**الجامعة المستنصرية. Al-Mustansiriyah University.**

**كلية الادارة والاقتصاد. college of Management and Economics.**

**قسم ادارة الاعمال. Department of Business Administration.**

**الدبلوم العالي في التخطيط الاستراتيجي. Higher Diploma in Strategic Planning.**

**إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية**

**ورقة بحثية في موضوع :**

(مركز خدمة النافذة الواحدة)

**One stop shopمفهوم مركز خدمة النافذة الواحدة**

يعد مركز خدمة النافذة الواحدة من النماذج الحديثة التي ظهرت في مجال ادارة الاعمال وقد اكتسب اهتمام العديد من الباحثين والكتاب بسبب ما تشهده بيئة الاعمال المعاصرة من تغييرات ومستجدات سريعة ومتلاحقة ابرزها :زيادة حدة المنافسة ,انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات ,وتنامي ثقافة مشاركة الزبون في انتاج الخدمات مما ادى الى ظهور حاجة ملحة لنسق جديد من المداخل او النماذج الاستراتيجية الحديثة التي يمكن اعتمادها لمواكبة متطلبات العصر فمن وجهة نظر(Lau,2005:24 ( عرف مركز خدمة النافذة الواحدة بأنه الالية التي تقدم كل مايلزم من الخدمات من خلال نقطة دخول واحدة ضمن حدود موارده المتاحة وبأسعار معقولة .وأضاف (Dian,2014) بأنه المظلة التنظيمية الحديثة التي يتم تطبيقها في سياقات ومجالات مختلفة بهدف التحسين من مستوى الخدمات المقدمة للزبون (Dian,2014:4) وتوافقا مع تنامي قطاع الخدمات في معظم اقتصاديات البلدان المتقدمة (Kotler&Armstrong,2014:259) واكد الباحث(Josten,2011) بأن مركز خدمة النافذة الواحدة اصبح يعد استراتيجية تطبق لتحقيق التميز في قطاع الخدمات (Josten,2011:1451) اما (Contiades,2007) فبرهن ذلك من خلال تفاعله الايجابي مع الزبون فضلا عن مساهمته في تخفيض الوقت والتكاليف المستغرقة لاتمام الخدمة ,لذلك عد من الاساليب الحديثة التي ظهرت في مجال ادارة الاعمال التي تستخدم لتحسين منهج التوجه للزبون (Contiades,2007:3) وفي الوقت نفسه يعد مركز خدمة النافذة الواحدة جزأ لايتجزأ من عملية التحديث التي تقوم بها المنظمات بهدف التحسين من مستوى خدماتها.(Solana&Alabadejo,2005:4) ولكن بالمقابل يتطلب اعادة تقييمه بشكل مستمر لضمان قدرته على التكيف مع متطلبات الزبون (Countryside Agency,2003:12) ووضع طرائق واليات متعددة لتعزز مبدا تنسيق التعاون ما بين اقسام ومستويات المنظمة كافة ,فهذا بدوره يساعد على تبادل الخبرات والمعرفة بشكل يمكن من خلق معرفة رصينة توظفها لاهدافها المنشودة (Ctarina,2009:45).

ومن الجدير بالذكر انه ليس ثمة تعريف موحد متفق عليه لمفهوم مركز خدمة النافذة الواحدة ,ولذلك ما توصلت اليه الدراسة الحالية من خلال تتبع اراء الباحثين وتعريفاتهم لهذا المفهوم (Boney,2014:7) وهذا ما سيتضح في الجدول الاتي :

