دور الحكم الالكتروني في مكافحة الفساد الإداري
الولايات المتحدة الأمريكية أنموذجا

الاستاذ: عشور عبد الكريم
أستاذ مساعد "أ" - كلية الحقوق والعلوم السياسية
جامعة محمد خيضر – بسكرة –

Abstract :

Changement into e-government is too important in administration reforms notions ; which means giving up with traditional forms of public service but to virtual alternative in light of digital era. According to " contact but don't move" citation ;e-government is simply the ability of central or local governmental administration to run electronically the whole of dealings.In fact , it's to be in three (03) ways; from government to government , from government to citizen or from government to businessmen .It aims as much as possible to make transparency, accountability, questionability and responsiveness which set up good local governance bases .

Taking U.S.A as an example , we try -through this study- to highlight on the role ofe-government struggle against corruption but also how it could set up anti-corruption mechanism in addition to every achievement related to this changement.

ملخص:

يمثل التحول نحو الحكومة الالكترونية أهمية بالغة في مفاهيم الإصلاح الإداري ، والتي تعني التخلي عن الأشكال التقليدية للخدمات العمومية نحو البديل الافتراضي في ظل العصر الرقمي ، وفق مقولة اتصل ولا تتنقل ، ففي معناها البسيط الحكومة الالكترونية ، تمثل قدرة الإدارات الحكومية مركزية كانت أو محلية في تسيير معاملاتها الكترونيا متخذة أشكال ثلاث: من الحكومة إلى الحكومة ، من الحكومة إلى المواطن ، من الحكومة إلى رجال الأعمال ، وهدفها من ذلك هو نشر اكبر قدر من ، الشفافية ، المحاسبة، المساءلة ، سرعة الاستجابة ، والتي تمثل بدورها تجسيدا لمرتكزات الحكم الراشد المحلي .

انطلاقا من ذلك تحاول هذه الدراسة أن تسلط الضوء على دور الحكومة الالكترونية في مكافحة الفساد الإداري من خلال النموذج الأمريكي ، وكيف استطاعت أن تجسد آليات مكافحة الفساد ومختلف انجازات هذا التحول.

تمهيد :

أدى النمو المتسارع للمعطيات العلمية والمعرفية وكذا التقنية والمعلوماتية، وانتشار شبكة الإنترنت في ظل الثورة الرقمية إلى بروز تأثيرات متعددة على طبيعة وشكل العمل الحكومي ، والتي تراجعت معها الأشكال التقليدية التي ميزت الأنشطة والوظائف الحكومية، والمضي نحو التأسيس لنموذج الحكومة الإلكترونية القائم على البعد والمرتكز التكنولوجي، وإعادة النظر في شكل الخدمات المقدمة من طرف أجهزة الخدمة العمومية.

وبذلك أصبح التحول نحو الحكم الالكتروني يمثل بالأساس نموذجا جديدا، يطرح كبديل للأشكال التقليدية القائمة، خاصة فيما يتعلق بالخدمات التي تستهدف جمهور المواطنين ، وهو ما سوف يضفي طابع المرونة على الإجراءات الإدارية والتنظيمية واستخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتبسيط عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والإستراتيجيات الحكومية، بما يضع حد للتعتيم والسرية ، ويضفي قدرا من الشفافية على تلك الأعمال والمهام ، كخطوة هامة في تفعيل المساءلة والمحاسبة والرقابة الدورية ، كأسس محورية في مكافحة الفساد الإداري داخل الأجهزة الحكومية.

أولا: نظرة عامة حول بديل الحكم الالكتروني

1 - تعريف الحكومة الإلكترونية : تعددت تعاريف الحكومة الالكترونية وتباينت في مضامينها، ولعل مرد ذلك إلى الاختلافات التي وقع فيها علماء المعلوماتية والباحثين ضمن مجال التحول الالكتروني ، اذ يسجل غياب اتفاق كلي حول المفهوم ، خاصة أمام وجود عدد من المترادفات فتحت هي الأخرى إشكالات أمام مدلول الحكومة الالكترونية ،والتي من أهمها الإدارة الالكترونية ، الأعمال الالكترونية ، التجارة الالكترونية .

وبالرغم من ذلك فقد عرفت الحكومة الالكترونية بأنها " قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة وتقديم الخدمات للمواطنين من جهة أخرى ، وذلك بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت مع ضمان سرية وامن المعلومات المتناقلة [1]."

كما يعرف البعض الحكومة الإلكترونية انطلاقا من نظرة شمولية تمنع التفرقة بينها وبين التجارة الالكترونية والاعمال الالكترونية وكل ما من شانه أن يشكل نشاطا الكترونيا ، اذ يرى هذا التعريف أن الحكومة الالكترونية تمثل " إدارة شاملة لمختلف العمليات اللوجستية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة وعرض الكاتالوجات الخاصة بالخدمة العامة وضبط طلبات الحصول على الخدمات وتلبية حاجات عميل الحكومة وهو المواطن[2]. واتجهت تعريفات أخرى للحكومة الالكترونية انطلاقا من اعتبارها آلية لمكافحة الفساد الإداري ، إذ

يعرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بأنها "مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية و مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم كل النظم الإجرائية للحكومة ويقضي على الفساد" [3].

