

دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري
-تجربة كوريا الجنوبية-

**The Role of E-government in Combating
Administrative Corruption -The South Korean
-Experience**

لباز سعد، مخبر الأمن الإنساني: الواقع؛ الرهانات؛ الآفاق،
جامعة باتنة 1 saad.lebbaz@univ-batna.dz
زدام يوسف، جامعة باتنة 1
yousseuf.zedam@univ-batna.dz

تاريخ القبول: 2019/11/14

تاريخ الإرسال: 2019/09/13

ملخص:

تتضمن الدراسة بحثا في آليات الحكومة الإلكترونية في مواجهة الفساد الإداري. تحتاج الدراسة بأن تطبيقات الحكومة الإلكترونية ترسخ المساءلة والشفافية، بما يسمح بإعادة بناء الثقة بين المواطنين والحكومة، وتعزيز النمو الإقتصادي من خلال تحسين التفاعل مع قطاع الأعمال، وتمكين المواطنين من المشاركة في تطوير الحكم الرشيد.

لتوضيح ذلك تم توظيف مثال نظام OPEN في كوريا الجنوبية، حيث ساهمت الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد من خلال مجموعة من الإجراءات الوقائية التي تقضي على مصدر الفساد، وكذا إجراءات ردعية وعقابية تضمن عدم العودة إلى ممارساته، بالإضافة إلى إجراءات تضمن شفافية المعاملات الإدارية وتعمل على تعزيز المساءلة لدى المواطنين.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الفساد الإداري، كوريا

الجنوبية، سيول، نظام OPEN

Abstract

This research paper examines e-government mechanisms combating administrative corruption and argues that e-government applications consolidate accountability and transparency, rebuild trust between citizens and government,

جانفي 2020

المجلة الجزائرية للأمن الإنساني

promote economic growth through improved interaction with the business sector, and enable citizens to participate in the development of good governance. To illustrate what has been argued, the example of the OPEN system in South Korea has been employed in this paper, in which e-government has contributed to the fight against corruption through a series of measures.

Preventive measures to eradicate corruption; deterrent and punitive measures to ensure a no *return to corrupt* practices; as well as measures that guarantee transparency of management transactions and support transparency and accountability to citizens.

Keywords: E-government, Administrative corruption, OPEN System

مقدمة:

يعتبر الفساد الإداري ظاهرة عالمية تعاني منها كافة المجتمعات في الشرق والغرب، إذ لا يوجد على وجه الإطلاق ذلك المجتمع الفاضل الذي يخلو تماما من الفساد والمفسدين، وقد إنتشر بشكل كبير داخل الإدارة العامة في العديد من الدول بدرجات مختلفة. نتيجة لذلك فقد أولت الأجهزة الحكومية على مختلف قطاعاتها أهمية كبرى لظاهرة الفساد الإداري التي أصبحت تؤرق المسؤولين لما لها من آثار سلبية على مستوى الخدمات والأداء في مختلف القطاعات، فكان لا بدّ من علاجها بالبحث عن مختلف الآليات التي تساهم في الحدّ من خطورة هذه الظاهرة على الأفراد والمؤسسات والمجتمعات. وتعتبر الحكومة الإلكترونية أحد هذه الآليات الضرورية لما لها من دور في القضاء على الكثير من الأخطاء والانحرافات، وترشيد القرارات من أجل الوصول إلى إدارة رشيدة قادرة على تحقيق الصالح العام من جهة، وتقديم أفضل الخدمات في أسرع الأوقات من جهة أخرى. ومن بين الدول الرائدة في مكافحة الفساد من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية نجد كوريا الجنوبية التي حققت تطورا هائلا في هذا المجال بشهادة مختلف المنظمات الدولية ذات الصلة، كالمنظمة الدولية للشفافية؛ والبنك الدولي؛ ومنظمة التعاون الإقتصادي والتنمية؛ ومنظمة الأمم المتحدة، حيث احتلت كوريا

المراكز المتقدمة بفضل تطبيقاتها المتطورة وأبرزها تطبيق OPEN والذي كان محل إشادة ولاقى إهتماما عالميا ، وهو ما سنحاول التطرق إليه في هذه الورقة البحثية.

من جهة أخرى يشهد تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية الكثير من المشاكل ولم يصل إلى المستوى التفاعلي الذي وصلت إليه البلدان المتقدمة، حيث إن أغلب البلدان النامية يقتصر تطبيق الحكومة الإلكترونية فيها في المراحل الأولى المتمثلة في نشر المعلومات والبيانات وجعلها في متناول المواطنين أو/و التفاعل المحدود بين الحكومة والمتعاملين، وتعتبر الجزائر واحدة من هاته البلدان، حيث يشهد نظام الحكومة الإلكترونية الذي بدأ الشروع فيه في سنة 2008 تأخرا كبيرا وتعثره الكثير من العقبات والعوائق، إذ لم يتم تعميمه على كافة الهيئات والمؤسسات العمومية، وعلى الرغم من ذلك فقد حقق النظام بعض النتائج الإيجابية كالتخفيف من حدة الطوابير وإختصار الوقت والجهد نتيجة توفير بعض الخدمات الحكومية عبر النت، إلا أن هاته النتائج مازالت ضعيفة ولا ترق إلى المستوى المطلوب، لذلك فلا بد على الجزائر أن تعمل على الاستفادة من التجارب الدولية الرائدة كتجربة OPEN في كوريا الجنوبية والتي سنعرضها في هاته الورقة البحثية.

من خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يمكن للجزائر الاستفادة من تجربة كوريا الجنوبية في مكافحة الفساد الإداري من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية؟

لمناقشة هذه الإشكالية إقترحنا المحاور التالية:

الإطار النظري والمفاهيمي لمصطلحات الدراسة.

سياسات مكافحة الفساد في بلدية سيول (نظام OPEN).

العوامل التي ساعدت على نجاح نظام OPEN.

أهم الدروس التي يمكن أن تستفيد منها الجزائر من نظام OPEN.

المحور الأول: الإطار النظري والمفاهيمي لمصطلحات الدراسة

سنحاول التطرق في هذا المحور أولا إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية، أهدافها، محاورها، والفرق بينها وبين الحكومة التقليدية، ثم سنتطرق إلى

مفهوم الفساد، أسبابه ومظاهره ثم دور كل من الشفافية والمساءلة في الحد منه. - الحكومة الإلكترونية:

تسعى مختلف المنظمات إلى مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لرفع مستوى أدائها كما ونوعا وزيادة إنتاجيتها، ولا تعتبر المنظمات الحكومية إستثناء في هذا، حيث تعتبر الحكومة الإلكترونية من أرقى المفاهيم الإدارية التي تهدف إلى إعادة خلق الحكومة من جديد، بإتخاذ إجراءات عصرية مبتكرة لأداء الأعمال، عن طريق تطويع التقنية وتسخيرها في الإجراءات والأعمال الإدارية، إبتغاء الوصول إلى الجودة في تقديم الخدمات وإلى توفير الوقت والجهد وكسب رضا المواطن.

