

**أمن وحماية المعلومات
ببوابة الحكومة الإلكترونية المصرية
دراسة حالة**

أ. عماد خليفة قاياتي عبد الجواد
باحث دكتوراة
كلية الآداب، جامعة بنى سويف

مستخلص:

رغم المحاولات التي تقوم بها الحكومة المصرية بتقديم خدماتها للمواطنين بشكل الكتروني من خلال بوابة الكترونية واحدة E Government متاحة علي شبكة الانترنت، إلا أنها محاولات محدودة لا تتناسب مع طبيعة البيئة الرقمية التي نعيش فيها، ومن هنا جاءت هذه الدراسة من أجل التعرف على واقع بوابة الحكومة الالكترونية المصرية وخاصة فيما يخص تأمين وحماية المعلومات المتاحة من خلال البوابة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم واقع أمن وحماية المعلومات ببوابة الحكومة الالكترونية المصرية.

وتتضمن الدراسة العناصر التالية : تعريف الحق في الحصول على المعلومات والبيانات، العلاقة بين المواقع الالكترونية والحكومة الالكترونية (تعريف الموقع الالكتروني، عناوين المواقع الالكترونية، خصائص المواقع الالكترونية، تعريف البوابة الالكترونية، كيفية تصميم البوابة الالكترونية، مراحل إنشاء البوابة الحكومة الالكترونية المصرية، أنواع البوابات الالكترونية، العوامل المشتركة بين البوابات الالكترونية، وظائف البوابة الالكترونية المصرية، عوامل نجاح البوابات الالكترونية، بوابة الحكومة الالكترونية المصرية (التعريف بها، مراحل التنفيذ، وصفها، الخدمات التي تقدمها، تأمين وحماية المعلومات ببوابة الحكومة الالكترونية المصرية، تقرير الامم المتحدة حول الحكومات الالكترونية على مستوى العالم، واخيرا مقترحات لتطوير بوابة الحكومة الالكترونية المصرية

وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج من أهمها ضعف مستويات الخدمة ببوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، بالإضافة إلي عدم قدرتها على تلبية متطلبات واحتياجات المستفيدين، وقد تأكد ذلك بالفعل هذا العام حيث أن الوزارة المعنية بالبوابة بهدف إحلال بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية الحالية ببوابة جديدة .

الكلمات المفتاحية: أمن المعلومات، بوابة الحكومة الالكترونية المصرية

تمهيد:

في ظل تحول الدول والمجتمعات من الاعتماد على الأساليب التقليدية إلى استخدام تكنولوجيا يكون للحاسب الآلي وشبكات الاتصال الحديثة اليد العليا، فإنه يجب على هذه الدول والمجتمعات أن تخطط وتفكر في تأمين المستقبل بالنسبة لأعمالها الإلكترونية، وذلك امر منطقي إذ أن الحكومة بشكلها التقليدي آخذة في التحول إلى الشكل الإلكتروني، ومن الطبيعي أن نظم الأمن والحماية للمعلومات الحكومية في شكلها التقليدي يختلف عن شكل الحماية والتأمين التي يجب توافرها في نظام الحكومة الإلكترونية، ذلك أن الحكومة الإلكترونية تعتمد على الحاسب الآلي وشبكات الاتصال الحديثة ومنها الإنترنت كوسيلة لإنجاز المهام المؤكدة إليها .

لذلك فان بيانات ومعلومات هذه الحكومة الإلكترونية في حاجة إلى تأمين وحماية، ويجب أن يكون هذا التأمين علي مستوى التقدم العلمي الذي ساهم في تحول الحكومة الإلكترونية من شكلها التقليدي إلى الحكومة الإلكترونية.

مشكلة الدراسة وأهميتها:

رغم المحاولات التي قامت بها الحكومة المصرية لإنشاء بوابة حكومية إلكترونية لتقديم الخدمات والمعلومات للمستفيدين في صورة إلكترونية، إلا أن هذه البوابة وبعد مرور أكثر من خمسة عشر عاما لم تقوم بدورها على المستوى المطلوب ولا ترقى إلى مستوى البوابات الأخرى على المستويين المحلي والدولي، ومن هنا جاءت هذه الدراسة من أجل التعرف على نقاط الضعف ومواطن القوة ببوابة الحكومة الإلكترونية المصرية .

وترجع أهمية هذه الدراسة إلى أهمية الموضوع نفسه وهو أهمية وجود بوابة إلكترونية مصرية تتبع المعايير الدولية في تقديم الخدمات والمعلومات للمستفيدين وتكون واجهة للحكومة المصرية .

اهداف الدراسة وتساؤلاتها :

تهدف الدراسة إلي وصف وتحليل الوضع الحالي لبوابة الحكومة الإلكترونية المصرية من أجل التعرف على أهم العناصر البنائية والتنظيمية لها والمحتوي المقدم فيها والخدمات المتاحة من خلالها، مع التركيز على واقع أمن وحماية المعلومات بها، بالإضافة إلي معرفة التصنيف الذي حصلت عليه بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية خلال الأعوام الاخيرة على كافة المستويات المحلية والدولية، وأخيرا محاولة تقديم بعض المقترحات لتطوير أداء بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.

وتسعي الدراسة للإجابة علي التساؤلات التالية:

- ما هو مفهوم كلا من البوابة الإلكترونية والموقع الإلكترونية والفرق بينهما
- ما هي خصائص المواقع الإلكترونية
- ما هي مراحل إنشاء بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية
- ماهي المعلومات المتاحة من خلال بوابة الحومة الإلكترونية المصرية
- ماهي الخدمات المقدمة من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية
- ما هو واقع تأمين وحماية المعلومات ببوابة الحكومة الإلكترونية المصرية
- ماهي عوامل نجاح البوابات الحكومية الإلكترونية
- ما هو تصنيف بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية على المستوى المحلي والدولي

حدود الدراسة :

- الحدود الموضوعية : وصف وتحليل واقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية
- الحدود المكانية : بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية
- الحدود الزمانية : منذ إنشائها عام وحتى 2018م

المنهج المتبع: أعتمد البحث على نوعين من المناهج هما:

أولاً: المنهج الوثائقي:

الذي يقوم على وصف الظاهرة المتمثلة في تأمين وحماية المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية والعمل علي تفسيرها وتوضيح اسبابها، من خلال جمع مصادر المعلومات عن الظاهرة (إحصاءات - كتب مطبوعة أو رقمية) والعمل على تحليلها للوصول إلي نتائج يمكن تعميمها.

ثانياً: منيح دراسة الحالة

وهو دراسة عن الظاهرة المتمثلة في تأمين وحماية المعلومات على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، كما تم تجميع وتحليل البيانات التي حصل عليها الباحث من خلال المقابلات الشخصية من أجل التوصل إلي خصائص ومواصفات الظاهرة بهدف تفسيرها والوصول إلي مؤشرات تساعد على فهمها .

مقدمة

أثرت التطورات الحالية في عالم الاتصالات والتقنيات بشكل مباشر وغير مباشر على سلوكيات الإنسان اليومية، ومن ثم ازدادت حاجته للوصول السريع للمعلومات، وإلي تنفيذ عمليات مختلفة سريعة تتطلبها الجهات التي يتعامل معها بطرق وأساليب أكثر يسراً وسرعة، إضافة إلى رغبة الجهات الحكومية والخاصة في الاستفادة من هذا التقدم لتخفيف الأعباء علي المستفيدين والموظفين إزاء التعامل بالطرق التقليدية، لذلك أصبحت التعاملات الإلكترونية أمراً ملحاً تزداد أهميته وتظهر فوائده ومكاسبه يوماً بعد يوم.

ولعل هذه النظرة هي التي دفعت بالجهات المسؤولة عن تقديم هذا النوع من الخدمات إلي بذل مزيداً من الجهد والطاقة الفكرية والإبداعية للتحويل إلى التعاملات الإلكترونية من خلال إنشاء بوابات لها على شبكة الإنترنت.