بذلك أصبحت الفائدة المرجوة من وراء مشروع الحكومة الالكترونية تتمثل بالأساس في إدخال التكنولوجيا الحديثة في الأعمال الحكومية لرفع كفاءة وجودة الأداء الحكومي ، وزيادة فعاليته وسرعته لخدمة المتعاملين مع الحكومة بشكل عام والمواطنين على وجه الخصوص ، مع ترسيخ مفاهيم الشفافية وإرساء مبادىء مكافحة الفساد والتعقيدات البيروقراطية ، مع الانتقال بتكنولوجيا المعلومات من مجرد ميكنة أعمال الحكومة إلى محفز للتنمية [4] .

2- مبادىء الحكومة الالكترونية

ينطوي تطبيق الحكومة الالكترونية على جملة من المبادئ يمكن تناولها في الآتي:

أ/ مبادىء الحكومة الإلكترونية: حيث يمكن أن نميز المبادئ الآتية:

* التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية :إذ تعمل الحكومة الإلكترونية على مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن والمستفيد والوظائف التي يمكن أن تقدمها لهم ،وهنا يجب أن تركز الحكومة على احتياجات الزبائن قبل كل شيء،ثم تعمل باتجاه تصميم نظم تساعد على تلبية هذه الاحتياجات [5].

*إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حوسبتها :حيث أن الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون جزء من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة من جديد، وإعادة التفكير بصورة جذرية في أدوار ووظائف إدارات ومؤسسات الحكومة [6].

*التركيز على Results oriented إلى نتائج مجسدة على ارض الواقع ، وينبغي أن تحقق الحكومة فوائد للجمهور النتائج:

تتمثل في تخفيف العبء على المواطن من حيث الجهد والمال والوقت [7].

* سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع : وهي أن تكون تقنيات الحكومة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلامة وبساطة. [8]

* التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن: إذ يجب احترام حقوق الإنسان في الخصوصية عند التوجه نحو بيئة الحكومة الإلكترونية المفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومات ،ويمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية وانفتاح وحقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية[9]. وانطلاقا من أن الحكومة أو الإدارة الالكترونية هي مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية ، وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين، من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية، لجأت العديد من الحكومات إلى تطبيق آلية الحكم الالكتروني في القضاء على فساد الأجهزة البيروقراطية الحكومية، ووضع حد للانحرافات والتجاوزات على مستوى منظمات الخدمة العمومية باعتبارها تمثل عوامل تعرقل الإصلاح التنظيمي وتجسد صورة من صور الفساد الاداري

غير انه من الأهمية بمكان أن نتطرق قبل تناول تطبيقات الحكم الالكتروني إلى مفهوم الفساد الإداري داخل منظمات الخدمة العامة ، وكيف يؤثر على أنماط الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين ، وفيما تتمثل أهم الأسباب التي تؤدي إلى فساد جهاز الخدمة العامة ، ومدى حاجة المؤسسات الخدمية الحكومية إلى بديل الحكومة الالكترونية للقضاء على ما يعترضها من فساد وهي تباشر مهامها.

ثانيا/الفساد الإداري

1- **مفهوم الفساد الإداري:** يعبر الفساد الإداري عن استخدام المنصب العام أو الوظيفة العامة بطريقة غير رشيدة وفاسدة في العقود الحكومية والخدمات المقدمة من طرف المؤسسات ،إذ يعود إلى سببين رئيسيين:

أ- انخفاض الأجور وعدم كفايتها في توفير الحاجات الأساسية للموظف، الشيء الذي يدفعه إلى قبول الرشوة أو غيرها قصد الربح السريع.

ب- تعبر كثرة القوانين والإجراءات واحتكار القرار والصلاحيات المطلقة عن أهم العوامل المتوفرة لفرصة ممارسة الفساد الإداري[10].

و تختلف درجة الفساد الإداري من مجتمع لآخر، تبعا لنوع القيم الأخلاقية والنظم الاجتماعية السائدة ،إذ يعرف بأنه سلوك الموظف العام المخالف للواجب الرسمي، بسبب المصلحة الشخصية،(مثل العائلة، القرابة، الصداقة) أو الاستفادة المادية، أو استغلال المركز ومخالفة التعليمات ،لغرض ممارسة النفوذ والتأثير الشخصي ، والذي يدفع هذا السلوك إلى استعمال الرشوة

لمنع عدالة ،أو موضوعية شخص معين في مركز محترم، وكذلك يشمل سوء استخدام المال العام، مثل التوزيع غير القانوني للموارد [11].

