

## الحكومة الالكترونية وسيلة للاتصال ومصدرا للخدمات: تصميم نظام مقترح لمديرية التقاعد العامة في بغداد

زينب شكري محمود نديم

مدرس مساعد / كلية المنصور الجامعة / قسم ادارة الاعمال

### المستخلص

يتطلب عصرنا الراهن اعادة النظر بطرق تبادل الاتصالات والمعلومات فضلا عن اهمية تحديث الية تقديم الخدمات للمستفيدين وذلك للتطور الهائل في مجال تقنية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. لذلك اضحي مفهوم الحكومة الالكترونية ذا اهمية بالغة لما يمتاز به من امكانية حصول المستفيدين على ما يشاؤون من الخدمات باستخدام التقنيات الالكترونية طوال 24 ساعة في اليوم ولمدة 7 ايام في الاسبوع.

يهدف البحث لتقديم تصور واضح لمفهوم الحكومة الالكترونية مع دراسة الواقع الحالي لعملية الاحالة على التقاعد لموظفي دوائر الدولة فضلا عن تصميم نظام محوسب مقترح لمديرية التقاعد العامة يضمن سرعة وكفاءة انجاز معاملات الاحالة على التقاعد ، واخيرا اختتم البحث بتقديم العديد من الاستنتاجات كان من اهمها وجود ضعف للبنية الاساسية للاتصالات مما يسبب حالة من التخلف التقني اما في ما يخص التوصيات فكان من اهمها ضرورة تحسين وتطوير البنية الاساسية للاتصالات مما سينعكس ايجابيا على تحسين الاداء الالكتروني.

## الفصل الاول : منهجية البحث :

### 1-1 : مشكلة البحث :

تحتاج العديد من المنظمات في دول العالم ومنها العراق الى تحقيق خطوات متقدمة تجاه اتمام الية التعامل الالكتروني بمختلف المجالات، وبقدر تعلق الامر بالمنظمات العراقية فلاتزال معظم تلك المنظمات سواء اكانت ذات الملكية العامة او الخاصة وحتى المختلطة منها فضلا عن عموم المواطنين ليسوا على دراية بمفهوم الحكومة الالكترونية . مما تطلب تقديم تصور شمولي لهذا المفهوم مع تصميم نظام مقتراح يوضح مستلزمات وآلية تطبيق الحكومة الالكترونية . ولذلك فانه من الممكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل التالي :

" ما هي جدوى الحكومة الالكترونية وما هي مستلزمات وآلية تطبيقها ؟ "

### 2-1 : اهمية البحث :

يمتاز العالم من حولنا بتطور سريع في مجال تقنية المعلومات وثورة الاتصالات ومع ازدياد شدة المنافسة وشحة الموارد فيفترض بمؤسساتنا الحكومية التي لاتزال في غالبيتها تعمل على وفق اسلوب العمل الاداري التقليدي ان تحدث تغييرات جذرية باتجاه حوسبة العمل الاداري الخاص بها مما سيحدث تحقيق انقلاب حقيقي وتغيير شامل لاسلوب عملها الداخلي وطريقة تعاملها مع بيئتها الخارجية وذلك للاستفادة من المزايا المختلفة للحكومة الالكترونية . وفي محاولة لتوضيح مزايا الحكومة الالكترونية فقد تم تركيز هذا البحث على دراسة واقع اجراءات الاحالة على التقاعد لموظفي دوائر الدولة المسؤولين بقانون التقاعد العام مع تصميم نظام مقتراح

لحوسبة هذه العملية للمساهمة بمواكبة التقدم التكنولوجي والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لكافة موظفي الدولة.

**3-1 : اهداف البحث :**

يركز البحث على تحقيق الاهداف التالية:

- 1- تقديم تصور واضح لمفهوم الحكومة الالكترونية ليشمل هذا التوضيح المفهوم والاهداف والمزايا ومستلزمات التطبيق فضلا عن تحديد اهم التحديات التي تواجه عملية التطبيق .
- 2- دراسة الواقع الحالي لعملية الاحالة على التقاعد لموظفي دوائر الدولة المشمولين بقانون التقاعد العام .
- 3- تصميم نظام محوسب مقترن لمديرية التقاعد العامة يضمن سرعة وكفاءة انجاز معاملات الاحالة على التقاعد في كافة دوائر الدولة.