الحق في الحصول على المعلومات والبيانات :

تبنت بعض الدول بالتزامن مع تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية وتعزيز الشفافية، تشريعات تحدد الحق العام للمواطنين في الوصول إلي الوثائق الحكومية.

وقد تم الاعتراف بالحق في الحصول على المعلومات كحق أساسي من حقوق الإنسان، ويكون مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً باحترام الكرامة الفطرية لجميع البشر. كما يعتبر هذا الحق ضرورياً فيما يتعلق بالمساءلة وتحجيم الفساد وإساءة استخدام السلطة وسوء الإدارة. ولا يمكن لأي حكومة الآن إنكار حق الشعب في الحصول على المعلومات أو إنكار إقتضاء المبادئ الأساسية للديمقراطية والمساءلة⁽¹⁾

إن الحق في الحصول على المعلومات هو ركن مهم من استخدام البيانات المفتوحة، لأنه لا معني لهذه البيانات المفتوحة إلا عند منح الحق في الوصول إلى المعلومات الحكومية.

تعتبر البيانات المفتوحة⁽²⁾ مصدراً مهماً لخدمة تقديم المعلومات التي تقدمها الحكومات والكيانات الأخرى وتوفر فرصاً للجميع لاستخدام وإعادة استخدام وتكامل البيانات المختلفة المتعلقة بأبعاد اجتماعية واقتصادية وبيئة للتنمية المستدامة، وغالباً ما يكون ذلك بطريقة يسهل الوصول إليها وترجمة ومرئية⁽³⁾

وتتيح البيانات المفتوحة الفرصة للمواطنين لتقديم مداخلاتهم وملاحظاتهم بكل شفافية، الأمر الذي سيزيد من فرص تحسين الخدمات العامة والإقبال على الخدمات في ظل الظروف المواتية.

وتستطيع الحكومات من خلال إشراك المواطنين في مسانديتها تعزيز الوعي على نطاق أوسع والاستعداد للمشاركة⁽⁴⁾

العلاقة بين المواقع الإلكترونية والحكومة الإلكترونية :

تعد البوابة الإلكترونية (Portal) مدخلاً موحداً للوصول إلي جميع الخدمات والمعلومات والأعمال التي تقدمها جهة ما من خلال شبكة الإنترنت، حيث يمكن

للمستفيد أو الزائر الوصول إلى معلومات عامة ومفصلة حول الجهة التي تقدم الخدمة، كما يمكن من خلالها تنفيذ العمليات الإلكترونية من خلال البوابة بسرعة وكفاءة عاليتين. والهدف من مثل هذه البوابات هو توفير المعلومات الضرورية للمستفيد، ورفع مستوي إنتاجية العمل، وزيادة كفاءته، وسرعة إنجازته، إضافة إلى زيادة عائدات الجهة المادية أو المعنوية⁽⁵⁾

5 - وصف بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية :

يوفر موقع بوابة الحكومة المصرية الخدمات التي تقدمها وزارات وجهات الدولة المختلفة من خلال شبكة الإنترنت. ويمكن من خلالها الانتقال إلى الخدمة التي يريدها المستفيد ومعرفة الأوراق المطلوبة منه أو الإجراءات التي سيقوم بها لتحقيق هذه الخدمة. وتصنف هذه الخدمات بشكل يعتمد على الخدمة المقدمة والمستفيد من الخدمة والجهة مقدمة الخدمة، مما يسهل على المستفيد (مواطن، شركة، مستثمر، إلخ) الوصول إلى الخدمة المرغوب فيها والحصول على الوثائق التي يكون في حاجة إليها. وتشتمل بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية علي عدة عناصر وهي :



وسوف يتم عرض كل عنصر بالتفصيل فيما يأتي:

- عن البوابة⁽⁶⁾

بالدخول علي هذه القائمة عن " عن البوابة " يستطيع المستخدم ان يتعرف على أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية، وسياساته، والجهات المشاركة فيها.

- دليل الحكومة

يمكن للمستخدم من خلال هذا الرابط الحصول على قائمة كاملة بالوزارات والجهات الحكومية⁽⁷⁾

حيث نجد معلومات عن رئاسة الجمهورية - البرلمان - تصنيف بالتخصص - تصنيف بالوزارات

رئاسة الجمهورية

لجنة استرداد أراضي الدولة

المجالس القومية التابعة

مجلس الشوري

مجلس الشعب⁽⁸⁾

أ- تصنيف بالتخصص: وعند اختيار هذا العنصر يظهر للمستخدم التخصصات المتاحة وبالضغط عليها يظهر الموقع الجغرافي للوزارة والهيئات أو الفروع التابعة لها على مستوى الجمهورية.

ب- تصنيف بالوزارات: وعند اختيار هذا العنصر يظهر تصنيف بالوزارات ويقوم المستخدم باختيار الوزارة التي يرغب في الحصول على المعلومات أو الخدمات من خلالها وبالضغط علي الوزارة المختارة يتم إحالته من خلال البوابة إلي الموقع الإلكتروني للوزارة المعنية على شبكة الإنترنت.

- معلومات مهمة

ومن خلال هذا العنصر يقوم المستفيد بالدخول على قائمة معلومات مهمة وبالضغط على عنصر (الدستور ووثائق قانونية) لمعرفة المزيد عن بعض القوانين المصرية، أو الضغط على (معلومة اليوم) للتعرف على بعض الخدمات والقنوات الجديدة المقدمة من الحكومة المصرية.

- أشخاص

يقوم المستفيد بالإشارة إلى قائمة الأشخاص وتحدد وصفة من الخدمة: طلاب، خريجون، أطباء، أسرة، شركات، مواطنون، أجانب، إلخ. من خلال قائمة الأشخاص، ويمكن له الاستعلام عن الخدمة التي يطلبها ومعرفة الأوراق المطلوبة والإجراءات التي تقوم بها لتحقيق الخدمة.

- موضوعات

ومن خلالها يقوم المستفيد بالإشارة إلى قائمة الموضوعات وتحديد موضوع الخدمة: خدمات المحافظات، الوثائق الشخصية، المرافق، خدمات أعمال، سياحة، ثقافة..... إلخ، من خلال قائمة الموضوعات، ويمكن للمستفيد الاستعلام عن أية خدمة ومعرفة الأوراق المطلوبة والإجراءات التي تقوم بها لتحقيق الخدمة⁽⁹⁾

- مقدمو الخدمة

ومن خلال هذا العنصر يستطيع المستفيد من الخدمة الدخول إلى قائمة مقدمو الخدمة ويحدد الجهة المعنية وزارة العدل، وزارة الصحة والسكان، وزارة النقل، إلخ. من خلال قائمة الخدمات، كما يمكنه الاستعلام عن أية خدمة ومعرفة الأوراق المطلوبة والإجراءات التي تقوم بها لتحقيق الخدمة.

- أسئلة شائعة

وبالدخول على هذه القائمة يمكن للمستفيد الإطلاع على الأسئلة الشائعة حول البوابة والتعرف على كيفية استخدام الموقع ومعلومات أخرى..

