



جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ديالى

كلية القانون والعلوم السياسية



تبسيط الإجراءات الإدارية وأثرها في الحقوق الاجتماعية والاقتصادية

رسالة مقدمة الى مجلس كلية القانون والعلوم السياسية/ جامعة ديالى كجزء من متطلبات نيل شهادة
الماجستير في القانون العام/ حقوق الانسان والحريات العامة

من قبل الطالبة

إيمان حاتم عباس البدري

بإشراف

الاستاذ المساعد الدكتور شهلاء سليمان محمد

٢٠٢٥ م

١٤٤٦ هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

الآية (١٨٥) سورة البقرة

الملخص

تتناول هذه الرسالة إشكالية محورية تتعلق بتأثير تعقيد الإجراءات الإدارية على التمتع الفعلي بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية، وتسلب الضوء على كيفية تشكيل التضخم التشريعي والبيروقراطية المفرطة عوائق حقيقية أمام المواطنين في الوصول إلى الخدمات الأساسية التي تقدمها الدولة، و الآثار السلبية للروتين الإداري، والتضخم التشريعي، والتضارب في القوانين، ونبيرز كيف يؤدي ذلك إلى إهدار الوقت والجهد والمال ويعوق الوصول السلس إلى الحقوق المكفولة دستورياً، وبيّنت الدراسة أن تبسيط الإجراءات الإدارية لا يُعد خياراً تقنياً فحسب، بل يُمثل واجباً قانونياً وأداة فعالة لتحقيق التنمية المستدامة وضمان كرامة الإنسان لوصول الأفراد لحقوقهم الاجتماعية والاقتصادية لاسيما مع تزايد حجم العمل ومتطلباته في المؤسسات الإدارية في الوقت الراهن مما ينعكس بشكل واضح على الإجراءات الإدارية وإنجاز المعاملات، وهذا يستدعي ضرورة تبسيط تلك الإجراءات، وهو ما يؤثر بدوره في الحقوق الاقتصادية والاجتماعية للأفراد، لذلك من المهم فهم طبيعة الإجراءات الإدارية من خلال التعريف بالتبسيط والتعقيد بالإضافة إلى أهمية هذه الإجراءات في تعزيز الشفافية وتحقيق المساواة، كما يؤدي التبسيط دوراً حيويًا في تعزيز النشاط الاقتصادي وزيادة نموه مما يوفر المزيد من الفرص، وإنّ الربط بين تبسيط الإجراءات وحقوق الإنسان الاقتصادية والاجتماعية يعمل على تحقيق التنمية المستدامة والرشادة الحديثة بالإضافة إلى ضرورة التعرف إلى المشكلات التي تواجه عملية التبسيط، والتي يجب تلافيتها لتحقيق الرشادة الإدارية، وتوصلت الدراسة إلى ان التبسيط لا يقتصر على تقليص الخطوات الادارية فقط، وإنما يمتد ليشمل إصلاح الجهاز الإداري ككل، وان هناك تلازماً واضحاً بين نجاح الجهود لتبسيط الإجراءات الإدارية وتوفر الكفاءات البشرية المدربة ووجود نظام رقابي فعّال لضمان عدم استغلال التبسيط للتلاعب في تقديم الخدمات او لتميرير الفساد.

الفصل الأول

التعريف بتبسيط الإجراءات الإدارية وحقوق

الاقتصافية والاجتماعية

الفصل الأول

التعريف بتبسيط الإجراءات الإدارية والحقوق الإجتماعية والإقتصادية

يقتضي البحث في المسائل المرتبطة بالإدارة أو القواعد القانونية المنظمة لعملها ونشاطها وتكوينها فهم العناصر الأساسية التي تشكل جوهر هذه المسائل ، وتحليل التفاصيل المعرفية لكل جانب من جوانبها لاسيما وأن حجم مستلزمات او العمل وضرورياته في المؤسسات يزداد في عصر تدفق المعلومات، وينعكس ذلك على تعقيد المعاملات الادارية سواء كانت داخلية أم خارجية مما يستدعي ذلك البحث عن اساليب لتبسيط الإجراءات الإدارية للتخلص من بيروقراطية العمل والإنطلاق الى فضاء التميز والإبداع، ان تأثير تبسيط الإجراءات الإدارية لا ينعكس فقط على أداء او عمل وإنما ينعكس ايضاً على حقوق الأفراد الإقتصادية او الإجتماعية الأساسية التي ينبغي على الدولة أن توفرها لمواطنيها ؛ لأن ذلك يعد دليلاً واضحاً على اهتمامها واحترامها لحقوق الإنسان، ويضاف الى ذلك الى إن التبسيط من شأنه أن يزيد من ضمانات تمكين الأفراد في التمتع بحقوقهم الإقتصادية والإجتماعية.

ولذلك بغية الوصول الى معرفة كاملة بالجوانب كافة التي يتضمنها تبسيط الاجراءات الادارية فلا بد من البحث في ماهية الإجراءات الإدارية عن طريق تعريف التبسيط والتعقيد في الإجراءات، وكذلك معرفة أهميتها وأنواعها و مراحل تبسيط الإجراءات الإدارية وأثرها في تحسين العلاقة بين المواطن ومؤسسات الدولة التي دائماً ماتكون محط انتقادات من قبل المراجعين لها بسبب الروتين والتعقيدات عند انجاز معاملةٍ ما وكذلك بيان ماهية حقوق الإنسان الإقتصادية والإجتماعية وبيان أنواع هذه الحقوق ، وعلى هذا الأساس سنقسم هذا الفصل على مبحثين سنتناول في المبحث الأول ماهية تبسيط الإجراءات الإدارية وسنتناول في المبحث الثاني ماهية الحقوق الإقتصادية والإجتماعية.

المبحث الأول

ماهية تبسيط الإجراءات الإدارية

إنّ تبسيط الإجراءات الإدارية اكتسب أهمية متزايدة خلال السنوات الأخيرة ، وذلك لما أحدثته التطور في تكنولوجيا المعلومات وتقنيات التواصل والإتصالات من تغيير في طريقة نمط الحياة الشائعة في المجتمع، وكذلك سرعة القطاع الخاص في مواكبة التطور وتقديم طرائق واساليب جديدة من اجل كسب رضا المستهلكين مما يتطلب ذلك من القطاع العام أن يتحرر من قيود الإجراءات وأساليبها المعمول بها حتى يكون قادراً على مجاراة القطاع الخاص، وإذا ما رغب في اللحاق بالتطور يجب له أن يراجع أساليبه وإجراءاته وتشريعاته ويعمل على تحديثها وتبسيطها وتيسيرها عبر تعزيز التواصل مع المواطنين والإستفادة من الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات والمعلومات، ويرتبط نجاح تنفيذ أيّ خطة تنموية بالتقدم الذي تحرزه الدولة في تبسيط الاجراءات في المؤسسات الادارية ، مما يجعل خطط التبسيط من الخطط الاساسية للدولة لأن الأعباء الإدارية تقف عائقاً بوجه المبادرة وتشجع على النمو الإقتصادي غير الرسمي ولذلك تتناول برامج تبسيط الإجراءات بصورة عامة تحسين الإطار التنظيمي وتقليل الأعمال الورقية للقضاء على الروتين من هذا المنطلق سنتناول في هذا المبحث ماهية تبسيط الإجراءات الإدارية عبر تقسيمه على ثلاثة مطالب يتضمن المطلب الأول مفهوم الإجراءات الإدارية، ويتضمن المطلب الثاني بيان مفهوم تبسيط الإجراءات الإدارية سنتناول في المطلب الثالث مقومات تبسيط الإجراءات الإدارية ومراحلها (١).

المطلب الاول

مفهوم الإجراءات الإدارية

سوف نتناول في هذا المطلب بيان مفهوم الإجراءات الإدارية عن طريق تعريف الإجراءات الإدارية في اللغة ، وفي الإصطلاح ثم بيان أهمية الإجراءات الإدارية وأنواعها وذلك عبر الفرعين الآتيين:-

(١) د. سعد غالب التكريتي و د.بشير عباس العلاق:الاعمال الالكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢، ص١١١.

الفرع الأول

تعريف الإجراءات الإدارية

تُعد الإجراءات الإدارية من الوسائل والطرائق لغرض انجاز المعاملات في المؤسسات الإدارية في الدولة ، وسنتناول في هذا الفرع تعريف الإجراءات الإدارية من ناحية اللغة والإصطلاح وذلك عبر البندين الآتيين :-

أولاً :- تعريف لإجراءات الإدارية لغة

الإجراءات في اللغة: الوجه الذي تأخذ فيه وتجرى عليه ، والجرية الوكالة ، وأجرى : أرسل وكيلاً^(١). والإجراء تدبير أو خطوة تُتخذ لأمر ما، إجراءات احتياطية تحفظية: تدبير وقائي، واحتراز، واتقاء، وحذر، وحيطة، إجراءات وقائية أمنية إدارية تجارية، جرى على كل لسان: ذاع، وانتشر خبره، وصار متداولاً وشائعاً، وما يجري عليه العرف: ما يُطبَّق من أحكام مصدرها العرف، فجرت العادة: أصبح عُرْفًا ودرجت وقُبلت، وجرى مثلاً: اشتهر حتى صار كالأمثال، وجرى معه: جاره وسايه جرى مجراه: احتذاه وسار على منواله، أخذ طريقه وتبعه، كان حاله كحاله^(٢).

أما الإدارة في اللغة : تُعد كلمة (إدارة) مصدرًا للفعل (أدار)، يُقال: أدارَ، يُديرُ، أديرُ، إدارةً ، فهو مُدير، واسم المفعول منه: مُدار، ويُقال: أدار التجارة؛ أي: تعاطاها، وتداولها من دون تأجيل^(٣).

ثانياً :- تعريف الإجراءات الإدارية في الاصطلاح

يتمثل الهدف من الإجراءات الإدارية بصورة رئيسية في تسهيل إتخاذ القرارات وتوزيع المهام والإختصاصات و ضمان تنفيذها بصورة دقيقة ومنظمة وكثيراً ماتناولتها النصوص القانونية إلا أنها لاتتطرق لتعريفها ولذلك لم يعرّف المشرع العراقي في النصوص المختلفة الإجراءات الإدارية ولم يرد تعريف صريح لها إلا انه تم الإشارة إليها في بعض النصوص المنظمة لشؤون الموظفين العاميين في الإدارات العامة، اذ

(١) الفيروز ابادي مجد الدين محمد بن يعقوب: القاموس المحيط، المجلد الاول، ط٧، مؤسسة الرسالة ، بيروت ، ٢٠٠٣ ، ص١٢٦٢.

(٢) عبد الرؤوف المناوي: التوقيف على مهمات التعاريف، ط١، الناشر عبد الخالق ثروت ، القاهرة ، ١٩٩٠، ص٣٩.

(٣) جمال الدين ابن منظور: لسان العرب، ج٥، ط٣، دار صادر للنشر، بيروت، ١٩٩٣، ص٣٢٦.

أشار قانون الخدمة المدنية رقم ٢٤ لسنة ١٩٦٠ المعدّل على الإجراءات الإدارية الخاصة بالتوظيف فأشار الى الإجراءات المتبعة عند ترفيع الموظف سواء بمنحه التقدم أم لتعديل على الراتب الذي يتقاضاه^(١). ومنها ايضاً الإجراءات اللازمة التي يجب ان يتبعها وزير المالية عند نقل الموظف العام من وزارة الى وزارة اخرى او الغاء وظيفته بمقتضى القانون وفي شؤونه الوظيفية الأخرى^(٢).

وأشار قانون إنضباط موظفي الدولة والقطاع العام المرقم ١٤ لسنة ١٩٩١ المعدّل في نصوصه الى الإجراءات الإدارية المتبعة عند فرض عقوبات إدارية على أي موظف في الدولة والقطاع العام عند إثبات إخلاله بواجباته الوظيفية^(٣).

وفي الواقع لا يقتصر الأمر على هذين القانونين وإنما كثيراً ما تشير القوانين الى الإجراءات المتعلقة بتطبيقها على وجه العموم الآ أنها لم تتناولها بالتعريف، إذ يتبين لنا مما ذكر بأن الإجراءات الإدارية هي خطوات تم وضعها بموجب القانون، والتي توجب على الإدارة والأفراد في المؤسسات الالتزام بها وتنفيذها. أما القضاء فلم يتناول الإجراءات الإدارية بالتعريف والتحديد أما فقهيّاً فقد اختلفت آراء الفقهاء في إيجاد تعريف محدد للإجراءات الإدارية وعلى أثر ذلك وعلى هذا الأساس ظهرت تعريفات فقهية متعددة^(٤).

فقد تناول تعريف الإجراءات الإدارية على أنها (مجموعة من القواعد التي تقوم على اسس من القانون الاداري، والمحددة مسبقاً لكيفية اداء الاعمال التي تمر بها المعاملة)^(٥).

ومن ذلك تعريفها بأنها (خطوات مرتبة ومتتابعة ويجب الإلتزام بها عند القيام بعمل معين، وهذه الخطوات تعدّ الخطوط الرئيسية التي على ضوئها يسير العمل المراد إنجازها)^(٦).

