العدد (1727) السنة السابعة - الخميس (18) شباط 2010 ◆ http://www.almadapaper.com - E-mail: almada@almadapaper.com

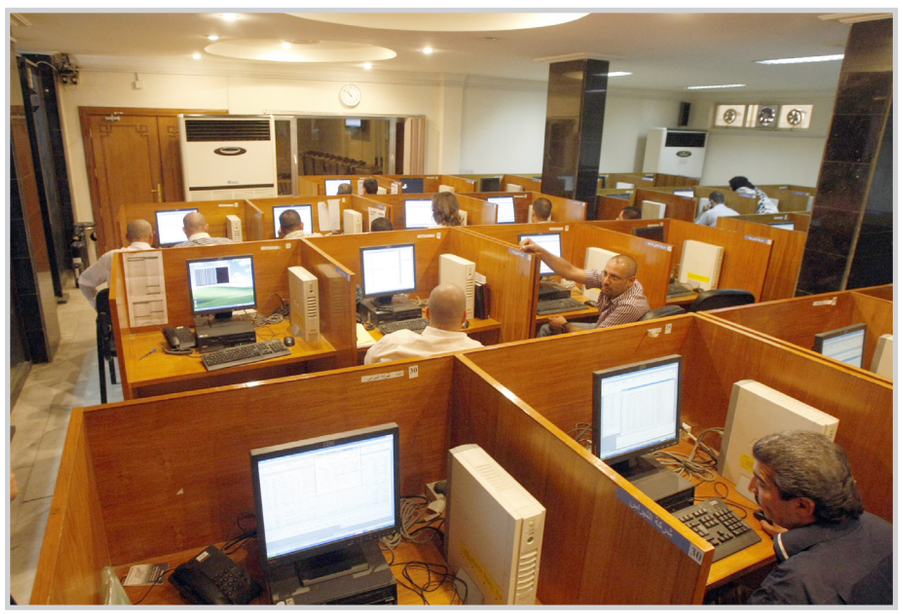
مخاوف من تقليص اليد العاملة

الحكومة الالكترونية: أسلوب عملي لمحاربة الفساد واختصار الزمن

بدأت الثورة العلمية المتطورة تضع اقدامها الاولى ولا شك في ان الفرص التي تتيحها لنا هذه الثورة في حال الاستفادة منها بصورة كاملة ستؤدي الى تغيير واسع في أساليب الإدارة في دوائرها لانجاز وظائفها. وفي هذا الاطار اعلنت وزارتا الاتصالات والعلوم والتكنلوجيا ان العام الحالي ٢٠١٠ سيشهد انجاز البنية التحتية للاتصالات في عموم العراق تمهيدا لاطلاق مشروع الحكومة الالكترونية لتأمين الخدمات كافة للمواطنين والادارات الحكومية . واوضح وزير الاتصالات فاروق عبد القادر ان المواطنين في عموم العراق سينتفعون من مشروع الحكومة الالكترونية سواء كانت هذه الخدمات متمثلة بالكهرباء او الماء او مايتعلق بالرواتب التقاعدية او المعاملات الادارية وغيرها،ما يغنيه عن المراجعات والكتب الرسمية والوقوف في طوابير طويلة امام الدوائر الحكومية والوزارات .

بغداد / وائل نعمة

مدخل وزارة العلوم والتكنولوجيا


مكتب حكومي الكتروني

مفهوم الحكومة الالكترونية

ظهر هذا المفهوم على المستوى العالمي في أواخر سنة ١٩٩٥ حيث بدأت دائرة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأميركية تطبيقه على إدارتها من خلال فكرة مكننة مكاتب الإدارات فيها ثم توسعت هذه العملية الى كل مرافق الدولة.

ان فكرة مكننة مكاتب الإدارات في مؤسسات الدولة والشركات في القطاع الخاص ليست جديدة فعمرها يزيد عن نصف قرن ، بدأت بإدخال الهاتف والآلة الكاتبة ثم وصلت أخيراً إلى أجهزة معالجة المعلومات مثل الحاسبة الالكترونية(الكومبيوتر).

