ISSN: 2519 – 6138 (Print)
E-ISSN: 2663 – 8983(On Line)

TUJR
مجلة جامعة تكريت للحقوق
Tikrit University Journal for Rights

IRAQI Academic Scientific Journals
العراقية المجلات الاكاديمية العلمية

Tikrit University Journal for Rights
Journal Homepage : http://tujr.tu.edu.iq/index.php/t

كلية القانون
College of Law

The Comparative Legal Framework of Islamic and Conventional Banking Systems

Assistant Lecturer. Abeer Ajmi Ghanim

College of Law, Tikrit University, Salahaddin, Iraq
abeerajme1984@gmail.com

Article info.

Article history:
- Received 1March 2026
- Accepted 13 April 2026
-Available online 1 June 2026

Keywords:
- E-Government
- Public Utilities
- Digital Administration
- Legal Framework
- Administrative Organization
-Digitalization
- Digital Services
- Technological Transformation

Abstract: The research aims to examine the role of e-government in modernizing public utilities and improving their administrative and service performance. It focuses on the conceptual framework of e-government in terms of its definition, principles, and dimensions. The study also addresses its main objectives in the management of public utilities, including enhancing operational efficiency, improving the quality of services, increasing transparency and accountability, and reducing traditional bureaucracy that has long hindered the effectiveness of governmental performance. The research further relies on a comparative analysis of Arab and international experiences in the implementation of e-government, with particular attention to the challenges facing its adoption, such as data protection, cybersecurity, and the need to adapt existing legislation to digital transformations. The study concludes that e-government represents an effective strategic tool for developing public utilities, provided that clear legislation, flexible organizational structures, and qualified human resources are available. It also finds that integrating e-government into the management of public utilities is not merely a technical transformation; rather, it constitutes a strategic shift that links technology, law, and modern administration, thereby contributing to the modernization of governmental work and the promotion of transparency and accountability.

, © 2023 TUJR, College of Law, Tikrit University

دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العامة

م.م عبير عجمي غانم

كلية القانون، جامعة تكريت ، صلاح الدين، العراق

abeerajme1984@gmail.com

معلومات البحث :

تواريخ البحث:
- الاستلام : ١ / اذار/ ٢٠٢٦
- القبول : ١٣ / نيسان/ ٢٠٢٦
- النشر المباشر: ١/حزيران /٢٠٢٦

الكلمات المفتاحية :
- الحكومة الإلكترونية
- المرافق العامة
- الإدارة الرقمية
- الإطار القانوني
- التنظيم الإداري
- الرقمنة
- الخدمات الرقمية
- التحول التكنولوجي.

الخلاصة: يهدف هذا البحث إلى دراسة دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العامة وتحسين أدائها الإداري والخدماتي ويركز البحث على الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية، من حيث تعريفها ومبادئها وأبعادها، كما يتناول أهدافها الأساسية في إدارة المرافق العامة، بما يشمل تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة الشفافية والمساءلة، وتقليل البيروقراطية التقليدية التي كانت تمثل عائقاً أمام فعالية الأداء الحكومي. ويستند البحث إلى دراسة مقارنة للتجارب العربية والدولية في تطبيق الحكومة الإلكترونية، مع التركيز على التحديات التي تواجه تبنيها، مثل حماية البيانات، الأمن السيبراني، ومواءمة التشريعات القائمة مع التحولات الرقمية.

وتوصل الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية تمثل أداة استراتيجية فعالة في تطوير المرافق العامة، شرط توفر تشريعات واضحة، وبنية تنظيمية مرنة، وكوادر بشرية مؤهلة، ويخلص البحث إلى أن دمج الحكومة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة ليس مجرد تحويل تقني، بل يمثل تحوّلًا استراتيجيًا يربط بين التكنولوجيا والقانون والإدارة الحديثة، بما يسهم في تحديث العمل الحكومي وتحقيق الشفافية والمساءلة.

© ٢٠٢٣, كلية القانون، جامعة تكريت

المقدمة: أولاً: التعريف بموضوع البحث

شهد العالم خلال العقدين الأخيرين تحولات كبيرة في طريقة إدارة المرافق العامة، حيث أصبح الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية ونظم المعلومات الحديثة ضرورة ملحة لتعزيز كفاءة الدولة ورفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين إن الحكومة الإلكترونية تمثل أحد أبرز هذه التحولات، إذ تعكس تطور النظم الإدارية والتشريعية بما يتوافق مع متطلبات العصر الرقمي، ويهدف إلى تحقيق التكامل بين الأداء الحكومي وتلبية احتياجات المواطنين بطريقة فعالة وشفافة[١].

وقد أثبتت تجارب عدة دول عربية وأجنبية أن تبني الحكومة الإلكترونية يسهم بشكل ملموس في تحسين تقديم الخدمات العامة، وتقليل الهدر الإداري، وضمان الوصول السلس للمعلومات والخدمات دون الحاجة إلى التنقل الميداني، ما يعزز من مشاركة المواطنين في صنع القرار وتحقيق التنمية المستدامة[٢].

[١] أحمد عبد الظاهر، الحكومة الإلكترونية وإدارة المرافق العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٤، ص ١٢٣.

[٢] محمود نجيب حسني، الإدارة العامة الرقمية: الأسس والتطبيقات، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٠، ص ١٤٥.

تعتبر المرافق العامة جوهرية في حياة المجتمع، فهي تشمل الخدمات الصحية، التعليمية، والنقل، والإسكان، والبيئة، والطاقة، وغيرها من القطاعات الحيوية التي تمس حياة الأفراد اليومية، ومع تطور الحكومة الإلكترونية، أصبحت هذه المرافق تعتمد على نظم معلومات متقدمة لتسهيل الإجراءات، وتحسين الرقابة، وضمان جودة الخدمات إذ يمكن للمواطنين من خلال منصات رقمية إجراء معاملاتهم الإدارية والمالية، تقديم الشكاوى، متابعة الطلبات، والحصول على المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب، مما يقلل من البيروقراطية التقليدية ويزيد من كفاءة الموارد البشرية والإدارية.

وتستند الحكومة الإلكترونية على مجموعة من المبادئ الأساسية، أهمها الشفافية، والمساءلة، وحماية البيانات، وضمان حقوق المستخدمين في الحصول على الخدمات بشكل عادل ومنظم كما أن تطوير البنية التحتية الرقمية في المرافق العامة يعزز من قدرة الدولة على مواجهة التحديات المعاصرة، بما في ذلك الأمن السيبراني، وحماية الخصوصية، وضمان استمرارية الخدمات، وقد جاء دور التشريعات والقوانين العربية والدولية في تنظيم هذا التحول، حيث أكدت على أهمية تطوير التشريعات المتعلقة بالمعاملات الرقمية وحماية البيانات، بما يضمن حقوق المواطنين ويحدد مسؤوليات الجهات الحكومية بشكل واضح.

