

משרד האוצר
אגף החשב הכללי
תוכנית "ממשל זמין"

תוכנית אב תלת שנתית
תוכנית "ממשל זמין"
e-Government
2005 - 2003

"...ביחד, תוך שימוש מושכל בטכנולוגיה, אנחנו יכולים להבטיח שעד שנת 2005 נוכל להסתכל אחורה לתקופה שלפני עידן "ממשל זמין", ועידן זה יראה לנו רחוק ומיושן כפי שהעידן שקדם לכניסת מכשירי הטלפונים הקבועים והניידים ומכשירי הפקס נראה כיום."

אושר ע"י:
ניר גלעד
החשב הכללי

נכתב ע"י:
יצחק כהן
סגן בכיר לחשב הכללי

תוכן עניינים

3 תמצית מנהלים.....

4 0.רקע היסטורי.....

4 0.1 הגדרת המושג : "ממשל זמין".....

4 0.2 רמות שונות של ממשל זמין.....

5 0.3 החלטות ממשלת ישראל בעשור האחרון הנוגעות לנושא טכנולוגיות המידע.....

7 0.4 מודל 5 השכבות.....

8 0.5 מצב תוכנית "ממשל זמין" במדינת ישראל בסוף שנת 2002.....

8 1. יעדים.....

8 1.1 לקוחות.....

9 1.2 יעדים ומטרות.....

9 1.3 בעיות במצב קיים.....

10 1.4 השתלבות ביעדי הארגון.....

10 1.5 קשר לתכנית עבודה שנתית.....

10 2. יישום.....

10 2.0 כללי.....

11 2.1 מצב קיים ויעדים לשלושת השנים הבאות.....

11 2.1.1 תשתית המחשוב הממשלתית - מרכב"ה.....

11 2.1.2 חיבור משרדים ממשלתיים לאינטרנט (תהיל"ה).....

12 2.1.3 שרותי שלומים מקוונים (שוה"ם).....

12 2.1.4 כרטיס חכם (תמ"ר).....

13 2.1.5 קישור רשתי בין משרדי הממשלה (רשת האינטרנט-נט הממשלתית).....

14 2.1.6 שירותי מידע פנים ממשלתיים (פורטל מידע פנים ממשלתי).....

15 2.1.7 שער הממשלה.....

15 2.1.8 העברת מידע מאובטח לאזרחים ("הכספת").....

16 2.1.9 שירותי טפסים ממשלתי ("שרת הטפסים").....

16 2.1.10 שירותי מידע ייעודיים לעסקים וארגונים גדולים ("ממשל זמין לעסקים").....

17 2.1.11 פרויקט להב"ה לצמצום הפער הדיגיטלי.....

17 3. מימוש.....

17 3.1 גורמים מעורבים.....

17 3.1.1 צוות מעקב מנהלי.....

17 3.1.2 צוות מקצועי.....

18 3.2 לוח זמנים כללי למימוש תוכנית "ממשל זמין".....

18 3.2 לוח זמנים למימוש פרויקט מרכב"ה.....

19 3.3 תקציב.....

תמצית מנהלים

משרד האוצר (אגף החשב הכללי) בהנחיית ועדת ההיגוי הבין משרדית בראשות מנכ"ל משרד ראש הממשלה מעוניינים לפתח ולקדם את תוכנית "ממשל זמין" אשר עיקרה היערכות הממשלה לקראת עולם מתוקשב על ידי יצירת דלפקי שירות וירטואליים הזמינים בכל עת לציבור. תוכנית "ממשל זמין" תתרום תרומה משמעותית **לפיתוח, הידוק ושיפור** הקשר בין:

- הממשלה לבין ציבור האזרחים (Government to Citizen)
- הממשלה לעסקים (Government to Business)
- בין משרדי הממשלה לבין עצמם (Government to Government).

התוכנית **מתבססת על החלטות ממשלה** שהתקבלו בנושא מראשית שנות התשעים, העוסקות בעיקרן בצורך לייעל את השירותים הממשלתיים הניתנים לאזרח, לגופים ציבוריים ולעסקים תוך שימוש בטכנולוגיית המידע.

תוכנית "ממשל זמין" מהווה המשך ישיר וטבעי לפעילות משרד האוצר והאגף למערכות מידע בחשכ"ל עד כה החל בועדת האינטרנט הממשלתית (1997), בפרויקט תהיל"ה (1998) והמשך בפרויקטים שבוצעו בשנים האחרונות וביניהם פרויקט שוה"ם (שירות התשלומים הממשלתי), מרכב"ה (מערכת רוחבית כוללת למשרדי הממשלה) ותמ"ר (תשתית מפתח ציבורי).

תוכנית "ממשל זמין" עוסקת בהקמת תשתיות טכנולוגיות, יישומים ותכנים המשרתים את כלל הציבור: אזרחים, בעלי עסקים וגופים ציבוריים, אשר תורמים לייעול העבודה, שיתוף פעולה והידוק הקשר עם משרדי הממשלה. מעבר לכך התוכנית שמה דגש על הצורך בצמצום הפער הדיגיטלי ומתן הזדמנות לכל שכבות האוכלוסייה לבצע שימוש מושכל בשירותי תוכנית "ממשל זמין".

משרד האוצר הוא הגורם הראשי במשרדי הממשלה המסוגל לדחוף וליישם תוכנית זו. ניסיונות לקידום יוזמות ממשל זמין במסגרות אחרות נתקלו עד כה בבעיות של חוסר בתשתיות, בידע ובכוח-אדם מיומן. החשב הכללי המופקד על כלל מערכות המידע התשתיות בממשלה מאמין ביכולתו לבצע את התוכנית בעיקר בזכות התשתית שכבר הקים, הידע וכוח-האדם המיומן המצוי בשורותיו.

פעילות מתואמת ומוסכמת של משרדי הממשלה במסגרתה של **תוכנית אב תלת שנתית** תקדם באורח משמעותי את תוכנית "ממשל זמין" להישגים הן מנקודת המבט המקומית שמטרתה לייעל את השירות הניתן על ידי משרדי הממשלה ולהביא לשיפור וייעול העבודה מול הסקטור הציבורי והמסחרי והן בראייה בינלאומית ובחינת מיקומה של מדינת ישראל בתחום יחסית למדינת מערביות אחרות.

אנו סבורים שפעילות במסגרת **תוכנית עבודה מוסכמת** תקדם באופן טוב יותר את התפתחות תוכנית "ממשל זמין".

0. רקע היסטורי

0.1 הגדרת המושג: "ממשל זמין"

"ממשל זמין" אין הגדרה יחידה. המונח הוטבע בדו"ח, שהכינה ועדת המשנה לתקשוב ומידע בכנסת ב-1997, מונח זה בה לתאר מדיניות חדשה בתחום השירות לציבור בישראל: "המדיניות החדשה תקרא "ממשל זמין", אשר משמעותה, בהקשר של מהפכת המידע, הוא ניצול טכנולוגית המידע לצורך שיפור, ייעול והידוק הקשר ההדדי בין הציבור לממשל."

"ממשל זמין" הוא המונח העברי ל-e-Government - המקבילה הממשלתית למונח e-Business, שהתפתח בעשור האחרון. באופן תמציתי ניתן לומר כי ההגדרה הרחבה היא: "מילוי תפקידי הממשל באמצעות טכנולוגיה". הגדרה מדויקת יותר, המתאימה לנעשה בפועל, היא:

מתן מידע ושירותים ממשלתיים, תוך שימוש בטכנולוגיה לקשר עם האזרח.

