

منهجية علمية للتحويل الرقمي في العراق

اعداد

عماد ناجي احمد

استشاري

وزارة التخطيط

دائرة البرامج الاستشارية الحكومية

مفاهيم اساسية

الرؤيا للحكومة الالكترونية :-

يوظف العراق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة لتعزيز الحكم الرشيد ومشاركة المواطنين وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وتأكيد الشفافية والمساءلة والكفاءة والفعالية في العمل الحكومي للوصول الى اقتصاد متنوع تنافسي مبني على المعرفة .

الحكومة الالكترونية :-

هي استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الاعمال والمؤسسات المجتمع المدني .

الحكومة الالكترونية :-

هي استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين ركائز الحكم الرشيد .

الحكومة الذكية :-

مع تزايد اعداد مستخدمي الهاتف النقال برزت الحاجة الى مواكبة هذا المتغير وتوفير خدمات حكومية من خلال ما يسمى الحكومة الذكية .m.Government

وهي امتداد للحكومة الالكترونية بحيث يجري توفير الخدمات الحكومية من اي مكان وفي اي وقت عبر الاجهزة الذكية (تطبيقات الهاتف النقال , الايباد الخ) لخدمة التعامل بكفاءة وفعالية .



خطة التنمية الوطنية 2018-2022

تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية

4: الاهداف الاغائية القطاعية للخطة

1-4: السكان والقوى العاملة

ثالثا :- الحكم الرشيد / الاهداف

الهدف السابع :- اعتماد المنظومة الحكومية الالكترونية كبديل لنمط الادارة الحالية.





ما المطلوب للحاق بالعالم الالكتروني
وبما يحسن مؤشر العراق دولياً

تمهيد:-

بدأ القياس الرصين لتقييم الحكومة في سنة 2012 عندما نشرت الامم المتحدة نتائج دراستها السادسة المعنونة استطلاع الحكومة الالكترونية الذي تغطي 193 بلداً والذي عنوانه (الحكومة الالكترونية للشعب) بعد ان كان القياس وفق مؤشرات وضعتها مجموعة المنظمات الدولية والمؤسسات الاكاديمية وبعض البلدان حيث تم التركيز على منطقة محددة من العالم كما شملت مؤشرات اخرى معظم دول العالم , في حين بحثت مجموعة من الدراسات الاحصائية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام عموماً والخدمات المقدمة عبر المواقع الحكومية .

نطاق الخدمات الحكومية الالكترونية وجودتها
ترابطية الاتصالات
القدرات البشرية

قياس مؤشر تطور الحكومة الالكترونية =

(1/3 مؤشر الخدمات المقدمة عبر الانترنت)

+ (1/3 مؤشر الاتصالات)

+ (1/3 مؤشر رأس المال البشري)

وعلى الرغم من ثبات الاطار الاحصائي الاساسي

لقياس الحكومة الالكترونية منذ سنة 2003 فإن

تركيبه مؤشرات الفرعية ودلالاتها والقيم المعطاة لها

تختلف من مسح الى اخر وذلك لمواكبة التغييرات في

مفهوم الحكومة الالكترونية والتي يفرضها التطور

السرير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

مؤشر تطور الحكومة الالكترونية وطريقة احتسابه

صمم مؤشر تطور الحكومة الالكترونية كمؤشر

مركب يعاين اهم ابعاد الحكومة الالكترونية وكما

يأتي :-



مؤشر الخدمات المقدمة عبر الانترنت

بحسب هذا المؤشر من خلال معاينة عدد من المواقع والبوابات الالكترونية الوطنية على الانترنت في كل من البلدان الاعضاء في الامم المتحدة وتشمل هذه المواقع :-

- بوابة الحكومة الالكترونية الرئيسية
- مواقع عدد من الوزارات المعنية (مثل وزارات التعليم والعمل والصحة والمالية والبيئة والجهات التي تقدم الخدمات الاجتماعية).
- تقييم جودة المحتوى ونوعيته
- التطوير المستمر للخدمات الحكومية عبر الانترنت
- مدى مقدرة هذه الخدمات على تقديم المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة





مؤشر الاتصالات

مؤشر الاتصالات هو متوسط حسابي مركب لمؤشرات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتولى الاتحاد الدولي للاتصالات جمعها وحسابها .

