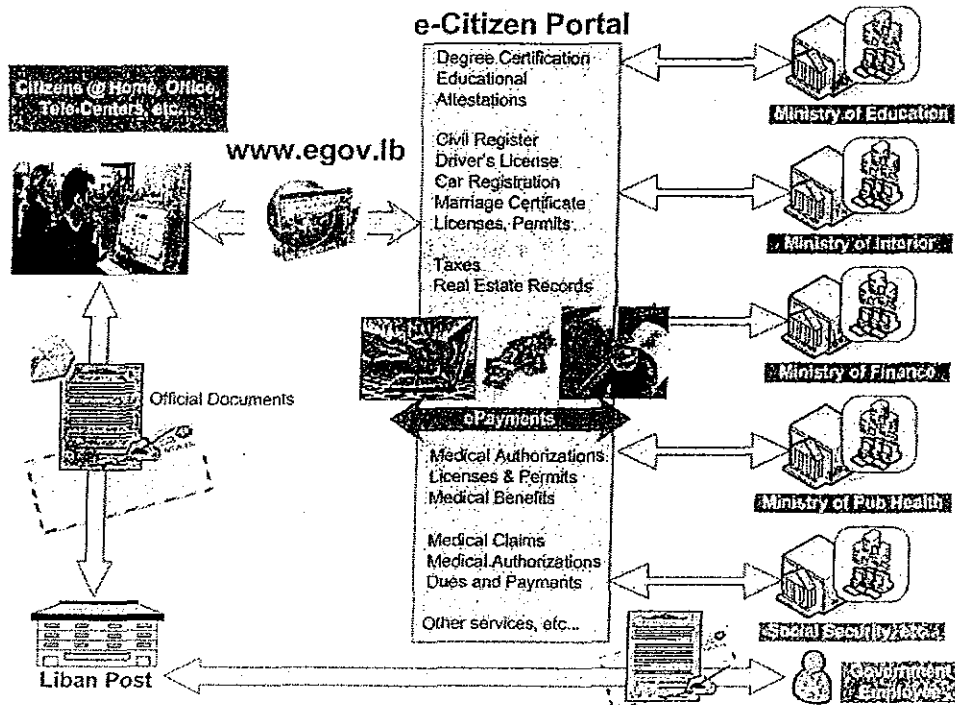


# مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية

برنامج الحكومة الالكترونية  
اقتراح خطة تنفيذية  
2010 - 2012

March 2010 – Version 1.0



## المحتويات

5.....	رؤيا وأهداف البرنامج	1	—
6.....	مهام البرنامج	2	—
7.....	العناصر والركائز والمقاربات للحكومة الإلكترونية	3	—
7.....	3.1 العناصر الأساسية		
7.....	3.1.1 الإطار القانوني (القانون، التشريع، الإدارة)		
7.....	3.1.2 الإطار الفني		
7.....	3.1.3 إطار الخدمات		
7.....	3.1.4 إطار بناء القدرات / نشر التوعية / العمليات		
8.....	3.2 الركائز الأساسية		
8.....	3.2.1 الإصلاح عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (e-reform)		
8.....	3.2.2 التواصل الإلكتروني مع المواطن (e-citizen)		
8.....	3.2.3 التواصل الإلكتروني مع مجتمع الأعمال (e-Business)		
8.....	3.2.4 التواصل الإلكتروني مع المجتمع (e-Society)		
8.....	3.3 المقاربات الأساسية		
9.....	4 حدود برنامج الحكومة الإلكترونية	4	—
10.....	5 معايير النجاح	5	—
11.....	6 مبادئ إعداد الخطة	6	—
12.....	7 القرارات التنفيذية الأولية	7	—
12.....	7.1 قوينة البوابة الإلكترونية	7.1	—
12.....	7.2 تحديد المتعاملين مع البوابة	7.2	—
12.....	7.3 تحديد الإدارات والمعاملات	7.3	—
13.....	7.4 طرق استعمال البوابة	7.4	—
13.....	7.5 طرق الدفع التي ستعتمد	7.5	—
13.....	7.6 إثبات هوية المتعاملين (IDENTITY MANAGEMENT – SSO)	7.6	—
14.....	7.7 التوقيع الإلكتروني	7.7	—
15.....	7.8 إدارة البنى التحتية (INFRASTRUCTURE MANAGEMENT)	7.8	—
15.....	7.9 التشغيل البيئي (INTEROPERABILITY)	7.9	—
17.....	8 الإدارات والمعاملات	8	—
18.....	8.1 وزارة العدل	8.1	
18.....	8.2 وزارة الداخلية والبلديات	8.2	
18.....	8.3 وزارة المالية	8.3	
19.....	8.4 وزارة التربية و التعليم العالي	8.4	
19.....	8.5 وزارة الاقتصاد و التجارة	8.5	
19.....	8.6 وزارة الصناعة 20	8.6	
19.....	8.7 وزارة الزراعة 20	8.7	
20.....	8.8 وزارة العمل	8.8	
21.....	8.9 وزارة الصحة العامة	8.9	
21.....	8.10 وزارة الطاقة و المياه - المديرية العامة للموارد المائية والكهربائية 21	8.10	
21.....	8.11 مصرف لبنان	8.11	
21.....	8.12 تعاونية موظفي الدولة 22	8.12	
21.....	8.13 مؤسسة كهرباء لبنان 22	8.13	
21.....	8.14 المؤسسة الوطنية للاستخدام 23	8.14	

مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية

23.....	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	8.15
	هيئة أوجيرو 23	8.16
	المؤسسة العامة للإسكان 24	8.17
	إدارة المناقصات	8.18
24.....	الخطة المقترحة	9 -
25.....	المراحل التنفيذية لسنة 2010	9.1 -
25.....	المراحل التنفيذية لسنة 2011	9.2 -
26.....	المراحل التنفيذية لسنة 2012	9.3 -
27.....	طرق الاتصال بين البوابة الالكترونية والإدارات	10 -
28.....	الطريقة الأولى - عدم وجود مكتنة في الإدارات	10.1 -
28.....	الطريقة الثانية - ربط الكتروني مباشر مع الإدارات	10.2 -
29.....	الطريقة الثالثة - ربط الكتروني عبر التشغيل البيئي	10.3 -
30.....	مراحل البوابة الالكترونية	11 -
31.....	المرحلة الأولى: بوابة الحكومة للمعلومات والمعاملات 31	11.1 -
33.....	المرحلة الثانية: إمكانية دفع الفواتير وطلب بعض الإفادات	11.2 -
35.....	المرحلة الثالثة: تسجيل المواطنين للمعاملات الشخصية	11.3 -
37.....	المرحلة الرابعة: المعاملات الالكترونية مع الإدارات	11.4 -
39.....	المرحلة الخامسة: المعاملات الالكترونية عبر التشغيل البيئي مع الإدارات	11.5 -
41.....	المرحلة السادسة: تعميم المعاملات الالكترونية على الإدارات	11.6 -
43.....	المرحلة السابعة: المعاملات الالكترونية مع التوقيع الالكتروني	11.7 -
45.....	مراحل تأهيل البنى التحتية للبوابة الالكترونية (Infrastructure)	12 -
45.....	FINAL INFRASTRUCTURE SPECIFICATION	12.1 -

### Version Management

Version	Date	Description
0.1	5 <sup>th</sup> of February, 2010	First version based on different meetings
1.0	2 <sup>nd</sup> of March, 2010	First draft to H.E. The Minister for Discussion Different other comments

شارك في إعداد هذه الخطة:

الدكتور علي عطايا	مسؤول عن برنامج الحكومة الالكترونية
المحامي شربل سر كيس	مستشار قانوني رئيسي
الأستاذ رهيف حاج علي	محلل نظم رئيسي - في وحدة التطوير الإداري
الأستاذ ناصر عسراوي	مدير وحدة التعاون الفني
الأستاذ عماد منصور	مسؤول توريد معلوماتية
الأستاذ نجيب قربان	رئيس فريق المعلوماتية

## 1 رؤيا وأهداف البرنامج

يهدف برنامج الحكومة الإلكترونية الى تحديث الإدارة العامة ونقلها من العمل الروتيني والإجرائي الذي يركز على العمل الداخلي الى عمل يستند على إدارة المعلومات والمعرفة والتواصل والتركيز بشكل كبير على خدمات المواطنين ومجتمع الأعمال . هذه النقلة النوعية تتطلب تغييراً ليس فقط في الشبائيك الأمامية للإدارات وتحسين الخدمات للمواطنين، بل تتطلب أيضاً اندماج قواعد البيانات وإعادة هندسة الإجراءات الأساسية داخل الإدارات وعبرها.

"...لذلك تتمحور رؤيا الحكومة الإلكترونية في لبنان حول بلوغ عدد من الأهداف الإستراتيجية التي باتت من السهل تحقيقها بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبدعم من الأطر المؤسسية والقانونية المطلوبة. ويمكن إيجاز هذه الأهداف بما يلي:

- نشر كافة المعلومات التي يحق للمواطن الحصول عليها من إدارات الدولة عبر مختلف قنوات الاتصال - الإنترنت، الخطوط الساخنة، مراكز أو شبائيك الخدمة التابعة للدولة
- إنجاز كافة الخدمات العامة للمواطنين بشكل إلكتروني مباشر، سواء كان ذلك لاستعمالهم الفردي أو لحساب أية مؤسسة، وذلك عبر أية إدارة حكومية أو عبر الإنترنت، بغض النظر عن الموقع الجغرافي لهذه الإدارة أو لمكان إقامة المواطن
- تقليص حجم المعلومات والوثائق الداعمة التي يحتاجها المواطن لملء الإستمارة الخاصة بمعاملته، بغض النظر عن طريقة تقديمها. فإن تم إدخال معلومات معينة إلى النظم المعلوماتية الحكومية، فلا حاجة لإعادة إدخالها مرة أخرى
- إنجاز كافة عمليات التوريد الحكومية بشكل إلكتروني مباشر بالإرتكاز على خطة ملائمة تتوافق مع المعايير التجارية، مما يشكل نموذجاً للتجارة الإلكترونية على المستوى الوطني وبالتالي يعمل على تعزيز نموها
- التوصل إلى تبادل المعلومات داخل الإدارات الحكومية إلكترونياً، وبالتالي التخفيف من الإعتماد على خدمات ساعي البريد و/أو الحقيبة الدبلوماسية...."