وبعد وضع عدة عمليات في برنامج زمني يقوم الخبير او المخطط بوضع الإجراءات الإدارية التي يجب على المنفذين أن يلتزموا بها في كل عملية مكررة يتم إنجازها في الوقت المحدد لها، ثم يقوم بتحديد إسم العملية المراد وضع الإجراءات لتنفيذها بحيث يتميز إسمها عن سائر العمليات مثل عملية فتح حساب جارٍ

(١) المادة (١١) من قانون الخدمة المدنية العراقي رقم (٢٤) لسنة ١٩٦٠ المعدل، منشور في جريدة الوقائع العراقية، العدد (٤١٣٣)، ١٧/١٠/٢٠٠٩، ص١-٤.

(٢) ينظر المادة ٣٣ من قانون الخدمة المدنية العراقي رقم (٢٤) لسنة ١٩٦٠ المعدل .

(٣) ينظر قانون انضباط موظفي الدولة رقم (١٤) لسنة ١٩٩١ المعدل، منشور في جريدة الوقائع العراقية، العدد (٤٢٥٠) ١٠، ١٠/١٢/٢٠١٢، ص١-٤.

(٤) ابراهيم الباز مصطفى الباز: تبسيط الإجراءات في مجال العقود الإدارية ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق ، جامعة المنصورة، ٢٠١١.

(٥) د.أنور عبد الحميد السقّاف: تبسيط الاجراءات وعقلية تدبير المنظمات، بلا رقم طبعة، مكتبة الوفاء القانونية، مصر ، ٢٠١٠، ص١٢١.

(٦) د.نبيل الحسيني النجار: الادارة اصولها واتجاهاتها المعاصرة ، بلا رقم طبعة ، هبة النيل العربية للنشر والتوزيع ، مصر ، ٢٠٠٢، ص١٤٦.

في البنك او عملية استخراج جواز سفر،وتفصيل مايجب القيام به من أعمال إلى أصغر جزيئة فيه من بداية العملية وحتى نهايتها^(١).

وهذه العملية تتم وفق خطوات متتالية مع احتساب المدة الزمنية التي تستغرقها انجاز العملية بالكامل وتصميم المستندات التي تستخدم في كل عمل تفصيلي وتوزيع الأعمال على عدد من الموظفين حيث يختص كل واحد منهم بعمل واحد ولكنه كثير التكرار أو بالعكس ، وإذا كان عملهم متصلاً يجب أن يكون مواقع الموظفين في مكان واحد حتى يمكن انتقال المستندات من موظف الى آخر لإنجاز أكثر عدد من الأعمال في أقصر وقت^(٢).

بينما عرّف اخر الإجراءات الإدارية بأنها (عمليات متسلسلة يقوم بها عدد من الأشخاص تجمعهم الأوراق والوثائق ،ومجموع هذه الخطوات هو الأسلوب المحدد لإنجاز العمل)^(٣).

يتميز هذا التعريف عن التعريف الأول من خلال تحديده لجنة مكونة من عدة أشخاص في الإدارة العامة تُعهد اليهم مسؤولية وضع خطوات الإجراءات، وعرّف باحث آخر الإجراءات الإدارية على إنها (أستراتيجيات تحدد الأساليب والوسائل اللازمة لأداء المهام في المستقبل،ويجب الإلتزام بها عند تنفيذها، تأتي هذه الخطط على شكل خطوات متسلسلة ومفصلة، ويتم إعدادها بناءً على سياسة المؤسسة،بحيث تكون دقيقة حتى لأدق التفاصيل، لضمان اتباع الاتجاهات الصحيحة لتحقيق هدف معين)^(٤).

ويركز هذا التعريف على سياسة الإدارة العامة في وضع خطوات الإجراءات، أي: تقوم بوضع الخطط وتصميم الإجراءات وفقاً للقوانين المعمول بها في الإدارة العامة وليس وفق اختيار خبير معين أو لجنة معينة من الأفراد يترك لهم حرية الخيار في وضع خطوات الإجراءات الإدارية ، وبذلك فإن هذه التعريفات تركز على من يقوم بوضع الإجراءات أو من يعهد اليه وضعها.

تعرف الإجراءات الإدارية ايضاً (بأنها المراحل التي تمر بها المعاملة في مؤسسة معينة من البداية الى النهاية، حيث تتكون من عمليات كتابية متسلسلة يشارك فيها عدد من الموظفين في عدة إدارات عامة ،ويتم تصميم هذه الإجراءات لضمان معالجة العمليات المتكررة في المؤسسة بطريقة موحدة)^(٥).

(١) د.صلاح الدين فوزي محمد:المدخل العلمي في الادارة العامة،بلا رقم طبعة،دار النهضة العربية ،القاهرة،٢٠٠٦ ، ص٣٢٦.

(٢) د. محمود عساف :اصول الادارة،ط١، دار النشر العربي للطباعة والنشر، القاهرة،١٩٧١-١٩٧٣ ، ص٢٢٨.

(٣) د.محمد محمد ابراهيم: اصول ومبادئ الادارة الحديثة ، بلا رقم طبعة ،مطابع الولاة الحديثة،مصر،١٩٨٨،ص٣٥٦.

(٤) ابراهيم الباز مصطفى الباز : مصدر سابق ، ص١٢.

(٥) د.محمد شاكر عصفور:اصول التنظيم والاساليب ، ط٦ ، دار المسيرة للنشر ،عمان ، ٢٠٠٠ ، ص٢٣٧-٢٣٨.

وهناك من عرّف الإجراءات الإداري بأنه: (عبارة عن سلسلة من العمليات الكتابية عادةً ما يشارك فيها عدة أشخاص في قسم واحد أو أكثر يتم انشاؤها لضمان توحيد التعامل مع المعاملات المتكررة للشركة)^(١). أي: إنها الخطوات التي تحدد للأفراد في المؤسسة للإلتزام بها عند أداء المهام المؤكدة لهم، وبهذا فإن الإجراءات الإدارية بإعتبار أنها الخطوات التفصيلية التي يجب اتباعها في تنفيذ عملية معينة، فإنها ستؤدي إلى تجنب الفوضى في أداء العمل أو اتمام المهمة، وكذلك تساهم الإجراءات في التقليل من الجهد العصبي والعقلي للموظفين لكونها تجنب التفكير فيما يجب عمله في كل مرة، ولهذا تعمل الإجراءات على إحداث تماثل بين تصرفات الموظفين فلا يقوم موظف ما بعمل على حساب موظف آخر، و أنها وسيلة من وسائل الرقابة في تنفيذ مختلف العمليات، فهي ضمان بأن كل العمليات تتم بالطريقة المقرر لها عن طريق الإدارة العامة أو الجهة الأعلى منها^(٢).

ومن خلال ما تقدم يتفق الباحث مع تعريف الإجراءات الإدارية على أنها (منظومة متكاملة من القواعد القانونية والخطوات الإرشادية والعمليات المترابطة، يقع تصميمها وتنفيذها بواسطة كوادر مؤهلة لتحقيق اهداف محددة بكفاءة وفعالية مع مراعاة التطوير المستمر ورضا الافراد ضمن الاطار القانوني).

وبذلك فحتى تكون الاجراءات الادارية فاعلة، وتؤدي الغرض المطلوب من وضعها فإنها يجب أن تحتوي على عناصر النجاح وتحقيق الكفاءة في العمل بحيث تُنفذ بشكل ممتاز، وفي أقصر وقت ممكن وبأقل جهد مبذول، ومن بين هذه العناصر ما يأتي:-^(٣)

١- أن تكون الإجراءات قدر الإمكان يسيرة، بمعنى أن تكون منطقية وغير معقدة، ولا تؤدي الى التكرار في العمل الواحد دون مبرر، لأن التعقيد في الإجراءات يفتح الباب إلى الرشوة ، وتتيح فرص الانحرافات مما يؤدي ذلك الى الضرر بالعمل الإداري.

٢- أن تكون معلنة على العاملين ليحيطوا بها علماً، ويتاح للموظف الجديد أن يفهم تفاصيل ما هو مطلوب منه لأدائه من الأعمال المكلف بها ، وأيضاً يتعرف على العلاقات الوظيفية الخاصة بزملائه ولذلك لا بد أن تنشر الإجراءات على هيئة تعليمات ولوائح يلتزم بها الموظفون.

(1) Richard Neaschel ,Management by system, Newyourk:Mc Graw-Hill Bookco.,1960 ,p9.

(٢) د.محمد نعمة الصيرفي:تبسيط الاجراءات ،بلارقم طبعة،مؤسسة حورس الدولية ، الاسكندرية ، ٢٠٠٧ ،ص٦٥.

(3) Berger Morroe: Bureaucracy and society in modern Egypt, Princeton University press, 1957, p.127.

٣- أن لا تتعارض الإجراءات مع الأهداف المقررة او السياسات وعند وضع الخطط للإجراءات يجب أن توضع السياسات أمام الأنظار باستمرار.

٤- أن تتضمن الإجراءات ما يضمن تحقيق الرقابة الذاتية على العمليات ، لاسيما ما يتعلق بإجراءات القيود المحاسبية والمخازن ، والتي يُخاف فيها من الإنحراف للمتنفذين شرط أن الرقابة لاتتخذ شكل التكرار مما يعطل الأعمال ويعقدها.

٥- أن تكون عملياً ممكنة التطبيق، أي: يجب أن يضع المخطط ما يجب اتباعه من إجراءات موضع التطبيق ولمدة تجريبية يقوم بتحديددها لكي يتعرف أثناء هذه المدة على ما قد يظهر فيها من عيوب لكي يمنعها ويقلل التعقيدات.

٦- تدريب الموظفين على الإجراءات حتى يتقنوا العمل بموجب هذه الإجراءات حيث إن التدريب يفيد في أن رجل الإدارة يستطيع أن يتعرف على ما يتمتع به كل موظف من قدرات تتناسب مع ما يعهد اليه من عمل ، وإجراء التعديلات اللازمة في اختصاصات الموظفين، لأنّ تخصيص عمل لموظف لا يناسبه يؤدي الى الانهيار في العمل (١).

الفرع الثاني

اهمية الإجراءات الإدارية وأنواعها

تتجلى أهمية الإجراءات الإدارية لكونها مجموعة من الخطوات والمراحل التي تهدف إلى تحقيق الخدمة المطلوبة، وتتبع هذه الأهمية من جوانب متعددة ومتراصة، وأنّ هناك أنواعاً مختلفة من الإجراءات وسوف يتم ايضاحها في البندين الآتيين:-

أولاً:- أهمية الإجراءات الإدارية

للإجراءات الإدارية أهمية سواء بالنسبة للإدارة العامة أم بالنسبة للموظفين وهذا ما سنبينه في الآتي:-

١- أهمية الإجراءات الإدارية بالنسبة للإدارة العامة / إذ تكمن أهمية الإجراءات الإدارية السليمة في أنها تعمل على توحيد طريقة العمل ، حيث يصبح أداء الأعمال المتكررة متشابهاً ، وأسلوب العمل يصبح واحداً على مستوى الجهاز الإداري الواحد، وبذلك تكون النتائج والخدمات التي يقدمها ذلك الجهاز الإداري ثابتة على حالها ومنسقة في طبيعتها، ومن خلال الإجراءات الإدارية تتمكن الإدارة من الكشف عن الإختناقات أو مواطن الثغرات حيث تعمل على إيجاد الحلول والعلاجات لها ومعرفة أسباب تاخر الأعمال وتتلافها وتساهم

الاجراءات في توحيد أداء الأعمال الكتابية عبر وضع اجراءات موحدة للمعاملات المتشابهة التي تؤدي بالطريقة نفسها مما يؤدي إلى تصميم نموذج موحد لها، فيحقق ذلك تخفيض في نفقات القيام بهذه الأعمال^(١).

٢- أهمية الإجراءات الإدارية بالنسبة للموظفين/ إذ إنّ وجود الإجراءات الإدارية يؤدي الى تخصص الموظفين في عملهم تخصصاً دقيقاً ومحسوراً في نطاق ضيق مما يجعل ذلك الموظف متقن لواجباته ويحصر تفكيره بها فقط فيعد ذلك تشجيعاً له لإبتكار وسائل جديدة وأساليب لزيادة السرعة في العمل ، وكذلك عندما يقوم الموظف بعدد قليل من الأعمال أو بعمل واحد يجعله يعتاد على القيام بالواجبات الموكلة اليه بطريقة ثابتة ورتيبة، فلا يضطر الى بذل الجهد العصبي أو الذهني في الانتقال الفكري من عمل الى عمل آخر مما يوفر ذلك الوقت والجهد وايضاً انها تولد روح المنافسة بين الموظفين حيث تحت كل واحد منهم على إنجاز عمله بسرعة بحيث لا يتراكم لديه ويطيل عمل الموظف الذي يليه، ويسعى للتفوق على زملائه الاخرين بأنه يسرع من إنهاء العمل المكلف به ، وتساعد الإجراءات الإدارية على وضع معايير كمية لأداء الأعمال مما يتيح للإدارة قياس الجهد لكل موظف من خلال عدد مرات انجازه للعمل ،وتعد الإجراءات الإدارية ضمان لتحقيق التكامل في العمل وعدم ترك جزء من العمل بدون إنجاز بالإضافة الى ذلك انها توضح العلاقات الوظيفية بين الموظفين في المؤسسة الواحدة أو الجهاز الواحد وكأنه مجموعة من الدروع التي يحرك بعضها البعض^(٢).