0.2 רמות שונות של ממשל זמין

"ממשל זמין" הוא מושג מופשט, הבא לידי ביטוי בצורות רבות ושונות. קיימות צורות רבות להערכת מידת זמינותו של הממשל, המבוססות ברובן על מודל של התקדמות בשלבים, צעד אחר צעד. מודל מקובל, המבוסס על תהליך התפתחותי של ממשל זמין מלא, כולל 5 שלביםⁱⁱ:

שלב ראשון - פרסום מידע על ידי הממשלה אודות עצמה.
 שלב שני - תקשורת עם האזרח בדואר אלקטרוני ובאמצעים אלקטרוניים אחרים.
 שלב שלישי - מתן אפשרות לביצוע פעולות כמו תשלומים, מילוי טפסים ועוד.
 שלב רביעי - יכולת פרסונליזציה של השירותים (התאמתם לאזרח).
 שלב חמישי - שינוי ארגוני כולל, המאפשר התמודדות עם שירותים מקוונים מלאים ועם ביצוע פעולות מקצה לקצה הכוללות זיהוי מקוון של האזרח.
 לאחרונה, בדו"ח שסוקר את מצב הממשל הזמין בעולםⁱⁱⁱ, השתמש האו"ם בסולם דומה, המנסה להיות רחב יותר (כך שיתאים גם להשוואה של מדינות מפותחות פחות). גם בסולם זה ישנן 5 דרגות של ממשל זמין בהתייחסות למצבה של מדינה ביחס לשירותים שהיא מעניקה:

- Emerging - קיומם של מספר אתרים ממשלתיים סטטיים ובעלי מידע מוגבל.
- Enhanced - המידע והתכנים באתרים הממשלתיים מתעדכנים בצורה שוטפת.
- Interactive - האתרים הממשלתיים כוללים אפשרות להורדת טפסים ויצירת קשר עם גורמים ממשלתיים (דוא"ל ודרך ה-web).
- Transactional - האתרים הממשלתיים כוללים אפשרות לביצוע תשלומים מקוונים.
- Seamless - אינטגרציה מלאה של כל שירותי הממשל באינטרנט. ניתן לבצע כל פעולה מול גופי הממשל באמצעות האינטרנט.

בחירת שירותי "ממשל זמין" מנקודת מבטו של הלקוח (הציבור הרחב), מצריכה בחינה של כל שירות לגופו. הצורך הבסיסי של האזרח הממוצע הוא ביצוע פעילות מסוימת מול הממשל. שירותי ממשל זמין יכולים לתת מענה לצורך כזה ברמות הבאות:

1. מתן מידע מקדים - הסברים על חוקים, תקנות וזכויות אישיות, מוקדי שירות, זמני פתיחה, מה צריך להביא לצורך קבלת השירות, תנאים מקדימים, דוגמאות טפסים וכד' - מידע זה יחסוך טעויות, המתנה לצורך שאלה והגעות מיותרות לנקודות השירות.

2. **שירות חלקי** – מתן אפשרות לקצר תהליך באופן חלקי כגון : הורדת טפסים למילוי ומשלוח, שימוש בדואר אלקטרוני לביצוע שאילתות מידע מקוונת וכל אמצעי המאפשר לאזרח לבצע חלקים מהתהליך ללא צורך להגיע למוקד השירות – הטכנולוגיה במקרה זה משמשת בעיקר כמתווכת בין האזרח לבין הפקיד המבצע את הפעולה. שירות זה הנו בד"כ איטי יותר משירות ישיר בלשכת השירות, אך הוא חוסך לאזרח את ההגעה למקום ואת התלות בזמני השירות.
3. **שירות מקוון** – ביצוע השירות כולו באופן מקוון – טכנולוגיה המאפשרת שירות עצמי, מענה מיידי וזמינות 24 שעות ביממה.

שאיפתה של תוכנית "ממשל זמין" בכל אחת מהרמות שתוארו הוא להגיע למצב של שירות מקוון, שינוי ארגוני כולל ו-Seamless Government

0.3 החלטות ממשלת ישראל בעשור האחרון הנוגעות לנושא טכנולוגיות המידע

בעשור האחרון ממשלות ישראל היו ערות להתפתחות טכנולוגיות המידע ובשורה של החלטות החל בראשית שנות ה-90 ועד לאחרונה ניסו לרתום טכנולוגיה זו לשיפור השירות הציבורי.

בשנת 1989 הוגשו לממשלה מסקנות "ועדת קוברסקי" שכללו המלצה "להתקדם במהירות לתקשוב מלא של המנהל הממשלתי כדרך עיקרית ליעולו ולהכין תוכנית כוללת בנושא". הועדה סברה בזמנו שיש למנות את נציב שרות המדינה כאחראי לקידום הנושא וזה הקים ועדת "תקשוב המנהל הממשלתי" שמסקנותיה שפורסמו בשנת 1993 וכללו בין השאר :

- הגברת התקשוב ברמה הלאומית וניצול משאבים במטרה לתת שירות יעיל למוסדות ציבוריים ולסקטור הציבורי.
- לתת לציבור הרחב לרבות לעסקים פרטיים ומוסדות, גישה מבוקרת באמצעי תקשוב למידע הגלוי הקיים במשרדי הממשלה.
- לקבוע מדיניות ודרכי פעולה לתאום בין המערכות הממשלתיות והציבוריות העוסקות בהיבטים שונים של הנושא ובעיקר לתאום בין משרד האוצר, אגף תקציבים, החשב הכללי, משרד התקשורת ומערכות ממוחשבות בסקטור הציבורי.
- להטיל אחריות לביצוע התקשוב על מנכ"לי המשרדים ולמנות ועדת מנכ"לים בין משרדית לתיאום ומעקב.

בשנת 1997, הקים המשנה לחשב הכללי מר יצחק קליין בשיתוף יחידת המחשוב בחשב הכללי בראשותו של יצחק כהן את ועדת האינטרנט הממשלתית. הועדה הוקמה במטרה לקבוע תקני וסדרי עבודה להקמת אתרי אינטרנט ממשלתיים ולהטמיע את טכנולוגיות המידע והתקשוב במשרדי הממשלה תוך כדי קביעת נהלי עבודה מתאימים, ביצוע פרויקטים מדגימים והכנה של תוכניות להכשרה של כוח-אדם. הועדה פעלה בשיתוף משרדי הממשלה במסגרת צוות היגוי שהתכנס בקביעות. אחד ממסקנות הוועדה היה שיש צורך בהקמת תשתית ממשלתית מרכזית לאספקת שירותי אינטרנט מאובטחים לממשלה. תוצאת הדיונים שנערכו בחשכ"ל בין ראשי האגף הביא להקמתו של פרויקט תהלי"ה (תשתית האינטרנט הממשלתית לעידן המידע) שהופעל החל משנת 1997.

פעילות ועדת האינטרנט הממשלתית במשרד האוצר ובנוסף פעילותה של ועדת משנה מיוחדת לתקשוב ומידע של הכנסת (שפרסמה דוח מיוחד בנושא במהלך שנת 1997), הביאו להחלטת ממשלה בנושא "היערכות ישראל לקראת עידן המידע" בתאריך 8 לספטמבר 1997 ובה הוחלט בין השאר –

- ליזום שינוי חקיקה במטרה להביא להיערכות נאותה של מדינת ישראל לעידן

המידע.

- להביא לייעול המשק והסקטור הציבורי תוך שימוש בטכנולוגיות המידע
- לפעול למתן שירותי ממשל באמצעות האינטרנט במטרה להעלות את רמת השירות לאזרח.
- להקים אתר גישה לשירותי הממשלה באינטרנט (שער הממשלה).
- להגדיר תקן מחייב לאמצעי זיהוי ואבטחה אישיים (כרטיס חכם).
- ליזום תוכנית חלוץ בתחום טכנולוגיות המידע.
- לכוון מועצה ציבורית לתקשוב ומידע.