أهمية البحث

تبرز أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على الدور المحوري للحكومة الإلكترونية في تحسين جودة المرافق العامة، بما يعزز الشفافية، ويحد من البيروقراطية، ويرفع كفاءة الأداء الحكومي، مما يجعل البحث ذا قيمة علمية وعملية في تطوير النظم الإدارية الحديثة.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحديد أثر الحكومة الإلكترونية على تطوير المرافق العامة، تقييم كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين، تحليل التحديات القانونية والتنظيمية، واقتراح حلول عملية لتعزيز الأداء الحكومي الرقمي وتحقيق الإدارة الذكية.

إشكالية البحث

تواجه الدول تحديات كبيرة في إدماج الحكومة الإلكترونية ضمن المرافق العامة، سواء من الناحية القانونية أو الإدارية، حيث تتباين قدرة الجهات الحكومية على تطبيق النظم الرقمية بشكل فعال، السؤال الرئيسي: كيف تسهم الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العامة وتحسين جودة الخدمات؟ أسئلة فرعية:

١-ما الأطر القانونية والتنظيمية لضمان فعالية الحكومة الإلكترونية؟

٢-ما التحديات والإشكاليات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة؟

منهجية البحث

يعتمد البحث على المنهج التحليلي لاستقراء التجارب والممارسات القانونية والإدارية، والمنهج المقارن لمقارنة التجارب الدولية والعربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة، بما يساعد على تحديد أفضل الممارسات والاستفادة منها في تطوير النظم الوطنية.

خطة البحث

يتناول البحث دور الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة من خلال مبحثين رئيسيين، كل مبحث يتفرع إلى مطلبين المبحث الأول سيركز على الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية وأهدافها، والمبحث الثاني سيحلل الجوانب القانونية والتنظيمية، بالإضافة إلى التحديات التي تواجه تطبيقها، مع تقديم نتائج وتوصيات عملية في ختام كل مطلب.

المبحث الأول
الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية ودورها في المرافق العامة

إن كافة المنظمات تسعى إلى اللحاق بالتطورات المجتمعية والبيئية المختلفة وذلك بتحسين ورفع أدائها كماً ونوعاً، من خلال استغلال منجزات الفكر الإنساني، إذ تُعدُّ الحكومة الإلكترونية من أهم المفاهيم الإدارية التي تسعى الى إحداث التغيير بالمنظمات وجعلها تتماشى مع التطورات المعاصرة، ونحو تحول للعمل الإلكتروني الذي يقوم على التقنيات الرقمية، والتي شكلت القاعدة الرئيسة لبزوغ عصر الثورة المعلوماتية الذي نعيشه الآن[١].

فالحكومات حول العالم تتسابق لإقامة ما يسمى بالحكومة الإلكترونية، ففي كل منطقة من العالم سواء أكانت من الدول النامية أو من الدول الصناعية المتقدمة، فالحكومات الوطنية تضع على الخط المباشر المعلومات الحرجة ، وتستخدم الآلية لتبسط الإجراءات والعمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل إلكترونياً مع مواطنيها، وبالتالي فقد شكل مفهوم الحكومة الإلكترونية محور إستراتيجية النهوض بالعمل الحكومي وغير الحكومي في كافة دول العالم، وهذا يعني التحول الجذري في المفاهيم الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والتسويقية وعلاقة المواطن والمؤسسات بعضها مع بعضها الآخر، **وبناءً على ما تقدم يقع علينا لزاماً تسليط الضوء على نشأة الحكومة الإلكترونية وتطورها وأهدافها ومزاياها من خلال تقسيم هذا المبحث الى مطلبين حيث سيكون المطلب الأول عن مفهوم الحكومة الإلكترونية بينما المطلب الثاني سيتناول أهداف الحكومة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة.**

المطلب الأول
مفهوم الحكومة الإلكترونية

قد يختزل البعض مفهوم الحكومة الإلكترونية في مجرد استخدام الحواسيب والتقنيات الرقمية الحديثة داخل الجهات الحكومية لأداء الأعمال الروتينية أو لتحسين الإنتاجية الداخلية، غير أن هذا التصور يظل ناقصاً مقارنة بما تمثله الحكومة الإلكترونية في الواقع المعاصر فهي ليست مجرد أدوات تقنية، بل هي نموذج شامل لإدارة العلاقة بين الدولة والمواطنين، وبين الهيئات الحكومية المختلفة، عبر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف إدارية، اجتماعية، وتنموية، مع توفير الشفافية والمساءلة في الأداء الحكومي[٢].

الحكومة الإلكترونية تمثل نظاماً متكاملاً يمكن من خلاله تبسيط الإجراءات الإدارية، تسريع تقديم الخدمات العامة، وتقليل الأعباء الروتينية على المواطنين، فضلاً عن تعزيز إمكانية الوصول إلى المعلومات والبيانات بسهولة ويسر، بما يسهم في الاستفادة القصوى من الثورة الرقمية المتسارعة[٣]. ولعل أحد أبرز أهداف الحكومة الإلكترونية هو توفير إدارة أكثر فعالية للمرافق العامة، بحيث يتم تحسين مستوى الأداء الحكومي وزيادة جودة الخدمات المقدمة، وهو ما يجعل الحكومة الإلكترونية أداة استراتيجية لتطوير الدولة بشكل عام[٤].

---

[١] صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، الأردن، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى،٢٠١٣، ص٩.

[٢] أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، ٢٠٠٦، ص ٤٥.

[٣] إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، ٢٠٠٩، ص ٦٨.

[٤] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٤، ص ٥٢.

ظهرت فكرة الحكومة الإلكترونية كنتيجة طبيعية للتطور السريع الذي شهدته تقنيات الاتصالات والمعلومات، والتي أثرت على جميع جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية فقد أظهرت التجارب العالمية أن استخدام التكنولوجيا في الإدارة العامة يتيح تقليل الهدر الإداري، تسريع الإجراءات، وتسهيل التفاعل بين المواطن والجهات الحكومية، بما يعزز الثقة بين الطرفين[١].

من حيث النشأة، بدأت الحكومة الإلكترونية كتجربة عملية في بعض الدول الإسكندنافية خلال الثمانينيات، حيث تم ربط القرى البعيدة بالمراكز الإدارية عبر نظم معلومات متقدمة، ضمن مشروع أطلق عليه "القرى الإلكترونية"، وكان الهدف منه تقديم الخدمات الإدارية عن بعد ورفع كفاءة الأداء الحكومي، هذا المشروع الأولي ساهم في نشر الفكرة لاحقاً في المملكة المتحدة، حيث أُنشئ "مضيف مانشستر" لمتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية، وتسهيل وصول المواطنين إلى الخدمات الحكومية بشكل منظم.

انتقلت الفكرة إلى الولايات المتحدة الأمريكية في أوائل التسعينيات، حيث اعتُبرت الحكومة الإلكترونية جزءاً من استراتيجيات التنمية القومية، بهدف بناء شبكة معلومات سريعة تربط جميع مؤسسات الدولة بالمواطنين، وتعزز الأداء الحكومي، وفي العالم العربي، كانت الإمارات العربية المتحدة من أوائل الدول التي اعتمدت الحكومة الإلكترونية، بدءاً بمدينة دبي عام ٢٠٠١، تلتها دول مجلس التعاون الخليجي، بينما تبنت لبنان مشروع الحكومة الإلكترونية منذ أكثر من عقد، وإنشاء بوابة "دولتي" لتسهيل تقديم الخدمات العامة، مع استمرار مواجهة بعض التحديات التنظيمية والإدارية[٢].