**الفصل الثاني: الاطار النظري:**

**1-2 : مفهوم الحكومة الالكترونية:**

يشير مفهوم الحكومة الالكترونية الى استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات كوسيلة اتصال وتفاعل اساسية بطريقة نظامية من خلال استخدام وسائل الكترونية مثل الهاتف والفاكس والبريد الالكتروني والانترنت بما يضمن زيادة سرعة تقديم الخدمات ورفع كفاءة وفاعلية المؤسسات الحكومية . وعليه فقد

تم تقسيم مفهوم الحكومة الالكترونية الى اربع مجتمعات اساسية وكالاتي : (1) ، (2) ، (3)

1- الحكومة الى المواطنين ( Government – to – Citizens ) ( G2C ) :

تركز هذه المجموعة على سهولة تقديم خدمات المؤسسات الحكومية للمواطنين من خلال موقع حكومي على شبكة الانترنت بما يتيح لهم الحصول على خدمات بمستوى عال من الجودة. وتشمل هذه المجموعة الخدمات المالية والتعليمية وكافة المؤسسات التي تقدم خدمات ذات طابع اجتماعي للمواطنين.

2- الحكومة الى الحكومة ( Government – to – Government ) ( G2G ) :

تركز هذه المجموعة على ضرورة اشباع حاجة المؤسسات الحكومية الفرعية والرئيسية لما تحتاجه من معلومات وبما يؤدي الى تحقيق الوفورات في الوقت والجهد والنكاليف . اذ تشمل هذه المجموعة المؤسسات المعنية بالتطور الاقتصادي والمؤسسات القانونية فضلا عن المؤسسات المسئولة عن الموارد الطبيعية.

3- الحكومة الى الاعمال ( Government – to – Business ) ( G2B ) :

تشتمل هذه المجموعة على مختلف الواقع الهدف لقليل عبء الاعمال من خلال تجميع البيانات الوافية ذات الاستخدام المتعدد للمؤسسات المعنية بالتجارة والقطاع المصرفي بما سيدعم تشجيع استخدام تكنولوجيا الاعمال الالكترونية من خلال وسائل الاتصال المختلفة.

4- الكفاءة والفاعلية الداخلية ( Internal Efficiency & Effectiveness )  
: IEE )

تهدف هذه المجموعة لتحقيق الاستخدام الامثل للتكنولوجيا الحديثة من خلال تخفيف التكاليف ورفع جودة الخدمات الحكومية باستخدام افضل التطبيقات الحكومية الحديثة مثل ادارة المعرفة ( knowledge Management ) لرفع الكفاءة والفاعلية الداخلية للمؤسسات الحكومية وتقليل التأخير في العمل فضلا عن رفع درجات الرضا لدى العاملين في المؤسسات الحكومية.

2-2 : مزايا الحكومة الالكترونية :

تمتاز اغلب المنظمات التي تطبق مفهوم الحكومة الالكترونية بقدرتها على تحقيق الفوائد التالية ( 4 ، 5 ) :

- 1- المساهمة في حل المشاكل الاقتصادية .
- 2- تحقيق السرعة في انجاز العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات .
- 3- تحقيق وفر في تكاليف العمل الاداري من خلال التخلی عن قوة العمل الفائضة عن الحاجة .
- 4- رفع كفاءة الموظفين في المنظمات الحكومية .
- 5- القضاء على كل مظاهر البيروقراطية والبطء في الاداء .
- 6- التأكيد على شفافية العمل .
- 7- تعتبر الحكومة الالكترونية خير وسيلة للرقابة لما تتمتع به النظم التقنية من امكانيات للتحليل والمراجعة الالية وبشكل مؤتمت .

- 8- تجميع كافة الانشطة والخدمات المعلوماتية التفاعلية والتبادلية في موقع واحد هو الموقع الرسمي للحكومة على شبكة الانترنت في نشاط اشبه ما يكون بفكرة بناء مجمع للدوائر الحكومية .
- 9- تحقيق سرعة وفعالية للربط والتسيق والاداء والانجاز بين الدوائر الحكومية فيما بينها ولكل منها على حدة .
- 10- تحقيق وفرة في الانفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد افضل من الانشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري .
- 11- امكانية المواطنين من الحصول على اي معلومات او خدمات من المؤسسات طوال 24 ساعة في اليوم ولسبعة ايام في الاسبوع ولمدة 365 يوما في السنة مع مراعاة القدرة على تامين الاحتياجات الخدمية والاستعلامية للمواطن .
- 12- تبسيط اجراءات ايصال الخدمات للمواطنين .
- 13- تخفيض عدد المستويات الادارية الحكومية .

