ISSN: 2519 – 6138 (Print)
E-ISSN: 2663 – 8983(On Line)

TUJR
مجلة جامعة تكريت للحقوق
Tikrit University Journal for Rights

IRAQI Academic Scientific Journals
العراقية المجلات الاكاديمية العلمية

Tikrit University Journal for Rights
Journal Homepage : http://tujr.tu.edu.iq/index.php/t

كلية القانون
College of Law

# The effectiveness of applying the administrative automation system in state facilities

**Assist. Lect. Rasha Jawad Jumaa**
**College of Law, Al-Mustansiriya University, Baghdad, Iraq**
tujr@tu.edu.iq

**Article info.**

**Article history:**
- Received 28 June 2022
- Accepted 20 July 2022
- Available online 1 Sept 2023

**Keywords:**

-

**Abstract:** Today, information and information technology have become the cornerstone of management work, because information is what builds the future of the institution, its conditions and positions, and on the basis of which work, production and marketing take place. Therefore, attention must be directed to that information and study it sufficiently and extensively, and to identify the factors affecting the value of that information and the role of technology in its progress through electronic documentation so that the administrative world becomes small before the public administration is able to implement its activities, solve its problems and meet its needs in a correct legal manner. Which mainly constitute the goals of economic and social development that are reflected in the level of progress of countries .

© 2023 TUJR, College of Law, Tikrit University

# مدى فاعلية تطبيق نظام الاتمتة الادارية في مرافق الدولة

**م.م. رشا جواد جمعة**
**كلية القانون، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق**
tujr@tu.edu.iq

**معلومات البحث :**

**تواريخ البحث:**
- الاستلام : ٢٨ / حزيران / ٢٠٢٢
- القبول : ٢٠ / تموز / ٢٠٢٢
- النشر المباشر : ١ / ايلول /٢٠٢٣

**الكلمات المفتاحية :**
-

**الخلاصة:** لقد اصبحت المعلومات اليوم وتكنولوجيا المعلومات حجر الزاوية في عمل الادارة , لان المعلومات هي التي تبني مستقبل المؤسسة واوضاعها ومواقفها ,وعلى اساسها يتم العمل والانتاج والتسويق. لذلك يجب توجيه الانظار نحو تلك المعلومات ودراستها بشكل كافي ومستفيض, و التعرف على العوامل المؤثرة على قيمة تلك المعلومات ودور التكنلوجيا في تقدمها من خلال توثيقها الكتروني بحيث يصبح العالم الداري صغير امام الادارة العامة تتمكن من تنفيذ نشاطاتها وحل مشاكلها وتلبية احتياجاتها بصورة قانونية صحيحة. والتي تشكل بالأساس اهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي تنعكس على مستوى تقدم الدول

© ٢٠٢٣, كلية القانون، جامعة تكريت

## المقدمة :

ان من المبادئ الاساسية لتنظيم عمل المرافق العامة هو قابليته على التغيير حسب مقتضيات الحاجة , وانشاء العديد من المرافق العامة الملبية لتلك التغييرات . الامر الذي شكل اهتماماً كبيراً لدى الادارة في تنظيم نشاطها الهيكلي والخدمي تجاه مواطنيها بصورة صحيحة , وخاصة في الوقت الراهن وما عاصره العالم من متغيرات وتحديات عديدة حالت بين الموظف في اداء دوره تجاه وظيفته , وجعل من تطبيق نظام الاتمتة الالكتروني من الاسباب المساعدة في تعزيز نشاط الادارة نحو الافضل . والمقصود بالاتمتة الادارية بناء وتصميم واستخدام نظم المعلومات الادارية التي تتمثل بأنها مجموعة من العناصر البشرية المدربة والعناصر الالية اللازمة لجمع وتشغيل البيانات من مدخلات وعمليات تحويل ومخرجات ادارية. لغرض تحويلها الى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات .

**مشكلة البحث :** ورغم تعدد عناصر إدارة الموارد البشرية والاختلاف في تحديد الأهمية النسبية لكل وظيفة من تخطيط واستقطاب وتدريب و تنظيم و تقييم أداء , الا ان المعضلة التي تعاني منها مؤسسات الدولة في كيفية رفع مستوى كفاءة النشاط الاداري لمواردها البشرية , من خلال تلبية متطلبات التكنلوجيا الحديثة وتوظيفها في تحقيق الصالح العام , واشباع اكبر قدر من الحاجات العامة . والعمل على التخلص من كل المعوقات والصعاب التي كانت تجابه الموظف من تأدية واجبه الوظيفي , بالإضافة الى ذلك التخلص من الاجراءات الروتينية الادارية التي ترفع من كاهله في تسجيل كل

العمليات الادارية المنجزة , ومساعدته في انجاز تلك المهام بإجراءات تقنية مبرمجة مختصرة كل الجهود المستهلكة .

ومن هذا المنطلق يتوارد لدينا السؤال المهم الذي يتمركز في تقييم تطبيق نظام الاتمتة الادارية في مرافق الدولة العامة و مدى تعزيز نشاطها الاداري.

ومن هذا السؤال يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية

- هل تطبيق هذا النظام سوف نقضي على جميع المشاكل العملية الادارية التي تعاني منها المؤسسات في تنظيم نشاطها ؟
- هل ستساعد في تحسين أداء إدارات شئون الموظفين في المؤسسات العامة ؟
- ما المعوقات والتحديات التي تواجه أتمته نشاط الادارات ؟
- ادوات نجاح الاتمتة الادارية
- كيفية صدور قراراتها الكترونياً .
- وهل لبت متطلبات المواطنين من خدمات المرافق العامة ضمن وقت قياسي ؟
- وهل حدت من الفساد المالي في المرافق الاقتصادية العامة ؟

**اهمية الموضوع :** ان التطور التكنلوجي الذي شهده العالم بكل مجالاته , كان له دوراً في نجاح تنفيذ جميع العمليات الالكترونية في ما يسمى بعصر السرعة . وهو الامر الذي تحتاجه الدولة في كل المجالات والنشاطات العامة لكي تحقق انجازاتها المتوخاة . ومراحل تطور الاصلاح الاداري لمرافق الدولة باستخدام تلك التكنلوجيا وعبورها الى مرحلة متطورة وصلت انتاج قراراتها الادارية الكترونياً وعبورها شوطا متقدما وسريعا خلال وقت قصير ملبية من خلالها حاجات المرفق العام واشباع حاجات العامة للجمهور .

**منهجية البحث :** لقد ارتأينا ان نقسم دراستنا الى ثلاث مباحث , يبحث كلاهما في بيان مدى تأثير هذا النظام على فاعلية نشاط ادارات الدولة .

لذا فقد بينا في المبحث الاول الاتمتة المعلوماتية وما يترتب على تطبيقها

- المطلب الاول ماهية اتمتة المعلومات
- المطلب الثاني ماهي الاساليب المستخدمة في تطبيقها .
- المطلب الثالث اهم الاثار المترتبة على تحقيقها .

اما المبحث الثاني يتكلم عن صور الاتمتة الادارية

- المطلب الاول وسائل التطور الاداري للاتمتة .
- المطلب الثاني القرار الاداري الالكتروني .

واخيرا المطلب الثالث الذي يتكلم عن جانب من تطبيقات الاتمتة الادارية في مرافق الدولة .

## المبحث الاول

## الاتمتة المعلوماتية وما يترتب على تطبيقها

من التحديات المعاصرة في مطلع القرن الحادي والعشرين اتمتة المعلومات بوصفها محركاً رئيسيا في التنمية الشاملة وإداراتها بما يواكب التطلعات ويحقق الأهداف المرجوة منها . لذا يجب ان نوضح ماهية تلك الانظمة وكيفية استخدامها في مجال تنظيم كل النشاطات الادارية في مؤسسات الدولة .

**المطلب الاول / مفهوم اتمتة المعلومات**

هي نتاج التطور الفكري منذ القدم في وقت غير محدد , فهي من المصطلحات لتي انتشر استخدامها نهاية القرن العشرين بوصفه معبراً عن مرحلة جديدة من مراحل التقدم الفني والتقني, مما أدى إلى وصولها إلى واقعها المتطور الحالي نتيجة تراكم الإسهامات في محاولة التقليل من جهد الإنسان المبذول لإنجاز الأعمال اليومية وابتكار الأدوات اللازمة و تطوير السبل المتوفرة لذلك [١] . فلم تكن الاتمتة حكراً على المرافق الاقتصادية حسب طبيعة نشاطها واحتياجها الضروري لتطبيق الاتمتة لتنظيم نشاطها المتشعب , بل اصبحت من الضروريات الادارية المعلوماتية لتنظيم المرافق الادارية استجابة لعولمة التكنلوجيا في هذا المجال .

فهي اذن مفهوم مستحدث يطلق على كل شيء يعمل وينتج ذاتيا بدون تدخل عنصر بشري. كأتمتة الأعمال الإدارية مستخدمة اجهزة الكمبيوتر والأجهزة المبنية على المعالجات أو المتحكمات والبرمجيات في مختلف القطاعات العامة , و جعل الإجراءات والآلات تسير وتعمل بشكل تلقائي ,من أجل تأمين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم وبأقل خطأ ممكن [٢] .

فتُعرف الأتمتة الإدارية بأنها عملية استخدام نظم الحواسب وشبكاتها في انجاز الأعمال المكتبية اليومية والدورية في المؤسسات ذات الطابع الإداري أو الإنتاجي أو المالي أو الخدمي . وتعمل على معالجة البيانات الادارية ، وتهدف إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة , إذ يقوم بحصر البيانات القادمة من حركة المعاملات الداخلية , ويجعلها متاحة لاستخدامات الأنظمة أخرى، فهو نظام مرتبط

---

([١])فيصل العباس ، اكرم شقرة – التنظيم الإداري وإدارة الإنتاج– مطبعة طربين– دمشق –١٩٧٦– ص ١

([٢])ناصر العتيبي – الاتمتة ودورها في تحسين ادارة الموارد البشرية في الاجهزة الامنية – اطروحة دكتوراه – قسم العلوم الادارية – جامعة نايف العربية للعلوم الامنية – السعودية ٢٠٠٨ ،ص ١٢

بالحاسبة الذي يجمع ويصنف ويخزن و يحدث و يسترجع بيانات اخرى من أجل حفظ السجلات و مدخلات نظام المعلومات الإدارية , كما و يخدم قسم الموارد البشرية في المؤسسة بجعل المعلومات متوفرة داخل وخارج المؤسسة او المرفق العام حين طلبها [١] .

وقد لعبت البرمجيات دورا كبيرا في تطور هندسة الأتمتة وتطورها سريعا .ولا زالت الى يومنا هذا تستخدم كل ما هو جديد في عالم التقنيات و المعلوماتية من أجل تحسين أداءها و تطوير إمكاناتها . فنظم التحكم الحالية تتطلب مستوى عالٍ من الإمكانيات العلمية ، لمقابلة متطلبات التقنيات الحديثة والضغوط الاقتصادية هذا من جهة . ومن جهة اخرى اعتبارات اخرى تدعوا للاهتمام بموضوع الاتمتة[٢] :

١- تقنية المعلومات وتأثيرها التلقائي الاجهزة والمعدات الحديثة الصنع والمتطورة بشكل مستمر .