٣- أهمية الإجراءات الإدارية بالنسبة للأفراد/ تُعدّ الإجراءات الإدارية من الركائز الأساسية في العلاقات بين الأفراد والجهات الإدارية، إذ تنطوي على ضمان مسارٍ قانوني واضح ومحدد للتعامل مع حقوق الأفراد والتزاماتهم، مما يسهم في حماية تلك الحقوق من التعسف الإداري وإرساء الأمن القانوني والثقة في الإدارة. أنّ وجود قواعد إجرائية معيارية يُعزّز من كفاءة خطوات الإدارة، ويُساعد في ضمان معاملةٍ متساوية ومحايده لجميع المستفيدين، كما يسهم في قدرة الجمهور على ممارسة الرقابة على الجهاز الإداري وعليه، فإن تعزيز فعالية الإجراءات الإدارية يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدّمة للمواطنين، فضلاً عن إشاعة مبدأ الشفافية والمساءلة في أداء الإدارة العامة، الأمر الذي يعزز الثقة المتبادلة بين الأفراد والسلطات الإدارية^(٣).

(١) دنائل عبد الحافظ عوامل: تطوير المنظمات- المفاهيم والهيكل والاساليب، الجامعة الاردنية، عمان، ١٩٩٥، ص ١٨٠-١٨٣ .
(٢) المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية: تحديد اجراءات العمل واهدافها وفوائدها وعيوبها، ٢٠١٦/٨/١٤، مقال تم نشره على شبكة الانترنت ، www.hrdiscussion.com ، اخر زيارة ٢٠٢٤/١١/٩ ، الساعة ١:٣٠ .
(٣) بيلان أي: دور اهمية الاجراءات الادارية في الإدارة العامة ، بحث منشور في مجلة جامعة أوجهورد، قسم القانون ، اوكرانيا ، العدد(٦٩) ، ٢٠٢٢، ص ٢٢٩-٢٣٦.

ثانياً:- انواع الإجراءات الإدارية

إنّ للإجراءات الادارية عدة انواع تم تقسيمها وفق معايير معينة وسنوضحها في مجموعة من النقاط من أجل معرفة كيفية عمل هذه الإجراءات وفهمها بالصورة الصحيحة من قبل الجمهور، وذلك عبر النقاط الآتية:-

١-الإجراءات الإدارية من ناحية مكان إنجاز المعاملة:

إنّ المقصود بذلك المكان الذي يتم فيه القيام بعملية الإجراءات عند انجاز معاملة معينة ،حيث إنّ هناك إجراءات تخص عمل معين يتم إنجازها داخل المؤسسة أو ما تسمى بإجراءات مكتبية مثل أعمال محاسبية أو أعمال كتابية أو اعمال مالية، وهناك إجراءات تتم في موقع العمل نفسه مثل عمليات البيع والشراء والنقل والتخزين ... الخ ، وهناك إجراءات تتم في مؤسسة أخرى قد تكون تابعة للمؤسسة الأصلية ،وتتضمن الإجراءات التي تخص الأعمال المكتبية تسلسل في العمل الكتابي ،وتتقلّ المستندات بعد انهاء بياناتها من شخص الى آخر، أما الإجراءات التي تتم في موقع العمل فهي إجراءات ترتيب بدني ذهني يتم القيام به بشكل متتابع حتى يتم إتمام العمل في النهاية مثل اجراءات تشغيل آلة او البيع بواسطة باعة متجولين وعلى الرغم أنّ هذه الإجراءات تتم في موقع العمل إلا انها لا تخلو من بعض الإجراءات التي تتم مكتبيا قبل الانتقال الى موقع العمل^(١).

٢-الإجراءات الادارية من ناحية عدد الخطوات المطلوبة :

ويعني هذا المعيار أنّ هناك معاملات لايمكن انهائها بكفاءة الا بعد القيام بعدد كثير من الخطوات ،أي: تحتاج الى تفاصيل أكثر لإتمامها حتى وإن كان ذلك يعني التأخير عن موعدها المقرر باعتبار أنّ هذه الإجراءات يتم انجازها خطوة بخطوة ، وبينما هناك اجراءات لا تحتمل عدد كثير من الخطوات لإتمامها وقد يرجع الأمر باختصار الخطوات، إلا أنه قد يكون المنفذون لهذه الخطوات على درجة عالية من الكفاءة أو اختصار هذه الاجراءات باستخدام التقنيات الحديثة التي تختصر عدد الخطوات لانجاز المعاملة،غير أنّ قلة الخطوات أو كثرتها لا تؤثر على طول العملية ذاتها أو الوقت الذي تستغرقه، فهناك عملية قصيرة تكون خطواتها عديدة وبخلاف من ذلك قد تكون عملية طويلة وخطواتها قليلة، فالعبرة إذن فيما تحتاجه كل جزيئة من تخصص^(٢).

(١) د.عاطف محمد عبيد:اصول الادارة والتنظيم،ط٢،دار النهضة العربية،القاهرة،١٩٨٥،ص٣٦٧.
(٢) د.عصام الاعرجي:مبادئ الادارة العامة منظورسلوكي معاصر،بلا رقم طبعة، مطبعة شفيق، بغداد،١٩٩٠،ص١٣٦.

٣- الإجراءات الإدارية من ناحية مقدار الرقابة التي تتضمنها:

إذ إن هناك إجراءات لاتحتاج الى رقابة ضمنية فقط يكفي فيها بملاحظة المسؤول المباشر للموظفين المنفذين ، وقد لاتتضمن الإجراءات رقابة اثناء سيرها على الإطلاق لأن كل خطوة من الإجراءات تتوقف على الخطوة السابقة لها حتى تستمر بصورة صحيحة في حين توجد إجراءات تلزم تكرار العمل الواحد من قبل عدة أشخاص مختلفين حيث يقوم كل واحد منهم بمراجعة عمل الآخر وتتصف هذه الإجراءات في بعض الحالات بشيء من التعقيد أثناء سيرها حيث لا يتم إنجاز العمل إلا بعد التأكد من صحته تماما مثل ذلك إجراءات صرف المبالغ حيث تتضمن مراجعة المستندات لأكثر من مرة والرجوع الى مستويات إدارية متعددة حتى يتم إجراء الصرف، وعلى الرغم من أن تحقيق الرقابة الذاتية هو أمر لازم للعمليات التي يتأثر الانحراف فيها بالسلوك الشخصي لمنفذها، إلا أن المبالغة بالرقابة وكثرة الاعتماد على المستندات في المستويات وهي على غير علم بالتفاصيل مجرد توقيهها استيفاء للشكل، فهذا يؤدي الى خروج الإجراءات من وظيفتها الأساسية وهي تبسيط العمل الى ما يعقد العمل ويؤخره^(١).

ويعد مجلس شورى الدولة الذي اسس بموجب قانون رقم (٧١) لسنة ٢٠١٧ من ابرز المؤسسات التي تحقق الرقابة النظامية على الإجراءات الإدارية اذ يختص بوظيفة القضاء الإداري والإفتاء وصياغة التشريعات^(٢).

٤- الإجراءات الإدارية من ناحية موضوعها

تتنوع الإجراءات تبعاً للموضوعات التي توضع لها تلك الإجراءات، فهناك مثلاً إجراءات قانونية تتعلق بالبيع، والخاصة بالتحصيل، وهي متصلة بإختيار العاملين وهكذا ، ومن المتعارف أن هذه الإجراءات تكون نمطية في اساسها، أي: تكون قابلة للتطبيق في اي مجال اداري اخر مع إجراء شيء بسيط من التعديل عليها، وهناك إجراءات مالية كإجراءات وضع مخطط لتعليمات فتح حساب مصرفي في احدى البنوك، فإنه يتم النظر الى الاجراءات المخطط لها في البنوك الأخرى مع إجراء بعض التغيرات ،ولكنها في الأساس إجراءات واحدة عند البنوك كافة ، وهناك إجراءات رقابية كإجراءات تقييم أداء الموظفين لأغراض الترفيع^(٣).

٥- الإجراءات الإدارية من ناحية جهة إصدارها

هناك بعض العمليات تقوم بها المؤسسة بصورة مستقلة فتقوم بوضع اجراءات تلائم ظروفها من دون أي: تدخل في ذلك بشرط أن لا تعارض القواعد القانونية العامة، في حين أن هناك عمليات ترى الدولة ضرورة

(١) ابراهيم الباز مصطفى الباز: مصدر سابق ، ص ١٩.

(٢) ينظر المادة(١) من قانون مجلس شورى الدولة رقم(٧١) لسنة ٢٠١٧، المنشور في جريدة الوقائع العراقية، العدد(٤٤٥٦)، بتاريخ ٢٠١٧/٨/٧.

(٣) ابراهيم الباز مصطفى الباز: المصدر السابق، ص ١٨.

التدخل والتحكم فيها ضمان لمبدأ العدالة ومنع الإنحراف في الأعمال وتحقيق المصلحة العامة مثال ذلك الشروط التي تفرضها الدولة عند وضع إجراءات الشراء في المناقصات او البيع في المزادات او ما يتعلق بفصل الموظف أو نقله أو ترقيته... الخ ، وهناك بعض العمليات ترى الدولة ضرورة التدخل في بعض إجراءاتها وتترك للمؤسسة تقرير باقي الإجراءات مثل عمليات الإستيراد والتصدير في الدول التي تأخذ بالنظام الإقتصادي الموجه، حيث تقوم الدولة برسم عدد من الإجراءات تتقيد بها كافة المؤسسات والغرض من ذلك هو الحصول على أجود السلع بأرخص الأسعار عند الإستيراد أو الحصول على أعلى الأسعار عند التصدير وتحقيق تكافؤ الفرص بين المستوردين والمصدرين ولتلافي عمليات التهريب^(١).

٦- الإجراءات الإدارية من ناحية حضور صاحب العلاقة

وتعني أنّ هناك بعض المعاملات لا يتم إكمال إجراءاتها جميعها إلا بحضور الشخص صاحب العلاقة نفسه ، ويتوقف إنجاز العمل على حضوره أمام الموظف المختص مثلاً عند القيام بإنجاز معاملة معينة وتتطلب التوقيع من الموظف القانوني في المؤسسة ،ففي هذه الحالة تتوقف إجراءات المعاملة على حضور صاحب الشأن نفسه ، في حين هناك اجراءات لا تتطلب حضور صاحب الشأن، وانما يكفي بحضور الوكيل عنه ،ولكن لا بد في هذه الحالة أن يكون هناك سند قانوني لحضور الوكيل مثلا وكالة تكون مستوفية للإجراءات القانونية كافة.

٧- الإجراءات الإدارية من ناحية الوسيلة

توجد إجراءات إدارية تُنجز إلكترونياً عبر البطاقات الإلكترونية أو الهواتف المحمولة،مثل قيام الشخص بالحجز الإلكتروني للحصول على مقعد دراسات عليا في إحدى الجامعات العراقية، بينما تتطلب إجراءات إدارية اخرى تُنجز ورقياً وتتطلب حضور الشخص الى المؤسسة لإتمام المعاملة ، مثل حضور المراجع أمام الموظف القانوني لاختذ البصمات او التوقيع ، وبذلك يلحظ أنّ الإجراءات الإدارية أنواعها كثيرة وتتباين من زاوية النظر اليها والمعيار المعتمد في تصنيفها وهذا ما يكسبها نوعاً من التعقيد.

(١) د.نائل عبد الحافظ عواملة، مصدر سابق ، ص ١٨٥.

المطلب الثاني

مفهوم تبسيط الإجراءات الإدارية

إنّ وسيلة تحسين الإجراءات هي تبسيطها، والتبسيط يعني الوصول الى أفضل الطرق والوسائل لأداء العمل وتحقيق الاستخدام الاقتصادي الافضل للمجهودات البشرية والمادية ،وسوف نبين مفهوم تبسيط الإجراءات الإدارية عبر فرعين سنتناول في الفرع الأول تعريف تبسيط الإجراءات الإدارية وسنتناول في الفرع الثاني أهمية تبسيط الإجراءات الإدارية وأهدافها.

