

باسمِ تعالی

حضرت امام علی (علیه السلام) فرموده اند: شایسته ی مرد عاقل آنست که نظر صاحب خردمند را بر اندیشه خود بیفزاید و دانش خویش را بعلم دانشمندان پیوند دهد.

نکته ۱- دولت الکترونیک یعنی :

استفاده از فناوری های اطلاعاتی و فرآیندهای کاری جدید برای تغییر در شیوه تعامل دولت با شهروندان، کسب و کارها و نهادهای دولتی

نکته ۲- دولت الکترونیک یعنی تغییر در:

- اطلاع رسانی خدمات
- کانال های دسترسی به خدمات
- سطح کیفی خدمات و سرویس ها
- فرآیندهای کاری پیشخوان و پشت صحنه
- ساختارهای سازمانی

نکته ۳- دولت الکترونیک عبارت است از تامین:

کارا(کم هزینه)، راحت، شفاف

خدمات دولتی و بخش عمومی برای شهروندان و کسب و کارها از طریق فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی

سوال- دولت الکترونیک در مورد چه چیزهایی نیست ؟

پاسخ :

- دولت الکترونیک در مورد e نیست بلکه در مورد دولت است.

- دولت الکترونیک در مورد کامپیوترها و وب سایت های بحث نمی کند بلکه در مورد شهروندان و کسب و کارها بحث می کند.
- دولت الکترونیک در مورد اجرای فرآیندها به شکل مرسوم نیست بلکه در مورد تغییر فرآیندها است.

نکته ۴- در یک دولت الکترونیک:

- مهر و موم های رسمی و امضاهای متعدد نیست
- کاغذ وجود ندارد
- تعطیلی معنا ندارد
- مراجعه به واحدهای سازمانی متعدد معنا ندارد
- محدودیتی جغرافیایی برای ارائه خدمت وجود ندارد

نکته ۵- تعریف دولت :

- نهاد(هایی) که با اراده عمومی شهروندان شکل می گیرد.
- اهداف و منافع عمومی و غیرانتفاعی را دنبال می کند و به دنبال پیاده سازی سیاست هایی برای حمایت از شهروندان و بخش خصوصی است.
- در سطوح مختلفی مانند ملی، استانی یا شهری قابل تعریف است.

نکته ۶- تغییر پارادایم دیوان سالاری و خدمت رسانی دولت

–درونزا، بدون الزامها و کنترل های بیرونی به پویایی و بالندگی خود ادامه دهند.

- طراحی و به روز آوری خدمات متناسب با نیاز خدمت گیرنده
- آحاد جامعه به اطلاعات مورد نیاز خود برای اطلاع از خدمات، نحوه و چگونگی استفاده از آن دسترسی دارند.

–خدمت گیرنده به مثابه مشتری، اهمیت ندارد که به کدام دستگاه مراجعه می کند:

- به مکان مناسبی در درگاه مراجعه نماید. فرایندها یا دستگاه‌های پشت صحنه برای مشتری اهمیتی ندارد.
- فقط نیاز به مراجعه به یک دستگاه دارد و از مراجعه به واحدها یا ادارات متعدد بی‌نیاز است.

9

تغییر پارادایم دیوان‌سالاری و خدمت‌رسانی دولت باعث :

- ارایه خدمات به‌هم پیوسته (End-to-End) از طریق تبدیل ارتباطات سازمانی سیلویی (ارتباطات عمودی) به ارتباطات ماتریسی (ارتباطات عمودی درون‌سازمانی و ارتباطات افقی میان واحدی یا میان دستگاهی)
- اتکای دولت به داده‌های ذخیره شده در بانک‌های اطلاعاتی خود، نه به اسناد و مدارک نزد کاربران
- اعتماد کاربران و دولت به فضای مجازی از طریق تأمین فضای امن در آن

نکته ۷- ویژگی دولت در عصر دانایی :

- دولت حکمران به جای دولت متصدی
- دولت کارآفرین به جای دولت خدمت‌رسان
- دولت پاسخ‌گو و شفاف
- دولت مشارکت‌جو و تعامل‌پذیر
- دولت سریع و چابک
- دولت در دسترس و فراگیر
- دولت کارآمد و اثر بخش

نکته ۸- مزایا و دستاوردهای دولت الکترونیک برای چیست؟

- ارتقا سطح کیفیت سیاست‌گذاری و تدوین قوانین

— دولت الکترونیک می‌تواند به عنوان کاتالیستی برای بازبینی قوانین عمل کند

— انتشار سریع و گسترده قوانین به نقاط مورد نیاز

— افزایش سرعت و کیفیت شکل گیری سیاست ها

- **تنظیم بهتر مقررات (regulation)**

— در اعطای مجوزها و ثبت نام شهروندان افزایش سرعت

— در اخذ مالیات درآمد بیشتر

— در مقررات زیست محیطی انطباق بیشتر

— در حمل و نقل و خدمات پلیس — شفافیت بیشتر

- **ارائه سرویس های کارا و کم هزینه به شهروندان و کسب و کارها:**

— ارائه یک تصویر بهتر

— کاهش قابل توجه هزینه

— هدف گیری دقیق در ارائه خدمات و سرویس ها

— جلوگیری از فساد و ارتقا سلامت اداری

نکته ۹- منافع دولت الکترونیک برای کسب و کارها

- افزایش سرعت کسب و کار

- مانند Tradenet در سنگاپور

- افزایش راحتی کسب و کار با دولت

- مانند e-Procurement

- بهبود فضای سرمایه گذاری

- شفافیت

نکته ۱۰- منافع دولت الکترونیک برای شهروندان

- صرفه جویی در زمان و هزینه
- اطمینان در دریافت خدمات
- کیفیت بهتر زندگی
- راحتی دسترسی به اطلاعات
- راحتی بیشتر با دسترسی به کانال های مختلف تحویل خدمت
- امکان دریافت خدمات با محوریت شهروند (self-service)

