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

Automated management decision

Assist. Lect. Abbas Ghaidan Zidane
Ministry of Interior, Police College, Baghdad, Iraq
Abbasalobaidei1975@gmail.com

Article info.

Article history:
- Received 26 Dec 2022
- Accepted 12 Feb 2023
- Available online 1 Sept 2023

Keywords:
- Decision.
- administrative.
- automation.
- government.
- the Internet.

Abstract: This study dealt with the mechanism of issuing automated administrative decisions and the reduction of complex traditional procedures that lead to a waste of effort, time and money. It has become a duty for public and private institutions and organizations to search for the latest technical developments and innovations and obtain the most important electronic applications that enable them to perform their duties, improve their efficiency and develop their activities in terms of providing the best and fastest services at the lowest costs, as management information systems, including "automation", have become A major means of issuing automated administrative decisions that contribute to the transfer of orders, instructions and directives between managers and workers, and the completion of the tasks assigned to them on the one hand, and between institutions and customers and satisfying their growing needs.

© 2023 TUJR, College of Law, Tikrit University

القرار الإداري المؤتمت

م.م. عباس غيدان زيدان
وزارة الداخلية، كلية الشرطة، بغداد، العراق
Abbasalobaidei1975@gmail.com

معلومات البحث :

تواريخ البحث:
- الاستلام : ٢٦ / كانون الاول / ٢٠٢٢
- القبول : ١٢ / شباط / ٢٠٢٣
- النشر المباشر : ١ / ايلول /٢٠٢٣

الكلمات المفتاحية :
- القرار.
- الإداري .
- الاتمتة.
- الحكومة.
- التقنية.
- المعلومات .

الخلاصة: تناولت هذه الدراسة آلية إصدار القرار الإداري المؤتمت والحد من الإجراءات التقليدية المعقدة والتي تؤدي إلى هدر في الجهد والوقت والمال، أذ صاحب التطور التكنولوجي الهائل في مختلف المجالات تطور كبير في تقنية وسائل الاتصال بدأت تظهر الحاجة في الحصول على المعلومات الإدارية ومعالجتها وتخزينها واستردادها وتداولها، واصبح واجباً على المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة البحث على آخر التطورات والابتكارات التقنية والحصول على أهم التطبيقات الإلكترونية التي تُمكنها في أداء ما يقع عليها من واجبات وتحسين كفاءتها وتطوير نشاطها فيما يخص تقديم افضل واسرع الخدمات باقل التكاليف، أذ أصبحت نُظم المعلومات الإدارية ومن ضمنها " الائتمتة" وسيلة رئيسية في إصدار القرارات الإدارية المؤتمتة والتي تساهم في نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات بين المدراء والعاملين وإتمام المهام الموكلة لهم من جهة وبين المؤسسات والعملاء وإشباع حاجاتهم المتزايدة.

© ٢٠٢٣, كلية القانون، جامعة تكريت

المقدمة :

تتجسد أهمية الموضوع من خلال الدور الذي يلعبه إصدار القرار الإداري المؤتمت في الحياة العملية وتأثيرها على الأفراد وسلوكياتهم وأدائهم الوظيفي في ظل التقنيات الحديثة والتكنولوجيا في إدارة المرافق العامة عنصراً هاماً في جميع مؤسسات ودوائر الدولة، وأصدار القرارات الإدارية أحد المعايير الأساسية التي يُعتد بها في قياس أداء المؤسسات العامة، أذ تساهم في رفع مستوى الأعمال وأصدار القرارات الإدارية ومنها " القرارات الإدارية المؤتمتة" وتنظيمها وتسهيلها أدى إلى اختصار الوقت والجهد وتخفيض التكاليف المالية وتقليل وقوع الأخطاء الإدارية، أذ ترتكز على المعرفة والتراكم العلمي، كونها قاطرة التقدم بمختلف مجالات الحياة، وان الوسائل التقنية الحديثة تتميز بسرعتها في نقل المعلومة، فألقت بآثارها على النشاط الإنساني وعلاقات الأفراد من خلال التزاوج بين وسائل الاتصال الحديثة وآلية تنظيم المعاملات القانونية ومنها إصدار " القرار الإداري المؤتمت" .

ثانياً-إشكالية البحث: تكمن إشكالية البحث في كون الخدمات الإلكترونية في العراق لم تحظى بالاهتمام الكافِ، ولا شك فأن الشؤون الإدارية تُعد محوراً هاماً في التنمية الشاملة وتتطلب إدارة فاعلة وقادرة ومواكبة لعصر التطور المستمر، كما ان الاتمتة الإدارية وأصدار القرار الإداري المؤتمت بات مطلب

هام وضروري في رفع كفاءة وفعالية معدلات الأداء والأنشطة الإدارية وعدم وجود تشريع ينظم هذه القرارات المتعلقة بتنظيم واستثمار التكنولوجيا الحديثة في دوائر الدولة، وأمام انعدام رؤية واضحة حول الاتمتة فتتمحور إشكالية البحث من خلال الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١- ما مدى إمكانية البدأ في استخدام التقنية الحديثة في إصدار القرار الإداري المؤتمت؟

٢- ما هي مظاهر تطبيق الاتمتة في القرار الإداري المؤتمت في العراق؟

٣- ما مدى قدرة الإدارة في توفير المعلومات والبيانات الكافية لإصدار القرار الإداري المؤتمت؟

٤- ما هي صعوبة تطبيق الاتمتة الإدارية في ظل غياب البرامج الخاصة واللازمة وضعف البنى التحتية التي تتطلب تقنية محددة؟

ثالثاً-أهداف البحث: يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١- التعرف على مفهوم الائتمتة والقرار الإداري المؤتمت .

٢- تسليط الضوء حول آلية إصدار القرار الإداري المؤتمت.

٣- توضيح دور إصدار القرار الإداري المؤتمت في تنشيط العمل الإداري.

٤- بيان الآثار القانونية الناجمة عن إصدار القرار الإداري المؤتمت.

٥- توضيح متطلبات إصدار القرار الإداري المؤتمت والتحديات المواجهة له.

رابعاً-فرضية البحث: تتمثل فرضية البحث في اقتحام التحكم الآلي (الاتمتة) للدوائر العامة وتحسين أدائها والاقتراب من آلية إصدار القرار الإداري المؤتمت والاقتصار على بعض القرار الإدارية وليس جميعها بسبب عدم مرونة الإجراءات الإدارية.

رابعاً-منهجية البحث: لغرض معالجة الإشكالية المطروحة وتحقيق الأهداف المرجوة من البحث فقد اعتمدت المنهج التحليلي من خلال تحليل فكرة استخدام نُظم المعلومات الإدارية، أذ تطبق في المجال التقني وظهور طرق جديدة لإصدار القرار الإداري التقليدي والاعتماد على التقنية الحديثة في إصدار "القرار الإداري المؤتمت".

