JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (37)
2024-1-29
https://jaspss.com

بحث بعنوان

" دور الخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات في تسهيل اجراءات وخدمات الجمهور"

اعداد

احمد جمال شوكت الجبور

الملخص

تستعرض هذه الدراسة دور الخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات: تسهيل إجراءات وخدمات الجمهور" تأثير تبني تقنيات الخدمات الإلكترونية في سياق القضاء البلدي. كشفت النتائج عن أن هذا التحول يسهم بشكل فعّال في تحسين إدارة الوثائق القضائية وتسهيل وصول الجمهور إلى المعلومات القانونية. يتضح أن الخدمات الإلكترونية تقلل من العبء الإداري، وتزيد من فعالية العمل القضائي، مما يعزز تقديم خدمات أفضل للمواطنين.

مع ذلك، أظهرت الدراسة أيضًا تحديات تتعلق بأمان وحماية البيانات، مما يشدد على ضرورة تطوير سياسات أمان قوية واتخاذ إجراءات وقائية فعّالة. بناءً على النتائج، تقدم الدراسة توصيات تركز على تعزيز التدريب للكوادر القضائية، وتحسين سياسات الأمان، بالإضافة إلى تعزيز التعاون بين الجهات المختلفة.

يعتبر هذا المستخلص ملخصًا للمساهمات الرئيسية في الدراسة، حيث يتوقع أن يسهم البحث في تطوير محكمة البلدية عبر تعزيز الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية، وبالتالي تعزيز الشفافية والكفاءة في تقديم العدالة والخدمات القانونية للجمهور.

Abstract:

This study examines the role of electronic services in municipal courts, specifically focusing on facilitating procedures and public services. The impact of adopting electronic service technologies in the context of municipal jurisdiction is explored. The results reveal that this transformation effectively contributes to improving the management of judicial documents and facilitating public access to legal information. Electronic services are shown to reduce administrative burdens and enhance the efficiency of judicial proceedings, ultimately promoting better services for citizens.

However, the study also highlights challenges related to data security and protection, emphasizing the need to develop robust security policies and implement effective preventive measures. Based on the findings, the study provides recommendations that concentrate on enhancing training for judicial staff, improving security policies, and fostering collaboration among various stakeholders.

This abstract serves as a summary of the main contributions of the study, with the expectation that the research will contribute to the development of municipal courts by leveraging digital technology, thereby enhancing transparency and efficiency in delivering justice and legal services to the public.

المقدمة:

الخدمات الإلكترونية تمثل أحد المفاهيم الحديثة التي أحدثت تحولاً نوعياً في طريقة تنظيم وإدارة الوثائق في العديد من المؤسسات والهيئات. وفي هذا السياق، يأتي هذا البحث لاستكشاف وتحليل "دور الخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات وتأثيرها في تسهيل إجراءات وخدمات الجمهور". يتناول هذا البحث التحولات الجوهرية التي يمكن أن تحدثها تبني تقنيات الخدمات الإلكترونية في سياق المحاكم البلدية، وكيف يمكن أن تسهم في تحسين كفاءة العمل القضائي وتيسير الوصول إلى المعلومات.

تعتبر محاكم البلديات من الهيئات القضائية ذات الأهمية البالغة، حيث تدير وتقوم بفصل النزاعات المحلية بين الأفراد والمؤسسات. وفي سياق التحول الرقمي الذي يشهده العالم، يأتي دور الخدمات الإلكترونية كمفتاح أساسي لتعزيز الكفاءة الإدارية وتحسين جودة الخدمات التي تُقَدَّمُ للجمهور. تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف الفوائد والتحديات التي قد تطرأ عند تبني الأنظمة الإلكترونية في إدارة وتنظيم الوثائق القضائية في محكمة البلدية.

من خلال تحليل تأثير الخدمات الإلكترونية، يهدف البحث إلى تقديم رؤى عميقة حول كيفية تحسين عمليات اتخاذ القرار وتسهيل الوصول إلى المعلومات القانونية الضرورية. يتعامل البحث أيضاً مع قضايا الأمان وحماية البيانات، وكيف يمكن تحقيق التوازن بين توفير خدمات مستدامة وحماية المعلومات الحساسة.