- البحث

يتمكن من خلالها المستفيد من البحث عن أية معلومات على الموقع من خلال محرك البحث الموجود بالصفحة الرئيسية للموقع وكتابة كلمات البحث في الحقل المخصص لذلك ثم الضغط على زر بحث⁽¹⁰⁾

الخدمات التي تقدمها بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية :

تستهدف بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية تقديم كل الخدمات الحكومية، وذلك من خلال مراحل مختلفة وتعتبر نقطة واحدة للدخول إلي جميع الوزارات والهيئات المصرية العامة والخاصة التي تقدم خدماتها للمواطنين والوافدين على حد سواء وتقدم البوابة خدماتها من خلال:

- الإنترنت
- إنترنت المحمول
- المحمول

- التفاعل الصوتي
- مركز الاتصال
- تقدم بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية
- أكثر من 80 خدمة إلكترونية
- أكثر من 700 استمارة ونموذج لمختلف الخدمات
- ❖ خدمة السداد الإلكتروني
- يستخدم المواطنون هذه الخدمة في الاستفسارات والشكاوى الحكومية.
- يقوم فريق عمل مدرب بالرد الفوري على شكاوى واستفسارات المواطنين.
- ❖ - خدمة طلب قيد ميلاد - طلب بدل تالف / فاقد للبطاقة الشخصية
- يستخدم المواطنون هذه الخدمة في طلب وثائق الأحوال المدنية
- يقوم فريق عمل مصلحة الأحوال المدنية بإصدار الوثيقة المطلوبة وتوصيلها إلي طالبيها خلال يومين من الطلب (11)
- يتم السداد مباشرة ببطاقات الائتمان أو نقداً عند الاستلام
- ❖ - خدمة طلب إجراء تقييم بيئي للمشروعات
- يستخدم المواطنون هذه الخدمة في طلب إجراء تقييم بيئي للمشروعات الصناعية.
- يقوم فريق وزارة البيئة بمتابعة الطلب وإجراء التقييم.
- ❖ - خدمة الاستعلام عن ودفع فواتير التليفونات الأرضية
- تكون الاستفادة من هذه الخدمة في الاستعلام ودفع فواتير التليفون الأرضي
- الاستعلام والدفع كلاهما فوري
- ❖ خدمة تنسيق القبول بالجامعات والمعاهد

- يستفيد من هذه الخدمة طلبة الثانوية العامة لترتيب اختياراتهم بالجامعات والمعاهد
- يقوم مكتب تنسيق القبول بالجامعات بدراسة الطلبات والتنسيق وإعلان النتيجة
- ❖ خدمة شكاوي السائحين
- يستخدم السائحون هذه الخدمة لتقديم شكاوهم
- تقوم شرطة السياحة بدراسة الشكاوي وإتخاذ اللازم(12)
- ❖ خدمات المرور
- يستخدم مالكي السيارات هذه الخدمة للاستعلام عن مخالفات مركباتهم وتجديد الرخص
- تقوم وزارتا الداخلية والعدل بالتنسيق لتقديم الخدمة
- يتم السداد مباشرة ببطاقات الائتمان أو نقداً عند الاستلام
- ❖ خدمة البوابة القانونية :
- يستخدم هذه الخدمة كل من يرغب في الحصول علي أي معلومات قانونية في مصر
- توفر البوابة القانونية المراجع القانونية الشهيرة لمن يرغب في شراءها(13)
- ❖ خدمة الاستثمارات
- تحتوي البوابة أكثر من سبعمائة استمارة ونموذج لمختلف الخدمات (14)
- مستويات تقديم الخدمة ببوابة الحكومة الإلكترونية المصرية :

المستوي الأول :

تقديم خدمة الاستعلام عن طريق الإنترنت، والحصول على المعلومات، وطبع الاستمارة المطلوبة، وملء بياناتها والتوجه مرة واحدة إلي الجهة الحكومية من أجل تسليم الاستمارة، ودفع المصروفات المطلوبة.

المستوي الثاني :

إمكانية إرسال الاستمارات عن طريق الإنترنت للجهة الحكومية دون الذهاب إلى مقر تلك الجهة.

المستوي الثالث :

خدمات متكاملة يستطيع فيها المستفيد دفع الرسوم المطلوبة من خلال موقع البوابة وبذلك تؤدي الخدمة بالكامل عن طريق الإنترنت دون انتقال المستفيد من مكانه، وهناك وسيلتان متوفرتان

للدفع من خلال: بطاقات الائتمان أو عن طريق البريد، ويتم السداد عند الاستلام، ويتاح للمستفيد طلب الوثيقة مثل بدل فاقد بطاقة الرقم القومي أو تجديد رخصة السيارة⁽¹⁵⁾



شكل رقم (4) مراحل تقديم الخدمات ببوابة الحكومة الإلكترونية

المستوي الرابع :

تقديم الخدمة التي تشارك فيها أكثر من جهة مما يتطلب تردد المستفيد علي جهتين حكوميتين لإنجازها، ويسمح له بالاتصال بجهة واحدة فقط للحصول على الخدمة

حيث يقوم البرنامج بإجراء التنسيق بين هذه الجهات الحكومية من خلال رسائل إلكترونية مؤمنة مثل مخالقات المرور وتجديد الرخصة حيث يشترك فيها وزارتا العدل والداخلية .

طلب قيد ميلاد – طلب بدل تالف/فاقد للبطاقة الشخصية

- يستفاد من هذه الخدمة في طلب وثائق الأحوال المدنية.

-يقوم فريق عمل مصلحة الأحوال المدنية بإصدار الوثيقة المطلوبة وتوصيلها إلى المستفيد

خلال يومين من الطلب.

- يتم السداد مباشرة ببطاقات الائتمان أو نقداً عند الاستلام⁽¹⁶⁾

نظام تأمين وحماية المعلومات في بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية :

تنص السياسات الخاصة بالبوابة فيما يتعلق بتأمين المعلومات الإلكترونية على أنه يتم تأمين المعلومات ببوابة الحكومة الإلكترونية المصرية من خلال ما يأتي :

1 - السياسات التحذيرية :

- تنص السياسات التحذيرية على ان جميع حقوق الملكية الفكرية مملوكة ومرخصة لوزارة الدولة للتنمية الإدارية. كما يحمي القانون كافة المواد التي يحتوي عليها هذا الموقع الإلكتروني بما فيها كود المصدر والصفحات والوثائق والرسومات المتضمنة على الإنترنت والمواد المرئية والمسموعة.

- المحتوى الإلكتروني للموقع مخصص للاستخدام العام ويُحظر على أية جهة إعادة إنتاج المحتوى سواء في صورة مطبوعة أو رقمية دون إذن كتابي، كما يُحظر نقل أو توزيع أو الإعلان عنه بشكل مباشر دون تصريح من وزارة الدولة للتنمية الإدارية.

و لكن يمكن تحميل أو طباعة أو نقل أية معلومات من موقع بوابة خدمات الحكومة المصرية دون تحريف أو تغيير بغرض الاستخدام الشخصي فقط.

- لا يجوز تعديل المحتوى الإلكتروني المعاد إنتاجه دون تصريح من وزارة الدولة للتنمية الإدارية

في حالة إعادة نشر أو نقل أيا من مواد المحتوى الإلكتروني لصالح أية جهة، يجب الإشارة إلى المصدر الرئيسي للمحتوى المذكور، بالإضافة إلى نسبة حقوق الملكية و الطبع الحصرية لبوابة خدمات الحكومة المصرية.

- لا يجوز تمديد التصريح بإعادة نشر محتوى بوابة خدمات الحكومة المصرية إلى طرف ثالث، بحجة حصوله على حق النشر بالتبعية، ويجب الحصول على جميع تلك التصاريح من الجهة الأصلية صاحبة الحق في ذلك⁽¹⁷⁾

2 - الإجراءات المتبعة لتوفير الأمن والحماية للمعلومات :

- تستخدم البوابة البرامج الأصلية من إنتاج شركة ميكروسوفت، وذلك تجنباً لوجود عيوب في النسخ المقلدة .

- يتم تأمين ال Server والأنظمة من خلال استخدام برامج جدران ناري fire war الخاص بشركة ميكروسوفت، بجانب برنامج آخر للجدران النارية وهو Symantec⁽¹⁸⁾

- لا يسمح للعاملين بعمل أي تحميل للبرامج أو غيرها من على شبكة الإنترنت حيث أن هناك أشخاص معينين فقط لهم صلاحية الدخول وتنصيب البرامج.

- كل موظف له كلمة سر ورمز دخول خاص به يختلف عن غيره من العاملين. وذلك للحفاظ على صلاحيات الدخول وعدم العبث بالمعلومات⁽¹⁹⁾

- في حال وجود أي نوع من أنواع الاختراقات يقوم المهندسين المختصين بأمن المعلومات ومسئولي الشبكات بالتصدي له.

