ISSN (1681- 6870)

اعتماد مبادئ الحكومة الإلكترونية في تحسين إجراءات تحصيل القروض دراسة تطبيقية في صندوق الإسكان العراقي[1]

أ.د. ارادن حاتم خضير العبيدي
araden_hatim@yahoo.com
شهد رامز انور
sh86rz@gmail.com
الجامعة المستنصرية - كلية الإدارة والاقتصاد – قسم العلوم المالية والمصرفية

المستـخلـص

ظهرت الحاجة الملحة إلى اعتماد مبادئ الحكومة الإلكترونية في كافة مؤسسات الدولة وتحديد مدى الإفادة منها في إدارة البيانات والمعلومات وكيفية اتخاذ التدابير اللازمة للوقاية من الإشكالات التي تتعرض لها كل المنظمات خاصةً في صندوق الإسكان العراقي، وتنطلق مشكلة الدراسة من ضرورة إجراء إصلاحات عاجلة لتحقيق أهدافها والمصالح الاجتماعية العامة بثقة وأمان بالاعتماد على الأنظمة والبرامج الحديثة في إجراءات منح القروض وآلية سدادها، ومن هنا جاءت أهمية هذه الدراسة في مدى الإفادة من اعتماد مبادئ الحكومة الإلكترونية في تحسين إجراءات تحصيل القروض بوجه عام في مؤسسات التمويل الحكومية وبوجه خاص في (صندوق الإسكان العراقي)، كونها تؤدي إلى إعادة هندسة البنية التحتية للصندوق والتركيز على استخدام أجهزته الإلكترونية بضمنها برامج المتابعة للمقترضين الجدد وبرامج المتابعة بآلية سداد القروض فضلاً عن استثمار تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في جميع أقسام الصندوق لتسهيل عملية منح القروض والحصول على المعلومات المطلوبة من المقترضين الجدد ومتابعة المقترضين المتعثرين بعد تحديد أسباب التأخر عن السداد في الوقت المطلوب، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على نشأة الحكومة الإلكترونية وتطورها، والتركيز على أهمية الحكومة الإلكترونية وأهدافها وفوائدها في المنظمات الحكومية، وتحديد أنواع القروض العامة وآثارها الاقتصادية والاجتماعية، لذا تم إعداد مجموعة من الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة والتي تتمثل باستمارة الاستبيان البالغ عددها (55) استبانة لعينة من الأفراد المقترضين حيث بلغ عددهم (40) مقترضاً حسب نتائج الاستبانات الصالحة للأساليب الإحصائية لبرنامج (SPSS) و (Excel) والأدوات الإحصائية (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية، معامل الارتباط البسيط، اختبار T، اختبار F ، معامل التحديد R2). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: وجود مبادرة إلكترونية رشيدة توافر بنية تحتية تكنولوجيا وكفاءة بشرية تتأثر بمبادئ الحكومة الإلكترونية وينعكس ذلك إيجابياً على تحسين اجراءات تحصيل القروض.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، مبادئ الحكومة الإلكترونية، القروض، اجراءات استحصال القروض.

Adopting the Principles of E-Government to Improve Loan Collection Procedures - an Empirical Study in the Iraqi Housing Fund

Prof. Dr. Aradin Hatim Alubaidy
araden_hatim@yahoo.com
Shahed Ramiz Anwar
sh86rz@gmail.com
Al-Mustansyria University - College Of Administration & Economy - Banking & Financial Science Department

Received 5/2/2020 **Accepted 18/5/2020**

Abstract: *The urgent need for adopting the principles of e-government appeared in all the government institutions and determining the extent of their use in managing data and information and how to take the necessary measures to prevent problems faced by all organizations, especially in the Iraqi Housing Fund. The problem of the study stems from the need for urgent reforms to achieve its goals and public social interests with confidence and safely by relying on modern systems and programs in the procedures for granting loans and the mechanism for repaying them, hence the importance of this study in the extent of benefiting from adopting the principles of e-*

[1] بحث مستل

ISSN (1681- 6870)

government in improving loan collection procedures in general in the government financing institutions, and in particular in the (Iraqi Housing Fund), as they lead to the re-forming the fund's infrastructure and focus on the use of its electronic devices, including follow-up programs of the new borrowers and follow-up programs with the mechanism of loan repayment in addition to investing in information technology and employing it in all sections of the Fund to facilitate the process of granting loans and obtaining the required information from the new borrowers and following up the defaulted borrowers after determining the reasons for delayed payment from the required time. As the study aimed to identify the emergence and development of e-government, and focus on the importance of the electronic government, its goals and benefits in government organizations, and determining the types of public loans and their economic and social effects, so a set of questions related to the study variables was represented, which is represented in the (55) questionnaires from a sample of individuals borrowers whose number reached (40) borrowers according to the results of the questionnaires that are valid for SPSS and Excel and statistical methods and statistical tools (arithmetic mean, standard deviation, relative importance, simple correlation coefficient, test T, test F, determination coefficient R2).

The study reached a set of conclusions, the most important of which is: The presence of a rational electronic initiative that provides technology infrastructure and human efficiency that adopts the principles of e-government, and this reflects positively on measures to improve the collection of loans.

Keywords: e-government, e-government principles, loans, loan collection procedure.

المبحث الاول: منهجية البحث

- **اولاً : مشكلة البحث**

تعد الحاجة الملحة إلى اعتماد مبادئ الحكومة الإلكترونية في كافة مؤسسات الدولة وتحديد مدى الإفادة منها في إدارة البيانات والمعلومات وكيفية أتخاذ التدابير اللازمة للوقاية من المخاطر التي تتعرض لها كل منظمة ومنها صندوق الإسكان العراقي، لذا تتمثل مشكلة البحث بأثارة التساؤلات الاتية:

1. هناك قصور في البنية التحتية لمصرف الاسكان العراقي المتمثل بقلة الامكانيات البشرية كونها بحاجة الى تطوير المهارات حول كيفية اداء العمل على البرامج والانظمة الحديثة .
2. هناك قصور في تنظيم اجراءات منح القروض ومتابعة الية السداد بالإضافة الى ضعف الكادر الذي يعمل على برامج وانظمة الحاسوب .

- **ثانياً : أهمية البحث**

يشكل اعتماد مبادئ الحكومة الإلكترونية في تحسين إجراءات تحصيل القروض أهمية عامة في مؤسسات التمويل الحكومية وخاصة في (صندوق الإسكان العراقي)، كونها تؤدي إلى إعادة هندسة البنية التحتية للصندوق والتركيز على أجهزته الإلكترونية بضمنها برامج المتابعة للمقترضين الجدد وبرامج المتابعة بآلية سداد القروض فضلاً عن استثمار تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في جميع أقسام الصندوق لتسهيل عملية منح القروض والحصول على المعلومات المطلوبة من المقترضين الجدد ومتابعة المقترضين المتعثرين بعد تحديد أسباب التأخر عن السداد في الوقت المطلوب.

- **ثالثاً : أهداف البحث**

1. التركيز على أهمية الحكومة الإلكترونية وبيان أهدافها وفوائدها في مؤسسات الدولة.
2. بيان دور اعتماد مبادئ الحكومة الإلكترونية في تحسين إجراءات تحصيل القروض في دائرة صندوق الإسكان.

ISSN (1681- 6870)

- **رابعاً : فرضيات البحث**

✓ **الفرضية الرئيسة الأولى:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين المتغير المستقل (مبادئ الحكومة الإلكترونية) والمتغير التابع (إجراءات تحصيل القروض)

✓ **الفرضية الرئيسة الثانية:** يوجد تأثير ذات دلالة معنوية إحصائية للمتغير (مبادئ الحكومة الإلكترونية) في إجراءات تحصيل القروض.

- **خامساً: وصف نتائج المعلومات الشخصية للبحث**

تم توزيع (55) استمارة على المقترضين وتبين من النتائج عدد الاستبانات الصالحة هو (40) استمارة وهي تتعلق بمتغيرات البحث وتحديد الجنس (ذكر أم أنثى)، والفئة العمرية، لكل مقترض، فضلاً عن التحصيل الدراسي أم المستوى العلمي أم الشهادة، والوظيفة ويمكن توضيح ذلك من خلال الآتي:

1. **التصنيف بحسب الجنس:** وهو يتمثل بتحديد عدد الذكور(25) في إجابات العينة بنسبة (62%) مئوية، بينما بلغ عدد الإناث (15)، بنسبة مئوية (38%) حيث بلغ مجموعهم (40) بنسبة (100%) مما يدل على استجابات العينة الفعلي، وهذا يدل على ان الفئة الغالبة للتعامل مع مصرف الاسكان العراقي هم من فئة الذكور كما في الجدول (1) أدناه:

جدول (1): التصنيف بحسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	25	%62
أنثى	15	%38
المجموع	**40**	**%100**