إن الخطة المقترحة تأخذ بعين الاعتبار هذه الرؤيا وتعمل على أن يكون الهدف النهائي لها متناسق مع الإستراتيجية المقترحة. ويمكن تلخيص الهدف المنشود من هذه الخطة بالتالي:

## تسهيل المعاملات مع الدولة عبر تطوير وتحديث الإدارة

## 2 مهام البرنامج

إن برنامج الحكومة الإلكترونية يركز على ما جاء في الإستراتيجية المعتمدة والتي يمكن تلخيصها بما يلي:

- إقرار كافة الأطر المؤسسية والتنظيمية والقانونية المطلوبة من قبل الإدارة العامة
- اتخاذ التدابير اللازمة لإنشاء بنية تحتية لشبكة شاملة عبر الإدارة العامة والعمل تدريجياً على تطوير نظم معلوماتية مناسبة تتضمن تصاميم هندسية مفتوحة قابلة للتطوير وترتكز على مراكز قواعد بيانات مرادفة
- اعتماد وسائل أمانة لإدخال البيانات في كافة تطبيقات الحكومة الإلكترونية من خلال استعمال الشهادات الرقمية أو تكنولوجيا البطاقات الذكية والحماية البيومترية وغيرها من التقنيات المتطورة
- تأمين فرصة لكل مواطن ليكون جزءاً من المجتمع الإلكتروني بغض النظر عن ظروفه المالية والاجتماعية والثقافية
- تأمين فرص متساوية لكافة الموظفين الحكوميين ليكونوا جزءاً من المجتمع الإلكتروني، سواء من حيث تأمين الخدمات للمواطنين أو من حيث تبادل المعلومات مع الإدارات الحكومية
- السعي مع القطاع الخاص والمؤسسات الأكاديمية والهيئات غير الحكومية، على نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سواء من خلال التعزيز المستمر للمنهج التربوي أو من خلال تأمين حملات توعية وبرامج تدريبية
- زيادة اعتماد القطاع الخاص على التجارة الإلكترونية على أن تكون الدولة من المبادرين في هذا المجال عبر اعتماد التوريد الإلكتروني
- العمل على إشراك القطاع المحلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قدر المستطاع في مختلف المشاريع المتصلة بالحكومة الإلكترونية، وعلى تعزيز هذا القطاع ليشكل مورداً وطنياً يدعم المجتمع المعلوماتي الوطني

### 3 العناصر والركائز والمقاربات للحكومة الإلكترونية

#### 3.1 العناصر الأساسية

لقد حددت إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في لبنان أربعة أطر ذات طابع أفقي وهي:

##### 3.1.1 الإطار القانوني (القانون، التشريع، الإدارة)

يخاطب الإطار القانوني أوجه شرعية المعلومات والخدمات الإلكترونية، وحماية المعلومات الإلكترونية وسلامة الخدمات الإلكترونية. كما يتناول كافة المبادرات المتعلقة بوضع قوانين حول التوافق الإلكتروني وحماية البيانات وسلامتها. ويشكل هذا الإطار أساسًا قانونيًا وتنظيميًا للأطر الأخرى.

##### 3.1.2 الإطار الفني

يوضح الإطار الفني الحاجة إلى بنية تحتية لشبكة اتصالات وطنية وعالمية آمنة تصل كافة الإدارات الحكومية داخل البلد وخارجه، وتوحيد مصادر البيانات عبر تأسيس مراكز بيانات للعمليات، إضافة إلى المعايير والعلامات التجارية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية ( البوابات أو مواقع الإنترنت)، وتصنيف عناوين المواقع الحكومية على الإنترنت، ووضع مقاييس نموذجية للمواقع الإلكترونية..

ويأخذ الإطار الفني بعين الاعتبار كل التقنيات المتعلقة بالشبكات والبنية التحتية مثل الشهادات الرقمية وطرق تبادل البيانات وأجهزة الربط بين قواعد البيانات وتأمين الخدمات عبر عدد من الوسائل والوسائط (التأمين المباشر، مزود خدمات الإنترنت، مراكز الاتصالات متعددة الأغراض، الأكواد التفاعلية في البلديات، الحلول الخلوية...). ويشكل كل هذا الإطار الأساس التكنولوجي لبرنامج الحكومة الإلكترونية.

##### 3.1.3 إطار الخدمات

يلقي إطار الخدمات الضوء على كل الخدمات التي يتم تأمينها لتحقيق التفاعل بين:

- الحكومة والمواطن (G2C)
- الحكومة والحكومة (G2G)
- الحكومة وقطاع الأعمال (G2B)

ويصف بعض تطبيقات نشر المعلومات مثل بوابات المعلومات المتوفرة على امتداد القطاع العام ومواقع الإنترنت الخاصة ببوابة السياحة وبوابة الأعمال، وتطبيقات الخدمات الحكومية الإجرائية المباشرة التي تغطي مداخل الخدمات المتوفرة على امتداد القطاع العام وبوابة التوريد الإلكتروني، والتطبيقات ما بين الإدارات الحكومية والتي تتراوح ما بين تبادلات بسيطة عبر البريد الإلكتروني وبين تطبيقات دفع العمل وتطبيقات نظام إدارة الوثائق والأرشيف وتطبيقات نظام دعم القرارات، وأخيرًا التطبيقات الإدارية (الحكومة والحكومة؛ والحكومة والموظف). كما يصف كل تقديمات الخدمات المستقلة التي تتم المهام الإجرائية المذكورة أعلاه، مثل طرق الدفع والخدمات الدلالية.

##### 3.1.4 إطار بناء القدرات / نشر التوعية / العمليات

يركز إطار بناء القدرات على التدريب والتعليم ونشر التوعية على صعيد كل من الموظفين الحكوميين والمجتمع بشكل عام. كما يغطي الخطوط العريضة للإطار التنظيمي والهيكلية لإدارة برنامج الحكومة الإلكترونية التي تشمل احتياجات كل من السلطات المركزية والإدارات الحكومية (الوزارات، المؤسسات العامة، والسفارات في الخارج). كذلك يصف هذا الإطار آليات تسويق تقديمات الخدمات.

### 3.2 الركائز الأساسية

حددت الإستراتيجية أربعة ركائز ذات طابع عامودي وهي :

#### 3.2.1 الإصلاح عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (e-reform)

تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرصة مثالية لإعادة هندسة العمليات واعتبارها رأس حربة في عملية الإصلاح، وذلك عبر تحويل تركيز الإدارات من العمل الداخلي الروتيني والإجرائي الى نشاط يركز على تقديم الخدمة الفعالة للوطن.

#### 3.2.2 التواصل الإلكتروني مع المواطن (e-citizen)

سيتم توفير أكبر قدر ممكن من المعاملات القابلة للإنجاز عبر الوسائل الإلكترونية وتأمين الدفع الإلكتروني (توفير المعلومات التي يحق للمواطن الحصول عليها عبر الوسائل الإلكترونية).

#### 3.2.3 التواصل الإلكتروني مع مجتمع الأعمال (e-Business)

سيتم إيلاء أهمية خاصة للخدمات الحكومية التي تخص مجتمع رجال الأعمال اللبنانيين والمستثمرين الأجانب، حيث يعزز هذا الأمر الثقة بالإدارة العامة ويزيد من فرص النمو الاقتصادي والاجتماعي.

#### 3.2.4 التواصل الإلكتروني مع المجتمع (e-Society)

إن تطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية يهدف الى تفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأمر الذي من شأنه بناء الأسس للمجتمع المبني على المعرفة مما يتيح إمكانات هائلة لتحريك العجلة الاقتصادية وتعزيز النمو المستدام وتمكين المجتمعات المحرومة والحد من الفقر عبر ردم الهوة الرقمية.

### 3.3 المقاربات الأساسية

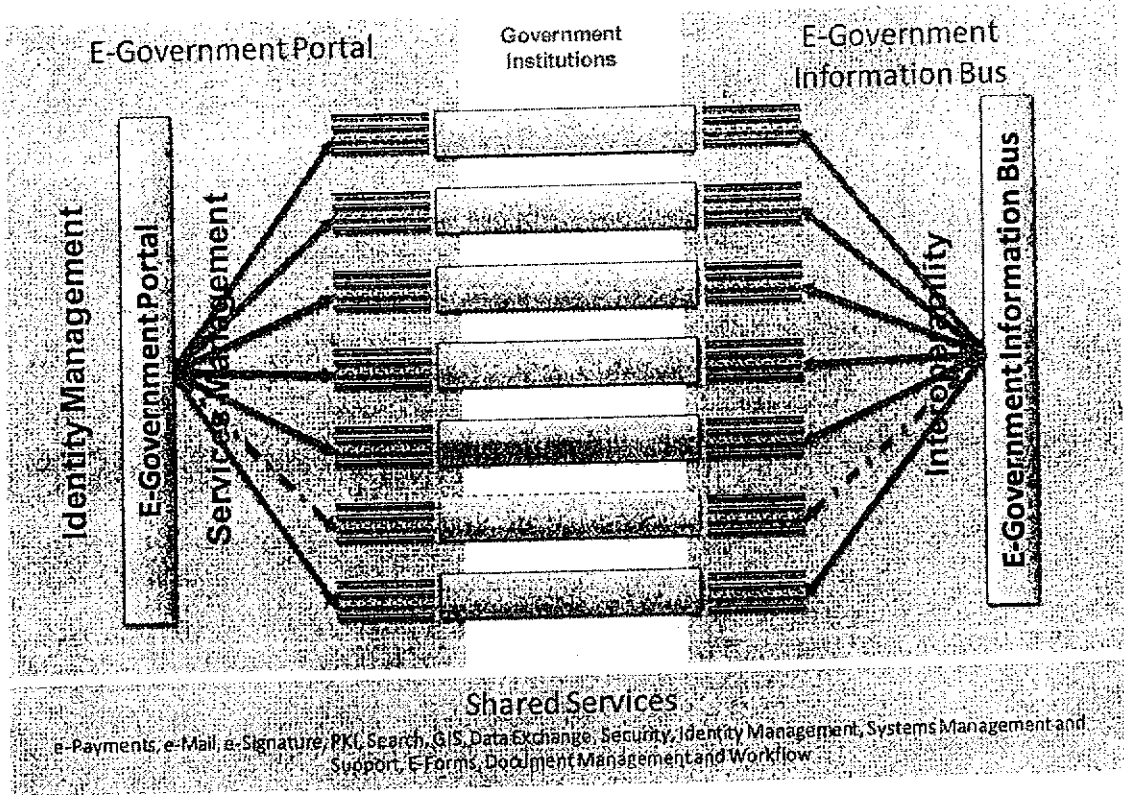
كما حددت الإستراتيجية ست مقاربات تسهم في تحقيق برنامج الحكومة الإلكترونية وهي :

- اعتماد آلية منهجية للمتابعة والتقييم لخطة الحكومة الإلكترونية
- تعيين مديرين تنفيذيين معوماتيين في الإدارات وإنشاء مجلس لهؤلاء المديرين بهدف التنسيق وتبادل المعلومات فيما بين الإدارات الحكومية
- إنشاء بوابة الحكومة الإلكترونية لخدمة المواطن والإدارة العامة.
- تشجيع الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص في وضع برامج ومناهج لتحقيق برنامج الحكومة الإلكترونية



- وضع أسس علمية واقتصادية وإيجاد إطار منهجي للتعاون بين الحكومة اللبنانية والشركات الدولية المتخصصة لتحقيق برنامج الحكومة الإلكترونية
- تشجيع الشراكة مع الدول التي أحرزت تقدم في مضمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاستفادة من خبراتها

#### 4 حدود برنامج الحكومة الإلكترونية



إن برنامج الحكومة الإلكترونية يعتبر مسؤولاً عن الوظائف التالية:

- وضع بالخدمة بوابة إلكترونية لخدمة كل من يتعامل مع الدولة اللبنانية
  - وضع بالخدمة كل ما يتعلق بتبادل المعلومات بين الإدارات
  - العمل على ضمانات وحماية البوابة الإلكترونية كما المعلومات المتبادلة بين الإدارات
  - الربط مع البرامج الموجودة في الإدارات
  - تحديد مشاريع المكننة ذات العلاقة بتطوير المعاملات الإلكترونية
- إن برنامج الحكومة الإلكترونية هو غير مسؤول عن:
- مكننة الإدارات (هذه المشاريع تدخل ضمن نطاق برامج أخرى)