خامساً-خطة البحث: اعتمد الخطة البحثية الآتية:

المبحث الأول: ماهية الاتمتة الإدارية

المطلب الأول: تعريف الاتمتة الإدارية وأنواعها

المطلب الثاني: وسائل تطبيق الاتمتة الإدارية

المبحث الثاني: آلية إصدار القرار الإداري المؤتمت وآثاره

المطلب الأول: آلية إصدار القرار الإداري المؤتمت

المطلب الثاني: الآثار المترتبة على إصدار القرار الإداري المؤتمت

المبحث الأول

ماهية الاتمتة الإدارية

نتيجة الثورة التقنية المتسارعة التي شهدها العصر الرقمي ظهرت مصطلحات قانونية جديدة لم تكن مألوفة سابقاً ومنها "الأتمتة" كون الصيغة الجديدة لإنجاز المعاملات الإدارية ومنها إصدار القرار الإداري هي اللجوء إلى نُظم الأتمتة، ويُعد أنتشار التقنيات الحديثة هو الأساس الذي ساهم في استحداث نُظم المعلومات الإدارية التي يمكن الحصول عليها من العناصر البشرية الماهرة والمدربة على الأجهزة التقنية الحديثة وجمع البيانات وتحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرار الإداري المؤتمت، ولغرض الإحاطة بالموضوع سوف نتناوله بالمطلبين الآتيين:

المطلب الأول / تعريف الاتمتة الإدارية وأنواعها

غدا مفهوم الاتمتة[١] الإدارية من أهم المفاهيم الحديثة التي تستند عليها الدول المتطورة في إدارة أعمالها وتطوير وسائل معالجة المعلومات اللازمة في مؤسساتها، أذ ان ظهور خدمات الاتمتة الإدارية ومنها "إصدار القرارات الإدارية" يتم من خلال تقديم هذه الخدمات بالاعتماد على مجموعة من السياسات الإدارية من قبل دوائر ومؤسسات الدولة أو المنظمات الراغبة في اختصار الوقت وتقليل التكاليف والسرعة في إصدار القرارات الإدارية الدقيقة من خلال اللجوء إلى تحويل نظام العمل إلى مزيج من العمل البشري وخدمات الأجهزة التقنية المتطورة، ولغرض تعريف الائتمتة والوقوف على أهم أنواعها سوف نتناولها بالفرعين الآتيين:

الفرع الأول / مفهوم أتمتة القرار الإداري

ان استخدام مصطلح " القرار الإداري المؤتمت" يتضمن إلى جانبه مصطلحات مرادفة ومقاربة له تتمثل في " القرارات الإدارية الإلكترونية– القرارات الإدارية في العالم الافتراضي– القرارات المؤتمتة"

---

(١) يُعد مفهوم الاتمتة الإلكترونية مفهوما عصرياً حديثاً ظهر كثمرة للتطور التقني والأقبال المتزايد على الإلكترونيات بتطبيقاتها المتنوعة حتى أصبحت ضرورة قصوى في الدول المتقدمة، وتتمثل الائتمتة الإلكترونية في أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال اللجوء إلى الوسائل الإلكترونية التي تعتمد على مجموعة من التقنيات الحديثة واستخدامها في تنفيذ الأعمال الموكلة بها. وللمزيد انظر: هند بنت أحمد الغامدي، أتمتة التعاملات الإلكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة، بحث منشور في المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع١٢، ج١،السعودية، ٢٠٢٢، ص٩.

وجميع هذه المصطلحات تشير إلى مفهوم واحد يتمثل في كونه القرار الإداري الذي يصدر بواسطة استخدام التكنولوجيا المتطورة[١].

والاتمتة تعبير دال على مجموعة الوسائل التي تؤدي إلى الغاء تدخل الأفراد أو تدخلهم بشكل محدود في العمليات التي تقوم بها الإدارة، ويُعد مصطلح "الاتمتة"[٢] مصطلحاً جديداً يغطي مجالات واسعة من التكنولوجيا التي تستلزم تدخلاً ضئيلاً من قبل الأفراد، وينحدر مفهوم الاتمتة على استخدام الآلات والأجهزة التقنية المتطورة في أداء مهام مادية كانت سابقاً تؤدى بواسطة الأفراد، لإنجاز الأعمال بسرعة ودقة وباقل تكاليف، وتسمى بالتشغيل الآلي وفي أحيان أخرى بـــ" المكننة"، ويشمل مختلف نشاطات الأنسان المدنية والتجارية والإدارية[٣].

والاتمتة هي "التشغيل الآلي لجهاز أو عملية أو نظام يتم التحكم به آلياً بواسطة أجهزة آلية أخرى تحل محل الأنسان في المراقبة وبذل الجهود واتخاذ القرارات المبرمجة المؤتمتة"[٤].

وعرفت الاتمتة على أنها " الاستخدام الآلي لمعظم معاملات وأدوات المكاتب تكنولوجياً وإلكترونياً من خلال إنجاز معظم الواجبات والمهام الإدارية من خلال أنظمة الحاسوب وأدوات تكنولوجيا عوضاً عن الطرائق اليدوية التقليدية"[١].

---

(١) د. سلوى حسين حسن رزق، الائتمتة الذكية والقرارات الإدارية، بحث مقدم إلى مؤتمر الجوانب القانونية والاقتصادية للذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا المعلومات ٢٣-٢٤-مايو ٢٠٢١كلية الحقوق، جامعة المنصورة، ومنشور في عدد خاص بالمؤتمر الدولي السنوي العشرون، ص٦٦٥.

(٢) مستوحى مفهوم الاتمتة من كلمة " أوتوماتيكية" ولم يكن لها استخدام واسع حتى عام ١٩٤٧ عندما أنشأت بعض الشركات إدارة التشغيل الآلي مثل شركة "فورد". وهو مصطلح مستحدث يطلق على كل شيء يعمل ذاتياً بدون تدخل بشري فيمكن تسمية الصناعة الأوتوماتيكية بـــ" الاتمتة". وللمزيد حول مفهوم الاتمتة انظر: ناصر بن منيف العتيبي، الاتمتة ودورها في تحسين إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٧، ص٢٧.

(٣) في المفهوم الواسع يتمثل في "الأجهزة الإلكترونية" ويشمل وسائل الاتصال الحديثة والسريعة جميعها والتي تستخدم في مختلف التعاملات القانونية ومنها إصدار القرارات الإدارية المؤتمتة، وظهر استخدام مصطلح " الرجل الآلي" في وثائق لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي" اليونسترال" والذي صدر في اللغة العربية، ثم بدأ في التداول في مختلف دول العالم بينما أحجمت عن تداوله كثير من الدول. وللمزيد انظر: مراد طنجاري، الوكيل الإلكتروني المؤتمت، بحث منشور في مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، ع ٦، السنة ٢٠١٤، جامعة البليدة ٢، الجزائر، ص٣٥.

(٤)جميل صالح عيسى، دور نُظم أتمتة المكتب في تحسين جودة الخدمات الإدارية " دراسة مسحية في جامعة تشرين"، سوريا، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، ٢٠١٤-٢٠١٥، ص٣٢.

عرفت الاتمتة الإدارية أنها " استخدام مجموعة من أنظمة الحاسوب والشبكات الإلكترونية ذات الصلة في الأعمال الإدارية التي تقدم بشكل يومي ومستمر في المرافق العامة من المؤسسات ذات الطابع الإداري من خلال الاستخدام المكثف لتقنية المعلومات الهادفة إلى زيادة الإنتاج وتنمية قدرة وفاعلية العاملين في المؤسسات والهيئات والمنظمات[٢].

كما ان الائتمتة الإدارية هي أتمتة المهام التقليدية " اليدوية" التي تؤدى من قبل الموظفين وتأخذ من وقتهم وتتمثل في ترتيب الاجتماعات وأرسال البيانات وأصدار القرارات الإدارية.

الاتمته (Automation) نظام الكتروني تلقائي يعمل على إنجاز الأعمال ومراقبتها والأشراف عليها والتحكم بها دون الاستعانة بالجهود البشرية[٣].

أما الخدمات الإدارية فهي شكل من أشكال الخدمات التي تقدمها الإدارة ويكون المحور الرئيس لها أو محور ثانوي بشكل محدود أو غير محدود والتي ترتكز في أداءها غلى الموارد البشرية والوسائل التقنية الحديثة، وقد عُرف القرار الإداري بشكل عام على انه " إفصاح الإدارة عن إرادة ملزمة بقصد أحداث اثر قانوني، بإصدار قاعدة تنشئ أو تعدل أو تلغي حالة قانونية أو موضوعية حين يكون العمل لائحة أو بأنشاء حالة فردية أو تعديلها أو الغائها لمصلحة فرد أو أفراد معينين أو ضدهم في حالة القرار الإداري الفردي"[٤].