ومن هذه المؤشرات التي يتم حسابها لكل 100 فرد من السكان :-

- عدد مستخدمي الانترنت
- عدد مشتركى خدمة الهاتف النقال
- عدد المرافق العامة التي تقدم خدمة الانترنت (الخدمة العريضة)

مؤشر رأس المال البشري

مؤشر رأس المال البشري الذي تتولى اليونسكو مسؤولية جمع وتحصيل بيانات المؤشرات الفرعية .

ولقياس هذا المؤشر يتم احتساب متوسط حسابي مركب لمؤشرين فرعيين هما :-

- معدل ألام البالغين بالقراءة والكتابة والوزن المحدد لهذا المؤشر ويعادل الثلثين .
- نسب الالتحاق الاجمالي بمراحل التعليم مجمعة والوزن المحدد لهذا المؤشر يعادل الثلث .



مؤشر المشاركة الالكترونية :-

الحكومة الالكترونية اليوم لا تقتصر على حوسبة الخدمات واعادة هندسة وتصميم العمليات الداخلية للمؤسسات بل تهدف بشكل رئيسي الى انشاء بيئة مؤاتية تمكن المواطنين من الانخراط في الحكومة وحتى الدعم للسياسات العامة وتشجيع تواصل الحكومات مع مواطنيها واستطلاع ارائهم عند صنع القرارات التي تؤثر على مستقبلهم وذلك عبر استخدام العديد من الوسائل ومن ضمنها ادوات التواصل الاجتماعي .

هذا المؤشر يعد مؤشر تكميلي لا يدخل ضمن عملية حساب مؤشر تطور الحكومة الالكترونية والهدف منه هو رصد جودة الخدمات وتطورها.

وقد حقق العراق مشاركة الكترونية متدنية من 2012 على الرغم ان استراتيجية الحكومة الالكترونية تضمنت حث المواطنين على المشاركة وبالتالي زيادة الوعي بالخدمات الالكترونية وتحسين جودتها وتعزيز الثقة والامن والخصوصية في استخدامها

عملية القياس

بصرف النظر عن طبيعة المؤشرات المعتمدة لقياس الحكومة الالكترونية تبقى عملية القياس مهمة دقيقة تشمل احصاءات ينطوي في قياسها على احتمالات الخطاء والتفسير .
يعتمد الاطار الاحصائي الذي وضعته الامم المتحدة لقياس الحكومة الالكترونية على مؤشر مركب يمكن استخدامه لمعاية الجوانب المتعددة الابعاد للحكومة الالكترونية .
ويكمن لمؤشراته الفرعية اعطاء فكرة عامة عن تلك الجوانب وذلك عن طريق تجميع عدد من المؤشرات الفردية وضبط اوزان كل منها لتفسير المؤشرات المركبة بسهولة وبالتالي تصنيف البلدان

ترتيب العراق وفق مؤشر تطور الحكومة الالكترونية

- العراق بالترتيب 137 من 193 دولة لسنة 2012
- العراق بالترتيب 155 لسنة 2019
- العراق بالترتيب 143 على مستوى العالم من اصل 170 دولة بمؤشر الحكومة الالكترونية لسنة 2020 .

احد اهم اسباب تراجع مركز العراق في الترتيبالعالمي هو حصول العراق على درجة صفر في يانات الحكومة المفتوحة OPEN- Governance وهي من اهم المعايير التي تحدد مقدار استخدام الحكومة الالكترونية .

ومن خبرتي الادارية والعمل في لجان الحكومة فان عدم توثيق الوزارت لعمالها وعدم الاهتمام بالاستبيانات المطلوبة للجهات الاممية ولدت غموض لدى تلك الجهات عن حجم العمل الحقيقي الاجراءات الحكومة الالكترونية في العراق .

مراحل تطور الخدمات الحكومية المقدمة عبر الانترنت

قياس مستوى تطور الخدمات الالكترونية المقدمة عبر الانترنت وفق نموذج من اربع مراحل هي :-
المرحلة الاولى (الخدمات الناشئة) :-

يمكن للمواطنين الحصول بسهولة على معلومات حول كل المستجدات الحكومية من خلال زيارة الروابط بمواقع الوزارات .
توفر المواقع الالكترونية الحكومية السياسة العامة للحكومة الالكترونية والحكومة القوانين والانظمة والوثائق ذات الصلة انواع الخدمات الحكومية المقدمة.

