

منصة وطنية للتواصل بين المواطن والحكومة

T E B L I G H A T

تبليغات
TEBLIGHAT
teblighat.com

دراسة جدوى ومقترح مشروع وطني متكامل

منصة تبليغات منصة وطنية للتواصل الحكومي وإدارة طلبات المواطنين

منصة وطنية موحدة تابعة لمكتب رئيس الوزراء العراقي لاستقبال الشكاوى والمقترحات والبلاغات وطلبات الخدمة، ومكافحة الفساد وحماية المبلغين — مستوحاة من مركز التواصل الرئاسي التركي (CIMER) ومُكيّفة على السياق العراقي.

إعداد وتأليف

محمد ياوز حسن نجم

Mohammed Y. H. OMAR



التاريخ

2026

الإصدار

1.0

التصنيف

مقترح وطني استراتيجي

مقدمة إلى

دولة رئيس الوزراء



جمهورية العراق — مكتب رئيس الوزراء

الأمانة العامة لمجلس الوزراء

العدد: / ر.و. / التاريخ: / / 2026

تبليغات
TEBLIGHAT
teblighat.com

خطاب تقديم

إلى: دولة رئيس مجلس الوزراء المحترم

الموضوع: مقترح إنشاء منصة «تبليغات» — المنصة الوطنية الموحدة لمكتب رئيس الوزراء للتواصل مع المواطنين ومعالجة طلباتهم.

دولة الرئيس المحترم،

يشرفني أن أرفع إلى دولتكم هذه الوثيقة المتكاملة التي تقترح إنشاء منصة وطنية موحدة باسم «تبليغات»، تتبع مباشرة مكتب رئيس الوزراء، لتكون القناة الرسمية الواحدة التي يصل عبرها صوت المواطن العراقي إلى أعلى مستوى في السلطة التنفيذية، وتعالج من خلالها الشكاوى والمقترحات والبلاغات وطلبات الخدمة بآلية مؤسسية شفافة وقابلة للقياس.

لقد أثبتت التجارب الدولية الرائدة — وفي مقدمتها مركز التواصل الرئاسي (CIMER) في الجمهورية التركية — أن وجود نافذة وطنية واحدة تربط المواطن بالحكومة، مدعومةً بنظام رقمي ومؤشرات أداء صارمة، يحدث نقلة نوعية في الثقة بين الدولة ومواطنيها، ويرفع كفاءة الأداء الحكومي، ويعزز النزاهة ومكافحة الفساد. وتحل هذه الوثيقة تلك التجربة بعمق، ثم تُكيّف مخرجاتها على الإطار الدستوري والإداري والتقني للعراق.

أعدت الوثيقة وفق منهجية ييوت الاستشارة العالمية، وتتناول الرؤية والأهداف الاستراتيجية، والنموذج الإداري والتشغيلي، والبنية التقنية وحوكمة الذكاء الاصطناعي، ونظام الأمن السيبراني وحماية البيانات، وخطة تنفيذ على ثلاث مراحل، والميزانية التقديرية والعائد على الاستثمار، وخارطة طريق لثلاث سنوات تضع العراق في مقدمة الحكومة الرقمية في المنطقة العربية.

وإذ أضع هذا المقترح بين يدي دولتكم، فإنني على ثقة بأن توجيهكم الكريم بتبنيّه سيؤسس لمرحلة جديدة من الحوكمة الرشيدة المتمحورة حول المواطن، وسيجعل من «تبليغات» نموذجاً يُحتذى في العالم العربي — كما أصبح CIMER في تركيا.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير، راجياً التكرم بالاطلاع والتوجيه.

مع خالص الاحترام والتقدير،

محمد ياوز حسن نجم

Mohammed Y. H. OMAR

المؤلف وقائد المشروع — منصة تبليغات الوطنية



التوقيع:



المحتويات

الباب الأول — الإطار التمهيدي والاستراتيجي

- 01 الملخص التنفيذي 07
- ★ دليل مصوّر — تبليغات ببساطة (للقارئ العام) 10
- 02 الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية 17

الباب الثاني — تحليل التجربة المرجعية والمبهرات

- 03 تحليل تجربة CIMER التركية والدروس المستفادة 19
- 04 لماذا يحتاج العراق إلى منصة وطنية موحّدة 21

الباب الثالث — المقترح العراقي: منصة «تبليغات»

