

قضية

المحامي منير الشدياق
mounirchidiac2014@gmail.com

من أولى المؤسسات الرسمية اعتمدها في لبنان

الأمن العام في قلب الحكومة الإلكترونية

الحكومة الالكترونية مصطلح حديث، اطلق عالميا على كل حكومة تعتمد في التواصل والتعامل في ما بين ادارتها ومؤسساتها وفي تقديم المعلومات والخدمات العامة الى المواطنين، على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، مستغنية عن الوسائل التقليدية الورقية التي تتطلب حضور صاحب العلاقة الى ادارتها، بما يؤمن سرعة انجاز المعاملات وسهولتها، ويضمن الشفافية ومكافحة الفساد

رغم عدم صدور قانون خاص بالمعاملات الالكترونية حتى اليوم في لبنان، كما حصل في معظم دول العالمين العربي والغربي على السواء، فان المديرية العامة للامن العام استندت الى ما تيسر من قوانين لبنانية سارية المفعول، لتكون من بين اولى المؤسسات الرسمية اللبنانية التي اعتمدت المعاملات تحت سقف مفهوم الحكومة الالكترونية.

متى انطلق هذا المفهوم عالميا؟ ما تعريفه؟ ما اقسامه؟ ما حسناته وسلبياته؟ وما الذي قامت به المديرية العامة للامن العام لتسهيل معاملات المواطنين اللبنانيين والاجانب؟

اقسام الخدمات

على الصعيد العالمي تم تقسيم خدمات الحكومة الالكترونية الى ثلاثة اقسام، لكل منها هدف استراتيجي محدد. وهي كالآتي:

اولا - الخدمات من الحكومة الى الحكومة: وهي تمثل التبادل الامني من بعد للمعلومات والمعاملات بين مختلف الادارات الحكومية، بما يساهم في تسريع انجاز المشاريع الوطنية الحيوية، بعيدا من البيروقراطية الادارية التي تسبب في موت معظم المشاريع بفعل تقادم الزمن عليها، وبخاصة عند استقالة حكومة من هنا وتشكيل حكومة جديدة من هناك، حيث تختلف الاولويات بينهما في معظم الاحيان.

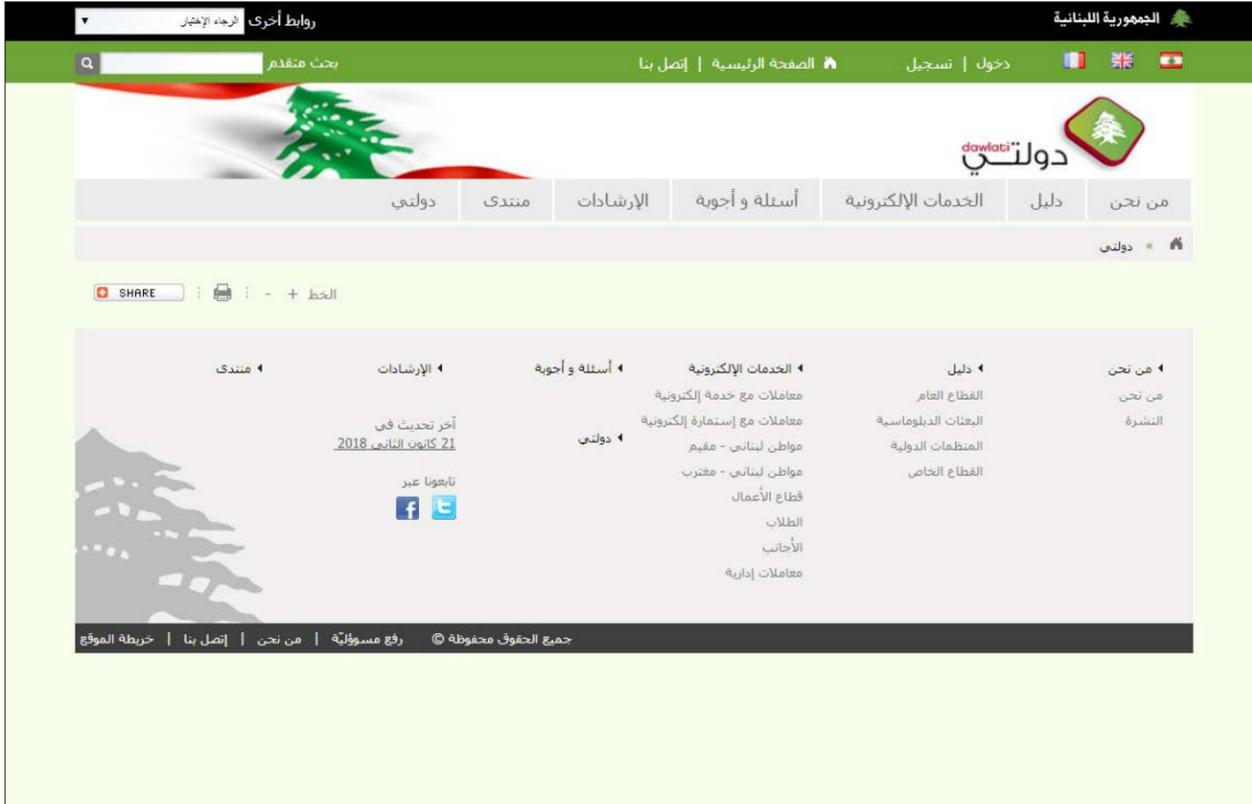
ثانيا - الخدمات من الحكومة الى قطاع الاعمال: ويختص هذا الجانب بتقديم الخدمات الحكومية للمنشآت الاقتصادية ورجال الاعمال والمستثمرين بالوسائل الالكترونية التي توفر عليهم الوقت والتكاليف. على هذا الاساس، نجد ان معظم الدول تقوم بايلاء هذا القسم من خدمات الحكومة الالكترونية اهمية قصوى، كونه يجلب الاستثمارات وقطاع الاعمال. هذا القسم يطلق عليه البعض تسمية "خدمات نهضة الدولة وتطورها".

