



**Charbel Kareh**  
PhD – Attorney At Law

[www.charbelkareh.com](http://www.charbelkareh.com)

### الحكومة الإلكترونية والواقع اللبناني

ان الحكومة او الإدارة الإلكترونية (E-government)، هي عبارة عن استعمال تكنولوجيا المعلومات ووسائل التواصل الحديثة، من قبل ادارات الدولة، من اجل تحقيق الأهداف التالية: تحسين نوعية الخدمات العامة، تعزيز التفاعل والتواصل بين ادارات الدولة، تقوية عنصر المشاركة لدى المواطنين عبر الوصول الى المعلومة المطلوبة، واعادة انتاج الآلية الإدارية بهدف التوصل الى ادارة جيدة. اما بالنسبة للنتائج الغير مباشرة للحكومة الإلكترونية، فهي من دون ادنى شك الحدّ من الفساد والرشاوى عبر رقابة نظامية معلوماتية، تفعيل الشفافية والسرعة وتقليص كلفة الخدمات العامة والإدارية على السواء بالنسبة للمواطن وللحكومة. يوجد اليوم عدة انواع من الحكومات الإلكترونية في العالم، لكن من المهم الإشارة اليه، هو ان مجرد موقع الكتروني تابع للدولة، لا يشكّل بحدّ ذاته نوعاً من انواع الحكومة الإلكترونية.

## اولاً: المفهوم العام

انطلاقاً من التعريف الوارد اعلاه، يمكننا القول ان الدولة هي الرابح الأكبر، عبر تفعيلها للحكومة الإلكترونية، اذ تصبح اكبر واهم مرجع لجمع، وارشفة البيانات الشخصية على انواعها، طبعاً دون ذكر مسألة تفرداها في تقديم الخدمات العامة للناس.

ان مشروع الحكومة الإلكترونية، على الصعيد الإجرائي العملي، يتطلب خمسة مراحل جوهرية من اجل تحقيقه:

- اولاً، لا بدّ من ان تكون المعلومة متوافرة للجميع وعبر الشبكة.
- ثانياً، ان توضع خدمة شحن النماذج الجاهزة للتعبئة او للطبع عبر الشبكة.
- ثالثاً، ان تكون النماذج او الطلبات، الموضوعة والمعبّنة، قابلة للإرسال والقبول من قبل الإدارة العامة عن بعد عبر الشبكة.
- رابعاً، ان يجري الطلب او التصريح او الإضافة بشكل لامادي عبر الشبكة.
- خامساً، ان تكون الخدمة لامادية بالكامل، عبر حساب الكتروني لكل مواطن/مستعمل من اجل المتابعة والإطلاع، وإمكانية التعامل مع آلية ارشفة للعمليات السابقة والمستندات المكتملة.

في الواقع، لا يكفي للوصول الى افضل النتائج، من مشروع الإدارة الإلكترونية، الحدّ من المعاملات الورقية فقط. اذ لا بدّ من ارساء ثقافة المعلومة مقابل ثقافة الطلب والمستند... وهو امر يتطلب اعادة تأسيس فكرة الإدارة العامة عبر وضع آليات عمل جديدة وحديثة. فالفكرة الأساسية تكمن في معرفة سبب تقديم المعاملة الى الإدارة، وليس معرفة كيفية ارسال المعاملة الى الإدارة العامة.