نکته ۱۱- ارکان و عناصر اصلی دولت الکترونیک چیست :

- عناصر اصلی دولت الکترونیک عبارتند از:
- استفاده از ابزارهای ICT (شبکه های کامپیوتری، اینترنت، فکس، تلفن، موبایل و ...)
- پشتیبانی از فعالیت های دستگاه های دولتی (به منظور تامین اطلاعات و خدمات، به منظور پشتیبانی از عملیات و مدیریت کار)
- بهبود ارتباط دولت با شهروندان (از طریق ایجاد کانال های ارتباطی جدید یا ترویج مشارکت دادن برخط شهروندان در فرآیند سیاسی یا مدیریت)
- تغییر پارادایم به سمت تمرکز بر رویکردهای شهروند محور

نکته ۱۲- ویژگی های اصلی دولت الکترونیک

- نه تنها ابزاری ضروری برای پشتیبانی از کارایی در عملیات بخش دولتی است، بلکه یک توانمندساز جدی برای رسیدن به نوآوری در بخش عمومی است
- یک رخ داد در یک مقطع زمانی کوتاه نیست بلکه یک فرآیند رشد طولانی مدت در تغییر شیوه های عملکرد دولت است
- برای ایجاد یک تاثیر پایدار نیاز به حجم قابل توجهی از شهروندان و کسب و کار های الکترونیکی است

- برای رسیدن به یک تعادل بین عرضه و تقاضا، موارد زیر برای افزایش عرضه و تقاضای خدمات الکترونیک دولت می بایست مد نظر قرار گیرد:
- دسترسی حداکثری مردم به کانال های مختلف ارائه خدمت از طریق موبایل، رسانه های دیجیتال و ...
- به کارگیری معیارهایی برای جلب اعتماد مردم به تراکنش های مبتنی بر ICT و سایر تراکنش های دولت الکترونیک
- تشویق به توسعه و به کارگیری محتوا و خدمات کاربرپسند و راحت
- پیاده سازی برنامه هایی برای بهبود دسترسی . راحتی به خدمات الکترونیک

