

The background features a warm, abstract design with overlapping curved lines in shades of orange, red, and yellow. Several horizontal bars in blue, purple, green, and yellow are layered across the lower half of the image.

INSTRUMENTOS
SOBRE E-GOVERNO
PARA PAISES EM VIA
DE DESENVOLVIMENTO

ÍNDICE

Sobre este conjunto de ferramentas

Prefácio

01 Vista geral conceptual

- 1.1 O governo electrónico, e E-Administração
- 1.2 Necessidade para o governo electrónico
- 1.3 Formulários de interação
- 1.4 Fases da maturidade do governo electrónico
- 1.5 Partes interessadas

02 E-Prontidão

- 2.1 O conceito
- 2.2 Modelos de avaliação da E-Prontidão
- 2.3 Estrutura sugerida para a avaliação da E-Prontidão

03 Plano de ação dos governos electrónicos

- 3.1 Definir uma visão a nível nacional
- 3.2 Aumentar a consciência
- 3.3 Estabelecer uma organização do vértice
- 3.4 Construir a capacidade humana
- 3.5 Construir a infra-estrutura tecnológica
- 3.6 Estabelecer uma rede de sócios
- 3.7 Definir leis e políticas
- 3.8 Identificar e executar um projecto piloto

04 Capacidade humana de construção

- 4.1 Habilidades & capacidades humanas necessárias
- 4.2 Capacidade humana de construção

05 Desenvolvimento da infra-estrutura

- 5.1 Infra-estrutura de comunicação do âmbito nacional
- 5.2 Infra-estrutura de computação
- 5.3 Centros de dados
- 5.4 Arquitectura do governo electrónico
- 5.5 Estrutura de interoperabilidade
- 5.6 Política do Domain Name

06 Parceria

- 6.1 Necessidade para parcerias no governo electrónico
- 6.2 Os meios possíveis para a parceria
- 6.3 Parceria confidencial pública (PPP)
- 6.4 Os formulários diferentes das parcerias
- 6.5 Considerações importantes para PPPs bem sucedidos

07 legislações e estrutura reguladora

- 7.1 Necessidade para a estrutura reguladora
- 7.2 Tipos de legislação
- 7.3 Ambiente legal
- 7.4 Medidas reguladoras & legislativas em vários países: Uma vista geral

08 portal nacional

- 8.1 Portal do nacional de única entrada
- 8.2 Características-chaves do portal nacional

09 monitorização e avaliação

- 9.1 Indicadores de desempenho para a planta do governo electrónico
- 9.2 Avaliando a usabilidade de portais/Web site do governo

10 estudos de caso

Referências

Anexos

Equipe de projecto

Sobre este conjunto de Instrumentos

Este conjunto de instrumentos foi preparado pelo centro nacional de informática (NIC), departamento de informação e Tecnologia, do ministério da comunicação e tecnologia, da Índia na ordem da UNESCO, Nova Deli, departamento da Ásia e do Pacífico para comunicação e informação.

Este original pode ser reproduzido em todos os meios com permissão da UNESCO Nova Deli. Se referido ou reproduzido como parte de uma outra publicação, a fonte do material deve ser apropriadamente reconhecida. O índice deste original não deve ser usada em nenhum contexto enganador ou desagradável.

UNESCO 2005 do ©
ISBN 81-89218-04-2

As designações empregadas e a apresentação do material durante toda a publicação não implicam a expressão de nenhuma opinião qualquer da parte da UNESCO a respeito do estatuto jurídico de algum país, território, cidade ou área e suas autoridades, ou referir-se as suas fronteiras ou limites.

Para todas informações adicionais/sugestões a respeito deste conjunto de Instrumentos, contactar por favor algum dos seguintes endereços:

Dr. Susanne Ornager

Conselheira para comunicação &
Informação na Ásia

Escritório da UNESCO-Nova Deli
Casa da UNESCO, B-5/29
Enclave de Safdarjung
Nova Deli - 110 029
INDIA

Email: s.ornager@unesco.org

Web site: <http://unescodelhi.nic.in>

Neeta Verma

Diretora técnico sênior

Centro nacional de informática
Serviço de tecnologia de informação
Ministério da C&IT, Govt. Da Índia
Um bloco, complexo de CGO, Lodhi Rd
Nova Deli - 110 003
INDIA

Email: neeta@nic.in

Web site: <http://home.nic.in>

Publicado por UNESCO Nova Deli

Email: newdelhi@unesco.org

A Internet emergiu com uma das maiores voltas das épocas recentes. A volta líquida introduziu possibilidades enormes para influenciar a tecnologia para realçar não somente a produtividade e a eficiência para desenvolver igualmente modelos comerciais e estratégias inovativas em cada sector. Os governos pelo mundo inteiro estão usando aplicações da TIC para aumentar a eficiência, responsabilidade, para realçar a transparência, aumentar a recolha de rendimento e facilitar reformas do sector público.

Entretanto, a encenação difere vastamente entre as nações em via de desenvolvimento que esforçam-s a começar engajar se na TIC e aquelas nações desenvolvidas onde os esforços do governo electrónico têm começado já dar frutos. Para as nações em via de desenvolvimento, especialmente países em níveis emergentes de construir uma infra-estrutura do governo electrónico, é vital compreender onde estão nos termos de sua e-prontidão, reflectidas sobre as componentes intrínscos de um plano de acção do governo electrónico e seleccionam lições de sucesso e da falha das várias iniciativas do governo electrónico empreendidas por outros países em via de desenvolvimento ou desenvolvidos.

Este conjunto de instrumentos do governo electrónico aponta desmistificar conceitos atrás do governo electrónico e reforçar a compreensão de todo aqueles envolvidos no planeamento e na execução de projectos do governo electrónico.

O conjunto de Instrumentos oferece uma estrutura da acção que envolve todas as partes interessadas em nações em via de desenvolvimento incluindo parlamentários, executivos do governo, as instituições assim como organizações não governamentais e guiá-los com as várias fases em suas iniciativas do governo electrónico.

Ao desenvolver este conjunto de instrumentos, o esforço foi endereçar todos os aspectos possíveis para iniciar, programas de aplicação e de sustentação em alguma nação tornando-se, direito do governo electrónico de definir o conceito mesmo do governo electrónico e de discutir o plano de acção da e-prontidão e do governo electrónico a tecnologia, infra-estrutura, edifício de capacidade assim como a estrutura legislativa e reguladora. Mais, o número de estudos de caso foi discutido que exemplificam as iniciativas bem sucedidas do governo electrónico, os desafios enfrentados e a maneira que foram resolvidos.

O objetivo, através deste conjunto de Instrumentos, é oferecer uma mão amigavel aos fabricantes e aos altos executivos de política nas nações em via de desenvolvimento dotando as com informação detalhada sobre , como e quando empreender com sucesso a estrada ao governo electrónico.

Finalmente, eu gostaria de expressar meus agradecimentos e apreciação sinceros a todos aqueles, que duma ou outra maneira contribuíram ao desenvolvimento do conjunto de instrumentos. Ao princípio, eu gostaria de agradecer ao Dra. Susanne Ornager, conselheira para comunicação & a informação em Ásia, UNESCO para fornecer a orientação e a sustentação valiosa durante o desenvolvimento do conjunto de instrumentos. Eu gostaria de expressar minha gratidão ao Dr. N.Vijayaditya, diretor-geral, NIC por fornecer entradas valiosas e incentivo constante. Eu igualmente gostaria de agradecer ao professor M.Tawfik, diretor da UNESCO, Nova Deli por inspirar-me desenvolver este conjunto de instrumentos. Eu igualmente desejo expressar os meus agradecimentos sinceros ao Dr. B K Gairola, vice diretor-geral, NIC pela sua sustentação imensa e a entrada valiosa sem que, este trabalho não seria possível. Eu igualmente gostaria de agradecer ao Dr. YK Sharma, vice diretor-geral, NIC pelo seu conselho valioso no projecto.

Meus membros da equipa Sonal Kalra & Mohan DAS merecem agradecimentos especiais por fazer contribuições valiosas para o desenvolvimento do conjunto de instrumentos. Os agradecimentos são devido a Sh. D C Misra, diretor técnico sênior, NIC por incentivando me empreender esta atribuição & doação de sua entrada valiosa. Eu igualmente gostaria de agradecer os meus colegas da NIC por dar a entrada valiosa durante a preparação de estudos de caso. Devesh, Sudhanshu, Rajesh, Nilambara merece a menção especial pelos seus esforços incansáveis. Os agradecimentos são igualmente devido a Ms.Christine Martin da UNESCO por toda sustentação administrativa durante o projecto.

Neeta Verma

Diretor técnico sênior,
Centro nacional de informática

Capítulo 1:

Vista geral conceptual

Vista geral conceptual

- 1.1 O governo electrónico, e E-Administração
- 1.2 Necessidade para o governo electrónico
- 1.3 Formulários da interação
- 1.4 Fases da maturidade de EGovernment
- 1.5 Partes interessadas

O governo electrónico do termo é já não estranho nos tempos actuais mas é extremamente importante para que algum país tenha um conceito desobstruído do assunto antes de empreender viagem da transformação. A visão é reforçada mais compreendendo vários intricados envolvidos na gama total do governo electrónico.

1.1 O governo electrónico & E-Administração

O governo electrónico e a E-Administração dos termos estão sendo usados em vários fóruns mas faz bem para compreender a distinção básica entre os dois. O governo é a instituição própria, visto que a administração é um conceito mais largo que descreve os formulários do governo que não esta necessariamente nas mãos do governo formal.

“Por Administração, nós significamos os processos e as instituições, formais e informais, guia e contem as atividades colectivas de um grupo. O governo é o subconjunto que actua com autoridade e cria obrigações formais. A administração não precisa ser conduzido necessariamente exclusivamente pelos governos. Empresas confidenciais, associações de empresas, organizações não governamentais (ONGs) e associações das ONGs , frequentemente em colaboração com órgãos governamentais, para criar a administração; às vezes sem autoridade governamental”

- Keohane & Nye (2000)

Embora não há nenhuma definição geralmente aceite de e-government/e-governacao, entretanto, tomando uma sugestão acima, nós podemos defini-lo da seguinte maneira:

| O governo electrónico

O governo electrónico é o uso de tecnologias de informação e de comunicação para promover o control eficiente e eficaz, e tornando mais acessível e responsável aos cidadãos. As características do governo electrónico são:

- Fornecimento de serviços eletrônico
- Trabalhos eletrônicos
- Votação eletrônica
- Productividade eletrônica



| E-Administração

A administração é a síntese social da política, políticas, programas e a E-administração é aplicação da TIC ao sistema de administração para assegurar uma participação mais larga e mais profunda dos cidadãos, instituições, ONGs assim como empresas confidenciais na tomada de decisão. As características da e-administração incluem: 1

- Acoplamento eletrônico
- Consulta eletrônica
- Control eletrônico
- Orientação social conectada



| E-Democracia

governo electrónico e e-administração, é importante compreender o conceito de **e-democracia**, que é uma extensão natural da e-administração. Mesmo antes da Internet, interação entre o governo e outras entidades tais como ONGs, instituições e sociedade em grande, que ocorrem com os meios convencionais, eram crucial no processo de política. Agora a Internet e a World Wide Web facilitaram que o governo abrace não somente todas as partes interessadas mas também os cidadãos comuns facilitando o processo. Nós podemos definir a e-democracia no seguinte:

A E-Democracia refere os processos e as estruturas que abrangem todos os formulários eletrônico de interação entre o governo (eleito) e o cidadão (eleitorado).

A E-Democracia pode ser um instrumento significativo para reforçar a democracia, trazendo povos no processo político, e assistência em resolver edições complexas extraído em cidadania difundida dentro respectivos países.

Capítulo 1:

1.2 Necessidade para o governo electrónico

Vista geral conceptual

1.1 O governo electrónico, e E-Administração

1.2 Necessidade para o governo electrónico

1.3 Formulários da interação

1.4 Fases da maturidade de EGovernment

1.5 Partes interessadas

A necessidade para o governo electrónico encontra sua génese em um factor mais largo que pertence a 'boa administração'. Desde que a administração refere primeiramente a maneira em que o poder é exercitado os governos ao controlar recursos sociais e económicos de um país, boa administração envolve uma escala larga de áreas de atividade e um facilitador importante dos mesmos e aplicação da TIC no processo de administração.

A "boa" administração é o exercício desse poder por vários níveis . o governo que é eficaz, honesto, equitativo, transparente & responsável.

A necessidade para o governo electrónico encontra sua génese num grande factor que pertence à boa administração '. Desde que a administração refere se primeiramente a maneira em que o poder é exercitado pelos governos em controlar recursos sociais e económicos de um país. A boa administração envolve uma aproximação diferenciada e a aplicação da TIC é um facilitador importante da boa administração.

Usando a TIC junto com outras reformas, os governos podem hoje entregar uma escala larga de serviços - cartões de ração, licenças do motor e dos registros de terra à saúde, instrução e serviços municipais - numa maneira que seja oportuna, eficiente, económica, equitativa, transparente e sem corrupção. Os exemplos bem sucedidos da e-administração, o projecto de Bhoomi dentro O estado de Karnataka de India ao projeto de Bahiya em Brasil mostrou essa utilização a melhor de A TIC tem bastante potencial a alcançar e acelerar o ritmo do desenvolvimento.

A E-Administração é a aplicação da TIC para o funcionamento do governo. Acoplado com processos de reformas , políticas necessárias para sustentação também pode ser uma maneira para facilitação da boa administração. Os benefícios principais da e-administração são discutidos abaixo:

1. Melhorado & realçou a entrega dos serviços governamentais

A entrega de informação eletrônica e de serviços pelo governo conduz não somente à eficiência, e melhor qualidade mas facilita sobretudo o acesso equitativo. Uma vez que os serviços estão disponíveis através da Internet, quiosque, centros de serviço Integrados, dispositivos móveis, torna-se muito conveniente para povos em zonas urbanas assim como a parte rural do país aproveitar destes serviços, como os governos em muitos dos países, assim como o sector privados está no processo de fazer investimentos e estender a infra-estrutura de comunicação às partes remotas do país para alcançar o não alcançado. A aplicação da TIC para a entrega dos serviços igualmente facilita o governo tornado se mais responsivo para cidadãos.

2. Concessão dos cidadãos com o maior acesso à informação e à habilidade de governo a interagir e participar

O governo electrónico abre avenidas para que as massas , tornem-se mais ciente e informadaa sobre o funcionamento do governo. O Uso eficaz da tecnologia no governo, partilha de informação com partes interessadas, conduz à concessão dos cidadãos com fácil & realçados acesso à informação e à habilidade do governo de interagir & participar facilmente no processo de administração. Interação realçada entre cidadãos & governo assim como aumento na participação dos cidadãos no funcionamento, na tomada de decisão do governo, política etc. promove o acoplamento cívico e reforçam a democracia.

3. Transparência realçada & responsabilidade aumentada do governo

A aplicação da TIC nos processos do governo igualmente ajuda em realçar a transparência dentro funcionamento do governo, interação com os cidadãos & negócios. Compartilhando da informação como processos do governo, procedimentos, regulamentos assim como a provisão para o estado de seguimento da aplicação/pedido, introduz muita transparência no funcionamento do governo. Isto por sua vez ajuda em levantar o nível de confiança de cidadãos para o governo e conduz para melhorar o relacionamento entre o governo & o cidadão assim como o governo & negócios.

4. Aumentando a geração interna da eficiência e do rendimento pelo governo

A aplicação da TIC ao funcionamento interno do governo poralguma hora. E estabeleceu-se em muitas ocasiões que o uso eficaz da TIC pode minimizar custos de transação e aerodinamizar as operações do governo que tornando assim o governo mais eficientes e eficaz. A distribuição judiciosa da tecnologia pode conduzir a mais produtividade e uma redução & redistribuição possível da mão-de-obra.

Mais, as operações aerodinâmicas, relatórios oportunos em vários aspectos do serviço podem ajudar iniciando a ação e o resultado na recolha de rendimento mais elevado pelo governo tais como a colecção dos impostos, dos deveres etc.

5. Melhorando o relacionamento entre o governo e cidadãos

Finalmente, a adopção do governo electrónico e seus benefícios compreendendo a produtividade mais elevada, eficiência, transparência realçada, responsabilidade, compreensibilidade conduz a uma melhoria total na imagem do governo nas mentes dos cidadãos. O nível de confiança dos cidadãos e os negócios no governo podem significativamente ir acima devido à facilidade & à eficiência aumentada na interação com o governo. Os níveis de confiança levantados conduzem ao melhoramento do relacionamento entre o governo & cidadãos assim como o governo & o negócio, são uns dos objetivos principais na boa administração.

faz sentido tremendo para o sector de governo pelo mundo inteiro adoptar os Avanços da TIC do governo electrónico para aerodinamizar seus processos, conetando todas partes interessadas, cortando custos, melhorando a entrega dos serviços, e mais importante ainda, realizando a visão da boa administração `.

Mais, com as histórias de sucesso do governo electrónico nas partes diferentes do mundo, chamada internacional para que os governos respondam aos padrões da responsabilidade, transparência e a administração participativa como elementos críticos para a democracia e a legalidade do estado tem de tornar-se mais forte.

Capítulo 1:

1.3 Formulários da interação

Vista geral conceptual

1.1 O governo electrónico, e E-Administração

1.2 Necessidade para o governo electrónico

1.3 Formulários da interação

1.4 Fases da maturidade de EGovernment

1.5 Partes interessadas

Embora a gama inteira do governo electrónico envolva um grande número entidades e processos, há primeiramente quatro tipos de interação que dão forma à fundação da distribuição do governo electrónico:

G2G: à interação do **governo que** envolve a partilha dos dados e a conduta da troca de informação eletrônica entre vários departamentos governamentais e outras entidades. Esta troca podia ser agência intra e inter no nível nacional assim como trocas nacional, provincial e a nível local.

G2C: à interação do **cidadão** onde a disseminação eletrônica da informação e da entrega eletrônica dos serviços ocorre, cumprindo o objetivo preliminar do e-governo. As iniciativas neste formulário de interação tentam fazer transações tais como a obtenção de certificados, licenças de renovação, pagando impostos/contas e aplicando-se para o governo planeja menos demorado e de forma conveniente. Igualmente é incluído a componente chave da participação do cidadão nos processos e na política e formulação pelo governo.

G2B: à interação do **negócio que** envolve a obtenção melhorada e eficiente de productos e serviços pelo governo das entidades de negócio comercial. Igualmente inclui a venda de bens do governo ao público e tem o potencial para reduzir custos através das práticas melhoradas da obtenção e da competição aumentada. Mais, este tipo de interação envolve a transação e a troca entre o governo e os negócios a respeito das licenças, tributação e políticas emitidas para vários sectores.

G2E: às oportunidades de emprego e interação do **empregado**, criar diretrizes, regras & regulamentos, benefícios e estruturas de pagamento para empregados do governo, esquemas do bem-estar do empregado, regras de trabalho e egulamentos, estrutura etc. do governo.

Capítulo 1:

1.4 Fases da maturidade do governo electrónico

Vista geral conceptual

1.1 O governo electrónico, e E-Administração

1.2 Necessidade para o governo electrónico

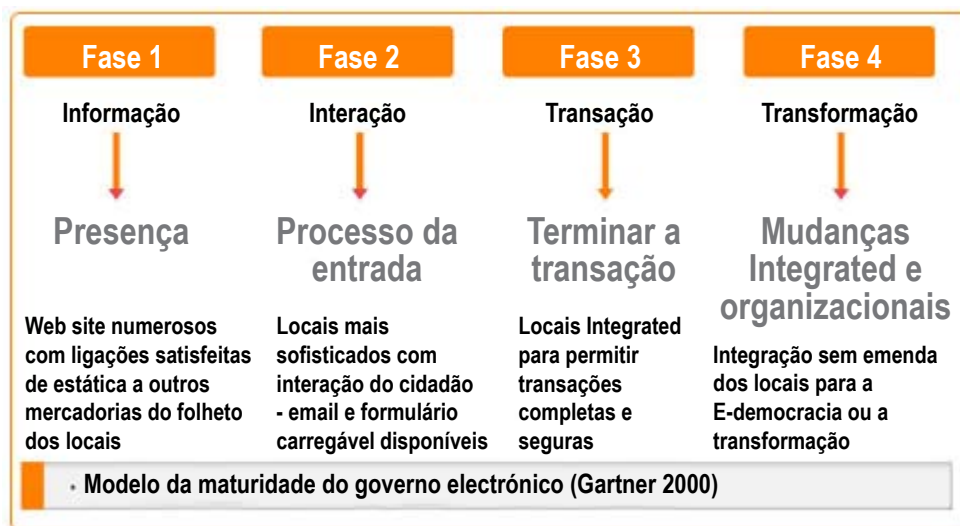
1.3 Formulários da interação

1.4 Fases da maturidade de EGovernment

1.5 Partes interessadas

Passagem das aplicações e dos projectos do governo electrónico geralmente através dos vários estágios como publicação da informação na correia fotorreceptora às transações de execução e mesmo upto completo e arranjos técnicos para trazer no valor verdadeiro para benefício dos cidadãos.

O grupo de Gartner formulou um modelo tetrafásico do governo electrónico que pudesse servir como uma referência para que os governos posicionem o projecto na evolução total de uma estratégia do e-government. Este modelo não implica que todos os governos têm que atravessar todas estas fases. Desde que estas fases oferecem uma estrutura conceptual, tem de se manter em mentes não dependentes, nem há uma necessidade para que uma fase esteja terminada antes que outra possa começar.



Em cada uma das quatro fases, de entrega de serviços online e do uso de ICTs no governo as operações servem uns ou vários aspectos do governo electrónico: democracia, o governo, negócio.

1.4.1 fase I: Informação

Esta fase envolve o uso da TIC para expandir o acesso à informação do governo e sua importância para indivíduos e negócios. Uma utilização eficiente da Internet e da comunicação podem tornar possível disseminar a informação do governo à audiência global de uma maneira rápida e conveniente.

Embora, os meios de disseminar esta informação se mantenham em evoluir mais com os avanços na tecnologia, uma maneira ideal para que uma nação em desenvolvimento incorpore esta fase pode ser através do estabelecimento de um **portal nacional que** fornece um acesso pronto e detalhado da informação em linha, variando do perfil da nação, parlamento, constituição, executivo, A magistratura às publicações, aos serviços governamentais e ao que o governo planeja para cidadãos/negócios. (Referir o capítulo No.8 no portal nacional do `` para mais detalhes)

criar um portal nacional permitirá cidadãos e comerciantes a alcançar prontamente o governo e informação sem ter que viajar às funções do governo, ao carrinho em filas longas ou ao recurso a malversações para começar a tarefa feita. Esta iniciativa simples pode provar ser um revolucionário avanço para nações destruídas pela burocracia e pela corrupção.

Alguns exemplos notáveis deste estágio incluem

Iniciativa de DirectGov do ` do governo BRITÂNICO`
(<http://www.direct.gov.uk/Homepage/fs/en>)

Portal de Firstgov do `` do governo federal dos E.U.
(<http://www.firstgov.gov>)

O governo de Singapore

(<http://www.gov.sg>)

Portal nacional do governo de Canadá

(<http://www.canada.gc.ca>)

Portal da imagem de India do 'do governo índio'

(<http://indiainage.gov.in>)

O governo de Nova Zelândia

(<http://www.govt.nz>)

1.4.2 fase II: Interação

A segunda fase pertence a realçar a participação pública no processo do funcionamento do governo. Com o uso da tecnologia, a interação entre os governos e os cidadãos/negócios podem ser estimulados e feito de forma eficaz. Os povos podem submeter suas perguntas e queixas através do email ou dos formulários especialmente projectados, verifique o estado de sua queixa, exprimir sua opinião e ajudar na formulação da política em edições importantes com a opinião em linha as votações e os fóruns de discussão e aproveitam de uma escala inteira dos serviços onlines. Isto levanta não somente o nível de confiança dos cidadãos no governo mas igualmente conserva muito tempo proporcionando serviços em uma base 24*7 que seja feita de outra maneira sobre o 'convencional opor' somente durante os horários laborais do governo. Os bons exemplos desta fase incluem Web site do departamento das reformas administrativas & das queixas públicas (Govt de India), Portais da informação do passaporte (India) e alguns portais indianos do Governos de estados tais como Andhra and Haryana de Pradesh.

1.4.3 fase III: Transação

Quando na fase da interação, o cidadão puder trocar em linha a informação e começar detalhes dos procedimentos envolvidos, quando vem realmente a conduzir a transação, tem recurso aos meios convencionais. Entretanto, na fase 3, esta situação é emendada e isto a fase envolve estabelecer os Web site e as outras aplicações que permitem que os usuários conduzam **transações em linha**. Ou seja o usuário pode aproveitar do serviço em linha ao terminar o sentido. A transação e os pagamentos monetários em linha são uma componente crucial desta fase desde que o cidadão pode realizar a transação sem ter que mesmo visitar o governo. Esta fase demonstra os avanços das tecnologias tais como di certificados digitais e passagens e resultados do pagamento ,economia e melhoria a longo prazo de custo de produtividade. Serviços tais como o registo e o pagamento em linha de bilhetes do curso, pagamento dos impostos, o registo de terra, a renovação de cartões da identificação, o pagamento das contas de serviço público etc. que exigem a transação podem ser fornecido eficazmente nesta fase com os quiosque do cidadão e as aplicações permitidas correia fotorreceptora. os exemplos desta fase incluem projetos tais como o sistema do e-Sampark (Chandigarh/India) e o projeto de E-Seva do governo de Andhra Pradesh (India)

1.4.4 fase IV: Transformação

Esta fase alude ao estágio aonde o governo atravessou a transformação cheia processo e todos os serviços do cidadão estão sendo feitos acessíveis em linha através de um único 'virtual' círculo contrário o pulso de disparo. Ou seja neste estágio a capacidade alcançar imediatamente alguns o serviço em um pacote unificado 'é proporcionado ao cidadão. Linhas ministeriais/departamentais/agência de a delimitação é removida e os serviços são aglomerados ao longo das necessidades comuns. Fornecendo tais inteiramente os serviços integrados exigirão a mudança da organização larga, alinhando a instalação da organização com as novas funções e integração das operações e da infraestrutura no final do processo de maneira coerente e sem emenda que o governo pode eficazmente adquirir a distinção sendo chamado um '**estado digital**'.

Pode-se bem compreender da definição que o governo electrónico deve ser considerado como um processo contínuo e não apenas um fim ao meios. Desde que os vários países existem a níveis diferentes de maturidade nos termos dos recursos e de infra-estrutura, a adopção do governo electrónico igualmente tem que ser visto sob a forma das fases diferentes de maturidade. Os vários estudos e exames igualmente foram realizado para classificar os países diferentes que passam através dos vários estágios do e-governo. Um estudo "sobre avaliação do governo electrónico " foi realizado em 2001 na Divisão das Nações Unidas para a economia pública e administração pública que classifica os países tendo como base a capacidade do governo electrónico.

Capítulo 1:

1.5 Partes interessadas

Vista geral conceptual

1.1 O governo electrónico, e E-Administração

1.2 Necessidade para o governo electrónico

1.3 Formulários da interação

1.4 Fases da maturidade de EGovernment

1.5 Partes interessadas

A adopção do governo electrónico em todo o país envolverá a participação activa e contribuição de um número de actores importantes e de partes interessadas no processo. Algumas partes interessadas importantes incluirão

· Líderes políticos :

Nenhuma iniciativa do governo electrónico, pode dar resultados a menos que houver uma vontade para fazer assim pela liderança política no país. Isto é verdadeiro para quase todas as nações e é imperativo que a liderança de topo no país está sensibilizada bastante para a necessidade para administração eletrônica.

· Departamentos governamentais/agências :

Os departamentos governamentais a todos os níveis do país precisam de assegurar uma parte posterior perfeita de integração dos sistemas e dos processos para assegurar uma transformação lisa e sem emenda do governo a um estado digital. A e-consciência entre os empregados do governo e sua voluntariedade, abraçar a mudança jogará um papel chave no processo inteiro.

· Corpos legislativos :

A formulação e a promulgação das leis e as políticas são uma condição prévia para o sucesso de um risco do governo electrónico e do papel da lei que fazem parte dos corpos supor importância primordial desta consideração.

· Cidadãos :

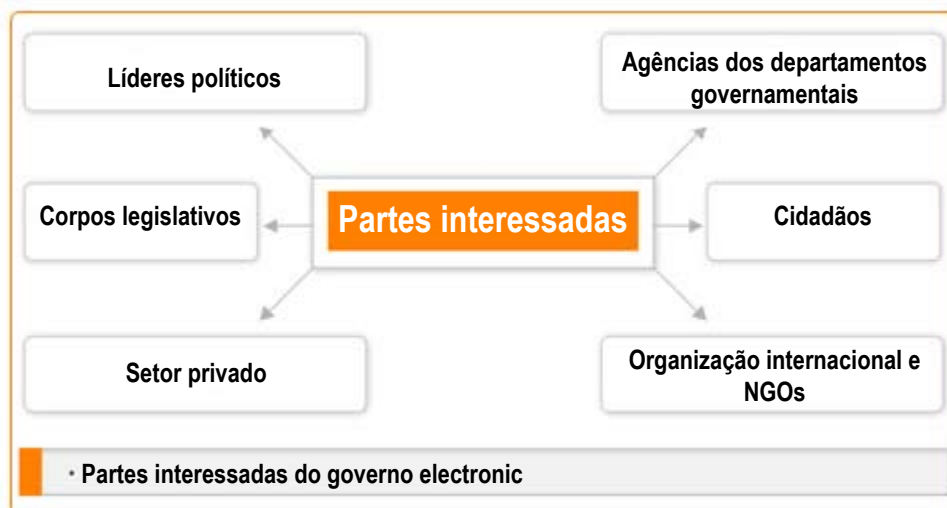
Sendo os beneficiários chaves do todo o processo, jogam um papel crucial porque são para esperar a entrega rápida e conveniente da informação em linha e dos serviços do governo e igualmente contribuiria eficazmente ao processo de política exprimindo suas opiniões eletronicamente.

· Sector privado :

Uma colaboração e parceria saudáveis entre o governo e a indústria confidenciais as entidades do sector conduzirão a realização fácil de objectivos do governo electrónico como ambos os partidos podem.benefício da tração fora dos riscos. O sector privado pode ser um acionista para o governo electrónico as iniciativas podem igualmente adicionar o valor às iniciativas do governo electrónico com a distribuição de tecnologia avançada e perícia global. Além do aspecto comercial, inturn benefício da eficiência aumentada,transparência e responsabilidade do governo.

· Organizações internacionais e ONGs:

Estes podem jogar um papel importante sendo facilitadores e motivadores para os projectos. Através de uma promoção eficaz das iniciativas do governo electrónico, estas agências pode aumentar a consciência entre os cidadãos comuns e pode igualmente contribuir para pesquisa realizar-se na área e trocando melhores práticas com os países que têm provado sucessos em algumas áreas do governo electrónico.



Capítulo 2:

E-Prontidão

2.1 O conceito

2.2 Avaliação da E-Prontidão Modelos

2.3 Estrutura sugerida para a avaliação da E-Prontidão

Com o espectro da partilha digital growing que aparece grande, o significado da e-prontidão do 'suposta posição primordial no mapa rodoviário para o governo electrónico num ambiente que seja mais 'ready', o povo está no general mais confortável com as tecnologias novas e governo electrónico. as iniciativas facilmente são aceites e adotadas. antes de um país considerar adopção do governo electrónico, tem que avaliar seu estado de e-prontidão '.

2.1 O conceito

A execução do governo electrónico em um país exige um ambiente conducente e realizar seu potencial para o desenvolvimento. Antes de preparar a visão, documentar ou ação do governo electrónico Planear, é muito importante que um país avalie sua e-prontidão e tenta julgar como é-lhe preparado para a adopção do governo electrónico. Uma avaliação do ambiente existente ao que governo electrónico será aplicado, pode ser conduzido nos termos do estado e da base de infra-estrutura de comunicação, estrutura institucional, recursos humanos, existência recursos orçamental, regimes da política, indústria & sector, clima sociais etc. do investimento.

De acordo com um relatório pelo centro para Desenvolvimento internacional, da Universidade de Harvard:

“Uma sociedade e-pronta é uma que tem a infra-estrutura física necessária (elevação largura de faixa, confiabilidade e preços disponíveis); ICTs atual integrada por toda parte negócios (comércio electrónico, local, sector da TIC), comunidades (índice local, organizações em linha, ICTs usaram-se na vida quotidiana, ICTs ensinou nas escolas), e o governo (o governo electrónico); competição forte das telecomunicações, regulamento independente com um compromisso ao acesso universal; e nenhuns limites em de comércio ou em estrangeiro investimento.”

Em palavras mais simples, em e-prontidão ou na prontidão de um país para adoptar o e-government pode ser avaliado amplamente em torno das áreas e dos parâmetros acima.

Com o espectro da partilha digital growing que parece grande, o significado da e-prontidão do 'supor a posição primordial no mapa rodoviário para o governo electrónico num ambiente mais 'e-pronto', o povo esta no general mais confortável com novas tecnologias e as iniciativas do governo electrónico facilmente são aceites e adoptadas. antes de um país embarcar numa viagem para a adopção do governo electrónico, tem que avaliar seu estado de e-prontidão '.

Capítulo 2:

2.2 Modelos da avaliação da E-Prontidão

E-Prontidão

2.1 O conceito

2.2 Avaliação da E-Prontidão Modelos

2.3 Estrutura sugerida para a avaliação da E-Prontidão

a prontidão eletrônica de um país será uma medida justa de sua capacidade de transformar numa economia digital, é crucial que a metodologia adoptada para avaliar esse nível de prontidão é uma escolha judiciosa. Durante os últimos anos, um número de e-prontidão e avaliações foram realizadas por vários países assim como a pesquisa internacional de organizações. Embora amplamente, cada estudo de avaliação tenta chegar no objectivo de calibrar como pronto um país ou sua economia e abraçar o governo electrónico, as ferramentas e os modelos adoptados para a avaliação têm variado extensamente.

Alguns dos guias, aproximações e modelos importantes para a avaliação da e-prontidão, desenvolvidos por corpos internacionais foram sumariados com suas características chaves e a maneira de definir a e-prontidão. A escolha de se adoptar uma aproximação ou um modelo já considerada a ser uma marca de nível padrão para a avaliação ou para formular uma nova avaliação ou a metodologia encontra-se unicamente com o país que aponta conduzir a avaliação e a decisão pode ser feita dependendo em circunstâncias particulares do país, tempo disponível e recursos.

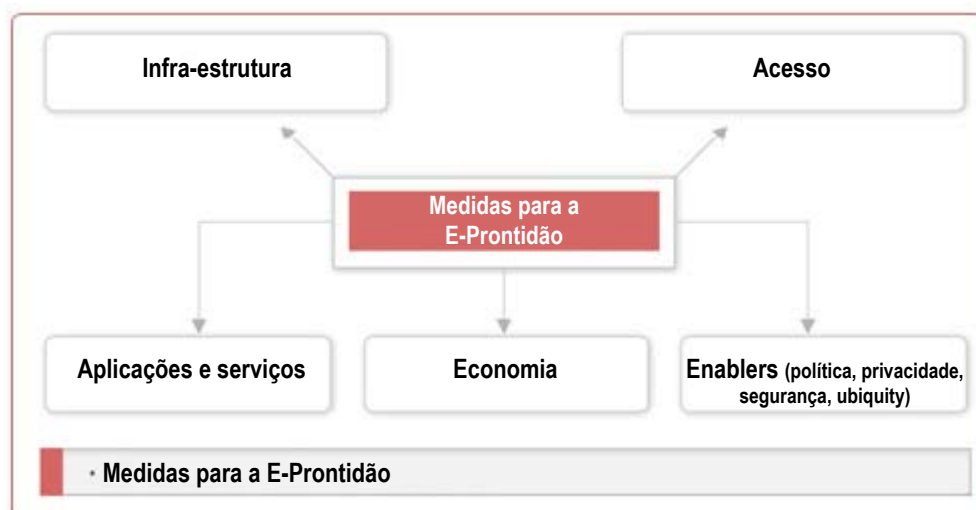
2.2.1 Guia da prontidão de CSPP para viver no mundo conectado

Este guia, publicado em 1998 foi desenvolvido pelo projecto da política dos sistemas informáticos (CSPP), que é de "um grupo de pressão política de interesse público que esta constituído pelo presidente e o executivo principal, Oficiais de companhias de tecnologia de informação dos E.U." Esta ferramenta de auto-avaliação é projectada para ajudar os indivíduos e as comunidades, determinam como participar no "Mundo conectado."

O guia define uma comunidade e-pronta como: **"Uma comunidade e-pronta tem alta velocidade de alcançar um mercado competitivo; com acesso e aplicação constantes de ICTs dentro escolas, funções de governo, negócios, facilidades de cuidados médicos e repousos; privacidade do usuário, segurança em linha; e políticas do governo que são favoráveis à promoção da conexão e uso da rede."**

O guia mede a predominância e a integração de ICTs em casas, escolas, negócios, facilidades de cuidados médicos, e funções de governo, com foco adicional na competição entre provedor de acesso, velocidade do acesso, e política do governo. As medidas são divididas em cinco categorias:

1. Infra-estrutura
2. Acesso
3. Aplicações e serviços
4. Economia; e
5. Enablers (política, privacidade, segurança, ubiquidade).



O guia da prontidão de CSPP fornece uma série de 23 perguntas, para que os membros da Comunidade pensem sobre a comunidade própria. Para cada pergunta, os usuários escolhem de um jogo de respostas, que representam quatro "estágios progressivos" do desenvolvimento. As 23 perguntas são divididas em cinco categorias alistadas acima. Por exemplo, "escolher o nível de acesso aos serviços de rede proporcionados nos repouso em comunidades. a) 25% dos repouso têm um computador/dispositivo de acesso..." a avaliação produz uma avaliação que indique em qual dos quatro estágios progressivos de desenvolvimento a comunidade está para cada uma das cinco categorias alistadas acima. "Uma contagem total da comunidade pode ser estimada simplesmente calculando a média das contagens através dos critérios."

Informações adicionais disponível em:

<http://www.cspp.org>

2.2.2 Prontidão de CID para o mundo conectado: Um guia para países em vias de desenvolvimento

O centro para o desenvolvimento internacional (CID) na Universidade de Harvard desenvolveu este guia no ano 2000. O guia, atualmente esta disponível em seis línguas, seleccione do guia mais adiantado de CSPP descrito acima.

Uma sociedade e-pronta, como definida neste guia é: **"Uma sociedade e-pronta é uma que tem infra-estrutura física necessária (largura de faixa elevada, confiabilidade, e preços disponíveis); ICTs atual integrada durante todo negócios (comércio electrónico, sector local da TIC), as comunidades (o índice local, muitas organizações em linha, ICTs se usa na vida quotidiana, ICTs nas escolas), e no governo (o governo electrónico); forte competição em telecomunicações, regulamento independente com um compromisso ao acesso universal; e sem limites no comércio ou no investimento estrangeiro."**

O guia organiza sistematicamente a avaliação dos numerosos factores que determinam Prontidão conectada de uma comunidade no mundo em via de desenvolvimento. Esta avaliação é significada a servir como uma base para uma análise mais adicional e planeamento. Mede 19 categorias diferentes, cobrindo a disponibilidade, velocidade, e a qualidade de acesso de rede, uso de ICTs nas escolas, local de trabalho, economia, governo, vida quotidiana, política da TIC (telecomunicações e comércio), programas de formação em TIC, e diversidade das organizações e em linha satisfeito relevante.

O guia fornece descrições dos quatro estágios de avanço em cada uma das 19 categorias (coloque em cinco grupos). As comunidades estimam seu estágio actual de desenvolvimento em cada categoria. Nenhuma prescrição é dada em como essa estimativa deve ser feita. O guia avalia o estágio da comunidade para cada uma das 19 categorias, e as descrições são dadas do que é exigido para estar se em um estágio particular. O guia não oferece prescrições para melhoramento da Prontidão.

Informações adicionais disponível em:

<http://cyber.law.harvard.edu/readinessguide/>

2.2.3 Avaliação da prontidão do comércio electrónico do APEC

O grupo de direcção da Ásia e do Pacífico (APEC) de comércio electrónico de cooperação económica criou este guia no ano 2000 com o objectivo "de ajudar os governos a desenvolver suas próprias políticas, adaptadas a seu ambiente específico, para o desenvolvimento saudável do comércio electrónico." O guia define um país e-pronto como: **"Um país que esteja 'pronto' para o comércio electrónico te com comércio livre, auto-regulação da indústria, facilidade das exportações, e em conformidade com os padroes internacionais e acordos de comércio."**

Neste guia, seis categorias são medidas para a "prontidão do comércio eletrônico":

1. **Infra-estrutura e tecnologias básicas** (velocidade, fixação do preço, acesso, concorrência de mercado, padrões industriais, investimento estrangeiro),
2. **Alcançar os serviços de rede** (largura de faixa, diversidade da indústria, controles de exportações, crédito cardar o regulamento),
3. **Uso da Internet** (uso no negócio, no governo, em casas),
4. **Promoção e simplificação** (padrões dirigidos pela indústria),
5. **Habilidades e recursos humanos** (instrução, mão-de-obra da TIC),
6. **Posicionando para a economia digital** (impostos e tarifas, auto-regulação da indústria, regulamentos governamentais, confiança do consumidor).

Durante a avaliação através desta ferramenta, os participantes são pedidos 100 multiple-choice perguntas agrupadas nas seis categorias alistadas acima. As respostas possíveis indicam níveis progressivos de e-prontidão para um país. Nenhuma contabilização do macacão ocorre. O produto da avaliação é as respostas às 100 perguntas. Os países são supor para trabalhar em áreas com respostas menos do que ótimas, desde que são os "impedimentos à distribuição do comércio eletrônico."

O relatório está disponível em:

http://www.schoolnetafrika.net/fileadmin/resources/APEC_ECommerce_Readiness_Assessment.pdf

2.2.4 Comércio eletrônico do risco do International de McConnell: Aproveitando a oportunidade de EReadiness global

O International de McConnell preparou este relatório em colaboração com a informação do mundo Aliança da tecnologia e dos serviços (WITSA), para avaliar uma e-prontidão de economia nacional, ou a "capacidade participar na economia digital global" e nela foi liberada em agosto de 2000.

O relatório define um país e-pronto do ` ` como: Um país e-pronto do ` ` tem o uso extensivo de computadores nas escolas, nos negócios, no governo, e nos repousos; acesso de confiança disponível em a mercado competitivo; comércio livre; mão-de-obra e treinamento hábeis nas escolas; uma cultura de faculdade criadora; parcerias do governo-negócio; transparência e estabilidade no governo e sistema legal uniformemente reforçado; fixar redes e a privacidade pessoal; e reservar dos regulamentos assinaturas digitais e cifragem.

O relatório mede cinco áreas:

1. **Conectividade** (infra-estrutura, acesso e fixação do preço),
2. **E-liderança** (políticas e regulamentos do governo),
3. **Segurança da informação** (propriedade intelectual, privacidade, assinaturas eletrônicas),
4. **Capital humano** (instrução da TIC, mão-de-obra hábil disponível), e
5. Estabilidade financeiro do **clima do comércio eletrônico** (competição, político e, investimento estrangeiro, infra-estrutura financeira).

Para cada país e cada categoria, o relatório executa "uma avaliação dinâmica da relevância e da exatidão de dados quantitativos disponíveis com uma compreensão de fatores culturais, institucionais, e históricos inumeráveis." Estas avaliações gerais e suas narrativas podem então ser utilizadas como um ponto de partida para um planejamento mais adicional. Os países são avaliados nas cinco categorias alistadas acima em uma escala de uma a três (azul do ` ; âmbar do ` ; vermelho do `), e análise extensiva e as recomendações são dadas.

O relatório avalia 42 países, e analisa os resultados pela região do mundo. Total, relatar descreve um retrato complexo da e-prontidão: a maioria de países são razoavelmente ` pronto' dentro algumas categorias, mas não em outro.

Informações adicionais disponível em:

<http://www.mcconnellinternational.com/ereadiness/EReadinessReport.htm>

2.2.5 Índice da prontidão da rede (NRI)

O índice da prontidão da rede foi desenvolvido comum pelo fórum econômico do mundo, Infodev e INSEAD e tomam o modelo de CID como seu ponto de referência baixo. O relatório o mais atrasado, publicado em 2003, realizou uma classificação para 102 países e define a rede Índice da prontidão como o **‘um o grau da nação ou da comunidade de preparação a participar dentro e benefício dos desenvolvimentos da tecnologia de informação e de comunicação (TIC).’** A estrutura 2003-2004 de NRI é baseada nos seguintes parâmetros que são divididos então em secundário-indicadores:

- **O ambiente para a TIC ofereceu por um país ou por uma comunidade dada - mercado, político, regulador, infra-estrutura;**
- **Prontidão das partes interessadas chaves da comunidade para usar TIC- individual prontidão, prontidão do negócio, prontidão do governo;**
- **Uso da TIC entre estas partes interessadas - uso individual, negócio uso e uso do governo;**

Nos resultados totais do índice 2003-2004 de NRI, os Estados Unidos saem com a parte superior Rank, seguido por Singapore no 0 lugar. Finlândia, Sweden, e Dinamarca ocupam o 1º, 2º, e 3º lugares, respetivamente. Canadá começa a 4ª posição, seguida por Switzerland, Noruega, e Austrália. Islândia vem na 10ª posição.

Informações adicionais disponível em:

http://www.greaterzuricharea.ch/content/07/downloads/wef_nri2003.pdf

2.2.6 Índice do governo electrónico (UNDPEPA)

Com um alvo para definir o ambiente do governo electrónico dos vários Estados-membros do UN e a rever sua capacidade sustentar o desenvolvimento em linha, a divisão de United Nations para o público Economia e administração pública (UNDPEPA) e a sociedade americana para o público A administração (ASPA) empreendeu um estudo da pesquisa e formulou um índice do governo electrónico dentro 2001. O relatório definiu o governo electrónico como **“utilizando o Internet e o World Wide Web para entregar a informação e os serviços de governo aos cidadãos”**.

A pesquisa foi baseada primeiramente em duas metodologias:

- 1. os Web site do governo nacional 1.The dos países foram analisados para índice e serviços disponíveis que o cidadão médio usaria muito provável.**
A presença, ou a ausência de características específicas contribuíram a determinar nível S de um país’ do progresso. Os estágios apresentam uma marca de nível direta, que avalie objetiva sofisticação em linha de um país.
- 2. Uma análise estatística foi feita que compara a informação e a comunicação infra-estrutura da tecnologia e capacidade do capital humano para o membro de 144 UN Estados.** A medida final ou o índice do governo electrónico gerada podiam ser uma ferramenta útil para política-planejadores como uma marca de nível anual.

O estudo indica que na ordem de índice do governo electrónico do `obtido, os EUA estão coloc na parte superior Rank seguido por Austrália, por Nova Zelândia e por Singapore.

Informações adicionais disponível em:

http://www.pti.nw.dc.us/links/docs/ASPA_UN_egov_survey.pdf

Em 2004, UNPAN publicou um outro relatório global da prontidão do governo electrónico do ` disponível em <http://www.unpan.org/egovernment4.asp>

2.2.7 Classificações da E-Prontidão da unidade de inteligência de The Economist

O modelo da E-prontidão da unidade (EIU) de inteligência de The Economist classifica as comunidades de acordo com seis categorias distintas que foram atribuídas pesos como por sua importância relativa.

1. Infra-estrutura da conectividade e da tecnologia (peso de 25%)
2. Ambiente empresarial (peso de 20%)
3. Consumidor e adopção do negócio (peso de 20%)
4. Infra-estrutura social e cultural (peso de 15%)
5. Ambiente legal e de política (peso de 15%)
6. E-serviços de apoio (peso de 5%)



Cada um das categorias acima tem um número de secundário-indicadores e cada um variável no modelo é marc em uma escala de uma a dez. O estudo, que foi realizado em julho de 2002 concluiu aquele os dez lugares superiores foram dominados pelos países de America do Norte e de Europa ocidental, com a Austrália que é o estranho solitário. Singapore e Hong Kong eram os líderes no asiático grupo.