التطور التكنولوجي شكل محوراً أساسياً في تطوير الحكومة الإلكترونية، إذ أدى إلى إعادة هيكلة مفهوم الإدارة التقليدية، وتحويلها إلى إدارة رقمية متكاملة فالتحول الرقمي لم يعد مجرد تحسين للعمل الإداري، بل أصبح ضرورة استراتيجية لتقديم الخدمات العامة بفعالية، وتحقيق الشفافية والمساءلة، وتمكين المواطنين من المشاركة في اتخاذ القرار[٣].

أما تعريف الحكومة الإلكترونية فقد تنوع بحسب الجوانب التي ركزت عليها الدراسات الأكاديمية والممارسات الدولية فمن منظور البنك الدولي، تمثل الحكومة الإلكترونية عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين تقديم الخدمات، تمكين المواطنين، تعزيز الشفافية، وتحسين كفاءة المؤسسات العامة، بينما عرفها الباحثون الإداريون في المنطقة العربية على أنها "تيسير تقديم الجهات الإدارية لخدماتها باستخدام تكنولوجيا المعلومات، بما يحقق كفاءة الأداء وجودة الخدمات"[٤]، وفي لبنان عرف مركز دراسات الحكومة الإلكترونية الحكومة الإلكترونية بأنها "نسخة افتراضية عن الحكومة التقليدية، تعيش ضمن الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلومات، وتقوم بمحاكاة وظائف الحكومة التقليدية المادية".

---

[١] بشير علي باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠١٥، ص ٢٣.

[٢] عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ٢٠٠٤، ص ١٠١.

[٣] محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للتوزيع والنشر، الأردن، ٢٠١٠، ص ٨٨.

[٤] طارق المجذوب، الإدارة العامة العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٥، ص ٥٠.

لقد أصبح واضحاً أن الحكومة الإلكترونية متعددة الأبعاد، تشمل التقنية والإدارة والقانون والمجتمع، وتختلف طبيعتها وفق البنية التحتية والإدارية لكل دولة، كما تختلف وفق أهدافها، سواء في تحسين الأداء الإداري، رفع جودة الخدمات، أو تعزيز الشفافية والمساءلة كما أن الحكومة الإلكترونية أصبحت أداة محورية في تطوير المرافق العامة الحديثة، حيث تسهم في إعادة تنظيم الهيئات الحكومية، تحسين التواصل مع المواطنين، وتقديم الخدمات بكفاءة أعلى.

تتضمن الحكومة الإلكترونية مجموعة من الخصائص الجوهرية، منها: تحسين فعالية وكفاءة الأداء الحكومي، تيسير الوصول إلى الخدمات والمعلومات، تقليل الإجراءات الروتينية، زيادة الشفافية، تعزيز الرقابة على الأداء، تمكين المواطنين من المشاركة في اتخاذ القرارات، وتسهيل التعاون بين المؤسسات الحكومية[١]، إن هذه الخصائص تجعل من الحكومة الإلكترونية نموذجاً استراتيجياً لتطوير الدولة وتحسين أداء المرافق العامة، بما يضمن الاستدامة والكفاءة في تقديم الخدمات العامة للمواطنين[٢].

كما أن استخدام الحكومة الإلكترونية يسهم في مكافحة الفساد الإداري، عبر زيادة شفافية الإجراءات، تقليل التداخل البيروقراطي، وضمان متابعة دقيقة للعمليات الحكومية[٣]، هذا الاستخدام الاستراتيجي للتكنولوجيا في الإدارة العامة يعزز من قدرة الحكومات على تقديم خدمات عالية الجودة، وتحسين ثقة المواطن بالدولة، وتسهيل الوصول إلى المعلومات القانونية والإدارية بسهولة[٤].

إن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد مشروع تقني، بل هي منظومة متكاملة تساهم في تحويل المرافق العامة التقليدية إلى مرافق رقمية حديثة، حيث يمكن للمواطن التفاعل مع الجهات الحكومية إلكترونياً، ومتابعة الخدمات المقدمة، وإبداء الملاحظات، والمشاركة في القرارات، ما يعكس بوضوح تحول الدولة إلى نموذج أكثر شفافية وكفاءة ومرونة.

يرجح الباحث تعريف الحكومة الإلكترونية كنظام شامل لإدارة العلاقة بين الدولة والمواطنين وبين الأجهزة الحكومية، باستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء الإداري وتعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية ويعود الترجيح إلى شمولية هذا التعريف الذي يتجاوز الجانب التقني ويركز على البعد الإداري والقانوني والتنظيمي، بما يتوافق مع التجارب الدولية في العراق، يمكن تطبيق هذا النموذج لتحسين المرافق العامة، تقليل البيروقراطية، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين كما يتيح تعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة، وبناء قاعدة لتطوير استراتيجيات الحكومة الرقمية الوطنية بشكل فعّال هذا النهج يجعل الحكومة الإلكترونية أداة استراتيجية لإصلاح الإدارة العامة وتحقيق التنمية المستدامة.

---

[١] داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية، منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٧، ص ٦٧.

[٢] أمل لطفي جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠١٣، ص ٤٥.

[٣] بلال أمين زين الدين، ظاهرة الفساد الإداري في الدول العربية والتشريع المقارن، دار الفكر الجامعي، مصر، ٢٠٠٩، ص ٨٣.

[٤] حمدي عبد العظيم، عولمة الفساد وفساد العولمة، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، ٢٠١١، ص ١٢٢.

المطلب الثاني

أهداف الحكومة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة

أصبحت الحكومة الإلكترونية إحدى الأدوات الرئيسية لتطوير الأداء الإداري في المرافق العامة، حيث تمثل جسراً بين التطور التكنولوجي واحتياجات المواطنين والمؤسسات الحكومية، فضلاً عن أنها وسيلة لتعزيز فعالية وكفاءة الإدارة العامة وتتمحور أهداف الحكومة الإلكترونية حول عدة محاور استراتيجية تهدف إلى تحسين جودة الخدمات العامة، تعزيز الشفافية والمساءلة، تحقيق مشاركة المواطنين، وتقليل التكاليف والإهدار في إدارة الموارد العامة[١].

أولاً: تحسين جودة الخدمات العامة

يعد تحسين جودة الخدمات العامة الهدف الأساسي الذي تسعى الحكومة الإلكترونية لتحقيقه في جميع مرافقها فقد أظهرت التجارب الدولية أن رقمنة الإجراءات الإدارية يسهم في تسريع وتبسيط المعاملات، والحد من الروتين، وتوحيد المعايير الإدارية على مستوى المؤسسات الحكومية[٢]، إن اعتماد الأنظمة الرقمية في تقديم الخدمات يضمن تقليل الأخطاء البشرية، وتحقيق مستوى أعلى من الدقة في إنجاز المعاملات، كما يمكن من مراقبة الأداء بشكل لحظي، ما يتيح اتخاذ إجراءات تصحيحية بشكل سريع[٣].

