التنظيم القانوني للنافذة الواحدة في منح الخدمات الإدارية للافراد

Legal regulation of the single window for granting administrative services to individuals

م . د عمر جبار احمد شكر
كلية الادارة والاقتصاد - جامعة ديالى

الملخص :

لا تزال بعض الدول تعاني من الإدارة التقليدية في تقديم الخدمة الإدارية وهو عائق أساسي في تقدم وازدهار البلاد ، ان انفتاح الدول وتوجهها نحو الحكومة الالكترونية وإدخال وسائل التكنلوجيا الحديثة يحقق احدى اهداف تقدم وازدهار الدولة وتحقيق مستوى عالي من التنمية و تحقيق متطلبات الافراد وصيانة حقوقهم في منحهم افضل الخدمات الحديثة بوسائل تكنلوجية تحقق التطور والازدهار للإدارة .

ان النافذة الواحدة هي وسيلة فعالة في تحقيق متطلبات الخدمة الإدارية الالكترونية للافراد وتحقيق تطور ونقلة نوعية في مستوى الإدارة بالتوجه نحو التكنلوجيا الحديثة والحكومة الالكترونية وهو الهدف الأساسي من بحثنا وبما يحقق أهمية للإفراد والمجتمع باعتبار ان إتمام الخدمة يتم بسرعة وشفافية عالية ومرونة ، لذلك فأن مشكلة الدراسة تتمثل في إمكانية تطبيق تلك النافذة على الخدمة الإدارية ومدى إضفاء خصائصها في تقديم الخدمة الإدارية من حيث المرونة والشفافية والسرعة من اجل تحقيق مستويات عالية بالتوجه نحو الحكومة الالكترونية و تحقق نتائج البحث في تقديم افضل الخدمات للافراد بما يصون حقوقهم ويحقق تطلعاتهم .

الكلمات الافتتاحية : النافذة الواحدة ، الخدمات الادارية ، الروتين الاداري ، الشفافية .

Abstract

Some countries still suffer from traditional management in providing administrative services, which is a fundamental obstacle to the progress and prosperity of the country. The openness of countries and their orientation towards electronic government and the introduction of

modern technological means achieve one of the goals of the progress and prosperity of the country, achieving a high level of development, fulfilling the requirements of individuals, and preserving their rights by providing them with the best modern services through technological means that achieve development and prosperity for the administration.The one-stop shop is an effective and highly technological means of providing the best administrative services to individuals through a single governmental window in accordance with a sound legal regulation, which prompts the government to provide its services according to modern technology means, eliminates the previous routine in obtaining services, and works to provide the daily requirements of individuals in an easy and legal way.

The single window is an effective means of achieving the requirements of the electronic administrative service for individuals and achieving development and a qualitative shift in the level of management by moving towards modern technology and electronic government, which is the primary goal of our research and in a way that achieves importance for individuals and society, given that the service is completed quickly, with high transparency and flexibility. Therefore, the problem of the study is the possibility of applying that window to the administrative service and the extent to which it adds its characteristics in providing administrative service in terms of flexibility, transparency and speed in order to achieve high levels by moving towards electronic government and achieving the results of the research in Providing the best services to individuals in a way that preserves their rights and achieves their aspirations.

Keywords: Single window, Administrative services, Administrative routine, Transparency, Corruption.

المقدمة

ان حماية واعلاء حقوق الافراد هي من ابرز واهم اهداف الحكومات والتي تسعى دائما الى تحقيقها وحمايتها وفق المتطلبات الدولية ووفق ما يبتغيه المجتمع الدولي من اجل حماية حقوق الانسان والتأكيد على حماية حقوقه والحد من الانتهاكات التي تقع عليها ، وان حق الافراد في طلب الخدمات الادارية هو حق دستوري وقانوني وهو اهم هدف للإدارة في تحقيق اعمالها اليومية هو تقديم خدماتها للأفراد وتحقيق المنفعة العامة .

قد تتفاوت الحكومات في تقديم الخدمات الادارية للأفراد بين ما هو سهل وميسر وبسرعة تامة عن طريق وسائل التكنلوجيا الحديثة والانظمة الحكومية

الالكترونية الحديثة ، وبين ما هو بطيء ومعقد وروتيني تقليدي ، وقد يحصل على الخدمة الادارية اوقد لا يحصل الا بتحقيق غايات ومنافع شخصية للعاملين بالجهة الادارية للحصول عليها ، مما قد يؤدي الى انتشار واسع للفساد الاداري بين مؤسسات الدولة .

ان الاخذ بنظام الحكومة الالكترونية يصاحبه تطور في كافة نشاطات واجراءات ومعاملات الجهات الادارية الحكومية ، وتبسيطها من الاطر اليدوية والتقنية النمطية الى الاطر التكنلوجيا الحديثة بوسائل الانترنت ونظم المعلومات وتكنولوجيا الربط الالكتروني الرقمي الحديث من اجل الارتقاء بمستوى تقديم الخدمات الادارية الحكومية وتوفير الوقت والجهد والتخفيف من الروتين في اداء المرفق العام فضلا عن تحقيق الشفافية الادارية .

توجهت الدول حديثاً الى الاخذ بنظام النافذة الواحدة فبعض الدول قطعت شوطا كبيرا في ذلك المجال وعمدت على تطويره وتحسينه حسب متطلبات وحقوق الافراد في طلب الخدمات الادارية كالإمارات مثلا ، وهي تسعى جاهدة الى شمول المزيد من الخدمات الادارية الحكومية عن طريق النافذة الواحدة وتقديمها للأفراد ، فيما بدأ العراق اولى الخطوات في تطبيق نظام النافذة الواحدة الا ان خطواته متعثرة بعض الشي وبحاجة الى الدعم القانوني والمالي والحكومي من اجل السير بنظام النافذة الواحدة والالتزام به ، ففي قانون الاستثمار العراقي رقم ١٣ لسنة ٢٠٠٦ المعدل وفي المادة (٢٠) منه الزم هيئات الاستثمار في منح الفرص الاستثمارية عن طريق النافذة الواحدة الا انها لم تفعل بشكل جدي وملزم وانما بقى الحال على ما هو عليه ، باستخدام الوسائل التقليدية الروتينية في منح الفرص الاستثمارية ، ومن ثم اتجهت البعض من المؤسسات الى اعتماد مركز النافذة الواحدة كدائرة مسجل الشركات في وزارة التجارة الا انها لا تحقق طموحات وتطلعات الافراد في الحصول على المزيد من الخدمات الادارية عن طريق النافذة الواحدة .

ان التحجج من قبل الحكومة بعدم وجود تنظيم قانوني لاستخدام النافذة الواحدة امر غير سليم ، وانما لابد من تظافر الجهود الحكومية وبالتعاون مع السلطة التشريعية بالدعم وبالرقابة من اجل تفعيل نظام النافذة الواحدة بل العمل على تطبيق تجارب دول متقدمة ومتطورة في مجال النافذة الواحدة من اجل الوصول الى انشاء مركز قانوني حكومي معني بتقديم الخدمات الادارية للأفراد من اجل حماية الحقوق و تحقيق متطلبات الافراد والعمل على تطوير مستوى الخدمات للأفراد بما يتلاءم مع تقدم وتطور المجتمع الدولي .

أهمية البحث .