בשלוש החלטות ממשלה (שתי החלטות מיום 22 למרץ 1998 והחלטה נוספת מיום 25 ליוני 1998) שהתקבלו באמצעות ועדת השרים לענייני מדע וטכנולוגיה ואשר צורפו לפרוטוקול הממשלה נקבע:

- משרדי הממשלה ויחידות הסמך שלהם יחלו בהפעלת תיבות דואר אלקטרוני מול הציבור בלשכות השר, סגן השר, המנכ"ל, הדובר, פניות הציבור ויחידת הדואר באמצעות פרויקט תהיל"ה.
- משרדי ממשלה יחויבו להקים אתרי אינטרנט לפרסום המידע שלהם.
- הטפסים הממשלתיים של כל משרדי הממשלה יופצו גם באמצעות האינטרנט.
- **פרויקט תהיל"ה אחראי על מימוש התשתית הייעוץ וההדרכה ליישום ההחלטות ובכלל זה נושא אבטחת המידע שנדרש לביצוע ההחלטות.**

בפרוטוקול הממשלה מיום 12/5/2002 התקבלו החלטות המהוות את ההמשך הישיר להחלטות הקודמות ומעגנות את פעילות משרדי הממשלה בתוכנית ממשל זמין ובכללם:

- הקמת תשתית כוללת למימוש תוכנית "ממשל זמין" במדינת ישראל באמצעות פרויקט תהיל"ה
- הקמת מערכת תשלומים ורכישת מוצרים מקוונת מרכזית מול הציבור (שוה"ם)
- ביסוס מערכות הזדהות וחתימה אלקטרונית בממשלה באמצעות פרויקט תמ"ר כולל שימוש במערכת טפסים לאזרח, קישור מאובטח למאגרי המידע הממשלתיים
- ביסוס מערכות תמיכה להטמעת השימוש בטכנולוגיות המידע באזורי פריפריה באמצעות פרויקט להב"ה
- הקמת מרכזי תמיכה טלפונים לציבור שאינו יכול להשתמש בטכנולוגיות המידע
- לבסס את מימוש תוכנית "ממשל זמין" בתוך משרדי הממשלה באמצעות הקמת פרויקט מרכב"ה אשר ייעל, ישדרג ויפשט את זרימת המידע בתוך הממשלה.
- הקמת רשת אינטר-נט ממשלתית שתאפשר העברת מידע מאובטח בין משרדי הממשלה
- הקמת ועדת היגוי בין משרדית בראשות מנכ"ל משרד ראש הממשלה ובהשתתפות הנהלות משרדי הממשלה צורך יישום החלטה

מעבר להחלטה זו, התקבלה בתאריך 28 לאוקטובר 2002 החלטה נוספת במסגרת ישיבת ועדת השרים לענייני מדע וטכנולוגיה לגבי הקמתה של "ועדה לאומית לטכנולוגיית חברת המידע", במסגרת ועדה זו הוחלט לפעול למען קידום הנושאים הבאים:

- הקמתה של ועדה שתשמש גוף מנחה ברמה הלאומית לרתימת טכנולוגיית המידע לצורך השגת יעדים חברתיים וכלכליים במדינת ישראל
- הועדה תתווה מדיניות בראייה לאומית ותהווה גוף מתאם ומייצע להחלטות ולמדיניות הנקבעות בצמתים שונים במדינה.
- הוועדה תביא לשדרוג המדינה לסטנדרטים של מדינות מתקדמות והצבתה של ישראל כאחת המובילות העולמיות בתחום זה.
- בראש הוועדה יעמוד מנהל תוכנית "ממשל זמין" במשרד האוצר.

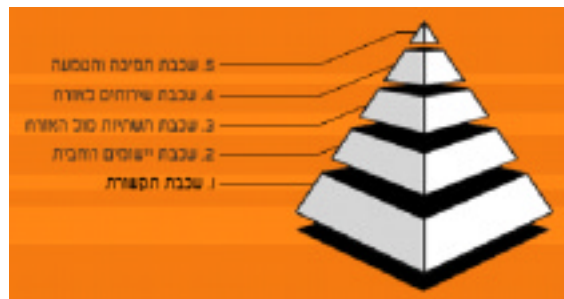
שר האוצר מינה את מר יצחק כהן לעמוד בראש התוכנית.

0.4 מודל 5 השכבות של תוכנית "ממשל זמין"

מודל 5 השכבות מחלק את תוכנית "ממשל זמין" חלוקה טכנולוגית, ומתאר את מכלול המערכות הנדרשות לצורך מימושה של תוכנית "ממשל זמין".

השכבות פרושות לרוחבו של מכלול השירותים. כל שכבה מטפלת ברמת עומק מסוימת לאורכו של הקשר בין האזרח לבין הממשלה.

האזרח נמצא בראש הפירמידה. ככל שהשכבה נמוכה יותר - כך היא מכילה טכנולוגיות תשתיות יותר, שלמרות ריחוקן היחסי ממשמש הקצה, הן הבסיס המאפשר את הפונקציונאליות הדרושה.



השאיפה למצוינות בשירות הממשלתי הכוללת שידרוג של מערכי המידע הממשלתיים התשתיתיים מצריכה טיפול במקביל בכל 5 הרמות.

את חמש השכבות ניתן לחלק לשלוש שכבות מובילות :

1. **תשתית פנים ממשלתית** הכוללת את מערכות המידע בממשלה ואת רשת התקשורת המחברת בין המשרדים השונים (שכבה 1 ו 2)
2. **תשתית מערכות מידע מול הציבור** הכוללת את יישומי הממשל הזמין ואת הפלטפורמה התקשורתית המחברת בין מערכי המידע הפנים ממשלתיים ורשת האינטרנט (שכבה 3 ו 4)
3. **תשתית ההתקשרות לאזרחים הכוללת** : הדרכה, הטמעה ומערכות הזדהות וכרטיס חכם (שכבה 5).

להלן פירוט השכבות :

שכבה 1 – תשתית תקשורת פנים-ממשלתית : הבסיס ליכולת של ממשלה לטפל באזרח הוא קיומה של תשתית תקשורת פנים-ממשלתית, שתאפשר העברת מידע בתוך הממשלה ותיתן לגופי ממשלה שונים יכולת לספק שירותים תחת אותה מעטפת. באין תשתית כזו, נאלץ כל משרד לעבוד באופן עצמאי, ורמת השירות נפגעת באופן ישיר – הן בשל חוסר האחידות והביזור והן מכיוון שלא כל המשרדים יקדמו ממשל זמין באופן עצמאי ובמהירות הרצויה.

שכבה 2 – יישומים רוחביים : שכבה פנים-ממשלתית של יישומים ומאגרי מידע רוחביים בממשלה. זהו מערך היישומים הפנים ממשלתי, המכסה מגוון נושאים הנטועים בלב הארגון: תקציב, לוגיסטיקה, כוח אדם וכד'. איחוד זה של המידע והמערכות מאפשר את השפה המשותפת ואת יכולת הנגישות, הדרושות בכדי להגיע לאינטגרציה של השירותים.

שכבה 3 – תשתית מול האזרח : שכבה זו כוללת תשתית תקשורת וכן טכנולוגיות המאפשרות

פתיחות של המערכות הממשלתיות, תוך שמירה על אבטחת-מידע, לצורך יצירת הקשר עם האזרח. קיומן של שכבות 1 ו-2 מאפשר שימוש בתשתית מאוחדת כלל-ממשלתית לקשר עם האזרח.

שכבה 4 – יישומים לשירות האזרח: שכבה זו כוללת את מערך יישומי ממשל זמין, דרכם משתמש האזרח באתרים מקוונים ומבצע בהם פעולות. יישומים אלו נבנים במיוחד לשירות הציבור ומותאמים לצרכיו. חלק מהיישומים הם מרכזיים, כלל ממשלתיים אך רובם משרדיים ספציפיים.