2. **التصنيف بحسب العمر:** وهي تقسم من أقل عمر إلى اعلى عمر في الفئات العمرية، حيث تبين الفقرة الأولى الفئة (أقل من 25) والتي حصلت على نسبة مئوية (22%) والبالغ عددهم (9) من الأفراد المقترضين، أما الفئة الثانية فهي (26-30) فقد حصلت على نسبة مئوية (0%) والبالغ عددهم (0)، وفي الفئة الثالثة (31-35) حصلت على نسبة (22%) حيث بلغ عددهم (9)، بينما حصلت الفئة الرابعة (36-40) على نسبة مئوية (56%) وبلغ عددهم (22)، كذلك الفئة الخامسة (41-45) حصلت على نسبة مئوية (0%) فقد بلغ عدد أفراد إجابات هذه الفئة (0)، أما الفئة السادسة (46فأكثر) فقد حصلت على أدنى نسبة (0%) من بين أجمالي النسب، وبلغ عددهم (0) من أفراد العينة المبحوثة، وهذا يدل على ان اغلب الفئات العمرية التي تتعامل مع مصرف الاسكان هم من عمر 40/36 وهم ذوي وعي واتزان وقادرين على تحمل مسؤولية سداد القرض مع الفوائد للمصرف ويمكن توضيح هذه الفئات في الجدول (2) الآتي:

جدول (2): التصنيف بحسب العمر

الفئة العمرية	العدد	النسبة
أقل من 25	9	%22
30 -26	0	%0
35 – 31	9	%22
40 – 36	22	%56
45 – 41	0	%0
46 فأكثر	0	%0
المجموع	**40**	**%100**

3. **التصنيف بحسب المؤهل العلمي:** وهو يعني المؤهل العلمي أم الشهادة الحاصل عليها المقترض وتبدأ بـ(إعدادية) حيث حصلت على نسبة (20%) بينما بلغ عددهم (8)، أما الفقرة الثالثة (البكالوريوس) فقد حصلت على نسبة مئوية (32%)، وبلغ عدد أفراد الإجابات لها (13)، وفي الفقرة الرابعة (دبلوم عالي) حصلت على نسبة (48%)، وقد بلغ عدد العينة (19)، كذلك الفقرة السادسة والأخيرة في نتائج إجابات العينة (دكتوراه) بلغت نسبتها (0%) والبالغ عددهم (0) أفراد وهم يمثلون أعداد المقترضين في العينة المبحوثة، وهذا يوضح ويؤكد على ان المصرف يتعامل مع فئة ذات مستوى علمي جيد وقادرين على تفهم واحترام اجراءات وانظمة منح القروض في المصرف مما يؤدي الى تقليل المشاكل في التعامل معهم ويمكن توضيح تلك الإجابات في الجدول (3) أدناه:

ISSN (1681- 6870)

جدول (3): التصنيف بحسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
اعدادية	8	%20
دبلوم فني	0	%0
بكالوريوس	13	%32
دبلوم عالي	19	%48
ماجستير	0	%0
دكتوراه	0	%0
المجموع	**40**	**%100**

4. **التصنيف بحسب المهنة:** وهو يتمثل بتحديد المقترضين بحسب المهنة إذ بلغ عدد المقترضين الكسبة (8) في إجابات العينة بنسبة (20%) مئوية، أما الموظفون قد بلغ عددهم(14)، بنسبة مئوية (35%) بينما بلغ عدد المتقاعدين (18) بنسبة (45%) مئوية حيث بلغ مجموعهم (40) بنسبة (100%) مما يدل على استجابات العينة الفعلي، وهذا يؤكد على تحوط المصرف مسبقا ضد مخاطر التلكؤ او عدم تسديد المبلغ وذلك لان معظم الافراد هم موظفون ومتقاعدون وهذا يساعد على استمرار عمل المصرف كما في الجدول (4) أدناه:

جدول (4): التصنيف بحسب المهنة

المهنة	العدد	النسبة
كاسب	8	%20
موظف	14	%35
متقاعد	18	%45
المجموع	**40**	**%100**

- **سادسا : بعض الدراسات السابقة**

✓ **الدراسات المتعلقة بالحكومة الالكترونية**

1. دراسة (الشريف، 2018)

عنوان الدراسة	دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز فاعلية التدقيق الداخلي من خلال تطبيق أسلوب التحسين المستمر (كايزن)
مشكلة الدراسة	تتجسد مشكلة الدراسة بوجود حاجة لتطوير التدقيق الداخلي ليتناسب مع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوحدات الحكومية العراقية بما يضمن وجود مراجعة شاملة لنشاطات عملية التدقيق والتحقق من الأهداف التي صممت من أجلها.
هدف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الأضواء على موضوعات العصر الحديث وهي "الحكومة الإلكترونية" و "التطوير المستمر" و "التدقيق الداخلي" في ظل التطور التكنولوجي الحديث .
أداة عينة الدراسة	الاستعانة بالشبكة الدولية للمعلومات فضلاً عن اللقاءات والمقابلات الشخصية، التقارير السنوية لهيئة دعاوى الملكية، التقارير والبرامج الخاصة بعينة الدراسة (هيئة دعاوى الملكية/ مجلس النواب العراقي).
أهم نتائج الدراسة	أكدت نتائج هذه الدراسة على: تطوير أداء الإدارة الحكومية والعمل اليومي والارتقاء به وتغيير أكبر قدر ممكن من عمل ورقي روتيني إلى عمل إلكتروني يتم من خلاله اختصار الوقت وتوفير الجهد بأقل كلفة مبذولة وتحقيق النتائج المرجوة لتسهيل تطبيق الحكومة الإلكترونية التدقيق الداخلي التقليدي لا يواكب التطور التكنولوجي السريع والتغيير الكبير الناتج من بيئة الأعمال في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

2. دراسة (مشكور وجابر ومهدي، 2018)

عنوان الدراسة	إمكانات تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق
مشكلة الدراسة	يواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية الكثير من المشكلات منها عدم توافر القاعدة المعلوماتية التي تنهض بها الحكومة الإلكترونية لا سيما في الدول النامية ومنها العراق، وعلى هذا الأساس يتطلب عمل الحكومة إمكانات مادية لتوفير تقنية تكنولوجيا المعلومات.
هدف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الاساسية حول الحكومة الإلكترونية باستعمال الدوائر والأجهزة الحكومية لنظام تكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الاتصالات، الأنترنت، الموبايل، الحاسوب).
أداة عينة الدراسة	التقارير العلمية حول تطبيق الحكومة الإلكترونية في تجارب دولية وعربية مختارة، التحليل النسبي للمقارنة باستخدام خدمة الأنترنت في كل من مصر والهند والعراق بأخذ عينة من وزاراتها (وزارة الداخلية، ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي).

ISSN (1681- 6870)

أهـــم نتـــائج الدراسة	أكدت نتائج هذه الدراسة على: جاءت الحكومة الإلكترونية نتيجة لتحولات منها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كونها تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن عن طريق نمط إلكتروني موحد. ظهور مجموعة من العقبات تحول دون تحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية في العراق أهمها عدم تجهيز البنية التحتية للاتصالات وضعف شبكات الأنترنيت والجانب التشريعي في هذا المجال. يعد تطبيق الحكومة الإلكترونية مسعى للتقليل من التعقيدات الإدارية وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعاملات.

✓ **الدراسات المتعلقة بالقروض**

1. دراسة (عبود، 2016)

عنوان الدراسة	**تقييم جدوى قروض صندوق الإسكان في حل أزمة السكن في العراق**
مشكلة الدراسة	بالرغم من وجود حركة العمران والبناء الحضري والتوسع في المدن لكن تبقى أزمة السكن تمضي لسنوات وتزداد تعقيداً وتأثيراتها النفسية والاجتماعية والاقتصادية تأخذ على العلاقات والأداء والمواطنة، فلابد من وجود رؤية وطرائق لمعالجتها، لعدم وجود مواكبة زيادة السكان وضعف إدارة الموارد فضلاً عن ضعف السياسة التمويلية للإسكان مما اسهمت في تعقيد المشكلة الإسكانية مع ارتفاع كلفة السكن وانتشار العشوائية والتجاوزات.
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب أزمة السكن والعوامل المؤثرة في العراق ودراسة واقع السياسة السكانية وتقويم السياسة التمويلية وتحديداً عن طريق صندوق الإسكان العراقي ومدى إمكانية تطويرها وإيجاد الحلول المناسبة.
أداة الدراسة	اعتمد الباحث على ما أمكن توفيره من البيانات والمعطيات المؤثرة من خلال التقارير السنوية لأداء صندوق الإسكان مع المؤشرات المناسبة وتم اختيار صندوق الإسكان العراقي من سنة (2005) حتى (2014) كونها السنوات التي توافر معطيات دراسة الموضوع.