- في حالة حدوث أي عطل في أجهزة الحاسب والشبكات فيتم الاتصال بالمختصين لإصلاحها ولا يسمح لغير المختصين بذلك.

- يتم القيام بتفتيش دوري على أجهزة الحاسب الآلي للتأكد من عدم احتوائها على أي برامج

أو ملفات ضارة وذلك لحماية الأجهزة من الفيروسات والاختراقات⁽²⁰⁾

كما تنص السياسات المعلنة علي صفحة البوابة إنها نستخدم أحدث تقنيات و معايير الأمان لحماية بيانات من المستخدمين من أية انتهاكات للخصوصية وللحفاظ على سرية المعلومات .

ويتم تطبيق اللائحة السابقة على زائري بوابة خدمات الحكومة المصرية لمستخدمي النطاقات التالية

www.egypt.gov.eg

www.misr.gov.eg

www.masr.gov.eg

3 - جمع البيانات :

يتم جمع البيانات الخاصة بمستخدمي بوابة خدمات الحكومة المصرية عند زيارتهم للموقع بالوسائل التالية :

البيانات التي يستخدمها الموقع:

يتم جمع بعض البيانات التقنية عن مستخدمي الموقع والتي قد تساعد في تسهيل عملية تصفح الموقع، كما يجري حالياً جمع بيانات إحصائية عن طبيعة استخدام الموقع وذلك للحصول على كم أكبر من المعلومات الإحصائية الخاصة بتوزيع حمل الاستخدام وكم الخدمات المستخدمة بشكل دوري. حين تستخدم موقع بوابة خدمات الحكومة المصرية، يتم تجميع وتخزين المعلومات الخاصة بالزيارة بشكل آلي والتي تتضمن علي سبيل المثال ما يلي:

علي سبيل المثال في حالة استخدام حساب خاص أو إذا كان المستخدم يدخل من حساب مؤسسة تعليمية والعنوان الإلكتروني IP للحاسب الآلي الذي يستخدمه لزيارة الموقع.

- نوع المتصفح الذي تستخدمها (مثال: نتسكيب أو إنترنت إكسبلورير) أو نظام التشغيل (مثل ويندوز أو يونيكس)⁽²¹⁾
- تاريخ وتوقيت الزيارة.
- الصفحات التي قام المستخدم بزيارتها أو تصفحها.
- عنوان الموقع الذي يدخل من خلاله المستخدم إلى البوابة
- يتم الإستفادة من التقنيات التالية لتجميع البيانات التقنية سالفة الذكر:ملفات تسجيل الدخول والخروج Log Files , ملفات تخزين المفضلات أثناء زيارة المستخدمين للموقع Cookies

بيانات استطلاعات آراء المستخدمين: (User Feedback)

ويتم الاستفادة منها في تطوير خدماته البوابة. وتعد الإجابة عن استطلاعات الرأي التي يتم وضعها على الموقع أمرًا اختياريًا، ولا يؤثر عدم الإجابة عن تلك الأسئلة على إمكانية زيارة الموقع والتمتع بخدمات الحكومة الإلكترونية⁽²²⁾

البيانات الشخصية:

في حالة طلب جمع البيانات الشخصية لزائري الموقع فإن البوابة تقوم بهذه العملية بغرض الإجابة عن تساؤلاتهم وتلبية رغباتهم وتسيير اشتراكاتهم. ولا تقوم بوابة خدمات الحكومة المصرية بهذه العملية لتحقيق أية أهداف تجارية بحتة.

تخزين البيانات واستخدامها واسترجاعها:

- 1- يتم تخزين كافة البيانات الشخصية بطريقة آمنة وخاضعة لكافة معايير الأمن والسرية.
- 2- الوحيد المخول له استخدام البيانات سالفة الذكر هو فريق تشغيل وإدارة موقع بوابة خدمات الحكومة الإلكترونية المصرية وذلك بغرض إدارة الموقع ومراقبته وحمايته من أي انتهاكات للخصوصية

- 3- تنبيه المستخدمين (بعد الحصول على موافقتهم) بأخر عمليات التحديث التي تتم على الموقع.
- 4- الاتصال بالمستفيدين (بعد الحصول على موافقتهم) لتسويق خدمات الحكومة الإلكترونية.
- 5- تولى عملية تقييم وإجراء أبحاث الرقابة والجودة على الموقع بغرض تطوير محتواه.
- 6- تخصيص محتوى الموقع أو شكله الخارجي بما يتناسب مع الاحتياجات المستقبلية للمستخدم
- 7- لا يتم تبادل المعلومات الخاصة بالمستفيدين مع أية جهة حكومية أو هيئة مانحة للخدمات إلا إذا اقتضت الضرورة ذلك (أي بما يتفق مع احتياجات المستخدمين) كما لا يتم تبادل المعلومات المجمعة مع أية جهة بهدف تحقيق أغراض تجارية. يستطيع المستخدم الدخول إلى بياناته الشخصية لتحديث ملفه، وهي عملية مؤمنة بإحكام⁽²³⁾

سرية وخصوصية البيانات في بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية :

تنص لوائح سرية وخصوصية المعلومات في بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية على ان الموقع يطبق إجراءات لضمان سرية البيانات وتحقيق الأمان للمستخدم منها التأكد من هويته من خلال معلومات شخصية لا يعرفها غيره، وهناك برامج تشفير للمعلومات والبيانات، فبالنسبة لتجديد رخصة القيادة على سبيل المثال (يجب معرفة رقم الشاسية والموتور بالإضافة إلى رقم المركبة) وبالنسبة للدفع الإلكتروني من خلال بطاقات الائتمان لا تبث على شبكة الإنترنت، ويتم منح المواطن معلومات وبيانات يدخلها من خلال لوحة المفاتيح لتشفير البيانات الخاصة بالبطاقة، وفي معايير السرية والخصوصية المتبعة تنقسم البيانات التي تحتوي عليها البوابة إلى نوعين :

1- بيانات تسجيل :

اسم دخول وكلمة المرور الخاصة بالمستفيد: يتم حفظ البيانات علي قاعدة بيانات سريعة ومرنة ومؤمنة بنظام حماية واحد (حائط ناري)، ويفضل بعض مقدمي الخدمة مثال شركات الكهرباء زيادة درجة الحماية وذلك بتزويد كود خاص بهم يدخله العميل لتحديد هويته حتي يتمكن من الحصول على الخدمة .

2- بيانات فعلية تخص العميل : مثل فاتورة التليفون، فاتورة الكهرباء ...الخ، يتم حفظها على خوادم الوزارة أو الجهة وهي مؤمنة بثلاثة نظم حماية (حوائط نارية)

المسؤولية /الالتزامات:

- يلتزم القائمون على تشغيل الموقع بكافة لوائح السرية سالفه الذكر⁽²⁴⁾

تغيير لوائح السرية :

تنص لوائح السرية المتبعة بالبوابة على انه يتم تغيير لوائح السرية طبقاً للمتطلبات والمقتضيات المستقبلية للموقع؛ في هذه الحالة، يتم عرض الشكل المستحدث للموقع على الصفحة المخصصة للوائح السرية⁽²⁵⁾

في حالة زيارة المستفيد لأي موقع إلكتروني، تقوم الخوادم بإنشاء أو تخزين معلومات تعرف باسم "ملفات تخزين المفضلات" Cookies ، وتخزن بعض هذه الملفات البيانات الشخصية للتعرف على حاسبك المستخدم الشخصي في المستقبل.