تساهم الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات من خلال إنشاء بوابات رقمية متكاملة تمكّن المواطنين من تقديم طلباتهم، متابعة الإجراءات، والحصول على المستندات الرسمية عبر الإنترنت دون الحاجة للتنقل بين المكاتب الحكومية[٤]، وهو ما يقلل من الوقت والتكاليف المرتبطة بالمعاملات التقليدية كما يمكن للإدارة الحكومية قياس مؤشرات الأداء وتحليلها لتطوير الخدمات بشكل مستمر، بما يتوافق مع احتياجات المواطنين ومتطلبات التنمية المستدامة.

ثانياً: تعزيز الشفافية والمساءلة

يعتبر تعزيز الشفافية والمساءلة من أهم الأهداف التي تحققها الحكومة الإلكترونية، إذ توفر التكنولوجيا الرقمية أدوات تمكن الجهات الحكومية من نشر المعلومات والبيانات بشكل متاح للجمهور، بما يتيح متابعة الإجراءات واتخاذ القرارات بطريقة علنية، فمثلاً يمكن استخدام نظم المعلومات الإدارية لتسجيل جميع العمليات المرتبطة بالمرافق العامة، بما في ذلك العقود والمشتريات والموارد المالية والبشرية، وهو ما يقلل من فرص الفساد الإداري والبيروقراطية[٥].

تعتمد الحكومة الإلكترونية على تقنيات متقدمة مثل قواعد البيانات المترابطة، والمنصات التفاعلية، والتقارير الرقمية التي يمكن الاطلاع عليها من قبل المواطنين والمراجعين الداخليين، مما يخلق بيئة

---

[١] خالد خليل الظاهر، القضاء الإداري ديوان المظالم في المملكة العربية السعودية قضاء الإلغاء قضاء التعويض (دراسة مقارنة)، الرياض، مكتبة القانون والاقتصاد، الطبعة الثانية، ٢٠١٤، ص ٧٥.

[٢] نواف كنعان، القانون الإداري، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠٠٨، ص ٨٨.

[٣] أمل لطفي جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية دراسة مقارنة، مرجع سابق، ص ٩٧.

[٤] عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص ٦٥.

[٥] عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، الأردن، دار وائل للنشر، ٢٠٠٦، ص ٤٤.

مسؤولة ومساءلة مستمرة للجهات الحكومية[١]، وقد أظهرت الدراسات أن الشفافية الرقمية تعزز الثقة بين المواطن والحكومة، وتؤدي إلى تحسين الرضا العام عن الخدمات المقدمة[٢].

ثالثاً: تحقيق مشاركة المواطنين

تعتبر مشاركة المواطنين أحد الأعمدة الجوهرية للحكومة الإلكترونية، إذ توفر الوسائل الرقمية الحديثة آليات للتفاعل المباشر بين الأفراد والجهات الحكومية هذه المشاركة لا تقتصر على مجرد إيصال الشكاوى أو الطلبات، بل تمتد لتشمل إبداء الرأي في صياغة السياسات والخطط المتعلقة بالمرافق العامة، مما يعزز شعور المواطن بالمسؤولية والانتماء إلى عملية التنمية المحلية[٣].

تمكن الحكومة الإلكترونية المواطنين من تقديم آرائهم وملاحظاتهم عبر منصات متعددة مثل المنتديات الإلكترونية، أنظمة الشكاوى الرقمية، واستطلاعات الرأي عبر الإنترنت، ما يسهل على الإدارة العامة جمع هذه البيانات وتحليلها بهدف تحسين الأداء وتطوير الخدمات، كما تتيح هذه الأدوات التفاعل في الوقت الفعلي، ما يعزز أسلوب الديمقراطية التشاركية ويخلق قناة حوار مستمرة بين المجتمع المدني والجهاز الحكومي[٤].

تجربة العراق في مجال الحكومة الإلكترونية أظهرت جدوى هذا الأسلوب، حيث تم تطوير بوابات رقمية تسمح للمواطنين بإرسال اقتراحاتهم بشأن خدمات المياه والكهرباء، ومتابعة وضع الشكاوى إلكترونياً وقد أثبتت هذه التجربة قدرة الحكومة على تحليل الملاحظات الواردة من المواطنين ووضع خطط لتطوير الخدمات وفق احتياجاتهم الفعلية، وهو ما ينعكس إيجابياً على كفاءة المرافق العامة وتحسين مستوى الخدمة المقدمة[٥].

رابعاً: الحد من التكاليف والإهدار في المرافق العامة

يسهم تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل مباشر في تقليل التكاليف الإدارية والمالية للمرافق العامة، من خلال الرقمنة والتحكم الفعال في الموارد البشرية والمادية، فالتحول إلى الأنظمة الرقمية يقلل الحاجة إلى المستندات الورقية، ويخفض تكاليف التخزين والنقل، ويتيح إدارة الموارد بشكل متكامل ومخطط بعناية[٦].

على سبيل المثال استخدام نظم معلومات متقدمة لإدارة الميزانيات، متابعة المخزون، وتخطيط الموارد البشرية يسهم في تقليل الهدر المالي والإداري، ويوفر الوقت اللازم لإنجاز الإجراءات الروتينية كما

---

[١] فهد بن ناصر العبود، الحكومة الذكية التطبيق العلمي للتعاملات الإلكترونية الحكومية، الرياض، العبيكان للنشر، الطبعة الثالثة، ٢٠١٦، ص ١٠٢.

[٢] محمد مدحت محمد، الحكومة الإلكترونية، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٦، ص ٥٥.

[٣] عثمان سليمان غيلان، أثر التطور الإلكتروني في مبادئ الوظيفة العامة، بغداد، صباح صادق جعفر الأنباري، الطبعة الأولى، ٢٠١٠، ص ٨٩.

[٤] حيدر جمال تيل الجوعاني، مكافحة الفساد في ضوء القانون الدولي، بغداد، مكتب الهاشمي للكتاب الجامعي، الطبعة الأولى، ٢٠١٦، ص ٧٨.

[٥] محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، مرجع سابق، ص ٩٧.

[٦] صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، مرجع سابق، ص ٧١.

تتيح الحكومة الإلكترونية الأتمتة في العمليات الإدارية اليومية، مما يقلل الاعتماد على القوى البشرية في المهام الروتينية ويتيح توجيه الموارد نحو الأنشطة الاستراتيجية التي تعزز كفاءة المرافق العامة[١].

فضلاً عن ذلك، تساعد الحكومة الإلكترونية على تحسين توزيع الموارد الاقتصادية، وزيادة الإنتاجية، وضمان الاستخدام الأمثل للتقنيات المتاحة هذا يعزز القدرة التنافسية للقطاع العام، ويخلق بيئة عمل مستدامة لتحسين الخدمات العامة، بما ينعكس على رضا المواطنين وجودة الحياة اليومية.

كما تسهم الحكومة الإلكترونية في تعزيز التكامل بين الهيئات الحكومية المختلفة، حيث يصبح تبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات والإدارات المحلية أكثر سلاسة وكفاءة، ما يسهل عمليات التخطيط واتخاذ القرار بشكل متكامل، ويضمن تقديم الخدمات بشكل سريع ومنظم.