ونُظم دعم القرار الإداري المؤتمت فهي عبارة عن " نُظم مبنية على استخدام الحاسب الآلي، تم تصميمها بهدف تحسين عملية اتخاذ القرار الإداري المؤتمت عن طريق توفير قاعدة بيانات كبيرة تساعد في اتخاذ القرار من خلال عملية تفاعلية بين النظام والمستخدم تقوم على مجموعة من البيانات الرياضية والإحصائية التي توجه متخذ القرار بالوجهة الصائبة" ، وان نظم دعم القرار تتنوع من حيث نظم دعم القرارات الفردية والقرارات الجماعية والتنظيمية " [٥].

---

(١) أحمد زهير توفيق، تحديات مستويات الاستفادة من نُظم أتمتة المكاتب–دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المكاتب في دائرة صحة نينوى، بحث منشور في مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، ع٩٩، مج ٣٢، ٢٠١٠، ص ٣٠٢.

(٢) د. سلوى حسين حسن رزق، مصدر سابق، ص٦٥٢.

(٣) سامي بلال، ماهي الائتمتة وكيف تساهم في تحسين الأعمال الخاصة والحكومة، مقال منشور على الموقع الإلكتروني، https://www.hellooha.com/articles/3547 وآخر زيارة له في ٢٠٢٢/١٢/٣.

(٤) سليمان محمد الطماوي، نظرية التعسف في استخدام السُلطة، ط٢، دار الفكر العربي، ب م ن، ١٩٩١، ص٣١.

(٥) جميل صالح عيسى، مصدر سابق، ص٣١.

وعرف المشرع الإماراتي المعاملات الإلكترونية المؤتمتة على انه " معاملات يتم أبرامها أو تنفيذها بشكل كلي أو جزئي بواسطة وسائل أو سجلات الكترونية والتي لا تكون فيها هذه الأعمال أو السجلات خاضعة لأي متابعة أو مراجعة من قبل شخص طبيعي كما في السياق العادي لإنشاء وتنفيذ العقود والمعاملات"[١].

ونرى بان أتمتة القرار الإداري هي جعل جميع إجراءات إصدار القرار الإداري تسير بشكل تلقائي وسريع ودقيق من خلال الاعتماد على المعلومات التي تم أدخالها مسبقاً، دون تدخل الموظفين بذلك عن طريق الأجهزة الإلكترونية "الحاسب الآلي" .

الفرع الثاني / أسباب لجوء الإدارة إلى أتمتة القرار الإداري

نتيجة التطور في واقعنا المعاصر والسعي الجاد إلى محاولة التقليل من الجهد البشري المبذول لإنجاز الأعمال اليومية المكلفين بها وابتكار الأدوات والأجهزة اللازمة، أذ يعتمد نجاح الإدارة على تنظيمها لأعمالها وقيامها في الواجبات المناطة عليها ومدى إمكانياتها في اللجوء إلى الطُرق الحديثة في تسيير أعمالها واتخاذ القرارات المناسبة والسريعة، ونتيجة للتطور التقني المتسارع ودخول "الاتمتة" في مجال اتخاذ القرارات الإدارية فأنها أتاحت آفاق جديدة ودعمت المرافق العامة ويسرت معظم الأمور . ولغرض الإحاطة بالموضوع سوف نتناول أهمية الاتمتة في اتخاذ القرار الإداري من خلال النقاط الآتية:

١-**اختصار الوقت:** يتمثل في عدم حاجة المراجعة الحضورية من الموظفين والجمهور، وان تطبيق نظم الاتمتة الإدارية يساهم في توفير الوقت اللازم لأداء العديد من المهام من خلال استخدام البرامج في الحاسوب والتي تستطيع الحصول على القرار الإداري في ضغطة زر واحدة وبنتيجة دقيقة، بدلاً من قيام الموظف المختص في البحث في الملفات واستخراجها ودراستها والتي تستغرق وقتاً طويلاً وخاصة في حالة عدم تواجد الموظف المختص، ويمكن الحصول على العديد من النسخ في وقت قصير جداً، وما ينجم عن ذلك العديد من تجاوز العديد من الأعمال الروتينية والمكررة التي تهدر الوقت الذي من الممكن استغلاله والاستفادة منه في أنشطة إدارية أخرى مطلوبة من الإدارة، كما ان الاتمتة الإدارية تساهم في التواصل بين المدراء والعاملين والمرؤوسين من خلال وسائل الاتصال الحديثة مما يعم الجانب التفاعلي بين الإدارة والأفراد، الذي يُظهر أهمية الوقت المبذول كعامل رئيس أثناء تقييم نُظم أتمتة المكتب[٢].

---

(١) المادة (٢/١٩) من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية الإماراتي رقم ٢ لسنة ٢٠٠٢.

(٢) أحمد زهير توفيق، مصدر سابق، ص ٣٠٣.

٢-**التأثير التلقائي بالتكنولوجيا الإلكترونية الحديثة:** أذ تكمن أهميته في تصنيع أجهزة ومعدات حديثة وبشكل مستمر ومتسارع والتي تساهم في خدمة الوظائف والأنشطة الإدارية انسجاماً مع تزايد المعلومات المتدفقة بشكل هائل وكبير، فضلاً عن زيادة أعداد العاملين المعتمدين على المعلومات عن العاملين الذين لا يعتمدون عليها مما أدى إلى زيادة الاعتماد على الاتمتة[١].

٣-**زيادة الإنتاج:** ان تطبيق نظام الاتمتة الإدارية يساعد على تحسين الإنتاج في العمل من خلال إحلال المناولة الآلية محل المناولة الإنسانية "اليدوية" والاعتماد على الأجهزة الإلكترونية التي تساهم في اختصار الوقت والابتعاد عن التعامل اليدوي التقليدي الذي يمكن الاستفادة منه في موقع اخر، أذ يصبح لدى الإدارة زيادة في الوقت الزمني الذي تستغله الإدارة في زيادة وتعظيم إنتاجها وزيادة المعاملات الإدارية واتخاذ المزيد من القرارات الإدارية والنظر في المعاملات الإدارية المتبقية، كما ان الاتمتة تساهم في القضاء على الأنشطة غير المنتجة كتقليل الأرشفة والحفظ الورقي والتنقل من مكان لآخر[٢].

٤-**التفاعل الإداري:** ان الاتمتة تؤدي إلى رفع فعالية التعاون بين فرق العمل المختلفة من خلال إرساء فكرة الاتمتة بين العاملين وتفاعلهم مع هذه الفكرة والمساهمة في إنجاحها وتأمين متطلبات النجاح[٣]، من خلال وضع استراتيجية تكفل الانتقال من الاستخدام للمجهود الشخصي والاستخدام الحصري للأوراق والقرطاسية في تأدية الأعمال الإدارية إلى المساهمة الفعالة للأجهزة التقنية الحديثة والبرامجيات والمعلومات المتاحة والمتعلقة بإصدار القرار الإداري المؤتمت الذي يساهم في تقصير قنوات الاتصال وتعجيل عملية نقل البيانات والمعلومات ووصولها لأصحاب العلاقة في الوقت المناسب وبالشكل المطلوب وتوحيد العمليات عبر أماكن العمل المختلفة أو المتباعدة، كما تساعد عملية أتمتة القرار الإداري من تمكين الإدارة من أعداد تقارير تحليلية وتحديد أولويات العمل عبر مراكز الخدمة وزيادة فعالية القدرة الرقابية على أداء الإدارة والعاملين فيها[٤].

