The Law Journal for Researches Studies
University of Thi-Qar
College of Law
مجلة القانون للدراسات والبحوث القانونية
https://utq.edu.iq/thiqar UTjlaw@utq.edu.iq

الادارة العامة الرقمية (الرقمنة) كضمان لاستمرار خدمات المرفق العام في العراق

م.د. حوراء حيدر ابراهيم الطائي
كلية القانون – جامعة ذي قار

مستخلص البحث:
ان المرفق العام ركيزة أساسية مهمة لقياس مدى تقدم الإدارة العامة، ويتأتى ذلك من عمق الدور الذي يقوم به وما يعود به في نهاية المطاف على المجتمع من منافع، ولما باتت الرقمنة اليوم واقعا تفرضه التطورات التقنية والمعلوماتية المتسارعة في ظل العصر الرقمي الذي نعيش اثره في مختلف جوانب الحياة، وضع على عاتق الدولة التزام الاستفادة منها من خلال تطبيقها كأسلوب لتقديم الخدمات لمواطنيها بسرعة واقل جهد واكثر فاعلية وعلى نحو مستمر، في مقابل وسائل الإدارة التقليدية التي تتسبب في تاخر او توقف تقديم الخدمات ، وكل ذلك يعد واقع حي يعيشه المنتفعين من المرافق العامة في العراق ادى الى تردي الخدمات المقدمة. ومن هذا المنطلق، لم يعد أمام أية دولة ومنها العراق، تريد أن تواكب العصر وألا تتخلّف عن الركب الحضاري، خيار سوى الاتجاه نحو الاخذ بالتكنولوجيا الرقمية، وانتهاج نظامها في تسيير المرافق العامة لتضمن دوام استمرارها في تقديم الخدمات التي يحتاجها المواطن بصفة مستمرة في حياته اليومية.

- موضوع البحث: عرف العالم تطور مذهل في مجال الوسائل الرقمية القت بضلالها على العمل الاداري بشكل عام وخدمات المرفق العام بشكل خاص، كونها تمثل اتجاها جديدا" في الادارة المعاصرة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات في انجاز بعض اعمالها الادارية ،ومما لاشك فيه ان الادارة الرقمية أسلوب جديد متطور في إدارة وتسيير المرافق العامة التي تتناسب طبيعة خدماتها مع هذه الادارة ،ولما كانت المرافق العامة تعد المظهر الايجابي لنشاط الادارة وهي الوظيفة الرئيسية للدولة تهدف من خلالها الى اشباع حاجات الجمهور المستمرة ،ولا يتأتى ذلك إلا من خلال استمرار المرافق بتقديم خدمات تمتاز بالجودة والسرعة سواء في الظروف العادية ام غير العادية، لذلك **تطلب** الامر **الاخذ بالرقمنة كأجراء بديل وضروري** وحتمي **لضمان استمرار المرافق العامة في تقديم الخدمات العامة على اكمل وجه للمواطنين** .**-اهمية الموضوع:** تتجلى اهمية هذه الدراسة في ناحيتين الاولى عملية وهي نابعة من اهمية المرفق العام ذاته وما يقدمه من خدمات تتطلب الاستمرار لأنه لا يمكن الاستغناء عنها باي حال من الاحوال ،والثانية تكمن **بان التحول نحو الخدمة العامة الرقمية لأنه يضمن دوام استمرار المرافق العامة في تقديم هذه الخدمات التي تتسم بالسرعة والكفاءة والفعالية وبالتالي ثقة المواطنين بالإدارة، بعيدا عن الوسائل التقليدية المطلولة .**

-مشكلة البحث : تتركز مشكلة البحث في تدني واقع الخدمات العامة المقدمة من المرافق العامة في العراق نظرا لطبيعة الوسائل التقليدية المعتمدة من قبل الادارة في عملية تقديمها ،لبعدها عن التقدم التكنولوجي الرقمي، كما ان التحول الرقمي في اعمال الادارة كضمان لا ينسجم مع التشريعات والقوانين التقليدية النافذة اذ انها لا تصلح للتطبيق على التعامل الرقمي الذي يقتضي وجود قوانين تتسم بالحداثة تكفل ترتيب وتنظيم النشاط الادري بشكل عام والمرافق العامة بشكل خاص.

ـمنهجية وخطة البحث :نظراً لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف البحث في الإدارة العامة الرقمية كضمان يكفل سير المرفق العام على نحو مستمر وبخدمات افضل ، تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي ،وذلك بتحديد معنى الادارة الرقمية وايجابياتها في مختلف أبعادها، ومدى فاعلية هذه الايجابيات والامتيازات كضمان يكفل استمرار المرفق العام في مختلف الظروف والاحوال ،وذلك يساعد في تحديدها من مختلف أبعادها، مما يساعد في بيان امكانية تطبيقها في العراق .

وسعياً لمعالجة الإشكالية المطروحة والوصول الى حلول ناجحة لها وتحقيق الأهداف المرجوة من البحث، سيتم تقسيم البحث على مبحثين يكون المبحث الاول حول مفهوم الادارة العامة الرقمية، اما المبحث الثاني فسيكون حول استمرارية خدمات المرفق العام في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية.

المبحث الاول
مفهوم الادارة العامة الرقمية

يعد هذه المصطلح من المصطلحات الحديثة نسبيا في بعض الدول ومنها العراق ،اذ درج على استخدامها في ظل ازمة وباء كورونا وما شهده العالم من شلل شبه كامل لمختلف مؤسساته ومرافقه وبالتالي توقف ما يلزم الموطنين من خدمات يومية اعتاد على وجودها، ولبيان مفهوم هذا المصطلح سوف نقسم هذا المبحث على مطلبين نبين في الاول معنى الادارة العامة الرقمية وتمييزها عن الادارة العامة العادية، صعوبات تطبيق الادارة العامة الرقمية ومتطلبات تطبيقها.

المطلب الاول
معنى الادارة العامة الرقمية وتمييزها عن الادارة العامة العادية

ان تحديد معنى موضوع الدراسة ضرورة منطقية لابد منها لانه يكفل توضيحها، وإزالة اللبس عنها لتجنب الوقوع في الخلط مع غيره من المصطلحات الاخرى ، لذا سنقوم بتقسيم هذا المطلب على فرعين نخصص الاول لمعنى الادارة العامة الرقمية، اما الثاني فسيكون تمييز الادارة لعامة الرقمية عن الادارة العامة العادية.

الفرع الاول
معنى الادارة العامة الرقمية

تعتبر الادارة سمة اساسية في حياتنا اليومية لا يمكن الاستغناء عنها في اي مجال من مجالات الحياة على اختلافها، وهي بشكل عام تدبير وقيادة وتنظيم وتوجيه شؤون الناس لتمكينهم من ادارة اعمالهم وتنفيذ الخطط الموضوعة لهم من اجل المحافظة على كيانهم وضمان استمرارية وجودهم[1] .كما ويراد بالإدارة التسيير او القيادة او التنظيم ، وبمعناها الواسع هي توجيه الجهد الجماعي لتحقيق الاهداف المرجوة ، او هي تنفيذ الاعمال عن طريق الاخرين سعياً لتحقيق اهداف معينة[2].وبالنسبة لكلمة العامة التي ترد الى جانب مصطلح الادارة كوصف لها فهي لا تحتاج الى التحليل والتدقيق كونه مصطلح بديهي يراد به ان الادارة هي ادارة اجهزة الدولة بمختلف انواعها الهادفة لتحقيق الصالح العام لكل افراد الدولة لا مجرد مصلحة خاصة لفرد او مجموعة افراد. ومؤدى ما سبق أنّه اذا كانت الادارة تلتزم بالتسيير والتنظيم في سبيل تقديم خدماتها فهي تلتزم بالمقابل بتطوير وسائل واشكال هذه الخدمات ،اي ان تكيف نشاطاتها مع التغير والتطور الحاصل في وسائل الاتصال الرقمية ،ويعرف هذا بالتحول الرقمي الذي يجد في إدارة المرافق العامة مكانه الرحب لان الادارة تلتزم بالتغيير والتطوير لمرافقها العامة، ويعني ان يتم تكيف المرفق العام مع المستجدات والظروف وفقا لما يحدث من تغيير في الخدمة المقدمة