## 7 القرارات التنفيذية الأولية

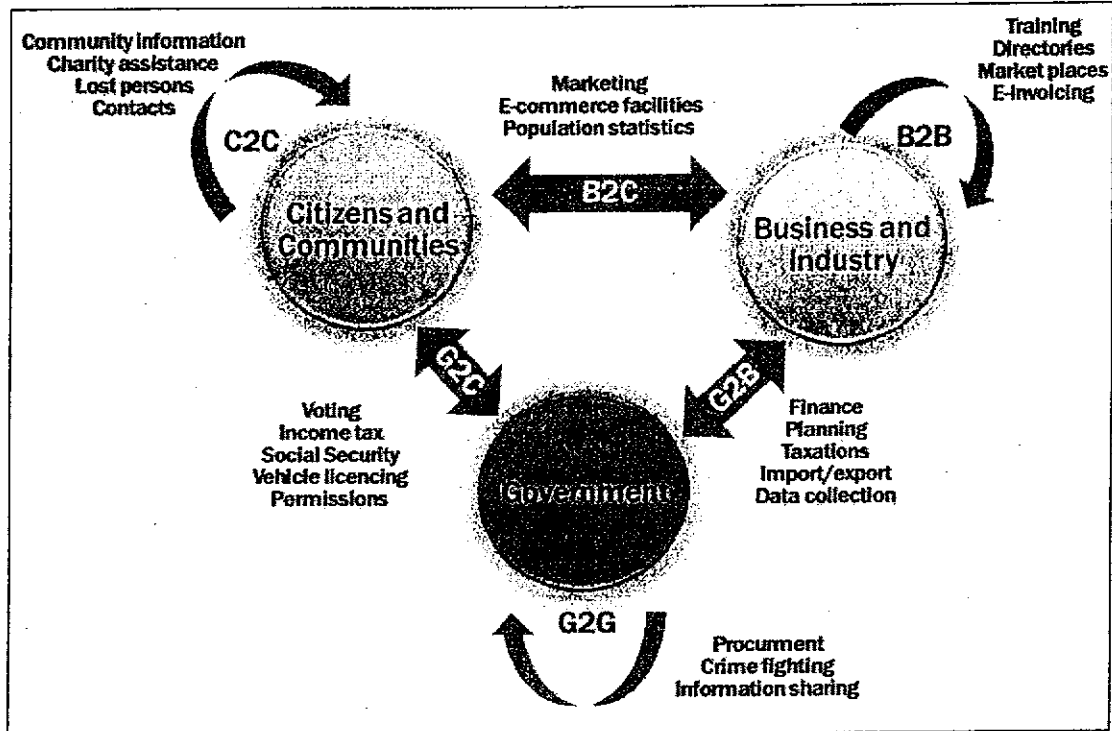
إن فعالية تنفيذ هذه الخطة ترتبط بعدة قرارات أولية لاعتماد رؤية واضحة للهدف النهائي المنشود للبوابة الالكترونية. هذه القرارات هي:

### 7.1 قوينة البوابة الالكترونية

للتمكن من إنشاء وتفعيل البوابة الالكترونية يجب الحصول على:

- نص قانوني (قانون أو مرسوم) له قوة إلزامية ويعطي إدارة أو مسؤولية إدارته وتيويمه لجهة ما. فالمشكلة التي قد تطرأ أن مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية قد لا يكون مولجاً بإدارة البوابة. ينبغي التنبه إلى ذلك منذ البداية
- استصدار اقتراح قانون التوقيع الالكتروني بما فيه عمليات الدفع الالكتروني والطابع المالية الالكترونية
- معرفة الوضع القانوني والتنظيمي للوحدات المعلوماتية في الإدارات العامة (إذا كانت موجودة وإيجادها عند الضرورة بالنظر إلى دورها)
- العمل على تفعيل المسار المعلوماتي بهدف تخفيف ومن ثم إلغاء العمل بالمسار التقليدي

### 7.2 تحديد المتعاملين مع البوابة



©Microsoft - Connected Government Framework - Government of Lebanon

- المواطن والحكومة (G2C)
- الشركات والحكومة (G2B)
- الجمعيات والحكومة (G2B)
- المهاجرين والحكومة (G2C)
- الأجانب والحكومة (G2C)
- الحكومة والحكومة (G2G)
- مكاتب الاستقبال الحكومية والحكومة (G2G)
- الوسيط (مثل Liban Post) والحكومة (G2B). إن Liban Post هي المؤسسة الوحيدة المعتمدة حالياً للبريد بين الإدارات أو بين أصحاب المعاملات والدولة. إن تعزيز دور هذه المؤسسة كإثبات قانوني في المعاملات له أهمية كبرى وهو عنصر مساعد للبوابة الإلكترونية.

### 7.3 تحديد الإدارات والمعاملات

- تحديد المعايير والأولويات لاختيار الإدارات التي سيتم التعامل معها عبر البوابة
  - المعاملات الأهم للمواطن
  - المعاملات الممكنة بدون عمليات مكنتة بالإدارة
  - الإدارات التي تريد أن تدرج في البوابة
  - وجود بوابات إلكترونية خاصة
  - حجم المكنتة الموجود مع العلم أنه بالإمكان وضع بالخدمة معاملات بدون مكنتة كاملة للإدارات

### 7.4 طرق استعمال البوابة

- Internet
- Telephone / SMS
- PDA
- TV
- Call Centers
- Kiosks

### 7.5 طرق الدفع التي ستعتمد

- Payment Card (Credit Card, ATM)
- Prepaid Cards
- Charge on Delivery
- Telephone / SMS
- e-Stamps

## 8 الإدارات والمعاملات

### 8.1 وزارة العدل

#### • مجالات التعاون

- العمل مع أمانة السجل التجاري لكيفية إثبات هوية الشركات إلكترونياً عبر البوابة
- قانون تكنولوجيا المعلومات ومعه التوقيع الإلكتروني
- قانون الخصوصية
- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الإلكترونية
  - طلب سجل عدلي
  - طلب سجل تجاري
  - تغيير عنوان الشركة
  - التنكير عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل التلفونية بمواعيد جلسات المحاكمة
  - استشارات قانونية
  - المكتبة القانونية

### 8.2 وزارة الداخلية والبلديات

#### • مجالات التعاون

- العمل مع مديرية الأحوال الشخصية لكيفية إثبات هوية المواطن إلكترونياً عبر البوابة
- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الإلكترونية
  - طلب وثيقة ولادة، إخراج قيد، وثيقة زواج، شهادة وفاة، شهادة طلاق
  - طلب للحصول على شهادة عدم وجود غرامات على السيارة
  - دفع غرامات السير
  - تجديد رخصة القيادة
  - دفع الرسوم البلدية

### 8.3 وزارة المالية

#### • مجالات التعاون

- كيفية إثبات الهوية المالية إلكترونياً عبر البوابة
- كيفية الدفع الإلكتروني عبر بطاقة بنكية (E-Payment)
- عمليات دفع أخرى (طوابع الكترونية، بطاقات مدفوعة مسبقاً، الدفع عبر لبيان بوست أو وسيط آخر)
- الربط التقني بين البوابة والخدمات المقدمة من قبل الوزارة (Web Services Integration)
- تبادل المعلومات مع إدارات أخرى (Interoperability)
- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الإلكترونية
  - المعاملات الضريبية للأشخاص
  - المعاملات الضريبية للشركات
  - الإفادات الضريبية
  - الإفادات العقارية
  - الحصول على إفادات أخرى تعطى من قبل الوزارة

### 8.4 وزارة التربية و التعليم العالي

#### • مجالات التعاون

- إقامة ندوات في الجامعات والمعاهد الرسمية للتعريف بالبوابة
- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الإلكترونية
  - نتائج الامتحانات الرسمية
  - إفادات معادلات الشهادات
  - آليات تسجيل الطلاب في الجامعات والمعاهد الرسمية عبر الانترنت

### 8.5 وزارة الاقتصاد و التجارة

#### • مجالات التعاون

- كيفية إثبات الهوية التجارية إلكترونياً عبر البوابة
- الربط التقني بين البوابة والخدمات المقدمة من قبل الوزارة (Web Services Integration)
- تبادل المعلومات مع إدارات أخرى (Interoperability)

- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الالكترونية
  - تقديم شكوى حول تجارة غير قانونية
  - شكاوى حماية المستهلك
  - الحصول على إفادات تعطى من قبل الوزارة
  - متابعة المعاملات المقدمة من قبل المواطن أو المؤسسات

### 8.6 وزارة الصناعة

- مجالات التعاون

- كيفية إثبات الهوية الصناعية إلكترونياً عبر البوابة
- الربط التقني بين البوابة والخدمات المقدمة من قبل الوزارة (Web Services Integration)
- تبادل المعلومات مع إدارات أخرى (Interoperability)
- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الالكترونية
  - الحصول على إفادات تعطى من قبل الوزارة
  - متابعة المعاملات المقدمة من قبل المواطن أو المؤسسات

### 8.7 وزارة الزراعة

- مجالات التعاون

- كيفية إثبات الهوية الزراعية إلكترونياً عبر البوابة
- الربط التقني بين البوابة والخدمات المقدمة من قبل الوزارة (Web Services Integration)
- تبادل المعلومات مع إدارات أخرى (Interoperability)
- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الالكترونية
  - الحصول على إفادات تعطى من قبل الوزارة
  - متابعة المعاملات المقدمة من قبل المواطن أو المؤسسات

### 8.8 وزارة العمل

- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الالكترونية
  - الحصول على إفادات تعطى من قبل الوزارة
  - متابعة عملية تجديد جوازات العمل

## 8.9 وزارة الصحة العامة

### • مجالات التعاون

- كيفية إثبات الهوية الصحية إلكترونياً عبر البوابة
- كيفية الاستفادة من مشروع البطاقة الصحية
- الربط التقني بين البوابة والخدمات المقدمة من قبل الوزارة (Web Services Integration)
- تبادل المعلومات مع إدارات أخرى (Interoperability)
- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الإلكترونية
  - الحصول على إفادات تعطى من قبل الوزارة
  - متابعة المعاملات المقدمة من قبل المواطن أو المؤسسات

## 8.10 وزارة الطاقة والمياه - المديرية العامة للموارد المائية والكهربائية

### • مجالات التعاون

- كيفية إثبات هوية المشترك إلكترونياً عبر البوابة
- الربط التقني بين البوابة والخدمات المقدمة من قبل المديرية (Web Services Integration)
- تبادل المعلومات مع إدارات أخرى (Interoperability)
- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الإلكترونية
  - دفع الفاتورة
  - متابعة المعاملات المقدمة سابقاً
  - طلب اشتراك جديد
  - طلب تغيير الاشتراك الحالي
  - طلب تغيير العنوان

## 8.11 مصرف لبنان

### • مجالات التعاون

- كيفية الدفع الإلكتروني عبر بطاقة بنكية (E-Payment)
- عمليات دفع أخرى (طوابع الكترونية، بطاقات مدفوعة سابقاً، الدفع عبر لبيان بوست أو وسيط آخر)