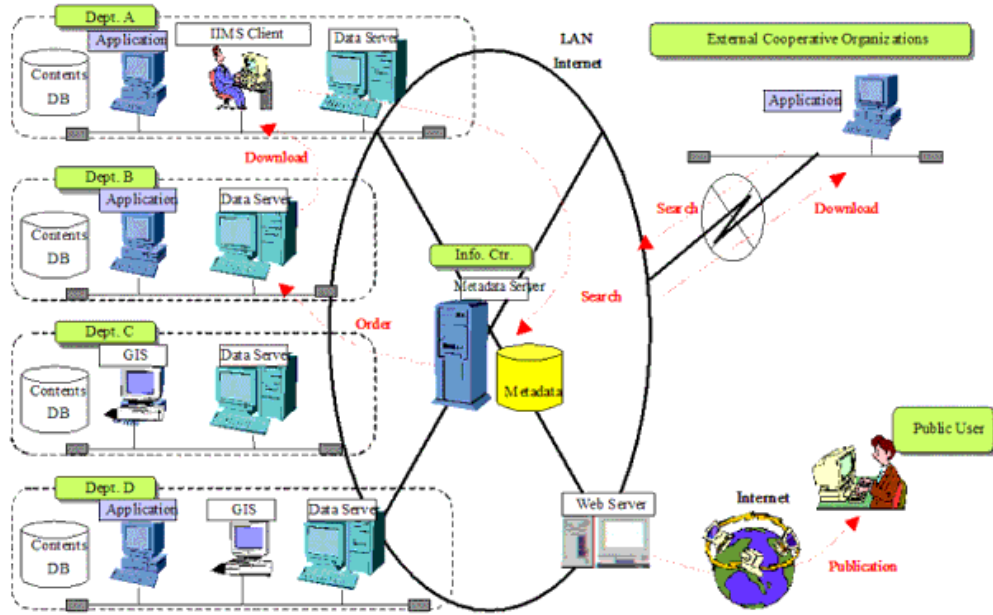
مصوّر متوافر عبر الشبكة<sup>1</sup>

لذلك، ابعده من المسائل التقنية المعلوماتية البحتة، ان مشروع الإدارة الإلكترونية يهدف في النهاية الى اعادة تنظيم للإدارة من جذورها، كما والى تحديث النظام المعلوماتي الذي يدير المعاملات الإدارية، بما في ذلك الوصل والربط مع باقي اجهزة وادارات الدولة. ان اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية يقلب مفهوم الإدارة العامة رأساً على عقب، فلا تعد الخدمة عامة (Service Public)، بل تصبح الخدمة للعامة (Service au public) بغض النظر عن من هو الشخص مقدّم المعاملة.

ان فائدة المواطن، من مشروع الإدارة او الحكومة الإلكترونية، كبيرة، اهمها: حسنة التوافر في اي وقت، حق الولوج الدائم والشفافية. يسمح مشروع الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمواطن/المستعمل بتقديم معاملاته كافة ايام الأسبوع ٢٤/٢٤، مما يوفر على المستعمل الوقت والمال، في حال كان عاملاً او شخصاً مسنّاً، او مقيماً في مكان بعيد عن مركز الإدارة.

<sup>1</sup> [http://www.google.com/imgres?imgurl=http://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGovernment.jpg&imgrefurl=http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-life/government&usq=\\_\\_guNLAXybgmJkUn9NRUmvdaTgW2s=&ch=750&cw=1000&sz=408&chl=en&start=1&sig2=6UHFhfxunaliZmpbbRKS3Q&zoom=1&tbnid=07jNFGW8ilPwQM:&tbnh=112&tbnw=149&ei=7XdgUaX\\_CcbGswans4H4Cw&itbs=1&sa=X&ved=0CC0QrQMwAA](http://www.google.com/imgres?imgurl=http://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGovernment.jpg&imgrefurl=http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-life/government&usq=__guNLAXybgmJkUn9NRUmvdaTgW2s=&ch=750&cw=1000&sz=408&chl=en&start=1&sig2=6UHFhfxunaliZmpbbRKS3Q&zoom=1&tbnid=07jNFGW8ilPwQM:&tbnh=112&tbnw=149&ei=7XdgUaX_CcbGswans4H4Cw&itbs=1&sa=X&ved=0CC0QrQMwAA)

في المقابل، ينبغي على الحكومة، مع اطلاقها مشروع الإدارة الإلكترونية، الحرص على حماية البيانات الشخصية للمستعملين/المواطنين، وضمان حماية حياتهم الخاصة وسرية معاملاتهم. ولا يكون ذلك مضموناً الا عبر تشريع خاص يضمن حماية البيانات الشخصية، ويحدد طريقة جمعها ومعالجتها مع ارساء ضمانات للمستعمل تسمح له بالولوج، الإطلاع والتعديل، على غرار قانون المعلوماتية، الملفات والحريات الفرنسي. يجب ان لا يصر الى استعمال البيانات الإسمية، المخزّنة لدى الإدارات العامة على انواعها، الا من اجل الغاية التي تم جمعها من اجلها، الا وهي العلاقة مع الإدارة. لذلك، يجب ان يحوي النظام المعلوماتي مستوى عالٍ من الأمان، لضمان معالجة المعاملات الإدارية ولأرشفة البيانات الشخصية على السواء.