---

(١) ناصر بن منيف العتيبي، مصدر سابق، ص١٤.

(٢) جميل صالح عيسى، مصدر سابق، ص٤٧.

(٣) ناصر بن منيف العتيبي، مصدر سابق، ص١٤.

(٤) جميل صالح عيسى، مصدر سابق، ص٤٧.

٥-**العمل عن بُعد:** ويتمثل في حالة إصدار قرار أداري عن بُعد لتسيير عمل المرفق العام وهذا ما يُطلق عليه " إدارة بلا حدود"[١].

كما لأتمته القرار الإداري دور هام لما يتمتع به من أهمية اجتماعية تتمثل في تمكين العاملين من ذوي الإعاقة من العمل على الأجهزة التقنية وهذا ما يطلق عليه البعض " العمل عن بُعد"، أذ يمكن الاستفادة من ذوي الإعاقة ومهاراتهم وإمكانياتهم في هذا المجال وفسح العمل لهم في الدخول إلى ميدان العمل وتغلبهم على أوجه القصور الصحية أو الجسدية وبالتالي وصولهم إلى ميدان العمل[٢].

٦-**الدقة العالية:** وتتمثل في ارتفاع كبير في نسبة المعلومات الدقيقة والصحيحة إلى مجموع القرارات الإدارية المنتجة في فترة زمنية محددة، وتأتي هذه الدقة في القرارات إلى استخدام الأجهزة التقنية الحديثة وما ينجم عنها من تقليل للأخطاء قياساً بالأخطاء البشرية من خلال الحصول على المعلومات وتخزينها وإمكانية استرجاعها بدقة[٣].

٧-**تحسين الرؤيا حول أداء العمل:** وتقصير قنوات الاتصال التي تساهم في سرعة إصدار القرار الإداري المؤتمت وتقليل قنوات الاتصال وسرعة عملية نقل البيانات ووصولها لأصحابها في الوقت المناسب والمكان المناسب وبالصورة المطلوبة عبر مواقع تواجد الإدارة المختلفة، وتحسين الرؤيا حول أداء العمل من خلال إمكانية تقديمها تقارير تحليلية وتحديد أولويات عبء العمل عبر مراكز الخدمات الإدارية[٤].

ونرى بان من أهم أسباب اللجوء إلى الائتمتة وأصدار القرار الإداري المؤتمت هو التفاعل بين الحاسب الآلي والعنصر البشري في تنفيذ المهام الملقاة على عاتق الأفراد من خلال اللجوء إلى الأساليب العلمية الحديثة التي تنصب في خدمة المجتمع، وان التطور المعرفي كان سبباً مباشراً في الاعتماد على الاتمتة ولم تُعد الإدارة التقليدية مجدية للتعامل مع متطلبات العصر الحديث.

---

(١) د. عبدالفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٣، ص٩١.

(٢) جميل صالح عيسى، مصدر سابق، ص٤٦.

(٣) أحمد زهير توفيق، مصدر سابق، ص ٣٠٣.

(٤) جميل صالح عيسى، مصدر سابق، ص٤٦.

المطلب الثاني / وسائل تطبيق الاتمتة الإدارية

ان القانون الإداري ليس قانون الإدارة العامة بل هو قانون ينطبق على الإدارة العامة، وفي الوقت الحاضر وصلت النُظم الإدارية إلى مرحلة متطورة بعد التحول نحو الإدارة الإلكترونية المؤتمتة التي تبنت نظام أتمتة العمل الإداري ، لذا يتمحور اطار تطبيق إصدار القرار الإداري المؤتمت في المؤسسات العامة فيما يأتي:

١- **الاطار القانوني:** يجب على الإدارة الراغبة في الاتمتة الإدارية ان تأخذ بعين الاعتبار الإجراءات القانونية، ومتابعة القوانين والقرارات واللوائح التي تسمح تطبيق الاتمتة وإمكانية التعامل مع بيانات معينة وتبيح نقل المعلومات والأوامر ويجعل استخدامها مشروعاً، كما يجب ان تكون القوانين المعنية ان توفر الحماية للأسرار الإدارية والحفاظ عليها، كما يجب أجراء التعديلات بشكل مستمر مع مقتضيات تطور الإدارة[١]، وتبقى القوانين والأنظمة الرقمية التي تُطبق عليها الائتمتة ذات أهمية كبيرة كونها خطوة أساسية لوضع اطار قانوني للمعاملات والأنشطة الإدارية[٢].

٢- **رغبة الإدارة:** ان تحديد اطار إصدار القرار الإداري المؤتمت يتطلب رغبة وقناعة الإدارة العليا في تطبيقه لما يتمتع به من مزايا، كون الأنسان هو أساس كل نهضة ويمثل الرقم الصعب في التطور التقني ورغبته في اكتساب المعرفة والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها في معظم الأنشطة البشرية .

٣- **توفير البنى التحتية:** يتطلب لجوء الإدارة إلى إصدار القرار الإداري المؤتمت توفير البنى التحتية اللازمة لإقامة مشروع الاتمتة الإدارية من أجهزة ذكية حديثة ووسائل اتصال وشبكات أنترنت داخلية، أذ تُعد المكون الطبيعي الملموس للأتمتة، فضلاً عن قاعدة معلومات تحتوي على الإحصاءات والبيانات الضرورية المناسبة وموارد بشرية تتمتع بقدرة فنية وعملية وإدارية كافية وتتوفر لديهم مهارات تمكنهم من التعامل مع هذه النُظم الحديثة تساعد في إصدار القرار[٣].

٤- **متطلبات بشرية:** يُعد العنصر البشري من المكونات الهامة في مشروع الائتمتة الإدارية وتحقيق أهدافها المرجوة، الأمر الذي يستلزم تدريب وتأهيل الكوادر البشرية بشكل جيد من خلال الندوات والدورات وورش العمل التي تساهم في تعليمهم آلية التعامل مع الأجهزة الإلكترونية الحديثة بدرجة عالية من المهارة.

---

(١) جميل صالح عيسى، مصدر سابق، ص٤٠.

(٢) هند بنت أحمد الغامدي، مصدر سابق، ص١٠.

(٣) جميل صالح عيسى، مصدر سابق، ص٤٠.

٥- **التكاليف المالية:** يتطلب شراء الأجهزة التقنية الحديثة وبرامجها وإدخال العنصر البشري بالدورات والتدريب إلى التمويل المالي اللازم لتهيئة بيئة عمل الكترونية غير ورقية[١].

ونرى بان اطار تطبيق الاتمتة الإدارية يعتمد في حدود جملة من التقنيات التكنولوجيا الحديثة التي دخلت في المجال الإداري وبسرعة كبيرة وتعتمد على مجموعة من العوامل المترابطة مع بعضها البعض، وتقوم الأجهزة الحديثة مع الأنسان ت في إصدار القرار الإداري المؤتمت وجعله تلقائياً والتقليل من العمل التقليدي اليدوي والدقة في الحصول على النتائج المرجوة .

