

## الحكومة الالكترونية وسيلة للاتصال ومصدرا للخدمات:

### تصميم نظام مقترح لمديرية التقاعد العامة في بغداد

زينب شكري محمود نديم

مدرس مساعد/ كلية المنصور الجامعة / قسم ادارة الاعمال

#### المستخلص

يتطلب عصرنا الراهن اعادة النظر بطرائق تبادل الاتصالات والمعلومات فضلا عن اهمية تحديث الية تقديم الخدمات للمستفيدين وذلك للتطور الهائل في مجال تقنية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. لذلك اضحى مفهوم الحكومة الالكترونية ذا اهمية بالغة لما يمتاز به من امكانية حصول المستفيدين على ما يشاؤون من الخدمات باستخدام التقنيات الالكترونية طوال 24 ساعة في اليوم ولمدة 7 ايام في الاسبوع.

يهدف البحث لتقديم تصور واضح لمفهوم الحكومة الالكترونية مع دراسة الواقع الحالي لعملية الاحالة على التقاعد لموظفي دوائر الدولة فضلا عن تصميم نظام محوسب مقترح لمديرية التقاعد العامة يضمن سرعة وكفاءة انجاز معاملات الاحالة على التقاعد ، واخيرا اختتم البحث بتقديم العديد من الاستنتاجات كان من اهمها وجود ضعف للبنية الاساسية للاتصالات مما يسبب حالة من التخلف التقني اما في ما يخص التوصيات فكان من اهمها ضرورة تحسين وتطوير البنية الاساسية للاتصالات مما سينعكس ايجابيا على تحسين الاداء الالكتروني.

## الفصل الاول : منهجية البحث :

### 1-1 : مشكلة البحث :

تحتاج العديد من المنظمات في دول العالم ومنها العراق الى تحقيق خطوات متقدمة تجاه اتمام الية التعامل الالكتروني بمختلف المجالات، وبقدر تعلق الامر بالمنظمات العراقية فلا تزال معظم تلك المنظمات سواء أكانت ذات الملكية العامة ام الخاصة وحتى المختلطة منها فضلا عن عموم المواطنين ليسوا على دراية بمفهوم الحكومة الالكترونية . مما تطلب تقديم تصور شمولي لهذا المفهوم مع تصميم نظام مقترح يوضح مستلزمات والية تطبيق الحكومة الالكترونية . ولذلك فانه من الممكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل التالي :

" ما هي جدوى الحكومة الالكترونية وما هي مستلزمات وألية تطبيقها ؟ "

### 2-1 : اهمية البحث :

يمتاز العالم من حولنا بتطور سريع في مجال تقنية المعلومات وثورة الاتصالات ومع ازدياد شدة المنافسة وشحة الموارد فيفترض بمؤسساتنا الحكومية التي لا تزال في غالبها تعمل على وفق اسلوب العمل الاداري التقليدي ان تحدث تغييرا جذريا باتجاه حوسبة العمل الاداري الخاص بها مما سيحدث تحقيق انقلاب حقيقي وتغيير شامل لاسلوب عملها الداخلي وطريقة تعاملها مع بيئتها الخارجية وذلك للاستفادة من المزايا المختلفة للحكومة الالكترونية . وفي محاولة لتوضيح مزايا الحكومة الالكترونية فقد تم تركيز هذا البحث على دراسة واقع اجراءات الاحالة على التقاعد لموظفي دوائر الدولة المشمولين بقانون التقاعد العام مع تصميم نظام مقترح

لحوسبة هذه العملية للمساهمة بمواكبة التقدم التكنولوجي والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لكافة موظفي الدولة.

### 1-3 : اهداف البحث :

يركز البحث على تحقيق الاهداف التالية:

- 1- تقديم تصور واضح لمفهوم الحكومة الالكترونية ليشمل هذا التوضيح المفهوم والاهداف والمزايا ومستلزمات التطبيق فضلا عن تحديد اهم التحديات التي تواجه عملية التطبيق .
- 2- دراسة الواقع الحالي لعملية الاحالة على التقاعد لموظفي دوائر الدولة المشمولين بقانون التقاعد العام.
- 3- تصميم نظام محوسب مقترح لمديرية التقاعد العامة يضمن سرعة وكفاءة انجاز معاملات الاحالة على التقاعد في كافة دوائر الدولة.