يوضح الجدول التالي تعريف نموذج مركز خدمة النافذة الواحدة وفق اراء الباحثين

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ت | الباحث | التعريف |
| 1 | (Lau,2005:24) | النموذج الذي يجمعكل ما يلزم لتقديم خدمات تحت سقف واحد ضمن حدود الموارد المتاحة وبأ سعار معقولة |
| 2 | (Korhonen etal,2005:1288) | النموذج الذي يقوم بتقديم العديد من المنتجات للزبون من خلال نقطة دخول واحدة بهدف تكوين حل شامل لتلبية احتياجات الخدمات لجميع العملاء . |
| 3 | (الوكالة السويسريةللتنمية والتعاون,2005) | هيكل اداري جديد يسعى الى تقديم الخدمات من خلال المكتب الامامي نيابة عن المنظمات او الوكالات المرتبطة به (Matteo,2012:6) |
| 4 | (Stone,2006:4) | يمثل احد البدائل الاستراتيجية المعتمدة لتجاوز او لتسريع الاجراءات الادارية القائمة لتقديم الخدمات للزبائن. |
| 5 | (Contiades,2007) | تعتبر بمثابة مرفق او وسيلة التي تسمح للاطراف المشاركة بتقديم المعلومات والبيانات من خلال نقطة دخول واحدة لتلبية جميع متطلبات الزبائن . |
| 6 | (Oliverira,2009:52) | عملية مستمرة تستند على مبدأالمشاركة في تقديم حزمة من الخدمات من خلال سقف واحد . |
| 7 | (Josten et al,2011:1461) | تعتبر المظلة التي تعمل بموجبها جميع الاطراف المشاركة في تقديم الخدمات وذلك من خلال اتباع منهج متكامل ومتناسق |
| 8 | (Guidotti,2012:6) | هيكل اداري جديد الذي يسعى الى تقديم الخدمات نيابة عن المنظمات او الوكالات المرتبطة من خلال مكتب امامي. |
| 9 | (Johannes,2012:19) | نموذج لتقديم الخدمات المتكاملة وبطرق متوازنة لتلبية احتباجات الزبائن |

من خلال تحليل التعريفات نستنتج بأنها تكاد تلتقي جميعها عند هدف واحد يتمثل بتحسين من مستوى الخدمة المقدمة للزبون عند نقطة دخول واحدة ,وان اختلفت طرق التعبير عن الهدف فضلا عن الاختلاف في التسميات (المظلة ,والنافذة ,والنموذج ,والهيكل الاداري )

بناء على ما تقدم توصلت الدراسة الى التعريف الاجرائي لمفهوم مركز خدمة النافذة الواحدة :

مركز خدمة موجه للزبون يستند الى مبدأ المشاركة والتعاون ما بين اجراءات وعمليات اقسام ومستويات المنظمة كافة لتقديم حزمة من الخدمات عند نقطة دخول واحدة .

**نشأة مركز النافذة الواحدة وتطوره**

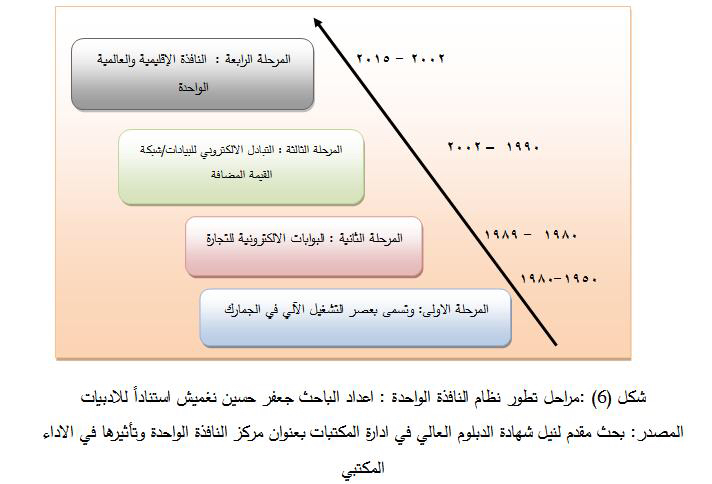
ليس من السهل تحديد ساعة أو موعد زمني دقيق يؤشر ظهور النافذة الواحدة, لكون هذا الأسلوب يتداخل مع أساليب ادارية مختلفة فضلا عن أن أسلوب النافذة الواحدة كان أكثر تركيزا في قطاع الكمارك, باعتبار ان قطاع الكمارك بوابة للتبادل التجاري والاقتصادي ما بين الشركات والدولة من جهة ونظرائهم الاخرين من جهة اخرى, و بناءً على ما تقدم يمكن ملاحظة التطور التاريخي للنافذة الواحدة من خلال تطبيقه في قطاع الكمارك حيث مر بعدة مراحل اهمها ما يلي (ESCWA,2012: 1) :