سيسهم هذا البحث في فهم أعمق للفوائد الكامنة في تطبيق تقنيات الخدمات الإلكترونية في مجال القضاء البلدي، وبالتالي، يسهم في تحسين تقديم العدالة والخدمات القانونية للجمهور.

مشكلة الدراسة:

تواجه محاكم البلديات اليوم تحديات كبيرة في إدارة وتنظيم الوثائق، حيث يشهد العالم تحولاً رقمياً متسارعاً. تأتي مشكلة الأرشفة الورقية في هذا السياق كعامل رئيسي يعيق كفاءة الأداء القضائي ويعرقل تقديم الخدمات بفعالية. تتمثل المشكلة في الضغط المتزايد على محاكم البلديات بسبب زيادة حجم النزاعات المحلية وتعقيداتها، مما يؤدي إلى تراكم الوثائق الورقية بشكل هائل. هذا الوضع يعيق عملية البحث والوصول الفعّال إلى المعلومات، وبالتالي يؤثر سلبًا على سرعة اتخاذ القرارات وجودتها.

في هذا السياق، تعتبر الأنظمة الورقية مهمة أكثر تعقيدًا وإدارةً صعبة، حيث يتطلب البحث عن معلومة محددة وقتاً وجهداً كبيرين، مما يؤثر على فعالية العمل القضائي. وبالإضافة إلى ذلك، تزيد مشاكل الفقدان والتلاعب بالوثائق من مستوى التحديات التي تواجهها محاكم البلديات الورقية. يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على كيفية تفادي وتحسين هذه التحديات من خلال تبني أنظمة الخدمات الإلكترونية، والتي من شأنها تسهيل الإجراءات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من ضرورة التكيف مع التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال القضاء وإدارة الشؤون القانونية. يعكس التحول نحو الخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات إحدى الخطوات الرئيسية نحو تعزيز فعالية وشفافية العمل القضائي. تعتبر هذه الدراسة ركيزة أساسية لفهم كيفية تحسين الأداء القانوني وتبسيط الإجراءات الإدارية من خلال تبني تقنيات الخدمات الإلكترونية. بفهم أعمق لدور الخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات، يمكن توجيه جهود التحسين لضمان توافقها مع متطلبات

العصر الرقمي وتحقيق أقصى استفادة للمواطنين والمتعاملين مع النظام القضائي. ببساطة، تسعى هذه الدراسة إلى تقديم إسهام ملموس في تحديث الإجراءات القانونية وتحسين تجربة الجمهور في التعامل مع محاكم البلديات.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تسلط الضوء على دور الخدمات الإلكترونية في تسهيل إجراءات وخدمات محاكم البلديات. أولاً، تسعى الدراسة إلى فهم كيفية تحسين فعالية وكفاءة عمليات إدارة الوثائق القضائية من خلال التبني الكامل لتقنيات الخدمات الإلكترونية. ثانياً، تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير هذه التقنيات على سرعة إتمام الإجراءات القانونية وتسهيل الوصول إلى المعلومات القضائية من قِبَل الجمهور.

فضلاً عن ذلك، تسعى الدراسة إلى تسليط الضوء على التحديات التي قد تعترض تنفيذ الخدمات الإلكترونية في محكمة البلدية، مع التركيز على جوانب الأمان وحماية البيانات الشخصية. وفي هذا السياق، تسعى الدراسة أيضاً إلى اقتراح إستراتيجيات فعّالة لتجاوز هذه التحديات وضمان توازن مثلى بين تقديم خدمات العدالة وضمان حماية الخصوصية والأمان.

