

OGMA Middle East SARL



البلدية الإلكترونية حاجة لا خيار

٢٠١٩/١٠/١٩

Contents

3	الأهداف
3	التحديات
4	لماذا البلدية الإلكترونية
4	المحاذير
4	في القانون
4	البلدية الإلكترونية
5	العائد على الاستثمار (Return on Investment)
6	عن الكاتب

"مكافحة الفساد ليس مجرد حوكمة رشيدة بل عمل وطني"

جو بايدن – نائب رئيس اميركي

يعتبر التطور المتنامي للتكنولوجيا أحد أهم تحديات القرن من ناحية مطابقة التشريعات و أنماط الحياة و مجاراتها توق الشعوب لخدمات سريعة و بوتيرة كانت في الماضي تعد ضرب من الخيال. لا شك ان مواكبة هذا التطور يشكل تحد و حافز جدي للحكومات المحلية من أجل تقديم خدمات الكترونية تحاكي نمط عمل و عيش مجتماعتنا المعاصرة.

إن مفهوم الحوكمة التقليدي بات لا يحاكي نمط عيش مجتماعتنا لذلك برزت الحاجة الى تطوير هذا النظام من خلال إدخال تحسينات جذرية تساعد بشكل أساسي في التواصل مباشرة مع المواطنين والقفز فوق البيروقراطية و قد جاء التطور الهائل في التكنولوجيا ليكون الأساس في هذا المسعى.

تعد البلدية الالكترونية من أهم ادوات التواصل بين السلطة المحلية و المواطنين ونمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين و تكافح آفات الفساد و الزبائنية التي تعاني منها سلطاتنا المحلية.

التحديات

تواجه معظم البلديات اللبنانية تحديات هائلة تتمثل بالتالي:

- تطور عمراني وسكاني متزايد بدأ من أواسط ثمانينات القرن الماضي وتسارع بوتيرة أعلى في التسعينيات مما جعل عدد سكانها يتضاعف بوتيرة تصاعدية وجعلها غير قادرة على التواصل مع جميع الساكنين.
- عدد لا بأس فيه (يصل في بعض القرى ل ٨٠٪) من المغتربين الذين يملكون شقق ومنازل مما يجعل عملية تحصيل رسوم التكاليف صعبة.
- أزمة اللجوء السوري وتداعياتها الكارثية على لبنان وقد شكلت الأعداد الهائلة من هؤلاء اللاجئين ضغطاً على البنية التحتية لهذه المناطق وجعل بلدياتها تواجه أضعاف ما كان متوقفاً قبل نشوء الأزمة. وقد تركت البلديات تواجه هذا التحدي الهائل من دون أي خطة وطنية (National Crisis contingency plan)
- تلوؤ الدولة وضعف النظام المركزي وما يترتب عليه ذلك من مشاكل
- تزايد نسبة عدم رضا المواطنين من أداء الدولة المركزية مما جعلهم يتطلعون الى السلطات المحلية لحل مشاكلهم, و هي في معظمها من مسؤولية النظام المركزي و وزاراته , و تحميل هذه السلطات مسؤولية عدم المبادرة في الحل. إن قانون البلديات الصادر سنة 1977 حدد و بشكل واضح و صريح مهام المجالس البلدية و حدود عملها و قيد حركتها من نواحي عدة مما جعلها غير قادرة مادياً و قانوناً على المبادرة.
- تجميد العائدات البلديات من الخليوي و الهاتف و الصندوق البلدي المستقل.
- توجه معظم الساكنين ضمن هذه المناطق للعمل في القطاع الخاص بدوامات عمل طويلة تجعلهم تواقين لخدمات الكترونية مريحة دون التوجه الى دار البلدية شخصياً.

لماذا البلدية الإلكترونية

تعد البلدية الإلكترونية من أهم ركائز الشفافية وسرعة التواصل اللتين يمكن أي سلطة محلية توفيرهما للسكان، كما توفر:

- تعزيز الحكم الرشيد وتوسيع المشاركة الشعبية
- تحسين إنتاجية وكفاءة الجهات البلدية
- تعزيز الشفافية والمحاسبة
- توفير خدمات سريعة و مريحة للسكان من خلال هواتفهم النقالة و أجهزة الكمبيوتر
- إقامة جسر تواصل دائم بين أعضاء المجلس البلدي و السكان من دون اللجوء الى الوساطة
- ترشيد الإنفاق و ترشيق الموارد البشرية و تحسين كفاءتها

المحاذير

في القانون

إن القوانين اللبنانية لا تتماهى مع التطور الحاصل في التكنولوجيا و معظم المشاريع من قانون التجارة الإلكترونية أو قانون الحكومة الإلكترونية ما زال قابعا" في أدارج اللجان المشتركة أو الفرعية أو منتظرا" المراسيم التطبيقية فيه لذا وجب على أي مشروع أن يراعي هذه المشكلة من خلال تقديم حلول إلكترونية من دون أن تتعارض مع القوانين اللبنانية..

البلدية الإلكترونية

تهدف مشاريع البلدية الإلكترونية لإقامة منصة إلكترونية متكاملة مدعمة و مترابطة ببرامج الكترونية متواجدة ضمن اجهزة البلدية تصبو الى تقديم خدمات إلكترونية عملية تحاكي جميع مفاصل العمل البلدي المختص بشؤون السكان ضمن النطاق البلدي.

يعتبر هذ المشروع رائد من حيث الشكل والمضمون اذ ان معظم المحاولات لإطلاق خدمات الكترونية من بلديات لبنانية أخرى كانت من خلال تطبيقات هاتفية بسيطة تهدف لجعل المواطن يتواصل مع الجهاز البلدي بطريقة مبتورة و غير كاملة.

إن أي مشروع لبلدية الكترونية يجب أن يحتوي على أي / أو جميع البرامج التالية:

1. برامج مسح و أرشفة و تخزين متطورة (Scanning and Archiving)
2. برامج التواصل السكاني (CRM)
3. برامج إدارة المحتوى الرقمي (CMS)
4. موقع الكتروني متجاوب يحتوي على:
 - a. إمكانية تقديم الطلبات البلدية و دفع رسومها إلكترونيا"
 - b. إمكانية متابعة الية سير الطلب الكترونيا"
 - c. الحصول على اشعارات (رسائل نصية أو بريد الكتروني) بحالة الطلب
 - d. إمكانية إيصال الطلب عند جهوزيته عبر الخدمات البريدية (ليبيان بوست مثلا")

5. برامج سير العمل الإلكترونية (Workflow Automation)
6. تطبيقات هواتف ولوحات مسطحة نقالة للسكان تحاكي جميع الخدمات الإلكترونية
7. منصة رائدة لإنترنت الأشياء (IOT)



العائد على الاستثمار (Return on Investment)

تبرز الأرقام المبيّنة أدناه بعض النتائج المباشرة لتنفيذ مشروع البلدية الإلكترونية:



نسبة المعاملات
المنجزة رقمياً تصل
إلى ٩٠%



تقليل مدة إنجاز
المعاملات بحوالي
٧٥%



زيادة في كفاءة
الموظفين بنسبة ٥٠%

عن الكاتب

مارون حنا خوري هو خبير تكنولوجيا واستشاري في مجال الحكومة الإلكترونية والمكننة. عمل كاستشاري لعدة جهات حكومية لبنانية وعربية في مجالات الحكومة الإلكترونية، البلدية الإلكترونية والمكننة الشاملة. وهو شريك مؤسس لشركة أوغما الشرق الأوسط.

يمكن التواصل معه عبر maroun@ogma.me