1- المرحلة الأولى: وتسمى بعصر التشغيل الآلي في الجمارك – ( 1950-1980)، بدأت سلطات الجمارك أولاً بالتشغيل الآلي لوظائفها باستعمال النظام الآلي للبيانات الجمركية (ASYCUDA) الذي أعدته ( UNCTAD ) والمقصود به مؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية .(United Nations Conference on Trade and Development).

2- المرحلة الثانية : البوابات الالكترونية للتجارة (1980-1990) بعد مدّة التشغيل الآلي، طُوِّرت البوابات الالكترونية للتجارة، وهي تعمل بمثابة مصدر للمعلومات المتعلقة بالتجارة، وتزود التجار بالبيانات عن الأعمال التجارية وفرص السوق. جاءت مفاهيم البوابات الالكترونية في الأصل لكي تعمل بوصفها منافذ للشبكات الالكترونية العالمية مع وجود مراكز تجارية قطرية مترابطة مع الشبكة الالكترونية العالمية .

3- المرحلة الثالثة : التبادل الالكتروني للبيانات/شبكة القيمة المضافة - في مرحلة لاحقة، تطورت البوابات الالكترونية لتصبح منفذاً للتبادل الالكتروني للبيانات أو شبكة لتحقيق القيمة المضافة، حيث يُستخدم التبادل الالكتروني للتبادلات التجارية، على أن يُشغَّل على أساس أنه شبكة لتقديم خدمات القيمة المضافة, إذ تبنت الكثير من الدول نهج التبادل الالكتروني للبيانات لأغراض المستندات التجارية من أمثلة ذلك الشبكة الالكترونية السنغافورية (1989)، وشبكة التبادل الالكتروني للبيانات للتخليص الجمركي في تايبي الصينية (1992)، والشبكة الالكترونية في موريشيوس (1994)، ونظام التبادل الالكتروني للبيانات في التجارة والتسوية في اليابان (1998)، ونظام التبادل الالكتروني لتبادل البيانات في المملكة العربية السعودية (2002).

4- المرحلة الرابعة : النافذة الإقليمية والعالمية الواحدة - إن رابطة أمم جنوب شرق آسيا (آسيان)، هي واحدة من أولى المنظمات التي رسخت مفهوم مشروع النافذة الإقليمية الواحدة. حيث بدئت بعض المعاملات الحدودية في 2013 وأطلقت مشروع النافذة الواحدة آسيان في 2015. وفي إفريقيا، هنالك نافذة كلهاري الواحدة العابرة بوتسوانا، وناميبيا، وجنوب إفريقيا. وللمجموعة الأوروبية مبادرتي نافذة واحدة؛ مبادرة النافذة الواحدة التابعة للإدارة العامة لاتحاد الضرائب والجمارك الهادفة لإنشاء نافذة واحدة على مستوى المجموعة، والنافذة الواحدة البحرية التابعة للإدارة العامة للتنقل والنقل الهادفة لتنفيذ التبادل الالكتروني بين مشغلي شركات النقل البحري في الاتحاد الأوروبي, وفقاً لتقرير البنك الدولي عن التجارة عبر الحدود الصادر في 2012، تتبنى 70 اقتصاداً نظام النافذة الواحدة. من بين هذه الاقتصادات، هنالك 20 اقتصاداً تتبني نظم النافذة الواحدة لربط كل الوكالات الحكومية, وتلخيصا لما سبق يوضح الشكل ( 6) مراحل تطور ظهور النافذة الواحدة .