ثالثا - الخدمات من الحكومة الى المواطن: وهي تعني قدرة المواطنين والمقيمين على الاطلاع على شروط اتمام المعاملات الادارية والخدمات التي تقدمها اليهم المرافق الحكومية وانجازهم لها من بعد، اي عبر الوسائل الالكترونية، من دون الحاجة الى انتقالهم جغرافيا الى مواقع الادارات الحكومية. وهذا ما يسميه البعض "خدمات راحة المواطن والحد من الفساد الاداري".

ايجابيات وسلبيات

من البديهي القول ان ايجابيات مفهوم الحكومة الالكترونية تفوق سلبياتها باضعاف واضعاف. في ما يلي ابرزها:

- الحد من الفساد الاداري: تؤكد كل الدراسات الاحصائية في العالم ان عدم وجود اتصال مباشر بين الموظف الحكومي والمواطن طالب الخدمة، يؤدي الى الحد من الفساد الاداري او انعدامه في معظم الحالات.
- سهولة الوصول الى الخدمة: حيث لا يحتاج طالبو الخدمة للذهاب الى اماكن الادارات والمؤسسات الحكومية. بل يمكن الوصول الى الخدمة من خلال شبكات الاتصال الالكتروني عبر الهاتف او الكمبيوتر، من اي مكان في العالم، ليلا ونهارا .
- سرعة الانجاز: يتيح هذا المفهوم تقديم الخدمات 24 ساعة يوميا، سبعة ايام اسبوعيا، وكذلك تقديم الخدمة نفسها بشكل جماعي .
- انخفاض كلفة المصاريف الورقية: كون الرسائل الالكترونية شبه المجانية تحل مكان الوثائق الورقية التي تكلف الدولة والمواطنين على السواء مصاريف معينة في معظم الاحيان.
- ارشيف في متناول اليد: بفعل المعدات



معاملات الامن العام الالكترونية تنجز عبر موقع دولتي الالكتروني.

- شعور الموظفين بالعزلة وافتقادهم الى العلاقات الانسانية في العمل.