بناءً على ما سبق، يتضح أن الحكومة الإلكترونية تحقق أهدافاً استراتيجية في إدارة المرافق العامة، تشمل تمكين مشاركة المواطنين، تعزيز الشفافية، تحسين جودة الخدمات، وتقليل التكاليف والإهدار[٢]، هذه الأهداف تمثل إطاراً حديثاً لإدارة المرافق العامة في ظل التحول الرقمي، يركز على الكفاءة الإدارية، حقوق المواطنين، واستدامة الموارد.

يرجح الباحث أن الحكومة الإلكترونية تمثل إطاراً متكاملاً لإدارة المرافق العامة، يتجاوز الجانب التقني ليشمل الأبعاد الإدارية والتنظيمية والقانونية، لما توفره من تحسين جودة الخدمات، وتعزيز الشفافية، وتمكين المشاركة المجتمعية يعود الترجيح إلى شمولية هذا النموذج الذي أثبتت التجارب العالمية فعاليته في تطوير الأداء الإداري وتقليل البيروقراطية في العراق أظهرت التجارب العملية نجاح البوابات الرقمية في متابعة شكاوى المواطنين وتحليل ملاحظاتهم لتطوير الخدمات العامة كما ساهم هذا النموذج في تقليل التكاليف والإهدار عبر الرقمنة وإدارة الموارد بكفاءة أعلى. وبالتالي، تُعد الحكومة الإلكترونية أداة استراتيجية لتعزيز فعالية المرافق العامة، وتحقيق التنمية المستدامة، وبناء ثقة المواطن في أداء الدولة.

---

[١] **عثمان سليمان غيلان، أثر التطور الإلكتروني في مبادئ الوظيفة العامة، مرجع سابق، ص ٩٣.**

[٢] **عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص ٨٨.**

المبحث الثاني
الأبعاد القانونية والتنظيمية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة

مع تزايد الاعتماد على تقنيات المعلومات والاتصالات في إدارة شؤون الدولة، أصبح من الضروري النظر إلى الحكومة الإلكترونية ليس فقط كأداة تقنية لتسهيل تقديم الخدمات، بل كنظام متكامل يعتمد على أطر قانونية وتنظيمية واضحة تضمن سير عمل المرافق العامة بكفاءة وشفافية فالحكومة الإلكترونية تقوم على تحويل العمليات التقليدية للإدارات العامة إلى عمليات رقمية، مع مراعاة الالتزام بالضوابط القانونية والإجرائية التي تنظم العلاقة بين المواطن والجهة الحكومية، وكذلك بين الجهات الحكومية نفسها[١].

الأبعاد القانونية للحكومة الإلكترونية تشمل مجموعة من المبادئ الأساسية التي يجب أن تتوافر لضمان شرعية القرارات والإجراءات الإلكترونية، مثل مبدأ المشروعية، ومبدأ حماية الحقوق والحريات الأساسية، ومبدأ الشفافية والمساءلة فبدون وجود إطار قانوني يحدد صلاحيات الجهات الحكومية وآليات تقديم الخدمات، ومعايير حماية البيانات والمعلومات، يصبح تطبيق الحكومة الإلكترونية معرضاً للفوضى القانونية ويقوض حقوق المواطنين، وتأتي هذه الأطر القانونية لتحدد المسؤوليات، وتنظم العقوبات في حال إساءة استخدام التقنيات، وتضع معايير لتأمين المعاملات الإلكترونية وضمان سلامة المعلومات، بما يضمن التوازن بين الرقمنة وكفاءة الأداء العام، وبين حماية الحقوق القانونية للمواطن[٢].

أما الأبعاد التنظيمية للحكومة الإلكترونية، فتتعلق بإعادة هيكلة الأجهزة الإدارية وتهيئة البنية التحتية الرقمية لتتناسب مع متطلبات العمل الإلكتروني، من خلال وضع سياسات واضحة لإدارة الموارد البشرية، وتحديد الإجراءات الداخلية، وتوزيع الصلاحيات بطريقة تضمن التنسيق بين الوزارات والإدارات المختلفة هذا التنظيم يسهم في تعزيز كفاءة المرافق العامة، ويقلل من التداخل الإداري، ويتيح تقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر فعالية.

ويكتسب البعد القانوني والتنظيمي أهمية خاصة في المرافق العامة، لأنها تشكل واجهة الدولة أمام المواطنين وتشمل خدمات حيوية مثل الصحة والتعليم والمرافق الأساسية كالمياه والكهرباء والنقل ولذلك فإن أي قصور في الجانب القانوني أو التنظيمي للحكومة الإلكترونية قد يؤدي إلى ضعف الخدمة، وانتهاك حقوق المواطنين، وإلى نتائج سلبية على مستوى الأداء الحكومي[٣].

إن دراسة هذه الأبعاد تمثل خطوة ضرورية لفهم كيفية دمج التكنولوجيا الحديثة مع المبادئ القانونية والتنظيمية التقليدية، بحيث يتم تحقيق الأهداف المرجوة من الحكومة الإلكترونية، مثل تحسين جودة الخدمات، وتعزيز الشفافية، والمساءلة، وتقليل التكاليف، وضمان مشاركة المواطنين في صنع القرار الإداري ومن هنا يظهر الدور الحيوي للأطر القانونية والتنظيمية كدعامة أساسية لاستدامة تطبيق الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة، وضمان تكاملها مع القوانين الوطنية والمعايير الدولية المتعلقة بالحوكمة والإدارة الرقمية، **وانطلاقاً من ذلك سنقسم هذا المبحث الى مطلبين حيث سيتحدث المطلب**

---

[١] **جهاد زهير ديب الحرازين، الآثار المترتبة على عقد الامتياز دراسة نظرية مقارنة، مصر، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠١٥، ص ٤٢.**

[٢] **عبد العزيز عبد المنعم خليفة، دعوى إلغاء القرار الإداري، الإسكندرية، منشأة المعارف، ٢٠٠٨، ص ٥٨.**

[٣] **محمود محمد معابرة، الفساد الإداري وعلاجه في الشريعة الإسلامية دراسة مقارنة بالقانون الإداري، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠١١، ص ٤٩.**

الأول عن الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية أما المطلب الثاني التحديات القانونية والتنظيمية أمام الحكومة الإلكترونية.

المطلب الأول

الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية

يعد الجانب القانوني من أهم الأبعاد التي تؤطر الحكومة الإلكترونية وتضمن نجاح تطبيقها في إدارة المرافق العامة، إذ يشكل الإطار القانوني ركيزة أساسية لتنظيم العلاقة بين الدولة والمواطنين وبين الأجهزة الحكومية بعضها البعض، ولتحديد الصلاحيات والواجبات والحقوق بشكل واضح ودقيق فغياب القوانين المنظمة للحكومة الإلكترونية يمكن أن يؤدي إلى فوضى إدارية، ويعرض المرافق العامة لمشكلات تنظيمية أو تجاوزات في استعمال البيانات والمعلومات، وهو ما قد يقلل من ثقة المواطنين في قدرات الحكومة ويضعف فعالية الخدمات العامة المقدمة لهم[١].