المرحلة الثانية (الخدمات المعززة) :- توفر الحكومة للمواطنين من خلال مواقعها الالكترونية تواصل اليكتروني احادي الاتجاه او ثنائي الاتجاه . وتقدم هذه المواقع المعلومات بلغات متعددة وبتطبيقات يمكن تحميلها .

المرحلة الثالثة (الخدمات المعاملاتية) :- تتواصل الحكومة مع المواطنين بشكل ثنائي الاتجاه (ارسال واستقبال) يشمل التحقق اليكتروني من هوياتهم لانجاز العديد من الخدمات مثل دفع الاموال عبر الانترنت ، اجراء المعاملات الضريبية عن الانترنت ، طلب الشهادات والتراخيص

المرحلة الرابعة (الخدمات المترابطة) :- زيادة مشاركة المواطنين في الانشطة الحكومية والتعبير عن ارائهم في عملية صنع القرار من خلال طلب المعلومات والاراء من المواطنين باستخدام تكنولوجيا المعلومات .

e-people * e- citizen

تحديد الادوار والمسؤوليات لمؤسسات الحكومة بهدف تبني رؤية واضحة ومعلنة للحكومة الالكترونية .

تمهيد :-

شهدت الحكومة العراقية في الآونة الاخيرة نمواً ملحوظاً ومتسارعاً في تطوير النظم المعلوماتية وتوفير المستلزمات البشرية والمادية والمعطيات المعرفية والبنى الاساسية اللازمة لها .
وقد اصبح الاطار العام هو تطوير المنصات الحكومية الالكترونية التي تركز على تقديم خدمات حكومية محورها المواطنين .

وقد شهدت هذه المنصات تطوراً بطريقة فعالة وسهلة وسريعة مثال ذلك خدمة (داري) يستطيع المواطن من خلالها التقديم للحصول على قطعة ارض او خدمة (تلقيح كوفيد - 19) يستطيع من خلالها المواطنين الحصول على موعد للتلقيح في المؤسسات الطبية .
بالاضافة الى منصة (الرقم الوظيفي) الخاصة بوزارة التخطيط .



مسؤوليات مؤسسات الحكومة

المبادرات :- اطلاق برامج عديدة في مجال الحكومة الالكترونية تهدف الى تنمية قدرات المواطنين وتمكينهم من استخدامها .

نضوج الخدمات :- تقديم خدمات حكومية عالية الجودة لجميع فئات المجتمع .

تبسيط الاجراءات :- مراجعة الاجراءات المعمول بها داخل المؤسسات الحكومية بما يتلائم ومتطلبات التعامل الالكتروني الدقيق والسريع مع المواطنين .

التوعية والنشر :- تحديث المعلومات الحكومية واعتماد الطرق المناسبة لنشرها على المواطنين لتعزيز الشفافية وبناء الثقة في الخدمات الحكومية الالكترونية

التشاركية :- زيادة تفاعل مع المواطنين وتعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار .

مصفوفة التحول من الانظمة التقليدية الى الانظمة الالكترونية وتوفير الخدمات الالكترونية

1- تطوير استراتيجيات المؤسسة:-

- عندما تكون هناك استراتيجية وطنية يمكن للوزارات وتشكيلاتها المركزية من تطوير استراتيجياتها الخاصة بالحكومة الالكترونية .
- يجب ان تكون للمؤسسة (رؤية) قريبة للواقع وليست مبالغ فيها يتم ترجمتها الى اهداف وتحديد الاولويات والسياسات والاهداف وبناء خارطة الطريق .
- الغاية هي تحسين الخدمات التي توفرها المؤسسة لتعزيز التعاون بين مختلف اجهزة الحكومة واصحاب المصلحة من المواطنين والاعمال .