تأتي اهمية الدراسة في الحد من الاجراءات الادارية التقليدية في مجال الحصول على الخدمات الحكومية والقضاء على البيروقراطية والروتين الحكومي القاتل في تقديم ابسط الخدمات وتطوير الادارات بما يوازي ادارات الدول المتقدمة عن طريق تطبيق انظمة الحكومات الالكترونية وانظمة النافذة الواحدة بما يحقق متطلبات الافراد بالحصول على الخدمات الادارية الحكومية دون جهد او تأخير او عرقلة بالإجراءات .

مشكلة البحث .

تأتي مشكلة البحث الاساسية في مدى احقية الافراد في الحصول على الخدمات الادارية بواسطة النافذة الواحدة ، وما يتفرع من المشكلة الرئيسية من مشكلات فرعية نبحثها ، في معرفة ماهية نظام النافذة الواحدة و المبادئ التي يقوم عليه ، وهل هنالك تنظيم قانوني للنافذة الواحدة داخل الدولة ، وهل يحقق نظام النافذة الواحدة متطلبات تقديم افضل الخدمات للأفراد داخل الدولة، مشكلات يتم دراستها في بحثنا .

هدف البحث .

لعل من اهم أهداف البحث هو ابراز اهمية نظام النافذة الواحدة في تقديم الخدمات الادارية الحكومية للأفراد ، والعمل على تطوير العمل الاداري وفق الانظمة التكنلوجيا الحديثة وذلك عن طريق التأكيد على الحكومة بأنظمة قانونية وتشريعية من السلطة التشريعية بتفعيل نظام الحكومة الالكترونية ونظام النافذة الواحدة والعمل على تقديم الخدمات الادارية الحكومية وفق انظمة تكنلوجيا حديثة.

منهج البحث .

اعتمدنا في بحثنا عن المنهج التحليلي والنقدي ، وهو تحليل النصوص القانونية والاطلاع على الإجراءات والمتطلبات القانونية لتفعيل نظام النافذة الواحدة وتطبيقه للحصول على الخدمات الادارية للافراد ، والنقد للإجراءات التي لم تاخذ بها الادارة من اجل تفعيل تلك النافذة بصورة صحيحة من حماية حقوق الافراد في الحصول على الخدمات المقدمة ومواكبة الادارة للتطور التكنلوجي بين سائر الدول .

خطة البحث .

تتكون خطة البحث من مبحثين ، نتناول في المبحث الاول دراسة النافذة الواحدة والتنظيم القانوني لها ، وعلى مطلبين ، ومن ثم ننتقل الى المبحث الثاني والذي نتناول فيه دراسة وسائل النافذة الواحدة في تقديم الخدمات الادارية ، وسوف نتعرف عن السرعة في الخدمات وتخفيض التكاليف في المطلب الاول ، والشفافية الادارية والحد من الفساد الاداري في المطلب الثاني وكما يلي :-

المبحث الاول: النافذة الواحدة والتنظيم القانوني لها

The first topic: The single window and its legal organization

لقد دخل العالم ضمن افاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنيات المعلومات والاتصالات ، والذي كان منذ زمن قريب فات من المستحيلات ، والذي بدوره قد غير المفاهيم والاساليب في التعاملات على الصعيدين الدولي بين الدول وعلى الصعيد الداخلي بين الادارة والافراد ، حيث اجتاحت الثورة المعلوماتية الدول المتقدمة والتي تمثل العصب الاساسي في جميع اوجه الحياة ، واتبع ذلك التغيير نهجا واسلوبا مختلفا في ادارة اجهزة الدولة وعلاقتها بالأفراد وتحت مسمى الحكومة الالكترونية . (١)

ان تقدم الادارة وتطورها لا يعتمد على مجرد تشريعات قانونية او اجراءات حكومية فقط ، وانما تطوير للعاملين في الادارة على وسائل التكنلوجيا الحديثة ونقل تجارب الدول المتقدمة في مجال العمل الاداري الالكتروني وتطبيقه على ارض الواقع ، من اجل تطوير الادارة ، وتطوير كفاءة العاملين فيها ومن ثم تقديم خدماتها للأفراد عن طريق وسائل التكنلوجيا الحديثة .

فالحكومة الالكترونية هو نمط جديد ومتطور للإدارة تهدف من خلاله رفع المستوى المؤسساتي والكفاءة الادارية فضلا عن تقديم افضل الخدمات للأفراد من قبل تلك المؤسسات بعيدا عن النمط الدارج في الحصول على الخدمات وانما انجاز تلك المعاملات بوسائل الكترونية كالهاتف الخلوي والانترنت وبسرعة وفعالية ، ففي ظل التغييرات المتسارعة في كافة مجالات الحياة ومنها العلم والمعرفة والتي قدمت بدورها كم هائل من المعلومات التي تعد اللبنة الاساسية في تفوق الانسان وتطوره في كافة مجالات الحياة لا سيما المتعلقة في احتياجاته اليومية والعلمية والثقافية لذلك اصبح من الضروري ان تكون هنالك قدرة على استرجاع تلك المعلومات وتبويبها لخدمة البشرية وفق انظمة متقدمة ومتطورة تهدف على تحسين اداء الجهاز الحكومي وترشيداً لعملية اتخاذ القرار في الوقت المناسب وتوفير الخدمات بشكل اسرع .(٢) ان النافذة الواحدة تعد من التطبيقات الحديثة في مجال ادارة الاعمال الادارية وتقديم الخدمات للإفراد وقد اخذت الدول المتقدمة على عاتقها الاخذ بتلك الانظمة الحديثة في مجال الاعمال الادارية وتطوير الادارة ومستوى الخدمات المقدمة للأفراد ، لذلك سوف نتناول دراسة التعريف بالنافذة الواحدة واهم مبادئ قيامها ، والتنظيم القانوني لها وعلى مطلبين كما يلي :

المطلب الاول: تعريف النافذة الواحدة

The first requirement: Definition of single window

ويقصد بها الدخول الى الهيئة وانجاز كافة المتطلبات في الحصول على الفرصة الاستثمارية من محطة واحدة او باب واحد (٣) ، ويقصد بها ايضا

النموذج الذي يقوم بتقديم العديد من المنتجات للزبون من خلال نقطة دخول واحدة وهي تهدف الى حل شامل لجميع احتياجات الافراد للحصول على الخدمات الادارية من الادارة ، هذا وقد عرفتها الوكالة السويسرية للتنمية والتعاون بأنها هيكل اداري جديد يسعى الى تقديم الخدمات للأفراد وتلبية احتياجاتهم من خلال المكتب الامامي نيابة عن الوكالات او المنظمات المرتبطة بها . (٤)

فالنافذة الواحدة هو نظام الكتروني متقدم ومتطور يسعى الى تقديم الخدمات للأفراد بعد طلبها عن طريق نافذة واحدة دون الدخول في روتين الادارة التقليدي اليومي ، ودون المراجعات المتكررة من اجل الحصول على تلك الخدمات وانما يكون بطلبها عن طريق تلك النافذة والحصول عليها دون جهد كبير بعد تحقيق شروط ومتطلبات منح تلك الخدمات .