٢- فاعلية هذا النظام في خدمة الوظائف والأنشطة الإدارية وزيادة عدد العاملين , امر الذي يستلزم تطبيقه لتدوين كل المعلومات المتدفقة بشكل هائل لتلك المؤسسات مما تتسبب في زيادة نشاط هذا النظام وتفاعله ايجابا مع تلك المسببات.

٣- ساهمت الاتمتة في زيادة الطلب على الحاسبات والتشجيع على صناعتها مما ساهمت في انخفاض اسعارها بسبب التصنيع المستمر لها .

٤- تساعد الاتمتة في زيادة التعاون بين قطاعات العمل الموجودة في المؤسسة , مما تساهم في تحقيق اهدافها وملبية حاجات المواطن العامة .

**المطلب الثاني / انواع الاتمتة الادارية**

تتعدد العوامل التي على اساسها تصنف الانواع الاتمتة الادارية . فبعضها يصنف على المستوى الاداري التي تستخدم من اجله , والبعض تصنف على نتائج هذا التطبيق , وبعضها يصنف على المهام التي يتم العمل عليها .

---

([١])محمد السعيد خشبة – نظم المعلومات – مطابع الوليد القاهرة –١٩٩٢ – ص ١١٤

([٢])ناصر بن منيف العتيبي – الأتمتة ودورها في تحسين إدارة الموارد البشرية– رسالة ماجستير في إدارة الأعمال– جامعة نايف للعلوم الأمنية– المملكة العربية السعودية– ٢٠٠٧ص ١٥–١٦.

١- نظم معالجة المعاملات : يستخدم هذا النوع في تنظيم معاملات النشاط الاداري الاعتيادي اليومي والروتيني , بالتالي فهي تشكل الجهاز الحركي الاساسي الداعمة للقرارات الاساسية المنظمة لتلك المعاملات , وعلى اتصال مباشر مع اصحاب تلك المعاملات . [١]

٢- نظم مراقبة العمليات : دور هذا النظام هنا متابعة الانشطة الادارية الحاصلة في المرفق العام . فتقوم الاجهزة الالكترونية بتقديم تقارير مفصلة الى الادارة الرئيسية الماسكة بزمام امور المرفق عن تفاصيل كل تلك الانشطة الادارية المنفذة خلال اليوم او الاسبوع حسب ما يتم برمجتها .

٣- نظم اتمتة المكتب : وهو النوع الاكثر استخداما وانتشارا في دول العالم , لما يجسده من تنظيم مطلوب في كل المرافق العامة سواء ان كانت ادارية ام اقتصادية . فهي تساعد على ارسال كل البيانات والمعلومات والمعاملات بالسرعة القصوى الى الجهة المناسبة لتنفيذ ومتابعة تلك النشاطات , ويتم ذلك عن طريق التطبيقات الالكترونية المتمثلة بالبريد الالكتروني او الفاكس وغيرها من وسائل التواصل الالكترونية المعتمدة حالياً [٢] .

٤- نظم المعلومات الادارية : وهذا النوع يستخدم في تبويب المعلومات المطلوب ارسالها للمدير الاداري او أي مرؤوس اخر , لاتخاذ القرار المناسب بشأنها .كالنظم المالية والتسويقية والانتاجية ومعلومات الموارد البشرية [٣] .

٥- نظم المعلومات التنفيذية : وهذا النوع يستخدم في تنضيد المعلومات الاستراتيجية المهمة في اتخاذ القرارات القيادية الاساسية , فهي بذلك تكون مخصصة بمستوى الادارة العليا المتمثلة بالجانب القيادي وامكانيته من صنع القرار المناسب استنادا لتلك المعلومات المقدمة [٤] .

٦- نظم المعلومات الخبيرة وهذا النوع يعتمد في تطبيقه على الخبرات البشرية في مجال المعلوماتية , فتتم معالجة بياناتها والاحتفاظ بها , مما تعطي فرصة للكوادر البشرية فرصة الاستفادة من خبراتهم النادرة , لكي تتمكن من المقارنة بين البدائل والحلول الممكنة لاختيار الحل الانسب في كل خطوة تخطيها الادارة .

---

(١) الدكتور فايز جمعة النجار والدكتور نازم محمود ملكاوي- نظم المعلومات واثرها في الابداع – بحث مقدم الى مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية – ٢٠١٠ صفحة ٢٦٢

(٢) علاء عبد الرازق السالمي – تكنولوجيا المعلومات- دار المناهج للنشر والتوزيع- عمان-الأردن ،٢٠٠٧ – ص١

(٣) علي ميا وشيخ ديب صلاح حمادة – نظم المعلومات الادارية سوريا – جامعة تشرين – ٢٠٠٨ ص١٧٩,١٨٥,١٩٠

(٤) الدكتور فايز النجار والدكتور نازم ملكاوي- المصدر السابق – صفحة ٢٦٤ .

ومن تلك الانواع يتضح لنا ان تلك الانواع وان كانت مختلفة الا انها مترابطة بعضها البعض , كون المؤسسات الحكومية سواء ان كانت مرافق ادارية عامة او خدمية, فعند استخدامها أي نوع من هذه الانواع , يساعد في نجاح باقي الانظمة ان طبقت في المؤسسة ذاتها . لذا فقد حرصت الادارة بصورة عامة عند تطبيقها أي نوع ان تركز في توفير كل مستلزمات والعوامل التي تساعد من نجاح تطبيقه لتحقق كل اهدافها التي كانت تطمح نجاحها .

**المطلب الثالث / المقومات الاساسية لنجاح تطبيق نظام الاتمتة الادارية**

لكل نظام يُراد تطبيقه في أي مجال , لابد من متطلبات او مقومات اساسية تدرج في خطة تنفيذه , لكي تساعد في التنفيذ الصحيح ضمن الاهداف المراد تحقيقها من النظام المقصود. وبما اننا نتجه بالكلام نحو نظام اتمتة المعلومات الادارية , فالمتطلبات متعددة ترتكز على المرافق العامة في تمكينها، لكي توفر الجهد و وتقليل التكلفة المالية . والمتمثلة بالتالي :

**اولا مقومات بشرية**

ان دعم الادارة الرئيسية لهذا النظام , وايمانها القوي والقناعة الاكيدة بتلبية احتياجاتها الاساسية من تنظيم الفعاليات الادارية لمواردها البشرية , وتقديم افضل الخدمات المطلوبة من المواطنين. وتوضيح صورة النظام على اتم وجه وتهيئة وتوفير كادر وظيفي متمرس متخصص في نظم المعلومات و مسؤولين عن تشغيل النظام وتطويره , بما فيهم معالجي النظام وخبراء البرمجيات وغيرهم من ذوي الوظائف الإدارية والتقنية في نظم المعلومات [١] .

**ثانيا مقومات ادارية [٢] :**

– توفير المستلزمات التقنية المهمة من اجهزة الكترونية متطورة تعمل على تنفيذ متطلبات هذا النظام كأجهزة الفاكس والحاسبات الذكية وغيرها .

– توفير موارد البرمجيات والمستخدمة في معالجة المعلومات كنظم التشغيل والبرامج التطبيقية والمسؤولتان عن تشغيل الحاسوب والتحكم به وتوفير البيئة الملائمة لاستعماله من قبل المستخدمين والمستفيدين ,مثل برنامج معالجة النصوص، برنامج التصفح الإلكتروني، وبرنامج قواعد البيانات وغيرها.

---

(١)جواد شوقي ناجي –ابو زيد سليم – الابعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الاردن من متطلبات النجاح – المجلة الاردنية لادارة الاعمال ٢٠٠٧–ص ٢٨٥

(٢)هيثم حمود الشبلي و مروان النور– إدارة المنشآت المعاصرة– الطبعة الأولى– دار صفاء للنشر والتوزيع– الأردن,٢٠٠٩ ,ص ٢٢٤

- تجهيز الادارة بموارد الشبكات والاتصالات وهي جزء مهم في تطبيق . ويقصد بموارد الاتصال التي يتم من خلالها مرور البيانات من مكان إلى آخر. اما موارد الشبكات فتتمثل في دعم الشبكات الأفراد والأجهزة والبرمجيات والبيانات التي تستلزمها عمليات الاتمتة الادارية [١].

**رابعاً : مقومات قانونية .**

يجب الاخذ بعين الاعتبار اصدار القوانين التي تحمي تلك المعلومات من التزييف والضياع والتلف , والحرص على سريتها . فالطابع القانوني هو الذي يضفي صفة الشرعية على المعلومات المراد ارسالها او حفظها او تداولها ضمن المؤسسة الادارية بالإضافة الى امكانية تعديلها بما لا يخالف قانون الادارة والنظام العام .

**المطلب الرابع / الاثار المترتبة على تطبيق الاتمتة الادارية**

من البديهي ان يكون لكل نظام يطبق في أي ميدان ان ترتب على تحقيقه ايجابيات وسلبيات . و ان تقدمت سلبياته على إيجابيات يجب ادراج ذلك الامر ضمن التخطيط الاداري للادارة , لاننا التمسنا سبل نجاحه في باقي الدول لا يمنع ان نرى مدى سلبياته وامكانية تصحيحه بما يجعلها تخدم الصالح العام . ومن هذا المنطلق ندرج اهم ما يترتب على تطبيقه كمستوى عام في الادارة .

**الفرع الاول / ايجابيات تطبيق نظام اتمتة المعلومات الادارية**

تتمثل عملية تطبيق نظام الاتمتة المعلوماتية في المرافق العامة , الى فوائد كثيرة ساعدت الدولة من كل جوانبها بصورة عامة , واعانت الادارة بصورة خاصة .

١- زيادة نشاطات الادارة وفعالياتها من خلال التمكن من صنع القرار واتخاذه وفق الاولويات المعطاة عبر برامج المعلومات ووصولها الى اصحاب الشأن الوظيفي في الوقت والمكان الملائم . فساهمت بذلك الى توزيع الاعباء العملية بصورة مناسبة , وتحديد متطلبات الشعب من الخدمات التي يحتاجونها والسرعة في انجازها . كما ومكنت الجهات المعنية بالرقابة بمتابعة تلك النشاطات بشكل اسرع من خلال الصورة الواضحة التي تعكسها تلك المعلومات المبوبة .

٢- ساهم هذا النظام بالاعتماد على الموارد البشرية التي لا تستطيع ممارسة اعمال بدنية او يعانون من اعاقة ما , فسهل العمل على تلك البرامج والاجهزة عن بعد حتى ان منعتهم الاعاقة حتى من الوصول الى اماكن عملهم , وبالتالي قد حققت هدفين , هدف اداري بإنجاز العمل في أي وقت ,

---

([١])باسم غدير – الحكومة الالكترونية وتطبيقات التجارة الالكترونية في سوريا – سوريا – دار المرساة للنشر – ٢٠١٠ – ص ٢٤

وهدف اجتماعي في تشغيل الكوادر الوظيفية التي شعرت بمدى حاجة الدولة لهم وعدم احساسهم بالنقص [١] .