### **2-3 : اهداف الحكومة الالكترونية :**

يناط بمشروع الحكومة الالكترونية تحقيق الاهداف التالية ( 6 ) ، ( 7 ) :

- 1- تقديم موقع واحد للمعلومات والخدمات الحكومية .
- 2- تطبيق النماذج الرقمية مع مراعاة امكانية ملئها والتراسل من خلالها عبر الواقع الالكتروني .
- 3- تسهيل نظام الدفع الالكتروني .
- 4- تطوير البنى التحتية في حقل التقنيات الرقمية .

- التحول من اسلوب الاداء الاداري التقليدي الى الاسلوب الرقمي.
- دراسة الواقع الحالى ومشكلاته قبل المباشرة في التحول الى الاسلوب الرقمي .
- بناء وتطوير الثقة ما بين الجهات الحكومية كمصدر للخدمات وما بين المواطنين ومؤسسات الاعمال كزبائن يرغبون بالاستفادة من هذه الخدمات .

#### **2-4 : متطلبات بناء الحكومة الالكترونية :**

- يتطلب بناء مشروع الحكومة الالكترونية معالجة العديد من المشاكل قبل البدء بعملية التنفيذ وكالاتي ( ٨ ، ٩ ) :
- 1- معالجة مشكلة ضعف عملية التوثيق في الحياة العملية مما يتطلب القيام بتصميم نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في الموضع الصحيح وبالوقت المطلوب .
  - 2- توفير البنى المعلوماتية القوية والسرعة والامنة والاستراتيجيات المناسبة لتفعيل التواصل بين المؤسسات والمواطنين ومؤسسات الاعمال .
  - 3- معالجة مشاكل عدم امكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر تكنولوجيا المعلومات .
  - 4- ضرورة ارتباط اهداف الحكومة الالكترونية باهداف التنمية الاقتصادية الشاملة .

## محله المنصور (الناسع) 2006 العدد

- 5- توفير بيئة تشريعية وقانونية تعزز الظروف الاقتصادية والاستثمارية في اي مجتمع ينشد التطور والنمو والتنمية في ظل استخدام الحكومة الالكترونية.
- 6- اعادة تدريب وتأهيل القوة العاملة في المنظمات الحكومية التقليدية ليكونوا اكثر استيعابا لمفهوم الحكومة الالكترونية وفرضياتها .

### **2-5 : تحديات تطبيق الحكومة الالكترونية :**

تعاني اغلب مجتمعاتنا العربية من تخلف وضعف واضحين في فهم تكنولوجيا المعلومات ، اذ ان امتلاك التكنولوجيا الحديثة لا يعني دليلا على تطور فكر اصحابها وان الحاسوبات المستخدمة في معظم المؤسسات الحكومية لا يستفاد منها الا في الحدود الدنيا . وعليه فان تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية يعاني من تحديات عديدة وكالاتي ( 10 ) ، ( 11 ) ، ( 12 )

1- الاستغناء عن اعداد كبيرة من الموظفين بسبب الاعتماد على التقنيات الحديثة في العمل الاداري مما سيسهم في ارتفاع نسب البطالة وانخفاض الدخل الشخصي.

2- عدم وجود تشريعات قانونية داعمة لشرعية التعاقد الالكتروني وشرعية الالئات بالوسائل الالكترونية.

3- وجود اشكالات تتصل بوسائل الدفع الالكتروني كبديل عن الدفع النقدي.

4- وجود اشكالات في ميدان امن المراسلات الالكترونية في ظل غياب استراتيجيات امن شمولية في بيئة المؤسسات العربية سواء في القطاعين العام والخاص.

5- وجود مقاومة شديدة للتغيير باتجاه الحكومة الالكترونية من قبل الموظفين المستفيدين من الاوضاع الحالية في الدوائر والمؤسسات والشركات بسبب شعورهم بان مصالحهم واهدافهم الانية ستتعرض للتوقف في ظل الوضع الجديد.

6- عدم قدرة اغلب موظفي المؤسسات الحكومية التقليدية على التطبيق الصحيح لمفهوم الحكومة الالكترونية مما يتطلب اعادة تدريبيهم وتأهيلهم لمواكبة التطورات الجديدة .