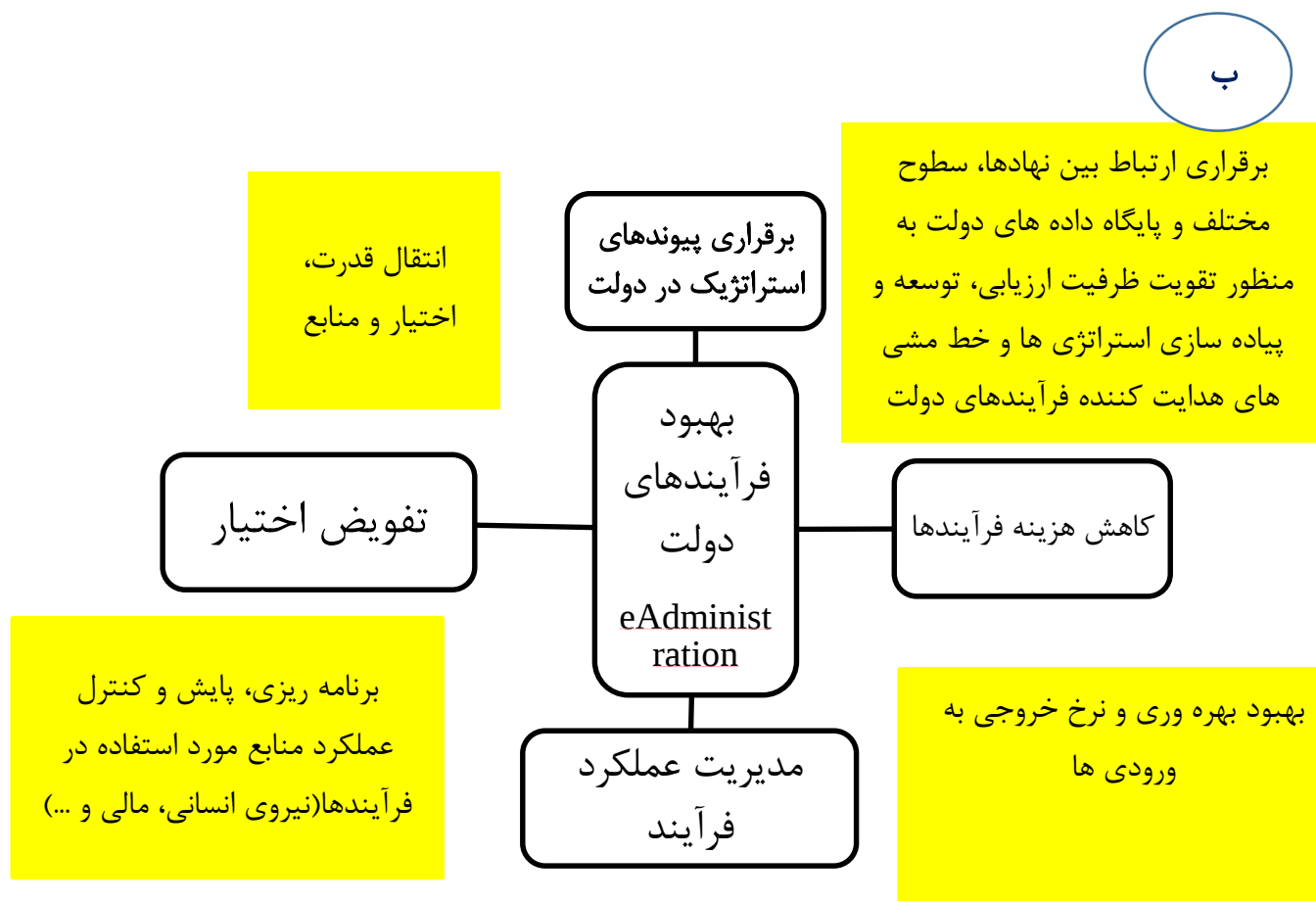
و

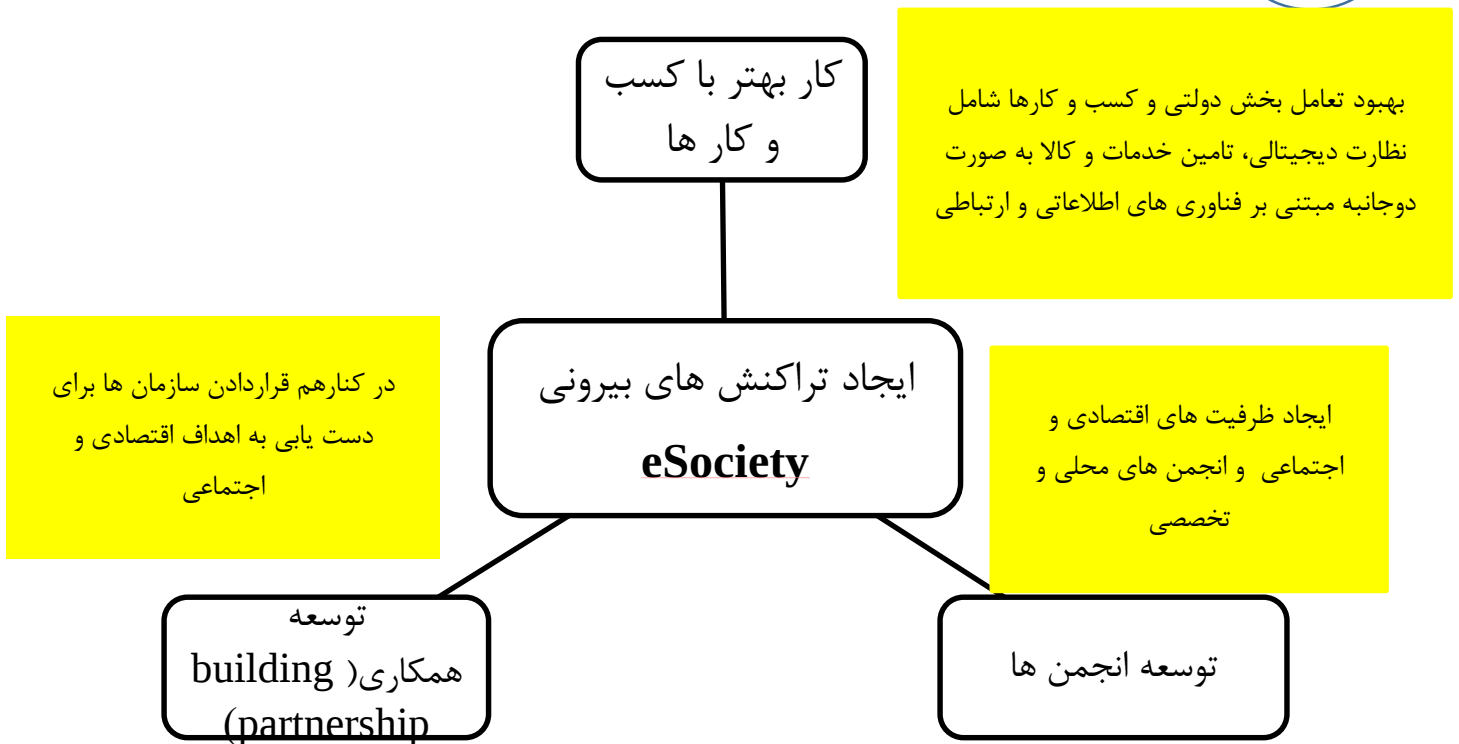
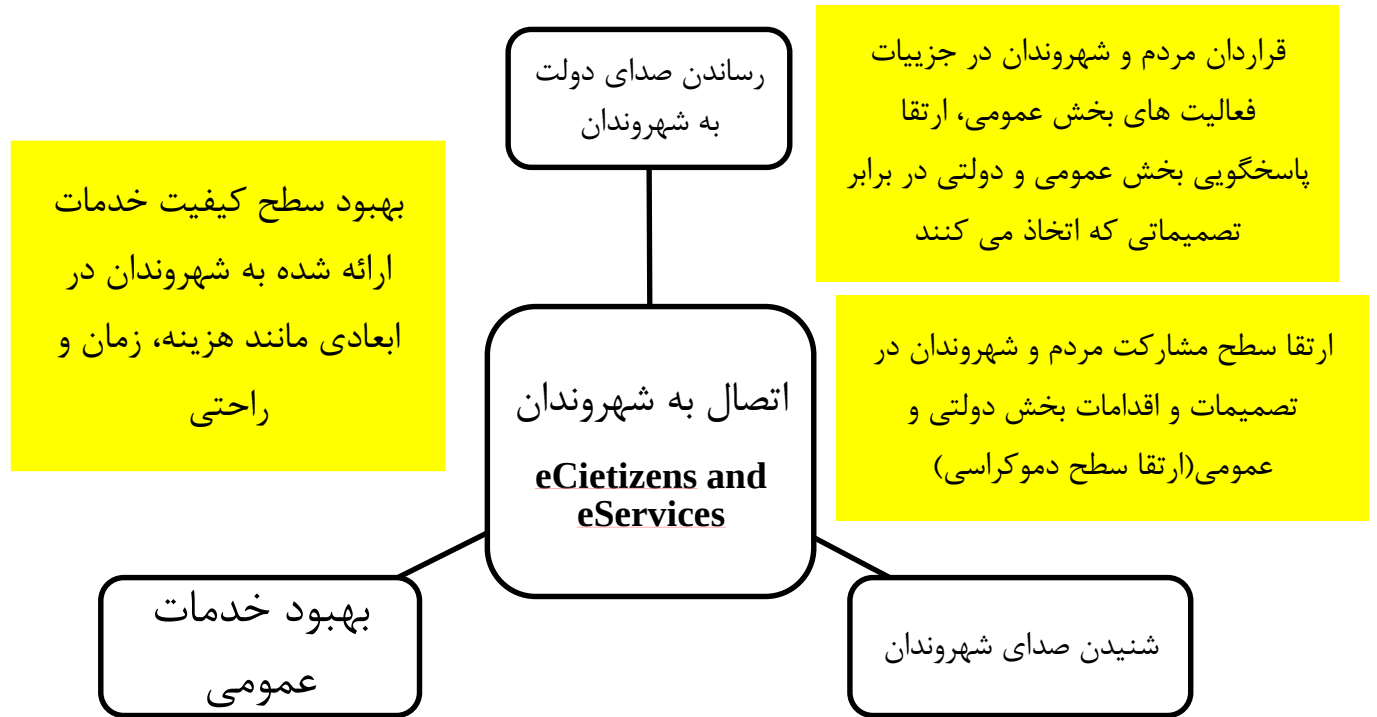
- **ICT به خودی خود باعث بهبود دولت نخواهد شد، بلکه بهبود در سطح دولت نیاز به یک تلاش در سطح کلیه دستگاه ها برای یکپارچه شدن با ICT به عنوان یک جزء نوسازی دولت است.**