2- انشاء قائمة بالمشاريع والمبادرات وتحديد اولويات التنفيذ

3- تحليل الفجوة باستخدام اليات التحليل

المعلومات /التكنولوجيا/ العمليات / الاهداف / المهارات / الادارة الهيكلية/ موارد اخرى :- ITPOSMO
عناصر القوة / الضعف / الفرص / التهديدات والمخاطر :- SWOT

4- تقييم الجاهزية الالكترونية :- قدرة المؤسسة على المشاركة في نشاطات ومبادرات الحكومة الالكترونية ويتم قياسها بحسب مجموعة من المتغيرات التي تبين القدرة الرقمية للمؤسسة وكما يأتي :-

- توفر اطار قانوني تمكيني شامل لخصوصية وأمن المعلومات والارشفة والقوانين التي تجيز المعاملات الالكترونية .
- بنية تحتية قوية وموثوقة لعدم مبادرات الحكومة الالكترونية وتوفير الدعم الفني .
توفير الدعم المالي .
- قدرة المؤسسة على تغطية المدى الزمني الذي تتطلبه المهمة لانجاز عملية حوسبة المكاتب الخلفية المساندة.
- ادارة التغيير واصلاح اداري وهيكلية من قبل الادارات العليا وما يتطلبه من تصميم عملية اعادة هندسة المؤسسة وتطوير البرامجيات .
- مراجعة العمليات واعادة الهندسة وتبسيط الاجراءات وتفويض الصلاحيات التي تضمن التطبيق الامثل للتكنولوجيا وتبسيطها .



اقتراح مشروع النافذة الواحدة للخدمات العقارية

مفهوم النافذة الواحدة :-

وهو ان يسلم المواطن طلب الخدمة الى جهة محددة على ان يستلم الاجابة او الخدمة من نفس الجهة وبفترة انجاز محددة ويمكن ان تشترك عدة مؤسسات حكومية بانجاز هذه الخدمة للمواطن .
واستناداً الى ورد انفاً حول مصفوفة التحول الالكتروني بالامكان اقتراح مشروع النافذة الواحدة للخدمات العقارية التي تتعامل في تقديمها العديد من المؤسسات الحكومية وهي دوائر التسجيل العقاري البلديات / امانة بغداد – الهيئة العامة للضرائب اضافة الى المصارف والدوائر الحكومية التي يتطلب صحة صدور اصداراتها

سبب المقترح

1. توفر الإيرادات المالية المتحققة في هذه المؤسسات لتغطية التخصيصات المالية اللازمة لإنشاء المشروع .
2. يعتقد الكثير من الاقتصاديين المتخصصين في هذا المجال ان الإيرادات الحكومية المتحققة حالياً في هذه المؤسسات لا تعادل اكثر من 20% من الإيرادات التي بالامكان تحقيقها من خلال تطوير عملياتها الإلكترونية .
3. معاناة المواطنين خلال متابعتهم انجاز معاملاتهم العقارية في اكثر من مؤسسة حكومية وتعرضهم لابتزاز الدالين والمعقبين وبعض الموظفين .
4. استمرار بعض الاساليب والاجراءات المعقدة والقديمة والارشفة باستخدام الملفات الورقية .

وقد اتخذت العديد من الدول اجراءات يمكن الاستفادة منها في تطوير المنظومة العقارية ومنها ما يأتي:-

1. استخدام البطاقة العقارية الذكية حيث تحتوي على ذاكرة يمكن ان تحتوي على التفاصيل العقارية التي تهم المواطن بدلاً من ان تكون في اصابة ورقية .
2. استخدام الخارطة الرقمية للعراق والتي يمكن من خلالها وباستخدام نظم المعلومات الجغرافية وقواعد البيانات المرتبطة بها في تحديد مبلغ الضرائب المترتبة على العقارات بدون الحاجة الى اجراء الكشف من قبل اللجان في كل مرة .
3. تحديد حالة العقار ونوعه ومقدار الضريبة السنوية على العقارات المؤجرة مع خاصية ارسال رسالة نصية الى المكلف بالضريبة للاسراع بدفعها في موعدها .
4. استخدام الرقم الوطني باعتباره الرقم الضريبي للمكلف بدلاً من استخدام الاسم الثلاثي ومشاكله في تشابه الاسماء
5. اعطاء صلاحية للمواطن في متابعة طلبه اليكترونياً (في اي مرحلة وقسم حالياً وما هي الاجراءات المتخذة) .

تحديد نقاط القوة والضعف في تطبيق الحكومة الالكترونية في العراق

يمكن نستدل على نقاط القوة والضعف من خلال تقديم اسئلة والاجابة عليها وكما يأتي :-

1- من يقوم بتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية؟؟

لجنة يرأسها معالي الامين العام لمجلس الوزراء علماً ان المشروع ينفذ من قبل اللجان منذ عام 2004 مع العرض ان هناك مشروع قانون للهيئة الوطنية للمعلوماتية منذ عام 2008 ولا يزال هذا المشروع بين الحكومة ومجلس النواب ومن المؤمل ان تكون الهيئة مسؤولة عن الحكومة الالكترونية في حال اقرارها .