بين لبنان والعالم

في وقت نرى ان معظم دول العالم بشكل عام، ومعظم دول العالم العربي الذي ينتمي اليه لبنان بشكل خاص، اصدرت قوانين خاصة بها تنظم المعاملات الالكترونية ضمنها. نجد، على سبيل المثال لا الحصر، ان مثل ذلك القانون صدر في الجزائر عام 1998، وفي تونس عام 2000، في الاردن عام 2001، في البحرين والامارات عام 2002، في مصر عام 2004، في اليمن عام 2006، في المغرب والسودان والسعودية عام 2007، في عمان عام 2008، في فلسطين وقطر عام 2010، في سوريا عام 2014، في العراق عام 2015. في المقابل نجد ان اقتراح قانون تنظيم المعاملات الالكترونية يقبع في ادراج مجلس النواب اللبناني من دون ان يبصر النور حتى اليوم، وبكل اسف، على امل في ان يتم اقراره قريبا وان جاء متاخرا.

الامن العام من الاوائل

يسجل للمديرية العامة للامن العام انها من اولى المؤسسات الرسمية في لبنان التي بدأت انجاز معاملات المواطنين عبر شبكة الانترنت،

الامن العام اطلق
5 معاملات الكترونية،
وسيطلق قريبا
7 معاملات جديدة

- تكون كل الوثائق والمعاملات التي قدمها المواطنون الى الادارات الحكومية في متناول يدها في اي لحظة، اذا ارادت العودة اليها ولو بعد سنوات. على عكس حال الارشيف الورقي الذي تستغرق العودة الى تفاصيله اياما او اسابيع او اشهرا في بعض الاحيان، عدا عن خطر تلفه بفعل مرور الزمن.
- شفافية الاداء: حيث تكون كل الاعمال التي انجزها المواطن واضحة وثابتة قانونا. بالتالي فهي قابلة للمساءلة والمراجعة من طالب الخدمة تجاه الحكومة.
- العدالة: في تقديم الخدمة نفسها بالتكلفة والدقة والجودة ذاتها، وفي توقيت موحد، الى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام.
- تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في ادارة الخدمات العامة يمكن ان يعطي فرصة جيدة لذوي الاحتياجات الخاصة لانجاز اعمالهم، خاصة اذا قدمت الخدمة بالصوت ايضا.
- على الرغم من الايجابيات الكثيرة لمفهوم الحكومة الالكترونية، الا ان البعض يرى فيها بعض السلبيات. من ابرزها:
- هناك عدد كبير من الناس الذين لا يجيدون استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الحديثة، او لا يملكونها اساسا، ما يعوّق انجاز معاملاتهم.

• سهولة اختراقها وعدم ضمان سرية المعلومات وامانها، الا اذا حرصت الادارة المعنية على تطوير برامج الامن والامان بشكل متواصل.

• اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة لتجهيز المؤسسات الحكومية بالبرامج والمعدات اللازمة لانشاء الحكومة الالكترونية، ما قد يؤثر على اولويات تنفيذ الخدمات العامة الاخرى الملحة للمواطنين، خاصة في الدول النامية.

• التأثير السلبي على معدلات التوظيف في بعض القطاعات والتخصصات وارتفاع نسبة البطالة فيها .

صار فيك تدفع بالبطاقة المصرفية بكل مراكز الأمن العام

الآن أصبح بإمكانك تسديد مدفوعاتك في مراكز الأمن العام كافة بواسطة بطاقتك المصرفية الصادرة عن أي مصرف في لبنان والعالم، أكانت فيزا أو ماستركارد. وتهدف هذه الخدمة الجديدة والمميزة الناتجة عن تعاون ما بين بنك لبنان والمهجر والمديرية العامة للأمن العام إلى تحسين الأمن وتطوير الإدارة.



بنك لبنان
والمهجر
راحة البال

لاحقا: اتصال هاتفي، رسالة عبر الهاتف، رسالة عبر البريد الإلكتروني. كما يختار مركز الامن العام الذي يرغب في تسلم المعاملة عبره بعد انجازها. 4- فور وصول الطلب الكترونيا الى الامن العام، يتم تحويله الى المكتب المختص بانجاز المعاملة تلك، ويتم تداولها بين المكاتب وفق الصلاحية. 5- في حال تبين للامن العام ان ثمة نقصا في المعلومات او المستندات المرسلة من صاحب العلاقة يتم اعلامه بذلك، عبر وسيلة التواصل التي سبق واختارها، كي يقوم باكمال النقص الموجود. 6- عند انجاز المعاملة يصل الى صاحب العلاقة عبر بريده الالكتروني او هاتفه الخليوي، بحسب اختياره المسبق، صورة ايصال انجاز المعاملة ويدعى الى تسلمها شخصيا من مركز الامن العام الذي سبق واختاره بنفسه ايضا، مع تذكيره بضرورة ان يصطحب معه اصول المستندات التي سبق وارسل صورا عنها ضمن طلب انجاز المعاملة، لمطابقتها مع الصور، وطابعا اميريا بقيمة الف ليرة لبنانية ليتم لصقه على اصل المعاملة المنجزة تطبيقا لاحكام القوانين المرعية الاجراء.