نکته ۱۳- موضوعات مورد توجه در دولت الکترونیک:



توسعه سرویس‌ها متکی به شهروندان (self service) و خدمات همراه



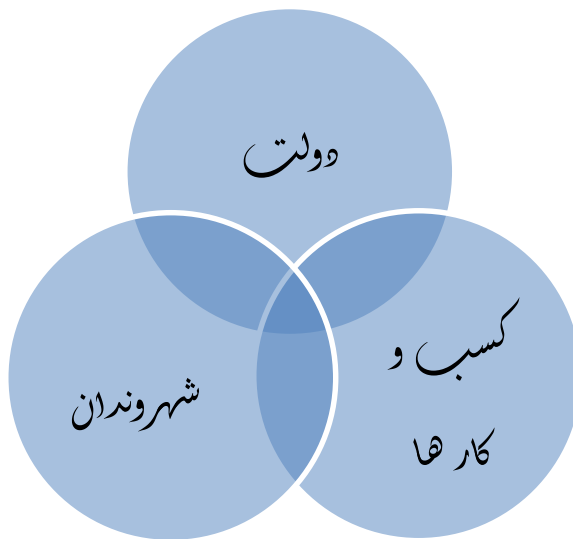


نکته ۱۴- ارکان دولت الکترونیک

✓ سه نقش اصلی در ارائه خدمات عمومی با یکدیگر ارتباط تنگاتنگ دارند:

- شهروندان
- کسب و کارها
- دولت

- فعالیت ها و خدمات دولت با محوریت این سه نقش شکل می گیرد
- دولت الکترونیک شامل تعامل الکترونیکی بین شهروندان و دولت و کسب و کارهاست



✓ دولت الکترونیک را می توان از نظر منطقی به دو بخش تقسیم کرد: **front-office** و **back office**

- بخش **front-office** به بخشی از دولت الکترونیک اشاره دارد که قابل مشاهده است، بدین معنی که تامین کنندگان خدمات و اطلاعات می توانند با شهروندان و کسب و کارها تعامل داشته باشند.
- بخش **back-office** به فرآیندهای داخلی دولت که خدمات را ایجاد می کند و از منظر عموم در دسترس و قابل مشاهده نیستند اشاره دارد:
- پیاده سازی **back-office** دولت الکترونیک به تعاملات **G2G** و هموار سازی فرآیندهای کاری داخلی و بهبود بهره وری اشاره دارد.

- ✓ حوزه های دولت الکترونیک بر اساس کاربران و ارتباطات به سه حوزه اصلی تقسیم می شود:
- نوآوری در ارائه خدمات به شهروندان (G2C): اطلاع رسانی، خدمات رسانی و سایر خدمات دولت به شهروندان
- نوآوری در ارائه خدمات به کسب و کارها (G2B): تسهیل نمودن هر گونه تعامل یا تراکنش بین دولت و کسب و کارها

✓ G2C در دولت الکترونیک:

- خدمات G2C از طریق برنامه های کاربردی مبتنی بر وب به منظور اطلاع رسانی یا انجام تعامل شهروندان با دولت ارائه می شود.
- درخواست برای انواع مجوزها، گواهی ها و استعلام ها
- در اختیار دادن اطلاعات در مورد موارد قانونی و اجرایی مرتبط با درخواست
- خدمات پرداخت شامل مالیات، کمک های مالی و ...

