الفصل العاشر

الحكومة الإلكترونية وحيازة المعلومات

من بين الوسائل المتطورة الكثيرة لمكافحة الفساد سلطت الأضواء مؤخراً على الحكومة الإلكترونية حيث تستخدم تكنولوجيا الاتصالات مثل الإنترنت والهواتف الخلوية لتحسين وتطوير سير أعمال الحكومة ولتمكين أكبر عدد من الناس من حيازة المعلومات[1]. والحكومة الإلكترونية تشمل نشر المعلومات على موقع من مواقع الإنترنت حيث يمكن للمواطنين أن يحصلوا على طلبات لخدمات حكومية متنوعة. وتتضمن أيضاً تسلم الخدمات فعلياً كتقديم وتسجيل بيان الضرائب وتجديد الرخص. وهناك اكتتابات أكثر تعقيداً تشمل معالجة المدفوعات الفورية.

في البلدان المتقدمة، تقدّم هذه الخدمات على شكل الخدمات الذاتية من خلال الإنترنت وغالباً عبر مداخل تعدّ نقطة التواصل الوحيدة بين المواطن ودوائر متعددة الأنواع والأصناف. بينما في البلدان النامية فإن العدّادات الخدماتية الفورية على الكمبيوتر قد تعمل في دائرة تقدم خدمات مرتبطة بها فقط، وفي بعض الدول، تم إنشاء مراكز خدماتية للمواطنين في مواقع أو أماكن ملائمة حيث يمكن للمواطنين الحصول على خدمات فورية لدوائر عدة. وهذه العدّادات تدار إما بواسطة عمّال تابعين للدوائر الخاصة أو للدوائر الحكومية حيث أن الشعب لا يتعامل مباشرة مع آلات الكومبيوتر، كما يتم التعامل بمبالغ كبيرة مدفوعة من المال بواسطة وسائل تقليدية.

إن الفوائد من تسليم الخدمات بواسطة الكومبيوتر تشمل الملاءمة (من حيث المكان والزمان) مع أوقات أقصر للانتظار. كما من الممكن أن تتسبّب أجهزة الحكومة الإلكترونية في الانطلاق نحو شفافية أكبر وفسادٍ إداري أقل، غير أنه

---

[1] www.archives **Nysed. gov/pubs/recmgmt/egovernment/ definitti. Htm "**
خريطة طريق للحكومة الإلكترونية في العالم النامي" المجلس الباسيفيكي حول سياسة دولية، نيسان 2002.

يمكن للمواطنين الحصول على خدمات فورية لدوائر عدة. وهذه العدّادات تدار إما بواسطة عمّال تابعين للدوائر الخاصة أو للدوائر الحكومية حيث أن الشعب لا يتعامل مباشرة مع آلات الكومبيوتر، كما يتم التعامل بمبالغ كبيرة مدفوعة من المال بواسطة وسائل تقليدية.

إن الفوائد من تسليم الخدمات بواسطة الكومبيوتر تشمل الملاءمة (من حيث المكان والزمان) مع أوقات أقصر للانتظار. كما من الممكن أن تتسبّب أجهزة الحكومة الإلكترونية في الانطلاق نحو شفافية أكبر وفسادٍ إداري أقل، غير أنه حتى الآن لا يمكننا القول إلا أن لانخفاض عدد فرص القيام بأعمال الفساد فائدة عرضية، وأنه ليس هدفاً واضحاً ومحدداً للحكومة الإلكترونية.

- **التخفيف من الفساد من خلال الحكومة الإلكترونية:**

إن عملية بناء جهاز تسليم فوري عن طريق الكومبيوترتتطلب بحدّ ذاتها أن تكون هناك قواعد وإجراءات قياسية عبر المناطق وأن تكون واضحة ومحدّدة وبالتالي قابلة لأن تدوّن في الكومبيوتر. وهذا يخفف من اتباع الطرق الاستنسابية وتوفير الفرص للأعمال الاعتباطية المتوافرة للموظفين المدنيين عندما يتعاملون مع مقدمي الطلبات على أساس الحالات الفردية. بالإضافة إلى ذلك، بما أن هناك إمكانية أكبر للكشف عن الأعمال الخاطئة فالخوف من الإحراج الناتج عن هذا الأمر يكون رادعاً عن القيام بأعمال الفساد.