الشكل يوضح مراحل تطور نظام النافذة الواحدة المصدر : من إعداد الباحث استناداً للأدبيات

وعلى صعيد آخر دخل مفهوم النافذة الواحدة في ادارة الموارد البشرية حيث تُستعمل تقنيات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في كل مراحل التوظف من الاختيار، والتشغيل والاندماج، فهي تمكن من تحديد توصيف وظيفي دقيق والبحث عن المواصفات المطلوبة، معتمدة في ذلك على تقنيات الإنترنت، كالويبتراكينغ Webtracking ، الذي يقوم بالبحث عن الشخص المناسب للمنصب من خلال كلمات مفتاحية تدل على الكفاءات، والمسار التعليمي والخبرات.وعلى ذات المنوال، يسجل الوضع المتقدم للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في التدبير الاستشرافي لفرص الشغل والكفاءات بالمؤسسة، حيث تساعد أنظمة اليقظة والرصد على إظهار المتغيرات الطارئة في بيئة المؤسسة، وتحديد تبعاتها على توجهات القيادة، والمقصود هنا التطورات السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والتنظيمية للأسواق، ثم الاستعانة بالبرامج المعلوماتية لتحديد حاجيات المؤسسة من الموارد البشرية حسب السن، النوع، الأقدمية، التخصص والخبرات المهنية، مما يتجلى في إنجاز خريطة الكفاءات كأحد التطبيقات المعلوماتية، التي ترسم الخطوط الناظمة لسياسة الموارد البشرية بالمؤسسة وتحليل السيناريوهات المستقبلية وآفاق هذه الإدارة. وينطبق ذات الأمر على أنشطة التدريب والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية، حيث تتدخل البرامج المعلوماتية والتطبيقات التواصلية في بنية التدريب، عبر القيام بدراسة شاملة لمكامن الخلل بالمؤسسة، والتخطيط لبرنامج سنوي للتدريب يبين اختيارات المؤسسة، تناغمها مع توجهاتها الاستراتيجية، الأفراد المعنيين بالتدريب، مدته ومكانه والأهداف المرجوة منه، وبعد العمل على تنفيذ هذا البرنامج، يتم القيام بعملية تقييم للتدريب عبر استبيان حول مدى رضى الموظفين وحجم استفادتهم من التدريب، وكذلك كيفية استخدام تلك المكتسبات في الارتقاء بعمل المؤسسة.وقد سلط الدكتور منور العدوان في كتابه (الادارة الالكترونية لنظم المعلومات الموارد البشرية) الضوء على ما توفره الادارة الالكترونية من اساليب لتطوير الوصول الى المعلومات بوصف الادارة الالكترونية بالتطبيق المتميز للتقنيات المعتمدة على الويب فى النظم المرتبطة بالموارد البشرية والذى سيسهم مع بعض التغييرات التنظيمية الأخرى فى إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع وكذلك توفير فرص عديدة لإدارة تلك المعلومات، ويؤدي الى إحداث تكامل فى الوصول لقواعد البيانات وبذلك يتم توسيع نطاق المعلومات، وزيادة إمكانية وصول الأفراد إلى قواعد البيانات من خلال نموذج البوبات الإلكترونية، فيوفر التحقق من قدرة العاملين بالدخول على النظام.

**أهمية النافذة الواحدة :**

تتعدد الأساليب والاستراتيجيات الهادفة إلى كسب رضا الزبائن من خلال تقديم خدمات تحظى بالقبول من الزبائن والأهم في هذه الخدمات في كيفية الحصول عليها ومدى الجودة التي يجب ان تتمتع بها , ويبرز نموذج النافذة الواحدة كأسلوب من أساليب الإدارة المهمة في هذا المجال الذي يركز على توحيد الجهود والموارد والانشطة وتقديم حزمة الخدمات التي يحتاجها الزبون من خلال قناة واحدة او ما يسمى من خلال نافذة دخول واحدة. وفي ضوء ذلك الأداء الذي تقوم به النافذة الواحدة فإنها تكتسب الاهمية الأتية .