- **المبادئ الاساسية التي تقوم عليها النافذة الواحدة**

تسعى الدول المتقدمة وحتى الدول النامية في مجال تحسين مستوى تقديم الخدمات الى التحول الى الحكومة الالكترونية واستخدام النافذة الواحدة في مجال تقديم افضل الخدمات الادارية الحكومية للأفراد ، وتلك النافذة تقوم على مبادئ اساسية ولابد من التخطيط والتصميم من الدول والتشجيع من اجل توحيد مجمل الخدمات بنافذة واحدة مشتملة على الخدمات الاساسية والبسيطة وبشروط ومتطلبات ميسرة تمكن للفرد من الحصول على تلك الخدمة بعد توفير متطلباتها وشروطها ومن اجل التخفيف على كاهل المواطن والتخفيف على الادارة ايضا وتقديم مستوى عالي ومتطور من الخدمات الحكومية .(٥)

اما مبادئ قيام نظام النافذة الواحدة فتتمثل (٦) بما يلي:-

١- الاستماع للعملاء .
٢- كسر الحواجز .
٣- التحسين المستمر للخدمات والاخذ بنظر الاعتبار الشكاوى والمقترحات المقدمة .
٤- تطوير معايير الخدمة بتحديد العملاء الوصول الى متطلباتهم .
٥- تخفيف الاجراءات الادارية والسيطرة على سير العمل بعد تمكين متخذي القرار في النافذة الواحدة .

كما ان منفذي النافذة الواحدة لابد ان يسعون الى تحقيق اهداف تلك النافذة المتمثلة [٧] بما يلي :

١- السرعة في تقديم الخدمات من ناحية تقديم الاوراق الثبوتية والبت بها ومنح الخدمة الادارية .
٢- اشراك المستفيد من الخدمة بتلك الخدمة والاطلاع على تفاصيل سريان المعاملة وصولا الى البت بها .

٣- الاستجابة والمعالجة السريعة لأي عمل حيوي يخدم المستفيد ويلبي خدماته من اضافة الاوراق الثبوتية او تعديلها وكذلك تحديث النظام بما يتطلب السرعة في اتمام الاعمال .
٤- التأكيد للعميل بأن النافذة الواحدة فعالة وتجري العمل فيها وفق برنامج متكامل ، يسعى الى اتمام عملية منح المستفيد الخدمة الادارية ، وليس ادارة معاملته فقط .
٥- ان تكون هنالك خبرة وعلمية من قبل مديري تلك النافذة لضمان استمرارية الخدمة المقدمة وبصورة سريعة وسليمة وتضاهي او تفوق الخدمات المقدمة في القطاع الخاص .
٦- ان يكون هنالك قنوات متعددة لاختيار لتقديم افضل الخدمات ، ويمكن عن طريقها الحصول على خدمات ادارية متعددة بنفس الوقت عن طريق تلك النافذة .

بدأت الامارات في تطبيق استراتيجية لتقديم الخدمات الادارية الحكومية عن طريق نظام تكنلوجي حديث ، ففي العام ٢٠٢١ بدأت بتطبيق خطة الخدمات الحكومية للأفراد ، وهي بتطور مستمر ومتقدم في مجال تقديم الخدمات الحكومية ، حيث انها شملت خدمات ادارية عدة منها اصدار تصريح عمل جديد واصدار اذن دخول وسداد فواتير الماء والكهرباء ، ودفع المخالفات المرورية ، واصدار تصاريح الاقامة وتجديدها والغائها ، وحجز موعد طبي ، واصدار او تجديد عقد عمل ، كما ان هنالك خدمات من المتوقع ان تزداد وحسب ما يطلبه المواطن .(٨)

اما في العراق فقد تم الاخذ بنظام النافذة الواحدة في مجال الاستثمار وحسب قانون الاستثمار النافذ المرقم ١٣ لسنة ٢٠٠٦ المعدل [٩] ، الا انه لم يتم تنفيذ المشروع وانجاح تفعيل تلك النافذة من اجل منح الفرص الاستثمارية وفق نظام الكتروني حديث وتحقيقا لمتطلبات الحكومة الالكترونية ؛ كما ان دائرة تسجيل الشركات لوزارة التجارة اعلنت منذ ايار للعام الحالي تطبيق نظام النافذة الواحدة حسب توجيهات الحكومة المركزية من اجل تقديم الخدمات الادارية للأفراد واحداث طفرة نوعية في استخدام وسائل التكنلوجيا الحديثة لتقديم الخدمات الإدارية .(١٠)

المطلب الثاني : التنظيم القانوني للنافذة الواحدة

The second requirement: Legal regulation of the single window

ان مسالة حقوق الافراد وحمايتها هي مسألة حساسة لدى معظم دول العالم ، فهي مرتبطة بمبادئ دولية منذ العهديين الدوليين لحقوق الانسان في العام ١٩٤٨ ولحد الان ، وهنالك تجديد للاتفاقيات والمواثيق الدولية من اجل اعلاء وحماية حقوق الافراد داخل الدولة والتمتع بالحقوق والامتيازات حسب ما تنص به الدساتير

والقوانين الداخلية ، ولعل المشرع العراقي افرد فصل كامل في دستور العراق الدائم لعام ٢٠٠٥ يحوي على اكثر من (٣٢) تقر بالحقوق المدنية والسياسية والاجتماعية والثقافية للفرد داخل الدولة ، وان من تلك الحقوق هي الحق بالحصول على الخدمات الادارية الحكومية والتي تتم من خلال الادارة التي وجدت لتحقيق مصالح الافراد والمنفعة العامة.

ان اداء الخدمات الادارية للأفراد بالوسائل التقليدية والروتين الاداري الحالي يقتل طموحات وتطلعات الافراد في الحصول على تلك الحقوق بالمقارنة مع مواطنين في دول متقدمة تكنلوجياً ، والتي تعتمد على نظام النافذة الواحدة في تقديم خدماتها لموطنيها دون جهد او تعب وبالوقت القصير ، وبالتالي فأن الاساس القانوني لتطبيق نظام النافذة الواحدة لم تنص عليه الدساتير بالصورة الصحيحة في بنودها وتضمن النصوص القانونية الدستورية الزام للحكومة على تقديم خدماتها للأفراد وحماية حقوقهم وتطلعاتهم في الحصول على افضل الخدمات الادارية الحكومية وفق النظم الحديثة .

وعند رجوعنا الى التشريعات الداخلية فأننا نجد ان المشرع العراقي قد نص على انشاء تلك النافذة في قانون الاستثمار العراقي كما بينا سابقا ، الا انها بقيت حبر على ورق دون تنفيذ لوجود عراقيل متعددة لتنفيذها والالتزام بخدماتها ، في حين لم يحصل أي تعديل قانوني على قانون وزارة التجارة العراقية ٣٧ لسنة ٢٠١١ و قانون الشركات العراقي رقم (٢١) لسنة ١٩٩٧ المعدل فأخذت دائرة تسجيل الشركات نظام النافذة الواحدة كوسيلة لتقديم خدماتها الادارية في مجال تسجيل الشركات ومنح شهادة التسجيل وتسديد الرسوم وغيرها من الاجراءات الادارية يتم وفق نظام واحد وبصورة قانونية سليمة بعد تحقيق شروط ومتطلبات تلك الخدمات الادارية .