## الفصل الثاني: الاطار النظري:

### 1-2 : مفهوم الحكومة الالكترونية:

يشير مفهوم الحكومة الالكترونية الى استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات كوسيلة اتصال وتفاعل اساسية بطريقة نظامية من خلال استخدام وسائل الكترونية مثل الهاتف والفاكس والبريد الالكتروني والانترنت بما يضمن زيادة سرعة تقديم الخدمات ورفع كفاءة وفاعلية المؤسسات الحكومية . وعليه فقد

تم تقسيم مفهوم الحكومة الالكترونية الى اربع مجاميع اساسية وكالاتي  
(1) ، (2) ، (3) :

- 1- الحكومة الى المواطنين ( G2C ) Government – to – Citizens :  
تركز هذه المجموعة على سهولة تقديم خدمات المؤسسات الحكومية للمواطنين  
من خلال موقع حكومي على شبكة الانترنت بما يتيح لهم الحصول على  
خدمات بمستوى عال من الجودة. وتشمل هذه المجموعة الخدمات المالية  
والتعليمية وكافة المؤسسات التي تقدم خدمات ذات طابع اجتماعي للمواطنين.
- 2- الحكومة الى الحكومة ( G2G ) Government – to – Government :  
:

تركز هذه المجموعة على ضرورة اشباع حاجة المؤسسات الحكومية الفرعية  
والرئيسية لما تحتاجه من معلومات وبما يؤدي الى تحقيق الوفورات في الوقت  
والجهد والتكاليف . اذ تشمل هذه المجموعة المؤسسات المعنية بالتطور  
الاقتصادي والمؤسسات القانونية فضلا عن المؤسسات المسؤولة عن الموارد  
الطبيعية.

- 3- الحكومة الى الاعمال ( G2B ) Government – to – Business :  
تشتمل هذه المجموعة على مختلف المواقع الهادفة لتقليل عبء الاعمال من  
خلال تجميع البيانات الوافية ذات الاستخدام المتعدد للمؤسسات المعنية بالتجارة  
والقطاع المصرفي بما سيدعم تشجيع استخدام تكنولوجيا الاعمال الالكترونية  
من خلال وسائل الاتصال المختلفة.

#### 4- الكفاءة والفاعلية الداخلية ( Internal Efficiency & Effectiveness ) ( IEE ) :

تهدف هذه المجموعة لتحقيق الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة من خلال تخفيض التكاليف ورفع جودة الخدمات الحكومية باستخدام أفضل التطبيقات الحكومية الحديثة مثل ادارة المعرفة ( knowledge Management ) لرفع الكفاءة والفاعلية الداخلية للمؤسسات الحكومية وتقليل التأخير في العمل فضلا عن رفع درجات الرضا لدى العاملين في المؤسسات الحكومية.

#### 2-2 : مزايا الحكومة الالكترونية :

تمتاز اغلب المنظمات التي تطبق مفهوم الحكومة الالكترونية بقدرتها على تحقيق الفوائد التالية ( 4 ) ، ( 5 ) :

- 1- المساهمة في حل المشاكل الاقتصادية .
- 2- تحقيق السرعة في انجاز العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- 3- تحقيق وفر في تكاليف العمل الاداري من خلال التخلي عن قوة العمل الفائضة عن الحاجة.
- 4- رفع كفاءة الموظفين في المنظمات الحكومية.
- 5- القضاء على كل مظاهر البيروقراطية والبطء في الاداء.
- 6- التاكيد على شفافية العمل.
- 7- تعتبر الحكومة الالكترونية خير وسيلة للرقابة لما تتمتع به النظم التقنية من امكانيات للتحليل والمراجعة الآلية وبشكل مؤتمت.

- 8- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية التفاعلية والتبادلية في موقع واحد هو الموقع الرسمي للحكومة على شبكة الانترنت في نشاط اشبه ما يكون بفكرة بناء مجمع للدوائر الحكومية .
- 9- تحقيق سرعة وفعالية للربط والتنسيق والاداء والانجاز بين الدوائر الحكومية فيما بينها ولكل منها على حدة.
- 10- تحقيق وفرة في الانفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد افضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.
- 11- امكانية المواطنين من الحصول على اي معلومات او خدمات من المؤسسات طوال 24 ساعة في اليوم ولسبعة ايام في الاسبوع ولمدة 365 يوما في السنة مع مراعاة القدرة على تامين الاحتياجات الخدمية والاستعلامية للمواطن.
- 12- تبسيط اجراءات ايصال الخدمات للمواطنين.
- 13- تخفيض عدد المستويات الادارية الحكومية.