مفهوم الحكومة الإلكترونية.

إن إجراء مسح حول مختلف الدراسات التي تناولت الحكومة الإلكترونية، يجعلنا ندرك بأن لها مفهوما واسعا جدا، حيث لا يوجد تعريف مشترك واحد لها فهناك عدة تعريفات، فهي تعرف بأنها "إستخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، ويشمل ذلك الإستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة من حيث وفرة هذه الخدمات، وتحسين أساليب تقديمها بوسائل إلكترونية تمكن من الإطلاع على المعلومات الحكومية، وإكمال التبادل بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان، على أساس المساواة والعدالة بين كافة المعنيين بالخدمات العامة (الشريف 2010، ص. 78).

وتعرف بصفة عامة على أنها أسلوب إداري حديث تسعى من ورائه الحكومات إلى الإعتماد على التكنولوجيا المتقدمة في تطوير وتحسين أداء العمل في القطاعات الحكومية، وتقديم الخدمات للمواطنين من خلال شبكة الأنترنت، بأقل التكاليف وأسرع الطرق مع الدقة في إنجاز الأعمال وضمان سرية المعلومات (الشريف 2010، ص. 80).

من خلال هاته التعاريف يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية تختلف عن الحكومة التقليدية في أنها (الخماسة 2013، ص. 79):

- إدارة بلا أوراق: تستعمل المواقع الإلكترونية، البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني.
- إدارة بلا مكان: تقديم الخدمات عن بعد.
- إدارة بلا زمان: تعمل باستمرار 24/24 ساعة و 7/7 أيام.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية (بلعربي، ص. 03).

- أهداف الحكومة الإلكترونية

لا تعتبر الحكومة الإلكترونية غاية في حد ذاتها بل هي وسيلة لتحقيق العديد من الغايات والأهداف والتي تصب كلها في تحقيق الغاية من وجود الأجهزة الإدارية، والتي هي تقديم الخدمات للمواطنين على أتم وأكمل وجه، ويمكن تلخيص أهداف الحكومة الإلكترونية في النقاط التالية:

1.2. التقليل من التعقيدات الإدارية: العمل في ظل الحكومة التقليدية يتم بالكثير من التعقيدات الإدارية نتيجة الإجراءات الروتينية وتداخل الصلاحيات، وتعمل الحكومة الإلكترونية على التخفيف من هاته التعقيدات وتبسيط الإجراءات الإدارية والتخفيف من تعدد التوقيعات، وكذا تسهيل الولوج إلى الخدمة من خلال بوابة واحدة لتقديم الخدمات العامة للمواطن بأقل وقت وجهد ممكن (الحماده 2016، ص. 70).

2.2. تقديم أحسن الخدمات للمواطن: وذلك من خلال إعادة التفكير الجذري في وظائف وأدوار الإدارة والمؤسسات الإدارية، بحيث يصبح التركيز أكثر على احتياجات المواطن وكيفية تلبيتها بطريقة أكثر فعالية وسرعة، فالإدارة الإلكترونية تصبح تعمل على وضع إستراتيجية تجمع بين التكامل بين مختلف الإدارات والمؤسسات الحكومية، وبين تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين.

3.2. التقليل من فرص الفساد: ويتأتى ذلك من خلال إلغاء الإحتكاك المباشر بين الموظف العام وأصحاب المصلحة (الخماسة 2013، ص. 37)،

سواء كانوا مواطنين أو أصحاب وممثلي الشركات الخاصة، مما يقطع الطريق على الممارسات السلبية التي يمكن أن يلجأ إليها الموظف كالتعسف في استعمال السلطة أو إستغلال المنصب لطلب رشوة، أو على أقل تقدير التماطل والتباطؤ في تقديم الخدمة.

4.2. تعزيز مشاركة المواطنين: تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تعزيز دور المواطن في المشاركة في عملية المراقبة والمساءلة وإتخاذ القرارات (الخمايسة 2013، ص. 39)، وذلك من خلال توفير قنوات للتواصل مع الجمهور لإبداء الرأي في السياسات العامة والسماع للإقتراحات والقضايا التي تعني المواطن مباشرة، ما يؤدي إلى تغيير نظرة الحكومة للمواطن بإعتباره زبون أولا وشريك ثانيا في عملية البناء والتنمية.

5.2. تخفيض التكاليف وإختصار الجهد والوقت: إن إستثمار الحكومة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعدد المنافسين ينتج عنه تقديم خدمات بأسعار مخفضة وبمستوى أداء عالي، مما يوفر على الحكومة أموال معتبرة كانت ستهدرلو تم الإبقاء على أساليب الإدارة التقليدية في تقديم الخدمات، كما أن توفير الخدمات على الأنترنت يوفر على المواطنين عناء التنقل إلى الإدارات المعنية لإتمام المعاملات الإدارية.

6.2. تعزيز كفاءة الجهاز الإداري: إن الإعتماد على تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يوفر كم هائل من البيانات والمعلومات، ويسهل عملية التواصل بين مختلف الأجهزة الإدارية مما يحسن كثيرا في عملية إتخاذ القرارات وعلى جودة القرارات نفسها (الحماده 2016، ص. 74)، بالإضافة إلى سرعة وسهولة التواصل بين الحكومة وأصحاب المصلحة الآخرين كالمواطنين وأصحاب الشركات والمجتمع المدني وغيرهم.

الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية:

تختلف الحكومة الإلكترونية عن التقليدية في العديد من الأبعاد، كأهداف كل منهما، الفلسفة التي يقوم عليها كل منهما، الوسائل المستخدمة، الهيكل التنظيمي، وطبيعة العلاقة التي تربطهما مع أصحاب

دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري لباز سعد - زدام يوسف

المصلحة الاخرين (المواطنين والشركات)، وفيما يلي نعرض أهم الفروق بينهما في الجدول التالي أدناه (زكي 2009، ص.ص 26-27):