2. دراسة (عبد الله، 2019)

عنوان الدراسة	**أثر مكونات نظم المعلومات المصرفية في تسهيل عملية متابعة القروض المصرفية- دراسة حالة مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار.**
مشكلة الدراسة	تؤثر نظم المعلومات المصرفية في نجاح المصرف وذلك في تقليل الخسائر الناجمة عن فشل متابعة القروض المقدمة للزبائن وبالتالي انهياره لذا تظهر حاجة ملحة لدراسة نظم المعلومات المصرفية وتحديد مدى إفادة إدارة المصرف من المعلومات التي يقدمها النظام والتي تسهم بالكشف المبكر عن حالات تعثر بعض الزبائن في تسديد القروض وكيفية اتخاذ التدابير اللازمة للوقاية من هكذا حالات.
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التحقق من أثر مكونات نظم المعلومات (رأس المال البشري، الآلات والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، التقارير) على عملية متابعة القروض الممنوحة للزبائن في المصارف، بهدف تحسينها من أجل ضمان تحصيل القروض المقدمة للزبائن الذين يعتمدون على القروض لغرض تمويل أنشطتهم الإنتاجية والخدمية، ولحساسية العملية وأهميتها للمصرف التي تتابع استرداد أموال المصرف وتحقيق إيرادات في أوقاتها المناسبة، ولمعالجة مشكلة الدراسة تم جمع البيانات بواسطة استمارة الاستبيان التي وزعت في عينة من المصارف وجرى على أساسها الاختبارات وطرح الحلول المناسبة .
أداة وحجم العينة	فقد اعتمد الباحث على (الاستبانة) لجمع المعلومات الأولية لاختبارها وتحليلها في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار، وقد بلغ عدد العينة من مديري أقسام ومعاونيهم ومديري الشعب وموظفي قسم الائتمان للإجابة عن الأسئلة الخاصة بمتغيرات الدراسة (45) فرداً للمصرف.
أهم نتائج الدراسة	أكدت الدراسة على: وجود تأثير معنوي ضعيف لجميع مكونات نظم المعلومات المصرفية في تسهيل عملية متابعة القروض، وعدم قدرة المصارف على زيادة توظيف مكونات نظم المعلومات في فاعلية متابعة القروض بعد منحها للزبائن. اهتمام المصارف بتوفير أحدث البرمجيات اللازمة لتشغيل نظام المعلومات المصرفي من أجل توفير التقارير التي تلبي احتياجات المديرين في الإدارة العليا من المعلومات الشاملة والدقيقة في الوقت المناسب، فضلاً عن توفير المعلومات لبقية المستفيدين العاملين في مختلف الإدارات ومنها إدارة الائتمان.
توصيات الدراسة	توصلت الدراسة إلى: ضرورة اهتمام إدارة المصرف بالكوادر العاملة بنظم المعلومات المصرفية وتدريبهم ورفد قسم تكنولوجيا المعلومات بكادر متخصص بالحاسوب والهندسة وتصميم البرامج واعتماد الدورات التدريبية للأفراد العاملين في نظم المعلومات المصرفية سواء داخل البلد أم خارجه. من الضرورة الاهتمام بتنويع القروض وأهلية المواطن المقترض ومتابعة أكبر للقروض بعد منحها لحماية المصرف من مخاطر عدم تحصيل القروض أم التأخير في تحصيلها، ويتم عن طريق توفير التخصيصات المالية الكافية للقروض بمختلف أنواعها. من الضرورة إنشاء نظام إلكتروني شامل خاص بمتابعة القروض مرتبط بجميع أقسام وفروع المصرف داخل البلد وخارجه.

ISSN (1681- 6870)

- **سابعاً : مجال الافادة من الدراسات السابقة**

ويمكن تحديدها بالآتي:

1. الإسهام في بناء الإطار النظري من البحث بما قدمته من معلومات حول متغيرات البحث.
2. الإسهام في صياغة منهجية البحث.
3. سعى البحث الحالي إلى إبراز دور اعتماد مبادئ الحكومة الإلكترونية في تحسين إجراءات تحصيل القروض.

المبحث الثاني: الاطار النظري

- **اولا: الحكومة الإلكترونية**

بدء التعامل بنظام الحكومة الإلكترونية من قبل البلدان المتقدمة في البداية، وعلى هذا الأساس سنتناول في هذا العرض تعريف الحكومة الإلكترونية وأهمية وأهداف ومبادئ الحكومة الإلكترونية.

1. تعريف الحكومة الإلكترونية

بفضل التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات ونظمها بدأت الحكومة التقليدية بالتوسع في مجال تقديم أفضل خدمة للمجتمع ذات جودة عالية تحقق رضا المواطنين، حيث قامت بالتحول إلى حكومة إلكترونية والتي تعرف بأنها: ((البيئة التي تحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتحقق فيها الانشطة الحكومية بكفاءة وفاعلية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها او فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد)) (زبار , 2015: 9).

كما تعرف الحكومة الإلكترونية على أنها: ((عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات من قبل المواطنين والموظفين والمؤسسات العامة وعالم الأعمال لزيادة كفاءة الخدمات العامة))، ويتبين أن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هيكل القطاع العام والمنظمات الحكومية يعد نموذجاً من نماذج الحكومة الإلكترونية (YIlmaz,2014:237).

2. أهمية الحكومة الإلكترونية

أصبحت شبكة المعلومات والاتصالات التي تمثل الثورة الرقمية أهم وسيلة لإيصال المعرفة بأقل كلفة وأسرع وقت ممكن، ويعود الفضل في الاستخدامات الأولى في قطاع الصناعة والتجارة حيث أتبع نظام الإدارة الإلكترونية، فأتخذ موقعاً له على الأنترنت يمكن عن طريقه إنجاز أغلب معاملاته، ولما حقق كل من قطاع التجارة والصناعة عبر شبكة المعلومات نجاحاً كبيراً، بدأت تهتم الحكومات المتقدمة في أداء أعمالها ومهامها وظهرت فكرة الحكومة الإلكترونية آنذاك ولاتزال القطاعات الخاصة تسهم في تدعيم نظام الحكومة الإلكترونية وتقديم أفضل الخدمات بطرائق عصرية (المبيضين، 2011: 17).

وجاء اهتمام الحكومات المتقدمة بالتحول نحو الحكومة الإلكترونية نتيجة الفوائد المتحققة عنها، ويمكن التطرق إلى أهمية الحكومة الإلكترونية بالآتي: (فيفري، 2013: 177)

- تعمل على تقليص المسافات بين الإدارات والمؤسسات الحكومية (إدارة بلا مكان إدارة بلا زمان إدارة بلا أوراق)، أي السرعة في إنجاز المهام واستبدال الأرشيف والملفات الورقية بقاعدة المعلومات الإلكترونية.
- تهتم بنظام إدارة شؤون الدولة والمجتمع كون تطبيق الحكومة الإلكترونية يتمثل بعدة مجالات منها الحكم الراشد، المساءلة، البساطة، الرقابة، سرعة الاستجابة، الشفافية.

3. أهداف الحكومة الإلكترونية وفوائدها

تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تقديم مجموعة من الخدمات ذات الجودة العالية تحقق رضا الجمهور بأقل كلفة وأسرع وقت ممكن، لذا يمكن تحديد مجموعة من الأهداف التي تسعى إليها الحكومة الإلكترونية، كالآتي: (أسماعيل، 2010: 19)

- توحيد أجزاء التنظيم كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات.
- تحسين متواصل ومتزايد لمعدلات الإنتاجية.
- تطوير آليات الاستخدام الخدمية والإنترنت.

4. فوائد الحكومة الإلكترونية

يمكن تحديد أهم فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية، بالآتي: (العبود، 2016: 29)

- تقليص الاعتماد على العمل الورقي.
- توفير سبل الوصول إلى المعلومات والبيانات المتعلقة بتقديم الخدمة.
- انخفاض تكاليف إدارة العمل وتيسير الإجراءات وسهولة عمليات الرقابة المباشرة عليها.
- تطبيق مبدأ الشفافية والوضوح في العمل الإداري.
- سهولة التواصل والاستجابة لحاجات الجماهير.

ISSN (1681- 6870)

5. مبادئ الحكومة الإلكترونية

- **مبدأ مساواة الأفراد في الإفادة من الخدمات:** يعد هذا المبدأ من أهم المبادئ التي أكدتها الأديان السماوية والتشريعات والقوانين والدساتير على حدٍ سواء، والقصد من المساواة ليس المساواة المطلقة، بل التي يجوز لأي فرد بالإفادة من الخدمة المقدمة، فضلاً عن ذلك مراعاة توافر شروط الانتفاع من الخدمة المقدمة، فمثلاً أجور الكهرباء في المناطق البعيدة عن المدن أكثر من أجور الكهرباء في المدن(الطائي، 2013: 105).
- **مبدأ شفافية العمل في خصوصية المواطن:** القصد هو احترام حقوق المواطن عند تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية لتوزيع المعلومات وضمان الشفافية بين أنشطة التبادل، أي شفافية المعلومات كونها حقاً من حقوق المواطن الأساسية عن طريق التشريعات والقوانين لعمل الحكومة الإلكترونية (فيفري، 2013: 174).
- **مبدأ الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات:** وهو السعي إلى بذل الجهود لإنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية، ولابد من النظر إليه كونه مشروعاً مجدياً على المدى البعيد، وتوفير كل ما يتطلبه المشروع لتحقيق نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية (عبد اللطيف، 2014: 56).
- **مبدأ إعادة هندسة عمليات الحكومة:** وهو حوسبة الأعمال وإعادة هيكلة الإدارة وتصميم طرائق أداء عمل جديدة، وبالذات العمليات الحرجة، وإعادة التفكير بأدوار القادة، ووظائف الأقسام والوحدات، وجعلها إدارة إلكترونية (العياشي، 2014: 87).
- **ثانيا: تحسين إجراءات تحصيل القروض**

يمكن تحديد مفهوم القروض العامة وأنواعها وآثارها وإجراءات منح القروض وسداد القروض ودور القروض في الدول النامية وكما يأتي:

1. تعريف القروض

يعد مفهوم القروض العامة نوعاً من أنواع الموارد المالية التي تلجأ إليها الدولة في حالات إستثنائية على الرغم من أنه لا يتسم بالدورية والانتظام، فيتحدد نطاق المقصود من القرض العام هو تمييزه عن صور الدين العام للدولة ويعرف على أنه: ((مبلغ من المال تحصل عليه الدولة من خلال اللجوء إلى الغير (الأفراد، المصارف، المؤسسات المالية) وتتعهد برده مع الفوائد المترتبة عليه خلال مدة محددة وفقاً لشروطه))، (الجنابي، 2011: 68).