## 8.12 تعاونية موظفي الدولة

### • مجالات التعاون

- كيفية إثبات هوية المضمون إلكترونياً عبر البوابة
- الربط التقني بين البوابة والخدمات المقدمة من قبل التعاونية (Web Services Integration)
- تبادل المعلومات مع إدارات أخرى (Interoperability)
- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الإلكترونية
  - الوصول إلى الحساب الخاص بالتعاونية
  - متابعة المعاملات المقدمة سابقاً ومعرفة مواعيد الدفع
  - طلب إفادة انتساب
  - طلب إفادة عدم انتساب
  - طلب تغيير العنوان
  - دفع المستحقات

## 8.13 مؤسسة كهرباء لبنان

### • مجالات التعاون

- كيفية إثبات هوية المشترك إلكترونياً عبر البوابة
- الربط التقني بين البوابة والخدمات المقدمة من قبل المؤسسة (Web Services Integration)
- تبادل المعلومات مع إدارات أخرى (Interoperability)
- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الإلكترونية
  - تقديم شكاوى وعلم وخبر عن انقطاع الخدمة
  - توطين الفاتورة على بطاقة مصرفية
  - دفع الفاتورة
  - متابعة المعاملات المقدمة سابقاً
  - طلب اشتراك جديد
  - طلب تغيير الاشتراك الحالي
  - طلب تغيير العنوان



### 8.14 المؤسسة الوطنية للاستخدام

- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الالكترونية
  - تسجيل الباحثين عن العمل
  - تأمين خدمات للباحثين عن العمل

### 8.15 الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

- مجالات التعاون
  - كيفية إثبات هوية المضمون إلكترونياً عبر البوابة
  - الربط التقني بين البوابة والخدمات المقدمة من قبل الصندوق (Web Services Integration)
  - تبادل المعلومات مع إدارات أخرى (Interoperability)
- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الالكترونية
  - تسجيل الموظفين الجدد
  - تبليغ عن تسريح الموظفين
  - دفع المستحقات للمضمونين
  - دفع الاشتراكات (الشركات والمضمونين الاختياريين)
  - الوصول إلى الحساب الخاص بالضمان
  - متابعة المعاملات المقدمة سابقاً ومعرفة مواعيد الدفع
  - طلب إفادة براءة ذمة
  - طلب إفادة انتساب
  - طلب إفادة عدم انتساب
  - طلب تغيير العنوان

### 8.16 هيئة أوجيرو

- مجالات التعاون
  - كيفية إثبات هوية المشترك إلكترونياً عبر البوابة
  - الربط التقني بين البوابة والخدمات المقدمة من قبل المؤسسة (Web Services Integration)
  - تبادل المعلومات مع إدارات أخرى (Interoperability)

• المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الالكترونية

- دفع الفاتورة
- متابعة المعاملات المقدمة سابقاً
- طلب اشتراك جديد
- طلب تغيير الاشتراك الحالي
- طلب تغيير العنوان

**8.17 المؤسسة العامة للإسكان**

• المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الالكترونية

- الحصول على إفادات تعطي من قبل المؤسسة
- متابعة المعاملات المقدمة من قبل المواطن أو المؤسسات

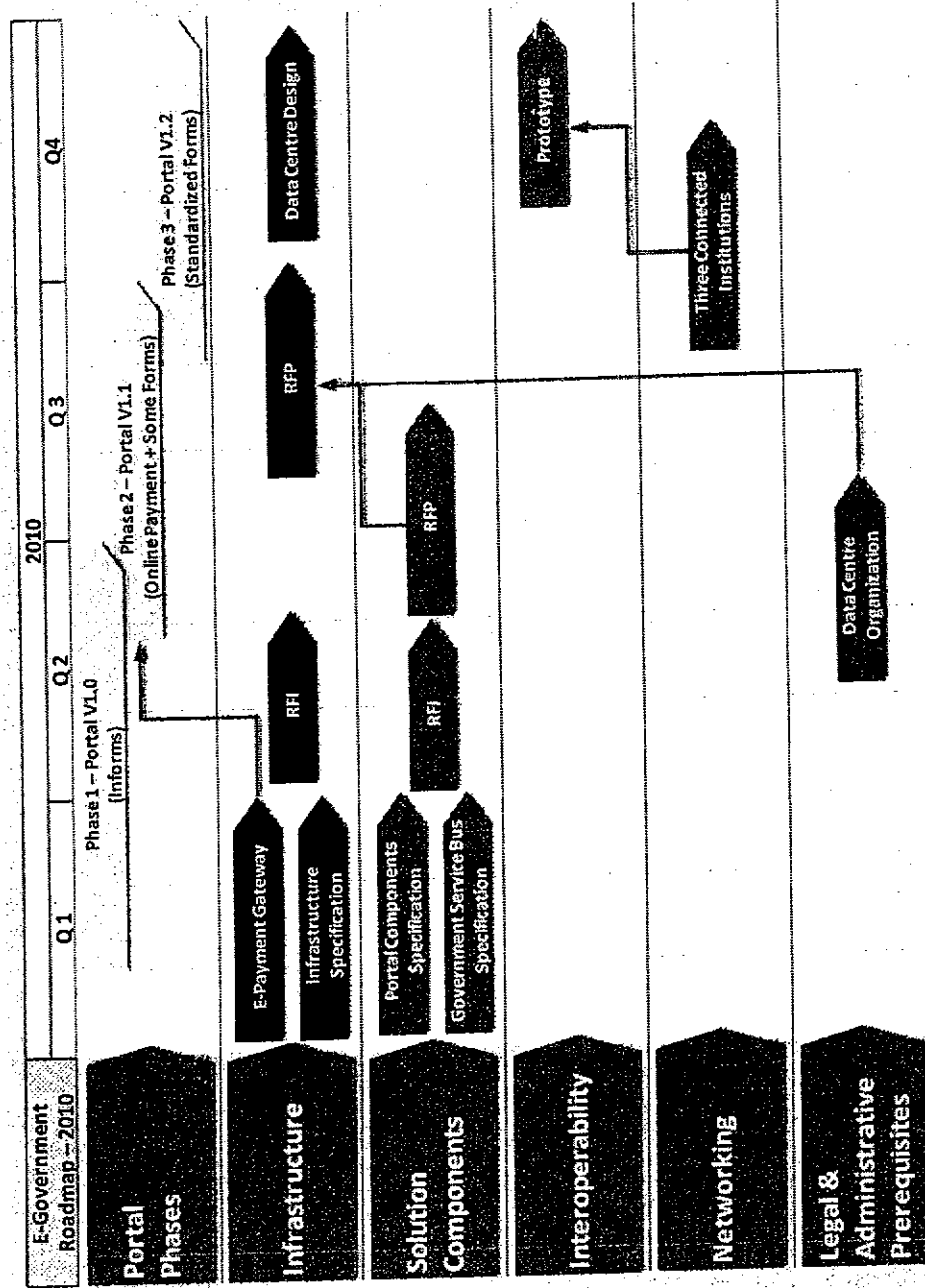
**8.18 إدارة المناقصات**

• مجالات التعاون

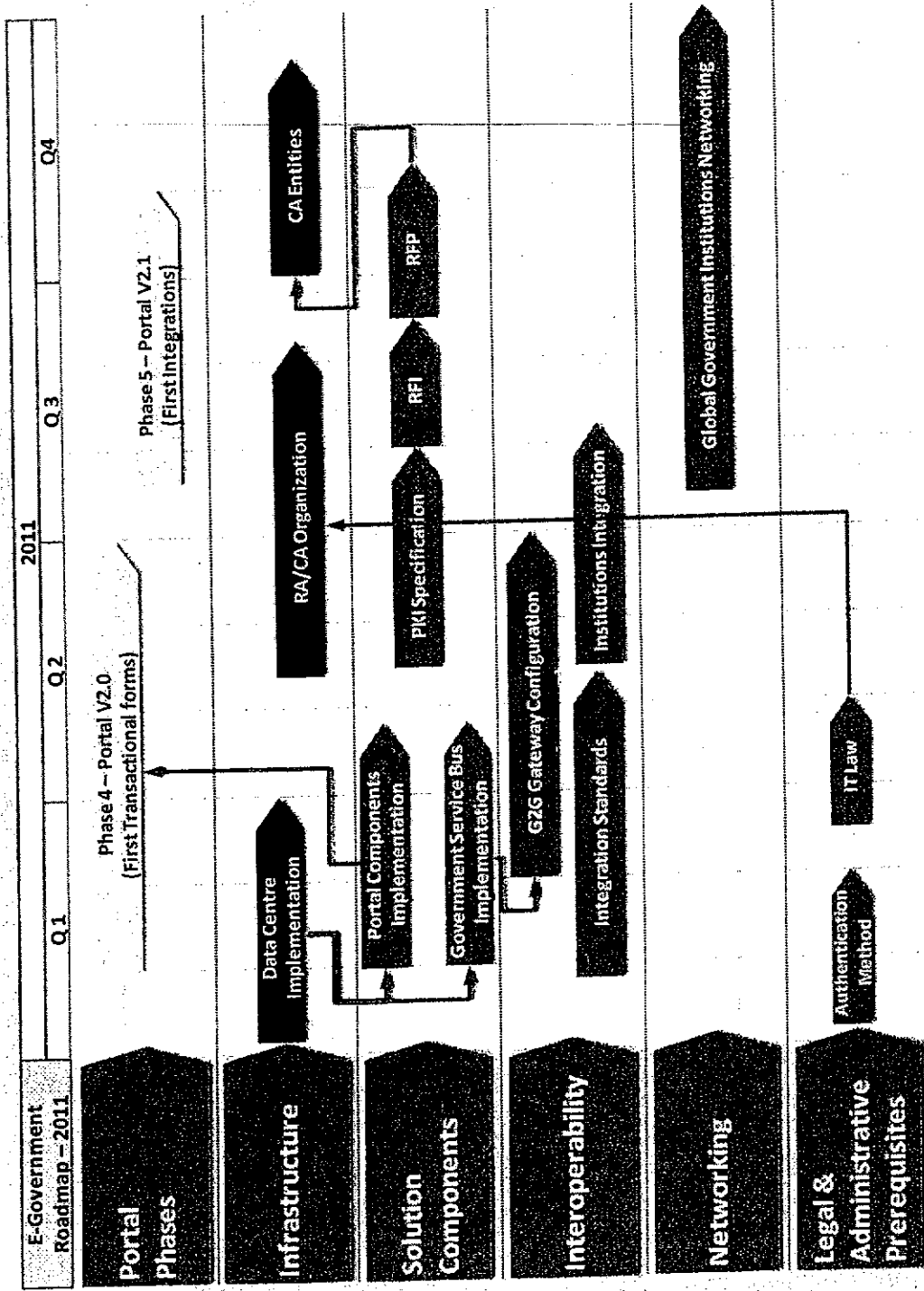
- كيفية إثبات الهوية التجارية إلكترونياً عبر البوابة
- كيفية إدارة المناقصات الحكومية إلكترونياً عبر البوابة
- الربط التقني بين البوابة والخدمات المقدمة من قبل الإدارة (Web Services Integration)
- تبادل المعلومات مع إدارات أخرى (Interoperability)
- المعاملات التي يمكن أن تكون من ضمن البوابة الالكترونية
  - آليات المناقصات (E-Procurement)
  - متابعة المعاملات من قبل الشركات