שכבה 5 – תמיכה והטמעה: שכבה המכילה טכנולוגיות ומשאבים פיזיים, הדרושים להדרכה ולהטמעה של הטכנולוגיה בקרב אוכלוסיות מתקשות. שכבה זו אחראית על סגירת הפער הדיגיטלי ועל ניצול המערכות בפועל על ידי האזרח הפשוט.

0.5 מצב תוכנית "ממשל זמין" במדינת ישראל בסוף שנת 2002

ישראל דורגה בשנת 2001 בשני סקרים יוקרתיים ונפרדים במקום השביעי בדוח של ה-World Market^{iv} ובמקום ה-17 בדו"ח של האו"ם^v. דרוגים אלו נותנים אינדיקציה השוואתית לנעשה בתחום זה בישראל ולקדמה הרבה שהושגה בשנים האחרונות בתחום.

קידמה זו הושגה בעיקר בזכות הפעילות הרבה שבוצעה בשנים 1997 עד 2002 במשרד האוצר ובמשרדי ממשלה אחרים.

אם זאת, העשייה הנדרשת להמשך קידום תוכנית "ממשל זמין" היא רבה ודורשת **האחדת תשתיות** במשרדי הממשלה ו**זמינות גדולה יותר של מערכות מידע ממשלתיות** לציבור הרחב. בנוסף יש להשקיע בקידום המודעות הציבורית לנושא שירותי ממשל זמין וכן את היכולת של כלל שכבות הציבור לבצע שימוש מושכל בטכנולוגיות המידע המפותחות על ידי משרדי הממשלה.

פעילות מתואמת של משרדי הממשלה במסגרתה של **תוכנית אב תלת שנתית** תתרום לקידום משמעותי של תוכנית "ממשל זמין" בשנים הקרובות ולהישגים בתחום הן מנקודת המבט המקומית והן מנקודת מבט בינלאומית.

תוכנית מתואמת יכולה לייעל את השירות הניתן על ידי משרדי הממשלה לציבור ולהביא לשיפור ייעול העבודה מול הסקטור הציבורי והמסחרי.

1. יעדים

1.1 לקוחות

לתוכנית מספר קבוצות לקוחות:

א. בראש וראשונה - כלל הציבור הרחב שיוכל לבצע שימוש בתוצרי התוכנית לשם שיפור הקשר עם משרדי הממשלה ושיפור רמת השירות שהוא מקבל.

ב. גופים ציבוריים גדולים, עסקים גדולים, עסקים קטנים וארגונים שיוכלו לשפר את העבודה והזמן הנדרש בתקשורת והעברת מידע אל וממשרדי הממשלה.

ג. עובדי המדינה בכלל משרדי הממשלה שיפיקו תועלת מקידום ושיפור סביבת העבודה.

ד. מנהלי מערכות המידע במשרדים ומובילי תוכן בתחומים השונים שהמערכות יאפשרו להם להקים שירותים לאזרח באופן מהיר, זול ונח.

בשלב הגדרת הצרכים לתוכנית האב, יהיה נציג הלקוחות מר יצחק כהן, מנהל תוכנית "ממשל זמין".

בשלב האפיון המפורט והביצוע, יוגדר מומחה יישום לכל פרויקט במסגרת התוכנית בנפרד, ובשיתוף עם המשרדים המשתתפים בפרויקט.

1.2 מטרות

מטרות התוכנית הם:

- קידום משמעותי של הקשר והעברת המידע בין הממשלה לבין האזרח, בין משרדי הממשלה לעסקים **תוך כדי ייעול** השירות הניתן להם.
- יצירת **ממשק אחיד** לשירותים המקוונים הניתנים על ידי הממשלה לציבור, למוסדות ולעסקים.
- **חסכון בעלויות** על ידי האחדת תשתיות ומניעה בפיתוח של מערכות מידע כפולות במשרדי הממשלה.
- שמירה על **אבטחת מאגרי המידע** ורשתות המידע הממשלתיות ברמת אבטחת מידע מהגבוהות בעולם.
- העברה של כ-20% **מהפעילות** של האזרח והעסקים מול הממשלה בשלוש השנים הקרובות ליישומי תוכנית "ממשל זמין".
- **שדרוג פנימי** של מערכות המידע הממשלתיות על מנת ליצור תשתית מחשוב מתקדמת ומותאמת לתוכנית "ממשל זמין".
- **צמצום הפער הדיגיטלי** על ידי מתן תמיכה לאוכלוסייה שאינה נחשפת לטכנולוגיות המידע.

1.3 בעיות במצב קיים

1. מערכות תשתית ומידע מיושנות בממשלה
 - מערכות מידע ממשלתיות **ישנות שאינן מתקשרות** אחת עם השנייה ומבוססות על פיתוחים עצמיים שקשים מאוד לתחזוקה, דבר הגורם לשכפול של המידע בין מערכות.
 - קושי לסנכרן את המערכות אחת עם השנייה.
 - קושי לתחזק את המערכות.
2. קושי באיתור מידע ממשלתי מקוון.
 - המידע הממשלתי אינו נגיש במלואו לאזרח ולעסקים. שער הממשלה המשמש כנקודת כניסה ראשית מיושן. אין מנגנוני חיפוש רוחביים וגישה מספקת לשירותים, טפסים וכד'.
 - מעט שירותים המאפשרים לאזרח ולעסקים לקבל מידע אישי במערכי המידע הממשלתיים.
3. מספר מוגבל של מערכות תשלום ורכש ממשלתיות המאפשרות ביצוע תשלום בין האזרח לבין הממשלה באופן מקוון (מיסים ואגרות ומכירה של שירותים ממשלתיים):
 - שירותים ממשלתיים רבים אינם מוצעים בגלל חוסר יכולת לגבות תשלום בעבורם.
 - זמן רב של אזרחים מבוזבז בתהליכי התשלום הקיימים של מיסים ואגרות, ותשלום עבור שירותים.
4. לא קיימים עדיין אמצעי הזדהות לעבודה מאובטחת במדיה הדיגיטלית בין הממשלה לאזרחים ובין הממשלה לעסקים.
5. מתרחב הפער הדיגיטלי בין שכבות חלשות לבין שכבות מבוססות בשימוש בטכנולוגיות המידע ושירותי ממשל זמין.
 - נגישות נמוכה לשימוש בטכנולוגיות המידע באזורים ממעמד סוציו-אקונומי נמוך.

- חוסר ידע מתאים, הכשרה ותמיכה באזרחים ממעמד סוציו-אקונומי נמוך בשימוש בטכנולוגיות המידע.
- 6. כשלים בחשיפת המידע הממשלתי באופן מאובטח לציבור הרחב.
- מערכות מידע מחוברת דרך רשתות לא מאובטחות.
- אין אחידות בתקנים בהם משתמשים המשרדים השונים לציבור מאגרי מידע לרשת האינטרנט (חלק מהמשרדים עדיין מתחברים לרשת באמצעות ספקים פרטיים).

1.4 השתלבות ביעדי הארגון

1. הגברת התקשוב ברמה הלאומית וניצול משאבים במטרה לתת שירות יעיל למוסדות ציבוריים ולסקטור הציבורי.
2. מתן גישה מבוקרת לציבור הרחב לרבות עסקים פרטיים ומוסדות, למידע הגלוי הקיים במשרדי הממשלה.
3. ייעול המגזר הממשלתי כדי לתת שירות טוב יותר ומהיר לאזרחים ולעסקים.
4. הגדלת כמות המידע הממשלתי הנגיש כיום לציבור הרחב. מתן כלים פשוטים לפרסום ולאחזור המידע.
5. ריכוז המידע הממשלתי בנקודות כניסה ידועות לשם נגישות גבוה יותר למידע מצד הציבור.
6. הרחבת היכולות למכירה של שירותים ומוצרים על ידי משרדי הממשלה באמצעים אלקטרוניים, ומתן יכולות לאזרח לשלם מיסים ואגרות באמצעים אלקטרוניים.
7. התייחסות רוחבית ונושאת למידע ולא על פי השתייכות משרדית. מעניינו של הציבור הוא קבלת המידע הכולל לגבי נושא מסוים ולא ליפול בין תחומי האחריות של המשרדים.
8. הגדלת הקשר והעברת המידע בין משרדי הממשלה לשם שיפור העבודה והתאום.
9. שיתוף מידע בין משרדי הממשלה באמצעות כלים טכנולוגיים. ושיתוף בין משרדי הממשלה בפיתוח יישומים ושימוש ביישומים קיימים.