الفرع الأول

تعريف تبسيط الإجراءات الإدارية

يتضمن التبسيط أفضل استخدام اقتصادي للجهد والامكانيات البشرية والمادية والاستغلال الأمثل للوقت مما يؤدي الى التقليل من المجهودات غير المنتجة الى أقل حد ممكن (١) .
وسنتناول في هذا الفرع تعريف تبسيط الإجراءات الإدارية في كل من القانون والقضاء والفقهاء، وذلك عبر البندين الآتيين:-

أولاً:- تعريف تبسيط الإجراءات الإدارية في القانون والقضاء

يمثل التبسيط ونقيضه التعقيد في ميادين الإدارة مفاهيم تحمل دلالات متنوعة، ولذا لا يوجد توافق قاطع حول تعريف التبسيط ، فلم يتناول المشرع العراقي هذا الموضوع بشكل واضح في القوانين المختلفة سواء كان في دستور جمهورية العراق لسنة ٢٠٠٥ أم الدساتير التي سبقته أو في القوانين العادية، إلا أنّ عدم تناول المشرع مفهوم تبسيط الإجراءات الإدارية لا يعني تجاهله ، وعدم وجود محاولات لتبسيط تلك الإجراءات ، ولم يتطرق القضاء الى بيان مفهوم تبسيط الإجراءات الإدارية بصورة خاصة إلا أنه أشار إلى ذلك في العديد من المناسبات إذ أشارت هيئة الإشراف القضائي الى ضرورة متابعة تبسيط الإجراءات الإدارية والمتعلقة بالقضاء منها إجراء المحاكمات عن بعد أو ما تسمى بتقنية الكونفرانس مما اسهم ذلك في ازالة العوائق الجغرافية والأمنية، ويعزز ضمانات الوصول إلى العدالة دون المساس بمبادئ المواجهة والعننية ودعا مجلس القضاء الأعلى الى ضرورة حل التعقيدات في الإجراءات المتعلقة بمعاملات الشهداء التابعين لوزارة الدفاع والداخلية وأكد على أهمية تبسيط الإجراءات لإنجاز المعاملات التقاعدية لذوي الشهداء، وأوصت لجنة تبسيط الإجراءات في مجلس القضاء الأعلى بإطلاق مشروع الشبكة الالكترونية لتبسيط

(١) د.زكي محمود هاشم: اساليب تبسيط الاجراءات، منشورات المنظمة العربية للعلوم الادارية، القاهرة ، العدد(١٣٣) ، ١٩٧٣، ص٧٢.

الإجراءات المتعلقة بالمعاملات التقاعدية، وربط مكتب تسجيل الوفيات في مطار المثنى بإعتباره مركز تسجيل كل الشهداء من منتسبي وزارتي الدفاع والداخلية مع قسم الإحصاء في دائرة صحة الكرخ عبر شبكة إلكترونية بهدف تنظيم صورة قيد وفاة للشهيد، كل ذلك يأتي في إطار البحث عن أفضل السبل لتبسيط الإجراءات الإدارية للمعاملات ضمن الأطر القانونية والإجرائية الصحيحة بما يضمن سرعة إنجازها بدقة، وتخفيف الأعباء عن كاهل المواطنين، وقامت السلطة القضائية أيضاً ببعض الفعاليات لتقديم المساعدة القانونية والقضائية للمواطن في سبيل تقديم الأفضل من خلال الأهداف التي سمتها الخطة الخمسية، والتي منها تبسيط الإجراءات القضائية والإدارية عبر اختزال الخطوات وتقليل المخاطبات الورقية وتبسيط الإجراءات والعمل على ربط الدوائر ذات العلاقة بشبكة من الاتصال الإلكتروني يمكن القاضي أو الموظف من التحقق من الأوراق المبرزة أو المطلوبة عبر شبكة الانترنت البريد الإلكتروني من دون الحاجة الى ارسال المواطن الى تلك الدوائر^(١).

ولقد شهدت المؤسسات القضائية خلال العقد الأخير توسعاً ملحوظاً في تبني آليات تبسيط الإجراءات الإدارية، بهدف تعزيز الكفاءة وتقليل الاحتكاك المباشر بين المراجعين والموظفين، وبما يحدّ من مظاهر التعقيد والبطء الإداري. ومن أبرز الأمثلة على ذلك اعتماد منصة الحجز الإلكتروني لمواعيد عقد الزواج في المحاكم الشرعية، وهي خطوة أسهمت في تبسيط الاجراءات، فضلاً عن توحيد الإجراءات والحد من التدخلات غير الرسمية في تحديد المواعيد، ويُعد هذا النظام مثلاً واضحاً على تبسيط الاجراءات الادارية في التنظيم القضائي، إذ أصبحت معاملات الزواج تُدار وفق تسلسل إلكتروني يبدأ بالحجز وينتهي بتسجيل العقد دون الحاجة للتنقل المتكرر بين مكاتب متعددة وكما برزت صور أخرى للتبسيط مثل تطبيقات العدالة الإلكترونية في دعاوى الأحوال الشخصية والمواد الجزائية، والتي شملت الاستعلام الإلكتروني عن الدعاوى ومواعيد التبليغات، وإتاحة تقديم بعض الطلبات القضائية عبر المنصات الرقمية كالوكالات غير القابلة للعزل أو طلبات إصدار القيد، الأمر الذي خفّض زمن إنجاز المعاملة وقلص الأخطاء المرتبطة بالإجراءات الورقية.

ولم يرد في القانون اشارة واضحة الى تعريف تبسيط الاجراءات الإدارية لآ إن هناك استراتيجية وتنفيذ قانوني لتبسيط الإجراءات عن طريق الحكومة العراقية ووزاراتها فقد سعت بإعتبارها السلطة التنفيذية إلى تحقيق التبسيط وإن كانت محاولاتها لم ترق للمستوى المطلوب، ولم تحقق التبسيط المنشود ومن المحاولات التي قامت بها الحكومة العراقية لتحقيق الإصلاح الإداري وتبسيط الإجراءات الإدارية إطلاق مايسمى

(١) نور السعدي : المساعدة القانونية والقضائية، مقال تم نشره على موقع المحكمة الاتحادية العليا في العراق ٢٠١٣/١٠/٩، <https://iraqidvelopers.com/iraqfsc/ar/node>، اخر زيارة بتاريخ ٢٠٢٥/٦/١٤.

ب) (الورقة البيضاء) وتشكيل لجنة لدراسة مجموعة من الإجراءات المقترحة لتسريع تنفيذ بنود استراتيجية الإصلاح الإداري، واعتمدت اللجنة على استراتيجية الحوكمة الإلكترونية بهدف تبسيط الإجراءات وتحليل إمكانية تقليل الروتين بالتنسيق مع الجهات القانونية والرقابية، وقد شملت توصيات اللجنة آلية تبسيط الإجراءات الإدارية في الوزارات العراقية كافة مع متابعة تنفيذها من قبل المسؤولين المباشرين في كل وزارة بهدف تقديم أفضل الخدمات للمواطنين.^(١)

وقد أشار التقرير النهائي لخلية الطوارئ للإصلاح المالي في العراق أو مايسمى بـ(الورقة البيضاء) الى تبسيط الإجراءات الخاصة بالقطاع الخاص من اجل تحفيز الإقتصاد الوطني من خلال إجراء تعديلات على بعض القوانين الأساسية والمتعلقة بالإقتصاد والأعمال مثل قانون التأمين وقانون الشركات وقانون الاعسار.^(٢)

وتم التركيز على استخدام التكنولوجيا المتكاملة لتيسير العمل الإداري للموظفين وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين بالإضافة الى ذلك تم تشكيل لجان في جميع محافظات العراق تحت إشراف المحافظين وذلك من اجل خدمة المصلحة العامة.^(٣)

ثانياً:- تعريف تبسيط الإجراءات الإدارية في الفقه

تعددت التعريفات التي وضعها الفقه لتبسيط الإجراءات الإدارية، اذ لم يتفق الباحثين والكتاب والمتخصصين سواء في علم الإدارة العامة أم في مجال القانون على تعريف جامع ومحدد له ، ويعود ذلك الى تنوع الإجراءات الإدارية في مختلف النشاطات وتداخل مكوناتها ، فهناك من عرّف تبسيط الإجراءات الإدارية على انها تتضمن اعمالاً محددة وفق تسلسل وخطوات وهي تعد جزئية او خطوة واحدة من خطوات الإجراءات.^(٤)

وعُرفت ايضاً بأنه خطوات محددة تم تصميمها مسبقاً للقيام بالأعمال المتكررة، حيث عند تصميم الإجراءات يتم تحديد نوع العمل فيها والذي سيقوم فيه الأفراد المشتركون في إنجاز معاملة معينة وتحديد الأشخاص الواجب اشتراكهم في إنجازها.^(٥)

(١) تم تشكيل الهيئة العامة لمراقبة تخصص الواردات الاتحادية في عام ٢٠٢٣ حيث اوصى مجلس الوزراء العراقي بتشكيل لجنة سميت باللجنة العليا لتبسيط الاجراءات الحكومية وتكون برئاسة مدير عام الدائرة الادارية والمالية والقانونية في وزارة التخطيط، وبإشراف مباشر من رئيس الوزراء، تم الاشارة الى ذلك في الموقع الرسمي للهيئة على شبكة الانترنت www.gcm.gov.iq، اخر زيارة ١١/١١/٢٠٢٤ ، الساعة ١٠:٠٢ p.m .

(٢) ينظر الورقة البيضاء: التقرير النهائي لخلية الطوارئ للإصلاح المالي والاقتصادي، تشرين الاول/٢٠٢٠ ، ص٦٨.

(٣) ينظر الكتاب الصادر من محافظة نينوى/ معاونية الشؤون الادارية بالعدد (١٧٣٦٥) المؤرخ في ٢٥/٧/٢٠٢٢ عن متابعة تبسيط الاجراءات الادارية والقانونية في دوائر المحافظة، تم نشره على موقع ديوان المحافظة الرسمي على شبكة الانترنت، www.ninava.gov.iq ، اخر زيارة ١١/١١/٢٠٢٤ ، الساعة ١١:٠٠ p.m .

(٤) د.ابراهيم محمد محمد : المدير والاتجاهات الادارية الحديثة، ط١ ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ص٢٢٦.

(٥) د.محمد شاكر عصفور: مصدر سابق ، ص٢٣٣.

وأشارت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية للتبسيط على أنه عملية تعزيز الهيكل التنظيمي وتقليل الإعتماد على المعاملات الورقية، ويهدف هذا التوجه الى تقليص الروتين مما يعني تقليص المتطلبات الزائدة والصلبة، وكذلك الإجراءات البيروقراطية او القواعد الرسمية التي تعيق سير الأعمال وتُعدّ عملية اتخاذ القرار^(١).

وتظهر الحاجة الى تبسيط الاجراءات الادارية عندما تكون طرق العمل او الاجراءات معقدة ،مما يعيق التنفيذ الفعّال للعمليات الاقتصادية، يتجلى ذلك في زيادة الشكاوى والتذمر من قبل المراجعين، وتراجع الاداء الوظيفي وتقصير الموظفين في أداء مهامهم فضلاً على كثرة المخالفات، ووجود خطوات غير مبررة تزيد من التعقيد ومن دون فائدة^(٢).

وتعد المؤسسة وحدة اجتماعية تقوم على طاقات بشرية ومادية يتم التنسيق فيما بينها من أجل الوصول الى الهدف الذي أنشئت من اجله، من خلال مجموعة من الإجراءات الإدارية التي يتم تنفيذها بشكل خطوات متتابعة ومتسلسلة ومتواترة حتى يتم إنهاء العملية وتحقيق الهدف بعد الوصول الى الخطوة الأخيرة، والتي تعتبر انهاء للمعاملة وبعد ذلك يقدم الناتج الى المستفيد من المعاملة إما على شكل شهادة او تصريح مثل الحصول على رخصة قيادة او مزاولة مهنة.. الخ^(٣).

إن تبسيط الإجراءات هي من الطرائق المهمة التي تركز اليها المؤسسات خصوصاً الكبيرة منها وذلك لمساعدتها في ايجاد الحلول للمشكلات التي تصادفها ويؤدي ذلك الى زيادة مهارة العاملين وكفاءتهم وخبرتهم ايضاً في تحليل الإجراءات من أجل تحسينها مع الإخذ بعين الإعتبار الإمكانيات البشرية والطاقات التي تملكها المؤسسة من اجل استخدامها على افضل وجه ممكن^(٤). وهي تهدف الى مراجعة وتسجيل وتحليل الخطوات الإجرائية والمراحل التي تدخل في عملية معينة في سبيل الإستغناء عن بعض الإجراءات التي تكون غير لازمة او الحد من التكرار في بعضها او جمع إجرائين في إجراء واحد وخصوصاً المتعلقة بالمراجعة وإعادة النظر في تسهيلها لتوفير الجهد الضائع واختصار الزمن في سير العمل ذهاباً واياباً الزيادة في الأفراد او الأدوات المتعلقة بالعمل من اجل الحد من الإختناق في العمل عند مروره بنقطة معينة^(٥).

(١) منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية: التلخص من الروتين وتبسيط الاجراءات الادارية، وزارة الدولة للتنمية الادارية ، مصر، ٢٠١١، ص١٨٩.

(٢) د.محمد نعمة الصيرفي: تبسيط الاجراءات، بلا رقم طبعة، مؤسسة حورس الدولية ، الاسكندرية ، ٢٠٠٧، ص٣٩.

