

# البلدية الالكترونية

التميز في العمل العام

مركز دراسات الحكومة الالكترونية

هذا الكتيب هو ملكية فكرية لمركز دراسات الحكومة الالكترونية في بيروت لبنان ويمنع نسخه او اعادة طبعه او النقل عنه من دون ذكر اسم المصدر مع عنوان المركز على الانترنت [www.egovconcepts.com](http://www.egovconcepts.com)

جميع الحقوق محفوظة 2011  
مركز دراسات الحكومة الالكترونية  
بيروت - لبنان  
ص.ب: 5058

## مقدمة

في عالم تتسارع فيه الأحداث وتتغلغل فيه التكنولوجيا في جميع مفاصل الحياة لم يعد بإمكان البلديات الوقوف موقف المتفرج على التطورات الإدارية والمعلوماتية الحاصلة من حولها حيث بدأ المواطن بجميع طبقاته يعي الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وكيفية توظيفها من أجل تحديث العمل العام وبالتالي توفير الأموال الناتجة عن التحديث واستثمارها في مشاريع تنمية محلية مختلفة.

وبلديات لبنان ليست بمنأى عن ذلك التطور فهي تعيش في وسط بيئة ديمغرافية مثقفة جدا وواعية لما يمكنه أن تقدمه ثورة الانترنت للعمل البلدي وما يمكن أن تجلبه تلك الأخيرة من رفاهية وراحة للسكان المحليين وشركات الأعمال حيث تمكنهم من متابعة معاملاتهم وضبط أوضاعهم البلدية عبر شبكة الانترنت وبطريقة آمنة وسرية. من جهة أخرى، تمنح شبكة الانترنت البلديات المحلية منصة إعلامية متطورة ورخيصة الكلفة نسبياً إذا ما قورنت بإصدار النشرات الورقية أو الإعلان على التلفزيون أو الراديو، ومن الممكن أن توظف البلدية التقنيات الحديثة في مجال الصوت الرقمي والفيديو الرقمي من أجل بث أخبارها ونشاطاتها وصور مشاريعها عبر الانترنت وتمكين المواطن المحلي من معرفة إنجازات البلدية بسهولة عن منطقتهم.

# تحديث البلديات

تمثل البلديات في معظم دول العالم السلطة المحلية المسؤولة عن تنظيم وإدارة الأعمال وشؤون الناس في المنطقة الجغرافية الواقعة في حدودها العقارية، وتشمل عملية التنظيم المحلية موضوعات الترخيص البلدي لمؤسسات الأعمال والشركات وتسجيلها ومتابعتها وتحصيل الضرائب منها، خدمات الصرف الصحي والمياه، خدمات الحدائق والمنتزهات والبيئة، خدمات المباني والسكان، خدمات المواطنين والشكاوي وغيرها من الخدمات الهادفة إلى تأمين مجتمع سليم وصحي من جميع النواحي. ومن أجل الوصول إلى نموذج بلدي إلكتروني فعال وناجح ينبغي العمل على تحديث مجموعة الإجراءات الداخلية وسلة الخدمات البلدية عبر تطبيق الممارسات الطيبة والممتازة المعتمدة عالمياً في العمل البلدي ومنها:

## 1. الفعالية الداخلية للبلديات

لا تستطيع البلديات أن تقدم خدمة ممتازة للمواطنين ومؤسسات الأعمال إذا كانت وظائفها الإدارية الداخلية لا تعمل بشكل سليم ولذلك يجب العمل على دراسة الإجراءات الداخلية ومحاولة تبسيطها بشكل لا يتعارض مع مفاهيم الرقابة والمسؤولية.

## 2. تطوير الهيكليات

تمارس معظم البلديات في لبنان أعمالها عبر مجموعة من الأقسام الداخلية التي

تم تصميم هيكلياتها الإدارية وفقاً لمتطلبات وإمكانيات القرن الماضي، وبما أن النقلة النوعية في مجال تقديم الخدمة البلدية يجب أن يوازيها نقلة متناسبة على مستوى الهيكلية الإدارية فمن الضروري تطوير الجسم التنظيمي والهيكلية للبلديات في هذا المجال.

### 3. الخدمات البلدية الالكترونية

من أجل تخفيف العبء على المواطن والمؤسسات يجب أن يتم العمل على دراسة إطار خدماتي إلكتروني للبلديات المحلية وذلك لتقديم الخدمات البلدية عبر الانترنت وجباية الرسوم والضرائب إلكترونياً بالتعاون مع البنوك المحلية. وعلى صعيد آخر، ينبغي العمل على تطوير أنظمة خدمة علاقات المواطنين مع البلدية من أجل متابعة شكاويهم وتلبية حاجاتهم إلكترونياً.

