

الفصل الرابع عشر

دور ووسائل الحكومة الإلكترونية في التغلب على البيروقراطية

الفقرة الأولى: دور الحكومة الإلكترونية في التغلب على البيروقراطية
ماذا تعني البيروقراطية؟

تعد البيروقراطية أحد أسباب فساد وتخلف الإدارة العامة نظراً لتمسك الأجهزة الإدارية بقواعد وإجراءات جامدة متحجرة، تجعل من الموظفين آلات تسير سيراً على غير هدى، وتتحرك دون تفكير، فيعملون أحياناً ما لا يقتنعون به، ويطالبون بما لا ضرورة له من قيود وشكليات كثيراً ما تعطل الخدمة العامة في أساسها. وقد يعتمد البيروقراطيون على الإجراءات واللوائح لتكثيف التعبيرات بغية إجبار العملاء على تقديم الرشاوي لهم حتى يسهلوا الإجراءات⁽¹⁾.

والسؤال الذي يطرح في هذا الصدد هو: كيف يتم التغلب على البيروقراطية من خلال الحكومة الإلكترونية؟

والإجابة على ذلك أن المرافق العامة يمكنها من خلال الحكومة الإلكترونية تلبية احتياجات الأفراد دون حاجة لخوض رحلة العذاب بين دواوين الحكومة، وعناء التنقل بين المكاتب وأروقة الوزارات، وتقليب الموظفين للأوراق الموجودة على الأرفف، والتوهان أو التيه والحيرة بين المكاتب والعناوين.

ولا شك أن الأخذ بفكرة الحكومة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الإنترنت، وبصورة تضبط العلاقة

¹ د. السيد علي شتا، الفساد الإداري ومجتمع المستقبل، الطبعة الأولى، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية بالإسكندرية 1999م، ص 47.

والإجابة على ذلك أن المرافق العامة يمكنها من خلال الحكومة الإلكترونية تلبية احتياجات الأفراد دون حاجة لخوض رحلة العذاب بين دواوين الحكومة، وعناء التنقل بين المكاتب وأروقة الوزارات، وتقليب الموظفين للأوراق الموجودة على الأرض، والتوهان أو التيه والحيرة بين المكاتب والعناوين.

ولا شك أن الأخذ بفكرة الحكومة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الإنترنت، وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين¹، ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة، واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته وإسعاده وتحقيق آماله والاستجابة لتطلعاته.

فلا يكفي حصول الجمهور على الخدمة العامة، بل يجب أن يكون تقديمها له مصحوباً بآيات الود ومظاهر التوفير وعبارات الاحترام.

كما سيؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى "موظف عام إلكتروني" يسهل للجمهور الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية، والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته، مما يوفر لديه الوقت والجهد لكي يستثمرهما في الأمور الحياتية اليومية والالتفات إلى أمور أكثر أهمية من أن يضيع وقته في المراجعات الحكومية.

¹ راجع في ذلك تحقيق ألفت إبراهيم بعنوان: الحكومة الإلكترونية ضد البيروقراطية، جريدة الأهرام المصرية الصادرة بتاريخ ٢٠٠١/٢/١٢.

كما يوفر في الوقت نفسه المال اللازم لاستخدام وسائل المواصلات للانتقال¹ إلى مقار الجهات الحكومية، ويوفر على الإدارات تكاليف تزويدها بمكاتب ومقاعد لاستقبال العملاء.

إذن التعامل الإلكتروني يخفف الأعباء عن الجمهور، ويقلل الوقت الذي يستغرقه إتمام معاملات الأفراد مع الجهاز الحكومي وإنجازها، مما يؤثر بالإيجاب على إنتاجيته. ويسمح برعاية أمور أسرته.

الفقرة الثانية: وسائل الإلكترونية للتغلب على البيروقراطية

تحقيقاً لهذا الهدف أعلن ديوان الخدمة المدنية بدولة الكويت تخصيص بريد إلكتروني (E-Mail) لجميع موظفي الدولة يستطيع من خلاله الموظف أن يستقبل معلومات خاصة به، وإنجاز أي معاملة من خلال هذا النظام، وإرسالها إلكترونياً إلى صاحبها.

وقد أعلن وزير المالية والتخطيط والتنمية الإدارية أن عدد الخدمات العامة التي يتم إنجازها إلكترونياً على مستوى الدولة هي ٨٣٪ من إجمالي الخدمات، كما كشف الوزير عن فكرة لمشروع بريد إلكتروني لكل مواطن، ومقيم على أرض الكويت، بناء على رقم البطاقة المدنية.