٣- مكن هذا النظام من انجاز المعاملات بوقت قصير جدا , وتجاوز الروتين الاداري المتكرر الذي يتسبب في اهدار الوقت ,الذي يمكن ان ننتفع منه في انجاز نشاطات تنفيذية اخرى . كما تسهم في معالجة المشاكل الموجهة عن طريق تلك المنظومة بصورة سريعة سواء ان كانت موجهة من قبل الموظفين او من قبل المواطنين جراء التقاعس في انجاز معاملاتهم . لذا فهي السبيل الامثل الى تقيم النشاطات الممارسة في الادارة , والوقوف على مواطِن خللها ومعالجتها في اقصى فترة زمنية , لتكون حققت مع ذلك فوائد لا تحصى [٢] .

٤- ساعد هذا النظام في ابراز فوائد تكنلوجية مهمة تحتاجها الادارة بشكل ضروري , لكي تستمر في سياق عملها الصحيح . فعملية تخزين المعلومات المسجلة وبكافة وخزنها بطريقة ممغنطة بصورة الكترونية . فكلما زادت طاقة خزن كبيرة للمعاملات الادارية في اجهزة تستوعب اكبر كمية من تلك المستندات والتي توفر للإدارة كلفة شراء المزيد الاجهزة والاقتصار على جهاز واحد يؤدي تلك المهام مرة واحدة .,كذلك ستوفر المساحات التي كانت تشغلها تلك المستندات والارشفة في طريقة خزنها , وتلافي المخاطر التي كانت تتعرض لها الى جانب انخفاض تكاليف شراء الاجهزة المواد الاولية من القرطاسية واستخدامها سابقا في مجال الحفظ [٣] .

اما عملية الاحتفاظ واسترجاع تلك المعلومات المخزونة فهو من البديهيات التي تحتاجها الادارة في متابعة تلك النشاطات ومراجعتها في وقت والتأكد من صحتها ان لزم الامر, مما يمنحها شعور بالراحة والامان بعدم ضياع تلك المستندات المؤرشفة . بالإضافة الى حمايتها من التزوير والفقدان .

٥- عملت الاتمتة المعلوماتية الى زيادة انتاج الادارة , سواء ان تمثل ذلك الانتاج بإتمام كل النشاطات المتداولة داخل الادارة , او بإنجاز معاملات الافراد الخدمية . من خلال الاعتماد على الاجهزة الالكترونية بدلا من اليد العاملة وما يرافق ببعضها من تلكؤ في سرعة الانجاز , وتقليل

---

(١) *علاء عبد الرزاق* السالمي- *أتمتة المكاتب المتقدمة*- دار وائل للنشر - عمان - الأردن- ٢٠٠٨- صفحة ١٤

(٢) ابراهيم سلطان- نظم المعلومات الادارية - الدار الجامعية للنشر والتوزيع- مصر- الاسكندرية - ٢٠٠٥ ص ٢٢٤.

(٣) *علاء عبد الرزاق* السالمي - المصدر السابق - صفحة ٣٧.

من العمليات الغير منتجة والمهدرة للوقت والتكاليف , جعل من تلك الاسباب دوافع اساسية لزيادة انتاج الادارة بكل مجالاتها [١].

٦- ساعدت الاتمتة بالقضاء على الفساد المالي والاداري في مرافق الدولة , من خلال تثيت كل العمليات الادارة ومتابعتها من جهات رقابية , جعلت من هذا الامر محرك اساسي للقضاء على الفساد الاداري .

**الفرع الثاني / سلبيات تطبيق نظام اتمتة المعلومات الادارية**

يتضح لنا مما سبق توضيحه عن ايجابيات تطبيق نظام اتمتة المعلومات في الادارة , الا انه قد اضمحل عنها عدد من الامور السلبية التي نتج عنها , وسنلخصها بالتالي :

١- من السلبيات المترتبة على تطبيق نظام الاتمتة , هو حلولها محل عمل الموارد البشرية بالإدارة , مما تضطر الى التخلي عن بعضهم , بسبب قيام الاجهزة بالدور الوظيفي الذي كلفوا بشأنه .

٢- تتخذ الادارة عند تطبيق نظام الاتمتة تغيير في انظمة مكاتب الادارة , فتعمل على تحديد واجبات جديدة لموظفين مختصين في هذا المجال , مما قد يعرض الادارة الى موجة عدم تقبل باقي العاملين لتلك المتغيرات الجديدة بسهولة [٢] .

٣- ساهمت الاتمتة في فرض رقابة على الاعمال والنشاطات الغير مهمة في الادارة , مما يفرط بعملها المعتاد , لسهولة اتمام تلك العمليات بسهولة كبيرة في عملية التواصل والاتصال , حتى لو تم خارج العمل واوقاته [٣] .

٤- ارهاق الادارة بتكاليف مبالغ فيها ضمن الالتزامات التي تقع على عاتقها ازاء تطبيق انظمة الاتمتة الالكترونية بالإدارة . فكلفة الحاسبات التي تتميز بقابلية التجديد والتطور, وقابليتها على الاستهلاك السريع .مما يرهق الادارة في اختيار التجهيزات الالكترونية الضرورية وذات الجودة والكلفة العالية.

---

(١) عبد افتاح بيومي الحجازي – النظام القانوني للحكومة الالكترونية – الكتاب الاول – دار الفكر الجامعي – الاسكندرية – ٢٠٠٣– ص ٩٠

(٢) فؤاد الشيخ سالم ومحمد سليمان عواد –المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الأردنية– المجلة الأردنية في إدارة الأعمال– المجلد الاول – العدد الاول – ٢٠٠٥– ص٤.

(٣) فاطمة زعرب– الاتمتة ودورها في تحسين اداء ادارات شؤون الموظفين في الوزارات الحكومية بقطاع غزة – رسالة ماجستير –قسم ادارة الاعمال – كلية التجارة – الجامعة الاسلامية – غزة– فلسطين ٢٠٠٨ ص ٤٢.

٥- كذلك تتولى الادارة الصيانة المستدامة لتلك الاجهزة يجعل منها عبأ مادي اضافي , يجبر الادارة على تنفيذها لاستمرارية العمل بهذا النظام , وحتى تتوخى عطلها او توقفها في أي لحظة مما يربك عمل الادارة الاساسي. بالإضافة الى تحملها تكاليف تزويد موارها البشرية المسؤولة عن تنفيذ ومتابعة عمل الاجهزة , من دورات تدريبية وتطويرية مكثفة . فكل تلك الامور زادت من اعباء الادارة المالية لوفائها في التزاماتها الادارية المترتبة عليها في تنفيذ مهامها [١] .

٦- انحسار دور الموظفين في جانب واحد وامكانية التخلي عن خدمات بعضهم والاعتماد على الاجهزة الالكترونية في التنفيذ , وبذلك فهي تخلق نوع من البطالة الاجبارية , وتضطر الادارة الى اللجوء اليها لتلبي متطلبات التكنلوجيا في سبيل رفع مستوى نشاطها بغض النظر عن الكلفة المالية التي تتحملها في تنفيذ التزاماتها .

## المبحث الثاني

## صور تطبيق الاتمتة الادارية

سبق ان تم توضيح مفهوم الاتمتة المعلوماتية المستخدمة في مرافق الدولة , وماهي مستلزماتها الضرورية لتطبيق هذا النظام , واهم الايجابيات والسلبيات التي نتجت عن تطبيقه . كان لابد لنا ان نبين كيفية تنظيمها للنشاط الاداري وخاصةً بعد ان شرعت الحكومة بتطبيق النظم التقنية الحديثة التي تمثلت بالمنصة الالكترونية التي اعتمدتها لخدمة عمل المرفق ولمساعدة المواطنين في تلبية حاجاتهم من خدمات تلك المرافق . لذا سلطنا الضوء على بيان كيفية الالية المستخدمة في انجاز هذه المهام , من ثم كيفية اصدار القرارات الادارية في ظل لغة العصر المستخدمة وكيف ساهمت في تحقيق اهداف المرفق العام , وجعل الخدمات المقدمة للمواطن العام بأفضل صورة .

**المطلب الاول / دور الاتمتة في تنظيم عمل الادارة**

ان استخدام تكنلوجيا المعلومات الرقمية في انجاز العمل الاداري وتقديم الخدمات الادارية , يتم من خلال التواصل مع الموارد البشرية الموجودة في كل مرفق , من خلال تنظيم كل النشاطات واعدادها فنياً , ولتحقيق اهدافها بوقت اقل مما هو متبع في الاجراء الروتيني للإدارة . ولكن بالرغم من القفزة الرقمية والوقتية في الانجاز الا انها لا تنكر الدور التقليدي المعتمد سابقا في عملها اليومي, اذ ان

---

([١]) مصطفى نجيب شاويش- ادارة المكاتب والاعمال المكتبية – الطبعة الثانية – الاردن دار وائل للنشر – ٢٠٠٨- صفحة ٧١.

اتمتت النشاطات الادارية كانت مساندة ومكملة للعمل الاداري الاعتيادي . ويتم ذلك عن طريق ما يأتي:

**الفرع الاول / الحوسبة السحابية**

من اهم البرامج التي ساعدت في ذلك ما يسمى بالبرامج السحابية , وهي مصطلح يطلق على الانظمة الحاسوبية المتكاملة تهدف الى تسهيل عمل الموظف من تخزين ونسخ احتياطي لكل البيانات الضرورية , كما وتشمل على قدرة المعالجة البرمجية وتنظيم جداول مبوبة لمهام المرفق العام من ثم متابعة البريد الالكتروني الخاص بذلك المرفق . بحيث يسهل على مستخدميها من موظفيها على الاستعانة بها بكل سهولة عند الحاجة لها [١] .

وهذه الفكرة لم تظهر بشكلها الحقيقي الا بعد الألفيات واخذت حيز التطبيق , من ثم تعددت شركات الانترنيت العالمية في اصدار تطبيقات وبرامج الكترونية تعمل عمل الحاسبة بخزن كل المعلومات المراد تنزيلها حاسوبياً . فأول ما لاحظ وجوده كان لدى شركات ., Microsoft ومن ثم Google drive Drop box . .

اما انواع الانظمة الحاسوبية

- المنصة الالكترونية .
- البنية التحتية .
- البرمجيات الخاصة بهذا العمل .

وتعمل هذه الانظمة على تحقيق ما يلي :

* جعلت من جهاز الكمبيوتر طريق للوصول الى العالم الرقمي من خلال الخزن الخارجي عن طريق الاقراص واجهزة الخزن الحديثة .

* الوصول الى المعلومات بسهولة تامة واسترجاعها بسهولة في أي وقت وزمان .

* اتاحة التطبيقات المطلوبة لهذه الاغراض وتوفيرها للجميع بصورة مجانية ليستفيد المواطن من تلك العمليات [٢] .