1.5 קשר לתכנית עבודה שנתית

המסמך יהווה בסיס לתוכנית עבודה תלת שנתית בתחום "ממשל זמין" לשנים 2003-2005, כתלות בשינויים הטכנולוגיים והארגוניים.

2. יישום

2.0 כללי

מטרת תוכנית "ממשל זמין" היא היערכות הממשלה לקראת עולם מתוקשב על ידי יצירת דלפקי שירות וירטואליים הזמינים בכל עת לציבור.

אין בתוכנית זו כדי להקיף את כל הנושאים הכלולים בתחום "ממשל זמין", מטרתה לקדם נושאים מרכזיים שיש בהם בכדי ליצור מנוף לקידום התחום במשרדי הממשלה. פועל יוצא של תוכנית זו יכול להיות פעולה משלימה של משרדי ממשלה בתחום "ממשל זמין" על פי המודלים ואמות המידה שיקבעו במסגרת התוכנית.

מטרות התוכנית מדגישים את הסינרגיה שבין שירותים דומים לרוחב הממשלה, ומאפשרים להגיע לרמת שירות שמשרדי הממשלה לא יכולים לפתח עצמאית.

תוכנית האב מבוססת על המודל לקידום תוכנית "ממשל זמין" שגובש במשרד האוצר, ומכונה "מודל 5 השכבות".

2.1 מצב קיים ויעדים לשלושת השנים הבאות

2.1.1 תשתית המחשוב הממשלתית - מרכב"ה

הפער הרב בין הצורך במערכות רוחביות לבין המחסור בהם בממשלה, הביא את משרד האוצר ליזום את הקמת פרויקט מרכב"ה. זהו פרויקט המחשוב הממשלתי הגדול ביותר המתעד לעצב את פני המחשוב במשרדי הממשלה בעשור הקרוב.

פרויקט מרכב"ה מהווה תוכנית מסגרת, שמטרתה להביא לשיפור בשירות לאזרח ובאיכות פעילות הממשלה דרך שיפור תהליכי עבודה ותשתיות המחשוב המשרתות אותה. הפרויקט בא לתת מענה לדרישות הרוחביות של מערכות, המתופעלות כיום על ידי גורמים השייכים ליחידות שונות בממשלה, תוך אינטגרציה למערכות הייעודיות של כל משרד ומשרד. הנושאים המתוכננים לקבל פתרון בשלבים הראשוניים של יישום הפרויקט הם **תחומי הכספים, ניהול משאבי-אנוש ולוגיסטיקה** וכן מערכות מנהלתיות (של משטרת ישראל ושל הדיור הממשלתי). יישומים אלה מובלים ומנוהלים על ידי נציבות שירות המדינה, משטרת ישראל וגופים שונים במשרד האוצר.

הפרויקט יאפשר הקצאת משאבים שעד היום לא ניתן היה להקצות לצורך פתיחת המערכת לאזרח. בניגוד למבנה הנוכחי בו נדרש אפיון ופיתוח של ממשק לאזרח לכל מערכת של כל משרד בנפרד (דבר שנעשה במסורה) השקעה חד-פעמית תאפשר לפתוח את כלל המערכת הממשלתית בצורה אחידה וברמת שירות גבוהה.

קיום תשתית מאוחדת יאפשר לכל משרד להשיג אינטגרציה טובה יותר בין תחומים, שמוחשבו עד כה בנפרד ובאופן לא אחיד. הדבר יאפשר ניהול טוב יותר של המשרד, יכולת רבה יותר של המערכות לגדול ולהתאים לשינויים במשרד, ויכולת משופרת לפתיחת מידע לציבור באופן מרכזי. לאף משרד לא הייתה עד היום היכולת ליצור איחוד כזה מתוך משאביו העצמיים.

הפרויקט נמצא היום בשלבי הקמה, לאחר מכרז גדול בו נבחרה התשתית הטכנולוגית של SAP. תחילת יישום המערכת תהייה במשרדי האוצר ובמערכות הניהוליות הצמודות אליו וכן במשרד המדע.

מטרות הפרויקט בשלושת השנים הבאות:

- בנייה והתאמה של מערכת ה-SAP לצרכים הממשלתיים הייחודיים.
- הטמעת מערכת מרכב"ה בכ-40% ממשרדי הממשלה.
- יצירת ממשקים ליישומים הכלולים בתוכנית "ממשל זמין".
- שדרוג מערכות המידע המרכזיות בממשלה.

2.1.2 חיבור משרדים ממשלתיים לאינטרנט (תהיל"ה)

פרויקט תהיל"ה הוקם ב-1997 בכדי לספק שני שירותים עיקריים למשרדים השונים:

- א. מתן גישה ברמת אבטחה גבוהה אל שירותי האינטרנט, למשתמשים ממשלתיים מעמדות העבודה שלהם. עד הקמתה של תהיל"ה, החיבור לרשת האינטרנט של משרדי הממשלה סיכן את המידע ומערכות המידע הפנים-ממשלתיות. הפתרונות שנמצאו נעו מעמדת אינטרנט בודדת בספריה, דרך שני מחשבים על שולחנו של העובד הזכאי לכך, ועד חיבור ישיר לשדירת האינטרנט אשר סיכן את אבטחת המידע של הרשת המשרדית (ושל כלל הרשת הממשלתית).
- ב. הקמת תשתית מאובטחת לאירוח אתרי ממשלה, שיספקו מידע ושירותים לציבור, ב"חווית שרתים" מאובטחת. מנגנוני אבטחת מידע יגנו על שלמות הנתונים. עד הקמתה של תהיל"ה התארחו האתרים אצל ספקי שירות פרטיים (ISPs) ברמת אבטחת מידע נמוכה יותר ובחלקם אף נפרצו והושחתו (שישה אתרים ממשלתיים שהתארחו אצל ספקים פרטיים נפרצו במהלך שנת 2001).

המניע העיקרי להקמת תהלי"ה היה הצורך בהגנה על מאגרי המידע הממשלתיים באינטרנט ומניעת התקפות סייבר-טרור. תהלי"ה מאפשרת למתארחים בה להיות חלק בלתי נפרד ממהפכת הממשל הזמין, תוך שמירה על רמת אבטחה מקסימאלית.

במצב הנוכחי מוגבלת תהלי"ה ברמת היתירות שבה. כמו כן, קיימים עוד מספר רב של תשתיות ושירותים רוחביים שיש להוסיפם לתהלי"ה על מנת להגדיל את רמת אבטחת המידע מחד ומצד שני את רמת השירותים הניתנים למשרדים.

מטרות הפרויקט בשלושת השנים הבאות:

- התמודדות מול התקפות סייבר-טרור וניסיונות פריצה של ארגונים וממשלות זרות למערך המידע הממשלתי..
- הוספת תשתיות שרידות והרחבת המערכות על מנת לעמוד ביעדי תוכנית "ממשל זמין".
- הוספת שירותים הדרושים למימוש תוכנית "ממשל זמין" (כספ"ת, תמ"ר ומרכב"ה).