(٣) د.محمود محمد صالح عبد الفضيل : المدخل القانوني للإصلاح الاداري ، اطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، مصر، ٢٠١٩، ص٤٢٧.

(٤) د. عامر عاشور ابودية: دراسة العمل وتبسيط الاجراءات، ورقة عمل، الملتقى العربي الثاني للمنظمة العربية الادارية، تركيا، ٢٠١٤، ص٢.

(٥) د.عبد السيد صبري عبد السيد: تبسيط العمل بالمنظمات الخدمية، بحث منشور في مجلة التنمية الادارية ، العدد ٥٥، القاهرة ١٩٩٢، ص٣٨-٤٦.

وتبسيط الإجراءات هي إعداد مخطط وتحليله لتوزيع العمل وتقسيم أعبائه وإعادة توزيع الوظائف من أجل تحسين الإنتاجية وتحسين التخطيط الداخلي واختصار الخطوات وزيادة كفاءة الأداء البشري وعدم إهدار الوقت وضياعه^(١).

يُعد التبسيط في الإجراءات الإدارية منهجية لإعادة النظر بأسلوب العمل والإجراءات المتبعة فيه وذلك بإلغاء خطوات أو دمجها مع بعضها وذلك لزيادة فاعلية الخطوات الإجرائية عما كانت عليه عند وضعها من أجل الاستخدام الأفضل والأمثل للموارد المتاحة ، وكذلك إنّ هذه العملية تتعكس بصورة ايجابية من خلال الغاء الطوابير المنتظرة لإنهاء الإجراءات وكذلك سد الطريق أمام من يحاول أن ينهي الإجراءات بطرق ملتوية وغير مشروعة^(٢).

إذ إنّ التبسيط هو وسيلة لتجنب التعقيد وتنظيم سير العمل، حيث إنّ التعقيد في الإجراءات يعود الى الحاجة المتكررة للإطلاع على العديد من السجلات من قبل الموظفين مما يؤدي الى استهلاك الوقت و تراكم المعاملات أمام الموظف المختص كما إن قيام مجموعة من الموظفين بأداء المرحلة نفسها يؤدي الى تضخم الإجراءات وبطء سير المعاملات^(٣).

بالإضافة الى ذلك، هناك حالات تمر فيها المعاملة على نفس الموظف أكثر من مرة بسبب عدم تنظيم أماكن الموظفين المختصين بما يتناسب مع تسلسل الخطوات في الإجراء الواحد مما يستدعي الإستمرار في عمليات التدقيق والمراجعة بشكل دوري، وتوقيع عدد من الموظفين على الإجراء نفسه حيث يسعى الإداريون والموظفون الى تجنب الأخطاء في اعمالهم لذا يقومون بتعزيز الرقابة على مهامهم من خلال الإزدواج في عمليات الرقابة والتدقيق مما يسبب ذلك تأخير كبير في انجاز المعاملات ، ولذا يجب على الحكومة أن تلعب دوراً في تبسيط الإجراءات الإدارية في مؤسساتها لتفادي التعقيدات التي تثقل كاهل المواطن وتجنبه مشاق مراجعة المؤسسات الحكومية لإنجاز أي معاملة^(٤).

من خلال ماتقدم نرى أنّ تبسيط الإجراءات الإدارية هو (ازالة التكرار والتعقيد والتداخل في الجهود والوقت وحتى المال ، من أجل تحقيق أفضل الطرق للوصول الى الأهداف ضمن الإمكانيات المتاحة، وتبسيط بعض

(١) معهد أكاد لتدريب الاعمال، دليل برنامج التقنيات الادارية في تحليل وتبسيط العمليات واجراءات العمل، المؤسسات العربية للاستشارات والتنمية، القاهرة، ٢٠١٨، ص٤.

(٢) الاكاديمية الامريكية- البريطانية للتنمية الادارية، دليل برنامج تطوير وتحسين اداء العمل من خلال تبسيط الاجراءات ، الكويت ، ٢٠٢٠، ص١.

(٣) د.محمود محمد صالح عبدالفضيل : مصدر سابق، ص٤٢٩.

(٤) نبيل توفيق حسن: مفهوم تطور اساليب العمل، بحث منشور في مجلة التنمية الادارية، السعودية ، العدد (٤٦)، كانون الثاني، ١٩٩٠، ص٤٢.

الإجراءات والروتين في العمل عبر الإستعانة بالمتخصصين لتحقيق أعلى مستوى من الانتاجية مع مرور الوقت) .

اما التعقيد في الإجراءات فهو نقيض التبسيط وهو الروتين المتكرر والممل او العمليات الطويلة التي تتسم بالبطء الشديد في إتخاذ القرارات^(١).

وهناك عدة اسباب للتعقيد في الإجراءات أهمها الروتين والبيروقراطية ، والتردد المستمر في اتخاذ القرارات نتيجة نقص المعرفة بالقوانين المتعلقة بالمؤسسة، كما يمكن أن يكون هناك خمول أو كسل من قبل الموظفين حيث لا يرغبون في القيام بأعمالهم ،او يمارسون ضغطاً على المراجعين لدفعهم لتقديم الرشوة للموظف الفاسد أو لتسهيل مصالح شخص على حساب آخر ولذلك فإن هذا التعقيد يؤثر سلباً في نجاح العملية التنموية لأنّ الموظف الذي يتجاهل قوانين المؤسسة يسعى للحفاظ على مصالحه الشخصية من خلال تعطيل مصالح المواطنين، لا يمكنه تقبل أيّ رؤى إصلاحية جديدة في المؤسسة التي يعمل بها ، ويعمل على مقاومة أيّ تطور ويحاول إقناع المسؤولين بالحفاظ على الوضع القائم، ومن جهة اخرى، فإنّ المراجعين الذين تكون مصلحتهم مرتبطة بتلك المؤسسات سيواجهون تعقيدات في الإجراءات ،وتأخيراً في إنجاز معاملاتهم مما يدفعهم إلى اللجوء الى الرشوة، أو قد يتجهون الى طرق قانونية مثل تجنب إنشاء أيّ مشروع أو مصلحة تتطلب مراجعة هذه المؤسسات.^(٢)

إنّ مشكلة تعقيد الإجراءات ليست جديدة بل هي من القضايا المتجذرة في الأنظمة الإدارية البيروقراطية ويعدّ تبسيط هذه الإجراءات إحدى المحاور الأساسية في سياسات التحديث الإداري التي تهدف الى تحقيق العدالة وتحسين جودة العمل الإداري، فالتعقيد المفرط يعيق حقوق الأفراد ويحرمه من الفرص التي ينبغي أن يضمنها القانون مما يؤدي الى شعورهم بالظلم ويخلق صعوبات في التواصل بين المواطنين والإدارة، وقد يدفع ذلك بعضهم الى اللجوء الى أساليب غير قانونية مثل الرشوة والتزوير وغيرها للحصول على حقوقهم^(٣). نرى أنّ التعقيد لا يكمن في الإجراءات نفسها، لأنها تعتبر ضرورية لإنجاز العمل وتنظيمه وفق خطوات محددة بل يكمن التعقيد في طول هذه الخطوات لتنفيذ الإجراءات، حيث توجد خطوات غير ضرورية أو روتينية تتكرر في كل إجراء على سبيل المثال، هناك إجراءات تتطلب توقيعات من مسؤولين غير متواجدين

(١) خلفان بن محمد المبسلي: التعقيد الاداري بين الرضا والقبول ، ٢٠١٤/٩/٢٣ ، مقال منشور على موقع الوطن على شبكة الانترنت ، www.alwatan.com/details ، اخر زيارة ١٥/١٢/٢٠٢٤ ، الساعة ١١:١٥ p.m .

(٢) د. مجاد حنان و د.طاشمة بو مدين: عقبات الادارة المحلية ومشكلة التعقيد الاداري في الجزائر، بحث منشور في مجلة مدارات سياسية ، الجزائر، مجلد (٥) ، العدد(١) ، ٢٠٢١ ، ص٢١٢-٢١٣.

(٣) د.شهلاء سليمان محمد العادلي، التوازن في اعمال الادارة القانونية بين الشفافية والسرية-دراسة مقارنة، بلا رقم طبعة، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية ، ٢٠٢٤ ، ص١٧٤.

بشكل دائم، ما يؤدي إلى انتظار المراجع، أو تكبده عناء العودة في اليوم القادم أو بعده لإستكمال معاملته والحصول على توقيع المسؤول مما يسبب إضاعة للوقت والجهد ولتلافي ذلك لا بد من القيام بتبسيط الإجراءات الإدارية للإبتعاد عن التعقيد والنهوض بالتنمية في المجتمع والدولة بصورة عامة.

الفرع الثاني

أهمية تبسيط الإجراءات الإدارية وأهدافه

أولاً: - أهمية تبسيط الإجراءات الإدارية

يعد تسهيل الإجراءات الإدارية إحدى الأسس الجوهرية لتحقيق الكفاءة والفاعلية في العمل الإداري، إذ يساهم هذا التبسيط في تعزيز الشفافية وزيادة رضا المستفيدين كما يخلق بيئة عمل مغرية تشجع على الابتكار والابداع في تقديم الخدمات، وسنستعرض هذه الأهمية من خلال ما يأتي:-

١- أهمية تبسيط الإجراءات الإدارية في تحقيق الإصلاح الإداري:-

إنّ تبسيط الإجراءات الإدارية هو دعامة قوية للإصلاح الإداري الشامل ، حيث انه يرتقي بعملية تحسين عمل الإدارات العامة وتعزيز شفافيته، ويحقق أيضاً مجموعة من الفوائد سواء للمؤسسة أم للإدارة القائمة بالتبسيط أوالجهات التي تتعامل معها سواء كانت هذه الجهة من قطاع الأعمال أم كانت من الأفراد^(١).

إنّ تبسيط الإجراءات الإدارية هو احد محاور إصلاح الجهاز الإداري في كافة المؤسسات والتي وجدت لخدمة المواطن ، بالإضافة الى ذلك فإن تبسيط الإجراءات يعتبر خطوة اولى في طريق الإصلاح الإداري الذي يعتبر جزئية من العمليات الإدارية حيث ان تحقيق الإصلاح الإداري في أيّ مجال من مجالات الإدارة يحقق الغاية من الإصلاحات الإدارية ككل فليس بالضرورة ان يكون الإصلاح شاملاً او متناولاً لجميع الأنظمة الإدارية ومن ضمنها الهيكل الإداري للدولة ويعتبر تعديل القوانين خطوة مهمة نحو تحسين إدارة الحكومة، حيث يسهم في مواكبة التطورات والإبتعاد عن الروتين الذي يعاني منه المستفيدون بسبب التعقيدات.

(١) د. موسى اللوزي: التطوير التنظيمي- اساسيات ومفاهيم حديثة، ط ٥ ، دار وائل للطباعة والنشر، عمان ، ٢٠١٢، ص ٨٥.

٢- تبسيط الإجراءات وسيلة للقضاء على الفساد:

إنّ تبسيط الإجراءات هي وسيلة للقضاء على الفساد حيث إنّها تساهم في الحد من الفساد الإداري لأنّ وجود التعقيد في الإجراءات يجعل من المستفيدين أو بعض الموظفين يلجأون الى الرشوة مما يعيق ذلك مصالح المستفيدين الآخرين فيتم التخلص من ذلك من خلال إحداث تغيير شامل في أساليب العمل^(١). فضلاً عن إن تبسيط الإجراءات يسهل عملية الرقابة ويوجب وجود بطاقة لتحديد المهام للموظف المختص وإعطاء مدة لإنجاز المعاملات وإنّ إنشاء هذه البطاقة هو أول خطوة صحيحة وجدية في طريق مكافحة الفساد الإداري^(٢).

وكذلك التقليل من المخالفات والدقة في الأداء ، لأنّ بساطة الإجراءات الإدارية تسهل سير العمل داخل المؤسسة، وتقلل من التجاوزات وارتكاب المخالفات، ويعد ذلك الأمر ارشاداً للموظفين في أداء الأعمال ويقدم الخدمات على درجة عالية من الجودة، فيتم وضع حدود للفوضى غير الضرورية^(٣)، مما يؤدي ذلك الى تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين^(٤).

٣- تبسيط الإجراءات وسيلة لتحسين علاقة المواطن بالدولة:

إنّ أهمية تبسيط الإجراءات الإدارية تتوقف على ماتقدمه من خدمات وفوائد للمواطنين ،فإن عدم وضوح الإجراءات وتعقيدها وإطالتها يؤدي إلى عرقلة الأمور للمواطنين الراغبين بإنجاز المعاملة فيؤدي ذلك الى تعقيد الإجراءات والذي يظهر واضحاً في المؤسسات العامة مما يزيد من معاناة المستفيدين وكذلك تحملهم أعباء مالية إضافية وإنّ عقم الإجراءات يمتد إلى ضياع حقوقهم ايضاً حيث إنّ تبسيط الإجراءات يعد وسيلة مهمة من وسائل تأمين الخدمات وإنّ معيار قياس جودة الخدمات هو أدائها بأقصر وقت وأقل جهد، لأنّ التعقيد والروتين يفقد المستفيد الكثير من الوقت بالإضافة الى الجهد المادي والمعنوي، فالمستفيد إذا ما كان تعامله بموجب إجراءات إدارية صعبة ومعقدة، فبالتأكيد لا يتم انجاز معاملته في الوقت المحدد أو قد يجد أنّ معاملته قد فقدت أو تأجيله إلى أجل غير مسمى مما تجعل المستفيد في حالة تضرر وإحساسه بأن المؤسسة تعمل على التعالي عليه فيلجأ إلى طرق ملتوية لإنجاز معاملته^(٥).