الإطار النظري:

مع توجه المؤسسات نحو اعتماد السجلات الالكترونية كان لا بد للمؤسسات الأرشيفية من مواكبة هذا التطور التقني الهام؛ فقد أنشأ المجلس التقني للأرشيف ICA في أواسط السبعينات لجنة للأتمتة أصدرت توجيهات إرشادية لتطوير المناهج التعليمية بما يكفل إدماج دراسة تطبيقات الأتمتة في المؤسسات

الأرشيفية. وفى عام 1993 تأسست لجنة السجلات الإلكترونية في المجلس الدولي للأرشيفICA ، وقد أعدت هذه اللجنة ثلاث دراسات طرحتها في ندوة استشارية عام 1996 ثم نشرتها بعد إقرارها رسميا لتصبح من الوثائق المعتمدة لدى المجلس.

مراحل الخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات

تنقسم مراحل الخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات إلى مرحلتين أساسيتين

أولا: مراحل التخطيط للخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات وتشمل:

•مرحلة الدراسة والمسح: وتتمثل في حصر الوثائق المزعم رقمنتها وتحديد كميتها وأشكالها وأنواعها التي تختلف حسب اللون/الحجم/الجودة الورقية.

•مرحلة التحليل: وتتمثل في تحديد الأولويات لتحويل الوثائق من الورقية إلى الإلكترونية وإعداد قوائم تتضمن البيانات الأساسية للوثائق كتحديد أماكنها وعناوين تواجدها وحفظها ودرجة نشاطها...إلخ. وهو بمثابة الجرد الكامل للوثائق.

•مرحلة بناء الخطة: وتتمثل في وضع خطة لحفظ الوثائق: أي قواعد لمدد استبقائها أي مدة حفظها وتاريخ وتقرير مصيرها النهائي وتحديد تاريخ إتلافها أو ترحيلها. وكذلك تحديد نظام لتصنيف الوثائق أي بإسناد رموز تصنيفية لها ومكنز يحتوي على مصطلحات موحدة ككلمات مفتاحية لاستعمالها عند البحث واسترجاع الوثيقة.

•مرحلة اختيار البرمجيات: وتشمل التجهيزات الآلية والبرمجيات المختصة بالتصرف الإلكتروني في الوثائق والمنظومات وقواعد البيانات اللازمة ووضع الحقول المناسبة واختيار أدوات البحث وإعداد التقارير المطلوبة...إلخ.

•مرحلة إعداد قواعد البيانات: وتتمثل في إعداد قواعد للبيانات التي ستتضمنها حفظ ومعالجة الوثائق الإلكترونية.

ثانيا: المراحل التنفيذية للخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات وتشمل:

•مرحلة تحضير الوثائق والملفات.

•مرحلة التصوير الضوئي.

•مرحلة مراقبة وتدقيق الجودة.

•مرحلة الفهرسة.

مرحلة إعداد الملفات.

•مرحلة الحفظ والتخزين.

•مرحلة الاطلاع على الأرشيف الإلكتروني.

•مرحلة تحضير الوثائق والملفات.

•استبعاد الأوراق المكررة والتي لن يتم أرشفتها.

•تصوير بعض الوثائق القديمة يدويا حتى نستطيع تصويرها ضوئيا.

•إزالة الدبابيس الموجودة على الوثائق.

•فصل الأوراق إلى مجموعات حسب الحجم أو التي تحتوي على ألوان أو التي تحتوي بيانات على الوجهين...إلخ.

•وضع علامات مميزه على الوثائق وتسهيل عملية تجميعها كما كانت قبل التصوير الضوئي.

مرحلة التصوير الضوئي

تتم عملية التصوير الضوئي للوثائق التي تم تحضيرها سابقا بواسطة أجهزة المسح الضوئي المناسبة لحجم الوثيقة ووضوحها، وعملية التصوير الضوئي هي الخطوة الأولى لتحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية يتم تخزينها على أجهزة الحاسب الآلي. كما لابد من التركيز على الأجهزة المطلوبة للتخزين، نوع الملف الإلكتروني. استخدام خاصية ضغط الملفات، صلاحيات الاطلاع والتغيير.

مرحلة مراقبة وتدقيق الجودة

وهي مرحلة تتم بالتوازي مع عملية التصوير الضوئي حيث يقوم الموظف الذي يصور الملفات ضوئيا أو أي موظف أخر تكون مهمته مراقبة الجودة بالتدقيق على الملفات المصورة ضوئيا ومقارنتها بالأصل للتأكد من وضوحها وجودتها وعدم ضياع أي معلومة قد تحتويها الوثيقة.