الجدول: أهم الفروق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية

الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية	بعد المقارنة
حكومة تدعم مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية والخدمية.	حكومة مهيمنة على كافة الأنشطة والخدمات.	الهدف
نهج رجال الأعمال.	نهج بيروقراطي.	الفلسفة
تحقيق التكامل من خلال تحقيق الربط بين مختلف الأجهزة الحكومية باستخدام الشبكات الإلكترونية.	فصل شبه تام بين الأجهزة الحكومية في أداء الأعمال	التكامل
إيجابي، يشارك في اتخاذ القرار وتقييم الأداء الحكومي.	سلبي، متلقي للخدمة ولا يشارك في إبداء الرأي وصنع القرار.	أصحاب المصلحة (المواطن وشركات الأعمال)
دور جوهري وأساسي تدخل في كافة وظائف الإدارة وفي عمليات الإتصال.	دورها هامشي يقتصر على المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار.	تكنولوجيا المعلومات
سرعة وإستجابة فورية في أداء المعاملات.	سرعة وإستجابة بطيئة في أداء المعاملات.	سرعة التعاملات
طرق مبتكرة ومتاحة في كل وقت (24/24) وفي كل مكان.	من خلال طرق تقليدية وبمواعيد محددة (أوقات الدوام الرسمي) وفي أماكن محددة (الإدارات العمومية).	تقديم الخدمات

المصدر: إيمان عبد المحسن زكي (2009)

- الفساد الإداري

تعريف الفساد الإداري:

يعرف البنك الدولي الفساد الإداري بأنه إساءة إستعمال الوظيفة العامة للكسب الخاص، فالفساد يحدث عندما يقوم موظف بقبول أو طلب إبتزاز أو رشوة، لتسهيل عقد أو إجراء طرح منافسة عامة، كما يتم عندما يعرض وكلاء أو وسطاء لشركات أو أعمال خاصة تقديم رشوة للإستفادة من سياسات، أو إجراءات عامة للتغلب على المنافسين وتحقيق أرباح خارج إطار القوانين، كما يمكن أن يحصل الفساد عن طريق إستغلال الوظيفة العامة

دون اللجوء إلى الرشوة، وذلك بتعيين الأقارب أو سرقة أموال الدولة (القيوتي 2001، ص.21).

ويعرفه جوزيف ناي بأنه: "سلوك مخالف للواجب الرسمي بسبب المصلحة الشخصية، مثل العائلة أو القرابة أو الصداقة، والاستفادة المادية أو إستغلال المركز، ومخالفة التعليمات لغرض ممارسة النفوذ والتأثير الشخصي، ويدفع هذا السلوك إلى إستعمال الرشوة أو المكافأة لمنع عدالة أو موضوعية شخص معين في مركز محترم، وكذلك يشمل على سوء إستخدام المال العام مثل التوزيع غير القانوني للموارد العامة من أجل الاستفادة الخاصة (مطر 2011، ص.21).

أسباب الفساد الإداري:

ترجع الأسباب الأساسية للفساد الإداري إلى شبكة معقدة من العوامل الإدارية والاقتصادية والقانونية والاجتماعية والسياسية، حيث ترجع الأسباب الإدارية إلى تضخم الجهاز الإداري والبطالة التقنية، ما يؤدي إلى تداخل الإختصاصات والإهمال والتكاسل والواسطة والمحاباة وغيرها من أمراض الجهاز الإداري، بالإضافة إلى سوء التنظيم الإداري ومركزية القرارات، وتعدد الإجراءات الإدارية وغلبة الطابع البيروقراطي في الإدارة (حاحة 2013، ص.72). أما الأسباب الاقتصادية للفساد فتتمثل أساسا في سوء توزيع الثروة والموارد الاقتصادية على السكان، ما يشكل مسوغا لبعض خاصة الموظفين العموميين إلى التربح من خلال إستغلال النفوذ والمنصب، بالإضافة كذلك إلى البطالة والفقر وتدني معدلات الأجور والقدرة الشرائية، ذلك لأن إرتفاع تكاليف المعيشة بشكل يفوق ما يتقاضاه الموظف من راتب غالبا ما يقود إلى نشوء الفساد بهدف زيادة تلك الدخول لتحقيق مستوى معيشي محترم (الشمري والفتلي 2011، ص.40).

أما الأسباب السياسية فيقصد بها غياب دولة المؤسسات السياسية والقانونية والدستورية، وعدم وجود نظام سياسي مستقر وفعال يستند إلى دستور ديمقراطي دائم يكرس مبدأ التداول على السلطة والفصل بين السلطات. يقال السلطة المطلقة مفسدة مطلقة وهذا ما هو ملاحظ في الكثير من النظم

السياسية التي تغيب فيها الديمقراطية والتداول على السلطة خصوصا في دول العالم الثالث، كما أن مظاهر الرشوة والمحسوبية تنتشر أساسا في الأنظمة السياسية التي لا توجد فيها مساحة كبيرة من الديمقراطية والشفافية والمساءلة، ولا تتاح فيها حرية التعبير والرأي والمراقبة (مطر 2011، ص.304).
تتمثل الأسباب الاجتماعية للفساد في تراجع العامل الديني والأخلاقي، والذي يشكل رادعا للحيلولة دون الوقوع في الفساد، هذا بالإضافة إلى إنتشار الجهل وتدني المستوى التعليمي والثقافي للأفراد، وكذا توظيف الإنتماءات الأسرية والقبلية والطائفية في المعاملات الرسمية، ما يؤدي إلى تفضيل المسؤولين الحكوميين للأقارب والأصدقاء ومنحهم وظائف مهمة يحققون من خلالها المكاسب الخاصة غير المشروعة (الشمري والفتلي 2011، ص.43).

- مظاهر الفساد الإداري:

هناك العديد من الممارسات التي تعبر عن الفساد الإداري وعادة ما تكون متشابهة ومتداخلة، وتتمثل في التراخي وعدم إحترام وقت العمل والتسيب الإداري، خاصة عندما يصرف الموظف وقته الرسمي والذي هو ملك للدولة خارج مكان العمل، فيلحق بذلك الضرر بالمراجعين من خلال سرقة لوقتهم وتأخير إنجاز معاملاتهم. بالإضافة إلى إمتناع الموظف عن تأدية العمل المطلوب منه وعدم تحمل المسؤولية نتيجة تخوفهم منها. كما تعتبر المحاباة والمحسوبية والواسطة من أخطر مظاهر الفساد والأصعب علاجا، ذلك لأنها تعطي حق من يستحق إلى من لا يستحق وأساس التمييز ليس الكفاءة والجدارة إنما هو الصلة (العصبوية والقرابية)، وبذلك تستغل الموارد وتشغل المناصب من قبل غير المؤهلين. هذا بالإضافة إلى الرشوة والتي تعتبر أكثر مظاهر الفساد شيوعا وإنتشارا وتأثيرا ويمكن لكل مواطن أن يتلمسها في تعامل وسلوك الكثير من الموظفين مع عامة المجتمع عندما يستغلون سلطاتهم. كما يظهر الفساد كذلك من خلال سوء إستعمال السلطة وإستغلال المنصب العام وإختلاس المال العام والإسراف في إنفاقه (الشمري والفتلي 2011، ص.53).