حيث يعد الفساد الإداري مشكلة عالمية يترتب عليها نتائج وخيمة فى جميع نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والدينية على حد سواء، فالفساد يعوق معدلات النمو الاقتصادية ويضعف الثقة فى المنظمة العامة ، ويضعف مكانة السلطة السياسية والإدارية بالدولة.

لذلك فإن الجهود المبذولة لاستئصال الفساد تؤكد على التخفيف والحد من الإجراءات البيروقراطية لأقصى حد ممكن خصوصافي منح تراخيص العمل، والوثائق، وجباية الضرائب وجعل الإجراءات الإدارية معلنة وواضحة وسهلة، هذا بالإضافة إلى الحد من صلاحيات موظفي الدولة التي تسمح بالمنح والمنع لصالح أهمية استيفاء شروط منح تلك التراخيص والوثائق على أن تكون شروطا ميسرة ومبسطة إلى أقصى حد ممكن [12].

فضلاعن أن إصلاح الجهاز الإداري للدولة وتحقيق الانضباط في الجهاز الحكومي، والقضاء على الروتين في المصالح الحكومية التي لها صلة مباشرة بالجماهير والاهتمام بفحص شكاواهم وبتيسير حصولهم على مطالبهم المشروعة في أوقات محددة ومعلنة في كل مصلحة سوف يحقق الطريق المعبد للنجاة من الفساد[13].

ومن الجدير بالذكر أن الفساد الإداري من حيث الحجم يصنف إلى نوعين هما الفساد الكبير والفساد الصغير [14]،حيث يتعلق الأول بما يقع من كبار الموظفين ويتضمن هدرا وضياعا لمبالغ مالية ضخمة مرتبطة بالصفقات الكبرى في علم المقاولات وتجارة السلاح ...الخ، في حين يشير النوع الثاني من الفساد إلى ما يقع من صغار الموظفين الذين يتعاملون مع الجمهور بصفة يومية ، مثل إعطاء هدية للحصول على رخصة قيادة ،أو وضع اليد على المال العام ، والحصول على وظائف للأبناء والأقارب في الجهاز الوظيفي، إضافة إلى الرشوة والسرقة في السوق السوداء والتزوير وإفشاء الأسرار العامة وعد الأمانة والمحسوبية .

2- الفساد الإداري والخدمة العامة: تعاني مؤسسات الخدمة العمومية وتجابه العديد من المشاكل المرتبطة بمختلف نشاطاتها وهي تؤدي وظيفة مخرجات الخدمة المقدمة للأفراد والجماهير، ولعل هذه التحديات أثرت بشكل أساسي في صياغة مفهوم الخدمة العمومية الرشيدة والنزيهة ،وأوجدت سمات البيروقراطية الشديدة والاضطرابات الإدارية كمحصلة لغياب مرونة الهيكل التنظيمي في المنظمات العامة.

ولإبراز وتوضيح كيف أدى الفساد الإداري إلى التأثير على عمل المؤسسات الحكومية يمكن الانطلاق من مشاكل الخدمة العمومية، والتي تعبر في فحواها عن نتائج انتشار الفساد داخل الأجهزة

المكلفة بإشباع حاجات المواطنين من الخدمات. حيث يواجه تقديم الخدمة العامة مشاكل تختلف تبعا لطبيعة كل منظمة ونوع العوامل البيئية المحيطة بها ، ويمكن حصر أهم هذه المشاكل في الآتي:

- المستويات العليا من التعقيدات الناتجة عن طول الإجراءات الإدارية ،مما يضفي على الخدمة العامة طابع التاخر في الانجاز.

- الضعف الناتج عن تدني مستوى أداء العاملين، الذي يكون غالبا بسبب قلة الخبرة والتجربة في ميدان العمل وطرق تلبية حاجات الأفراد.

- النقص الكلي أو الجزئي الحاصل على مستوى الموارد المادية من توفير معدات وتجهيزات خاصة بالخدمة العامة.

- عدم مواكبة التطورات التكنولوجية ،والتحول نحو العصر الرقمي،مما أدى إلى غياب دور التكنولوجيا كعامل ميسر ومسهل للخدمة العامة.

- ظاهرة شخصنة القطاع العام ، عن طريق استغلال موارده المالية أو تجهيزاته الإدارية ، وجعلها متمحورة حول خدمة أطراف وجهات دون مراعاة خدمة الصالح العام .

- الجمود التنظيمي داخل منظمات الخدمة العامة والذي يكون محيط العاملين سببه.

- تحول المرافق العامة أو المنظمات العامة إلى أماكن للرشوة ، وربط العلاقات الوطيدة بين مقدمي الخدمة العامة والمواطن.

- انغلاق المنظمات العامة أمام الرأي العام وغياب الحوار الذي يكون المواطن بصفته طالب الخدمة العامة طرفا فيه، وغياب الاتصال بين منظمات الخدمة العامة ومختلف الجماهير.

- نقص وغياب إستراتيجية التطوير والتغيير التنظيمي داخل منظمات الخدمة العامة،مما أضاع فرص الارتقاء بمستوى خدماتها.