وبفضل هذه الأجهزة الالكترونية وملحقاتها وخاصة فيما يخص أجهزة الاتصالات أصبح بالإمكان التوسع في تقديم الخدمات بأنواعها المختلفة.

المهندس قاسم حسن (مهندس اتصالات) يقول « ان المفهوم الأهم الذي يجب أخذه بعين الاعتبار في نطاق إدخال المكننة لدوائر الدولة هو لمواجهة المشكلات المعقدة التي تشتكي منها اليوم دوائر الدولة لانجاز الأعمال لتقديم الخدمات الى المواطنين.»

ان تطور تقنيات الاتصالات وثورة المعلومات أدت الى مساعدة مؤسسات دوائر الحكومة الالكترونية ونلك من خلال تجهيز مكاتب الإدارات الحكومية بالأجهزة والمعدات وملحقاته لانجاز أعمالها بواسطتها وذلك لتسهيل وتسريع العمليات والإجراءات اليومية لدوائر الدولة وهذا يعرف بـ(الحكومة الالكترونية) تقوم الحكومة الالكترونية بتأسيس شبكة معلوماتية مركزية ترتبط دوائرها ومؤسساتها في المحافظات كافة بما فيها المدن والقرى ، اذ تتيح للمواطن الذي يسكن محافظة البصرة مثلاً للحصول على صورة قيد العائلة وهو هناك إذا كانت نفوسه في بغداد او في النجف او في كركوك وغيرها وهذا المثل ينطبق على جميع الخدمات الأخرى.

وزارة العلوم والتكنلوجيا

الدكتور محمود قاسم شريف مدير عام دائرة تكنلوجيا المعلومات في وزارة العلوم والتكنلوجيا حدثنا عن مفهوم الحكومة الالكترونية وخصائصها وماستقدمه من فوائد للمواطن العراقي .

حيث قال « اريد ان ابدأ بالحديث عن الحكومة الالكترونية من الفعالية الاخيرة التي اقيمت في جامعة بغداد بين وزارة العلوم والتكنلوجيا ووزارة الاتصالات ، وفي حديثي بالفعالية تناولت موضوعة (الحكومة المجوقلة) وهي تعني ان نستخدم الموبايل للتخاطب مع المواطن من قبل الحكومة وبالعكس بدلا من الحواسيب والانترنيت وهي اسهل واسرع وسيلة لتحقيق وفوق الارض او تحت الأرض، تستخدم تقنات متنعدة ، ومن خلالها يتم النفاذ الى الشبكة الدولية للتواصل مع العالم وعن طريق الحاسوب او الموبايل الذي فيها خواص حواسيب.

ويعتقد الدكتور محمود بسبب عدم توفر البنى التحتية الملائمة في العراق والمعروفة للكل من كهرباء وشبكات اتصالات دقيقة ، لذلك لم تستطع الجهات المعنية ان توفر بيئة معلوماتية و وسيلة للاتصال بين المواطن والحكومة، والحكومة والقطاع ،الأعمال، و المواطن، والمواطن، والحكومة مع بعضها ، ولكن صار التوجه الى استثمار شركات الهواتف النقالة التي لها قدرة ونسبة عالية على النفاذ والوصول الى المواطن قد تتعدى نسبة الوصول الى ٦٠ او ٧٠ ٪ ستتيح للمعلومة ان تصل الى كل الطبقات والمواطنين باختلاف مدخولاتهم وثقافتهم، وهذه النسبة من النفاذية تتيح للحكومة ان تقدم خدماتها عن طريق الموبايل والتخاطب معهم ، ومن هنا جاءت تسمية الحكومة المجوقلة او المحمولة او المتنقلة، وبالنتيجة القضية الاساسية توفير خدمة الكترونية .