هكذا تنتهي المعاملة.

يبقى ان نشير الى ان المديرية العامة للامن العام، بفضل كفايات ضباطها وعسكرييها وخبرتهم، جاهزة من الناحية التقنية لتضع كل المعاملات التي تنجز لديها قيد الانجاز الالكتروني. لكن المشكلة تتمثل في وجود بعض المعوقات القانونية التي تتطلب قيام مجلس النواب، اما بسن قوانين جديدة كقانون للتوقيع الالكتروني الذي يتيح تأكيد هوية الشخص وتوقيعه عبر الانترنت بشكل قانوني واضح، او عبر تعديل بعض المواد في بعض القوانين مثل مواد قانون المحاسبة العمومية التي تحول دون امكان فتح حساب لصالح الامن العام في مصارف تجارية. ذلك ان تلك المواد تحظر على الادارات العامة والبلديات والمؤسسات العامة والاشخاص المعنويين فتح حسابات في المصارف الخاصة، او فتح حساب خاص في مصرف لبنان. فتلك المعوقات تخرج عن اطار الصلاحيات القانونية للامن العام، وتتطلب بالتالي تدخل السلطة التشريعية في الدولة اللبنانية.



نتظر اقرار مجلس النواب قانونا للمعاملات الالكترونية.

انطلاق مفهوم الحكومة الالكترونية تم عام 1992

حيث اطلقت في ايار عام 2014 مشروع الخدمات الالكترونية (e-Services) الذي اتاح للمواطنين اللبنانيين والاجانب، عبر موقع دولتي www.dawlati.gov.lb انجازهم خمسا من معاملات الامن العام كمرحلة اولى، هي:

- طلب تجديد سمة دخول.
- طلب الغاء سمة.
- طلب شطب العاملة في الخدمة المنزلية.
- طلب ابدال رقم جواز سفر على سمة دخول.
- طلب افادة مغادرة.
- كما ان المديرية تتحضر اليوم لاطلاق سبع معاملات جديدة:
- الغاء سمة.
- طلب افادة دخول وخروج لصاحب العلاقة شخصيا (عن نفسه).
- استرداد معاملة.
- افادة عدم دخول.
- الغاء معاملة.
- تصحيح سمة دخول (اسم، رقم جواز سفر).
- افادة بجوازات السفر الممنوحة.

اما بالنسبة الى آلية انجاز المواطن اي من معاملات الامن العام، المشار اليها اعلاه عبر شبكة الانترنت، فهي كالاتي:

- 1- يدخل المواطن الى موقع "دولتي" (www.dawlati.gov.lb) على شبكة الانترنت، ويختار

ضمنه "الخدمات الالكترونية"، ومن ضمنها "معاملات مع خدمة الكترونية". 2- ثم يختار المعاملة التي يريد انجازها من بين خدمات الامن العام (المعاملات الخمس حاليا، في انتظار اطلاق المعاملات السبع الاضافية) التي بدأ العمل بها والمحددة ضمن الصفحة. يقوم بتسجيل حسابه الالكتروني من خلال تعبئته استمارة معلومات تتيح له الحصول على رمز خاص به (password). هذا التسجيل يتم لمرة واحدة عند انجاز الشخص اول معاملة له عبر الموقع.

3- يقوم بتعبئة المعلومات المتصلة بالمعاملة، ليرسلها مع نسخ مصورة (سكانر) عن اصول المستندات المطلوبة لانجازها. هنا نوضح انه خلال تعبئة المعلومات يختار صاحب العلاقة الطريقة المفضلة لديه لتواصل الامن العام معه