2.1.3 שרות תשלומים מקוונים (שוה"ם)

בעולם המערבי מתפתח במהירות רבה נושא התשלומים האלקטרוניים באמצעות רשת האינטרנט. יכולת זו מאפשרת למשתמש לרכוש מוצרים ולבצע העברות של אמצעי תשלום מבלי צורך לבזבז זמן בהמתנה או חיפוש. במרבית המדינות המתקדמות בעולם ניתן כיום לשלם מיסים ואגרות באמצעות רשת האינטרנט וכן לרכוש שירותים ומידע שהממשלה מציעה לאזרחיה. יכולות אלו מביאות לקיצור בזמן ההמתנה של האזרח ומאפשרות לממשלה להציע שירותים רבים שלא ניתן היה להציעם קודם.

שוה"ם התפתח במהלך השנים 2001 ו-2002 וכולל כרגע כ-20 שירותים מתוכם כ-5 משמעותיים (תשלומי קנסות, חידושי רשיונות ותשלום מע"מ). במהלך שנת 2002 נגבו באמצעות המערכת תשלומים בסך של 250,000,000 ₪. על מנת להגדיל את כמות השירותים הניתנים לאזרח ולעסקים יש להמשיך ולפתח את הפרויקט הן טכנולוגית - על ידי פיתוח תשתיות תוכנה וחומרה מתאימות, והן מבחינת כמות השירותים המוצעים לאזרח באמצעותו.

מטרות הפרויקט בשלושת השנים הבאות:

- הגדלת כמות השירותים כך שלכל משרד ממשלתי/יחידת סמך ממשלתית תהיה תשתית תשלומים דיגיטאלית, עם דגש חזק לשירותים מרכזים בממשלה (למשל אגפי המיסים).
- פיתוח שירותים ייעודיים לעסקים וארגונים גדולים.
- הגדלת היקף המסחר באמצעות השירות לעד 20% מסך הפעילות העסקיות המתבצעות בין הציבור לבין הממשלה.
- תמיכה בסחר אלקטרוני בהיקפים גדולים והכנת מנגנוני סליקה שיאפשרו תשלום מקוון מול כל הגופים הבנקאיים תוך התמודדות עם בעיות אבטחת מידע.
- הוספת שירותים ביניהם – תמיכה במוצרים דיגיטליים, שילוב עם פרויקטי הטפסים והמכרזים, ושילוב עם פרויקט הכרטיס החכם לזיהוי המשלם ושליפת תשלומים אישיים.

2.1.4 כרטיס חכם (תמ"ר)

תעודת הזהות הפיזית הנמצאת כיום בידי אזרחי המדינה ומשמשת כמזהה לאומי אינה מתאימה לעידן המידע, ולא ניתן באמצעותה לספק שירותים שדורשים הזדהות לוגית מאובטחתמול מאגרי המידע הממשלתיים.

- בעידן שירותי ממשל זמין יש צורך באמצעי זיהוי שיאפשר :
 - זיהוי מרחוק באמצעות טכנולוגיית המידע לצורך שימוש במאגרי המידע הממשלתיים וקבלת מידע אישי רגיש.

- ביצוע עסקאות הדורשות זיהוי.
- יכולת חתימה על מסמכים ואישורים מרוחק.

בכדי לספק שירותי ממשל זמין מתקדמים לאזרחים ולעסקים, ולאור התקדמות חוק חתימה אלקטרונית הוקם פרויקט תמ"ר. הפרויקט נועד לאפשר לאזרחים לעובדי המדינה ולעסקים לקבל שירותים ולבצע פעולות מול משרדי הממשלה בצורה בטוחה ונוחה.

הפרוייקט כולל את המרכיבים הבאים:

- תעודת זהות מבוססת כרטיס חכם וחתימה אלקטרונית לכל אזרח (פרויקט תל"ס).
- תעודת עובד מבוססת כרטיס חכם וחתימה אלקטרונית לכל העובדים במשרדי הממשלה (פרויקט תמו"ז).
- תעודה מבוססת כרטיס חכם לבעלי עסקים, לצורך קבלת מידע וביצוע פעולות מול גופי הממשל.

מטרות הפרויקט בשלושת השנים הבאות:

- הנפקת תעודות זהות חדשות מבוססות כרטיס חכם ל-60% מכלל אזרחי ישראל.
- הנפקת כרטיס חכם ממשלתי לכלל עובדי הממשלה.
- הגדרת תקנים לנושא חתימה אלקטרונית בממשלה ובניית יישומים מתאימים לצורך הטמעת הנושא.

2.1.5 קישור רשתי בין משרדי הממשלה (רשת האינטר-נט הממשלתית)

כיום אין קישור ממשלתי בין הרשתות של המשרדים השונים. דואר אלקטרוני למשל, עובר דרך שרתי-דואר חיצוניים ולכן אינו מתאים לשימוש בנושאים שאינם פתוחים לציבור. מרבית הרשתות הממשלתיות אינן מאובטחות דיו כדי לאפשר הגנה סבירה על מאגרי המידע הממשלתיים. הקמת תשתית בין משרדית מאובטחת היא צורך ראשון במעלה לכל אפליקציה מרכזית.

התשתית הקיימת במשרדי הממשלה התפתחה באופן הדרגתי ובכל משרד בנפרד. עד היום ניתן למצוא הבדלים מהותיים בין רמות הקישוריות הפנימית של המשרדים השונים, ובין אתרים פיזיים שונים של אותו משרד. בכל הגופים הממשלתיים היום קיימת רשת פנימית מבוססת TCP/IP, וכבמחציתם נעשה שימוש פנימי בדואר אלקטרוני. בנוסף קיימות מספר רשתות רוחביות ייעודיות, שהוקמו עבור מערכות רוחביות כגון הרשת בין יחידות החשבות במשרדים, המשרתת את מערכת "בוחר" (מערכת כספית לניהול תקציב) והרשת לגישה למערכת כוח-אדם בנציבות שירות המדינה.

מטרת הפרויקט היא לקשר בין כל הרשתות של משרדי הממשלה על מנת לאפשר מעבר מידע מאובטח ביניהן (בפרט דואר אלקטרוני) וליצור מקום מרכזי לשירותים ויישומים מרכזיים.

הרשת החדשה תוקם כאתר מרכזי אליו יחוברו הרשתות המשרדיות באופן שאינו פוגע ברמות אבטחת המידע הקיימות שלהן, קרי תחום (ככל האפשר) היכולת לבצע פריצה מרשת אחת לשניה, ופורץ שיצליח לחדור לרשת ממשלתית אחת לא יוכל להשתמש בה כקרב קפיצה לרשת ממשלתית מאובטחת יותר. הרשת תחליף, עם הזמן, את החיבורים החיצוניים הקיימים בין משרדי הממשלה, המסכנים את בטיחות הרשתות הפנים-משרדיות.

מטרות הפרויקט בשלושת השנים הבאות:

- לחבר בין כל הרשתות הפנים משרדיות בחיבור מאובטח.
- לפתח שירותי מידע מאובטחים להחלפת מידע ומסרים בין משרדי ממשלה.

- לאפשר חיבור של משרדי הממשלה לגופים חיצוניים רק דרך נקודות חיבור מאובטחות תוך שמירה על סטנדרטים גבוהים בתחום אבטחת המידע.

2.1.6 שירותי מידע פנים ממשלתיים (פורטל מידע פנים ממשלתי)

מהפכת המידע הביאה איתה בנוסף לריבוי אתרי המידע שפתוחים לכלל הציבור מעל גבי רשת האינטרנט גם להקמתם של אתרי מידע פנים ארגוניים. ארגונים קטנים כגדולים הקימו לצרכיהם הפנימיים אתרי מידע אשר מאפשרים העברה של מידע בתוך הארגון לשימוש עובדיו וכן במטרה לעודד העברת מידע ותקשורת בין העובדים בנושאים מקצועיים. גם משרדי הממשלה ובראשם משרד האוצר הקים רשת אינטראנט פנימית אשר מאפשרת נגישות למידע אשר אינו פתוח לציבור הרחב.