واذا اتخذت الحكومة موقف الصد في تطبيق نظام النافذة الواحدة داخل الدولة بحجة النقص التشريعي فمن الممكن الاستناد الى قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢ والذي لم نرى لحد الان التحرك الجدي والسريع من الحكومة في مجال تطبيقه وتحقيق اهدافه وفق المادة٢ من القانون والتي حدد اهداف القانون في تحقيق الاطار القانوني والاستعمال الوسائل الالكترونية في اجراء المعاملات الالكترونية ومنح الحجية القانونية لها وتعزيز الثقة في صحة المعاملات وسلامتها ، ومنها المعاملات الادارية والمعاملات التجارية ومعاملات الاوراق المالية واي معاملة يتفق اطرافها على تنفيذها في الكترونيا واستثناء البعض من المعاملات الادارية الالكترونية .(١١)

كما نجد ان مجلس القضاء الاعلى اطلق بوابة القضاء الالكترونية من اجل تقديم بعض الخدمات الادارية للأفراد من طلبات لعقد الزواج والحجج الشرعية

وصحة صدور الوثائق والاستعلام على بعض القرارات الصادرة من محكمة التمييز العراقية وغيرها من الخدمات (١٢) ، ومن دون تشريع قانوني او تعديل لنصوص القانون ، وانما عمد على تبسيط الاجراءات الادارية باستخدام وسائل التكنلوجيا الحديثة في تقديم خدماته للأفراد والتخفيف من كاهل المواطن بالرغم من ان بعض الاجراءات قد تتطلب الحضور والمتابعة كمعاملات الروتين التقليدية الا انه قطع شوطا كبيرا في مجال التقدم التكنلوجي واتخاذ نظام النافذة الواحدة كوسيلة في تقديم البعض من خدماته الادارية للأفراد.

وبالتالي فلم تبق أي حجة للحكومة في التأخير بتطبيق نظام النافذة الواحدة والتحجج بالنقص التشريعي وانما هو اجراء قانوني وسليم محمي لا يؤثر على المركز القانوني للإدارة وانما يعمل على تحويل الخدمات الادارية من النظم التقليدية الى النظم التكنلوجية الحديثة وربط نظم المعلومات لمختلف الادارة بنظام الكتروني واحد من اجل سهولة تقديم الخدمات .

المبحث الثاني: مزايا النافذة الواحدة

The second topic: Advantages of single window

ان بناء نظام اداري متطور تدخل فيه وسائل التكنلوجيا الحديثة ، يستطيع من خلاله الفرد طالب الخدمة الادارية ان يحصل عليها دون مراجعات وروتين اداري قاتل ،يحصل على تلك الخدمة دون ان يكون هنالك ضغوط من قبل مانحي تلك الخدمة أي العاملين في جهة الادارة من اجل تحقيق مكاسب شخصية ، دون تأخير او تعقيد في الاجراءات يعتبر بحد ذاته وسيلة من وسائل الادارة الحديثة في تقديم خدماتها للأفراد وتساعد على تطوير وتقدم المجتمع .

على ان تكون للحكومة المواقف الجدية في تفعيل نظام النافذة الواحدة الاستثمارية بصورة قانونية ورسمية وبخطوات جدية وبوسائل تكنلوجية حديثة ، وتظافر كافة الجهود من اجل التفعيل والسير نحو الادارة التكنلوجية الحديثة في تقديم الخدمات للأفراد وتحقيق مستوى عالي ومتقدم فيها ، وليس الاكتفاء بطرحها في القوانين وتشكيلها بالإدارة دون ان يكون لها تفعيل وتنظيم واستقبال ومنح من خلالها للخدمة الادارية ، وانما مجرد شكلية موجودة في جهة الادارة دون أي تفعيل ، فهي تسهم في تراجع الادارة من جهة وعدم الثقة من قبل المواطن بالحكومة والجهة الادارية لعدم الالتزام بتطبيق القانون و تعتبر وسيلة للتحجج من قبل العاملين في القيام بأعمالهم من اجل تحقيق مكاسب شخصية على حساب وظائفهم مما يولد صوراً متعددة من صور الفساد المالي والاداري .

وخير مثال على ذلك ، النافذة الواحدة الاستثمارية ، والتي تمنح من خلال نظام تكنلوجي الفرصة الاستثمارية بعد تحقيق شروط ومتطلبات تلك الفرصة ، فالمستثمر في الوقت الحاضر وعندما يحاول الحصول على الفرصة الاستثمارية ،

ومن خلال تلك النافذة يرتبط ممثلي الدوائر الخدمية المعنية بالأمر بنظام النافذة الواحدة من اجل البت بموافقاتهم ضمن سقف زمني محدد من اجل الاعلان عن تلك الفرصة وفق نظام النافذة الواحدة ومنحها للمستثمر ، وبالتالي فأن الممثلين المرتبطين بالنافذة الواحدة لم يكونوا صاحبي قرار ولم يبتوا بالموافقة على الفرصة الاستثمارية بالقبول او الرفض الا بالرجوع الى مراجعهم العليا ، مما يولد تأخير في الموافقات بحدود ثلاثة الى ستة اشهر والبعض الاخر قد لا يتم الاجابة على تلك الفرص الاستثمارية بالموافقة ، وان عدم وجود سقف زمني للإجابة هو عدم تفعيل نظام النافذة الواحدة بصورة صحيحة و لا توجد أي صلاحية للمندوب المرتبط بالنافذة للبت بالطلبات ضمن المدة ، مما يدفع المستثمر بالمراجعة لغرض الحصول على الموافقات الاصولية والقيام بالأعمال الموكلة لنظام النافذة الواحدة متعرضا بذلك للروتين والبيروقراطية الادارية واشد انواع الفساد الإداري .(١٣)

وبالرغم من السلبيات التي قد تواجه الادارة في مجال تفعيل نظام النافذة الواحدة من اجل تقديم الخدمات الادارية ، والتي يمكن تلافيها بمقترحات الافراد وطلبات الخدمة الا ان للنظام ايجابيات متعددة تخفيف التكاليف والسرعة في الاجراءات والشفافية العالية وسنبينها كما يلي :-

المطلب الاول: السرعة في الخدمات وتخفيض التكاليف

The first requirement: Speed in services and reduction of costs

وتعتبر من اهم وسائل النافذة الواحدة في تقديم افضل الخدمات الادارية للمستفيد هو ترشيق وتبسيط اجراءات العمل الاداري عن طريق عاملين وهما ادارة الوقت وفق فترات زمنية محددة وتقليل اجراءات العمل والروتين الاداري حتى تحقق النافذة الواحدة اهدافها ، والتقليل من اجراءات العمل الروتينية النابعة من تعليمات الادارة العليا والتي يلتزم بها العاملون في الادارة ، مما يشعر الموظف والمواطن بانهم عبيدا لتلك التعليمات والتي هي اصلا لخدمتهم ولابد من الالتزام بها مما يطول في الاجراءات الادارية ولا تحقق متطلبات النافذة الواحدة.(١٤)

حيث نجد ان مواعيد البت بالموافقات الاصولية للفرصة الاستثمارية في نظام النافذة الواحدة والتحضير لها والاعلان عليها والتقديم على تلك الفرصة لحين منحها للمستثمر وردت في قانون الاستثمار العراقي رقم ١٣ لسنة ٢٠٠٦ المعدل ، حيث حدد القانون في المادة (٢٠/ ثانيا / أ) المدة اللازمة لبت المندوب عن الجهات المرتبطة بالنافذة بالموافقة او الرفض مع التسبيب للمشروع الاستثماري ومنح الفرصة الاستثمارية بمدة خمسة عشر يوما ، وفي حال عدم التسبيب مع الرفض فان الهيئة تعتبر تلك موافقة من المندوب وتستطيع تخطي موافقته .