علماً ان اغلب الدول لديها مؤسسات مختصة بذلك وبعض الدول مثل كوريا الجنوبية لديها وزارة التنمية الادارية مسؤولة عن حكومتها الالكترونية ومركز بياناتها الوطني .

2- ما هي مشاريع القوانين المتعلقة بمشروع الحكومة الالكترونية ؟

اغلب مشاريع القوانين ومنها القوانين المتعلقة بالوثائق الالكترونية وجرائم المعلوماتية لا تزال في مجلس شورى الدولة او في مجلس النواب لم يتم اقرارها لحد الان .

مع العرض ان قانون التوقيع الالكتروني تم اقراره من سنوات عديدة .

3- هل تتوفر التخصيصات المالية ؟

من المعروف ان مشاريع تكنولوجيا المعلومات خصوصاً ومشاريع الحكومة الالكترونية عموماً تحتاج الى تخصيصات مالية عالية ولكن تم توفير التخصيصات اللازمة للكثير من المشاريع منها ما يخص شبكة الانترنت وبرامج حكومة المواطن الالكترونية والمنصات الالكترونية .

4- ما مدى توفر البنى التحتية ؟

الكثير من المؤسسات الحكومية وفرت بنى تحتية عالية المستوى مثل مشروع البطاقة الوطنية والكثير من المنصات الالكترونية ولكن لا تزال الحاجة قائمة لاستكمال البنى التحتية وتطويرها .

5- هل يتوفر مركز البيانات الوطني ؟

حصلت موافقة السيد رئيس مجلس الوزراء في 22/2/2021 على استحداث مركز بيانات وطني (دائرة دون مديرية عامة) ضمن هيكلية الامانة العامة لمجلس الوزراء والذي سيعمل على التكامل بين الانظمة والمنصات الالكترونية والتشارك بالبيانات .

6- ما مدى استخدام التخاطب البيني ؟

تم اقرار وثيقة التخاطب البيني من قبل مجلس الوزراء الذي يوفر التخاطب بين مراكز البيانات في الوزارات ومركز البيانات الوطني .

7- هل تتوفر بوابة الحكومة اليكترونية ؟

قامت اللجنة الاسبق للحكومة الالكترونية بإنشاء بوابة الحكومة الالكترونية بدعم من UNDP وقد توقفت البوابة المذكورة بأنتهاء اعمال اللجنة المذكورة .

زقد اطلقت اللجنة الحالية هذا العام بوابة اور الالكترونية للخدمات الحكومية (Ur. Gov.iq) .

وكانت وزارة التخطيط سباقه في اطلاق نظام تجديد هويات الشركات وتصنيفها لاول عن بعد ودعت الوزارة شركات المقاولات والمقاولين الى تقديم طلباتهم ومتابعة الطلب دون الحاجة الى مراجعة الوزارة عن طريق البوابة .

8- ما هو دور القطاع الخاص ؟

هنالك دور مميز للقطاع الخاص في تقديم بعض الخدمات الالكترونية بالاضافة الى ما تقدمه شركات مختصة بتزويد خدمة الانترنت والتطبيقات المالية والمصرفية والتعليمية والعديد من الخدمات التي يحتاجها المواطن .

الاستنتاجات

1. عدم اكتمال الاطار التشريعي للحكومة الالكترونية لوجود العديد من مشاريع القوانين لم يتم اقرارها لحد الان .
2. لا توجد جهة مؤسسية مسؤولة عن الحكومة الالكترونية حيث يدار منذ بدايته من قبل اللجان مع ما يبذل من جهد من قبل لجنة الحومكة الالكترونية والصلاحيات التي تمتلكها كونها في الامانة العامة لمجلس الوزراء .
3. قلة الوعي والنشر والتعريف بتطبيقات الحوكمة الالكترونية .
4. عملية التطوير واستكمال الانظمة الالكترونية ومشاريع البنى التحتية تأخذ وقتاً طويلاً مع العلم ان بعض تلك الانظمة والمشاريع لها اولوية كبيرة واساسية في الحوكمة الالكترونية .

لم تطور معظم المصارف والبنوك انظمتها الالكترونية واليات الدفع الالكترونية