دور الشفافية والمساءلة في مكافحة الفساد الإداري:

إن احتكار المعلومات من قبل موظفي الإدارات وعدم مشاركتها خاصة المتعلقة بالإجراءات الإدارية التي تخص المعاملات الإدارية للمواطنين يمكن أن يؤدي إلى إساءة استخدام السلطة، وإلى تقويض قدرة المواطنين على مراقبة الجهاز الإداري. في المقابل فإن الكشف الكامل عن المعلومات المتعلقة بالأنشطة الحكومية يعزز مشاركة المواطنين في العملية الإدارية، ويضمن حماية حقوقهم في معرفة كيفية حكمهم (United Nations 2001, P.06).

يعتبر الوصول إلى المعلومات في عصرنا هذا حقاً أساسياً معترف به ومكفولاً قانوناً، وعلى عكس الشركات الخاصة تعتبر المؤسسات العمومية ذات طبيعة احتكارية، وتحتفظ بقدر كبير من السلطة التقديرية في عملية صنع القرار، كما أن عدم الرغبة في مشاركة المعلومات من قبل المسؤولين الحكوميين يؤدي إلى خلل في توزيع المعلومات بين المسؤولين والمواطنين وهو ما يعرف بعدم تماثل المعلومات (Asymmetric Information Park 2005, P.05).

يرى ماكس فيبر مؤسس النظام البيروقراطي أن أغلب الموظفين العموميين البيروقراطيين يميلون إلى عدم الكشف عن المعلومات والإجراءات الإدارية، وذلك نتيجة الخوف من تعرضهم للكشف نتيجة ممارساتهم للفساد (United Nations 2001, P.07). فقد زعم أن كل إدارة بيروقراطية تسعى إلى زيادة تفوق المعرفة المهنية لديها من خلال الحفاظ على سرية المعلومات والممارسات بسبب خشيتهم من التعرض للنقد. ونتيجة لذلك فإن ما يعرف بالسر المهني هو تسمية غالباً ما يساء استخدامها من قبل البيروقراطيين لحماية سلطتهم، وغالباً ما يكمن الفساد وراء مبرر السرية المهنية، وهذا ما وصفه الباحث الأمريكي Robert Klitgaard من خلال الصيغة التالية (United Nations 2001, P.07):

الفساد = احتكار + سلطة تقديرية - مساءلة

فكلما إزدادت السلطة الإحتكارية والسلطة التقديرية للمسؤولين الحكوميين كلما زاد الفساد، كما أن تعزيز مستوى الشفافية والمساءلة من

خلال إتاحة المعلومات للمواطن يعمل على التقليل من قدرة الموظفين العموميين على التعسف في استعمال السلطة وهو ما يؤدي بدوره إلى الحد من مستوى الفساد.

المحور الثاني: سياسات مكافحة الفساد في بلدية سيول (نظام OPEN)

تعتبر مدينة سيول عاصمة كوريا الجنوبية مركز الدولة والقلب النابض للسياسة والإقتصاد والتعليم والثقافة في كوريا، ولقد لعبت سيول التي لها تاريخ يزيد على 600 سنة كعاصمة للبلاد، دوراً مهماً كقوة محرّكة للتنمية الإقتصادية المتسارعة للبلاد في السنوات الأخيرة. تغطي مدينة سيول 605.5 كيلومتر مربع أي 0.6% من المساحة الكلية لكوريا الجنوبية، ويقطنها 10 ملايين نسمة أي 21% من إجمالي سكان كوريا الجنوبية البالغ 47 مليون نسمة (United Nations 2001, P.08). لقد نجحت كوريا الجنوبية في التحول خلال الخمسين سنة الماضية من كونها واحدة من أفقر دول العالم والتي تعتمد بشكل كلي على المساعدات الأمريكية، لتصبح واحدة من أغنى الإقتصاديات العالمية، حيث إحتلت المرتبة 11 على مستوى العالم، بنتائج محلي إجمالي بلغ 1,5 تريليون دولار سنة 2017 (South Korea GDP 2017). هذا التوسع والنمو السريع في الإقتصاد رافقه إنتشار للفساد على نطاق واسع، نتيجة للصلاحيات الواسعة التي يتمتع بها الموظفون والمسؤولون الحكوميون، كما أن الإرتباط الوثيق بين رجال السياسة ورجال الأعمال لعب دوراً بالغ الخطورة في تفشي الفساد وإنتشاره، الأمر الذي أدى بالحكومة المركزية والحكومات المحلية إلى إتخاذ الإجراءات اللازمة للقضاء على أسباب الفساد من خلال الحد من سلطات المسؤولين الحكوميين وفرض عقوبات جزائية صارمة ضد المسؤولين الفاسدين.

تعتبر بلدية العاصمة سيول من أكثر البلديات حرصاً وعزماً على مكافحة الفساد، حيث عملت على وضع وتنفيذ العديد من التدابير والإجراءات الجديدة والمبتكرة للقضاء على الفساد، فبلدية سيول التي كانت توصف بأنها بؤرة الفساد قبل سنة 1998 إستطاعت تقليل ممارسات الفساد وأصبحت تتمتع بسمعة طيبة بين المواطنين. حيث وضعت الحملة ضد الفساد كأحد أهدافها

الأساسية، وشنت حرباً ضد الفساد إتمدت فيه نهجا منظما وشاملا مختلف تماما عن السابق، أين كانت حملات مكافحة الفساد السابقة غير فعالة ولم تدم طويلاً، لأنها إتمدت على معاقبة المتورطين فقط في بداية كل عهدة انتخابية جديدة. لقد أيقنت بلدية سيول أن الفساد داء يتطلب منهجاً أكثر تطوراً وإستراتيجية لعلاجه، فعملت على إبتكار أساليب جديدة لمكافحة الفساد تمثلت في محاصرة الفساد من خلال أربع محاور رئيسية (United Nations 2001, P.09):

أولاً: القضاء على مصدر الفساد مثل إلغاء اللوائح والإجراءات البيروقراطية المعقدة والغير الملائمة والتي تستقطب العديد من ممارسات الفساد، كإلغاء نظام إحالة المنطقة وذلك من أجل قطع العلاقة بين المتقدمين للحصول على التراخيص والمسؤولين الحكوميين خاصة ما تعلق منها بقطاعات السكن والأشغال العمومية والصحة والضرائب وقسم مكافحة الحرائق، والتي تشهد العديد من ممارسات الفساد.

ثانياً: وضع نظام للإبلاغ عن ممارسات الفساد فور وقوعها من خلال وضع نظام للبريد الإلكتروني يسمح بالتبليغ عن جرائم الفساد مباشرة إلى رئيس البلدية.