Além das ferramentas e das metodologias acima, determinado outro aproxima-se, como o Sen de Amartya A aproximação da capacidade e a informação de Brown basearam a aproximação foram usadas do tempo a hora de formular modelos da avaliação da e-prontidão e estudos de condução da avaliação. Um bom o exemplo do acima é um estudo detalhado de Assesment da E-Prontidão realizado em 2003 perto Departamento dELE, ministério de comunicações e ELE, o governo de India.5 o departamento igualmente publicou um relatório intitulado estruturas de Assesment da E-Administração do ` (versão 2.0 do CES) dentro Maio 2004.

O relatório está disponível em:

<http://egov.mit.gov.in>

Capítulo 2:

E-Prontidão

2.1 O conceito

2.2 Avaliação da E-Prontidão Modelos

2.3 Estrutura sugerida para EReadiness Avaliação

2.3 Estrutura sugerida para a avaliação da E-Prontidão

Da análise acima, o retrato à terra sobre a necessidade para a avaliação da E-prontidão e as várias opções disponíveis aos países em vias de desenvolvimento tornam-se desobstruídas. O governo electrónico os esforços em todo o país envolvem uma grande quantidade de recursos e desde o económico e social as condições de países em vias de desenvolvimento não permitem que tomem riscos impróprios com projetos novos, ele são imperativo que os fabricantes e os planejadores de política nestes países têm uma ideia justa sobre o seu prontidão do ` ` ou e-readyness, antes que alocarem fundos para o mesmos ou comecem desenvolvimento e execução.

Desde que as várias ferramentas da avaliação seguem os parâmetros diferentes e os países podem adotar algum deles como por suas circunstâncias demográficas, políticas e sócio-económicas. Países pode igualmente considerar a personalização/adaptação de alguns dos modelos acima como por o seu circunstâncias. Embora um país pode tomar algumas das aproximações, nós entretanto sugerimos aquele a estrutura da avaliação da E-prontidão deve essencialmente cobrir os seguintes aspetos:

1. Ambiente político e regulador:

- Compromisso da liderança de topo
- Política da TIC
- Política de uma comunicação Policy/ISP/política de faixa larga
- Política E-Gov/plano de ação
- ELE ato
- Reconhecimento legal de assinaturas de Digitas
- Proteção (IPR) dos direitos de propriedade intelectual
- Padrões da segurança
- Política de privacidade

2. Infra-estrutura:

- Ferragem
- Disponibilidade da infra-estrutura de computação da parte alta
- Centros de dados do nível do nacional e de estado
- Centros do acesso da informação/Internet da comunidade
- Trabalhos em rede
- Fibra - ótica/satélite/redes sem fio/prendidas
- Espinhas dorsais da rede do nível do nacional/estado
- Centros de operação da rede
- Passagem do Internet
- Infra-estrutura da segurança
- Prestar serviços de manutenção às passagens/passagens etc. do pagamento
- Conectividade da última milha/área rural

3. Aplicação e serviços:

- Web site/portais
- Automatização no final do processo
- Software de aplicação
- Entrega eletrônica dos serviços
- Localização do anúncio publicitário padrão
- Padrões da tecnologia
- Dados/padrões dos Metadata
- Estrutura de interoperabilidade

4. Recursos humanos:

- Mão-de-obra hábil da TIC em Govt/indústria
- Instrução da TIC no governo
- Cidadãos E-Letradados
- Facilidades de treinamento da TIC (básico & profissional)
- Instrução da TIC nas escolas e nas faculdades

5. Infra-estrutura financeira:

- As instituições financeiras
- Recursos financeiros
- Alocamento orçamental
- Com as parcerias
- Investimento estrangeiro

6. Encenação/ambiente do uso da TIC:

- Uso da TIC por Cidadão
- Aplicação da TIC no governo
- Aplicação da TIC no negócio
- Penetração do PC
- Alcance do Internet

É importante indicar aqui que a avaliação da e-prontidão não é uma atividade de uma vez. Em lugar de, é um processo regular e os países devem conduzir tais avaliações em estágios diferentes do tempo ao tempo. Entretanto, se um país não tem bastante recursos a se realizar a avaliação personalizada e detalhada estudada no seu próprio, eles podem referir o um número de estudos e relatórios internacionais que apresentam um retrato global no que diz respeito à e-prontidão encenação.

Capítulo 3:

Ação do governo electrónico

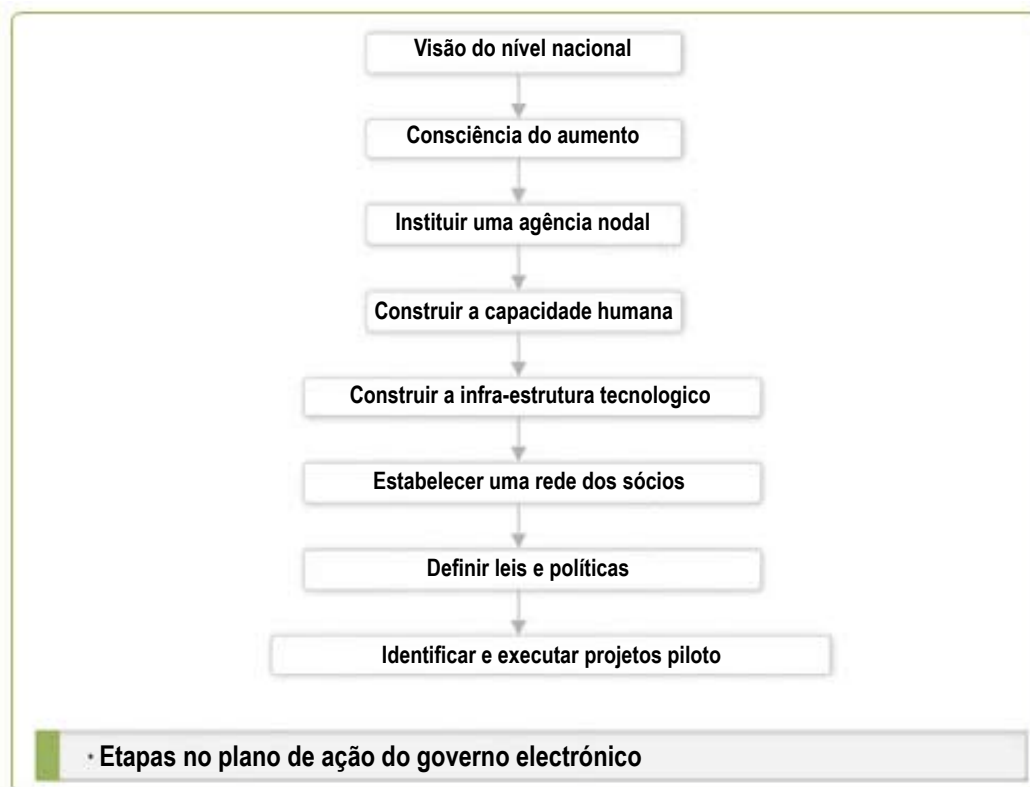
- 3.1 Definir um nível nacional Visão
- 3.2 aumento de Consciência
- 3.3 Estabelecer uma vértice Organização
- 3.4 Capacidade do ser humano da configuração
- 3.5 Configuração tecnológica e Infra-estrutural
- 3.6 Estabelecer uma rede de Sócios
- 3.7 Definir leis e políticas
- 3.8 Identificar e executar um projeto piloto

Uma vez que a avaliação da e-prontidão foi conduzida segundo as realidades do estado de prontidão de um país, uma estratégia realística e realizável tem de ser criada que ajudará não somente na execução eficaz do government mas também para preparar a nação.

a avaliação da E-prontidão destacará as forças & fraquezas do país em diferente aspetos da e-administração sejam ele infra-estrutural, capacidade humana, penetração da Internet ou estado de automatização básica. Ajudará o governo a identificar como e que os setores são preparados mais afim de abraçar a e-administração, a comunidade (negócio, cidadão, governo) é preparada para beneficiar das iniciativas do governo electrónico. Isto igualmente ajudá-los-á em identificar as áreas prioritarias da e-administração e as áreas críticas do investimento (seja conectividade da milha, mão-de-obra, computador e infra-estrutura de comunicação, programação de software, automatização backend para o melhor impacto da e-administração.

Desde que a e-administração é uma atividade intensiva, recursos serao empregados nestes projetos, é crucial que a execução inicial da e-administração deve ser bem sucedida para construir confiança e amotivação. O sucesso de uma iniciativa depende muito de fatores diferentes da tecnologia e dos padrões, por exemplo, acessibilidade, motivação, e beneficiários. A automatização ou a disponibilidade dos dados são igualmente facores críticos para o sucesso.

Embora não há diretrizes & um processo padrão disponível para planear um governo electrónico do plano de ação que poderia uniformemente se aplicar a todos os países, neste capítulo, uma tentativa foi feita para identificar as etapas a serem tomadas para dar forma ao plano de ação para governos que desejam implementar o governo electrónico para o desenvolvimento. O alvo é submeter se em todas as fases e estágios do egovernment, afim de desenvolver a visão de estabelecer as infra-estruturas necessárias, para formulação das leis e nível de medição do desempenho.



Capítulo 3:

Ação do governo electrónico

- 3.1 Definir o nível da Visão nacional
- 3.2 **aumento de Consciência**
- 3.3 **Estabelecer uma vértice Organização**
- 3.4 **Capacidade do ser humano da configuração**
- 3.5 **Configuração tecnológica e Infra-estrutural**
- 3.6 **Estabelecer uma rede de Sócios**
- 3.7 **Definir leis e políticas**
- 3.8 **Identificar e executar um projeto piloto**

3.1 Definir uma visão do nível nacional

O governo electrónico não é ajustes de um tamanho do `um toda a' solução.

Cada nação, em via de desenvolvimento ou desenvolvida tem uma combinação de prioridades, de recursos e circunstâncias originais. Assim, cada nação tem que definir sua própria visão para a indicação do governo electrónico o que o governo electrónico significa a eles e o que podem adoptar no governo electrónico. A indicação da visão deve igualmente ser acompanhada de uma lista das áreas de prioridade para a execução dos programas baseados nos setores chaves da economia da nação assim como e-readiness.

Assim, em primeiro, os países precisam de definir sua visão global para a e-administração. Esta visão será visado a nação no conjunto, um pouco do que curto - objetivos avistados para o indivíduo projeto/organizações ou regiões. Esta visão larga do governo electrónico deve igualmente ser compartilhada por tudo partes interessadas (cidadãos, negócios, governo, NGOs e outro). Seria uma boa idéia a envolver todas as partes interessadas, governo e não-governamental ao definir uma visão e incentivá-los contribuir dentro nos termos de suas opiniões, necessidades, expectativas e participação o processo inteiro. Na análise final, entretanto, a indicação da visão tem que focalizar upon a parte interessada e o beneficiário preliminares, isto é cidadão. Redução de gastos e recurso-economia não deve actuar como os motivators principais para a adopção do governo electrónico. Uma visão céntrica do cidadão do e-government dará forma a uma fundação forte para o sucesso destas iniciativas.

Uma indicação típica da visão leria algo como o seguinte

“Para assegurar em qualquer lugar, quando, fixado, o custo - entrega eficaz do governo informação e serviços a seus cidadãos, para assegurar a administração pública eficaz, a criar o ambiente amigável do investimento para a comunidade empresarial global”.

A visão precisa de ser alinhada com as estratégias e as plantas de desenvolvimento nacional. Objectivos estratégicos terá que ser derivado da indicação da visão que ajustará o tom para se acumular do Estrutura da ação. Embora estes objetivos variariam da nação à nação, poderiam ser amplamente alistado como

- **Entrega eletrônica dos serviços governamentais**
- **Melhorando a eficiência dos departamentos governamentais**
- **Aumentação e participação dos povos encorajadores' no processo de administração**
- **Formulação de leis novas assim como a emenda de leis existentes a facilitar o governo electrónico**

Capítulo 3:

Ação do governo electrónico

3.1 Definir um nível nacional Visão

3.2 Consciência do aumento

3.3 Estabelecer uma vértice Organização

3.4 Capacidade do ser humano da configuração

3.5 Configuração tecnológica e Infra-estrutural

3.6 Estabelecer uma rede de Sócios

3.7 Definir leis e políticas

3.8 Identificar e executar um projeto piloto

3.2 Consciência do aumento

Que boa lata uma visão bem definida faz se sua consciência nas mentes de beneficiários pretendidos assim como todas as partes interessadas é baixo. Seus vitais ao `comunicam-se', para formular não apenas. A judicious a estratégia formulada de uma comunicação é uma obrigação para aumentar a consciência sobre o iminente transformação. A condição prévia principal em formular esta estratégia para alcançar para fora a terra comum as massas são ter uma liderança ciente ter a vontade política necessária para dar as iniciativas, o impulso necessário do ` 'adiante.

A exposição da liderança de topo no país às práticas do governo electrónico e ao valor que o e-government trouxe ao processo da administração no mundo inteiro pode fazer toda a diferença. Apreciando um nível elevado da popularidade e de confiança com as massas, a liderança política podia jogar papel importante na consciência de espalhamento sobre o conceito e os benefícios de eletrônico o governo. Esta liderança de topo pode incluir a cabeça do estado, presidente, prima Ministar, o Conselho de Ministros (união/estado), ministros principais das províncias/estados, secretárias de os departamentos governamentais e outros altos executivos. Desde que são os povos que determinar pela maior parte de como e quando a transformação ocorrerá, um nível aumentado a consciência entre eles conduziria coisas mais rapidamente e no sentido correto. Esta consciência pode ser gerado com os vários meios para a direita de demonstrar os exemplos bem sucedidos e estudos de caso do governo electrónico de outros países aos seminários da terra arrendada e às reuniões de nível elevado na edição.

Uma vez os níveis e o compromisso da consciência da liderança política e do top-level a burocracia é elevada, seu tempo para iniciar a instrução e os programas de outreach para espalhar consciência sobre os benefícios do governo electrónico entre as massas comuns.

Embora anunciar é um não fenômeno comum com os governos, mas ele está sendo mais e mais realizaram que a promoção/o anúncio das iniciativas do governo é uns importantes contribuinte a seu sucesso. Uma agência especializada de uma comunicação podia ser empregada para conduzir pesquisar e desenvolver campanhas da publicidade e do treinamento para informar as massas e para prepará-las para a transformação gradual para a entrega de informação eletrônica e de serviços do o governo.

Capítulo 3:

Ação do governo electrónico

3.1 Definir um nível nacional Visão

3.2 aumento de Consciência

3.3 Estabelecer um vértice Organização

3.4 Capacidade do ser humano da configuração

3.5 Configuração tecnológica e Infra-estrutural

3.6 Estabelecer uma rede de Sócios

3.7 Definir leis e políticas

3.8 Identificar e executar um projeto piloto

3.3 Estabelecer uma organização do vértice

Para um nível nacional visão integrada a transformar-se uma realidade, é importante ter um vértice organização ou instituição cujo o único mandato é strategize, para assegurar e monitorar execução eficaz do governo electrónico. Algumas das atividades importantes desta a organização seria:

- **Projetar e desenvolver padrões, políticas e diretrizes em vários Aspectos relativos ao governo electrónico**
- **Incentivar e facilitar a formulação de legislações novas da TIC também como a emenda de leis existentes e da estrutura reguladora**
- **Entradas da consulta aos projetos individuais da e-administração**
- **Jogar o papel de uma escora através das várias iniciativas do governo electrónico dentro setores diferentes que conduzem assim ao desenvolvimento total**
- **Facilitando e promovendo o estabelecimento do e-government do nível nacional Infra-estrutura**

Mais, a mesma organização do vértice ou uma instituição separada ou uma academia como Centro do 'para a excelência no governo electrónico' com o mandato para promover o conhecimento e a habilidade o edifício no governo electrónico deve igualmente setup. As responsabilidades preliminares disto

A instituição será:

• **Para fornecer o treinamento nos vários aspectos do governo electrónico que constroem assim competências isso podia provar altamente útil a longo prazo.**

• **Para empreender projetos de investigação no governo electrónico, centrando-se sobre o aspeto importante de soluções localizadas tornando-se.**

Deve-se anotar aqui que não é necessário que uma organização nova/instituições é estabelecido no central. Uma organização existente em um país que tenha o muito a experiência na TIC assim como a perícia do domínio em vários setores do desenvolvimento podia igualmente ser identificado para actuar como a organização do vértice do nível nacional para a cõordenação do governo electrónico iniciativas no país.

Capítulo 3:

Ação do governo electrónico

- 3.1 Definir um nível nacional Visão
- 3.2 Consciência do aumento
- 3.3 Estabelecer uma vértice Organização
- 3.4 Capacidade do ser humano da configuração
- 3.5 Configuração tecnológica e Infra-estrutural
- 3.6 Estabelecer uma rede de Sócios
- 3.7 Definir leis e políticas
- 3.8 Identificar e executar um projeto piloto

3.4 Capacidade do ser humano da configuração

O nível de capacidade humana e-letrado em um país é um aspeto importante para assegurar um eficaz entrega assim como o acesso equitativo da entrega eletrônica dos serviços governamentais. Há três aspetos distintos quando vier ao edifício de capacidade:

- **ELE habilidades e capacidades dentro do governo e seu Componentes**
- **ELE habilidades na indústria**
- **ELE níveis da instrução e capacidades dos cidadãos comuns do País**

Normalmente observou-se que devido aos níveis elevados e baixo a ELE do analfabetismo consciência dentro a maioria nações tornando-se do mundo, há uma abertura larga da e-prontidão entre as capacidades necessários para o governo electrónico bem sucedido e o que existe realmente. Daqui, a introdução da capacidade humana o edifício é vital extremo para tais países e deve ser visto como uma condição prévia para execução do governo electrónico.

As capacidades chaves que precisam de ser construídas e reforçado dentro do governo podem incluir:

- **Desenvolver, operar e manter sistemas de informação**
- **Obtenção da infra-estrutura & dos serviços da TIC**
- **Fornecimento de serviços, manutenção e operações**
- **Programa/gestão do projeto do governo electrónico**
- **Mudar a gerência**
- **Gerência das relações do cidadão**

Quanto para aos cidadãos comuns, as capacidades exigidas para ser tornado podem pertencem a

- **Instrução da TIC como uma parte do currículo académico a nível da escola**
- **Levantando o nível básico da instrução no país**
- **Abrindo o governo/facilidades confidenciais para educar aproximadamente os cidadãos O uso dos computadores/Internet etc. que faz assim os e-letrados**

As várias opções que os governos podem explorar para acumular capacidades humanas e as competências tais como acima, foram discutidas em detalhe nos capítulos subsequentes.

Capítulo 3:

3.5 Construir a infra-estrutura da tecnologia

Ação do governo electrónico

- 3.1 Definir um nível nacional Visão
- 3.2 Consciência do aumento
- 3.3 Estabelecer uma vértice Organização
- 3.4 Construir a capacidade humana
- 3.5 Construir tecnológico Infra-estrutura
- 3.6 Estabelecer uma rede de Sócios
- 3.7 Definir leis e políticas
- 3.8 Identificar e executar um projeto piloto

O desenvolvimento da infra-estrutura é um outro interesse principal para os países em vias de desenvolvimento, algum de qual pode ainda se esforçar para fornecer cortesias básicas como a água, as estradas e a eletricidade ao milhões aguaceiros. Para que os esforços do governo electrónico carreguem a fruta em tais países, é imperativo que a infra-estrutura de telecomunicação seja desenvolvida em conjunto com a infra-estrutura cívica. A a estratégia coerente pode ser elaborada, na consulta com governos provinciais/locais dentro várias regiões, para assegurar a conectividade no país inteiro compreendendo as áreas underserved. Especificamente endereçando a introdução da conectividade como o setor de alta prioridade, a desregulação de o mercado de Service Provider (ISP) do Internet deve ser considerado como uma iniciativa importante para a penetração do Internet através da nação.

Observou-se que muitas nações se tornando ainda enfrentam o dilema da baixa penetração de a linha fixa infra-estrutura telecom e baixo teledensity. As opções da telefonia móvel e o acesso sem fio poderia ser explorado pelos fabricantes de política mas têm que ser cautelosa sobre o seu cobertura e o fator a preço elevado envolvido nisso. Uma política nacional da TIC tem que ser formulada que questões básicas de endereços compreendendo a importação das entradas tecnológicos, incentivos para confidencial investimento do setor na área da infra-estrutura telecom, uso de quiosque do acesso público e centros móveis nas áreas da baixa tele-densidade etc.

Além da telecomunicação, uma precisa de olhar na infra-estrutura de computação para o desenvolvimento e entrega das aplicações em linha. As nações precisam de setup centros de dados do nível do nacional e de estado operacional na base 24*7*365.

Uma outra faceta relacionada à infra-estrutura da tecnologia de construção é a introdução de assegurar a parte posterior sistemas da automatização e de informação para os programas do governo electrónico. Muito antes de a entrega em linha dos serviços aos cidadãos, os sistemas backend tem que ser corretamente in place e os sistemas de informação já que existem em departamentos diferentes do governo devem ser capaz à conversa do `` a se e aos dados da parte. Desde que as iniciativas do governo electrónico confiam em a grau significativo em dados existentes, em sistemas existentes e em processos existentes; a qualidade, a segurança e a partilha dos dados são cruciais. Para este aconteça, é imperativo assegurar isso os padrões são assegurados com considerações ao levantamento de dados, à codificação e ao processamento dentro de um país. Todos estes aspetos foram pegados no maior detalhe nos capítulos subseqüentes deste conjunto de ferramentas.

Capítulo 3:

Ação do governo electrónico

3.1 Definir um nível nacional Visão

3.2 Consciência do aumento

3.3 Estabelecer uma vértice Organização

3.4 Construir a capacidade humana

3.5 Configuração tecnológico Infra-estrutura

3.6 Estabelecer uma rede de Sócios

3.7 Definir leis e políticas

3.8 Identificar e executar um projeto piloto

3.6 Estabelecer uma rede dos sócios

“Sábio dizer que as grandes ideias são duras para elaborar se você tenta conseguir sozinho e não tomar sócios ao longo”.

A colaboração é a chave para algo tão grande quanto um e-government conduzir que buscas para transformar o funcionamento do governo no conjunto. Sugere-se que a a rede dos sócios é dada forma que compreende organizações e agências que podem eficazmente ajudar e participar dentro a execução de iniciativas do governo electrónico.

A rede dos sócios pode incluir:

- Setor privado:

Se um país está desenvolvido ou no estágio se tornando, queres re- do governo electrónico bem sucedido a perícia, os recursos e a entrada do setor privado. Recomenda-se que em vez de vendo o setor privado como meramente um lugar para a externalização do `; o ernment do gov- deve apontar a vê-los como uma fonte viável para a perícia da repartição de gastos, da tecnologia e da gestão do projeto e solicitar assim suas participação e participação do início mesmo do governo electrónico iniciativas. O setor privado pode igualmente eficazmente actuar como um intermediário possível para digital transações entre negócios & governo e cidadãos & governo. Diversos bem sucedidos o governo electrónico projeta-se em India tal como Bhoomi, E-Seva e a VOZ é exemplos de eficaz parceria a algum nível com o setor privado.

- Não organizações do governo (NGOs):

Os NGOs são um segmento altamente ativo da sociedade em a maioria de países em vias de desenvolvimento e eles focalizar normalmente suas atividades em áreas específicas do desenvolvimento comunitário. Como tal, os NGOs apreciar um nível de confiança elevado com os cidadãos comuns. Estas organizações podem jogar um papel chave perto exprimindo as necessidades da comunidade local antes do governo e de ajudá-las na política fatura para iniciativas do governo electrónico. Podem igualmente actuar como uma canaleta importante para promover iniciativas do e-government entre as massas e espalhar a consciência sobre os benefícios e uso de serviços governamentais em linha.

- As instituições da pesquisa & do treinamento:

Estes podem provar útil em conduzir os estudos da avaliação da e-prontidão, sis do analy- da política e pesquisa sobre aplicações possíveis do governo electrónico, edições tecnologicos, exigências dos dados, reformas reguladoras e como o governo electrónico pode facilitar o desenvolvimento econômico sustentável e crescimento.

As instituições que trabalham na área da administração pública, serviços governamentais que treinam e outros institutos de treinamento da TIC podem jogar um papel importante na capacidade edifício dentro do governo

- Agências internacionais:

As agências como aquelas sob os United Nations podem actuar como sócios importantes para o e-government iniciativas de algum país como jogam um papel de facilitação não somente em aumentar a consciência e na defesa para o governo electrónico mas igualmente por debate internacional stimulating e troca das melhores práticas. As agências como o Banco Mundial e outro desenvolvem bancos ment podem actuar como doadores importantes do ` para projetos do governo electrónico em países em vias de desenvolvimento e pode doar recursos financeiros assim como a competência técnica.

Capítulo 3:

Ação do governo electrónico

3.1 Definir um nível nacional Visão

3.2 Consciência do aumento

3.3 Estabelecer uma vértice Organização

3.4 Construir a capacidade humana

3.5 Configuração tecnológico Infra-estrutura

3.6 Estabelecer uma rede de Sócios

3.7 Definir leis e políticas

3.8 Identificar e executar um projeto piloto

3.7 Definir leis e políticas

Formulando uma estrutura reguladora apropriada e a definição das leis e das políticas que guiam o e-government os esforços são um 'dever' quando vem a extrair um plano de ação porque é crucial ambos para disponibilidade e sustentabilidade do governo electrónico. A estrutura legislativa de um país deve ter o espaço e provisões bem definidas para aceitar equivalentes eletrônicos do ' ' do papel tradicional procedimentos, tais como a identificação pessoal, assinando e arquivando. Também, validade legal de em linha as transações monetárias têm que ser asseguradas antes que os povos puderem impr sua fé no sistema eletrônico. **As medidas legais e reguladoras pertencem tipicamente a:**

- **Reconhecendo o armazenamento digital e a troca de informação entre o governo, cidadãos e negócios**
- **Fornecendo a santidade legal às identidades digitais dos indivíduos através dos certificados digitais Ou alguns tais meios.**
- **Uso da informação pública por terceiros, protegendo a privacidade e as questões de segurança**
- **Integrando e compartilhando de sistemas de dados dentro e entre das administrações para abastecer a juntado acima dos serviços do governo**

Capítulo 3:

Ação do governo electrónico

- 3.1 Definir um nível nacional Visão
- 3.2 Consciência do aumento
- 3.3 Estabelecer uma vértice Organização
- 3.4 Construir a capacidade humana
- 3.5 Configuração tecnológico Infra-estrutura
- 3.6 Estabelecer uma rede de Sócios
- 3.7 Definir leis e políticas
- 3.8 Identificar e executar a Projeto piloto

3.8 Identificar e executar projetos piloto

Com o jogo de estágio, a etapa seguinte é identificar os projetos do governo electrónico que conduzirão a maneira e exemplos do jogo assim como fornece lições importantes para o futuro. Escolher o projeto direito para ser o piloto do ` ` é muito importante desde que um projeto bem sucedido se transforma uma razão de compra poderosa para todos os esforços futuros e se cria o impulso político necessário necessário para mover o governo electrónico adiante. Tais projetos igualmente ajudam em gerar a demanda dos cidadãos para mais tais iniciativas.

Para escolher projetos piloto, sugere-se que as partes interessadas principais devam ser envolvidas e um consenso esteja construído. Uma avaliação do estado atual de execução e de recursos da TIC em vários setores pode ser realizada para actuar como uma fundação para a seleção de projetos piloto possíveis. Uma lista de projetos que têm o potencial pode igualmente ser escolhida por propostas de convite dos departamentos diferentes. Desde que o objetivo é assegurar o sucesso para o projeto piloto e não gastar recursos em reinventar a roda, igualmente será aconselhável começ idéias de outros regiões ou países que executaram com sucesso projetos similares. Muitos países desenvolveram estruturas para que a avaliação dê a prioridade e seleccione 2 aqueles projetos que oferecem um elevado valor em comparativamente de baixo-risco.

Os seguintes pontos têm que ser mantidos na consideração ao identificar um projeto piloto para a execução:

- **O objetivo do projeto é consistente com o governo electrónico total Visão do país**
- **O setor identificado é uma área de prioridade da economia e possui a cultura um tanto positiva para adotar melhores práticas**
- **O projeto piloto identificado é um que beneficia diretamente o um grande número Cidadãos**
- **Há um espaço para a execução rápida da automatização backend**

Os projetos piloto judiciousa escolhidos e executados podem fornecer as experiências valiosas que revelam o potencial e os desafios do governo electrónico mais claramente. Podem ser documentados e usado para reforçar o processo da visão e de planeamento e os projetos piloto pode ser substituído, na dívida curso do tempo, com execução desenvolvida.

| Plano de ação sumário do governo electrónico

(RETRATO 9)THIS HAVE NOT BEEN TRANSLATED

Steps	Activities/Output
1. Define a National level Vision - Vision Statement	- Strategic Goals
2. Raise Awareness - Communication Strategy	- Commitment from Top leadership - Seminars/Workshops
3. Establish an Apex Organisation - Setting up Apex organisation	- Research & Training in ICT
4. Build Human Capacity - Generate ICT Awareness within Govt	- Building IT skills in Industries - ICT Education in school/college curriculum - Raising basic literacy levels in the country
5. Build Technology Infrastructure - Develop telecom infrastructure	- Ensure connectivity - Regulate ISP market - Mobile telephone - Wireless access - Backend automation - Formulate National ICT policy

6. Establish a network of Partners - Private sector partnerships	<ul style="list-style-type: none"> - Collaboration with NGOs - Setting up Research & Training Institutes - Partnerships with International agencies
7. Define Laws & Policies - Recognise Digital Storage and exchange of information	<ul style="list-style-type: none"> - Legal validity to Digital Identities - Integrating Data Systems - Safeguarding Public information and Privacy
8. Identify & Implement Pilot projects - Select the right project	<ul style="list-style-type: none"> - Involve major stakeholders - Assesment of current ICT status - Share ideas & knowledge - Replace pilot projects in time with full implementation

Capítulo 4:

capacitacao humana

4.1 Habilidades humanas necessárias & Capacidade

4.2 Capacitacao

Uma maior preocupação, quando tratar a execução larga da escala de projetos do governo electrónico e nível de capacidade humana, disponibilidade das habilidades & capacidade dentro do governo, o setor de e-instrução dos cidadãos da nação é os interesses principais do governo electrónico, execução & gerência do programa.

4.1 Habilidades & capacidade humanas necessárias

Os tipos diferentes das habilidades & das capacidades humanas necessários para ser acumulado em um país que aponta para o governo electrónico inclui o seguinte:

- Profissionais da TIC dentro do governo **para projetar e desenvolver soluções do governo electrónico**
- Os profissionais da TIC no governo **a avaliar, obtêm e controlam a tecnologia Soluções**
- **Oficiais cientes e equipe de funcionários do governo da TIC a côoperar e participar no processo da execução do governo electrónico**
- **A TIC sensibilizou e equipou negócios e o setor incorporado**
- Cidadãos letrados da TIC **a leverage eventualmente nas soluções do governo electrónico para fazer seu as vidas confortáveis e constroem um relacionamento renovado com o governo.**

Para embarcar sobre acima da missão, em primeiro, o governo deve avaliar a qualidade & a quantidade da associação existente dos recursos humanos disponível no país. Esta informação podia ser obtida dos estudos da e-prontidão conduzidos por um país como uma etapa mais adiantada durante o planeamento processo do governo electrónico. Se tal informação não está disponível, um estudo poderia ser conduzido a avaliar a encenação atual no que diz respeito aos recursos humanos disponíveis.

Capítulo 4:

capacitacao humana

4.1 Habilidades humanas necessárias & Capacidade

4.2 Capacitacao humana

4.2 construção da capacidade humana

Uma vez que a situação existente é desobstruída, as seguintes iniciativas poderiam ser empreendidas para capacidade humana necessária.

4.2.1 Liderança de topo da TIC

Para que os esforços do governo electrónico carreguem resultados , a iniciativa e a pressão têm que vir da parte superior que actua como um fator da motivação para o descanso dos pessoais. Assim é imperativo para que a liderança de topo seja ciente em TIC. Tal sensibilizacao podia ser realizada com seminários, conferência, & consultas.

A consciência da TIC & o programa da sensibilização podem igualmente ser conduzidos para os fabricantes & os altos executivos de política no governo de modo que possa desempenhar um papel determinante nas iniciativas.

4.2.2 Capacitacao dentro do governo

a E-administração e a TIC devem ser feitas como parte do programa de treinamento prendido para os grupos novos de empregados civis. Por exemplo, a academia nacional de Lal Bahadur Shastri de serviços administrativos em Mussourie (India) treina os grupos novos (nível de entrada) de empregados civis cada ano e como uma parte do treinamento, coloca-os ao corrente com os conceitos necessários de tecnologias da TIC & para aplicações da TIC na administração. As etapas similares poderiam igualmente ser tomadas para todos cörregos restantes de serviços do governo (central assim como o estado).

Muito mais programas (seminários, oficinas, treinando) cobrindo aspetos diferentes do government pode ser introduzido para oficiais em serviço do governo.

- Os pessoais empregados nos departamentos responsáveis para obter produtos & serviços da TIC devem ser dados o **treinamento intensivo na avaliação, obtenção e gerência das tecnologias** porque a natureza desta obtenção é diferente das compras convencionais no governo.
- O treinamento adequado no uso de aplicações da TIC pode ser fornecido à equipe de funcionários administrativo e funcional em departamentos diferentes do governo
- **Lá deve treinar em habilidades de relações entre cliente e oficiais do governo** como interação direta entre os cidadãos e o governo levanta-se significativamente através do governo electrónico.

| Mudar a gerência

A atitude e a adaptação a mudar, especialmente administração pública, e uma condição importante para que a execução & a transformação do governo electrónico ocorra num país. Considerando que isto, habilidades de gerência profissionais da mudança é exigido guiar as instituições do governo com este processo de transformação. o governo pode mesmo considerar empregar os conselheiros em administração da mudança que seriam responsáveis para instilar a confiança na equipe de funcionários que o governo electrónico organisa para ajudar e ajudar em realizar seus deveres mais eficientes e não é uma ameaça aos trabalhos ou autoridade além de ajudar adaptar o paradigma novo da entrega de serviços governamentais.

4.2.3 Profissionais da TIC no governo

- **Desenvolver e treinar os profissionais existentes da TIC no governo** na arquitetura, desenvolvimento e avaliação de soluções do governo electrónico.
- **Programas de treinamento extensivo da conduta** para a equipe de funcionários ciente existente da TIC ,o governo de modo que pudesse atualizar seu conhecimento e bem ser colocado a corrente de tecnologias da nova geração.

- Além de aproveitar a associação existente dos recursos humanos disponíveis com o governo, é sugerido que os **programas novos de recrutamento** poderiam ser iniciados para a entrada a TIC de pessoais letrados. As régras existentes no governo podiam igualmente ser emendadas para tornar se numa instrução básica como condição da TIC .
- Deve-se saber um campo especializado em como o governo electrónico exigiria o recursos humanos hábeis em certo número de disciplinas alem da programação de computador. **as iniciativas do recrutamento devem igualmente almejar habilidades tais como o e-governance ,solução de arquitetos , gerentes de sistema, gerentes de rede, base de dados ,Administradores, gerentes de relações de cliente, especialistas jurídicos etc.**

| Agência nodal

Às vezes, não e practico que os departamentos governamentais recrutem grande número de profissionais da TIC tendo como base sua folha de pagamento. Estas avenidas profissionais torna se desafio devido ao grande crescimento do sector da TIC.

Conseqüentemente, diversos departamentos tratam esta edição, a agência TIC nodal podia ser identificada e dada responsabilidade de cõordenar & estender a TIC necessária para sustentação dos departamentos em suas iniciativas do governo electrónico. Por exemplo, O centro nacional de informática (NIC) na India é a agência nodal da TIC no governo que fornece uma grande escala de sustentação da TIC os departamentos governamentais através de todos os setores de desenvolvimento. A sustentação da TIC podia variar da consulta, preparação do prazo , solução de architectos, desenvolvimento do software ,projecto de base de dados , obtenção da TIC, implementacao da TIC. Os serviços de infra-estrutura, comunicação & colaboração projetam-se na Turquia. O governo deve então anotar o reforço de agências para lidar com as demandas do governo electrónico.

4.2.4 Indústria da TIC

O governo introduziu esquemas para facilitar a promoção & a proliferação da indústria da TIC dentro do país com as iniciativas de parques de tecnologia, benefícios de imposto como foi experimentado com sucesso nos países como India & China. As multinacionais devem igualmente ser encorajadas para criarem bases dentro do país. Entretanto o governo deve elaborar a contrapeso fino entre a indústria de TIC e as multinacionais domésticas para assegurar o crescimento saudável da indústria de TIC doméstica em certo tempo.

Em referência aos profissionais hábeis da TIC o governo pode tomar iniciativas para introduzir mais e mais cursos e estudos profissionais em várias universidades, instituições de tecnologia cursos em licenciaturas e diploma. Os institutos de formação vocacional podem igualmente jogar um papel significativo na capacitacao de recursos humanos necessários para a execução do governo electrónico numa grande escala, em todo estado, região ou nação. As instituições confidenciais de treinamento devem igualmente ser encorajadas a dar cursos sobre tecnologias & aplicações da TIC. Iniciativas devem ser criadas para criacao de novos cursos para aumento do numero de cursos existentes. é observado igualmente que a mão-de-obra hábil e recursos humanos letrados da TIC em certos países em via de desenvolvimento trabalham em países desenvolvidos por causa de melhor reimuneraçao e oportunidades. Recomenda-se que os incentivos adequados devem ser oferecidos a tal mão-de-obra motivando os a voltarem a seus países nativo e contribuirem no crescimento da TIC.

4.2.5 Empresas da TIC

O setor empresarial em países e organizações no setor têm que tratar com o governo número questões relacionadas ao licenciamento, tributação etc. as iniciativas de distribuição do governo electrónico para governos não pode ser bem sucedido se as empresas não serem sensibilizados a a fazer o uso da TIC em suas operações.

, o e-ambiente do país deve ser reforçado e os Funcionarios de várias empresas precisam estar informados acerca da TIC. Isto pode ser promovido e motivado através do reconhecimento dos esforços.

4.2.6 Cidadãos E-Letrados

Finalmente e muito importante, o cidadão comum no país tem que ser feito competente em informática e ciente sobre os benefícios da e-administração.

Considerando o fato que as taxas de analfabetismo totais em países em vias de desenvolvimento são de qualquer maneira catastrófica baixas, ele pode ser a as tarefas intimidantes e tomarão alguma hora ao achiev. A aproximação psta em fase seria sugerida o detalhe se o país é grande ou o nível da instrução são demasiado baixo.

Capítulo 5:

Desenvolvimento da infra-estrutura

5.1 Infra-estrutura de comunicação Nacional

5.2 Infra-estrutura de computação

5.3 Centros de dados

5.4 O governo electrónico Arquitectura

5.5 operacao Estrutura

5.6 Política do Dominio

O sucesso das iniciativas da administração electrónica depende bastante da saúde das infra-estruturas da TIC . Consequentemente, a ênfase deve ser dada no desenvolvimento da infra-estrutura do governo electrónico no país. A infra-estrutura devem englobar todos aspectos da administração electrónica, quer seja na entrega de serviços pelo governo ou acesso aos serviços por cidadãos ou mesmo para a automatização em departamentos governamentais. Também, o governo deve assegurar um desenvolvimento coordenado da infra-estrutura dentro das várias partes da nação para evitar uma divisão na permissão do uso da TIC .

Sugere-se que um mapa possa ser elaborado pelas nações para infra-estrutura nacional para construção da administração electrónica ,e todo desenvolvimento de infra-estruturas devem ser de acordo com o mapa. Uma vez que os avanços das ICTs são rápidos, não é aconselhável fazer um investimento precipitado, mesmo que os recursos estejam disponíveis.

A infra-estrutura nacional de Administração electrónica deve primeiramente envolver, a organização das seguintes facilidades:

- Infra-estrutura de comunicação de âmbito nacional
- Infra-estrutura de computação
- Centros de dados
- Arquitectura do governo electrónico
- Estrutura de operacao

Capítulo 5:

Desenvolvimento da infra-estrutura

- 5.1 Infra-estrutura de comunicação de âmbito nacional
- 5.2 Infra-estrutura de computação
- 5.3 Centros de dados
- 5.4 O governo electrónico Arquitectura
- 5.5 operacao Estrutura
- 5.6 Política do Dominio

5.1 Infra-estrutura de comunicação de âmbito nacional

Quando a infra-estrutura de comunicação precisar de ser organizada para que o governo preste os seus serviços adequadamente, há uma necessidade igualmente importante para organizar a rede de comunicação de âmbito nacional para cidadãos alcançarem facilmente serviços governamentais nas áreas urbanas ou rurais do país. **Geralmente, as partes urbanas do país já são equipadas com facilidades de comunicação, e o governo precisa de prestar mais atenção nas áreas rurais e remotas do país para evitar a ocorrência de uma outra partilha digital.**

As várias tecnologias de comunicação foram desdobradas com sucesso em diferentes países. as tecnologias de comunicação usadas em vários países desenvolvidos, variam do tratamento de imagens, ISDN, linhas alugadas, radiofrequência, WLL, Wimax, fibra óptica, satélite e broadband (a descrição destas tecnologias não costam neste documento. Entretanto, Pode-se acessar-se a enciclopédia no seguinte endereço <http://whatis.techtarget.com> para informação detalhada).

Cada uma destas tecnologias tem pontos fortes & fracos **Baseando se no estado demográfico, geográfico e econômico do país, pode-se escolher entre estas tecnologias quais seriam as melhores.** Se pode igualmente considerar desdobrar a combinação destas tecnologias. A Rede de comunicação do âmbito nacional, baseada na geografia & demografia do país, pode ser uma tarefa intimidante. O governo pode, considerar sua execução implementando fases. **Uma comunicação forte e estável de infra-estrutura é um dos factores crítico de sucesso para a prestação de serviços governamentais.**

Alvos do governo electrónico para construir uma ponte para partilha digital e para fornecer o acesso equitativo dos seus serviços. Geralmente, a Internet e as infra-estruturas de comunicação estão prontamente - disponíveis para as populações e as cidades principais quando o acesso for realmente pobre nas vilas remotas ou áreas subdesenvolvidas do país. Dependendo do estado existente de infra-estrutura e extensão geográfica do país, poderia às vezes transformar-se numa tarefa intimidante e o governo pode ter dificuldades em progredir isoladamente. A participação do sector privado deve ser consultada nesta área. Alguns incentivos especiais podiam ser oferecidos às organizações do sector privado, em particular aqueles trabalho nas áreas com terreno difícil.

Capítulo 5:

Desenvolvimento da infra-estrutura

5.1 Infra-estrutura de comunicação Nacional

5.2 Infra-estrutura de computação

5.3 Centros de dados

5.4 O governo electrónico Arquitectura

5.5 operacao Estrutura

5.6 Política do Dominio

5.2 Infra-estrutura de computação

A infra-estrutura de computação está numa outra dimensão importante do governo electrónico nacional. Quando o governo precisar de grande infra-estrutura de computação para prestar serviços do governo electrónico a base contínua, a infra-estrutura é igualmente necessária para os cidadãos para derivar os benefícios destes serviços.

Além disso, como a infra-estrutura de comunicação, há uma ordem elevada de disparidade na disponibilidade, disponibilidade de dispositivos de computação em áreas urbanas e rurais, particularmente em países em via de desenvolvimento. Mas, nas áreas rurais, devido a falta da infra-estrutura básica tal como a eletricidade, telefone, pode ter valor para que os povos tenham computadores, mesmo se pudessem ter recursos para estender o alcance dos serviços governamentais e endereça a escala larga dos cidadãos, dos governos sobre a organização comum/infra-estrutura compartilhada/comunidade sob a forma da informação da comunidade os centros, dos quiosque etc. do Internet o governo deve igualmente considerar, tornando os seus serviços acessíveis dos vários meios/dispositivos tais como telefones básicos, móveis, rede de televisão por cabo, PDAs e muitos outros dispositivos em mão.

O governo deve ter parcerias com os governos estatais assim como as instituições locais para organizar centros de informação da comunidade, centros de cálculo e quiosque da Internet para que os povos da comunidade possam alcançar os serviços governamentais. Tal conceito foi testado em muitos países e provado ser bem sucedido. Os vários modelos foram evoluídos em fazer estes centros sustentáveis. Embora o financiamento inicial foi tornado possível dentro de muitos casos, o sector privado/empreendedores devem ser pedidos para organizar tais centros, operá-los para fazê-los eventualmente auto-sustentáveis. As instituições locais podem igualmente manter e sustentar tais centros. Os mesmos centros podem igualmente ser usados para a capacidade construindo, programas de treinamento básicos de condução da TIC de nível. (Referir o capítulo 10 - estudos do caso deste original para saber mais sobre tais iniciativas em vários países).

Por trás da prestação de serviços eletrônicos, de muita automatização e de computarização dos dados e os processos têm que ser segurados na parte posterior. Os grandes sistemas de software precisam ser desenvolvidos para permitir o processo de dados, relatando o desenvolvimento, o teste e o ajustamento (desempenho, Segurança) das necessidades do software muitos recursos da computação/armazenamento. Se a rede, e a conectividade for boa entre o centro de dados e os departamentos associados, a infra-estrutura de desenvolvimento e do teste (combinação de ferragem e de software) poderia se organizar dentro do centro de dados mais isolado completamente do centro de dados da produção. Alternativamente, os departamentos podem ter sua própria infra-estrutura da computação/desenvolvimento. Entretanto, elevando a infra-estrutura do teste do software da extremidade deve organizada num centro de dados ou em alguma facilidade compartilhada do governo para fazer a proposição técnica praticável e economicamente viável.

Capítulo 5:

Desenvolvimento da infra-estrutura

- 5.1 Infra-estrutura de comunicação Nacional
- 5.2 Infra-estrutura de computação
- 5.3 Centros de dados
- 5.4 O governo electrónico Arquitectura
- 5.5 operacao Estrutura
- 5.6 Política do Dominio

5.3 Centros de dados

Na era da administração electrónica, o governo é requerido prestar os seus serviços aos cidadãos base 24*7. Para conseguir isso, o governo tem que organizar um som e uma infra-estrutura estável no círculo operacional.

O centro de dados da Internet é uma facilidade que fornece a infra-estrutura extremamente segura e de confiança para as operações da Internet em uma base 24*7. Não estará custada de modo nenhum - eficaz se cada departamento não começar organizar o seu próprio centro de dados como necessidades elevadas de funcionamento de um centro de dados da Internet de classe para muitos recursos de retorno. , Sugere-se consequentemente que o governo possa organizar um centro de dados de classe elevada a nível nacional a ser usado por todas as entidades do governo. Todos os departamentos devem, por sua vez, estabelecer a conectividade de alta velocidade com o centro de dados de modo que possam controlar as suas aplicações de suas próprias premissões em uma maneira fixa.

Nos casos onde o país é grande e o governo sente que esse centro de dados da Internet não for suficiente, poderia decidir organizar centros de dados múltiplos. Entretanto, o número de dados os centros devem ser primeiramente na medida do possível aperfeiçoado devido ao retorno da elevação de custos, assim como a escassez de recursos. Sugere-se que a decisão para organizar uns dados o centro deve ser conduzido pela demanda e não por limites políticos ou geográficos dentro do país.

Como o ritmo do governo electrónico vai abranger todo o país, além da prestação dos serviços, o governo pode igualmente ter que organizar centros de dados para compartilhar grande parte dos recursos da escala/finalidade especial para o desenvolvimento dos sistemas.