---

(١) دكتور احمد الشرايعة ودكتور محمد بلال الزغبي – الحاسوب والبرمجيات الجاهزة – دار النشر – عمان ٢٠١٠ ص٦٥

(٢) صباح محمد كلو –الحوسبة الحسابية ومقوهما وتطبيقها في مجال المكتبات ومراكز المعلومات– المؤتمر السنوي لجامعة القصيم في ابو ظبي – قسم دراسة المعلومات – الامارات العربية المتحدة من ١٧–١٩ مارس ٢٠١٥ صفحة ٣.

* اتاحة الفرصة للمستفيد في معالجة وتعديل معلوماته ان لزم الامر قبل ارسالها او ترك خيار التأكد من معلوماته كما هو الحال حاليا في اسئلة الامتحان الالكتروني لطلاب الجامعات ابان فرض التعليم الالكتروني .

**الفرع الثاني / الحكومة الالكترونية**

وهي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب الاداء الاداري للخدمات الحكومية . بمعنى انها تغير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يمتاز بالروتين من خلال عمليات متعددة وتعقد اجراءاتها إلى أسلوب اخر يعتمد على استخدام التكنولوجيا لتحسين أداء المرافق العامة و تقديمها للمواطن بطريقة اسهل مما كان يستخدم في السابق عبر شبكة الإنترنت مما يوفر الكثير من الوقت و الجهد والمال في كلفة أداءها [١] .

فتعُد هذه الحكومة هي الجهاز التنظيمي الذي أسسته الدول من أجل إدارة شؤونها واتخاذ القرارات المهمة والمتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي، لأنها تشمل ادارة كل مجالات الدولة من تخطيط استراتيجي اقتصادي وعسكري وامني ومتابعة التنمية المستدامة للناتج القومي من تعليم المواطنين والحفاظ على صحتهم وتحسين ظروفهم المعيشية . بالإضافة الى ذلك إدارة الأزمات وتنمية علاقات الدولة مع بعضها , وغيرها من المهام الاخرى [٢].

فتتولى الحكومة الالكترونية انجاز عملها وبلورته في تلك المساحة الالكترونية , التي يديرها عدد من الفنين المختصين في هذا المجال , من خلال البدء بعمل موقع الكتروني رسمي لتلك المؤسسة ,والتي تبوب اقسامها الادارية على شكل اقسام الكترونية تنقل كل ماهو منجز على الواقع , من قرارات ادارية وتبليغات مهمة ونشاطات منجزة يومياً وما سيتم انجازه مستقبلاً. اضافة الى طرح خدماتها للمواطنين وارشادهم على كيفية الحصول عليها بانسيابية جيدة , والعمل على انجازها ضمن مواعيد محدد الكترونية لكل شخص صاحب شأن . بالإضافة الى ذلك تعمل الحكومة على تزويد تلك المواقع

---

(١) مريم خالص حسين – الحكومة المركزية – مجلة العلوم الاقتصادية جامعة بغداد– عدد خاص بمؤتمر الكلية سنة٢٠١٣ ص ٤٤٨–٤٤٩

(٢) رسلان علاء الدين – التطوير التنظيمي ( التنظيم الاداري وسبل تطويره – التخلف التنظيمي واليات تجاوزه – استراتيجيات ووسائل التطوير التنظيمي – تطبيقات التطوير التنظيمي في المصارف )– دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع – دمشق ٢٠١٢ – ١٧٧.

الرسمية بعناوين بريد الكتروني رسمية تستقبل فيه كل طلبات ومقترحات الجمهور وشكاويهم وكل ما يتعلق بنشاط ذلك المرفق وكيفية تقديم خدماتها الكترونياً والاستغناء عن مراجعتها [١].

وقد راينا اهمية هذه التقنية في فترة ازمة كورونا والدور الذي لعبه هذا الظرف في تكثيف النشر والخزن وتنشيط كل ما يهم الموظف والمواطن في عرض نشاطات المرافق العامة,وهذا ما شجع الافراد في متابعة كل نشاطات مرافق الدولة وتطورها .

الا انه قد تعترض الحكومة الإلكترونية خلال عملها مشاكل فنية او لوجستية لابد من ايجاد الحلول الفورية لها , وتعميمها على مرافق الدولة كافة . والمتمثلة بالحماية القانونية لحقوقها , والحصول على قدر كافي من الضمان القانوني والخصوصية بكل ما يتم تداوله , وتحصين الموقع جيدا من الاختراق والتلاعب بالمعلومات مما قد يسبب كوارث مصيرية للدولة ا [٢].

اما المسؤولية التي تقع على نشاط ذلك المرفق الالكتروني فهي مسؤولية ادارية عن أي خطا يصدر منها , ويحاسب كما يحاسب موظفي المرفق الاصلي عن نشاطاتهم الادارية [٣]. فموظفيها معرضين ت للعقوبات التأديبية . وتتحقق تلك المسؤولية كلما أخل شخص بالالتزام العام ، الذي فرضه القانون عليه بعدم التعرض للغير، وذلك بارتكابه فعلاً ضاراً معيناً يؤدي إلى الإضرار بذلك الغير ، سواء ان كانت تلك النشاطات اعتيادية او الكترونية ، فكلتاهما تنهضان كلما قام الفاعل بما لا يحق له القيام به منحرفاً في سلوكه عن سلوك الشخص المعتاد، وينشأ الفعل الضار الإلكتروني أو المسؤولية التقصيرية الإلكترونية ضمن نطاق الحاسبات الآلية، ومن خلال شبكة الإنترنت، وتتحقق في الحالة الأولى كلما كان الفعل الضار على جهاز الحاسب الآلي كما لو تم إتلاف مكوناته، أو غصبها، أو تعريضها لظروف مادية تؤثر في طبيعتها، أو تؤدي إلى تعطيلها كلياً أو جزئياً . فمحل الضرر هو المكونات المادية، أو مجرد وسيلة لارتكاب الفعل الضار، أما الحالة الثانية فتتحقق كلما كان الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت هما الوسيلة المستخدمة في ارتكاب الفعل الضار، كما هو الحال بالنسبة لأفعال السرقة

---

(١)الدكتور محمد حسين منصور– المسئولية الإلكترونية– دار الجامعة الجديدة للنشر – الإسكندرية، ٢٠٠٩ –ص١١

(٢) **أ. د حنان القيسي– الادارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة – مجلة الحقوق– كلية القانون الجامعة المستنصرية ,٢٠١٢ المجلد ٤, العدد ١٦,١٧–ص ١١الى ٤٤.**

(٣) الدكتور عايد رجا الخلايلة –المسؤولية التقصيرية الالكترونية – دار الثقافة للنشر والتوزيع – عمان ٢٠١١ ص١١٨

والاحتيال والتشهير والتحقير، او تزويد الموقع الالكتروني بنشاطات وقرارات وهمية لاصحة لها وغيرها من الأفعال الكثيرة[١].

**الفرع الثالث / الحكومة المتنقلة او الجوالة**

وهي مجموعة من الخدمات والاستخدامات الاستراتيجية للنشاطات الحكومية . وتتضمن عملية تنفيذها استخدام جميع أنواع التقنيات اللاسلكية الخاصة بالهواتف الخلوية، أو المحمولة، وأجهزة الكمبيوتر المحمولة، والوسائل الرقمية الشخصية، والبنية التحتية اللاسلكية للإنترنت، وما يتصل بذلك من خدمات وتطبيقات وأجهزة، في سبيل تحسين الخدمات التي تعود على الأطراف المستخدِمة للتعاملات الالكترونية الادارية لمرافق العامة في الدولة ومواطنيها . والجدير بالذكر ان تساعد على سهولة التعامل مع تطبيقات الجوال، مقارنة بالطرق الأخرى لتقديم الخدمة والمتمثلة بإرسال الرسائل النصية عبر الجوال للمواطنين.

كما ساعدت تطور التكنلوجيا وانتشار الاجهزة النقالة بين كل فئات المجتمع والتنافس على اقتناء الافضل وتنزيل التطبيقات التي تخدم , دور فعال في نجاح عمل الحكومة الالكترونية والمتنقلة , ورغبة الجميع في الحصول على الخدمات بسهولة ويسر.

هذا وان خدمات الحكومة المتنقلة قد تكون طالبة للخدمة تارة ودافعة للخدمة تارة اخرى . فعندما يقدم المواطن بطلب خدمات معينة من المرفق العام الكترونيا , يعمل على تسجيل طلبه وترك معلوماته الشخصية ان كان ضروري ذكرها , وتعريفه بنوع الخدمة المطلوبة، وطريقة الحصول عليها , ووقت وموقع الحصول عليها تمهيدًا للتفاعل مع كل الإجراءات، وإتمام الخطوات المطلوبة ودفع تكاليف ورسوم تلك الخدمات ان وجدت ، واخيرا يتأكد طالب الخدمة ان ذلك المرفق انه قد استكمل كل متطلبات خدمته اولا حتى يتم تنفيذ خدمته [٢]. وتارة اخرى قد تكون الادارة هي من تقدم المعلومات للموطن عن طريق اراسلها اليه شخصياً في حالات محددة [٣]

---

(١)مقالة للدكتور يعقوب عبد العزيز الصانع – الفعل الضار الالكتروني – في مجلة القبس الكويتية ٢٥مارس٢٠١٨ومنشور على الموقع الالكتروني

https://alqabas.com/article/516668

(٢)علاء عبد الرزاق السالمي – خالد أبراهيم السليطي– الإدارة الإلكترونية – دار وائل لنشر –عمان الأردن–2006– ص٨٨

(٣)محمد بن علي الوهيبي– الحكومة الجوالة – بحث منشور على شبكة الانترنيت

https://www.scribd.com/doc/24585848/26

و للحكومة المتنقلة فوائد متعددة:

- فهي تغطي نطاقً أوسع في تقديم خدماتها من خلال الانتشار الغير محدود .
- وتخصيص نافذة لكل مواطن .
- ادخال المعلومات المطلوبة بصورة اسرع .
- تعزز الشفافية .
- تضمن إدارة أفضل لتقديم الخدمات.
- سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول.

وبذلك قد أدركت الدول المعاصرة ضرورة وجود الإنترنت في حياتنا اليوم، واعتماد الكثير من مؤسسات الدولة على الخدمات الإلكترونية وحاجة المواطنين والمقيمين للوصول لتلك الخدمات في أي وقت, لذا عملت على توفير الإنترنت بشكل مجاني لبعض الجهات، وفي بعض الأماكن والمواسم [١] .

ومن كل ما تقدم فأن الحكومة المتنقلة تختلف عن الحكومة الالكترونية . كون الحكومة الالكترونية تعتمد على استخدام التكنلوجيا وشبكة المعلومات في توسيع نشاطها الاداري بين جميع مؤسسات الدولة ومساعدة مواطنيها في سد احتياجها العام من خدمات تلك المؤسسات.