غير أن هذه القاعدة لا تسري على موقع بوابة خدمات الحكومة المصرية حيث يتم استخدام "ملفات مؤقتة" لا تقوم بجمع أية بيانات شخصية و تتم إزالتها بمجرد الانتهاء من زيارة الموقع

هذا وتوفر الملفات المؤقتة سالفه الذكر عدة خدمات منها تصفح الموقع بشكل آمن، وهي لا تحتفظ بالبيانات بشكل دائم ولا يتم تخزينها على محرك الأقراص الصلبة الخاص بالحاسب الشخصي للمستفيد، إذ يتم تخزينها على الذاكرة بحيث تسترجع

حين يقوم المستفيد بفتح المتصفح الخاص به. وبالتالي في حالة إغلاق المتصفح، يختفي الملف المؤقت⁽²⁶⁾

- ملفات تسجيل الدخول والخروج: Log Files

تمكن هذه الملفات من تسجيل دخول وخروج المستفيد من الموقع، كما يتم تحليل البيانات المتوفرة على هذه الملفات بغرض تطوير واجهة الموقع وكفاءته ومحتواه.

يضاف إلى ما سبق أن ملفات الدخول والخروج لا تحتوي على أية بيانات شخصية قد تستخدم في التعرف على الأساليب الخاصة بزيارة الموقع⁽²⁷⁾

إجراءات تأمين وحماية المعلومات ببوابة الحكومة الإلكترونية المصرية :

يتم تأمين المعلومات الإلكترونية على موقع البوابة من خلال تأمين المعلومات الموجودة على الواجهة الامامية للمستخدمين وكذلك تأمين المعلومات الموجودة على الواجهة الخلفية للبوابة والتي هي قواعد البيانات وذلك من خلال تأمين العناصر التالية:

1- الشبكات

2- التطبيقات والبرمجيات المستخدمة

3- قواعد البيانات

4- العاملين

أولاً: الشبكات

يتم نقل المعلومات والبيانات عن طريق شبكات الحاسب الآلي ولذا وجب حمايتها بالشكل المناسب لضمان سرية وسلامة المعلومات ووصولها إلي الجهات المعنية، ويتم تأمين الشبكة الخاصة بالبوابة عن طريق إتخاذ مجموعة من الاجراءات وهي :

أ- إجراءات الحماية المادية :

وتتضمن إجراءات التوصيلات والتمديدات بين الأجهزة والخوادم وبشكل أمن من خلال تمريرها عبر قنوات مؤمنة بشكل جيد وعزل الكابلات داخل أنابيب بلاستيكية مع وضع أجهزة استشعار لإطلاق إنذار عند حدوث أي مخاطر.

ب- إجراءات الحماية غير المادية

-عنونة الشبكات يجب الالتزام بوضع عناوين لجميع الأجهزة المرتبطة بالشبكة : لكي يمكن التعرف عليها عند تشغيلها، ومن ثم حماية جميع العناوين والأجهزة التي تقوم بترجمة وتحويل العناوين من الاشخاص غير المصرح لهم بالتعامل معها.

-متابعة جميع محاولات الدخول إلي النظام سواء الصحيحة أو الفاشلة

-توفير أليات الحماية بعد الدخول على النظام كالتزام المستخدم بالخروج من النظام عند عدم استخدامه، والخروج الآلي عند عدم استخدام النظام لفترة معينه.

- اتخاذ إجراءات مراجعة الشبكة بعد تشغيلها والإشراف عليها من قبل الإداريين والفنيين بهدف اكتشاف وتحسين خدماتها باستمرار.

ثانياً: التطبيقات والبرمجيات المستخدمة

لاشك أن البرامج والتطبيقات المستخدمة في أية جهة تكون دائماً عرضة للتهديد من قبل أشخاص غير مصرح لهم لمحاولة التدمير أو التغيير ومحاولة الحصول علي نسخ منها، لذا فانه يجب التركيز على حماية هذه البرامج والتطبيقات وإبعاد أي خطر قد يهدد أمنها وسلامتها، ولهذا تقوم إدارة البوابة الإلكترونية باتخاذ إجراءات تساعد على حماية التطبيقات والبرامج المستخدمة في موقع البوابة ومنها

استخدام البرامج والتطبيقات الاصلية

1- استخدام برامج مضادة للفيروسات مع إجراء تحديث لها بصفة مستمرة

2- اختيار كلمات السر المستخدمة

3- تسجيل الاخطاء والمخالفات التي تحدث ومراجعتها لتفاديها مستقبلا

ثالثاً: تأمين قواعد البيانات:

يتم تأمين المعلومات الموجودة بها من خلال تصنيفها إلى ثلاث مستويات:

المعلومات تحت المستوى الأول:

وهي المعلومات المتاحة للاستخدام والاطلاع ويستخدم في تأمينها وحمايتها الخطة التالية

1- برامج الجدران النارية Firewalls

2- موانع التسلسل والاختراق

3- الجدران النارية الخاصة بالتطبيقات

المستوي الثاني: (المعلومات ذات الحساسية)

يتم استخدام أجهزة وبرامج المستوى الأول ويضاف إليها استخدام برامج التشفير الخاصة بقواعد البيانات وهي ذات تكلفة عالية .

المستوي الثالث: (المعلومات المحظور الاطلاع عليها) يتم استخدام ما سبق في المستويين الأول والثاني ويضاف إليها أجهزة (HSM) Hardware security Modual وذلك لحماية مفاتيح التشفير المستخدمة في قواعد البيانات بنقل هذه المفاتيح من خوادم البيانات إلى هذا الجهاز (HSM) حيث تكون تلك المفاتيح مؤمنة من خلال هذا الجهاز وليست على نظام التشغيل نفسه

رابعاً: العاملين:

يشكل الأفراد العاملون على النظام الآلي في الجهة أحد التهديدات القوية التي يمكن أن تؤثر على أمن وحماية المعلومات، فقد يرتكب الفرد خطأ عند استخدام النظام أو اثناء إعداد وتجهيز المعلومات لاتاحتها علي موقع البوابة، وبالنسبة

للأفراد العاملين يتم تأمين الافراد المسؤولين عن إدارة البوابة الالكترونية (backend admin) عن طريق الاتي :

- التحديث الدوري للأجهزة الخاصة بهم من حيث برامج التشغيل وبرامج مضادات الفيروسات
- يتم دخول هؤلاء الافراد على موقع البوابة عن طريق استخدام وسيلتين للتعريف احداها
- (username+ password) بالإضافة الي استخدام (Hardware Token) وهو جهاز له عدة اشكال وذلك للتحقق من شخصية المستخدم والتوثيق
- الاجهزة تكون مؤمنة بشكل جيد ومزودة بأحدث الاصدارات
- تدريب الافراد العاملين على النظام وخاصة الجدد منهم على أمن وحماية المعلومات الالكترونية
- إصدار النشرات الدورية المتعلقة بأمن وحماية المعلومات والتأكد من أن كل فرد لديه الخلفية الأمنية المناسبة والقدرة على مواجهة أي تهديد لأمن وحماية المعلومات.



(Hardware Token)

تأمين المبني:

يتم تأمين الدخول إلي المبني الذي يحتوي علي أجهزة الخوادم والشبكة التي تقوم المنظومة عليها (مركز البيانات) وذلك عن طريق تأمين البوابات والمداخل التي تؤدي إليها وذلك باستخدام البصمة الالكترونية (Fingerprint)، بالإضافة إلي وجود كاميرات داخلية وخارجية في المكان وذلك لمراقبة عملية الدخول والخروج إلي مركز البيانات.



(Fingerprint) (البصمة الإلكترونية)

مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية :

هو عبارة عن مسح تقوم به إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في هيئة الأمم المتحدة للدول الأعضاء فيها وعددهم مائة وثلاثة وتسعون دولة .

وقد تم عمل أول مسح للحكومات الإلكترونية عام 2001م وتلاه عدد ثمانية مسوح آخرها عام 2016م .

يُعد هذا المسح هو التقرير العالمي الوحيد الذي يقيم تطور الحكومة الإلكترونية وخدماتها في جميع دول العالم، كما يحدد عناصر تقييم أداء الحكومة الإلكترونية من خلال مقارنة الدول بعضها ببعض، ويعمل المسح كأداة ووسيلة لتستفيد منه الدول من خلال تحديد عناصر القوة والضعف في مجال الحكومة الإلكترونية واستراتيجياتها وسياساتها والتحديات التي تواجهها .