- 05 المقترح والهوية المؤسسية والعلامة 23
- 06 محفظة الخدمات 24
- 07 الحوكمة ونموذج التشغيل 26

الباب الرابع — التقنية والذكاء الاصطناعي

- 08 البنية التقنية للنظام 28
- 09 الذكاء الاصطناعي في التصنيف والتحليل 29
- 10 لوحات المعلومات التنفيذية لصنّاع القرار 30
- 11 التكامل مع الوزارات والمحافظات والهيئات 31
- 12 الخصوصية والأمن السيبراني وحماية البيانات 32
- 13 قنوات الوصول المتعددة والتطبيقات 33

الباب الخامس — التنفيذ والجوى الاقتصادية

- 14 خطة التنفيذ على ثلاث مراحل 35



37	الميزانية التقديرية	15
39	العائد على الاستثمار والأثر الوطني	16
40	مؤشرات الأداء الرئيسية	17
42	خارطة الطريق لثلاث سنوات	18

الباب السادس — الهوية البصرية والرؤية الإقليمية

44	الهوية البصرية والشعار	19
46	نماذج واجهات المستخدم	20
47	لماذا ستكون تبليغات نموذجاً عربياً للحكومة الرقمية	21

الباب السابع — التمكين وإدارة المخاطر والتغيير

49	الإطار القانوني والتنظيمي	22
50	تحليل أصحاب المصلحة	23
51	إدارة المخاطر ومصفوفة التخفيف	24
52	إدارة التغيير والتدريب والتوعية	25
53	عوامل النجاح الحرجة والأسئلة المتوقعة	26

الباب الثامن — الخاتمة

54	الخاتمة والتوصيات	27
----	-------------------	----

الملاحق

56	مسرّد المصطلحات	A
57	منهجية الإعداد والمراجع	B

01

الملخص التنفيذي

موجزٌ لصانع القرار يختصر جوهر المقترح وقيّمته الاستراتيجية وأثره المتوقّع ومتطلّباته والقرار المطلوب — في صفحاتٍ تُقرأ في دقائق.



01 الملخص التنفيذي

تقترح هذه الوثيقة إنشاء منصة «تبليغات»: منصة وطنية موحدة تتبع مكتب رئيس الوزراء، تجمع كل قنوات التواصل بين المواطن والحكومة — من شكوى ومقترح وبلاغ وطلب خدمة وبلاغ فساد — تحت سقف واحد، وتربطها بنظام رقمي ذكي يضمن الاستلام والتوجيه والمعالجة والمتابعة بشفافية كاملة ومدى زمنية محدّدة، تحت إشراف أعلى سلطة تنفيذية في البلاد.

المشكلة التي نحلّها

يواجه المواطن العراقي اليوم تشنّاتاً في قنوات التواصل الحكومي: لكل وزارة خطّها وتطبيقها وبوابتها، ولا توجد نافذة موحّدة تضمن وصول الشكوى إلى الجهة المختصة وتتبعها حتى الحل، والنتيجة: بلاغات ضائعة، ومراجعات متكرّرة، وغياب المساءلة عن زمن الاستجابة، وضعف الثقة، وضياح مصدرٍ ثمين لبيانات أداء الخدمات كان يمكن أن يوجّه قرارات الدولة.

المرجع الدولي

60~ ألف

وحدة إدارية مرتبطة بمنصة CIMER التركية عبر نافذة واحدة

فجوة التتبع

0

أرقام تتبّع وطنية موحّدة تربط المواطن ببلاغه عبر كل الجهات

التشكّات الحالي

20+

قناة حكومية متفرّقة بلا تكامل أو معيار استجابة موحّد

الحل المقترح باختصار

«تبليغات» نافذة وطنية واحدة متعددة القنوات — الويب والتطبيقات ومركز الاتصال وواتساب وتيليغرام والبريد. يُقدّم المواطن طلبه فيحصل فوراً على رقم تتبّع وطني موحّد؛ ثم يقوم محرّك ذكاء اصطناعي بتصنيف الطلب وتوجيهه إلى الجهة المختصة، مع اتفاقية مستوى خدمة مُلزمة، وتصعيد تلقائي عند التأخّر، ولوحات معلومات حيّة تصل إلى مكتب رئيس الوزراء.

شفافية وزمن مُلزم

اتفاقية مستوى خدمة لكل نوع طلب، وتصعيد تلقائي عند التأخّر، ورقم تتبّع يراه المواطن في كل خطوة.