- مقاومة التغيير داخل المنظمات العامة ومحاولة كبح مبادراته من طرف العاملين والموظفين في جهاز الخدمة العامة، بهدف حماية مصالحهم، والإبقاء على امتيازاتهم .

وبالتالي مثلت التحديات المختلفة التي تواجه نموذج الخدمة العمومية

ثالثا/ إدارة الحكومة الالكترونية كآلية للقضاء على فساد جهاز الخدمة العمومية

ربما يطرح تساؤل هنا ما فحواه ما علاقة مكافحة الفساد الإداري بإدارة الحكومة الالكترونية أو العكس،أو بعبارة أدق كيف يسهم التحول نحو الإدارة الالكترونية في القضاء على ظاهرة الفساد المؤسسي داخل منظمات الخدمة العمومية.

وللوصول إلى إجابة حقيقية حول هذا التساؤل يقتضي ذلك تبيين المزايا والآثار الايجابية التي يمكن إن تحققها الإدارة الالكترونية ، ويتم القضاء من خلالها على محددات الفساد الإداري بالمنظمات الخدمية.

1- مزايا الادارة الالكترونية [15]

- سرعة أداء الخدمات للعملاء مع الحفاظ على جودتها
- نقل الوثائق إلكترونيا بشكل أكثر فعالية
- تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات وتخفيض وقت الأداء
- تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية
- التقيم الموضعي لأداء العاملين وتنمية نظام متطور لمعرفة المقصرين
- تخفيض الأخطاء إلى اقل ما يمكن فالنظام الإلكتروني اقل عرضة للأخطاء
- تقليص المخالفات نظرا لسهولة ويسر النظام ودقته
- الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستفيدين لما هو مطلوب منهم من وثائق
- تخفيض الاستثمارات الخاصة بالمباني والعقارات وما ألىها
- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال

وبالإضافة إلى ذلك نرى وجود مزايا أخري لإدارة الحكومة الإلكترونية تساعد على مكافحة الفساد الإداري هي - تقديم الخدمات وفق برنامج منظما سلفا ، فالموطن يستطيع الحصول على الخدمات فى اى وقت خلال 24 ساعة يوميا دون تدخل من جانب الموظفين.

- الشفافية فى المعاملات دون التحيز بين المنتفعين بالخدمات العامة عن طريق اتباع إجراءات محددة منصوص عليها فى نظام الإدارة الإلكترونية

- مشاركة المواطن في معالجة السلبيات عن طريق تيسير استطلاع رأى المواطنين فى شئون الإدارة الإلكترونية

-توفير نظام دقيق للمراجعة والمحاسبة

الإدارية والتنظيمية ، والاجتماعية التى تساعد على الرشوة والهدايا -التقليل من المشاكل

وبالتالي فعملية بناء جهاز تسليم فوري عن طريق الكومبيوتر تتطلب بحد ذاتها أن تكون هناك قواعد وإجراءات قياسية عبر مؤسسات الخدمة العامة ، واضحة ومحددة ، فقابلية تدوين المعلومات على أجهزة إدارة الحكومة الالكترونية يخفف من إتباع الطرق الاستنسابية ، ويقلل من الأعمال الاعتباطية المتوافرة للموظفين المدنيين ، أثناء تعاملهم مع مقدمي الطلبات على أساس الحالات الفردية كما أن إمكانية الكشف عن الأعمال الخاطئة والخوف من الإحراج إن وقع الخطأ تمثل عوامل رادعة للقيام بأعمال الفساد .

رابعا/ إدارة الحكومة الالكترونية الأمريكية ومكافحة الفساد الإداري

مواصلة للدعم الرامي إلى تحقيق تحول الكتروني ، وخدمات عامة الكترونية ، أصدرت الإدارة العامة للخدمة في الحكومة الالكترونية قرارا بتحويل جميع المعاملات الخاصة بالصفر والحجز وغيره ، الى خدمات سفريات الكترونية بشكل موحد على مستوى الدولة ، وذلك بحد أقصى في نهاية سبتمبر 2006 ، وذلك كشكل من أشكال تطبيق الخدمات العامة الالكترونية كبديل جديد تتراجع في ظله أمراض الجهاز البيروقراطي الحكومي .