(١) فيصل بن معيض ال سميّر: إستراتيجيات الاصلاح والتطوير الاداري ودورها في تعزيز الامن الوطني، اطروحة دكتوراه في العلوم الامنية، قسم العلوم الادارية، جامعة نايف للعلوم الامنية، السعودية، ٢٠٠٧، ص٨٤.

(٢) د.برهان الدين الخطيب: الانحراف الاداري في لبنان-اسبابه وعلاجه ، بلا رقم طبعه، المؤسسة اللبنانية العربية للتوزيع والطباعة والنشر، بيروت ، ٢٠٠٠، ص٣٥.

(٣) د.اسامة جرادات: تبسيط اجراءات العمل-الاساليب والاليات، ط٢، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، ٢٠٠٨، ص٢٢.

(٤) د. موسى اللوزي: مصدر سابق، ص١١٦.

(٥) مجاد حنان وطاشمة بومدين: تبسيط الاجراءات ودورها في ترشيد العمل الاداري، بحث تم نشره في مجلة السياسة والقانون ، الجزائر ، مجلد(١٣) ، العدد(٣)، ٢٠٢١، ص٩٤.

وتسهم تبسيط الإجراءات الإدارية أيضاً في الإقتصاد في التكاليف وتقليل الجهد لأنّ تعقيد الإجراءات الإدارية تزيد من معاناة المستفيدين وترفع التكاليف المعنوية والمادية من أجل الحصول على الخدمة فيؤدي التبسيط إلى تقليل وقت الإنجاز للمعاملة وتقليل التكاليف والجهد ، وكذلك يوفر المال والوقت على تنظيم المعاملة ، ويزيد من كفاءة العملية التنظيمية ، وكذلك إنّ تبسيط الإجراءات الإدارية تقلل من الحاجة الى تحمل تكاليف التدريب^(١).

٤- تبسيط الإجراءات وسيلة لتحقيق جودة العمل في الإدارة:-

عندما يكون هناك تبسيط في الإجراءات الإدارية فسوف تضمن الإدارة أسلوب متقن من الرقابة حيث إنّّه عند قيام الإدارة بوضع إجراءات بسيطة ومحددة وغير معقدة فإنّ هذه الإجراءات تصبح أساسيات متبعة في العمل حيث تكون قواعد يسير عليها الموظفون وتكون ملزمة لهم ومخالفتها يعرضهم للمحاسبة ، وكذلك فإنّ تبسيط الإجراءات يعمل على تقليل التكاليف للإدارة حيث إنّ وجودها يقلل من الرقابة والإشراف بإعتبار أنّ قواعد العمل قد اصبحت واضحة للموظفين مما يقلل نفقات التدريب بإعتبار أنّ الإجراءات سهلة الإدراك وواضحة حتى وإنّ كانوا موظفين جدد، ويعمل تبسيط الإجراءات على تعزيز الأجهزة الإدارية لدى المستثمرين ويفتح آفاق جديدة للتطور الإقتصادي وتحقيق التنمية لأنّ الإجراءات البسيطة تساعد في جذب المستثمرين مما يساهم ذلك في تحقيق النمو الإقتصادي للدولة بإعتبار أنّ المؤسسة المعنية هي جزء من الجهاز الإداري للدولة^(٢).

٥- تبسيط الإجراءات وسيلة لزيادة كفاءة الموظفين:

وتتجلى أهمية تبسيط الإجراءات بالنسبة للموظفين في أن وضوح الإجراءات الإدارية وبساطتها تبعد الموظفين عن الأخطاء في العمل التي تؤدي بهم إلى المحاسبة من قبل الإدارة أو المسألة القانونية بإعتبار أنّ الإجراءات واضحة ومفهومة وغير مبهمّة، حيث إنّ الغموض في الإجراءات يدفع أحياناً بالموظف الى التصرف الشخصي مما يجعله ذلك تحت أنظار المحاسبة الإدارية بإعتبار ذلك تقصير في العمل، وإنّ بساطة الإجراءات وعدم تعقيدها تعتبر ورقة رابحة بيد الموظف حيث يصبح لديه المجال للإبداع والتطور في مجال

(1) Brown ,F, Gerlad ,E, Denton ,H and Disciotte ,The effective local governme manager,3th edition, Jo.p.USA:ICMA,2014,page 79.

(٢) عادل الجودة:دليل المستشارين في تبسيط الاجراءات الادارية ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، ٢٠٠٩ ، ص٩١.

تخصصه ،ويجعله يكمل مهامه بالوقت المحدد، وعدم تراكم المعاملات غير المنجزة على مكتبه بسبب التعقيدات وطول الوقت لإنجازها^(١).

ويساعد تبسيط الإجراءات الإدارية في إعداد الخطط والتصميمات للأنظمة التي تدير عليها المؤسسة وتعتبر أداة للرقابة أيضاً تتبعها الإدارة مع الموظفين من أجل خدمة مصالح المؤسسة بطريقة صحيحة^(٢).

٦- تبسيط الإجراءات وسيلة لتعزيز الشفافية المتعلقة بتولي الوظائف العامة

تعكس الشفافية وضوح المعلومات المتعلقة بالسياسات العامة للدولة بحيث تكون متاحة ومفهومة للجميع^(٣).

والشفافية الإدارية تعني الإنفتاح على المواطنين فيما يخص هيكلية الوظائف في القطاع الحكومي والسياسات المالية العامة وحسابات القطاع العام مما يسهم في تعزيز المساءلة وبناء الثقة^(٤).

وتعد الشفافية ركيزة أساسية لضمان العدالة وتعزيز الكفاءة ومكافحة الفساد في المؤسسات الحكومية، فكلما زادت الشفافية كلما ارتفعت مستويات الثقة بين المواطنين والحكومة مما يسهم ذلك في تحقيق التنمية المستدامة ، إذ تضمن الشفافية اختيار الموظفين في المؤسسات الادارية بناءً على الكفاءة والجدارة وليس على اساس الوساطة والمحسوبية، كما وأنّ تبسيط الإجراءات الإدارية يعزز من شفافية الإدارات العامة، ويعد خطوة جوهرية لدعم عمليات الإصلاح الإداري حيث تنعكس نتائجه الإيجابية على الإدارات العامة والمتعاملين معها مما يحسن العلاقة بين الطرفين ومن الجدير بالذكر إنّ تبسيط القواعد القانونية والإجراءات الإدارية يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتحقيق اليقين والأمن القانوني للمواطنين^(٥).

ومن خلال ماتقدم يضيف الباحث الى إنّ تعزيز الشفافية لايسهم فحسب في تحقيق المساواة في الحصول على الوظائف، بل يعزز ايضاً كفاءة المؤسسات وثقة الأفراد في دولتهم فيؤدي ذلك الى تحسين الأداء العام والحد من الفساد لذلك من الضروري أن تتبنى المؤسسات سياسات واضحة ونزيهة تضمن اختيار الأشخاص الأكفاء للوظائف مما يساهم ذلك في بناء مجتمع أكثر عدلاً وإنصافاً .

(١) دنضال عباس و د.سميره ابراهيم :اثر متطلبات انسيابية العمل في تبسيط الاجراءات الادارية ، بحث تم نشره في مجلة الدنانير،الجامعة العراقية،كلية الادارة والاقتصاد،مجلد(١) ،العدد (٤) ،٢٠١٣، ص٣٢.

(٢) د.سعد علي محمود العنزي:الفكر التنظيمي في ادارة الاعمال ،١،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، الاردن ،٢٠١٣، ص٢٨٢.

(٣) د.صالح عبد عايد العجيلي وناظر احمد المنديل: دور الشفافية في الحد من الفساد الاداري، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية، كلية القانون ،جامعة بغداد، العدد الخاص لبحوث مؤتمر فرع القانون العام المنعقد تحت عنوان الاصلاح الدستوري والمؤسساتي في الواقع والمأمول ،٢٠١٨ ، ص٢١١.

(٤) د. سامر مؤيد عبد اللطيف و حيدر عبد الله عيود جابر: الشفافية الدستورية في اختيار الوزراء واعداد المنهاج الوزاري- دراسة مقارنة،بحث منشور في مجلة دراسات البصرة، جامعة البصرة، العدد (٤٤) ، ٢٠٢٢ ، ص١٤٥.

(٥) د. شهلاء سليمان العادلي : مصدر سابق ، ص١٧٧-١٧٨.

ثانياً:- أهداف تبسيط الإجراءات الإدارية

تهدف عملية تبسيط الإجراءات الإدارية الى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل بالآتي:-

١-الهدف من تبسيط الإجراءات الإدارية هو تحديد الأحسن من اسلوب العمل وتحليل مشكلة الإجراءات المتبعة في الإدارة ، وذلك من أجل تحسينها وتطويرها، والحد من الأمور التي تعيق إنسيابية العمل والتخلص من الحركات غير الضرورية وتقليل الوقت، وتخفيض التكاليف لإنجاز المعاملة، والاكتفاء فقط بما هو ضروري لإتمام العملية، فعند اتباع التبسيط في الإجراءات والتخطيط السليم لها والموضوعية فذلك يؤدي الى تحسين وتطوير العمل، وبالتالي السرعة في إنجاز المعاملات ،وتحقيق الرضا الوظيفي، ورفع الروح المعنوية للعاملين^(١).

٢-إعادة تقييم الإجراءات المتبعة وفقاً للأنظمة المعمول بها في المؤسسات بناءً على المعايير التي تسوغ استمرارها، والتخلص من الإجراءات غير الضرورية مع السعي لتقليل البيروقراطية، وكذلك تحسين الإجراءات وتطويرها بتقليله لعدد الخطوات المنجزة للمعاملة المعاملة والحصول على رضا الموظفين المختصين بالانجاز وتقليل الكلفه ورفع الروح المعنوية لديهم للوصول الى افضل النتائج واكمال مهامهم الموكلين بها على إتم وجه ،وكذلك بتقليل عمليات انتقالهم مابين المباني والمكاتب والتدقيق في سبيل تقديم أفضل خدمة للمستفيد وبأسرع وقت^(٢).

٣-زيادة التحسينات في سلوك الموظفين مما يرجع ذلك بالفائدة إلى زيادة كفاءة المؤسسة وتحسين جودة الانتاج^(٣).

٤-يهدف تطوير الإجراءات الإدارية وتحسينها وتبسيطها الى التقليل من خطوات انجاز المعاملة والحصول على رضا الموظفين المختصين بالانجاز وتقليل الكلفه ورفع الروح المعنوية لديهم للوصول الى افضل النتائج واكمال مهامهم الموكلين بها على إتم وجه^(٤).

(١) د.نادر احمد ابوشيخة:التنظيم وأساليب العمل ،ط١،دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ،٢٠١١، ص٣١٨.

(٢) د. موسى اللوزي: مصدر سابق ، ص٣٢٥.

(٣) د.نضال عباس و د.سميره ابراهيم ،مصدر سابق، ص٣٨.

(٤) د.محمد عباس ديوب ود.طلال سليمان ود.غسان عمار،تقييم فرص تطبيق اعادة هندسة العمليات الادارية كمدخل لتبسيط الاجراءات الادارية-دراسة تطبيقية في فرع المصرف العقاري في طرطوس،بحث منشور في مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سوريا، المجلد٤٣ ، العدد٤ ، ٢٠١٥، ص٢٦٢.

٥- إصدار أنظمة وتشريعات تكون مواكبة ومتطابقة مع استخدامات التكنولوجيا الحديثة ووضع برنامج استراتيجي وتحديد موضع الضعف والقوة في أداء الأعمال الإدارية^(١).

٦- يهدف تبسيط الإجراءات الإدارية الى التخفيف عن كاهل الإدارة بسبب كثرة التشريعات، وذلك بالتغلب على الجمود التشريعي القائم وعلاج الثغرات والمشكلات فيها.^(٢)

ونرى بأن عملية تبسيط الإجراءات تهدف الى تحقيق خطوات فعّالة في طريق نجاح المؤسسة والتخلص من الأنشطة أو اجراءات التي لاتضيف اي قيمة لإنجاز المعاملات ، وكذلك تهدف الى تحسين الإنتاج وتحقيق ميزة التنافس المستدام وجعل عملية إتمام المهام بسيطة وغير غامضة وواضحة ومفهومة للموظفين وللمستفيدين على حد سواء.