Um centro de dados do Internet deve essencialmente ter as seguintes características:

- Infra-estrutura de computação da parte alta
- Redes do armazenamento (NAS do SAN/)
- Rede de área local de alta velocidade
- Segurança Multi-ligada
- Conectividade da Internet de alta velocidade
- Serviço de atenção 24*7*365
- Multi apoio redundante nivelado do poder
- Gerência do condicionamento de ar
- Detecção & sistema de controlo de fogo

Além de fornecer a computação e o armazenamento de recursos em demanda, um outro aspecto/papel importante do centro de dados é fornecer a **proteção de dados**. Consequentemente, os centros de dados precisam de ter forte **soluções avançadas da cópia de segurança e recuperação e da abóbada** no lugar.

Os dados digitados e recolhidos pelo governo no processo de administração são muitos, o artigo de valor e o governo não pode perder estes dados a nenhum custo, mesmo devido a disastres naturais. O governo tem que considerar a organização de um centro de recuperação pós-catástrofe em posição geográfica diferente, preferivelmente numa zona sísmica diferente. O governo tem centros de dados múltiplos, eles podem ser conectados para actuar como um apoio em si.

Capítulo 5:

5.4 Arquitectura do governo electrónico

Desenvolvimento da infra-estrutura

A arquitectura do governo electrónico consiste geralmente em três componentes: Arquitectura dos serviços, Arquitectura dos Processos e arquitectura dos dados

5.1 Infra-estrutura de comunicação Nacional

- Arquitectura dos serviços:

Descreve muitos dos serviços oferecidos pelo governo, pelos processos a serem seguidos para cada serviço, pelos departamentos interessados, pela relação/dependência em outros serviços etc. que poderiam ser como o registo de veículo, pela emissão do passaporte, certificado, pelo pagamento de imposto, etc.

5.2 Infra-estrutura de computação

- Arquitectura dos Processos:

Alista dos vários processos a serem seguidos para os diferentes serviços, independente da sua associação com uns ou vários serviços. Estes processos são então mais adicionais, agrupados em várias categorias e procedimentos detalhados, são definidos executando cada um dos processos. Isto traz muita standardização através dos serviços e promove a interoperacao assim como reusar os componentes dos processos. Os processos podiam ser a gerência satisfeita, o registo do cidadão, a personalização, a submissão em linha do formulário, o pagamento eletrônico etc.

5.3 Centros de dados

5.4 Arquitectura do governo electrónico

5.5 operacao Estrutura

5.6 Política do Dominio

- Arquitectura dos dados:

Os negócios com os dados associaram com os vários serviços governamentais, como descrito na arquitectura do serviço. Na arquitetura dos dados, nós alistamos todos os elemento de dados necessários/associados com o serviço acima e definimos então metadado sobre cada elemento de dados. Esta informação dos metadados inclui a nomenclatura, padrão para cada elemento de dados, o seu tipo, o tamanho, o formato, o defeito, a escala do valor, o proprietário etc. O uso de uma definição de padrão por todas as aplicações do governo facilitará a interoperacao entre várias aplicações também na sua integração que irá de uma maneira alargada prestar serviços integrados/ aos cidadãos e aos negócios.

Um outro aspecto importante é a arquitectura da aplicação. Define primeiramente as várias séries de uma aplicação da TIC tais como a camada de dados, a lógica de negócio, a camada de apresentação, as tecnologias a serem usadas em cada camada e a interação entre estas camadas. O princípio de base é que cada camada deve ser separada ou torna-se independente de si. As aplicações do governo electrónico são geralmente sobre a automatização de operações do governo na prestação de serviços na parte dianteira. Estas aplicações envolvem muitos dados e lógica baseados nas réguas do governo, nos procedimentos, nos regulamentos etc. Em uma situação da vida real estas entidades submetem-se à mudança do tempo em tempo. O esforço deve separar camadas diferentes de aplicação de modo que a mudança não deva efectuar a aplicação inteira. Os princípios de arquitectura baseada da arquitectura da n-série e dos serviços de correio fotoreceptora devem servir para definir a arquitetura da aplicação.

Capítulo 5:

Desenvolvimento da infra-estrutura

5.1 Infra-estrutura de comunicação Nacional

5.2 Infra-estrutura de computação

5.3 Centros de dados

5.4 O governo electrónico Arquitectura

5.5 Estrutura de interoperacao

5.6 Política do Dominio

5.5 Estrutura de interoperacao

Um dos objetivos principais da maioria de iniciativas do governo electrónico é fornecer um batente integrado, serviços governamentais cliente-cêntricos aos cidadãos assim como negócios. A fim de alcançar este objectivo, o governo precisa ser percebido como necessário, como uma única entidade, com circulação da informação sem emenda através dos ministérios e dos departamentos individuais. Uma estrutura de interoperacao é essencial apoiar a circulação da informação e melhorar a coerência dos sistemas de informação mantidos por ministérios e por departamentos individuais.

A estrutura de interoperacao aponta definir o jogo das especificações para facilitar sistemas do governo para comunicar-se e interoperar com outros sistemas, dentro do governo e do seu exterior, eficiente e eficazmente.

Reunindo as especificações relevantes sob uma estrutura total, a gerência e os programadores de software da TIC têm um único ponto de referência sempre que uma necessidade se levanta para encontrar as especificações requerida da interoperacao que devem ser seguidas para um projecto específico. Adotando estas especificações da interoperacao, os desenhadores de sistema podem assegurar a interoperacao entre sistemas quando ter ao mesmo tempo a flexibilidade de seleccionar a ferragem, sistemas e o software de aplicação diferentes para executar soluções.

A conformidade com a estrutura de interoperacao pode ser feita imperativa para todo o sistema no governo. Os mecanismos apropriados devem ser adotados por sistemas de existência e de legado a conformar-se à estrutura.

O quadro das políticas e das especificações para a estrutura de interoperacao deve ser continuado com provisão da sustentação, orientação em boas práticas, conjuntos de ferramentas e os esquemas concordados. A estratégia inteira para executar o bom governo electrónico deve ser vista na perspectiva a longo prazo e daqui deve ser suportada por processos vigorosos. O desenvolvimento da estrutura de interoperabilidade deve consequentemente ser revisto e atualizado de modo contínuo.

Mais informação nas políticas de guia ao projectar estruturas e alguma de interoperacao das iniciativas da interoperacao empreendidas por países diferentes no mundo inteiro foram fornecidos no anexo.

| Passagem do governo

A passagem do governo é estabelecida geralmente para facilitar a prestacao eficiente dos serviços onlines em uma maneira cost-effective. Permite os departamentos governamentais de centrar-se sobre a entrega rápida dos serviços onlines, um pouco do que construindo os componentes subjacentes comuns exigidos para serviços onlines. A passagem do governo é um jogo modular dos componentes que fornecem a autenticação, e do roteamento da autorização, da transação com entrega de confiança assim como o correio seguro e de pagamentos em linha.

Os usuários da passagem podem ser indivíduos (cidadãos), organizações (negócios) ou agentes (intermediários). Necessidade de usuários de registrar uma vez com a passagem, e de registrar-se então para os serviços específicos que desejam usar. Terão então umas únicas credenciais (usuário - identificação /Password ou um certificado de Digitas) para o uso através de todos os serviços governamentais using a passagem. A passagem possui a infra-estrutura altamente segura para transações e entrega das mensagens.

O governo BRITÂNICO organizou uma passagem como uma parte de suas iniciativas do governo electrónico, que pode ser alcançado em <http://www.gateway.gov.uk>

Capítulo 5:

Desenvolvimento da infra-estrutura

5.1 Infra-estrutura de comunicação Nacional

5.2 Infra-estrutura de computação

5.3 Centros de dados

5.4 O governo electrónico Arquitectura

5.5 operacao Estrutura

5.6 Política do Dominio

5.6 Política do Dominio

Quando considerar várias edições relacionou-se à tecnologia, infra-estrutura e a exigência da política para o governo electrónico eficaz, o aspecto importante de ter uma política do Dominio para o país merece a atenção. Em linhas gerais, um Domain Name é uma construção de endereçamento usada identificando e encontrando computadores no Internet. Na prática, o Domain Name é o núcleo da identidade do Internet para uma entidade.

Global, há aproximadamente 60 milhão domínios do Internet registados. Destes, aproximadamente 40 milhões estão na categoria genérica do domínio do nível (gTLD) superior, quando aproximadamente 20 milhões estiverem nos domínios do nível superior de código (ccTLD) de país. A administração de descansos do gTLD com o Internet Corporação para os nomes e os números atribuídos (ICANN), internacional - corporação reconhecido, não do lucro para preservar a estabilidade operacional do Internet, com sociedade dos países e dos peritos diferentes no campo. A responsabilidade de controlar o ccTLD, como mencionado acima, foi confiada aos países individuais que, no general seguir, as diretrizes fornecidas por ICANN. Estes Domain Name do Internet são usados pelas entidades do usuário para identificá-las no espaço conetado do Internet.

A estrutura do DNS (Domain Name System) contém uma hierarquia dos nomes. A raiz, ou o nível o mais elevado, do sistema são anónimos. Os domínios do nível superior (TLDs) são divididos nas classes baseadas nas réguas que evoluíram sobre o tempo. A maioria de TLDs foi delegado aos países individuais cujos os códigos são atribuídos de uma tabela conhecida como ISO-3166-1, que é mantido por uma agência do ONU. Estes são chamados domínios do nível superior de código de país, ou ccTLDs. Além, há um número limitado de domínios genéricos do nível superior do `` (gTLDs) que não têm uma designação geográfica ou do país.

Há uma consciência growing que o número de registos do Domain Name em um país é um indicador significativo de sua proliferação do Internet e uma medida de sua popularidade no espaço do Internet e os vários países estão mostrando um forte interesse na promoção e o registo de Domain Name do nível de país.

Para os países que empreendem a e-administração, sugere-se que devam olhar na administração e na gerência de seu domínio do nível superior de código de país e definir uma política nivelada larga. Embora os governos podem às vezes subcontratar a operação de seu registro da raiz a um sócio confidencial devido algumas razões técnicas/administrativas, ainda sugere-se, recomendado um pouco fortemente, que o controle final sobre seu ccTLD deve permanecer com o governo próprio.

Para os Web site e os portais que pertencem aos departamentos governamentais e às instituições, deve ser feito imperativo para registrar seu Domain Name no domínio do nível superior de código de país de modo que reflita verdadeiramente a identidade nacional do portal/Web site. Os países tais como E.U., Reino Unido, China, India esboçaram réguas bem definidas no que diz respeito ao Internet que endereça mecanismos e recomenda-se que tais réguas podem ser formuladas e executado todo o se tornar/países desenvolvidos.

Para mais informações em Domain Name, referir seguintes Web site:

- **Internet Corporação para nomes e números atribuídos**
<http://www.icann.org>
- **Centro de informação da rede de Internet**
<http://www.internic.net>

A execução da infra-estrutura do governo electrónico do nível nacional é um recurso intensivo o fenômeno e às vezes o governo não pode encontrá-la praticável realizar o inteiro tarefa no seus próprios. Daqui, pode explorar a possibilidade de parceria do setor privado em tornar-se infra-estrutura de âmbito nacional. As modalidades diferentes da parceria tais como a VAIA, o CARREGADOR, o BOT etc. podem ser desdobrado (como explicado no capítulo 6 deste original intitulado parcerias...).

O governo pode igualmente considerar procurar o auxílio das agências internacionais. Embora os governos diferentes podem escolher modalidades diferentes da execução, a coordenação total da infra-estrutura nacional do governo electrónico o programa de desenvolvimento deve ser assegurado por a agência governamental. Esta agência governamental poderia ser algo como a TIC do nível nacional organização do governo ou de uma instituição responsável para a execução ou simplificação da planta nacional do governo electrónico. Alternativamente, poderia ser realizada por uma elevação o conselho nivelado setup pelo governo que deve ter a representação do governo, setor público, setor privado assim como os NGOs.

Capítulo 6:

Parceria

6.1 Necessidade para parcerias no governo electrónico

6.2 As avenidas possíveis para a parceria

6.3 Parceria confidencial pública (PPP)

6.4 Os formulários diferentes das parcerias

6.5 Considerações importantes para PPPs bem sucedidos

As parcerias confidenciais públicas são significativamente diferentes do que a obtenção tradicional ou privatização. Arriscar compartilhar, inovação, competição & eficiência trazidas pelo os sócios confidenciais são as características chaves que trabalham para a fatura da parceria confidencial pública Viável & benéfico.

6.1 Necessidade para parcerias no governo electrónico

Os projectos do governo electrónico são normalmente grandes na escala e no valor das operações e exigem notonly uma enorme quantidade de recursos mas igualmente de uma habilidade multidisciplinar. Daqui, torna-se difícil às vezes para o governo segurar completamente os projetos com seus recursos próprios. , Então necessita/alerta os governos conseguir em parcerias leverage nas forças e nos recursos de seus sócios. Estas colaborações ou parcerias podem ser acumuladas com o setor privado assim como as outras partes interessadas no processo do governo electrónico compreendendo os NGOs.

Considerando o fato de que as companhias no setor privado estão expor à maior competição e são sujeitas a um risco mais elevado, desenvolvem geralmente ferramentas e técnicas para controlar seu ambiente melhor do que uma organização do governo que não enfrente o mesmo nível de exposição e de competição. As empresas privadas operam-se geralmente no setor incorporado que é característica diferente do setor público. Mesmo as ferramentas de software tornaram-se para o segmento incorporado não podem ser aplicadas no setor público. Assim, há potencial para aprender do jogo da habilidade de se e desenvolve competências similares dentro do governo.

Um dos atributos principais de projetos dos governos electrónicos é a cidadão-orientação do `', seja ele em relações de software ou na entrega em linha dos serviços. Espera-se frequentemente que o todo o processo estará ajustado e engrenado para as necessidades dos cidadãos. Entretanto, os governos têm trabalhado tradicional como superestruturas e não tiveram muita orientação do cidadão. De um lado, o setor privado tem a experiência abundante no relacionamento do cidadão/cliente e esta experiência pode ser usada à vantagem de iniciativas do governo electrónico. As empresas privadas podem compartilhar de lições valiosas ao governo no serviço de atenção a o cliente, na compreensibilidade e na adaptação às necessidades do cliente.

O cliente `é o rei' a premissa, pode ser modificada como o cidadão `é o rei', no contexto do governo electrónico

Similarmente, o governo electrónico e seu impato têm que ser estendidos às partes as mais remotas do país. Geralmente, os governos tradicionais têm trabalhado como superestruturas e não têm muita interação com a comunidade. De um lado, os NGOs associam próxima com a comunidade a nível das bases. Os cidadãos, conseqüentemente, têm às vezes um nível de confiança muito mais elevado em tais instituições. Desde que uma das exigências principais do sucesso da e-administração é seus aceitação e uso pelos povos, os NGOs podem jogar um papel crucial no sucesso do governo electrónico que os projetos construindo uma ponte sobre este gap. NGOs podem igualmente facilitar a execução de projetos de grande escala e de sua apresentação às vilas que não são tão facilmente acessíveis. De um lado, os governos podem concentrar mais no planeamento e no projeto dos projetos.

Assim, as parcerias podem ser acumuladas onde cada um retem sua força do núcleo em um lado e forças de alavanca na experiência e na força dos outros sócios, assim acelerando o ritmo da e-administração.

Capítulo 6:

6.2 As avenidas possíveis para a parceria

Parceria

6.1 Necessidade para parcerias no governo electrónico

6.2 As avenidas possíveis para a parceria

6.3 Parceria confidencial pública (PPP)

6.4 Os formulários diferentes das parcerias

6.5 Considerações importantes para PPPs bem sucedidos

A parceria com as várias partes interessadas para iniciativas do governo electrónico pode estar dentro muitas áreas tais como o seguinte:

- Investimento financeiro
- Instalação da infra-estrutura
- Arquitetura da solução e seleção da tecnologia
- Desenvolvimento e gerência satisfeitos
- Rendendo serviços Front-end aos cidadãos
- Gerência do relacionamento do cidadão (CIRM)
- A apresentação do governo electrónico projeta-se (por todo o país/ao nível regional)
- Programação de software
- Gestão do projeto e avaliação
- Edifício de capacidade

A lista acima é somente sugestivo, mas para não terminar por todos os meios. Países diferentes estão construindo tais parcerias em muitas maneiras diferentes.

Capítulo 6:

6.3 Parceria confidencial pública (PPP)

Parceria

6.1 Necessidade para parcerias no governo electrónico

6.2 As avenidas possíveis para a parceria

6.3 Parceria confidencial pública (PPP)

6.4 Os formulários diferentes das parcerias

6.5 Considerações importantes para PPPs bem sucedidos

“Um risco cooperativo entre os setores públicos e provados construídos em cima das forças de cada sócio que o melhor se encontra definiu claramente necessidades públicas com o alocamento de recursos apropriado, de riscos e de concessões.”

Uma parceria público-privado é um acordo contratual entre uma agência pública (federal, estado ou local) e uma empresa privada. Através deste acordo, das habilidades e dos recursos de cada setor (público e confidencial) são compartilhados em entregar um serviço ou uma facilidade para o uso do general público. Além do que a partilha dos recursos, das partes de cada partido nos riscos e das recompensas potencial na entrega do serviço e/ou da facilidade. Os interesses públicos são inteiramente assured através das provisões nos contratos que prevêem monitoração e descuido em curso do operação de um serviço ou desenvolvimento de uma facilidade.

O conceito de parcerias confidenciais públicas existiu muito antes do governo electrónico. Muitos os governos têm acumulado já tais parcerias particular no domínio de cívico desenvolvimento da infra-estrutura. O departamento de finança, República da África do Sul de fato emitiu um original detalhado intitulou diretrizes para parcerias confidenciais públicas. Estas diretrizes contêm a jogo dos procedimentos para recomendar contadores e gestores de projeto departamentais no som práticas ao preparar, ao obter e ao executar arranjos do PPP. O PPP está emergendo como um paradigma importante no linguagem do governo electrónico.

Capítulo 6:

6.4 Os formulários diferentes das parcerias

Parceria

As colaborações e a parceria entre o governo e as outras partes interessadas, sejam ele o setor privado ou os NGOs, podem suprir uma variedade de formulários como:

- 6.1 **Necessidade para parcerias no governo eletrônico**
- 6.2 **As avenidas possíveis para a parceria**
- 6.3 **Parceria confidencial pública (PPP)**
- 6.4 **Os formulários diferentes das parcerias**
- 6.5 **Considerações importantes para PPPs bem sucedidos**

| Parcerias confidenciais públicas

- Modelo da VAIA (Construir-Próprio-Operar):

O sócio confidencial constrói e opera uma facilidade/serviço sem posse de transferência ao setor público. O título jurídico à facilidade permanece no setor privado, e não há nenhuma obrigação para que o setor público compre a facilidade ou tome o título. Uma transação da VAIA pode qualificar para o status taxexempt como um contrato de serviço se todas as exigências do código da receita fiscal são satisfied.

- Modelo do BOT (Construir-Operar-Transferir):

O sócio confidencial constrói uma facilidade às especificações concordadas pela agência pública, opera a facilidade por um período de tempo específico sob um acordo do contrato ou de concessão com a agência, e transfere então a facilidade à agência no fim do período de tempo específico. No fim do período da concessão, o sócio público pode suprir a responsabilidade do funcionamento para a facilidade, contratar as operações ao suporte original da concessão, ou conceder um contrato ou uma concessão nova a um sócio confidencial novo.

- Modelo do CARREGADOR (Construir-Próprio-Operar e transferência):

O sócio confidencial possui o projeto, investe recursos, empreende seu desenvolvimento, opera-o por alguma hora e transfere-o então as estacas à agência pública. Isto é quase idêntico ao modelo da VAIA salvo que o governo começa a posse dos recursos criados pelo sócio no fim do projeto, a custo nominal. O modelo do CARREGADOR é altamente apropriado nas situações onde os recursos se acumulam durante o projeto são esperados superar o período de tempo pré-especificado do projeto tal como a infraestrutura de comunicação região-sábria de âmbito nacional do estabelecimento.

| Serviços do contrato

- Operações e manutenção

Um sócio do público (federal, estado, ou agência governamental ou autoridade local) contrata com um sócio confidencial para proporcionar e/ou manter um serviço específico. **Os contratos poderiam ser simples como o contrato anual da manutenção (AMC) a custo fixo ou poderiam ser contratos complexos lig com o SLAs estrito (acordos do nível de serviço) que define os níveis previstos de vários serviços.** Sob a opção confidencial da operação e da manutenção, o sócio público retém a posse e a gerência total da facilidade pública ou do sistema.

- Operações, manutenção e gerência

Um sócio do público (federal, estado, ou agência governamental ou autoridade local) contrata com um sócio confidencial para operar, manter e controlar uma facilidade (conhecida geralmente como a gerência de facilidade) ou o sistema que proporciona um serviço. Sob esta opção do contrato, o sócio público retém a posse da facilidade pública ou do sistema, mas o partido confidencial pode investir seu próprio capital na facilidade ou no sistema. Todo o investimento privado é calculado com cuidado com relação a suas contribuições para eficiências operacionais e a economias sobre o termo do contrato. Geralmente, mais longo o termo de contrato, maior a oportunidade para o investimento privado aumentado porque lá é mais tempo disponível em qual para conservar algum investimento e para ganhar um retorno razoável.

| Externalização

O modelo da externalização é apropriado para atividades tais como o funcionamento do serviço de atenção, front-end ou do day-to- gerência do cliente do dia para os projetos/ serviços como este é uma atividade intensiva do recurso e o setor privado é muito mais hábil em fazer estas tarefas devido a sua experiência na gerência do relacionamento do cliente. As atribuições bem definidas da programação de software são uma outra área para a externalização. Aparte de realçar a eficiência, externalizar pode igualmente endereçar o problema do governo de recursos humanos hábeis escassos.

A escolha em o que e em quanto a externalizar tem que ser feita muito judiciosa e com cuidado, considerando os recursos disponíveis com o governo e os custos potenciais envolvidos dentro externalizando o trabalho que mantém na mente os alvos do tempo.

Capítulo 6:

Parceria

6.1 Necessidade para parcerias no governo electrónico

6.2 As avenidas possíveis para a parceria

6.3 Parceria confidencial pública (PPP)

6.4 Os formulários diferentes das parcerias

6.5 Considerações importantes para PPPs bem sucedidos

Um pouco do que indo para qualquer um extremo isto é externalização total que implica cedendo o projeto inteiro do governo electrónico do conceito a comissão, manutenção subsequente e melhoramento e zero externalização que implicam fazer tudo portas adentro, é aconselhável que os governos decidem na externalização seletiva do ``. Utilizar as forças de vendedores diferentes em áreas específicas em uma maneira seletiva podia render benefícios substanciais, quando o governo ainda mantiver os pontos chave das operações no seus próprios mãos.

| Parcerias com ONGs & corpos locais

Parceria com os ONGs/não organizações do lucro/corpos locais que trabalham nos interiores e partes remotas do país para facilitar uma apresentação da grande escala dos projetos em um de âmbito nacional base. Estas companhias podem igualmente fornecer a mão-de-obra da grande escala das regiões locais para execução lisa dos projetos nas vilas e outras áreas que não são tão facilmente acessível

Além disso, os ONGs e as organizações locais similares nas vilas, associam próxima com os povos em o nível da raiz de grama e aprecia assim o governo muito mais elevado do vis-à-vis dos níveis de confiança. Desde um de as exigências principais do sucesso da e-administração são seus aceitação e uso pelo os povos, estas agências/organizações podem jogar um papel crucial no sucesso do governo electrónico projetos construindo uma ponte sobre esta abertura que de outra maneira pode resultar em uma outra partilha digital.

Capítulo 6:

6.5 Considerações importantes para PPPs bem sucedidos

Parceria

6.1 Necessidade para o ine-Governo das parcerias

Quando não houver uma fórmula do jogo ou uma técnica à prova de idiotas absoluta em crafting um PPP bem sucedido, os seguintes aspetos devem ser olhados em ao desenvolver uma parceria público-privado (PPP), cada um destas chaves é envolvida nos vários graus:

6.2 As avenidas possíveis para a parceria

- Liderança política

Uma parceria bem sucedida pode resultar somente se há um compromisso "da parte superior". Os administradores públicos os mais sênior devem ser dispostos ser envolvido ativamente em suportar o conceito dos PPPs e em tomar um papel da liderança no desenvolvimento de cada parceria dada. Um líder político well-informed pode jogar um papel crítico em equívocos de minimização sobre o valor ao público de uma parceria eficazmente desenvolvida. Inigualmente importante, deve haver uma fundação estatutária para a execução de cada parceria.

6.3 Parceria confidencial pública (PPP)

- Participação do setor público

6.4 Os formulários diferentes das parcerias

Uma vez que uma parceria foi estabelecida, a obrigação do setor público permanece envolvida ativamente no projeto ou no programa. A monitoração em curso do desempenho da parceria é importante em assegurar seu sucesso. Esta monitoração deve ser feita em uma base diária, semanal, mensal ou trimestral para aspetos diferentes de cada parceria (a freqüência é definida frequentemente no plano empresarial e/ou no contrato).

6.5 Considerações importantes para PPPs bem sucedidos

- Planta com cuidado desenvolvido

Você deve saber o que você espera da parceria de antemão. Uma planta com cuidado desenvolvida (feita frequentemente com o auxílio de um perito exterior neste campo) aumentará substancialmente a probabilidade do sucesso da parceria. Esta planta o mais frequentemente tomará o formulário de um contrato extensivo, detalhado, descrevendo claramente as responsabilidades dos sócios públicos e confidenciais. Além do que a tentativa prever áreas de responsabilidades respetivas, uma bom planta ou contrato incluirão um método claramente definido da definição de disputa (porque não todas as contingências podem ser previstas).

- Compromisso confidencial do sócio

Deve ser uma parceria real, com cargas compartilhadas e recompensas compartilhadas para os participantes públicos e confidenciais. O sócio confidencial não deve ser visto apenas uma entidade para o trabalho da externalização, eles deve um pouco ser envolvido no projeto como sócios genuínos de modo que possam contribuir ao longo - funciona o sucesso da iniciativa do governo electrónico. A chave encontra-se em encontrar a força de cada sócio e em leveraging em cima dela para fazer uma equipe de vencimento.

- Comunicações com as partes interessadas

Mais povos serão afetados por uma parceria do que apenas os administradores públicos e o sócio do setor privado. Os empregados afetados, as parcelas do público que recebe o serviço, a imprensa, as associações de trabalhadores apropriadas e os grupos de interesse relevantes todos terão opiniões, e frequentemente equívocos significativos sobre uma parceria e seu valor a todo o público. É importante comunicar-se abertamente e candidly com estas partes interessadas para minimizar a resistência potencial a estabelecer uma parceria.

- Seleccionando o sócio adequado

"Oferecido o mais baixo" não é sempre a melhor escolha para selecionar um sócio. O "melhor valor" em um sócio é crítico em um relacionamento a longo prazo que seja central a uma parceria bem sucedida. A experiência de um candidato na área específica da parceria que está sendo considerada é um ator importante em identificar o sócio adequado.

| Recursos da propriedade intelectual

Uma consideração importante com considerações à parceria confidencial pública é a decisão sobre quem controles e quanto. Durante a execução do governo electrónico projeta-se, muitos recursos dentro o formulário dos produtos, das tecnologias, dos modelos comerciais etc. em que direitos de propriedade intelectual como copyrighting, as direitas da patente e de marca registrada podiam existir. Desde que o governo está dentro parceria com o setor privado durante tais projetos, é muito importante definir um bem defenido compartilhando do mecanismo e formular políticas no que diz respeito aos retornos no uso destes direitas. O governo deve assegurar-se de que possua IPRs individualmente ou na parceria com partido interessado do setor privado onde quer que os processos novos, o software etc. estão sendo desenvolvidos

Capítulo 7:

Legislações e estrutura reguladora

7.1 Necessidade para a estrutura reguladora

7.2 Tipos de legislação

7.3 Ambiente legal

7.4 Medidas reguladoras & legislativas em vários países: Uma vista geral

O governo electrónico tem duas dimensões para a aplicação da TIC. O primeiro é a aplicação de Tecnologia da informação para a melhoria da administração. É em segundo a aplicação da administração à sociedade emergente do Cyber. A maioria dos conflitos e das edições no Egovernment levantam-se por causa da inabilidade aceitar a existência da sociedade geral do ` e da sociedade do cyber do ` com jurisdição de sobreposição. E é aqui que o país tem que realizar a necessidade para definir políticas detalhadas da TIC, legislação e a estrutura reguladora para facilitar a aplicação eficaz da TIC ao processo de administração, entrega de serviços do cidadão, prevenção do crime etc. do cyber.

7.1 Necessidade para a estrutura reguladora

O governo electrónico exige estrutura reguladora bem definida e medidas legais como um essencial meios para o sucesso. Tal estrutura deve essencialmente poder endereçar as seguintes edições:

- **Integrando e compartilhando de sistemas de dados dentro e entre das administrações**
- **O uso desta informação pública por terceiros, especialmente o setor privado, protegendo a privacidade e as questões de segurança**
- **Permitindo a troca de informação digital e transações entre agências governamentais, cidadãos e negócios.**
- **Reconhecendo a troca de informação digital, de transações eletrônicas e do mantimento record**
- **Alcangando cidadãos disponível e permitindo cidadãos de alcangar disponível o governo facilitando a disponibilidade e de alcançá-lo à informação e aos serviços de comunicação**
- **Criar e executar um jogo mínimo das réguas de guiamento da conduta que facilitar comunicações eficientes e o comércio de confiança com o uso do meio eletrônico**
- **Definindo, punindo e impedindo as ações erróneos que atacam meio eletrônico ou dano outro.**

Assim, o governo electrónico exige uma escala de mudanças legislativas compreendendo o reconhecimento do formulário eletrônico dos dados/informação, assinaturas eletrônicas, arquivística eletrônica, liberdade de informação, proteção de dados, prevenção do crime do cyber, direitos de propriedade intelectual Legislações, comércio eletrônico etc. Igualmente conduz a necessidade de introduzir a eficiência e eficácia de serviços eletrônicos. Conseguir toda a isto em um vai é quase impossível, daqui ele pode ser realizado em uma maneira psta em fase como por as circunstâncias.

Capítulo 7:

Legislações e estrutura reguladora

- 7.1 **Necessidade para a estrutura reguladora**
- 7.2 Tipos de legislação
- 7.3 **Ambiente legal**
- 7.4 **Medidas reguladoras & legislativas em vários países: Uma vista geral**

7.2 Tipos de legislação

Dependendo da fase da maturidade do governo electrónico em que um país existe, pode decidir sobre o tipo e a extensão da legislação da TIC que pode ser extraída para facilitar a execução lisa do governo electrónico. Ao mesmo tempo, um dos desafios práticos é rever completamente as leis existentes e as políticas e para emendar/modificam-nas apropriadamente para verificar os fatores que podem impedir o progresso do governo electrónico em toda a maneira.

Para países ao `publicar` a fase de maturidade do governo electrónico, o seguinte tem que ser considerado ao apontar, definir a legislação da TIC:

Os vários departamentos do governo têm o grande repositório da informação e dos dados em sua eliminação que é liberada no public domain em favor dos cidadãos com seus Web site e o outro meio eletrônico. É importante concordar o estatuto jurídico apropriado à validade desta informação publicada em linha de modo que os cidadãos imponham como muitas confiança e fé na informação eletrônica, porque fariam em todo o outro documento governamental convencional. Os povos devem poder citar a informação fornecida em linha como um de confiança e a fonte autêntica em toda a plataforma oficial e em tal informação deve ter a santidade no tribunal de justiça. Isto pode ser conseguido introduzindo leis novas ou trazendo para fora emendas às leis existentes.

Se o estado está no **estágio interativo do ` do governo electrónico, uma` comunicação em dois sentidos toma lugar entre os cidadãos e o governo e daqui a introdução da segurança dos dados do ` e a privacidade de informação** supor a importância crítica. Os regulamentos precisam de ser apropriadamente dado forma para o armazenamento e a transmissão seguros dos dados em linha.

Em virtude de ser a autoridade do ` , o governo possui muita informação pessoal sobre os cidadãos. Durante a entrega eletrônica dos serviços, tal informação é trocada não somente eletronicamente, mas igualmente conservada no formulário digital. A fim evitar todo o emprego errado ou maltrato possível desta informação, as leis apropriadas têm que ser in place assegurar a segurança desta informação e daqui respeitar a privacidade dos cidadãos. **Um ato da proteção de dados** deve ser esboçado para definir a proteção e a preservação dos dados capturados em linha e dos termos deste ato deve ser feita disponível aos cidadãos em todas as articulações onde tal informação é coletada em linha delas, **para levantar o nível de confiança nas mentes dos cidadãos. A proteção de privacidade dos** indivíduos deve igualmente ser endereçada neste tempo.

Ao mesmo tempo, as réguas bem definidas para arquivar e remover de dados eletrônicos igualmente precisam de ser definidos. A legislação dos direitos de propriedade intelectual deve ser emendada para incluir a proteção do econtent posse. As leis para os crimes do cyber devem igualmente ser introduzidas nesta fase.

“Um país pode dar a certeza aos acionistas, competição do aumento, escolha do consumidor, e estimular a inovação”

Como um país se move para o ` crucial transacionar` o estágio do egovernment a maturidade, muitas transações (monetário including) ocorre entre os cidadãos, negócios e o governo. Seu importante modificar as leis existentes e formular novas para suportar estas transações eletronicamente conduzidas e para concordá-las estatuto jurídico. Os sistemas e as passagens de pagamentos eletrônicos têm que ser estabelecidos e validados. Há uma necessidade de setup uma autoridade controlada do governo para concordar assinaturas digitais aos indivíduos e às entidades e para promover perto seu uso validando a autenticação e a cifragem eletrônicas com padrões bem definidos.

Capítulo 7:

7.3 Ambiente legal

Legislações e estrutura reguladora

- 7.1 **Necessidade para a estrutura reguladora**
- 7.2 **Tipos de legislação**
- 7.3 Ambiente legal
- 7.4 **Medidas reguladoras & legislativas em vários países: Uma vista geral**

Para um país que aponta adotar o governo electrónico em seu espírito verdadeiro, é uma obrigação para ter um condacente ambiente legal de modo que todas as partes interessadas na gama inteira de egovernance possam ser fornecido com os incentivos adequados para levar a cabo a adopção da TIC.

Os fabricantes de política devem estar em um protetor de encontro ao sobre-regulamento, que pode stifle novo e serviços inovativos. Desregulação da indústria da telecomunicação e estabelecimento de os reguladores independentes podem assegurar o crescimento rápido e saudável da indústria de uma comunicação no país. Isto acelerará por sua vez o estabelecimento e a disponibilidade da e-administração infra-estrutura para não somente a entrega de serviços eletrônicos mas mais para a acessibilidade de e a administração presta serviços de manutenção aos cidadãos toda sobre a nação.

Desde que a e-administração eficaz tem tudo a fazer com construção de uma ponte sobre da partilha digital, a política os fabricantes devem incentivar e oferecer incentivos fiscais adequados para o estabelecimento infra-estrutura de telecomunicação em partes rurais do país e das áreas remotas infestados com terreno geográfico difícil. A fim promover a indústria eletrônica local, os incentivos podiam ser dado sob a forma dos subsídios e das isenções de imposto. O incentivo deve ser fornecido a as agências da exportação e um feriado de imposto podiam ser declarados para um número especific de anos no software exportações, uma medida que trabalhasse bem para um número de países compreendendo India. Arrecadação de os deveres podiam igualmente ser reduzidos na importação da matéria- prima exigida setup a telecomunicação infra-estrutura.

As infra-estruturas de rede de competência fornecerão a competição sustentável nas redes e serviços no a longo prazo assegurando-se de que todos possa alcançar serviços de Internet de alta velocidade com uma multidão de dispositivos diferentes através de linha fixa ou sem fio, assim reforço fundação para uma utilização bem sucedida das iniciativas do egovernance.

Em tudo, o que é recomendado é uma revisão completa de leis e de políticas existentes em diferente setores e avaliação em como podem impedir o progresso da administração eletrônica e conformemente setting-up procedimentos e grupos da consulta para modificá-los para leverage em cima do aplicação da TIC a trazer na rentabilidade da eficiência e. Simplificação de administrativo os procedimentos podiam igualmente ser considerados após a aplicação da TIC em virtude das características inerentes de tecnologias de informação e de comunicação.

Capítulo 7:

Legislações e estrutura reguladora

7.1 Necessidade para a estrutura reguladora

7.2 Tipos de legislação

7.3 Ambiente legal

7.4 Medidas reguladoras & legislativas em vários países: Uma vista geral

7.4 Medidas reguladoras & legislativas em vários países: Uma vista geral

Em 1996, a comissão de United Nations na lei de comércio internacional (UNCITRAL) adotou Lei modelo no comércio eletrônico (MLEC) de que remove as barreiras legais ao uso as comunicações eletrônicas e fornecem equivalentes funcionais do uso dos originais de papel para finalidades legais. O MLEC deu forma à base para leis relativas comércio electrónico e actua adotado por vários países.

Um breve sumário dos esforços feitos no sentido dELE relacionou atos e legislações em algum os países são dados abaixo

7.4.1 Reino Unido

O governo BRITÂNICO decretou comunicações eletrônicas actua no ano 2000 para fazer provisões a facilitar o uso de comunicações eletrônicas e do armazenamento de dados eletrônicos e para fazer provision sobre a modificação das licenças concedida sob o ato de telecomunicações 1984. O ato fala em detalhe sobre a política oficial na divulgação da informação, provisão de serviços de assistência da criptografia e validade de assinaturas eletrônicas e de certificados digitais.

O ato está disponível no Internet em:

<http://www.hmso.gov.uk/acts/acts2000/20000007.htm>

7.4.2 Austrália

O governo de Austrália formulou o ato 1999 das transações eletrônicas do com objetivo para fornecer uma estrutura reguladora isso:

- **reconhece a importância da economia de informação para o futuro econômico e prosperidade social de Austrália; e**
- **facilita o uso de transações eletrônicas;**
- **promove a confiança do negócio e da comunidade no uso de eletrônico transações;**
- **permite negócios e a comunidade de usar eletrônico comunicações dentro suas transações com o governo.**

O ato detalha para fora a aplicação de exigências legais às comunicações eletrônicas no o país e apresenta réguas sobre a validade de transações eletrônicas.

Mais informação está disponível em:

<http://scaleplus.law.gov.au/html/pasteact/3/3328/pdf/ElectronicTrans99.pdf>

7.4.3 Estados Unidos

O governo federal de Estados Unidos passou o ato do governo electrónico de 2002 "federais intitulados A gerência e a promoção de serviços governamentais eletrônicos actua" em dezembro de 2002.

O ato sere:

- **Fornecer a liderança eficaz de esforços do governo federal para tornar-se E promover serviços governamentais e processos eletrônicos estabelecendo Um administrador de um escritório novo do governo eletrônico dentro do escritório da gerência e do orçamento,**
- **Melhorar a habilidade do governo de conseguir missões da agência e objetivos de desempenho do programa,**
- **Promover o uso do Internet e das tecnologias emergentes dentro e agências governamentais do acrossthe para fornecer o governo cidadão-cêntrico informação e serviços, e**
- **Promover o acesso à informação e aos serviços de governo da alta qualidade através das canaletas múltiplas.**

Mais informação está disponível em

http://www.siiia.net/govt/docs/pub/gip_summary_121702.pdf

Capítulo 7:

7.4.4 India

Legislações e estrutura reguladora

Em maio de 2000, ambas as casas do parlamento indiano passaram a tecnologia da informação Bill. O Bill recebeu a aprovação do presidente em agosto de 2000 e veio ser sabido como Ato da tecnologia da informação, 2000.

7.1 Necessidade para a estrutura reguladora

Este ato aponta fornecer a infra-estrutura legal para o comércio electrónico e o governo electrónico em India. E as leis do cyber têm um impacto principal para comércio electrónicos e a economia nova em India.

7.2 Tipos de legislação

7.3 Ambiente legal

7.4 Medidas reguladoras & legislativas em vários países: Uma vista geral

Alguns destaques do ato são dados abaixo:

- **Reconhece o formulário eletrônico dos originais e recomenda o uso de assinaturas digitais para a autenticação**
- **Fornece o reconhecimento legal dos dados eletrônicos, informação assim como originais**
- **Facilita a entrega eletrônica dos serviços governamentais, seja ele que submete-se documenta em linha ao aplicar-se para um serviço ou uma concessão de uma licença certificados em linha pelo governo.**
- **Provisões para transações do pagamento eletrônico**
- **Recomenda o estabelecimento de autoridades de certificação para a emissão de certificados digitais. Recomenda mais o regulamento da certificação Autoridades por uma instituição do vértice tal como a autoridade de certificação principal (CCA).**

O ato igualmente prevê a constituição do comité consultivo dos regulamentos do Cyber, que dever conselho o governo com respeito a todas as réguas, ou para qualquer outra finalidade conetada com ato dito. O ato dito igualmente propor emendar o código penal indiano, 1860, a evidência indiana Ato, 1872, ato da evidência dos livros dos banqueiros', 1891 e Reserve Bank do ato de India, 1934 a fazer-lheo em harmonia com as provisões do ato.

O ato está atualmente sob a revisão.

Para alcançar a notificação completa do indiano ato, refere o seguinte URL:

<http://www.mit.gov.in/it-bill.asp>

Capítulo 8:

O portal nacional

8.1 Portal do nacional da única entrada

8.2 Características-chaves do portal nacional

Uma dimensão importante do potencial do Internet, especialmente no contexto do 'bom as iniciativas da administração', são a possibilidade de proporcionar serviços a qualquer momento, em qualquer lugar. Entretanto, estes serviços são proporcionados frequentemente com um número de diferente departamentos que trabalham em maneiras diferentes. Para fazer tais informação e serviços acessível em uma maneira conveniente, há uma necessidade para uma relação unificada no formulário de uma fonte de uma passagem para a informação e o fornecimento de serviços. Um portal nacional do ' do o país pode idealmente emergir como uma ferramenta para facilitar o acima.

No contexto do governo electrónico, um portal nacional podia ser uma passagem aos uma variedade de informação e serviços que estão sendo fornecidos por departamentos governamentais diferentes. Se o cidadão tem que pagar as contas de serviço público ou precisa um acesso à informação em esquemas do bem-estar dentro os setores diferentes, obtêm licenças/certificados, aplicam-se para algumas licenças do negócio ou mesmo arquivam-se o imposto os retornos em linha, o portal nacional podiam ser a resposta.

O conceito de ter uma única relação unificada provou benéfico em comparação a ter Web site múltiplos de departamentos diferentes simplesmente porque conserva o cidadão das trabalhadoras de procurar um grande número locais, com projeto e navegação diversos modela procurar a informação ou o serviço desejado.

Capítulo 8:

8.1 Portais do nacional da única entrada

O portal nacional

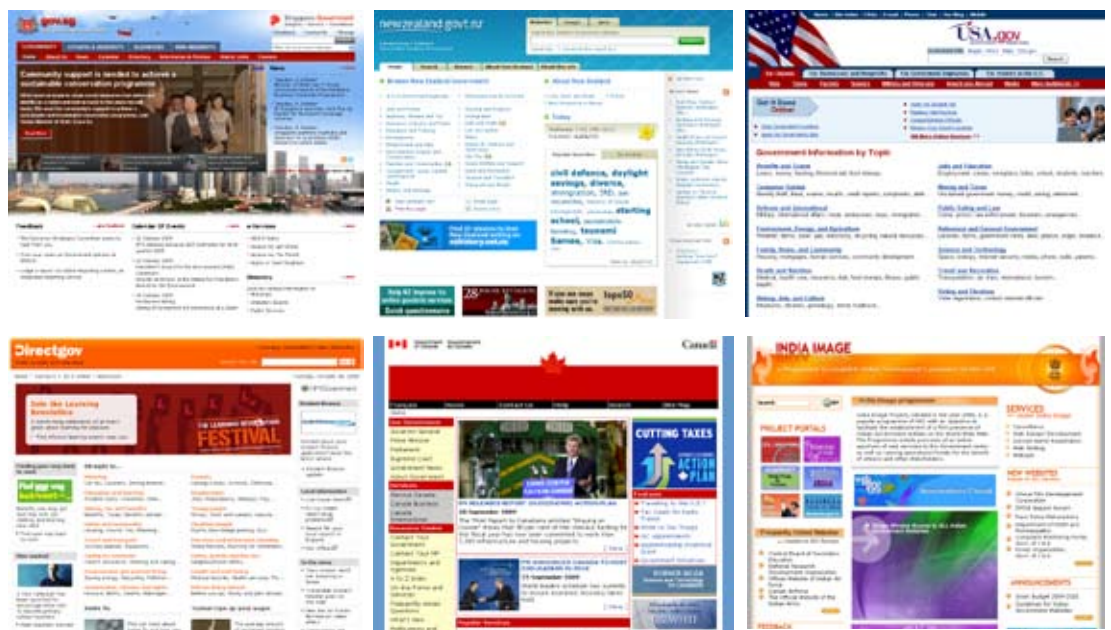
8.1 Portal do nacional da única entrada

8.2 Características-chaves do portal nacional

De acordo com relatórios do estudo, um grande número países fornecem o acesso fácil à informação e serviços para seus cidadãos, negócios, diáspora, assim como a comunidade internacional completamente portais do nacional da única entrada. Tais portais que actuam como passagens à informação & aos serviços de o governo, tem emergido agora como a ferramenta padrão para conetar o governo electrónico iniciativas com seus beneficiários pretendidos.

Alguns exemplos notáveis de portais ou de passagens nacionais da única entrada incluem:

Singapore:	http://www.gov.sg
Nova Zelândia:	http://www.govt.nz
EUA:	http://www.firstgov.gov
Reino Unido:	http://www.direct.gov.uk
Canadá:	http://canada.gc.ca
India:	http://indiainimage.gov.in



Breve vista geral de portais acima, destacando as características especiais, as seções satisfeitas são dadas na seguinte seção.

8.1.1 Portal do governo de Singapore

<http://www.gov.sg>

A passagem oficial do Internet ao governo de Singapore. Os saques como um conveniente primeiro-param para que o público encontre a informação e as políticas de governo de Singapore, a notícia a mais atrasada e discursos, recursos, serviços e transações acessíveis em linha.

Um componente importante do portal é eCitizen, alcançar de uma paragem da fonte/ proveito todo o serviços céntricos do cidadão do governo de Singapore que está sendo entregue em linha de que variar disseminação de informação, interação às transações desenvolvidas. Os serviços são organizados mais no teste padrão do ciclo de vida do individual, criando um interessante a experiência para os cidadãos durante a interação e igualmente adiciona muito valor ao serviço entrega.

O destaque do portal é a provisão para a personalização que além da apresentação relevante a informação igualmente fornece alertas oportunos & observações a respeito do pagamento dos impostos, da renovação das licenças, do passaporte como poços como alertas gerais & das observações emitidas pelo governo. A arquitetura da navegação é multimodal, assim mais realçando a acessibilidade do portal.

8.1.2 Portal do governo de Nova Zelândia

<http://www.govt.nz>

Este portal conecta ao governo central & local de Nova Zelândia e fornece uma fonte de um batente para a informação & os serviços ofereceu pelo governo.

O índice no portal é muito detalhado e categorizado bem. O destaque importante do portal é lote do índice original, particular no que diz respeito aos serviços do cidadão. Além do índice do A-Z, os serviços são categorizados por Tópico tal como costumes, imigração & curso; Instrução & treinamento; Emprego; Saúde & segurança; Carcaça, propriedade & ambiente local; Licenças, certificados & licenças etc. Em serviços possíveis de cada seção um pode precisar de aproveitar-se é explicado. Mais, para cada serviço, como aproveitar do serviço, o departamento interessado com detalhes completos do contato assim como originais relevantes, leis, políticas é alistado igualmente no mesmo lugar. Isto traz não somente um elemento da uniformidade mas igualmente fá-lo mais simples para que o cidadão compreenda. Possibilidade de cidadão se o principiante ou experimentado com a correia fotorreceptora, começ perdida ou confundida não é apenas lá.