ومن ثم بدأت جميع الإدارات والوكالات الحكومية العاملة بعملية التحول خلال العام 2004 ، وقد اشار التقرير الربع سنوي الأول للعام 2004 ، الصادر عن هيئة الخدمات الالكترونية التي تطرحها المؤسسات الحكومية على مواقعها ، إلى أن بعض تلك الخدمات التي تقدم من طرف الدوائر الحكومية – القطاع العام – تضاهي من حيث الجودة تلك الخدمات التي تعرضها مؤسسات القطاع الخاص(16). اما فيما يتعلق بنوع الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات فتشمل الآتي:

1/ خدمات البوابة الالكترونية للحكومة الأمريكية

حيث تتيح بوابة الحكومة الالكترونية إمكانية التواصل السهل للخدمات الإلكترونية في مجالات متنوعة (الأحول المدنية ،التنقل والهجرة ، الرعاية الصحية ، الضرائب، كما تتميز البوابة الإلكترونية بما يلي: (17)

1-1 بطاقة الفئات : إذ يعتمد تصنيف الروابط في المواقع على نظام البطاقات ، حيث تحتوي البوابة على أربع بطاقات ، (قطاع الأعمال ،موظفي الحكومة ، التعاملات بين الدوائر الحكومية ، غير أن البطاقة الأولى التي تظهر عند دخول البوابة هي بطاقة المواطن ، وهذا يدل على الإستهداف الدقيق

للمواطنين، وفق برنامج الإدارة الإلكترونية ، و انسجاما مع المبادىء العامة للحكومة الإلكترونية (المواطن أولا).

2-1 فهرس المؤسسات الحكومية : يمتاز هذا الجزء من البوابة بالثبات في كافة صفحات وبطاقات البوابة، وهو يعرض فهرس كامل للمؤسسات الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية،سواء الفيدرالية أو المحلية أو الإقليمية،وحتى الدولية بما فيها سفارات،و يراعى الترتيب الأبجدي أو التخصص الوظيفي ،أو الموقع الجغرافي ،عند استعراض مواقع هذه المؤسسات ، فلا يجد المتصفح عناء في الوصول إلى المؤسسة الحكومية المطلوبة .

3-1 اعتماد المرشد والمدرب : يعتبر هذا الأسلوب من أفضل مواصفات البوابة ، فلتسهيل المعاملات نجد تقسيما ميسرا للإجراءات ،يتم الانتقال بينها خطوة بخطوة ،مع إرفاق هذا التقسيم بعرض متفاعل،يقوم بدور المدرب الإلكتروني، فهذه الخدمة يجدها المتصفح في قسم التوظيف الإلكتروني الذي تعرضه البوابة ، والذي يمكن من خلاله الإطلاع ، أو إيجاد مئات الآلاف من الوظائف.

4-1 مساهمات المواطنين : إن المواطن الأمريكي قد فتح له المجال في البوابة الإلكترونية لتقديم اقتراحاته ، بهدف تعزيز محتوى البوابة بالمعلومات والروابط المفيدة ، وإتاحة المشاركة الدورية للفرد الأمريكي، إذ تقدم البوابة الإلكترونية إمكانية الاقتراح والإضافة لمحتواها ،من خلال وصلة خاصة واضحة على الصفحة الرئيسية ، وتشجيع المساهمة المجتمعية في بناء البوابة الإلكترونية .

كما يمكن الاستشهاد بخدمات الكترونية أخرى تتيحها مؤسسات الخدمة الأمريكية والتي تشمل :

2- الخدمات المرورية في ولاية ألباما [18]

ويمكن رصد أهم تلك الخدمات من خلال الآتي :

1-2 تجديد الرخص على الانترنت لطالبي الخدمات : حيث يتم تجديد الرخص لمواطني الولاية سنويا حسب شهور ميلادهم ، أو خلال شهر من آخر يوم من شهر ميلادهم ، مع دفع غرامة تأخير بالإضافة للرسوم العادية ، وإذا لم يتم تجديد الرخصة خلال المدة الإضافية تنتهي صلاحية الرخصة .

ومع انتهاء صلاحية الرخصة يحق للشخص إعادة إصدار رخصة لمدة (12) شهرا من آخر يوم من شهر ميلاده ، دون إعادة إجراءات ما قبل الرخصة ، أو اجتياز الاختبار التحريري ،كما يتم القيام بعملية تعبئة النموذج الجديد ، إضافة إلى إمكانية تصحيح الأخطاء ، ويتم دفع ذلك عن طريق بطاقات الائتمان .

2-2 التقدم لطلب تجديد رخصة أو استخراج نسخة مطابقة : إذ على سائقي ولاية ألباما الراغبين في السفر مؤقتا خارج الولاية التقدم لطلب تجديد رخصة قديمة أو استخراج رخصة أخرى تطابقها ، بشرط هو أن يتم إيداع طلب التجديد خلال أو قبل تاريخ إنتهاء الرخصة . تتم كل تلك العمليات عبر موقع الولاية التالي : (www.dvla.gov.uk).

حيث تمثل وكالة القيادة وتراخيص السيارات جهازا تنفيذيا لوزارة النقل، وتبين المعلومات حول السائقين، كما تقوم بعرض

معلومات هامة حول السيارات والعربات ، وتقدم نصائح لسائقي ومالكي السيارات بضرورة الانتباه لمشاكل التزوير، واستخدام الوثائق المزورة لإحباط عمليات بيع وشراء السيارات المسروقة[19].