ولأهمية أنظمة المعلومات الجغرافية في العمل البلدي، من الممكن أن تقوم البلديات المحلية أو اتحادات البلديات بإنشاء مركز خاص يعتني بتكنولوجيا المعلومات الجغرافية وإدخال الخرائط والأمكنة السياحية والعامّة ومرافق الخدمات إلى تلك الخرائط الرقمية من أجل تمكين فرق العمل البلدي من الوصول بسرعة إلى أماكن الأعطال وورش العمل وإدارة مسائل البيئة. ويوضح الجدول التالي بعض الأنظمة الداخلية والخدمات الالكترونية التي يمكن أن تعتمد عليها البلديات واتحاداتها:

## مثال عن الخدمات الالكترونية والأنظمة البلدية

الخدمات الالكترونية (خدمة المواطن والمؤسسات)	الأنظمة الداخلية (تحديث الادارة)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• استعلام عن النشاطات والفعاليات المحلية</li> <li>• استعلام عن الأطباء والمراكز الصحية في المنطقة</li> <li>• طلب ترخيص ترميم منزل أو مؤسسة</li> <li>• طلب ترخيص إنشاء أبنية ومتابعة المعاملة إلكترونياً</li> <li>• طلب ترخيص بالإعلانات</li> <li>• أخبار البلدية وحملات التوعية الالكترونية حول التدخين، الأمراض الشائعة، الوقاية المحلية.</li> <li>• تحميل النماذج البلدية والإجراءات الخاصة بها</li> <li>• الاستعلام عن خدمات المكتبات العامة إلكترونياً</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أنظمة المعلومات الجغرافية</li> <li>• أنظمة إدارة الأراضي والعقارات</li> <li>• أنظمة المختبرات الصحية والرقابة الغذائية</li> <li>• أنظمة إدارة شؤون البلدية الإدارية (مالية، الموارد البشرية، المخزون، إلخ...)</li> <li>• أنظمة المخالفات ومتابعة شكاوى المواطنين</li> <li>• أنظمة الصرف الصحي والري وإدارة الطرق.</li> </ul>



## البلدية الالكترونية استراتيجياً

تهدف البلدية الالكترونية على المستوى الاستراتيجي الى الانتقال بطريقة تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية والى الطريقة الالكترونية عبر بناء منصات خدمتية على الانترنت ووسائل الاتصال الاخرى من أجل تخفيض كلفة الأعمال الادارية من جهة وخدمة المواطن بطريقة ميسرة من جهة أخرى، وبما أن البلدية عادةً ما تكون أقرب الى المواطن المحلي وتعرف حاجاته الخدمتية أكثر من الحكومة ومختلف الوزارات فإن البلدية الالكترونية تطمح أيضاً الى إيجاد بيئة من التواصل ومشاركة الأفكار والطموحات مع القاطنين في نطاق حدودها العقارية عبر بناء الشبكات الاجتماعية الالكترونية والمنتديات ومواقع التوظيف المحلية وتدريب المواطنين المحليين والموظفين على المهارات الحديثة عن طريق الانترنت.

ومن الاهداف الاستراتيجية للبلدية الالكترونية

- الاقتراب من المواطن المحلي عبر بناء بوابة الكترونية شاملة عن البلدية
- تخفيف أعباء المعاملات على المواطن وإدارة البلدية من خلال توزيع الاستثمارات الالكترونية
- الانتقال بالخدمات اليدوية تبعاً الى الانترنت والهواتف الجواله
- ترويج البلده أو القرية وتسليط الضوء على مشاريعها وحدائقها ومنتزهاتها
- التماشي مع التقدم الحاصل في البيئة الاقتصادية المحيطة والبقاء في قمة المنافسة التحديثية والتطويرية
- ربط الانظمة الداخلية للبلدية بواجهة الانترنت

إذن هناك مجموعة أهداف استراتيجية للبلدية على المستوى الاعلامي والخدماتي والتفاعلي مع السكان وكلها تصب في خانة تحسين ظروف المعيشة والاقتصاد مما يعود بالنفع والفائدة على كل الاطراف.