مساءلة

نافذة واحدة لكل العراق

تجربة موحّدة تستبدل عشرات القنوات، تربط المواطن بكل وزارة ومحافظة وهيئة من نقطة دخول واحدة.

حكومة موحّدة

قرارات مبنية على البيانات

لوحات صانع القرار تحوّل ملايين البلاغات إلى خرائط حرارية ومؤشرات أداء وطنية.

مبنية على البيانات

ذكاء اصطناعي بالعربية

تصنيف وتوجيه تلقائي باللهجة العراقية، مع كشف الأنماط ومؤشرات إنذار مبكر للفساد.

مدعوم بالذكاء



الملخص التنفيذي — الأثر والقرار

01

الأثر المستهدف والقرار المطلوب

لا يقتصر أثر «تبليغات» على تحسين خدمة إدارية؛ بل يمتدّ إلى إعادة بناء الثقة بين الدولة والمواطن، وتعزيز النزاهة عبر قناة تبليغ آمنة، ومنح القيادة العليا أداةً لمراقبة نبض الشارع وأداء أجهزة الدولة مباشرةً — بما يضع العراق في مقدّمة الحكومة الرقمية المتمحورة حول المواطن في المنطقة العربية.

24/7

إتاحة وطنية مستمرة عبر
سبع قنوات وصول

×3

مضاعفة قدرة الدولة على
كشف فجوات الخدمات
ومعالجتها

85%

رضا مستهدف عن قناة
التواصل الموحّدة

-70%

هدف استراتيجي لخفض
زمن الاستجابة المعياري
للسكاوي الحكومية

المتطلبات والقرار المطلوب

يُنقذ المشروع على ثلاث مراحل خلال 36 شهراً، بتكلفة تقديرية إجمالية — رأسمالية وتشغيلية — تتراوح بين 8 و12 مليون دولار لأول ثلاث سنوات (مفضّلة في القسم 15)، وبعائد متوقّع يتجاوز الكلفة عبر وفورات الكفاءة وتقليل الفساد وتحسين ثقة المستثمرين والمانحين. والقرار المطلوب من دولتكم هو الموافقة المبدئية على تبني المشروع وتشكيل فريق قيادة تنفيذي داخل الأمانة العامة لإطلاق المرحلة الأولى.

◆ الرسالة الجوهرية لصانع القرار

«تبليغات» ليست مجرد بوابة شكوى؛ بل أداة حوكمة استراتيجية تضع المواطن في قلب صناعة القرار الحكومي، وتمنح مكتب رئيس الوزراء عيناً مباشرة على أداء الدولة بأكملها — باستثمار محدود وأثر وطني واسع وقابل للقياس.



تبليغات ببساطة دليل مصوّر لكل الناس

قبل التفاصيل التقنية، إليك الفكرة كاملةً بلغةٍ سهلةٍ وصور — ليفهم كل قارئ، خبيراً كان أم مواطناً، ما هي «تبليغات»، وكيف تعمل، ولماذا تهتمّ.



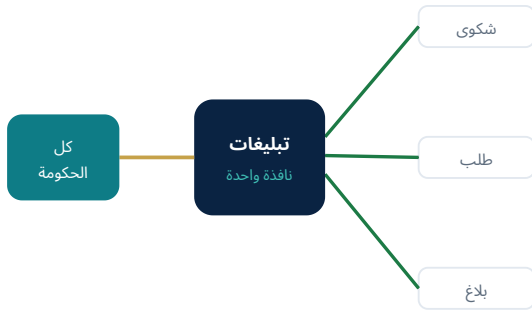
الدليل المبسط 1



ما هي تبليغات؟ نافذة وطنية واحدة

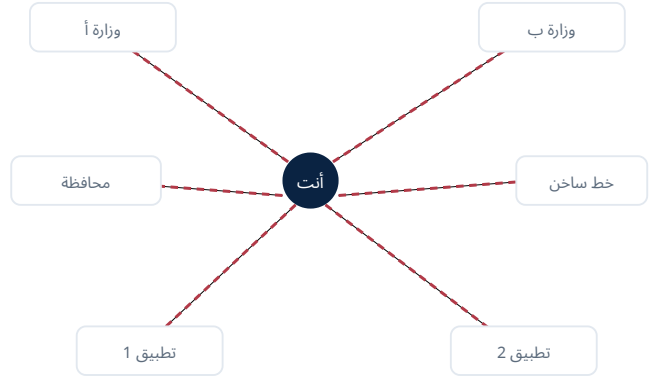
اليوم، حين تكون لدى المواطن العراقي شكوى أو طلب، لا يعرف أي باب يطرق؛ لكل وزارة مكتبها وخطها وتطبيقها — وكثيراً ما يضيع الطلب. «تبليغات» تستبدل كل ذلك بنافذة وطنية واحدة موثوقة.