كما ان احلال الانظمة التكنلوجية الحديثة من نظم المعلومات ونظام الحاسب الالي وغيرها من النظم الحديثة محل النظم اليدوي التقليدي ، يحدث نقلة نوعية وتطور في مجال تقديم الخدمات الادارية للجمهور ، وان قلة الوقت بالدرجة الاساس والمجهود في انجاز المعاملة الادارية يعود الى السرعة في تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الالي نتيجة لربط المعلومات بين جهات الادارة وفق نظام الكتروني واحد ، مما يؤدي الى القيام بالأعمال الموكلة اليه بوقت محدد وقصير جدا ، كما ان الانجاز الالكتروني للخدمة يخضع لرقابة اسهل وادق عن رقابة العمل التقليدي مما يولد الوقت في البنت بطلبات الخدمة الإدارية .(١٥)

اما عن تكاليف الخدمات فنجد هنالك فرقا شاسعا بين تكاليف الخدمة في المعاملة التقليدية والتي قد تستهلك كميات كبيرة من الاوراق والمستندات الكتابية ، كما انها تحتاج الى العرض لأكثر من موظف للاطلاع على تلك الاوراق او لاستخراج تلك المستندات فضلا عن ذلك المشاوير التي ترافق تلك الاعمال ، كل ذلك يرفع من تكاليف اداء الخدمة والذي قد يرتفع من ارتفاع اسعار الموارد اللازمة لأداء الخدمة ، وعلى العكس من ذلك فأن نظام الحاسب الالي في تقديم الخدمات الادارية الالكترونية قد يقلل سعر التكلفة ، ويقلل الادوات والاوراق والمشاوير التي قد ترافق تلك الخدمات الادارية كون ان المعنين في الامر جميعهم مرتبطين بنظام الحاسب الالي مما قد يحصل المواطن على خدمته الادارية المطلوبة بأقل التكاليف .(١٦)

اما عن تجارب الدول المتقدمة في مجال تطبيق نظام النافذة الواحدة والحكومة الالكترونية نجد ان الولايات المتحدة الامريكية قد وفرت ما يقارب ٧٠ % من تكاليف المعاملة الادارية بالوسائل الالكترونية بعدما كانت بالوسائل التقليدية للإدارة ، فنجد ان هنالك خدمات ادارية في بعض الولايات كولاية اريزونا في مجال تجديد الرخص كانت تكلفتها (٧ دولار) واصبحت بالوسائل التكنلوجية الحديثة (٢دولار) ، كما انخفضت في ولاية الاسكا خدمات تسجيل السيارات من (٧٥,٧ دولار) الى (٠,٩١ دولار فقط) باستخدام وسائل التكنلوجيا الحديثة .(١٧)

ان الاخذ بنظام النافذة الواحدة يحد من التعقيدات الادارية التقليدية في الوقت السائد ، فقد يتم طلب خدمة ادارية معينة ، لنفرض خدمة الحصول على اجازة بناء فتبدأ من دائرة البلدية في المنطقة التي تسكن بها من حيث تقديم السندات والمستمسكات وخرائط البناء ، الا انك لم تمنح الاجازة الا بالمرور في كافة دوائر المحافظة وختم الاستمارة من كل دائرة واخذ عدم ممانعتها وارجاعها الى الدائرة الاصلية لغرض الحصول على الاجازة وهذا يستغرق الوقت والجهد والتكاليف ، وبالتالي فأن ربط تلك الخدمة بواسطة نظام النافذة الواحد يغني يحد من التعقيدات ويقلل التكاليف ويسرع في انجاز تلك الخدمة .

المطلب الثاني: الشفافية الادارية والحد من الفساد الإداري
The second requirement: Administrative transparency and reducing administrative corruption

ان الشفافية الادارية تعني بالمعنى الواسع اتاحة المعلومات امام الجمهور للاطلاع عليها ولكي يتم معرفة وفهم ما يصدر من قرارات صادرة عن تلك الجهة ، اما الشفافية الادارية في تعني ان تعمل جهة الادارة بشكل مكشوف امام الرأي العام ليتم مراقبة ومتابعة اعمال الادارة وابتعادها عن هدر المال العام او أي مخالفات متعلقة بالفساد الاداري او المالي .(١٨)

ويعد تطبيق نظام النافذة الواحدة من اهم طرق تعزيز الشفافية الادارية في العمل و وسيلة فعالة للحد من جرائم الفساد الاداري ، حيث انها تعزز مفهوم اطلاع الجمهور على كافة المعلومات والوثائق الادارية التي تنفع الجمهور من خلال وسائل التكنولوجيا ومن السهولة جدا الحصول عليها متلافي الجهد والوقت الطويل والروتين الاداري القاتل في سبيل الحصول على تلك الوثائق من جهة الادارة التقليدية .(١٩)

وبالتالي فأن الشفافية الادارية تعني ، المصداقية ، والافصاح ، والوضوح ، والمشاركة ، وهو ما تحققه النافذة الواحدة ، ويأتي ذلك من خلال اوامر نظام النافذة الواحدة في الحال على متطلبات الحصول على الخدمة ، كربط الاوراق والوثائق الاصولية واي متطلب لمنح الخدمة ، وفي حال عدم ربط تلك المتطلبات ولو لفقرة واحدة سوف يؤشر النظام على ذلك بالخطأ ، وبالتالي يلتزم طالب الخدمة بالاطلاع على تعليمات تحقق ذلك الشرط وربط المستمسك الاصولي لتحقيق اغراض ومتطلبات النظام ومن اجل منح الخدمة الادارية بكل شفافية وحيادية ، دون ان يشعر بأن هنالك عراقيل من قبل الادارة او العاملين صاحبت طلب منح الخدمة الادارية .

ان تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق السليم لنظام النافذة الواحدة يحد وبدرجة عالية جدا من تحقق أي صورة من صور الفساد الاداري ، وهو مشكلة المجتمعات في وقتنا الحاضر ، فالفساد الاداري آفة مجتمعية ، عرفتها المجتمعات الإنسانية ، وعانت منها منذ ظهور الإنسان على وجه البسيطة وحتى يومنا هذا ، وهي اليوم موجودة في كافة المتجمعات الغنيّة منها والفقيرة، و المتعلمة و الأمّيّة، القويّة والضعيفة . فظهورها واستمرارها مرتبط برغبة الإنسان في الحصول على مكاسب مادية ، أو معنوية، يعتقد في نفسه أنه ليس له حق فيها ولذلك يسعي إليها ، ولذا فهو يلجأ إلى وسائل غير سويّة للوصول لها، منها اقصاء من له أحقّيّة فيها ، ومنها أيضا الحصول عليها عن طريق الرشوة ، أو بالوصول الى من بيده الأمر عن طريق آخر هو المحسوبية ، والواسطة عند ذوي الشأن. لقد جاهدت الكثير

من المجتمعات الحديثة للتخلص في آفة الفساد الإداري والعقاب المشين عليها ؛ لأنها تكون عقبة في سبيل التطور السليم والصحيح لتلك المجتمعات (٢٠) ؛ لذا اعتبر ارتفاع مؤشر الفساد الإداري في أي مجتمع كدليل على تأخُر البلد ، وتدني فعالية الرقابة الحكومية ، وضعف القانون وغياب التشريعات الفعّالة فيه ، في الوقت الذي اعتبر فيه انخفاض مؤشر الفساد كدليل على تقدّم البلاد ، و قوة القانون ، وهيبته وفعالية التشريعات ، ووجود رقابة فاعلة ومؤثرة فيه .(٢١)