### 2-3 : اهداف الحكومة الالكترونية:

- يناط بمشروع الحكومة الالكترونية تحقيق الاهداف التالية ( 6 ) ، ( 7 ) :
- 1- تقديم موقع واحد للمعلومات والخدمات الحكومية .
  - 2- تطبيق النماذج الرقمية مع مراعاة امكانية ملئها والتراسل من خلالها عبر المواقع الالكترونية .
  - 3- تسهيل نظام الدفع الالكتروني.
  - 4- تطوير البنى التحتية في حقل التقنيات الرقمية .

- 5- التحول من اسلوب الاداء الاداري التقليدي الى الاسلوب الرقمي .
- 6- دراسة الواقع الحالي ومشكلاته قبل المباشرة في التحول الى الاسلوب الرقمي .
- 7- بناء وتطوير الثقة ما بين الجهات الحكومية كمصدر للخدمات وما بين المواطنين ومنظمات الاعمال كزبائن يرغبون بالاستفادة من هذه الخدمات .

## 2-4 : متطلبات بناء الحكومة الالكترونية :

- يتطلب بناء مشروع الحكومة الالكترونية معالجة العديد من المشاكل قبل البدء بعملية التنفيذ وكالاتي (8) ، (9) :
- 1- معالجة مشكلة ضعف عملية التوثيق في الحياة العملية مما يتطلب القيام بتصميم نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في الموضوع الصحيح وبالوقت المطلوب .
- 2- توفير البنى المعلوماتية القوية والسريعة والامنة والاستراتيجيات المناسبة لتفعيل التواصل بين المؤسسات والمواطنين ومنظمات الاعمال .
- 3- معالجة مشاكل عدم امكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر تكنولوجيا المعلومات .
- 4- ضرورة ارتباط اهداف الحكومة الالكترونية باهداف التنمية الاقتصادية الشاملة .

5- توفير بيئة تشريعية وقانونية تعزز الظروف الاقتصادية والاستثمارية في اي مجتمع ينشد التطور والنمو والتنمية في ظل استخدام الحكومة الالكترونية.

6- اعادة تدريب وتأهيل القوة العاملة في المنظمات الحكومية التقليدية ليكونوا اكثر استيعابا لمفهوم الحكومة الالكترونية وفرضياتها .

## 5-2 : تحديات تطبيق الحكومة الالكترونية :

تعاني اغلب مجتمعاتنا العربية من تخلف وضعف واضحين في فهم تكنولوجيا المعلومات ، اذ ان امتلاك التكنولوجيا الحديثة لايعني دليلا على تطور فكر اصحابها وان الحاسبات المستخدمة في معظم المؤسسات الحكومية لايستفاد منها الا في الحدود الدنيا . وعليه فان تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية يعاني من تحديات عديدة وكالاتي ( 10 ) ، ( 11 ) ، ( 12 )

1- الاستغناء عن اعداد كبيرة من الموظفين بسبب الاعتماد على التقنيات الحديثة في العمل الاداري مما سيسهم في ارتفاع نسب البطالة وانخفاض الدخل الشخصي.

2- عدم وجود تشريعات قانونية داعمة لشرعية التعاقد الالكتروني وشرعية الاثبات بالوسائل الالكترونية.

3- وجود اشكالات تتصل بوسائل الدفع الالكتروني كبديل عن الدفع النقدي.

4- وجود اشكالات في ميدان امن المراسلات الالكترونية في ظل غياب استراتيجيات امن شمولية في بيئة المؤسسات العربية سواء في القطاعين العام والخاص .



5- وجود مقاومة شديدة للتغيير باتجاه الحكومة الالكترونية من قبل الموظفين المستفيدين من الاوضاع الحالية في الدوائر والمؤسسات والشركات بسبب شعورهم بان مصالحهم واهدافهم الانية ستتعرض للتوقف في ظل الوضع الجديد.

6- عدم قدرة اغلب موظفي المؤسسات الحكومية التقليدية على التطبيق الصحيح لمفهوم الحكومة الالكترونية مما يتطلب اعادة تدريبهم وتأهيلهم لمواكبة التطورات الجديدة .