الشكل رقم 01: سياسات مكافحة الفساد في بلدية سيول

إجراءات وقائية إجراءات عقابية
رفع القيود - عدم التسامح مع الفساد
إلغاء الإجراءات البيروقراطية - كشف الموظفين الفاسدين
ضمان الشفافية في الإدارة الشراكة بين القطاعين العام والخاص
فتح الإجراءات أمام المواطنين - ميثاق النزاهة
مؤشر مكافحة الفساد - ديوان المظالم

مكافحة الفساد نظام OPEN

المصدر: تقرير الأمم المتحدة حول نظام OPEN في بلدية سيول

ثالثاً: الكشف عن كل تفاصيل عملية إتخاذ القرار فيما يخص إجراءات منح التراخيص على الأنترنت، والكشف عن مؤشر مكافحة الفساد لوسائل الإعلام من أجل تحقيق الشفافية.

رابعاً: تطوير خطة لمكافحة الفساد من خلال الشراكة بين القطاعين العام والخاص وتشمل التوقيع على ميثاق النزاهة، والتعاون مع المجتمع المدني، إلى جانب إنشاء نظام ديوان المظالم للمواطن.

لقد تم تكريس هذه السياسات من خلال نظام مبتكر أطلق عليه اسم نظام (Online Procedures Enhancement For Civil Applications) OPEN وهو يشير إلى نظام يكشف عن الإجراءات الإدارية التي تكون عرضة للتعسف في السلطة من طرف الموظفين العموميين، ويسمح للمواطنين بمتابعة ومراقبة وضعية معاملاتهم الإدارية على الأنترنت (United Nations 2001, P.15). على سبيل المثال، المواطن الذي يتقدم بطلب للحصول على رخصة بناء، لم يعد بحاجة إلى التنقل إلى المصلحة المعنية أو الإتصال بالموظف المكلف، بل صار يمكنه التحقق من كل خطوة من خطوات إستصدار رخصة البناء إلى غاية حصوله عليه، وذلك في أي وقت وفي أي مكان من خلال شبكة الأنترنت. يهدف هذا النظام إلى فتح الإجراءات والمعاملات الإدارية للمواطنين من خلال شبكة الأنترنت، حيث يسمح للمواطنين بمراقبة العملية على مدار الساعة، حيث يمكنهم من معرفة الموظفين المسؤولين عن المعاملة الإدارية، ومعرفة إن كان هناك أي مشكلة بخصوصها، وكذا الوقت المتوقع لإنهائها، وفي حالة رفضها يمكن للمستفيد أن يطلع على سبب الرفض وأن يطرح أسئلة أو يقدم تظلمات أو طعون بشأنها (Park 2005, P.04).

إن نظام OPEN هو نظام ديناميكي يوفر معلومات في الوقت الفعلي عن حالة المعاملات الإدارية، ويتبع تقدمها حتى الإنتهاء منها، بخلاف التطبيقات المتوفرة سابقا سواء في كوريا أو حول العالم والتي كانت توفر معلومات فقط فيما يتعلق بالقرار النهائي المتخذ من قبل جهة معينة حول إجراء إداري معين (قبول أو رفض رخصة البناء مثلا)، لكنها لا توفر إمكانية تتبع خطوات الإجراء أو المعاملة الإدارية إلى غاية صدور القرار النهائي بشأنها. فنظام

OPEN كان الأول من نوعه في العالم الذي يوفر هذه الإمكانيات (United Nations 2001, P.15).

لقد عملت بلدية سيول على فكرة مبتكرة وهي إنشاء نظام إداري يقضي على أسباب الفساد وعلى السلوكات المهنية المنحرفة، وتحقيقا لهذه الغاية تم تحديد أربع أهداف رئيسية للعمل على تحقيقها في آن واحد: إدخال تدابير وقائية، ووضع تدابير عقابية، وزيادة الشفافية في الإدارة، وتعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وكان من بين التدابير الوقائية في المقام الأول إلغاء الضوابط التنظيمية البيروقراطية، حيث تم إلغاء أو تنقيح 80% من اللوائح التي كانت مفروضة بلا مبرر، كما قام رئيس البلدية بعملية نقل كبيرة للموظفين، حيث تم نقل حوالي 4000 مسؤول في 25 مكتبا إقليميا (Kang 2001, P06)، ذلك لأن المسؤولين الحكوميين المعيّنين في مكان واحد لفترة طويلة يمكن أن يطوروا علاقات مصالح مع المستفيدين في اختصاصاتهم، وغالبا ما تنشأ ممارسات الفساد من خلال تلك العلاقات.

بالنسبة للتدابير العقابية فقد عملت البلدية على معاقبة المسؤولين المتورطين في قضايا الفساد، وذلك لضمان عدم التسامح مطلقا مع الفساد، حيث يرسل مكتب رئيس البلدية في كل شهر إستبيانات إلى أولئك الذين تعاملوا مع البلدية ويعمل العمدة على قراءة جميع الردود بشكل شخصي ويضمن معاقبة المخالفين بشكل صارم. وعلى إفتراض أن الشفافية هي الرادع الأكثر فعالية للفساد، فقد جعل نظام OPEN الممارسات والمعاملات الإدارية والتي غالبا ما تكون محل فساد مفتوحة للجميع وشفافة تماما.

حيث سمح هذا النظام للمواطن بمتابعة ومراقبة تقدم طلباته بإستخدام الأنترنت، مما منع المسؤولين من إتخاذ قرارات تعسفية أو تعطيل المعاملات والقضايا دون أسباب مبررة. ونتيجة لذلك تحسنت شفافية ونزاهة بلدية سيول بشكل كبير، وصارت تحظى بشعبية كبيرة لدى الجمهور كما حصلت على تقدير من المنظمات الدولية مثل منظمة الشفافية الدولية؛ والبنك الدولي؛ ومنظمة التعاون الإقتصادي والتنمية، هذا بالإضافة إلى أن الحكومة الكورية

قررت اعتماد النظام لجميع وزارات الحكومة المركزية وعلى جميع مستويات المقاطعات المحلية (United Nations 2001, P.08).

وعملت بلدية سيول على إدخال مؤشر مكافحة الفساد لتقييم مستوى نزاهة كل مصلحة إدارية عن طريق إستطلاعات الرأي لأولئك الذين أجروا معاملات مع إدارة البلدية، ويتم نشر النتائج للجمهور في كل عام. كما أنشأت بلدية سيول ما يعرف بديوان المظالم حيث يعمل على توفير قنوات مختلفة للإتصال المباشر بين المواطنين ورئيس البلدية، وتشمل الخطوط الهاتفية الساخنة والبريد الإلكتروني وبرنامج إذاعي لإستقبال شكاوى المواطنين (Kang 2001, P35).