رغم وجود تدقيقات حسابية قليلة مستقلة تكشف عن تأثير الحكومة الإلكترونية على الفساد، فإن أبحاثاً ميدانية عدة في البلدان النامية أثبتت وجود تأثير على أعمال الفساد". وقد آثرت حكومات كثيرة فتح خط مباشر في الدوائر التي توجد بينها وبين الشعب، أو العمل على إيجاد حدود مشتركة كثيرة مع الدوائر التي يلاحظ أنها فاسدة نسبياً. وتشير التقارير الميدانية إلى أن وكالات جمع الضرائب تنزع إلى القيام بأعمال الفساد على الأخص. ولا عجب بأن تطبق نسبة كبيرة من استخدامات الحكومة الإلكترونية الموثقة في الدوائر التي تُعنى بجمع الضرائب. وللتخفيف من أعمال الفساد بشكل فعّال، من الضروري العمل

على مقوّمات توضع من ضمن الأهداف والتي من شأنها أن تؤدي إلى درجة أكبر من الشفافية والمحاسبة. أول ما يجب أن تطبقه الحكومة الإلكترونية هو إيصال معلومات أكثر، ومن ثم ضمانة شفافية وتطبيق القوانين وفق قرارات محددة، وأخيراً بناء القدرة على إيصال القرارات والتطبيقات إلى الموظفين المدنيين بشكل إفرادي. فإن لوحقت كل هذه الأهداف تقلّ أعمال الفساد بشكل ملحوظ. والتغاضي عن البعض منها قد يفسد العملية بأجمعها ويفشل الغاية المقصودة.العديد من مواقع شبكة الإنترنت الحكومية غير فعّالة لأنها تركز على هدف وحيد ألا وهو تأمين إيصال المعلومات إلكترونياً. وغالباً ما تكون هذه المواقع مجرد نسخات إلكترونية لكرّاسات مطبوعة. ولم يُبذل الجهد الكافي للعمل على زيادة[1] الشفافية والمحاسبة عندما تظهر أعمال الحكومة على شاشة الكومبيوتر وبطريقة فورية.

- **بلدية سيؤول المفتوحة في كوريا الجنوبية:**

إن جهاز بلدية سيؤول المفتوح يمثل نموذجاً ناجعاً لمكافحة الفساد من خلال جعل عمليات أخذ القرار والأعمال الفردية للموظفين المدنيين أكثر شفافية. والنظام يمكّن من اقتفاء أثر طلبات فردية لتراخيص متنوعة للبلدية على شاشة الكومبيوتر.

إن الأنظمة الداخلية المتفرّعة في سيؤول التسعينيات والتي ساعد على إنشائها نشاط الأعمال البيروقراطية في المدينة خلقت فرصاً جديدة للفساد. وفي عام ١٩٩٨، أعلن رئيس البلدية حرباً شاملة على الفساد من خلال إجراءات وتدابير وقائية وتأديبية مما سبّب شفافية أكبر في الإدارة وعزّز في الشراكة في العمل بين القطاعين الحكومي والخاص.

إن برنامج الحكومة الإلكترونية يتضمن إنشاء موقع يُدعى " تعزيز الإجراءات

---

[1] راجع application English. Metro. Seoul. Kr/government/polices/anti/civi

هونغ بن كانغ:" تنقية حكومة مدينة سيؤول: أسلوب منهجي"، وقدّم في مؤتمر سيؤول لمحاربة الفساد في المنطقة الباسيفيكية الآسيوية، كانون الأول ٢٠٠٠.

المفتوحة المباشرة على الكومبيوتر للطلبات المدنية". وهذا الموقع يوضح ويفسّر للمستخدمين عناصر أو عوامل حافزة ضد الفساد ويبرز مؤشراً ضد الفساد يتمحور حول خمس خدمات أو مرافق تعدّ الأكثر تعرّضاً للفساد.كما يقدم معلومات للمواطنين بشأن القوانين والإجراءات أو الخطوات المتخذة.وبواسطته من الممكن ضبط ومراقبة الوقت الفعلي لسير العمل في طلبات الرخص والإجازات. وفي نهاية سنة ٢٠٠٠ بلغ عدد المتواصلين مع هذا الموقع المليونين. وللتشجيع على زيادة عدد المستخدمين لهذا الموقع فقد تيسّر سبل الاتصال بالجهاز عبر الهاتف الخلوي عام ٢٠٠١.