### الفصل الثالث: الاطار العملي:

#### 3-1 المراحل الحالية للأحالة على التقاعد:

تتم عملية الأحالة على التقاعد في كافة الدوائر الحكومية في العراق على وفق الخطوات المعقدة التي يمكن توضيحها وایجازها في ما يأتي:

1- تقوم الدائرة التي ينتسب اليها الموظف الذي اتم المدة القانونية للتقاعد والبالغة 25 سنة في عموم دوائر الدولة مع وجود استثناءات فقد تبلغ تلك المدة 30 سنة، الا ان الحد الأدنى للمدة القانونية يتمثل في 15 سنة اذ يعتبر هذا الحد موحد لجميع دوائر الدولة برفع مذكرة بهذا الخصوص الى الدائرة المركزية الاعلى لغرض استحصال موافقتها بشأن ترويج معاملة التقاعد وذلك بعد تزويدهم بخلاصة خدمة الموظف وتشمل ما يلي:

أ- نسخة من الامر الاداري الذي يثبت تاريخ مباشرته الوظيفة لأول مرة.

ب- نسخ من الاوامر الادارية التي تثبت تنقلاته الوظيفية على ان تكون متسلسلة على وفق التواريخ لاثبات عدم انقطاعه عن الوظيفة.  
ت- رقم وتاريخ كافة الت شكرات والعقوبات.

2- بعد استحصال موافقة الدائرة المركزية او الوزارة المعنية في حال ان الموظف كان يعمل في الدائرة المركزية وليس في احد فروعها بشأن ترويج معاملة التقاعد يتم اصدار امر اداري بخصوص احالة الموظف على التقاعد وتوجيه نسخة منه الى مديرية التقاعد العامة مرفقة مع دفتر خلاصة الخدمة الذي يعد من قبل الدائرة الادارية التي ينتسب اليها الموظف والمتضمنة المعلومات التالية:

- أ- مبلغ الراتب الاخير.
  - ب- مدة الخدمة.
  - ت- العنوان الوظيفي.
  - ث- الدائرة المركزية التي عمل بها الموظف.
  - ج- عدد الاولاد الذين يعيلهم دون سن الثامنة عشر.
- كما يتم اصدار الاوامر الادارية وكما يلي:

- أ- احتساب الاجازات الاعتيادية التي لم يتمتع بها الموظف.
  - ب- صرف رواتب ستة اشهر من اجازات الموظف.
- وترفق مع المعاملة المستمسكات التالية:
- أ- نسخة من شهادة الجنسية.
  - ب- نسخة من هوية الاحوال المدنية.

- ت- نسخة من البطاقة التموينية.
- ث- صور شخصية عدد ( 2 ).
- 3- يقوم الموظف المختص في الدائرة القانونية في مديرية التقاعد العامة برفع مذكرة اصولية للمدير العام في الدائرة لاستحصال الموافقة النهائية لاصدار الهوية التقاعدية التي تتضمن المعلومات التالية:
- أ- المحافظة.
- ب- رقم الهوية.
- ت- تاريخ اصدارها.
- ث- اسم المتقاعد.
- ج- الرقم التقاعدي.
- ح- العنوان الوظيفي السابق.
- خ- اسم الدائرة التي كان ينتمي اليها.
- د- عنوان السكن.
- ذ- رقم الهاتف.
- ر- توقيع المتقاعد.
- 4- يتسلم الموظف المحال على التقاعد هويته التقاعدية بعد ان يحدد مصرفا يرغب بالحصول منه على راتبه التقاعدي.
- 5- تقوم دائرة التقاعد العامة بمفاتحة المصرف المذكور ليتم اضافة اسم المتقاعد ورقم هوية التقاعد في الكشوفات الشهرية للمتقاعدين ليبدأ عندها استلام تقاعده بصورة دورية بعد تقديمه لهوية التقاعد.

## 3-2 النظام المقترح لمديرية التقاعد العامة:

انسجاماً مع مفهوم الحكومة الالكترونية في جزئياته الخاصة بمفهوم ( الحكومة الى الحكومة ) (G2G) فقد تم التركيز على اهمية وضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات بين دوائر الدولة بهدف تحقيق الارتقاء بمستوى لخدمات المقدمة من قبلها وتخفيض كل من التكاليف والوقت والجهد المبذول من قبل منتسبي ومراجعي تلك الدوائر، لذلك ولغرض اغناء البحث فقد تم تصميم نظام مقترح لعملية احالة الموظفين على التقاعد بعد اتمامهم للمدة القانونية اذ يعمل هذا النظام وفقاً للغة ( isual Basic ) وحسب الالية المقترحة وكما يلي:

- 1- تقوم ادارة الموارد البشرية ( ما يعرف بقسم الافراد او شؤون العاملين في دوائر الدولة ) التابعة للدائرة التي ينتمي اليها الموظف بمفاتحة ادارة الموارد البشرية في الدائرة المركزية التي تقوم بدورها بمفاتحة ادارة الموارد البشرية في الوزارة المعنية من خلال شبكة اتصالات تعمل ضمن النظام المقترح لاستحصال موافقتها على ترويج معاملة التقاعد.
- 2- تفتح ادارة الموارد البشرية/ الوزارة المعنية مديرية التقاعد العامة لتقوم الاخيرة باصدار هوية التقاعد بعد التدقيق الالكتروني لكافة حيثيات معاملة التقاعد.

- 3- تفتح مديرية التقاعد العامة الادارة العامة للمصرف الذي يروم المتقاعد استلام راتبه التقاعدي منه وذلك لاندراج اسمه ضمن كشف الرواتب الشهري لدى الفرع المحدد من قبل المتقاعد .

واستناداً للالية المقترحة فان النظام الجديد يتالف من عدة واجهات هي كالاتي:

- 1- واجهة الدائرة الفرعية والدائرة المركزية الاعلى:

اسم الموظف	احمد سالم		
رقم الامر الاداري	11200		
تاريخ الامر الاداري	1/1/1980		
تاريخ مباشرة اول وظيفة:	1/1/1980		
مطلع اخر راتب:	300000		
المسوان الوظيفي:	رئيس ملاحظين		
الدائرة المركزية التي عمل بها الموظف	وزارة العمل و شؤون الأضماعية		
الدائرة فرعية التي عمل بها الموظف	دائرة الضمان الاجتماعي		
عدد المولد من السنة 1980	3		
تاريخ المعاشرة	تاريخ نهاية الخدمة	الترقيم الاداري	تصاغة
1/1/1980	1/1/1990	4	حذف
حساب المدة والانتقال الى الواجهة التامة			

يتضح من الواجهة الرئيسية بين ادارة الموارد البشرية في الدائرة الفرعية التي ينتمي اليها الموظف وادارة الموارد البشرية في الدائرة المركزية الاعلى شمولها على بيانات اساسية يقوم مستخدم النظام المقترح بملئها وذلك للاحتفاظ بتلك المعلومات كقاعدة بيانات مستقبلية عند تدقيق معاملة التقاعد اذ تشتمل تلك البيانات على اسم الموظف ورقم وتاريخ الامر الاداري الخاص بمباشرته للوظيفة لأول مرة فضلا عن كافة البيانات الموضحة فيالواجهة الخاصة بها. اما خيار الاضافة والحذف فان الاضافة تستخدم لغرض احتساب مدة الخدمة الفعلية وبتسلسلاتها

الزمنية ، في حين يستخدم خيار الحذف لتصحيح اي خطأ قد يحدث عند ادخال البيانات الخاصة بمدة الخدمة الفعلية.

وقد اخذ بنظر الاعتبار القدرة العالية للنظام المقترح على تدقيق البيانات اذ يعترض النظام على استمرارية العمل في الحالات التالية:

أ- عدم مطابقة مدة الخدمة الفعلية للحد القانوني المعمول به وفق القانون والبالغة خمس وعشرين سنة وكما هو موضح .

اسم الموظف:	احمد سالم
رقم الامر الاداري:	11200
تاريخ الامر الاداري:	1/1/1980
تاريخ مباشرة اول وظيفة:	1/1/1980
مبلغ اخر راتب:	300000
المنوعان الوظيفي:	رئيس ملاحظين

الدائرة المركزية التي بها الموظف عدد المولد دون السنة

zainabproj

فترة خدمة الموظف: 10  
لا يمكن احالة الموظف المعني على التقاعد وذلك لعدم تجاوزه الفترة القبلية

OK

تاريخ استلامه	تاريخ نهاية الخدمة	رقم اداري	اصافة
1/1/1980	1/1/1990	4	اصافة
1/1/1980	1/1/1990	4	حذف

حساب المدة والانتقال الى الواجهة الثانية

ب- عدم دقة تسلسلات الخدمة الوظيفية ففي حال اضافة تسلسلات وظيفية متداخلة ستظهر رسالة وكما هو موضح في الواجهة التالية:

دائرة العمل المركزية الاطلس

اسم الموظف:	احمد سالم
رقم الامر الاداري:	11200
تاريخ الامر الاداري:	1/1/1980
تاريخ معاينة اول وظيفة:	1/1/1980
مبلغ اخر راتب:	200000
الجنس الوظيفي:	رئيس ملاحظين
الدائرة المركزية التي عمل بها الموظف	دائرة العمل المركزية الاطلس
عدد الاولاد دون الـ 18 سنة	3

يرجى ادخال تسلسل وظيفي صحيح

OK

تاريخ المعاينة	رقم الامر	الرقم الاداري	الرقم الاداري
1/1/1994	1/1/2000	4	4
1/1/1980	1/1/1990	4	4

حساب المدة والانتقال الى الواجهة التالية

ت- عند حدوث خطأ بادخال حروف بدل الاعداد وبالعكس عند ملء البيانات وكما هو موضح في الواجهة التالية:



واجهة الدائرة الفرعية والدائرة المركزية للاعلى

اسم الموظف:	احمد سالم
رقم الأمر الإداري:	11200
تاريخ الأمر الإداري:	1/1/1998
تاريخ مباشرة أول وظيفة:	1/1/1998
مبلغ آخر راتب:	300000
العموان الوظيفي:	متر
الدائرة المركزية التي عمل بها الموظف:	وز
الدائرة الفرعية التي عمل بها الموظف:	د/
عدد الأوتاد بون السنة:	3

حساب لمدة والإنتقال الى الواجهة الثانية

رقم الإداري	تاريخ نهاية الخدمة	تاريخ المناشرة
4	1/1/1998	1/1/1998

إضافة  
حذف

في حال موافقة ادارة الموارد البشرية في الدائرة المركزية على احوالة الموظف المعني على التقاعد وذلك بعد تدقيق مدة الخدمة الوظيفية فستظهر رسالة نصية مفادها يمكن احوالة الموظف على التقاعد وكما هو موضح في الواجهة ادناه:

واجهة الدائرة الفرعية والدائرة المركزية الاقليم

اسم الموظف:	احمد سالم
رقم الامر الاداري:	11200
تاريخ الامر الاداري:	1/1/1980
تاريخ ممارسة اول وظيفة:	1/1/1980
مبلغ اخر راتب:	200000
السموان الوظيفي:	رئيس ملاحظ
الدائرة المركزية التي عمل بها الموظف:	دائرة الضمان
عدد الاولاد دون الـ 18 سنة:	3

zainabproj

فترة خدمة الموظف 20  
يمكن احواله الموظف المعني على التقاعد

OK

الرقم الإداري	تاريخ نهاية الخدمة	تاريخ المباشرة	إضافة
4	1/1/2000	1/1/1990	
4	1/1/1990	1/1/1980	حذف
4	1/1/2000	1/1/1990	

حساب المدة والإنتقال لى الواجهة الثانية

اما في حالة الرفض فستظهر رسالة على نفس الشاكلة تمنع من الاستمرار في ترويج المعاملة التقاعدية الخاصة بالموظف المعني.

2- واجهة بين ادارة الموارد البشرية/ الدائرة المركزية وبين ادارة الموارد البشرية / الوزارة المعنية:

تستخدم هذه الواجهة لادارة الموارد البشرية/الوزارة المعنية باستيفاء الموظف المعني لشروط وضوابط التقاعد مع تثبيت رقم وتاريخ المستمسكات المطلوبة ، وكما هو موضح في الواجهة التالية:

اسم الموظف:	احمد سالم
مبلغ اجر راتب:	٢٠٠٠٠٠
فترة الخدمة:	٢٥
العمود الوظيفي:	رئيس ملاحظين
الدائرة المرعبة التي عمل بها الموظف:	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية
عدد الاولات دور التسمية:	٣
شهادة الجنسية:	رقم ١ تاريخ ١/١/١٩٨٠
هوية الاحوال المدنية:	رقم ٢ تاريخ ١/١/١٩٨٠
البطاقة التموينية:	رقم ٣ تاريخ ١/١/١٩٩٥
صور شخصية عدد (٢):	٢

الناتج من تصاريح والاشعار الى الواجهة التالية

ولغرض تدقيق تلك البيانات فان النظام المقترح سيعترض في حالة وجود نقص في المستمسكات وكما هو موضح في الواجهتين الافتراضيتين التاليتين:  
أ- في حال وجود نقص في الصور الشخصية للموظف فستظهر الرسالة التالية:

اسم الموظف:	احمد سالم
مبلغ اجر راتب:	30000
فترة الخدمة:	25
المستوى الوظيفي:	رئيس ملاحظون
المنشأة المركزية التي يعمل بها الموظف:	وزارة العدل والشؤون الاجتماعية
عدد الاولاد دون السن 18 سنة:	3
شهادة الجنسية:	رقم 1
هوية الاحوال المدنية:	رقم 2
البطاقة الترميزية:	رقم 3

صور شخصية عدد (2)

التأكد من البيانات والانتقال الى الواجهة الثالثة

ب- في حال وجود نقص في ادخال البيانات الخاصة بالمستندات المرفقة والواجهة التالية توضح وجود نقص في رقم شهادة الجنسية وتاريخ اصدارها.

اسم الموظف:	أحمد سالم
ممنوع آخر راتب:	٢٠٠٠٠٠
فترة الخدمة:	٢٥
اللقب الوظيفي:	رئيس ملاحظين
الدائرة المركزية التي عمل بها الموظف:	وزارة عمل و شؤون الأجماعية
عدد الأولاد دون الـ ١٨ سنة:	٣
مهارة الحاسبة:	رقم
خبرة الأحوال المعنوية:	رقم ٢
التغطية التأمينية:	رقم ٢ تاريخ ١/١/١٩٩٥
صور تمهينة عدد (٢):	٣

zainabproj

يرجى ادخال كلمة رقمية

OK

التأكد من اشياءات والإنفعال لى الواجهة التالية

3- واجهة بين ادارة الموارد البشرية/ الوزارة المعنية و مديرية التقاعد العامة :

تستخدم هذه الواجهة من قبل مديرية التقاعد العامة للتدقيق والتحقق الالكتروني لكافة حيثيات المعاملة التقاعدية قبل موافقتها على اصدار الهوية التقاعدية للموظف المعني وذلك بعد تزويدهم بالبيانات الموضحة في الواجهة التالية:

الخطة بين الوزارة المعنية ومديرية التقاعد العامة

اسم الموظف:	احمد سالم
العنوان الوظيفي السابق:	رئيس ملاحظين
الدائرة التي كان ينتمي اليها:	دائرة الضمان الاجتماعي
مدة الخدمة الوظيفية:	٢٥
الدائرة المركزية التي كان ينتمي اليها:	وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية
اسم المصرف الذي يربط بالحصول منه على راتبه التقاعدي:	مصرف الرافدين - زيونة
المحافظة التي يسكن فيها:	بغداد
عنوان السكن:	بغداد - زيونة محلة ٢ زقاق ٤ د ٩
رقم الهاتف:	٧١٩٢٢٢٢

4 - تقوم مديرية التقاعد العامة بتدقيق البيانات كافة الخاصة بمعاملة تقاعد الموظف المعني من خلال استرجاع كافة الواجهات السابقة وذلك لغرض التدقيق والتوثيق للعمل الاداري بصورة مؤتمنة ثم يتم اصدار الموافقة على اصدار هوية التقاعد .ففي حال كانت المعاملة صحيحة فسيظهر النظام المقترح موافقته على اصدار الهوية التقاعدية للموظف وكما هو مبين في ادناه:

تمت الموافقة على اصدار الهوية لـ احمد سالم

5- تفتح مديرية التقاعد العامة الادارة العامة للمصرف الذي يرغب المتقاعد بالحصول منه على راتبه التقاعدي ليتم اضافة اسمه للكشوفات الشهرية الخاصة بالتقاعدين.

6- يستلم المتقاعد هويته التقاعدية من مديرية التقاعد العامة والتي تقوم بدورها بابلاغه عن موعد وموقع استلامه لراتبه التقاعدي.

## الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

### 1-4 الاستنتاجات:

- 1- اهمال او تواضع مدى الاستفادة من تطبيقات نظم المعلومات الادارية لدى مديرية التقاعد العامة.
- 2- قلة اللجوء الى شبكة المعلومات الدولية ( الانترنت ) بهدف تفعيل الاداء الالكتروني.
- 3- وجود غموض وضبابية واضحة لمفهوم الحكومة الالكترونية حتى لدى الادارات العليا لبعض المنظمات.
- 4- وجود فجوة رقمية ( Digital Gap ) بين مستخدمي التقنيات المعلوماتية وبين من يجهلون استخدام تلك التقنيات.
- 5- وجود مشكلة ضعف نسبي للبنية الاساسية للاتصالات مما يسبب حالة من التخلف التقني.