المحور الثالث: العوامل التي ساعدت على نجاح نظام OPEN

تمكنت بلدية سيول من تنفيذ سياسة مبتكرة بنجاح في فترة زمنية قصيرة نسبياً من خلال الجمع بين أحدث تكنولوجيا المعلومات والإرادة السياسية القائمة على القضاء على الفساد. حيث بذلت بلدية سيول جهوداً لتعزيز الشفافية وإستئصال مصدر الفساد، كما شجعت المنافسة بين موظفيها من خلال إدخال مؤشر عددي يقيس نزاهة مكاتب ومصالح البلدية (Ahn 2004, P05).

إن من أهم العوامل التي ساهمت في نجاح تنفيذ هذا البرنامج (Kang 2001, P07):

أولاً: التزام القيادة بالقضاء على الفساد، والمتمثلة في رئيس بلدية سيول الذي حظي بتقدير كبير ليس فقط من أجل خبرته الإدارية الطويلة ولكن أيضاً من أجل نزاهته، كما أن عمله كان خالياً من الضغوط السياسية الخارجية ما سمح له بالتركيز أكثر على المهمة المطروحة.

ثانياً: الدعم الواسع للمواطنين الذين دعموا إجراءات الإصلاح التي إتخذتها البلدية كان أمراً حاسماً لنجاحها، حيث قامت بلدية سيول بتجنيد منظمات المجتمع المدني في دعم حملة مكافحة الفساد.

ثالثاً: الإستخدام الفعال لتكنولوجيا الإعلام والإتصال ساعد البلدية على تحسين كفاءة الإدارة وتعزيز الشفافية ودور المواطنين للمساعدة في مكافحة

الفساد، حيث عملت بلدية سيول بجدية ونشاط على المضي قدما في التشغيل الآلي للمكاتب من أجل ضمان كفاءة الإجراءات الإدارية والشفافية، كما أدى إلزام القيادة وتعزيز سلطة المواطنين، والتوسع في الإستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات دورا حاسما في نجاح حملة مكافحة الفساد.

هذا بالإضافة إلى المميزات التي إتسم بها النظام والتي كانت سببا في نجاحه، حيث تمثلت الميزة الأولى في أن نظام OPEN يقوم على نشر العمليات والمعاملات الإدارية بشكل كامل وجعلها متاحة للجمهور، الميزة الثانية وهي نتيجة طبيعية للميزة الأولى، وهي أن نظام OPEN يكشف المعلومات للجمهور عن العمليات والمعاملات الإدارية على مراحل، أي من مرحلة استقبال الطلبات إلى غاية صدور القرار النهائي بشأنها، وهذا ما يتيح للمواطن الاطلاع على الإجراءات المعمول بها لمعالجة طلب معين، ويوفر عليه الجهد الذي كان سيبدله لمتابعة طلبه أو ملفه، هذا من جهة، ومن جهة أخرى يساعده على تقدير الوقت اللازم لمعالجة طلبه، كما يقلل بشكل كبير احتمال وجود مخالفات أو فساد. يرجع ذلك أساسا إلى حقيقة أن أي مواطن يمكنه الوصول إلى النظام ومعاينة الطلبات المعالجة والتي مازالت في طور المعالجة، وهذا ما سيعزز بدوره من فعالية المراقبة الداخلية والتفتيش عبر الأنترنت من قبل أقسام المراقبة والتدقيق. الميزة الثالثة البارزة لنظام OPEN تتمثل في وفرة وتنوع المعلومات المتاحة للجمهور، فهناك مجموعة واسعة من المعلومات التي يمكن للمواطنين الإطلاع عليها من نظام OPEN (Ahn 2004, P03):

- تاريخ إستلام وقبول الطلبات.
 - الوثائق المطلوبة وإجراءات المعالجة.
 - اللوائح والقوانين التي تحكم معالجة الطلبات والمعاملات الإدارية.
 - أسماء الموظفين المسؤولين عن معالجة الطلبات، أرقام هواتفهم وعناوين البريد الإلكتروني الخاصة بهم.
 - القرارات النهائية بخصوص الطلبات.
- هذا بالإضافة إلى أن نظام OPEN يستوجب من جميع المسؤولين المعنيين إدخال التاريخ والوقت عند معالجة أي طلب (Ahn 2004, P04)، ما يقلل من

قدرة أي مسؤول على تأخير المعاملة أو إتخاذ أي قرار غير قانوني. كما أن النفاذ الشامل إلى نظام OPEN يححر المتقدمين من عبء الإتصال بالمسؤولين أو تقديم أي رشاوي لإتمام عملية معالجة الطلبات.

رغم هاته العوامل التي ساعدت على نجاح نظام OPEN إلا أنه لم يسلم من بعض التحديات والعقبات، إحدى هاته العقبات الرئيسية التي واجهت النظام هي الموقف غير المتعاون من الموظفين في المكاتب ومقاومتهم الصامتة ضد أتمتة العمليات والمعاملات الإدارية. كما أن النظام لم يكن موضع ترحيب تام من قبل المسؤولين لأنه أدى إلى التقليل من سلطة الموظفين التقديرية وزيادة عبء العمل الناجم عن ساعات إضافية من إدخال البيانات في نظام OPEN، إضافة إلى أنه غالباً ما تأخرت التقارير المقدمة من الإدارات خلال مرحلة تطوير النظام (United Nations 2001, P17).

المحور الرابع: أهم الدروس التي يمكن أن تستفيد منها الجزائر من نظام OPEN

يمثل التزايد المطرد في تبني نظام الحكومة الإلكترونية في العديد من الدول دلالة على دورها كآلية فعالة في تحسين الخدمات العمومية ومكافحة الفساد، وقد أظهرت العديد من الدراسات أن الحكومة الإلكترونية توفر العديد من الفرص خاصة للدول النامية، إلا أن قدرة هاته الأخيرة على الإستفادة القصوى من تلك الفرص لا يرتبط فقط بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أساليب العمل الإداري أو ما يعرف بأتمتة العمليات، بل يتعلق كذلك بتوفر مجموعة من العوامل الضرورية لضمان نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية ومكافحتها للفساد الإداري، وهذا ما عملت على توفيره بلدية سيول وهو ما يجب أخذه بعين الإعتبار بالنسبة للجزائر إذا ما أرادت أن تتطلع إلى الإستفادة من تجربة كوريا الجنوبية، وفيما يلي نعرض أهم الدروس التي يمكن أن تستفيد منها الجزائر من التجربة الكورية:

يجب أن يعمل أي نظام إلكتروني تضعه الحكومة على سياسة منع الفساد قبل وقوعه، أي التركيز على الإجراءات الوقائية أكثر من الردعية، فالهدف ليس فقط إكتشاف الفساد ومعاقبته مرتكبيه ولكن منع حدوثه إبتداءً من خلال جعل العمليات الإدارية شفافة ومفتوحة للجميع.