هذا المسح يقدم دليل على أن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والترابط بين دول العالم من خلال شبكات المعلومات يؤدي دوراً كبيراً في التقدم البشري، وسد الفجوة الرقمية وتطوير مجتمعات المعرفة، وكذلك أيضاً في تعزيز التنمية المستدامة .

والمسح الذي نحن بصددده الآن الذي صدر عام 2016 م حيث أنه الأحدث ويوفر هذا المسح تحليلاً للتقدم الذي تم إحرازه في مجال الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها للمستفيدين، وكيفية تحقيق الأهداف المتفق عليها دولياً، ومساعدة الدول الناشئة في هذا المجال .

كما يقيس مدي فعالية الحكومة الإلكترونية في تلبية الاحتياجات الأساسية الاقتصادية والاجتماعية للمواطنين في خمسة قطاعات هي الصحة، التعليم، العمل، التمويل والرعاية الاجتماعية وتم إضافة القطاع البيئي منذ مسح عام 2012م .

وطبقاً للنتائج الصادرة عن هذا المسح عام 2016م فقد تم تصنيف أفضل خمسين دولة في مجال المشاركة الإلكترونية جاءت المملكة المتحدة كأول دولة تلتها اليابان وجاءت اسرائيل في المرتبة السابعة عشر دولياً والمملكة العربية السعودية في المرتبة التاسعة والثلاثون، ولم تدخل مصر ضمن هذا الترتيب .

وفي مجال مستوي تقديم خدمة الإنترنت للمواطنين فقد تم تقسيم دول العالم إلي أربع مستويات وجاء ترتيب مصر ضمن الدول المدرجة في الفئة الثالث بدرجة متوسط. ومن الواضح أن هذا الترتيب لا يتناسب مع حجم ومكانة وتاريخ مصر على المستويين الاقليمي والدولي .

تصميم صفحات البوابة :

يجب تنظيم وهيكله صفحات البوابة عند تصميمها بشكل يسهل على المستخدم فهمها والتعامل معها، وبالتالي يجب الاهتمام بكيفية عرض المعلومات، وألوان الخلفيات والكتابة في الصفحة، والخطوط والصور، والعناصر المتحركة، وفيما يتعلق بألوان الخلفيات فإنه لابد من وجود تباين عال بين الألوان المستخدمة في الخلفيات والألوان المستخدمة في كتابة النصوص؛ وذلك يساعد على وضوح النصوص وتجنب مشكلات الرؤية⁽²⁸⁾

ونظراً لما تقوم به وزارة التخطيط والمتابعة والاصلاح الإداري المصرية من تجديد وإحلال لبوابة الحكومة الإلكترونية المصرية حالياً⁽²⁹⁾، فإن الباحث يعرض نموذج لمعايير جودة البوابات الحكومية الإلكترونية قامت عليها هيئة تنظيم الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة وهي تجربة فعالة وذلك نظراً للتقدم الذي تشهده دولة الإمارات في هذا المجال وقد اعتمدت هيئة تنظيم الاتصالات في الإمارات في تصنيف هذه المعايير وفق ست محاور وهي :

الاستخدام

جودة المعلومات

الأداء الموثوق

طمأنينة العميل

خدمة العملاء

أدوات التواصل الاجتماعي

وفيما يلي شرح هذه المحاور بالتفصيل:

1- سهولة الاستخدام :

- توافر خريطة على الموقع الإلكتروني للجهة مقدمة الخدمة، للوصول إلى الخدمة الإلكترونية المطلوبة .

- سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيارات البحث

- سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للجهة مقدمة الخدمة (ثلاث نقرات بالفارح كحد أقصى)

- سهولة تذكر الرابط إلى الخدمة الإلكترونية وتنقله

- توفر الخدمة الإلكترونية باللغتين (العربية – الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة

- توافر أكثر من قناة إلكترونية لتقديم الخدمة (الهاتف المحمول – الانترنت – الهاتف – منفذ تقديم الخدمة)

- عدم استخدام الإعلانات خلال عملية تقديم الخدمة⁽³⁰⁾

- توفير خاصية إرفاق الملفات من جهاز المستخدم من الخدمة من خلال أمر Browse

- تصنيف كافة الحقوق الإلزامية كحقوق مطلوبة

- عدم إلزام المستفيد لتحميل برامج خاصة على جهاز الحاسب الخاص به لكي يتمكن من الوصول إلي الخدمة

2- التناسق

- وجود ترويسة في مكان ثابت من الصفحة في كافة مراحل عملية تقديم الخدمة
- استخدام ثابت لاسم الجهة الرسمي دون استخدام أي اختصارات
- استخدام ثابت لشعار الجهة الرسمي
- استخدام ثابت لتذييل الصفحة في كافة مراحل تقديم الخدمة
- موقع ثابت لسياسة أو بيان الأمن
- موقع ثابت لبيان سياسة الخصوصية
- وجود واضح لشروط وأحكام الاستخدام
- وجود واضح للمعلومات المتعلقة بأخر تحديث للبوابة الإلكترونية
- موقع ثابت لخدمة البحث متوفر في جميع الصفحات إلي جانب حضور واضح للبحث في الصفحة الرئيسية
- تقديم المعلومات عن عنوان مكاتب الجهة الحكومية
- توفر رابط " اتصل بنا " و"خدمة المتعاملين " في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية⁽³¹⁾

جودة المعلومات

يجب أن تتصف المعلومات المتاحة عبر مختلف مراحل تقديم الخدمة بالدقة والموثوقية والسهولة وان تكون واضحة المعاني وذلك من خلال العناصر التالية:

بساطة الأسلوب:

1- اسم الخدمة الإلكترونية يجب أن يكون مفهوماً ومعبراً بشكل مباشر عن طبيعة الخدمة

- 2- توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية
- 3- توفير وصف واضح (للوثائق والخطوات) اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية
- 4- رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) يجب أن تكون واضحة وموجزة وسهلة الفهم
- 5- في رسائل الخطأ يجب ذكر مصدر الخطأ المحدد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة⁽³²⁾

الاكتمال :

- 1- إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستفيد قبل استخدام الخدمة الإلكترونية، يجب تلخيص الإجراء بوضوح
- 2- عند حاجة المستفيد لتنزيل (ملف أو وثيقة ..الخ) يجب الإشارة بوضوح إلي نوع الملف وعنوانه
- 3- في حال كانت الخدمة الإلكترونية تستلزم رسوم، يجب تقديم وصف مفصل لإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي
- 4- توضيح قيمة وتفاصيل رسوم الخدمة
- 5- ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج
- 6- إيضاح المستفيدين من الخدمة (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين – المقيمين – الزائرين)
- 7- توفر الجهة الحكومية معلومات عن عدد المستفيدين من الخدمة
- 8- في حال طلب من المستفيد زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية، يجب ذكر العملية بوضوح⁽³³⁾

المساعدة:

- 1- الإشارة إلى البيانات مع ذكر أمثلة عند اللزوم
- 2- الإشارة إلى نوع البيانات أو وحدات القياس (مثل الجنية، الدولار، الدرهم إلخ)
- 3- موجز واضح للخطوات التي تلي عملية التسجيل
- 4- ذكر كافة التعليمات المطلوبة لتعبئة الاستمارات الإلكترونية
- 1- في حال اكتمال الخدمة يتلقى المستخدم رسالة واضحة ومفهومة ومفيدة⁽³⁴⁾

الأداء الموثوق:

تقيس هذه المعايير مدى ثبات الخدمة وحصولها على ثقة المستخدمين من حيث الأداء والمتانة، وهي تنطرق لقنوات الدفع الإلكتروني، وتقديم خدمات موثوقة عن مواعيد الاستلام والتسليم، وكيفية إيصال مخرجات الخدمة الإلكترونية وهذه المعايير كالتالي