المبحث الثاني

آلية إصدار القرار الإداري المؤتمت وآثاره

ان الاتمتة الإدارية تشكل نمط جديد من أنماط معلومات الحاسبات، أذ أدمجت المعرفة التقنية بالإنسان والعالم الملموس بالعالم الافتراضي والحوار المكاني المتقابل بالتزامن الإلكتروني عن بُعد، من خلال حزمة متكاملة ومتنوعة من تقنيات المعلومات والشبكات الإلكترونية التي تشكل منظومة عمل واحدة ترتكز على أساس التعاضد الداخلي بين أقسامها بما يلبي طموحات وأهداف الإدارة في أداء المهام الإدارية الواقعة على عاتقها وتساهم في إصدار القرار الإداري المؤتمت الذي يتم من خلال آلية معينة وينجم عن إصداره جملة من الآثار، ولغرض الإحاطة بالموضوع سوف نتناوله بالمطلبين الآتيين:

المطلب الأول

آلية إصدار القرار الإداري المؤتمت

ان ارتباط الحاسب الآلي بالشبكات الإلكترونية يمثل مجموعة مترابطة مع بعضها البعض الآخر تستجيب لتنفيذ الأوامر كلياً أو جزئياً حسب الطلب ودون تدخل الأفراد فيها، وان التحول نحو الإدارة الإلكترونية يستلزم إعادة ومراجعة المفاهيم التقليدية الورقية للقرار الإداري وأركانه وشروط صحته، كون الحاسب الآلي اصبح شريكاً للموظف العام في إصدار القرار الإداري، وهناك عدة عوامل تساعد في إصدار القرار الإداري المؤتمت، ولغرض الإحاطة بآلية إصدار القرار الإداري المؤتمت فأننا سوف نتناوله بالنقاط الآتية:

١- **الدراسة الأولية:** عند التفكر والرغبة لدى الإدارة بإدخال تقنية جديدة لعمل الإدارة لغرض الاتمتة يستلزم أعداد دراسة ابتدائية لمعرفة واقع الحال داخل المؤسسة وهل يحتاج إلى أتمتة؟ أو وجود

---

(١) هند بنت أحمد الغامدي، مصدر سابق، ص١١.

أتمتة سابقة فيه، ألا أنها تحتاج إلى تحديث وتطوير ينسجم مع المرحلة الحالية والتكنولوجيا المتوفرة، أو عدم الحاجة للأتمتة كونها غير مجدية من الناحية الاقتصادية.

٢- **وضع خطة مناسبة:** عند اتخاذ القرار بالموافقة من قبل الإدارة فيستلزم وضع الأفكار في خطة منتظمة لغرض السير عليها وتحديد الأفراد وإمكانياتهم والأجهزة المستخدمة في الاتمتة وتحديد نوعها بما يتلاءم مع ما هو مطلوب تطبيقه، وبيان آلية الحصول عليها .

٣- **توفر المعلومات:** يُعد توافر المعلومات من العناصر الأساسية في اتخاذ القرار الإداري المؤتمت لما يوفره من قاعدة بيانات ضخمة ودقيقة تعتمد عليها الإدارة عند إصدار القرار، وتهدف إلى توفير المعلومات المطلوبة لإسناد قرارات هادفة تتعلق بمواضيع تحتاج إلى قرار أداري يصدر بشأنها، على اعتبار الدور الكبير والمتخصص في عملية صناعة القرار من خلال عمليات تفاعلية ومترابطة بين النظام والمستخدم المسؤول عن اتخاذ القرار بحيث توجه بالاتجاه المناسب مع طبيعة الأجراء المراد اتخاذ القرار بشأنه[١].

٤- **معالجة البيانات:** بواسطة الحاسب الآلي من خلال معالجة البيانات في نُظم الائتمتة لوحدها ومن دون تدخل الأفراد، أذ تتم المعالجة للبيانات بإصدار معلومات قد تكون هذه المعلومات " قرارات إدارية" وحسب الشروط الموضوعة مسبقاً من الجهات الإدارية العليا، والتي تخص القرار الإداري المعين دون غيره من خلال عمل الأجهزة الإلكترونية لوحدها دون تدخل الأفراد وهذا ما يطلق عليه بـــ" نظام الاتمتة"، أي القيام بهذا العمل واتخاذ القرار عن طريق أوامر يصدرها الحاسب الآلي على حسب ما يتطابق مع البيانات التي تم أدخالها سابقاً.

٥- **التدفق الإداري:** أي اعتماد الوسائل التقنية في صناعة القرار الإداري في المرفق العام، عن طريق التدفق الإداري للمعلومات بصورة الكترونية، أذ يتم بين مفاصل الدائرة الواحدة من خلال الشبكات الإلكترونية بسرعة كبيرة ودقة عالية، ويتم ربط برنامج التدفق الإداري ببرنامج وأقسام المرفق العام، مثلاً ربط الإدارة القانونية مع إدارة شؤون الموظفين أو مع الإدارة المالية من خلال عمل الجميع في منظومة واحدة تساهم في إصدار القرار الإداري المؤتمت[٢].

---

(١) د. سلوى حسين حسن رزق، مصدر سابق، ص٦٦٦.

(٢) د. عبدالفتاح بيومي حجازي، مصدر سابق، ص٩١.

٦- **أعداد نماذج نمطية مسبقة:** أذ تتنوع النُظم الداعمة لإصدار القرار الإداري المؤتمت إلى عدة أنواع تتمثل بـــ" نُظم دعم القرارات الفردية-نُظم دعم القرارات الجماعية- نُظم دعم القرارات التنظيمية"[١]، وان نُظم دعم القرار تختلف عن نُظم المعلومات الإدارية من ناحية طبيعة الدعم المقدم إلى صانع القرار ومراحل صنع القرار وأنواع القرارات الإدارية والحاجات التي ينصب عليها القرار، أذ تقوم هذه النُظم على فلسفة تزويد المستخدم بالبيانات والنماذج والحوارات من الأدوات الكاملة والهيكلية، ولا خلاف حول أهميتها بما لها من دور هام وضروري في الإسهام والمساعدة في اتخاذ القرار الإداري المؤتمت، ألا ان النماذج النمطية تقتصر على حالات معينة عند الطلب وغير صالحة لجميع الحالات.

٧- **نقل القرار الإداري المؤتمت:** ويتمثل في نقل القرار الإداري إلى الواقع الإلكتروني، والذي يتمثل في لجوء الإدارة إلى الوسائل التي تؤدي إلى تهيئته وتكوينه وإعداده وإصداره وتنفيذه وأنهاءه، أذ ان الحاسب الآلي هو مْن قام مقام الموظف من خلال الحاسب التابع للإدارة بعد إدخال المعلومات المطلوبة وتحديد جهة التنفيذ التي تظهر أثناء عملية نقل البيانات من خلال الإجراءات الإدارية العادية إلى الإجراءات الإدارية الإلكترونية[٢].

٨- **التوقيع الإلكتروني:** يحل التوقيع الإلكتروني محل التوقيع التقليدي اليدوي في القرارات الذكية، وعرف المشرع العراقي التوقيع الإلكتروني على انه " **علامة شخصية تتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو أصوات أو غيرها وله طابع متفرد يدل على نسبته إلى الموقع ويكون معتمداً من جهة التصديق**"[٣]. كون التوقيع الإلكتروني يجسد الرضا وتعبير "الموقع" عن رضاه والتزامه بما وقع عليه، ومن خلاله يمكن نسبته إلى صاحب التوقيع، ويُعد التوقيع الشرط الأكثر أهمية التي يستلزمه القضاء لصحة القرار وإضفاء الحجية عليه، أذ في حالة خلوه من التوقيع لا تكون له الحجية القانونية[٤]. كما ان المشرع العراقي عّد السند العادي صادراً ممن وقعه من خلال

---

(١) سعيد النعمان، القرار الإداري، مقال منشور على الموقع الإلكتروني https://iraqi-forum2014.com/ وآخر زيارة له في ٢٠٢٢/١٢/١٦.

(٢) د. سلوى حسين حسن رزق، مصدر سابق، ص٦٧٧.

(٣) المادة (١/رابعاً) من قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢.