وعرف القرض العام أيضاً على أنه: ((عقد دين تستلف بموجبه الدولة مبالغ من النقود من الأفراد أو الهيئات المحلية أو الدولية، مع التعهد بوفاء القرض وفوائده للدائنين في التاريخ المحدد))، (المهايني، 2013: 57).

2. أنواع القروض

- **القروض الداخلية:** يكون القرض داخلياً ويتم عقد القرض داخل الدولة، ويتطلب توفير المدخرات عن حاجة السوق للاستثمارات الخاصة حيث تكون كافية لتمويلها لتغطية مبلغ القرض الداخلي ويسمى أحياناً بـ(القرض الوطني).
- **القروض الخارجية:** وهو القرض الذي تحصل عليه الدولة من شخص طبيعي معنوي أم اعتباري مقيم في خارج البلاد أم من دول أجنبية، وتلجأ الدولة إلى هذه القروض عندما تكون بحاجة إلى رؤوس أموال كبيرة وعدم كفاية إيراداتها الداخلية والمدخرات الوطنية (المهايني، 2013: 58).
- **القروض الزراعية والعقارية:** القروض الزراعية هي تمويل لنشاط الزراعي حيث تقوم البنوك بمساعدة المزارعين لشراء بذور النباتات المختلفة، الاسمدة والمعدات والآلات الزراعية، وهي قروض طويلة الأجل بطبيعتها حيث تستمر مدتها إلى (30سنة)، أما القرض العقاري فهو تمويل الأنشطة العقارية السكنية ويعد من القروض طويلة الأجل أيضاً ويكون عادة العقار نفسه أو الأرض التي تم شراؤها ضماناً لسداد هذا القرض (أبو قديرة، 2014: 36).
- **القروض الاختيارية والإجبارية:** يعد القرض الاختياري نوعاً من القروض التي تكون طريقة أم شكل العقد، أم بالأصح مدى حرية الأفراد في الاختيار بين الاكتتاب أم عدم الاكتتاب في القرض العام، ويعني هذا القرض محل تفاوض وإتفاق بين الدولة ومقرضيها، فيكون للأفراد حرية الاكتتاب في سندات القروض، فضلاً عن المزايا التي تحققها من دون أي ضغوط، وقد تلجأ الدولة في إصدار قروض إجبارية وذلك لأسباب كثيرة منها: (لتقوية مركز الدولة وقت الحروب والأزمات الاقتصادية والمالية، والرغبة بامتصاص جزء من القوة الشرائية الزائدة عن حاجة السوق وعلاج لمعدل التضخم ومحاربة الدولة لتخفيضه وحفاظاً على النمو الاجتماعي والاقتصادي)، وهذا يعني أن الدولة تصدر في أحيان كثيرة قرضاً اختياريا ثم تحوله بعد ذلك قرضاً إجبارياً وذلك من خلال تأجيل موعد سداده من دون أن تأخذ موافقة المقترض على هذا التأجيل (عمارة، 2015: 60).
- **القروض الاستهلاكية والاستثمارية:** تعد القروض الاستهلاكية موجهة للحصول على سلع للاستهلاك الشخصي أم لتسديد مصاريف مفاجئة ليس بمقدور الدخل الحالي على سدادها للمقترضين، ويتم سدادها من دخل المقترضين في المستقبل أم حجز وتصفية بعض املاكه لكونها ضماناً شخصياً آخر، أما القروض الاستثمارية: تقوم البنوك وشركات الاستثمار بمنحها لتمويل اكتتابها في سندات وأسهم جديدة، فضلاً عن ذلك تمنح الأفراد مثل هذه القروض لتمويل جزء من مشترياتهم للأوراق المالية (إدريس، 2016: 10).

ISSN (1681- 6870)

- **القروض المؤبدة أو المؤقتة:** تعد القروض المؤبدة هي (القروض الدائمة) وتكون الحكومة غير ملتزمة برد قيمتها مع الفوائد خلال مدة محددة، فالحكومة هي التي تحدد الوقت المناسب لها للوفاء بالقروض وفوائدها من دون الاعتراض من قبل الدائنين على ذلك، ومما لا شك فيه أن هذا النوع من القروض يكون لصالح الحكومة، إلا إنها تقوم بسداده في الوقت الذي يتوافر لديها سيولة كافية لذلك(أحمد، 2017: 62)، أما القروض المؤقتة: : وهي المبالغ الممنوحة بفترة زمنية مؤقتة من قبل الدولة وتقسم إلى ثلاث فترات ومنها: (قصيرة الأجل: وتكون فترة سدادها (5) سنوات لا تزيد عن ذلك حيث تلجأ لها الحكومة في حال معالجة العجز في الموازنة عن طريق حالتان ففي الحالة الأولى (حالة العجز النقدي) تكون الموازنة متحققة ولكن بعض الإيرادات متأخرة وعليه تصدر الحكومة قروضاً قصيرة الأجل تسمى سندات قصيرة، أما في الحالة الثانية (حالة العجز المادي) حيث تزيد النفقات العامة على الإيرادات العامة مما يجعل الدولة تصدر قروضاً قصيرة الأجل لفترة أطول من الأولى وهي سندات الخزينة غير العادية)، أما الفترة الثانية تكون (قروض متوسطة الأجل) حيث تتراوح مدتها من (3-10) سنوات، وفي الفترة الثالثة تكون (قروض طويلة الأجل) والتي تزيد مدتها عن (10) سنوات حيث تحدد قيمة القروض حسب حالة السوق، أي المدة التي تحتاج فيها الحكومة لمبالغ كثيرة (زوبير، 2017: 85).

3. آثار القروض العامة

تعد القروض موارد ائتمانية تلجأ الدولة إليها عند الحاجة مما تؤثر في الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية فيها وبالتالي تؤدي إلى آثار مختلفة عند إصدارها وإنفاقها وهذه الآثار تختلف بوجه عام عن آثار الضرائب، لذا يمكن تحديد الآثار الاقتصادية والاجتماعية الناتجة عند الاقتراض كالآتي:

- **الآثار الاقتصادية للقروض العامة:** تعد الآثار الاقتصادية للقروض عند إصدارها لغاية استهلاكها وتتوقف هذه الآثار على قدرة الحكومة على الاقتراض حيث تمر بمرحلتين هما: المرحلة الأولى (إصدار القروض) وتبدأ الآثار الاقتصادية في هذه المرحلة مع ظهور القوة الشرائية الموجودة تحت تصرف الأفراد والحكومة مما تحدث آثاراً انكماشية تنعكس على الناتج والاستهلاك القومي، ويظهر التأثير عن طريق تدخل الدولة في هذه القروض ويعني منافستها للقطاع الخاص فيما يتعلق بالادخار المعد للاستثمار (أبو قديرة، 2014: 45)، أما المرحلة الثانية (إنفاق القروض): تؤدي القروض إلى آثار توسعية حيث تعوض الانكماش الذي حدث في مرحلة إصدارها، وذلك لابد من تخصص حصيلة القروض لتمويل نفقات عامة استثمارية منتجة لها آثار إيجابية في الاستثمار الخاص كونها تسهم في تكوين رؤوس الأموال العينية وتزيد القدرة الإنتاجية القومية وذلك عند تخصص حصيلة القرض لتغطية نفقات تعليمية أو صحية أو ثقافية أو حتى تقديم إعانات اقتصادية للمشروعات الخاصة ويعني ذلك رفع معدل أرباح المشروعات مما تزيد مقدرتها الإنتاجية (عمارة، 2015: 73-74).
- **الآثار الاجتماعية للقروض العامة:** كما ذكرنا سابقاً أن للقروض آثاراً اقتصادية تؤثر في الأوضاع الاجتماعية للدولة مما تؤدي إلى تغييرات بين الطبقات والشرائح الاجتماعية عن طريق عمليتي جباية القروض وإنفاقها وتوزيع الأعباء بين طبقات شرائح المجتمع وعلى سبيل التمثيل لا يمتلك الفقراء الدخول اللازمة للاشتراك في هذه القروض ولكن يقوم الأغنياء ذوي الدخول المرتفعة بالاشتراك في هذه القروض ويكون العبء على الأغنياء مما يؤدي إلى زيادة الإنفاق على المشاريع الإنتاجية فإنها تزيد الأرباح وتزداد الضرائب المباشرة ويقع عبء التسديد على الأغنياء (العكام، 2018: 265).