بينما الحكومة المتنقلة فتعتمد على الاجهزة التكنلوجيا اللاسلكية المتطور لزيادة التوسع في نشر نشاطاتها والعمل على تلبية خدمات المواطنين بصورة مباشرة في أي زمان ومكان . بذلك فالحكومة المتنقلة لا تعتبر منفصلة عن الحكومة الإلكترونية بل يعتبر النوعان مكملان لبعضهما البعض . وهذا ما رأيناه واضحا في العالم عامة والعراق بالخصوص بتكثيف عمل الحكومتين وكيف ساعدت على تجاوز الازمات السياسية والصحية والاقتصادية والتعليمية في استمرار تلك المرافق العامة في تقديم خدماتها الادارية للمواطنين عن بعد وتحقيق الامان والسلامة الصحية والاستمرار بتعليم الاجيال دون ان تقف تلك الموانع في الاستمرار في معاصرة عجلة التقدم للبلاد .

**المطلب الثاني / أتمتة القرار الاداري**

ان القانون الاداري كغيره من القوانين عاصر التطور التكنلوجي الذي صاب العالم في كل ميادينه , واذا راجعنا اهمية القانون الاداري وكيفية بناء اساس الدولة بتنفيذ كل القوانين التي تخدم الدولة ومواطنيها وتجعلهم مع الدول المتقدمة . وهذا الامر كان لابد ان تساير الادارة التطور والتغيير الذي ساد العالم في ولوج شبكة الانترنيت لكل المجالات وتنفيذ مهامها بصورة اسرع من الوقت المحدد لتنفيذه

---

(١) محمود القدوة –الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة– دار أسامة لنشر، عمان– الأردن– ٢٠٠٩– ص١٩

. ومن تلك الجوانب المهمة في تعزيز عمل القانون الاداري وتطوره هو اصدار قرارات الكترونية والاستفادة من المستحدثات التكنلوجية الالكترونية في اصداره , وهي المكمل الرئيس لعمل الحكومة الالكترونية والمتنقلة .

وبصورة عامة اذا اردنا ان نعرف القرار الاداري الاعتيادي عمل اداري يصدر من الادارة بإرادتها المنفردة من اجل احداث مركز قانوني معيين او تغييرة او الغاءه متى كان ذلك ممكناً او جائز قانوناً وابتغاء للمصلحة العامة[١] . اما تعريف القرار الاداري الالكتروني فلا يختلف عن التعريف العام , الا بفقرة واحدة وهي ان يصدر من سلطة عامة وبإرادة منفردة عبر وسائل الكترونية حديثة مرتبة اثار قانونية معينة. وعلى هذا الاساس فان فكرة انشاء القرار الاداري تعتمد على تحقيق المصلحة العامة , والتي تشكل اهم عناصر تكوينه , في اي صورة كانت . فالتطبيق الالكتروني لإصدار البعض من القرارات الادارية اصبح لازما لتحقيق تلك المصلحة وصيانة الحقوق العامة وتحقيق حفظ النظام العام . فنجد تارة قرارات الكترونية تنظيمية تخاطب ثلة من المواطنين وتارة اخرى يكون القرار الالكتروني فردي قاصدا شخصا بحد ذاته , بذلك فالسلطة المسؤولة عن اصداره هي نفس السلطة المسؤولة عن اصدار القرارات الاعتيادية مع اختلاف طريقة النشر والتبليغ وحتى التوقيع الالكتروني [٢] . فتبقى الادارة هي المحرك الرئيسي لإصدار مثل تلك الاعمال القانونية ومهما تنوعت انواعها . فالحاسوب لا يحل محل الادارة ويشغل دورها , بل الادارة هي من تحرك تلك التكنلوجيا عبر عناصرها البشرية وانجاز مهامها الفنية لتحقيق اهداف نشاطها بالصيغة الالكترونية .

ومن هذا المنطلق سنوضح مفهوم القرار الاداري الالكتروني بصورة واضحة من خلال بيان عناصره وماهي طرق نفاذه .

**الفرع الأول / عناصر القرار الاداري الالكتروني**

ويستلزم لإصدار تلك القرارات ان تكون ملمة بعناصر القرار الخمسة وان تخلف احداها اعتبر القرار معدوم او معيب وعليه يجب تعديله ان كان بالإمكان .

- ركن الاختصاص ومشروعية عمله ان يصدر من يملك صلاحية أصدارها فقط في مرافق الدولة , بينما في القرار الالكتروني فتتوسع دائرة الاختصاص لتشمل العنصر الالي القادرة على اتمت القرارات الادارية بصورة الكترونية ودون الحاجة للعنصر البشري . مثال على ذلك المادة ٢٩ من

---

(١) نواف كنعان – القانون الاداري – الكتاب الثاني – دار الثقافة للنشر والتوزيع – عمان الاردن – ٢٠٠٥–ص ٢٣٧ .

(٢) الدكتور سليمان الطماوي – النظرية العامة للقرارات الادارية – دراسة مقارنة – الطبعة السابعة – دار الفكر العربي – القاهرة – ٢٠٠٦– ص ٤٦٦.

قانون المعاملات الالكترونية الاردني رقم ٨٥ لسنة ٢٠٠١ ( يصدر البنك المركزي التعليمات اللازمة لتنظيم اعمال التحويل الالكتروني للأموال بما في ذلك اعتماد وسائل الدفع الالكتروني واعتماد القيد الناتج عن تحويل غير مشروع واجراءات تصحيح الاخطاء والافصاح عن المعلومات واي امور اخرى تتعلق بالأعمال المصرفية الالكترونية بما في ذلك المعلومات التي تلتزم المؤسسات المالية بتزويده بها ).

وبذلك فان سلطة الادارة في اصدار القرار الإلكتروني لا يمكن ان نعتبرها جديدة النشأة , لان القانون الاداري بطبعته معاصر للتطورات المؤثرة على نشاطه ,لذا اوجب على الادارة ان تباشر الادارة المختصة بإصدار قراراتها الكترونيا وهذا ما يواكب متطلبات العصر وخدمة الصالح العام في نفس الوقت [١].

- ركن الشكل ان الادارة لم تلتزم بصيغة قراراتها الادارية ان تكون ذات شكلية محددة, انما اهتمت بان تكون صيغة القرار واضحة للمقابل وان لم يحددها القانون صراحة[٢]. لكن في مجال القرار الالكتروني قد يتخذ الوسيط الالكتروني [٣] الشكل المحدد للقرارات حسب نظام المعلومات المتبع من قبل المرفق الالكتروني في مؤسسات الدولة, حتى يمكن استرجاعها وتعديلها ان لزم الامر بدون أي صعوبة .

ولكن يجب ان نوضح نقطة مهمة في هذا المجال , الا وهو ان الادارة في اصدار قراراتها يجب ان يكون القرار متضمن الشكلية الازمة ان كان تحريري او شفوي , من تاريخ الاصدار ورقم القرار والتوقيع الصادر من منشئ القرار أي صاحب الاختصاص , كما يجب ان يتضمن القرار الالكتروني التوقيع الالكتروني [٤] الذي نصت القوانين على اهمية تطبيقه في تلك التعليمات والمحررات , كونه يتمتع

---

(١) الدكتور محمد سليمان النايف – النفاذ الالكتروني للقرار الاداري – كلية الحقوق– جامعة عين شمس – مصر ٢٠١٥– ص ٨٢.

(٢) الدكتور نواف الكنعان – المرجع السابق– ص ٢٤٢ .

(٣)الوسيط الالكتروني: برنامج الحاسوب او أي وسيلة الكترونية اخرى تستعمل من اجل تنفيذ اجراء او الاستجابة لاجراء بقصد انشاء او ارسال او تسلم رسالة معلومات دون تدخل شخصي.

(٤) التوقيع الالكتروني: البيانات التي تتخذ هيئة حروف او ارقام او رموز او اشارات او غيرها وتكون مدرجة بشكل الكتروني او رقمي او ضوئي او أي وسيلة اخرى مماثلة في رسالة معلومات او مضافة عليها او مرتبطة بها ولها طابع يسمح بتحديد هوية الشخص الذي وقعها ويميزه عن غيره من اجل توقيعه وبغرض الموافقة على مضمونه.

بنفس الحجية والاهمية القانونية الذي يتمتع فيه التوقيع الاعتيادي المكتوب [١] بالإضافة انه يحدد مسؤولية الشخص المختص بإصدار القرار الاداري القرار وما يقع عليه من تبعات قانونية في اصدار قرارات ادارية صحيحة .

- المحل وهو الذي يوضح المركز القانوني الذي ينشئه هذا التصرف من صدوره حسب ما تعارفنا عليه , على ان يكون المحل مشروعا وغير مخالف للقانون , بذلك فان الادارة عند اصدار القرار الالكتروني ليس لها سلطة تقديرية في هذا المحل كونه معتمد في اصداره على بيانات مبرمجة الكترونيا , فيقوم الوسيط الالكتروني بالتأكد من تلك المعلومات التي يتم تحديثها باستمرار وعلاقتها بمحل القرار المبوب الكترونياً ضمن رقم الكتروني خاص به [٢] .
- ركن السبب وعلاقته في اصدار القرارات الادارية الالكترونية . فالسبب في القرار الاداري الاعتيادي هو ذاته في الالكتروني . يجب ان يكون مبني على سبباً قانوني صريح , او قد يكون مبني على اسباب مادية تولد مجموعة من الاعمال واجب تنفيذها على من يخصها . ويتكفل الوسيط الالكتروني كما في ركن المحل الكترونيا وحسب ما مبرمج من قواعد قانونية وتعليمات خاصة بفئة موظفي مرفق معين ان يتأكد من مشروعية هذا القرار حسب المعلومات المبرمجة في الحقل الالكتروني المخصص للقواعد القانونية او الاعمال المشروعة لتلك المرافق [٣].
- واخيرا ركن الغاية والهدف الاساس الذي تعتمده الادارة في اصدار قراراتها سواء التقليدي او الالكتروني , هو ان تحقق منفعة عامة منطوية تحت خدمة الصالح العام من صدور تلك القرارات العامة . ويتضح لنا وضوح هذا الركن في القرار الاداري الالكتروني خاصة اذا كانت الادارة الالكتروني قد نظمت حقول الكترونية بموقعها توضح فيه اهدفها المتوخاة من هذا المرفق العام , وعند صدور القرار الالكتروني يتأكد الوسيط الالكتروني من تلك الغاية وربطها بالحقول المدرجة الكترونيا والتأكد من صحتها [٤].

---

(١) دكتورة حنان عبدة علي وشام – التوقيع الالكتروني وحجيته على الاثبات – العدد الثامن عشر من المجلة العربية للنشر العالمي نيسان ٢٠٢٠– ص ٤٨٩.

(٢) الدكتور عاد الحمود القيسي –النموذج الالكتروني الموحد للقرارات الادارية – بحث مقدم الى المؤتمر العلمي السنوي السابع عشر – مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية – ابوظبي ٢٠٠٩– المجلد الاول – صفحة ٩٣.

(٣) دكتور نواف الكنعان – المصدر السابق – صفحة ٢٤٧.

(٤) عاد حمود القيسي – المصدر السابق – صفحة ١٠١.

**الفرع الثاني / طرق نفاذ القرارات الادارية الالكترونية**

نحن نعلم ان عند صدور القرارات الادارية سواء ان كانت تنظيمية او فردية فلابد من طرق لكيفية نفادها للجمهور . وقد حددها القانون والعرف الاداري ان النشر والتبليغ والعلم اليقيني هي الطرق المعتمدة في نفاذ القرارات .