إضافة إلى ذلك هناك نماذج للخدمات الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية تستهدف فئات معينة والتي من أهمها:

3-خدمات التقاعد والرعاية الصحية : ضمن إطار الارتقاء بالخدمات المقدمة للمواطن وتسهيلها ، أصبح بإمكان فئة من المواطنين الأمريكيين وهم المتقاعدون، أو الذين يوشكون على التقاعد ، الإطلاع على كل حقوقهم التقاعدية ، وذلك من خلال حسابات الضمان الاجتماعي الخاصة بهم ، ويتم الحصول على هذا النوع من الخدمات عن طريق الموقع الكتروني على الانترنت [20] www.fidelity.com

4- خدمات اجتماعية وصحية متنوعة: قدمت إحدى الدراسات التي قام بها فريق مشروع الحكومة الإلكترونية في إيفرنج (تكساس) عام 2002 أوجه التطبيقات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية الأمريكية على النحو التالي [21]:

أ/خدمات محاكم البلدية : وتضطلع هذه المحاكم بتقديم خدمات إلكترونية للمواطنين ،سواء المتعلقة بدفع الغرامات ، خدمات استرجاع المبالغ ، لائحة الاتهام ، وتعطي فرصة لموظفي مدينة إيرفنج للبحث بواسطة الاسم أو بطاقة الهوية الخاصة ، رقم رخصة القيادة بولاية تكساس ، تقديم معلومات عن طريق الهاتف وكذلك إرسال المعلومات والبيانات إلكترونيا.

ب/ خدمات البحث عن الوظائف : فعن طريق تصفح موقع الموارد البشرية يستطيع المواطن الأمريكي البحث عن الوظائف المطلوبة، ويستطيع التحري عن مسابقات التوظيف مباشرة .

ومن خلال تلك الخدمات التي توفرها المؤسسات الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية تم تحقيق النتائج التالية:

- حيث أن تطبيق الإدارة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية) أدت إلى انخفاض التكاليف الإدارية في وزارة الزراعة الأمريكية، من 77 دولار لكل تعامل إلى 17 دولار، نتيجة إنجاز المعاملات عبر الانترنت[22].

وقد نتج عن آثار تحويل الإجراءات ،والعمليات الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى الشكل الالكتروني ما يلي [23]:

- توفر حكومات الولايات داخل أمريكا ما يقارب70 %من التكلفة، وذلك بالتحول إلى الخدمة الإلكترونية ،مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق التعاملات المباشرة أو التقليدية .

- تجديد الرخص بولاية أريزونا إلكترونيا يكلف 2 دولار أمريكي لكل عملية ،مقابل 7 دولار بالطرق التقليدية .

- في ولاية واشنطن نظم الشراء الإلكتروني يوفر في المتوسط 10-20% من تكلفة المواد والمشتريات .

- انخفاض تكلفة تسجيل السيارات في ولاية الاسكا من 7.75 دولار أمريكي إلى 0.91 دولار امريكي باستخدام الطرق التقليدية.

وعن طريق نشر أرقام هواتف موظفي الولاية وعناوينهم البريدية ، ومواقع المباني التي يعملون بها إلكترونيا توفر ولاية فلوريدا 295 ألف دولار من تكاليف الطباعة والتوزيع سنويا ،كما تم تسجيل نسبة تخفيض30 % من معدل الخطأ الناتج عن حدوث تغييرات متصلة بالأفراد ، لايمكن ادراجها في دليل هواتف ورقي سنوي ، فإذا ضربنا هذا العمل البسيط في الولايات الأمريكية الخمسين والحكومة الفيدرالية ، لتحققت وفرات إضافية هائلة[24].

لقد نجحت الولايات المتحدة الأمريكية في تسطير إستراتيجية إلكترونية ، هدفها خدمة المواطن الأمريكي ،بشكل ينهي الروتين، والتعقيدات الإدارية ، ويحقق الدقة في الخدمات العامة. فعلى صعيد الولايات أدى فتح أو إنشاء المواقع الإلكترونية إلى تقديم خدمات محلية متكاملة تستهدف مجموعات العملاء(One stop service center) ، عن طريق التنقل الالكتروني عبر الهيئات الحكومية التي تصل إلى 12 جهة مخولة [25].

أما ولاية فلوريدا فإن معظم الجهات الإدارية لديها مواقع على الإنترنت ، وعدد المواطنين الذين لديهم تواصل مع نوابهم عبر البريد الإلكتروني يتزايد باستمرار، وتوفر الحكومة الخدمات عبر شبكة الإنترنت، والمعلومات عبر سجلات عمليات التصويت للمشرعين، وأعضاء الكونجرس ، وتم تمكين الناخبين من إبداء ملاحظاتهم على مشروعات القوانين ، ومتابعة جلسات المساءلة في الكونجرس عبر الإنترنت ، وتوفر عليهم معاناة الوقوف في صفوف الانتظار [26].

