



**دورة:**  
**الحكومة الإلكترونية في ظل منهجية الجودة الشاملة**

**16 - 20 ديسمبر 2024**  
**ميلانو**

## الحكومة الإلكترونية في ظل منهجية الجودة الشاملة

رمز الدورة: MA10425 تاريخ الإنعقاد: 16 - 20 ديسمبر 2024 دولة الإنعقاد: ميلانو - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### مقدمة

تعرف الحكومة الإلكترونية على أنها الكيان التنظيمي الذي تشكلها الدول من أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي، حيث تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الإستراتيجي الاقتصادي والعسكري والأمني وتنمية الناتج القومي وتعليم المواطنين والمحافظة على صحتهم وتحسين ظروف معيشتهم وإدارة الأزمات وتنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي إلى غيره من المهام المتعددة الأخرى. فتعريف الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية، وبصيغة أخرى تعنى تغيير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعدد وتعقد الإجراءات إلى أسلوب يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أداء الخدمات الحكومية بهدف تقديمها للمواطن بطريقة سهلة عبر شبكة الانترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال لها فتتخفف بذلك تكلفة أداء الخدمة.

وهي نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للإرتقاء بجودة الأداء، ويعتقد أن أول استخدام لمصطلح "الحكومة الإلكترونية" قد ورد في خطاب الرئيس الأمريكي بيل كلينتون عام 1992.

### أهداف البرنامج :

سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي قادرين على:

- معرفة مراحل تطبيق الجودة الشاملة فى مشروع الحكومة الإلكترونية.
- التعرف على أهداف ومزايا الإدارة العامة الإلكترونية.
- معرفة استراتيجيات نجاح الحكومة الإلكترونية.
- معرفة مدى مسؤولية الإدارة عن سوء تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ومخاطر ذلك.
- التعرف على استراتيجيات نجاح الحكومة الإلكترونية من خلال استعراض نطاق عملها.
- معرفة كيفية تصميم وتطبيق الحكومة الإلكترونية عبر تقديم إطار حكومة إلكترونية عربية موحد، من أجل استيعاب النموذج الإلكتروني - الحكومي وتطبيقه بنجاح.
- التعرف على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة فى مشروع الحكومة الإلكترونية.

### الجمهور المستهدف:

- مدراء المكاتب كبار الشخصيات.
- مدراء المكاتب الإدارية الحديثة.
- كافة العاملين في مجال إدارة الأعمال.
- كافة المتدربين والمتخرجين والراغبين في زيادة قدراتهم الإدارية.
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة الى هذه الدورة .

### المحاور العامة للبرنامج :

## اليوم الأول :

- مفاهيم إدارة الجودة الشاملة فى مشروع الحكومة الإلكترونية
- متطلبات تطبيق الجودة الشاملة فى مشروع الحكومة الإلكترونية
- مراحل تطبيق الجودة الشاملة فى مشروع الحكومة الإلكترونية
- الإدارة الإلكترونية وفعالية دورها فى الإرتقاء بأداء الخدمات العامة
- مفهوم الحكومة الإلكترونية ومتطلبات تحديث الإدارة التقليدية
- مجال ونطاق الإدارة العامة الإلكترونية فى ظل الجودة الشاملة

## اليوم الثاني :

- أهداف ومزايا الإدارة العامة الإلكترونية
- عناصر وأدوات الإدارة العامة الإلكترونية فى ظل الجودة الشاملة
- متطلبات تحديث الإدارة التقليدية
- المبررات التقليدية والحديثة للتحديث الإداري
- العوامل والمبررات التقليدية
- العوامل والمبررات الحديثة

## اليوم الثالث :

- الطريق نحو الحكومة الإلكترونية
- استراتيجيات نجاح الحكومة الإلكترونية
- الإطار المرجعي للحكومة الإلكترونية
- الأمن المعلوماتي في الحكومة الإلكترونية
- نظام الأرشفة التقليدي والإلكتروني في الفكر الإداري
- أثر الأرشفة الإلكتروني على الحكومة الإلكترونية

## اليوم الرابع :

- دراسة تطبيقية للإدارة الإلكترونية في مصر ودبي
- تقديم الخدمة العامة من خلال الخدمة الصوتية عبر التليفون
- تقديم الخدمة العامة من خلال الفاكس
- تقديم الخدمة العامة من خلال مراكز الخدمة في القرى وأماكن التجمعات.
- دراسة تطبيقية للإدارة الإلكترونية في دبي
- تقديم الخدمة العامة من خلال الهواتف والفاكسات.

## اليوم الخامس :

- تقديم الخدمة العامة من خلال الإنترنت
- مدى مسؤولية الإدارة عن سوء تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية
- موقف القانون من اختراق وسوء تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية
- مخاطر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية
- مدى مسؤولية الإدارة عن مخاطر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.
- مبادئ هامة لحماية حق الخصوصية في مجال تكنولوجيا المعلومات واستخدام الإدارة الإلكترونية