الاستفادة

- 1- توافر عدة طرق للدفع الإلكتروني (فيزا، ماستر كارد، الخصم المباشر من الحساب... إلخ
- 2- لا تتطلب الخدمة زيارة العميل لمقر الجهة الحكومية لإنهاء إجراءات الحصول على الخدمة
- 3- إخطار المستخدم بالموعد التقريبي لاعتماد الطلب
- 4- تسليم الخدمة إلكترونياً أو من خلال طريقة أخرى مطورة (البريد السريع أو أي طريقة أخرى بحيث لا يضطر المستخدم لزيارة المكتب الحكومي فعلياً)
- 5- يستطيع المستخدم طباعة إشعار التأكيد أو الإيصال الخاص بمعاملة الخدمة الإلكترونية

6- يستطيع المستخدم استرجاع المعلومات الخاصة بتقديم الخدمة الإلكترونية في وقت لاحق إذا اقتضت الحاجة⁽³⁵⁾

جودة النظام:

- 1- خدمة إلكترونية خالية من الأخطاء بعد تقديم الطلب
- 2- خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية تكون الأخطاء في أضيق الحدود
- 3- خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية، يجب أن تكون الروابط الخاطئة في أضيق الحدود

الاستجابة

من المهم التحلي باستجابة عالية في خدمة عملاء المؤسسة الحكومية، وهذه الاستجابة يمكن تقييمها من خلال منظور متعدد الأبعاد، يشمل سرعة إجراء الخدمة والتجاوب مع توقعات العملاء وفيما يلي بعض المعايير الأساسية للاستجابة :
الإشعارات :

- إشعار المستفيد بتأكيد التسجيل من خلال رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى .
- إشعار المستفيد بالعمليات الجارية في سياق إنجاز الخدمة
- إشعار المستفيد بنجاح الدفع الإلكتروني من خلال رسالة نصية قصيرة أو أي وسيلة أخرى
- القدرة على الاستفسار عن وضع الخدمة في شتي مستوياتها
- في حال إرسال بريد إلكتروني أو رسالة نصية قصيرة إلي المستفيد، فيجب أن يحتوي هذا البريد على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات
- يجب أن يتلقى المستفيد تأكيداً فور تقديم الخدمة من خلال وسيلة إلكترونية (بريد إلكتروني، رسالة نصية قصيرة الخ)

- الأداء / الفعالية:

- زمن التحميل مناسب لكافة صفحات الخدمة الإلكترونية
 - زمن معالجة مناسب للخدمة مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة
 - أقل فترة إنتظار بين نقرة الفارة والصفحة التالية في الخدمة الإلكترونية
 - أقل زمن استجابة بين تقديم الطلب والتحقق من البيانات
 - توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية⁽³⁶⁾
- طمأنينة المتعاملين:

ابتداء من خيار الدخول الموحد، وخاصية تذكر البيانات وحفظها، وحتى استعادة اسم المرور وأمور أخرى، كل ذلك يندرج ضمن العمل على بث الطمأنينة في نفوس المستفيدين، وفيما يلي قائمة العناصر التي يجب أخذها في الاعتبار في هذا السياق:

أ- الخصوصية وتشمل :

- خيار الدخول الموحد للوصول إلي كافة الخدمات الإلكترونية داخل الجهة
- بمقدور المستفيد في أي وقت حذف أو حفظ اسم المستخدم الخاص به وكلمة المرور
- توفير عملية سهلة لتغيير كلمة المرور
- إعادة التثبت من المستفيد قبل تغيير كلمة المرور وبعدها
- التحقق من هوية المستفيد عند ضبط كلمة المرور
- توافر خيار الخروج من البوابة⁽³⁷⁾

ب- الأمن والحماية وتشمل العناصر التالية:

- عملية محددة بوضوح لاستعادة كلمة المرور وإعادة ضبطها

- توافر قناة إلكترونية آمنة لإرسال كلمة (كلمات) المرور
- توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية
- وصف طريقة تنفيذ بيان أو سياسة أمن المعلومات الحكومية
- وصف طريقة تنفيذ بيان أو سياسة الخصوصية بهدف منع الدخول أو الاستخدام غير المصرح به .
- استخدام التشفير الآمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الإلكترونية
- توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الإلكترونية

Secure sockets layer-ssl

- تشفير البيانات عند تمرير وثائق ومعلومات المستخدمين
- وجود آلية تسمح بالتحقيق عند خادم الويب
- يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها.

خدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي

- يجب أن تكون خدمة العملاء متوفرة على مدار الساعة وعبر كل القنوات المتاحة.
- فيما يلي قائمة بمعايير جودة الخدمات كما تضمنها دليل جودة الخدمات.
- أ- الاهتمام بالمستخدم:

اعتماد رسالة فورية ودية تصل للمستخدم فور تسجيله في البوابة

- الاستجابة لملاحظات المستخدمين خلال 11 يوم عمل للملاحظات المعقدة كحد أقصى
- تزويد المستخدم باستطلاع لآراء المستخدمين الآخرين ونماذج تقديم الاقتراحات والرد عليها خلال 14 يوم عمل كحد أقصى

ب- توفر المعلومات :

- يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة

- يشير الموظف إلي الخطوات القادمة التي ستتم خلالها المعاملة والمتطلبات الواجب توفرها والموعد المحدد لإنجاز الخدمة وطريقة متابعة وضعها.

- توفير بيانات اتصال للمستفيدين علي موقع الجهة بحيث تسمح لهم بإدخال بيانات

التواصل معه والموضوع الذي يريده ثم إرسال الطلب⁽³⁸⁾

- يجب ان تكون معايير خدمة المستفيدين الخاصة بموعد الرد وحل المشكلة منصوص عليها على الموقع الإلكتروني للخدمة

- تناسق المعلومات المقدمة عبر كافة قنوات خدمة المستفيدين⁽³⁹⁾

ج- الاستجابة

- لا ينتظر المتعامل لأكثر من 48 ساعة للحصول على رد بواسطة البريد الإلكتروني

- لا تستغرق مدة تسجيل أو تقديم طلب خدمة عبر البوابة أكثر من خمس دقائق

- لا يتعامل المستفيد مع أكثر من اثنين موظفين للحصول على الخدمة عبر البوابة الإلكترونية

- لا توجد ضرورة لمراجعة المستفيد لطلبه لأكثر من مرتين

د- الجودة والاعتمادية :

- يراجع الموظف الوثائق ليتحقق من صحتها ومن دقة المعلومات المقدمة للمستفيد

ومن

حسن تطبيق الإجراءات لتقديم خدمة بدون أخطاء

- يطبق الموظف جميع معايير الخدمة المتميزة على جميع الخدمات ويتعامل بعدالة
ومساواة

مع جميع فئات المستخدمين.

- يتأكد الموظف من أنه فهم بشكل واضح احتياجات المستخدمين .

ه- سهولة الوصول والتواصل مع المستخدمين

- يمكن للمستخدم التعامل مع البوابة خلال أربعة وعشرين ساعة

- يحاول الموظف تلبية طلب المستخدم من خلال إجراءين كحد أقصى إن أمكن ذلك

و- المشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي

- ضرورة توفير سياسة استخدام أدوات التواصل الاجتماعي على البوابة

- توفير سياسة واضحة موجهة لمختلف المستخدمين توضح ضوابط المشاركة

الإلكترونية

- يتضمن الموقع الإلكتروني للمؤسسات الحكومية استطلاعات الرأي وكذلك

استبيانات حول

كل خدمة يتم تقديمها

- يسمح للمستخدمين بالمشاركة والتعليق على الخدمات الإلكترونية دون الحاجة

للتسجيل

- تتواصل الجهة المقدمة للخدمة مع المستخدمين عبر مواقع التواصل الاجتماعي

الخارجية

مثل فيسبوك، تويتر، يوتيوب فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية⁽⁴⁰⁾