وعن سؤالنا عن كيفية توفير هذه الخدمة ، اجابنا الدكتور محمود «هنا يأتي دور الوزارات التي لها علاقة بالمواطن فهناك وزارات يتعامل معها المواطن بشكل مباشر ويومي مثل وزارة الداخلية التي تصدر هوية الاحوال المدنية وجواز السفر وبطاقة السكن وغيرها من الاوراق الثبوتية التي يحتاجها المواطن بشكل دائم ، هذه الوزارة لكي توفر الخدمات الالكترونية للمواطن يجب ان تقرأ بوضوح وبدقة للجهوزية الالكترونية للمواطن وهل يستطيع المواطن في بغداد او المحافظات ان يصل الى الشبكة الدولية والى الموقع الرسمي للوزارة . هذا يجب ان يحسب بدقة قبل اطلاق الخدمة الالكترونية ، وان تقرأ مؤشرات الثقافة العامة ونسبة الامية المعلوماتية والابجدية في المجتمع ومدى الاستعداد من قبل المواطن لاستخدام الخدمات الالكترونية ، ويمكن ان تحل هذه المشاكل من خلال منظمات المجتمع المدني ونشرها الثقافة التكنلوجية ، وقد خطت وزارة الداخلية خطوة كبيرة بأصدار استمارة الحصول على جواز السفر الجديد على الشبكة الالكترونية وهذه احدى الخدمات الكترونية ، ووزارة الصحة قد اخذت خطوات اخرى ايضا في هذا المجال وتستطيع ان تقدم وتتفاعل مع المواطن من خلال الانترنيت او المحمول وهذا يمكن ان يطبق في كثير من الوزارات وخصوصا في وزارة التجارة وللحصول على المواد التموينية والامانة والمصارف وغيرها من الدوائر والمؤسسات الحكومية ».

البنى التحتية

اما بالنسبة للبنى التحتية فقد شاركت وزارة العلوم والتكنلوجيا في قمة المعلومات بمؤتمر جنيف في سنة ٢٠٠٣ وفي تونس سنة ٢٠٠٥ وتحدث المجتمعون عن بيئة تمكينية تتضمن الشبكات الفيزياوية (شبكات الانترنت) التي تربط الوزارات مع بعضها والمواطن بالوزارة وهي شبكات سلكية ولاسلكية وفوق الارض او تحت الأرض، تستخدم تقنات متنعدة ، ومن خلالها يتم النفاذ الى الشبكة الدولية للتواصل مع العالم وعن طريق الحاسوب او الموبايل الذي فيها خواص حواسيب.

ويعتقد الدكتور محمود بسبب عدم توفر البنى التحتية الملائمة في العراق والمعروفة للكل من كهرباء وشبكات اتصالات دقيقة ، لذلك لم تستطع الجهات المعنية ان توفر بيئة معلوماتية و وسيلة للاتصال بين المواطن والحكومة، والحكومة والقطاع ،الأعمال، و المواطن، والمواطن، والحكومة مع بعضها ، ولكن صار التوجه الى استثمار شركات الهواتف النقالة التي لها قدرة ونسبة عالية على النفاذ والوصول الى المواطن قد تتعدى نسبة الوصول الى ٦٠ او ٧٠ ٪ ستتيح للمعلومة ان تصل الى كل الطبقات والمواطنين باختلاف مدخولاتهم وثقافتهم، وهذه النسبة من النفاذية تتيح للحكومة ان تقدم خدماتها عن طريق الموبايل والتخاطب معهم ، ومن هنا جاءت تسمية الحكومة المجوقلة او المحمولة او المتنقلة، وبالنتيجة القضية الاساسية توفير خدمة الكترونية .

وعن سؤالنا عن كيفية توفير هذه الخدمة ، اجابنا الدكتور محمود «هنا يأتي دور الوزارات التي لها علاقة بالمواطن فهناك وزارات

المحررمع د .محمود قاسم شريف / مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات

حصولها على التشريع القانوني الذي ينظم عملها سوف نستغني عن كل البطاقات التعريفية الاخرى للمواطن حينما يذهب لاستحصال خدمة ، حينها سوف يتم اطلاق الخدمات الالكترونية لانها مرهونة بهذه المعطيات والمعلومات لان الحكومة الالكترونية يجب ان تستند في عملها على قاعدة بيانات متينة ودقيقة ، يتم بناء قاعدة البيانات والمعلومات من خلال مركز بيانات وطني يتم الاشراف عليه من وزارة معينة وفق تشريع معين ، وبهذا سنقضي على الفساد وحالات التزوير