ברמה הבין משרדית נעשה עם זאת מעט מאוד. אין היום דרכים טכניות לחלוק מידע בין משרדים, והעברה של מידע כזה דורשת היום זמן ומשאבי אנוש רבים ואינה נעשית בתהליך העבודה הרגיל.

חוסר זה מקבל משמעות נרחבת עוד יותר בהתחשב בכך שבתחומי עיסוק רבים בממשלה יש משמעות רבה יותר לשיתוף מידע עם בעלי תפקיד דומה במשרדים אחרים מאשר עם שאר העובדים במשרד. שיתוף זה נעשה היום רק בפגישות של פורומים מקצועיים או כטובה על סמך הכרות אישית.

שיתוף מידע באמצעים דיגיטליים מוגבל היום לדואר אלקטרוני בין המשרדים המועבר, באופן לא מאובטח, ברשת הציבורית.

יצירת פורטל מידע מרכזי שיאפשר למשרדי הממשלה לשתף שירותים, משאבים וליצור דו-שיח פנים ארגוני יכול להביא ליעול העבודה הפנים ממשלתית ובסופו של דבר להקרין על איכות שירותי ממשל זמין הניתנים לאזרח.

מטרות הפרויקט בשלושת השנים הבאות:

- לאפשר שיתוף של יישומים ואפליקציות שפותחו במשרדים השונים.
- לאפשר גישה למערכות מידע פנים משרדיות שיאפשרו מתן מידע שוטף למשרדים.
- לאפשר לקיים פורומים שונים לאנשי מקצוע במשרדי הממשלה. כל פורום יכול לכלול קבוצות דיון, מידע זמין, מסמכים פומביים, מחירוני, נהלים ועוד.
- לאפשר הפצת נהלים והחלטות בין משרדי הממשלה וכן גישה לתקשיר, תכ"ם ועוד. בנוסף לאפשר גישה למאגרי מידע מקומיים (מאגרים בעלי רשיון כמו: פדאור, תקדין, מאגרים מהעולם).
- לאפשר לספק ספרי כתובות וטלפונים פנים ממשלתיים לצרכים של דואר אלקטרוני.

2.1.7 שער הממשלה

במסגרת עבודת ועדת האינטרנט הממשלתית ובשיתוף עם לפ"מ הוקם בסוף שנת 1997 שער הממשלה (<http://www.info.gov.il>). הרעיון מאחורי השער לקוח מאתרים דומים הקיימים עבור הממשלות הפדרליות בקנדה, אוסטרליה ובארה"ב וכן עבור הממשל הבריטי. המטרה מאחורי הקמת השער הייתה לספק קטלוג מפורט לכל המידע הממשלתי המוצע באמצעות רשת האינטרנט ולהוות "One Stop Entry" לממשלה ברשת האינטרנט.

למרות ההתפתחות ההדרגתית של שער הממשלה, התפיסה מאחורי השער וכן המידע המסופק בו לא נבחנו בשנים האחרונות ולא נעשה כל מאמץ לפתח את הפוטנציאל הגלום בו. במדינות אחרות בעולם נעשה שימוש באתר השער לצרכים שונים ובניהם גישה למאגרי מידע ממשלתיים, העברת מידע רוחבי על פעולות הגופים הממשלתיים, העברת מידע בצורה של "מערכת חדשות" ממשלתית ועוד.

נדרש פיתוח של שער ממשלה חדש שיספק מידע עדכני ומעמיק לאזרח ויהווה נקודת כניסה אחת עבור האזרח לממשלה באינטרנט, לכלל המידע והשירותים המקוונים.

מטרות הפרויקט בשלושת השנים הבאות:

- נקודת כניסה מרכזית לכלל המידע הממשלתי ברשת.
- מידע רוחבי – הוספה של מידע כלל ממשלתי, שאינו נוגע למשרד ספציפי, ואיגוד של מידע הפזור לרוחב הארגון הממשלתי.
- הוספת רשימות וקבוצות דיון ככלי לידוע האזרחים בדבר חידושים ומידע הרלוונטי עבורם, וככלי אינטראקציה של הממשל עם האזרח.

2.1.8 העברת מידע מאובטח לאזרחים ("הכספת")

יישומי ממשל זמין הקיימים כיום במשרדי הממשלה מאפשרים העברת מידע מהאזרח אל הממשלה ולא ניתנת האפשרות למשרדי הממשלה להעביר מידע רגיש ואישי לאזרח באופן מאובטח. פרויקט הכספת יספק את האפשרות להעביר מידע אישי וליצור תיק וירטואלי לכל אזרח. התיק יצבור את המידע המועבר אליו ממשרדי הממשלה ויאפשר לו לגשת למידע זה באופן אישי ומאובטח.

מעבר לכך פרויקט הכספת עונה על הצרכים הבאים:

- חלק גדול ממאגרי המידע הממשלתיים אינם מחייבים גישה מקוונת למידע וניתן באמצעות הכספת לספק מידע מתוכם.
- לא ניתן לפתח גישה מקוונת לכל יישום ומערכת מידע ממשלתית משיקולי עלות ואבטחת מידע.

מטרת פרויקט הכספת היא לאפשר העברה מאובטחת של מידע אישי רגיש ממשרדי הממשלה לאזרחים ולעסקים. העברה זו תתאפשר ע"י בניית "חדר כספות" מרכזי וירטואלי, ובו "כספת" (תיק אישי) מאובטחת לכל אזרח ולכל עסק.

מטרות הפרויקט בשלושת השנים הבאות:

- הקמה של מערכת המאפשרת שמירה וגישה לתיקים אישיים מאובטחים לאזרחים ולעסקים במטרה לקבל מידע אישי רגיש ומאובטח ממשרדי הממשלה.
- פתיחתם של כ- 1,000,000 תיקים וירטואליים אישיים לאזרחים ועסקים.
- פיתוח והתאמה של יישומים במשרדי ממשלה שיאפשרו משלוח אוטומטי של מידע לכספת ובכלל זה באגפי המיסים.

2.1.9 שירות טפסים ממשלתי ("שרת הטפסים")

שירות הטפסים היא מערכת המרכזת עבור האזרח את הטפסים של המשרדים השונים ומאפשרת לו למלאם ולהעבירם לטיפול בצורה מקוונת - דבר המקל הן על האזרח והן על משרדי הממשלה ביכולת לבצע אינטראקציה עם האזרח באופן ממוחשב ובלתי מקוון.

השירות עלה לאוויר במהלך שנת 2002 לתקופת הרצה (פיילוט) וכולל בשלב ראשון הצבעה לאתרי מידע ממשלתיים המכילים טפסים מצולמים שהאזרח יכול להדפיס, וכן מספר קטן של טפסים מקוונים שניתן למלא ולשלוח ישירות.

המשך פיתוח שירת הטפסים כולל שדרוג טכנולוגי ואינטגרציה עם טכנולוגיות הכוללות שימוש בחתימה אלקטרונית כמו גם גידול משמעותי בכמות הטפסים המקוונים הזמינים באמצעות השירות.

מטרות הפרויקט בשלושת השנים הבאות:

- אפשרות למילוי מקוון של מרבית הטפסים השימושיים במשרדי הממשלה באמצעות השירות.
- הוספת יכולות חתימה אלקטרונית לטפסים שימושיים.
- קביעת תקן אחיד למבנה של טפסים ממשלתיים מקוונים.
- העברת המידע מתוך הטפסים למערכות המידע הממשלתיות באופן מקוון.