إعادة بناء الثقة بين الحكومة والمواطن من خلال تغيير نظرة وإنطباعات المواطن للخدمات الحكومية من خدمات تمتاز بالبطيء والرداءة إلى خدمات أسرع وأجود، وإدارة تستشعر إحتياجات ورغبات المواطنين وتعمل على تلبيةها. الإعتقاد على آراء وإقتراحات المواطنين من خلال توفير سبل إتصال سريعة ومباشرة تمكن المواطنين من إرسال شكاويهم وتظلماتهم، وكذا الإبلاغ عن ممارسات الإبتزاز والفساد ضد المسؤولين الحكوميين المتورطين، حيث تعمل الإدارة على دراستها والتحقيق فيها ومعاقبة مرتكبيها في حالة ثبوت تورطهم. العمل على القضاء على الممارسات البيروقراطية قبل أتممة العمليات من خلال تبسيط الإجراءات والتقليل من التعقيدات، عن طريق إلغاء اللوائح والإجراءات الغير ضرورية، وإعادة هندسة العمليات الإدارية، وتعزيز الشفافية والتواصل الفعال مع المواطنين، فإدخال التكنولوجيا للعمل الإداري هو عامل تمكين لكنه لا يساهم وحده في مكافحة الفساد ما لم يقترن بإعادة صياغة أساليب العمل الإداري.

الإعتقاد على الخبراء والمتخصصين في مجال الإدارة وكذا خبراء في الإعلام الآلي والأترنت، والعمل كفريق واحد لأجل إيجاد أحسن السبل لوضع الخدمات الحكومية على الأترنت، حيث يعمل الفريق التقني على معالجة البيانات وإدخالها ضمن بوابة واحدة توفر كافة المعلومات والخدمات الحكومية وضمان سهولة ويسر الولوج للموقع وإستعماله، بالإضافة إلى ضمان حماية خصوصية وبيانات المتعامل. ويعمل الفريق الإداري بالمقابل على ضمان وضع كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات الحكومية وإجراءاتها والوثائق المطلوبة في متناول المواطن (Yong Hyo Cho & Byung-Dae Choi 2004, P723).

العمل على توثيق التعاون في مجال تطوير تطبيقات الحكومة الإلكترونية مع الدول الرائدة في هذا المجال من خلال تبادل الخبرات والتجارب، خاصة في ظل وجود ما يعرف بالمنظمة العالمية للحكومات الإلكترونية WeGO، والتي تهدف إلى تعزيز تبادل الخبرات والتعاون في مجال الحكومة الإلكترونية، وتضييق الفجوة الرقمية بين الدول في جميع أنحاء العالم، بالإضافة إلى إنشاء

نموذج تعاون الحكومة الإلكترونية للدول في جميع أنحاء العالم ، ونشر وتبادل أفضل ممارسات الحكومة الإلكترونية (Seoul Metropolitan Government Report, P29).

تدعيم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال إقامة شبكات حديثة للألياف البصرية؛ وشبكات إتصال تضمن ربط جميع المؤسسات الحكومية بالإنترنت عالي التدفق، بالإضافة إلى تزويدها بنظم معلومات حديثة تغطي كافة الخدمات الحكومية من خدمات صحية؛ تعليمية؛ إسكان؛ ثقافة؛ نقل وسياحة وغيرها. بالإضافة إلى ضمان إمكانية الإتصال بالإنترنت لجميع المواطنين من خلال توفير شبكات لاسلكية Wifi مجانية في الأماكن العمومية ومراكز التسوق ومحطات النقل والمطارات والأماكن السياحية وغيرها.

إعتماد النشر الواسع للبيانات والمعلومات أو ما يعرف بالبيانات الضخمة Big Data أين تعمل الحكومة على جمع ودمج كافة المعلومات المتعلقة بكافة وظائفها المختلفة، وحتى تلك التي تم جمعها من القطاع الخاص وجعلها في متناول مختلف الإدارات الحكومية، بهدف خلق إدارة متمكنة ومبتكرة وقادرة على معالجة المشكلات والقضايا الإدارية الأكثر تنوعا وتعقيدا، وأحسن مثال على ذلك توقيع إتفاقية تفاهم بين بلدية سيول وشركة KT للهاتف المحمول بهدف إستعمال بيانات الشركة الضخمة للمكالمات، حيث كانت البلدية بصدد تحديد خطوط النقل للحافلات الليلية الجديدة التي تم إطلاقها فإستعانت ببيانات المكالمات، ومن خلالها تم تحديد أكثر المناطق التي تشهد كثافة للتواجد في فترات الليل وعلى أساسها تم تحديد مسارات خطوط النقل الجديدة (Seoul Metropolitan Government Report, P35).

الختامة:

إن مكافحة الفساد والسيطرة عليه عملية معقدة مثل ظاهرة الفساد نفسها، ولكي تكون جهود مكافحة الفساد فعالة يجب على الحكومات أن تنظر إلى ما هو أبعد من ذلك السلوك الفردي للفساد، والتركيز على الأسباب

الهيكلية التي تسمح للفساد بالنمو والتطور، هكذا تبنت بلدية سيول نهجا منتظما لخلق بيئة لا يمكن للفساد أن يسيطر عليها. ومن أجل هذه الغاية سعت إلى تعزيز آليات الشفافية من خلال فتح مختلف الإجراءات والعمليات الإدارية أمام المواطنين، كما سعت إلى تدعيم المساءلة من خلال تشجيع مشاركة المواطنين والمجتمع المدني. لقد ساهمت العديد من العوامل في نجاح الجهود المبذولة في القضاء على الفساد، فالعامل الأول كان القيادة القوية والقدرة والملتزمة بالقضية، والعامل الثاني هو الضغط الواسع من جماعات المواطنين التي ساعدت في أعمال الإصلاح الإداري، والثالث هو الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات التي مكنت من التواصل الفوري في الإتجاهين بين الحكومة والمواطنين، بالإضافة إلى عامل الشراكة بين القطاعين العام والخاص من أجل التعاون مع مكافحة الفساد.

إنه لمن الممكن إستتساخ النموذج الكوري في ظل الإمكانيات والموارد المتوفرة خاصة المالية والبشرية منها التي تتوفر عليها الجزائر، إلا أن هذا يرتبط في رأيينا قبل كل شيء بالإرادة الصادقة لقيادة السياسية في الإلتزام بمكافحة الفساد ومعاينة المتورطين فيه مهما كان مركزهم الإداري، والعمل على توفير كل الإمكانيات والوسائل والموارد المتاحة من أجل إنجاحه، بالإضافة إلى الأخذ بعين الإعتبار النتائج التي توصلنا إليها في هاته الورقة البحثية.