## خارطة الطريق الالكترونية

قد يكون من الصعب على كثير من البلديات المحلية أن تنتقل مباشرة الى طور تقديم الخدمات الالكترونية وتوصيل الانظمة الداخلية ببعضها البعض من جهة وبواجهات الانترنت ومختلف نقاط الوصول من جهة أخرى ولذلك من المفيد وجود خارطة طريق واضحة تبدأ بعملية بناء المواقع الالكترونية ونشر البروشورات والمعلومات العامة عن البلدية ونشاطاتها وثم الارتقاء الى المستوى الثاني من أجل تقديم خدمات استعلامية الكترونية عن المعاملات والخدمات من دون الحاجة الى تقديم تلك الخدمات العامة مباشرة عبر الانترنت وبعدها تبدأ البلدية بإطلاق خدمات الكترونية متكاملة ابتداءً من تعبئة نماذج الخدمات على الانترنت وارسالها الى إدارة البلدية حيث يتم معالجتها وحفظها وثم إعلام المواطن بالنتيجة الكترونياً أو عبر الرسائل القصيرة أو الهاتف.

وبالتالي خارطة طريق عامة للتطور الالكتروني في البلديات من الممكن تعديلها لكي تناسب حاجات وإمكانيات كل بلدية على حدة:



## المرحلة الاولى: البوابة الالكترونية

يتم العمل في هذه المرحلة على تحقيق الاهداف الاعلامية والدعائية للبلدية كما يتم نشر المعلومات التعريفية بالخدمات البلدية العامة وإجراءاتها والوثائق المطلوبة من أجل استكمالها وهذه بعض المشاريع التي يمكن تنفيذها في هذه المرحلة:

- انشاء بوابة الكترونية للبلدية والبلدة التي تتولى مسؤوليتها تكون بمثابة مدخل معلوماتي وإخباري وإعلاني رسمي للبلدية
- تحضير كاتالوج بالخدمات البلدية العامة يحتوي على شرح عن كل خدمة والجراءات الخاصة بها والوثائق المطلوبة ومدة التنفيذ والمرجعية الادارية المسؤولة عن تنفيذها في البلدية وكيفية مراجعة المواطن ومتابعة معاملته الادارية
- نشر المعلومات السياحية وأماكن الترفيه الموجودة في البلدة (غاليري الصور والفيديو)
- نشر النشاطات والفعاليات التي تقوم بها البلدية قبل وبعد حدوثها من أجل التأكد من أوسع مشاركة فيها
- نشر أخبار الوفيات والافراح في البلدة لتعزيز العلاقة والثقة بين المواطن المحلي والبلدية
- تكريم المبدعين والمفكرين والشخصيات في البلدة عبر نشر مختصر عنهم وعن انجازاتهم
- تكريم الطلاب المتفوقين في البلدة ونشر صورهم على الصفحة الرئيسية
- نشر أرقام وهواتف خدمات الطوارئ والكهرباء والدفاع المدني.

## المرحلة الثانية: الخدمات الاستعلامية

بعد التمكن من المرحلة الاولى تبدأ البلدية بالعمل على إضافة خدمات عامة الكترونية ذات طبيعة تفاعلية ولكن بسيطة وهي ما نطلق عليه الخدمات الالكترونية الاستعلامية مثل الاستعلام عن حالة معاملة عبر رقمها أو اسم المستفيد منها أو الاستعلام عن عناوين المؤسسات في البلدة عبر البحث في الدليل الالكتروني للأعمال ووصولاً الى الخدمات الاستعلامية العامة مثل معرفة حالة الطقس ومواقيت الصلاة وغيرها. ومن الممكن أن تختار البلدية في هذه المرحلة مجموعة من الخدمات التالية:

- متابعة وضع المعاملات الكترونياً عبر الانترنت ومعرفة النتيجة
- ارسال نتيجة المعاملات أو وقت تسليمها للمواطن عبر الرسائل القصيرة (SMS)
- بناء قاعدة بيانات مؤسسات الأعمال (الاطباء، البنوك، الصيدليات، المتاجر،...) ووصلها بموقع الانترنت من أجل تكمين الزائر أو المواطن من إيجاد المتجر أو الطبيب أو المستشفى الذي يحتاجه.
- نشر البيانات الاحصائية عن مصروفات ومشاريع البلدية
- بناء موقع للإستعلام عن الوظائف المتاحة في البلدة ومؤسساتها من أجل مساعدة المواطنين المحليين الباحثين عن عمل
- بيع وثائق المناقصات والمزايدات للمقاولين أو الموردين عبر الانترنت
- البدء بتحضير أنظمة المعلومات الجغرافية وتحديد الاماكن عليها وربطها بواجهة الانترنت مع أرقام العقارات

- تحضير قسم على الانترنت لإستطلاعات الرأي والاستبيانات العامة حول الخدمات البلدية والمشاريع المنوي تنفيذها
- الاستفسار عن مخالفات مواقف السيارات وأماكن المواقف في البلدة
- البث الحي عبر كاميرات ديجيتال عبر الانترنت مباشرة من الطرق التي تشهد ازدحاماً من أجل تمكين المواطن المحلي من رؤية حالة السير قبل التوجه الى مكان معين في البلدة.