تجارب عالمية

وفد من وزارة العلوم والتكنلوجيا زار دولة استونيا واطلع على تجربة الحكومة الالكترونية هناك ، يتحدث لنا مدير دائرة تكنلوجيا المعلومات عن اسباب نجاح هذه التجربة قائلا « اسباب نجاح الخدمة الالكترونية في استونيا يعود الى ان النفاذ او الدخول الى الانترنت هو حق من حقوق المواطن في اي مكان سواء كان في الشارع او في المدرسة او العمل او حتى اثناء السفر ، ونسبة الدخول والنفاذ الى الشبكة الدولية (الانترنت) في استونيا عالية جدا ، بالاضافة الى وجود البنى التحيتية ، بالاضافة الى التشريع القانوني فالحكومة الاستونية وضعت تشريعات للحفاظ على حق المواطن والحكومة في حقل الخدمات الالكترونية في هذه البيئة الافتراضية ،فحينما بنيت قاعدة المعلومات وضعت تشريعات للحفاظ على خصوصية المواطن وخصوصية مؤسسات الحكومة، وهناك متابعة دورية من الدوائر والمصارف وبقية المؤسسات لمراقبة الموظفين فيها اذا دخل الموظف في حقل للبحث عن معلومات تخص مواطنين ليسوا من صميم عمله فيعاقب الموظف بالطرد لانه تجسس على المواطن ، وهذا حسب القانون ، والقانون كفل لاي مواطن ان يدخل للنت ويتابع معا ملته

البطاقة الوطنية الموحدة

هناك قاسم مشترك في كل هذه الوزارات حينما تطلق الخدمات الالكترونية ، ونحن نتحدث عن قاعدة البيانات او المعلومات الموحدة فيجب توفر كل المعلومات عن كل مواطن عراقي في قاعدة بيانات موحدة .

وزارة العلوم والتكنلوجيا تعتقد ان هوية الاحوال المدنية التي تعطي بعض المعلومات عن المواطن العراقي تعتريها بعض المشاكل فقد تعرضت للتزوير خلال السنوات السابقة والى التلف ووسيلة قديمة وكلاسيكية ، وقد تصدت وزارة الداخلية الان لمشروع جديد ، هذا المشروع تنفذ مرحلته الاولى مع شركة اجنبية تعاقدت معها لاصدار البطاقة الوطنية الموحدة التي تحتوي على رقم خاص لكل مواطن وبعض المعطيات الخاصة لكل مواطن ، وهذه البطاقة حالما تنطلق وتصبح متداولة بين المواطنين وحال

ويتعرف عن كيفية ادارة الدولة، ومن جهة ثانية وضعت الدولة حوافز اجبرت المواطن على التعامل مع الخدمة الالكترونية ، مثلا ان التحاسب الضريبي يستمر لمدة شهر حتى تحصل على البراءة الضريبة اذا ذهب للتحاسب بشكل يدوي ولكن لو دخل على الانترنت سيحاسب ضريبيا ويحصل على البراءة الضريبية خلال خمسة دقائق او اقل من ذلك،كما ان المدارس تتعامل بنسبة ١٠٠٪ مع الخدمات المعلوماتية ، حيث الاب يمكنه ان يعرف واجبات ابنه المدرسية او يعرف درجاته بالامتحانات دون الحاجة الى سؤاله او سؤال المدرسة وانما فقط عليه ان يدخل على الموقع الرسمي للمدرسة ، و حتى المدرس يمكنه ان يضع الدرجات الخاصة بطلابه على الشبكة الدولية . والدفع النقدي في مواقف السيارات لم يعد من الضروري ان تدفع بشكل مباشر ، لان المعلوماتية لاتحتاج أموالاً بل بالعكس سيرشق ويقنن الانفاق ولكن نحتاج فقط البنى التحتية ، وكل الدول التي سبقتنا في هذا المضمار كانت تعتمد على شركات عالمية ولاتعتمد على الميزانية التشغيلية ، لان المردودات المالية ستكون عالية جدا.