فنشاط المرفق العام يجب ألا يتوقف عند مجرد إشباع الحاجة العامة التي أنشيء من أجلها، بل يجب أن يواكب التطورات والمستجدات لتحقيق المصلحة العامة[3]. وتبعا لما تقدم فان التحول الرقمي يعني تحول طريقة العمل بالمؤسسات بحيث يقل العمل الرتيب ويزيد وقت التفكير بالتطوير من خلال تسريع طريق العمل باستخدام التطور التكنولوجي في خدمة المنتفعين بشكل اسرع وافضل [4].ويتطلب ذلك اعادة هندسة اعمال الادارة أي (الهندرة) والتي تعني اعادة بناء القواعد والفروض التي تقوم عليها الادارة في اعمالها والبحث عن جديد يتناسب والعصر الحاضر بهدف تحقيق تحسينات جوهرية في الاداء والجودة والسرعة والاتقان وغالبا ما يتم ذلك بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة[5]. أي ان يتم التعامل بالحاسب الالكتروني وغيره من التقنيات الاخرى، فالإدارة احد اهم مظاهر تقدم الدول وعصرنتها يضفي عليها طابع القوة، لمسايرتها للتطورات العلمية، والتحول من استخدام الطرق التقليدية في تقديم الخدمات الى تطبيق الفضاء الرقمي كوسيلة لذلك. ويرى البعض انه لا مجال للتخوف من استخدام الوسائل الإلكترونية فهي لن تؤدي الى الاستغناء عن الجهد والإبداع البشري المنظم والمحرك لها وإنما تعمل على التكيف مع البيئة الجديدة المختلفة عن البيئة التقليدية بإجراء تغييرات تقنية وتنظيمية واعادة توزيع وتدريب وتأهيل الموارد البشرية لتتمكن من تقديم الخدمات والمعلومات في ظل الثقافة الجديدة[6]. في ضوء ذلك يشير مفهوم الرقمنة بشكل أساسي إلى أخذ المعلومات النظرية وترميزها بأشكال رقمية حتى تتمكن أجهزة الكمبيوتر من تخزينها ومعالجتها وإرسالها[7] ،او هي الاستفادة من ثورة المعلومات والتكنولوجيا لتقديم الخدمات والمنتجات بشكل افضل[8]. او هي نتاج مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة التي تعمل بشكل متزامن ابرزها الحاسب والذكاء الصناعي وغيرها من التقنيات[9]،كما يرى البعض ان الرقمنة عملية يتم بمقتضاها، تحويل البيانات إلى شكل رقمي، لمعالجتها بواسطة الحاسوب، وتحويل النص المطبوع والصور إلى إشارات ثنائية، باستخدام احد أجهزة المسح الضوئي حتى يمكن عرضها على شاشة الحاسوب [10]. ويبدو مما سبق في ضوء تعدد التعريفات الواردة بشان معنى الرقمنة انها تتفق في جوهرها وهو اعطاء معنى تقني للمصطلح ينسجم وطبيعته وطابعه العلمي اي أنّها مجرد تتعدد في العبارات والمصطلحات مقتضاها العمل وفق وسائل رقمية حديثة كبديل عن الوسائل التقليدية الروتينية. وبين هذا المعنى وذاك يمكننا القول ان الطابع العلمي التكنولوجي للرقمنة لا يمنع من تطبيقها في مجال القانون الاداري في ادارة اهم نشاطاته وهو المرفق العام لان طبيعته تقتضي ضرورة مواكبته للتطورات الحديثة كما سبق وذكرنا. وبالنسبة لمعنى الادارة العامة الرقمية فقد تعددت تعريفات الفقهاء الواردة بشأنها بحسب الجانب الذي يحاول كل منهم تأكيده في هذا المعنى ،فمنهم من ضيق من معناها وركز على الوسيلة المستخدمة ويرى بانها الادارة من خلال وسائل الكترونية اي استخدام تقنية المعلومات ووسائل الاتصالات الحديثة[11].ومنهم من ذهب لاعتبارها تحول من وسائل تقليدية لوسائل حديثة فهي تحويل الاعمال والخدمات التي تقدم للافراد بوسائل تقليدية الى اعمال وخدمات تقدم بتقنيات الكترونية حديثة، تضمن تنفيذها بسرعة ودقة[12]. ومنهم من وسع من معناها بتعداد عدة جوانب كونها قدرة الجاهز الحكومي بمختلف اجهزته الادارية ومرافقه العامة على تقديم الخدمات والمعاملات والاجراءات للأفراد المتعاملين معه، بكل سهولة ويسر من خلال شبكة المعلومات الدولية(الانترنت)،من اي مكان ومن دون التقيد بوقت[13].في حين ذهب البعض الى اعطاءها معنا اكثر سعة بانها اطار عام ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية إذ أنها تشمل تحولاً

كبيراً في العمل يشمل مختلف انشطة الحياة في الدولة من بشرية واجتماعية واقتصادية وإنتاجية للتطوير الداخلي لها بهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلا[14].
وبين المعنى الضيق والواسع للإدارة العامة الرقمية نرى ان كل منها يتفق وما ينبغي ان يشتمل عليه معناها كونها شملت ما ينبغي ان يشمله سواء من الناحية التنقية او الادارية ،لكننا نرجح المعنى الواسع لأنه شمل عدة جوانب تنظيمة ادارية وتنقية فضلا عن مميزات هذه الادارة. يفهم ان الادارة والتطور وجهان لعملة واحدة ، بل ان التطور احدى صفات الادارة، لأنه يكفل خدمة مجموع المواطنين على نحو مستمر دون انقطاع وبأسرع طريقة وباقل تكاليف. ويتجلى لنا مما تقدم ان الرقمنة في مجال ادارة المرفق العام استراتيجية ادارية تعمل على الارتقاء بمستوى الخدمات العامة المقدمة للأفراد التي تعتمد على استخدام وسائل تكنولوجية تضمن السرعة والكفاءة. واخيرا نرى ان الادارة العامة الرقمية هي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات الرقمية ،وذلك بتحويل الاعمال والخدمات التقليدية الى اعمال وخدمات رقمية بدقة وسرعة متناهية، وهي بذلك ضمان لاستمرارية المرفق العام بتقدم خدماته على نحو منتظم وبلا انقطاع ،مما يساعد على تبسيط الاجراءات واختصار مراحلها وتبادل المعلومات بشكل واسع.

الفرع الثاني

تمييز الادارة لعامة الرقمية عن الادارة العامة العادية

مما لاريب فيه ان ادخال التكنولوجيا الرقمية كضمان لاستمرار أداء المرافق العامة يعد مطلبًا جماهيريًا ضروريا لا مجرد مطلب ترفيهيا، نظرا لما تتمتع به الإدارة العامة الرقمية من مميزات تجعلها تتفوق على الادارة العامة العادية التي تفتقر لمثل هذه المميزات، لذا سنعمل على تركيزها في ناحيتين هما:

اولا: الناحية العملية : اثبتت التجارب العملية عن عدة مزايا لتطبيق الادارة العامة الرقمية وهي:

1- رصانة الحفظ الرقمي: ان تطبيق الإدارة العامة العادية والاخذ بالأسلوب الورقي لحفظ الملفات والمعاملات الخاصة بإعمال الادارة اليومية، يؤدي وبلا شك الى تلف او ضياع ما تم حفظه من اوراق بمرور الوقت ، في حين أن تطبيق الإدارة العامة الرقمية يجعل الحفظ اكثر دقة ورصانة لأنه يتم من خلال وسائل الكترونية بشكل ملف الالكتروني مما يجعله في مأمن من التلف او الضياع ويصعب فقد أي معلومة منه مهما طال الوقت[15]. كما ان الاخذ بها يسهل نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

2- سرعة استرجاع المعلومات الرقمية: نظرا لطبيعة الحفظ في الادارة العامة العادية السابق ذكرها فان استرداد او استرجاع الاوراق المتضمنة للمعلومات المطلوبة بالطرق التقليدية المتعارف عليها امر شاق وصعب، نظراً لتكدس الملفات وتعددها مما يحتاج إلى جهد ووقت طويل للبحث واستخراجها، اما بالنسبة للإدارة العامة الرقمية فمن السهل الوصول او الحصول على المعلومات المطلوبة وبجهد ووقت اقل لان البحث يكون في ارشفة الملف الالكتروني.