### **الفصل الثالث: الاطار العملي:**

#### **1-3 المراحل الحالية للأحوال على التقاعد:**

تم عملية الأحوال على التقاعد في كافة الدوائر الحكومية في العراق على وفق الخطوات المعقّدة التي يمكن توضيحها وإيجازها في ما يأتي :

1- تقوم الدائرة التي ينتمي إليها الموظف الذي اتم المدة القانونية للتقاعد والبالغة 25 سنة في عموم دوائر الدولة مع وجود استثناءات فقد تبلغ تلك المدة 30 سنة، الا ان الحد الأدنى للمدة القانونية يتمثل في 15 سنة اذ يعتبر هذا الحد موحد لجميع دوائر الدولة برفع مذكرة بهذا الخصوص الى الدائرة المركزية الاعلى لغرض استحصل موافقتها بشان تزويد معاملة التقاعد وذلك بعد تزويدهم بخلاصة خدمة الموظف وتشمل ما يلي :

أ- نسخة من الامر الاداري الذي يثبت تاريخ مباشرته الوظيفة لأول مرة.

ب- نسخ من الاوامر الادارية التي ثبتت تنقلاته الوظيفية على ان تكون متسلسلة على وفق التواريخ لاثبات عدم انقطاعه عن الوظيفة.

ت- رقم وتاريخ كافة التشكيرات والعقوبات.

2- بعد استحصل موافقة الدائرة المركزية او الوزارة المعنية في حال ان الموظف كان يعمل في الدائرة المركزية وليس في احد فروعها بشان ترويج معاملة التقاعد يتم اصدار امر اداري بخصوص احالة الموظف على التقاعد وتوجيهه نسخة منه الى مديرية التقاعد العامة مرفقة مع دفتر خلاصة الخدمة الذي يعد من قبل الدائرة الادارية التي ينتمي اليها الموظف والمتضمنة المعلومات التالية:

أ- مبلغ الراتب الاخير.

ب- مدة الخدمة.

ت- العنوان الوظيفي.

ث- الدائرة المركزية التي عمل بها الموظف.

ج- عدد الاولاد الذين يعيشون دون سن الثامنة عشر.

كما يتم اصدار الاوامر الادارية وكما يلي:

أ- احتساب الاجازات الاعتيادية التي لم يتمتع بها الموظف.

ب- صرف رواتب ستة اشهر من اجازات الموظف.

وترفق مع المعاملة المستمسكات التالية:

أ- نسخة من شهادة الجنسية.

ب- نسخة من هوية الاحوال المدنية.

ت - نسخة من البطاقة التموينية.

ث - صور شخصية عدد ( 2 ).

3 - يقوم الموظف المختص في الدائرة القانونية في مديرية التقاعد العامة برفع مذكرة اصولية للمدير العام في الدائرة لاستحصل الموافقة النهائية لاصدار الهوية التقاعدية التي تتضمن المعلومات التالية:

أ - المحافظة.

ب - رقم الهوية.

ت - تاريخ اصدارها.

ث - اسم المتqaعد.

ج - الرقم التقاعدي.

ح - العنوان الوظيفي السابق.

خ - اسم الدائرة التي كان ينتمي اليها.

د - عنوان السكن.

ذ - رقم الهاتف.

ر - توقيع المتqaعد.

4 - يتسلم الموظف المحال على التقاعد هويته التقاعدية بعد ان يحدد مصرفه يرغب بالحصول منه على راتبه التقاعدي.

5 - تقوم دائرة التقاعد العامة بمفاتحة المصرف المذكور ليتم اضافة اسم المتqaعد ورقم هوية التقاعد في الكشوفات الشهرية للمتقاعدين ليبدأ عندها استلام تقاعده بصورة دورية بعد تقديمها لهوية التقاعد.

### **3-2 النظام المقترن لمديرية التقاعد العامة:**

انسجاماً مع مفهوم الحكومة الالكترونية في جزئيته الخاصة بمفهوم (الحكومة الى الحكومة) (G2G) فقد تم التركيز على اهمية وضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات بين دوائر الدولة بهدف تحقيق الارتقاء بمستوى لخدمات المقدمة من قبلها وتخفيض كل من التكاليف والوقت والجهد المبذول من قبل منتسبي ومراجعى تلك الدوائر، لذلك ولغرض اغناء البحث فقد تم تصميم نظام مقترن لعملية احالة الموظفين على التقاعد بعد اتمامهم للمرة القانونية اذ يعمل هذا النظام وفقاً لغة (visual Basic) وحسب الآلية المقترنة وكما يلي:

1- تقوم ادارة الموارد البشرية ( ما يعرف بقسم الافراد او شؤون العاملين في

دوائر الدولة ) التابعة للدائرة التي ينتمي اليها الموظف بمفاتحة ادارة

الموارد البشرية في الدائرة المركزية التي تقوم بدورها بمفاتحة ادارة

الموارد البشرية في الوزارة المعنية من خلال شبكة اتصالات تعمل ضمن

النظام المقترن لاستحصل موافقتها على ترويج معاملة التقاعد.