مشاريع مؤجلة

وربما من المقومات التي تدفع المواطن بهذا الاتجاه هو مشروع لاعطاء حاسبات لكل مواطن او حتى بأسعار مدعومة او بالتقسيط وهناك طرح منذ اكثر من ٤ سنوات من خلال وزارة العلوم والتكنلوجيا ومع لقاء الوزير في لندن مع وفد من البرلمانيين تحدثوا عن مشروع مع شركة انتل المعلوماتية حتى نطلق مشروع كومبيوتر لكل مواطن ، لكن البيروقراطية في العراق عطلت هذا المشروع ، ولكن بعد انشاء الهيئة الوطنية للاستثمار ترى الوزارة انه ربما ستجد المستثمرين لدفع بأتجاه هذا المشروع ، وهذه المشاريع معمول فيها في كثير من دول الجوار مثل مصر .

معلومات سرية

ربما التفكير بأن المواطن عند ولوجه الى الشبكة الدولية سيكون مطلعا على كل شيء قد يسبب التخوف من قضايا التعرف على اسرار الدولة الخاصة وخاصة الامنية مع وجود الفساد الاداري والمالي ، مديرة التكنلوجيا والمعلومات اشارت الى وجود شبكتين الاولى هي الشبكة المطلقة وهي يتجول المواطن فيها بكل حرية وهناك الشبكة المحمية لايسمح للمواطن وهي لاعمال الحكومة ومن ضمنها الامن القومي والدفاع والداخلية ، واذا فكرنا بالفساد الاداري فيجب ان تنظم بقانون حتى من يخرج عن صلاحيته من الموظفين ويطلع على خصوصيات المواطن سيكون مصيره السجن وهذا طبقا للقوانين .

تقليص اليد العاملة

هناك تساؤلات حول خطورة هذا المشروع الذي ربما سيقلص اليد العاملة ، يقول الدكتور محمود ان المرحلة الاولى من اطلاق المشروع ربما ستقلص العاملين ، لان اذا فرضنا جدلا ان هناك معاملة في دائرة معينة تتطلب توقيع ٢٠ موظفا وعند اطلاق الخدمة الالكترونية سيتم التوقيع من موظفين فقط فماذا سيكون مصير ال ١٨ موظفا ؟ يجب دراسة البطالة وايجاد حلول لها ، ويجب دراسة الرواتب التي تعطى للموظفين فهي ليست امتيازا ولكن يجب ان تكون مقابل عمل حقيقي ، ويجب اعادة هذه الاموال بشكل منظم وتستثمر بشكل صحيح . في الهند ومصر أصبحت لهم عوائد تفوق عوائد النفط لدينا من الخدمات الالكترونية ، فيمكن ان نخدم الدول المتقدمة من خلال الصناعة البرمجية ، وعندما نتحول الى مجتمع الالكتروني سوف تزدهر صناعتنا المعلوماتية وربما ليس اول سنة اوسنتين لكن على المدى البعيد ستخلق فرص عمل جديدة ومن يريد التأكد ليطلع على التجارب العالمية في هذا المجال.

على وشك الانجاز !

وحول سؤالنا الى اين وصل المشروع بخطواته قال الدكتور محمود «هذا الملف بين ايدينا منذ ٢٠٠٣ ولكن في هذا العام كلف الوزير بأدارة هذا المشروع وهناك فهم مشترك لهذا الموضوع وادراك لكل مشاكله ، وهناك قفزة نوعية في ابرام عقود مع بعض الشركات العالمية في تطوير خدمة الانترنت ، ولكن لسنا جاهزين الآن والعائق عدم وجود التشريعات وهي المشكلة الأساسية، وأنا شخصيا أقف حائلا مع اطلاق الخدمة الان مالم يكن هناك قانون يحمي الطرفين الحكومة والمواطن، لأننا نتخوف من حدوث اغراء للمواطن او الموظف من خلال التزوير ، ونحن قد انجزنا نصف المشروع وهناك دعم حكومي وسياسي لهذا المشروع وهناك فهم لضرورة الانتقال للمجتمع الالكتروني وهناك التزام حكومي لارجعة فيه ، فقط ننتظر التشريعات لاطلاق الخدمات . وهناك تصنيف اممي لخطوات أنطلاق الحكومة الالكترونية يبدأ بالظهور ومن ثم التحسين ثم التفاعل ومن ثم توفير خدمات الويب ونحن في المرحلة الثانية في التحسين، وهناك ٨٠ ٪ من مؤسسات الدولة موجودة على الويب اذا نحن ظاهرون ونحن بدور التحسين.