يشمل الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية مجموعة من القوانين واللوائح التي تنظم عمل الإدارات العامة في بيئة رقمية متكاملة، وتحدد نطاق استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات للمواطنين ومن أبرز هذه القوانين القانون الإداري الذي يعد العمود الفقري لكل تطبيقات الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى اللوائح التنفيذية التي تضبط الإجراءات والعمليات الرقمية لضمان توافقها مع المبادئ العامة للإدارة العامة[٢]، ويشمل هذا الإطار القانوني عدة محاور أساسية من بينها تحديد صلاحيات الجهات الحكومية بدقة لتجنب أي تعارض أو ازدواجية في العمل، وكذلك تحديد حقوق المواطنين في الوصول إلى المعلومات والخدمات العامة بطريقة عادلة وغير تمييزية، مع ضمان حماية حقوق الأفراد وعدم التعرض لها عند استخدامهم للأنظمة الإلكترونية.

تلعب الرقابة والمساءلة القانونية دوراً محورياً في ضمان فعالية الحكومة الإلكترونية، حيث تتطلب هذه البيئة وجود آليات لمراجعة وتدقيق العمليات الإلكترونية، سواء كان ذلك من خلال هيئات رقابية مستقلة أو لجان داخلية للإدارة العامة، بهدف التأكد من صحة القرارات الإدارية التي تصدر عن الأجهزة الحكومية، وضمان الشفافية في تقديم الخدمات للمواطنين كما أن تحديد المسؤوليات القانونية لكل جهة أو موظف داخل النظام الرقمي يسهم في منع التجاوزات الإدارية، ويخلق ثقافة محاسبة واضحة تضمن التزام جميع الأطراف بالقوانين واللوائح المعمول بها[٤].

من أهم القضايا القانونية التي تواجه الحكومة الإلكترونية حماية البيانات والخصوصية فالمواطنون يقدمون معلوماتهم الشخصية والإدارية للجهات الحكومية، ما يفرض وجود قوانين صارمة تنظم جمع هذه البيانات، وتحديد كيفية استخدامها وتخزينها، فضلاً عن تنظيم نقلها بين الجهات الحكومية المختلفة، لضمان عدم إساءة استخدامها والحفاظ على سرية المعلومات وخصوصية الأفراد ويعد هذا البعد القانوني من الأسس التي تبني الثقة بين المواطن والدولة، إذ يشعر المواطن بأنه مؤمن قانونياً عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية، ما يشجع على المشاركة الفاعلة في المرافق العامة ويزيد من مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الرقمية[٣].

---

[١] عبد العزيز عبد المنعم خليفة، دعوى إلغاء القرار الإداري، مرجع سابق، ص ١١٢.

[٢] محمود محمد معابرة، الفساد الإداري وعلاجه في الشريعة الإسلامية دراسة مقارنة بالقانون الإداري، مرجع سابق، ص ٩٦.

[٣] طارق المجذوب، الإدارة العامة العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري، مرجع سابق، ص ٨٨.

علاوة على ذلك، فإن الحكومة الإلكترونية تواجه تحديات تتعلق بالجرائم الإلكترونية، والتي تشمل الاختراقات والتلاعب بالبيانات، والاعتداء على الأنظمة المعلوماتية الحكومية أو بيانات المواطنين، وهو ما دفع معظم الدول إلى سن تشريعات جنائية متخصصة لمكافحة الجرائم الإلكترونية وتحديد العقوبات المترتبة على المخالفات ويضمن الالتزام بهذه القوانين القانونية حماية النظام الرقمي وتعزيز مصداقية الحكومة الإلكترونية أمام المواطنين.

تتجاوز الأبعاد القانونية للحكومة الإلكترونية الجانب التنظيمي والتقني لتشمل حماية الحقوق العامة والمصلحة العامة، فهي تحدد واجبات الدولة في توفير خدمات عادلة وفعالة، وتضع ضوابط واضحة للتصرفات الحكومية الرقمية، بما يحقق التوازن بين استخدام التكنولوجيا وحقوق الأفراد وعليه، فإن النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة يعتمد بشكل أساسي على وجود إطار قانوني متكامل يضمن وضوح الصلاحيات والحقوق، ويحقق الرقابة والمساءلة، ويعزز ثقة المواطنين في الحكومة وفعاليتها في تقديم الخدمات[١].

وبالتالي، فإن الأبعاد القانونية للحكومة الإلكترونية لا تقتصر على سن قوانين تقنية أو تنظيمية فقط، بل تمتد لتشمل حماية الحقوق، وضمان الشفافية، وتحقيق المساءلة، ومنع التجاوزات في الإدارة العامة، وهو ما يعكس أهمية القانون كعنصر جوهري في التحول الرقمي للإدارة العامة وإدارة المرافق العامة بشكل فعال ومستدام[٢]، إن هذه الأبعاد القانونية تشكل قاعدة أساسية لأي استراتيجية ناجحة للحكومة الإلكترونية، إذ تمثل إطار العمل الذي يوجه الإدارات الحكومية في استخدام التكنولوجيا الرقمية بما يخدم المصلحة العامة ويحقق الكفاءة والجودة في الخدمات.

ونتيجة لما سبق أن الإطار القانوني المتكامل هو العامل الحاسم في نجاح الحكومة الإلكترونية، لأنه يمثل الضمانة الأساسية لتنظيم الصلاحيات، وحماية الحقوق، وضبط استخدام البيانات داخل البيئة الرقمية ويستند هذا الترجيح إلى أن التكنولوجيا مهما بلغت من تطور لا يمكن أن تحقق أهدافها دون قواعد قانونية واضحة تمنع التعارض بين الجهات الحكومية وتحد من التجاوزات الإدارية والجرائم الإلكترونية أما الأثر العملي في العراق فإن تبني هذا الترجيح يعني ضرورة تحديث التشريعات الإدارية والجنائية، وإصدار قوانين خاصة بحماية البيانات والخصوصية، وتعزيز الرقابة الرقمية، بما يرفع ثقة المواطن بالخدمات الإلكترونية ويُسرّع التحول الرقمي للمرافق العامة ويسهم ذلك في بناء إدارة أكثر شفافية وكفاءة، ويضع العراق على مسار مؤسسي مستدام للحكومة الإلكترونية.

المطلب الثاني
الأبعاد التنظيمية للحكومة الإلكترونية في المرافق العامة

تمثل الأبعاد التنظيمية للحكومة الإلكترونية حجر الزاوية في نجاح تطبيقها داخل المرافق العامة، إذ تتجاوز الجانب القانوني لتشمل كيفية تهيئة الهيكل الإداري بما يتناسب مع البيئة الرقمية الحديثة، وتنظيم الإجراءات الداخلية، وضبط توزيع الصلاحيات بما يضمن الاستفادة القصوى من الموارد البشرية والمادية المتاحة فالتنظيم الفعال في هذا السياق لا يقتصر على تبسيط الإجراءات أو تقليل الروتين، بل

---

[١] مهند نوح، القانون الإداري، سورية، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، ٢٠١٨، ص ٤٢.

[٢] علي حسين خلف وسلطان عبد القادر الشاوي، المبادئ العامة في قانون العقوبات، بغداد، مطبعة السنهوري، الطبعة الأولى، ٢٠١٥، ص ٧١.