4. إجراءات منح القروض العامة

وهي مجموعة من إجراءات منح القروض العامة من حيث قيمة مبلغ القرض وشكل السندات وسعر الفائدة وضمانات منح القروض ويمكن تحديدها بالآتي:

- **قيمة مبلغ القروض العامة:** وهي قيمة مبلغ القرض قد يصدر بقيمة محددة أم قيمة غير محددة وتصبح محددة القيمة إذا حددت الدولة المبلغ الذي يصدر به مقدماً فتصدر السندات في حدود هذا المبلغ فحسب ويقفل الاكتتاب فيه بمجرد تغطيته أو بانقضاء المدة المحددة للاكتتاب.
- **ضمانات منح القروض العامة:** تعد الضمانات إجراء من إجراءات منح القروض ولتتم عملية منح القرض لابد من تقديم ضمان مقابل قيمة القرض إلى الجهة المانحة (البنك) وتختلف الضمانات باختلاف حالة الائتمان أم قيمة القرض حيث تتميز حالة الائتمان إذا كانت قصيرة أم متوسطة الأجل في شكل ضمانات شخصية مثل (الكفالة) أم رهن للآلات والمعدات والمواشي والمحاصيل الناتجة كـ(القمح)، فهي تلزم البنوك الحذر والتأكد من خلوها من التعفن وارتفاع مصاريف تخزينها فضلاً عن إنها تراعي الجودة والنظافة(أبو قديرة، 2014: 114).
- **شكل سندات القروض العامة:** تقوم الدولة بإصدارها وتطرحها للاكتتاب وتأخذ أشكالاً متعددة منها: الشكل الأول (شكل السندات الاسمية) وتكون باسم مالكها وتقيد بأسماء المكتتبين في سجل خاص بالدين العام ويحفظ بإدارة القروض العامة لوزارة المالية ولا تنقل ملكية السندات إلا بتغيير البيانات الواردة في السجل وتدفع فائدتها لمالكها المقيد باسمه أم لمن ينوب عنه قانوناً، أما الشكل الثاني (شكل السندات لحاملها) وهي سندات لا تسجل باسم صاحبها بل تقيد باسم حاملها أم الحائز ويعد مالكها ويتداول هذه السندات بمجرد التسليم وتنقل ملكيتها بمجرد نقلها من يد لأخرى من دون الحاجة لأي إجراء وتدفع فائدتها لحائزها بمجرد تقديم الكوبون الخاص بها (عمارة، 2015: 70).

ISSN (1681- 6870)

- **الاعلان عن منح القروض العامة:** تقوم الجهات المانحة للقروض بهذه المبادرة للإعلان عن قيمة القروض المحددة من قبل الدولة ولجذب العملاء عبر وسائل الاعلام منها: قنوات التلفاز والصحف المحلية، ومواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية (إدريس، 2016: 15).
- **مكافآت السداد للقروض العامة:** وفي ضوء أسعار الفائدة على السندات في سوق الأوراق المالية تحرص الدولة على أن تكون أسعار الفائدة قريبة من أسعار الفائدة التي تفرضها المؤسسات المانحة للقروض إليها وتتعهد الدولة بدفع مبلغ يزيد عن قيمة السندات الاسمية في ميعاد السداد كأن تكون قيمة السند (100دينار) وتتعهد الدولة برد (105 دينار) للمقرض عند حلول الأجل، أو قد تبيع السندات بمبلغ أقل من قيمته الاسمية على أن تتعهد برد كامل القيمة الاسمية للسند (100 دينار) ويطرح للبيع بـ (95) وتتعهد برد كامل قيمته الاسمية أي (100 دينار) فأن الفرق هو حصول المكتتب على مكافآت السداد، وقد تعطى في بعض الأحيان جوائز يانصيب لأصحاب السندات الذين تم اختيارهم عن طريق القرعة كون الدولة تلجأ في الأسلوبين إلى تشجيع صغار المدخرين على الاكتتاب في القروض العامة عن طريق منحهم الأمل في كسب جوائز اليانصيب الضخمة (أحمد، 2017: 69).
- **سعر الفائدة للقروض العامة:** تقوم الدولة أو الجهة المانحة للقروض بتحديد سعر الفائدة للقروض كونها عملية اقتصادية مهمة بالنسبة للمقرضين حيث توظف رؤوس أموالهم، كون المقرض دائماً يبحث عن طرق لتوظيف رأسماله لتحقيق أكبر ربح ممكن(العكام، 2018: 258).

5. إجراءات سداد القروض العامة

تهتم البنوك والمؤسسات المانحة للقروض بإجراءات سداد القروض والتي تتضمن رأس مال العميل والكفيل، السداد – التحصيل ويمكن توضيح ذلك كالآتي:

- **التحصيل- السداد للقروض العامة:** وهي فترة وفاء القرض العام وقد يكون تسديده دفعة واحدة عن طريق رد القيمة الاسمية للسندات إلى أصحابها أي تتخلص الدولة من عبئها دفعة واحدة من الموارد العادية في حال كانت (قروض قصيرة الأجل ومبالغ قليلة)، وفي حال كانت قروض ضخمة أي متوسطة وطويلة الأجل تلجأ الدولة إلى تسديدها في فترات زمنية على مدى سنوات.
- **رأس مال العميل:** تهتم البنوك بمعرفة مصادر الأموال التي تمكن المقترض من سداد الدين في الوقت المحدد، وتتلخص مصادر رأس مال العميل بتحويل الأصول الثابتة إلى نقد أو بيع أوراق مالية أو أصل من الأصول لسداد قيمة القروض، ويمكن زيادة رأس المال عن طريق إدخار جزء من الأرباح أو الدخل أو إصدار أسهم جديدة للبيع، أو رأس المال الوظيفي فتكون الضمان الحقيقي لسداد القرض (إدريس، 2016: 15).
- **الضمان (الكفيل):** وهو الضامن (الكفيل) يحل محل الأصل حيث يحضر المقترض موظف كفيل في حال تخلف الشخص عن تسديد القرض يتم خصم قيمة القرض من راتب الضامن (الكفيل) ويتم إرسال خطابات له عن طريق المحكمة أو عن طريق الجهة المانحة (البنك) للقرض، وعرفت كفالة ضمان القروض على أنها: ((التزام أو عقد يتم بين البنك باعتباره دائناً والعميل باعتباره مديناً أن يعطيه أو يمنحه قرضاً على أن يتعهد له الكفيل بأن يفي بهذا الالتزام إذا لم يف به العميل المدين نفسه))، (غادة، 2017: 11).

المبحث الثالث: الاطار العملي

- **أولا: الإطار العملي في دائرة صندوق الإسكان**

1. رؤية صندوق الإسكان العراقي

يسعى ليكون رائداً في حل أزمة السكن عن طريق منح القروض السكنية والمشاركة في بناء وتمويل المجمعات السكنية، وتقديم أقصى خدماته بأيسر الطرق وأقل تكلفة ووقت للإقراض (الفردي والاستثماري) من خلال المشاركة أو التمويل لتوفير سكن ملائم لهم.

2. رسالة صندوق الاسكان العراقي

تقديم خدمات مميزة وميسرة في مجال اقراض المواطنين العراقيين كافة عن طريق الاقراض الفردي او المشاركة او التمويل لتوفير السكن الملائم لهم والقضاء على جزء كبير من ازمة السكن داخل العراق.

3. أهداف صندوق الإسكان

وفقا" لما ورد في قانون الصندوق رقم (32) لسنة 2011 المادة (2) منه يهدف صندوق الإسكان العراقي إلى الآتي:

أ. تمويل مشاريع الإسكان وإقراض المواطنين والشركات العامة والمتخصصة ببناء الدور والشقق السكنية والمشاركة مع الشركات العقارية المؤسسة بموجب القانون العراقي لتمويل مشاريع المجمعات السكنية وعرضها للبيع لكافة المواطنين وفق التعليمات الصادرة من قبل السيد الوزير في حالة توفر السيولة النقدية .

ب. إمكانية استثمار جزء من رأس مال الصندوق بإيداع الأموال لدى المصارف المجازة في العراق بغية تغطية جزء من النفقات الادارية والتشغيلية .

ISSN (1681- 6870)

ج. الاستثمار في مجالات أخرى مثل العقارات والأراضي من أجل تحقيق عوائد مالية للصندوق وبما ينسجم مع تحقيق أهدافه .