النتائج:

الفساد الإداري ينتج عن العديد من العوامل والأسباب لكن أهمها وأكثرها إستقطابا إحتكار المعلومات وإتساع السلطة التقديرية للموظف وضعف الشفافية والمساءلة.

عدم تماثل المعلومات أو الخلل في توزيع المعلومات بين الموظف والمستفيد مسؤول بدرجة كبيرة عن حالات الفساد.

تعتمد إستراتيجية مكافحة الفساد على تجفيف منابعه والقضاء على مصدره من خلال التدابير الوقائية أولا، ثم معاقبة المتورطين في قضايا الفساد من خلال التدابير العقابية ثانيا، وتعزيز الشفافية من خلال جعل المعلومات

والإجراءات الإدارية متاحة للجميع ثالثاً، وأخيراً تكريس حق المواطن في المشاركة والمساءلة.

يعتمد نجاح أي خطة أو إستراتيجية لمكافحة الفساد على مجموعة من العوامل أهمها:

توفر الإرادة السياسية القادرة والمصممة على مكافحة الفساد.

توفر البنية التحتية المتطورة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

حشد دعم المجتمع المدني والقطاع الخاص وكذا المواطنين لتعزيز جهود مكافحة الفساد.

العمل على مكافحة الأمية الرقمية ونشر الوعي التكنولوجي وتدريب المواطنين على إستعمال تطبيقات الحكومة الإلكترونية من خلال الحواسيب والأنترنت وغيرها.

إلغاء التواصل المباشر بين الموظف والمتعامل من خلال إتاحة المعلومات والخدمات الحكومية على الأنترنت يقلل بشكل واضح من ممارسات الفساد، من خلال منع فرص الموظف في إستغلال منصبه وإبتزاز المواطن أو طلب رشوة في مقابل تأدية الخدمة، كما يمنع المحاباة وتفضيل الموظف لمعارفه لأن الآلة لا تحابي أحداً وتقدم الخدمات لكافة المتعاملين على قدم المساواة.

إيلاء بالغ الإهتمام للتغذية العكسية للمواطنين من خلال آرائهم وتقييماتهم للسياسات والخدمات الحكومية، وفتح المجال أمامهم لإبداء الرأي والإقتراح والمشاركة في إتخاذ القرارات المحلية التي تمس حياتهم مباشرة، من خلال العديد من وسائل الإتصال كالخطوط الساخنة والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الإجتماعي وحتى البرامج الإذاعية والتلفزيونية. هذا الأمر يعمل على تعزيز الثقة المتبادلة بين الحكومة ومواطنيها من جهة، ومن جهة أخرى يجعل المواطن شريكاً للحكومة في تحسين الخدمات ومحاربة الفساد.

ضمان عدم التسامح أبداً مع الموظفين الذين يثبت تورطهم في ممارسات الفساد من خلال ما يعرف بقاعدة "صفر تسامح Zero tolerance"، والتي تقتضي معاقبة المتورطين بمجرد إرتكابهم لجريمة الفساد ولو كانت الأولى

من نوعها ، بالإضافة إلى أنه يجب ان تتناسب العقوبة مع حجم الجرم المقترف ، وذلك لضمان عدم تكرارها مطلقا من باقي الموظفين.

قائمة المراجع:

باللغة العربية:

- بلعربي. عبد القادر. (بدون سنة نشر). تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر. جامعة سعيدة.
- حاحة عبد العالي. (2013). الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الحقوق تخصص قانون عام. كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة محمد خيضر بسكرة.
- الحماده. حمزة ضاحي. (2016). الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية. الاسكندرية. دار الفكر الجامعي.
- الخمائية. صدام. (2013). الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الاصلاح الإداري. الأردن. عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع.
- زكي. إيمان عبد المحسن. (2009). الحكومة الإلكترونية: مدخل إداري متكامل. مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- الشريف. طلال بن عبد الله حسين. (2010). الحكومة الإلكترونية: ثورة القرن الحادي والعشرين في تطوير الإدارة العامة "تجربة المملكة العربية السعودية". الإسكندرية. المكتب الجامعي الحديث.
- الشمري. هاشم، الفتلي. إيثار (2011). الفساد الإداري والمالي وآثاره الاقتصادية والاجتماعية. الأردن. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- صبيح. أحمد مصطفى. (2016). الرقابة المالية والإدارية ودورها في الحد من الفساد الإداري. مصر: مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع.
- علي حسن باكير، المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية، مجلة آراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة، العدد23، مركز الخليج للأبحاث، 2006/
- http// alibakeer.maktooblog.com/85589%D8 تاريخ التصفح: 2019/02/13.

دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري لباز سعد - زدام يوسف

عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون. بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006.

القريوتي. محمد قاسم. (2001). الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق. عمان: وائل للنشر والتوزيع،

مطر. عصام عبد الفتاح. (2008). الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة.

مطر. عصام عبد الفتاح. (2011). الفساد الإداري: ماهيته، أسبابه، مظاهره. الإسكندرية. دار الجامعة الجديدة.

مسلماتي. عمر. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، المشروع الوطني للحكومة الإلكترونية بفلسطين،

<http://ituarabic.org/PreviousEvents/2006>، تاريخ التصفح:

2019/02/12

ياسين سعد غالب، (2005). الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. الرياض. معهد الإدارة العامة،

باللغة الأجنبية:

Ahn Suntai (2004). The Implementation of the OPEN System by Seoul Metropolitan Government -the experience and lessons of the OPEN System-, Institute of Inter-Korean Reconciliation, available on: http://iacconference.org.s3-website.eu-central1.amazonaws.com/documents/WS_113_Ahn_Final_Paperdoc.pdf

Kang Hong-Bin (2001). Cleaning Up Seoul's City Government: A Systematic Approach. OECD. available on: <https://www.oecd.org/site/adboecdanti-corruptioninitiative/regionalseminars/35136577.pdf>

Park Hun Myoung (2005). A Cost-Benefit Analysis of the Seoul OPEN System: Policy Lessons for Electronic Government Projects. The 38th Hawaii International Conference on System Sciences.

Saxena K.B.C (2005). Towards excellence in e-governance. International Journal of Public Sector Management, Vol. 18, Iss6.

Seoul Metropolitan Government Report, Seoul e-Government, Republic of Korea, <http://english.seoul.go.kr/>

United Nations (2001). A Manual on Mechanism to Increase Transparency in Administration, "OPEN System of Seoul". United Nations Department of Economic and Social Affairs.

Vishwanath Tara and Kaufmann Daniel (1999). Towards Transparency in Finance and Governance (The World Bank).

Yong Hyo Cho & Byung-Dae Choi, E-Government to Combat Corruption: The Case of Seoul Metropolitan Government, International Journal of Public Administration, 2004.