مصور يظهر النظام المعلوماتي المركزي وربطه مع ادارات الدولة المختلفة<sup>2</sup>

<sup>2</sup> - <http://withfriendship.com/user/levis/e-government.php>.

من ابرز مشاريع الحكومات الإلكترونية في العالم، يمكننا ان نذكر تجربة بلجيكا التي طبقت الإدارة الإلكترونية على مستوى عدة ادارات، نذكر منها ادارة تسجيل المركبات الآلية، ادارة الضرائب الفردية عبر الشبكة والضريبة على القيمة المضافة، وزارة الصحة الإلكترونية، اضافة الى مشروع الهوية الرقمية للمواطن. في فرنسا، يوجد العديد من الخطوات المفعلّة لمشروع الإدارات الإلكترونية، نذكر اهمها انشاء ادارة خاصة من اجل تطوير الإدارة الإلكترونية عام ٢٠٠٣، واخرها برنامج « فرنسا الرقمية » الذي اطلق عام ٢٠١٢، ويتضمن ١٥٤ اقتراح بهدف تطوير الوصول والولوج الى الأنظمة المعلوماتية التابعة للإدارة عن بعد، كما وتقوية الثقة في العالم الرقمي كحماية البيانات الشخصية وحفظها خلال مدة معينة. اضافة الى ادخال التعديلات المتعلقة بالإيصال الإلكتروني لكل المعاملة، التآلف والربط بين الإدارات العامة معلوماتياً، الدفع عبر الشبكة للرسوم والضرائب، رفع مستوى الأمان للأرشفة، اصدار بطاقة هوية رقمية مع توقيع الكتروني لكل مواطن...

في الولايات المتحدة الأميركية، يمكننا القول انها تحوز على اطار تشريعي دقيق لعمل الإدارة الإلكترونية وذات نصوص رقابية متقدمة. من هذه التشريعات نذكر قانون مراقبة إداء الإدارات الإلكترونية، قانون مشتريات خدمات تكنولوجيا المعلومات، قانون تحديث ادارة تكنولوجيا المعلومات في الإدارات العامة والمسمى « Cohen-Clinger »، قانون تقليص المستندات الورقية وقانون الحكومة الإلكترونية المطبق منذ عام ٢٠٠٢.

<sup>3</sup> - Lois disponibles sur le site: [http://www.whitehouse.gov/omb/e-gov/#TB\\_inline?height=220&width=370&inlineId=tb\\_external](http://www.whitehouse.gov/omb/e-gov/#TB_inline?height=220&width=370&inlineId=tb_external).

## ثانياً: واقع الحكومة الإلكترونية اللبنانية

في لبنان، عقدت العديد من المؤتمرات ووضعت عدة إستراتيجيات بغية التمهيد وتحضير الأرضية اللازمة لإطلاق مشروع الإدارة الإلكترونية. ففي عام ٢٠٠٤، تم انشاء وحدة عمل، تابعة لرئاسة مجلس الوزراء تهدف الى التحديث الإداري، عرف بمكتب وزير الدولة للتنمية الإدارية (OMSAR)، حيث اعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية هدفاً استراتيجياً للدولة اللبنانية. في عام ٢٠٠١، تم التأكيد مجدداً على هذا المشروع عبر اطلاق خطة اصلاحات ادارية وتطوير للإدارة العامة. تبعتها عام ٢٠٠٢، خطة رسمية من اجل انشاء وتطوير الحكومة الإلكترونية. في عام ٢٠٠٣، تم نشر دليل التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات، دليل القواعد والإرشادات ودليل الخطة الإلكترونية اللبنانية. وصولاً الى عام ٢٠٠٨ حيث تم وضع استراتيجية الحكومة الإلكترونية<sup>٤</sup>. لكن كان لحرب عام ٢٠٠٦، اثراً بارزاً في تأخير تنفيذ الإستراتيجيات ووضعتها على سكة التنفيذ.