- بالنسبة للنشر فالمتعارف عليه ان الادارة عندما تصدر قراراتها التنظيمية فتقوم بنشرها اما بالجريدة الرسمية او وسائل الاعلام المرئية او السمعية او لصقها عند الاماكن المخصصة لإعلان التبليغات الرسمية في المرافق العامة . اما النشر الالكتروني فموضوعه اسهل من النشر الاعتيادي , فهي عملية الكترونية تقوم بنقل كل حيثيات القرار وتوابعه الى مواقع التواصل الالكتروني [١] . كأن تقوم بنشره على موقع المرفق الالكتروني الرسمي , وحسب الطريقة المعتمد عليها حسب ما يحدده قانون تلك المرافق سواء ان كان عن طريق الحاسوب او عن طريق اجهزة الموبايل او في حساباتها العامة في مواقع التواصل الاجتماعي كما نلاحظه في هذه الايام ما يتم نشره وتداوله لقرارات الوزارات والمرافق الادارية عن طريق حساباتها العامة في الفيس بوك او الانستغرام و التوتير وغيرها من البرامج والتطبيقات الالكترونية المتعارف عليها في النشر . والذي يعتبر ساري من لحظة نشره كما هو معتاد بطريقة النشر الاعتيادية ويرتب اثاره القانونية من تاريخ نشره .

فبذلك تصبح لدى المخاطب امتلاك تلك القرارات بدون الاتصال المادي مع المرفق العام , ويجعل من هذا الامر ان يصبح للمخاطب علم بالمضمون الحرفي للقرار وماهي اهم الاثار القانونية المترتبة على تطبيقه والعمل على تنفيذه اذا ترتبت على تطبيقه فترة محددة او غرامات لمانعي تطبيقه او يفرض امتيازات معينة لفئة معينة او لمدة محدودة ويسقط حقة في المطالبة بها اذا كان نشر القرار محدد بمدة [٢].

- التبليغ وهي الطريقة المتعارف عليها في الادارة العامة عندما تصدر الادارة قراراتها الفردية فأنها تقوم بتبليغ ذويها بتلك القرارات وبالطرق المحددة قانوناً [٣] . فالإدارة هي المسؤولة عن تحديد طريقة تبليغ المعنيين بالقرارات الادارية الفردية بما تراه مناسب وبما يواكب عصر التطور او الواقع الذي تعيشه البلاد . فبذلك نكون قد تخلصنا من التسليم او التبليغ الورقي الذي قد يأخذ ايام الى

---

(١) الدكتور نواف العقيل العجارمة – ناصر عبد الحليم السلامات – نفاذ القرارات الادارية الالكترونية – مجلة الشريعة والقانون – الجامعة الاردنية – عمان –٢٠١٣– ١٠٢٨.

(٢) الدكتور سليمان الطماوي– المرجع السابق صفحة ٥٠٦

(٣) الدكتور سليمان الطماوي – المرجع السابق – صفحة ٦١٩.

ان يصل القرار للشخص المقصود والحيازته الفعلية للقرار والتأكد من استلامه [١]. والتبليغ الالكتروني يعنى بتنضيد القرار الكترونيا وتسليمه الكترونيا , سواء ان كان طريق البريد الالكتروني او تطبيقات الاتصال الحديثة كالواتساب او الفايبر او التلكرام وغيرها من الوسائل المتعارف عليها بالتبليغ في الدولة .

- العلم اليقيني للقرارالاداري الالكتروني . ان اثبات علم صاحب الشأن بفحوى القرار علما نافياً للجهالة .فيتم اثباته عن طريق استخدام وسائل الاتصال الحديثة التي اعتمدت في الاعلان والتبليغ للقرارات الادارية وماهي الدلائل المتبعة في التأكيد من وصول القرار لصاحب الشأن , فلا مجال للاجتهاد من حيث كيفية اثبات المطلوب تبليغه القرار الاداري قد علم به ام لا. فالقاعدة العامة تؤكد ان تلك وسائل الاتصال الحديثة تعتمد على بريد الكتروني ورقم سري خاص بالشخص نفسه لا يمكن اختراقه الا في حالات يمكن ان يثبتها الشخص المعني . او ان يتعرض جهاز الكمبيوتر للشخص المعني بالقرار الاداري عطل او خلل تقني يمنع وصول الرسائل والتبليغات الالكترونية او قد لا تعمل شبكة الانترنيت في منطقة سكناه . لذا يتوجب على الادارة اخذ الحيطة من هذا الامر والاستناد الى العلم اليقيني الذي تحدده ادارة المرفق الالكتروني كالاستناد على وسائل اخرى تؤكد على استلام الشخص المعني تلك القرارات وانه قد تم تبليغه كالاتصال هاتفيا او الاستعانة بشخص قريب منه شخصيا او يسكن بالقرب منه , ويتم ذلك خاصة بالقرارات المصيرية التي ترتب حقوقا للأفراد ولا يمكن الاعتماد عليها في التبليغ [٢].ومن هذا المنطلق يمكن ان نعتبر ان اثبات العلم اليقيني للقرار الاداري بصورة عامة ان كانت قرارات تنظيمية او فردية , فأن طرق اثباتها هي ذاتها المعتمدة في القانون دون التقيد بوسيلة اثبات محددة [٣].

**المطلب الثالث / تطبيقات الاتمتة الاداري**

١- الاسيكودا نظام العالمي لحوسبة العمليات الخاصة بالإدارات الجمركية تأسست في أوائل الثمانينات في مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية , وتعرف أيضاً باسم أونكتاد وهي منظمة دولية تساعد على إيجاد بيئة ملائمة تسمح بدمج الدول النامية في الاقتصاد العالمي والتواصل

---

(١) الدكتور نواف العقيل العجارمة – ناصر الحليم السلامات – مصدر سابق– صفحة ١٠٢٩

(٢)الد.كنور عماد عبد الوهاب الصباغ –الحاسوب في إدارة الأعمال– دار الثقافة للنشر – عمان، ١٩٩٦ – ص٢٦٨.

(٣)الدكتور نواف العقيل العجارمة – ناصر عبد الحليم السلامات – نفاذ القرارات الادارية الالكترونية – مجلة الشريعة والقانون – الجامعة الاردنية – عمان –٢٠١٣–ص ١٠٢٩.

معهم فنياً ومعرفة مدى تحقيق نتائجه . فهو النظام الامثل لتنظيم عمل الجمارك في الدول لأهميته في كل جوانب الدولة الحيوية .وهذا ما أخذت به دول العالم المتقدمة في تطبيقه الذي على اساسه باشرت الدول الاخرى في تطبيقه لما له من اثار عظيمة في التنمية المستدامة للبلد [١]. كما ان الدليل على نجاح تطبيق الاتمتة الادارية في مجال الجمارك كان واضحاً من خلال ما يلي :

١- مساهمة الجمارك في الإيرادات الوطنية من خلال تحصيل الإيرادات ، والاستثمار اللاحق لها في برامج التنمية الوطنية للدولة .

٢- تحسين الأمن الغذائي وسلامة الأغذية من خلال تعزيز الضوابط الجمركية والرقابة المستمرة والدورية على الحدود ، وأتمتة شهادات الصحة النباتية والبيطرية وصادرات والواردات الزراعية والتأكد من صحة تلك الشهادات .

٣- مراقبة جمركية مؤتمتة لحركة البضائع القابلة للاستهلاك و منتجات تعزيز الجمارك وتجارة السلع التي تؤثر على صحة الإنسان مثل سلامة الأغذية والأدوية ومستحضرات التجميل والأدوية الخطرة، وإدخال الشهادات الإلكترونية ، وتنفيذ المراقبة الالية على دخولها .

٤- يساعد هذا النظام على الجمع بين أحدث التقنيات المتقدمة والخبرات الميدانية والعلمية المثبتة ، فيضمن الأونكتاد دعمًا فعالًا للدول و المساهمة في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديثها ، لا سيما في الدول النامية .

٥- دعم النظام الآلي للبيانات الجمركية أي تطوير البنية التحتية للجمارك وتجارة الموانئ والمحطات اللوجستية والمخازن وسلاسل التوريد في المدن , و تسهيل التحركات القانونية عبر الحدود ومكافحة الاتجار غير المشروع بالتراث الطبيعي والثقافي .

٦- تعمل على تحسين مراقبة المواد المستنفدة للأوزون من خلال توفير أدوات ومعدات للمراقبة القانونية ومنع التجارة غير القانونية في تلك المواد .

٧- تساهم الجمارك في حماية المجتمع من الآفات غير المرغوب فيها ومنع تدفق منتجات الحياة البرية غير المشروعة من خلال تطبيق السياسات الصحية والزراعية , كما تسهم على اتخاذ إجراءات عاجلة لوضع حد للصيد غير المشروع والاتجار بالأنواع المحمية من النباتات والحيوانات ومعالجة الطلب والعرض على منتجات الحياة البرية غير القانونية .

٨- المساهمة في المتابعة الدقيقة والمسائلة و العمل بشفافية تامة ومكافحة كل مظاهر الفساد.

---

(١) للمزيد من المعلومات راجع الموقع الالكتروني والرسمي لهذا التطبيق https://asycuda.org/ar/

٩- ساهم النظام من خلال تطبيق المعايير الدولية والاتفاقات المتعلقة بالتجارة ، ومن خلال التعاون مع السلطات الوطنية الأخرى والبلدان والوكالات الدولية مثل منظمة الجمارك العالمية في زيادة الكفاءة والتنسيق في تعبئة الموارد وتيسير التجارة.

١٠- ينظم برنامج الاسيكودا العديد من الجولات الدراسية وجلسات التدريب الفنية والوظيفية للموظفين الجمركية لزيارة والتعلم من الخبرات في تنفيذ التكنولوجيا الجديدة [١] .

اما عن تجربة العراق بهذا المجال فقد قدمت وزارة المالية العراقية في السابق ، بتطبيق نظام أتمتة الجمارك بالتعاون مع مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتطوير التزاماً بالبرنامج الحكومي في إصلاح الاقتصاد وتنويع إيرادات خزينة الدولة لما يمر به البلد من أزمة مالية وتنفيذاً للإصلاحات الادارية والتي أضافت محور حول أتمتة الجمارك والضرائب، واستنادا إلى قانون تمويل العجز المالي الذي أقره مجلس النواب العراقي رقم ٢٦ لسنة ٢٠٢١ الذي تضمن كيفية إدخال النظام الإلكتروني في إجراءات وأنشطة الجمارك والضرائب وهذا ما اكدت عليه المادة الثامنة منه ( على مجلس الوزراء اتمتة النظام الضريبي و الجمركي واجازات الاستيراد وربط كل الوحدات الخاضعة للضريبة واجمارك بنظام الكتروني فورا وجباية الرسوم الجمركية للبضائع المستوردة على اساس ما تم بيعه من العملة الاجنبية من خلال نافذة بيع العملة او الاعتمادات المستندية الى مستوردي السلع على ان يتم تسوية الفروقات بعد دخول البضائع المستوردة والمدققة من قبل الجهات المعنية )

كما إن نظام الأتمتة سيعزز إدارة الوضع المالي في ضوء الأزمة المالية الراهنة، ووضع الحلول اللازمة لتحقيق الإصلاح المالي وتحسين أداء المؤسسات المالية بما يعزز هيكله الاقتصاد العراقي وجه التحديات المقبلة، وسيسهم في حل المشاكل الاقتصادية في العراق.