(٤) المادة (٢٧٠) من قانون المرافعات العراقي رقم ٨٣ لسنة ١٩٦٩ المعدل.

النص على انه " أولاً-يعتبر السند العادي صادراً ممن وقعه ما لم ينكر صراحة ما هو منسوب اليه من خط أو إمضاء أو بصمة إبهام"[١].

٩- **تنفيذ القرار الإداري المؤتمت:** في حالة إصدار القرار الإداري المؤتمت وتنفيذه في ظل الإدارة الإلكترونية وعملية استخدام الحاسب الآلي في الإصدار أو استخدام الوسائل الإلكترونية الأخرى[٢].

١٠- **تحديد المسؤولية القانونية:** وهي مسؤولية تنفيذ الخطة باقل التكاليف واسرع وقت ممكن، ويقع على عاتق الإدارة المتجهة نحو الاتمتة متابعة التطورات التقنية بهذا المجال والوقوف حول آخر التطورات التقنية الحديثة.

فأن عمل هذه الأجهزة يُعد من قبيل أعمال الإدارة على الرغم من قيام الحاسب الآلي بإصداره وقام به بدون تدخل الأفراد أي لوحده، ألا ان هذا العمل يُعد صادراً من قبل الإدارة ومنجزاً من قبلها، لان الحاسب الآلي قد بُروج مسبقاً من قبل الإدارة وأصدار القرار الإداري المؤتمت بموجب مدخلات ومعلومات سابقة، وتم الإقرار القانوني بان الحاسب الآلي يستجيب للتصرف بشكل مستقل كلياً أو جزئياً من دون أشراف أو متابعة أي شخص طبيعي في الوقت الذي يتم فيه إصدار القرار، ألا انه نفذ امرأ إدارياً وانطبقت عليه خصائص وشروط القرار الإداري بإرادة الإدارة المنفردة وتحقق مصلحة عامة، وتمت الاستجابة بناءً على الأوامر الصادرة من الإدارة [٣].

١١- الطعن بالقرار الإداري المؤتمت: تختلف القرارات الإدارية التقليدية إلى قرارات ملزمة تقبل الطعن بالإلغاء وأخرى عبارة عن توجيهات للموظفين لا تقبل الطعن بها، ونظراً لتطور القرارات الإدارية والتحول إلى المؤتمتة الإلكترونية فأنها تكون ملزمة وقابلة للطعن فيها بالإلغاء[٤].

وفي العراق تختص محكمة القضاء الإداري في صحة القرارات الإدارية التي تصدرها الإدارة، بناء على طعن من ذي مصلحة معلومة وحالة ممكنة، فالمصلحة المحتملة تكفي لي يكون هناك ما يدعوا للتخوف من الحاق الضرر بذوي الشأن، وتُعد من أسباب الطعن كل مما يأتي " ١-**ان يتضمن الأمر أو القرار خرقاً أو مخالفة للقانون أو الأنظمة أو التعليمات، ٢-ان يكون الأمر أو القرار صدر خلافاً**

---

(١) المادة (٢٥) من قانون الأثبات العراقي رقم ١٠٧ لسنة ١٩٧٩ المعدل.

(٢) حازم نعيم الصمادي، المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٣، ص٣٠.

(٣) حازم نعيم الصمادي، مصدر سابق، ص٣٠.

(٤) د. سلوى حسين حسن رزق، مصدر سابق، ص٦٨٤.

لقواعد الاختصاص أو معيباً في شكله، ٣-ان يتضمن الأمر أو القرار خطأ في تطبيق القوانين أو الأنظمة أو التعليمات أو في تفسيرها أو فيه إساءة أو تعسف في استعمال السُلطة....."[١].

المطلب الثاني / الآثار المترتبة على إصدار القرار الإداري المؤتمت

على الرغم من مزايا الائتمتة الإدارية والاعتراف بدورها الكبير في اتخاذ القرارات الإدارية ذاتياً من قبل الأجهزة الإلكترونية "الحاسب الآلي" وأرسالها لمْن يحتاجها من ذوي الشأن، ألا ان من أهم المخاوف التي تُثار عن اللجوء إلى أتمتة القرار الإداري هي خطر الإساءة إلى الأسس الواقعية والقانونية للقرار الإداري، كونها تُعد من أهم الوسائل التي تعبر بها الإدارة عن أرادتها، وهذه القرارات تتميز بالمرونة والتطور المستمر بما يؤهلها إلى مواكبة التطورات التقنية المتسارعة[٢]، وينجم عن القرار الإداري المؤتمت جملة من الآثار ويواجه العديد من التحديات وهذا ما نتناوله بالفرعين الآتيين:

الفرع الأول / الآثار الناجمة على إصدار القرار الإداري المؤتمت

ينجم عن الائتمتة الإدارية وأصدار القرار الإداري المؤتمت جملة من الآثار يتعلق قسم منها على الإدارة بينما يتعلق القسم الآخر على الأفراد المتعاملين مع الإدارة وكما يأتي:

أولاً-آثار إصدار القرار الإداري المؤتمت على الإدارة: ينجم عن اتخاذ القرار الإداري المؤتمت من قبل الإدارة جملة من الآثار تتمثل بما يأتي:

١- **الرقابة الإدارية الجيدة:** هو قياس نتائج القرارات الإدارية ونتائج الأعمال الإدارية بين ما انجز منها بتلك الأعمال المحددة مسبقاً وأجراء التصحيح الملائم في حالة وجود أخطاء من قبل الرئيس الاداري، أذ ان الاعتماد على الاتمتة في إصدار القرار الإداري المؤتمت يمكن منح الإدارة قدرة كبيرة لها للرقابة على العاملين والمتابعة الدقيقة لأكبر عدد من الأفراد وبوقت قصير وبجهد قليل لسهولة عملية الاتصال والتواصل المباشر، وتضمن سيطرة مركزية للمعلومات تساعد على المحافظة عليها.

٢- **التنظيم العالِ:** من خلال إخضاع العمل الإداري للتقسيم المنطقي وتوزيع الأنشطة وفقاً للتخصص لتمكن الأفراد من السرعة والدقة في إصدار القرار الإداري المؤتمت.

---

(١) المادة (٢/٧ /د-هـ ١-٢-٣) من قانون التعديل الثاني لقانون مجلس شورى الدولة رقم ٥٦ لسنة ١٩٧٩، رقم ١٠٦ لسنة ١٩٨٩.

(٢) د. سلوى حسين حسن رزق، مصدر سابق، ص٦٧١.

٣- **التنسيق العالي بين الأطراف الإدارية** : ويُعد من أهم مكونات العملية الإدارية والأساس في ممارسة المدير لهذه العملية، أذ ان الاعتماد على الائتمتة الإدارية في إصدار القرار الإداري المؤتمت يؤدي إلى زيادة التنسيق وتحقيق الوفاق بين الأطراف ذات العلاقة من " المدير- العاملين-الأفراد-الغير" ونقل اكبر عدد من التوجيهات الفورية وتبادل وجهات النظر واتخاذ ما يناسبها من قرارات مؤتمتة.

٤- **اعتماد معايير دقيقة فنية وإدارية:** ان اعتماد الائتمتة الإدارية عند إصدار القرار الإداري المؤتمت يتم من خلال اعتماد معايير معينة ومحددة ودقيقة ، كونه يتعامل مع آلة مبرمجة وتخطي الكثير من الأعمال الإدارية الزائدة أو الروتينية وتحسين الأداء الوظيفي بشكل عام[١].