في العام ٢٠١٢، بدعم وبتمويل من الإتحاد الأوروبي، تم اطلاق مشروع النظام المعلوماتي من اجل ادارة اقليم المحاكم اللبنانية في وزارة العدل عرف بإسم نظام المحكمة الآلي (Court Automation System)، وقد عهد بتنفيذ هذا النظام المعلوماتي الى شركات برمجية نتيجة لإستدراج عروض، وهو الآن قيد التنفيذ والكتابة البرمجية. يهدف هذا المشروع الى برمجة المرحلة الأولية من الدعوى القضائية، سيما مرحلة تأسيس الدعوى ودفع الرسوم. لكن في وضع العدلية الحالي، يبقى عامل تدريب الموظفين الحاليين، توظيف مساعدين قضائيين جدد ذات كفاءة معيّنة، اضافة الى الكم الهائل من الدعاوى العالقة امام القضاء هو موضع تساؤل لجهة امكانية تحقيق نظام المحكمة الآلية هدفه المرجو...

<sup>4</sup> - Pour plus d'info, Voir VARIN Christophe, Le « e-gouvernement » au Liban : clé de voûte d'un state building durable ? Disponible à partir du site : [http://www.cemam.usj.edu.lb/sipo/ouvrage\\_sipo\\_pdf/03.pdf](http://www.cemam.usj.edu.lb/sipo/ouvrage_sipo_pdf/03.pdf), P. 40.

في الواقع، ان اطلاق مشروع حكومة الكترونية في لبنان، يتطلب تشريعات ممهدة، كتشريع التوقيع الإلكتروني الذي يعتبر جوهرياً على السواء من اجل امكانية وضع برنامج الإدارة الإلكترونية موضع التطبيق، ومن اجل تطوير التجارة الإلكترونية في لبنان. يمكن وصف الوضع الحالي في لبنان بكونه عبارة عن مواقع الكترونية جامدة في معظم الأحيان، بإستثناء مواقع بعض الوزارات التي تقدم نوعاً من الإرشادات والمعلومات التوجيهية او الإستعلامية للجمهور، كموقع بوابة الحكومة اللبنانية مثلاً الذي تم اطلاقه عام ٢٠٠٢.

اما الخطير، فهو ترك المعلومات الموجودة على المواقع دون تحديث لسنين عديدة، وكأنها صحيفة قديمة العهد، توقف فيها الزمن. والملاحظ ايضاً، ان مواقع بعض الوزارات تفتقد الى الحد الأدنى من انظمة الأمان والحماية، لذا نراها عرضة للخروقات وللقرصنة الإلكترونية في كل مرة يرغب فيها احدهم التعدي على مواقع الدولة اللبنانية او توجيه رسالة معينة. فمن اسهل المواقع الممكن قرصنتها هي مواقع بعض الوزارات اللبنانية لكونها متروكة ولا يتم صيانتها دورياً.

وإذا اردنا تقييم المواقع الإلكترونية التابعة للوزارات اللبنانية، بإستثناء موقع وزارة المالية، نجد ان موقع كل من وزارة الإقتصاد (باستثناء بوابة البحث عن العلامات التجارية)، الداخلية والبلديات، البيئة، الصناعة، الإعلام، العدل، الإتصالات، السياحة، التنمية الإدارية، الشؤون الإجتماعية، الزراعة، التربية والتعليم العالي، هي مواقع جامدة استعلامية بحتة، واللافت وجود خانة في موقع وزارة الزراعة الإلكتروني يعلن عن تقديمه لخدمات الكترونية لكن عند صدور التشريعات اللازمة!

