

دولت الکترونیک گره

تصور دولت الکترونیک، ایجاد چارچوبی برای فن آوری اطلاعات است که عاملی بسیار مهم در گذاری موفقیت آمیز به دولتی سالم، شفاف و کارا است

نوشته: هوان جنگ
ترجمه: دکتر موسی بزرگ اصل

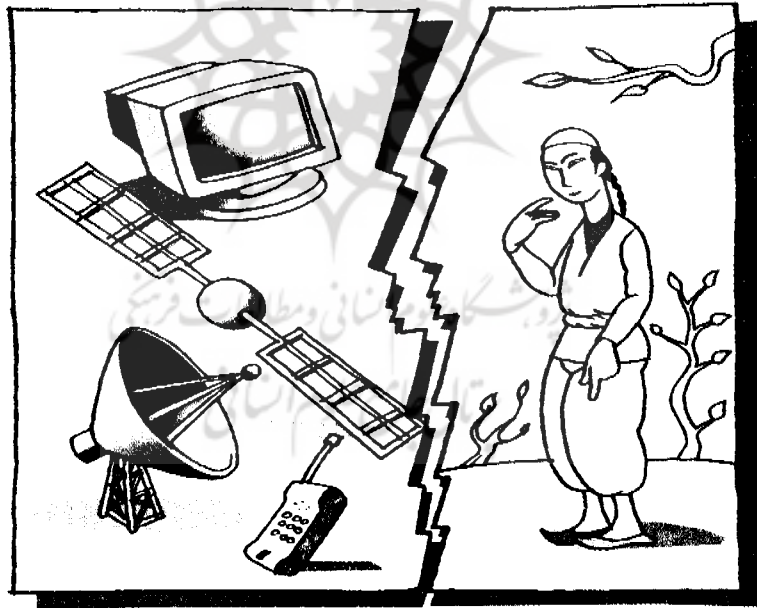
دستیابی به مزیت‌های رقابتی در عصر اطلاعات است.

یکی از ابتکارات نوین در زمینه دولت الکترونیک، طرح دولت برای شهروندان^۱ است که با علامت اختصاری G4C معرفی می‌شود. هدف این طرح استفاده از کاربردهای اینترنت در اغلب روابط و تعامل‌های میان دولت و شهروندان است. این کاربردها شامل

ثبت تابعیت، ثبت مالکیت زمین و وسایل نقلیه، فعالیت‌های تجاری و خدمات مالیاتی است.

رشد اینترنت و دولت الکترونیک

کشور گره از نظر استفاده از اینترنت در میان کشورهای طراز اول است. در پایان ۲۰۰۲ حدود ۲۵ میلیون نفر تقریباً ۵۲ درصد مردم گره از اینترنت استفاده می‌کردند. بیش از یک خانوادها مشترک خدمات اینترنتی با سرعت بالا هستند. وجود کافی نت‌های یکی



مقدمه

دولت گره در ۱۵ سال گذشته، گام‌های جسورانه‌ای را در کاربرد و تولید فناوری اطلاعات برداشته است. ریشه‌ی تلاش‌های گره به طرح‌های رایانه‌ای ملی در اواخر دهه‌ی ۱۹۸۰ برمی‌گردد. محور اساسی آن طرح‌ها بسط کاربرد رایانه توسط دولت بود؛ یعنی به خدمت گرفتن شبکه‌های با سرعت بالا،

ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی نظیر پایگاه‌های اطلاعاتی خانه‌های مسکونی، زمین، وسایل نقلیه و مواردی از این دست. هدف آن‌ها ایجاد دولتی کوچک‌تر و کاراتر، بهبود کیفی زندگی روزمره‌ی شهروندان، و ساخت زیربناهای لازم برای توسعه‌ی صنایع فناوری اطلاعات بود.