الحواشي

- (¹) كريستن ابيكول : الحكومة الإلكترونية في العراق : إدارة البوابة والمحتوي الإلكتروني ، أكتوبر 2012 م متاح على ([WWW.e.gov.gov.iq/..Iraq](http://www.e.gov.gov.iq/..Iraq)(Last visited 22-5-2015)
- (²) يقصد بالبيانات المفتوحة انها البيانات الرقمية من مصدر عمومي أو خاص . وتقوم بإصدارها الجماعات أو المصالح العمومية ويتم الوصول إليها بدون قيود سياسية أو مالية أو قانونية ، نجلاء أحمد يسن : الحوسبة السحابية للمكتبات حلول وتطبيقات ، القاهرة ، 2014 م ، ص 25
- (³) محمد محمود المكاوي:الجوانب الأخلاقية والاجتماعية والمهنية للحماية من الجرائم المعلوماتية ، مرجع سابق،ص90
- (⁴) محمد محمد الهادي : توجهات أمن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية ، متاح على (<http://www.cybararins.info/journal/no9/info-security.htm>(Last visited 12-3-2015)
- (⁵) كريستن ابيكول : الحكومة الإلكترونية في العراق، مرجع سابق ، ص 15
- (⁶) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية : www.egypt.gov.eg (تاريخ أخر زيارة 20-8-2017)
- (⁷) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية : المرجع السابق
- (⁸) وهذا يؤكد عدم تحديث بيانات البوابة بصورة منتظمة حيث أنه تم إلغاء مجلس الشوري خلال نوفمبر 2013م ومازال هذه المعلومات متاحة على موقع البوابة ، كما تم تعديل مسمي مجلس الشعب إلي مجلس النواب اعتبارا من نوفمبر 2012 م وهذا أيضاً يؤكد عدم تحديث بيانات البوابة بشكل دوري ومنتظم.
- للاطلاع على نماذج من صفحات البوابة غير محدثة ، أنظر الملحق الرابع بعنوان شاشات بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية
- (⁹) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية : www.egypt.gov.eg (تاريخ أخر زيارة 2018-2-5)
- (¹⁰) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية : www.egypt.gov.eg (تاريخ أخر زيارة 2018-2-5)
- (¹¹) الواقع يؤكد غير ذلك فمن خلال تجربة الباحث الخاصة في التعامل مع الخدمات المقدمة للمستفيدين من البوابة ، قام الباحث بطلب وثائق شهادات ميلاد لأبنائه مع تقديمه جميع

المعلومات المطلوبة إلا أن تأدية تلك الخدمة تأخر لأكثر من خمسة أشهر ، فما زالت تقتصر خدمات البوابة على ضرورة حضور المستفيد بنفسه إلي الجهة المعنية للحصول على الوثائق المطلوبة ، وبعضها لا تعمل ، ومن خلال مقابلة مع مدير الخدمات الحكومية بالبوابة الإلكترونية المصرية أكد بان وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري المسؤلة عن البوابة تقوم حالياً بتطوير البوابة الحالية لتناسب مع التطورات الحديثة وذلك من خلال إحلالها ببوابة جديدة اخري خلال العام القادم ، مقابلة مع المهندس إيهاب امام مدير الخدمات الحكومية بالبوابة بتاريخ 2018-7-25م

(¹²) لمزيد من الاطلاع : أنظر ملاحق الرسالة ، الملحق الرابع بعنوان شاشات بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية

(¹³) لمزيد من الاطلاع أنظر ملاحق الرسالة ، الملحق الرابع بعنوان شاشات بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية ، ص

(¹⁴) لمزيد من الاطلاع أنظر ملاحق الرسالة، الملحق الرابع بعنوان شاشات بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية ، ص

(¹⁵) فريد النجار: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق ، ص 80

(¹⁶) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية www.egypt.gov.eg (تاريخ أخر زيارة 2018-2-20)

(¹⁷) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية : www.egypt.gov.eg (تاريخ أخر زيارة 2018-3-20)

(¹⁸) شرين فاروق محمد : إدارة الوثائق على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية :دراسة حالة ، دكتوراة . _ جامعة بني سويف ، كلية الآداب ، إشراف اد أشرف محمد عبد المحسن ، 2016م ، ص 222

(¹⁹) مقابلة شخصية مع المسئولين عن الشبكات ببوابة الحكومة الإلكترونية المصرية ، بتاريخ 5 أغسطس 2013م

(²⁰) مقابلة شخصية مع المهندس محمد الشحات المسئول عن تأمين المعلومات ببوابة الحكومة الإلكترونية المصرية ، بتاريخ 5 أغسطس 2013م

(²¹) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية : www.egypt.gov.eg (تاريخ أخر زيارة 2018-1-20)

(²²) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية : www.egypt.gov.eg بيانات إستطلاعات آراء المستفيدين بالبوابة (تاريخ أحرز زيارة 2018-1-23 م)

(23)E_ Government Code of Practice for Information, Security Management, Ibid.38

(²⁴) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية : www.egypt.gov.eg المسؤولية / الالتزامات تجاه المستفيد بالبوابة (تاريخ احرز زيارة 2017-4-25)

(²⁵) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية : www.egypt.gov.eg تغيير لوائح السرية بالبوابة (تاريخ احرز زيارة 2017-4-25 م)

(²⁶) لمزيد من الاطلاع انظر ملاحق الرسالة ، الملحق الرابع بعنوان شاشات البوابة ، ص

(²⁷) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية : www.egypt.gov.eg ملفات تسجيل الدخول والخروج لمستخدمي البوابة (تاريخ احرز زيارة 2018-2-20)

(²⁸) دينا محمد فتحي عبد الهادي : بوابات مجتمع المعلومات – دراسة تقييمية للبوابات العربية ، مجلة المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي ، العدد الثاني يونيو 2015 م ، ص 95

(²⁹) جاء ذلك خلال المقابلة التي اجراها الباحث مع المهندس إيهاب امام مدير الخدمات الحكومية ببوابة الحكومة الإلكترونية المصرية بوزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري يوم 20-7-2018 م

(³⁰) نيفين محمد المهدي : بوابات المعلومات الحكومية على شبكة الإنترنت : دراسة تحليلية مقارنة لإمكانياتها وخدماتها والإفادة منها ، أطروحة دكتوراة ، جامعة القاهرة ، كلية الآداب ، شعبة تقنية المعلومات ، 2011م ، ص ص 205:202

(³¹) هيئة تنظيم الاتصالات :الدليل الإرشادي للحكومة الذكية ، الامارات العربية المتحدة ، أبوظبي ، أغسطس 2013م متاح على www.Government.ae/Government (last visited 2-3- 2017)

(³²) هيئة تنظيم الاتصالات : المرجع السابق ، ص 15

(³³) نيفين محمد المهدي : بوابات المعلومات الحكومية على شبكة الإنترنت، مرجع سابق ، ص 205

(³⁴) دينا محمد فتحي عبد الهادي : بوابات مجتمع المعلومات – دراسة تقييمية للبوابات العربية ، مرجع سابق ، ص 96

(³⁵) هيئة تنظيم الاتصالات : الدليل الإرشادي للحكومة الذكية، مرجع سابق ، ص 17

(³⁶) هيئة تنظيم الاتصالات : الدليل الإرشادي للحكومة الذكية، مرجع سابق ، ص 18 . أنظر أيضاً
نيفين محمد المهدي، بوابات المعلومات الحكومية على شبكة الإنترنت ، مرجع سابق ، ص
202

(³⁷) مروة محمد حنفي أحمد : تصور مقترح لتطوير البوابات الإلكترونية بالجامعات المصرية،
مرجع سابق ، ص 152

(³⁸) مروة محمد حنفي أحمد : تصور مقترح لتطوير البوابات الإلكترونية بالجامعات المصرية،
مرجع سابق ، ص 152

(³⁹) نيفين محمد المهدي : بوابات المعلومات الحكومية على شبكة الإنترنت، مرجع سابق ، ص 204

(⁴⁰) هيئة تنظيم الاتصالات:الدليل الإرشادي للحكومة الذكية، مرجع سابق ، ص 16