وأضافت وزارة المالية، أنها سعت وبالتعاون مع مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتطوير إلى تطبيق الأتمتة وتبسيط الإجراءات في الجمارك كجزء من تطويرها وتحسين أداءها الذي يحقق إدارة رشيدة وفعالة . هذا وانه يعزز من تحقيق الاستدامة المالية وتنوع الاقتصاد وفق مبادئ النزاهة والشفافية ومكافحة الفساد وتسعى الوزارة لجعلها من أهم مصادر دعم خزينة الدولة بعد إيرادات النفط. كما

---

([١])وصية رقم ٣٤ تبسيط وتوحيد البيانات للتجارة الدولية – لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا عن طريق مركز الأمم المتحدة لتيسير التجارة والأعمال الالكترونية ٢٠١١ الطبعة الاولى رقم الوثيقة٤٠٠ –منشور على الموقع الالكتروني للجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا –

https://unece.org/fileadmin/DAM/cefact/recommendations/rec34/ECE_TRADE_400_DataSimplificationand_Rec34E.pdf

استعانت الوزارة بخبراء دوليين في الأتمتة الجمركية الأمر الذي سيسهم في تحقيق منافع للاقتصاد العراقي وتوفير خدمات فعالة للمجتمع التجاري والحكومة .

إلى جانب ذلك ان الرقابة الجمركية المتأتية من تطبيق الاتمتة يسهم في حماية الاقتصاد الوطني، واختصار زمن التخليص للبضائع المتاحة، بالإضافة إلى المساهمة في مكافحة التهريب الجمركي والضريبي والاعتماد على نظام الانتقاء من خلال تحديد البيانات والقضاء على الفساد، ورسم الخطة الاقتصادية لعملية التبادل التجاري وفق البيانات التجارية والمالية الموثوقة والدقيقة التي يوفرها النظام الإلكتروني المعد في الوزارة .

٢- اما نظام اتمتة الدعاوى والمعاملات القضائية بشكل كامل فتعني شمول كل القضايا المدنية فقط , من مرحلة دخولها الى المحكمة وتسجيلها في السجلات المعنية في المحاكم مروراً بمراحل الدعوى او المعاملة المتبعة في المؤسسات القضائية , وبالامكان اختزاله للمتلقي بأنه نظام (تتبع سير الدعوى الكترونيا) منذ انطلاقها حتى حسمها. وتتمثل فائدة تطبيق هذا النظام في تلك المؤسسات :

* على مستوى المحكمة

- تمكين النظام من إصدار تقارير واحصائيات دون الحاجة الى ادخال البيانات .
- توفير شاشة استعلامات حديثة تبين الدعاوى الخاصة باليوم المحدد للمحكمة.
- اصدار تباليغ الكترونية وضبط الالكتروني مما يجعل موضفيها يستغنون عن الكتابة اليدوية داخل المحكمة.

اما فائدة تطبيقها للمواطن

- تمكنه من الاستعلام عن الدعوى المقدمة او المعاملة المطلوب تنفيذها

٣- تحقيق التباعد الاجتماعي من خلال تقليص التواجد قدر الامكان في المحاكم عبر الاستعانة بتلك البرامج.

٤- اضافة الى الخدمة المقدمة للقضاة عبر وصول اضبارة الدعوى لهاتف القاضي عن طريق وسائل الاتصال الالكتروني , كذلك ترسل الخدمات ذاتها لمحامي القضية المعنية .

وهذا النظام لايقتصر تطبيقه على القضاء فقط, بل وجدنا له تطبيق ايضا في تسهيل عمل الوزارات كافة , لما له من منفعة كبيرة في نجاح عملها , وتلبية حاجة المواطنين في تسهيل معاملاتهم مع كل مؤوسات الدولة . وبذلك ستتمكن الحكومة من تحقيق أهدافها وتطبيق برامجها الإصلاحية في مجالات

الاقتصادية والسياسية والمالية بأسلوب سليم وواضح ، كونه سيعمل على ضمان تحقيق متطلبات الادارة والمواطن من خلال الوقوف على مواطن الفساد الاداري والحد منه في كل جوانبه العامة .

**الخاتمة :**

من خلال ما تم بحثه في هذا المجال الذي يمكن ان نعتبره نحن جديدا الا انه من الانظمة الادارية قديمة التطبيق . فاهم ما استنتجناه من اتمت المعلومات الادارية ما يلي :

١- ويهدف نظام المعلومات الاداري الى الكشف عن المعلومات وتجميعها وتحليلها واعدادها طبقا لاحتياجات مراكز العمل المختلفة بالمؤسسة .

٢- الحاجة الملحة الى زيادة المعرفة بتلك التطبيقات ومجاراتها للتطور الاداري المعاصر .

٣- كما ان نظام المعلومات يعمل على تداول المعلومات وتجديدها بشكل شبه يومي واسترجاعها عند الحاجة .

٤- له دورا فعالا في انعاش التنمية المستدامة للدولة , والعمل على تنشيطها .

٥- القضاء على الفساد الاداري والمالي في مرافق الدولة . والكشف عليه مبكرا مما يساهم في الحد من تلك الظواهر الفاسدة التي تحول دون تقدم الدول .

٦- سيمكن الحكومة من تحقيق أهدافها وتطبيق برامجها الإصلاحية في مجالات الاقتصادية والسياسية والمالية بأسلوب سليم، كونه سيعمل على ضمان تحصيل الإيرادات الحكومية بطريقة فعالة .

٧- سرعة في معرفة حاجة المواطن لأي خدمة ادارية , والعمل على حلها بدون عناء الذهاب والاياب . وكانت خير معين للمواطن في الاوقات العصيبة التي يمر بها البلد او أي ظرف شخصي يحول دون وصول المواطن الى ذلك المرفق والحصول على خدماته.

٨- يساعد هذا النظام على الجمع بين أحدث التقنيات المتقدمة والخبرات الميدانية المثبتة ، المساهمة في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديثها باستمرار.

٩- اثبات نجاحه في الدول المتقدمة من خلال التأكيد على مبدا الاتمتة الادارية لكل مفاصل المرفق , والايمان بها مما جعلها حافزا على ممارسة النشاط الاداري فيها بكل سلاسة وتقديم خدماته الى جميع فئات الجمهور بدون التواصل معهم وتحقيق افضل النتائج الادارية والمالية وحتى القانونية .

١٠-بالرغم من تطبيق الاتمتة الا ان المرفق العام لم يعتمد على التكنولوجيا بصورة عامة , بل ان المحرك الرئيسي لعمل المرفق والعمل على استمراره هو العنصر البشري المتمثل بالموظفين واستحالة الاستغناء عنهم والاعتماد على التكنولوجيا في تسيير المرفق العام.

اما اهم التوصيات التي نتمنى ان ينظر لها ويؤخذ في عين الاعتبار اذا اردنا ان نجعل تطبيق الاتمتة المعلوماتية في المؤسسات الادارية بصورة صحيحة :

١- العمل على مشروع قانوني ينظم الاعمال الادارية الالكترونية لكل مرافق الدولة , ولا يقتصر التنظيم على فئة معينة من التصرفات ويكون شامل لكل العمليات الادارية الالكترونية التي يطبقها المرفق حاليا في تنظيم نشاطه.

٢- زيادة الاهتمام بتقوية القطاع الالكتروني لكل مؤسسات الدولة , وتزويده بكل الوسائل والاجهزة الحديثة القادرة على استيعاب ومعالجة اكبر قدر من المعلومات المخزونة فيها .

٣- تكثيف الدورات الفنية للموظفين الفنيين المسؤولين عن تلك الاقسام الالكترونية , والعمل على تزويدهم بأحدث وسائل التعليم الكفيلة بتدريبهم على تلك التطبيقات والتصدي لكل مشكلة قد تعترضها دون ان تسبب لنشاط المرفق بأي مشاكل فنية تذكر.

٤- زيادة وعي الجمهور بالتداول مع التطبيقات الرسمية لمؤسسات الدولة من خلال مقاطع فيديوية تعليمية لكيفية طلب الخدمة او ملأ استمارة طلب الخدمة . كما هو دارج الان عندما تطرح تلك المؤسسات طلبات التعيين او التقديم للدراسات العليا او الحصول على اجازة سوق او جواز سفر او شهادة جنسية او معاملات التصديق لدى وزارة الخارجية , كلها تحتاج الى بيانات خاصة ضمن حقول مرتبة لا يستطيع أي شخص ان يملاها بنفسه بسبب , مما يضطر الى الاستعانة بمكاتب الحاسوب مما قد تزيد من كاهله المالي في ذلك .

**المصادر**

١- ابراهيم سلطان- نظم المعلومات الادارية – الدار الجامعية للنشر والتوزيع- مصر- الاسكندرية – ٢٠٠٥

٢- احمد الشرايعة و محمد بلال الزغبي – الحاسوب والبرمجيات الجاهزة – دار النشر – عمان ٢٠١٠.

٣- باسم غدير – الحكومة الالكترونية وتطبيقات التجارة الالكترونية في سوريا – سوريا – دار المرساة للنشر – ٢٠١٠.

٤- رسلان علاء الدين – التطوير التنظيمي ( التنظيم الاداري وسبل تطويره – التخلف التنظيمي واليات تجاوزه – استراتيجيات ووسائل التطوير التنظيمي – تطبيقات التطوير التنظيمي في المصارف )- دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع – دمشق ٢٠١٢

٥- سليمان الطماوي – النظرية العامة للقرارات الادارية – دراسة مقارنة – الطبعة السابعة – دار الفكر العربي – القاهرة – ٢٠٠٦.

٦- عايد رجا الخلايلة –المسؤولية التقصيرية الالكترونية – دار الثقافة للنشر والتوزيع – عمان ٢٠١١.

٧- عبد افتاح بيومي الحجازي – النظام القانوني للحكومة الالكترونية – الكتاب الاول – دار الفكر الجامعي – الاسكندرية – ٢٠٠٣.

٨- علاء عبد الرازق السالمي – تكنولوجيا المعلومات– دار المناهج للنشر و التوزيع– عمان–الأردن ،٢٠٠٧.

٩- علاء عبد الرزاق السالمي و خالد أبراهيم السليطي– الإدارة الإلكترونية – دار وائل لنشر –عمان الأردن–٢٠٠٦ .

١٠–علاء عبد الرزاق السالمي– أتمتة المكاتب المتقدمة– دار وائل للنشر – عمان – الأردن– ٢٠٠٨

١١–علي ميا وشيخ ديب صلاح حمادة – نظم المعلومات الادارية سوريا – جامعة تشرين – ٢٠٠٨.