✓ G2B در دولت الکترونیک: خدمات G2C شامل هر نوع خدمت و تعامل بین دولت و کسب و کارها است

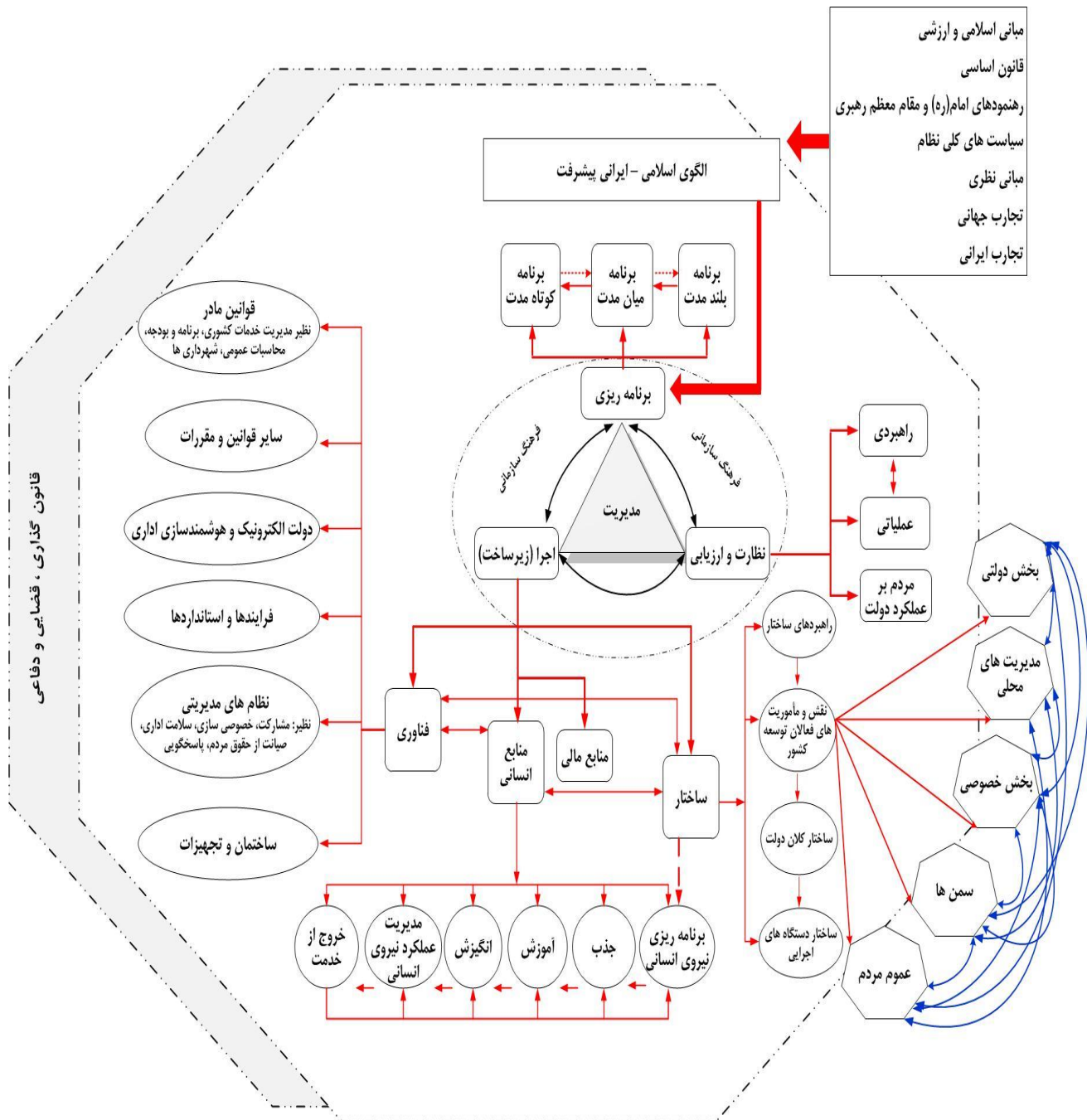
- جاری سازی و اطلاع رسانی خط مشی ها، سیاست ها، قواعد، دستورالعمل ها و مقررات به مقاصد مورد انتظار
- یک سیستم تامین الکترونیکی (e-procurement) یکپارچه – یعنی یک پنجره واحد برای تامین کالاها و خدمات دولتی از بخش غیردولتی که تمام فعالیت ها و فرآیندهای مرتبط اعم از ثبت نام، مناقصه، قرارداد و پرداخت به صورت برخط در این سیستم انجام می شود.
- سیستم های سفارشی الکترونیکی که کاعذ را از فرآیندهای اداری و اجرایی صادرات و واردات حذف می کند.
- مالیات الکترونیکی و در آمد الکترونیکی (e-tax)

✓ G2G به دنبال پشتیبانی از به اشتراک گذاری اطلاعات و ایجاد همکاری (collaboration) در داخل