گرایش ملی به کاربردهای فناوری اطلاعات در گره، جلوه‌ی اعتقاد دولت و ملت است؛ مبنی بر این که فناوری‌های اصلی برای دولت الکترونیک، نیرویی قدرتمند برای اداره کارای عملیات و

از دلایل رشد اینترنت در کره است. افزون بر این دو صفت فرهنگی در کره که غالباً منفی تلقی می‌شود در رشد استفاده از اینترنت موثر بوده است. یکی از این صفات بی‌تابی است و دیگری علاقه به قمار. کره‌ای‌ها دوست دارند که هر چیزی را بی‌درنگ و با سرعت انجام دهند و دوست دارند که گونه‌های مختلف قمار را بیازمایند. این خصوصیات برای جامعه‌ی در حال تغییر سریع در عصر اطلاعات مناسب است.

زمانی که مردم از قدرت اینترنت آگاه می‌شوند و خدمات خوب را در بخش خصوصی تجربه می‌کنند دیگر نمی‌توانند خدمات ضعیف را در بخش دولتی تحمل کنند. اگر مردم بتوانند بلیط هواپیما را از طریق اینترنت تهیه کنند آن‌گاه می‌خواهند گواهی تابعیت (شناسنامه‌ی ملی) را به همین شیوه دریافت کنند.

تصور دولت الکترونیک

تصور دولت الکترونیک، ایجاد چارچوبی برای فناوری اطلاعات است که عاملی بسیار مهم در گذر موفقیت‌آمیز به دولتی سالم، شفاف و کاراست. برای این که تصور دولت الکترونیک در عمل پیاده شود باید زمینه‌های آن آماده شود. پیش از هر چیز، در کره محیط مناسبی همانند ساختار اینترنت در سطح جامعه ایجاد شده است. این ساختار به طرح‌های دولتی اجازه می‌دهد که به نتایج پرثمری برسند. علاوه بر این ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی برای بخش‌های مختلف مانند خانه‌های مسکونی، وسایل نقلیه، زمین و مواردی از این قبیل، فرصت‌هایی را برای سازمان‌های دولتی فراهم کرده است تا از منابع اطلاعاتی یک دیگر استفاده کنند و کارایی عملیات دولت را بالا ببرند.

در دولت الکترونیک شهروندان می‌توانند به پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه‌های دولتی وارد شوند و مدارک خود را به صورت الکترونیکی مبادله کنند. این ارتباط بین دستگاه‌های دولتی نیز برقرار می‌باشد. رایانه‌های شخصی به شبکه‌ی بسیار سریعی متصل می‌شوند که از دولت مرکزی تا پایین‌ترین سطح اداره‌های دولتی را پوشش می‌دهد.

شهروندان و شرکت‌ها از طریق یک پنجره‌ی یک پارچه (پرتال دولت) به دولت دسترسی می‌یابند. در این پنجره خدمات دولتی و منابع اطلاعاتی مختلف معرفی می‌شود. این پنجره طوری طراحی شده است که مردم می‌توانند بسیاری از خدمات دولتی را به‌طور الکترونیکی دریافت کنند. برای مثال، می‌توانند اسناد تاییدی (گواهی) را از طریق اینترنت دریافت کنند. در بعضی موارد، دیگر نیاز به ارائه‌ی مدارک نیست چرا که خود دستگاه‌های دولتی می‌توانند اطلاعات لازم را به صورت برخط از سامانه‌ی مشارکتی اطلاعات دریافت کنند.

شهروندان می‌توانند درخواستشان را در مورد مجوزها و حق

اختراع از طریق سامانه‌های برخط ارسال کنند و اظهارنامه‌های مالیاتی را نیز به صورت الکترونیکی تکمیل کنند.

در سامانه‌های جدید دولت الکترونیک کره توجه بیشتری به پرتال‌های رویداد - عمر معطوف می‌شود که تاکید اصلی آن بر رویدادهای خاص چرخه‌ی عمر مانند تولد، ازدواج، بازنشستگی، خانه‌سازی، شروع کسب و کار و مواردی از این قبیل است.