A simplicidade do projeto & da disposição é um destaque importante do portal, que além de introduzir a eficiência na consultação, realça a acessibilidade do portal para a grande variedade de cidadãos, conexões a internet assim como dispositivos.

As coisas do `a saber' são uma outra seção importante que forneça em uma informação facilmente compreensível da maneira em tópicos populares tais como ter um bebê, querendo estudar em Nova Zelândia, etc. Particpate no governo seja uma outra seção importante do portal.

8.1.3 Estados Unidos... FirstGov

<http://www.firstgov.gov>

FirstGov é o portal da web oficial do governo dos E.U. para toda a informação, serviços e transações de governo. Fornece o acesso em linha direto aos governos federais, do estado, os locais e os tribais.

A disposição e a estrutura do portal são simplificadas altamente. Além de apresentar uma coleção detalhada das ligações a uma grande variedade de informação e de serviços publicados na correia fotorreceptora por departamentos diferentes, o portal igualmente traz muita adição de valor apresentando a informação de maneira tal que seja orientado necessidades aos cidadãos'. A informação e os serviços foram organizados em categorias separadas para empregados federais, o governo, negócio & non-lucram organizações.

O contato do `seu governo' pelo email, telefone & é pessoalmente um destaque importante do portal que facilita o contato do cidadão com vários os componentes do governo na variedade de edições através de um formulário simples, a ser submetido em linha.

O centro de referência é uma outra seção importante do acesso de fornecimento portal ao lote da informação valiosa tal como originais históricos, mapas, legislações nacionais, notícia de Govt. em um único lugar. Os formulários de Govt são um destaque importante desta seção, fornecendo um acesso fácil á coleção detalhada de formulários do govt.

8.1.4 Reino Unido.... Directgov

<http://www.direct.gov.uk>

O portal mais cedo foi chamado em linha BRITÂNICO e considerado completamente popular para fornecer a informação detalhada e útil aos cidadãos. O portal tem evoluído agora no `Directgov' como o lugar para girar para a escala a mais atrasada e a mais larga do inUK da informação de serviço público.

O acesso à informação e aos serviços de governo foi apresentado em maneiras múltiplas como alcançar pelo grupo de alvo, acesso pelo tópico sujeito tal como o emprego, saúde, repouso e a comunidade, a aprendizagem, o curso e o transporte etc. separam seções para os deficientes motores & As pessoas idosas são destaques importantes no acesso por grupos de alvo.

Directgov fornece o acesso às centenas de serviços online através de seu 'fá-lo em linha' secciona. Se pode procurar e consultar os formulários, as ferramentas e as transações atualmente disponíveis através do governo. Presta serviços de manutenção à escala dos formulários da renovação do passaporte aos retornos de imposto em linha, dos mapas interativos que o deixam procurar por escolas locais, hospitais a um teste de condução trocista em linha da teoria. Um pode mesmo procurar por trabalhos, relatar um crime menor e olhar acima os preços médios da propriedade na vizinhança

Um diretório detalhado das ligações aos Web site do governo foi apresentado igualmente no múltiplo maneiras para a conveniência dos visitantes.

8.1.5 Portal do governo de Canadá

<http://canada.gc.ca>

O portal do governo de Canadá, é um único ponto de acesso a todos os programas, serviços, departamentos, ministérios e organizações do governo de Canadá.

Embora o foco principal do portal esteja no canto do cidadão com a informação e os serviços úteis aos cidadãos comuns, há umas seções especiais alvejadas em Não-Canadenses e em canadense Negócio.

Há uma seção separada sobre o 'Canadá' como um país que forneça as várias facetas do seu perfil. Adicionalmente, há um diretório detalhado e facilmente procurado do contato do governo.

Embora o portal é inteiramente configuração em torno do conceito das ligações, seções no governo As publicações & os formulários em linha são muito úteis e fornecem os visitantes do local, alcançam a coleção de informação detalhada nestes assuntos.

Um outro destaque do portal é que alguma standardização no projeto e na disposição foi mantido através dos vários Web site do governo de Canadá de que promove uma identidade o governo canadense na correia fotorreceptora.

8.1.6 India

<http://indiainimage.gov.in>

A imagem de India é o portal oficial para o governo de India e actua como uma passagem á pletora de informação e de serviços que estão sendo fornecidos eletronicamente pelos departamentos diferentes do governo índio.

Uma seção especial do portal é o governo do diretório da correia fotorreceptora de India que guia os visitantes aos milhares de Web site de entidades do governo índio e igualmente apresentam em um original maneira, sua associação/status nos termos dos setores, ministérios, portal dos departamentos etc. igualmente fornece a informação & o acesso detalhados à notícia do governo, liberações de imprensa, encarregado Notificações etc.

A seção do serviço do cidadão no portal fornece o acesso direto aos serviços diversos diretamente relevante aos cidadãos comuns. Cartas patentes & facilidade do cidadão para que o público submeta sua queixa ao governo em linha são outros featues importantes do portal.

Uma iniciativa é corrente evoluir o portal da imagem de India em um portal nacional detalhado para actuar como uma única fonte de ponto para a correia fotorreceptora baseou a informação assim como o fornecimento de serviços pelo O governo na central, estado assim como o nível do distrito em India.

O portal nacional

8.1 Portal do nacional da única entrada

8.2 Características chaves do portal nacional

- Cobertura detalhada e completa:

O portal nacional deve apresentar uma informação detalhada em todos os aspetos e componentes do governo - se federal, corpos provinciais ou locais. Se há alguma informação em quaisquer serviços eletrônicos de um departamento individual no Web site ou para os cidadãos disponíveis em qualquer lugar no país, deve ser possível alcançá-lo através do portal nacional. Ou seja o portal não deve pertencer a apenas um grupo ou o setor do governo, seu mandato deve incluir a informação completa e detalhada das várias entidades compreendendo a legislatura, a magistratura, o executivo, as instituições do vértice, órgãos governamentais locais, empreendimentos do setor público, instituições do governo, organizações, etc.

- Interface de utilizador:

O portal inteiro, including todos seus componentes deve ter a facilidade de utilização completa para todas as categorias de visitantes ao portal, de principiantes e de profissional; regular e ocasional. O teste padrão da navegação e a relação do portal devem ser tal que os visitantes podem encontrar e alcançar desejado facilmente e com treinamento mínimo. Aparte de ser fácil de usar-se, o índice e a arquitetura da disposição do portal devem ter bastante flexibilidade acomodar a informação nova a ser destacada em uma maneira proeminente. Os índices portais precisam de ser personalizados dinamicamente do tempo ao tempo dependendo da relevância de elementos de informação e de componentes de serviço em uma página dada com interação mínima do usuário. Isto pode ser conseguido organizando a informação de maneira tal que a informação mais freqüentemente usada exigida por um grande número usuários deva estar idealmente disponível com um acesso de um clique. Por exemplo, durante as eleições nacionais, a informação relacionada da eleição deve proeminente ser indicada no Home Page do portal.

Também, para assegurar um alcance e uma cobertura mais largos entre os cidadãos comuns, sugere-se que o portal deva ter versões em línguas regionais múltiplas. Também, uma ênfase tem que ser dada a assegurar a **acessibilidade universal do portal**. Isto significaria que o portal deve ser acessível através dos dispositivos múltiplos (os dispositivos móveis, dispositivos à mão, PDAs etc.) assim como ao seção transversal inteiro da audiência de alvo, including povos com determinadas incapacidades.

- Único acesso da janela:

O portal nacional deve fornecer um único acesso da janela para procurar a informação e os serviços, entregue eletronicamente por organizações e por departamentos diversos. O cidadão pode precisar de visitar somente o portal nacional para uma informação/serviço desejados relativos ao setor de governo e deve estar disponível no portal na maneira apredictable e consistente. "Se se não pode encontrar uma informação específica para o setor de governo no portal nacional, não está disponível", deve ser o objetivo largo para a cobertura do índice e dos serviços pelo portal nacional. Para uma facilidade eficaz da busca, o portal deve poder posicionar ótima e organizar quantidades de informação vastas. Os motores da busca atrás do portal devem ser capazes de filtrar e de refinar a informação e de apresentar os resultados da busca em categorias intuitivas. Ao mesmo tempo, a disposição portal deve igualmente ser dinâmica bastante de modo que os eventos ou a notícia do corte nacional da importância através dos setores pudessem ser refletidos em sua página principal. Os visitantes ao portal poderiam igualmente ser fornecidos com a facilidade da personalização do ` ` por meio de que os visitantes podem escolher a informação/seção do seu a escolha e estarão proeminente disponíveis a eles cada vez que alcança o portal.

- Autêntico, exato e moderno:

A informação e o índice no portal, além do que ser detalhados e terminam, devem ser autênticos, exatos e sempre modernos a fim alcançar e sustentar os níveis de confiança dos cidadãos. Precisa de estar uns arranjos apropriados na parte posterior para manter a informação no portal sempre a mais atrasada e controlou completamente. De fato, cada entidade do setor de governo que participa no portal nacional deve eventualmente mover-se para uma situação onde toda a modificação deva estar disponível no mais adiantado através da seção relevante do portal um pouco do que no formulário impresso ou em outros meios convencionais.

· **Orientação do cidadão:**

O portal nacional tem que ser construído da perspectiva dos usuários do ` dos cidadãos do ` ou', um pouco do que da perspectiva do governo. Embora a audiência de alvo de o portal nacional podia ser categorizado amplamente como cidadãos, negócios e o governo próprio, entretanto, o foco preliminar tem que estar nos cidadãos do ` nos termos de seu mecanismo do índice e de entrega. Ou seja em vez da apresentação e categorizando a informação e os serviços com base em departamentos governamentais, ele deve ser apresentado em um número de maneiras orientadas cidadão tais como estágios do ciclo de vida, necessidades baseadas, domínio/setor baseado, posição/região etc. sábio. Mais, os cidadãos têm que ser considerados, não como um grupo do omnibus mas como um grande número diverso grupos. Isto significaria que o portal tem que fornecer a informação que seria a terra comum através do país mas lá deve igualmente ser alguma informação que é específica aos grupos diferentes de cidadãos com posição, exigências e interesses de variação.

· **Ferramentas e tecnologias:**

É importante assegurar-se de que as ferramentas e as tecnologias desdobradas no o desenvolvimento, o acolhimento e a manutenção do portal são avançados. A correia fotorreceptora o usuário usado hospedando o portal tem que ser inteiramente seguro e de confiança para assegurar um 24*7 acesso rápido ao portal em qualquer lugar dentro do mundo. O portal deve ser acessível através das conectividade, dos dispositivos e do software diferentes. Gestão de desastres adequada A política tem que ser formulada para assegurar-se de que o portal esteja sempre disponível como pretendido apesar de algumas circunstâncias imprevistos.

Por natureza, o portal nacional de um país transforma-se logo um repositório enorme e distribuidor da informação no vários aspetos da administração. Quando for vital a manter a informação autêntica e moderna, gerência desta informação vasta é um outro aspeto. O uso de sistemas de gestão satisfeitos, bases de dados deve ser encorajador para facilitar a busca detalhada, formulários diferentes da informação, arquivando etc. Isto igualmente faz conveniente estabelecer no meio as auto ligações da atualização o portal e os sistemas backend operacionais em vários departamentos. Para conseguir toda o acima, os departamentos diferentes do governo na parte posterior têm que trabalhar no unísono, sob as diretrizes de uma agência nodal do vértice e tem que haver descentralização e definição organizadas do papel de modo que os vários componentes supor a responsabilidade coletiva gerar o índice para o portal nacional, mantem-no atual e relevante e fazer seu acesso fácil, intuitivo e alerta.

Assim, os países devem lanç um portal nas fases adiantadas do governo electrónico para informar o público sobre várias iniciativas sob o programmme do governo electrónico. O mesmos o portal evoluirá eventualmente em um portal nacional, fornecendo um único ponto de acesso a toda a informação e serviços de governo para cidadãos, negócio e outro audiências pretendidas.

Capítulo 9:

Monitoração e avaliação

9.1 Indicadores de desempenho para a planta do e-government

9.2 Avaliando a usabilidade de portais /websites do governo

A monitoração e a avaliação para o governo electrónico podem ser realizadas com os dois distintas dimensões, a saber:

- Medida de desempenho de projetos individuais
- Medida de desempenho da planta total do governo electrónico

A nível do projeto individual, o exercício de monitoração avaliará o projeto nos termos do seu progredir em frente da planta projetada, e do consumo de recursos em frente dos marcos miliários etc. conseguido Infact, como parte da planta do projeto, deliverables/ marcos miliários principais do projeto será definido em um espaço temporal para fazer a avaliação futura conveniente e transparente.

A nível da planta total do governo electrónico, monitorar esforços centrar-se-á sobre a comparação uma quantidade de recursos alocados para a planta e o impacto total esforços do esse governo electrónico fizeram, se qualitativo ou quantitativo.

9.1 Indicadores de desempenho para a planta do governo electrónico

Baseado na visão ou nos objetivos totais associada com o governo electrónico planear, países pode trabalhar para fora uma lista de indicadores de encontro a que gostariam de medir o progresso. Embora cada um o país tem que elaborar sua própria matriz, na seguinte seção, o desempenho possível os indicadores de uma planta do governo electrónico foram discutidos. Os indicadores de desempenho podiam ser identificado como sendo 'quantitativo' ou 'qualitativo'.

| Indicadores de desempenho quantitativos

- **Número de departamentos que têm uma presença da correia fotorreceptora**
- **Número de serviços do cidadão disponíveis eletronicamente**
- **Número de departamentos permitindo transações em linha**
- **Número de departamentos que iniciaram a automatização backend**
- **O número de diretrizes, padrões técnicos, padrões dos dados emitiu para a TIC execução no governo**

| Indicadores de desempenho qualitativos

Estes indicadores tentam julgar o impacto dos esforços totais do governo electrónico na sociedade em grande nos termos da economia, do desenvolvimento eléctrico, da eficácia e da eficiência da administração e administração.

· Impacto: Econômico

Indicadores:

- Crescimento econômico da nação
- Aumentar em oportunidades de emprego
- Aumentar em transações de negócio totais
- Negócio gerado com as medidas e as transações em linha
- Redução nos custos de operação para entregar um serviço em linha
- Recolha de rendimento realçada dos vários tipos de impostos
- Aumentar no comércio internacional & na cooperação econômica

· Impacto: Desenvolvimento eléctrico

Indicadores:

- Redução da pobreza
- Igualdade de género aumentada
- Segurança pública realçada
- Melhor gerência do ambiente using sistemas de informação
- Assistência social melhorada com a disseminação eficaz da informação
- Melhores serviços sanitários: Esperança de vida aumentada e mortalidade infantil diminuída
- Níveis mais elevados da instrução da sociedade

· **Impacto: Administração**

Indicadores:

- Melhor coordenação entre departamentos governamentais
- Maior responsabilidade na administração pública
- Melhor parceria entre o governo e o setor privado
- Acessibilidade melhorada por cidadãos e por negócios
- Relacionamento melhorado do Governo-Cidadão
- Participação pública realçada no processo de administração
- Emendas na estrutura legislativa e de política no que diz respeito ao uso da TIC
- Relações internacionais melhoradas.

Using os indicadores de desempenho acima, o processo de avaliação poderia ser elaborado que

podia envolver todos os umas ou várias das várias metodologias como

- interação formal/informal com todas as partes interessadas
- exames baseados correia fotorreceptora
- exame estruturado/patrocinado por agências profissionais
- um independente realizado exame do terceiro da influência do governo

Capítulo 9:

Monitoração e avaliação

9.1 Indicadores de desempenho para a planta do governo electrónico

9.2 Avaliando a usabilidade de portais/Web site do governo

9.2 Avaliando a usabilidade de portais/Web site do governo

A maioria dos tempos, um esforço ajustado para o governo electrónico envolve o estabelecimento de um portal do Web site que actue como um front-end para alcançar os serviços online. Desde este Web site dá forma à cara do esforço inteiro na frente das partes interessadas, é importante que há uma conveniência e uma facilidade de utilização tanto quanto a interface de utilizador destes locais do governo. Um aspeto importante, conseqüentemente, nos termos da avaliação transforma-se a avaliação destes Web site do governo. Alguns dos parâmetros que podem ser usados avaliando a usabilidade e o centrality do cidadão de um portal do governo poderiam amplamente ser agrupados sob cinco categorias, a saber acessibilidade, arquitetura da navegação, índice, projeto & disposição e confiabilidade.

| Acessibilidade

A acessibilidade refere a extensão a que o portal e seus índices estão disponíveis uma escala larga dos usuários com níveis variados de capacidades/habilidades físicas e tecnologias. Um portal que é universal acessível implicaria que uma escala larga do software, da ferragem e das audiências, including cidadãos fisicamente desafiados não pode somente alcançar o índice e os serviços em linha no portal mas pode igualmente empreg realmente o. A iniciativa da acessibilidade da correia fotorreceptora do World Wide Web Consortium (W3C) (WAI) é uma recomendação internacional concordada para a acessibilidade do Web site para povos com necessidades especiais e espera-se dos Web site do governo seguir estes padrões. É importante que as etapas razoáveis estão tomadas para sensibilizar os colaboradores para alterar as práticas, as políticas e os procedimentos que fazem impossível ou ilógica difícil para povos com inabilidades alcançar ou usar o portal da web.

| Arquitetura da navegação

A arquitetura da navegação inclui todas aquelas características que fazem conveniente/incómodo para que um usuário consulte os índices no portal. A arquitetura da navegação deve ser tal que os usuários gastam o tempo e o esforço mínimos em encontrar e em usar desejado e presta serviços de manutenção em linha. Mesmo se o portal da web tem a informação valiosa para o cidadão, não é de muito uso se essa informação é profunda em algum lugar enterrado dentro das pilhas do índice e o visitante não pode alcançar facilmente nele. Além disso, alguma consistência no teste padrão da navegação é muito importante, particular para portais enormes com grande número de módulos e de páginas.

| Índice

Um portal do governo deve ser orientado para seus cidadãos. Isto significa que o índice no portal tem que ser definido na maneira que o cidadão quer e o portal deve actuar como uma plataforma para proporcionar a informação e os serviços, fornecida até aqui convencionalmente pelo governo, em uma maneira mais rápida e conveniente. Aparte da qualidade do índice, a ênfase igual precisa de ser dada à maneira que se escreve e é apresentado. **O índice visou o público comum deve ser escrito claramente e em uma língua que os povos com fundos diversos educacionais e do conhecimento pudessem facilmente compreender.** Esta categoria inclui todos aqueles parâmetros que influenciam a extensão a que de índice amigável, autêntico, correto e a maioria atualizado do cidadão é fornecido, em um formato apropriado, nos portal da web do governo.

Uma outra condição prévia importante para um Web site eficaz do governo é a disponibilidade da informação de contato detalhada que pode ser usada por um cidadão para aproximar os funcionário do governo. Um Web site céntrico do cidadão terá não somente os email address dos vários oficiais do governo/departamentos mas igualmente dos endereços postais e/ou dos números do telefone/fax de modo que um usuário com acesso limitado ao Internet possa igualmente poder referir a informação do local e contatar então o departamento interessado.

| Projeto e disposição

Os portal da web do governo devem ter o projeto e a disposição amigáveis do cidadão de modo que os povos a encontrem **agradável e confortável para alcançar a informação desejada** com alarido mínimo. O esquema de cor do portal e do posicionamento assim como a consistência dos elementos do projeto tem para ser tais que permite o legibility e a leitura fácil. As características incluídas nesta categoria afetar os gráficos da maneira e os elementos do projeto assim como a disposição do portal aparece.

Confiabilidade

A confiabilidade neste contexto refere a extensão da confiança, que um cidadão pode impr no Web site do governo no que diz respeito à segurança e às exigências legais. Os Web site do governo devem levantar confiança dos cidadãos' habitando pela lei e explicando seus termos e condições claramente aos usuários. A edição supor mais importância quando vem às transações em linha assim como a fatura de pagamentos com o Web site. As negações, as políticas de privacidade, os termos e condições e a informação bem expressados dos direitos reservados realçam a credibilidade do Web site e ajudam em um edifício mais adicional confiança dos usuários'.

Um outro aspeto igualmente importante relativo à credibilidade é o endereço do local ou o URL. Como por as convenções de nomeação internacionais, cada país têm determinados domínios reservados para Web site do governo (por exemplo '.gov', '.gov.sg' (Singapura), '.nic.in' & '.gov.in' (Índia)) e tais domínios não estão livremente disponíveis para o registo por qualquer um porque são alocados a um departamento governamental somente depois a verificação devida. Assim, a presença de tal endereço mais adicional adiciona à credibilidade do Web site do governo.

| Técnicas da avaliação

Uma variedade de técnicas qualitativas e quantitativas da avaliação podem ser desdobradas para avaliar o desempenho, o impacto e o cidadão-centricity do Web site do governo

· Teste de laboratório:

O teste de laboratório envolve convidar um grupo seletivo de usuários no ajuste do laboratório e pedir que alcancem e naveguem as várias seções do Web site. O teste estruturado é realizado então na maneira que os usuários diferentes consultam através do local e usam suas várias características em linha. O comportamento do usuário, quando analisado, prova como uma fonte importante medir a usabilidade e o desempenho do local.

· Exames do usuário em linha:

Isto envolve os visitantes do Web site que respondem às perguntas levantadas com os exames pop-up que parecer sempre que o local é alcançado. Esta técnica permite que os gerentes do Web site examinem a grande número de usuários em uma extensão relativamente curta do tempo. Os exames do usuário em linha podem ser ambos randomizados ou realizados entre um painel seletivo da audiência baseado em características como qualificação, grupos de idade, origem étnica etc.

· Grupos de foco de entrevista:

Isto envolveria selecionar um grupo focalizado de usuários do alvo e tendo um monitor pedir-lhes um jogo preparado das perguntas sobre a usabilidade e a orientação do cidadão do Web site. O grupo poderia igualmente ser pedido para executar determinados exercícios do teste tais como aproveitar de serviços de um cidadão do específico em linha ou a transferência de um formulário de aplicação do Web site. Tais entrevistas podem ser frente a frente realizado ou sob a forma das discussões de grupo virtuais do ` `.

· Exames sindicalizados:

Este método envolve comprar o acesso aos resultados dos exames do terceiro realizados no usuários para monitorar o desempenho e a funcionalidade dos Web site em uma base geral. Embora tais resultados do exame têm a validade estatística elevada, eles podem ser demasiado gerais para um governo a extrair os resultados e os dados da avaliação que pertencem ao aspeto do centrality do cidadão.

· Gabarito de usuário informal:

Isto envolve analisar o gabarito espontâneo dos visitantes ao Web site recebido do tempo ao tempo através dos livros de convidado, dos formulários do email, do serviço de informações, das linhas telefônicas etc. Tal gabarito pode ajudar os departamentos governamentais a erradicar erros e erros no local e a formular igualmente perguntas e exercícios para exames formais do usuário.

· Análise de dados do uso:

Este tipo da técnica da avaliação envolve a análise dos dados de registro da correia fotorreceptora coletados através do software especializado instalado nos web server. Os dados quantitativos gostam das opiniões da página, número de batidas, visitantes que originais etc. pode ser obtido com este método, que permite que um departamento governamental siga tendências totais do uso sobre o tempo.

. Dados de desempenho da correia fotorreceptora:

As técnicas aqui envolvem medir o desempenho do local em aspectos técnicos como o tempo de transferência, velocidade de transferência de dados, número de ligações quebradas, acessibilidade para incapacitados etc. Há as várias ferramentas especializadas, o software de teste e os Web site livres que facilitam avaliação em linha de um Web site nos aspectos acima.

. Análise heurística:

Finalmente, um método importante qualitativa de avaliar um Web site do governo está completamente análise heurística ou uma revisão perita. Nesta aproximação, um painel de peritos revê o Web site e avalia-o de encontro a um jogo de parâmetros predefinidos.

Como dito acima, os países diferentes terão o jogo diferente de indicadores de desempenho e as técnicas da avaliação para seu governo electrónico planeiam, desde que serão conduzidas pelos objetivos e os alvos ajustaram-se na visão total da planta do governo electrónico de um país. As tentativas do coun- não devem a avaliação da vista como uma atividade de uma vez e deve regularmente avaliar as iniciativas do governo electrónico para assegurar o sucesso da planta.

A avaliação não deve ser vista porque um exercício de uma vez. Deve ser conduzida periodicamente. Um outro aspecto importante para ciao é que a avaliação não deve ser conduzida somente no fim do projeto/programa. Isto é porque o gabarito recebido da avaliação em que o estágio se torna muito difícil de incorporar ou se introduz excedentes do custo e do tempo. A estratégia de avaliação assim como indicadores deve ser uma parte da planta total do projeto e programa.

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

NAI DISHA
(Haryana/Índia)

Projeto de Bhoomi
(Karnataka/Índia)

Nascimento eletrônico Registo em
Rajshahi (Bangladesh)

E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

Busca em linha do ponto
de estacionamento Sistema
(Rosenheim/Alemanha)

Rindernet: Gado em linha
Rede (Áustria)

Centros de serviço do cidadão
dentro Baía (Brasil)

LOKMITRA (Himachal Pradesh/
Índia)

Vijaywada em linha Centro de
informação (VOZ) (Índia)

Resultados do exame no Internet
(Índia)

Informação da leiteria e
Quiosque dos serviços
(Gujarat/Índia)

Estabelecendo uma qualidade
adiantada Centro da infância
(novo Zealand)

CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

Vigilância central Web site da
comissão (CVC) (Índia)

A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

Mercado agrícola Rede de
informação - AGMARKNET (Índia)

EProcurement do governo do Chile

Sistema De um estado a outro
computarizado Verific bornes
(Gujarat/Índia)

Khajane (Karnataka/Índia)

E-Parque de Beijing (China)

Direção do anúncio publicitário
Impostos (Bengal/Índia
ocidentais)

Troca da terra (LX) Vitoria /
Australia

Gyandoot (Madhya Pradesh/Índia)

O Conselho de Durban
Informação da comunidade
Ligação (África do Sul)

Drishtee: O governo electrónico
Através dos quiosque (Índia)

Informação da comunidade
Centros (CIC) (Índia)

Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

O governo Acomodação Sistema
de gestão (GAMS) (Índia)

Computarização de Sistema da
emissão do passaporte (Índia)

Introdução

Um total de 29 estudos de caso foi coberto neste capítulo para exemplificar o egovernment histórias de sucesso, falhas, etapas inovativas tomadas por vários países como poço como os desafios enfrentados pelos governos em executá-los e em sustentar.

A tabela dada abaixo é uma tentativa de categorizar estes estudos de caso com base na prima objetivo que serem. Alguns destes projetos tais como a informação da comunidade do Conselho de Durban (África do Sul) foram iniciados para melhorar o fornecimento de serviços pelo governo ao cidadãos quando alguns outro como CVC o alvo (de Índia) para realçar a transparência e nível da responsabilidade no funcionamento do governo. Estudos de caso tais como a iniciativa de Afriafya empreendido no alvo de Kenya exemplificar como o uso da TIC pode conduzir a autorizar cidadãos com informação. Há igualmente uns estudos de caso tais como Lok Mitra, Gyandoot, Nai Disha (Índia) e Centro de serviço do cidadão (Baía/Brasil) que serem como exemplos bem sucedidos de Integrated Entrega dos serviços em um único ponto.

Estudos de caso da categoria	
Melhorando a entrega do cidadão Serviços	Rindernet: Rede em linha do gado (Áustria) Resultados do exame no Internet (Índia) CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia) Bhoomi (Karnataka/Índia) Sistema de busca em linha do ponto de estacionamento (Rosenhiem, Alemanha) - registo eletrônico do nascimento em Rajshahi (Bangladesh) Informação da leiteria e quiosque dos serviços (Gujarat/Índia) Estabelecendo um centro de infância adiantada da qualidade (novo Zealand) Centro de informação em linha de Vijaywada (VOICE) (Índia) Ligação de informação da comunidade do Conselho de Durban (África do Sul)
Entrega Integrated de Serviços	Lok Mitra (Himachal Pradesh) Gyandoot (Madhya Pradesh) NAI DISHA (Haryana) E-Seva (Andhra Pradesh) Centros de serviços do cidadão (Baía/Brasil) E-Parque de Beijing (China)
Eficiência interna crescente e rendimento	Bhoomi (Karnataka) Bornes de um estado a outro computarizados da verificação (Gujarat) E-Obtenção (o Chile) Khajane (Karnataka)
	Web site central crecente da comissão da vigilância (CVC) da transparência (Índia) Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia) E-Obtenção (o Chile) Sistema de gestão da acomodação do governo (Índia) Computarização do sistema da emissão do passaporte (Índia)

Autorizando cidadãos com Informação	A iniciativa de AfriAfya (Kenya) Rede agrícola do mercado (AGMARKNET) (Índia)
Entrega dos serviços a Negócios	E-Parque de Beijing (China) E-Obtenção (o Chile) Direção de impostos comerciais (Bengal ocidental) Bornes de um estado a outro computarizados da verificação (Gujarat/Índia) Troca da terra (LX) (Vitoria/Austrália)
entrega do governo electrónico Infra-estrutura	CIC (centros de informação da comunidade) Drishtee: E-Administração através dos quiosque (Índia) Centros de serviços do cidadão (Baía/Brasil) Akshaya (Kerala/Índia) e-Seva (Andhra Pradesh/Índia) Ligação de informação da comunidade do Conselho de Durban (África do Sul)

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/India)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/India)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/India)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/India)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (India)

10.10 Resultados do exame no Internet (India)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/India)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/India)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (India)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (India)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computarizado Verific bornes (Gujarat/India)

10.19 Khajane (Karnataka/India)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /India ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Australia

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / India)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo electrónico Através dos quiosque (India)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (India)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/India)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (India)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (India)

10.1 NAI DISHA (Haryana/India)

NAI DISHA: Agente novo da informação - serviços Integrated do nível do distrito de Haryana para tudo - Uma relação de G2C do governo estatal de Haryana (India).

| Descrição de projeto

Esta iniciativa de G2C do governo de Haryana com um portal na parte frontal fornece sobre 25 serviços comuns eletronicamente aos cidadãos no estado indiano norte de Haryana em India.

Para executar o projeto do Nai Disha, o governo estatal estabeleceu primeiramente um Integrated Rede do distrito (D-NET) como uma espinha dorsal inter e intra de uma comunicação do distrito. O distrito Os centros do centro nacional da informática (NIC) actuam como o controle e a gerência de rede Centros para este D-NET.

O software do Nai Disha foi desenvolvido pela unidade do estado de Haryana de NIC, na colaboração com o departamento de estado da tecnologia da informação e o financiamento financeiro para o projeto foi do departamento do rendimento do estado. O projeto piloto foi executado inicialmente em Distrito de Panchkula onde o D-NET (rede de área local) foi estabelecido no Secretariado.

O público pode começ a informação em vários serviços, registrar queixas e verific o status de o mesmos através especialmente dos quiosque da instalação (cinco quiosque foram estabelecidos no tehsil/secundário-tehsil escritório em Panchkula, Kalka, Morni, Barwala, Raipur e Rani) ou algum computador com um Internet conectividade. O projeto foi estendido mais a cinco mais distritos (a saber Sonapat, Rohtak, Hisar, Gurgaon, Sirsa) com o financiamento de estado e as plantas existem para estendê-lo logo a tudo os distritos no estado.

| Objetivos do projeto

- Para servir os cidadãos em sua conveniência
- Para trazer a transparência e a eficiência na entrega dos serviços & da informação
- Para criar trabalhos baseados sobre o conhecimento no distrito
- Para espalhar a utilidade da tecnologia da informação entre as massas
- Para reforçar as operações do escritório traseiro para a disponibilidade oportuna da informação
- Para reforçar a espinha dorsal de uma comunicação do Intra-distrito para a disponibilidade oportuna Da informação

| Beneficiários pretendidos (partes interessadas)

- Cidadãos do estado
- Vários departamentos do governo de Haryana
- Oficiais/oficiais a nível do distrito, distrito ELE sociedade (DITS)
- Telecomunicações/provedores de serviços do Internet
- Proprietários do quiosque

| Serviços proporcionados

Os serviços do cidadão proporcionados sob o projeto incluem a emissão de licenças geralmente required e certificados tais como a carta de condução, licença do condutor (para veículos comerciais), veículo Registo, certificado da casta, certificado da residência, serviço de Nakal (original do rendimento), nascimento e certificado de morte, de aplicação de passaporte serviço etc. da aceitação.

| Confinamentos/desafios

- Os índices e os detalhes de informação a ser fornecida às vilas eram ser estandardizado para incluir no NAI-DISHA, a que variou do distrito distrito

- Entrada e atualização de dados enormes por departamento interessado a nível local do distrito
- Devido à participação de departamentos/organizações múltiplos no distrito e no estado nivelar, coordenação para a ferragem, software de sistemas, Exigências de software de aplicação, de comunicação e de treinamento para o distrito, dados a entrada/a atualização a vários níveis era um desafio
- Continuação com os vários departamentos para entregar o serviço aos cidadãos em a hora prevista

| Impacto

Embora as estatísticas definitivas novas estejam disponíveis até agora, os relatórios indicam que o projeto do Nai Disha tem conduzido a uma melhoria considerável na provisão de serviços eficazes e oportunos aos fazendeiros e massas comuns. O projeto igualmente reforçou uma comunicação intra do distrito em grande medida.

Para mais informações, visita

<http://naidisha.nic.in>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/India)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/India)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/India)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/India)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (India)

10.10 Resultados do exame no Internet (India)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/India)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/India)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (India)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (India)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/India)

10.19 Khajane (Karnataka/India)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /India ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Australia

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / India)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo electrónico Através dos quiosque (India)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (India)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/India)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (India)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (India)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/India)

| Descrição de projeto

O departamento de rendimento em Karnataka (India) computarizou 20 milhão registros da terra posse de 6.7 milhão fazendeiros no estado. Previamente, os fazendeiros tiveram que procurar o contabilista da vila para começar uma cópia do registro de Direitas, locação e colheitas (RTC) - um original necessário para muitas tarefas tais como a obtenção créditos bancários. Havia uns atrasos e uma perseguição. Hoje, para uma taxa de Rs.15, uma cópia impressa de o RTC pode ser obtido em linha em quiosque computarizados do registro de terra (centros de Bhoomi) dentro quase todos os escritórios do taluk. Na próxima fase, todas as bases de dados do taluk devem ser transferidas arquivos pela rede a um webenabled base de dados central. RTCs seria então acessível em linha nos quiosque do Internet, que são para setup provavelmente em áreas rurais.

| O fundo

No sistema manual, os registros de terra foram mantidos por 9.000 contabilistas da vila, cada um serindo um conjunto de 3-4 vilas. Dois tipos de registros foram mantidos: 1) Regista, que indicou a posse atual de cada pacote de terra, seu teste padrão da área e da colheita, e 2) mapas da vila que refletiram os limites de cada pacote. Pedidos alterar registros de terra (em cima a venda ou a herança de um pacote de terra) são tidas que ser arquivadas com o contabilista da vila. Entretanto, para várias razões que o contabilista da vila poderia ter recursos para ignorar estes pedidos da "mutação". Em cima recebendo um pedido, o contabilista da vila é exigido emitir observações às partes interessadas e igualmente colar a observação no escritório da vila. Nenhuma destas ações foi realizada frequentemente e nenhum registro das observações foi mantido. As observações foram emitidas raramente através do borne. Uma atualização aos registros de terra era ser realizada por um inspetor do rendimento, se nenhuma objeção era recebido dentro de um período de 30 dias. Na prática, entretanto, poderia tomar 1-2 anos para os registros para ser atualizado. Os proprietários de terra encontraram difícil alcançar o contabilista da vila, porque seus deveres envolveram viagem. O tempo tomado por Vila Contabilista para fornecer RTCs variou de 3 a 30 dias. Os registros de terra na custódia do contabilista da vila não estavam abertos para o escrutínio público.

Sobre o tempo, diversas irregularidades rastejaram no sistema velho com a manipulação imprópria perto o contabilista da vila, particular no que diz respeito à terra do governo. O começo de a computarização de registros de terra em Karnataka vai para trás a 1991 em que o primeiro piloto era iniciado com um esquema centralmente patrocinado da computarização de registros de terra, inteiramente financiado pelo governo de India. Em 1996, projetos para a computarização de registros de terra foram aprovados para todos os distritos no estado de Karnataka. Entretanto, nenhuma provisão foi feita a instalar computadores a nível do taluk onde os registros manuais eram realmente atualizados. O projeto fizzled para fora sem conseguir seu objetivo de criar uma base de dados limpa, moderna.

| A aproximação

Hoje, um quiosque computarizado do registro de terra (centro de Bhoomi) é operacional em a maioria dos taluks em Karnataka. Nestes escritórios do taluk, um fazendeiro pode obter uma cópia de um RTC em linha pagando a Taxa Rs.15. Um segundo ecrã de computador enfrenta os clientes para permiti-los de ver a transação sendo executado. As cópias podem ser obtidas para todo o pacote de terra no taluk fornecendo nome do proprietário ou do número do lote. Um contabilista da vila está disponível a tempo integral nestes quiosque.

Quando uma mudança da posse ocorre com a venda ou a herança, os fazendeiros podem arquivar para a mutação do registro de terra no centro de Bhoomi. Após a computarização, há um salto de 50% no número de pedidos da mutação. Esta mudança pareceria indicar um nível de aprovação de o sistema novo pela população, e voluntariedade atualizar mudanças na propriedade rural isso foram saidos previamente indocumentado.

O software de Bhoomi incorpora o sistema do medidor do bio-início de uma sessão que autentica todos os usuários do software using suas impressões digitais. Um registro é mantido de todas as transações em uma sessão. Isto faz um oficial responsável para suas decisões e ações.

| **Desafios da execução**

A apresentação da aplicação a 177 posições foi um desafio devido à menos qualidade de registros manuais e à enormidade da tarefa da introdução de dados. Na primeira fase, o projeto foi executado em uma base piloto em um ambiente controlado em quatro taluks. Após ter ganhado a experiência em operações da introdução de dados e em execução do software, o esquema foi estendido a um taluk piloto em cada um dos 27 distritos. Na terceira fase, o projeto foi desenrolado simultaneamente a todos os 177 taluks permanecendo.

Fonte:

http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/bhoomi_cs.htm

Para mais informações, visitz

<http://www.revdept-01.kar.nic.in/Bhoomi/Home.htm>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registro em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.3 Registro eletrônico do nascimento em Rajshahi (Bangladesh)

| Descrição de projeto

O sistema de informação eletrônico do registro do nascimento (BRIS) foi introduzido em uma base piloto dentro Rajshahi Cidade Corporação (RCC), uma das municipalidades as mais velhas em Bangladesh. BRIS é baseado em uma arquitetura da aplicação distribuída, com os quatro clientes e o um usuário conectados através de um local rede da área.

BRIS, como o seu nome o sugere, registra nascimentos eletronicamente, fornecendo uma identidade básica do cidadão, e edifício isto com outros dados em uma base de dados da população que possa ser compartilhada com os outro agências públicas. Por exemplo, o departamento da saúde usa o sistema para ajudar a assegurar imunização de todas as crianças, com as lista da vacinação fornecidas para trabalhadores do setor da saúde e as programações da imunização previram pais com base em dados do registro. O sistema podia igualmente ser usado para ajudar com o processo de matrícula de escola. BRIS trabalha no bengali, embora possa igualmente gerar certificados e relatórios em inglês.

| O fundo

O registro do nascimento é considerado como uns direitos fundamentais para todas as crianças, e é parte do mandato de RCC. Desde que RCC foi estabelecido como uma entidade municipal, o registro foi realizado (para o exemplo em uma campanha principal durante a criança 1997 endireita a semana). Entretanto, estes dados eram todos registrado manualmente. Assim, uma pergunta simples tal como o número de meninas registradas tomou muito hora longa de responder, desde que todos os livros de registro tiveram que ser procurados e separado folhas de registro preparado. O processo manual era sujeito aos atrasos e, em dados de transferência, aos erros, as duplicações e os inconsistences levantaram-se. O sistema eletrônico foi propor consequentemente, com ajuda econômica de UNICEF, Bangladesh.

Sob o sistema manual, agências governamentais para a imigração, eleições, instrução, as estatísticas, e os serviços sanitários eram todas as atividades do registro separado do empreendimento. Aqueles agências, junto com o governo local (isto é RCC), partes interessadas potenciais do formulário no sistema de registro integrado do nascimento. Presentemente, as partes interessadas principais em BRIS são a saúde e as agências das estatísticas do governo, e RCC.

| Custo e benefícios

BRIS removeu a duplicação e a redundância dos registros do nascimento/registro completamente armazenamento centralizado dos dados. Automatizou a pesquisa, a classificação, o processamento e o relatório tarefas (tais como aqueles associados com a imunização) e reduzido muito significativamente o tempo tomado para tais tarefas. As taxas de erro foram reduzidas igualmente, com um número de identificação combinado e sistema barcoding. Um CD-ROM de dados de BRIS foi criado; assim como o fornecimento do apoio igualmente permitiria transferência e reusar de dados do registro fora do sistema do LAN. Ambos as taxas do registro e da imunização aumentaram desde a introdução do sistema. os custos diretos do desenvolvimento de sistema eram menos do que US\$20,000, e os custos operacionais são em torno de US\$200 por o mês.

| Desafios da execução

- Resistência:

A pobreza difundida em Bangladesh foi um excitador à corrupção em público e em confidencial os setores como indivíduos procuram subornos a fim manter seus meios de subsistência.

Os sistemas como BRIS são uma ameaça para corromper atividades: removem-nos as atividades duplicadas e aumentar o acesso à informação. Assim toda a apresentação além da fase piloto e da posição enfrentou risco de resistência.

· Problemas da obtenção:

A burocracia significou que há uns atrasos longos em requisitar mesmo de peças sobresselentes completamente básicas para o sistema. A corrupção podia igualmente afetar a compra do equipamento para sistemas como BRIS.

· Falta das habilidades:

Há uma falta severa dELA habilidades dentro do setor público de Bangladesh. O problema é agravado porque muitas nomeações são feitas com base na antigüidade ou político participação. Em consequência, muito `profissionais' não foi qualificada corretamente projetar ou manter sistemas de informação.

Fonte:

<http://www.egov4dev.org/rajshahi.htm>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/India)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/India)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/India)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/India)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (India)

10.10 Resultados do exame no Internet (India)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/India)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/India)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (India)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (India)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/India)

10.19 Khajane (Karnataka/India)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /India ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Australia

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / India)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (India)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (India)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/India)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (India)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (India)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/India)

| Descrição de projeto

E-seva é construído no sucesso de Hyderabad (o capital de Andhra Pradesh (AP) dentro Projeto sul dos serviços de rede das cidades gêmeas de India) (GÊMEOS). GÊMEOS, que era lanç em novembro de 1999 para focalizar em Hyderabad e em sua cidade de irmã Secunderabad, era o e-seva rebatizado com os governos do AP planeia estender os serviços às cidades principais e as municipalidades do estado.

O centro do e-seva é um-parar-compra mais o governo-à-consumidor de 30 (G2C) e serviços do negócio-à-consumidor (B2C) compreendendo o pagamento de contas de serviço público; reservas do trem bilhetes; começ certificados do nascimento e de morte, o veículo permite, cartas de condução; transporte serviços do departamento; venda e recibo de aplicações de passaporte; conexões de telefone; coleção de economias pequenas; ATM (retirada de dinheiro e depósitos e introdução da indicação de explica); fundos de investimento aberto (coleção das aplicações e transferência das partes); recibo de queixas ou pedidos em relação aos serviços do cidadão; pagamentos etc. da conta de telefone da pilha. Antes o lançamento do projeto do e-seva, estes serviços estava disponível em escritórios separados e era normalmente demorado por causa do processamento lento e frequentemente, grande espera das multidões serviços.

O objetivo do e-seva é simplificar a entrega de serviços da cidade fornecendo um largo espectro dos serviços amigáveis do cidadão que conservarão cidadãos o incômodo do funcionamento em torno dos vários departamentos.

O sistema usado no e-seva compreende um modelo do cliente/usuário que confia em navegadores da correia fotorreceptora no parte frontal, uma base de dados relacional de Oracle na extremidade traseira, e um usuário da aplicação web de Oracle e linhas de confiança do ISDN no meio. Há 19 centros do e-seva com 200 contadores de serviço espalhar através das cidades gêmeas (Hyderabad e Secunderabad). Cada uma centra-se opera-se do 9:00 am ao 7:00 pm diário.

| Impato

Por causa da idéia inovativa empreendida pelo projeto do e-seva, pôde atrair a atenção dos clientes e dos fornecedores dos serviços. **Vários público e confidencial as organizações estão proporcionando seus serviços através dos centros do e-seva.** Por exemplo, Crédito industrial e corporaçõ de investimento de India (ICICI), finança da urbanização O projeto do corporaçõ (HDFC), GTB, confiança da unidade de India (UTI) é alguns dos bancos com quem o e-seva amarrou até facilita serviços de operação bancária. Até 2001, Rs 5 era carregado para cada um serviço tal como o pagamento dos impostos sobre os bens imóveis, do registo, da conta etc. da eletricidade de que se tornou livre custar após o outubro 2001, impulsionando significativamente o número de povos que aproveitam dos serviços.

| Desafios e remédios da execução

A experiência do e-seva em Andhra Pradesh indica que aquela as economias se tornando podem encontrar vários tipos de obstáculos na execução dos projetos. Alguns obstáculos são relacionados a um projeto informático particular, alguns são relacionados a tudo projetos da Tecnologia da Informação geralmente e alguns outro são relacionados às forças sócio-culturais largas. No AP, houve uns vários tipos de forças resistive que actum de encontro à execução do e-seva e outro projetos da Tecnologia da Informação. Algum de foram superados com a ajuda das estratégias políticas e de organização apropriadas quando outro podem tomar um tempo relativamente mais longo. Primeiramente, em uma economia com renda per capita \$400, somente uma fração minúscula da população pode ter recursos para um PC e serviços de Internet. Em segundo, taxa do analfabetismo de 54% significa que uma maioria da população falta as habilidades básicas exigidas para usar o Internet. Outras forças resistive incluem-no ignorância

dos empregados do governo e real e ameaça percebida da computarização, falta de opinião entre os cidadãos no potencial de E-LE, motivação política etc. Entretanto, a experiência da execução do e-seva e de outros E-LE os projetos no AP igualmente indicam que algumas das barreiras podem ser superadas tomando apropriadas medidas. As forças resistentes originadas dos burocratas do governo, por exemplo, eram superadas pelo forte apoio e pelo reconhecimento do ministro principal e da aprovação provável do público. Estes fatores conduziram à sustentação da E-LE execução pelo governo empregados.

| Lições a ser aprendidas

Outras economias tornando-se interessadas em conseguir a taxa e os cidadãos de crescimento econômico mais elevada' o bem-estar utilizando a TIC para proporcionar vários serviços do cidadão pode aprender muito o artigo de valor e lições importantes da experiência do AP. **Primeiramente, a necessidade dos governos de colaborar com os acionistas confidenciais e estrangeiros para financiar projetos da Tecnologia da Informação.** Os políticos e os fabricantes de política são exigidos para gopear um contrapeso apropriado entre objetivos a curto prazo e a longo prazo.

Em segundo, as necessidades do potencial usuário deve ser analisado corretamente antes investindo n projetos da Tecnologia da Informação. Os povos letrados, os povos pobres e os povos ricos podem ter diferentes tipos de necessidades e a aproximação one-size-fits-all não podem trabalhar nesses casos.