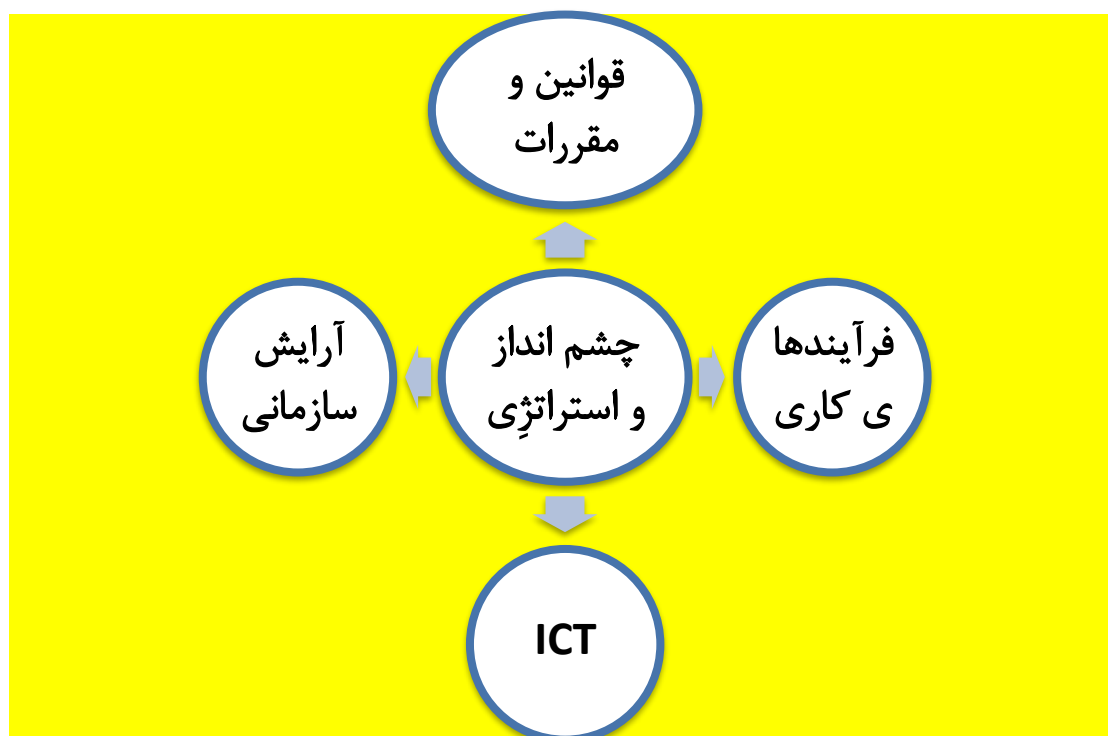
یک دستگاه و بین دستگاه های دولتی است

- اتصال سیستم های گزارش گیری دستگاه های مستقر در مرکز با دستگاه های پراکنده شده در استانها که منجر به افزایش دقت گزارش ها می شود
- به اشتراک گذاری پایگاه های داده بین نهادها و دستگاه های مختلف که منجر به افزایش کارایی و کاهش هزینه ها می شود
- تبادل ایده ها و منابع بین دستگاه های دولتی
- تصمیم گیری ها مشترک (collaborative decision-making) از طریق زیرساخت همکاری

نکته ۱۵- عناصر مؤثر در نظام مدیریت کشور



نکته ۱۶- عوامل کلیدی موفقیت در پیاده سازی دولت الکترونیک



ادامه نکته ۱۷- عوامل کلیدی موفقیت در پیاده سازی دولت الکترونیک

چشم انداز و استراتژی

- برای داشتن یک دولت الکترونیک موفق نیاز است به:
 - ✓ یک برنامه بلند مدت با استراتژی شفاف و مشخص همراه با تعهد برای تامین منابع
- اقدامات جزیی، پراکنده، خرد و شتابزده کافی نیست:
 - ✓ رویکرد اثربخش برای داشتن دولت الکترونیک، داشتن یک تصویر کلان و بزرگ برای دولت الکترونیک به عنوان یک کل (طراحی بالا به پایین) در زمان طراحی است در حالیکه به هنگام آغاز نیاز است تا در فرآیند پیاده سازی طرح هایی کوچک و رتبه بندی شده (رویکرد پایین به بالا) مد نظر قرار گیرند.

- یک مفهوم بسیار مهم در استراتژی دولت الکترونیک ، رویکرد نگاه به دولت به عنوان یک کل یکپارچه (whole of government) است.

✓ رویکرد نگاه به عنوان یک کل یکپارچه، به این معناست که نهادها و سازمانهای دولتی اهداف خود را به جای اینکه به تنهایی و با نگاه به منافع سازمان خود تعریف کنند، در مرزهای مشترک بین سازمانی تعریف کنند.

✓ سازماندهی سرویس های الکترونیکی نمی تواند بر اساس سیلوهای شکل گرفته از واحدهای سازمانی یا وزارت خانه های محقق شود بلکه می بایست بر اساس عبور از بین مرزهای سازمانی محقق شود.

ادامه نکته ۱۷- عوامل کلیدی موفقیت در پیاده سازی دولت الکترونیک

قوانین و مقررات

- استفاده از ICT در دولت و خدمات دولتی نیازمند اصلاحاتی در قوانین و مقررات است چراکه قوانین عموماً برای دنیای مبتنی بر عملیات کاغذی تدوین شده اند که مانعی برای توسعه خدمات الکترونیکی هستند.

✓ اطمینان از به رسمیت شناختن مستندات و تراکنش های الکترونیکی در قوانین به روز شده و به هنگام شده اهمیت بالایی دارد. فرآیندهای دوت الکترونیک می بایست به همان اندازه که فرآیندهای کاغذی مبنای قانونی دارند، سندیت قانونی داشته باشد.

✓ باید پیشگامانه گام هایی برداشت تا از پشتیبانی قوانین و مقررات از دولت الکترونیک اطمینان حاصل کرد.

✓ بسیار اهمیت دارد که زمان کافی برای برنامه ریزی و اجرای تغییرات قانونی مورد نیاز برای فرآیندهای جدید در نظر گرفته شود.