يشمل إعادة صياغة آليات العمل بما يتوافق مع سرعة المعالجة الرقمية والتكامل بين مختلف وحدات الجهاز الحكومي، بما يعزز المرونة والقدرة على الاستجابة لمتطلبات المواطنين في الوقت المناسب[١].

تتطلب الحكومة الإلكترونية وضع هيكل تنظيمي مرن يمكنه استيعاب الابتكارات التكنولوجية المتسارعة، وتحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح لتفادي ازدواجية المهام أو التضارب في القرارات، وهو ما يتيح ضمان أداء فعال للمرافق العامة كما أن تنظيم الوظائف الإدارية بشكل متسق مع نظم المعلومات الرقمي يساعد في تعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة، وتسهيل تبادل البيانات والمعلومات عبر شبكة مؤسسية متكاملة، ما يقلل من الإشكالات الناتجة عن التراكم البيروقراطي ويعزز سرعة اتخاذ القرار[٢].

إضافة إلى ذلك يشكل تطوير البنية التحتية الرقمية إحدى الركائز الأساسية للأبعاد التنظيمية، حيث ينبغي أن تضمن القدرة على التعامل مع حجم البيانات الكبير، واستمرارية الخدمات في مواجهة الأعطال التقنية، وتوفير الحماية اللازمة للأنظمة من الاختراق أو فقدان المعلومات[٣]، ويتطلب ذلك أيضاً تدريباً مستمراً للموظفين على استخدام النظم الرقمية وتحديث مهاراتهم الإدارية والتقنية بشكل دوري، بما يواكب التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات ويضمن استغلال الإمكانات الرقمية بكفاءة[٤].

ويعد التكامل المؤسسي من أهم متطلبات الأبعاد التنظيمية للحكومة الإلكترونية، إذ لا يكفي أن تكون كل إدارة قادرة على العمل بشكل مستقل، بل يجب أن تتعاون جميع الإدارات فيما بينها لضمان تقديم خدمة متكاملة للمواطنين ويشمل ذلك التخطيط المشترك، وتبادل البيانات بشكل فعال، وإدارة الموارد المالية والتقنية بشكل يحقق أعلى درجات الكفاءة[٥]، فالإدارة الفعالة للموارد الرقمية، مع تحديد أولويات المشاريع الرقمية، وضمان متابعة الأداء، يشكل عاملاً أساسياً في تعزيز قدرة الحكومة على الاستجابة السريعة لمتطلبات المواطنين وتحقيق أهداف المرفق العام[٦].

كما أن إدارة المخاطر التقنية والتنظيمية تشكل جزءاً أساسياً من البعد التنظيمي، حيث ينبغي أن تتضمن خططاً للطوارئ، واستعادة البيانات، واستمرارية الخدمات، والتعامل مع الأخطاء أو الهجمات الإلكترونية بشكل ممنهج ومنسق، بحيث لا تتوقف الخدمات العامة عند حدوث أي أزمة وتساهم هذه الآليات في تعزيز الثقة بين المواطن والإدارة، إذ يشعر المواطن أن الخدمات الرقمية مؤمنة، وأن جهات الدولة قادرة على ضمان استمراريتها بشكل فعال.

إن الأبعاد التنظيمية للحكومة الإلكترونية تعمل على تحقيق تكامل شامل بين الهيكل الإداري التقليدي والنظم الرقمية الحديثة، بما يخلق بيئة عمل متكاملة تتيح تبسيط الإجراءات، وتسريع الأداء، وزيادة الشفافية، وتحقيق المساءلة في تقديم الخدمات كما أنها تسهم في زيادة فعالية المرفق العام من خلال تحسين إدارة الموارد البشرية والمادية، وضمان تفعيل الرقابة الداخلية على عمليات الخدمة الرقمية، بما

---

[١] أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق، مرجع سابق، ص ٤٤.

[٢] إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، مرجع سابق، ص ٧٨.

[٣] عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص ٦١.

[٤] بشير علي باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، مرجع سابق، ص ٥٢.

[٥] عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص ٣٧.

[٦] عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠١٤، ص ٩٩.

يعزز الأداء المؤسسي ويخفض نسب الفساد الإداري الناتج عن الإجراءات اليدوية أو الممارسات التقليدية[١].

في ضوء ما سبق، يمكن القول إن تنظيم العمل في البيئة الرقمية ليس مجرد إعادة توزيع للمهام، بل هو عملية شاملة تشمل وضع السياسات والإجراءات الرقمية، وتحديد خطوط المسؤولية، وتطوير البنية التحتية، وإدارة المخاطر، وتعزيز التكامل المؤسسي، وتدريب الكوادر البشرية جميع هذه العناصر تشكل الأساس لنجاح الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة، وتضمن استدامة الخدمات العامة وجودتها، وتعزز من ثقة المواطنين بالدولة وإدارتها، مما يجعل الأبعاد التنظيمية ضرورة لا غنى عنها في عصر الرقمنة.

ويتضح مما سبق أن الأبعاد التنظيمية تمثل العامل الأكثر تأثيراً في نجاح الحكومة الإلكترونية داخل المرافق العامة، لأنها تشكل الإطار العملي الذي تُترجم من خلاله القوانين إلى إجراءات وهياكل تشغيلية فعّالة ويستند هذا الترجيح إلى أن التنظيم الإداري هو الذي يحدد توزيع الصلاحيات، ويضمن التكامل المؤسسي، ويهيئ البنية التحتية الرقمية والموارد البشرية لاستيعاب التحول الرقمي أما الأثر العملي في العراق فإن تبني هذا الترجيح يفرض ضرورة إعادة هيكلة الإدارات الحكومية، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتفعيل التكامل بين الوزارات، وتدريب الموظفين على الأنظمة الإلكترونية. ويسهم ذلك في تقليل البيروقراطية، ورفع كفاءة الخدمات العامة، وتعزيز ثقة المواطن بالدولة، مما يجعل التنظيم الإداري محوراً أساسياً في إنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في العراق.

---

[١] صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠١١، ص ٨٤.

الخاتمة

لقد سلط هذا القسم الضوء على الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية وأهدافها، كما بحث الأبعاد القانونية والتنظيمية لتطبيقها في إدارة المرافق العامة. أظهرت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية تمثل تحولاً جذرياً في إدارة الدولة، إذ تتجاوز كونها مجرد أدوات تقنية إلى نظام متكامل يربط الإدارة بالمواطنين، ويعيد صياغة العلاقة التقليدية بين الدولة والمجتمع المدني. وتبين أن تبني الحكومة الإلكترونية يحقق تحسين جودة الخدمات العامة، ويعزز الشفافية والمساءلة، ويحد من البيروقراطية والهدر الإداري، بالإضافة إلى تمكين المواطنين من المشاركة الفاعلة في صنع القرار، بما يسهم في رفع كفاءة المرافق العامة واستدامتها.

كما أبرز البحث أن وجود إطار قانوني شامل يضمن حقوق الأفراد، وينظم استخدام البيانات الرقمية، ويعالج الجرائم الإلكترونية هو شرط أساسي لنجاح هذه الحكومة الرقمية. كذلك، فإن البنية التنظيمية السليمة التي تنظم توزيع الصلاحيات، وإدارة الموارد البشرية والمادية، والتكامل بين الوحدات الحكومية المختلفة، تعد حجر الزاوية لضمان استمرارية الخدمات ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية.