3- تكاليف مخفضة وترشيد للايدي العاملة: في ضوء ما سبق من البديهي ان تكون تكلفة الاعمال في نطاق الإدارة العامة العادية باهضة ،لأنها تعتمد الاسلوب الورقي الذي يتطلب مزيد من الاوراق والملفات واجراءات مطولة تمر بمراحل متعددة تستدعي توفر عدد اكبر من الموظفين ،بينما لا تكلف الإدارة العامة الرقمية الا ما يستلزم من اجهزة ووسائل تقنية في بداية مرحلة التحول الرقمي مما يقلل النفقات على المدى الطويل .

4- جودة الخدمات الرقمية: ان ادخال تكنولوجيا المعلومات في عالم الادارة بتقديم الخدمات بصورة رقمية تؤدي الى ارتقاء العمل الاداري في مقابل وسائل الإدارة العادية التقليدية المتردية، لانها تضمن تحسين نوعية الخدمات المقدمة. فالجودة هي قدرة الخدمة المقدمة من المرفق العام على تلبية احتياجات المواطنين واشباعها على وفق المواصفات المعيارية للخدمة [16] ،كما ان الاخذ بالنظام الرقمي يرسخ مبدأ الجودة الشاملة والذي يعني إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة، فللمواطن الحصول على خدماته من المرفق العام وهو في مكانه ودون انتظار مرور أيام لإتمام هذه الخدمة من خلال الدخول علي الموقع الإلكتروني الرسمي لجهة الإدارية [17] .
وبشكل عام نرى ان ما تم ذكره يؤدي الى أن يتسم العمل الاداري بالبساطة والوضوح وعدم التعقيد مما يجعله سهل الفهم ،كما ويتميز بالواضح والمرونة ، وذلك يسهل على الأفراد الحصول على خدماتهم بسرعة ويسر وبالتالي الارتقاء بجودة الخدمات العامة، وان تكون مستمرة بذات الجودة سواء في الاحوال العادية ام مع وجود ظرف استثنائي طارئ يحول دون امكانية الادارة العامة العادية من تقديم خدمات المرفق العام للمواطنين، او انقطاعها على نحو مؤقت. لذا نحن نتفق مع قول البعض بانها ادارة بلا ورق بلا زمان بلا مكان[18]، ونقول انه ليس بشكل مطلق تام بل بشكل نسبي ،لأنه لا غنى للإدارة عن استخدام الاوراق والملفات او عدم الالتزام بالوقت في بعض الاعمال او جود مكان يضم الايدي العاملة والوسائل التكنولوجية اللازمة للعمل.

ثانيا :الناحية القانونية: لا فائدة ولا جدوى من ما تميزت به الادارة العامة الرقمية على حساب الادارة العامة العادية من الناحية العملية مالم تشتمل على بعض الجوانب القانونية، لان أي تقنية يتم ادخالها في مجال الادارة العامة تتطلب احداث بعض التغييرات القانونية الادارية الايجابية لاضفاء المشروعية عليها:

1-الحد من الفساد وتعزيز الشفافية الادارية: نرى ان من اولى الجوانب القانونية التي تميزت بها الادارة الرقمية انها تؤدي الى الحد من الفساد ،لان وسائل الادرة العامة العادية سبب رئيسي لانتشار الفساد والرشوة والمحسوبية، والانحياز لصالح جهة أو طرف أو مجموعة أو فرد معين على حساب الآخرين ، كما ان تطبيقها يعزز مبدا الشفافية لأنها تضمن تبادل المعلومات حول خدمات المرفق العام، لان تصرفات الادارة تكون واضحة ومعلنة اي متاحة للجميع تمكن المواطنين من كشف مواطن الخلل ومواجهته في بدايته ،وبالتالي تدعم ثقة المواطن في أعمال الادارة .

2-التقارب الرقمي بين الادارة المركزية والادارة اللامركزية :لان تطبيق الادارة الرقمية يؤدي الى توحيد الافكار والمخططات اللازمة لتقديم الخدمات للمواطنين، وبالتالي توحيد وسائل تقديمها وطبيعتها، فضلا عن وحدة الحلول اللازمة لحل الاشكاليات التي تواجه تقديمها مما يساعد في تقليص الفجوة بين الادارة المركزية والادارة اللامركزية، اما بالنسبة لتطبيق الادارة العامة العادية فأنها تؤدي الى تباعد بين الادارة المركزية واللامركزية بسبب طبيعة العمل الورقي الروتيني وما يتطلبه من اجراءات مطولة ومعقدة ،والتباعد المكاني بين الادارتين لان الإدارة المركزية يكون لها فروع متعددة ومنتشرة على نطاق جغرافي واسع داخل الدولة مما يتطلب جهد ووقت للتواصل بينهما. وذلك ينطبق وطبيعة النظام الاتحادي الذي تبناه دستور العراق النافذ الذي نص على انه (يتكون النظام الاتحادي في جمهورية العراق من عاصمة واقاليم ومحافظات لامركزية وادارات محلية) [19].

3- سرعة التحول الديمقراطي وضمان تطبيقه: نرى ان التحول الرقمي يكفل بشكل اساسي تطبيق الديمقراطية الرقمية . وهي ديمقراطية قائمة على توظيف الوسائل التكنولوجية وتجديد مضمون الممارسة الديمقراطية، وتوسيع فضائها ومجال نشاطها، وتكفل إعادة تشكيل القواعد القائمة عليها، ما يجعلها ترتبط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال[20].ومن جانب اخر تكفل الرقمنة ديمقراطية العمل الاداري وما يرافق الاخذ بها من إصلاحات إدارية كامر مطلوب من كل دولة ومنها العراق الذي حرص على تبني النظام الديمقراطي كنظام للحكم في ظل دستوره النافذ [21]،ونود ان نلفت النظر الى ان الدولة التي لا تتمكن من مواكبة هذه التحول تبقى وبلا شك في عزلة دائمة، وينتج عن ذلك تتضرر الدولة ومواطنيها وبقاءها في حالة ركود وجمود.

المطلب الثاني

صعوبات تطبيق الادارة العامة الرقمية ومتطلبات تطبيقها

في ضوء ما سبق ذكره لا يعني ان الطريق سهل وممهد للتطبيق الفوري ،اذ انه فضلا عن واقع المرافق العامة الخدمية المتردي وهو امر واقعي ملموس شمل مختلف المجالات الخدمية في العراق، فان التحول للأخذ بها يواجهه عدة صعوبات تمنع تطبيقها اول فشل تطبيقها ، ولبيان ذلك سيكون تقسيم هذا المطلب على فرعين نكرس الفرع الاول لصعوبات تطبيق الادارة العامة الرقمية، اما الثاني سيتضمن متطلبات تطبيق الادارة العامة الرقمية.

الفرع الاول

صعوبات تطبيق الإدارة العامة الرقمية

تتعدد الصعوبات التي تواجه تطبيق الادارة العامة الرقمية كونها تحتل نطاق واسع من مرافقنا العامة الخدمية كما عانا منها اغلب المواطنين دون استثناء في ظل تعطل المرافق العامة في ابان ازمة كورونا وغيرها من الازمات الشائعة بشكل يومي ،ولا يختلف اثنان حولها، الا اننا حرصنا علي بيان اهمها وهي:

1- غياب النصوص القانونية المنظمة للإدارة الرقمية: وذلك يعد حجر عثرة أمام التحول الإداري الرقمي، بل معوقا اساسي من معوقات تطبيق الرقمنة الادارية، ولا سبيل للتخلص منها الا بتبني تنظيم قانوني مناسب يكفل تحقيق أهدافها على أكمل وجه ممكن ،بل ان النصوص القانونية التقليدية الموجودة تشكل قيود تمنع تطبيق الادارة الرقمية ، لكونها تنظم اعمال ورقية واجراءات روتينية معقدة ومطولة ، لذا فأنها غير صالحة لمواكبة التحول الرقمي الاداري.

2- قلة الموارد البشرية ذات التقنية التكنولوجية الماهرة: كون الايدي العاملة المتوفرة غير قادرة على التعامل الالكتروني في المؤسسات الحكومية لعدم معرفتها بالية استخدامها، فضلا عن غياب الوعي والثقافة بأهميتها والتعريف بها لجميع فئات المجتمع وبمختلف المراحل الدراسية ،وان ذلك وبلا شك يعوق تطبيق الرقمنة في مجال الادارة العامة، وبمعنى ادق اننا نعاني من امية رقمية سواء في المؤسسات الحكومية ام خارجها.