Em terceiro lugar, os serviços proporcionados aos consumidores em países em vias de desenvolvimento devem ser disponíveis. A popularidade do e-seva no AP é principalmente por causa de sua baixa carga (e livre estes dias).

Em quarto, é importante ganhar a sustentação dos vários grupos de partes interessadas. as partes interessadas podem resistir projetos da Tecnologia da Informação para várias razões. No exemplo do AP, por exemplo, razões da oposição dos burocratas do governo projetos da Tecnologia da Informação era diferente das razões os cidadãos resistidos (ou mostrou pelo menos atitudes indiferentes). É importante identificar as motivações atrás da resistência e tomam medidas apropriadas superá-las.

Fifth, um projeto informático é mais provável ser bem sucedido se complementa com outros existentes e futuros projetos da Tecnologia da Informação. No caso, por exemplo, no e-seva do AP complementa com outros projetos tais como o CARTÃO (projeto para o registro), JEJUAM (o projeto para o departamento do transporte) e DESNATA (projeto para o enlace do secretariado com várias camadas da administração).

Para mais informações, visita
<http://www.e sevaonline.com>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi
(Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em
Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de
estacionamento Sistema (Rosenheim/
Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha
Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão
dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/
Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de
informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet
(Índia)

10.11 Informação da leiteria e
Quiosque dos serviços
(Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade
adiantada Centro da infância (novo
Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da
comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de
informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do
Chile

10.18 Sistema De um estado a outro
computarizado Verific bornes (Gujarat/
Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário
Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria /
Australia

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh /
Índia)

10.24 O Conselho de Durban
Informação da comunidade
Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo electrónico
Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade
Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/
Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema
de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da
emissão do passaporte (Índia)

10.5 Sistema de busca em linha do ponto de estacionamento (Rosenheim/ Alemanha)

A cidade de Rosenheim oferece uma busca interativa para pontos de estacionamento. Os usuários podem qualquer um procurar os pontos livres em uma das garagens ou os lotes de estacionamento em linha ou eles podem usar seu telefone de pilha com Acesso de Internet a encontrar, onde podem estacionar seus carros. Podem igualmente encontrar todo o informação sobre os preços, as horas de abertura etc. em linha ou móbil. O local pode ser alcançado do telefone de pilha com acesso de Internet (WAP), o endereço é wap.rosenheim.de

Fonte:

<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/egovbestpractice.pdf>

Para mais informações, visita

<http://www.rosenheim.de/parkleit/stadtplan.htm>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfy (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo electrónico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.6 Rindernet: Rede em linha do gado (Áustria)

RinderNet é um projeto razoavelmente bem sucedido da e-administração em Áustria que visa se usar Tecnologia da informação para facilitar os proprietários da exploração agrícola de gado em manter um detalhado base de dados no gado. Todo o gado da exploração agrícola no país tem os Tag de orelha do ` ` que ajudam na categorização os animais diferentes e fornecem a informação de fundo tal como detalhes da vacinação de encontro várias doenças infecciosas etc. Com o projeto de Rindernet, toda relativo à informação ao gado, o avilabe em Tag de orelha e em outros registros foi computarizado.

Uma caraterística original da aplicação é a provisão da em linha-emissão de passaportes do gado do ` ` e permite os níveis de acesso diferentes do usuário que fornecem a informação a mais importante em ambo o gado e terras arrendadas: a história do cada gado pode ser seguida a toda a data dada e a um completo a informação em cada suporte conservado em estoque está disponível incluindo relatórios à base de dados, orelhas disponíveis os Tag na terra arrendada, status do prêmio, resultados de controle-verific e assim por diante.

Os dados do acionista são lig à informação do Tag de orelha e aos registros de registo. Conseqüentemente, cada prender relativo a um animal dado pode ser alcançado rapidamente e facilmente. Realmente a aplicação controla 13.000 usuários ativos (total de 105.000 suportes conservados em estoque) e 1.1 milhão registros p.a. (total de 4 milhões). O número de registros em linha aumentou de 33.000 (em maio de 2000) a 108.000 (em maio de 2001).

Fonte:

<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/egovbestpractice.pdf>

Para mais informações, visita

<http://www.rindernet.at>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.7 Centros de serviço do cidadão em Baía (Brasil)

O governo estatal de Baía criou centros de serviço do auxílio do cidadão (o SACO) isso reúne federal, estado e agências municipais em uma única posição para oferecer os serviços que os cidadãos o mais frequentemente precisam e usam. Os centros foram colocados nas posições principais cubos. Oferecem a cidadãos economias tremendas do tempo, ao igualmente entregar serviços com maior cortesia e profissionalismo. Um benefício mais adicional foi uma redução nas despesas aéreas do governo desde que, em muitos casos, as agências pagam uns aluguéis muito mais baixos pelo espaço no SACO do que para as propriedades alugaram previamente para interagir com o público.

| Fundo do projeto

Como em muito do mundo, os serviços públicos de Baía foram entregados tradicionalmente por dispar agências governamentais, em posições diferentes, e com padrões muito diferentes do serviço. Para receber às vezes um único serviço, o cidadão teria que visitar agências múltiplas. Frequentemente um cidadão aprenderia da informação e da documentação necessários para um serviço dado somente após ter visitado agências governamentais múltiplas em ocasiões múltiplas. Tipicamente, os cidadãos eram tratados com menos cortesia e profissionalismo do que no setor privado. Em 1994, o governo de Baía hospedou o primeiro de diversas feiras de tecnologia anuais no capital de estado, Salvador. Alguns serviços governamentais foram oferecidos lá, usando sistemas novos da TIC (por exemplo, emissão de cartões de identidade). O serviço era distante mais eficiente e bem-recebido pelo público. A ideia foi levantada então: Por que não entregar serviços desta maneira em uma base regular?

| A aproximação

Os centros do SACO trazem serviços governamentais múltiplos junto em uma única posição. Agora um cidadão pode registrar seu veículo ou começar uma licença de excitador no SACO. Durante a mesma visita, pode começar um cartão de identidade nacional, aplicar-se para subsídios de desemprego, procurar um novo trabalho, começar um cartão de identidade labor, submeter um caso legal na corte de reivindicação pequena, começar um passaporte, registrar uma queixa do negócio, a verificação em seus elegibilidade e benefícios da aposentadoria, etc. **Sobre 500 serviços separados são oferecidos pelas agências de participação.**

Todos os serviços não estão disponíveis em todos os centros. Os sacos vêm em tamanhos diferentes. Três grandes sacos abrigam sobre 20 agências cada um. Toda a este é ficada situada no capital de Baía, Salvador. Lá são 15 sacos de tamanho médio, com entre 8 e 20 agências governamentais. E há igualmente cinco sacos pequenos, com menos de oito agências. Dentro do SACO, cada um do múltiplo as agências governamentais ocupam um espaço separado com os sinais que indicam claramente os nomes e posições de agências diferentes. Uma publicação está disponível na mesa de recepção de cada SACO centrar, detalhando que, agências estão atuais em cada SACO. Os cidadãos igualmente podem obter a mesma informação chamando uma linha de apoio a o cliente gratuita da informação do SACO.

Se o SACO é grande ou pequeno, uma mesa de recepção senta-se na entrada a cada centro. Lá, o cidadão pode explicar que serviços precisa. Para os serviços os mais exigidos, o recepcionista incorpora o nome e a informação do cidadão no sistema de seguimento eletrônico para a agência apropriada (ou agências) que proporciona esse serviço (ou serviços). O cidadão então recebe um bilhete que fixa seu lugar na linha na agência governamental apropriada, e indicando o tempo de espera estimado.

Após a verificação dentro, um cidadão pode sentar-se na sala de espera clima-controlada para que seu número seja chamado, ou deixar o SACO e retornar na hora apontada, para ser atendido pelo disponível seguinte agente. (Com o SACO Fácil ("SACO feito simples"), disponível em algumas posições do SACO, cidadãos podem usar o telefone ou o Internet para fazer uma nomeação por um dia e um tempo específicos.)

Quando os sacos forem ficados situados em alamedas de compra, as horas de operação igualmente expandidas extremamente. Os serviços públicos nestas posições são proporcionados agora de 9 A M. a 10 P.m., incluindo Sábados.

Um móbil documenta o SACO igualmente foi tornado para alcançar o mais remoto e privado as comunidades em Baía. Este SACO móvel é um grande, caminhão de 18 rodas equipado com o condicionamento de ar, Aparelho de televisão, toaletes, e uma área de espera coberta. Dentro do caminhão, cidadania quatro básica os serviços são proporcionados: emissão das certidões de nascimento, cartão de identidade, identificação labor cartão, e verificação do registro criminoso.

Quando o SACO móvel chega em uma comunidade, o caminhão lig à rede informática do Matrizes do SACO através de uma linha. O caminhão será estacionado tipicamente na cidade esquadra, e sobras três a quatro dias antes de mover sobre a comunidade seguinte em sua rota.

| Desafios da execução

O Superintendency para o desenvolvimento do auxílio do serviço público e do cidadão (SESAC) em Baía é responsável para assegurar a qualidade de serviços públicos no estado. Através SESAC, o governo estatal pode estabelecer acordos com as entidades múltiplas envolvidas dentro proporcionando serviços públicos através dos sacos. Aqueles acordos estipulam que a agência é operacionalmente subordinado aos administradores dos bornes do SACO.

Sem pressão forte do regulador de Baía, as agências individuais provavelmente não teriam juntado na experiência do SACO. O secretariado da administração cobriu muitos dos custos para as agências do punho para juntar-se ao SACO. Mas agora que os sacos estão funcionando bem, e altamente elogiado pelos cidadãos de Baía (ver abaixo), fixando a participação do governo diferente as agências são já não tal desafio.

Controlar os trabalhadores nos sacos apresenta determinados desafios. Alguns são empregados do agências (federais, estado, ou local) que se juntaram aos sacos. Sobre a metade da mão-de-obra, entretanto, é compo de empregados novos do contrato (isto é, estes não são empregados civis). Interessante, isto não provocou conflitos significativos com as uniões de empregado públicas de Baía.

Ambos os alugueres do SACO e empregados novos das agências governamentais de participação recebem o treinamento do serviço de atenção a o cliente para instilar os padrões do serviço e o comportment exigiram no Sacos. Naturalmente, os alugueres novos igualmente recebem o treinamento nos serviços que serão responsáveis para fornecimento em suas estações do SACO. Não são treinados, entretanto, nos processos do fim traseiro isso é a parte de entregar o serviço ao cidadão. Para controlar o sistema da folha de pagamento para o SACO os empregados, o governo de Baía pagam aos salários dos empregados de agências federais aquele estão participando no SACO. O governo de Baía considera este é um custo worth pagar dentro ordem para fazer a função do modelo do SACO.

| Custos e benefícios

O primeiro SACO foi inaugurado em Salvador em setembro de 1995. **Dentro de seis anos, quase 32 milhão serviços tinham sido entregados através dos sacos** (dois terços nos 8 sacos do capital, e o um terço permanecendo nos sacos móveis e em 14 sacos fixos do interior). Quando se usou para exigir visitas e filas grandes múltiplas para que um cidadão receba uma identificação o cartão, este é segurado agora em 20-30 minutos nos sacos. Quando os proprietários empresariais deverem ainda ir dentro pessoa a uma função de governo para registrar pela primeira vez um negócio novo, registro os originais podem ser renovados apenas em minutos em um SACO ou através do Internet. (A inicial o registro pode ser terminado em aproximadamente 1 dia.) Os estudos da satisfação do cliente são realizado semestralmente para avaliar o desempenho dos sacos. A avaliação do público foi tremendo.

| Lições aprendidas

A experiência do SACO em Baía demonstra que é possível causar melhorias tremendas na qualidade e na eficiência dos serviços governamentais sem re-engineering significativo do fim traseiro.

Em Baía, os fabricantes de política do governo encontraram que era mais fácil treinar trabalhadores novos em como entregar serviços nos sacos do que para instilar as éticas de alta qualidade de um serviço de atenção a o cliente na maioria do empregados públicos existentes do estado. Isto não pode ser verdadeiro em outros contextos. Também, para muitos os governos, não pode ser possível (política ou legalmente) empregar o contrato do setor privado trabalhadores para entregar serviços governamentais.

as idéias Resultado-orientadas da gerência eram centrais ao projeto e à execução de o modelo do SACO. A satisfação do cliente foi concordada a prioridade a mais elevada.

Fonte:

<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/bahiaSAC.htm>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/ Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

O governo de Himachal Pradesh é cometido para fornecer o público geral, especialmente vivendo em áreas rurais distantes do estado, com os benefícios de "Using a tecnologia da informação (ELE) na administração (o governo eletrônico)" em sua entrada. O Governo-Cidadão Web-enabled Conetar, nomeado como LOKMITRA, é uma tal etapa do governo estatal nesse sentido.

Os seguintes objetivos são previstos, para começar com, no projeto:

- **Acesso fácil à informação de governo nos cantos os mais remotos do Estado**
- **Redressal das queixas sem fisicamente visitar o governo escritórios**
- **Transparência no funcionamento do governo**
- **A administração responsiva e responsável**

O distrito de Hamirpur foi escolhido introduzindo o projeto em uma base piloto setting-up a Intranet district-wide. O projeto conduziu a vários dirige/ social indireto assim como econômico benefícios às massas rurais, como indicado abaixo:

- **Melhor disseminação da informação de governo**, tendo por resultado a melhor consciência entre massas rurais sobre vários esquemas do governo e trazer na transparência.

- **Conservar a tempo e custo do distrito de visita dos povos** sedia repetidamente começ informação, queixas de alojamento & inquirir seu status etc.

- **Redução no tempo de resposta pelos departamentos interessados e aumento em sua responsabilidade aos povos.**

- **A extensão virtual opor para o governo**, por a utilização destes centros para começ os dados departamentais, incorporados e transmitidos do tempo ao tempo.

- **Uma plataforma comum para que os povos interajam um com o outro em interesses mútuos** por exemplo. matrimonial, venda/compras etc.

- **Oportunidades da renda adicional** destes centros usando os para o treinamento geral, Trabalhos do processamento de palavra e da introdução de dados e acesso de Internet de alargamento também caso que os centros obtem a conexão a internet dial-up de alguns dos provedores de serviços do Internet (ISPs) disponível no H.P.

- **Geração do emprego** por permitir a abertura de mais tal cidadão Centros de informação no setor privado.

A relação de LOKMITRA é propor sea mais tarde perto a todos os distritos no estado feito lhe o Internet direto disponível, aumentando desse modo a geração do emprego e facilitando o crescimento de provedores de serviços do Internet (ISPs) igualmente durante todo o estado.

| Serviços oferecidos

- **Queixas classific:**

O cidadão pode alçar algumas das queixas ou das queixas classific de encontro ao listado departamentos em um formato predefinido. Para estas queixas classific, um ou outro o ance do griev- será retificado ou a ação será iniciada pela administração do distrito para o redressal da queixa será declarado. Em todo caso, o querelante começ uma resposta no prazo de 10 dias.

- **Perguntas/queixas gerais:**

O cidadão pode fazer toda a pergunta relevante dos departamentos dados, busca aconselhando e o conselho, ou narra-os suas queixas, não alistadas sob o sub-head classific das queixas, e receberá uma resposta dentro de um período de tempo razoável, dizem 30 dias, do interessado departamento. As

queixas gerais cobertas não especificamente podem igualmente ser emitidas através deste módulo.

- Formulários carregável:

Todos os tipos de formulários que os cidadãos precisam para várias finalidades, foram põr sobre o LokMitra A relação e estas podem ser obtidas diretamente dos centros de informação do cidadão.

não ser nenhuma escassez de nenhum formulário e do momento passado em visitar o escritório cerned con- para obter o formulário será conservado igualmente. O formulário da carta de condução, formulário do cal do medi-, formulários para começ vário os subsídios, o formulário de cartão etc. da razão todos estarão disponíveis através destes centros.

- Vacâncias:

Todas as vacâncias que estão sendo publicadas pela placa de seleção subordinada Hamirpur da equipe de funcionários do H.P. são sendo põr sobre o LokMitra. O público pode procurar as vacâncias através dos centros e obtê-las formulários de aplicação igualmente. Além, todos os tipos de vacâncias que estão sendo criadas em diferente

os departamentos em Hamirpur igualmente estão sendo incluídos. Uma facilidade da busca foi incluída completamente que um candidato em perspectiva pode procurar um tipo particular de trabalho também.

- Encarregados:

Os encarregados pequenos que estão sendo flutuados localmente pelo departamento de obras públicas, comitê municipal, Os departamentos etc. da irrigação & da saúde pública, do DRDA/Planning estão sendo põr igualmente sob este opção. As circunstâncias, detalhes de trabalho ser, data da publicação, última data da submissão, do dinheiro sério a depositados, do custo total do trabalho e de outro as circunstâncias estão sendo incluídas. Além, o público pode igualmente encontrar o status de o encarregado se estêve concedido, cancelado e re-oferecido com razões disso e em caso da concessão do encarregado, o nome da pessoa que está sendo dada o encarregado pode igualmente ser encontrado.

- Esquemas relativos à promoção:

Os vários esquemas relativos à promoção para o público geral de todos os departamentos foram incluídos. Se pode igualmente encontrar como como tomar o benefício sob um esquema particular, que dê forma para ser enchido, como obter aqueles formulários e outras formalidades a ser terminados sem realmente ir a alguns dos escritórios.

- Contatos:

Todos os departamentos foram pedidos para fornecer o nome, os endereços e os números de telefone de seus oficiais/escritórios no LokMitra. Conseqüentemente, a lista de todos os escritórios subordinados será disponível ao público e ao ele será classific de acordo com o distrito/divisão O bloco/Panchayat/ Tehsil e ele será possível para começ dentro uma lista de todas as funções de governo um detalhe Panchayat ou bloco junto com seus nomes e números de telefone. Subseqüentemente, após o estabelecimento da rede do governo no estado, o público pode emitir/recebe o email igualmente de todas as funções de governo subordinadas a vários níveis.

- Valores de mercado:

As taxas de vegetais, que são crescidos no distrito de Hamirpur serão coletadas de seis próximos Mercados e LokMitra sobre põr. Os cultivadores vegetais podem comparar as taxas e encontrar o melhor lugar onde vender seu produto. As taxas estarão disponíveis na base diária e os cultivadores terão a facilidade para comparar taxas em Mandis diferente dos mesmos artigos e/ou para datas diferentes.

- Venda/compra:

Esta opção facilita criar um Rural-Bazar conetado. O qualquer pode dar propaganda para vender os bens, que pre-são classific. Mais, o público pode procurar este base de dados para comprar os bens que são indicados para a venda. Os bens anunciados estão disponíveis por um período de 2 meses da data da exposição.

- Serviços matrimoniais:

O público pode usar o LokMitra para a correspondência igualmente põr acima das propagandas sobre Rede. Uma propaganda matrimonial estará disponível por um período de dois meses do data da submissão. Entretanto, pode ser renovada para vals inter- subseqüentes de 2 meses perto pagamento da taxa adicional. Facilidade para transferir arquivos pela rede a fotografia da noiva em perspectiva ou o noivo, diretamente dos centros ao usuário, igualmente foi incorpo- avaliado.

- Placa de observação:

A administração colocará notificações da mais alta importância e os eventos que estão sendo organizados ou será organizado na placa de observação e no público pode simplesmente referir esta placa de observação para notificações/eventos de algum departamento. Notificações especiais que estão sendo emitidas pelo distrito A administração durante as feiras/festivais será feita igualmente disponível durante o período de seu aplicação.

· **Notícia de Hamirpur:**

As notícias atuais do distrito de Hamirpur são viewable com a sessão. Estas notícias os artigos são feitos disponíveis imediatamente e piscados na parte superior de todas as telas até sua expiração data. Desde que a língua usada é Hindi e as notícias são locais a Hamirpur, esta característica será interessante e está disponível livre com outros serviços pagos.

· **Canto das crianças:**

Esta facilidade está disponível para as crianças indo da escola, sob a forma dos assuntos, gracejos, histórias etc. Podem igualmente emitir perguntas e levantar as perguntas relativas a todo o assunto.

· **Email da vila:**

Os aldeões podem emitir e para receber correios a e de outros centros e governo funcionar aries. O Panchayats pode usar este serviço para emitir/que recebe a informação do Escritórios do bloco/distrito. Depois que a relação de LokMitra é feita disponível no Internet, este email tornar-se-á o correio do Internet.

· **Detalhes de execução:**

Este projeto foi iniciado pelo departamento da tecnologia da informação, governa ment de Himachal Pradesh. O projeto de Gyandoot executado no distrito Dhar de Madhya Pradesh foi o modelo para este projeto. Os fundos para o projeto foram fornecidos perto NABARD que faz a LokMitra o primeiro baseou o projeto financiado por NABARD no país. o software foi desenvolvido por centros nacionais da informática (NIC), estado de Himachal Pradesh Unidade, Shimla.

Uma sociedade sob o comissário adjunto é responsável para funcionar e executar Projeto no distrito de Hamirpur. Os serviços estão disponíveis ao público geral no pagamento base. A sociedade tem taxas fixas para todos os serviços que variam de Rs.5 a Rs.30 por o serviço. O serviço de notícia de Hamirpur está disponível livre junto com alguns dos outros serviços.

Fonte:

<http://himachal.nic.in/lokmitra.htm>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo electrónico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.9 Centro de informação em linha de Vijaywada (VOICE) (Índia)

O centro de informação em linha de Vijaywada (VOICE) presta serviços municipais como aprovações de certificados de nascimento e de morte do edifício. Igualmente assegurar a colecção da propriedade, impostos de água e saneamento. O sistema de VOZ usa cinco quiosques situados perto dos cidadãos. Estes são ligados aos processos dos escritórios municipais com uma vasta área de rede. **O catiao de aplicacao- reduziu a corrupção, dado ao acesso aos serviços mais convenientes, e melhorou as finanças do governo municipal (conhecido como "corporações municipais" em Índia).**

| Fundo do projeto

Vijaywada é uma cidade de um milhão de (70% letrados) espalhados sobre 57 kms quadrados em oriental Andhra Pradesh em Índia. É um serviço de troca agrícola principal do centro doméstico assim como mercados de exportação.

No passado, os cidadãos enfrentaram muitas dificuldades em tratar o governo municipal, including a corrupção e a perseguição assim como a necessidade de fazer desengates freqüentes. Diversos desengates ao governo municipal os escritórios eram necessários obter uma licença de edifício ou uma morte e um nascimento certificados. A emissão dos certificados era frequentemente atrasado devido à corrupção.

Em pagar impostos/arrendamentos/taxas por propagandas em lugares públicos, um cidadão teve que visitar apropriar o departamento municipal para começ uma nota de demanda e para ir então ao banco fazer o pagamento. Entrementes, a municipalidade perdeu o rendimento em conseqüência do conluio entre a equipe de funcionários e o beneficiário para abaixar a demanda, e devido à inabilidade emitir observações aos defraudadores para continuação.

| A aproximação

Com financiamento do ministério da união ELE (48%), o governo estatal de Andhra Pradesh (32%) e a municipalidade (20%), o projecto da VOZ foi lanç em junho de 1998 e a execução fôa em dezembro de 1999. Havido dois componentes da VOZ sistema: estações de 1) trabalho distribuídas nos departamentos chaves onde o trabalho do departamento foi automatizado, e 2) a relação dos cidadãos.

Os cidadãos podem ir a alguns dos cinco quiosque setup em partes diferentes da cidade. Alguns a informação pode ser alcançada de um sistema interativo da resposta de voz. Aqueles com A conexão a internet igualmente pode conetar ao web server e recuperar a informação.

Os componentes de ferragem incluem quatro usuários situados no escritório municipal e em 18 clientes distribuído entre os vários departamentos conetados em um LAN. Cada quiosque tem dois terminais com software multilingue. Software de aplicação tal como Lotus Notes para trabalhos da queixa e um sistema de informação geográfica é usado ativamente. CMC Ltd., um setor público empresa de software, desenvolvida a aplicação inteira como um produto que possa ser personalizado para outros governos municipais em Índia.

Os seguintes departamentos foram automatizados: planeamento de cidade, tributação, saúde pública, propriedade e engenharia. Os cidadãos podem ver os alocamentos de orçamento municipais em linha. O status do pagamento de imposto, o registo da queixa, e os certificados do nascimento/morte igualmente é acessíveis em linha. Os executivos podem inquirir sobre seu status de imposto, espaço de anúncio disponível para o aluguer e queixas do registo.

| Desafios da execução

A execução ocorreu no curso de 18 meses. Havia uma resistência considerável a estas mudanças dos departamentos do salário do rendimento, que estiveram para afrouxar a renda recebido dos subôrnos. Execução precedente do projeto, revisão de desempenho

as reuniões foram realizadas para fazer oficiais responsáveis. Os departamentos consideraram mais tarde o novo sistema como uma maneira de lidar com a pressão executar. Minimizando a abertura entre as exigências dos oficiais e as características que eram foi planejado para o sistema pelos colaboradores um desafio constante. Diversas reuniões tiveram para para ser organizado durante a fase de desenvolvimento para fechar esta abertura. A execução do O sistema da VOZ foi monitorado regularmente pelo comissário e CMC Ltd., o sistema colaborador. A introdução de dados para criar as bases de dados era uma tarefa enorme. Quase 1.5 milhão registros de os vários departamentos tiveram que ser incorporados. Encontrou-se que a equipe de funcionários interna era incapaz a lidar com esta carga. Uma grande parte do trabalho foi externalizada, mas o progresso teve que ser monitorado próxima.

Quando o sistema foi executado, treinar foi fornecida à equipe de funcionários 220 que interagiria com os módulos separados do sistema. Sessenta oficiais foram dados um curso básico perto profissional ELE institutos de treinamento. Uma equipe do núcleo de 8 oficiais foi treinada nos sistemas a administração a controlar uma mesa interna da sustentação. Havia não obstante uma tendência contornar o sistema e fazer o documento fora dele. o comissário interagiu com os departamentos através do sistema e não permitiu qualquer um a contornar o sistema. Por exemplo, monitoração macia, introdução de ordens de trabalho, e trabalho a monitoração do progresso foi feita somente através das telas da VOZ.

| Custos e benefícios

O custo do projeto pago ao colaborador era Rs 18.7 milhões (\$0.4 milhões) de que 48% foi gastado na ferragem e no software de sistema e 52% no desenvolvimento de aplicações. Este é aproximadamente 9% da despesa anual no estabelecimento.

Os benefícios resultaram aos cidadãos e ao governo municipal. A corrupção foi reduzida, os serviços são mais rápidos, e a municipalidade tem tornado mais responsivo. Em apenas sob um ano, o sistema emitiu 15.000 nascimentos/morte certificados, 2.100 aprovações de construção e 224.000 observações da demanda para impostos. Quase 7.700 as queixas foram registradas, de que 97% eram resolved. O comissário pode ver estas estatísticas pelas divisões e pelos departamentos, fazendo a monitoração de mais eficaz.

O processamento toda interno das aplicações é agora screen-based, gerar maior eficiência. Por exemplo, o cálculo do aluguel para as placas de conta é automático e transparente; o sistema segue as agências de anúncio que não renovaram contratos; e as coleções proeminentes são emitidas a observações oportunas.

| Lições aprendidas

Esta aplicação é significativamente diferente de outras aplicações do fornecimento de serviços, como um de seus objetivos eram reforma do governo municipal. Reformas desta necessidade amável um campeão dentro da organização, e no caso da VOZ, o sucesso era pela maior parte um resultado do participação do comissário. Identificação da equipe de funcionários chave para dar forma a uma equipe do núcleo, constante a monitoração, e o mercado do conceito aos cidadãos igualmente contribuíram ao sucesso do projeto.

A aplicação é um exemplo de uma parceria entre federal e o governo estatal agências, o governo municipal, e uma companhia da programação de software. Contrário ao teste padrão em muitos departamentos governamentais onde as aplicações de software novas estiveram portas adentro desenvolvido costume, este produto foi desenvolvido por uma empresa privada. a aplicação será mais rápida executar e robusto, mas será considerada provavelmente como mais caro do que a programação de software portas adentro (que, quando relativamente barata, pode ser da mais menos qualidade e da confiabilidade).

A VOZ era uma iniciativa local, não parte de um projeto grande no esforço do governo electrónico do estado. De fato, a VOZ compete com uma aplicação, GÊMEO, desenvolvido pelo governo estatal a entregar alguns serviços na cidade de Hyderabad. A utilidade da VOZ podia ser realçada perto a informação e os serviços de oferecimento de outros departamentos governamentais gostam da polícia, estrada transporte, estradas de ferro e registro. Isto exigiria um alto nível da cõordenação no nível de estado. No ínterim, muitas iniciativas locais indubitavelmente sprout e mais tarde, uma solução para lig e integrar estas aplicações diferentes terão que emergir.

Fonte:

http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/voice_cs.htm

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

O sistema de instrução que prevalece em a maioria de países do mundo enfatiza no conceito de Examinções do `` como um parâmetro de medição do desempenho. Índia não é nenhuma exceção e cada ano testemunha um grande número examinações académicos, seja ele de uma placa de instrução da escola ou para entrada em estudos mais elevados em um campo profissional. E relativo diretamente com a importância de o sistema da examinação é o significado do exercício corretamente de disseminar o exame resultados.

Nas décadas que medem os anos 60 e os anos 70, resultados do exame, especialmente aqueles da escola pública As placas significaram estudantes e parents as noites sem sono da despesa que esperam o amanhecer chegada da gazeta do `` que carreg o resultado. Com a mudança no teste padrão de placas de instrução toda sobre o país, os conceitos de +2 resultados e o aumento significativo nos exames de entrada para vários cursos profissionais entrou a frente, não somente realçando o número e o valor das examinações mas igualmente de trazer a competição resistente na encenação académico. Até alguns anos suportar, ele era uma vista comum para ver os estudantes thronging as placas de observação que tentam encontrar seu rolar o número na lista de candidatos bem sucedidos. A emergência do Internet pareceu a transformar a encenação acima porque tornou possível para que os estudantes verific seu exame Conduz ao conforto e à segurança de seus próprios repousos com o momento do `` , apenas um clique de rato afastado.

A prática de usar o World Wide Web como um meio para publicar resultados da examinação não é novo, especialmente nos países com uma taxa elevada de uso do Internet. O conceito escolhido acima em Índia durante os 4-5 anos passados com a proliferação aumentada da correia fotorreceptora e do seu alcance no indiano repousos e cafés do cyber. A organização atrás do exercício vasto de publicar o vários os resultados do exame na rede em Índia são o centro nacional da informática (NIC), uma parte do ministério de Comunicações & tecnologia da informação. Através de sua infra-estrutura de âmbito nacional atual em tudo os estados, o UTs e os distritos de Índia, NIC foram de publicação e de disseminação os resultados de diverso examinações do academic e do recrutamento using o meio do Internet cada ano sobre o exame resulta portal da web (<http://results.nic.in>).



| O processo

O todo o processo de publicar resultados no World Wide Web compreende a um número de etapas e estágios. Baseado em uma pesquisa completa e seu perícia, NIC adquiriu o requisito "knowhow" e preparado um software genérico para resultados de publicação que fosse feito disponível a todos os centros do NIC através de Índia com as diretrizes apropriadas a usar-se/ personalizar software como por exigências de variação de agências diferentes da examinação.

Os resultados do exame que são um tema delicado em que o futuro e a carreira dos milhões se articulam, é imperativo para assegurar-se de que a informação seja absolutamente exata e alcangue pretendido audiência de alvo com esforço e atraso mínimos. Em primeiro, os centros do NIC em vários os estados e o UTs, na consulta com a placa de instrução interessada do estado personalizam software nos termos da exigência de informação, disposição, número/tipo de relatórios ser gerado etc. Os dados do resultado,

preparados uma vez no formulário digital pela placa respectiva são então transportados no formato apropriado sobre os usuários dos resultados que estão sendo mantidos pelo NIC. Tudo isto envolve invariavelmente uma instalação sábia da infra-estrutura engrenada para encontrar o enorme antecedido tráfego, especialmente durante horas máximas e igualmente ter o apoio e a contingência apropriados medidas. O NIC estabeleceu a infra-estrutura da TIC que compreende uma série da correia fotorreceptora avançada e os usuários de base de dados junto com as aplicações as mais atrasadas e o desempenho ajustaram dispositivos da rede com esta finalidade.

Anúncios importantes, antes da declaração do resultado e em cima de seu lançamento sobre a rede é afixada no portal da web (<http://results.nic.in>) que informa os estudantes, que podem então alcançar seus resultados usando navegador simples uma relação baseada incorporando seu número do rolo no lugar necessário.

| Canaletas adicionais da entrega

Realizando o status atual do acesso de Internet em Índia e da necessidade fazer esta informação alcançar mesmo os cantos os mais remotos do país, os resultados do exame estão sendo disseminados usando as canaletas múltiplas de modo que cada vez mais os estudantes possam alcançar com tempo mínimo e esforço. Conseqüentemente, além do World Wide Web, os resultados estão sendo feitos igualmente disponíveis através de IVRS, de SMS e de email.

| Sistema interativo da resposta de voz (IVRS)

Em IVRS, o chamador discar um número de telefone dado e o computador joga a parte do operador que dá para fora a informação pedida, na voz gravada ou sintetizada. O usuário é configurado para aceitar chamadas com a ajuda de CTI dedicado (relação da telefonia do computador) software e ferragem. As chamadas podem ser colocadas de todo o instrumento padrão do telefone. A grande quantidade de estudantes alcança seus resultados usando esta canaleta.

| Serviço de mensagem curto (SMS)

O serviço de mensagem curta (SMS) é a tecnologia para emitir e receber mensagens de texto curtas de um telefone móvel a um outro telefone móvel. A tecnologia baseada SMS é custada não somente eficaz mas extremamente eficiente demais.

Considerando a alta densidade de usuários do telefone de pilha em Índia, os vários resultados estão sendo agora fornecidos aos estudantes com o SMS nos telefones móveis. Os usuários têm que datilografar o código específico da mensagem seguido pelo número e emite a mensagem ao designado numerar para obter os resultados.

| Email

Os estudantes podem igualmente receber seus resultados em suas caixas postais individuais, para que eles tenham que o pré-registo com o portal da web dos resultados. Aparte deste, terminar resultados sábios da escola estão sendo emitidos igualmente às várias escolas através do email pré no registro.

| Indicadores do sucesso

Os resultados da examinação declarados pelo NIC em seus vários usuários têm durante estes últimos anos recebido um grande número batidas dos estudantes, dos professores, dos pais, das autoridades de escola e de outras partes interessadas interessadas. Em 2004 próprio, 26.7 milhão batidas foram recebidas no acolhimento do Web site os resultados de CBSE. Quando 3.30.000 marksheets foram enviados por correio eletrônico nos estudantes individuais' 3.80.000 e 2.10.000 os resultados das caixas postais, foram disseminados com IVRS e SMS respectivamente.

Dentro de alguns momentos das declarações dos resultados, as batidas são fluxo considerado dentro de toda sobre o país (cantos os mais remotos incluindo através dos cafés do cyber/centros de comunidade) também como de outras partes do mundo.

| O impacto

O conceito inteiro de declarar resultados do exame sobre a rede fez mais para promover Consciência e uso do Internet do que a maioria outras de estratégias convencionais da promoção. a sensibilidade da edição e a ansiedade fatoram associado com o conceito mesmo de resultados do exame fez o exercício popular mesmo nas áreas conhecidas

ter a penetração muito baixa do Internet. Mesmo no caso dos estados do nordeste estragados pelo terreno adverso e por circunstâncias climáticas, os estudantes foram vistos thronging os centros do CIC setup pelo departamento da informação Tecnologia (<http://www.cic.nic.in>) que espera ansiosamente seu marksheet para aparecer no ecrã de computador.

Encorajador pelo sucesso desta iniciativa, muitas instituições/universidades/placas têm realçou o nível e o tipo de uso da TIC no ambit de suas operações totais e no a mesma hora, a familiaridade e nível de confiança de várias partes interessadas (oficiais, estudantes, professores, os pais etc.) na tecnologia foram significativamente acima. Algumas das placas estão entregando agora os cartões da admissão aos estudantes através da rede. A assistência para admissões após AIEEE-2004 (toda a engenharia de India/farmácia/exame entrada da arquitetura) foi realizado em linha e estudantes pode igualmente submeter os formulários de aplicação para o próximo ano com Web site.

Para mais informações, visita

<http://results.nic.in>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.11 Informação da leiteria e quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

Nos últimos anos, o movimento cooperativo do leite iniciado pela leiteria nacional de Índia

A placa do desenvolvimento (NDDDB) conduziu a um aumento substancial na produção de leite em Índia. duas razões principais para este aumento são uma coleção de leite mais eficiente e uns lucros mais elevados para produtores, ambo foram influenciados por ELE. Este caso descreve a automatização de o processo de compra do leite em 2.500 sociedades rurais da coleção de leite. Igualmente descreve a extensão da base de dados da gaiola através da criação de um quiosque dos serviços de informação da leiteria (DISK). O quiosque torna possível para que cooperativas e os fazendeiros controlem uma base de dados de todo o gado milch e alcançar um portal da leiteria com informação sobre serviços avaliados. O caso demonstra voluntariedade de fazendeiros rurais investir na tecnologia, contanto que pode entregar o valor real.

| Contexto da aplicação

O movimento cooperativo começou na leiteria de Amul em Gujarat e replicated agora em 70.000 vilas em aproximadamente 200 distritos de Índia. Depois da revogação de limitações quantitativas no alimento as importações pelo governo de Índia sob um acordo do WTO, o setor de leiteria do indiano enfrentam a grande desafio das grandes leiterias organizadas no mundo desenvolvido. Para encontrar isto o desafio, o setor de leiteria cooperativa tem que mais melhorar a produção, coleção, processamento e mercado de leite e de produtos de leite.

| A aproximação

Os aumentos de produtividade que são necessários exigem um programa educativo extensivo alcançar milhões dos fazendeiros e dos trabalhadores da leiteria. A instrução em uma escala tão maciça foi facilitada através dos quiosque rurais do Internet criados para o setor de leiteria. Do interesse particular é o fato isso o setor de leiteria já está usando computadores em 2.500 posições rurais para comprar o leite do fazendeiros rapidamente e transparente.

O número de venda de fazendeiros a seu centro de coleção de leite cooperativo local varia de 100 a 1.000 e à coleção de leite diária varia 1.000 litros a 10.000 litros. Cada fazendeiro é dado um cartão plástico como a identificação. No contador, deixa cair o cartão em uma caixa, que lê o cartão eletronicamente e transmite o número de identificação a um computador pessoal. O leite é esvaziado então em um aço mantido completamente sobre uma ponte do peso. Imediatamente, o peso do leite é indicado ao fazendeiro e comunicado a um PC. Então, um operador que senta-se perto o lado da calha toma uns 5 ml. amostra de leite e de pressões ele até um tubo conetado ao máquina de teste gorda eletrônica. (Esta máquina é uma adaptação local de um caro e verificador sofisticado manufaturado por uma companhia dinamarquesa). Movendo a alavanca da mão da máquina três vezes, o índice gordo da amostra é determinado apenas em alguns segundos. O índice gordo é indicado ao fazendeiro e comunicado ao PC.

O computador calcula a quantidade devido ao fazendeiro com base em uma carta da taxa isso indica o preço para o leite com os níveis diferentes de índice gordo. O valor total do leite é impresso então - para fora em um deslizamento do pagamento e dado ao fazendeiro, que pode coletar o pagamento no janela adjacente. Em muitos centros, esta transação inteira toma não mais de 30 segundos. Esta aplicação é usada em aproximadamente 2.500 posições rurais, expor meio milhão de pessoas diário aos benefícios da tecnologia da informação. O centro da E-Administração do indiano O instituto da gerência (IIMA) trabalhou para estender perto os benefícios desta aplicação desenvolvendo um software do quiosque do sistema de informação (DISK) do diário que substitua a existência aplicação nos centros de coleção de leite. Tem dois componentes principais - uma aplicação com base de dados realçada e relatório que funcionam no nível e na conectividade da sociedade a uma leiteria Serviço portal transactional e necessidades de informação de todos os membros e equipe de funcionários a vários níveis dentro a estrutura da cooperativa do distrito.

Esta base de dados do DISCO inclui uma história completa de todo o gado milch possuído pelos fazendeiros. detalhes básicos de raça e de uma história da doença, inoculações, inseminação artificial e a gravidez é mantida no sistema. Dados longitudinais na produção de leite pelo indivíduo os fazendeiros estão igualmente disponíveis na base de dados. Os sistemas de apoio da decisão foram desenvolvidos a prever a coleção de leite, e fornecer o gabarito aos fazendeiros. Através dos fazendeiros do quiosque da leiteria pode colocar ordens para uma variedade de produtos e serviços oferecido por agências diferentes na cooperativa setor, e informação da busca em uma variedade de assuntos do interesse (por exemplo, melhores práticas na criação de animais e em elevar o gado milch, a programação dos serviços forneceu pela cooperativa, o governo e outras agências do setor privado). Os recibos computador-impressos que fazendeiros receber cada vez que entregam o leite fornecem meios adicionais para que as gaiolas se comuniquem com seus fazendeiros. Por exemplo, se uns ou vários do gado milch de um fazendeiro exigem inoculação em um dia específico (informação fornecida por uma base de dados do serviço veterinário) este fato pode ser imprimido - para fora como um lembrete no deslizamento do pagamento do fazendeiro.

Os fazendeiros igualmente terão o acesso a uma base de dados dos multimídios no grande número de inovações capturado por SRISHTI (um NGO que trabalha em colaboração com IIMA) das centenas de vilas. Estas inovações cobrem práticas agrícolas, plantas medicinais, remédios home, ferramentas e instrumentos, etc. O formato dos multimídios capturou a descrição das inovações fornecido pelos inovadores e por uma apresentação visual das inovações.

A aplicação do DISCO foi piloto testado em duas vilas cooperativas da leiteria de Amul no Distrito de Kheda. Um portal com índice ilustrativo no Gujarati e no inglês foi desenvolvido e é acessível na plataforma do centro da E-Administração de IIMA. O foco do DISCO e da leiteria o portal está em melhorar a entrega da inseminação artificial, de serviços veterinários e do fornecimento instrução funcional sobre o setor de leiteria. O piloto foi precedido por onze de um dia oficinas em que 500 comedoiros do setor de leiteria cooperativa inteiro foram sensibilizados ao potencial de usá-lo a níveis da sociedade e do distrito. Baseado no sucesso do piloto, o DISCO a aplicação poderia ser desenrolada a 1000 sociedades que são computarizadas já.

| Benefícios e custos

Os custos de sistema do vending do leite em torno de \$2.000 por o centro. Dois fabricantes confidenciais atualmente produzir o equipamento. Quase 600 tais sistemas estão na operação no distrito de Kheda dentro Gujarat. Há 70.000 sociedades da vila em Índia, de que 2.500 foram computarizados.

Os benefícios para ordenhar fazendeiros incluem os pagamentos que são baseados agora em um de confiança e medida transparente do índice gordo e do peso. Sob o sistema precedente, a gordura o índice foi calculado algumas horas depois que o leite foi recebido porque a medida o processo era incómodo. A maleficência e o under-payment aos fazendeiros eram geralmente alegado, mas difícil substanciar. Além, o leite para o teste foi armazenado em uns frascos plásticos, qual conduziu às circunstâncias unhygienic.

Os fazendeiros podem agora receber o pagamento imediato para seu leite, um pouco do que esperando dez dias como sob o sistema precedente. Além disso, as filas nos centros de coleção de leite são curtas, conservando tempo considerável dos fazendeiros.

Entre os benefícios às sociedades cooperativas está uma redução no número de empregados. O sistema informático igualmente pode manter registros exatos e modernos, reduzir-se probabilidade da fraude ou das práticas corruptas (por exemplo uso provisório dos fundos por indivíduos). Com As conexões a internet que estes visitaram freqüentemente centros cooperativos poderiam ser usadas como a os serviços de oferecimento do ponto de comunicação gostam do email e enviam-no. Os fazendeiros igualmente poderiam transferir os formulários do governo, recebem originais (de um local do governo) e requisitam fontes e entradas agrícolas dos fabricantes.

Fonte:

<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/diskcs.htm>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.12 Estabelecendo um centro de infância adiantada da qualidade (Nova Zelândia)

| Sobre o desenvolvimento de infância adiantada

A equipe de funcionários do desenvolvimento de infância (ECD) adiantada durante todo Nova Zelândia fornece o conselho, sustentação e informação sobre a instrução da infância adiantada e parenting aos pais, centros de infância adiantada, playgroups e a comunidade mais larga. ECD trabalha tipicamente com muitas agências e serviços das partes interessadas, da coordenação e tornar-se para crianças nos primeiros cinco anos de vida. Em 1 de outubro de 2003, ECD integrado com o Ministério da Educação, Zeland novo).

| Fundo ao serviço

Incentivar o desenvolvimento de centros da qualidade suporta o objetivo do Ministério da Educação de taxas de participação aumentadas na instrução da infância adiantada. É uma preparação process complexa para funcionar um centro de infância adiantada. Envolve conhecer os regulamentos e as exigências, trabalhar para assegurar estes são encontrados, e então aplicar-se para uma licença do ministério. Cedo Os coordenadores da infância ajudam fornecendo a orientação e suportam diretamente aos grupos de comunidade.

O Web site de ECD fornece um fácil seguir o guia a setting-up um centro de infância adiantada da qualidade qual é segmentado em um processo lógico de doze etapas. É um inovativo um-parar-compra povos que querem setup um centro de infância adiantada.

| Um serviço integrated information-based

Antes do 1 de outubro de 2003, ECD suportou os grupos de comunidade que querem estabelecer licenciado centro. Sobre o tempo, cada coordenador tinha adquirido seu próprio jogo da sustentação do hardcopy os originais, sem a maneira direta de certificar-se a informação foram mantidos consistentes e moderno. Fazer originais disponíveis com um Intranet era uma solução óbvia, permitindo que ECD coordene, atualizar e comunicar a informação através do país ao seu oficiais de campo.

Os coordenadores de ECD viram logo que os benefícios do intranet e do trabalho começaram quase imediatamente para fazer os originais competentes disponíveis com o Web site público. ECD pôr pensamento considerável em determinar como melhor apresentar a informação ao bom efeito. A muita atenção foi pagada a desenvolver uma narrativa forte para guiar povos com o processo using a língua que era lisa e desobstruída. O Web site, agora funcionamento pelo Ministério da Educação, ligações às perguntas freqüentemente feitas; legislação e regulamentos relevantes; manuais do pdf sobre centros de controlo; um spreadsheet para transferir e criar um orçamento operacional anual; a lista de verificação dos infantes' e das exigências das crianças; e um espaço temporal para estabelecer centros.

O resultado é um serviço cliente-focalizado que integre a informação fornecida pelo tanto como como 26 as agências e outras organizações, including organizações não governamentais gostam do real Sociedade de Nova Zelândia Plunket. É não somente fácil começ a informação (por uma ligação da correia fotorreceptora) mas é apresentado em um contexto e em uma seqüência esse pessoa dos guias da começo-à-extremidade. Internet canaletas existentes da entrega dos complementos

O serviço com suporte na internet não substituiu mecanismos de entrega estabelecidos. Coordenadores ainda tratar diretamente os grupos de comunidade, que agora tiverem frequentemente o Web site na tela quando eles estão falando aos coordenadores no telefone. O local igualmente explica como começ a informação emitida perto o borne, um pouco do que tendo que transferi-lo para fora e imprimir. Os povos que usam o local encontraram aproximar útil e user-friendly, particular a profundidade da informação agora acessível em linha, qual seria proibitiva caro produzir e manter na cópia e distribuir transversalmente o país.

| Fatores de sucesso críticos

- **Visão desobstruída de que necessário a ser conseguido**
- **Negócio um pouco do que excitadores da tecnologia**
- **Trabalho através da organização para começ a sustentação e o compromisso ao Projeto**

- **Construindo uma equipe com conhecimento detalhado do negócio, uma paixão para entregando o serviço excelente e uma base larga das habilidades**
- **Clientes de guiamento com um processo, não apenas apresentação desconectada informação**
- **Uso eficaz da correia fotorreceptora como um meio para lig a informação díspar fontes**
- **Muita atenção ao detalhe, particular língua, para fazer o serviço fácil para clientes a usar-se.**

Para mais informações, visita

<http://www.ecd.govt.nz/establish.html>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo electrónico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

O departamento de registo em Andhra Pradesh lançou o CARTÃO (assistido por computador) a administração do projeto do departamento de registo) em 214 escritórios do secundário-escrivão (2 including locais piloto) em 1998-1999 com uma despesa de Rs.22.7 Crores. Foi estendido mais tarde a uns outros escritórios de 25 Secundário-Escrivães (SROs) no ano 2001 com uma despesa de Rs.3.7 Crores compreendendo o reforço e o melhoramento da categoria S.R.Os de "C" e permanecer 148 escritórios secundários do escrivão foram computarizados na fase final.