در سامانه‌ی مشارکت اطلاعاتی، پایگاه‌های اطلاعات دولتی با هم رابطه و تعامل دارند. اطلاعات و خدمات را می‌توان گردآوری کرد و براساس رویدادهای چرخه‌ی عمر به مردم ارائه کرد. پرتال یک پارچه، ابزار کلیدی برای ارائه اطلاعات و خدمات مطلوب‌تر و بیش‌تر به مشتریان است.

در پرتال رویداد - عمر مردم به فرم‌ها، درخواست‌ها، قوانین و مقررات، برنامه‌های دولت و افراد مسئول، دسترسی مستقیم دارند. هدف آن غلبه بر پیچیدگی فرایند ارائه‌ی خدمات دولتی و گذر سایت‌های دولتی از کارکرد ساده و ارائه‌ی اطلاعات به کارکرد جامع‌تر ارائه‌ی خدمات و اطلاعات یک پارچه است.

تصویر کلی طرح دولت برای شهروندان (G4C)

هدف این طرح ایجاد یک گذرگاه الکترونیکی برای ارائه‌ی خدمات دولتی به مردم و ایجاد سامانه‌ی مشارکتی اطلاعات بین دستگاه‌های دولتی است. این طرح را وزارت مسکن و اداره دولت با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط مانند وزارت اطلاعات و ارتباطات، وزارت برنامه‌ریزی و بودجه، وزارت حمل‌ونقل، خدمات مالیاتی و دیوان عالی به انجام رسانده‌اند. این طرح در نوامبر ۲۰۰۱ به دنبال مهندسی مجدد فرایندهای اداری در اغلب حوزه‌های تعاملی بین دولت و شهروندان آغاز شد.

پس از تکمیل طرح در اکتبر ۲۰۰۲ بعضی از خدمات دولتی و اطلاعات با سامانه‌ای کاملاً راحت به کسانی که به اینترنت دسترسی دارند ارائه می‌شود.

در گذشته مردم از شیوه‌ی ارائه‌ی خدمات و اطلاعات دولتی ناراضی بودند زیرا روش‌های پیچیده وقت مردم را تلف می‌کرد. در گذشته مردم برای برخورداری از خدمات باید گواهی‌های مختلف را با مراجعه به اداره‌های دولتی گوناگون تهیه و ارائه می‌کردند.

اندازه و پیچیدگی دولت یکی از موانع اصلی هر شخص برای دستیابی به خدمات و اطلاعات دولتی است. یکی از برهان‌های قوی برای دولت الکترونیک ارائه‌ی خدمات یکپارچه است که آرایش آن مبتنی بر موضوع یا رویداد - عمر است نه دیدگاه‌های دیوان سالارانه.

از سوی دیگر در گذشته یک پرتال یک پارچه برای دسترسی مردم به اطلاعات جامع درباره‌ی روش‌ها و معیارهای درخواست خدمات وجود نداشت.

ایده‌ی اصلی طرح G4C این است که ادارات دولتی مختلف بتوانند از اطلاعات مورد نیاز درباره‌ی تعیین صلاحیت شهروندان استفاده کنند. در نتیجه تعداد مدارک لازم و مراجعه به ادارات دولتی کاهش می‌یابد. [هر چه مراجعه به اداره دولتی بیشتر باشد احتمال وقوع مفاسد اقتصادی افزایش می‌یابد].

هدف دیگر طرح G4C استفاده از سامانه‌ی برخط بهبود روش‌ها (یا سامانه‌ی OPEN) برای درخواست‌های شهروندان است. این سامانه نقش بسیار با اهمیتی در ابتکارات دولت الکترونیک دارد. زیرا شفافیت روش‌ها را افزایش می‌دهد و موجب کاهش فساد و تخلفات می‌شود. سامانه‌ی OPEN که ابتدا توسط شهرداری پایتخت کره ایجاد شد تمام فرایندهای امور عمومی را از زمان پذیرش تا اتمام کارها گام به گام در اینترنت در اختیار مردم می‌گذارد.