## المرحلة الثالثة: الخدمات المتكاملة

ونعني بالخدمات المتكاملة في هذه المرحلة أن تقديم الخدمة البلدية العامة يتم بصورة شبه كلية عبر الانترنت ابتداءً من تعبئة نموذج الخدمة وارفاق الوثائق المطلوبة وتوقيع المواطن الالكتروني ودفع رسوم المعاملة الكترونياً ومن ثم استقبالها من قبل قسم الخدمات الالكترونية في البلدية والتأكد من محتويات النموذج المقدم والوثائق المرفقة و ثم معالجتها وإبلاغ المواطن بالنتيجة. وتحتاج هذه المرحلة من أجل نجاحها إلى جهودية مجموعة من خدمات البنية التحتية الالكترونية ومنها طريقة لتسديد الرسوم عبر الانترنت وطريقة لتشفير معلومات المواطن خلال انتقالها منه والى أنظمة البلدية وطريقة للتوقيع الالكتروني ومن جهة أخرى تحتاج الى أنظمة خاصة داخل البلدية من أجل استقبال طلب الخدمة وحفظه ومعالجته وربطه بموقع الانترنت من جديد. ومن الممكن أن تستفيد البلدية في هذه المرحلة من الخدمات العامة للدولة في حال توفرها على سبيل المثال توفر الليرة الالكترونية عبر بطاقات مسبقة الدفع يتم شراؤها من أجل تسديد رسوم الخدمات العامة أو المشاركة مع البنوك المحلية من أجل تسديد الرسوم عبر واجهاتها الالكترونية وغيرها. ومن الممكن للبلدية أن تبدأ مرحلياً بإطلاق الخدمات الالكترونية المتكاملة عبر موقعها الالكتروني وذلك عبر اختيار الخدمات ذات الاولويات بالنسبة للمواطن ومن المشاريع التي يمكن اطلاقها في هذه المرحلة:

- بناء اطار خدماتي الكتروني يشتمل على كيفية بناء الخدمة الالكترونية وكيفية توصيفها وشرحها وتحديد نماذجها الالكترونية ومستوى أهميتها
- بناء موقع خاص بالخدمات البلدية الالكترونية على الانترنت
- الاعتماد على بطاقات الليرة الالكترونية المسبقة الدفع (بالتنسيق مع الجهات المالية المختصة في البلد)
- تطوير نظام لإدارة علاقات المواطنين من أجل متابعة معاملاتهم الكترونياً
- تطوير موقع بالتعليم الالكتروني لموظفي البلدية
- تنويع سلة تقديم الخدمات وعدم الاقتصار فقط على الانترنت (الهواتف الذكية)

## خلاصة

نحتاج في عالمنا العربي ان نسعى الى خدمة اهلنا ومواطنينا بطريقة تتناغم مع التطورات الحاصلة من حولنا وخاصة في العمل البلدي وتحديثه وتطويره. لقد اصبح الناس متقدمين على المستوى التكنولوجي اكثر من حكوماتهم وسلطاتهم المحلية وخاصة البلديات ولا بد لتلك السلطات ان تضبط اوضاعها وتقدم خدمات جيدة ومتطورة وسهلة من قبل أن تفقد ثقة المواطن بها وبالنظام الاداري والخدماتي القائم في البلد. ونحن نعلم ان تكنولوجيا الانترنت تقدم لنا الكثير من الحلول في مجال العمل البلدي ويبقى علينا ان نكتشفها ونستثمرها لما فيه خير اهلنا ومواطنينا في العالم العربي.

وبطبيعة الحال قد لا تتمكن كافة البلديات المحلية من تأمين القدرات والكفاءات المناسبة للإرتقاء بمستوى خدماتها ولكن من المهم أن تبدأ من اليوم عبر التعاون مع القطاع الخاص والعام على سبيل السواء من أجل تحصيل تلك المعارف وتوطينها وإطلاق مشاريع معلوماتية خدمتية بسيطة ثم الاضافة عليها تدريجياً.

مع تمنياتي بتحقيق الامن والامان في العالم العربي

عباس بدران

مدير مركز دراسات الحكومة الالكترونية

بيروت - لبنان