## 9 الخطة المقترحة

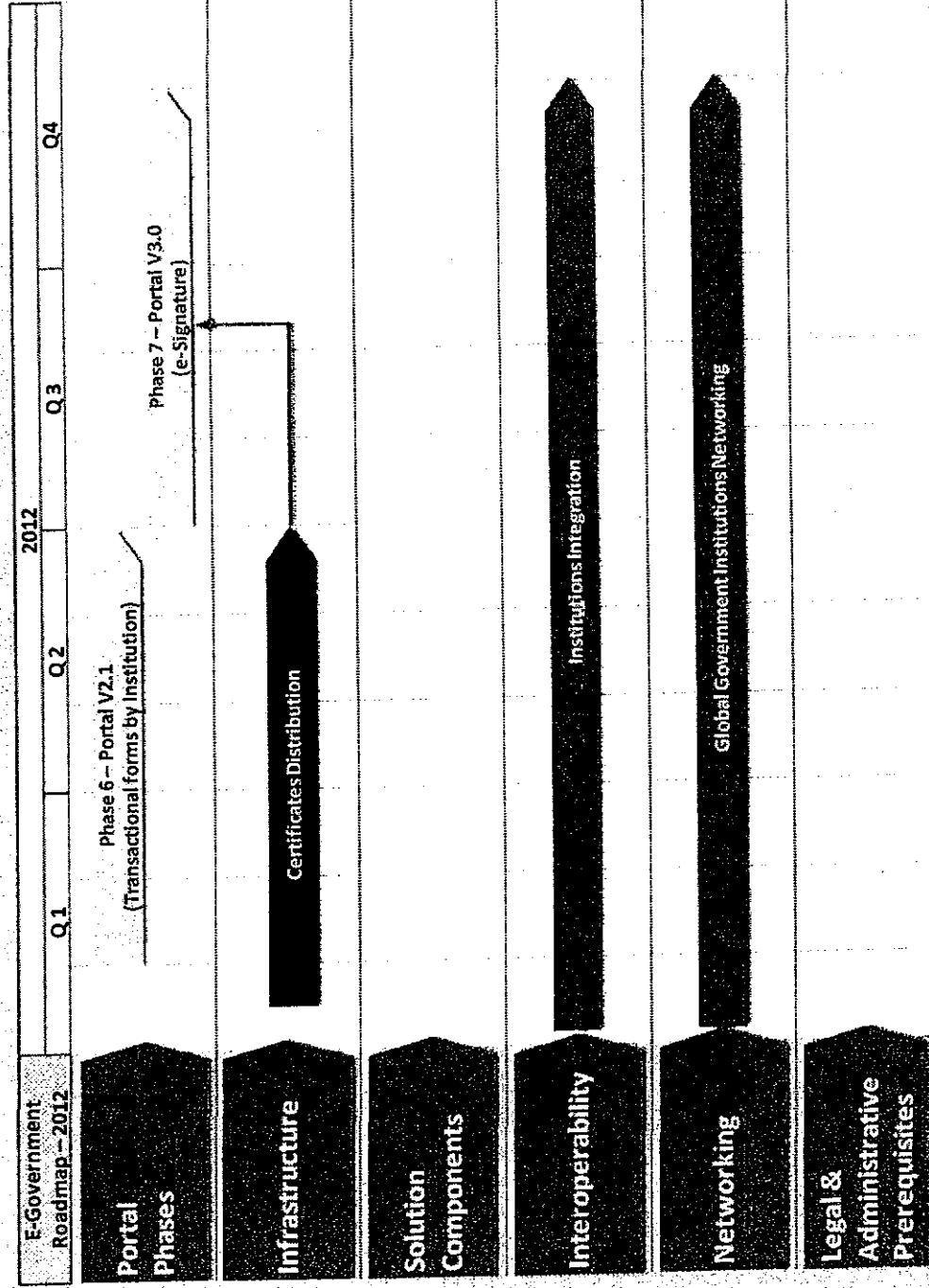
### 9.1 المراحل التنفيذية لسنة 2010



9.2 المراحل التنفيذية لسنة 2011

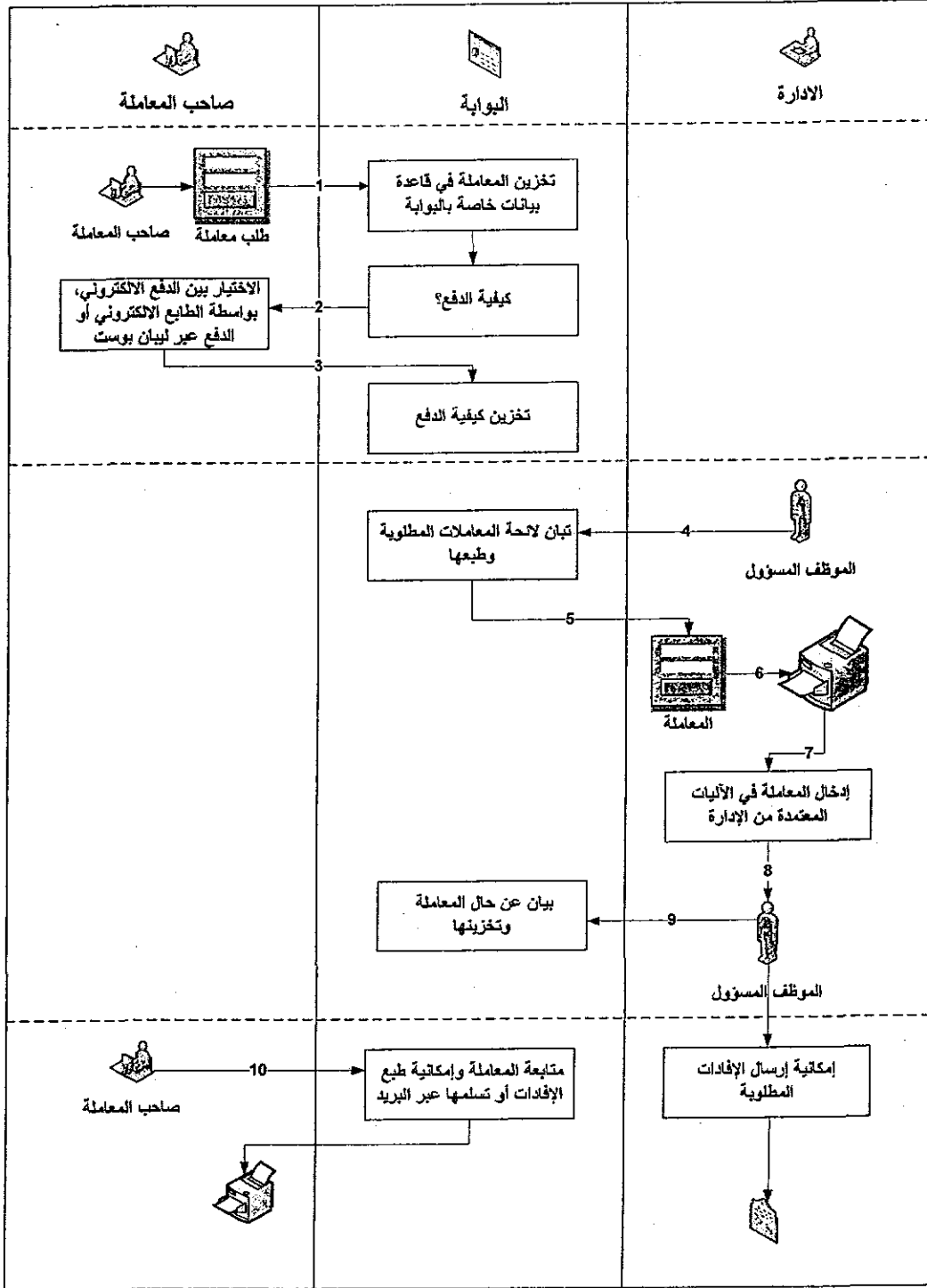


### 9.3 المراحل التنفيذية لسنة 2012

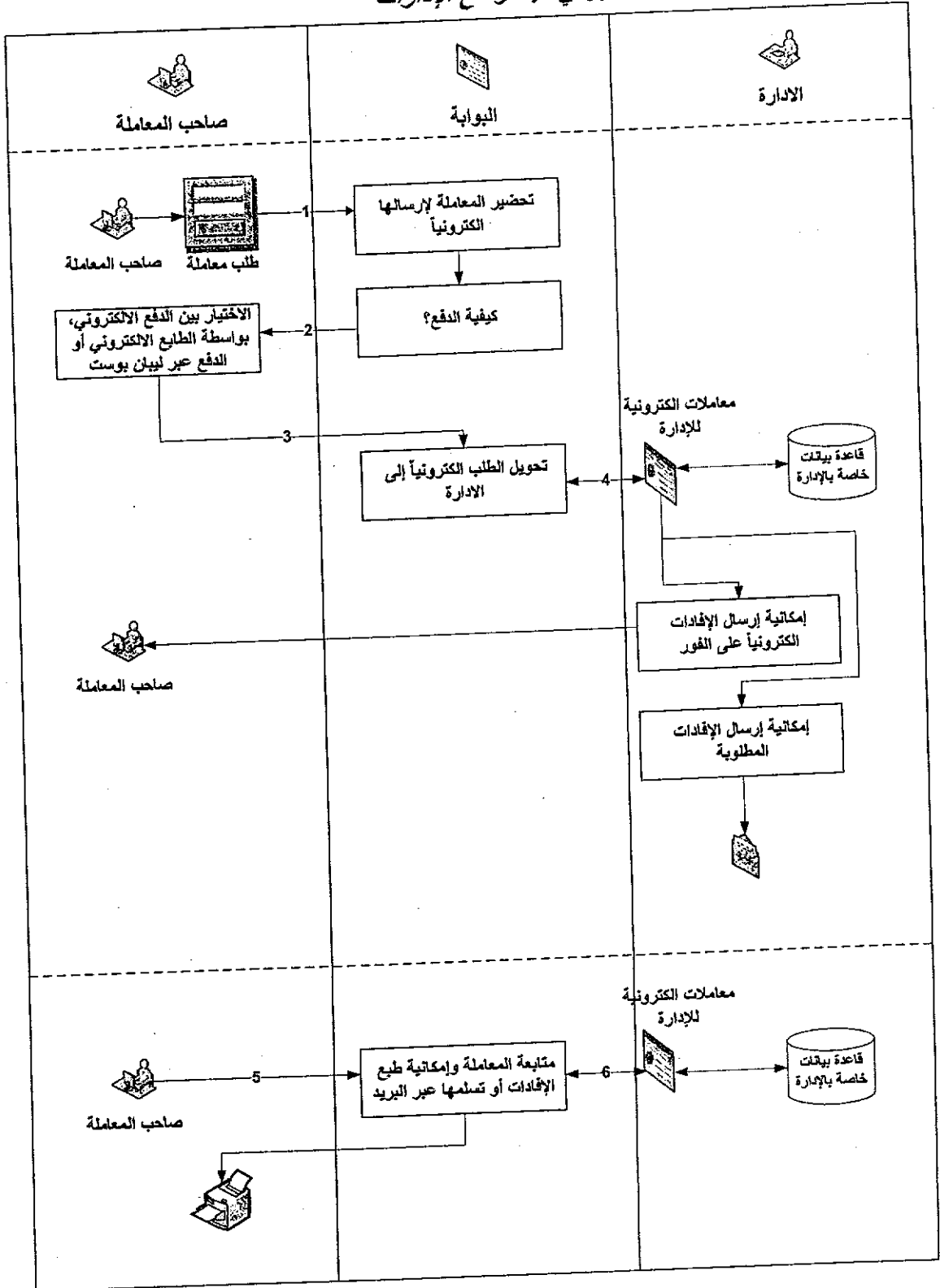


## 10 طرق الاتصال بين البوابة الالكترونية والإدارات

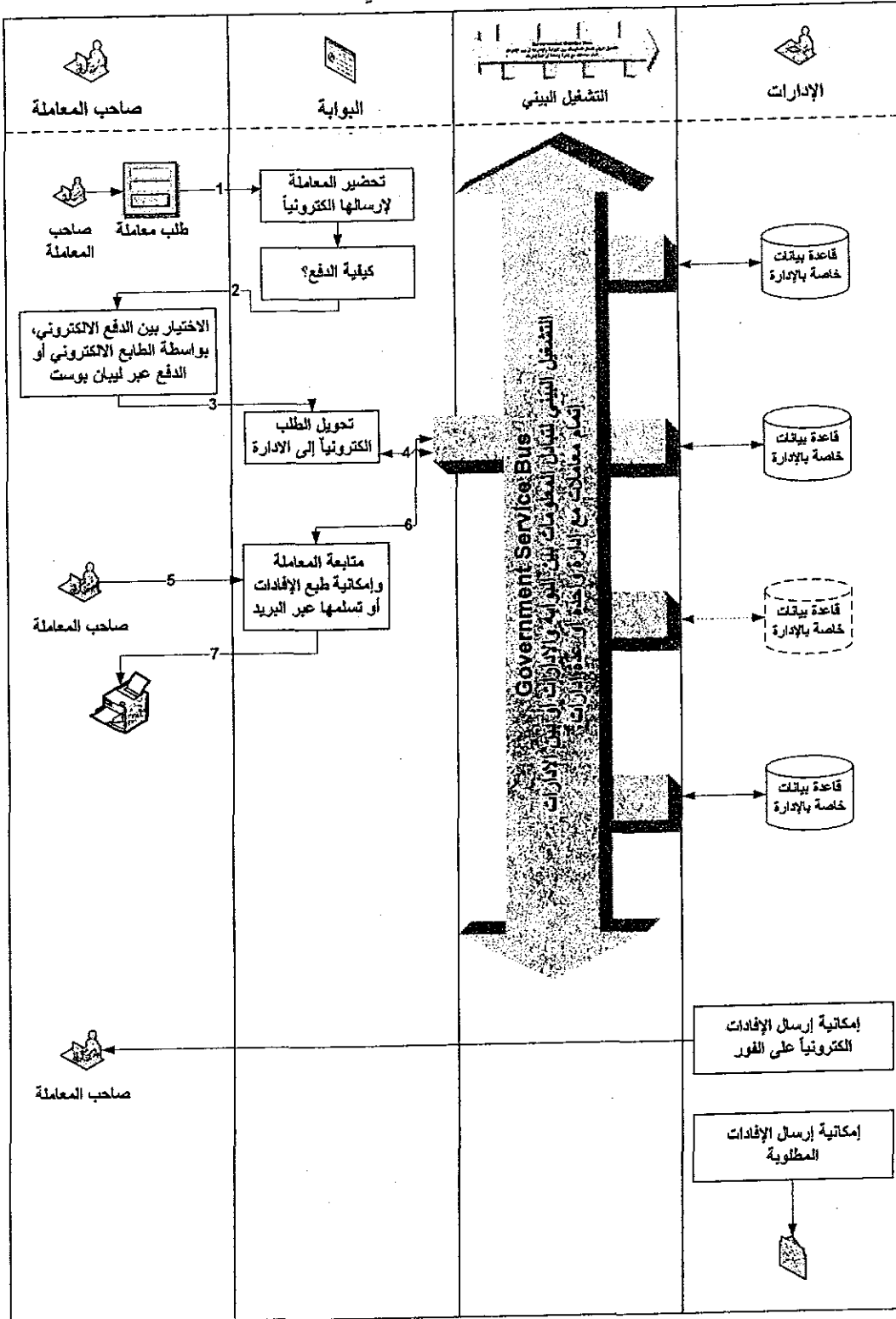
### 10.1 الطريقة الأولى - عدم وجود مكننة في الإدارات



## 10.2 الطريقة الثانية - ربط الكتروني مباشر مع الإدارات



### 10.3 الطريقة الثالثة - ربط الالكتروني عبر التشغيل البيئي





## 11 مراحل البوابة الالكترونية

### 11.1 المرحلة الأولى: بوابة الحكومة للمعلومات والمعاملات

المرحلة الأولى - بوابة الحكومة للمعلومات والمعاملات	
<b>Objectives</b>	<b>الأهداف المرحلية</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاستفادة من موقع <a href="http://www.informs.gov.lb">www.informs.gov.lb</a> لتنفيذ المرحلة الأولى من "بوابة الحكومة الإلكترونية"</li> <li>• إعادة تصميم الموقع ليتماشى مع نظام البوابات الإلكترونية</li> <li>• وضع خطة العمل والمراحل اللاحقة على الموقع للالتزام أمام المواطن بهذه المراحل (الشفافية)</li> </ul>
<b>Global Scope</b>	<b>الإطار العام للمرحلة من حيث التسهيلات التي ستقدم للمواطن</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تأمين المعلومات الكافية عن الإدارات والمؤسسات الرسمية</li> <li>• تأمين المعلومات عن المعاملات الرسمية والمستندات اللازمة</li> </ul>
<b>Organizations</b>	<b>الإدارات التي ستستفيد في هذه المرحلة</b>
	•
<b>Laws</b>	<b>القوانين والتشريعات التي يجب العمل عليها</b>
	• مرسوم من قبل الحكومة لاستعمال البوابة الإلكترونية
<b>Administrative Processes</b>	<b>البيئات العمل اللازمة</b>
	•
<b>ICT Projects</b>	<b>المشاريع التقنية المتعلقة بالمرحلة</b>
	• تصميم وتنفيذ موقع البوابة الإلكترونية
<b>Procurement Processes</b>	<b>تصور أولى عن البيئات للتوريد التي ستعتمد في المشاريع</b>
	•
<b>Deadline</b>	<b>التاريخ المتوقع لانتهاج المرحلة</b>
	• حزيران 2010
<b>Budget</b>	<b>الميزانية المتوقعة</b>
	•
<b>Resources</b>	<b>الإمكانات اللازمة وتنظيم العمل عند وضع البوابة في الخدمة</b>
	• المكتب المركزي للمعلومات الإدارية يبقى المسؤول عن صيانة الموقع
<b>Infrastructure</b>	<b>البنية التحتية اللازمة</b>
	• يبقى الموقع عند الشركة الحالية مع تطوير البنية التحتية الحالية (Upgrade Link and Hosting)
<b>Risk Management</b>	<b>العوائق والمخاطر مع بداية وضع تصور حلول</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إمكانيات الشركة الحالية لتطوير البنية التحتية (ISP Capabilities)</li> <li>• أهمية الانطباع الأول للمواطن أو الموظفين الحكوميين لانطلاق البوابة الإلكترونية</li> </ul>
<b>Change Management</b>	<b>مساعدة الموظفين على التغيير في البيئات العمل</b>
	• العمل على تبني الموظفين للأهداف المنشودة من البوابة الإلكترونية

المرحلة الأولى - بوابة الحكومة للمعلومات والمعاملات	
Communication Plan	الخطة الإعلامية للمواطن والإدارات