3- ندرة الاجهزة التقنية المتطورة او غيابها في بعض دوائر الدولة الخدمية وعدم توفر البنية التحتية التقنية والمعلوماتية اللازمة لاحتوائها، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة من وسائل الاتصالات والاجهزة التقنية .

الفرع الثاني

متطلبات تطبيق الادارة العامة الرقمية

كاكاديميين متخصصين في مجال القانون الاداري ومهتمين بتطبيق الادارة العامة الرقمية في مجال المرفق العام ، نرى ان السبيل لتجاوز هذه الصعوبات التي- للأسف- تعاني منها المرافق العامة في العراق –كما واسلفنا- العمل وفق متطلبات تكفل تامين استراتيجية متكاملة منظمة للتحول وفق ثلاث مراحل تمكننا من الوصول الى النتيجة النهائية وهي:

1- وجود تشريعات قانونية ادارية: لاشك ان تطبيق نظام الادارة العامة الرقمية وتقديم الخدمات المرفقية عبر شبكة المعلومات تحتاج الى تشريعات خاصة تتناسب وطبيعتها التقنية التكنولوجية تكفل تحقيق اهداف هذا النظام الحديث على افضل وجه ، ومن اولى متطلباته القيام بإصلاح ادارى شامل للنظام التقليدي للإدارة العامة العادية من حيث مضامين الخدمات ووسائل تقديمها هذا من جانب ،ومن جانب اخر دعم اعمال الادارة الرقمية ،بان تكفل حمايتها وضمان مشروعيتها وامنها وسريتها وحق الافراد كافة بوجودها كضمان فاعل يكفل تقديم الخدمات مستمرة دون تأخر او تباطء او انقطاع.

2- توفير بنية تحتية متكاملة رصينة وقوية: لتطبيق الادارة العامة الرقمية لا بد من وجود قاعدة واساس رصين يمثل اللبنة الاولى لانطلاقها وهي وجود بنى تحتية متطورة تكون قادرة على ضم الوسائل التكنولوجية والاجهزة اللازمة لتقديم الخدمات على نحو مستمر.

3- تعميم تكنولوجيا المعلومات الرقمية: ويكون ذلك بتدريب واعادة التأهيل كافة الموظفين أي تنمية الموارد البشرية وتدريبها على استخدام الوسائل والتكنولوجية الرقمية من شبكات الانترنت والحاسوب وغيرها[22]،من قبل جهات متخصصة، الى جانب بث الوعي والتثقيف بأهمية وضرورة هذه الوسائل في عموم المؤسسات الحكومية وانها ليست وسائل ترفيهية بل حتمية، من اجل اذكاء جيل مثقف يستند الى تقنية المعلومات في حياته اليومية .

المبحث الثاني

استمرارية المرفق العام في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية

تسعى الدولة بشكل مستمر الى اشباع حاجات المواطنين من خلال الخدمات التي تقدمها المرافق العامة ،حتى استقرت الاستمرارية كمبدأ من المبادئ التي تحكم سير المرفق العام ، ومما ساعد على دعمه التقدم العلمي المتسارع الوارد على عمل المرفق العام ليتناسب مع التغير الذي يفرضه التحول الرقمي ، في ضوء ذلك سنقسم هذا المبحث على مطلبين نخصص المطلب الاول لبيان المقصود باستمرارية المرفق العام واثرها في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية، اما المطلب الثاني سيكون اثر الاستمرارية على المرفق العام في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية.

المطلب الاول

المقصود باستمرارية المرفق العام واثرها في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية

في الحقيقة ان التحول الرقمي الاداري ليس عملية تقنية فحسب بل عملية ادارية في المقام الاول يتناسب تناسبا طرديا مع استمرارية المرفق العام ، لذلك سنوزع هذا المطلب على فرعين نخصص الاول منه للمقصود باستمرارية المرفق العام في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية، ونفرد الثاني لأثر الاستمرارية على المرفق العام في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية.

الفرع الاول

المقصود باستمرارية المرفق العام في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية

يعتبر مبدأ استمرارية المرافق العامة بانتظام من المبادئ الاساسية في جميع المرافق العامة اذ أن نشاطات المرافق العامة بطبيعتها لا يمكن أن تعرف التوقف أو الانقطاع. ومقتضى هذا المبدأ استمرار المرفق العام بالعمل بانتظام لا شباع الحاجات والمنافع المستمرة، لأن عدم انتظامه او انتظامه لفترة قصيرة لا يؤدي الى اشباعها ،كما ان الافراد رتبوا شؤونهم اليومية على استمرارها وبخلافه فان انقطاعها يسبب ارباك لحياتهم [23]،مما يترتب عليه أن أي اخلال باستمرارية المرافق العامة من شأنه أن يؤدي الى المساس بالأهداف التي أنشأ من أجلها المرافق العامة وهي اشباع الحاجات بشكل منتظم دون توقف فإذ توقف سيرها أو تعطل ولو مؤقتا ، يعد بمثابة إنكار للمصلحة العامة سبب وجود المرافق العامة. هذا وان تطبيق الادارة العامة الرقمية يضمن دوام سير المرفق العام ويكفل تطويره الى الافضل، حيث لا تحديد للمواعيد ولا تأخير او تأجيل كون المرفق يعمل على مدار 24 ساعة ،مما يجعل المواطنين يتعاملون مع المرفق وهم مطمئنون ،لانهم يحصلون على خدمات من شبكة معلوماتية في أي وقت يشاؤون ،وكل ذلك يعد وبلا شك تطبيق محكم لمبدأ دوام المرفق العام سير المرفق العام وبشكل شبه تام على طول ساعات اليوم وعلى مدار كل ايام السنة دون عطل او اجازات او الالتزام بأوقات العمل [24].وترتيبا على ما سبق نرى ان الاستمرارية في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية هي دوام سير المرفق العام في تقديم الخدمات للمواطنين وبشكل شبه تام ومحكم ودون اي انقطاع ، وبناء على ما تقدم اصبح من اليسير ان نتصور الاثار السلبية التي تنجم عن عدم تطبيق الادارة الرقمية على مبدا الاستمرارية التي تفوق تلك التي تمس غيره من المبادئ من تعطيل او توقف هذه المرافق بسبب انتشار ظاهرة العطل او حظر تجوال او قطع الطرق التي باتت واقع حال يعيشه العراق في الآونة الاخيرة ،فالمبدأ لا يؤتي ثماره المرجوة منه ولا يتحقق معناه الحقيقي الواضح الا عند تطبيق الادارة العامة الرقمية.

الفرع الثاني

اثر الاستمرارية على المرفق العام في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية

نظرا لطبيعة الخدمات الحيوية التي يقدمها المرفق العام من مياه وكهرباء وصحة وغيرها، تطلبت الاعتبارات العملية ضرورة الوقوف بوجه كل ما يعيق استمراره ،وان لتطبيق الادارة الرقمية الاثر الواضح والبين في ذلك نذكر منها:

اولا- الحد من اضراب موظفي المرفق العام: يعد الاضراب من اخطر ما يهدد استمرارية وانتظام المرفق العام في تقديم خدماته ،كونه يتم بصورة جماعية بهدف الوصول الى مطالبهم دون ان تنصرف نيتهم لترك العمل بشكل نهائي [25]،ونظرا لأثاره السلبية على سير المرفق العام وتسببه بانقطاع خدماته حرص المشرع العراقي في قانون العقوبات العراقي النافذ في الفصل السادس منه والخاص بالجرائم الماسة بسير العمل على تجريم الإضراب ومعاقبة الموظف المضرب لان من شأن الترك أو الامتناع ان يجعل حياة الناس أو صحتهم أو امنهم في خطر أو كان من شأن ذلك ان يحدث اضطرابا أو فتنة بين الناس أو اذا عطل مرفقا عاما [26]. الا ان تقديم الخدمات المرفقية الكترونيا يحد وبلا شك من مخاطر الاضراب على سير المرفق العام وانتظامه، فلا يتدخل الموظفين الا بجانب يسير في سبيل تقديم هذه الخدمات ، وهذه الخدمة

مقدمة على مدار اليوم، ما يعني استمرارية اداء المرفق العام لخدماته بشكل دائم و متصل دون انقطاع ، وبالتالي فإن نظام الادارة الرقمية يكرس هذا المبدأ بشكل واضح أي يجعل المرفق العام يقدم خدماته باستمرار وبلا انقطاع رغم اضراب الموظفين [27].