2- تفاصح ادارة الموارد البشرية/ الوزارة المعنية مديرية التقاعد العامة تقوم

الاخيرة باصدار هوية التقاعد بعد التدقيق الالكتروني لكافة حيثيات معاملة

التقاعد.

3- تفاصح مديرية التقاعد العامة الادارة العامة للمصرف الذي يرور المتقاعد

استلام راتبه التقاعدي منه وذلك لاراج اسمه ضمن كشف الرواتب

الشهري لدى الفرع المحدد من قبل المتقاعد .

واستناداً للآلية المقترنة فان النظام الجديد يتالف من عدة واجهات هي كالتالي:

1-واجهة الدائرة الفرعية والدائرة المركزية الاعلى:

اسم الموظف:	احمد سالم
رقم الامر الاداري:	١١٢٠٠
تاريخ الامر الاداري:	١/١/١٩٨٠
تاريخ مناشرة اول وظيفة:	١/١/١٩٨٠
مبلغ آخر راتبه:	٣٠٠٠٠
العنوان الوظيفي:	رئيس ملاطيين
الدائرة المركبة التي عملت بها الموظف:	وزراء العمل والشؤون الاجتماعية
الدائرة الفرعية التي عملت بها الموظف:	دائرة الضمان الاجتماعي
عدد المؤهلات الدراسية:	٣
ناربع العناشرة	ناربع نهاية الخدمة
ناربع الاداري	نافقة
١/١/١٩٨٠	٤
	حذف

حساب المدة والانتقال الى الواجهة الثانية

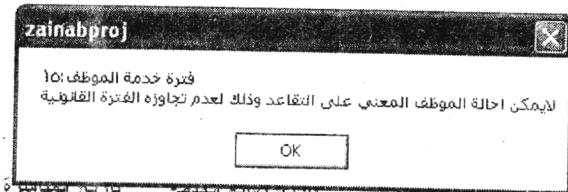
يتضح من الواجهة الرئيسية بين ادارة الموارد البشرية في الدائرة الفرعية التي ينتمي اليها الموظف وادارة الموارد البشرية في الدائرة المركزية الاعلى شمولها على بيانات اساسية يقوم مستخدم النظام المقترن بمثلها وذلك للاحفاظ بتلك المعلومات كقاعدة بيانات مستقبلية عند تدقيق معاملة التقاعد او تشتمل تلك البيانات على اسم الموظف ورقم وتاريخ الامر الاداري الخاص بمبادرته للوظيفة لأول مرة فضلا عن كافة البيانات الموضحة في الواجهة الخاصة بها. اما خيار الاضافة والحذف فان الاضافة تستخدم لغرض احتساب مدة الخدمة الفعلية وبسلسلتها

الزمنية ، في حين يستخدم خيار الحذف لتصحيح اي خطأ قد يحدث عند ادخال البيانات الخاصة بمدة الخدمة الفعلية.

وقد اخذ بنظر الاعتبار القدرة العالية للنظام المقترن على تدقيق البيانات اذ يعرض النظام على استمرارية العمل في الحالات التالية:

- أ- عدم مطابقة مدة الخدمة الفعلية للحد القانوني المعمول به وفق القانون والبالغة خمس وعشرين سنة وكما هو موضح .

لـحمد سالم	اسم الموظف:
١١٢٠٠	رقم الامر الاداري:
١/١/١٩٨٠	تاريخ الامر الاداري:
١/١/١٩٨٠	تاريخ معاشرة اول وثقة:
٣٠٠٠٠٠	مبلغ اخر راتب:
رئيس ملاحظين	انبعاث الموظفي:



الرتبة الاداري	تاريخ تعيين الموظف	تاريخ انتهاء المعاشرة	الإضافة
١/١/١٩٨٠	١/١/١٩٩٥	٤	
١/١/١٩٨٠	١/١/١٩٩٥	٤	حد

حساب المدة والانتقال الى الواجهة التالية

ب- عدم دقة تسلسلات الخدمة الوظيفية ففي حال اضافة تسلسلات وظيفية متداخلة ستظهر رسالة وكما هو موضح في الواجهة التالية:

اسم الموظف:	احمد سالم
رقم الامر الإداري:	١١٢٠٠
تاريخ الامر الإداري:	١/١/١٩٨٠
تاريخ مناشرة اول وظيفه:	١/١/١٩٨٠
مبلغ اخر راتب:	٣٠٠٠٠٠
العنوان الوظيفي:	رئيس ملاحظين
الدائرة المركزية التي عمل بها الموظف	دائرة الضبط
عدد الأزواج دون سن	١٨ سنة
ناريع العناشرة	١/١/١٩٩٤
ناريع العناشرة	١/١/٢٠٠٥
الرقم الاداري	٤
ناريع العناشرة	١/١/١٩٩٥
الرقم الاداري	٤

**zainabproj**

يرجى إدخال تسلسل وظيفي صحيح

OK

اضافة حذف

حساب المدة والانتقال الى الواجهة الثانية

ت- عند حدوث خطأ بادخال حروف بدل الاعداد وبالعكس عند مل البيانات  
وكما هو موضح في الواجهة التالية:

اسم الموظف:	احمد سالم		
رقم dossier الأداري:	١١٢٠٠		
تاريخ dossier الأداري:	١/١/١٩٨٠		
تاريخ مباشرة أول ونهاية:	١/١/١٩٨٠		
مبلغ آخر راتب:	٣٠٠٠٠		
العنوان الوظيفي:			
الدائرة المركزية التي عمل بها الموظف:	وزير		
الدائرة الفرعية التي عمل بها الموظف:	وزار		
عدد المؤيدون له مثلك:	١٦		
متنة:			
الرقم الأداري:	٤	صفحة:	
تاريخ انتهاء الخدمة:	١/١/١٩٩٥	تاريخ المباشرة:	١/١/١٩٨٠
مدة الخدمة:			
حمس			
حساب المدة والانتقال إلى واجهة الثانية			

في حال موافقة ادارة الموارد البشرية في الدائرة المركزية على احالة الموظف المعنى على التقاعد وذلك بعد تدقيق مدة الخدمة الوظيفية فستظهر رسالة نصية مفادها يمكن احاله الموظف على التقاعد وكما هو موضح في الواجهة ادناه:

## محله المنصور

العدد ( التاسع ) 2006

[ واجهة الادارة المركبة والدائرة المركزية الاعلانية ]

اسم الموظف:	احمد سالم
رقم الامر الاداري:	١١٢٠٠
تاريخ الامر الاداري:	١/١/١٩٨٤
تاريخ مباشرة اول وظيفة:	١/١/١٩٨٤

مبلغ اخر راتب:

اندونوان الوظيفي:

الدائرة المركزية التي عمل بها الموظف

دائرة الضمان

١٨ سنة

عدد الاطفال دون الـ

اضافة

حذف

ناريع المباشرة	ناريع نهاية الخدمة	الرقم الاداري	
١/١/١٩٩٥	١/١/٢٠٠٥	٤	اضافة
١/١/١٩٨٥	١/١/١٩٩٥	٤	
١/١/١٩٩٥	١/١/٢٠٠٥	٤	

حساب المدة والانفاق انى الواجهه الثانية

اما في حالة الرفض فستظهر رسالة على نفس الشاكلة تمنع من الاستمرار في ترويج المعاملة التقاعدية الخاصة بالموظفي المعنى.

2- واجهة بين ادارة الموارد البشرية/ الدائرة المركزية وبين ادارة الموارد البشرية / الوزارة المعنية:

## محله المنصور

العدد ( التاسع ) 2006

تستخدم هذه الواجهة لاعلام ادارة الموارد البشرية/الوزارة المعنية باستيفاء الموظف المعنى لشروط وضوابط التقاعد مع تثبيت رقم وتاريخ المستمسكات المطلوبة ، وكما هو موضح في الواجهة التالية:

اسم الموظف:	احمد سالم
مبلغ آخر راتب:	٣٠٠٠٠
فتررة الخدمة:	٢٥
الموارن الوظيفي:	رئيس ملاحقين
الى دائرة المرغوبة التي عمل بها الموظف:	وزارة العمل وشؤون الاجتماع
عدد المؤلدة حرب:	١٦
سنه:	٢
شهادة الحسينية:	١٧/١٩٨٠
رقم ١	نارجع
هوية الاحوال المدنية:	١٧/١٩٨٠
رقم ٢	نارجع
بطاقة التمويه:	١٧/١٩٩٥
رقم ٣	نارجع
صور شخصية عدد (٢)	٢

الحادي من ثباتات واتصالات التي الواجهة الثالثة

ولعرض تدقيق تلك البيانات فان النظام المقترح سيعترض في حالة وجود نقص في المستمسكات وكما هو موضح في الواجهتين الافتراضيتين التاليتين:  
أ- في حال وجود نقص في الصور الشخصية للموظف فستظهر الرسالة التالية:

(220)

اسم الموظف:	أحمد سالم
مطبخ لظر ولف:	٣٠٠٠٠
قرة الخدمة:	٢٥
نطاق نوطعم:	رئيس ملاحظين
الدائرة المركبة لضر عمل بها الموظف:	وزير العمل والشؤون الاجتماعية
عبد المؤمن دون لـ:	١٨
سنة:	٤
شهادة الجنسية:	رقم ١
جوبه الاحوال المدنية:	رقم ٢
بطاقة التمويه:	رقم ٣

صور شخصية عدد (٢)

التأكد من البيانات والتحقق من الواجهة الثالثة

ب-في حال وجود نقص في ادخال البيانات الخاصة بالمستندات المرفقة والواجهة التالية توضح وجود نقص في رقم شهادة الجنسية وتاريخ اصدارها.

اسم الموظف:	أحمد سالم
مبلغ آخر راتب:	٤٠٠٠٠
فترة الخدمة:	٢٥
العنوان الوظيفي:	رئيس ملاحظة
الدائرة المركزية التي عمل بها الموظف:	وزارة تطوير وتنمية المجتمع
عدد الزوجات دون سن:	١٨
نهاية الخدمة:	رقم
جواز السفر:	رقم
البطاقة التصوية:	رقم
صور شخصية عدد:	(٢)
التأكد من البيانات والانتقال إلى الواجهة التالية	

**zainabproj**

يرجى إدخال قرينة رسمية

OK

### 3- واجهة بين ادارة الموارد البشرية/ الوزارة المعنية و مديرية التقاعد العامة :

تستخدم هذه الواجهة من قبل مديرية التقاعد العامة للتدقيق والتحقق الإلكتروني لكافة حيثيات المعاملة التقاعدية قبل موافقتها على اصدار الهوية التقاعدية للموظف المعنى وذلك بعد تزويدهم بالبيانات الموضحة في الواجهة التالية:

- تجاهة بين الوزارة المسئولة ومديرية التقاعد العامة

اسم الموظف:	احمد سالم
العنوان الوظيفي السابق:	رئيس ملاحتين
الدائرة التي كان ينتمي اليها:	دائرة الضمان الاجتماعي
مدة الخدمة الوظيفية:	٢٥
الدائرة المركزية التي كان ينتمي اليها:	وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية
اسم المصرف الذي يرتفع بالمحصول منه على راتبه التقاعدي:	محرف الراشدين - زيونة
المحافظة التي يسكن فيها:	بغداد
عنوان السكن:	بغداد - زيونة محله ٢ ترافق ٤ د
رقم الهاتف:	٧١٩٤٢٣٣

4 - تقوم مديرية التقاعد العامة بتدقيق البيانات كافة الخاصة بمعاملة تقاعد الموظف المعنى من خلال استرجاع كافة الواجهات السابقة وذلك لغرض التدقيق والتوثيق للعمل الاداري بصورة مؤتمنة ثم يتم اصدار الموافقة على اصدار هوية التقاعد . ففي حال كانت المعاملة صحيحة فسيظهر النظام المقترح موافقته على اصدار الهوية التقاعدية للموظف وكما هو مبين في ادناه:

تمت الموافقة على اصدار الهوية لـ احمد سالم

- 5- تفاصح مديرية التقاعد العامة الادارة العامة للمصرف الذي يرغب التقاعد بالحصول منه على راتبه التقاعدي ليتم اضافة اسمه للكشوفات الشهرية الخاصة بالتقاعدين.
- 6- يستلم التقاعد هويته التقاعدية من مديرية التقاعد العامة والتي تقوم بدورها بابلاغه عن موعد وموقع استلامه لراتبه التقاعدي.

## الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

### 1-4 الاستنتاجات:

- 1- اهمال او تواضع مدى الاستفادة من تطبيقات نظم المعلومات الادارية لدى مديرية التقاعد العامة.
- 2- قلة اللجوء الى شبكة المعلومات الدولية ( الانترنت ) بهدف تعزيز الاداء الالكتروني.
- 3- وجود غموض وضبابية واضحة لمفهوم الحكومة الالكترونية حتى لدى الادارات العليا لبعض المنظمات.
- 4- وجود فجوة رقمية ( Digital Gap ) بين مستخدمي التقنيات المعلوماتية وبين من يجهلون استخدام تلك التقنيات.
- 5- وجود مشكلة ضعف نسبي للبنية الاساسية للاتصالات مما يسبب حالة من التخلف التقني.