مع تبليغات — نافذة واحدة



رقم تتبع · مهلة · مساءلة

اليوم — مشتت وضائع



لا تتبع · لا مهلة · لا مساءلة



بدل الأبواب المتفرقة الكثيرة، بابٌ وطني واحد موثوق — يتابع طلبك حتى يُحلّ.

لماذا هي مختلفة

لأنها مرتبطة مباشرةً بمكتب رئيس الوزراء، فنلزم الجهات الحكومية بالردّ ضمن مهلة — وإن تأخّرت، يُرفع الأمر إلى القمة.

في جملة واحدة

«تبليغات» هي مكانٌ وطني واحد يستطيع فيه أي مواطن إرسال أي شكوى أو مقترح أو بلاغ — ومتابعته خطوةً بخطوة حتى يُحلّ.



الدليل المبسط 20



كيف تعمل — في 5 خطوات بسيطة

من لحظة إرسال طلبك إلى لحظة حلّه، تسير «تبليغات» في خمس خطوات واضحة — وتري بالضبط أين وصل طلبك في كل مرحلة.



خطوات الطلب الخمس — بسيطة وشفافة وقابلة للتتبع دائماً.

1 تُرسل طلبك

عبر أي قناة تحبّها — تطبيق الهاتف، الموقع، مكالمة هاتفية، أو واتساب. تصف المشكلة، ويمكنك إضافة صورة وموقعك.

2 تحصل على رقم تتبّع

فوراً، مثل رمز تتبّع الطرود. من الآن تری بالضبط أين وصل طلبك.

3 النظام الذكي يرسله للجهة الصحيحة

يقرأ الحاسوب طلبك ويحوّله تلقائياً إلى الوزارة أو الدائرة المسؤولة — بلا وقت ضائع ولا أبواب خاطئة.

4 الجهة تردّ ضمن مهلة

لكل طلب زمنٌ محدّد. يُفترض أن تتحرّك الجهة المسؤولة وتردّ قبل انتهاء المهلة.

5 إن تأخّروا، يُرفع الأمر للقمة

إذا انقضت المهلة بلا ردّ، يُرفع الطلب تلقائياً إلى مكتب رئيس الوزراء — فلا يستطيع أحد تجاهله.



الدليل المبسط · 3



مثال واقعي: أمّ علي وأنبوب الماء المكسور

لنر كيف يبدو الأمر في الحياة الواقعية، عبر قصة يومية بسيطة — من مشكلة في الشارع إلى حلّ، في أربع خطوات.



قصة يومية واحدة: من أنبوب مكسور إلى إصلاح بخمس نجوم — بلا مراجعات ضائعة، ومع وضوح كامل من البداية للنهاية.

خلاصة القصة

لم تضطرّ أمّ علي لمراجعة دائرة، أو الوقوف في طابور، أو معرفة أي جهة مسؤولة. أرسلت رسالة واحدة وتابعتها حتى النهاية. هذه هي التجربة اليومية التي صُممت «تبليغات» لتحقيقها.



الدليل المبسط 4



قبل وبعد تبليغات

أبسط طريقة لرؤية القيمة هي مقارنة يوم المواطن قبل المنصة وبعدها.

بعد

- ✓ نافذة واحدة موثوقة
- ✓ رقم تتبع لكل طلب
- ✓ مهلة واضحة للرد
- ✓ حلّ من البيت بلا طوابير
- ✓ تُبنى الثقة من جديد

قبل

- ✗ قنوات كثيرة متفرقة
- ✗ الطلب يضيع
- ✗ لا مهلة ولا رد
- ✗ مراجعات وطوابير متكررة
- ✗ تتآكل الثقة

المواطن نفسه، تجربتان مختلفتان تماماً — هذا هو التغيير الذي تحقّقه «تبليغات».