ثانياً-آثار إصدار القرار الإداري المؤتمت على المتعاملين مع الإدارة: ينجم عن اتخاذ القرار الإداري المؤتمت جملة من الآثار على المتعاملين مع الإدارة تتمثل بما يأتي:

١- **ظهور فئة جديدة من الموظفين:** استحدثت عملية الائتمتة الإدارية فئة جديدة من الموظفين لم تكن موجودة سابقاً عند إصدار القرارات التقليدية والذي يُطلق عليه بـــ" الموظف الفني" وهو الموظف الذي يمتلك خبرة فنية وقابلية التعامل مع الأجهزة التقنية الحديثة التي تساهم في إصدار القرار الإداري المؤتمت، كما ان هذه الفئة من الموظفين تمتلك ميزة لا تتوافر ببقية الموظفين، وهذا الموظف هو الذي يتولى عملية إدخال البيانات والقيام بإجراءات إصدار القرارات الإدارية المؤتمتة، ومن الممكن ان يكون لوحده دون الاستعانة بغيره من الموظفين حرصة على سرية ووحدة العمل ووصول القرار إلى ذوي الشأن بشكل دقيق وبدون أخطاء في جميع المراحل التي تمر بها إجراءات إصدار القرار الإداري المؤتمت[٢].

٢- **تراجع أدوار الموظفين:** نلاحظ عند تطبيق الائتمتة الإدارية فأنها تؤدي إلى التراجع الواضح لدور المدير في الهيكل التنظيمي والإداري، كما يؤثر على التواصل الاجتماعي وأضعافه للأفراد العاملين في الدائرة الواحدة وتراجع قدرة الأفراد من الموظفين على الأقناع المباشر.

٣- **تغير طبيعة الأعمال الموكلة لهم:** ان اعتماد الإدارة على الائتمتة في إصدار القرار الإداري المؤتمت يؤثر على الأفراد المتعاملين معها من حيث طبيعة الأعمال الموكلة اليهم وتبسيط

---

(١) جميل صالح عيسى، مصدر سابق، ص٥١.

(٢) د. سلوى حسين حسن رزق، مصدر سابق، ص٦٨١.

وتيسير طريقة أدائها، أذ مكنتهم بنقل بعض من الأعمال الموكلة اليهم إلى منازلهم والعمل عليها وتنظيمها وإنجازها.

٤- **اختلاف نوعية المهارات:** أذ ان اعتماد الإدارة على الائتمتة الإدارية يؤثر على نوعية ومهارة العاملين المطلوبة، أذ ان استخدام الحاسب الآلي يتطلب شكل من أشكال الأبداع والابتكار لأداء المهام بشكل دقيق ومتواصل مع تطور الأجهزة التقنية المستخدمة في إصدار القرار الإداري المؤتمت الذي يتطلب من العاملين عليها تطوير إمكانياتهم وقدراتهم بشكل مستمر ومواكب لهذه التطورات المتلاحقة[١].

ونرى بان الأجهزة التقنية الحديثة وبرامجها المصممة للأتمتة المهام الإدارية الموكلة اليها تُعد في جوهرها مساعد شخصي جيد في نقل البيانات وحفظ واسترجاع المعلومات المطلوبة عند إصدار القرار الإداري المؤتمت، مما يبسط عملية الإدارة والتوجه نحو التحول الرقمي الشامل.

الفرع الثاني / التحديات المواجهة لإصدار القرار الإداري المؤتمت

على الرغم من ان النُظم الآلية والتحكم الآلي والمزايا الحسنة للأتمتة الإدارية والتي تحمل آمالاً واعدة لمساندة ودعم المؤسسات الإدارية كافة ألا انه نظام لا يخلو من المساوئ والعيوب ويواجه العديد من التحديات المعاصرة، كما ان الوضع الراهن فرض على المؤسسات تحديات جديدة تختلف من حيث المحتوى والشكل عن التحديات التقليدية السابقة وخاصة في الدول النامية لما أفرزته التطورات التقنية في عالم أشبه بالقرية الصغيرة، ولغرض الإحاطة بأهم التحديات التي تواجه الاتمتة الإدارية سوف نتناولها بالنقاط الآتية:

١-**القيود القانونية:** وتتمثل بعدم وجود أو عدم صلاحية القوانين والأنظمة واللوائح المعمول بها وضعف تطبيقها على الإدارة وتنظيم الاتمتة بها، كما ان بعض القوانين تمثل قيود على التعامل عبر شبكات الاتصال مما يزيد من الصعوبات الإدارية، وتداخل القوانين الذي ينعكس سلباً على التنسيق بينهما وتداخل الاختصاصات بين الدوائر والمؤسسات الراغبة بالاتمتة الإدارية[٢].

٢-**المخاطر الإلكترونية:** ضعف البنى التحتية للاتصالات مما يؤثر على جودة الخدمات الإلكترونية التي تحتاجها الإدارة، وضعف برامج الحماية الإلكترونية للمعلومات مقابل التطور السريع الحاصل في مجال القرصنة والهجمات الإلكترونية.

---

(١) جميل صالح عيسى، مصدر سابق، ص٥١.

(٢) هند بنت أحمد الغامدي، مصدر سابق، ص١١.

٣-**الاعطال الفنية:** ان التعامل مع الحاسوب وما يرتبط به يؤدي إلى عطل أو توقف تلك الأجهزة مما يؤدي إلى الحاجة المستمرة للصيانة والإصلاح.

٤-**ارتفاع التكاليف لأول مرة:** يتمثل في ضعف موارد الإدارة العليا المخصصة للأتمتة ومحدوديتها، أذ تتطلب استثماراً كبيراً في الأجهزة التقنية والتي تكون تكاليفها مرتفعة ومفرطة جداً، كما ان التطور السريع في الأجهزة التقنية الحديثة والتي يتطلبها نظام تطبيق الائتمتة في إصدار القرار الإداري يؤدي إلى تقادم هذه الأجهزة باستمرار وظهور أجهزة حديثة بمواصفات وكفاءة أعلى منها مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف وبشكل مستمر[١].

٥-**ضعف التخطيط :** ويتمثل في ضعف التنسيق والتخطيط والمتابعة للأتمتة من قبل الإدارة العليا، وعدم الاستعداد الكامل والمسبق لتطبيق هذا النظام وسيطرة المفاهيم التقليدية المتمثلة في حب السُلطة والبيروقراطية وحكم المكاتب على أجواء العمل الإداري وصعوبة التمكن من التغلب عليها[٢].

٦-**خوف العاملين:** ان اللجوء إلى الائتمتة يؤدي إلى حذف نسبة كبيرة من الأعمال ويفقد الموظفين إعمالهم السابقة مما يؤدي إلى مساوئ اجتماعية تتمثل في تسريح الموظفين وظهور البطالة التي تنعكس سلباً على حالتهم الاقتصادية، أذ يتخوف الموظفين العاملين في المؤسسات الإدارية من إحلال التقنية الحديثة محلهم وإنجاز ما يقومون به والتخلي عنهم، مما يدفعهم إلى أفشال عملية الاتمتة ويقلل من اندفاعهم نحو إنجاح أتمتة القرار الإداري، ومقاومة بعض الموظفين للتغيير والبقاء على ثقافة الأبواب المغلقة والخشية من التقنيات الحديثة[٣].

٧-**الفجوة الرقمية:** يتمثل في جهل فئة عمرية من العاملين باستخدام الأجهزة الذكية، أذ ان هناك فجوة رقمية كبيرة بين فئتين من العاملين تتمثل في مجال استخدام التكنولوجيا لوجود أشخاص متعلمين من الناحية التقنية والفنية ولديهم القدرة على استخدام التقنيات الحديثة وبين أشخاص لا يفقهون بها مما ينعكس على وجود فجوة معرفية تتمثل في عدم إدراكهم للفائدة التي تتحقق من اللجوء إلى الاتمتة، الأمر الذي يؤدي إلى رفض بعض العاملين مما يؤدي إلى خلق حالة مقاومة تغيير وخاصة في مراحل الأقبال واستخدام هذا النظام[٤].