- برای موفقیت دولت الکترونیک نیاز است تا قوانین با موضوعات ذیل وجود داشته باشند:

✓ قوانین حمایت از حریم شخصی

✓ قانون امضای دیجیتالی

✓ قانون امنیت فضای الکترونیکی

✓ قانونی در ارتباط با معماری فناوری اطلاعات دولت و استقرار یک مرکز محاسباتی یکپارچه

ادامه نکته ۱۷- عوامل کلیدی موفقیت در پیاده سازی دولت الکترونیک

آرایش سازمانی

- آرایش سازمانی ساختاری است از نقش ها و مسئولیت ها و مکانیزم ها که برای ایجاد و هدایت رفتار همکارانه بین سازمان ها و افراد در دولت الکترونیک لازم است.

✓ آرایش سازمانی باید به گونه ای طراحی شود که ضمن تسهیل کردن مشارکت بخش خصوصی، تضمین کننده همکاری در درون دولت نیز باشد.

- نکات مهم در طراحی آرایش سازمانی عبارتند از:

- ✓ فراهم نمودن یک رهبری قوی و متعهد
- ✓ ظرفیت برنامه ریزی
- ✓ تعهد در منابع
- ✓ هماهنگی و همکاری
- ✓ پایش و ارزیابی عملکرد
- ✓ استقرار سازمانی به عنوان پشتیبان فناوری
- ✓ همکاری بخش خصوصی و بخش دولتی

موضوعات استراتژیک در طراحی آرایش سازمانی دولت الکترونیک:

- یکپارچگی با برنامه های توسعه
 - ✓ یکپارچگی دولت الکترونیک با استراتژی ها و برنامه های توسعه کشور
- سینرژی و هم افزایی بین دولت الکترونیک و فعالیت های توسعه ای مستقل فناوری اطلاعات
 - ✓ استقرار سازمانی به منظور رهبری و ایجاد شبکه برای ایجاد هم افزایی بین دولت الکترونیک، زیرساخت های ارتباطی، سواد IT و صنعت
- هماهنگی بین اجزا دولت الکترونیک
 - ✓ ایجاد هماهنگی و تعادل بین پیاده سازی سرویس های تسهیل شده به وسیله فناوری اطلاعات، ضروریات های فناوری، استراتژی ها و اولویت های بخشی
- درجه تمرکز
 - ✓ باید درجه بهینه آزادی بین کنترل مرکزی و هماهنگی در برابر اقدامات از پایین به بالا و نوآوری های غیر متمرکز تعیین شود

- تطبیق داشتن با معماری و ظرفیت و قابلیت های سازمان ها و نهادها
✓ تطبیق داشتن با فرهنگ سیاسی کشور و ساختارهای نهادها

ادامه نکته ۱۷- عوامل کلیدی موفقیت در پیاده سازی دولت الکترونیک

فرآیندهای کاری: مجموعه ای از فعالیت های ساختاریافته و و با هم مرتبط که یک خروجی مورد نظر را ایجاد می کنند

- دولت الکترونیک به معنای تنها اتومات کردن فرآیندهای کاری موجود دولت یا آن لاین کردن خدمات دولت نیست

✓ هدف نهایی دولت الکترونیک، تغییر(transform) شیوه های کاری دولت است. برای داشتن یک دولت الکترونیک موفق اغلب نیاز به تغییر فرآیندهای کاری است.
✓ درک این موضوع بسیار پر اهمیت است که به کارگیری ICT زمانی اثربخش است که ناکارایی ها از فرآیندها حذف شده باشد، فرآیندها هموار و روان شده باشند و فرآیندهایی که تاریخ مصرفشان به اتمام رسیده کنار گذاشته شده باشند.

- یکی از ابزارهای مهم برای نوآوری و تغییر فرآیندهای کاری مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار(BPR) است.

✓ BPR عبارت است از طراحی مجدد جریان کار بین دپارتمان ها و واحدهای مختلف در سطوح مختلف سازمان به منظور ارتقا کارایی فرآیند(یعنی حذف ناکارایی ها در اجرای کار فرآیند)

ادامه نکته ۱۷- عوامل کلیدی موفقیت در پیاده سازی دولت الکترونیک

فناوری اطلاعات

عوامل کلیدی که می بایست در انتخاب فناوری و تامین کنندگان تکنولوژی در نظر گرفت عبارتند از:

- ✓ سطح مورد نیاز از کاربرد فناوری
- ✓ زیرساخت شبکه
- ✓ تعامل پذیری فناوری
- ✓ استاندارد بودن
- ✓ قابلیت های فنی و منابع انسانی

نکته ۱۸ - عوامل ریسک در توسعه دولت الکترونیک به دوبرخش تقسیم می شود: ریسک مرتبط با شهروند و ریسک مرتبط با دولت

-ریسک شهروند:

- ✓ شکاف دیجیتالی
- ✓ انتظارات محدود
- ✓ کم بودن آشنایی
- ✓ راحت نبودن استفاده
- ✓ سطح پایین انگیزش
- ✓ سطح پایین اعتماد
- ✓ تصور غلط

-ریسک دولت:

- ✓ پیچیدگی
- ✓ پارادایم تمرکز بر نهادها
- ✓ محدود بودن ظرفیت ها
- ✓ محدودیت های منابع انسانی
- ✓ محدودیت های منابع مالی

نکته ۱۹ -عواملی که باعث می شود تا پیاده سازی دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه با

شکست مواجه شوند:

- ✓ نبود توافق جامع در نظام اداری دولت و مقاوت های داخلی در بدنه دولت
- ✓ ناکافی بودن استراتژی ها و برنامه ها - معرفی دولت الکترونیک به صورت بخشی و غیر سیستماتیک
- ✓ محدودیت در دسترسی به منابع انسانی کیفی - ناکافی بودن ظرفیت های منابع انسانی در سازمان ها
- ✓ فقدان طرح سرمایه گذاری
- ✓ کمبود تامین کنندگان توانمند سیستم ها و IT
- ✓ رشد نیافتگی و نابالغ بودن فناوری ها
- ✓ پیاده سازی سریع بدون آماده سازی و تست ها ناکافی