4. إجراءات تحصيل القروض

أصبحت إجراءات تحصيل القروض في ظل اعتماد مبادئ الحكومة الإلكترونية أكثر سهولة واستجابة للمقترضين الجدد في الوقت الحالي، حيث كانت في السابق تستغرق وقتاً وجهداً من أجل إنجاز معاملات التقديم على قيمة القرض المحددة، لذا يمكن تحديد نوعين من الإجراءات هما:(إجراءات تحصيل القروض التقليدية – إجراءات تحصيل القروض الإلكترونية) كالتالي:

أ. إجراءات تحصيل القروض التقليدية

وهي إجراءات يتم من خلالها إنجاز معاملات منح القروض والتي تبدأ بـ(استمارة معلومات طالب القرض) حيث تحتوي على بيانات المقترض ومنها: (الاسم، التاريخ، المحافظة، رقم المعاملة، السنة، البيانات الشخصية، عنوان السكن وسيلة الاتصال، معلومات العقار المراد البناء عليه، الملاحظات الخاصة بشروط التقديم) والتعليمات التي تتعلق بالمتمسكات المطلوبة لغرض منح القرض، ونموذج تعهد دائرة الكفيل مزوداً بعنوان البريد الإلكتروني لدائرة الكفيل، ومن هنا يقوم طالب القرض بملىء استمارة المعلومات المطلوبة باليد كتابتاً ورفق المتمسكات المطلوبة وجلب تعهد الكفيل للحصول على قيمة القرض المحددة. وبعد ذلك تخصص دائرة صندوق الإسكان لجان خاصة بالكشف عن (الموقع) وعلى لجان الكشف ملئ المعلومات الخاصة بالعقار وبالمقترض والكفيل وراتبه واسم دائرته ورقم كتاب الكفالة وتاريخه ومن ثم تقديم تقرير يكون واضحاً وفي الحقل المخصص له، وتحديد مراحل البناء وملئ حقل التوصية وتوقيع أعضاء لجان الكشف على التوصية وتثبيت مبلغ التخمين مع توقيع لجان التخمين، بالإضافة إلى الالتزام بتعليمات الكفالات والوكالات، ويزود طالب القرض بالتعليمات كافة قبل التقديم وملئ استمارة المعلومات من أجل تسهيل إجراءات الحصول على قيمة القرض ضمن الضوابط والشروط المحددة من قبل دائرة صندوق الإسكان. ومما سبق يمكن تحديد استمارة معلومات طالب القرض التقليدية في النموذج (1) الاتي:

وزارة الاعمار والاسكان
صندوق الاسكان العراقي

اسم المحافظة ..... رقم التسلسل .....
تاريخ تنظيم استمارة المقترض : / /

استمارة معلومات طالب القرض

رقم المعاملة ..... السنة .....
اسم المقترض ..... اسم الاب ..... اسم الجد ..... اسم والد الجد .....
اللقب ..... اسم الام ..... اسم والد الام ..... اسم جد الام .....

البيانات الشخصية :

الرقم الوطني .....
رقم هوية الاحوال المدنية ..... تاريخ اصدارها ..... جهة الاصدار .....
رقم شهادة الجنسية ..... تاريخ اصدارها .....
رقم بطاقة السكن ..... تاريخ اصدارها ..... جهة الاصدار .....
تاريخ الولادة ..... محل الولادة ..... المهنة .....

عنوان السكن :

القضاء ..... الناحية ..... المحلة ..... ز ..... د .....
اقرب نقطة دالة .....

وسيلة الاتصال :

رقم الهاتف .....
عنوان البريد الالكتروني الدائم ان وجد .....

معلومات العقار المراد البناء عليه :

نوع البناء(من الاجازة)/ جديد ..... اضافة .....
مساحة البناء (من الاجازة) ..... مساحة القطعة(من السند) .....
اسم المقاطعة (من السند) ..... رقم القطعة (من السند) .....
جنس العقار (من السند) ..... نوع العقار او الصنف (من السند) .....
مساحة الحصة المشاعة لطالب القرض .....

الملاحظات :

١. الاستمارة صالحة لمدة شهر من تاريخ تنظيمها (المراجعة خلال شهر) وبخلافه يسقط حق المطالبة بالقرض .
٢. جلب المستمسكات التالية :
- سند العقار(لم يمض عليه اكثر من ٦ اشهر)
- اجازة البناء(لم يمض عليها اكثر من ثلاث سنوات)
- خارطة تثبيت الحدود(لم يمض عليها اكثر من ثلاثة اشهر) بلوك كامل مختوم مستطيل
- خارطة البناء (مصدقة) في حالة سند العقار مستقل وبمساحة بناء لاتقل عن ٦٥ م٢ .
- في حالة كون البناء مشاع ١٠٠م٢ تقديم مرتسم هندسي لموقع البناء مصدق من مكتب هندسي مجاز مع موافقة الشريك او من ينوب عنه.
- المستمسكات الشخصية للمقترض والكفيل اصلية ومصورة ملونة مع صور حديثة ملونة
- الاستمارة مجانية ويمنع بيعها

توقيع طالب القرض

نموذج (1): استمارة معلومات طالب القرض

المصدر: دائرة صندوق الإسكان العراقي، قسم القروض.

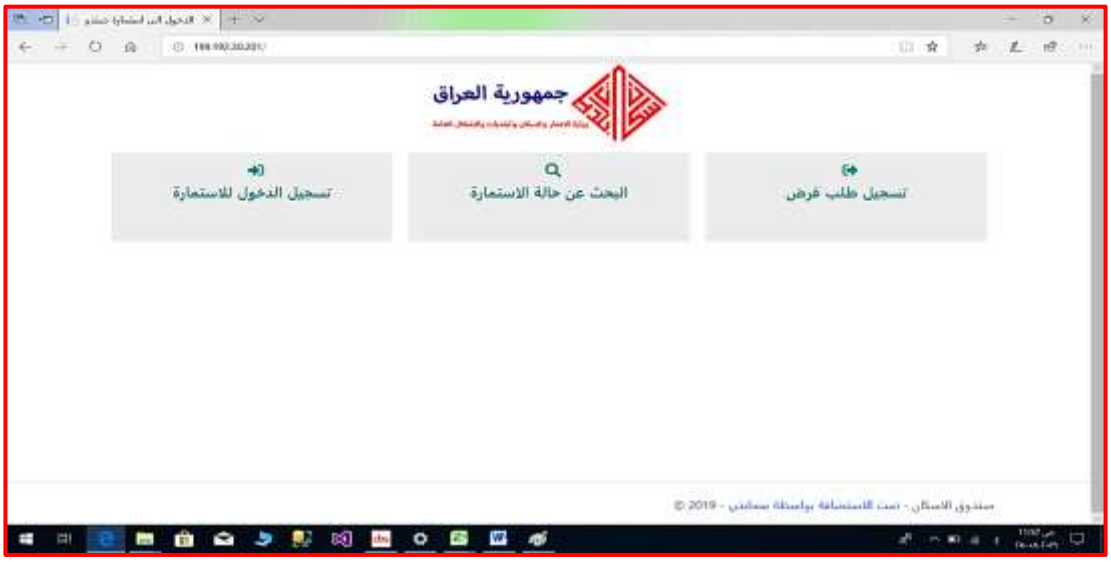
ISSN (1681- 6870)

ب. إجراءات تحصيل القروض الإلكترونية

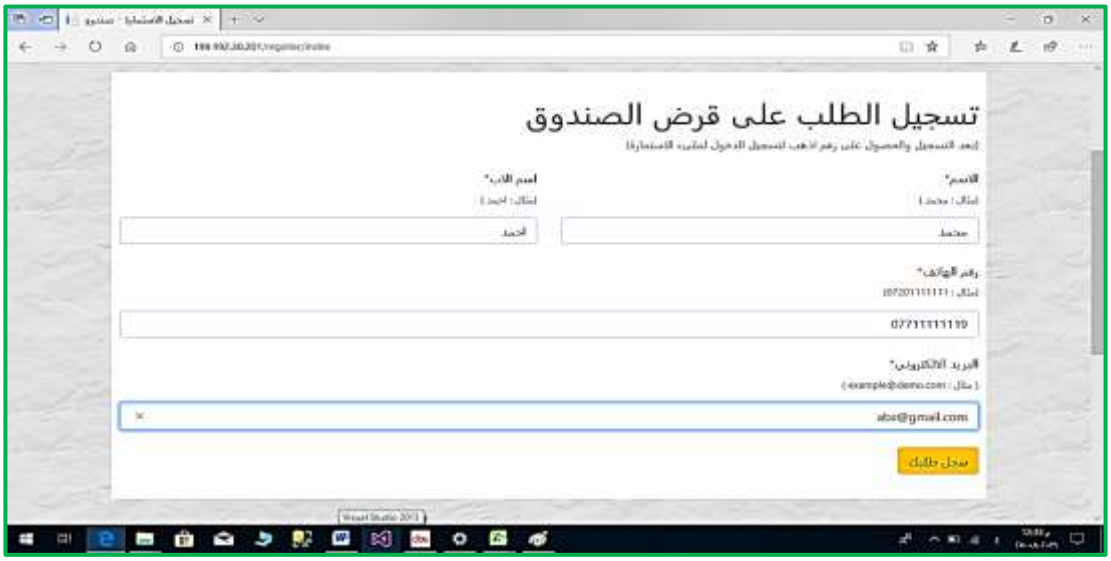
وهي إجراءات أكثر سهولة وسرعة في إنجاز معاملات المقترضين الجدد، حيث تبدأ باستمارة التقديم الإلكترونية لطالب القرض ومن خلالها يقوم المقترض بملء المعلومات وهي: (الاسم، العمر حسب الشروط، الاستفادة من القرض، نوع الوظيفة، رقم الهاتف والإيميل) وإرفاق صور المتمسكات وإدخال بيانات الكفيل، وبعدها يتم الضغط على أيقونة تسجيل الاستمارة لغرض إكمال إجراءات تحصيل القرض، ثم يخصص رقم استمارة (باركود) لطالب القرض الجديد يتم من خلاله معرفة وضع الاستمارة إذا تم قبولها أو رفضها أو ماتزال تحت المعاينة، وبعد الموافقة على قيمة القرض تخصص لجان للكشف على (موقع العقار المراد بناءه أو مساحة الأرض المراد بنائها) وذلك بإتباع الشروط والتعليمات الخاصة بإجراءات منح القروض من قبل دائرة صندوق الإسكان، فقد عمله الصندوق على ذلك بعد تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على إجراءات تحصيل القروض بتاريخ (2019 /2/1) وذلك لعدة أسباب منها ما يلي:

- لحل المشكلات في مواعيد منح القروض.
- توفير البيانات المتعلقة بطالب القرض وبيانات الكفيل (الضامن).
- تلافي حالات الفساد الإداري والمالي التي قد تحدث عندما يقوم طالب القرض بإجراءات تحصيل القرض من الموظف المختص مباشرةً.
- تقديم أفضل خدمة للمواطن وذلك من خلال توفير الوقت بأقل جهد في تقديم المعلومات للحصول على القرض.

