



ازدهار البلدان كرامة الإنسان



ورشة عمل حول بناء الثقة في الخدمات الحكومية الرقمية

Workshop on Building Trust in Digital Government Services

نظمتها الإسكوا بالتعاون مع المنظمة العربية لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات وجمعية الانترنت والاتحاد الدولي للاتصالات.
بيروت، 11-12 سبتمبر/أيلول 2023

الرسائل الرئيسية

أهم الرسائل التي نتجت عن ورشة العمل حول بناء الثقة في الخدمات الحكومية الرقمية:

تعزيز تطوير الخدمات الحكومية الرقمية

- 1- تعتبر التكنولوجيات الناشئة (كالذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وغيرها) مهمة لتطوير الأعمال التجارية والخدمات الحكومية الرقمية خاصة وأنها تقدم ميزات إضافية. وينبغي وضع وتحديث الاستراتيجيات الرقمية الوطنية والإقليمية بطريقة مرنة ودورية بحيث تشمل التكنولوجيات الناشئة وتأخذ بالاعتبار الخصوصيات المحلية والمجتمعية، والتغيرات التكنولوجية السريعة والتحديات التنموية الملحة.
- 2- يجب على الجهات الحكومية إعطاء الأولوية لمبادئ التصميم التي تركز على المواطن في تطوير الخدمات العامة الرقمية. ويشمل ذلك ضمان سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول والاستجابة لاحتياجات المواطنين. كما ينبغي لهيئات القطاع العام إشراك المواطنين في عملية التصميم، وطلب التعليقات وتحسين الخدمات بشكل متكرر.
- 3- ينبغي توعية المستخدمين وإمامهم بالخدمات الحكومية الرقمية عند إطلاقها وعند تعديلها، وتوضيح درجة الخصوصية المتعلقة باستخدامها، والتنسيق مع وسائل الإعلام لضمان انتشارها الفعال وتوسع تغطيتها واستخدامها في الدول العربية.

الأمن السيبراني

- 4- يمكن لجميع البلدان العربية الاسترشاد بالاستراتيجية العربية للأمن السيبراني وأساسياتها (والتي وضعتها المنظمة العربية لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات) من أجل تطوير استراتيجيات وطنية للأمن السيبراني، ومتابعة الرقم القياسي العالمي للأمن السيبراني (Global Cybersecurity Index) الذي يصدر عن الاتحاد الدولي للاتصالات لمتابعة تطور الأطر التنظيمية والتشريعية والإجرائية للأمن السيبراني في البلدان العربية والعالم.
- 5- ينبغي رفع الوعي وتعزيز الإرادة السياسية حول البيئة التمكينية للأمن السيبراني وأهميتها، وذلك من خلال وضع الاستراتيجيات الوطنية الخاصة بالأمن السيبراني أو تضمين الأمن السيبراني كجزء لا يتجزأ من أي استراتيجية رقمية وطنية يتم تطويرها، مع ضرورة إيلاء الاهتمام بدعم برامج التدريب والتوعية حول الأمن السيبراني بحيث تشمل كافة القطاعات وجميع الناس.

- 6- ينبغي توفير نفاذ شامل وتحصين أمن بنية الإنترنت، كونها الرافعة الأساسية للتحول الرقمي، والاعتماد على الإرشادات التي تصدرها جمعية الإنترنت (Internet Society) في هذا الخصوص. وتعتبر البنية الأساسية للمفاتيح العامة (Public Key Infrastructure) والتوقيع الإلكتروني والهوية الرقمية أجزاء مهمة في عملية تحسين الأمن السيبراني وتطوير الثقة بالخدمات الحكومية الرقمية.
- 7- يتوجب العمل على إنشاء فرق للاستجابة لحوادث أمن الحاسوب على المستويات الوطنية والقطاعي والإقليمية (Computer Security Incident Response Teams - CIRTs)، من أجل تعزيز الاستجابة لحوادث أمن الحاسوب.

الأطر القانونية

- 8- ضرورة تطوير وتعديل وتفعيل التشريعات القانونية المتعلقة بالجرائم المعلوماتية وبتنظيم التكنولوجيات الناشئة والخدمات الحكومية الرقمية، وأهمية الامتثال للمعايير الدولية وانضمام الدول العربية إلى الاتفاقيات الدولية المتخصصة في هذه المجالات.
- 9- وينبغي تحديث ومواءمة الأطر القانونية والتشريعية التي تنظم الفضاء السيبراني وتحمي الخصوصية والبيانات الشخصية، وكذلك تشديد العقوبات الواردة في قوانين حماية البيانات الشخصية لتكون رادعاً لإساءة الاستخدام.
- 10- إعداد واعتماد قواعد أخلاقية جديدة (code of ethics) لاستخدام الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى تعزيز جهود البحث والتطوير من أجل تحقيق أمن العمليات والحد من الجرائم السيبرانية، مع الاستعانة والامتثال بالمعايير الدولية الجيدة.

بناء الثقة والأمن

- 11- بناء الثقة بالخدمات الحكومية الرقمية من خلال اعتماد التوافقية والنقل البيئي في هذه الخدمات، وتعريف المواطنين بها والتفاعل معهم حول الفوائد والمخاطر والخصوصية المرتبطة باستخدامها.
- 12- ينبغي إشراك كافة أصحاب المصلحة، وخاصة القطاع الخاص، في تسهيل الوصول إلى الحوسبة السحابية والبنية الأساسية الآمنة للإنترنت وفي ضمان سلامة التفاعلات عبر الإنترنت للمؤسسات والأفراد على حد سواء.
- 13- تعزيز جهود التنسيق والتعاون بين البلدان العربية ومختلف المنظمات الدولية والعربية المعنية وكذلك كافة أصحاب المصلحة من القطاعين العام والخاص من أجل تبادل الخبرات والممارسات الناجحة، والاستفادة من التجارب العربية والعالمية في جميع المجالات المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية وضمان أمن وسلامة المؤسسات العامة والخاصة والأفراد.