Os escritórios de registo da terra durante todo Andhra Pradesh operam agora contadores computarizados a ajudar cidadãos a terminar exigências do registo dentro de uma hora em vez de diversos dias, como era necessário sob o sistema mais adiantado. A falta da transparência na avaliação da propriedade abaixo o sistema velho conduziu a um negócio flourishing dos corretores e dos intermediários que conduzem a corrupção. Procedimentos antiquados tais como o copi e o índice manuais dos originais, e o armazenamento no formulário de papel em salas das traseiras doente-mantidas tudo foi substituído.

| Contexto da aplicação

O registo ao original muda na posse e nas transações que envolvem a propriedade imóvel é governado pelo ato indiano do selo de 1899. As ações de vários tipos são exigidas pela lei para ser escrito no papel do selo de valor prescribed. Determinadas transações exigem um dever fixo. Para outro, o método ad valorem são usados, por meio de que o impresso selado é uma porcentagem do valor dos bens imóveis ou empréstimo que são o assunto do instrumento. O método ad valorem assegura essa inflação não corrmoerá o valor de rendimentos do selo. Este método esclarece sobre 90% do rendimento total do impresso selado.

O registo é realizado no escritório do Secundário-Escrivão das garantias. Em Andhra Pradesh (AP) há 387 escritórios do secundário-escrivão que registar aproximadamente 1.2 milhão originais por ano. O trabalho do secundário-escrivão é supervisionado por uma hierarquia do escrivão do distrito, deputado Inspetores e o Inspetor Geral. O procedimento tradicional do registo de 11 etapas é complexo e demorado, além da compreensão da maioria de cidadãos:

1. O valor da propriedade é determinado
2. O impresso selado, o dever de transferência, a taxa de registo e outras taxas são calculados
3. O cidadão deve comprar o papel do selo
4. O original e os certificados legais do registo a ser encerrados com o original devem ser preparados
5. Estes originais são apresentados ao Secundário-Escrivão da jurisdição
6. O Secundário-Escrivão examina os originais, revendo a avaliação da propriedade, o cálculo de impresso selado, o dever de transferência, as taxas de registo e taxas variadas
7. O pagamento do impresso selado do deficit, eventualmente, é exigido
8. Documento final certificado pelo cidadão antes do Secundário-Escrivão e de duas testemunhas
9. O original é copiado nos livros de registo
10. As cópias são afixadas a 2 índices (pelo nome e pela propriedade), e a clientes
11. O original é retornado ao cidadão

Um breve cliente dos povos envolvidos no processo de registo convencional:

| Carimbar vendedores

Os selos são vendidos ao público através dos vendedores confidenciais do selo (licenciados pelo registo e O departamento dos selos) e no selo opor nos escritórios dos Secundário-Escrivães. O confidencial os vendedores do selo carregarem geralmente um prêmio ilegal no valor nominal dos selos quando lá é a escassez dos selos de uma denominação particular.

| Escritores do original

Os escritores do original foram dados o reconhecimento oficial em diversos estados de Índia com a sistema de licenciar (há 3.908 escritores licenciados no AP). No AP, quando um original não for escrito por um escritor licenciado do original, uma taxa adicional (aproximadamente \$5 ou Rs.215) é arrecadada na altura do registo. Os escritores do original preparam os mapas e os esboços da posição a descrever a propriedade, preencher vários formulários e ajudar a cidadãos em obter certificados de várias autoridades. Para seus serviços detalhados, exigem uma taxa mais altamente do que aquela prescrito pela lei.

| Agentes do registo

Estas são os indivíduos e as empresas independentes que, para um pagamento de soma de protuberância, começ um original registado, cobrindo a escala de serviços inteira. Este sistema de registo manual gerou um número de inconvenientes importantes. A maioria importante,

| Falta da transparência na avaliação

Desde que o impresso selado é lig aos valores dos bens imóveis, os procedimentos da avaliação são vitais. Um sistema de as diretrizes do valor de mercado foram introduzidas em 1975, por meio de que a taxa por a unidade de rural/de urbano as terras são avaliadas para todas as vilas/cidades e incorporadas em um registo para a orientação pública. Entretanto, os registos do valor básico não são geralmente acessíveis ao público, e mesmo se eles era, é difícil para um cidadão comum lê-los e calcular a quantidade de impresso selado, transferir o dever, a taxa de registo e a taxa variada. Todo o isto cria uma impressão que a avaliação da propriedade é "flexível" e "negociável," alerta um anfitrião das práticas corruptas e a negócio flourishing dos corretores e intermediários que exploram o cerco da confusão processo de registo.

· Funções fastidiosas do escritório traseiro:

Os métodos manuais convencionais do copi, do índice e dos originais da recuperação são laboriosos, erros e manipulações demorados, e inclinados. Assim, um prêmio é frequentemente pago para entrega rápida dos serviços.

· Dificuldades em preservar originais:

Os registos ocupam muito espaço físico, geralmente em salas das traseiras doente-mantidas. Eles igualmente deteriorar-se com idade e manipulação repetida.

| Uma aproximação nova

A administração assistida por computador do departamento de registo (CARTÃO) foi projetada a eliminar as doenças que afetam o sistema de registo convencional introduzindo eletrônico entrega de todos os serviços do registo. O CARTÃO foi iniciado para encontrar os seguintes objetivos chaves:

- **Desmistificar o processo de registo**
- **Trazer a velocidade, a eficiência, a consistência e a confiabilidade**
- **Melhorar substancialmente a relação do cidadão**

Estes objetivos foram conseguidos perto:

- **Introduzindo um sistema transparente de avaliação das propriedades, facilmente acessível aos cidadãos**
- **Substituindo o sistema manual de copi e de arquivo dos originais com o a sistema de gestão sofisticado do original using a tecnologia imagiológica**
- **Substituindo o sistema manual de índice, de contabilidade e de relatório através da introdução de escrita do original eletrônico**

Desde 60% dos originais, os certificados do estorvo (ECs) e as cópias certificadas relacionam-se a as propriedades agrícolas, o sucesso do projeto do CARTÃO beneficiariam extremamente o cultivo rural a comunidade. Os agricultores igualmente tirariam proveito de uma associação possível da rede do CARTÃO com a rede rural do banco, que realçaria as eficiências dos serviços rurais do crédito perto eliminando a necessidade para procedimentos sobre papel.

| Desafios da execução

A execução de um projeto informático que envolve sobre 200 posições por todo o estado era uma formidável desafio. O projeto foi dividido em 9 tarefas principais e em 64 sub-tasks. Aproximadamente 2.000 os artigos da ferragem e os pacotes de software foram obtidos dentro de uma extensão de aproximadamente cinco meses através da agência de serviços da tecnologia do AP. O projeto teve que ser executado rápida assim que a tecnologia (ferragem e software) não se tornaria obsoleta antes do lançamento do projeto. Re-engineering considerável required da execução.

Primeiramente, o ato nacional do registo de 1908 não contemplou o uso dos omputadores segurar procedimentos do registo. O ato do registo, teve que conseqüentemente ser emendado, um processo isso tomou sobre um ano.

O ato, em sua aplicação ao estado de AP, foi emendado para prever seguimento:

- **O registo do original e o copi são terminados com o dae (dispositivo automático de entrada) dos dispositivos electrónicos como computadores, varredores e Cd; e as cópias são preservadas e recuperadas com as mesmas ferramentas**
- **As cópias dos originais registados e armazenados eletronicamente, recuperados, impressos e certificados pelo secundário-escrivão são recebidas como documentos jurídicos**
- **O software do registo será prescrito pelo Inspetor Geral**

Em segundo, para usar eficazmente estas tecnologias novas, um grande e bem-desenvolvida o programa de formação foi realizado por uma companhia do setor privado a custo de \$262.000 (9% do projeto custado). As seguintes decisões foram tomados a motivar empregados:

- **Um seção transversal dos pessoais do campo foi associado próxima com Projeto e desenvolvimento do software, e especialmente na tarefa do negócio re-engineering process**
- **Nenhum pessoal técnico externo foi recrutado**
- **A cabeça do departamento empreendeu excursões extensivas durante todo Indic e conduzir oficinas, apresentações, e acampamentos de treinamento especial envolvendo todos os empregados departamentais. Os oficiais que controlaram os dois os locais piloto foram associados próxima com este esforço**
- **Os funcionário sênior do governo tais como a secretária e o ministro principais do departamento do rendimento foram associados próxima com, e eram de suporte do projeto**

Um terceiro desafio da execução era a reserva tremenda dos dados. Os mestres do CARTÃO (estado o nível) poderia ser construído sem muita dificuldade, como os dados são limitados e prontamente - disponível. Entretanto, o projeto encontrou desafios principais em acumular dados do valor básico e o EC dados por os últimos 15 anos. Os dados do valor básico consistiram em aproximadamente 50.000 registros em cada um Sub- Escritório do escrivão (SRO). Estes dados foram incorporados nos sistemas pela equipe de funcionários treinada em 6 a 8 semanas. A tarefa de incorporar os dados do EC, que têm um tamanho e uma estrutura mais complexos - aproximadamente 1.2 milhão registros de um tamanho de 2 KB cada um - foram externalizados a cinco agências.

Em quarto, a instalação do software de aplicação do CARTÃO em 212 posições foi considerada um maior desafio. Sete versões do software tiveram que ser desenvolvidas, testado e desdobrado em a período de 4 meses para conseguir a funcionalidade desejada através do contador. Esta tarefa foi feita possível pelos esforços implacáveis do DPOs que foram preparados à vista desta tarefa.

| Custos e benefícios

Seis meses que seguem o lançamento do projeto do CARTÃO, aproximadamente 80% de todo o registo de terra as transações no AP foram realizadas eletronicamente.

O tempo exigido para serviços tais como a avaliação da propriedade, a venda do papel do selo e a provisão das cópias certificadas de originais registados tomar agora 10 minutos em vez de alguns dias como sob o sistema mais adiantado. O ECs é emitido agora aos cidadãos em uma extensão de 5 minutos, using a sistema que procurara com mais de 15 anos de registros sobre de 50 escritórios. Terra o registo pode ser terminado em algumas horas, visto que tomou 7-15 dias mais cedo.

O custo do projeto do CARTÃO foi financiado inteiramente pelo governo do AP. O piloto 1996 projetar computarizar um custo de dois escritórios do Secundário-Escrivão aproximadamente \$55.000. As despesas originais para o projeto cheio do CARTÃO era sobre US\$3 milhão; e esta figura é provável vir \$4.3 milhões. (Este custo inclui a ferragem, software, treinamento, preparação de local, introdução de dados, condicionadores de ar, mobília, artigos de papelaria e suportes de memória, e outras despesas variadas.)

Como parte de executar as melhores práticas de outros estados, o projeto do CARTÃO foi adaptado no departamento de registo do governo de Kerala.

Fonte:

<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/cardcs.htm>

Para mais informações, visita

www.ap-it.com/egovprojectsprofilesoct04.pdf

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.14 Web site central da comissão (CVC) da vigilância (Índia)

Com um alvo para propagar a idéia da tolerância zero para a corrupção, a vigilância central A comissão (CVC) em Índia começou a compartilhar com os cidadãos um da grande quantidade de relativo à informação à corrupção. O Web site CVC (<http://cvc.nic.in>) publicou os nomes dos oficiais do elite administrativa e serviços do rendimento de encontro a quem as investigações tinham sido requisitadas ou penalidades impor para a corrupção.

| Descrição de projeto

A comissão central da vigilância setup em 1964 em Índia como uma agência governamental responsável para verific a corrupção a todos os níveis no serviço público. Comissões da vigilância e as instituições chamadas Lok Ayukta igualmente setup em alguns estados. Estas instituições são dirigido geralmente por funcionários públicos aposentados ou por juizes da corte elevada.

Em 1998, baseado na diretriz orientadora da corte suprema, o governo converteu a central Comissão da vigilância em um corpo estatutário com um decreto. Recentemente a comissão independente tomou diversas iniciativas, particular em recomendar o uso dELE perto bancos e outras instituições públicas a trazer na transparência.

Uma das iniciativas era a criação de um Web site; e uma das primeiras ações era publicar os nomes dos altos oficiais que foram carregados com a violação da conduta governam. O Web site CVC contem as seguintes seções/caraterísticas através de que o CVC se comunicam com o público:

- 1. A comissão informa o público sobre seus papel, responsabilidade e estratégias combater a corrupção. Este é um esforço para manter a agenda da corrupção da luta viva na mente pública**
- 2. O comissário comunica-se diretamente com o público com as mensagens e os discursos para amparar a confiança na instituição**
- 3. Instruções para como todo o cidadão pode alajar uma queixa de encontro à corrupção, sem medo da divulgação ou da represália**
- 4. Lista do oficial central da vigilância: cada organização é esperada nomear um alto oficial a quem um empregado pode tomar uma queixa na corrupção**
- 5. Relatório estatístico das realizações da comissão (informe anual)**
- 6. Os detalhes de convições dos funcionários públicos pelas cortes igualmente são apresentados, a informação do alongwith em oficiais de todos os serviços de Índia de encontro a quem um inquérito foi iniciado ou uma penalidade são impor. Esta seção igualmente destaca o desempenho dos vários departamentos responsáveis para conduzir investigações**

Embora o público em grande soubesse frequentemente quem é um funcionário público corrompido, houve um No. método sistemático por que esta informação poderia ser trazida à observação do um ou outro o CBI ou o departamento de imposto da renda. Uma caraterística nova do local CVC aumentou o elemento do risco para o corrompido cuja a riqueza infundada stashed afastado sob a forma do dinheiro preto, estrangeiro clientes, contas bancárias do benami (riqueza escondida sob nomes falsos), jóia e outro os artigos de valor, os membros da propriedade etc. do benami do público podiam agora relatar a informação de encontro á funcionário público sobre a possessão do dinheiro ou dos recursos pretos, que são acreditados para ser desproporcional a suas fontes de ingressos conhecidas. A comissão examinaria informação recebida assim, e se a informação é considerada suficiente para se realizar detalhada as investigações, o CBI ou as autoridades de imposto da renda seriam recomendados conformemente.

A comissão indic claramente que não entertain queixas anónimas ou pseudonymous. Entretanto, a identidade do querelante pode ser protegida se deseja assim. Seção 182 de o código penal indiano faz-lhe uma ofensa criminosa para uma pessoa ao relatório sobre um funcionário público alguma informação que souber ou acreditar ser falsa.

O CBI e o departamento de imposto da renda têm os esquemas sob que os informadores são recompensados a informação prevêem. Os informadores que fornecem a informação sob CVC a notificação igualmente será elegível para tais recompensas.

| Desafios da execução

A exposição dos nomes dos oficiais sênior do governo de India - compreendendo o IAS e o IPS oficiais - no Web site CVC causou um furor suave nos meios. De acordo com o CVC, a publicação destes nomes foi pretendida encontrar uma demanda de longa data dos meios para a informação sobre os oficiais sênior que enfrentam a corrupção carrega e inquire. Sob a lei, No. a difamação tinha sido causada publicando os nomes dos oficiais carregados; contudo o general a percepção pareceu ser que o Web site CVC exps um tipo de uma galeria de trapaceiros. Na resposta a estas desaprovações, o CVC discutiram que tudo que tinha feito era estender ao departamental inquêritos uma prática que seja tão velha quanto o código penal indiano em umas causas penais. Sob o criminoso lei, quando uma pessoa é acusada, é legalmente inocente até culpado provado; mas o nome do acusado incorpora o public domain.

A experiência CVC pode alentar outras agências como bancos públicos/departamento de imposto a publicar os nomes de defraudadores intencionais.

Fonte:

http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/cvc_cs.htm

Para mais informações, visita

<http://cvc.nic.in>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

| Fundo do projeto

AfriAfya, rede africana para a gerência e a comunicação do conhecimento da saúde, é iniciativa estabelecida em abril de 2000 por agências de desenvolvimento Kenya-baseadas da saúde para explorar oportunidades novas para aproveitar uma comunicação e a tecnologia da informação para a comunidade saúde. A idéia para AfriAfya foi baseada na realização que quando moderno ICTs tinha fornecido entidades comerciais, universidades, ministérios, instituições de pesquisa e hospitais grandes com informação e auxílio em suas atividades, tinha feito muito pouco para as comunidades rurais, particular as comunidades Kenyan (e africano) rurais na área da saúde.

AfriAfya foi estabelecido assim como um consórcio de sete dos grandes ONGs da saúde em Kenya e o Ministério de Sanidade. O projeto setup um cubo de coordenação pequeno e sete centros do campo selecionado dos locais community-based existentes da intervenção da saúde funcionar por cada um do sócio Agências.

| A aproximação

Uma comunicação foi estabelecida entre o cubo e cada um das agências e do campo do sócio locais, e entre os locais diferentes do campo. Cada um destes locais foi equipado com um computador, cartão de seus software de funcionamento, impressora, modem de dados, receptor de WorldSpace e adaptador do PC. Três a quatro a equipe de funcionários de cada um destes locais foi treinada no uso deste equipamento. Um local era equipado adicionalmente com umas gavetas video do televisão e a video e a vária da saúde. Solar os painéis foram usados para pôr o equipamento onde não há nenhuma eletricidade.

O treinamento da equipe de funcionários do local do campo envolveu a instrução de computador básica, processamento de palavra, email ferramentas da mensagem, habilidades surfando da correia fotorreceptora, uso de WorldSpace - o serviço audio e os dados transferências, e as habilidades cruciais de aprender como usar a ajuda do ` e cursos eletrônicos. O projeto é projetado assegurar um processo de uma comunicação em dois sentidos de modo que informação é fornecido às comunidades o que quer, e para evitar apenas despejar a informação nele. O cubo coletou a informação gerada da experiência e das perguntas fornecidas perto as comunidades envolvidas, publicações oficiais do MOH, o AIDS nacional e STD Programa de controle, agências do sócio, outras organizações de HIV/AIDS no país e de o Internet.

O cubo então, repackages esta informação em uma simplificada, fácil ler o formato e emite-a de volta ao campo centra-se a ser utilizado pelos trabalhadores e pela mudança dos cuidados médicos da linha da frente dos centros do campo agentes, com o alvo de suportá-los e de realçar sua capacidade tratar a saúde os problemas e as perguntas levantaram por membros da Comunidade colocados. Perguntas e informação os pedidos levantaram a escala das edições efetivas simples para edições sociais, práticas culturais isso promover a propagação de HIV/AIDS, e edições a respeito das experiências da comunidade ganhadas sobre tempo.

A equipe de funcionários em AfriAfya tem funcionado como um borne de plataforma, tem alcançado e tem recebido a informação das fontes locais e internacionais, adaptá-la e assegurá-la são relevantes às edições práticas em nosso ajuste, e então em disseminá-lo aos locais community-based da intervenção da saúde isso estão trabalhando com. Isto é feito através do email, material impresso, disquetes, ROM CD, telefone e fax.

A partilha direta da informação e das experiências entre os centros diferentes do campo e entre o sócio as agências são uma interação adicional da importância crucial ao projeto.

| Impato

Com o projeto de AfriAfya, foi possível introduzir o uso de ICTs nos sete locais do campo - seis deles em ajustes Kenyan rurais, e um deles em um ajuste urbano do precário. Estes locais foram equipados, e a equipe de funcionários foi treinada lá no uso deste equipamento, e estão usando-o. Mesmo as mulheres rurais com um nível muito básico de ensino convencional puderam aprender a usar o equipamento e estão usando-o. Em uma comunidade onde o ICTs moderno esteja considerado pela maior parte a conserva das instituições grandes nas cidades, tendo tal equipamento em um rural ajustar e ter mulheres rurais normais do ` ` operá-lo têm nse sido completamente uma realização.

O projeto coletou a informação das agências do sócio e compartilhou deste com o outro Agências do sócio. Tendo os sete NGOs da saúde e o funcionamento de MOH junto e compartilhar de suas experiências foi uma realização chave do projeto. Em muitos os NGOs da saúde dos exemplos estarão fazendo o trabalho similar, às vezes mesmo nas mesmas comunidades, e para não saber o que o outro está fazendo. Compartilhar de suas experiências significou que não fazem têm que reinventar a roda todo o tempo - podem aprender da experiência de cada um. a informação alcançada através do sistema não foi limitada à informação da saúde somente. A informação agrícola e a informação sobre a renda que gera atividades igualmente foram alcançado using os receptores de WorldSpace.

| Lições aprendidas

Muitas das lições que foram aprendidas em consequência da iniciativa de AfriAfya não são necessariamente novo. Para muitos povos que são envolvidos, simplesmente reforçam e reforçam validade das lições que têm sido aprendidas já.

Algumas das lições aprendidas são o seguintes:

- Os trabalhos em rede, a colaboração e a parceria em curso entre organizações de saúde e as instituições diferentes podem com sucesso ser desenvolvidos, como demonstrado pelas sete agências do sócio atualmente que trabalham ao gether e que consideram o benefício mútuo neste. Isto, entretanto, exige competente controla ment fazer-lhe o trabalho. No início, havia uns interesses sobre o `que confraterniza com a oposição', e sócios grandes do ` ` que overshadowing sócios pequenos do ` `, mas estes têm diminuído desde.
- A cõoperação com os sócios externos e as organizações internacionais contribuiu ao sucesso do projeto. Na oficina inicial, quando as idéias eram discutidas, a participação das organizações já using ICTs para a saúde em várias maneiras forneceu um útil entrada. Com tempo, a interação com a outro através das lista do email, na videoconferência e dentro as reuniões frente a frente forneceram muitas introspecções novas.
- O edifício em estruturas existentes é mais rápido do que partindo do risco - trabalhando com já os locais estabelecidos da intervenção da saúde permitiram que AfriAfya jump-start e contorneie muitos de os estágios start-up muito demorados. Construiu adicionalmente em o que está lá e realçado lhe, que facilita sustentar do que um projeto autônomo da TIC ser.
- Os povos com instrução limitada do fundo podem adquirir as habilidades básicas do computador, mesmo rurais mulheres que vivem em um ambiente Kenyan rural. O desenvolvimento de continuação destas habilidades exige apoio. Uma lição chave aqui foi que se deve nunca subestimar a habilidade de rural povos, mulheres especialmente rurais.
- O equipamento não está disponível na maioria vasta de ajustes e de estabelecimento da saúde da comunidade permanece uma despesa principal - computadores, acesso de Internet etc. Adicionalmente, apenas doação o equipamento não é bastante; precisa de treinar, continuação e sustentação para incentivar o uso e resolver o que problemas técnicos se levantam.
- Estabelecer uma comunicação em dois sentidos processa toma o tempo, e precisa-o de ser continu- ously refinado e melhorado ao longo da maneira. É importante encontrar o que os povos da informação querem - um pouco do que fornecendo os com o que você sabe. O tion em dois sentidos do communica- é essencial se a informação que está sendo fornecida é permanecer relevante aos povos na terra. Mantimento a informação direita do ` ` que flui - dos usuários' ponto de vista - permanece um desafio real.

- Se os membros da Comunidade são permitidos corretamente, é possível ter uma TIC eficaz programa mesmo em áreas rurais isoladas.
- Não esperar que a partilha e uma comunicação acontecerão automaticamente. Precisa a simplificação e incentivo.
- Apesar da pletera de informação da saúde no Internet, muito pouco é diretamente apropriado para disseminação às comunidades pobres como é. Precisa de repackaged para assegurar o local conformidade e relevância.
- Os recursos da correia fotorreceptora podem melhorar a qualidade do índice e da apresentação para a saúde local produção da informação. Os locais que podem sumariar de confiança e a informações exatas acontecem com o interesse particular como a pesquisa do WWW vasto em conexões lentas más pode ser um absolute pesadelo.
- Uma lição chave final foi que não há nenhuma solução: trabalho em um grupo diverso de os ajustes foram uma força grande porque demonstrou as maneiras diferentes de utilização tecnologias diferentes eficazmente.

Fonte:

<http://www.iconnect-online.org/Stories/Story.import4924/>

Para mais informações, visita

<http://www.afriafya.org>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.16 Rede de informação agrícola do mercado - AGMARKNET (Índia)

Em um país gostar de Índia com a 70% de sua população que vive nas vilas e dependendo de agricultura como sua informação principal da ocupação, a exata e a oportuna sobre os preços de mercado dos productos agrícolas é do significado extremo. O mercado agrícola em Índia é submetendo-se a uma metamorfose significativa por causa da liberalização econômica e da globalização. O avanço em uma comunicação e na tecnologia da informação fez ao mundo um menor o lugar e um mercado maior em um vão. A disponibilidade da informação alerta e de confiança do mercado sobre que is happening no mercado isto é que quantidades estão chegando e que preços são citado para productos diferentes melhorar consideravelmente a capacidade de tomada de decisão do os fazendeiros e reforçam seu poder de negociação. Presentemente, a informação é disseminada com os vários meios gostar do rádio, dos jornais, da exposição do quadro-negro e do sistema de endereços do público em jardas do mercado. A informação fornecida por estes métodos é velha e não ajuda fazendeiros suficientemente em tomar decisões em introduzir no mercado seu produto. Os fazendeiros não são igualmente capaz de saber aproximadamente os preços que prevalecem em outros mercados, como os comitês do mercado podem disseminar informação somente respetivamente a seus próprios mercados. Os fazendeiros são, conseqüentemente, esquelidos sem alternativa mas para dispr de seu produto no mercado o mais próximo, mesmo a preços uneconomic. A informação do mercado é igualmente necessário por outros participantes do mercado na chegada em ótimo decisões de troca. Para utilizar inteiramente as oportunidades de comércio emergentes novas em favor de a comunidade de exploração agrícola, sistema de informação do mercado da agricultura no país precisa de ser de comunicação reforçado e a tecnologia de informação e tem um papel vital a jogar no processo.

Geralmente todos, os estados e os territórios da união estão fornecendo alguma informação do mercado dentro um formulário ou o outro para os benefícios de usuários do mercado gostam de produtores, de comerciantes e de consumidores. Entretanto, os sistemas de prevalência de disseminação da informação do mercado são baseados na maior parte sobre métodos convencionais devido a que comunicação da informação aos grupos de alvo diferentes geralmente começ atrasado e afrouxa sua relevância. A existência de uma base de dados detalhada e a disseminação da informação de mercado completa e exata é a chave a conseguir ambos eficiência operacional e da fixação do preço no sistema de mercado agrícola. A fim melhorar sistema de informação agrícola atual no país, direção do mercado do mercado & Inspeção (DMI),

O ministério de agricultura lanç o esquema. AGMARKNET prevê o ligamento da mais alta importância mercados de produto agrícolas no país, nas placas de mercado agrícola do estado & Direções e DMI para a troca de informação eficaz.

AGMARKNET conduziu a uma rede de informação de âmbito nacional para a coleção e a difusão rápidas da informação do mercado, computarização de informação relacionada do mercado tal como taxas do mercado, cargas do mercado, etc., assegurando a regularidade e a confiabilidade dos dados e aumentando a eficiência dentro mercados agrícolas. O projeto de AGMARKNET foi designado igualmente como uma da missão Os projetos da modalidade do departamento dELE, do governo de Índia e ganharam elogios e concessões para eficazmente cumprir o objetivo da coleção rápida e a disseminação de informação de mercado agrícola para o melhor acesso do mercado e realização do preço pelo comunidade de exploração agrícola.

| Descrição de projeto

A direção do mercado e da inspeção (DMI) tem a ligação com o mercado agrícola do estado Placas e direções para o desenvolvimento de mercado agrícola no país. a disseminação da informação do mercado é uma função comum do mercado de produto agrícola Comitê (APMC), que é executado com da indicação dos preços que prevalecem no mercado nas placas de observação e transmissão através de todo o Índia etc. de rádio.

Esta informação é igualmente fornecido ao estado & ao governo central dos mercados importantes. As estatísticas da chegada, as vendas, os preços etc. são mantidos geralmente por APMCs.

| **Objetivos de AGMARKNET**

- Para estabelecer uma rede de informação de âmbito nacional para a coleção e a disseminação rápidas de informação do mercado para sua utilização eficiente.
- Para computarizar dados na taxa do mercado, o mercado carrega, as chegadas totais, chegadas por agências, preços (variedade sábia/qualidade sábia), armazenamento, expedições com destino, modalidade de estoques vendidos e por vender do transporte, dos custos, as fontes de fonte com destino, método de venda, pagamento, weighment, facilidades de classificação, quantidades classific, pessoais do mercado (treinado/inexperiente), funcionário do mercado, finança do mercado, programas de desenvolvimento, facilidades, constituição/composição da infra-estrutura do comitê do mercado, renda e despesa e outras atividades do APMCs, das placas de mercado do estado e das direções.
- Para assegurar o fluxo de dados regulares e de confiança aos produtores, aos comerciantes e aos consumidores para derivar-se benefício máximo de suas vendas e compras.
- Para aumentar a eficiência no mercado efetuando a melhoria no mercado existente sistema de informação

| **Espaço**

A rede de informação agrícola baseada NICNET do mercado (AGMARKNET) prevê a transmitir o preço e introduzir no mercado chegadas para indic a placa de mercado agrícola/direção para a análise e a disseminação local assim como para a transmissão para a frente a DMI sediam em Faridabad. Para começar com, 810 nós de AGMARKNET foram estabelecidos no país durante nono período da planta. Isto inclui 735 mercados da venda por atacado do produto da agricultura, mercado do estado As placas/direções (48) e os escritórios de DMI (27) espalharam tudo sobre o país. AGMARKNET tem que ser expandido para promover 2000 mercados durante o décimo período da planta. A direção do mercado e a inspeção (DMI) deu a prioridade a aproximadamente 735 mercados por atacado, estado 48 agrícola Placas de mercado e direções e 27 escritórios de DMI para executar o esquema de AGMARKNET.

Os componentes principais de AGMARKNET são estabelecimento de facilidades de computação e Trabalhos em rede, desenvolvimento de recursos humanos, transmissão de informação, desenvolvimento de Base de dados e portal na informação do mercado. O NIC amarrou acima com Nigam Ltd. de Bharat Sanchar (BSNL) para fornecer facilidades do Internet nos nós de AGMARKNET.

Fonte:

<http://agmarknet.nic.in/agmarknet.htm>

Para mais informações, visita

<http://www.agmarknet.nic.in>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registro em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computarizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Australia

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo electrónico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.17 Rede de informação agrícola do mercado - AGMARKNET (Índia)

Tentativa do governo do Chile de reformar o sistema de obtenção do país e de adotar o e-procurement fêz oportunidades de negócio com o governo chileno mais transparentes, custos da transação das empresas reduzidas, oportunidades aumentadas para o gabarito e cooperação entre empresas e agências públicas e oportunidades agudamente reduzidas para a corrupção.

| Fundo do projeto

Antes que o E-sistema chileno da informação do abastecimento público estiver estabelecido, o cano principal o comprador para o setor público era o del Estado de Direccion de Aprovevisionamiento (DAE). Os mecanismos de controle fracos possuídos DAE, faltados um quadro jurídico uniforme, e eram carregado pelos regulamentos variados de agências governamentais diferentes. Dois estudos separados concluído que o DAE deve ser abulido. Contudo, esta ação carreg com ela política e social riscos, including o potencial para um conflito entre o governo e as uniões. Público as agências começaram a desenvolver seus próprios sistemas e procedimentos de obtenção. Mas tornou-se quase impossível para que uma empresa privada saiba e cumpram as agências diferentes' exigências.

| A aproximação

Sob o e-sistema da obtenção de governo, companhias que desejam fazer o negócio com o setor público não precisa de procurar com os jornais ou a correia fotorreceptora pela informação sobre oferecendo oportunidades. Em lugar de, precisam somente de registrar uma única estadia nas áreas em que fazem o negócio (por exemplo, mobília de escritório, serviços da construção, ELE que consultam, etc.). Sempre que a a agência pública precisa de comprar bens ou para contratar um serviço, completará um pedido no sistema eletrônico, especific o tipo da operação e incluindo toda a documentação e informação associada com o pedido. Automaticamente, o sistema emite um email a todo o empresas privadas registradas nnesses área selecionada, tempo de resposta de minimização e fornecimento oportunidades iguais para todas as empresas. O sistema igualmente fornece em linha, todo o relativo à informação a operações da obtenção, including o nome de organização público, endereço, telefone, email, fax e posição do oficial público responsável da operação. Finalmente, na conclusão do o processo de oferecimento, o e-sistema fornece os resultados: quem participou, as propostas, contagens econômicas e técnicas, e, última, que ganharam a oferta ou obtiveram o contrato. A informação histórica sobre as compras e os contratos da organização pública é feita igualmente disponível. De acordo com o decreto presidencial 1.312 de 1999, participação dentro o e-sistema foi feito imperativo para todas as organizações públicas no a médio termo.

| Desafios da execução

O comitê que crafted o sistema novo da e-obtenção foi confrontado com o um número perguntas troubling: Como desenvolver um sistema que esclarecesse a diversidade do público agências? Como obter os recursos para desenvolver o sistema? Como construir e manter sustentação política forte para uma iniciativa que fosse considerada como uma solução technocratic, com pouco recompensa política? Como tratar a resistência à mudança, e a opinião que computarização meios privatização ou redução do tamanho? O que fazer com o DAE? O comitê preparou um estudo que mostrado os ganhos da eficiência do sistema novo alcançaria (em um mínimo) \$200 milhões por o ano, que é equivalente a 1.38% das despesas totais de governo central. Isto encontrar era suficiente para ganhar a sustentação do escritório do orçamento.

O comitê igualmente procurou a sustentação política e pública com a exposição no esboço da imprensa os benefícios da iniciativa nos termos da transparência, da eficiência, e do desenvolvimento do capacidade do comércio electrónico do país. Indic repetidamente que informação sobre as operações da obtenção estariam disponíveis em linha para todos, a qualquer hora, de em qualquer lugar, e sem censura. As transações igualmente podiam ser seguidas aos oficiais políticos responsáveis para elas.

A sustentação foi aprofundada incitando partidos políticos, grupos de interesse, advogados do setor privado, e companhias da tecnologia da informação. A fim de manter o impulso político e evitar a resistência política e burocrática à iniciativa, o comitê criou uma placa, que incluiu o diretor do DAE, e representantes de cada um dos ministérios e agências governamentais envolvidas no programa da reforma. Doze agências públicas foram escolhidas a participar no projeto, no desenvolvimento e no processo do teste.

Embora o desenvolvimento dos e-sistemas era relativamente direto, havia alguns problemas com o consórcio responsável de seu projeto. Estes problemas, foram relacionados na maior parte às introduções de como reconciliar as oportunidades e as possibilidades do Internet e das tecnologias novas relativas com as realidades culturais e administrativas de organizações públicas diferentes e do governo chileno no conjunto.

Finalmente, em agosto de 1999 um programa piloto foi iniciado. O e-sistema, inteiramente Internet baseado, foi lançado em www.compraschile.cl. Em outubro de 1999, o presidente Eduardo Frei assinou Ato da obtenção de governo, que reforçou o sistema novo permitindo o comércio eletrônico transações, criação de uma estrutura legislativa nova e comum e substituição do DAE com o a agência menor.

| Custos e benefícios

Entre o 7 de outubro de 1999 e o 15 de fevereiro de 2000, 454 fornecedores (no negócio 75 diferente as áreas) e 16 agências públicas foram registradas no e-sistema. O número growing de os pedidos afixados oferecendo nos primeiros cinco meses demonstraram a confiança no novo sistema de obtenção. Relativamente no curto período que o sistema da e-obtenção foi estabelecido no Chile, economias substanciais, criação de um mercado de informação perfeito, e a transparência aumentada e a responsabilidade são tudo evidentes.

Fonte:

http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/eprocurement_chile.htm

Para mais informações, visita

www.chilecompra.cl

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.18 Bornes de um estado a outro computadorizados da verificação (Gujarat/Índia)

Com o uso dos computadores e dos outros dispositivos eletrônicos na beira 10 de um estado a outro remota verific bornes em Gujarat, Índia, uma equipe de administradores públicos esclarecido reduziu a corrupção e aumentou significativamente o rendimento de imposto de estado.

| Fundo do projeto

Gujarat tem uma rede de estradas extensiva, que carreg um grande volume de tráfego comercial. Os sistemas de estrada principal lig Dehli a Mumbai e fornecem a ligação principal ao Kandla porto na costa oeste de Gujarat. Bornes da verificação de Gujarat 10 são posicionados na beira com três estados indianos vizinhos. Quase 25.000 veículos de transporte entram diariamente com estes verific bornes.

As companhias de transporte por caminhão querem maximizar seu salário de cada veículo. Frequentemente, isto tem os transportadores alertados para carregar seus caminhões além do eixo permissível carregam, criando um sério perigo de segurança. Os impostos sobre venda centrais do imposto e do estado são arrecadados com base em um registro do peso/contagem dos bens manufaturados que são enviados para fora da fábrica ou enviados á comerciante. Contudo, o número de caminhões despachados em um dia é a base preliminar desta avaliação. Assim, sobrecarregando, transporta fabricantes iludiram imposto sobre consumos específicos. (Algumas estimativas são esse 80-90% dos veículos são sobrecarregados). No sistema tradicional do borne da verificação de Gujarat, um suspeito o veículo foi embandeirado a um batente, e pesado então em uma ponte do peso situada longe do tráfego. A penalidade legal para a sobrecarga é Rs 2.000 por a tonelada. Entretanto, multar frequentemente foi (ilegal) negociado. Os inspetores são esperados igualmente verific para ver se há a licença de um estado a outro do trânsito do excitador, e que o imposto de estrada anual do estado estêve pagado por veículos registou em Gujarat. Corrupção perto os inspetores departamentais nestes bornes da verificação conduziram à perseguição dos condutores de caminhão e da perda do rendimento ao estado.

| A aproximação

O departamento do transporte no estado foi determinado introduzir a maior eficiência e enraizar para fora a corrupção. Primeiramente, as licenças de excitadores baseadas smart card foram introduzidas. O seguinte ELE o projeto era usar computadores e redes de comunicação para coletar multas do sobrecarregado veículos.

No processo computadorizado, todos os bornes da verificação são monitorados em uma posição central using câmaras de vídeo instaladas em cada borne da verificação. A câmara de vídeo captura o registo número de todos os caminhões que aproximam o borne da verificação. Há uns projectores e uns sinais que fazer os bornes da verificação aparecer como uma pista de decolagem na noite. Um software converte a imagem vídeo de o número de registo a um formulário digital e os detalhes do caminhão são alcançados da base de dados central. Um eletrônico pesa captações da ponte o peso e o computador emite a nota de demanda para a multa, automaticamente. Os excitadores podem usar um cartão armazenado do valor para o pagamento.

| Desafios da execução

O sistema novo tem problemas de teething. A base de dados central está sendo construída e para muitos veículos, ainda não prende os detalhes necessários. Daqui, o operador usa seu julgamento e, dependendo do fazer do veículo, seleciona o peso permissível de um drop-down caixa da seleção. A escrita e o teste padrão das matrículas são frequentemente não padronizados e não dentro conformidade com a lei. Daqui, a licença que segue o software não trabalhou corretamente (somente aproximadamente 35 de 5.000 números foram lidos exatamente). Agora caminhões com número não padrão as placas são exigidas para substitui-los no borne da verificação. Um vendedor está disponível para fazer mudar, para uma taxa.

Inicialmente o sistema emitiu recibos manuais com informação limitada, desde o automático o recibo gerado pelo computador, sem uma assinatura

do oficial, não era legalmente válido. Com passagem da central ato, a assinatura do RTO foi incorporado digital no recibo. Os dados no número de veículos que cruzam o borne da verificação sugerem que alguns veículos começaram a desviar através de umas rotas mais longas em estados adjacentes para evitar a penalidade. Executar sistemas similares em outros estados podia obstruir o furo do laço.

| Custo e benefícios

Contudo das dificuldades da execução com o sistema novo, a inspeção de tudo os veículos produziram o aumento three-fold na coleção de imposto sobre 2 anos. Rendimento aumentado de \$12 milhão a \$35 milhões, pagando para trás o custo total do projeto de \$4 milhões em apenas 6 meses.

Em uma média, os veículos são cancelados em 2 minutos em vez de 30 no sistema manual. A perseguição dos camionistas continua, induzido pelos problemas com o sistema de vigilância video. Os grandes e proprietários médios do transporte estão felizes com o sistema porque podem vir a saber a data e a hora exatas seu excitador passado o borne da verificação. O cartão pré-pago significa que o excitador não tem que carreg muito dinheiro.

Para enraizar para fora a corrupção, a automatização foi usada para reduzir a discreção de operadores manuais a um mínimo. Instrução dos clientes (excitadores e transportadores) sobre a operação do novo o sistema é uma chave para parar toda a perseguição. A melhora total da área do borne da verificação tem ajudado em vender o conceito aos camionistas.

O sistema novo poderia ser usado pelo departamento dos impostos sobre venda do estado, que deve monitorar o movimento dos bens no estado, assim como transbordamentos. Isto pôde exigir aquele os originais carreg por camionistas sejam feitos legível por computador (com código de barras). O governo é já trabalhar em um smart card baseou o cartão de registo.

Fonte:

<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/gujaratcs.htm>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registro em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Australia

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

| Objetivo do projeto

Computarização de todo o Tesouraria no estado de Karnataka e de conectá-lo á usuário central no secretariado do estado através de um sistema satellite-based de VSAT. O sistema tem tornado para o Tesouraria de estado de Karnataka a que paga salários e pensões empregados do governo e aos empregados das instituições educativas ajudadas, placas estatutárias, várias empresas do setor público e empregados do banco no estado indiano de Karnataka.

Antes da computarização, todas as operações do Tesouraria de estado de Karnataka foram seguradas manualmente. Os camião de cheques e de challans (notas de entrega) seriam mandados para o exame cada março. A mão-de-obra overburdened por uma montanha dos registros de papel. Cada ano, numeroso as fraudes e overdraws foram registadas. Pensionista do governo, lutadores da liberdade e os empregados tiveram que sofrer atrasos longos nos pagamentos.

O projeto de Khajane aerodinamizou o sistema de pagamento inteiro, e todos os pagamentos podem agora ser seguido e monitorado através do sistema computadorizado. O intensivo envolvido do projeto computadorização dos departamentos da Tesouraria toda sobre Karnataka. Fornece atualizações regulares a respeito da despesa e dos recibos do estado ao usuário central. O projeto foi tornado CMC Ltd que igualmente forneceu o departamento a gerência de facilidade serviços.

Khajane é um projeto turnkey para computarizar todo o 220 Tesourarias no estado de Karnataka. Todo o Tesouraria no estado é conetado através de VSAT a um usuário central no estado Secretariado em Bangalore, e um centro em Dharwad, uma grande cidade da recuperação pós-catástrofe em do norte Karnataka. Todas as transações financeiras no estado são computadorizadas.

Khajane aponta trazer aproximadamente um sistema mais transparente e mais responsável de financeiro as transações e igualmente disciplinam nas operações e na gerência, tendo por resultado a eficiência e o custo economias para o governo. Este sistema elimina a duplicação da introdução de dados e da manutenção do Tesouraria individual e permite a réplica uniforme de dados modificados no usuário central. Khajane monitora estoques para selos e artigos da custódia segura no estado. Ele igualmente endereços detalhes do pagamento da pensão para o Tesouraria à equipe de funcionários aposentada do governo e aos esquemas da assistência social começado pelo governo.

| Componentes do projeto

- Sistema de informação do negociante
- Retorna o sistema de processamento
- Sistema da avaliação do negociante
- Sistema de contabilidade do imposto
- Sistema da recuperação dos atrasos
- Lei e sistema judicial
- Isenções industriais
- Sistema de informação dos pessoais
- Sistema integrado de gestão

| Pagamentos

- Informação no alocamento de orçamento e no controle da despesa de encontro aos detalhes da atribuição
- Manutenção de um registro Process de Bill para transações do pagamento
- Geração da ordem do pagamento
- Impressão em linha do cheque
- Reconciliação mais fácil do pago-cheque com o banco
- A qualquer momento informação em pagamentos totais no estado

| Recibos

- Detalhes em linha do recibo com atualizações de contrapesos do panchayat do zilla e do taluk

- Informação de Challan que lig com os vários módulos (selos, OAP, pagamentos e depósitos)
- Geração automática de recibos de transferência do Tesouraria
- Somente os challans aprovados são explicaram

| Depósitos

- Seguimento fácil de detalhes do cliente, distribuído com o banco da agência ou o Tesouraria
- Informação em linha em contrapesos de cliente
- Cálculo do interesse e exposição da assinatura em linha
- Depósitos decorridos e seu renascimento
- Manutenção de detalhes da conta bancária de economias
- Registro de Bill/cheque para o ciclo de vida do instrumento
- Registro completo de transações do pagamento e do recibo

| Selos

- Informação do inventário dos selos mantida em linha
- As transações inter da unidade do Tesouraria e as transações com a imprensa de impressão são gravadas
- Detalhes do quarto forte capturados
- Informação em estoques do selo, gravação dos originais
- Artigos/transações dos selos
- Informação na destruição de selos obsoletos

| Pensão

- Manutenção de detalhes da ordem de pagamento da pensão
- Pagamento da pensão baseado na frequência da liberação da pensão
- Validação em linha para contas da pensão
- Cálculo dos atrasos para revisões da pensão
- Conversão automática da pensão realçada da família à pensão normal da família
- Informação de status do pensionista
- Informação moderna da despesa da pensão

| Pensão da idade avançada

Um esquema da assistência social flutuou pelo governo para detalhes financeiros do pagamento da pensão de o Tesouraria à equipe de funcionários aposentada do governo:

- Captação de detalhes da ordem da sanção
- Geração em linha de contas/ordens de dinheiro/cheques
- Informação moderna da despesa da pensão
- Atualizações de status automáticas na expiração da ordem da sanção
- Status atualizado do pensionista

Caraterísticas salientes do projeto:

| Retornos

- Gera relatórios estado-sábios/distrito-sábios do MIS do usuário central
- Disponibilidade de informação integrated em qualquer momento do tempo de um lugar central

| Forças

- Nenhum produto do competidor direto
- Pode replicated para todo o estado. Pode igualmente replicated no mercado internacional

| Benefícios

- O Tesouraria pode eliminar entradas manuais e camiões múltiplos de cheques e de challans Pagamentos oportunos aos pensionista

- As fraudes e overdraws transformado quase uma coisa do passado
- Auditoria orçamental eficiente
- Informação em linha para a tomada de decisão mais rápida pelo governo estatal

Fonte:

http://www.cmcltd.com/case_studies/e-Governance/finance/khajane.htm

Para mais informações, visita

www.karnataka.com/govt/khajane.shtml

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

Beijing, capital de China, começou sua de "iniciativa Digitas Beijing" no ano 2000. O E-Parque de Zhongguancun, em www.zhongguancun.com.cn é um projeto piloto que aplique o mais atrasado computador e tecnologias do Internet para melhorar a eficiência e a compreensibilidade de o governo. Desde então, mais de 6.000 negócios puderam aplicar-se para uma licença, arquivar relatórios financeiros mensais, submeter indicações do imposto e conduzir outros 32 G2B e G2C funções em linha. O sistema aumentou extremamente a transparência e a eficiência do governo, e reduzido as oportunidades para a corrupção. O mayor de Beijing anunciou aquele em cinco anos, a maioria de funções administrativas do governo na cidade serão executadas em linha como elas estar no E-Parque.

| Descrição de projeto

O parque de ciência de Zhongguancun (ZSP) é o primeiro e parque de ciência nacional o mais grande em China. Grande corporações multinacionais da tecnologia da informação (IT) tais como IBM, Motorola, Microsoft, Lucent, o cavalo-força, e Epson têm institutos do R&D aqui. Trinta e nove universidades proeminentes e as faculdades, tais como a universidade de Tsinghua e a universidade de Beijing são situadas igualmente dentro do parque. Cada vez mais as companhias estão movendo-se no parque, atraído por seu negócio alta tecnologia ambiente de desenvolvimento e tratamento de imposto preferencial.