ومما سبق يمكن تحديد إجراءات تحصيل القروض الإلكترونية في النماذج الاتية:



نموذج (2): خيارات الاستعلام عن الاستمارة الإلكترونية للمقترض



نموذج (3): بيانات طالب القرض

المصدر: بيانات قسم التخطيط وتكنولوجيا المعلومات، دائرة صندوق الإسكان العراقي.

ISSN (1681- 6870)

ويتبين من النموذج (2) كيفية التقديم الإلكتروني على القرض فهو عبارة عن صفحة إلكترونية مصممة بشكل يتناسب مع متطلبات التقديم كونها تحتوي على ثلاث أيقونات (تسجيل طلب القرض، البحث عن حالة الاستمارة، الدخول إلى الاستمارة)، ففي حالة الضغط على تسجيل طلب القرض تظهر صفحة إلكترونية تحتوي على الفقرات المتعلقة بطالب القرض (كالاسم، وأسم الأب، ورقم الهاتف، والبريد الإلكتروني) حيث يقوم طالب القرض بملء المعلومات المطلوبة في الصفحة ومن ثم الضغط على تسجيل الطلب لإتمام عملية التقديم، وهذه العملية تحقق مبدئين من مبادئ الحكومة الإلكترونية وهما مبدأ المساواة بين الأفراد في الاستفادة من الخدمات ومبدأ شفافية العمل في خصوصية المواطن، ويتمثل ذلك بمعلومات المواطن كونها تتميز بالوضوح بالإضافة إلى ذلك أن خدمة الصفحة الإلكترونية لا تفرق بين شخص وآخر فهي خدمة مقدمة لكل المواطنين تحقق السرعة في توفير البيانات عن طالب القرض، وبعد ذلك تظهر مجموعة من الصفحات لغرض إكمال ملئ البيانات المطلوبة مثل العمر ونوع الوظيفة، وبناءً على نوع الوظيفة سيطالب طالب القرض بملء استمارات تعهد او ارفاق هوية تقاعد او اثبات المقدرة المالية وحسب الفئات ادناه:

- موظف: مل استمارتي تعهد استمرارية الموظف طالب القرض وتعهد استمرارية الكفيل.
- متقاعد: يرفق هوية التقاعد وتعهد واستمرارية الكفيل.
- كاسب: يملأ استمارة المقدرة المالية وتعهد واستمرارية الكفيل.

بعدها تظهر الصفحة الإلكترونية الخاصة باستمارة القرض وتحتوي على كافة الحقول المتعلقة بإرفاق الأوراق المطلوبة مثل (الجنسية، الجواز، الصورة الشخصية وبطاقة السكن). وبعد إكمال ملء الاستمارة بالكامل يظهر رقم وباركود خاص بكل مقترض كما ذكرنا سابقاً ومن خلال الرقم نستطيع معرفة وضع الاستمارة إذا تم قبولها أو رفضها أو ماتزال تحت المعاينة.

بالإضافة إلى ذلك أطلقت وزارة الاعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة (تطبيق صندوق الإسكان) على الهواتف المحمولة وبالأخص الهواتف التي تعمل على أنظمة الأندوريد بهدف تمكين المواطن (المقترض) من متابعة ومعرفة الإجراءات المتخذة من قبل الصندوق لمعاملات القروض المقدمة، ويتم تحميل هذا التطبيق من برنامج التسوق الإلكتروني المعرف بـ(متجرPlay) في الهواتف المحمولة ومن ثم تثبيته على الهاتف وفي أي وقت يمكن الدخول إلى التطبيق لإجراء عدة عمليات منها: (البحث عن الأقساط، البحث عن المعاملة، تحديث الأقساط وإضافة أقساط الكي كارد)، فكل أيقونة تحتوي على عدة إجراءات منها (موقف المعاملة) حيث يتم إدخال رقم المعاملة في الحقل المخصص له والسنة والمحافظة والمقاطعة لغرض معرفة الأقساط المتبقية أو الموافقة على قيمة القرض المحددة المطلوبة وكذلك للأيقونات الأخرى، لذا يمكن توضيحها في النموذج الاتي:

نموذج (3): أيقونات تطبيق صندوق الإسكان العراقي على الهواتف المحمولة
المصدر: قسم التخطيط وتكنلوجيا المعلومات دائرة صندوق الاسكان.

ج. آلية سداد القروض

تعرفنا في المبحث السابق على آلية سداد القروض والتي تتمثل بـ(تسديد قيمة القرض من قبل المقترض) وذلك حسب الشروط الموضوعة من قبل دائرة صندوق الإسكان العراقي، لذا لابد من تحديد وسائل الدفع التقليدية ووسائل الدفع الإلكترونية التي يتم من خلالها تسديد قيمة القرض كونها تعتبر ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية وبالأخص مبادئ الحكومة الإلكترونية التي تؤكد على الشفافية والمصداقية واستثمار تكنولوجيا المعلومات بتقديم أفضل خدمة للمواطن.
ويمكن تحديد وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية بالآتي:

ISSN (1681- 6870)

- ✓ **وسائل الدفع التقليدية (وصل القبض):** وهو عبارة عن إيصال مكتوب بخط اليد من قبل المقترض حيث يدون فيه رقم المعاملة وأسم المقترض والسنة والمحافظة وقيمة تسديد القرض نقداً إلى أمين الصندوق في القسم المالي.
- ✓ **وسائل الدفع الإلكترونية (الصكوك الإلكترونية والكي كارت):** عمل في الوقت الحاضر القسم المالي وخاصة بعد تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في صندوق الإسكان على تغيير إيصال القبض التقليدي المدون بخط اليد من قبل المقترض إلى إيصال قبض إلكتروني حيث يقوم الموظف المختص بإدخال المعلومات والبيانات المطلوبة ومن ثم إصداره وتوقيعه من قبل أمين الصندوق. ويتميز هذا الإيصال عن سابقه بانه يحتوي على الوقت الزمني عند تسديد الأقساط ومبلغ القسط المستلم، ومجموع المبلغ المدفوع لغاية كذا شهر، ومجموع الأقساط المدفوعة بالدينار العراقي، وعلامة الباركود التي تتميز برقم المعاملة ومعلومات المقترض مما يمكن الوصول عن طريقها بسهولة إلى بيانات المقترض. أما الوسيلة الثانية لسداد القروض هي الـ (الكي كارد) وتعتبر من وسائل الدفع الإلكترونية حيث يمكن تسديد قيمة القرض من أي صراف آلي داخل البلد، أما خارج البلد لا يمكن استخدامها كونها أقل مواصفات من (الماستر كارد أو الفيزا كارد) وتتصف بالسرعة في تسديد قيمة القرض والسرية التامة بالإضافة إلى أنها تمنع حالات الفساد الإداري والمالي فلا يمكن للمقترض التواصل مباشرةً مع أي موظف في الصندوق.

د. إجراءات سداد القروض المتعثرة

لابد من الإشارة إلى معنى القروض المتعثرة كونها تؤثر على سياسة تمويل قروض صندوق الإسكان العراقي وعمله، حيث عرفت القروض المتعثرة بأنها: ((تحول جزء من القروض إلى متعثرة أو معدومة بسبب صعوبات التسديد والعسر المالي للمقترض غير أن عليه تقليل احتمال تحول بعض هذه القروض إلى خسائر حتمية من خلال المراجعة المستمرة ورقابة المقترض أثناء مدة القرض))، ولابد من القيام بعدة إجراءات منها:

- ✓ مراجعة نتائج التحليل المالي التي قامت بها شعبة إدارة الائتمان.
- ✓ مقارنة منح القروض مع سياسة تمويل قروض الصندوق.
- ✓ مراجعة القروض بعد المنح (أثناء مدة القرض).
- ✓ تقييم التدفق النقدي للقرض مع سياسة الصندوق.
- ✓ دراسة أسباب التعثر ومعالجتها في الوقت المناسب.
- ✓ أعلام جهة الكفيل (الدائرة المعنية) بعدم سداد دفعة القرض من قبل المقترض في الوقت المحدد من أجل تلافي العجز المالي في تمويل القروض الأخرى.