	<ul style="list-style-type: none"><li>• للمواطن<ul style="list-style-type: none"><li>- إعلانات مسهبة بواسطة كل الوسائل المتاحة (تلفزيون، راديو، صحف، إنترنت، لوحات على الطرقات)</li><li>- ندوات في الجامعات والثانويات (للاستفادة من خبرات الطلاب في استعمال البوابات الإلكترونية)</li><li>- تفعيل الندوات حول الحكومة الإلكترونية (في لبنان والخارج)</li></ul></li><li>• للإدارات<ul style="list-style-type: none"><li>- تنظيم ندوات في الإدارات للتعريف بالبوابة الإلكترونية</li><li>- تنظيم دورات تدريبية في كل إدارة لاستعمال البوابة الإلكترونية</li></ul></li></ul>

## 11.2 المرحلة الثانية: إمكانية دفع الفواتير وطلب بعض الإفادات

المرحلة الثانية: إمكانية دفع الفواتير وطلب بعض الإفادات	
<b>Objectives</b>	<b>الأهداف المرحلية</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دفع فواتير الهاتف، الكهرباء، الماء، غرامات السير والرسوم البلدية</li> <li>• طلب بعض الإفادات التي يمكن أن تطلب بدون إثبات هوية (مثلاً: سجل عدلي، سجل تجاري)</li> </ul>
<b>Global Scope</b>	<b>الإطار العام للمرحلة من حيث التسهيلات التي ستقدم للمواطن</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دفع الفواتير المستحقة بدون عناء الذهاب إلى الإدارات</li> <li>• طلب بعض الإفادات بدون عناء الذهاب إلى الإدارات</li> <li>• إثبات الهوية يمكن أن يكون عند استلام المعاملة</li> </ul>
<b>Organizations</b>	<b>الإدارات التي ستستفيد في هذه المرحلة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• وزارة الاتصالات – أوجيرو</li> <li>• وزارة الطاقة والمياه – مؤسسة كهرباء لبنان و المديرية العامة للموارد المائية والكهربائية</li> <li>• وزارة المالية</li> <li>• وزارة الداخلية – البلديات ومديرية الأمن الداخلي</li> <li>• مصرف لبنان</li> </ul>
<b>Laws</b>	<b>القوانين والتشريعات التي يجب العمل عليها</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عمليات الدفع الإلكتروني؟</li> <li>• إمكانية طلب الإفادات بدون التحقق من طالب الإفادة؟</li> </ul>
<b>Administrative Processes</b>	<b>آليات العمل اللازمة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• كيفية إثبات دفع الفواتير مع المؤسسات المعنية؟</li> <li>• كيفية إرسال طلب الإفادة ومتابعتها مع المؤسسات المعنية؟</li> </ul>
<b>ICT Projects</b>	<b>المشاريع التقنية المتعلقة بالمرحلة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• العمليات التقنية للدفع الإلكتروني</li> <li>• تصميم وتنفيذ الموقع الإلكتروني للبوابه لزيادة هذه العمليات</li> </ul>
<b>Procurement Processes</b>	<b>تصور أولي عن آليات التوريد التي ستعتمد في المشاريع</b>
	•
<b>Deadline</b>	<b>التاريخ المتوقع لانتهاؤ المرحلة</b>
	• أيلول 2010
<b>Budget</b>	<b>الميزانية المتوقعة</b>
	•
<b>Resources</b>	<b>الإمكانات اللازمة وتنظيم العمل عند وضع البوابه في الخدمة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المكتب المركزي للمعلومات الإدارية يبقى المسؤول عن صيانة الموقع</li> <li>• تحديد المسؤوليات في آلية الدفع الإلكتروني</li> </ul>