تاریخ و زمان پردازش هر درخواست مشخص می‌شود. در نتیجه کارکنان دولت نمی‌توانند کارها را به تاخیر اندازند یا دخالت نابه‌جا کنند یا این که تصمیمات نادرست بگیرند. این سامانه از طریق اینترنت در دسترس همگان است و متقاضیان نیازی به برقراری ارتباط با کارکنان دولت ندارد و در نتیجه پیشنهاد رشوه به آنها ناممکن می‌شود.

کارکرد این سامانه به گونه‌ای که تشریح شد احتمال فساد و تخلف را به طور قابل ملاحظه‌ای کاهش می‌دهد.

وظایف اصلی طرح دولت برای شهروندان G4C وظایف این طرح به چهار گروه تقسیم می‌شود: نخستین وظیفه ایجاد پایگاه (سایت) پرتال دولت برای تشخیص خدماتی است که در هر زمان و در هر مکان قابل ارائه است. پایگاه پرتال نقشه‌ای دارد که اطلاعات مربوط به دایره‌ی مسئول، زمان لازم برای تکمیل کار، هزینه، مدارک موردنیاز و قوانین و مقررات مربوط را برای حدود ۴۰۰۰ خدمات دولتی ارائه می‌کند. آرایش این خدمات براساس چرخه عمر یا ترتیب رویدادها به گونه‌ای راحت است. این نقشه برای مراجعه‌کنندگان به پایگاه بسیار مهم است. به علاوه، این پرتال خدمات مربوط به درخواست (یا تقاضانامه) را همراه با اطلاعات مربوط به پیشرفت کار برای هر درخواست (سامانه‌ی OPEN) نشان می‌دهد. در حدود ۴۰۰ خدمت عمومی در ۵ حوزه شامل تابعیت و مالیات به صورت برخط پردازش می‌شود.

وظیفه‌ی دوم این طرح ایجاد چارچوبی برای مشارکت اطلاعاتی است. برای انجام این وظیفه یک سامانه‌ی یک‌پارچه برای گروه‌های اطلاعاتی در پنج بخش ایجاد می‌شود. برقراری سامانه‌ی مشارکت اطلاعاتی شامل ایجاد سازوکار انتقال و دریافت و محیط سامانه برای حفاظت اطلاعات خصوصی و

در نتیجه گرفتاری‌ها روندی رو به رشد داشت. هم‌چنین، نبود زیربنا برای مشارکت اطلاعاتی بین سازمان‌های دولتی و قوانین و مقررات مربوط، منجر به هدر رفتن منابع و کارایی پایین می‌شد. دولت مرکزی بیش از ۵۰ وزارتخانه و سازمان دارد که هرکدام دارای نشانی اینترنتی خاص خود هستند. به‌خاطر سپردن یا حتی حدس زدن این نشانی‌ها ناممکن است. حتی اگر کسی بتواند نشانی درست را وارد کند، مشکل دیگر این است که چه شخصی در چه دایره‌ای و در چه سطحی مسئول برنامه‌ی مورد نظر است. برای ارائه‌ی یک خدمت، تعدادی از سازمان‌های دولتی دخیل هستند و هرکدام از آن‌ها فرم‌های مختلفی دارند که باید تکمیل شود.

طرح G4C برای حل چنین مشکلاتی در ارائه خدمات دولتی به شهروندان آغاز شد. علاوه بر این، شهروندان با برقراری ارتباط آسان با دولت و دسترسی به اطلاعات عمومی، مدارک رسمی و فرایندهای اداری، آگاه‌تر می‌شوند و رغبت بیشتری برای مشارکت در فرایندهای دولت پیدا می‌کنند. این امر منجر به جوامع رقم‌واره (دیجیتال) و تقویت مدل‌های مشارکتی اداری امور می‌شود و سرانجام شهروندان می‌توانند در فرایندهای تصمیم‌گیری مشارکت بیشتر داشته باشند.