النتائج

١-تطوير الأداء المؤسسي للمرافق العامة: أظهرت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية تؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي عبر أتمتة الإجراءات وتقليل البيروقراطية، مما يضمن سرعة إنجاز المعاملات وجودة الخدمات هذا التحول لا يعزز الكفاءة فقط، بل يمكّن الإدارات من رصد الأخطاء التشغيلية ومعالجتها بشكل فوري، ويخلق بيئة عمل مرنة قابلة للتكيف مع التحديات التكنولوجية الحديثة.

٢-تعزيز الإطار القانوني وحماية حقوق المواطنين: يتضح أن وجود إطار قانوني شامل يضمن حماية البيانات والحقوق الرقمية للمواطنين يزيد من الثقة في الحكومة الإلكترونية هذا الإطار القانوني لا يقتصر على تحديد الحقوق فقط، بل يشمل أيضاً وضع آليات للمساءلة والمراقبة، وهو ما يسهم في الحد من التجاوزات أو إساءة استخدام المعلومات، ويضع المرافق العامة ضمن نظام قانوني واضح وموثوق.

٣-تمكين مشاركة المواطنين في صنع القرار: أشارت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية توفر أدوات رقمية لتفاعل المواطنين، مثل المنتديات الإلكترونية واستطلاعات الرأي والشكاوى الرقمية هذه المشاركة تخلق قنوات اتصال مستمرة بين المجتمع المدني والإدارة، مما يؤدي إلى سياسات عامة أكثر ملاءمة لاحتياجات المواطنين، ويعزز مبدأ الديمقراطية التشاركية ويحد من قرارات الإدارة الفردية أو المركزية.

٤-تعزيز التنظيم المؤسسي واستدامة الخدمات العامة: أكدت الدراسة على أهمية الهيكلة التنظيمية وتطوير البنية التحتية الرقمية وإدارة الموارد البشرية بفعالية هذه العوامل تضمن استمرارية الخدمات العامة حتى في حالات الأعطال التقنية أو الطوارئ، وتدعم التكامل بين الإدارات المختلفة، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويحقق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، كما يخلق ثقافة مؤسسية رقمية حديثة قادرة على التكيف مع المتغيرات.

التوصيات

١-تحديث التشريعات الوطنية: يجب توسيع نطاق التشريعات لتغطية جميع جوانب الحكومة الإلكترونية، بما في ذلك حماية البيانات، والخصوصية، ومكافحة الجرائم الإلكترونية، وضمان حق

الوصول العادل إلى الخدمات الرقمية هذا يضمن استقرار النظام القانوني ويعزز الثقة بين المواطنين والدولة.

٢-تطوير برامج تدريبية للكوادر الحكومية: ينبغي اعتماد برامج تدريبية مستمرة وورش عمل لتأهيل الموظفين على استخدام النظم الرقمية الحديثة وإدارة العمليات الإلكترونية هذا التدريب لا يحسن مهارات الموظفين فحسب، بل يعزز أيضاً قدرتهم على التعامل مع التحديات التقنية وحل المشكلات بسرعة وكفاءة.

٣-تعزيز منصات المشاركة الرقمية: يُوصى بإنشاء أدوات مبتكرة لتعزيز مشاركة المواطنين في تقييم الخدمات وصنع القرار، مثل تطبيقات الهواتف الذكية، والمنصات التفاعلية، واستطلاعات الرأي الرقمية هذا يسهم في دمج صوت المجتمع المدني في السياسات العامة ويزيد من قبولها وفعاليتها.

٤-إدارة المخاطر التقنية واللوجستية: يجب وضع خطط شاملة لإدارة المخاطر تشمل خطط الطوارئ، واستعادة البيانات، وضمان استمرارية الخدمات في حالات الأعطال أو الهجمات الإلكترونية بالإضافة إلى ذلك، ينبغي تنسيق الجهود بين الإدارات المختلفة لتعزيز التكامل المؤسسي وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد الرقمية والمالية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: كتب عامة

١-أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، ٢٠٠٦.

٢-أحمد عبد الظاهر، الحكومة الإلكترونية وإدارة المرافق العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٤.

٣-إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، ٢٠٠٩.

٤-بشير علي باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠١٥.

٥-جهاد زهير ديب الحرازين، الآثار المترتبة على عقد الامتياز دراسة نظرية مقارنة. دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر، ٢٠١٥.

٦-داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية. منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٧.

٧-عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمّان، ٢٠١٤.

٨-عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق. المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ٢٠٠٤.

٩-فهد بن ناصر العبود، الحكومة الذكية: التطبيق العلمي للتعاملات الإلكترونية الحكومية. العبيكان للنشر، الرياض، ٢٠١٦.

١٠-محمد مدحت محمد، الحكومة الإلكترونية. المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٦.

١١-محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة. دار أسامة للتوزيع والنشر، الأردن، ٢٠١٠.

١٢-محمود نجيب حسني، الإدارة العامة الرقمية: الأسس والتطبيقات. منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٠.

١٣-صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية: النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠١١.

١٤-صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري. عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٣.

ثانياً: كتب متخصصة

١-أمل لطفي جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية: دراسة مقارنة. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠١٣.

٢-بلال أمين زين الدين، ظاهرة الفساد الإداري في الدول العربية والتشريع المقارن. دار الفكر الجامعي، مصر، ٢٠٠٩.

٣-حيدر جمال تيل الجوعاني، مكافحة الفساد في ضوء القانون الدولي. مكتب الهاشمي للكتاب الجامعي، بغداد، ٢٠١٦.

٤-حمدي عبد العظيم، عولمة الفساد وفساد العولمة. الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، ٢٠١١.

٥-خالد خليل الظاهر، القضاء الإداري ديوان المظالم في المملكة العربية السعودية: قضاء الإلغاء وقضاء التعويض (دراسة مقارنة)، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، ٢٠١٤.

٦-عبد العزيز عبد المنعم خليفة، دعوى إلغاء القرار الإداري. منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٨.

٧-عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٤.

٨-عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح: دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٤.

٩-عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية. دار وائل للنشر، الأردن، ٢٠٠٦.

١٠-عثمان سليمان غيلان، أثر التطور الإلكتروني في مبادئ الوظيفة العامة. صباح صادق جعفر الأنباري، بغداد، ٢٠١٠.

١١-علي حسين خلف وسلطان عبد القادر الشاوي، المبادئ العامة في قانون العقوبات، مطبعة السنهوري، بغداد، ٢٠١٥.

١٢-محمود محمد معابرة، الفساد الإداري وعلاجه في الشريعة الإسلامية: دراسة مقارنة بالقانون الإداري. دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠١١.

١٣-مهند نوح. القانون الإداري، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سورية، ٢٠١٨.

١٤-نواف كنعان، القانون الإداري، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٨.

١٥-طارق المجذوب، الإدارة العامة: العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري. منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٥.