1. الممارسات الادارية الحديثة تحتم على منظمات الاعمال توفير إجراءات مبسطة وسهلة لحصول الزبائن على الخدمات التي تقدمها المنظمات. (Dian,2014:4)
2. في ظل التنافس القائم بين منظمات الأعمال على تقديم الخدمات للزبائن , يبرز أسلوب النافذة الواحدة بوصفه واحداً من الأساليب المهمة في كسب الزبائن من خلال تقديم الخدمات من نافذة واحدة .
3. تساهم النافذة الواحدة في وضع أفراد المجتمع أمام مسؤولياتهم وعدم التساهل أمام المحسوبية و أشكال الفساد الإداري والمالي كافة التي تنبع من العشائرية والقبلية. (Barry,2012:17)
4. تساهم النافذة الواحدة في تحقيق أفضل استغلال للوقت المتاح لدى المشروع وعدم ضياع الوقت أو فقدان الوقت بين الدوائر والمؤسسات الحكومية صاحبة العلاقة في تقديم الخدمة. David,2013:2) )
5. العمل بنظام النافذة الواحدة يؤدي إلى تنظيم قاعدة بيانات متكاملة عن الزبائن وعن الكادر الوظيفي . ( (Contiades,2007:19
6. تساهم في توحيد وتركيز الجهود والموارد باتجاه منفذ واحد أو قناة واحدة لتقديم حزمة متنوعة من الخدمات . ( مورلي ,2006 :6)
7. العمل بنظام النافذة الواحدة يؤدي الى القضاء على الازدواجية في تقديم الخدمات تأكيد عمل تحقيق المنفعة الاجتماعية للزبون . Josten,2011:1451)) .

**خصائص النافذة الواحدة الالكترونية**

1- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع الحكومة الرسمي على الانترنيت.

2- تحقيق سرعة التنسيق والإنجاز بين كل الدوائر الحكومية.

3-  امكانية الاتصال الدائم بالمواطنين.

4- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

5- تقليل الاعتماد على العمل الورقي في المعاملات الحكومية.

6-المرونة في التعامل مع المواطنين.

7- كسر الحواجز الجغرافية والنفسية بين المواطن والحكومة.

**فوائد نظام النافذة الواحدة:**

ليس من السهل إقامة مشروع نافذة واحدة ، لذلك يجب أن تكون هناك مبررات للجهد والوقت والمال المبذول، فيما يلي نستعرض بعض الفوائد المرجوة:

1 - زيادة الفعالية عن طريق تنفيذ الأعمال بانسيابية:

إن استخدام نظم تقنية المعلومات يقلل عدد الخطوات في الروتين المطلوب لتنفيذ الأعمال، ويحوّل الوظائف اليدوية إلى تلقائية، كما أنه يقلل من استخدام الورق وتنقل المعاملات بين الموظفين.

2- تحسين الاتصالات الداخلية :إن استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل الحكومة يجعل نقل المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب للشخص المناسب يتم بكل سهولة ويسر. ويعد البريد الإلكتروني من الوسائل المفيدة في نقل المعلومات والوثائق وتوزيعها بدلا من طباعتها وتوزيعها بالطريقة التقليدية.

**3**- تقديم خدمات أفضل للمستفيدين يمكن للتكنولوجيا أن تحسن طريقة خدمة المواطنين بتوفير الوصول إلى المعلومات بطريقة الخدمة الذاتية من خلال الإنترنت أو أنظمة الهاتف النقالة حتى خارج أوقات الدوام الرسمية. كما يمكن للحكومة الإلكترونية أتمتة الردود على طلبات الحصول على التراخيص أو المعلومات، لكي يتم توفير الوقت والطاقة للموظفين لأجل تقديم خدمات أفضل للمراجعين الذين يتصلون مباشرة أو يحضرون بأنفسهم لإنجاز بعض الأعمال .