والفساد هو استغلال الموظف العام لموقع عمله وصلاحياته للحصول على كسب غير مشروع أو منافع شخصية يحققها بطريقة غير مشروعة ، أو أنه سلوك غير رسمي و غير شرعي تفرضه ظروف معينة وتساعد عليه ، ويقتضيه التحول الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والثقافي. كذلك يعرَّف على أنه سلوك ينطوي على قيام الشخص باستغلال مركزه وسلطته، في مخالفة القوانين واللوائح والتعليمات ؛ لتحقيق منفعة لنفسه أو لذوبه من الأقارب والأصدقاء والمعارف وذلك على حساب المصلحة العامة (٢٢) ، وان هذا الاستغلال وان كان يتواجد في طلب الخدمات الادارية بالصورة التقليدية قد ينعدم او يتلاشى ويختفي في حال تحول الادارة الى استخدام النظم الحديثة في تقديم الخدمات الادارية واستخدام نظام النافذة الواحدة لتقديم الخدمة او بالاشتراك بالنظام الاساسي وفق الاليات والانظمة المعلوماتية الحديثة .

الخاتمة

من خلال البحث في اهمية النافذة الواحدة في تقديم الخدمات الادارية للأفراد توصلنا الى نتائج وتوصيات تتمثل بما يلي :-

اولا : النتائج .

١- ان النافذة الواحدة تعد من اهم اساليب الادارة الحديثة في اتمام الاعمال الادارية في مجال منح الخدمات الادارية الحكومية بصورة متطورة وحديثة وتقضي على اجراءات الادارة التقليدية والروتين الاداري القاتل ، فهو يقوم على مقومات الوضوح والافصاح والتحسين المستمر للخدمات بناء على طلب ورغبات الافراد في الحصول على الخدمات الادارية .

٢- لا يوجد تنظيم قانوني من اجل السير قدما نحو تطبيق النظام وانما تمت الاشارة الى هكذا انظمة متطورة في بعض القوانين منها قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢ وقانون الاستثمار العراقي رقم ١٣ لسنة ٢٠٠٦ المعدل الا ان تطبيقه على ارض الواقع لم يتم لقلة الامكانات وعدم الجدية من قبل الحكومة في انتهاج مسار الدول المتقدمة في الاخذ بنظام النافذة الواحدة من اجل تقديم الخدمات الحكومية للافراد .

٣- ان نظام النافذة الواحدة وسيلة متطورة وحديثة تحقق مستوى عالي من الشفافية الادارية وتحد بالدرجة الاساس من كافة اشكال الفساد الاداري التي قد تحصل نتيجة الروتين الاداري التقليدي بين المواطن والموظف نتيجة طلب الخدمة الادارية ، وكذلك تعد وسيلة فعالة في وترشيق وتبسيط اجراءات العمل وتلافي العديد من المتطلبات والمراجعات الروتينية في طلب الخدمة الادارية ، فهي تخفف من كاهل المواطن بالدرجة الاساس والادارة التي قد تسعى الى التطور المستمر والمتجدد في مستوى الخدمات المقدمة .

ثانيا :- التوصيات .

١- تكاتف وتظافر الجهود للسلطة التشريعية في اجراء التعديلات القانونية الخدمية للأفراد او اصدار تشريعات قانونية جديدة بما يضمن تكوين مركز للنافذة الواحدة لتقديم الخدمات الادارية الحكومية للأفراد ، والرقابة على المؤسسات الحكومية والحكومة من اجل تقديم مستوى عالي من تلك الخدمات وفق الانظمة التكنلوجية الحديثة .

٢- تظافر الجهود الحكومية لانتهاج مسار الدول المتقدمة في الاخذ بنظام النافذة الواحدة في تقديم الخدمات الادارية وتفعيل تلك الانظمة في كافة الوزارات وربطها بنظام واحد ولو للبعض القليل من الخدمات ومن ثم التوسع في تلك الخدمات حسب متطلبات الافراد والاقبال المتزايد على تلك الخدمات لعل ابرزها دفع الرسوم والغرامات والحصول على الشهادات والسندات البسيطة وغيرها من المتطلبات الادارية البسيطة .

٣- عقد مذكرات تفاهم مع دول متقدمة في مجال النافذة الواحدة من حيث نقل تلك التجربة وتطبيقها وارسال كوادر من قبل الحكومة من اجل تدريبهم وتطبيق تلك التجربة داخل الدولة بما يحقق طموحات وتطلعات الافراد ويؤمن مصالحهم وحقوقهم .

قائمة الهوامش

[1] القريشي ، عمر موسى جعفر ، أثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الاداري ، رسالة ماجستير ، جامعة النهرين – كلية الحقوق ، بغداد ، ٢٠١٢ ، ص ١٢ .

[2] الملا ، عبد الرحمن مصطفى و الياسري ، مها طالب نوح ، دور الحكومة الالكترونية في الاداء المؤسسي ، بحث منشور ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة بغداد – كلية الادارة والاقتصاد ، العدد ١٠٩ ، المجلد ٢٤ ، ٢٠١٧ ، ص ٧٠ ؛ وكذلك ينظر : بن يونس ، عمر محمد ، المجتمع المعلوماتي والحكومة الالكترونية مقدمة الى العالم الافتراضي وقانونه ، ط٢ ، مكتبة عبد الحميد شوهان العامة ،عمان ، ٢٠٠٤ ، ص ١٩٩ .

[3] الفضل ، مؤيد عبد الحسين و الرماحي ، حنان عبد الامير ، دور النافذة الواحدة في استقطاب الاستثمار الاجنبي والمحلي ، بحث منشور ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة الكوفة – كلية الادارة والاقتصاد ، العدد ٢ ، المجلد ٩ ، السنة ١١ ، ٢٠١٥ ، ص ١٤٧ .

[4] لمزيد من التفاصيل انظر : الشمري ، انتظار احمد و احمد ، محمد شهاب ، تأثير مركز خدمة النافذة الواحدة في تسويق الخدمات دراسة مقارنة ، بحث منشور ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة واسط – كلية الادارة والاقتصاد ، العدد ٢٨ ، الجزء الثاني ، ٢٠١٨ ، ص ٤٤ ؛ وكذلك : مركز خدمة النافذة الواحدة ، ورقة بحثية في ادارة الموارد البشرية الاستراتيجية ، الموقع الالكتروني للجامعة المستنصرية ، اخر زيارة للموقع ١٥ /٢٠٢٣/٦ .

https://uomustansiriyah.edu.iq/media/lectures

(5) David Cameron British, Barry O'Farrell, Transforming the citizen experience One Stop Shop for public services 2012:7 & John, Frank, Amanda, and Kirsty ,"Critical Factors in the Success of One Stop Shops as a Model of Service Delivery within Rural Locations" 2007:32 .

نقلا عن : الفضل ، مؤيد عبد الحسين و الرماحي ، حنان عبد الامير ، اعلاه ، ص ١٤٩ .