١٢–عماد عبد الوهاب الصباغ –الحاسوب في إدارة الأعمال– دار الثقافة للنشر – عمان، ١٩٩٦.

١٣–فاطمة زعرب – الاتمتة ودورها في تحسين اداء ادارات شؤون الموظفين في الوزارات الحكومية بقطاع غزة – رسالة ماجستير –قسم ادارة الاعمال – كلية التجارة – الجامعة الاسلامية – غزة– فلسطين ٢٠٠٨ .

١٤–فيصل العباس ، اكرم شقرة – التنظيم الإداري وإدارة الإنتاج– مطبعة طربين– دمشق –١٩٧٦.

١٥–محمد السعيد خشبة – نظم المعلومات – مطابع الوليد القاهرة –١٩٩٢

١٦–محمد حسين منصور– المسئولية الإلكترونية– دار الجامعة الجديدة للنشر –الإسكندرية، ٢٠٠٩.

١٧–محمد سليمان النايف – النفاذ الالكتروني للقرار الاداري – كلية الحقوق– جامعة عين شمس – مصر ٢٠١٥.

١٨–محمود القدوة –الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة– دار أسامة لنشر، عمان– الأردن– ٢٠٠٩

١٩-مصطفى نجيب شاويش- ادارة المكاتب والاعمال المكتبية – الطبعة الثانية – الاردن دار وائل للنشر – ٢٠٠٨.

٢٠-ناصر العتيبي – الاتمتة ودورها في تحسين ادارة الموارد البشرية في الاجهزة الامنية – اطروحة دكتوراه – قسم العلوم الادارية – جامعة نايف العربية للعلوم الامنية – السعودية .٢٠٠٨

٢١-نواف كنعان – القانون الاداري – الكتاب الثاني – دار الثقافة للنشر والتوزيع – عمان الاردن – ٢٠٠٥.

٢٢-هيثم حمود الشبلي و مروان النور- إدارة المنشآت المعاصرة- الطبعة الأولى- دار صفاء للنشر والتوزيع- الأردن, ٢٠٠٩.

**البحوث**

١) جواد شوقي ناجي –ابو زيد سليم – الابعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الاردن من متطلبات النجاح – المجلة الاردنية لا دارة الاعمال .٢٠٠٧

٢) حنان القيسي- الادارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة – مجلة الحقوق- كلية القانون الجامعة المستنصرية ,٢٠١٢ المجلد ٤, العدد ١٦,١٧.

٣) حنان عبدة علي وشام – التوقيع الالكتروني وحجيته على الاثبات – العدد الثامن عشر من المجلة العربية للنشر العالمي نيسان ٢٠٢٠

٤) الدكتور نواف العقيل العجارمة – ناصر عبد الحليم السلامات – نفاذ القرارات الادارية الالكترونية – مجلة الشريعة والقانون – الجامعة الاردنية – عمان -٢٠١٣.

٥) صباح محمد كلو –الحوسبة الحسابية ومقوهما وتطبيقها في مجال المكتبات ومراكز المعلومات- المؤتمر السنوي لجامعة القصيم في ابو ظبي – قسم دراسة المعلومات – الامارات العربية المتحدة من ١٧-١٩ مارس ٢٠١٥.

٦) عاد الحمود القيسي –النموذج الالكتروني الموحد للقرارات الادارية – بحث مقدم الى الى المؤتمر العلمي السنوي السابع عشر – مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية – ابوظبي ٢٠٠٩- المجلد الاول.

٧) فايز جمعة النجار والدكتور نازم محمود ملكاوي- نظم المعلومات واثرها في الابداع – بحث مقدم الى مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية – ٢٠١٠.

٨) فؤاد الشيخ سالم ومحمد سليمان عواد –المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الأردنية– المجلة الأردنية في إدارة الأعمال– المجلد الاول – العدد الاول – ٢٠٠٥ .

٩) محمد بن علي الوهيبي– الحكومة الجوالة – بحث منشور على شبكة الانترنيت – https://www.scribd.com/doc/24585848/26

١٠) مريم خالص حسين – الحكومة المركزية – مجلة العلوم الاقتصادية جامعة بغداد– عدد خاص بمؤتمر الكلية سنة ٢٠١٣.

**المقالات والروابط الالكترونية**

١. تبسيط وتوحيد البيانات للتجارة الدولية – لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا عن طريق مركز الأمم المتحدة لتيسير التجارة والأعمال الالكترونية ٢٠١١ الطبعة الاولى رقم الوثيقة٤٠٠ –منشور على الموقع الالكتروني للجنة الأمم المتحدة الاقتصاديةلأوروبا https://unece.org/fileadmin/DAM/cefact/recommendations/rec34/ECE_TRADE_400_DataSimplificationand_Rec34E.pdf

٢. الموقع الالكتروني للاسيكودا والرسمي لهذا التطبيق https://asycuda.org/ar

٣. يعقوب عبد العزيز الصانع –مقالة بعنوان – الفعل الضار الالكتروني – في مجلة القبس الكويتية ٢٥مارس ٢٠١٨ومنشور على الموقع الالكتروني . https://alqabas.com/article/516668

## Sources

1- Ibrahim Sultan - Management Information Systems - University Publishing and Distribution House - Egypt - Alexandria - 2005

2- Ahmed Al-Sharay'a and Muhammad Bilal Al-Zoghbi - Computer and Ready-made Software - Publishing House - Amman 2010.

3- Bassem Ghadeer - E-government and e-commerce applications in Syria - Syria - Al-Marsat Publishing House - 2010.

4- Raslan Alaa El-Din - Organizational Development (Administrative Organization and Ways to Develop It - Organizational Backwardness and Mechanisms to Overcome It - Strategies and Means of Organizational Development - Applications of Organizational Development in Banks) - Raslan Foundation for Printing, Publishing and Distribution - Damascus 2012

5- Suleiman Al-Tamawi - The General Theory of Administrative Decisions - A Comparative Study - Seventh Edition - Dar Al-Fikr Al-Arabi - Cairo - 2006.

6- Ayed Raja Al-Khalayleh - Electronic Tort Liability - Dar Al-Thaqafa for

Publishing and Distribution - Amman 2011.
7- Abdel Fattah Bayoumi Al-Hegazy - The Legal System for Electronic Government - Book One - Dar Al-Fikr Al-Jami'a - Alexandria - 2003.
8- Alaa Abdel Razzaq Al-Salmi - Information Technology - Dar Al-Mahraj for Publishing and Distribution - Amman - Jordan, 2007.
9- Alaa Abdul Razzaq Al-Salmi and Khaled Ibrahim Al-Sulaiti - Electronic Administration - Wael Publishing House - Amman, Jordan - 2006.
10- Alaa Abdul Razzaq Al-Salmi - Advanced Office Automation - Wael Publishing House - Amman - Jordan - 2008
11- Ali Mia and Sheikh Deeb Salah Hamada - Management Information Systems Syria - Tishreen University - 2008.
12- Imad Abdel Wahab Al-Sabbagh - Computers in Business Administration - Dar Al-Thaqafa for Publishing - Amman, 1996.
13- Fatima Zourub - Automation and its role in improving the performance of personnel departments in government ministries in the Gaza Strip - Master's thesis - Department of Business Administration - Faculty of Commerce - Islamic University - Gaza - Palestine 2008.
14- Faisal Al-Abbas, Akram Shakra - Administrative Organization and Production Management - Tarbin Press - Damascus - 1976.
15- Muhammad Al-Saeed Khashaba - Information Systems - Al-Walid Press, Cairo - 1992
16- Muhammad Hussein Mansour - Electronic Responsibility - New University Publishing House - Alexandria, 2009.
17- Muhammad Suleiman Al-Nayef - Electronic access to administrative decisions - Faculty of Law - Ain Shams University - Egypt 2015.
18- Mahmoud Al-Qudwa - Electronic Government and Contemporary Administration - Osama Publishing House, Amman - Jordan - 2009
19- Mustafa Najeeb Shawish - Office Administration and Office Work - Second Edition - Jordan, Wael Publishing House - 2008.
20- Nasser Al-Otaibi - Automation and its role in improving human resources management in security services - Doctoral thesis - Department of Administrative Sciences - Naif Arab University for Security Sciences - Saudi Arabia. 2008.
21- Nawaf Kanaan - Administrative Law - Book Two - Dar Al-Thaqafa for Publishing and Distribution - Amman, Jordan - 2005.
22- Haitham Hamoud Al-Shibli and Marwan Al-Nour - Contemporary Establishments Management - First Edition - Safaa Publishing and Distribution House - Jordan, 2009.

**Research**

1) Jawad Shawqi Naji - Abu Zaid Salim - The future dimensions of e-government in Jordan are among the requirements for success - The Jordanian Journal of Business Administration. 2007
2) Hanan Al-Qaisi - Electronic administration and provision of public services - Journal of Law - College of Law, Al-Mustansiriya University, 2012,

Volume 4, Issue 16,17.
3) Hanan Abdo Ali Wassham - The electronic signature and its authority for proof - The eighteenth issue of the Arab Journal for International Publishing, April 2020
4) Dr. Nawaf Al-Aqeel Al-Ajarma - Nasser Abdel Halim Al-Salamat - Enforcement of Electronic Administrative Decisions - Journal of Sharia and Law - University of Jordan - Amman - 2013.
5) Sabah Muhammad Kallo - Arithmetic computing, its enhancements and its application in the field of libraries and information centers - Annual Conference of Qassim University in Abu Dhabi - Department of Information Studies - United Arab Emirates from March 17-19, 2015.
6) Aad Al-Hamoud Al-Qaisi - The Unified Electronic Model for Administrative Decisions - Research submitted to the Seventeenth Annual Scientific Conference - Emirates Center for Strategic Studies and Research - Abu Dhabi 2009 - Volume One.
7) Fayez Jumaa Al-Najjar and Dr. Nazem Mahmoud Malkawi - Information systems and their impact on creativity - research submitted to the Damascus Journal of Economic and Legal Sciences - 2010.
8) Fouad Sheikh Salem and Muhammad Suleiman Awad - Perceived obstacles to adopting e-commerce applications in Jordanian companies - Jordanian Journal of Business Administration - Volume One - Issue One - 2005.
9) Muhammad bin Ali Al-Wahaibi - The Mobile Government - research published on the Internet - https://www.scribd.com/doc/24585848/26
10) Maryam Khalis Hussein - Central Government - Journal of Economic Sciences, University of Baghdad - Special Issue of the College Conference in 2013.

**Articles and electronic links**

1. Simplifying and standardizing data for international trade - United Nations Economic Commission for Europe through the United Nations Center for Trade Facilitation and Electronic Business 2011, first edition, Document No. 400 - published on the United Nations Economic Commission for Europe website https://unece.org/fileadmin/DAM/cefact/ recommendations/rec34/ECE_TRADE_400_DataSimplificationand_Rec34E.pdf
2. Asycuda's website and the official website for this application https://asycuda.org/ar
3. Yaqoub Abdul Aziz Al-Sanea - an article entitled - Electronic Harmful Action - in the Kuwaiti Al-Qabas Magazine, March 25, 2018, and published on the website. https://alqabas.com/article/516668.