وفي مصر، أكد وزير التنمية الإدارية أن التجربة المصرية في مجال توفير مستوى أداء الخدمات الحكومية تستهدف في المقام الأول، تحرير الإدارة من قيود البيروقراطية الإدارية والتعقيدات المكتبية، وتطلق من سياسة متكاملة لتبسيط إجراءات تقديم الخدمات الجماهيرية. وقال: إن المحور الأساسي للتجربة هو المواطن

¹ د. عبد الوهاب محمد الظفيري، التأثيرات الإيجابية والسلبية على استخدام الحكومة الإلكترونية، بحث قدم للحلقة النقاشية التي عقدت في الكويت بتاريخ ٧ كانون الثاني ٢٠٠٣، ص ٦ وما بعدها.

والحرص الشديد على رفع المعاناة عنه، حفاظاً على كرامته وأدميته باعتبارهما ركائز نظام الحكم في مصر^١.

وتطبيقاً لذلك انتهت وزارة التنمية الإدارية من تبسيط إجراءات أكثر من ٨٠ خدمة جماهيرية شملت ٣٠ خدمة مركزية و ٥٠ خدمة للمحليات^٢.

وهكذا يكشف التقدم في مجال شبكات الكمبيوتر والبرمجيات صدق ما قاله أحد العلماء الأمريكيين: "على المدى الطويل سوف نصبح دون ورق وبالطريقة نفسها التي أصبحنا بها دون خيول"^٣ أي: أن مكاتب الموظفين سوف تتحول إلى مكاتب بلا ورق، وأيضاً مكاتب بلا حدود حيث يمكن للموظف من أي مكان خارج العمل أن ينهي المهام الوظيفية المكلف بها.

وقد يسرت حكومات دول عربية عديدة: كمصر والكويت والإمارات وعمان والسعودية والبحرين واليمن وغيرها إجراءات الحصول على شهادات الميلاد والوفاة وجوازات السفر ورخص القيادة، وكذلك بطاقة الرقم القومي، وبدل الفاقد أو التالف لها عن طريق الخدمة الإلكترونية. وقد أعلنت البحرين عن تدشين "البطاقة الوطنية الذكية" لتستخدم بدلاً عن البطاقة المدنية في مشروع الحكومة الإلكترونية مع بداية عام ٢٠٠٤، وتتضمن البطاقة الذكية جميع المعلومات المهمة للمواطن لتخزينها على البطاقة مثل: رقم جواز السفر ورخصة القيادة والملف الصحي والمحفظة النقدية الإلكترونية التي تستخدم في الدفع النقدي بدلاً من حمل المبالغ لعمليات الشراء نقداً.

ويعمل الجهاز المركزي للمعلومات بالبحرين على الاستفادة من التقنيات الحديثة لتمكين موظفي الحكومة من الدخول إلى الشبكة الحكومية

^١ مجلة آخر ساعة المصرية، العدد ٣٥٨٧ الصادر بتاريخ ٢٣/٧/٢٠٠٣ ص ١٨

^٢ نشرت ذلك جريدة الإهرام المصرية الصادرة بتاريخ ٣١/١/٢٠٠٣، السنة ٢٧ العدد الأسبوعي رقم ٢٤٢٤، ص ٦.

^٣ د. شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الأولى، كانون الثاني، ٢٠٠٠م، ص ٧٤.

باستخدام البطاقة الذكية سواء من المنزل أو أجهزة الهاتف النقال أو الحاسبات الشخصية والأجهزة الرقمية المساعدة.

وقد أظهرت دراسة للأمم المتحدة أن أمريكا والسويد هما أكثر دولتين من حيث حجم الاستثمارات لإعداد المواطنين لاستخدام الإنترنت في إنجاز معاملات الحكومة، أو في الاستفادة من الخدمات الرسمية عن طريق الإنترنت.

وأخيراً، فإن التغلب على مشكلة البيروقراطية ووضع الخدمات الإلكترونية موضع التنفيذ، ينبغي أن يصاحبه ضرورة تطوير النظم واللوائح والإجراءات الإدارية السارية، التي وضعت في الأصل من أجل الخدمات المقدمة بالوسائل الورقية التقليدية، وأن يكون رائد هذا التطوير تخفيف تلك الإجراءات وتسهيل تقديم الخدمات للأفراد بعيداً عن ثقل البيروقراطية والجمود والتعقيد وطول إجراءات أداء المرافق العامة لخدماتها للمنتفعين منها أو طالبي الانتفاع^(١).

^١ د. داود عبد الرزاق الباز، الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، كلية الحقوق - جامعة الكويت، ٢٠٠٤، ص ٢٢٥ وما بعدها.