على العموم، فإن النقطة الأساسية والارتكازية لبرنامج سيؤول لمحاربة الفساد ليست تكنولوجيا المعلومات – أي تكنولوجيا بحدّ ذاتها أو البحتة، بل تبسيط الأنظمة والإجراءت وإعادة توجيه لممارسات العمل والشفافية في النهج والإجراءات والتواصل الفعّال مع المواطنين. ومن أجل جهود فعّالة ضد الفساد على المصلحين أن يتطلعوا إلى أبعد من الحالات الفردية للفساد واستهداف العوامل الأساسية والبنيوية التي تساهم في نموّ الفساد وتكاثره. وسيؤول تكشف عن النجاح في الشروع في عمل متشعب الأطراف. وقد ساهم عاملان على الأخص في نجاح عملية التطبيق: أولهما الإدارة القوية والحكيمة لرئيس البلدية، وثانيهما مشاركة المواطنين المكثفة والواسعة.

- **اللجنة الأهلية المركزية في الهند:**[1]

إن إطلاق موقع على الإنترنت من قبل اللجنة الأهلية المركزية في الهند يظهر ويثبت الدور الفاعل الذي يمكن للإنترنت أن يقوم به في الجهود لمحاربة الفساد خاصة من خلال ارتباطه بالطباعة ووسائل الإعلام الإلكترونية، لما لها من انتشار واسع يتيح مجالاً للتغلب على التوزيع الرقمي وتخطيه.

في عام ١٩٩٨، وعقب توجيهات المحكمة العليا، أصبحت اللجنة الأهلية المركزية هيئة قانونية مخّولة البدء بتحقيقات، بناءً على قانون منع الفساد الذي

---

[1] لمزيد من التفاصيل راجع www.cvc.nic.in وراجع أيضاً "سبهاش بهاتناغار" "موقع الإنترنت للجنة الأهلية المركزية: تجربة شجاعة ضد الفساد".

صدر عام ١٩٨٨. وأطلقت اللجنة موقعاً على الإنترنت عام ١٩٩٩، وأحاطت الشعب علماً بدورها واستراتيجيتها وأرشدت المواطنين إلى كيفية تقديم الشكاوي ضد الفساد بدون خوف من اكتشاف أمرهم أو افتضاحه. كما سلطت اللجنة الضوء على أداء الدوائر المتنوعة المسؤولة عن القيام بالتحريات. وفي محاولة لتركيزانتباه واهتمام وسائل الإعلام على الفساد، نشرت اللجنة أسماء الموظفين والمستخدمين من صفوة الحكام ومن دائرة الضرائب والذين تم التحقيق معهم وفرضّت عليهم العقوبات لاتهامهم بالفساد.

وبعد ثلاث سنوات من إنشائها إي في نيسان/ إبريل ٢٠٠٢، كان عدد زائري الموقع ١٨٠ ألفاً فقط مما يستدعي طرح أسئلة كثيرة عن جدوى الإنترنت كسلاح لمكافحة الفساد في بلدان مثل الهند حيث نسبة الإنترنت قليلة. لكن صحافة الهند الحرّة والشديدة التأثير ووسائلها الإعلامية الإلكترونية استخدمت موقع الإنترنت لحبك قصص كان لها انتشار كبير في أنحاء البلاد. وهكذا كان وقع أو أثر موقع الإنترنت أكبر مما كان يتوقع من النسبة القليلة للزائرين.

وفي الختام، إن الحكومة الإلكترونية تقدم حلاً جزئياً لمشكلة الفساد المتعددة الوجوه. إذ تقلل من الاستنسابية وبالتالي تحدّ من بعض الفرص السانحة للأعمال الاعتباطية. كما تزيد فرص الكشف عن الفساد من خلال الاحتفاظ بمعلومات مفصلة بشأن الصفقات المالية مما يمكّن من ملاحقة ومتابعة المفسدين والربط بينهم وبين تصرفاتهم وأعمالهم الخاطئة. وبجعل القوانين أبسط وأكثر شفافية، فإن الحكومة الإلكترونية تشجّع المواطنين وشركات العمل على الاستطلاع والاعتراض على الإجراءات الغير عقلانية وتطبيقها الاعتباطي.ويمكن تركيز الجهود وتحديد محاربة الفساد كهدف لهذه الحكومة. فالغاية من الأجهزة في كوريا الجنوبية والهند تحويل هذه الحكومة إلى عناصر أساسية في استراتيجيات أوسع وأشمل لمكافحة الفساد، مما يجعل في الإمكان تحقيق تواصل أكثر فعالية وشفافية متزايدة. وقد طبقت مبادرات لتحسين خدمة التسليم في دوائر مشهورة بالفساد.