من المفيد الإشارة اليه ايضاً، ان المؤسسات والإدارات العامة التي تم تخصيصها كالبريد والبرق (LibanPost) والميكانيك، تمكنت من تجسيد جزءاً مهماً من الخدمة الإلكترونية عن بعد، كالإطلاع ومتابعة المعاملات عبر الشبكة. في الواقع، من السهل جداً تطبيق بعض المراحل الأولية من مشروع الإدارة الإلكترونية، كحق الإطلاع والمتابعة للمعاملات عبر الشبكة، كمتابعة معاملات السجل العقاري مثلاً... وهو امر لا يحتاج الى تشريع خاص بالمعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني. كما ان كل وزارة بحاجة الى دراسة خاصة لجهة الخدمات العامة التي تقدمها، فوزارة العمل مثلاً بحاجة الى برمجيات خاصة بكل مديرية، وآلية عمل وخوارزميات لتسلسل الآليات ومراحل تنفيذ المعاملة لدى كل جهاز او مكتب، مع اعطاء المواطنين حق الولوج، الإطلاع والمتابعة، بشكل شبه آني، لمراحل تنفيذ المعاملة. علماً ان بعض البلديات في لبنان حققت شوطاً متقدماً جداً في مجال تنفيذ المراحل الأولية لمشروع الإدارة العامة الإلكترونية.

يشكل برنامج وزارة المالية المعلوماتي، خطوة هامة نحو تفعيل الحكومة الإلكترونية في لبنان، التي من اهم مبادئها الربط بين المديرية و اجهزة الدولة. ان ادارة ضرائبية لكل مواطن تكون من دون ادنى شك فعالة لجهة الربط بين اجهزة وزارة المالية، ولجهة جباية اموال الدولة. في الواقع، تنص المادة ٦٦ من قرار وزير المالية رقم ١/٤٥٣ تاريخ ٢٢/٤/٢٠٠٩، المتعلقة بتحديد دقائق احكام المادة ٣٨ من قانون الإجراءات الضريبية والمتعلقة بأصول وشروط التسجيل واستعمال النظام الضريبي الإلكتروني<sup>٦</sup>، ان على المستخدم المحافظة على المفاتيح الإلكترونية الشخصية الممنوحة له بشكل دقيق وعدم البوح بها لأي شخص، وتضيف انه يعتبر استعمال المفاتيح الإلكترونية الشخصية بمثابة توقيع المستخدم وله من المفاعيل القانونية نفسها المترتبة على التوقيع، ولا يحق له الاعتراض او الطعن بالعمليات المنفذة بواسطتها في حال وقوع اي خلاف يتعلق بها. كما تعتبر

<sup>٦</sup> راجع الموقع التالي: <http://eservices.finance.gov.lb>.



العمليات التي تجري انطلاقاً من استعمال المفاتيح الإلكترونية الشخصية بمثابة اثبات نهائي وقاطع للعمليات التي يجريها المستخدم.

The screenshot shows the registration form for a real person in the electronic tax system. The form is titled "طلب تسجيل شخص حقيقي في النظام الضريبي الإلكتروني" (Request for registration of a real person in the electronic tax system). It includes a header for "e-Taxation services" and a navigation link "العودة إلى الصفحة الرئيسية" (Return to the home page). The form is divided into two main sections: "معلومات عن المكلف" (Taxpayer information) and "التعنوان الشخصي" (Personal address). The "معلومات عن المكلف" section includes fields for gender (ذكر/أنثى), marital status (أعزب/متزوج), residence (الإقامة), nationality (الجنسية), phone number (رقم الهاتف), fax number (رقم الفاكس), mobile number (رقم الجوال), identification number (أكثر اسم للدخول), tax registration number (رقم التسجيل الشخصي), name (الإسم), father's name (إسم الأب), birth date (تاريخ الولادة), and tax identification number (رقم القسيمة البريدية). The "التعنوان الشخصي" section includes fields for street (الشارع) and city (البلد).