كل تلك الامتيازات والانجازات التي يقدمها نموذج إدارة الحكومة الالكترونية الأمريكية تهدف في مضمونها إلى وضع حد لانزلاقات الأجهزة الحكومية وما يمكن أن يطال هياكلها التنظيمية من فساد يؤثر سلبا على شكل الخدمات المقدمة للجمهور ، وتنشر قدرا من الشفافية ، والمرونة في جل المهام والأنشطة التي تقدمها المؤسسات الخدمية .

في جانب آخر توجد في الولايات المتحدة الأميركية المئات من المؤسسات الحكومية وغير الحكومية المتمثلة في مؤسسات المجتمع المدني ووسائل الإعلام التي تعنى بتوسيع رقعة الشفافية وتضييق الخناق على الفساد بجميع الأشكال الممكنة، بل ويمكن إلى حدٍ بعيد القول بأن الأمر قد تحول إلى ثقافة فردية وشعبية واسعة يصعب تجاهلها، فعلى مستوى الحكومات الاتحادية[27] .

إضافة إلى أن الولايات والمقاطعات قطعت أشواطا كبيرة في هذا الطريق، فأصبح المواطن الأميركي يرفض الغموض في أي مجال من مجالات عمل الدولة، وهناك لجنة الأخلاقيات **(لجنة النزاهة**)في كل من مجلس النواب ومجلس الشيوخ وجميع المجالس التشريعية في الولايات والمقاطعات والمدن، كما أن جميع جلسات واجتماعات المجالس التشريعية الكونكرس بشقيه النواب والشيوخ والمجالس التشريعية للولايات والمقاطعات والمدن، واللجان المنبثقة عنها تبث بشكل مباشر على الفضائيات وعلى الشبكة العنكبوتية (الانترنت) [28] .

كما يتم أرشفت الاجتماعات على الشبكة العنكبوتية للرجوع إليها عند الحاجة، إضافة إلى أن هذه الجلسات والاجتماعات مفتوحة للجميع وبإمكان أي شخص حضورها. بل وبلغ الانفتاح والشفافية حدا أنه في الكثير من المدن والمقاطعات وبسبب العدد المحدود لسكانها يحق للمواطن الذي لم يتمكن من الحضور في اجتماع المجلس التشريعي الاتصال بالمجلس هاتفيا خلال انعقاد جلساته الرسمية وطرح أي سؤال أو اقتراح، وهذا يحدث غالبا أثناء مناقشة المجالس التشريعية للميزانية المالية للمدينة أو المقاطعة، ومن جانب آخر يتم نشر كم هائل من البيانات والمعلومات عن المؤسسات وقوانين وتعليمات وآليات عملها وما تقوم به يوميا على المواقع الالكترونية لتلك المؤسسات [29]

إضافة إلى نشر بيانات تفصيلية عن المسؤولين المنتخبين والمعينين أو أي من الموظفين الآخرين الذين يؤدون عملا حساسا (بما فيها ما يتقاضونه من رواتب ومخصصات) بما يسهم في تقليل عدد الأسئلة الموجهة إلى المؤسسة من خلال البريد الالكتروني والمكالمات الهاتفية حول شتى أنواع المواضيع الأساسية وحتى التنظيمية والهامشية [30]

لقد حان الوقت يوضع حد لشخصنة الادارة العمومية وإنهاء تبعيتها لمآرب كبار الموظفين وأصحاب المصالح ، الذين يقومون بتوجيه مخرجاتها حفاظا على امتيازاتهم ودفعا لتحقيق أغراضهم ، وجعلها مصدر ثرائهم ، ولعل هذا ما يستهدفه التحول نحو بديل الحكم الالكتروني الذي يرتكز على

توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة يتم الارتقاء من خلالها بنمط المهام والأنشطة التي تزاولها الأجهزة الحكومية في إطار علاقتها بالمواطن .

إن الكشف عن ما تقوم به المنظمة الخدمية على شبكة الانترنت كمحصلة للتحول نحو الخدمة الالكترونية يضعها اما حتمية إصلاح خططها وبرامجها وكل مخرجاتها ،ويمنع أمامها أي شكل من أشكال السرية والتعتيم على ما تقوم به من مهام ،مما يجسد الرقابة والمساءلة والمحاسبة الدورية على كل نشاط، والتي تمثل في مجملها عناصر تمنع تغلغل آفة الفساد داخل محيط الإدارة العامة .

كما يوفر التحول للخدمات الالكترونية وفرات مالية معتبرة مقارنة بالشكل التقليدي من الخدمات (مثال النموذج الأمريكي) وهو ما يدخل ضمن عنصر ترشيد النفقات العمومية والحد من ظاهرة الفساد المالي ،باعتباره من اكبر قضايا الفساد التي تعاني منها المؤسسات الحكومية.