المطلب الثالث

مقومات تبسيط الإجراءات الإدارية ومراحله

يتطلب لتحقيق تبسيط الإجراءات الإدارية ونجاحه أن تتوفر مجموعة من المقومات الأساسية، وقبل البدء في تنفيذ برنامج تبسيط الإجراءات الإدارية في مؤسسة ما، فلا بد من تحديد المتطلبات التي سوف يتم بها تنفيذ هذا البرنامج، ومن ثم بيان المراحل التي تتطلبها عملية تبسيط الإجراءات الإدارية، وعلى هذا الأساس سنتناول في هذا المطلب وعبر فرعين مقومات تبسيط الإجراءات الإدارية، وذلك في الفرع الأول، ومراحل تبسيط الإجراءات الإدارية، وذلك في الفرع الثاني.

الفرع الأول

مقومات تبسيط الإجراءات الإدارية

إن دراسة مقومات تبسيط الإجراءات الإدارية تعد خطوة اساسية لفهم مدى إمكانية تحقيق تبسيط الإجراءات الإدارية ومسار فعال لتطوير الأداء الإداري، وفيما يلي سنبين مقومات تبسيط الإجراءات الإدارية ولكي تكون عملية تبسيط الإجراءات الإدارية سليمة وتعطي النتائج المرجوة لا بد ان تتوفر لها عدة مقومات وهي كما يأتي:-

(١) د. علي السلمي الإدارة في عصر العولمة والمعرفة ، ط ١ ، سما للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ٢٠١٤ ، ص ٣١٥.

(٢) د.محمود محمد صالح عبدالفضيل: مصدر سابق، ص ٤٣٤.

أولاً :- توفير الموارد المالية: المقصود به تقليل نفقات التكاليف المتعلقة بعمل نماذج إجراءات التبسيط الإدارية او في الإجراءات نفسها بحيث تكون هذه النماذج سهلة وواضحة ومفهومة ^(١).

ثانياً:- الدقة والسرعة في الإنجاز: ويكون ذلك بقيام الإدارة العامة بتقليص الخطوات او دمجها مع بعضها ومحاولة ازالة التأخير غير المبرر ^(٢).

ثالثاً:- المراجعة الدورية للإجراءات وتعديلها: حيث يتم المراجعة الدورية للإجراءات الإدارية بوضع برنامج دوري لها لغرض تطويرها وتبسيطها من وقت الى آخر، وكذلك تتم الموافقة على تعديل الإجراءات من اجل تبسيطها وازالة التعقيدات بعد حصول الموافقة من الإدارة العليا بمساعدة الموظفين في المؤسسة ^(٣).

رابعاً:- توفير الموارد البشرية المدربة: ويعتبر هذا أهم ركيزة لتبسيط الإجراءات الإدارية لأنّ تدريب الموظفين التنفيذيين وتثقيفهم على تبسيط الإجراءات خصوصاً ما يتعلق بالسجلات والنماذج وترتيب المكاتب وتنظيم العمل، لأنّ ذلك يقنع الموظفين بضرورة التغيير والعمل على إزالة المخاوف لديهم حتى يقوموا بعملية تبسيط الإجراءات بأنفسهم او بمساعدة خبراء ومختصين من الإدارة العامة ^(٤).

خامساً:- التخطيط: ويعني إصدار برنامج مدروس من قبل خبراء ومصممين تحت إشراف ومتابعة الإدارة العامة او المدراء في المؤسسات التابعة لها، واعتباره جزءاً من الواجبات الدورية التي تكون في كل قسم من اقسام المؤسسة ، وإنّ الإجراءات الإدارية تعتبر وسيلة لتنفيذ السياسات وعلى قدر ماتكون هذه السياسات سواء كانت سياسات فرعية أو سياسات ثانوية وفي جميع المجالات محددة والأهداف التي وضعت من أجل تبسيط الإجراءات واضحة فيمكن التوصل الى التبسيط السليم للإجراءات الإدارية ^(٥).

ويعتبر تبسيط الإجراءات الإدارية العلاج لمشكلات العمل الإداري والتي اسهمت بدرجة كبيرة بتراجع الجهاز الإداري في الدولة وفي تحقيق التنمية متطلبات اساسية لعملية تبسيط الإجراءات الإدارية فدراسة العمل وتهيئة البيئة المناسبة أي: القيام بدراسة العمل دراسة شاملة ووافية وتوضيح العلاقات ما بين الأعمال

(١) د. سعيد خالد النهدي: اختصار اجراءات طلب الخدمة في مكتب العمل بمحافظة جدة، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والادارة، جدة، ١٤٢٣هـ، ص٣١.

(٢) د. سعيد خالد النهدي: المصدر نفسه ، ص٣٢.

(٣) د.زكي محمود هاشم: التنظيم وطرق العمل، بلا رقم طبعة ، منشورات دار السلاسل ، الكويت ، ١٩٩٩ ، ص٧٦.

(٤) سعيد خالد النهدي : مصدر سابق ، ص٣٥.

(٥) د.حسين محمود حريم: تصميم المنظمة-الهيكل التنظيمي واجراءات العمل، ط١، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٦، ص٣٥٨-٣٥٩.

والوحدات التنظيمية وفاعلية نتائج هذه العلاقات ،وعند إجراء الدراسة يتم بيان أسهل الطرق وفضلها لإتمام العمل^(١).

يتم إجراء الدراسة وفق خطوات معدة لها مثل إعداد قوائم للموظفين يتم فيها بيان مهمة كل موظف مكلف بها، ومقدار الوقت الذي يحتاجه لإداء مهمته، وعلى وفق ذلك تقوم المؤسسة بإعداد خريطة لتوزيع العمل للوقوف على مشكلات التوزيع ، وتبدأ بعد ذلك عملية التحليل وتعني تحليل خطوات العمل لمعرفة الأنشطة التي يحتاج لتأديتها أوقاتاً طويلة والتوقف عند نقطة الإحتياجات التدريبية للموظفين لتحسين أدائهم وزيادة كفاءتهم ومعرفة تناسب عدد الموظفين المكلفين بمهمة واحدة ،وأثر هذا العدد على سير العمل ثم إجراء التوازن بين مهمات العمل بوضع جداول وبرامج مدروسة لتحقيق التوازن بين اعمال المؤسسة ، وتحسين بيئة العمل المقصود بها إعداد مواقع ومكاتب داخل كل مؤسسة وبصورة متقاربة، فلا يتم توزيع مكاتب الموظفين بصورة مبعثرة بين طوابق المبنى، لأن ذلك يؤدي الى تدمير طالبي الخدمة وإرهاقهم وإنّ وجود المكاتب قريبة من بعضها يسرع من إنجاز العمل ويعمل على سير الخدمات بإنسيابية وبشكل متسلسل وسريع^(٢).

وكذلك تقليص أعمال الرقابة والمراجعة فهناك العديد من الأمور التي تهدف اليها الرقابة على الإجراءات ومنها فهم خطوات العمل من قبل القائمين على هذه الخطوات والتأكد من الإلتزام بالإجراءات المقررة للعمل وهل هناك حاجة الى تعديلها لتكون أكثر مرونة.^(٣)

وعلى الرغم من أهمية الرقابة والتي تكمن في شعور الموظف بأن أدائه دائماً خاضع للرقابة مما يجعله يتجنب التماهل أو ارتكاب الأخطاء، ولكن الإفراط في الرقابة وكثرة التدقيق تعتبر مشكلة للإجراءات وتؤدي الى تراكم الأعمال على مكاتب الموظفين وتأخرهم لأداء خدمة المستفيدين، وحالاً لذلك لا بدّ من اختزال خطوات المراجعة الى خطوة واحدة تكون مدروسة ومحكمة حتى تتجنب المؤسسة مواطن التعطيل في خطوات الرقابة^(٤).

بالاضافة الى البناء التنظيمي الذي يعد من متطلبات عملية تبسيط الإجراءات الإدارية ايضاً ، إذ يشمل الممارسات الإدارية والأهداف والاتصالات والتنسيق والقيادة، وكذلك الموارد البشرية ،أي: استعداد الموظفين للعمل وتطوير قدراتهم وإحراز التقدم في المهمة المؤكدة لهم بحيث يكونوا قادرين على مقاومة التغيير والإشراف الفعال وتقبلهم فكرة التغيير في الإجراءات ،وأما المجالات الفنية وتعني وضع معايير للأداء ودراسة

(١) د.فرج العلواني: تبسيط العمل افضل طريقة للتشغيل، بلا رقم طبعة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، ١٩٨٢، ص٤.

(٢) د.شفيق محمد عبد الرحمن: تبسيط الاجراءات احد اركان الثورة الادارية، مجلة الادارة، اتحاد جمعيات التنمية الادارية، مصر، ١٩٧٧، المجلد(١٠) ، العدد(٢)، ص٨٧.

(٣) د.بشير العملاق: تنظيم وإدارة العلاقات العامة، بلا رقم طبعة، دار البازوردي العلمية للطباعة والنشر، عمان، ٢٠١١، ص١٧٤.

(٤) د.اسامة جرادات: مصدر سابق ، ص١٣.

الوقت والحركة وتحسين المعدات والتجهيزات حيث ان برنامج تبسيط الإجراءات يحرص على تحقيق اكبر قدر ممكن من تكامل الجهود في التبسيط سواء في البناء التنظيمي أو الموارد البشرية أو المجالات الفنية فإذا كان هذا البرنامج ناجح وفعال سوف يصل الى ارضى العمليات وأبسطها لإنجاز العمل المطلوب^(١).

الفرع الثاني

مراحل تبسيط الإجراءات الإدارية

تتم عملية تبسيط الإجراءات عبر إجراء دراسة علمية تهدف الى تشخيص وتحليل مشكلات العمل في المؤسسات ، ومن ثم وضع الحلول المناسبة لها من اجل الوصول الى أقصر وأفضل الطرق لتحقيق الاهداف المرجوة بفاعلية وكفاءة ، مع الأخذ في الاعتبار الإمكانيات المتاحة لتجاوز المعوقات والمشكلات التي تواجه الإدارة وإزالة التعقيدات^(٢).

وتمر عملية التبسيط بشكل متسلسل و عبر مجموعة من مراحل محددة وسوف نقوم بذكر هذه المراحل وفق ما يأتي:-

أولاً:- مرحلة المسح الاستطلاعي

يعني عند وضع خطة او برنامج لتبسيط الإجراءات الإدارية يجب ان تكون أول خطوة هي القيام بمسح عام للوضع القائم لكي يتم التعرف على الإجراءات والأنظمة التي تحتاج التركيز في دراستها والقيام بتحديد الجوانب التي تحتاج الدراسة التفصيلية ثم الإطلاع على أوليات الدراسة لأنّ مراجعة النظم والإجراءات دفعة واحدة تكون غير ملائمة وذلك بسبب حجم التفاصيل وتشابك العلاقات للأنظمة، فهذه المرحلة تعتبر مرحلة استطلاعية للتعرف على أبعاد الوضع او الموقف من جميع جوانبه^(٣).

ثانياً:- مرحلة دليل الاحتمالات

وهو قياس إمكانية وقوع حدث معين وتعد أهم مراحل تبسيط الإجراءات الإدارية لأنها تعني وضوح الأبعاد لعملية التبسيط وجوانبها، وكذلك وضوح الهدف منها ايضاً، ووضوح دلالتها واهميتها على مقدرة القائم

(١) د. سعيد محمود حريم: مصدر سابق، ص ٣٦١-٣٦٢.

(٢) د. زكي محمود هاشم: أساليب تبسيط الاجراءات ، بحث منشور في مجلة المنظمة العربية للعلوم الادارية، العدد (١٣٣) ، القاهرة ، ١٩٧٣، ص ١٣٣.

(٣) د. علي مشهور السفلان: دور تبسيط الإجراءات في تطوير أجهزة الخدمات العامة بالمملكة العربية السعودية ، بحث منشور في مجلة الاقتصاد والإدارة ، مجلد (١)، بدون عدد ، جامعة الملك عبد العزيز ، السعودية ، ١٤٠٨ هـ ، ص ٩٩.

بالتخطيط أو الخبير ومن ثمّ تمكنه من التعمق في جوهر مشكلة التعقيد في الإجراءات والوصول الى الحل الأمثل لها^(١).

ثالثاً:- مرحلة جمع وتدوين البيانات ودراسة الحقائق

وهي من المراحل المهمة التي تمر بها عملية دراسة تبسيط الاجراءات وهي تأخذ القسم الأكبر من الوقت المحدد لدراسة الإجراءات ، ويتم الاعتماد عليها عند وضع التوصيات والمقترحات، ويساعد دليل الاحتمالات الذي سبق ذكره في تحديد المعلومات والإحصاءات والحقائق ليتم التوصل الى طريق نجاح الدراسة ، وفي هذه المرحلة ايضاً يتم جمع كم من المعلومات اللازمة حول أهداف الوحدة التنظيمية وأنشطتها واختصاصاتها وموقعها داخل المؤسسة وعلاقتها بالمؤسسات الأخرى^(٢).