٢٠٠٣ ظهرت نساء اميات وربات بيوت استخدمن الشبكة الدولية عن طريق استخدام الشات للتحدث مع ابنائهم ، وهذا التقبل يعني مؤشرا جيدا ، وهذه جهوزية الكترونية وليس وعيا الكترونيا ، لكن يبقى السؤال كيف نستثمر هذه الرغبة او الادراك او الضرورة للانتقال الى الخدمات الالكترونية او مجتمع معلوماتي ؟ يقول الدكتور محمود « هناك حل اعتمد في دول كثيرة وخاصة في الخليج بالاعتماد على منظمات الخدمة الاجتماعية التي تثقف بهذا الاتجاه وفيها موظفون من الاختصاصيين لتعليم الطفل والكبير والمرأة والمعوق ، والمركز المجتمعي يقوم بتعريف المواطن بالخدمة الالكترونية ، ويمكننا في العراق في بداية الامر حينما نطلق الخدمة الالكترونية ان نعتمد على طلاب الجامعات ومن المتعلمين والمصرفيين والمهندسين والمثقفين وغيرهم من الطبقات المتعلمة .

دور الوزارة

أما عن دور وزارة العلوم والتكنلوجيا في هذا المشروع فالوزارة هي منسقة وليس لديها واجبات تنفيذية، لديها قدرة على التنسيق واستشراف صعوبات المستقبل بحسب وجود الخبرات والمختصين وهي تقوم بتنسيق الجهد الوطني والتنسيق الجهات الحكومية مع القطاع الخاص ، وتوفر التدريب ولكن بحدود معينة ، و تعطي الوزارة مناهج التدريب و تقترح تحديد اماكن التدريب ، واعطاء محاضرين لأعداد مدربين ، ولديها تنسيق مع دول الجوار والسفارة الامريكية وبعض الشركات العالمية ، وكان لها تعاون ثنائي مع ايطاليا في برنامج للتدريب قامت بتدريب مئة شخص وهم لتدريب المدربين. الهيئة الوطنية للمعلوماتية هي العقل المدبر لاطلاق الحكومة الالكترونية وقد صوت على قانونها الخاص من قبل الحكومة وتنتظر موافقة البرلمان الجديد ، واول شيء ستقوم بها الهيئة هو اطلاق حملة وطنية شاملة للتعريف بالحكومة الالكترونية واطلاق حملة ثانية وطنية شاملة لبناء القدرات في مجال المعلومات ، ولانحتاج الكثير بهذا المجال لكن المهم قيام الحملة الوطنية الشاملة ، والتحول الى مجتمع افتراضي يحتاج إلى تثقيف لان البعض يرفض بسبب الدين وعادات المجتمع العراقي الانتقال الى البيئة الافتراضية ، لكن رغم هذا ان المجتمع العراقي منفتح غير منغلق ويحب التطور والالتحاق بالركب العالمي والتحول الى المجتمع المعلوماتي ، ويجب ان يتزامن مع اطلاق الحملة الوطنية بعض الخدمات الالكترونية حتى لو كانت بسيطة حتى نشجع المواطن العراقي بالتعامل معها ، وسنصدر كراريس ونغير طريقة تعامل المواطن مع الحكومة وهذه الهيئة ستركز على كسر الحواجز بين المواطن والدولة ، واظهار الايجابيات والسلبيات بكل شفافية ، الشفافية ومكافحة الفساد واختصار الوقت هي اهم ماسيحصل عليها المواطن ، والمجتمع المعلوماتي اشبه بنقطة تبضع واحدة فالحكومة تخاطب المواطن بأي مكان وبأي وقت والمواطن يمكن ان يخاطبها ايضا بأي زمان ومكان، وهو سيكون شريكاً ويقول رأيه اينما رغب وستكون له القدرة على معرفة كل شيء كيف يدار في الدولة.