ثانيا: تقليل اضرار استقالة موظفي المرفق العام: تعد الاستقالة عملاً مباحاً يمكن القيام به وفقاً للقانون الا ان متطلبات دوام سير المرفق العام اقتضت تنظيمها بعدم جواز انهاء الموظف لخدماته بإرادته لمجرد تقديم الطلب ،بل لابد ان يتضمن قبول الادارة لما يسببه هذا التصرف من تعطيل لعمل المرفق العام [28]،لذا حرص المشرع المشرع العراقي في قانون العقوبات العراقي النافذ على تجريم الاستقالة على غرار نهجه في الاضراب وفي ذات المادة [29]،كما حرص على تنظيمها في قانون الخدمة المدنية المعدل وفق شروط معينة وهي أن تتم بطلب تحريري يقدمه الى مرجعه المختص، وعلى الاخير أن يبت بها خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوماً ويعتبر الموظف منفكاً بانتهائها الاّ إذا صدر أمر القبول قبل ذلك [30].وكل ذلك في سبيل ضمان سير المرفق العام وعدم توقفه والتوفيق بين مصلحة الموظف والمصلحة العامة.

فلاشك ان قيام الموظف بترك العمل بعد تقديم الطلب يخل بسير المرفق العام لذا حرص المشرع على تحديد المدة اللازمة لأبداء الادارة برايها واتخاذ القرار الذي لا يتعارض مع متطلبات سير المرفق العام[31].الا ان تقديم الاستقالة مع الاخذ بنظام الادارة العامة الرقمية لا يؤثر مطلقا على سير المرفق العام وتقديم خدماته كون نظامها يضمن السير المستمر للمرفق فالفرد يمكنه الحصول على المعلومة او الخدمة التي يرغب بالحصول عليها في أي وقت يشاء دون انتظار تواجد الموظف فيمكن الحصول عليها حتى في خارج اوقات العمل الرسمي عن طريق البريد الالكتروني للإدارة الذي يعمل بشكل تلقائي في أي وقت.

ثالثا: الاستغناء عن نظرية الموظف الفعلي: حرصا على استمرارية المرفق العام في كل الظروف يتصدى بعض الافراد لإدارة المرفق دون موافقة الجهات المختصة. فهو شخص يتدخل خلافا للقانون لممارسة اختصاصات الوظيفة العامة متخذا مظهر الموظف القانوني المختص، وتكون الاعمال الصادرة منه صحيحة [32] ،فاذا كان تطبيق هذه النظرية يكفل استمرار المرفق العام لمواجهة بعض الظروف التي تحول دون استمراره والغير يتعامل مع الشخص وهو يعلم أنّه ليس موظف عام .فان الاخذ بنظام الادارة العامة الرقمية يؤدي الى الاستغناء عن هذه النظرية ويحول بالتالي دون وتطبيقها. كون الافراد يتعاملون مع اجهزة الكترونية منظمة وفق برنامج معد سلفا وتقديم الخدمات لا يتأثر بوجود الموظف فبإمكانهم الحصول على الخدمات في اي وقت من خلال الدخول الى شبكة المعلومات وتطبيق نظامها ليتمكن من الحصول عليها مما يعني استمرارية عمل المرفق بشكل دائم ومتصل دون انقطاع [33].ونتفق مع من يرى ان الاستمرارية هي القلب الذي يضخ الدم لغيره من المبادئ الاخرى ويمدها باسباب ومسوغات وجودها [34]. لذا يمكننا أن نخلص ومن وجهة نظرنا إلى نتيجة مفادها أن التطبيق الأمثل لوسائل الإتصال والتكنولوجيا الحديثة في تسيير المرافق العامة له الأثر الإيجابي- لا سيما- في ضمان سير تلك المرافق بانتظام واضطراد ،لأنها تمكن من تجاوز كل المعوقات التي يمكن ان تواجه سير المرافق العامة وتترك اثرا واضحا في استمراره وعدم انقطاعه .

المطلب الثاني

المقصود بالمرفق العام وخصائصه في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية

ان الاخذ بالإدارة الرقمية يعتبر نقطة تحول في نظام أي دولة بنقلها من الادرة التقليدية العادية الى الادارة الرقمية بشكل عام، وتحول في ادارة المرفق العام بشكل خاص ،ولبيان ذلك سنتولى تقسيم هذا المطلب على فرعين المقصود بالمرفق العام في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية، اما فسنورد فيه خصائص المرفق العام في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية.

الفرع الاول

المقصود بالمرفق العام في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية

من المعروف ان المرافق العامة مشروعات تنشئها الدولة وتديرها الادارة بهدف تحقيق النفع العام للأفراد كالصحة والتعليم ...وغيرها، ولا شك ان المرافق العامة وتأمينها لأداء الحاجات المرجوة منها وظيفة اساسية بدونها لا توجد الدولة . كما هو معلوم في مجال القانون الاداري ان للمرفق العام معنين مختلفين الاول موضوعي (المادي) والثاني شكلي (العضوي)،وحسب المعنى الاول هو النشاط الذي تقوم به الدولة أو إحدى الهيئات العامة وتتجه به إلى تلبية الحاجات العامة وتحقيق الصالح العام، أما المعنى الثاني الشكلي فيراد به المنظمة أو الهيئة أو الجهة العامة التي تمارس بعمالها وأموالها النشاط الهادف إلى تحقيق النفع العام[35]. وبين هذا الاتجاه وذاك نرى ان الاخذ بأحدهما دون الاخر غير كاف لإعطاء معنى جامع مانع للمرفق العام في ظل التقدم العلمي الذي طال مختلف المجالات ومنها المرفق العام باعتباره احد نشاطات الادارة ، لان الاكتفاء بأحدهما يعطي معنا تقليديا لا يصمد امام التطور العلمي المستمر الذي شمل ادارة المرفق العام كونها تقيد نشاط الادارة بمكان وزمان ووسائل وحاجات ومنافع تقليدية. لذا نرى ضرورة ادخال ما يستجد من تطورات تقنية على معناه ليكون المعنى اكثر مرونة وحداثة. ولما كانت الإدارة تلتزم بتوفير اسباب الراحة والرفاهية للأفراد وهو شرط اساسي لوجود المرفق العام وما دام نظام الادارة العامة الرقمية يضمن ذلك فإنها ستعمل على اختيار وسائلها الالكترونية الحديثة للقيام بواجبها بكفاءة وفاعلية عالية[36] ،وبذلك يمكننا ان نقول ان المرفق العام في ظل الادارة الرقمية مشروع يعمل باطراد وانتظام تحت إشراف الادارة العامة الرقمية وبوسائل تكنولوجية متطورة بهدف تقديم خدمة عامة للجميع الافراد وفقا لنظام قانوني متطور.

الفرع الثاني

خصائص المرفق العام في ظل تطبيق الادارة العامة الرقمية

بطبيعة الحال اذا كان هناك مبادئ عامة تضبط سير المرافق العامة بشكل عام فأنها تعتبر خصائص جوهرية تنفرد بها بشكل واضح تلك المرافق المطبقة للإدارة العامة الرقمية عن غيرها من المرافق العامة العادية ،وهي:

اولا-المساواة والحياد: مقتضى هذا المبدأ مساواة الافراد في الانتفاع بخدمات المرفق العام فمتى ما توفرت الشروط المحددة مسبقا للحصول على خدمات المرفق وجب التسوية بينهم تحقيقا لهذا المبدأ [37] .ان تطبيق الادارة الرقمية يضمن تحقيق المساواة بين الافراد في الحصول على الخدمات وعدم التمييز لان الافراد يتعاملون مع وسائل الكترونية تمنع كل مظاهر الرشوة والتحيز والتفرقة في نوع الخدمات القائمة على اساس علاقات القرابة او الطائفة او الانتماء السياسي [38]، اذ إنها تكفل منع او التقليل بشكل تدريجي من مشكال المحسوبية والواسطة التي سادت بشكل واسع في الآونة الاخيرة في مرافقنا العامة بسبب وسائل الادارة العادية التي باتت

تشكل تهديد لمبدا المساواة ،لذلك نعلق امال كبيرة على تطبيق هذا النظام الاداري في سبيل تحقيق المساواة بشكلها العملي لا النظري، وبالتالي تحقيق المساواة بمعناها الحقيقي بين الأفراد ، اذ لا تفرق شبكة المعلومات بين شخص وآخر، فكل مواطن يملك شروط الاستفادة من خدمات المرفق الكترونيا سيعامل على قدم المساواة مع غيره من الافراد دون ادنى تمييز. اما الحياد الرقمي فيكون بإدارة المرفق العام بطرق موضوعية بعيدة عن الخلافات الشخصية، تضمن رفع كفاءتها وتحقيق مصلحة المرفق من خلال تقديم خدماتها بوسائل الكترونية[39]،ومن وجهة نظرنا نرى أن الأثر المترتب على تطويع وسائل الإتصال والتكنولوجيا الحديثة في مجال تقديم الخدمات العامة يكمن في إتاحة تلك لخدمات أمام الجميع دون أي تفريق – لا سيما – أن ُجل التعاملات التي سيقوم بها الأفراد وما سيقوم به الموظف العام، ستتم عن بعد ولن ينحاز مؤدي الخدمة إلى شخص دون سواه، وبشكل محايد دون النظر إلى الأهواء الشخصية والمزاجية للموظف العام.