(6) السيد بيضون ، روان محمد رضا ، دور نموذج النافذة الواحدة في تحسين جودة أداء الخدمة ، بحث منشور ، مجلة البحوث المالية والتجارية ، جامعة بورسعيد – كلية التجارة ، المجلد (٢٢) ، العدد الثالث ، يوليو ٢٠٢١ ، ص ١٤٢٧ .

(7) السيد خطاب ، محمد جلال محمد و بديوي ، شيماء امين ، متطلبات تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية في ضوء التجارب الدولية ، بحث منشور ، مجلة البحوث المالية والتجارية ، جامعة بورسعيد – كلية التجارة ، المجلد (١٨) ، العدد الثاني ، الجزء الأول ، ٢٠١٧ ، الصفحات ٧ و ١٢ .

(8) لمزيد من التفاصيل انظر : البوابة الرسمية لحكومة دولة الامارات العربية المتحدة ، اخر زيارة للموقع ٢٠٢٣/٦/١٦ .

https://u.ae/ar-AE/information-and-services#/

(9) المادة (٢٠) من قانون الاستثمار رقم ١٣ لسنة ٢٠٠٦ المعدل : (اولا – تقوم الهيئة بإصدار اجازة الاستثمار من خلال انشاء نافذة واحدة تضم مندوبين مخولين من الوزارات و الجهات ذات العلاقة . الخ)

(10) لمزيد من التفاصيل انظر : نظام النافذة الواحدة ، دائرة تسجيل الشركات – وزارة التجارة العراقية ، اخر زيارة للموقع ٢٠٢٣/٦/١٦ .

https://tasjeel.mot.gov.iq/newtasjeel/

(11) المادة (٣) من قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢ : (اولا : تسري احكام هذا القانون على :ا. المعاملات الالكترونية التي ينفذها الاشخاص الطبيعيون او المعنويون ، ب. المعاملات التي يتفق اطرافها على تنفيذها بوسائل الكترونية ، جـ . الاوراق المالية والتجارية الالكترونية .

ثانيا: لا تسري احكام هذا القانون على ما ياتي : ا. المعاملات المتعلقة بمسائل الاحوال الشخصية والمواد الشخصية

ب. انشاء الوصية والوقف وتعديل احكامهما ، جـ . المعاملات المتعلقة بالتصرف بالاموال غير المنقولة بما في ذلك الوكالات المتعلقة بها وسندات ملكيتها وانشاء الحقوق العينية عليها باستثناء عقود الايجار الخاصة بهذه الاموال .

د. المعاملات التي رسم لها القانون شكلية معينة ، هـ . اجراءات المحاكم والاعلانات القضائية والاعلانات بالحضور و اوامر التفتيش واوامر القبض والاحكام القضائية ، و- اي مستند يتطلب القانون توثيقه بوساطة الكاتب العدل .

(12) لمزيد من التفاصيل انظر : بوابة القضاء الالكترونية ، مجلس القضاء الاعلى ، اخر زيارة للموقع ٢٠٢٣/٦/٢٠ .

https://e-court.hjc.iq/

(13) لقاء مكتوب مع مدير قسم النافذة الواحدة – هيئة الاستثمار المهندس عماد احمد فرهود ، العراق ، ٢٠٢٣/٥/٢٦

(14) الفضل ، مؤيد عبد الحسين و الرماحي ، حنان عبد الامير ، المصدر السابق ، ص ١٤٢ وما بعدها .

(15) القريشي ، عمر موسى جعفر ، المصدر السابق ، ص ٤٥ .

(16) مطر ، عصام عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، ط١ ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، ٢٠٠٨ ، ص ٥٦ .

(17) القريشي ، عمر موسى جعفر ، المصدر السابق ، ص ٤٦ .

(18) حماد ، رافد محمد و اسود ، عبد رزيج ، الشفافية الادارية في العراق واقعها وطرق تعزيزها ، بحث منشور ، مجلة جامعة الانبار للعلوم القانونية والسياسية ، جامعة الانبار – كلية القانون والعلوم السياسية ، المجلد الثاني ، العدد الثاني ، الجزء الاول ، تموز ، ٢٠٢٢ ، ص ٢٨٣ .

(19) علي ، توركان ابراهيم ، الحكومة الالكترونية واثرها على ابرام العقود الالكترونية ، بحث منشور ، مجلة كلية القانون والعلوم السياسية ، جامعة كركوك ، العدد التاسع والثلاثون ، المجلد العاشر ، ٢٠٢١ ، ص ٤٤٧ .

(20) احمد ، عمر جبار ، ظاهرة الفساد الاداري ودور الهيئات الرقابية في مكافحتها ، ط١ ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، لبنان ، ٢٠١٩ ، ص ١٧ .

(21) عبد اللطيف ، سامر مؤيد ، نحو استراتيجية فاعلة لمكافحة الفساد الإداري في العراق، مجلة رسالة الحقوق، كلية القانون، كربلاء، العدد ١، السنة ٦ ،٢٠١٤ ، ص ١١٦ .

(22) بوادي ، حسنين المحمدي ، الفساد الإداري لغة المصالح، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٨، ص ١٣.

المصادر

اولا: الكتب .

ا. أفندي ، عطية حسين ، اتجاهات جديدة في الإدارة العامة ، دار النهضة العربية، القاهرة ٢٠٠١.

II. احمد ، عمر جبار ، ظاهرة الفساد الاداري ودور الهيئات الرقابية في مكافحتها ، ط١ ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، لبنان ، ٢٠١٩ .
III. بن يونس ، عمر محمد ، المجتمع المعلوماتي والحكومة الالكترونية مقدمة الى العالم الافتراضي وقانونه ، ط٢ ، مكتبة عبد الحميد شوهان العامة ،عمان ، ٢٠٠٤ .
IV. بوادي ، حسنين المحمدي ، الفساد الإداري لغة المصالح، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٨ .
V. مطر ، عصام عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، ط١ ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، ٢٠٠٨ .

ثانيا : الرسائل والاطاريح .

I. القريشي ، عمر موسى جعفر ، أثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الاداري ، رسالة ماجستير ، جامعة النهرين – كلية الحقوق ، بغداد ، ٢٠١٢ .
II. عبد اللطيف ، سامر مؤيد ، نحو استراتيجية فاعلة لمكافحة الفساد الإداري في العراق، مجلة رسالة الحقوق، كلية القانون، كربلاء، العدد ١، السنة ٦ ،٢٠١٤ .

ثالثا : البحوث والدوريات .