---

(١) هند بنت أحمد الغامدي، مصدر سابق، ص١٢.

(٢) د. سلوى حسين حسن رزق، مصدر سابق، ص٦٥٧.

(٣) هند بنت أحمد الغامدي، مصدر سابق، ص١٢.

(٤) جميل صالح عيسى، مصدر سابق، ص٥١.

الخاتمة :

أولاً–النتائج

١– تُعد نُظم الاتمتة الإدارية أنموذجاً حديثاً لدى الإدارة ومرحلة جديدة ظهرت نتيجة التطور التقني المتسارع في الحصول على المعلومات وخزنها واسترجاعها الكترونياً ولا يوجد تشريع قانوني ينظمها.

٢– يُعد الكادر البشري هو المحرك الأساسي للأتمتة، من خلال تمكنه من التحكم والاستخدام الأمثل، أذ يمكن ان يفجر قدراته الفكرية والمعرفية فيبدع في هذا المجال بتصميمه وإنشائه لقواعد ومعطيات الاتمتة الإدارية ويمكن للدوائر استخدامها في مختلف الوظائف والمهام الإدارية فتحقق بذلك أهدافها وأهداف المورد البشري.

٣– ان إصدار القرار الإداري المؤتمت في دوائر ومؤسسات الدولة سينعكس إيجاباً على زيادة فاعلية هذه المؤسسات أثناء تأدية الخدمات الإدارية وتخفيض التكاليف المالية وتقليل الوقت المهدر في المعاملات التقليدية الروتينية ويقف حائلاً أمام بيروقراطية المكاتب، ويجنب الإدارة من الوقوع في الخطأ أثناء إصدار هذه القرارات .

٤– اصبح استخدام الاتمتة الإدارية مطلباً هاماً لكافة مؤسسات ودوائر الدولة ولم يكن خياراً يخضع للقبول أو الرفض، كون الإدارة الإلكترونية تُعد بديل جديد ومناسب يعيد النظر في علاقة مؤسسات الدولة والأفراد والتحول نحو الروابط الإلكترونية السريعة التي تستجيب لمتطلبات الأفراد وله آثار إيجابية على هذه المؤسسات من جهة والأفراد المتعاملين معها من جهة ثانية.

٥– وجود علاقة إيجابية بين استخدام أنظمة أتمتة القرارات الإدارية وبين عملية اتخاذ القرار الإداري المؤتمت تتمثل في دقة وصناعة اتخاذ هذه القرارات، كما ان ظهور الائتمتة الإدارية كان بشكل متدرج يوازي بين حاجات المؤسسات والتطور التكنولوجي.

٦– هنالك العديد من التحديات التي تواجهه إمكانية إصدار القرار الإداري المؤتمت وتطبيق الائتمتة تتمثل في القيود القانونية وضعف التخطيط والتدريب وعدم مواكبة التطورات التقنية المتسارعة.

ثانياً–التوصيات:

١– نقترح إصدار قانون يتعلق في الائتمتة وفي مختلف القطاعات " الإدارية–التجارية–المالية–الكمركية " لأنها تساهم في تقليل التكاليف والسرعة الكبيرة في إعطاء النتائج المرجوة وتحقيق العدالة المنشودة".

٢- نقترح بان يكون تطبيق الائتمتة الإدارية عند إصدار القرار الإداري المؤتمت بشكل يتناسب مع البيئة الداخلية والخارجية لمؤسسات الدولة وبشكل يحقق اكبر قدر من احتياجاتها الإدارية الممكنة.

٣- نقترح تطوير وتدريب الموارد البشرية على هذه النُظم، من خلال تأهيل الكوادر البشرية بشكل جيد وعقد الدورات والورش والندوات في مجال زيادة المعرفة الإلكترونية خاصة الموظفين غير المدربين على استخدام التقنيات الحديثة وتوعيتهم بهذه الأنظمة والحصول على كوادر مدربة، كون المشكلة الرئيسية لا تكمن في الأجهزة التقنية فحسب وإنما تنحدر في دعم الموارد البشرية والإدارة العليا وبكافة مراحل إصدار القرار الإداري المؤتمت إلى حين التنفيذ والتطبيق النهائي من قبل العاملين والأفراد.

٤- توفير البنى التحتية اللازمة لإقامة مشروع الائتمتة الإدارية وتوفير القدر اللازم من الأجهزة الإلكترونية وآلية المحافظة عليها، وتوفير الشبكات الإلكترونية المناسبة وزيادة الإمكانيات التقنية الحديثة، وتقديم الدعم المالي اللازم والكافٍ للنهوض بالاتمتة وإمكانية تطبيقها، بشكل يضمن توفير ما يحتاجه هذا النظام.

٥- تطوير " الاتمتة المرتكزة على الأنسان" أي نُظم الاتمتة المعتمدة على حفظ دور الموظفين باتخاذ القرار الإداري المؤتمت" النهائي" وتحديد دوره في النتيجة النهائية بشكل يبقي المستخدم بحالة انتباه وتركيز على القرار الصادر .

Sources :

First – books

1- Hazem Naeem Al-Smadi, Responsibility in Electronic Banking Operations, Dar Wael for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 2003.

2- Suleiman Muhammad Al-Tamawy, The Theory of Abuse in the Use of Power, 2nd edition, Dar Al-Fikr Al-Arabi, 1991.

3- Dr. Abdel-Fattah Bayoumi Hijazi, The Legal System for the Protection of Electronic Government, Dar Al-Fikr Al-Jamei, Alexandria, 2003.

Second: Theses and university theses

1- Jamil Saleh Issa, The Role of Office Automation Systems in Improving the Quality of Administrative Services "A Survey Study at Tishreen University", Master Thesis, Faculty of Economics, Tishreen University, 2014-2015.

2- Nasser bin Munif Al-Otaibi, Automation and its role in improving human resource management, master's thesis, Naif University for Security Sciences, Saudi Arabia, 2007.

Third - published research

1- Ahmed Zuhair Tawfiq, Challenges of levels of utilization of office automation systems - a prospective study of the opinions of a sample of office employees in the Nineveh Health Department, research published in Tanmiat Al-Rafidain Journal, University of Mosul, College of Administration and Economics, Issue 99, Volume 32, 2010.

2- Dr. Salwa Hussein Hassan Rizk, Smart Automation and Administrative Decisions, research presented to the Conference on Legal and Economic Aspects of Artificial Intelligence and Information Technology 23-24-May 2021, Faculty of Law, Mansoura University, and published in a special issue of the Twentieth Annual International Conference, 2021.

3- Murad Tanjari, Automated Electronic Agent, research published in the Management and Development Journal for Research and Studies, Issue 6, Blida University 2, Algeria. 2014.

4- Hind Bint Ahmed Al-Ghamdi, Automation of Electronic Transactions in Administrative Affairs in the Department of Information Technology in Public Administration, research published in the Arab Journal of Humanities and Social Sciences, Issue 12, Part 1, 2022.

Fourth - the laws

1- Iraqi Procedure Law No. 83 of 1969, as amended.

2- The Law of the Second Amendment to the Iraqi State Shura Council Law No. 56 of 1979.

3- Iraqi Evidence Law No. 107 of 1979, as amended.
4- UAE Electronic Commerce and Transactions Law No. 2 of 2002.
5- Iraqi Electronic Signature and Electronic Transactions Law No. 78 of 2012.

Fifth - websites

1- https://iraqi-forum2014.com
2- https://www.hellooha.com/articles/3547