ثانيا-تطوير المرفق العام وتغييره: كما سبق وذكرنا ان استمرارية المرفق العام لا تكفي لوحدها دون ان تكون الخدمات والمنفعة المقدمة بجودة وكفاءة عالية ولا يتحقق ذلك مالم تحرص الادارة على مواكبة التطور. ومقتضى ذلك ان طبيعة الخدمات التي يقدمها المرفق العام تقتضي التحديث وادخال التعديلات وفقا لما يستجد نتيجة التقدم العلمي والتكنولوجي في سبيل تحقيق المصلحة العامة، لذا أصبح من أهم المبادئ التي تحكم المرفق العام[40] . ولما كانت القواعد المنظمة لسير المرافق العامة توضع بقصد تمكين هذه المرافق من تحقيق النفع العام بأفضل طريقة ممكنه ، فاذا ما عجزت عن ذلك او قصرت عن تحقيقه فلا بد من تغييرها. لا ريب ان تفعيل هذا المبدأ يمثل نقطة التحول من الادارة العادية التقليدية الى الادارة الرقمية الالكترونية لان هذا التحول هو الذي يطور المرفق العام بتزويده بالأجهزة والحديثة وتأهيل موظفيه بغض النظر عن طريقة ادارة المرفق العام لان استخدام هذه الوسائل هو نوع من تحسين الخدمات بما يلاءم المستجدات العصر المتسارعة ولابد للإدارة ان تستجيب لمتطلباته بتغيير وسائلها التقليدية بوسائل حديثة والا عدت ادارة متخلفة[41]. في الحقيقة ان طبيعة المرفق العام المرنة وقابليته للاستجابة للتغيرات من اهم مقومات الداعمة للتحول بالاستعانة بوسائل الكترونية حديثة بدلا عن الوسائل التقليدية، تكفل تحسين الاداء بما يلائم مستجدات هذا العصر[42].فهناك تأثير متبادل بين المبدأ فمبدا التغيير من اهم مقومات التحول الرقمي وافساح المجال لتطبيقه يدعم بالمقابل استمرارية اذ لا فائدة من الاستمرارية مع عدم كفاءة الخدمات لعدم استجابتها لمتطلبات التغيير. ونرى ان الادارة العامة في العراق تسير وفق منهج تقليدي بحت يحتاج الى التطور والتعديل حتى يواكب التطور في احتياجات المواطنين ويساعد بالتالي القضاء على الفساد الذي اثقل كاهل الخدمات التي تقدم للمواطنين لذا فان تطبيق الادارة العامة الرقمية من شانه ان يكسب الثقة المفقودة في الادارة العامة ومما لا شك فيه أن الإدارة الرقمية تهدف في النهاية لتقديم الخدمات إلى الجمهور بشكل لائق وبمواصفات تتفق وحداثتها، اذ ان التحول الرقمي أضفى معنى غير كلاسيكي على الخدمة العامة صاحبه تحول نوعي في نموذج الخدمة المقدمة، كما اصبح أصبح التحول نحو الخدمة العامة الرقمية يمثل توجها عالمي ومقتضى هذه الخدمة قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان[43].

الخاتمة:

وفي ختام الدراسة يمكن حصر اهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصلنا لها من خلال البحث في الاتي املا في ان تجد السبيل الى التطبيق الفعلي:

اولا: الاستنتاجات

1-اتضح لنا ارتباط مفهوم الادارة العامة الرقمية باستخدام الوسائل التكنولوجيا الرقمية(الرقمنة) في إنجاز اعمالها، باعتبار ان هذا النظام نتيجة من نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتبعا لذلك وردت عدة تعريفات بشان معنى كل منهما وكان لنا راي في كل منهما :

- ان الرقمنة في مجال ادارة المرفق العام استراتيجية ادارية تعمل على الارتقاء بمستوى الخدمات العامة المقدمة للأفراد التي تعتمد على استخدام وسائل تكنولوجية تضمن السرعة والكفاءة.

- ان الادارة العامة الرقمية هي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات الرقمية ،وذلك بتحويل الاعمال والخدمات التقليدية الى اعمال وخدمات رقمية بدقة وسرعة متناهية، كما وتضمن استمرار المرفق العام بتقدم خدماته على نحو منتظم وبلا انقطاع ،مما يساعد على تبسيط الاجراءات واختصار مراحلها وتبادل المعلومات بشكل واسع.

2-ثبت ان التحول الرقمي في ادارة المرفق العام مطلب ضروري وحتمي تفرضه طبيعة خدمات المرفق العام المستمرة ،وبخلافه يبقى المرفق العام تحت وطأة الروتين والتعقيدات الإدارية ما لم تكن هناك استجابة لمطلب التغيير والتحول من الاسلوب التقليدي إلى الاسلوب الرقمي.

3- تجسد لنا ن للإدارة الرقمية أهمية كبيرة في ضمان سير المرفق العام على نحو مستمر لانها تمكنه من تقديم خدماته بعيدا عن الانقطاع او التوقف او التماطل، لأنها ادارة تمتاز بميزات تجعلها تتفوق على الادارة العادية سواء من حيث رصانة الحفظ ام الاسترجاع ام انخفاض التكاليف، كما وتضمن تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة ،فضلا عن السرعة والتسيير من حيث الخدمة المقدمة ،ومن أهم هذه الميزات تفعيل الشفافية والثقة بين الادارة والافراد والحد من الفساد على نحو متدرج وخلق علاقة وطيدة بين الادارة المركزية والادارة اللامركزية ،وكل ذلك يساعد على تطبيق الديمقراطية على نحو مؤكد كونها إدارة بلا ورق تتم بواسطة وسائل تقنية معلوماتية.، الا انه بالرغم من هذه الإيجابيات العديدة إلا أن بعض الدول ومنها العراق لم يلحق بعد بركب التطور الرقمي وما زالت الإدارة العامة لخدمات المرفق العام تحت وطأة الروتين الحكومي.

4-لا يخفى انه الى جانب ما تميزت به الادارة العامة الرقمية من مزايا تفوقت به على الادارة العادية يوجد بعض الصعوبات التي تحول دون تحقيق التطبيق الناجح لها في العراق، اهمها :

- طبيعة القواعد القانونية التقليدية ذات الطابع الروتيني المعقد والبطيء التي تعد من الأسباب الرئيسية لجمود عملية التغيير والإبداع والابتكار الاداري، نظرا لصعوبة تعديلها أو تجاوزها، وهي بذلك تعد عائق أمام امكانية تطبيق نتاجات التطور المتسارع في مجال المرفق العام، لانها غير قادرة على مواكبة واستيعاب كافة المتغيرات في الحاضر والمستقبل والاستفادة الفعلية من كل ما يخدم تطور الإدارة العامة في ادارة مرافقها بشكل متطور.

-عدم توفير البنية التكنولوجية من اجهزة ووسائل وعدم جودة المتوفر منها وقلة الايدي الفنية ذات المهارة الرقمية، الى جانب محدودية النشاطات التوعوية وضعف والشعور بأهمية هذه الادارة وفائدتها العملية على المدى البعيد، وعدم تقديم الدعم اللازم المتعلق بأسعار أجهزة الاتصالات والمعلومات اللازمة لتطبيقها ومحدودية انتشار شبكة الأنترنيت وضعف ورداءة المتوفر منها.