ولابد من ذكر الأسباب الشائعة للقروض المتعثرة ومنها:

- ✓ التغييرات السياسية والميدانية المفاجأة في المحافظات (الأنبار وصلاح الدين والموصل) مما أدى ذلك إلى التعثر بسداد أقساط القروض في المواعيد المحددة.
- ✓ معظم التعثرات كانت بسبب عدم القدرة على السداد وليس عدم الرغبة بالسداد.

- **ثانيا: اختبار فرضيات الارتباط**

تم اختبار علاقة الارتباط بين المتغير المستقل (الحكومة الإلكترونية) وبين المتغير التابع (إجراءات تحصيل القروض) عن طريق تحليل فقرات الاستبانة إذ أظهرت النتائج كل من فقرات المتغير الأول والمتغير الثاني، لذا يمكن اختبار علاقة الارتباط للفرضية الرئيسة الأولى كالآتي:

1. **اختبار الفرضية الأولى:** أظهرت نتائج الجدول (5) وجود علاقة ارتباط معنوية بين الحكومة الإلكترونية وإجراءات تحصيل القروض حسب نتائج (SPSS)، إذ جاءت قيمة الارتباط (+.705) وبقيمة معنوية قوية جداً إذ بلغت المعنوية (0.000) حسب نتائج (correlations) وهي أكبر من المعنوية (0.05) والنتيجة تسمح بقبول فرضية الدراسة الأولى التي تنص على (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين الحكومة الإلكترونية وبين إجراءات تحصيل القروض)، كما موضح في الجدول الاتي:

جدول (5): معامل الارتباط (Pearson Correlation) بين الحكومة الإلكترونية وإجراءات تحصيل القروض

التابع / المستقل	إجراءات تحصيل القروض
الحكومة الإلكترونية	+.705

مستوى المعنوية (0.000) n=40 /

أعداد الباحثة: بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS.21)

ISSN (1681- 6870)

2. اختبار الفرضية الثانية: حول علاقة التأثير بين الحكومة الإلكترونية وبين إجراءات تحصيل القروض كالآتي:
أظهرت نتائج الجدول (6) والتي تشير إلى أن هناك تأثيراً قوياً جداً ومعنوياً بين الحكومة الإلكترونية وإجراءات تحصيل القروض، وتدل الفرضية على وجود دور كبير في التأثير على إجراءات تحسين تحصيل القروض، وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول فرضية الدراسة التي تنص على (وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية إحصائية بين الحكومة الإلكترونية وإجراءات تحصيل القروض)، كما موضح في الآتي:

جدول (6): تحليل نتائج (Regression Linear) بين الحكومة الإلكترونية وإجراءات تحصيل القروض

التابع / المستقل	إجراءات تحصيل القروض Y				
	A	B	F	R^2	المعنوية
الحكومة الإلكترونية X	14.375	.562	37.627	.484	0.000

مستوى المعنوية (0,000)=n=40 /
أعداد الباحثة: بالاعتماد على بيانات برنامج (SPSS.21)

ويوضح الجدول أن قيمة (F) المحسوبة بلغت قيمتها (37.627)، بمستوى معنوية (0,000) وبحدود ثقة (95%)، وهذا يعني أن الحكومة الإلكترونية تؤثر في إجراءات تحصيل القروض ويوضح الجدول أعلاه قيمة معامل التحديد (R2) (484.+) وهو تباين فسر فعل الحكومة الإلكترونية في تحصيل القروض وكما يشير الجدول إلى المعنوية التي ظهرت بمقدار (0,000) وهو تأكيد على وجود تأثير عالي ومعنوي للمتغيرات البحث.

الاستنتاجات

1. على وفق نتائج البحث تبين مواقف المشاركين بأن لديهم معرفة حول تطبيقات الحكومة الإلكترونية عند إجراء التقييمات مع زيادة المستوى الإيجابي في ضوء الاسئلة المتعلقة بالحكومة الإلكترونية كونهم المستفيدين من التطورات ذات الصلة بإجراءات تحصيل القروض، وذلك من حيث خفض التكاليف، شفافية العمل المتبادلة، ساعات عمل أقل وإنتاجية أكثر، أداء أسرع.
2. أظهرت نتائج الإطار العملي في دائرة صندوق الإسكان بأنه يعمل على أنظمة تكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال الآلات والمعدات وأجهزة الحاسوب والطابعات فضلاً عن أنه أعتمد نظام التقديم الإلكتروني المعرف بـــ(استمارة الحصول على القرض)، كما تم العمل على تفعيل برنامج تطبيق صندوق الإسكان والذي يتم من خلاله فحص ومتابعة إجراءات تحصيل القروض كما يحتوي على الاستعلام عن قيمة الاقساط المتبقية للمقترضين السابقين.

التوصيات

1. من الضرورة اهتمام إدارة الصندوق بالموظفين وتشجيعهم وتدريبهم على أنظمة تكنولوجيا المعلومات ورفد كادر متخصص بالحاسوب والهندسة وتصميم البرامج فضلاً عن الكوادر المتوافرة الياً، فلا ينبغي التركيز على الكم من دون النوع.
2. ينبغي على العينة المبحوثة (صندوق الإسكان العراقي) تنويع محفظة القروض وأهلية الزبون (المقترض)، ومتابعة أكبر للقروض بعد منحها لحماية الصندوق من مخاطر عدم تحصيل القروض أم التأخير في تسديدها وذلك عن طريق توفير التخصيصات المالية الكافية للقروض بمختلف أنواعها، والسعي في تفعيل أكثر من وسيلة لسداد القروض في المواعيد المحددة وذلك عن طريق (الماستر كارد) و(الفيزا كارد) فضلاً عن توفير مكاتب خاصة بالوكالة ومرتبطة بعمل الصندوق أم صرافات آلية لغرض سداد قيمة القروض سواء داخل القطر أم خارجه.

المصادر

أولا: الكتب

[1] الجنابي، طاهر، علم المالية العامة والتشريع المالي، مكتبة القانون، جامعة بغداد للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، العراق، 2011.
[2] العكام، محمد خير، المالية العامة في الإيرادات والنفقات، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الطبعة الأولى، دمشق- سورية، 2018.
[3] المهايني، محمد خالد، المالية العامة، المعهد الوطني للإدارة العامة للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2013.
[4] أحمد، رائد ناجي، علم المالية العامة والتشريع المالي في العراق، مكتبة القانون، جامعة الفلوجة للتوزيع والنشر، الطبعة الثالثة، العراق، 2017.
[5] العبود، فهد بن ناصر، الحكومة الذكية- التعاملات الحكومية الإلكترونية، العبيكان للطباعة والنشر، الطبعة الثالثة، الرياض- المملكة العربية السعودية، 2016.
[6] المبيضين، صفوان، الحكومة الإلكترونية – النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار اليازوري للطباعة والنشر، عمان – الأردن، 2011.

ISSN (1681- 6870)

[7] أسماعيل، محمد صادق، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، دار المنهل للطباعة والنشر، عمان- الأردن، 2010.
[8] زوبير، دغمان، مقياس المالية العامة، مطبعة التسيير، الطبعة الثانية، الجزائر، 2017.
[9] عمارة، رانيا محمود، المالية العامة في الإيرادات العامة، مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجيزة – جمهورية مصر العربية، 2015.

ثانياً: رسائل وأطاريح

[1] إدريس، بن بخمة، "دور القروض المصرفية في تمويل المشاريع في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي 2009-2011"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية علوم التسيير – جامعة قاصدي مرباح للنشر، الجزائر، 2016.
[2] أبو قديرة، دنيا، "سياسات منح القروض البنكية في ظل المخاطر ودورها في تقييم المشاريع الاستثمارية – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2014.
[3] الطائي، دعاء أنور سعيد، "التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة"، رسالة ماجستير في القانون العام، جامعة النهرين، كلية الحقوق، العراق، 2013.
[4] عبد اللطيف، باري، إدور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة"، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، كلية الحقوق، جامعة محمد خضير – بسكرة، الجزائر، 2014.
[5] غادة، نوغي، "ضمانات القروض البنكية|، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير إلى كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2017.

ثالثاً: البحوث والدوريات

[1] العياشي، زرزار، "مبادئ واستراتيجيات إرساء الحكومة الإلكترونية"، مجلة الفقه والقانون، العدد (20)، الجزائر، 2014.
[2] زبار، سلمان عبود، "آليات قياس كفاءة التحول نحو الحكومة الإلكترونية/ دراسة ميدانية في عينة من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية مديرية جوازات – بغداد"، مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد (23)، العدد (2)، 2015.
[3] فيفيري، عبد الكريم عاشور، "الحكومة الإلكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خضير بسكرة، العدد (29)، الجزائر، 2013.

رابعاً: المصادر الأجنبية

[1] Dr. Yilmaz Demirhan & Dr. irfan Turkoglu, “Turkiye, de e-devlet uygulamalarinin bazi yonetim sureclerine etkisinin ornek projeler baglaminda”, Int. Journal of Management Economics and Business, Vol.10, No.22, 2014.