اهداف طرح دولت برای شهروندان (G4C) خدمات دولتی به یک اداره یا دفتر خاص محدود نمی‌شود بلکه سازمان‌ها و ادارات متفاوتی در انجام این امور دخالت دارند. طرح G4C برای غلبه بر این پیچیدگی‌ها طراحی شده است. در این سامانه با ظاهر شدن دولت به صورت سامانه‌ای کاملاً یک‌پارچه این پیچیدگی برطرف می‌شود. [باید توجه داشت مفاسد اقتصادی با پیچیدگی فرایندهای اداری رابطه‌ی مثبت دارد]. بنابراین شهروندان ساختارهای هزاتوی دولتی را نخواهند دید. آنها فقط خدماتی را می‌بینند که ارائه می‌شود. بنابراین شهروندان به کمک پرتال رویداد - عمر که G4C ارائه می‌کند می‌توانند به آسانی و با کم‌ترین مراجعه به ادارات دولتی و ارائه‌ی کم‌ترین گواهی‌ها، از خدمات عمومی و اطلاعات مورد نیاز بهره‌مند شوند.

یکی از اهداف اصلی طرح G4C ایجاد یک مدل اساسی و سامانه‌ی عملیاتی برای مشارکت اطلاعاتی است که برای فرایندهای اداری به‌گرات مورد نیاز است.

اغلب خدمات دولتی مستلزم ارائه گواهی‌های مختلف توسط شهروندان مانند گواهی تابعیت، مالکیت زمین و وسیله نقلیه و مواردی از این قبیل است. ادارات دولتی باید مشخص کنند که آیا فرد متقاضی واجد صلاحیت برای دریافت خدمات است یا خیر. مدارک مورد نیاز برای هر یک از خدمات متفاوت است. شهروندان باید برای اخذ مدارک لازم به ادارات دولتی مراجعه کنند و این مدارک را به ادارات دولتی دیگر ارائه کنند.

الکترونیکی خدمات برای تامین آسایش شهروندان را امکان پذیر می‌سازد.

زیرساخت‌های فیزیکی و نهادی گره برای ابتکارات و فعالیت‌های دولت الکترونیک به خصوص طرح G4C (ارائه خدمات و اطلاعات از طریق پایگاه پرتال اینترنت) آماده است. انتخاب بهترین راهبردها و سیاست‌ها در برابر مسائل مربوط به طرح G4C برای تحقق آرمان‌های آن در زندگی روزمره بسیار مهم است. اگر چه خدمات G4C هم‌اکنون در دسترس است اما پذیرش این خدمات توسط شهروندان و تجار یک موضوع مهم است. شهروندان زمانی از این خدمات استفاده می‌کنند که منافع واقعی‌اش ملموس باشد.

ظرفیت‌های بالقوه برای بهبود این سامانه جهت ارائه خدمات عمومی باید بارور شود. برای مثال تعداد کمی از خدمات G4C به‌طور کامل از طریق سامانه‌ی برخط قابل دست‌یابی است. برای نمونه در زمینه‌ی صدور گواهی‌ها، درخواست آن به‌طور الکترونیکی از طریق اینترنت پردازش می‌شود اما خود گواهی از طریق پست ارسال می‌شود (یا از طریق نزدیک‌ترین دفتر محلی دریافت می‌شود).

تشویق شهروندان برای دست‌یابی به خدمات از طریق اینترنت مستلزم تدوین راهبردهای مناسب برای تکمیل خدمات برخط است. تلاش‌ها باید بر شناسایی و تکمیل خدمات برخطی متمرکز شود که از دید شهروندان ثمربخش است.

بعضی مردم به دو دلیل با دیده‌ی شک به خدمات G4C می‌نگرند. اینان یا با این خدمات ناآشنا هستند یا این که نگران نحوه‌ی استفاده‌ی دستگاه‌های دولتی از اطلاعات موجود در این سامانه می‌باشند. برای چیرگی بر این نگرانی‌ها و اطمینان از این که مردم از منافع دست‌یابی به خدمات از طریق اینترنت مطلعند باید به مردم اطلاع‌رسانی شود تا بدانند چه چیزی در دسترس است و انتظارات آن‌ها به واقعیات نزدیک‌تر شود.