وعن المخاوف من ان يكون هذا المشروع مرهقا ماليا للدولة ، اجابنا الدكتور محمود « لن يرهق الدولة وهذا خطأ شائع بل كل ماعليك ان ترسل (مسج) الى الجهة المختصة تطلب منهم ان يخصموا لك من حسابك الخاص اجرة الوقوف في المكان الفلاني وعندما تغادر ترسل (مسج) آخر تخبرهم بأنك قد تركت المكان ،والكثير من الخدمات التي لم يعتد عليها المواطن . فهناك خدمة تعتمد على فتح الانارة في الشوارع ، ففي الكثير من دول اوربا تطفأ الانوار في الليل لترشيد الطاقة الكهربائية ولكن لو اراد مواطن ان يلعب لعبة رياضية معينة في الليل او يريد ضوءاً في اي شارع لاي غرض ، فيمكنه ان يرسل رسالة الى الجهات المعنية يطلب انارة الشارع الفلاني عبر الموبايل فيخصم من حسابه وعندما ينتهي يرسل رسالة يطلب اطفاء الانوار .

التنمية الادارية

الخدمة الالكترونية فيها طرفان الاول الوزارة التي ستطلق الخدمة ، والمواطن المتلقي ، وهي عملية كانت تدار يدويا في السابق وستصبح الكترونية ، ويجب مراعاة خصوصية المواطن ، فمثلا التحاسب الضريبي يجب ان لا يقوم احد بمعرفة مدخولاته فممكن ان يسرق او يخطف او يتعرض للابتزاز ، فيجب ان تكون المؤسسة التي تطلق الخدمة امينة على هذه المعلومات ، ويجب ان يكون للمواطن وعي عال بحقوقه وبالخدمة الالكترونية ويجب أن يثق بالمؤسسة التي تقدم الخدمة ، ويجب ان تكون فيها البنى التحتية مستدامه ، فاستدامة الخدمة او استمراريتها هي أمر جدا مهم ، وهذا غير ممكن لدينا الان ، فانهيار البنى التحتية، من كهرباء وغيرها ، صعوبة وصول الموظف بسبب الازدحامات والعطل وعدم الاستمرارية في العمل ، وعدم وجود البديل او الرديف يضطر المواطن إلى ان ينتظر الموظف المختص ، بالاضافة الى فقدان الثقة بالبيئة الافتراضية من قبل المواطن والمسؤول حيث يقول المواطن وايضا المسؤول اذا لم أر سجلاً فيه اسمي وعنواني والختم الرسمي لن اثق، فالمواطن والمسؤول في العراق لايثق بأشياء لاترى افتراضية ممكن ان تتلف حينما تتعرض الى هجوم فايروسي ، وهذه لاتعالج الا بأصدار القوانين والتي تلزم الحكومة والقضاء على الحفاظ على حقوق المواطن والحكومة بالاضافة الى

وجود البنى التحتية .

الدكتور محمود قاسم يرى ان التنمية الادارية هي اساس الحكومة الالكترونية فيجب ان يصار الى وزارة الدولة لشؤون التنمية الادارية ، وهذه الوزارة تعني بالنظر إلى نوع الخدمة ، مثل اصدار الهوية المدنية يتم دراسة وتحليل مسار الهوية كم موظف ستمر عليه للتوقيع وكم ضابط سيختم عليها وكم سجل ستقيد فيه ، ويتم التحليل والدراسة بأختزال المسار وتحويله الى الحد الادنى من الوقت والاشخاص . و وحدة التنمية الادارية تتلاءم مع البيئة الالكترونية لان هذا تكرار وعبثية في النظام الاداري لدينا لايمكن ان ننتقل الى المجتمع الالكتروني ، وربما المركز الوطني للاستشارات والتطوير الاداري في وزارة التخطيط يجب عليه ان يقوم بهذا الدور ولكن ربما حجمه الصغير والظروف التي يمر بها البلد بشكل عام لاتسمح له بالعمل ، وانا مع وجود وزارة خاصة للتنمية الادارية».

هناك مجموعة من المؤشرات الالكترونية لقياس وعي وجهوزية المجتمع لاطلاق الخدمة الالكترونية ، وفي العراق بعد