ويتم توزيع خريطة العمل وقائمة الواجبات لكل فرد في المؤسسة وكذلك المؤسسات التي لها علاقة بالإجراء المراد تبسيطه، وايضاً رغبات المواطنين المستفيدين من المؤسسة وأيّ متطلبات قانونية وتشريعية ذات علاقة بموضوع الإجراء المراد تبسيطه وكذلك الهيكل التنظيمي والوحدات التنظيمية والإمكانات المادية والمالية وغيرها^(٣).

رابعاً:- مرحلة تحليل البيانات^(٤)

تبسيط الإجراءات الإدارية ونجاحها يتوقف على صحة وشمولية ودقة الحقائق والبيانات التي تم التوصل إليها وجمعها في المرحلة السابقة، حيث يقوم المحلل بالاستفسار عن كل خطوة تمر بها الإجراءات ثم يستعين بالأسئلة المتعددة التي وضعها الخبراء في التنظيم ومن هذه الأسئلة:-

- متى يتم تأدية خطوة تبسيط الإجراءات؟

- من الذي يجب أن يقوم بأداء خطوة التبسيط؟

- هل هناك طريقة أفضل لتأدية خطوة التبسيط؟

والاجابة عن هذه الأسئلة تعطي وضوحاً أكبر على تبسيط الإجراءات، فهي تبين الاجزاء الهامة فيها وتبين الاجزاء غير الضرورية أيضاً، وكذلك الأخطاء التي ترتكب في تنفيذها لذلك هي تسهل عملية تحسين الإجراءات وإيجاد إجراءات بسيطة أقل تعقيداً من الإجراءات الإدارية السابقة.

(١) د.علي مشهور السفلان : المصدر نفسه، ص ١٠٢.

(٢) د.حسين محمود حريم : مصدر سابق، ص ٤٣٧.

(٣) د.محمود محمد صالح عبدالفضيل: مصدر سابق، ص ٤٣٧.

(٤) د.سمير محمد فريد: تبسيط اجراءات تقديم الخدمات للجمهور بالاجهزة الحكومية، بحث تم نشره في مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، مصر، المجلد(٩)، العدد(١٧) ، نيسان / ٢٠٠٠، ص ١٨٨.

خامساً: - مرحلة اعداد التوصيات المبدئية ومناقشتها

هو وضع تقرير مبدئي للحلول المقترحة لتبسيط الاجراءات الادارية، ويتضمن التقرير حدود المهمة التي بموجبها تظهر الرغبة في تبسيط إجراء إداري معين ثم طرق جمع البيانات وتحليلها بأدق التفاصيل والتوصيات والاستنتاجات ، وكذلك خرائط توزيع العمل والنماذج قبل بدء دراسة خطوة التبسيط للإجراء وبعدها، ثم الإشارة الى الخطوات التي تم دمجها او حذفها والجهد والوقت الذي تم توفيره لها ووضع الإشارات والتعليمات اللازمة حتى تدخل هذه التوصيات الى حيز التطبيق العملي^(١).

إنّ عدم مناقشة الحلول التي تم التوصل إليها أثناء الدراسة مع التنفيذيين الذين هم من يتأثرون بنتائجها سوف تكون هذه الحلول غير عملية لذلك يجب أن يتم التشاور معهم ،واخذ آرائهم بالاعتبار، إذ إنّ هؤلاء التنفيذيين يكون لديهم ملاحظات مهمة وعملية مستمدة من خبرتهم في تطبيق الإجراءات مما يساعد في ضبط الحلول المقترحة، وكذلك المميزات الناتجة اذا ما طبقت هذه الإجراءات الجديدة خصوصاً اذا كانت تحقق سرعة في الأداء أو أنها تحقق واردات مادية^(٢).

سادساً: - مرحلة وضع التقرير النهائي

إذ إنه يتم وضع التقرير النهائي بعد إجراء المناقشة مع مسؤولي الإدارة والتنفيذيين ،وأخذ آرائهم بنظر الاعتبار، وبعد ذلك يقوم القائم بوضع خطة الإجراءات بإجراء تغييرات بعد اقتناعه بها، وينتهي الى وضع تقرير نهائي حتى يتم عرضه على الجهات المختصة حتى يتم الحصول على الموافقات النهائية ثم إدخاله في حيز التنفيذ وللتقرير النهائي عدة فوائد منها الحصول على دعم الإدارة، حيث انه يحتوي على التوصيات التي ترى الإدارة بضرورة تنفيذها باعتبارها هي التي تكون على اطلاع بواقع حال تنفيذ الإجراءات في المؤسسة^(٣).

سابعاً: - مرحلة التنفيذ

يتم البدء في هذه المرحلة وفق الإطار القانوني اذ يجب النظر الى التوازن بين تسهيل الإجراءات وسريان القانون أي: أن عملية التبسيط تتوافق مع القوانين والأنظمة المعمول بها مثل قانون الخدمة المدنية والأنظمة والتعليمات الخاصة بالخدمة المقدمة للمواطنين الإجراءات ثم الحصول على موافقة الإدارة العامة المسؤولة

(١) د.محمد الصيرفي: مصدر سابق، ص٤٥.

(٢) د.علي مشهور السفلان: مصدر سابق، ص١٠٤.

(٣) د.حسين محمود حريم: مصدر سابق، ص٣٧٦.

المباشرة عن المؤسسة المعنية بتبسيط الإجراءات الإدارية وتزويدها بوثيقة رسمية تحتوي على أمر باتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن التوصيات التي تم التوصل إليها ووضعها بالتقرير النهائي^(١).

ثامناً: - مرحلة المتابعة

تعد هذه آخر المراحل لتبسيط الإجراءات الإدارية حيث يقوم الخبير أو المحلل الذي قام بوضع الدراسة موضوع التبسيط من وقت لآخر وبعد حصوله على موافقة من الإدارة العامة بتفحص الإجراءات الجديدة للتأكد من عدم وجود خطوات غير ضرورية للإجراءات المبسطة، وكذلك التأكد من اتباع الموظفين للإجراءات الجديدة، لأنَّ عدم المتابعة قد يؤدي الى رجوع الموظفين للإجراءات السابقة لذلك يجب أن يكون القائم بالدراسة على اتصال دائم بالمؤسسة حتى يكون على اطلاع دائم بما يحدث بالنسبة للإجراءات الجديدة وليقدم الحلول اللازمة إذا ما واجهت الإجراءات الجديدة مشاكل معينة اثناء عملية التنفيذ^(٢).

يرى الباحث عند قيام المختصين بوضع الخطوات اللازمة لتبسيط الإجراءات الإدارية وقبل تقديمها الى المسؤولين للحصول على الموافقة يجب وضع دراسة مقارنة مابين الإجراءات القديمة والإجراءات الجديدة حتى يتم توضيح التعقيد والتكاليف المادية والمعنوية في الإجراءات القديمة، واختصار الوقت والجهد في الإجراءات الجديدة بعد تبسيطها سواء للمستفيدين او القائمين بتنفيذ الإجراءات.

ولضمان نجاح هذه المراحل لا بدَّ من مراعاة الشروط الآتية^(٣):

١- ضرورة الاعتماد على الكفاءات التي تكون لديها القدرة على اعداد برامج التبسيط في الإجراءات الإدارية.

٢- العمل على زيادة روح التعاون والتنسيق بين الموظفين ورفع الوعي الثقافي لهم للتمكن الفعلي من تبسيط الإجراءات الإدارية.

٣- تحسين عملية التواصل بين الإدارة والموظفين والمستفيدين.

٤- تشكيل لجنة مستقلة تتولى عملية المراجعة والتقييم، وتتكون من فريق ورشة تبسيط الإجراءات الإدارية والاستفادة من المكاتب الاستشارية المتخصصة في هذا المجال.

٥- تعزيز الثقة مابين الإدارة والمستفيدين وذلك لرفع جودة الخدمات الإدارية المقدمة لهم.

٦- اختيار خبراء لورشة تبسيط الإجراءات ويكونوا من خارج المؤسسة لتحقيق افضل النتائج لبرنامج تبسيط الإجراءات الإدارية.

(١) د. محمد شاكر عصفور: مصدر سابق، ص ٣٥٤.

(٢) المصدر نفسه، ص ٣٥٥.

(٣) د. محمود محمد صالح عبدالفضيل: مصدر سابق، ص ٤٤٣.

ما تقدم يرى الباحث انه هناك مراحل اغفل عنها التنظيم القانوني وهي مثلاً مرحلة التأسيس القانوني أي: وضع إطار قانوني ملزم والذي يحول عملية التبسيط ويجعلها سياسة دولة دائمة وليس مجرد مبادرة مؤقتة (كإصدار قانون تحسين الادارة الإدارية)، كذلك إصدار قرارات تنفيذية تكون ملزمة لجميع الموظفين المعنيين بالإجراء ويتضمن القراران التبسيط لا يتعارض مع القوانين والتعليمات النافذة فهو بذلك يضمن التوازن بين كفاءة الإجراءات وسريان القانون، كذلك مرحلة الزام الجهات المعنية بالإعلان عن إجراءات التبسيط بشكل رسمي وعلني سواء عبر منصة الكترونية أم كتيبات إرشادية لتعزيز الشفافية وضمان الإلتزام القانوني وإطلاع الموظفين والمواطنين على الخطوات الجيدة والمبسطة في الإجراءات الإدارية، فضلاً عن ذلك من الضروري إنشاء قسم للتطوير والتحديث الإداري في كل ادارة عامة وكل قسم ويزود بعدد من الخبراء والمتخصصين في مجال التطوير الإداري بصورة عامة وتبسيط الإجراءات الإدارية بصورة خاصة ، وضرورة إجراء الدراسات والبحوث لتحديد الإجراءات المعقدة والقيام بتبسيطها.

وكذلك يراعى عند البدء في عملية تصميم تبسيط الإجراءات الإدارية مجموعة من المبادئ، وهي تتمثل بضرورة التأكد من كل إجراء، وأن يكون لخطوات الإجراءات هدف محدد إذ ان هناك خطوات لا يوجد أي مسوغ لوجودها ، فيتم ترتيب الخطوات بشكل تتناسب فيه كل خطوة مع طبيعة الهدف المحدد في عملية تبسيط الإجراءات الإدارية، فضلاً على تصميم نماذج ثابتة من أجل التقليل أو التخفيف من الأعمال الكتابية وأن يتم تقدير الوقت المطلوب لكل خطوة من خطوات تبسيط الإجراءات الإدارية بحيث تكون الخطوات جميعها متساوية في الوقت اللازم لانجازها ، ويجب التقليل من اعمال التدقيق غير الضرورية بما يمنع تأخير سير العمل كي لا تكون عبئاً زائداً على المؤسسة الإدارية، وبذلك تكسب رضا المستفيدين وتوفير الوقت والجهد بالنسبة للمستفيدين والموظفين، واخيراً يجب أن تحقق كل خطوة من خطوات تبسيط الإجراءات السرعة في انجاز العمل (١).

(١) د.مهدي حسن زويلف ود.موسى اللوزي ود.نضال صالح الحوامدة ود.اكنم الصرايرة:التنظيم والاساليب والاستشارات الادارية، ط ١، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، ١٩٩٩، ص٢٥٥-٢٥٦.

Abstract

The present study tackles a pivotal issue that is related to the complexity of the bureaucratic processes that hinder access to economic and social rights. The study highlights how excessive legislative and bureaucratic proliferation presents a real obstacle to citizens and complicates their ability to access essential services presented by the state.

The study also tackled the negative effects of the administrative routine, the legislative proliferation, and discrepancy of laws. All those factors demonstrate how that leads to the waste of time, effort, and money, and prevent smooth access to constitutionally guaranteed rights.

The study concluded that, simplifying administrative procedures is not only considered a technical decision, but also a legal obligation to achieve sustainable growth and to ensure the safekeeping of human dignity. The simplification of procedures ensures that individuals access their social and economic rights, especially in countries that seek to consolidate rule of law and their establishments in increasing the size work requirements in administrative establishments in the current time which reflects on administrative procedure and completion of paperwork.

The aforementioned reasons call for the necessity of the simplification of these procedures, which, in turn, affect the social and economic rights for individuals. Therefore, it is important to understand the nature of administrative procedures through the identification of simplification and complication. In addition, the importance of these procedures reinforces transparency and achieves equality. The simplification process also plays a vital role in improving economic activity and increasing its growth, which is providing more opportunities. The link between simplifying procedures and economic and social human rights work to achieve sustainable growth and modern rationalism, as well as the necessity of identifying the problems that face the simplification process that should be avoided to achieve administrative rationalism.



Ministry of Higher Education and Scientific Research
University of Diyala
College of Law and Political Sciences



Simplifying of Administrative Procedures and Their Impact on Social and Economic Rights

A Thesis Submitted to the Council of the College of Law and Political Sciences/University of Diyala in Partial fulfillment of the Requirement for Master's Degree in public Law/Human Rights and Public Freedoms

By
Eman Hatim Abbas Al-Badree

Supervised By
Asst. Prof. Dr. Shahlaa Sulieman Mohammed (Ph.D.)

2025 AD.

1447 H.