خدمة النظام الضريبي الإلكتروني اللبناني<sup>٧</sup>

في النتيجة، ان ما اقدمت عليه وزارة المالية اللبنانية عبر ابتكارها للمفاتيح الإلكترونية (e-Pin)، يشكّل مخرجاً عملياً للتوقيع الإلكتروني في ظل غياب تشريع خاص. ان المفاتيح الإلكترونية التي تعطيها وزارة المالية لكل مستعمل ليست توفيقاً الكترونياً بالمعنى القانوني طالما لم تصدر بعد التشريعات اللازمة، انما تشكّل نوعاً من انواع آليات المصادقة الكترونية على المعاملات. وتحدد المادة المذكورة اعلاه، ان المفاتيح الإلكترونية هي «

<sup>٧</sup> - راجع الموقع التالي: <http://eservices.finance.gov.lb>.

بمثابة توقيع «، اذ لا وجود لتشريع يسوّيه بالتوقيع الحسيّ عبر تقنيات المفاتيح على انواعها، التشفير او غيرها... لكنها مخرجاً عملياً لتسيير معاملات المواطنين، اعتمده بموجب قرار وزاري. في الواقع، نحن بحاجة ماسة اقله الى تشريع خاص بالتوقيع الإلكتروني والإعتراف بالمستند الرقمي ومساواته بالمستند المادي طبعاً ضمن قيود الأمان وضمان المحتوى.



مصور متوافر عبر الشبكة<sup>8</sup>

في الواقع، ما نجده اليوم في لبنان، هو عبارة عن مشاريع منعزلة، متباعدة ومنفصلة عن بعضها البعض، لا تخدم مشروع الحكومة الإلكترونية المتكامل والمتربط، ما لم يصار الى الربط فيما بينها ووزارة المالية وحاسوب

8 - [http://www.google.com/imgres?imgurl=http://www.buzzom.com/wp-content/uploads/2011/08/egovernment.jpg&imgrefurl=http://www.buzzom.com/2011/08/karnataka-government-to-release-all-government-documents-on-the-internet/&usg=\\_\\_xWX6wJlQxReaNRPKxKYGhePh60k=&h=361&cw=411&sz=51&hl=en&start=143&sig2=-zQlgOqx8PJRerShTOtoeQ&zoom=1&tbnid=zQqzTEjNNjIBuM:&tbnh=110&tbnw=125&ei=QntgUZriGYSUtQaj5YHIAw&itbs=1&sa=X&ved=0CDEQrQMwAjiMAQ](http://www.google.com/imgres?imgurl=http://www.buzzom.com/wp-content/uploads/2011/08/egovernment.jpg&imgrefurl=http://www.buzzom.com/2011/08/karnataka-government-to-release-all-government-documents-on-the-internet/&usg=__xWX6wJlQxReaNRPKxKYGhePh60k=&h=361&cw=411&sz=51&hl=en&start=143&sig2=-zQlgOqx8PJRerShTOtoeQ&zoom=1&tbnid=zQqzTEjNNjIBuM:&tbnh=110&tbnw=125&ei=QntgUZriGYSUtQaj5YHIAw&itbs=1&sa=X&ved=0CDEQrQMwAjiMAQ)

الدولة المركزي. كما ان انتظار التمويل والدعم الخارجي لمشاريع الحكومة الإلكترونية ليس فعالاً اليوم. اذ لا بدّ من ادخال ميزانية خاصة للحكومة الإلكترونية لكل سنة مالية، والا لن يصل لبنان الى مستوى ادارة معلوماتية نظامية للمعاملات، تعطي على السواء للدولة الدقة في المعالجة وللمواطن الحق في تقديم الطلب، الدفع، الإطلاع والمتابعة عبر الشبكة. ومن المقدّر ان يكون سحب مشروع القانون المتعلق بالمعاملات الإلكترونية من اللجان النيابية قبل عرضه على الهيئة العامة، من قبل رئيس الحكومة السابق نجيب ميقاتي، سببه الرئيسي عدم وجود موازنة للمشروع او بسبب تكلفة وضعه قيد التطبيق.