O comitê administrativo de ZSP, que é a órgão governamental local que regula O parque, tem doze departamentos, cada um com funções diferentes, como a certificação alta tecnologia da companhia, tributação, etc. Antes do sistema do E-parque, cada departamento trabalhou completamente independente. Os trabalhos não eram integrated, e os escritórios não compartilharam da informação - cada departamento teve seus próprios, base de dados confidencial com informação nas mesmas companhias. Obviamente, isto era sistema incapaz e sem resposta.

Para melhorar a situação, os diretores do comitê administrativo de ZSP decidiram criar o E-parque. Com uma parceria com uma empresa de software da aplicação do Internet, Beijing Barba Ltd. da beleza, fundada por um grupo de executivos que estudaram no ultramar, o E-parque o projeto começou em maio de 2000. A primeira fase (E-aplicação) foi terminada em agosto de 2000 e a segunda fase (o restante das funções do E-Parque) foi terminada para o fim de 2000.

O E-parque aplicou o computador e a tecnologia os mais atrasados do Internet para construir uma terra comum plataforma administrativa que coneta todos os departamentos governamentais. A base de dados central e O Web site permite a partilha de dados e a integração dos trabalhos entre todos os departamentos. Agora, o governo trabalha como um corpo integrated e mostra somente uma cara ao público. O sistema inclui cinco funções, que são alcançadas do mesmo Home Page.

| Componentes do projeto

- E-aplicação:

A primeira etapa que uma companhia deve tomar para setup operações no ZSP é aplicar-se para a aprovação de ZSP para começ "um certificado alta tecnologia da companhia." a "E-aplicação" é um programa com suporte na internet isso fornece pretendentes todos os formulários e originais a ser preparados assim como leis relacionadas, regulamentos, exigências e procedimentos - tudo que precisam de saber sobre setting-up a companhia no parque. E os trabalhos process de aplicação em qualquer lugar e a qualquer momento, nenhuma matéria se o pretendente está em New York, em Paris, ou em China. Acionistas estrangeiros, especialmente, boa vinda esta conveniência.

- E-registo:

Depois que uma companhia é aprovada inicialmente, deve fornecer a informações adicionais ao registo outros departamentos de ZSP, como o departamento das estatísticas, o departamento da finança, o controle da qualidade as companhias do departamento etc. podem fazer esta através do Internet também.

· **E-relatório:**

Cada companhia alta tecnologia deve relatar aproximadamente 100 partes de dados operacionais, como rendimento, imposto, custos, fluxo de caixa e assim por diante, às funções de governo apropriadas cada mês. Isto é feito agora inteiramente em linha. (As companhias devem pagar uma taxa para ter uma identidade digital estabelecido pela autoridade da certificação).

· **a E-administração:**

Há diversos originais que as companhias devem arquivar em uma base regular **e estes são agora todo o arquivado em linha:**

- a) Quando um produto novo sai, deve ser registado e avaliado pela autoridade governamental relevante para determinar se qualifica para uma redução de impostos alta tecnologia do produto.
- b) Todos os contratos que técnicos uma companhia assina devem ser registados para finalidades de imposto.
- c) Para cumprir com uma revisão anual de seu status imposto-preferred alta tecnologia, as companhias devem submeter um grande volume de dados financeiros e outros junto com documentos justificativos.

· **E-consulta:**

Os oficiais do governo podem fornecer serviços de consultadoria em linha interativos sobre o qualquer um os procedimentos, e podem dar respostas aos FAQ pelo email ou pelo fax.

| **Outras características salientes**

· **Sistema do lembrete da luz vermelha:**

No sistema tradicional, não era possível saber o status de nenhuma aplicação onde ele era, que o teve, ou quando estaria completo. Agora o sistema mantem-se a par automaticamente todas as aplicações e lembram os oficiais de quantos dias os originais do tion do applica- têm sido em suas revisão e aprovação de espera da mesa. A luz do lembrete é mostrada claramente no lista do trabalho ecrã de computador nos oficiais'. O primeiro dia é luz verde, o segundo dia é um amarelo iluminar para o aviso, o terceiro dia é a luz vermelha, indicando que o oficial não terminou o trabalho no tempo.

· **Sistema de vigilância:**

Os gerentes de mais alto nível podem entrar diretamente no escritório virtual do membro do pessoal à verificação e rever seu trabalho.

· **Estatísticas e sistema da pergunta:**

Este sistema é uma ferramenta poderosa para controlar os originais e os dados usados para preferred tax- revisões do status. As estatísticas coletadas incluem o número e o salário da equipe de funcionários, vendas, rendimentos, custos etc.

· **Reconhecimento de carácter ótico (OCR), reconhecimento de carácter da voz (VCR) e Reconhecimento de carácter da escrita (HCR):**

A entrada de caracteres chineses por um teclado pode ser difícil, especialmente para uma equipe de funcionários mais idosa membros que não lhe são usados. As ferramentas do OCR, do VCR e do HCR podem ser muito úteis para fazer oficiais confortáveis com introdução de dados.

· **Sistema padrão dos moldes:**

O sistema fornece não somente formulários padrão e moldes da lima, mas igualmente fornece a resposta dos FAQ moldes. Comanda assim somente a necessidade de estalar o rato para terminar seu trabalho. Trabalham com a a relação simples e não precisa de aprender nenhuma programação complicada ou cursos chave.

| **Desafios da execução**

Porque o E-parque era um conceito tão novo e estranho, encontrou-se com alguma resistência no fases iniciais. Algumas agências não eram dispostas juntar-se na plataforma unificada dos E-parques porque elas foram referidos que o sistema do E-parque diminuiria seu poder e limitaria sua autonomia. Historicamente, a cõperação e a cõordenação entre agências públicas foram muito difíceis. A sustentação dos líderes do governo era crítica a ganhar a cõperação.

De uma perspectiva da gerência, o primeiro desafio era mudar hábitos velhos. Uma etapa chave era para educar líderes do governo, para explicar-lhes o que o governo electrónico é e que seus beneficiõs. Em segundo, a equipe de funcionários do governo e os usuários públicos do sistema do governo electrónico tiveram para para

ser dado o computador básico e o treinamento do Internet. O segundo desafio refere-se a questões legais. As leis do governo eletrônico e do comércio eletrônico não tinham sido formuladas em China. A identificação digital ou a assinatura é inválida e aceita. No sistema do E-parque, o CA (autoridade da certificação) tem estabelecido, mas as companhias têm que assinar um acordo com o governo que faz seus originais digitais que ligam legalmente, para compensar pela falta legal.

De uma perspectiva técnica, havia igualmente muitos desafios:

· Segurança:

O CA, a detecção de um cabouqueiro e o sistema de vigilância e o software do anti-virus eram integrados em o sistema para a proteção. Um mecanismo de segurança da infra-estrutura (PKI) de chave pública era igualmente executado para a segurança de transferência de dados.

· Flexibilidade:

O governo de China está submetendo-se à reforma dinâmica. A organização burocrática é mudança dramática. Os procedimentos estão mudando quase cada mês e assim que são regulamentos. Assim o sistema teve que ser flexível e largo, e a estrutura de base de dados teve que ser projetou muito com cuidado acomodar estas mudanças.

· Expansibilidade:

Na fase inicial de desenvolvimento de sistema, havia somente algumas agências que querem juntar-se ao plataforma. Mais tarde, cada vez mais as agências juntaram-se dentro, assim que o sistema teve que poder a expandir.

· Compatibilidade:

O sistema é a ser utilizado pelo público. Muitos milhares de usuários trabalham no funcionamento diferente sistemas, tipos diferentes de computadores e redes diferentes. O sistema teve que esclarecer todas estas variações e sejam úteis a todos.

| O resultado

O custo do sistema inteiro, including a ferragem, software e trabalhos em rede, era menos do que \$1.5 milhões - aproximadamente \$500.000 para o Intranet using a fibra óptica para o frame principal vertical, \$600.000 para a plataforma de ferragem com 12 usuários, e \$400.000 para o software de aplicação. A maioria dos trabalhadores do governo são satisfeitos com o sistema que faz seu trabalho simples. Algumas companhias escreveram letras de agradecimentos para um sistema que reduziu extremamente sua carga.

Fonte:

http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/zhongguancun_cs.htm

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.21 Direção de impostos comerciais (Bengal/Índia ocidentais)

A direção dos impostos do anúncio publicitário é a instalação a maior do salário do rendimento do governo do oeste Bengal. As funções da direção de impostos comerciais são, qualificação da responsabilidade de imposto e coleção do imposto. O sistema de informação comercial do imposto foi executado pelo Direção para aumentar o rendimento e minimizar a evasão de imposto. Cobre áreas funcionais de registo dos negociantes, monitorando os pagamentos pelos negociantes que trocam nos volumes altos, monitorando importações, contabilidade do pagamento com do processamento dos challans, monitorando o corredor movimento, contabilidade do pagamento no imposto etc. da profissão junto com outros relatórios de serviço público.

| Fundo do projeto

Bengal ocidental é um estado de importação principal. O volume de transação comercial do imposto é razoavelmente grande. Aproximadamente 1.6 milhão challans em relação ao imposto dos impostos sobre venda e da profissão e a 1.25 milhões as listas de passageiros são seguradas cada ano. O problema é combinado mais pelo fato que oeste Bengal é o corredor para transações para todos os Norte-Oriental-Estados.

Conseqüentemente decidiu-se computarizar as atividades da direção com um alvo a minimizar o espaço da fraude

Amplamente, os objetivos dELA aplicação eram como abaixo:

- **Transparência no sistema**
- **Começ dados; negociante-sábio, producto-sábio, escritório-sábio, transportador-sábio para o funcionamento eficiente**
- **Reduzir a evasão de imposto no estado**
- **Modelo de dados central, que poderia alimentar todos os verific-bornes no estado**
- **Assegurar as verificações e as validações, que supor o status crítico como os bens originam em estados diferentes**

A direção de impostos comerciais, o governo de Bengal ocidental procurou uma solução que ser robusto, seguro e evolutivo. Ao tratar a finança do estado, o sistema deve assegurar a transparência, a eficiência e a segurança. Oracle foi selecionado como uma plataforma automatizando Funções da direção em Bengal ocidental. A plataforma de Oracle igualmente forneceu as características da tecnologia quais foram exigidos para executar a política do VAT.

| Serviços

A direção tem feito agora disponível todos os formulários de aplicação para o registo dos impostos sobre venda de negociantes. Um único modelo de dados permitiu a direção de ter toda a informação sobre negociantes em um lugar. A direção pode monitora próxima os negociantes, particular aqueles que acoplar na grande troca do volume. O procedimento para obter listas de passageiros da direção tem simplificado para permitir os negociantes de obter o mesmos da autoridade competente sem alguma trabalhadora.

A maioria dos verific-bornes principais são conetados agora com o sistema central através das linhas alugadas e pode ter os dados em linha. Centro nacional da informática (NIC), unidade ocidental do estado de Bengal, executou a solução. A unidade ocidental do estado do NIC Bengal igualmente tornou-se e hospedado Web site oficial para a direção de impostos comerciais (www.wbcomtax.nic.in).

Os comerciantes e os profissionais que têm seu negócio ou lugar de trabalho no estado têm benefício da aplicação para o registro sob o ato de imposto da profissão em linha. Desde que a informação está em a posição central, os detalhes do hardcopy de pre e necessidade de informação do post-payment para ser movido fisicamente.

| Benefícios

Os contribuintes da profissão podem submeter formulários de aplicação do registro e challans em linha. a base de dados tem aproximadamente 12.5 milhão registros e é aproximadamente 1000 GB no tamanho. Todos os impostos sobre venda

as aplicações relacionadas estão funcionando em um único sistema.

Entre outros benefícios, a direção comercial ocidental do imposto de Bengal pôde detetar fraudes worth uma quantidade substancial processando challans e listas de passageiros do pagamento. Devido ao a centralização dos dados, casos da má combinação do original do trânsito foi para baixo substancialmente. o sistema assegurou assim, entre outras coisas:

- **Processamento de transação melhorado (reduzido tempo de processamento)**
- **Recuperação de dados mais rápida e exata**
- **Introdução de transparência no sistema**
- **Melhores controle e supervisão**
- **Controlos de segurança**
- **Mantimento record mais fácil e eficiente**
- **Aumento do rendimento através da provisão de dados críticos aos oficiais de rendimento**
- **Identificação de defraudadores do imposto e de geração de relatórios necessários**
- **Provisão da facilidade para a aplicação em linha para o registro por profissionais**
- **Integrando a organização geográfica e funcional**

A direção comercial ocidental do imposto de Bengal, mantendo o impulso sobre, está planeando conetar os verific-bornes restantes e igualmente os escritórios importantes no estado com o usuário central. As plantas futuras incluem a introdução de contador da informação no edifício principal da direção e trabalhos em rede dos escritórios situados através do estado. A direção igualmente introduzirá um negociante entrar, que permitirá os negociantes de arquivar retornos e se aplicar eletronicamente para listas de passageiros.

Para mais informações, visita

<http://www.wbcomtax.nic.in>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo electrónico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria /Austrália

O mercado imobiliário é uma das indústrias críticas em criar a riqueza e o crescimento no estado de Vitoria. Estima-se que o mercado opera sobre um retorno anual médio de dólares de \$44billion. Entretanto, o sistema de informação que é atualmente in place para a terra as transações são ainda relativamente primitivo.

A entrega atual de informação relacionada e de transações da terra é predominante sobre papel. Os serviços são operados frequentemente e mantido por dois ou mais agências em diferente níveis do governo.

A fim endereçar esta, a troca da terra (LX) estabeleceu um ambiente em linha onde os povos podem trocar a informação land-related e conduzir transações através do Internet. Núcleo A funcionalidade de LX compreenderá:

- Projeto eletrônico da transferência de propriedade (EC):

Estabelecimento, alojamento e registo eletrônicos dos interesses de modo que os povos possam transferir posse da terra através do Internet (exclui o processo da transferência de propriedade de que ocorre antes estabelecimento).

- Planejamento aerodinâmico através das aplicações e do projeto eletrônicos das referências (LANÇA):

Registo eletrônico de aplicações do planejamento de modo que planejamento da subdivisão e da consolidação as aplicações podem ser alojadas, consultado, seguido e pagado por em linha.

- Projeto em linha do status da terra de coroa (CLSO):

Sistema do acesso em linha que permite a identificação da terra de coroa e determinação de seu status.

O papel de LX será entregar a informação land-related do governo do núcleo e transações através da correia fotorreceptora. Os resultados chaves do investimento de LX são esperados incluir:

- Mais rapidamente, transações mais fáceis e exatas no propriedade e na terra de coroa
- Acesso em linha para aterrar informação relacionada e transações através do estado
- Eficiência e economia aumentadas para a indústria e o governo
- Transparência process aumentada para partidos
- Risco reduzido para o governo com a migração do papel aos registros eletrônicos.

| Desafios do major

- Partes interessadas e expetativas:

A fim desenvolver as exigências do negócio que são usuário focalizado, era fundamental para Equipe de projeto de LX para acoplar várias partes interessadas assegurar o desenvolvimento do negócio exigências e especificações funcionais que encontraram necessidades dos usuários'. Cada suporte da estaca teve o seu para possuir exigências e expetativas de LX. , Transformou-se consequentemente uma parte integrante do LX programa para controlar estas expetativas.

- Estrutura da administração:

A fim assegurar-se de que as partes interessadas chaves contribuíssem ao descuido do projeto, era necessário para estabelecer uma estrutura detalhada da administração do programa. A estrutura é baseada na metodologia da gestão do projeto e tem um número de grupos diferentes de cujos termos a referência foi definida claramente.

A gerência da estrutura da administração apresentou um desafio nos termos da reunião as exigências de relatório em curso e assegurar-se de que permaneça ajuste do `para a pose do pur-` como o programa evoluiu.

· **Legislação:**

O sistema de LX exige uma estrutura legislativa assegurar-se de que as transações eletrônicas possam ocorrer. O desenvolvimento de transferência da terra (transações eletrônicas) Bill necessitou a definição de edições complexas numerosas e da consulta extensiva exigida do suporte da estaca.

· **Retornos de investimento previstos:**

- a) **Prestar serviços de manutenção ao realce**
- b) **transparência** - introdução de transparência entre os partidos ao transação. por exemplo, monitoração do progresso
- c) **compreensibilidade** - redução no registro de terra que processa marcos temporais e entradas, assim melhorado tempo de resposta
- d) **qualidade** - qualidade melhorada dos dados através da melhores validação e certificação dos dados
- e) **conveniência** - EC - eliminação da necessidade de arranjar ou atender fisicamente à propriedade estabelecimentos e remoção de cheques do banco. LANÇA - os dados precisam somente de ser incorporados uma vez, comunicações reduzidas com outros partidos, notificação automática se a aplicação está incompleta
- f) **equidade** - remoção de diferenças do custo e do acesso para usuários rurais e regionais

· **Financeiro:**

- a) **Custo reduzido para os usuários/prestadores** - economias do EC para reps do vendedor e do comprador. é estimado ao redor de \$70 por a transação:
- b) **Custo reduzido para as indústrias** - \$33million por a economia do ano para a indústria using O EC é estimado por 2010 baseados em alcançar 66 por cento das transações no espaço. Economias da LANÇA atualmente que estão sendo estimadas.
- c) **Fornecer o rendimento de Govt** - potencial para a corrente de receitas gerada de acordos de licença ser usado para financiar a operação de LX

· **Desenvolvimento econômico:**

- a) **Habilidade aumentada de atrair o negócio novo e o investimento** quadros e custos da terra arrendada em relação ao desenvolvimento da infra-estrutura e de propriedade

· **Melhoria da organização:**

- a) **Processos transversais da agência** - reforma da coleção do dever do escritório de rendimento do estado processo
- b) **Minimização do risco** - prevenção da perda de informação permanente de estado Terra de coroa que prende devido à deterioração de papel rápida

· **Desenvolvimento dos recursos humanos:**

- a) **Habilidades melhoradas da tecnologia** - o projeto de LX é uma iniciativa da TIC que seja primeira de seu tipo em Austrália
- b) **Maior colaboração através dos departamentos** - O LX exige a colaboração entre o departamento da sustentabilidade e o ambiente, departamento de Tesouraria & finança (SRO) e um grande número autoridades governamentais locais
- c) **Compromisso à estratégia de Govt** - LX suporta o compromisso do governo no `que cresce Vitoria junto' na área de
 - **Promover o crescimento na informação e nas comunicações**
 - **Melhorar o ambiente empresarial com o custo do competidor do negócio**
 - **Aumentar a produtividade e a concorrência do `s de Vitoria.**

Fonte:

Centro do recurso do governo electrónico, Vitoria, Austrália

<http://www.egov.vic.gov.au/Victoria/CaseStudies/Case5/landexchange.htm>

Para mais informações, visita

www.landexchange.vic.gov.au

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishte: O governo electrónico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh/Índia)

| Descrição de projeto

Gyandoot é um exemplo bem sucedido de um baixo rural do custo, o autónomo e a comunidade possuído Projeto do Internet executado no distrito de Dhar do estado de Madhya Pradesh em Índia. Distrito de Dhar tem uma população de 1.7 milhões e 60% dos povos vivem abaixo do umbral de pobreza. o objetivo do projeto de Gyandoot foi estabelecer comunidade-possuído, tecnológica quiosque de informação inovativos e sustentáveis em uma área rural dominada indigente, tribal de Madhya Pradesh. Durante a fase de projeto do projeto, as reuniões foram realizadas com aldeões para recolher sua entrada. Entre os interesses destacou por aldeões, era a ausência de a informação sobre o centro de prevalência do leilão do produto da agricultura avalia. Conseqüentemente, fazendeiros eram incapaz de começ o melhor preço para seu produto agrícola. Cópias de registros de terra igualmente eram igualmente difícil de obter. Um aldeão teve que sair à procura do patwari (vila funcionário que mantem todos os registros de terra), que era frequentemente difícil começ a preensão como de seus deveres incluir o curso extensivo. Para arquivar queixas ou submeter aplicações, os povos tiveram que ir ao distrito matrizes (que poderiam ser 100 milhas afastado), tendo por resultado uma perda de salários/salário.

| A aproximação

O projeto de Gyandoot foi lanç o 1 de janeiro de 2000 com a instalação de um baixo custo rural Intranet que cobre 20 quiosque de informação da vila em cinco blocos do distrito. Mais tarde, 11 mais os quiosque setup. As vilas que funcionam como o bloco sediam ou prendem os mercados semanais dentro as áreas tribais ou são ficadas situadas em estradas principais (por exemplo, paragens do autocarro) foram escolhidas estabelecendo quiosque. Sete centros são ficados situados nas cidades (áreas urbanas), 8 em grandes vilas com uma população de 5.000-6.000, uns outros 7 em vilas de tamanho médio com uma população de 1.000-4.000, e o descanso está em vilas pequenas com população menos de 500. Cada quiosque abastece a aproximadamente 25 a 30 vilas. A rede inteira de 31 quiosque cobre 311 Panchayats (comitês da vila), sobre 600 vilas e uma população de ao redor meio milhão (quase 50% do distrito inteiro).

Os quiosque foram estabelecidos nos edifícios de Panchayat da vila. Os quiosque de informação têm o tratamento por imagens conectividade com as trocas do local na fibra óptica ou nas ligações da frequência ultraelevada. O cubo do usuário é a Usuário de acesso remoto abrigado no quarto de computador no distrito Panchayat. As taxas de usuário são carregado nos quiosque para os serviços proporcionados. A juventude rural local actua como empreendedores, funcionando estes quiosque de informação ao longo das linhas comerciais. No início do projeto, estava decidido que uma expansão mais adicional de centros do quiosque ocorrerá somente quando a juventude local vier enviar para começar centros novos como empresas privadas.

Uma pessoa local com uns 10 anos que educam (matriculate) pode ser selecionada como um operador. Ele manutenção das necessidades somente, dactilografia limitada (o software é menu - conduzido) e introdução de dados numéricos habilidades. Para os quiosque iniciais, cada comitê da vila selecionou três candidatos receber formação no conselho distrital. No fim do treinamento, os melhores estagiários foram selecionados a funcionar um quiosque.

Os seguintes serviços são oferecidos nos quiosque:

- O leilão do produto da agricultura centra taxas:

As taxas de prevalência de colheitas proeminentes no local e em outro reconheceram centros do leilão ao redor o país é acessível em linha para uma carga nominal de Rs. 5. O volume de entrante o produto agrícola, as taxas precedentes etc. são fornecidos igualmente on-demand.

- Cópias de registros de terra:

Os originais em relação aos registros de terra compreendendo Khasra (registro das direitas) são fornecidos no ponto em uma carga de Rs. 15. Todos

os bancos no distrito concordaram aceitar este o quiosque originais. Aproximadamente 0.2 milhão fazendeiros exigem estes extratos em cada estação da colheita para obter empréstimos dos bancos para comprar sementes e fertilizantes.

· Registo em linha das aplicações:

Os aldeões tiveram que fazer diversas visitas à corte local do rendimento aos pedidos da lima para obter certificados do domicílio da renda/caste/. Agora, podem emitir a aplicação de um quiosque a custo somente de Rs. 10. No prazo de 10 dias, a notificação sobre a prontidão do certificado é emitida através do email ao quiosque relevante. Somente um desengate é necessário - coletar o certificado.

· Retificação pública em linha da queixa:

Uma queixa pode ser arquivada e uma resposta ser recebida no prazo de 7 dias para um custo de Rs 10. Estes podem incluir as queixas a respeito da água bebendo, qualidade da semente/fertilizante, bolsa de estudos a sanção/desembolso, estabelecimento do empregado importa, funcionamento das escolas ou vila comitês, etc.

· Local do leilão da vila:

Esta facilidade começou em julho de 2000. Faz facilidades do leilão disponíveis aos fazendeiros e aos aldeões para aterrar, maquinaria agrícola, equipamento, e outros productos duráveis. Um pode pôr o seu producto na venda para uma carga de Rs. 25/- por três meses. A lista de productos vendáveis pode ser consultado para Rs. 10/-.

· Transparência no governo:

Informação atualizado a respeito dos beneficiários da pensão da segurança social, beneficiários de rural esquemas do desenvolvimento, informação a respeito das concessões do governo dadas aos comitês da vila, as distribuições públicas, os dados em famílias abaixo do umbral de pobreza etc. estão tudo disponíveis no Intranet, que faz o governo funcionando mais transparente.

Outros serviços ofereceram nos quiosque incluem propagandas matrimoniais em linha, informação a respeito dos programas governamentais, um fórum para que os alunos façam perguntas, pergunta a um perito, email (livre para a informação em trabalhos infantis, união da criança, posse ilegal da terra que pertence aos tribos programados, etc.). Alguns quiosque igualmente adicionaram as máquinas de fotocópia, STD PCO, e serviços do horoscope. Em janeiro de 2000, o primeiro mês da operação, a rede do quiosque era alcançado 1.200 vezes para uma variedade de serviços. Esse número alcançou quase 9.000 em julho. Durante os primeiros 11 meses, os 31 quiosque de Gyandoot foram usados quase 55.000 vezes.

Duas vezes cada dia, a pessoa que controlam o usuário, cópias as queixas, aplicações, e email isso foi recebido e emite-os à autoridade competente. O coletor responde às determinadas perguntas e queixas. Se uma queixa não pode ser endereçada, uma resposta é enviado ao gerente do quiosque. A ação necessária endereçar o problema no campo é esperou ser tomado no prazo de 7-10 dias. Uma resposta é recebida no quarto do usuário, que é enviado ao gerente do quiosque. O distrito está no processo de colocação acima de uma conexão do LAN departamentos principais (saúde, instrução, desenvolvimento tribal, rendimento, alimento, agricultura, público engenharia da saúde, conselho distrital e magistrado do distrito) ao usuário de Gyandoot. Isto eliminar o trabalho manual dos papéis.

| Desafios da execução

Na fase inicial, havia uns problemas da confiabilidade com o seletor acima da conexão. A maioria do as centrais rurais locais (LRTE) não se operaram com cabo de fibra óptica. Agora o departamento das telecomunicações promoveu as conexões de todo o LRTEs a que Gyandoot os quiosque são conetados. Os políticos sênior foram convencidos dos méritos do Gyandoot projeto com a demonstração das facilidades fornecidas. O membro do parlamento do o distrito alocou 25% dos fundos desenvolventes (Rs 20 milhões) em sua eliminação para um eeducation projeto no distrito.

Embora o arquivamento da queixa seja estruturado através de um menu, as queixas numerosas são emitidas using a facilidade do email nas línguas locais, que as fazem difíceis ou impossíveis endereçar.

Para realçar a viabilidade econômica dos quiosque, estão sendo dados licenças vend o governo selos judiciais e poderes delegados escrever petições. Além, uma consciência pública a campanha foi lanç no distrito para promover os quiosque.

| Custos e benefícios

A despesa inteira para a rede de Gyandoot foi carregada por Panchayats e a comunidade sem a carga da despesa para o estado ou o governo nacional. A rede tem setup a custo total de Rs. 2.5 milhões (1 US\$= aproximadamente 50 rupias). O custo médio foi incorrido pelo comitê da vila e pela comunidade em estabelecer um único quiosque Rs. 75.000.

Os fundos para a rede de Gyandoot vieram dos fundos desatados existentes disponíveis ao comitê da vila, investimento privado, parte anual da comissão da finança do estado dos rendimentos, e a atribuição nacional do programa de dae (dispositivo automático de entrada) social disponível ao conselho distrital. O distrito o comitê nivelado da cõordenação dos banqueiros aprovou um esquema do empréstimo para o ajuste dos quiosque sob o governo do esquema da atividade não assalariada de India.

Cada quiosque tem um computador, o modem, uma impressora, UPS (avaliação de 4 horas), mobília e estacionário. Os primeiros 20 quiosque estabelecidos pela vila Panchayat foram virados á gerente/proprietário do quiosque após ter executado um acordo inicial por um ano. A vila Panchayat mantém o edifício e os dispositivos elétricos quando o gerente for responsável para todo o despesas operacionais e recolha de rendimento. O gerente não recebe nenhum salário. Ele paga 10% da renda como a comissão ao conselho distrital mantendo a rede. Para os 11 os centros começados como a empresa privada, o proprietário pagam \$100 como uma licença por um ano a o conselho distrital.

Cada quiosque foi esperado ganhar uma renda de efectivação de Rs. 4.000 por o mês (50% de Gyandoot os serviços, 25% do treinamento, e o restante do trabalho gostam de datilografar). Os custos operacionais é Rs 1.000 por o mês. O rendimento líquido de Rs 3.000 deve cobrir investimentos e fornecer um lucro ao empreendedor. Na prática, a renda de efectivação variou entre Rs. 1.000-5.000 por mês; dependendo da habilidade e do zelo do gerente.

| Lições chaves

O sistema de Gyandoot ajuda em queixas do arquivamento não apenas porque um sistema de comunicação tem instalado, mas devido às melhorias na extremidade traseira que fizeram a escritórios de distrito mais responsivo. As concessões que o projeto de Gyandoot recebeu são um sinal de seu sucesso. Em concedendo o Gyandoot projetar o desafio de Éstocolmo ELE a concessão 2000 no serviço público e a categoria da democracia o júri descreveu-o como "um Intranet original do governo-à-cidadão projetar com benefícios numerosos à região, including um sustentável self-reliant pessoa-baseado estratégia. O projeto foi-o concedido igualmente à concessão nacional de CSI-TCS para o melhor uso para o ano 2000.

| Impato

As observações (e dados coletados) por uma equipe de estudo do instituto indiano da gerência (Ahmedabad) indicar que como uma experiência, o projeto de Gyandoot pode ser considerado trajeto quebra. Na euforia inicial de seu lançamento, com o campeão do projeto no leme dos casos, o uso do portal de Gyandoot estava em seu pico. Relata-se que muitos cidadãos podiam para resolver suas queixas, receber pagamentos longo-pendentes e começ o acesso aos serviços, que eram até aqui inacessível.

Entretanto, com o passagem do tempo, o funcionamento de Gyandoot foi impedido um tanto pela falta da fonte de alimentação de confiança e da conectividade disponível no distrito de Dhar.

Fonte:

<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/gyandootcs.htm>

Para mais informações, visita

<http://gyandoot.nic.in>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.24 Ligação de informação da comunidade do Conselho de Durban (África do Sul)

| Descrição de projeto

A ligação de informação da comunidade (CIL) era um projeto iniciado pela unicidade do metropolitana de Durban O Conselho. Usou uma rede existente da biblioteca pública que alcanga 40 bibliotecas públicas, para fornecer Webbased informação da comunidade e do conselho através de uma rede do cliente/usuário - um web server (IIS) PCes do cliente do serviço com écrans sensíveis e um navegador.

A aplicação (baseada em exames da análise das necessidades) incluiu uma base de dados do serviço comunitário as organizações que frouxamente bastante foi definido para incluir pequeno para-lucram serviços. a base de dados foi moderada pelo bibliotecário em cada um das bibliotecas e povoada por significa da coleção de informação da comunidade (telephonic), pela equipe de funcionários de biblioteca e igualmente por alguns membros do público que desejou incorporar os detalhes de organizações do serviço comunitário eram envolvido dentro. Os últimos foram verific e então "fêz vivo" pelo monitor do bibliotecário. a aplicação igualmente incluiu um trabalho-inventor que permitisse a captação e a impressão de um CV, e webforms para anunciar para pretendentes de trabalho assim como os empregadores que procuram pretendentes (a realçar o emprego local). Outras facilidades com suporte na internet incluíram anúncios classific, e "o que é em sua biblioteca".

| A aproximação

Os objetivos de CIL eram three-fold:

- Para melhorar a qualidade de vida das comunidades (frequentemente empobrecido) em torno do bibliotecas fornecendo o acesso à informação da sobrevivência no tribo Zulu e no inglês;
- Para suportar a provisão de serviços do conselho levantando o perfil do que era oferecido às comunidades que não tinham recebido muito na maneira de serviços governamentais locais previamente;
- Para fornecer uma plataforma e uma canaleta da tecnologia aos residentes da cidade que de outra maneira não teria o acesso à TIC; como habilidades que realçam o serviço, e para lhes dar uma voz

A aplicação foi pretendida igualmente realçar o processo democrático e o acesso assim fornecido aos vários meios do conselheiro aos detalhes e da entrada aos departamentos governamentais locais, por exemplo a relatar revérbero defeituosos, etc.

Os residentes de Durban em que estavam ou abaixo do umbral de pobreza foram previstos como o cano principal beneficiários, embora o conselho próprio devia igualmente tirar proveito da oportunidade de fornecer a informação sobre os serviços (rateable) ofereceu, quando muitos ratepayers não estavam pagando porque não souberam que serviços estavam disponíveis. A equipe de funcionários de biblioteca era o outro cano principal grupo da parte interessada.

| Custos e benefícios

O projeto piloto foi desenrolado a 18 bibliotecas somente. Os custos da ferragem e da licença eram US\$170,000; custos do software sob US\$5,000; a linha telecom custos alugado era sobre US\$90 por mês por a biblioteca. Os benefícios aos residentes seriam difíceis de determinar mas são improváveis para ser significativo. Havia muito pouco uso do sistema de CIL: os usuários quiseram o acesso a Microsoft Escritório e o Internet um pouco do que a informação da comunidade. **A informação da comunidade desde que foi fornecido somente nunca em inglês, não tribo Zulu ou alguns outros língua e ele teve pouca relevância a melhorar a qualidade de vida nas comunidades do alvo.** Pretendido os benefícios para o conselho não foram conseguidos, com pouco ou na informação do conselho pör em linha e

nenhuma interação entre membros da Comunidade e conselheiros. Havia um inesperado benefício: o financiamento do segundo/estágio principal do projeto pela fundação de Carnegie ao o acordo de US\$0.7 milhão entretanto, dos alvos mudados para esta segunda etapa, e o dinheiro era usado mais tarde para fornecer o acesso de Internet a todas as 60 bibliotecas na unicidade, sem o detalhe foco satisfeito da comunidade.

| **Desafios da execução**

- Falta da capacidade da hora:

Devido aos bornes e a falta frozen do financiamento para pessoais, bibliotecas funcionavam aproximadamente 50% capacidade. Isto restringiu a habilidade da equipe de funcionários de biblioteca de suportar usuários da comunidade de CIL; contudo aqueles usuários - frequentemente sendo expor a ICTs pela primeira vez; frequentemente com baixos níveis da instrução - auxílio considerável necessário.

- Falta da sustentação:

A falta da sustentação do nível o mais elevado no sistema de biblioteca gotejou para baixo a uma falta da sustentação e posse do projeto por muitos equipe de funcionários de biblioteca, limitando a movimentação para alcangar para fora com o sistema nas comunidades locais. Havia igualmente uma falta da compreensão e da sustentação para o projeto dentro do Conselho, conduzindo à resistência às canaletas da abertura de uma comunicação com o público.

Nos termos de seus objetivos inicial-indic, o projeto era pela maior parte mal sucedido, verging em uma falha total. Em 2002, a ligação de informação da comunidade já não existiu, e o equipamento alocado a ele era atribuído novamente para outras finalidades. Seu valor principal estava dentro leveraging o financiamento da fundação de Carnegie.

Fonte:

<http://www.egov4dev.org/durbancil.htm#title>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico através dos quiosque (Índia)

| Fundo

Drishtee é uma plataforma de geração para serviços rurais dos trabalhos em rede e de mercado isso permitir o governo eletrônico, a instrução, e os serviços sanitários. É um pacote de software avançado qual facilita uma comunicação e o intercâmbio de informação dentro de um intranet localizado entre vilas e um centro de distrito. Uma corda dos serviços rurais, que incluem registros de terra, software de envio pelo correio, mercados virtuais, serviços matrimoniais, afixações em linha da queixa e a o anfitrião de outros serviços personalizados suplementou esta espinha dorsal de uma comunicação.

| Descrição de projeto

O objetivo do projeto foi estabelecer comunidade-possuído, inovativo e a tecnologia da informação sustentável projeta-se no mais indigente e tribal-dominado áreas rurais durante todo Índia. O projeto endereça o social, econômico e o desenvolvimento as necessidades dos aldeões com um G2C inovativo (o governo ao cidadão) modelam. O projeto busca para marcar um deslocamento do paradigma usando a informação e a tecnologia da informação para rural povos, causando um deslocamento no instrumento da entrega do governo - aos aldeões do serviço diretamente um pouco do que através dos empregados civis.

Drishtee está atualmente no processo de instalar o baixo custo, auto-alimentado e a comunidade possuída projetos rurais do Intranet em diversos distritos alvejados. Os serviços são proporcionados com Drishtee em a vila (ou um grupo de vilas). Um aldeão local possui um quiosque em seguida que tem o financiou com a empréstimo com o apoio do Governo. Os proprietários do quiosque podem então pagar por seus empréstimos com seu salário e torna-se um modelo empreendedor para a geração mais nova.

Estes quiosque de informação proporcionam serviços usuário-carregar-baseados aos povos rurais. Cada quiosque ter computadores e será prendido através de uma rede do Intranet. Além do computador e o modem, a instalação da ferragem no quiosque inclui uma impressora, um UPS, uma mobília e um estacionário.

Soochanalayas ou os centros foram estabelecidos para abastecer às 25 a 30 vilas circunvizinhas. Soochanalayas foi estabelecido nos edifícios do grama Panchayats, que são encontrados em matrizes do bloco ou no bazar proeminente do haat (mercado semanal em áreas tribais) ou estar em vilas proeminentes em estradas principais (por exemplo o carrinho de barra-ônibus aponta).

Soochanalayas é nós que trabalham como rural cybercafe-cum-cyberoffices. O usuário/cubo é a Usuário de acesso remoto (RAS) abrigado no quarto de computador em Zila Panchayat (o conselho distrital). Cada Soochanalaya fornece uma opção aos serviços do acesso a aproximadamente 15 gramas Panchayats (25 a 30 vilas ou 20.000 a 30.000 povos). Os serviços da tampa da rede ampla necessidades de informação dos aldeões. Assim, Drishtee fornece uma opção aos vários serviços do acesso através de sua rede aos aldeões que vivem em 311 gramas Panchayats e sobre 600 vilas e a população de ao redor meio milhão.

Drishtee desenvolveu o software para funcionar o intranet e os vários serviços. É muito simples e software menu-driven, que exige a introdução de dados mínima na extremidade do cliente. O software está dentro A língua Hindi e exige o sistema de exploração do LINUX. MySQL será usado para o RDBMS parte posterior e PHP como o linguagem de programação. Java é usado para uma comunicação. O software tem um mecanismo elaborado da administração para monitorar atividades do nó e para manter a qualidade de os serviços ofereceram aos povos.

O projeto demonstrou um modelo novo para um mais eficaz, acessível, alerta e administração transparente, que beneficia não somente o cidadão mas igualmente o governo perto eficazmente fazendo ao cidadão um sócio no processo de administração. O sistema é muito costeffective. No modelo

de Drishtee, cada um dos quiosque abastece às necessidades do cerco vilas. Os quiosque foram estabelecidos nos edifícios, que são encontrados qualquer um no bloco matrizes, nos bazares proeminentes do haat (mercado semanal em áreas tribais) ou em proeminente vilas em estradas principais (por exemplo pontos do carrinho de barra-ônibus).

| Desafios

A fonte da infra-estrutura e da alimentação foi as duas barreiras principais a Drishtee

- Impacto:

Ao redor 40.000 usuários usaram o sistema do Intranet desde o início do projeto. Mandi as taxas, os registros de terra, e a queixa redressal continuam a ser os serviços os mais populares, que foram utilizados por 75% de todos os usuários. Onze Soochanalayas novo foram estabelecidos dentro de onze meses do início do projeto. Soochanalayas está funcionando como economicamente unidades viáveis com todo o Soochaks que ganha confortavelmente uns meios de subsistência. Todos os bancos comerciais dentro o distrito está ansioso para financiar unidades novas de Soochanalaya e três unidades novas de Soochanalaya são aprovado pelos bancos comerciais para o financiamento. Houve um aumento de 3% a de 5% no margens dos fazendeiros devido à habilidade de contornear intermediários e comerciantes. Houve um fourfold aumentar no número de usuários por o mês e em uma consciência aumentada dos computadores e ELE em áreas rurais. Isto conduziu à abertura das instituições confidenciais novas do treinamento de computador e a matrícula em tais instituições aumentou por 60%. O efeito abriu um horizonte novo de avenidas de emprego para a juventude rural.

O nível da eficiência no funcionamento dos departamentos governamentais aumentou tendo por resultado serviços melhorados e alertas às massas rurais. Os grupos da autonomia nas áreas rurais são começ mais organizado e mais autorizado devido à transparência causou no governo serviços e rural associação da economia (por exemplo os fazendeiros' na vila Kod estão exigindo um novo quiosque na vila). Os funcionário mais baixos do governo tornaram-se computador-mais esclarecido. Isto é aparente em um número aumentado de pedidos para empréstimos do computador do Fundo providente dos empregados e um número aumentado de oficiais que se juntaram a computertraining classes.

A instrução de computador aumentou em áreas rurais enquanto a juventude aproximadamente 120 rural está começ treinado no Soochanalayas nas áreas remotas. Diversas organizações proeminentes gostam Microsoft, ISRO, MIT, IIT, IIM, NIC, LBSNAA, IIPA, HLL, confiança de Tata, tratores de Mahindra, Jain A irrigação, a correia fotorreceptora Duniya, e S.Kumars emitiram suas equipes de nível elevado para compreender modelo e seu impacto. Os vários governos estatais gostam dos governos de Himachal Pradesh, Haryana e Orissa emitiram suas equipes dos oficiais para compreender o modelo de modo que pudesse ser replicated em seus estados respetivos.

Fonte:

<http://www.e-devexchange.org/eGov/orissa.htm>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.26 Centros de informação da comunidade (CIC) (Índia)

| Início do projeto

A região do nordeste de Índia foi tradicionalmente menos desenvolvida devido a seu afastamento e terreno montanhoso difícil. Uma infra-estrutura de comunicação forte tem faltado. Informação A tecnologia (ELE) catalisou consistentemente o desenvolvimento sócio-económico. Previu-se perto o governo de Índia que estendendo o alcance do volta a esta região daria um impulso ao desenvolvimento de conjunto. Em particular, uma comunicação baseada satélite supera desafio do terreno e do afastamento geográfico.

O ministério de comunicações e a tecnologia da informação, o governo de Índia lançou o Projeto piloto estabelecer o CICs em 30 blocos em estados do nordeste em abril de 2000. O piloto o projeto foi lançado em agosto de 2000. Inspirado por seu sucesso, o CICs setup em todo o 487 blocos dos oito estados do nordeste a saber Arunachal Pradesh, Assam, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland, Sikkim e Tripura.

| Objetivos

O projeto do CIC foi concebido para conseguir os seguintes objetivos:

- **Infra-estrutura de tecnologia da informação & de comunicação a nível do bloco no norte leste de Índia**
- **Acesso da correia fotoreceptora e serviços de Internet tais como o email**
- **Acesso do mercado e comércio eletrônico**
- **Alcançar às bases de dados sócio-económicas**
- **Ensino eletrônico (aprendizagens assistidas por computador) e e-instrução**
- **E-medicina, e-consultando**
- **aplicações da E-administração, serviços céntricos do cidadão**
- **Informação do tempo**
- **ELE consciência entre povos locais**
- **Programas de treinamento do computador**
- **Oportunidades de emprego**

| Infra-estrutura e gerência

Cada centro é well- equipado com a infra-estrutura compreendendo uma máquina do usuário, cliente cinco sistemas, um cada de um VSAT, impressora de laser, impressora de matriz do ponto, modem, cubo do LAN, tevê, câmara web e UPS dois (1KVA, 2 KVA).

Cada CIC tem dois operadores do CIC (CICOs) para controlar os centros e proporcionar serviços a o público.

O projeto é um esforço conjunto por Departamento da tecnologia da informação (DIT) sob o ministério de Comunicações e tecnologia da informação (MCIT), centro nacional da informática (NIC) e os governos estatais dos estados do nordeste.

DIT financiou o projeto e tem a responsabilidade da monitoração e da gerência totais.

O NIC é a agência da execução. Programação de software da aplicação e treinamento do CIC Os operadores são uma parte de responsabilidades do NIC. Os governos estatais foram confiados com mandato da seleção de local, da preparação e da manutenção, recrutamento de mão-de-obra (CICOs) e identificação e criação do índice para que os vários serviços/aplicações sejam entregadas completamente o CICs.

| Execução e monitoração de projeto

Além do que a pilha do CIC em DIT e o grupo do CIC em matrizes do NIC, o projeto foi executado com a contribuição de oficiais e de distrito da informática (SIOs) do estado do NIC Oficiais da informática (DIOs) que contataram com as autoridades do governo estatal e vendedores que entregam e que instalam o equipamento no CICs.

O grupo do CIC em NIC, Nova Deli desenvolveu um sistema de informação detalhado para CICs onde cada aspeto do progresso do projeto é monitorado remotamente. A entrega, o status da instalação e da operação de toda a ferragem e software é registrado neste local pelo SIOs e operadores eles mesmos do CIC, including o mau funcionamento da borne-instalação das máquinas e aplicações.

O grupo do CIC realiza reuniões da revisão, duas vezes por semana, sobre a videoconferência, com o SIOs de os estados, os representantes do nordeste dos vendedores em Deli e em Guwahati e em Calcutá, Indic cõordenadores e oficiais de outras divisões do NIC. Um sistema de vigilância visual é in place por meio de que CICOs pode emitir as imagens capturadas com as câmeras de correia fotorreceptora a Deli para o comparecimento e observação geral. As tevês foram fornecidas em cada local para disseminar educacional programas com Doordarshan e IGNOU além do que o entretenimento geral que se realiza antecipado para atrair visitantes ao CICs.

O estabelecimento do CICs foi uma tarefa laboriosa e muito desafiante. A instalação do equipamento foi feito durante a estação máxima da monção. Devido às chuvas pesadas, havia muito corrimentos e inundações freqüentes que impediram severamente o curso fácil. Apesar destes as dificuldades, o equipamento foram entregadas e comissão no alvo. As soluções novas eram encontrado para transportar homens e máquinas compreendendo elefantes, barcos e a carga principal lisa. A o equipamento do rolamento do caminhão para CICs quatro em Nagaland foi sequestrado por extremistas. A lei e Requisitar a encenação na região tinha ameaçado scuttle a execução satisfatória do projeto. Em consequência de um esforço gigantesco e original da equipe, as agências associaram com o projeto superaram todos os obstáculos para fazer ao projeto um sucesso.

| Serviços

Os serviços básicos a ser fornecidos pelo CICs incluem o acesso de Internet e o email, impressão, introdução de dados e processamento de palavra e formação para o povo local.