2.1.10 שירותי מידע ייעודיים לעסקים וארגונים גדולים ("ממשל זמין לעסקים")

תוכנית "ממשל זמין" עסקה עד כה בעיקר בהעמדת שירותי ממשל זמין המיועדים בעיקרם לציבור הרחב. עם התפתחות תשתיות ממשל זמין והפיכת האינטרנט לכלי תקשורת עיקרי לעסקים קטנים כגדולים, קיימת חשיבות למתן שירותי מידע ישירות ממאגרי המידע הממשלתיים כמו גם היכולת לבצע פעולות החוסכות זמן וכסף ותורמות לפיתוח המשק בישראל.

בין שאר המטרות ניתן למנות:

- פיתוח תשתיות כלליות שיקלו על ביצוע תהליכים עסקיים וכפועל יוצא יביאו לפיתוח הכלכלה בישראל (למשל הורדת הבירוקרטיה בפתחת עסק, או לחליפין טאבו מקוון שיעשה מהפך בשוק הנדל"ן, אפשרות להגשת חשבוניות באופן מקוון למשרדי הממשלה)
- פיתוח פרויקטים ייעודיים לשירות עסקים ממגזר מסוים.
- שיתופי פעולה טכנולוגיים שיאפשרו לעסקים להשתמש במידע או באפליקציות ממשלתיות שמפותחות עבור תוכנית "ממשל זמין" (כמו שימוש בתעודת הזהות החכמה בפרויקטים עסקיים).

שירותים אלו יתבססו על תשתיות תוכנית "ממשל זמין" שפותחו עד כה תוך הרחבתם ומתן התייחסות פרטנית לצרכים של עסקים.

מטרות הפרויקט בשלושת השנים הבאות:

- הקמת זירת מסחר בין עסקים לממשלה הכוללת ביצוע מכרזים מקוונים (כולל מכרזים פומביים)
- הגשה מקוונת של חשבוניות למשרדי הממשלה.
- העברה של תשלומים וזיכויים לעסקים באמצעות מערכות מקוונות.

2.1.11 פרויקט להב"ה לצמצום הפער הדיגיטלי

החזון של פרויקט להב"ה הוא צמצום הפער הדיגיטלי בחברה הישראלית. על ידי הטמעת טכנולוגיה ובפרט של טכנולוגיית המידע אצל כל אזרח שאינו מממש את הפוטנציאל שלו לשימוש במידע ושאינו ידוע משגת לרכוש מחשב/אינטרנט לביתו.

על מנת לקדם יעד זה בשנים הקרובות יש לעסוק בהטמעה של טכנולוגיות המידע אצל קהל המוגדר כקהל היעד לפרויקט.

מטרות הפרויקט בשלושת השנים הבאות:

- הקמת 100 מרכזים מקומיים (תיתכן הסבת מרכזים קיימים) במשך 3 שנים, כשבכל אחד מהם 40 עמדות מחשב עם יציאה לאינטרנט.
- הקניית ידע בסיסי לאזרחים בכל מרכז (בעיקר לצעירים) הדרוש להם להפעלת מחשב ולאיתור מידע רלוונטי באמצעות גלישה ברשת.
- מתן אפשרות לאזרחים, שאינם מחשב בביתם, להשתמש במחשבים ציבוריים באופן קבוע מספר שעות בשבוע.
- הקמת ערוצי-ייעוץ של מומחים מקוונים לייעול שירותי ממשל זמין ושירותים ציבוריים אחרים.
- הקניית מיומנויות שימוש-במידע לאזרחים, העשויות לתרום להשכלתם ולתנאי-רווחתם.

3. מימוש

3.1 גורמים מעורבים

3.1.1 צוות מעקב מנהלי

הגורמים המעורבים הם: ראש הממשלה, שר האוצר, אגף החשב הכללי, אגף התקציבים, ועדה מיוחדת ברשות מנכ"ל משרד ראש הממשלה, וועדות היגוי מקצועיות לכל אחד מהפרויקטים הכלולים בתוכנית.

3.1.2 צוות מקצועי

הצוות המוביל כולל:

- מר יצחק כהן, מנהל תוכנית "ממשל זמין", משרד האוצר.
- מר ראובן כהן, מנהל פרויקט מרכב"ה, משרד האוצר.
- מר בועז דולב, מנהל פרויקט תהיל"ה, משרד האוצר.
- צוות אסטרטגי מקצועי להיגוי התוכנית המונה את: דורון שקמוני, איל אדר, מוני יניב, בועז חן, דודו רשתי, אילן למדן, עופר ישי.
- בנוסף יוגדר לכל פרויקט צוות מקצועי מתאים בהתאם לשלבי האפיון והפיתוח הנדרשים.

3.2 לוח זמנים כללי למימוש תוכנית "ממשל זמין"

2005				2004				2003				שנה
4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	רבעון
												תהלי"ה
												שוה"ם
												תמ"ר
												אינטראנט ממשלתי
												פורטל מידע פנים ממשלתי
												שער הממשלה
												שרת הטפסים הממשלתי
												כספת
												ממשל זמין לעסקים

מקרא:
 אפיון – צבע כחול
 פיתוח – צבע חום
 הטמעה, תפעול והמשך פיתוח- צבע ירוק

3.2 לוח זמנים למימוש פרויקט מרכב"ה

2005				2004				2003				שנה
4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	רבעון
												בניית אופן (תבנית)
												הכנות ליישום במשרד המדע
												הכנות ליישום במשרד האוצר
												עלייה לאוויר במשרד המדע
												עלייה לאוויר במשרד האוצר
												השלמות גרסה 1
												מעבר שנה: אוצר, מדע
												פריסה בארבעה משרדים, בניית גרסה 2 (אופן)
												פריסה ב-4 משרדים, בניית גרסה-3 (אופן)

3.3 תקציב

2005	2004	2003	תיאור הפרויקט
70,776,000	55,198,000	36,272,000	1. מרכב"ה
9,000,000	9,000,000	8,000,000	2. פרויקט תהיל"ה
2,000,000	4,000,000	2,600,000	3. כספת
5,000,000	6,000,000	7,000,000	4. שוה"ם
2,800,000	3,800,000	1,800,000	5. שירות טפסים מקוון
500,000	1,000,000	1,750,000	6. כרטיס חכם לעובדי המדינה
4,000,000	3,000,000	2,000,000	7. כרטיס חכם לאזרחים
1,500,000	1,500,000	1,000,000	8. פורטל שער הממשלה
2,200,000	2,200,000	4,200,000	9. אינטרה-נט
500,000	1,500,000	1,000,000	10. פורטל מידע פנים ממשלתי
3,000,000	3,000,000	1,000,000	11. ממשל זמין לעסקים
101,278,005	90,200,004	66,624,003	סה"כ

ⁱ כנסת ישראל, ועדת הכלכלה, ועדת משנה לתקשוב ומידע, בשיתוף הוועדה הלאומית לפיתוח תשתיות מידע ותקשוב, "הערכות מדינת ישראל לקראת עידן המידע" דין וחשבון מסכם של עבודת צוותי משימה (מאי 1997)
<http://www.knesset.gov.il/docs/heb/final1.htm>

ⁱⁱ Deloitte Research, "THE TRANSFORMATION IS NOW, Michigan's Innovative Formula For e-Government Success" (2002)
<http://www.dc.com/obx/pages.php?Name=viewpdf&reportname=/pdf/e-michigan.pdf>

ⁱⁱⁱ United Nations DPEPA (Division of Public Economies and Public Administrative) and ASPA (American Society for Public administration) (May 2002), "Benchmarking E-government: A Global Perspective"
<http://www.unpan.org/egovernment2.asp>

^{iv} World Market Research Centre, Brown University Professor Darrell M. West (September 2001), "Global E-Government Survey". <http://www.worldmarketsanalysis.com/pdf/e-govreport.pdf>

^v United Nations DPEPA (Division of Public Economies and Public Administrative) and ASPA (American Society for Public administration) (May 2002), "Benchmarking E-government: A Global Perspective" <http://www.unpan.org/egovernment2.asp>