المرحلة الثانية: إمكانية دفع الفواتير وطلب بعض الإفادات	
<b>البنية التحتية اللازمة</b>	
<b>Infrastructure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يبقى الموقع عند الشركة الحالية (Web Hosting)</li> <li>• E-Payment Gateway?</li> </ul>
<b>Risk Management</b>	<p>العوائق والمخاطر مع بداية وضع تصور طويل،</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• عدم قانونية الدفع الإلكتروني</li> <li>• جهوزية وزارة المالية للدفع الإلكتروني</li> <li>• إمكانيات الشركة الحالية لتطوير البنية التحتية (ISP Capabilities)</li> </ul>
<b>Change Management</b>	<p>مساعدة الموظفين على التغيير في أنبات العمل</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد مدى تأثير التغيير في على المؤسسة والموظفين (المهارات، الإجراءات، الأدوات)</li> <li>• تنظيم دورات تدريبية والعمل على الدعم التقني والتنظيمي لطرق العمل الجديدة</li> </ul>
<b>Communication Plan</b>	<p>الخطة الإعلامية للمواطن والإدارات</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• للمواطن <ul style="list-style-type: none"> <li>- إعلانات مسهبة بواسطة كل الوسائل المتاحة (تلفزيون، راديو، صحف، إنترنت، لوحات على الطرقات)</li> <li>- ندوات في الجامعات والثانويات (للاستفادة من خبرات الطلاب في استعمال البوابات الإلكترونية)</li> <li>- تفعيل الندوات حول الحكومة الإلكترونية (في لبنان والخارج)</li> </ul> </li> <li>• للإدارات <ul style="list-style-type: none"> <li>- تنظيم ندوات في الإدارات للتعريف بالبوابة الإلكترونية</li> <li>- تنظيم دورات تدريبية في كل إدارة لاستعمال البوابة الإلكترونية</li> </ul> </li> </ul>

### 11.3 المرحلة الثالثة: تسجيل المواطنين للمعاملات الشخصية

المرحلة الثالثة: تسجيل المواطنين للمعاملات الشخصية	
<b>Objectives</b>	<b>الأهداف المرحلية</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>التسجيل على البوابة الإلكترونية لإمكانية الوصول إلى بعض المعاملات الشخصية</li> <li>تأمين بعض نماذج الإستمارات المعتمدة في المؤسسات</li> <li>تأمين بعض المعاملات الإلكترونية ومتابعتها عبر البوابة</li> </ul>
<b>Global Scope</b>	<b>الإطار العام للمرحلة من حيث التسهيلات التي ستقدم للمواطن</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>التواصل الشخصي مع المؤسسات الحكومية (Personalized Environment) عبر رقم يعطى من قبل البوابة وكلمة سر معطاة من قبل المواطن</li> <li>إمكانية الحصول على نماذج الإستمارات المعتمدة في المؤسسات مع لائحة المستندات (Print and Fill)</li> <li>إمكانية تعبئة نماذج الإستمارات المعتمدة (Fill and Print)</li> <li>إمكانية إرسال ومتابعة بعض المعاملات الإلكترونية ومتابعتها عبر البوابة (Interactive Forms)</li> </ul>
<b>Organizations</b>	<b>الإدارات التي ستستفيد في هذه المرحلة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>لائحة المؤسسات المعنية بالإستمارات</li> <li>إدارة الأبحاث والتوجيه</li> </ul>
<b>Laws</b>	<b>القوانين والتشريعات التي يجب العمل عليها</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>هل يمكن أن تكون كلمة السر كافية للإثبات لبعض المعاملات؟</li> <li>هل يمكن طلب المعلومات الشخصية (رقم الهوية، الإسم الثلاثي، إسم الأم، تاريخ ومحل الولادة)؟</li> <li>إمكانية إرسال ومتابعة بعض المعاملات الإلكترونية بناءً على هذه المعلومات؟</li> <li>أثبات الهوية عبر ثلاثة أوجه: <ul style="list-style-type: none"> <li>شيء نعرفه (Something you know)</li> <li>شيء للتعريف عنا (Something you are)</li> <li>شيء نملكه (Something you have)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Administrative Processes</b>	<b>البيات العمل اللازمة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>كيفية التسجيل (عبر الإنترنت ومن ثم إرسال الأوراق الثبوتية)؟</li> <li>كيفية إرسال طلب الإفادة ومتابعتها مع المؤسسات المعنية؟</li> </ul>
<b>ICT Projects</b>	<b>المشاريع التقنية المتعلقة بالمرحلة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>توحيد نماذج الإستمارات الإدارية (75 إستمارة في آب 2010 و 25 إستمارة في تشرين الثاني 2010)</li> <li>تصميم وتنفيذ الموقع الإلكتروني للبوابة لزيادة هذه العمليات</li> </ul>
<b>Procurement Processes</b>	<b>تصور أولي عن البيات التوريد التي ستعتمد في المشاريع</b>
<b>Deadline</b>	<b>التاريخ المتوقع لانتهاج المرحلة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>كانون الأول 2010</li> </ul>
<b>Budget</b>	<b>الميزانية المتوقعة</b>

المرحلة الثالثة: تسجيل المواطنين للمعاملات الشخصية	
<b>Resources</b>	الإمكانيات اللازمة وتنظيم العمل عند وضع البوابة في الخدمة
	•
<b>Infrastructure</b>	البنى التحتية اللازمة
	• يبقى الموقع عند الشركة الحالية (Web Hosting) • E-Payment Gateway?
<b>Risk Management</b>	العوائق والمخاطر مع بداية وضع تصور حلول
	• امكانيات الشركة الحالية لتطوير البنية التحتية (ISP Capabilities)
<b>Change Management</b>	مساعدة الموظفين على التغيير في البات العمل
	• تحديد مدى تأثير التغيير في على المؤسسة والموظفين (المهارات، الإجراءات، الأدوات) • تنظيم دورات تدريبية والعمل على الدعم التقني والتنظيمي لطرق العمل الجديدة
<b>Communication Plan</b>	الخطة الإعلامية للمواطن والإدارات
	• للمواطن - إعلانات مسهبة بواسطة كل الوسائل المتاحة (تلفزيون، راديو، صحف، إنترنت، لوحات على الطرقات) - ندوات في الجامعات والثانويات (للاستفادة من خبرات الطلاب في استعمال البوابات الإلكترونية) - تفعيل الندوات حول الحكومة الإلكترونية (في لبنان والخارج) • للإدارات - تنظيم ندوات في الإدارات للتعريف بالبوابة الإلكترونية - تنظيم دورات تدريبية في كل إدارة لاستعمال البوابة الإلكترونية

#### 11.4 المرحلة الرابعة: المعاملات الإلكترونية مع الإدارات

المرحلة الرابعة : المعاملات الإلكترونية مع الإدارات	
<b>Objectives</b>	الأهداف المرحلية • وضع بالخدمة المعاملات الإلكترونية مع الإدارات
<b>Global Scope</b>	الإطار العام للمرحلة من حيث التسهيلات التي ستقدم للمواطن • إرسال ومتابعة المعاملات الإلكترونية ومتابعتها عبر البوابة (Interactive Forms)
<b>Organizations</b>	الإدارات التي ستستفيد في هذه المرحلة • يجب تحديد هذه الإدارات بناءً على التواصل معها
<b>Laws</b>	القوانين والتشريعات التي يجب العمل عليها • يجب تحديد قانونية إثبات الهوية للمواطن
<b>Administrative Processes</b>	آليات العمل اللازمة • تحديث آليات العمل في الإدارات المعنية
<b>ICT Projects</b>	المشاريع التقنية المتعلقة بالمرحلة • تأمين الاتصال بالإدارات (Networking) • تأمين الوصول الإلكتروني للوصول للمعلومات في الإدارات (Backend Integration) • إعادة تصميم البوابة الإلكترونية لتماشي المعايير للمواقع الإلكترونية (Redesign for website) (standardization compliance)
<b>Procurement Processes</b>	تصور أولى عن آليات التوريد التي ستعتمد في المشاريع •
<b>Deadline</b>	التاريخ المتوقع لانتهاء المرحلة • حزيران 2011
<b>Budget</b>	الميزانية المتوقعة •
<b>Resources</b>	الإمكانات اللازمة وتنظيم العمل عند وضع البوابة في الخدمة •
<b>Infrastructure</b>	البنية التحتية اللازمة • مركز البنية التحتية (Data Center)
<b>Risk Management</b>	العوائق والمخاطر مع بداية وضع تصور حلول • عدم جاهزية مركز البنية التحتية • عدم جاهزية الإدارات إلكترونياً
<b>Change Management</b>	مساعدة الموظفين على التغيير في آليات العمل • تحديد مدى تأثير التغيير في على المؤسسة والموظفين (المهارات، الإجراءات، الأدوات) • تنظيم دورات تدريبية والعمل على الدعم التقني والتنظيمي لطرق العمل الجديدة

## 11.5 المرحلة الخامسة: المعاملات الإلكترونية عبر التشغيل البيئي مع الإدارات

المرحلة الخامسة : المعاملات الإلكترونية عبر التشغيل البيئي مع الإدارات	
<b>Objectives</b>	الأهداف المرحلية • وضع بالخدمة بعض المعاملات الإلكترونية مع الإدارات عبر التشغيل البيئي (Interoperability)
<b>Global Scope</b>	الإطار العام للمرحلة من حيث التسهيلات التي ستقدم للمواطن • طلب ومتابعة المعاملات الإلكترونية ومتابعتها عبر البوابة • طلب ومتابعة بعض المعاملات الإلكترونية المتعلقة بعدة إدارات
<b>Organizations</b>	الإدارات التي ستستفيد في هذه المرحلة • يجب تحديد هذه الإدارات بناءً على التواصل معها
<b>Laws</b>	القوانين والتشريعات التي يجب العمل عليها • يجب تحديد قانونية إثبات الهوية للمواطن
<b>Administrative Processes</b>	آليات العمل اللازمة • تحديث آليات العمل في الإدارات المعنية
<b>ICT Projects</b>	المشاريع التقنية المتعلقة بالمرحلة • تأمين الاتصال بالإدارات (Networking) • تأمين التشغيل البيئي بين الإدارات (Government Service Bus) • تأمين الوصول الإلكتروني للوصول للمعلومات في الإدارات (Backend Integration with Interoperability) • تصميم وتنفيذ الموقع الإلكتروني للبوابة لزيادة هذه العمليات
<b>Procurement Processes</b>	تصور أولي عن آليات التوريد التي ستعتمد في المشاريع •
<b>Deadline</b>	التاريخ المتوقع لانهاء المرحلة • تشرين الأول 2011
<b>Budget</b>	الميزانية المتوقعة •
<b>Resources</b>	الإمكانات اللازمة وتنظيم العمل عند وضع البوابة في الخدمة •
<b>Infrastructure</b>	البنى التحتية اللازمة • مركز البنى التحتية (Data Center) مع التشغيل البيئي (Government Service Bus)
<b>Risk Management</b>	العوائق والمخاطر مع بداية وضع تصور حلول • عدم جاهزية مركز البنى التحتية • عدم جاهزية التشغيل البيئي (Government Service Bus) • عدم جاهزية الإدارات إلكترونياً