5- اسفر البحث عن وجود عدة متطلبات ينبغي الالتزام بها لتجاوز الصعوبات ومواكبة المرافق العامة في العراق للثورة التكنولوجية والتطور التقني الذي تشهده في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على ان تتم وفق مراحل مخطط لها تخطيطاً جيداً، فلا يمكن الانتقال – كلياً وفجأة وبسرعة – من نظام قديم تقليدي إلى نظام رقمي حديث مرة واحدة ،تشمل القوانين الموجودة والبنى التحتية المادية والبشرية.

6-ا اكد البحث ن تطبيق الادارة العامة الرقمية يضمن دوام سير المرفق العام واستمرار خدماته بشكل شبه تام ويكفل تطويرها الى الافضل، وتحد من كل ما من شانه ان يعطل او يعرقل استمراريته وبشكل شبه نهائي ،وذلك ما بدى اثره واضحا في مجال اضراب الموظفين او استقالتهم او نظرية الموظف الفعلي.

7- وتوصلنا اخيرا الى انفرد المرفق العام الرقمي بخصائص ميزته عن المرفق العام العادي من حيث تجسيد مبدا المساواة والحياد بين الافراد في الحصول على خدمات المرفق العام بمعناه الحقيقي، كما ويكفل التحول الرقمي للمرفق العام سرعة استجابته للتطورات والتغييرات المعلوماتية المستجدة على نحو يضمن خدمات ذات جود وكفاءة عالية.

ثانيا: التوصيات

للوصول الى تطبيق ناجح للإدارة العامة الرقمية كضمان تكفل استمرار خدمات المرفق العام في العراق ينبغي ان يأخذ بعين الاعتبار تعديل واصلاح الجوانب التشريعية والادارية والتقنية والثقافية:

1-وضع تشريعات تكفل التنظيم القانوني المناسب والمتكامل للادارة العامة الرقمية للمرفق العام ،لان مثل هذه القوانين تعد مدخل الزامي للتعامل الرقمي، تكفل إعادة هندسة البنية التحتية للإدارة ومرافقها العامة والإجراءات اللازمة لها، بما يتناسب مع التكنولوجيا الحديثة ،فضلا عن اجراء تغييرات في الهياكل وللبنى التنظيمية وتعديلات على الوصف الوظيفي للوظائف، وإعادة النظر في توزيع المهام على الموظفين، وتغيير طبيعة العمل نفسها لتكون أكثر فاعلية وإنتاجية وأقل جهدا، لذا لا بد من قيام نظام قانوني اداري فني محكم كمتطلب أساسي للتحول إلى النظام الرقمي الاداري يكفل اضفاء الشرعية القانونية على اعمالها وحمايتها ، لان التحول الرقمي ليس قضية تقنية فحسب بل ادارية بالدرجة الاساس.

2-الارتقاء بالبنية التحتية الرقمية من جميع جوانبها سواء كانت مادية كتوفير الأجهزة التقنية وبنى تحتية مؤسساتية رصينة وامينة، ام بنية تحتية فنية مؤهلة وهي العنصر البشري من خلال الارتقاء بالكفاءات البشرية من موظفين وقيادات ادارية وتأهيلهم على استخدام الوسائل والتكنولوجية الرقمية.

3-استقطاب الخبرات المحلية والأجنبية ذات المهارة والخبرة التقنية الفنية للاستفادة من تجاربها ،وتوسيع حلقات النقاش والمؤتمرات المعرفة بأهمية وفائدة الادارة الرقمية وتوعية وتثقيف العاملين بضرورتها، وذلك من خلال اعداد خطط وبرامج وأساليب تعليمية وتدريبية على

كافة الأصعدة، نشر الوعي لدى المواطنين بأهمية الإدارة الرقمية وضرورة استخداماتها نظرا للدور الذي تلعبه في مجال المرفق العام كضمان لاستمرار خدماته.

الهوامش

(1)فوزي حبيش: الادارة العامة والتنظيم الاداري ، ط3 ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1999 ، ص13.

(2) د. طارق المجذوب: الادارة العامة (العملية الادارية والوظيفة العامة والاصلاح الاداري) ، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت ، 2003 ، ص116 - 117.

(3)د.ماجدة عبد الشافي محمد: الرقمنة كالية لاعادة هندسة المرفق العام للحد من الفساد الاداري،مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية،كلية الحقوق جامعة بنها،مجلد 9،العدد1،2023 ،ص1239.

(4)علي سعدي عبد الزهرة جبر: التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، المجلة الاكاديمية للبحوث القانونية والسياسية،المجلد5،العدد1،2021،ص383.

(5)د.ماجدة عبد الشافي محمد: الرقمنة كالية لاعادة هندسة المرفق العام للحد من الفساد الاداري، ،مصدر سابق،ص1240.

(6) د.سعود جايد مشكور ود.عقيل حميد جابر و د.صباح رحيم مهدي:امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في العراق(تجارب دولية مختارة)،مجلة ابحاث ودراسات التنمية،العدد الثالث،2015،ص12.

(7) د.ماجدة عبد الشافي محمد: الرقمنة كالية لاعادة هندسة المرفق العام للحد من الفساد الاداري، مصدر سابق،ص1258.

(8) د.فاطمة الزهراء عبيدي: التحول الرقمي للادارة الجزائرية بين متطلبات الحكومة الالكترونية ومعوقات البيوقراطية،المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الاعاقة،المجلد 7، العدد3 ،2020ص314 .

(9) د.محمد محمد ابراهيم عبد اللطيف :واقع التحول الرقمي في مصر ومتطلبات تطبيق،مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية،المجلد9، العدد1،-2023،ص82.

(10) د.محمود شرقي ود.صليحة حدوش :دور الرقمنة الادارة المحلية في اضفاء الشفافية وتعزيزها في الجزائر ،مجلة صوت القانون،مجلد 7،العدد3،2021،ص1162.

(11) د.هشام عبدالمنعم عكاشة: الادارة الالكترونية للمرافق العامة، دار النهضة العربية،القاهرة،2004،ص29.

(12) د.مصطفى يوسف كافي:الادارة الالكترونية(ادارة بلا ورق، ادارة بلا مكان ، ادارة بلازمان، ادارة بلا تنظيمات جامدة)،دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر،دمشق ،2011،ص54.

(13) د.اشرف جمال محمود عبد المعطي:الادارة الالكترونية للمرافق العامة،دار النهضة العربية، القاهرة، 2016،ص75.

(14) د. أحمد بن محمد الشمري: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير مرفق القضاء الإداري، مجلة كلية الشريعة والقانون،مجلد 21 ،العدد2019،5،ص3609.

(15)د.فطيمة الزهرة المفيدة ود.نجاح عصام:استراتيجية التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية في ظل الازمات (ازمة كورونا)،مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية،مجلد7،العدد3، 2021،ص557.

(16)د.ماهر صالح علاوي: نوعية الخدمة او جودة خدمة المرفق العام (المبدأ الرابع الجديد)من المبادئ التي تحكم المرافق العامة، مجلة الحقوق،كلية القانون ،جامعة النهرين،المجلد 17،العدد2015،3،ص383.

(17)د. هشام عبد السيد الصافي النظام القانوني لمسئولية الدولة عن إدارة مرافقها إلكترونيا، مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة ،جامعة حلوان، العدد 31،2019،ص12.

([18])د. أحمد بن محمد الشمري: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير مرفق القضاء الإداري،مصدر سابق،ص3610.

([19]) المادة(116) من دستور جمهورية العراق لسنة 2005 . المنشور في الوقائع العراقية بالعدد (4012) في 2005/12/28.

([20]) د.عبد المجيد رمضان :الديمقراطية الرقمية كاليه لتفعيل التشاركية، دفاتر السياسة والقانون،العدد2017،16،ص80.

([21])اذ نصت المادة(1) من دستور العراق لسنة 2005 على أنّه (جمهورية العراق دولة اتحادية واحدة مستقلة ذات سيادة كاملة، نظام الحكم فيها جمهوري نيابي (برلماني) ديمقراطي وهذا الدستور ضامن لوحدة العراق).

([22]) د.اشرف جمال محمود عبد المعطي:الادارة الالكترونية للمرافق العامة ،مصدرسابق،ص142.

([23])د. ماهر صالح علاوي: تحولات القانون الاداري في ظل العولمة،ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن،2019،ص129.

([24])د.داود عبد الرزاق الباز: الادارة العامة (الحكومة) الالكترونية واثرها على النظام القانوني للمرفق العام واعماله موظفيه، ط1،مجلس النشر العلمي ،جامعة الكويت،2004 ،ص142.