نکته ۲۰ - مدل های توسعه دولت الکترونیکی

الف- مدل ۴ فازي توسعه دولت الکترونیکی گارتنر، ۲۰۰۰

- مرحله حضور(Presence): در این گام اطلاعات ساده ای توسط سایت ها به شکل غیر فعال ارائه می شود. ارائه اطلاعات در این گام به شکلی است که گویا تنها یک بروشور کاغذی ایجاد شده است که هیچ تغییری روی آن قابل اعمال نیست.
- مرحله تعامل(interaction): در این مرحله تعاملات ساده ای بین دولت و شهروندان(G2C)، دولت و کسب و کارها(G2B)، دولت و دولت(G2G) ارائه می شود. وب سایت های ایجاد شده در این مرحله امکان تماس از طریق ایمیل و فرم های تعاملی که می تواند منجر به پاسخگویی شود را فراهم می کند.
- مرحله تراکنش(transaction): در مرحله تراکنشی، امکان تراکنش هایی چون پرداخت برای مجوزها، تمدید آن لاین، پرداخت مالیات یا سایر هزینه ها، شرکت در مناقصه ها و ... فراهم می شود.
- انتقال و تغییر(transformation): بالاترین سطح است که در آن مفاهیم حکمرانی کاملاً مورد نظر قرار می گیرد و شامل نگاهی دوباره و مجدد به چگونگی عملکرد دولت و در ک جدیدی از سازماندهی دولت می شود

ب- مدل ۵ فازي توسعه دولت الکترونیکی سازمان ملل، ۲۰۰۱

- مرحله حضور(emerging): حضور آن لاین دولت از طریق تعداد محدودی سایت های مستقل مشاهده می شود. اطلاعات محدود، ابتدایی و استاتیک هستند.
- مرحله پیشرفته(enhanced): تعداد سایت های دولتی افزایش می یابد. اطلاعات بیشتر حالت پویا می گیرند. اطلاعات و محتوا تحت مقررات بیشتر به روز می شوند.
- مرحله تعاملی(interactive): کاربران می توانند فرم ها را دانلود کنند، به ایمیل دفاتر دولتی دسترسی داشته باشند، از این طریق تعامل داشته باشند و قرار ملاقات تنظیم کنند و درخواست های خود را اعلام کنند.
- مرحله تراکنشی(transactional): کاربران می توانند برای هر سرویسی که دریافت می کنند به صورت آن لاین پرداخت کنند و تعاملات آن لاین مالی داشته باشند.
- مرحله یکپارچگی(seamless): در این مرحله بین تمام سرویس های الکترونیک در سطح نظام اداری یببین تمام واحدها و سازمانها یکپارچگی ایجاد می شود.

ج- مدل توسعه دولت الکترونیک لین ولی، ۲۰۰۱

- مرحله کاتالوگی (cataloguing): در این مرحله تلاش های اولیه دولت متمرکز بر ارائه اطلاعات به صورت آن لاین از طریق وب سایت ها است.
- مرحله تراکنشی (transaction): در این مرحله تلاشهای دولت متمرکز بر اتصال سیستم های داخلی سازمانها به اینترنت های آنلایین و فراهم کردن امکان تراکنش شهروندان با دولت به صورت الکترونیکی است.
- یکپارچگی عمودی (vertical integration): به ایجاد یکپارچگی در داخل بخش های مختلف اشاره می کند.
- یکپارچگی افقی (horizontal integration): به ایجاد یمپارچگی بین سازمان ها و بخش های مختلف دولت اشاره دارد.

د- مدل توسعه سه فازی دولت الکترونیک بانک جهانی، ۲۰۰۲

- انتشار (publish): توسعه سایت هایی به منظور انتشار اطلاعاتی در مورد دولت و اطلاعاتی که که برای عموم مفید است. انتشار و توسعه سایت ها اولین گام در دولت الکترونیک است.
- تعامل (interact): برقراری رابطه دو طرفه بین دولت و سایر بخش ها، که بر اساس کاربردهای ابتدایی امکان برقراری تماس از طریق ایمیل با دفاتر دولتی ممکن می شود و کاربران می توانند از طریق ارسال فرم هایی بری ارائه پیشنهاد در مورد سیاست ها و قانون گذاری ها اقدام کنند.
- تراکنش (transact): امکان دریافت خدمات دولتی و تراکنش های کاری به صورت آن لاین برای شهروندان میسر می شود. وب سایت های تراکنشی امکان ارتباط مستقیم به خدمات دولت را در هر زمانی فراهم می کند. این سایت ها سطح بهره وری را بالا می برند چراکه باعث می شوند تا فرآیندهایی که نیاز به مداخله دولت دارد ساده تر و سریع تر و ارزان تر انجام شوند.

ذ- مدل چهار فازی IBM برای توسعه دولت الکترونیک، ۲۰۰۳

- خود کار کردن فرآیندها (automate): تمرکز اولیه بر شهروندان و ظهور وب قرار می گیرد.

- توسعه و گسترش (enhance): در این گام تغییری روی برنامه های کاربردی یا سیاست ها اعمال نمی شود.
- یکپارچگی (integrate): نیاز به برنامه ریزی جدی برای داشتن فرآیندهای کاری یکپارچه است.
- سطح عمل بر اساس تقاضا (on demand): در این سطح نیاز به تغییر در سه حوزه اصلی در دولت می باشد: تحول در مدل کاری دولت، تحول در زیرساخت ها، تحول در فرهنگ

با امید موفقیت شما عزیزان