### 2-4 التوصيات:

- 1- الاهتمام بنشر الثقافة الرقمية والوعي للمعلومات في المجتمع وذلك بتكاتف مؤسسات المجتمع المدني والاجهزة والادارات الحكومية من اجل ردم الفجوة الرقمية والوصول الى مجتمع معلوماتي .
- 2- الاستفادة من التجارب الناجحة للدول المتقدمة في تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونيةمثل حكومة دبي الالكترونية على سبيل المثال التي تعد الحكومة الرائدة الاولى في الوطن العربي.

- 3- صياغة رؤية استراتيجية واضحة وشاملة قبل الشروع في التحول نحو العمل الحكومي الالكتروني .
- 4- تشريع قوانين لحماية التعاملات الالكترونية مع توفير مقتضيات السرية والخصوصية الشخصية في تلك التعاملات اي تهيئة بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة.
- 5- اعادة تاهيل الموظفين في دوائر الدولة بما ينسجم ومفهوم الحكومة الالكترونية .
- 6- ضرورة تصميم موقع واحد يتم من خلاله تجميع كافة الانشطة الفاعلية والتبادلية والمعلوماتية بما يضمن اتصالا مستمرا مع المستفيدين.
- 7- بهدف تقليل شعور مقاومة التغيير الذي سيظهر لدى بعض منتسبي المنظمات لابد من مراعاة ان يتم التحول الى النظام الرقمي بصورة تدريجية ودخول التغيرات الضرورية بعد ان يتم تاهيل جميع المنتسبين بصورة كاملة.
- 8-تحسين وتطوير البنية الاساسية للاتصالات مما سينعكس ايجابيا على تحسين الاداء الالكتروني.
- 9- ضرورة تصميم نماذج رقمية يسهل التعامل معها والتراسل من خلالها عبر قنوات الاتصال المختلفة.

المصادر :

- 1- عرب ، يونس "الحكومة الالكترونية - مفهومها ونطاقها وعناصرها"  
مجموعة عرب للقانون ص 1 عبر موقع الانترنت  
[www.Arablaw.org / e-government /.htm](http://www.Arablaw.org/e-government/.htm)
- 2- "the global e- government out look" p.1  
 عبر موقع الانترنت : [internationalwww.mcconnel](http://internationalwww.mcconnel)
- 3- "e- government strategy: simplified delivery of services to  
Citizens "p. 10, 2002  
 عبر موقع الانترنت  
[www.andromeda . Rutgers.edu](http://www.andromeda.Rutgers.edu)
- 4- الحكومة الالكترونية - دراسة عبر موقع الانترنت  
[www. E- gov .com / articles . asn](http://www.E-govs.com/articles.asn)
- 5- الفارس ، احمد "الادارة الالكترونية" عبر موقع الانترنت -  
[Govs .com / articles. asn](http://Govs.com/articles.asn)
- 6- الشامسي ، نجيب عبد الله "الحكومات الالكترونية في ظل بيئات تفتقر  
للتطور" عبر موقع الانترنت  
[www.e-gov.com / articles. asn](http://www.e-gov.com/articles.asn)
- 7- عرب ، يونس المصدر السابق .
- 8- توصيات المنتدى العاشر للحكومات الالكترونية في 13 / 5 / 2004 موقع  
الانترنت [Com /newswww.masrawy](http://newswww.masrawy.Com)

9 - عرب يونس " متطلبات بناء الحكومة الالكترونية " عبر موقع الانترنت  
[www.Arablaw.org / e-government 2. Htm](http://www.Arablaw.org/e-government2.Htm)

10 - عرب يونس " البناء القانوني للحكومة الالكترونية " عبر موقع الانترنت  
[www.arablaw.org / e-government 3. Htm](http://www.arablaw.org/e-government3.Htm)

11- e- government strategy مصدر سابق

12- الشامسي ، نجيب عبد الله . مصدر سابق .

## ABSTRACT

The world nowadays is an increasingly interconnected society where the information & communications technologies has witnessed a great improvement in efficiency & customer service that's why the electronic government try to have a great role in offering services to citizens by the integration of communications technologies in the process of governance, to help the citizens to get services 24 hours a day, 7 days in a week. The aim of this research is to clarify the concept, benefits, objectives & the challenges of e – government and all so to present a proposal system design for the implementation of e-government in the public retirement directorate. Finally the research reached a set of conclusions & recommendations.