Além, diversos cidadão-cêntricos ou o governo aos serviços do cidadão (G2C) devem ser entregue do CICs como

- **Registo do nascimento e da morte**
- **Prestar serviços de manutenção ao centro da simplificação (e-Suvidha) onde tipos diferentes de Os certificados emitiram pelas administrações do bloco e do distrito como SC/ST, união etc. pode ser disseminado através do CICs**
- **Preços e a outra informação do mercado do produto agrícola**
- **Informação em resultados do exame e em oportunidades educacionais**
- **Portais do emprego**

O número de visitantes varia entre 20 a 100 um a semana dependendo da posição do CIC. Muitos Relatório do CICs sobre 150 visitantes/semana.

| Utilização do CICs

• **Treinamento:**

Treinamento da população local nos fundamentos de usar computadores e da doação de o conhecimento de trabalho básico é uma atividade principal nos centros de informação da comunidade. Uma prima o exemplo é aquele de CIC, Yuksam, Sikkim que está fazendo algum trabalho recomendável.

Desde a abertura do centro em Yuksam, o CIC viu a conclusão bem sucedida do Programa de treinamento básico da consciência do computador para os primeiros dez grupos de estagiários e lá foi um aumento constante no número de pessoas interessadas. Os estagiários incluem povos das classes sociais diferentes, em uma classe etária que varia de 10 anos a 78 anos. São educar professores miúdos, estudantes universitários, dos membros do NGO, secundários e do pré-escolar indo, as enfermeiras, doutores, vendedores da ração, floresta guardam, fazendeiros, mecânicos de rádio, barbeiros, bandeja vendedores, guias tourist, porteiros, hoteleiros, recepcionistas do hotel e outro. O centro anunciado que o cuidado especial seria lições de condução recolhidas para o local menos educado o pessoa e fizeram um começo modesto recrutando alguns participantes.

Algumas outras maneiras inovativas e úteis em que os usuários derivaram o benefício dos serviços nos CICs são descritos abaixo:

- A orientação foi dada aos turistas que vão a Myanmar pela barra-ônibus, de Imphal a Mandalay na estrada de Indo-Burma transferindo a informação obtida da busca da correia fotorreceptora no CIC, leste I de Imphal
- Um usuário recebeu a informação do instituto neurológico, Guwahati para o tratamento da doença do seu pai · Um outro usuário requisitou medicamentos do hospital de Apollo, Chennai
- Um terceiro usuário transferiu uma lista de preço comparativa de computadores para ajudar na compra de um PC
- Um oficial de banco recebeu o resultado do curso de correspondência
- Um fabricante de película registrou sua entrada para um festival de película e recebeu as réguas da entrada
- Embarcar os resultados da examinação, todos os resultados da examinação de entrada de Índia para a várias engenharias/faculdades médicas, resultados do recrutamento do Banco Estatal foi disseminada dos diversos CICs
- No CIC, Yuksam, Sikkim, demonstrações foram realizadas para crianças novas Classe 1 a classe 5 que incluiu animações do mundo de Disney. O centro igualmente organizou uma competição do questionário para os estudantes de Yuksam secundária Escola. O jovem para consultar inteiramente a rede aqui é uns anos de idade 10. O CIC treinará todos os membros do Panchayat aqui e dos arredores que são esperados então convencer os povos locais se aproveitar do CIC, porque aprecia um fórum maior · O CIC, Jugijan distribuiu a informação a respeito dos registros da precipitação
- Um `Assamese Sabdalipi do tratamento de textos foi introduzido a ser utilizado por visitantes em CIC, Raha. O bengali que datilografa o software foi introduzido similarmente para finalidades oficiais em Khowai, Tripura
- Serviço para a entrega de seguimento de artigos do borne da velocidade e de pacotes expressos Pelo CIC, Imphal I do leste com as ligações aos Web site associados está sendo fornecido
- Programa do dia dos professores' organizado por CIC, Wozhuro Ralan dentro Nagaland foi endereçado por luminárias locais e usou-se como um fórum para a consciência geração sobre os CICs e seu potencial em perspectiva.

| Subsistência do projeto

Muitos dos CICs, já operacionais, quantidades nominais da carga dos usuários para os serviços que ajudá-los a encontrar despesas running do dia a dia tais como materiais de consumo, artigos de papelaria, combustível para Genset etc.

DIT/NIC continuará a fornecer a sustentação de mão-de-obra aos CICs por cinco anos e o NIC fornecer a sustentação técnica e da manutenção para este período. DIT/NIC continuará a fornecer conectividade satélite após cinco anos. Os centros de informação da comunidade serão entregados então sobre aos governos estatais respectivos. Os governos estatais são exigidos evoluir a modelo comercial viável para fazer os CICs auto-alimentados durante estes cinco anos. O confidencial o setor pode colaborar com o governo para o fornecimento de serviços eficaz.

A geração substantiva do rendimento foi conseguida por muitos CICs tal como Golaghat, Assam e Gangtok, Sikkim que paga os salários dos operadores deste rendimento.

Fonte:

http://informatics.nic.in/archive/inf2002oct/e_governance.htm

Para mais informações, visita

<http://www.cic.nic.in>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/India)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/India)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/India)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/India)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (India)

10.10 Resultados do exame no Internet (India)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/India)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/India)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (India)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (India)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/India)

10.19 Khajane (Karnataka/India)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /India ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Australia

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / India)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo electrónico Através dos quiosque (India)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (India)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/India)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (India)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (India)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/India)

| Descrição de projeto

Kerala, em um esforço à ponte do `a partilha de Digitas' e para propelar Kerala como India primeiro sociedade do conhecimento, empreendida o projeto de Akshaya do ` no 18o novembro, 2002 no Distrito de Malappuram. Espera-se que Akshaya será um marco decisivo em effacing a partilha entre da "ricos informação" e da "pobres informação" e em disseminar os benefícios de ELE ao homem comum.

Akshaya espera ser classificado entre os programas os mais ambiciosos da TIC tentados nunca em a sociedade tornando-se. O projeto é esperado gerar uma rede de 6.000 centros de informação no estado, gerar aproximadamente 50.000 oportunidades de emprego e jogar acima o investimento oportunidades até a quantia de Rs.500 Crores, tudo dentro de uma extensão de tempo de 3 anos.

| Objetivos

O projeto de Akshaya é previsto como um enabler prático, comercialmente viável essencialmente que tem:

- Dá-lo básico instrução pelo menos a um membro de cada um das 65 famílias do lakh no estado
- Estender a iniciativa do treinamento em um mecanismo do fornecimento de serviços para o cidadão local

| Mecanismo do fornecimento de serviços

Uma vez que os povos foram introduzidos às possibilidades imensas de ICTs, a etapa seguinte ser fazer facilidades disponíveis para fazer sua aprendizagem útil e para colher os benefícios.

O foco aqui seria assegurar um mecanismo viável, sustentável do fornecimento de serviços para cidadãos do estado. O centro de Akshaya será equipado com o equipamento necessário como computadores, fax, impressoras, telefones, conexão a internet larga etc. da faixa, e software de modo a para abastecer às exigências da informação e de comunicação dos cidadãos locais. Uma comunidade o portal que abastecerá às exigências do dia a dia da comunidade local é igualmente previsto.

| Campanha da e-Instrução

A campanha da e-Instrução é a fundação em que o estado procura construir uma ponte sobre a partilha digital no estado. O objetivo subjacente da campanha é remover o "medo do desconhecido" esse as pessoas normais têm sobre a tecnologia geralmente e os computadores em particular.

A campanha da e-Instrução propor dar eLiteracy básico/funcional a um membro de cada um das 65 famílias do lakh no estado. A seleção do membro a ser treinado será decidida perto os membros da família. As pessoas treinadas como parte desta campanha são esperadas actuar como a catalizador em assegurar o sucesso total do projeto.

O índice de curso está sendo projetado que mantém este na mente. A ênfase do treinamento o programa estará no uso da tecnologia e não na tecnologia própria. O programa visará abrindo as mentes do estudante às possibilidades e aos benefícios imensos da TIC.

| Benefícios previstos

• Benefícios diretos:

- a) Pelo menos 1 pessoa competente em informática em cada repouso no estado
- b) Rede de 6.000 centros de informação da comunidade através do estado

- c) Acesso conveniente para o homem comum aos serviços de informação
- d) Concessão da comunidade local
- e) Gerar localmente o índice relevante
- f) Gerar sobre 50.000 oportunidades de emprego diretas em três anos
- g) Gerar a inversão direta de Rs excedente. 500 crores em 3 anos

• **Benefícios indiretos previstos:**

- a) Uma comunicação mais barata com a telefonia do Internet, o email, o bate-papo etc.
- b) Demanda realçada da TIC na telemedicina/e-Commerce/e-Education
- c) Oportunidades de mercado ampliadas para produtos manufaturados agrícolas/tradicionais dos produtos
- d) Entrega melhorada de serviços públicos
- e) Catalização de todos os setores no indústria das Tecnologias de Informação

| **Estratégias**

O projeto de Akshaya concebido em uma modalidade confidencial pública (PPP) da parceria, será executado com o governo local do auto (as instituições de Panchayati Raj).

O projeto foi dado forma baseou nas introspecções ricas inferidas do `Saksharata` campanha do estado que conduziu a um estado 100% letrados muito em um curto período de tempo. o projeto igualmente foi drawn das experiências dos projetos como Gyandoot que foram tentado em India e no exterior.

O projeto foi projetado leverage forças originais de Kerala, a comunidade ativa organizações, estrutura social progressiva, infra-estrutura telecom e difundido avançados penetração dos meios.

Uso de programas da atividade não assalariada e empresa privada dentro de uma estrutura do governo dentro o desenvolvimento de institutos de treinamento e da geração satisfeita visará assegurar o anúncio publicitário viabilidade assim como a sustentabilidade do projeto.

| **Telecentres de múltiplos propósitos a nível da divisão**

O projeto envolve o estabelecimento de de múltiplos propósitos ELE permitiu "Akshaya Kendras" para o cada duas divisões, cada restauração a aproximadamente 1000 famílias. Akshaya Kendra é a unidade básica com qual o projeto aponta alcançar seus objetivos.

Cada Akshaya Kendra transformar-se-á o ponto de contato preliminar para residentes em sua vizinhança. Akshaya Kendra preveria um número de facilidades que poderiam ser usadas pela terra comum homem para simplificar suas atividades do dia a dia. O Akshaya Kendra será equipado com computadores, impressoras, máquinas de fax, fotocopiadoras etc. O investimento em cada centro de Akshaya são em torno de Rs dois cem mil.

O Akshaya Kendra terá facilidades para DTP, impressão, arrendamento do computador, Internet que consulta, conversando, telefonia do Internet entre outro. Informação e formulários de governo para vários os serviços governamentais serão feitos igualmente disponíveis com o Akshaya Kendra. O Akshaya Kendras carreg o logotipo oficial do projeto de Akshaya.

O projeto inteiro deve ser executada com o 3-Tier das instituições de Panchayathi Raj. O distrito Panchayath será os cõordenadores totais. Os comitês são propor no estado, Distrito, bloco, Panchayat/municipalidade e níveis da divisão para a execução do projeto. O papel dos comitês do nível da raiz de grama no nível e na divisão locais do corpo em nível será para assegurar principalmente a participação 100% dos agregados familiares para a campanha de instrução.

Fonte:

<http://www.akshaya.net/akshaya/project/>

Para mais informações, visita

<http://www.akshaya.net>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo electrónico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.28 Sistema de gestão da acomodação do governo (GAMS) (Índia)

O governo de Índia possui um grande número unidades residenciais (sobre 65000) sob o general Acomodação residencial da associação (GPRA) em Nova Deli. O governo distribuiu-os aos membros de O parlamento, corte suprema e juizes da corte elevada, oficiais sênior do governo e outro empregados do governo de Índia e organizações unidas/subordinadas seu, com Direção das propriedades (DoE), de que está o gerente da propriedade do GPRA sob o ministério Desenvolvimento urbano & aliviar a pobreza (MUD&PA). A corça recebe aplicações de todo o os pretendentes elegíveis (mais de 0.2 milhões) para vários tipos de unidades residenciais, preparam-se a lista de espera e distribuí-lhes residências.

A computarização na corça começou no começo dos 90. Entretanto, não era muito eficaz, porque o sistema computadorizado executado durante aqueles dias não tentou traçar processo de negócio envolvido na atribuição destas unidades residenciais na totalidade.

| Um começo novo

O sistema de gestão da acomodação do governo (GAMS) é um sistema computadorizado para gerência da acomodação do governo, automatizando todas as atividades que partem do submissão da aplicação às férias da unidade residencial pelo allottee. Este sistema é radical diferente do sistema mais adiantado que bases de dados atualizados na fatura da modalidade fora de linha ele menos corrente e conseqüentemente, de não muito uso. O software required foi projetado e tornado pelo NIC.

GAMS cobre depois das atividades relativas à atribuição de casas de GPRA:

- Reduzindo o número de formulários
- Simplificação e Redesign do formulário de aplicação
- Registo dos pedidos para a atribuição inicial, mudança da acomodação, e atribuições em terras e impressão médicas/ funcionais e outras de deslizamentos do reconhecimento
- Registo das férias da casa para alguma categoria
- Preparação de lista de espera para a inicial, a mudança e atribuições ad hoc
- Preparação da proposta para a atribuição de acordo com tais lista de espera
- Atribuição como por a proposta finalizada para a atribuição
- Aceitação/aceitação técnica da atribuição pelo empregado
- Impressão do deslizamento da autoridade para a posse da casa
- Reconsideração para o re-allotment pelo empregado
- Preparação da primeira conta do aluguel e da conta revisada do aluguel no futuro
- Número de cliente do Allottee (AAN) para todos os allottees
- Cancelamento da atribuição
- Retenção/extensão da casa após o cancelamento
- Regularização da casa distribuída a um empregado em cima da morte, da aposentadoria e da transferência como por réguas
- Contabilidade da recuperação da licença dos allottees
- Casos da sublocação e do litígio
- Impressão das letras em vários estágios com as assinaturas encaixadas na letra da atribuição

| Tecnologia usada

GAMS usa o último modelo ELE. É executado using uma arquitetura de 3 séries como um webenabled aplicação. Estes são:

Usuário de base de dados - Oracle 9i no usuário avançado de Red Hat Linux
Servidor de aplicações - Oracle 9iAS no usuário avançado de Red Hat Linux
Parte frontal - navegador do Internet em Microsoft Windows.

A aplicação foi desenvolvida com a série do colaborador do Internet de Oracle da ferramenta do colaborador.

| Destaques

· Autenticação com uma diferença - base de dados confidencial virtual e

Menu de Rolebased:

O software de GAMS incorpora o conceito do acesso de dados de acordo com o cliente de usuário de Oracle e o jogo de réguas associado & de políticas executadas através da base de dados confidencial virtual (VPD). Cada usuário autorizado do sistema foi dado um username com senha e foi papéis específicos atribuídos para operar sobre GAMS. Baseado no jogo de réguas e de políticas associou com seu cliente, começ um estoque de carcaça específico e baseou-o nos papéis, igualmente começ a a opção personalizada do menu que ajuda o usuário a fazer as atividades alocou-lhe ele/. Um não pode ver ou operar sobre o estoque de carcaça atribuído a nenhum outro usuário. Um usuário autorizado não pode fazer as atividades não atribuídas a ele/a ela.

· Não mais registros escritos da mão/letras:
Todas as letras, registros, registros e relatórios do MIS são gerados pelo sistema.

· Contabilidade da recuperação da licença:

A corça arrecada a licença para as casas distribuídas por ela. Conduz à coleção de um grande importe para o governo. GAMS ajuda no seguimento & em explicar as licenças recuperado. Mais, a atribuição é feita muito mais rapidamente, reduzindo desse modo o número dos dias a a casa permanece vaga.

· Atribuição de número de cliente do Allottee (AAN):

GAMS distribui um número de cliente do Allottee (AAN) a cada allottee do governo acomodação. Uma vez que distribuído, o AAN permanecerá o mesmo durante todo seu/ ela inteiros serviço. Isto facilitará a contabilidade da recuperação da licença e igualmente do seguimento do movimento de empregados do governo de uma acomodação a outra.

· Disseminação da informação ao pretendente - relação do cidadão:

A informação está disponível através dos serviços de informações disponíveis no centro da simplificação da informação (IFC) da corça. O Web site da corça foi melhorado para indicar o tion do informa- disponível com GAMS. Tudo dá forma a necessário no que diz respeito à atribuição, é proveito capaz no Web site e pode ser transferido pelos pretendentes. O quiosque de informação foi instalado para fornecer informação aos pretendentes. As plantas foram elaboradas para instalar estes quiosque em vários bhawans para o acesso fácil.

GAMS foi executado em todas as seções da corça que trata o GPRA. O bem sucedido a execução do projeto atraiu a atenção de diversos departamentos. Pedidos foram recebidos para executar um sistema similar nos escritórios oficiais da direção.

Para mais informações, visita

<http://estates.nic.in>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/Índia)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/Índia)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/Índia)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/Índia)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (Índia)

10.10 Resultados do exame no Internet (Índia)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/Índia)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/Índia)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (Índia)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (Índia)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computadorizado Verific bornes (Gujarat/Índia)

10.19 Khajane (Karnataka/Índia)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /Índia ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Austrália

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / Índia)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (Índia)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (Índia)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/Índia)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (Índia)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (Índia)

10.29 Computarização do sistema da emissão do passaporte (Índia)

Os passaportes são emitidos em 30 escritórios de passaporte no país e os serviços subsequentes são igualmente rendido em 160 missões indianas no exterior. Os serviços do passaporte são rendidos geralmente após o afastamento da polícia ou após ter verificado no escritório onde o passaporte precedente foi. Ao fornecido o passaporte presta serviços de manutenção aos detalhes do pretendente é igualmente combinado de encontro aos vários registros existentes.

Os investigadores do passaporte exigiram as distâncias longas de viagem (certas vezes além de 400 kms) a submeter suas aplicações e para saber seu status da aplicação. Filas longas em escritórios de passaporte é a cena comum. Como todo o outro público que negocia escritórios os bancos emissores do passaporte são igualmente cercado por candongas e por oficiais improfícuos que cria a perseguição máxima ao público procurando do passaporte.

Todos os 30 escritórios de passaporte no país são computarizados. A computarização inclui tudo as operações da aceitação da aplicação à produção de máquina - legíveis Passaportes. Os seguintes são os benefícios principais devido à computarização:

- Inquérito de status instantâneo através do telefone e do Internet, que evita o curso interurbano e a espera na fila por muitas horas.
- Alguns serviços estão disponíveis através do contador, que toma tomou mais cedo diversos dias.
- Vários relatórios estatísticos que simplificam o sistema de vigilância.
- A máquina elegante - passaportes legíveis reduzidos tempo de espera em contadores nacionais e internacionais da imigração.

A descentralização da aceitação da aplicação de passaporte está sendo introduzida sobre 500 escritórios através do país para tomar os serviços do passaporte à entrada do público. O passaporte As aplicações são aceitas a nível do distrito e enviadas aos escritórios de passaporte interessados após ter incorporado a verificação dos dados e da polícia, que evitou o público para viajar por muito tempo distâncias. A provisão é feita aplicar o passaporte em linha, que ajudou a produzir passaportes sem erros, reduzir o tempo de processamento no escritório da emissão e evitar o pretendente para esperar em filas longas.

Uma base de dados central com detalhes do pretendente do passaporte compreendendo a fotografia é criada no NIC HQRS, Nova Deli. A base de dados tem sobre 60 milhão registros. O acesso é fornecido a todo o Autoridades da emissão do passaporte em Índia e no exterior, autoridades da imigração e outras selecionadas agências de segurança. A criação desta base de dados fez uma mudança revolucionária no passaporte Sistema da emissão tendo por resultado os seguintes impactos principais:

- Relevo para que os indianos começ serviços do passaporte fora do país através do contador especialmente quando perderem seu passaporte para que se usou para tomar diversos dias/semanas.
- Agências de segurança ajudadas para detetar passaportes falsificados sem visitar escritórios de passaporte individuais.
- Ajudou os suportes do passaporte assim como autoridades da imigração a deter ou liberar imediatamente os passageiros em caso dos passaportes suspeitos, mais adiantados toma nesses casos diversos dias para concluir.

Um projeto da varredura sobre 30 milhão aplicações de passaporte que têm 400 milhão páginas através do o país foi terminado recentemente. Esta é uma etapa para menos aproximação de papel do escritório no passaporte escritórios onde os caminhões dos papéis são despejados que eram impossíveis de recuperar. Daqui seguir é conseguido:

- Liberação do espaço em áreas principais.
- A recuperação de lima tornou-se instantânea.
- Desaparecidos evitados/destruição das evidências.

- d) As investigações a respeito da falsificação dos passaportes tornaram-se possíveis sem aproximando os escritórios de passaporte.

Na movimentação recente do afastamento do pendency em RPO Deli, demonstrou-se que aproximadamente 60 os oficiais podem produzir sobre 35.000 passaportes em uma extensão de 10 dias usando a existência ELE infra-estrutura. O sistema da emissão do passaporte em India podia transformar-se o melhor entre países desenvolvidos se os empregados do passaporte mostram pouca cõperação do bocado. Presentemente O passaporte indiano é apenas uma etapa longe do e-passaporte.

Para mais informações, visita

<http://passport.nic.in>

Capítulo 10:

Estudos de caso

Introdução

10.1 NAI DISHA (Haryana/India)

10.2 Projeto de Bhoomi (Karnataka/India)

10.3 Nascimento eletrônico Registo em Rajshahi (Bangladesh)

10.4 E-Seva (Andhra Pradesh/India)

10.5 Busca em linha do ponto de estacionamento Sistema (Rosenheim/Alemanha)

10.6 Rindernet: Gado em linha Rede (Áustria)

10.7 Centros de serviço do cidadão dentro Baía (Brasil)

10.8 LOKMITRA (Himachal Pradesh/India)

10.9 Vijaywada em linha Centro de informação (VOZ) (India)

10.10 Resultados do exame no Internet (India)

10.11 Informação da leiteria e Quiosque dos serviços (Gujarat/India)

10.12 Estabelecendo uma qualidade adiantada Centro da infância (novo Zealand)

10.13 CARTÃO (Andhra Pradesh/India)

10.14 Vigilância central Web site da comissão (CVC) (India)

10.15 A iniciativa de AfriAfya (Kenya)

10.16 Mercado agrícola Rede de informação - AGMARKNET (India)

10.17 EProcurement do governo do Chile

10.18 Sistema De um estado a outro computarizado Verific bornes (Gujarat/India)

10.19 Khajane (Karnataka/India)

10.20 E-Parque de Beijing (China)

10.21 Direção do anúncio publicitário Impostos (Bengal /India ocidentais)

10.22 Troca da terra (LX) Vitoria / Australia

10.23 Gyandoot (Madhya Pradesh / India)

10.24 O Conselho de Durban Informação da comunidade Ligação (África do Sul)

10.25 Drishtee: O governo eletrônico Através dos quiosque (India)

10.26 Informação da comunidade Centros (CIC) (India)

10.27 Projeto de Akshaya (Kerala/India)

10.28 O governo Acomodação Sistema de gestão (GAMS) (India)

10.29 Computarização de Sistema da emissão do passaporte (India)

10.30 Original-Disseminação do orçamento da união & Webcast vivo (India)

10.30 Original-Disseminação do orçamento da união & Webcast vivo (India)

O exercício anual da declaração do orçamento do país que cada ano prende imenso importância para todos compreendendo negócios, departamentos governamentais, organizações e cidadãos at large. A aplicação eficaz da TIC a esta área envolve não apenas a automatização atividade inteira do orçamento mas igualmente fatura da informações disponíveis completa à nação imediatamente e em um fácil alcançar a maneira. O centro nacional da informática (NIC) em India tem cumprindo o objetivo da chave da partilha de informação do `` no governo electrónico publicando Orçamento da união do país ao mesmo tempo que é anunciado no parlamento pela união Ministro das Finanças, para o passado muitos anos agora. Um Web site especial foi projetado e tornado para permitir os cidadãos de ver o texto completo do orçamento anual da união sobre Rede. O Web site foi desenvolvido como uma medida da simplificação pública a fim disseminar informação exata e direta aos povos.

O Web site permite um de ver em detalhe todos os aspetos do orçamento compreendendo facilidade para transferir quase todos os originais do orçamento imediatamente depois do apresentação do orçamento no parlamento.

O discurso de orçamento do Ministro das Finanças é igualmente webcast vivo pelo NIC e pelo vídeo do o discurso inteiro pode ser visto no Web site por milhões de pelo mundo inteiro.

Os relatórios de orçamento de exercícios orçamentais do último 9 estão disponíveis no arquivo. O Web site contem a registro de exames econômicos do último 8 também. As ligações às instituições financeiras da mais alta importância gostam Reserve Bank de India, CBEC, departamento de imposto da renda, comissão de planeamento, pensão central O escritório etc. dos clientes facilita o conhecimento que compartilha entre os vários departamentos sob Ministério das Finanças.

Para mais informações, visita
<http://indiabudget.gov.in>

Estudos de caso da categoria	
Melhorando a entrega de serviços do cidadão	<ul style="list-style-type: none"> - Rindernet: Rede em linha do gado (Áustria) - Resultados do exame no Internet (India) - CARTÃO (Andhra Pradesh/India) - Bhoomi (Karnataka/India) - Sistema de busca em linha do ponto de estacionamento (Rosenhiem, Alemanha) - registo eletrônico do nascimento em Rajshahi (Bangladesh) - Informação da leiteria e quiosque dos serviços (Gujarat/India) - Estabelecendo um centro de infância adiantada da qualidade (Nova Zelândia) - Centro de informação em linha de Vijaywada (VOICE) (India) - Ligação de informação da comunidade do Conselho de Durban (África do Sul)
Entrega Integrated dos serviços	<ul style="list-style-type: none"> - Lok Mitra (Himachal Pradesh) - Gyandoot (Madhya Pradesh) - NAI DISHA (Haryana) - E-Seva (Andhra Pradesh) - Centros de serviços do cidadão (Baía/Brasil) - E-Parque de Beijing (China)
Eficiência interna crescente e rendimento	<ul style="list-style-type: none"> - Bhoomi (Karnataka) - Bornes de um estado a outro computarizados da verificação (Gujarat) - E-Obtenção (o Chile) - Khajane (Karnataka)
Transparência crescente	<ul style="list-style-type: none"> - Web site central da comissão (CVC) da vigilância (India) - Projeto de Bhoomi (Karnataka/India) - E-Obtenção (o Chile) - Sistema de gestão da acomodação do governo(India) - Computarização do sistema da emissão do passaporte (India)
Autorizando cidadãos com informação	<ul style="list-style-type: none"> - A iniciativa de AfriAfya (Kenya) - Rede agrícola do mercado (AGMARKNET) (India) - Preparação de orçamento da união & disseminação (India)
Entrega dos serviços aos negócios	<ul style="list-style-type: none"> - E-Parque de Beijing (China) - E-Obtenção (o Chile) - Direção de impostos comerciais (Bengal ocidental) - Bornes de um estado a outro computarizados da verificação (Gujarat/India) - Troca da terra (LX) (Vitoria/Austrália)
infra-estrutura da entrega do governo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> - CIC (centros de informação da comunidade) - Drishtee: E-Administração através dos quiosque (India) - Centros de serviços do cidadão (Baía/Brasil) - Akshaya (Kerala/India) - e-Seva (Andhra Pradesh/India) - Ligação de informação da comunidade do Conselho de Durban (sul África)

Capítulo 11:

Referências

Referências

1. O governo electrónico do `contra a E-administração' que examina as diferenças em um setor público em mudança Clima; Riley Thomas B., centro da comunidade para o governo electrónico; Maio 2003
2. O governo em linha: Oportunidades e desafios; Gupta M.P, Kumar Prabhat e Bhattacharya Jaijit, © de publicação 2004 do monte de Tata Mc Graw
3. Prontidão de CID para o mundo conetado: Um guia para países em vias de desenvolvimento
4. A comparação da avaliação da E-Prontidão modela o © 2003 bridges.org
5. © 2003 do relatório de avaliação da E-Prontidão de INDIA DIT, MCIT, o governo de India
6. Boa administração: MCIT, Govt de India
7. `e-Gov: estratégias do comércio electrónico para o governo'; Douglas Holmes; Nicholas Brealey Publicação (Londres)
8. relações de Transgovernmental do `e organizações internacionais'; Perspetivas na política de mundo ed. Pouco & Smith; Keohane & Nye (2000)
9. e-Administração do edifício do `para o desenvolvimento: Uma estrutura para a ação nacional e fornecedora'; Richard Heeks (2001); i série do papel de funcionamento do governo; Instituto para a política de desenvolvimento e gerência, universidade de Manchester.
10. E-Administração da avaliação do `: Uma perspetiva global': Avaliando o progresso do UN Estados-membros (2001); líderes index.htm de <http://www.unpan.org/e-government/global>
11. E-Administração e países em vias de desenvolvimento: Introdução e exemplos; Michiel Backus (2001)
12. ADMINISTRAÇÃO ELETRÔNICA: Reinventando a boa administração; Okot-Uma de O de Rogers W', Secretariado Londres da comunidade
13. Modelos da administração de Digitas: mover-se para a boa administração em países em vias de desenvolvimento; Vikas Nath; Companheiro de Inlaks (LSE); <http://www.digitalgovernance.org>
14. O governo electrónico na região de Asia Pacific; Argila G Wescott, Banco Asiático de Desenvolvimento (ADB), Manila, Filipinas.
15. Reinventando o governo na idade de informação: Prática internacional no público -permitido Setor, Richard Heeks, (ed.), (Londres: Routledge, 2001).
16. O manual do governo electrónico para os países em vias de desenvolvimento (2002); InfoDev e centro para Democracia e tecnologia.
17. Construindo um governo electrónico: Um conjunto de ferramentas para Malawi; Paul Shaw, Asif Kassam e Kevin Newman
18. Plano de ação: O governo electrónico para o desenvolvimento (2002); O governo de Italy e unido Departamento das nações de questões econômicas e sociais.
19. Mapa rodoviário para o governo electrónico no mundo tornando-se: 10 líderes do governo electrónico das perguntas deve pedir-se; Grupo de trabalho no governo electrónico em tornar-se (abril 2002), O Conselho pacífico na política internacional

- 20.** NAI DISHA (Haryana/India):
http://hephaestus.apdip.net/case/e-gov/in/nai_disha
- 21.** E-Parque de Beijing (China):
http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/zhongguancun_cs.htm
- 22.** Gyandoot (Madhya Pradesh/India):
<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/gyandootcs.htm>
- 23.** © central Subhash (CVC) Bhatnagar do estudo de exemplo do Web site da comissão da vigilância (India), disponível em:
http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/cvc_cs.htm
- 24.** Registo eletrónico do nascimento em Rajshahi (Bangladesh):
<http://www.egov4dev.org/rajshahi.htm>
- 25.** Sistema da E-Obtenção do governo do Chile:
http://learnlink.aed.org/Publications/Sourcebook/chapter6/chile_egov_casestudy.pdf
- 26.** Sistema de busca em linha do ponto de estacionamento (Rosenheim/Alemanha):
<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/egovbestpractice.pdf>
- 27.** Rindernet: Rede em linha do gado (Áustria):
<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/egovbestpractice.pdf>
- 28.** Centros de serviço do cidadão em Baía (Brasil):
<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/bahiaSAC.htm>
- 29.** A iniciativa de AfriAfya (Kenya):
<http://www.iconnect-online.org/Stories/Story.import4924>
- 30.** Bornes de um estado a outro computarizados da verificação (Gujarat/India):
<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/gujaratcs.htm>
- 31.** AGMARKNET (India): <http://agmarknet.nic.in/agmarknet.htm>
- 32.** Drishtee: E-Administração através dos quiosque (India):
http://www.dpindia.org/pub_case_drishtee.htm
- 33.** LOKMITRA (Himachal Pradesh/India):
<http://himachal.nic.in/lokmitra.htm>
- 34.** A Comunidade para o Desenvolvimento da África Austral - relatório econômico da consulta do fórum do mundo sobre E-Prontidão: <http://www.weforum.org>
- 35.** O governo electrónico: Modelo para o estado de Tamil Nadu: K Ashok Vardhan Shetty
- 36.** A caixa de cédula virtual - um exame da democracia digital em Europa: Janet Caldwell, IBM Corporação
- 37.** Oito imperativos para líderes no mundo conetado: O grupo de políticas de Harvard
- 38.** O `presta atenção para fora para o problema da patente', o padrão do negócio (11.12.2000)
- 39.** Obtenção:
<http://www.worldbank.org/html/opr/procure/consultation/Procurement%20Guidelines%20with%20Revisions.pdf>

- 40.** O governo electrónico, autores do estudo de caso: Miguel Porrua e Jeffrey Rinne:
<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/listall.htm>
- 41.** O governo electrónico para o milênio novo; page-10
<http://www.ap-it.com/principlesegovernment.pdf>
- 42.** O governo electrónico, autores do estudo de caso: Miliampère Lin, Rapheal Zhu e Nina Hachigian (maio 2001)
<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/Zhongguancun-cs.htm>
- 43.** O governo electrónico, autor do estudo de caso: Subhash Bhatnagar (maio 2001)
<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/apmandalscs.htm>
- 44.** Estudo de caso do projeto piloto de Beijing: Lin miliampère, Zhu Rapheal, Hachigian Nina; © 2001
- 45.** Relatório global do governo electrónico, Darrell M. ocidental, universidade de Brown, setembro 2002.
<http://www.OutsidePolitics.org/egovt02int.html>
- 46.** O governo electrónico equilibrado: A administração eficiente de conexão e democracia responsiva, a projeto comum entre a fundação de Bertelsmann e o Booz Allen Hamilton, março 2002.
<http://www.begix.de/en/studie/>
- 47.** Relatório internacional da avaliação: Estudos de caso de serviços do Egovernment, interoperabilidade e padrões dos dados, pela função de governo do E-Enviado (Reino Unido), julho 2000.
- 48.** Criando um desenvolvimento dinâmico: Relatório final da iniciativa da oportunidade de Digitas, patrocinado por Accenture, pela fundação de Markle e por UNDP, julho 2001.
<http://www.markle.org/news/pages/contents.html>
- 49.** Uso do Internet e das tecnologias relacionadas melhorar o exame de resultados de setor público Escritório de Novo Gales do Sul, Sydney, NSW, Austrália
- 50.** Oportunidades novas da administração para Índia Bedi, K. Singh, P.J. & Srivastava, S. Nova Deli
- 51.** Tecnologia da informação em países em vias de desenvolvimento Bhatnagar, S.C. & Bjorn-Andersen, N. Amsterdão: Ciência de Elsevier
- 52.** Tecnologia de informação e de comunicação no desenvolvimento rural: Estudos de caso de Índia Bhatnagar, S. & SchWare, R. instituto de Washington, Banco Mundial da C.C.
- 53.** Uma perspectiva dos sistemas da gestão do rendimento em organizações Boland do setor público, T. & Fowler, A.
- 54.** Como as organizações medem o sucesso: O uso de indicadores de desempenho no governo Carter, N., Kelin, R. & dia, P. Londres, Reino Unido: Routledge
- 55.** Melhores serviços públicos através do governo electrónico; Fiscal e general Londres do revisor de contas, Reino Unido: Escritório de exame nacional
- 56.** Inovação no caril da gerência do serviço público, qualidade de controlo do serviço do A.
- 57.** Desempenho de controlo no setor público de Bruijn, H Londres, Reino Unido: Routledge

- 58.** Fazendo o governo electrónico acontecer: Co-desenvolvimento diário dos serviços, cidadania e Tecnologia Dittrich, Y., Ekelin, A., Elovaara, P., Eriksen, S. & Hanssen, computador do C. IEEE Sociedade
- 59.** Visões da excelência em organizações de serviços humanas australianas e canadenses Emersen, R. & Harvey, C.
- 60.** plano de ação de eEuropa, Comissão Europeia
http://Europe.eu.int/information_society/eeurope/index_en.htm
- 61.** Tende no governo electrónico: Como planear, o governo electrónico Fraga projetar, e de medida, E.Santa Fe, New Mexico, EUA
- 62.** Democracia em uma sociedade -Moldada Gronlund, A.
- 63.** O governo electrónico do edifício no leste e no Sudeste Asiático: retórica regional e nacional (dentro) Ação Holliday,
- 64.** Gerência e a administração públicas Hughes, O.E. Hampshire, Reino Unido: Palgrave Macmillan
- 65.** Introdução Keohane, R.O. & Nye, imprensa da instituição de J.S. Brookings
- 66.** Exame de resultados, gerência pública nova e melhoria do desempenho: Tions de Ques e respostas Leeuw, contabilidade de F.L, exame & jornal da responsabilidade
- 67.** Sistemas de informação do projeto para o planeamento de desenvolvimento Madon, S. Reino Unido: Alfred Waler
- 68.** Reforma do serviço civil em países em vias de desenvolvimento: Uma perspectiva estratégica de um tional de Institu Desenvolvimento McGill baixo, R.
- 69.** O governo eletrônico: Desenvolvimento intersectorial da tecnologia da informação no A administração do governo central, plano de ação para o ministério 1999-2001 de trabalho e A administração do governo, o governo de Noruega
- 70.** Administração eletrônica - um ministério de papel de conceito da tecnologia da informação, governa ment de India <http://egov.mit.gov.in/elecgov.htm>
- 71.** Projeto no impato do governo electrónico, PUMA OECD Paris do original: Gerência pública Comitê
- 72.** Reinventando o governo - como o espírito empreendedor está transformando o setor público; Osborne, D. e Gaebler, T
- 73.** O Fieldbook do Reinventor: Ferramentas para transformar seu governo Osborne, D. e Plastrik, P
- 74.** Um modelo conceptual da qualidade do serviço e das suas implicações para a pesquisa futura Parasuraman, A., Zeithaml, V.A & бага, L.L
- 75.** Pode a E-administração impedir a corrupção? Saxena, K.B.C.
- 76.** Para a engenharia da E-Administração: Uma metodologia para o governo electrónico excelente do edifício Aplicações Saxena, K.B.C.
- 77.** O governo electrónico: Um exemplo especial da mudança TIC-permitida Scholl do processo de negócio, H.J.
- 78.** A aplicabilidade internacional da gerência pública nova do `': Leasons de Turquia Sozen, S.& Shaw, I; Jornal internacional da gerência do setor público (setembro 2002), Vol. 15 no. 6, pp. 475-486 (12); Editor: Publicação esmeralda do grupo limitada.

- 79.** O papel da corrupção Stapenhurst da luta interna da administração pública, F.& Langseth, P; Editor: Instituto do Banco Mundial (1997), ASIN do desenvolvimento econômico: B0006QW44S.
- 80.** O comércio vem ao governo no Desktop: aplicações do comércio electrónico no público Setor Stowers, G.N.L; Doação de PriceWaterhouseCoopers para o negócio do governo.
- 81.** Impulso de tecnologia, tração da legislação? O governo electrónico na União Europeia Strejcek, G & Theil, M; Sistemas de apoio da decisão, Vol. 34 (2002), pp 305-313.
- 82.** O governo electrónico: Uma rota nova à qualidade Teicher, J., Hughes, O. e Dow do setor público, N; Qualidade de controlo do serviço (novembro 2002), Vol. 12 no. 6, pp. 384-393 (10); Editor: Publicação esmeralda do grupo limitada
- 83.** Exame global do governo electrónico, centro dos estudos de mercado do mundo http://www.worldmarketsanalysis.com/e_gov_report.html
- 84.** Modelo Da ESCADA do ` `: Uma aproximação detalhada para o governo de controlo e de medição Desempenho na era Post-modern Zeppou, M & Sotirakou, T.; Jornal internacional do público Gerência do setor (junho 2003), Vol. 16 no. 4, pp 320-332 (13); Editor: Grupo esmeralda Publicação limitada.

Iniciativas globais da estrutura de interoperabilidade

Reconhecendo a importância da estrutura de interoperabilidade e a sua relevância e impacto na e-administração, muitos países evoluíram ou no processo de evoluir sua nacional estrutura de interoperabilidade para o negócio do governo assim como para outros setores. Este nacional As estruturas do governo electrónico endereçam o uso de várias tecnologias e protocolos. Cada um nacional a estrutura endereça alguma combinação das seguintes tecnologias/estruturas, assim como outro:

- **Protocolos dos trabalhos em rede LAN/WAN**
- **Serviços de diretório**
- **Nomeação do domínio**
- **Protocolos de transferência de ficheiros, do hypertext e da mensagem**
- **Integração da mensagem/dados**
- **Esquema/registros dos Metadata**
- **Serviços com suporte na internet e computação distribuída**
- **Segurança**
- **Autenticação**
- **Jogos de caracteres**
- **Serviços do newsgroup**
- **Navegadores e visores**
- **SMS/WAP/iMode**
- **Reusability**

As iniciativas notáveis da estrutura de interoperabilidade por alguns dos países são discutidas no sumário abaixo:

| Reino Unido

A estratégia em linha BRITÂNICA prevê os melhores serviços públicos costurados às necessidades do cidadão e negócio, fundado na circulação da informação sem emenda através do governo. O governo electrónico A estrutura de interoperabilidade para o Reino Unido exps as políticas técnicas do governo e especificações para conseguir a interoperabilidade e a coerência da TIC através do setor público. O e O GIF define as condições prévias essenciais para o governo juntado-acima e web-enabled.

O modelo da estrutura de interoperabilidade do governo electrónico do Reino Unido focaliza no aspectsinterconnectivity 4, integração de dados, acesso e gerência do índice. A pressão principal do a estrutura é adotar as especificações do Internet e do World Wide Web para todo o governo sistemas. A estrutura igualmente exps políticas para estabelecer e executar metadata através do setor público.

| Nova Zelândia

O e-GIF de Nova Zelândia é construído em seguir cinco elementos:

• Relação Process de negócio:

Toma das matérias necessários para permitir gerentes de traçar processos para suportar a agência inter- soluções do negócio; e definir os serviços a ser apresentados baseados no negócio soluções.

• Fornecimento de serviços:

Este elemento cobre as matérias necessários para dar respostas às perguntas dos clientes.

• Acesso:

As matérias necessários para obter o acesso à informação são cobertas neste elemento. Incluída é a segurança; características de métodos de acesso e de tipos de transações previstas.

• Partilha de informação & troca (integração de dados):

Importa necessário para permitir o reconhecimento dos dados-códigos, métodos do reconhecimento, interpretação e formatos usados.

· **Interconexão:**

Matérias necessários para a troca de informação entre um usuário e uma entidade de mecanismos da transmissão do e-government-; mecanismos de transferência (relações) essa ligação meio de transferência (Internet) e um utilizador final, uma segurança e uns protocolos para controlar conexão.

| **India (estrutura de interoperabilidade para a E-Administração (IFEG))**

Em India, o centro nacional da informática (NIC), sob o departamento da informação A tecnologia, o ministério de comunicações e, o governo de India, iniciaram desenvolvimento de uma estrutura de interoperabilidade para a E-Administração (IFEG) de que compreende um jogo políticas e padrões técnicos para facilitar a interação entre a E-Administração isolada aplicações. Leveraging os avanços técnicos recentes a que permitir aplicações interoperar, não obstante as tecnologias subjacentes, IFEG prevê a facilitação juntada-acima fornecimento de serviços através de uma única janela.

Os objetivos principais de IFEG são:

· **Para fornecer usuário-centrou e-serviços facilitando a interoperabilidade dos serviços e sistemas entre a perseguição pública de suas estratégias do governo electrónico**

Políticas de guiamento para a estrutura de interoperabilidade

O desenvolvimento da estrutura de interoperabilidade deve ser governado por um jogo de políticas e diretrizes do sustentamento. As seguintes questões políticas podem ser consideradas importantes ao desenvolver a estrutura de interoperabilidade do governo electrónico para um país em vias de desenvolvimento.

· Ambiente dinâmico:

As tecnologias, os padrões e as exigências do utilizador final estão mudando continuamente com tempo. A estrutura deve poder responder a estas mudanças e deve poder funcionar em a ambiente dinâmico.

· Acesso fácil à informação:

A central à eficácia e à utilidade do governo electrónico, é a habilidade dos utilizadores finais de ganhar fácil alcançar à informação do governo e de setor público. Opção a um utilizador final para terminar tudo transações em um único ponto; provisão de serviços integrated; disponibilidade dos serviços dentro línguas diferentes; meios multi-channel e dos multimédios de comunicação; são todos cruciais ao sucesso do governo electrónico e daqui ao projeto e desenvolvimento da estrutura.

· Adopção de padrões com suporte na internet:

É essencial que a estrutura está alinhada com as especificações e os padrões adotados perto o Internet e o World Wide Web respetivamente a todos os sistemas de informação do public domain.

· tecnologia Bowser-baseada:

Os meios preliminares do acesso a todos os sistemas de informação do public domain devem ser com browserbased tecnologia.

· Uso de padrões preliminares:

XML (Extensible Markup Language) pode ser adotado como o padrão preliminar para dados ferramentas da integração e da apresentação para todos os sistemas de informação do public domain.

· Uso dos standard abertos:

Na medida do possível, o foco deve estar em standard abertos e em software livre. Aberto os padrões permitem a troca de informação entre a ferragem dissimilar, sistemas de exploração e software de aplicação. Por exemplo, XML permite a criação da informação comum formatos. Permite a partilha do formato e dos dados sobre o Internet e o intranet e a transformação dos dados de um formato a outro.

· Uso do software livre:

O software livre tem publicamente - especificações disponíveis. A disponibilidade aberta de sua fonte o código incentiva um desenvolvimento mais adicional no public domain, fazendo os robusta e interoperável. Os objetivos da estrutura devem ser em harmonia com aquelas do software livre (OSS) e conseqüentemente, devem ser avaliados e considerado favorável ao lado dos produtos proprietários.

· Uso de componentes de software reusáveis:

É importante acelerar o ciclo de vida de grandes projetos de software, para evitar principalmente o tempo excedente e para manter o custo do desenvolvimento sob o controle. Esta exigência pode ser parcialmente encontrado empregando componentes e processos reusáveis de software. Os esforços devem ser feitos a identificar e criar os componentes que podem ser usados dentro do cation do appli- assim como transversalmente várias aplicações em ministérios e em departamentos diferentes. O uso de experimentado - e - testado os componentes realçam a qualidade do sistema inteiro.

· Escalabilidade:

Podia sempre haver umas demandas de mudança feitas no sistema de informação, tal como mudanças dentro volumes dos dados, número de transações ou número de usuários. É essencial que as especificações escolhido ter a capacidade a ser escalada para satisfazer estas demandas de mudança.

· **Padrões dos Metadata:**

A standardização dos metadata é essencial se os dados são ser verdadeiramente interoperáveis. Igualmente assegura que o acesso e os serviços de informação que rendem aos cidadãos estão conseguidos sem o conhecimento da estrutura do governo.

A conformidade com a estrutura interoperável deve ser feita imperativa para todo o sistema no O governo. Os mecanismos apropriados devem ser adotados por sistemas da existência e de legado a conformar-se à estrutura.

Quadro das políticas e das especificações para SE se ser continuado com provisão da sustentação, orientação em melhores práticas, em conjuntos de ferramentas e em esquemas concordados. A estratégia inteira ao instrumento o bom governo electrónico deve ser visto na perspectiva a longo prazo e daqui, deve ser suportado por processos vigorosos. O desenvolvimento da estrutura de interoperabilidade deve, conseqüentemente, ser revisto e atualizado de modo contínuo.

Sobre a equipe de projeto

Conjunto de ferramentas do governo electrónico

Equipe de projeto

Neeta Verma

Diretor técnico sênior,
Centro nacional da informática
(neeta@nic.in)

Mohan DAS CONTRA

`D do cientista',
Centro nacional da informática
(mohandas@nic.in)

Sonal Kalra

`B do cientista',
Centro nacional da informática
(sonal@nic.in)