4- الوفاء بمتطلبات المواطنين إن المجتمعات الحديثة تتجه للحياة بطريقة إلكترونية، بل إن الكثير من المواطنين وأصحاب الأعمال يعملون حاليًا بطريقة إلكترونية، وليست هي إلا مسألة وقت حتى نرى ذلك ينطبق على دوائر الحكومة. وحينما تقدم الحكومات المجاورة خدماتها إلكترونيًا فإن المواطنين وأصحاب الأعمال سيلاحظون ذلك، وسيتطلعون لأن يروا حكومتهم تقوم بالعمل ذاته.

**نماذج النافذة الواحدة**

لاشك أن طبيعة عمل كل منظمة ، وطبيعة الخدمة المقدمة للزبائن ، فضلا عن طبيعة الأهداف التي تسعى إليها كل منظمة وهي بالتأكيد متباينة فيما بينها ، كل ذلك ينعكس في نموذج النافذة الواحدة المستعمل ، ولهذا توجد انواع متعددة من النماذج النافذة الواحدة أشار إليها الباحثون ، مع الأخذ في الاعتبار أن بعض المنظمات **تمتلك أكثر من نافذة** كما هو الحال في المنظمات الانتاجية التي تمتلك **نافذة أمامية** ( مكتب أمامي ) وهي المختصة بالتعامل مع الزبائن و**نافذة خلفية** (مكتب خلفي ) وهي المختصة بالتعامل مع الموردين والمجهزين للمنظمة. ومن أهم هذه النماذج هي (نغيمش, 36:2018) :

1- ا**لنموذج الأوّل** : **نموذج السلطة الواحدة** **:** إذ أشارت الهيئة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا **ESCWA**)) (Economic and Social Commission for Western Asia) بأن هذا النموذج يتمثل في **سلطة واحدة** تهتم بتسلم المعلومات، سواء أكانت **ورقية أم الكترونية**، ونشرها وتعميمها على جميع المؤسسات الحكومية المعنية، وتقوم بدور تنسيقي ورقابي حتى لا تظهر عوائق لا مبرر لها في السلسلة الإدارية .

|  |
| --- |
|  |

شكل (1) نموذج السلطة الواحدة

Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA2012:8) Source:

**2- النموذج الثاني** : **نظاما آليّاً موحّدا لجمع المعلومات :**  تناولته منظمة (ESCWA) ويعني نظاما آليّاً موحّدا لجمع المعلومات ويقوم بعد ذلك بنشرها، و بالإمكان تطبيقه في القطاعين العام أو الخاص. ويؤدي العمل إلكترونياً بجمع واستعمال وينشر ويخزن البيانات المختصة بالتجارة العابرة للحدود، وكذلك يعمل من خلال ثلاث آليات محتملة (نغيمش, 37:2018) :

* **نظام متكامل** : تسري عن طريقه معالجة جميع البيانات.
* **نظام آلي متفاعل غير مركزي** : يعمل على إرسال البيانات للجهات المعنية لمعالجتها.
* **نظام مختلط** : يكون متكاملا ومتفاعلا غير مركزي في الوقت نفسه.

|  |
| --- |
|  |

الشكل (2) النموذج الثاني

Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA2012:9) Source:

**3- النموذج الثالث: ونعني به نظام آلي لتبادل المعلومات** :(An Automated Information Transaction System) ، يمكن للزبون عن طريقة تقديم التصاريح الالكترونية للتجارة لعدد من المؤسسات حتى يتم معالجتها وإنجاز الإجراءات المرتبطة بها والموافقة عليها، ومن خلال طلب واحد ومع هذا النظام، تقوم بإرسال الجهات الحكومية المعنية الموافقة للزبون إلكترونياً إلى جهاز حاسوبه ويستعمل هذا النظام في سنغافورة حيث يتيح النظام بإجراء الحسابات المتعلقة بالرسوم والضرائب تلقائياً، ويستقطعها من الحسابات المصرفية للتجار. ولأجل إنشاء هذا النظام، لابد من استعمال قواعد بيانات لهويات محددة من أجل التحقق مسبقاً من جميع المعلومات المتعلقة بالتعاملات المالية التجارية(نغيمش, 38:2018) .