## 11.6 المرحلة السادسة: تعميم المعاملات الإلكترونية على الإدارات

المرحلة السادسة : تعميم المعاملات الإلكترونية على الإدارات	
<b>Objectives</b>	الأهداف المرحلية
	• وضع بالخدمة كل المعاملات الإلكترونية مع الإدارات عبر التشغيل البيئي (Interoperability)
<b>Global Scope</b>	الإطار العام للمرحلة من حيث التسهيلات التي ستقدم للمواطن
	• طلب ومتابعة المعاملات الإلكترونية ومتابعتها عبر البوابة • طلب ومتابعة كل المعاملات الإلكترونية المتعلقة بعدة إدارات
<b>Organizations</b>	الإدارات التي ستستفيد في هذه المرحلة
	• يجب تحديد هذه الإدارات بناءً على التواصل معها
<b>Laws</b>	القوانين والتشريعات التي يجب العمل عليها
	• يجب تحديد قانونية إثبات الهوية للمواطن
<b>Administrative Processes</b>	آليات العمل اللازمة
	• تحديث آليات العمل في الإدارات المعنية
<b>ICT Projects</b>	المشاريع التقنية المتعلقة بالمرحلة
	• تأمين الاتصال بكل الإدارات (Networking) • تأمين التشغيل البيئي بين كل الإدارات (Government Service Bus) • تأمين الوصول الإلكتروني للوصول للمعلومات في كل الإدارات (Backend Integration with Interoperability) • تصميم وتنفيذ الموقع الإلكتروني للبوابة لزيادة هذه العمليات
<b>Procurement Processes</b>	تصور أولى عن آليات التوريد التي ستعتمد في المشاريع
	•
<b>Deadline</b>	التاريخ المتوقع لانتهاج المرحلة
	• حزيران 2012
<b>Budget</b>	الميزانية المتوقعة
	•
<b>Resources</b>	الإمكانات اللازمة وتنظيم العمل عند وضع البوابة في الخدمة
	•
<b>Infrastructure</b>	البنى التحتية اللازمة
	• مركز البنى التحتية (Data Center) مع التشغيل البيئي (Government Service Bus)
<b>Risk Management</b>	العوائق والمخاطر مع بداية وضع تصور حلول
	• عدم جاهزية مركز البنى التحتية • عدم جاهزية التشغيل البيئي (Government Service Bus) • عدم جاهزية الإدارات إلكترونياً

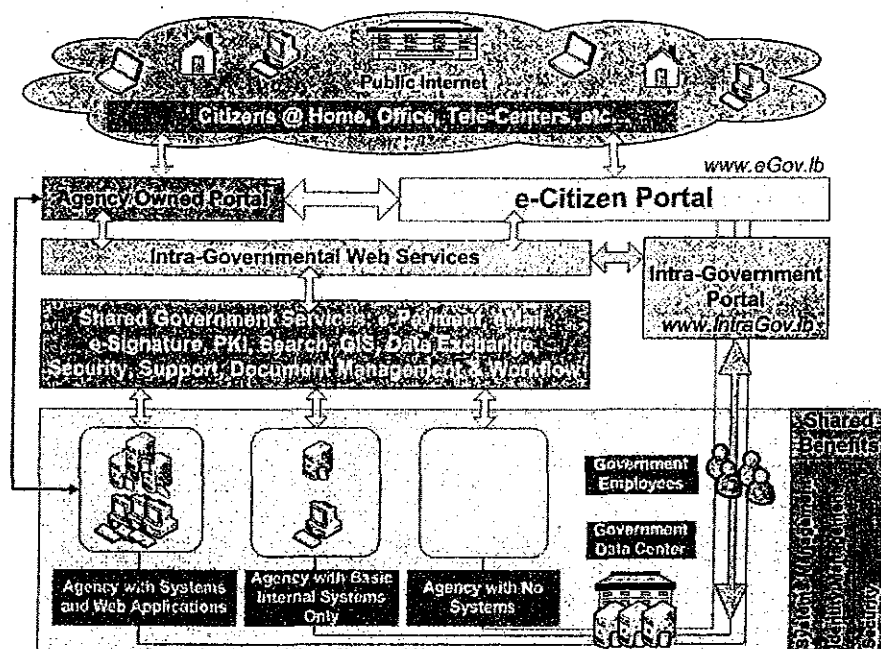
المرحلة السادسة : تعميم المعاملات الالكترونية على الإدارات	
Change Management	مساعدة الموظفين على التغيير في آليات العمل
	<ul style="list-style-type: none"><li>• تحديد مدى تأثير التغيير في على المؤسسة والموظفين (المهارات، الإجراءات، الأدوات)</li><li>• تنظيم دورات تدريبية والعمل على الدعم التقني والتنظيمي لطرق العمل الجديدة</li></ul>
Communication Plan	الخطة الإعلامية للمواطن والإدارات
	<ul style="list-style-type: none"><li>• للمواطن<ul style="list-style-type: none"><li>- إعلانات مسهبة بواسطة كل الوسائل المتاحة (تلفزيون، راديو، صحف، إنترنت، لوحات على الطرقات)</li><li>- ندوات في الجامعات والثانويات (للاستفادة من خبرات الطلاب في استعمال البوابات الإلكترونية)</li><li>- تفعيل الندوات حول الحكومة الإلكترونية (في لبنان والخارج)</li></ul></li><li>• للإدارات<ul style="list-style-type: none"><li>- تنظيم ندوات في الإدارات للتعريف بالبوابة الالكترونية</li><li>• تنظيم دورات تدريبية في كل إدارة لاستعمال البوابة الالكترونية</li></ul></li></ul>

## 11.7 المرحلة السابعة: المعاملات الإلكترونية مع التوقيع الإلكتروني

المرحلة السابعة : المعاملات الإلكترونية مع التوقيع الإلكتروني	
<b>Objectives</b>	<b>الأهداف المرحلية</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• وضع بالخدمة كل المعاملات الإلكترونية مع التوقيع الإلكتروني (e-Signature)</li> </ul>
<b>Global Scope</b>	<b>الإطار العام للمرحلة من حيث التسهيلات التي ستقدم للمواطن</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• طلب ومتابعة المعاملات الإلكترونية ومتابعتها عبر البوابة</li> <li>• طلب ومتابعة كل المعاملات الإلكترونية المتعلقة بعبء إدارات</li> <li>• إمكانية التوقيع إلكترونياً على المعاملات</li> </ul>
<b>Organizations</b>	<b>الإدارات التي ستستفيد في هذه المرحلة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يجب تحديد هذه الإدارات بناءً على التواصل معها</li> </ul>
<b>Laws</b>	<b>القوانين والتشريعات التي يجب العمل عليها</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قانون تكنولوجيا المعلومات</li> </ul>
<b>Administrative Processes</b>	<b>آليات العمل اللازمة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديث آليات العمل في الإدارات المعنية</li> </ul>
<b>ICT Projects</b>	<b>المشاريع التقنية المتعلقة بالمرحلة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تأمين الحصول للمواطن على الشهادة الإلكترونية للتوقيع عبر المؤسسات المسؤولة</li> <li>• تأمين الحصول للإدارات على الشهادة الإلكترونية للتوقيع عبر المؤسسات المسؤولة</li> <li>• تصميم وتنفيذ الموقع الإلكتروني للبوابة لزيادة هذه العمليات</li> </ul>
<b>Procurement Processes</b>	<b>تصور أولي عن آليات التوريد التي ستعتمد في المشاريع</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
<b>Deadline</b>	<b>التاريخ المتوقع لانتهاج المرحلة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تشرين الثاني 2012</li> </ul>
<b>Budget</b>	<b>الميزانية المتوقعة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
<b>Resources</b>	<b>الإمكانات اللازمة وتنظيم العمل عند وضع البوابة في الخدمة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
<b>Infrastructure</b>	<b>البنية التحتية اللازمة</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>

المرحلة السابعة : المعاملات الالكترونية مع التوقيع الالكتروني	
<b>Risk Management</b>	<p>العوائق والمخاطر مع بداية وضع تصور حلول</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• عدم الموافقة على قانون تكنولوجيا المعلومات</li> <li>• التأخير بتنظيم عمل الهيئة والمؤسسات اللازمة للتوقيع الالكتروني</li> <li>• عدم جاهزية البنى التحتية للتوقيع الالكتروني</li> <li>• عدم جاهزية مركز البنى التحتية</li> <li>• عدم جاهزية التشغيل البيئي (Government Service Bus)</li> <li>• عدم جاهزية الإدارات إلكترونياً</li> </ul>
<b>Change Management</b>	<p>مساعدة الموظفين على التغيير في أليات العمل</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد مدى تأثير التغيير في على المؤسسة والموظفين (المهارات، الإجراءات، الأدوات)</li> <li>• تنظيم دورات تدريبية والعمل على الدعم التقني والتنظيمي لطرق العمل الجديدة</li> </ul>
<b>Communication Plan</b>	<p>الخطة الإعلامية للمواطن والإدارات</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• للمواطن             <ul style="list-style-type: none"> <li>- إعلانات مسهبة بواسطة كل الوسائل المتاحة (تلفزيون، راديو، صحف، إنترنت، لوحات على الطرقات)</li> <li>- ندوات في الجامعات والثانويات (للاستفادة من خيرات الطلاب في استعمال البوابات الإلكترونية)</li> <li>- تفعيل الندوات حول الحكومة الإلكترونية (في لبنان والخارج)</li> </ul> </li> <li>• للإدارات             <ul style="list-style-type: none"> <li>- تنظيم ندوات في الإدارات للتعريف بالبوابة الالكترونية</li> <li>• تنظيم دورات تدريبية في كل إدارة لاستعمال البوابة الالكترونية</li> </ul> </li> </ul>

## 12 مراحل تأهيل البنية التحتية للبوابة الالكترونية (Infrastructure)



**Final Infrastructure Specification 12.1**

Targeted Infrastructure Specification	
<b>Standards</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interoperability and data exchange platforms – XML</li> <li>• Web Services WS-*</li> <li>• Government Adapters (SDK)</li> </ul>
<b>Shared Services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• e-Payments</li> <li>• e-Mail</li> <li>• PKI &amp; e-Signature</li> <li>• Search</li> <li>• GIS</li> <li>• Data Exchange</li> <li>• Security</li> <li>• Identity Management</li> <li>• Systems Management and Support</li> <li>• E-Forms</li> <li>• Document Management and Workflow</li> </ul>

<b>Targeted Infrastructure Specification</b>	
<b>Technical Gateways</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Payment</li> <li>• SMS</li> <li>• Others</li> </ul>	
<b>Data Center Specifications</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Security</li> <li>• Availability</li> <li>• Reliability</li> </ul>	
<b>Networking Specifications</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Networks (Production, Administration, Security)</li> <li>• Network elements</li> </ul>	
<b>Security Specifications</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• VPN</li> <li>• Firewalls</li> </ul>	
<b>Hardware Specifications</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servers</li> <li>• SAN</li> </ul>	
<b>Software Specifications</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web servers</li> <li>• Application servers</li> <li>• Databases</li> </ul>	
<b>Operations Specifications</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• System Administration</li> <li>• Network Administration</li> <li>• Security Administration</li> <li>• Data Administration</li> <li>• Application Administration</li> <li>• Supervision</li> <li>• Support</li> </ul>	