مرحلة الفهرسة

هي مرحلة إدخال البيانات والفهارس المتعلقة بالملفات والأوراق التي يتم تصويرها وهي عملية فهرسة مادية ووصفية وتكشيف للوثائق من أجل إقامة ربط بين بطاقة الفهرس والملف المرافق لهذه الصورة وهذا بإعطاء كاشف وحيد يتم تدوينه على الوثيقة الرقمية وعلى بطاقة التكشيف. ويمكن أن يتم التكشيف يدويا أو آلياً؛ حيث ان التكشيف اليدوي هو عبارة عن تلخيص أو تحليل للوثيقة والذي يمكن أن يتم بكشاف يحتوي على الكلمات الواصفات.

أما التكشيف الآلي (الأوتوماتيكي) هي طريقة التكشيف الأكثر استعمالا حيث يتم استخلاص كل المصطلحات وتشكيل كشاف عام مع الاستغناء عن كلمات أو أدوات الربط؛ ويمكن استعمال برمجيات في عملية التكشيف؛ إما أن تكون معدة خصيصا للهيئة أو تكون برمجيات عامة.

مرحلة إعادة الملفات إلى أصولها

وتتمثل هذه العملية في إعادة الملفات والوثائق التي كانت في طور التصوير الضوئي إلى بعضها وإلى أصولها التي كانت عليها قبل الرقمنه وذلك بإعادة تدبيسها بعد فكها من بعضها.

مرحلة الحفظ والتخزين

تتم مرحلة حفظ وخزن الوثائق في وسائط ودعائم مختلفة منها ذاكرة الحاسب نفسه ومنها الأقراص الممغنطة والمدمجة وكذلك في النظم المركزية وهي طريقة الحفظ الاحتياطي. إن رقمنة الأرصدة الأرشيفية وإنفاق المبالغ المالية والبشرية والتجهيزية عليها ليس بغرض الحفظ فقط وإنما لهدف أهم وهو تبليغ الأرشيف للمستفيدين والاطلاع عليه بشكل مباشر أو غير مباشر.

عيوب الخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات

قد يحتوي الأرشيف الإلكتروني – المحفوظ داخل جدول– على معلومات عن عدد محدود من العناصر لكنه ليس الحل الأمثل لفهرسة المعلومات. على سبيل المثال، حين يتم إدراج عدد كبير من الفئات (الحقول) في بعض الأحوال للوصول للعناصر (السجلات) الجديدة يجب تكرار بيانات تم إدراجها بالفعل مما يتسبب فيما يسمى بالتكرار. لهذا السبب، يوجد أنظمة أخرى لتخزين البيانات تعرف بقواعد البيانات.

من الذي يحتاج الى الخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات:

اقسام ادارة الموارد البشرية والتي تحتوي على ملفات المنتسبين.

دوائر الاحوال الشخصية والجنسية والتي تحفظ معلومات وأوليات كافة المواطنين.

المؤسسات المعنية بتسجيل الاملاك والعقارات والاراضي الزراعية والتي تحفظ كم هائل من الوثائق الهامة والمتعلقة بملكية ومواصفات هذه العقارات بالإضافة الى خرائطها والتي قد تقدر عمر البعض منها بأكثر من مئة سنة.

المؤسسات والشركات المعنية بالمشاريع الهندسية والتي تحفظ اضابير هذه المشاريع بما فيها الوثائق والاوراق والخرائط المتعلقة بالمشروع.

الافراد الذين لديهم ملفات ووثائق كثيرة وثمينة ويريدون حفظها من التلف والضياع والاحتفاظ بها في مكان آمن.

من الامثلة الواردة اعلاه يتبين لنا أن جميع القطاعات الحكومية والوزارات بلا استثناء اضافة الى الشركات غير الحكومية (الخاصة) والمنظمات وبعض الافراد كلهم بحاجة الى الخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات لضمان المحافظة على سلامة ملفاتهم ووثائقهم باختلاف أنواعها.