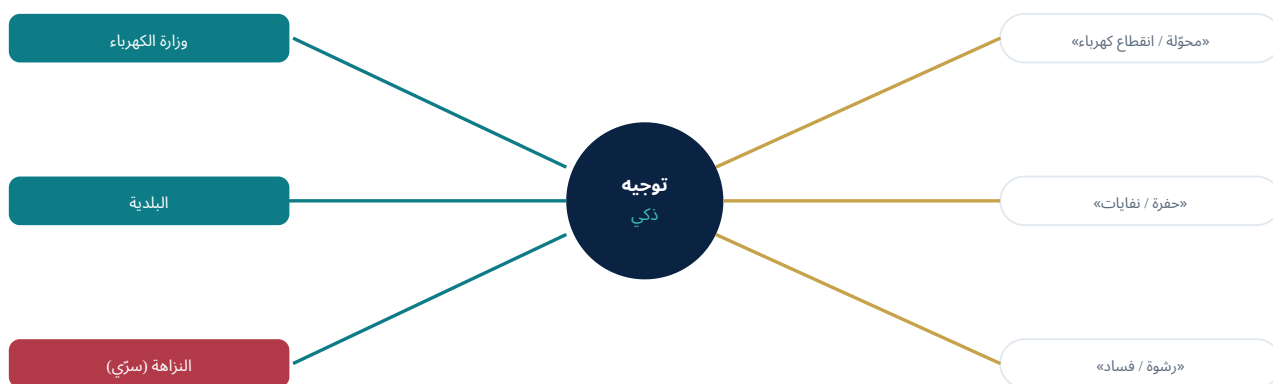


الدليل المبسط 50



إلى أين يذهب طلبتي؟

لا تحتاج لمعرفة الجهة التي تعالج مشكلتك، النظام الذكي يقرأ كلماتك ويرسل طلبك إلى المكان الصحيح تلقائياً. وإليك بعض الأمثلة.



تكتب بكلماتك، والنظام يفهم ويوصل الطلب للجهة الصحيحة — حتى باللهجة العراقية.

باختصار

مهمّتك الوحيدة أن تصف المشكلة. إيجاد الجهة الصحيحة مهمّة النظام، لا مهمّتك.



الدليل المبسط ٥٠٦



التبليغ عن الفساد — صوتك آمن

يخشى كثيرون التبليغ عن الفساد قلقاً على سلامتهم. ضُمَّت «تبليغات» لتتمكّن من التبليغ دون الكشف عن هويتك إطلاقاً.



رمز سرّي

تتابع بلاغك دون كشف هويتك

حماية قانونية

المُبلِّغون محميّون قانوناً

هوية مخفية

اسمك لا يظهر أبداً

قناة مشفرة

الرسائل مقفلة طرفاً لطرف

درّع حول كل مُبلِّغ: هوية مخفية، رسائل مشفرة، رمز متابعة سرّي، وحماية قانونية.

وعدنا

تستطيع كشف الفساد وتبقى مجهول الهوية تماماً. حماية من يتكلّم هي أسمى واجبات المنصة.



الدليل المبسط 70



الجميع يستطيع استخدامها

صُممت «تبليغات» لكل عراقي — شاباً أو مسنّاً، في المدينة أو الريف، بهاتف ذكي أو بخطّ هاتفي فقط. هناك بابٌ للدخول يناسب الجميع.



الخط الساخن 111

لكبار السن والمناطق النائية



الموقع الإلكتروني

للطلّبات المفضّلة والمستندات



تطبيق الهاتف

للشباب ومستخدمي الهواتف الذكية



البريد الإلكتروني

للمراسلات الرسمية



تيليجرام

قناة محدّثة بديلة



واتساب

أسهل وسيلة لأغلب الناس

لا أحد يُستثنى

مهما كان عمرك أو موقعك أو جهازك، هناك طريقة سهلة للوصول إلى «تبليغات» — ويحظى طلبك بالعناية نفسها والتّبع نفسه، من أيّ بابٍ دخلت.



الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية

الرؤية

أن تكون «تبليغات» القناة الوطنية المرجعية للتواصل بين المواطن والدولة في العراق — نموذجاً رائداً في الحوكمة الرقمية المتمحورة حول الإنسان، يقتدي به شركاء التنمية في المنطقة.

الرسالة

توفير نافذة موحدة وآمنة وشّافة تصل صوت كل مواطن إلى الجهة المختصة ومكتب رئيس الوزراء، وتضمن المعالجة ضمن مهلٍ مُلزمة، وتحوّل بيانات المواطنين إلى قرارات تحسّن الأداء الحكومي وتعزّز النزاهة.