خلاصة

إن الحكومة الالكترونية أو الإدارة الالكترونية الحكومية ، تقدم حلا جزئيا لمشكلة الفساد الإداري ، إذ تقلل من التعقيد البيروقراطي ، وبالتالي تحد من الفرص السانحة لأعمال الرشوة ، والمحسوبية والمحاباة ، والعلاقات الشخصية ، كما تزيد فرص الكشف عن الفساد من خلال عرض المعلومات والبيانات على شبكة الانترنت والاحتفاظ بمعلومات مفصلة بشأن الصفقات المالية مما يمكن من ملاحقة القائمين بأعمال الفساد ، والربط بينهم وبين تصرفاتهم وإعمالهم الخاطئة .

كما يمكن القول أن الآثار الإيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، قد برزت مع ما أفرزته نماذج الخدمات الإلكترونية سابقة الذكر ، والتي كرست ترشيد نفقات الخدمات العامة ، والسرعة والفعالية في تقديم الخدمة، والشفافية، والنزاهة التي تضمنها تكنولوجيا المعلومات كآلية لتقديم الخدمة ، والتي تمثل في مجملها شروط تبنى على أساسها الخدمة العامة الرشيدة، وتقضي على ظاهرة الفساد التي تطال منظمات الخدمة العمومية .

وقد أظهرت العديد من الدراسات دعما لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الإلكترونية، لأنها تمثل نقلة نوعية ،وتحولا إيجابيا في الإدارة العامة ،والارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة ،وتعزيز الرقابة والمسؤولية في أجهزة الدولة وتقضي على الفساد الإداري.

الهوامش :

(1) بسام ،عبد العزيز الحمادي ، وليد سليمان الحميضي ، الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية :الخطط والمبادرات. الرياض: معهد الإدارة العامة، 2004، ص3 .

(2) محمد الطعامنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2004،ص17 .

(3) the world bank Group. E.Government. http: www.world bank .org/ pullicsection/egov.htm.p3.

(4) رصد احوال الشفافية في جهاز تكنولوجيا المعلومات ، مركز الشفافية الكويتية ، جمعية الشفافية الكويتية ، ملف أغسطس 2009 ، ص 04

(5) ياسين ،سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. الرياض : معهد الإدارة العامة ، 2005، ص 191.

(6) المرجع نفسه ،ص 192.

(7) عمار، بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين . بيروت : دار الغرب الإسلامي،2006،ص190 .

(8) المرجع نفسه.

(9) ياسين، سعد غالب، مرجع سابق، ص 192

(10) عبد الحليم، الزيات، التنمية السياسية. مصر : دار المعرفة الجامعية، الجزء الثاني، السنة، 2002، ص 158.

(11) عماد ، صلاح عبد الرزاق الشيخ داود، الفساد والإصلاح . دمشق: منشورات اتحاد الكتاب العرب، 2003 ،ص 66.

(12) المرجع نفسه.ص249 .

(13) المرجع نفسه.

(14) التصدي للفساد الإداري من خلال التحول إلى الإدارة الالكترونية للحكومة المحلية ، متاح في : http://www.shaimaaatalla.com/vb/showthread.php?t=3941

(15) المرجع نفسه نقلا عن : عبد الحميد عبد الفتاح المغربى متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها(دراسة تطبيقية على ميناء دمياط) المؤتمر العلمى السنوى العشرون ، صناعة الخدمات فى الوطن العربى، رؤية مستقبيلية ، 20، 22، افريل 2004 .

(16) أبوبكر، محمود الهوش ، الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق. القاهرة : مجموعة النيل العربية ،2006 ،ص 445 .

(17) USA.gov-is the U.S government's official web portal , http// www.usa.gov.

(18) علي، بن ضبيان الرشيدي ،"إعادة هندسة الخدمات المرورية وفقا لبيئة العمل الإلكتروني دراسة تطبيقية على شعب رخص القيادة والسير في بعض مناطق المملكة "، أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية غير منشورة ، الرياض،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2006 ،ص 87 .

(19) Driver and Vehicle Licensing Agency, http://www.dft.gov.uk/dvla.

(20) فهد،بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ . ط2، الرياض : مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2005 ، ، ص 143 .

(21) علي ، محمد بن عبد العزيز بن درويش ، "تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي" ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، قسم العلوم الإدارية ، 2005 ،ص ص 79 ،80 .

(22) الحكومة الإلكترونية اعتبارات للدول العربية، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي،الكويت، أفريل 2001، ص 3 .

(23) توفيق ، عبد الرحمن ، ، الإدارة الإلكترونية . القاهرة : مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)،2003،ص 139

(24) المرجع نفسه ، ص 4 .

(25) Government, the next Amirica Revolution,www. Excelgov.org ,

(26) أبوبكر، محمود الهوش ، مرجع سابق ، ص 448،449 .

، الشفافية ومكافحة الفساد.. الولايات المتحدة أنموذجا ، جريدة الصباح ، متاح في : 27/محمد أبو بكر http://www.alsabaah.iq/ArticleShow.aspx?ID=46630

(28) المرجع نفسه

(29) المرجع نفسه

(30) المرجع نفسه .