الشكل (3 ) النموذج الثالث نظام آلي لتبادل المعلومات

Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA2012:10) Source:

**4- النموذج الرابع:** **ويتكون من جهة قيادية وطنية مسؤولة عن إنشاء نظام النافذة الواحدة وتطبيقه :** وتتحدد عدة عوامل في تحديد هذه الجهة المسؤولة في كل ما يتعلق بإنشاء وتطبيق النافذة الواحدة، منها عوامل قانونية وسياسية ويمكن أن تكون هذه المؤسسة لها وجود فعال ورؤية واضحة وسلطة قانونية ودعم سياسي، ويمكن أن تكون لديها موارد مالية وبشرية كافية ويمكن تكون **مؤسسة** **الجمارك أو الموانئ** الجهة المناسبة لأداء هذا الدور القيادي، وذلك لدورها الأساسي في تسلم البيانات والمستندات التجارية بحسب طبيعة وجودها على النقاط الحدودية وبالإمكان ان تكونا هاتان المؤسستان أيضاً نقطتي لدخول وتسلم البيانات اللازمة لتقوم بكل الطلبات التنظيمية عن طريق الحدود وتنسيق تدفقها. ويمكن القول بأن، ليس بالضرورة ان تكون الجهة الرائدة لإنشاء وتطبيق النافذة الواحدة **جهة حكومية** بل بالإمكان ان تكون مؤسسة تابعة **للقطاع الخاص** مثل غرفة التجارة، أو هيئة حكومية مثل مجلس التجارة وفي معظم الأحيان، تفتقر مؤسسات القطاع الخاص إلى السلطة القانونية اللازمة لإصدار ودخول البيانات والمعلومات والمستندات، لأنها تعارض القوانين واللوائح ومن الضروري في هذا الوضع أن تسعى مؤسسات القطاع الخاص في الحصول على دعم حكومي من جهة حكومية لها وضعها القانوني والحكومي المتميز، حتى تقوم ببناء شراكة معها ومثال على ذلك إبرام شراكة بين القطاعين العام والخاص في موريشيوس لإنشاء نظام النافذة الواحدة(نغيمش, 38:2018).

|  |
| --- |
|  |

الشكل (4) النموذج الرابع نظام آلي لتبادل المعلومات

(11 :Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA2012 Source:

**المصادر العربية :-**

1. **بحث شهادة الدبلوم العالي مقدم لمجلس كلّية إلادارة والاقتصاد في الجامعة المستنصريّة ، الطالب جعفر حسين نغيمش 2018 م بإشراف الأستاذ المساعد الدّكتور فؤاد يوسف عبد الرحمن**
2. **مورلي ، الان ، (2006) مفهوم الشباك الواحد ، ورشة عمل عن حركة تيسير التجارة**
3. **نغيمش, جعفر حسين" مركز النافذة الواحدة وتأثيرها في الأداء المكتبي (دراسـة استطلاعية في دائرة جوازات ميسان),2018**

**المصادر الاجنبية :-**

4- Contiades , Xenphon (2007) Informatiom Centers and One Stop Shop , Social Institions Support Programme , Pp 1-57 ,).

5- Bonev , Dian (2014) What is the Current Relevance of the One Stop Shop , Dissertation Submitted to Tilburg University In partial Fulfillment of the requirement for the degree of master.

6- David CameronBritish, Barry O’Farrell,(2012), "Transforming the citizen experience One Stop Shop "for public services.

7- Merrington , David (2013) One Stop Shop Model For South Africa , Africa Institute of South Africa , .

8- Jostin & Fimreite , Anne Lise & Moseley , Alice & Holm , Lene (2011) One Stop Shop for Social Walfare : The Adaptation of Organisation Form in Three Countries , Public Administration , Vol 4, No(89) , Pp 1451.

9-Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA)(2012)