اهداف الخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات

توفير المساحات المكتبية المستهلكة لتخزين الملفات الورقية.

توفير نسخة احتياطية من الوثائق في حالة تعرض الاصول للتلف والفقدان نتيجة ألية عوامل طبيعية أو بشرية مثل الرطوبة، الغبار، الحشرات الضارة، الحرائق، ضياع مستندات، سوء الاستخدام، السرقة وغيرها.

تقليل الوقت المستهلك في البحث عن الملفات.

سهولة استرجاع الوثائق المطلوبة وذلك باستخدام طرق مختلفة للبحث، مع إمكانية وضع أكثر من صيغة بحث.

سهولة تبادل الوثائق داخل اقسام المؤسسة.

إتاحة الوثائق للاطلاع عليها من قبل العديد من الاشخاص في نفس الوقت.

زيادة فعالية صلاحيات الاطلاع على الوثائق.

الاهداف الاستراتيجية للخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات

توفير الجهد والمال.

توفير الوقت وذلك من خلال سلاسة تبادل الوثائق الكترونيا بين المؤسسات المختلفة وفي مناطق جغرافية مختلفة بأسهل وأسرع الطرق.

مساعدة الادارة وصناع القرار على اتخاذ القرارات الصائبة استنادا على المعلومات الصحيحة والحديثة.

الوصول الى إدارة بلا أوراق والتي تؤدي بدورها الى بيئة خضراء.

النتائج والتوصيات:

من خلال تحليل الدراسة، يظهر بوضوح أن تبني تقنيات الخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات يسهم بشكل كبير في تحسين عمليات إدارة الوثائق وتسهيل الوصول إلى المعلومات القانونية. تشير النتائج إلى أن هذا التحول يقلل من الإجراءات الإدارية ويزيد من كفاءة القرارات القضائية، مما ينعكس إيجابياً على تقديم الخدمات القانونية للجمهور.

مع ذلك، يتضح أيضاً أن هناك تحديات متعددة تتعلق بأمان وحماية البيانات قد تعترض عملية تطبيق الخدمات الإلكترونية. ينبغي التركيز على تطوير استراتيجيات قوية لحماية المعلومات الحساسة وضمان الامتثال للمعايير الأمانية. في هذا السياق، يقدم التقرير توصيات لتعزيز سياسات الأمان والتدابير الوقائية لتجنب أي تهديدات أمنية محتملة.

بناءً على النتائج، يُوصَى بتعزيز التدريب والتحسين المستمر للكوادر القضائية والإدارية على استخدام أنظمة الخدمات الإلكترونية بشكل فعّال. كما يُفضَّل النظر في تعزيز التعاون مع الجهات المعنية لضمان التكامل بين أنظمة الارشفة والأنظمة الأخرى المستخدمة في محاكم البلديات.

بشكل عام، تقدم هذه النتائج والتوصيات إضاءة عميقة على فوائد وتحديات تبني الخدمات الإلكترونية في محاكم البلديات، مما يمكن الجهات القضائية من اتخاذ إجراءات فعّالة لتحسين الخدمات القانونية وتعزيز تفاعلها الإيجابي مع الجمهور.

المصادر

وزارة الحكم المحلي (2018)، الاطار الاستراتيجي للتحول الى بلديات الكترونية" 2019 – 2023 "، البيرة، فلسطين.

اشتية، محمد، (2018)، "البلديات وهيئات الحكم المحلي في فلسطين"، الطبعة الثانية، بكدار، البيرة، فلسطين. الارشيف تاريخه أصنافه إدارته/ تأليف: سالم عبود الألوسي، محمد محجوب كامل.

الصبحي،محمد، (2014)،"ادارة المعرفة في بوابات الحكومة الالكترونية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، الطبعة الاولى، العدد 189 ، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ابو ظبي، دولة الامارات العربية المتحدة.

تمارا حداد، (٢٠٢٢)، دور إدارة الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الهيئات المحلية، مقالة منشورة على مدونة وكالة وطن للأنباء، متوفر على الرابط الإلكتروني التالي : https://www.wattan.net/ar/news/366353.html