دولت و شهروندان الزاماً به سمت سیاست‌ها و ابتکاراتی خواهند رفت که به اینترنت و دولت الکترونیکی فرصت رشد و شکوفایی می‌دهد و منافع اقتصادی و اجتماعی بی‌شماری را نصیب مردم می‌کند.

پی‌نوشت

1- Government for Citizen

منبع

این مقاله در سومین گردهمایی جهانی مبارزه با فساد و حفظ درستکاری ۲۹ تا ۳۱ می ۲۰۰۳ ستول ارائه گردید.

حساس است. وظیفه‌ی سوم این طرح ایجاد زیربنایی مانند تأیید الکترونیکی و پرداخت الکترونیکی است. این وظیفه شامل زیربنای عمومی برای جلوگیری از جعل و دستکاری اسناد، ایجاد تعریف نوع داده‌ها برای اسناد الکترونیکی و ایجاد امنیت برای پایگاه‌های اطلاعاتی است.

وظیفه‌ی چهارم اصلاح قوانین و مقررات برای فراهم کردن شرایط لازم جهت ارائه‌ی خدمات و اطلاعات به صورت برخط است.

کمیته‌ی هماهنگی

شاید بزرگ‌ترین چالش دولت الکترونیک دست‌یابی به هماهنگی وزارت‌خانه‌های مختلف در نوسازی فرایندها و سامانه‌ی مشارکت اطلاعاتی است. وزارتخانه‌های مختلف از نظر سطح و نوع خطر و انگیزه متفاوتند و هر طرحی احتمالاً نیازهای تمام وزارت‌خانه‌ها را به یک شکل برطرف نمی‌کند.

در فرایند باز مهندسی فرایندکار و تصمیم‌گیری برای ایجاد سامانه‌ی G4C اشخاص ذی‌نفع متفاوتی سهم می‌باشند. این اشخاص می‌توانند در فرایندکار اثرگذار باشند.

رئیس جمهور گره با تشخیص اهمیت هماهنگی برای هدایت فعالیت‌های دولت الکترونیک دستور داد که سازمانی برای هماهنگی برنامه‌های دولت الکترونیک تشکیل شود. کمیته‌ی ویژه‌ی دولت الکترونیک در اوایل ۲۰۰۱ در دفتر رئیس جمهور تشکیل شد.

اصول زیر حاکم بر کارهای کمیته است:

- انتخاب ابتکارات و فعالیت‌ها براساس میزان کمک به منافع ملی
- یک‌پارچه‌سازی ابتکارات و فعالیت‌های دستگاه‌های مختلف در قالب یک برنامه‌ی واحد
- پیشینه‌سازی مشارکت اطلاعاتی و حذف دوباره‌کاری
- به‌کارگیری فناوری اطلاعات براساس طراحی جدید فرایندهای کار

نتیجه‌گیری

فناوری اینترنت محیط و تجربه‌ی پیوسته‌ای را بنا نهاده است که پیش‌بینی ۳ یا ۴ سال آینده را از قبل ناممکن می‌سازد. زیربنای اینترنت در گره و استفاده‌ی روزافزون آن زمینه‌های ارائه الکترونیکی اطلاعات و خدمات دولتی را فراهم کرده است. کشور گره هم‌اکنون در موقعیتی است که می‌تواند به‌کارگیری اینترنت را در فرایندهای اداری تشویق کند. واکنش شهروندان و تجار به خدمات عمومی برخط همیشه مثبت بوده است.

پایگاه پرتال دولت و مشارکت اطلاعاتی در درون و بین دستگاه‌های دولتی، مرکز ثقل ابتکارات و فعالیت‌های دولت الکترونیک است. این امر، دسترسی به اطلاعات دولتی و ارائه‌ی