I. السيد بيضون ، روان محمد رضا ، دور نموذج النافذة الواحدة في تحسين جودة أداء الخدمة ، بحث منشور ، مجلة البحوث المالية والتجارية ، جامعة بورسعيد – كلية التجارة ، المجلد (٢٢) ، العدد الثالث ، يوليو ٢٠٢١ .
II. السيد خطاب ، محمد جلال محمد و بديوي ، شيماء امين ، متطلبات تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية في ضوء التجارب الدولية ، بحث منشور ، مجلة البحوث المالية والتجارية ، جامعة بورسعيد – كلية التجارة ، المجلد (١٨) ، العدد الثاني ، الجزء الأول ، ٢٠١٧ .
III. الشمري ، انتظار احمد و احمد ، محمد شهاب ، تأثير مركز خدمة النافذة الواحدة في تسويق الخدمات دراسة مقارنة ، بحث منشور ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة واسط – كلية الادارة والاقتصاد ، العدد ٢٨ ، الجزء الثاني ، ٢٠١٨ .
IV. الفضل ، مؤيد عبد الحسين و الرماحي ، حنان عبد الامير ، دور النافذة الواحدة في استقطاب الاستثمار الاجنبي والمحلي ، بحث منشور ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة الكوفة – كلية الادارة والاقتصاد ، العدد ٢ ، المجلد ٩ ، السنة ١١ ، ٢٠١٥ .
V. الفكيكي ، علي محمود ، نحو بيئة استثمارية جاذبة ، بحث منشور ، مجلة المنصور ، كلية المنصور الجامعة ، العدد ١٤، الجزء الثاني ، ٢٠١٠ .
VI. الملا ، عبد الرحمن مصطفى و الياسري ، مها طالب نوح ، دور الحكومة الالكترونية في الاداء المؤسسي ، بحث منشور ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة بغداد – كلية الادارة والاقتصاد، العدد ١٠٩ ، المجلد ٢٤ ، ٢٠١٧ .
VII. حماد، رافد محمد و اسود ، عبد رزيج ، الشفافية الادارية في العراق واقعها وطرق تعزيزها ، بحث منشور، مجلة جامعة الانبار للعلوم القانونية والسياسية ، جامعة الانبار – كلية القانون والعلوم السياسية، المجلد الثاني، العدد الثاني ، الجزء الاول ، تموز ، ٢٠٢٢ .
VIII. علي، توركان ابراهيم، الحكومة الالكترونية واثرها على ابرام العقود الالكترونية ، بحث منشور ، مجلة كلية القانون والعلوم السياسية، جامعة كركوك، العدد التاسع والثلاثون، المجلد العاشر ، ٢٠٢١.

رابعا : القوانين .

I. دستور العراق الدائم لعام ٢٠٠٥ .
II. قانون الاستثمار العراقي رقم ١٣ لسنة ٢٠٠٦ المعدل .
III. قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢ .

خامسا : المواقع الالكترونية .

I. البوابة الرسمية لحكومة دولة الامارات العربية المتحدة .
https://u.ae/ar-AE/information-and-services#/
II. بوابة القضاء الالكترونية ، مجلس القضاء الاعلى .https://e-court.hjc.iq
III. مركز خدمة النافذة الواحدة ، ورقة بحثية في ادارة الموارد البشرية الاستراتيجية ، الموقع الالكتروني للجامعة المستنصرية
https://uomustansiriyah.edu.iq/media/lectures.
IV. نظام النافذة الواحدة ، دائرة تسجيل الشركات – وزارة التجارة العراقية
https://tasjeel.mot.gov.iq/newtasjeel/.

سادساً : اللقاءات .

I. لقاء مكتوب مع مدير قسم النافذة الواحدة – هيئة الاستثمار المهندس عماد احمد فرهود ، العراق ، بتاريخ ٢٠٢٣/٥/٢٦.

سادسا : المصادر الاجنبية .

I. David Cameron British, Barry O'Farrell, Transforming the citizen experience One Stop Shop for public services 2012 .
II. John, Frank, Amanda, and Kirsty ,"Critical Factors in the Success of One Stop Shops as a Model of Service Delivery within Rural Locations" 2007 .

دور الموازنات التخطيطية في التخطيط والرقابة وتقويم الاداء

The role of planning budgets in planning, control and performance evaluation

م.د حيدر حمزة محمد حسين
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية

المستخلص
يهدف هذا العمل إلى تسليط الضوء على أهمية توظيف الموازنات التخطيطية في عمليات التخطيط والمتابعة وقياس الأداء، بالإضافة إلى معرفة مدى التزام المؤسسات باستخدام هذه الموازنات وأهمية مشاركة كافة الأقسام في إعدادها. وتتمحور أهداف البحث حول دراسة مستوى الالتزام بتطبيق الموازنات التخطيطية واستخدام المبادئ والأسس العلمية في عملية التخطيط من خلال هذه الموازنات، فضلاً عن توفر البيانات اللازمة والتعاون بين أعضاء الأقسام لضمان نجاح إعداد الموازنات التخطيطية. كما يتضمن البحث متابعة نتائج هذه الموازنات من خلال تحليل النتائج وتقييم الأداء عبر مقارنة النتائج الفعلية بما هو مخطط له في الموازنة التخطيطية التي تم تنفيذها.
وفي هذا السياق، ظهرت فكرة الموازنات التخطيطية كخطة مالية استباقية تُستخدم كوسيلة للتخطيط والرقابة وقياس الأداء وتوجيه موارد المؤسسة لتحقيق الاستغلال الأمثل. إذ تُعتبر الموازنة التخطيطية أحد الأساليب التي تتيح التنبؤ المسبق بمشكلات المستقبل وإيجاد حلول مناسبة لها بأقل التكاليف الممكنة.
ولضمان تحقيق الرقابة الفعالة بدقة، كان لا بد من مقارنة التكاليف المحققة بتلك المُخطَّط لها (الموازنات الثابتة)، ولتحديد الفروقات بين القيم الفعلية والتقديرية، تم الاعتماد على ما يُسمى بالموازنة المرنة "Flexible Budget" كأداة تحليلية تكشف الانحرافات وتفسر أسبابها، سواء الناجمة عن عدم الدقة في تقدير معدلات الإنتاج أو تلك المتعلقة بتقلبات الأسعار بسبب صعوبة التنبؤ بالعوامل المؤثرة على تغير أسعار المنتجات مستقبلاً.
ونظراً للأهمية البالغة لتطبيق الموازنات التخطيطية في عمليتي التخطيط والرقابة على مدخلات الإنتاج، فقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مدى حرص المؤسسات على توظيف الموازنات التخطيطية في التخطيط والضبط وتقييم الأداء، ومدى

اتساق الممارسات التطبيقية لأنظمة الموازنات مع الأسس والنظريات المحاسبية الحديثة في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية : الموازنات التخطيطية ، تقويم الاداء ، الرقابة

Abstract

This research aims to highlight the importance of employing planning budgets in planning, monitoring, and performance measurement processes. It also aims to examine the extent to which organizations adhere to these budgets and the importance of involving all departments in their preparation. The research objectives revolve around examining the level of commitment to implementing planning budgets and the use of scientific principles and foundations in the planning process through these budgets. It also focuses on the availability of necessary data and cooperation among department members to ensure the successful preparation of planning budgets. The research also includes monitoring the results of these budgets through analyzing results and evaluating performance by comparing actual results with those planned in the implemented planning budget.

In this context, the concept of planning budgets emerged as a proactive financial plan used as a means of planning, monitoring, measuring performance, and directing the organization's resources for optimal utilization. Planning budgets are considered one of the methods that enable advance prediction of future problems and finding appropriate solutions at the lowest possible cost. To ensure effective and accurate control, actual costs must be compared to those planned (fixed budgets). To identify differences between actual and estimated values, the so-called "flexible budget" was used as an analytical tool to detect deviations and explain their causes, whether resulting from inaccurate production rate estimates or price fluctuations due to the difficulty of predicting factors affecting future product price changes.

Given the critical importance of implementing planning budgets in the planning and control processes of production inputs, this study aimed to highlight the extent to which organizations are keen to employ planning budgets in planning, control, and performance evaluation, and the extent to which the applied practices of budget systems are consistent with modern accounting principles and theories in this field.

Keywords: planning budgets, performance evaluation, control