### 2-4 التوصيات:

- 1- الاهتمام بنشر الثقافة الرقمية والوعي للمعلومات في المجتمع وذلك بتكاتف مؤسسات المجتمع المدني والاجهزة والادارات الحكومية من اجل ردم الفجوة الرقمية والوصول الى مجتمع معلوماتي .
- 2- الاستفادة من التجارب الناجحة للدول المتقدمة في تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية مثل حكومة دبي الالكترونية على سبيل المثال التي تعد الحكومة الرائدة الاولى في الوطن العربي.



- 3- صياغة رؤية استراتيجية واضحة وشاملة قبل الشروع في التحول نحو العمل الحكومي الالكتروني .
- 4- تشريع قوانين لحماية التعاملات الالكترونية مع توفير مقتضيات السرية والخصوصية الشخصية في تلك التعاملات اي تهيئة بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة.
- 5- اعادة تاهيل الموظفين في دوائر الدولة بما ينسجم ومفهوم الحكومة الالكترونية .
- 6- ضرورة تصميم موقع واحد يتم من خلاله تجميع كافة الانشطة التفاعلية والتبادلية والمعلوماتية بما يضمن اتصالا مستمرا مع المستفيدين.
- 7- بهدف تقليل شعور مقاومة التغيير الذي سيظهر لدى بعض منتسبي المنظمات لابد من مراعاة ان يتم التحول الى النظام الرقمي بصورة تدريجية وادخال التغييرات الضرورية بعد ان يتم تاهيل جميع المنتسبين بصورة كاملة.
- 8- تحسين وتطوير البنية الاساسية للاتصالات مما سينعكس ايجابيا على تحسين الاداء الالكتروني.
- 9- ضرورة تصميم نماذج رقمية يسهل التعامل معها والتراسل من خلالها عبر قنوات الاتصال المختلفة.

## المصادر :

- 1- عرب ، يونس " الحكومة الالكترونية - مفهومها ونطاقها وعناصرها " مجموعة عرب للقانون ص 1 عبر موقع الانترنت  
www. Arablaw.org / e- government /.htm
- 2- "the global e- government out look" p.1  
عبر موقع الانترنت : [www.mcconnel.international](http://www.mcconnel.international)
- 3- "e- government strategy: simplified delivery of services to Citizens "p. 10, 2002 عبر موقع الانترنت  
[www.andromeda.Rutgers.edu](http://www.andromeda.Rutgers.edu)
- 4- الحكومة الالكترونية - دراسة عبر موقع الانترنت  
www. E- govns .com / articles . asn
- 5- الفارس ، احمد " الادارة الالكترونية " عبر موقع الانترنت E-  
Govns .com / articles. asn
- 6- الشامسي ، نجيب عبد الله " الحكومات الالكترونية في ظل بيئات تفتقر للتطور " عبر موقع الانترنت  
[www.e-gov.com/articles.asn](http://www.e-gov.com/articles.asn)
- 7- عرب ، يونس المصدر السابق .
- 8- توصيات المنتدى العاشر للحكومات الالكترونية في 13 / 5 / 2004 موقع الانترنت [www.masrawy.Com/news](http://www.masrawy.Com/news)

9 - عرب يونس " متطلبات بناء الحكومة الالكترونية " عبر موقع الانترنت  
[www. Arablaw.org / e- government 2. Htm](http://www.Arablaw.org / e- government 2. Htm)

10 - عرب يونس " البناء القانوني للحكومة الالكترونية " عبر موقع الانترنت  
[www.arablaw.org / e-government 3. Htm](http://www.arablaw.org / e-government 3. Htm)

11- e- government strategy مصدر سابق

12- الشامسي ، نجيب عبد الله . مصدر سابق .

**ABSTRACT**

The world nowadays is an increasingly interconnected society where the information & communications technologies has witnessed a great improvement in efficiency & customer service that's why the electronic government try to have a great role in offering services to citizens by the integration of communications technologies in the process of governance, to help the citizens to get services 24 hours a day, 7 days in a week. The aim of this research is to clarify the concept, benefits, objectives & the challenges of e – government and all so to present a proposal system design for the implementation of e-government in the public retirement directorate. Finally the research reached a set of conclusions & recommendations.