([25]) د.مازن ليلو راضي: القانون الإداري: منشورات الاكاديمية العربية في الدنمارك،الدنمارك،2008، ص96.

([26])المادة (364) من قانون العقوبات العراقي رقم (111) لسنة 1969 المعدل .المنشور في الوقائع العراقية العدد(1778) في15 /1969/9.

([27]) د.هشام عبدالمنعم عكاشة: الادارة الالكترونية للمرافق العامة، مصدر سابق،ص93.

([28])د.مازن ليلو راضي: القانون الإداري، مصدر سابق، ص 78.

([29])المادة (364) من قانون العقوبات العراقي رقم (111) لسنة 1969 المعدل .

([30])المادة (35) من قانون الخدمة المدنية رقم (24) لسنة 1960 المعدل .المنشور في الوقائع العراقية العدد(300) في 2/ 1960/3.

([31]) د.ماهر صالح علاوي: تحولات القانون في ظل العولمة،مصدرسابق،ص132.

([32]) د.مازن ليلو راضي: القانون الإداري، مصدر سابق،ص97.

([33]) د. عبد السلام هابس السويفان: ادارة مرفق الامن بالوسائل الالكترونية (دراسة تطبيقية)، دار الجامعة الجديدة ،الاسكندرية،بلا سنة نشر،ص193.

([34]) د.ماهر صالح علاوي: تحولات القانون في ظل العولمة،مصدرسابق،ص129.

([35])د.عصام عبد الوهاب البرزنجي وآخرون: مبادئ وإحكام القانون الإداري، العاتك لصناعة الكتاب، القاهرة،٢٠٠٧،ص240.د.ماجد راغب الحلو: القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية الاسكندريه،١٩٨٧،ص٣٩٨.

([36]) د.داود عبد الرزاق الباز: الادارة العامة (الحكومة) الالكترونية واثرها على النظام القانوني للمرفق العام واعماله موظفيه، مصدر سابق،ص129.

([37]) د. طعيمة الجرف: القانون الاداري مقارنة في تنظيم ونشاط الادارة العامة ،القاهرة ،1973،ص450.

([38]) د.ماهر صالح علاوي: تحولات القانون في ظل العولمة،مصدرسابق،ص135.

([39]) د. عبد السلام هابس السويفان: ادارة مرفق الامن بالوسائل الالكترونية (دراسة تطبيقية)،مصدر سابق ،ص211.

([40]) د.ماهر صالح علاوي: تحولات القانون في ظل العولمة،مصدرسابق،ص135.

([41]) د. عبد السلام هابس السويفان: ادارة مرفق الامن بالوسائل الالكترونية (دراسة تطبيقية)،مصدر سابق،ص220.
([42]) د.اشرف جمال محمود عبد المعطي: الادارة الالكترونية للمرافق العامة ،مصدرسابق،ص235.
([43])غنية نزلي:دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية،مجلة العلوم القانونية والسياسية ،العدد 12، 2016،ص180.

References

اولا – الكتب
1- د.اشرف جمال محمود عبد المعطي:الادارة الالكترونية للمرافق العامة،دار النهضة العربية، القاهرة، 2016.
2- د.داود عبد الرزاق الباز: الادارة العامة (الحكومة) الالكترونية واثرها على النظام القانوني للمرفق العام واعماله موظفيه،ط1،مجلس النشر العلمي ،جامعة الكويت،2004
3-د. طارق المجذوب: الادارة العامة (العملية الادارية والوظيفة العامة والاصلاح الاداري) ، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت ، 2003 .
4-د. طعيمة الجرف: القانون الاداري مقارنة في تنظيم ونشاط الادارة العامة ،القاهرة ،1973.
5-فوزي حبيش: الادارة العامة والتنظيم الاداري ، ط3 ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1999 .
6-د.عصام عبد الوهاب البرزنجي وآخرون: مبادئ وإحكام القانون الإداري، العاتك لصناعة الكتاب، القاهرة،٢٠٠٧.
7-د.ماجد راغب الحلو: القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية ،الاسكندريه،١٩٨٧.
8-د.مازن ليلو راضي: القانون الإداري: منشورات الاكاديمية العربية في الدنمارك،الدنمارك،2008.
9-د.ماهر صالح علاوي: تحولات القانون الاداري في ظل العولمة،ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن،2019 .
10-د.مصطفى يوسف كافي:الادارة الالكترونية(ادارة بلا ورق، ادارة بلا مكان ، ادارة بلازمان، ادارة بلا تنظيمات جامدة)،دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر،دمشق ،2011 .
11-د.هشام عبدالمنعم عكاشة: الادارة الالكترونية للمرافق العامة، دار النهضة العربية،القاهرة،2004 .
ثانيا-البحوث
1-د. أحمد بن محمد الشمري: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير مرفق القضاء الإداري، مجلة كلية الشريعة والقانون،مجلد 21 ،العدد2019،5.
2-د.عبد المجيد رمضان :الديمقراطية الرقمية كاليه لتفعيل التشاركية، دفاتر السياسة والقانون،العدد 17، 2017.
3-علي سعدي عبد الزهرة جبر: التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، المجلة الاكاديمية للبحوث القانونية والسياسية،المجلد5،العدد2021،1.
4- غنية نزلي:دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية،مجلة العلوم القانونية والسياسية ،العدد 12، 2016.
5-د.سعود جايد مشكور ود.عقيل حميد جابر و د.صباح رحيم مهدي:امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في العراق(تجارب دولية مختارة)،مجلة ابحاث ودراسات التنمية،العدد الثالث،2015.
5-د.فاطمة الزهراء عبيدي: التحول الرقمي للادارة الجزائرية بين متطلبات الحكومة الالكترونية ومعوقات البيوقراطية،المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الاعاقة،المجلد 7، العدد3، 2020.
6-د.فطيمة الزهرة المفيدة ود.نجاح عصام:استراتيجية التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية في ظل الازمات (ازمة كورونا)،مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية،مجلد7،العدد3، 2021.

7-د.ماجدة عبد الشافي محمد: الرقمنة كالية لاعادة هندسة المرفق العام للحد من الفساد الاداري،مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية،كلية الحقوق جامعة بنها،مجلد 9،العدد1،2023 .
8-د.ماهر صالح علاوي: نوعية الخدمة او جودة خدمة المرفق العام (المبدأ الرابع الجديد)من المبادئ التي تحكم المرافق العامة، مجلة الحقوق،كلية القانون ،جامعة النهرين،المجلد 17،العدد2015،3.
9-د.محمود شرقي ود.صليحة حدوش :دور الرقمنة الادارة المحلية في اضفاء الشفافية وتعزيزها في الجزائر ،مجلة صوت القانون،مجلد 7،العدد2021،3.
10-د.محمد محمد ابراهيم عبد اللطيف :واقع التحول الرقمي في مصر ومتطلبات تطبيق،مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية،المجلد9، العدد1،-2023.
11-د. هشام عبد السيد الصافي النظام القانوني لمسئولية الدولة عن إدارة مرافقها إلكترونيا، مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة ،جامعة حلوان، العدد 31،2019.
ثالثا- التشريعات
- دستور جمهورية العراق لسنة 2005
-قانون الخدمة المدنية رقم (24) لسنة 1960 المعدل
-قانون العقوبات العراقي رقم (111) لسنة 1969 المعدل.

Digital public administration (digitization) as a guarantee for the continuity of public utility services in Iraq

Hawra Haider Ibrahim Al-Tai

Abstract:

The public utility is an important basic pillar for measuring the progress of public administration, and this stems from the depth of the role it plays and the benefits it ultimately brings to society, and since digitization has become today a reality imposed by the rapid technical and informational developments in light of the digital age whose impact we live in different Aspects of life, placed on the state the obligation to benefit from it by applying it as a method of providing services to its citizens quickly, with less effort, and more effectively and continuously, in contrast to traditional management methods that cause delays or stoppages of providing services, and all of this is a living reality experienced by the beneficiaries of public utilities. In Iraq, this led to the deterioration of the services provided. From this standpoint, it is no longer before any country, including Iraq, It wants to keep pace with the times and not lag behind the civilizational knee, there is no choice but to adopt digital technology, and follow its system in the management of public utilities to ensure their continuity in providing the services that the citizen needs on an ongoing basis in his daily life.