القيم الحاكمة

النزاهة

سرعة الاستجابة

المساءلة

الشفافية

التمحور حول
المواطن

خصوصية البيانات

الإنصاف

إتاحة للجميع

الأهداف الاستراتيجية

ترتبط أهداف المنصة بمؤشرات أداء قابلة للقياس (مفضّلة في القسم 17):

الهدف الاستراتيجي	التطبيق في تبليغات	المؤشر المرتبط
توحيد القناة	دمج قنوات التواصل الحكومي المتفرقة في نافذة وطنية واحدة.	قنوات موحّدة
تسريع الاستجابة	اتفاقية مستوى خدمة مُلزمة لكل نوع طلب مع تصعيد تلقائي.	متوسّط زمن المعالجة
الشفافية والمساءلة	تتبع كامل للطلب ومؤشرات أداء منشورة للعموم.	معدّل الإغلاق ضمن المهلة
النزاهة ومكافحة الفساد	قناة تبليغ آمنة مجهولة الهوية ومؤشرات إنذار مبكر.	بلاغات مُعالجة
قرارات مبنية على البيانات	لوحات وطنية تحوّل البلاغات إلى رؤى للسياسات.	قرارات مبنية على البيانات
ثقة ومشاركة	بناء تجربة موثوقة ترفع رضا المواطن ومشاركته.	رضا المواطن · التّبيّي

03

تحليل التجربة التركية CIMER والدروس المستفادة

تفكيك منهجي لنموذج التواصل الحكومي الأنجح في العالم، واستخلاص عوامل نجاحه لتكييفها على السياق العراقي ضمن منصة «تبليغات».



تحليل تجربة CIMER التركية

يُعدّ مركز التواصل الرئاسي التركي (CIMER) النموذج المرجعي عالمياً في التواصل بين المواطن والحكومة عبر نافذة واحدة؛ إذ يربط عشرات آلاف الوحدات الإدارية بالمواطن، ويعالج ملايين الطلبات سنوياً بمعايير أداء صارمة. وفيما يلي تحليل أسباب نجاحه.

أولاً: أسباب النجاح

الارتباط بأعلى سلطة

ارتباط المركز مباشرةً بالرئاسة منحه سلطةً إلزامية على الأجهزة الحكومية للاستجابة ضمن المهل.

سندٌ قانوني راسخ

يستند إلى قانون حق الالتماس، ما جعل الاستجابة التزاماً تنظيمياً لا خياراً.

نافذة واحدة شاملة

دمج الشكاوى والطلبات والاستفسارات في بوابة واحدة أزال تشتت المواطن.

مهل مُلزمة

لكل طلب مهلة زمنية مع تتبّع ومساءلة، ما رفع الثقة وكفاءة الأداء.

تكامل حكومي رقمي

ربط مع الحكومة الإلكترونية والهوية الرقمية للتحقق السلس من المستخدم.

قنوات متعددة

ويب وتطبيق ومركز اتصال (150) وبريد، لضمان الشمول لكل الفئات.

ثانياً: البنية الإدارية

يقوم النموذج على فصل واضح بين الجهة المركزية المنسّقة (الرئاسة) والجهات المعالجة (الوزارات)، مع إلزام بالردّ ضمن المهلة، وتصعيد عند التأخّر إلى المستوى الأعلى.



الشكل 3-1: البنية الإدارية لنموذج CIMER — مركز منسق وجهات معالجة وتصعيد.

ثالثاً: مصفوفة التكييف على العراق

عامل النجاح في CIMER	كيف نُكَيِّفه في «تبليغات»
الارتباط بالرئاسة	الارتباط بمكتب رئيس الوزراء عبر أمر ديواني مُلزم.
قانون حق الالتماس	سند قانوني عراقي (المادة 38 من الدستور) وأمر ديواني منظم.
الهوية الرقمية	الربط بالمركز الوطني للبيانات وبوابة «أور» للدخول الموحد.
مركز الاتصال 150	خط ساخن وطني موحد (111) مع دعم اللهجة العراقية.
التكامل الرقمي	تكامل تدريجي مع أنظمة الوزارات عبر واجهات برمجية معيارية.



لماذا يحتاج العراق إلى منصة وطنية موحّدة

يحتاج العراق إلى منصة موحّدة لسببٍ محدّد: تشبّت قنوات التواصل الحالية يحوّل تعدّدها إلى عائق، لا خدمة. توحيدها في نافذة واحدة يحوّل الفوضى إلى وضوح، والصمت إلى استجابة، والشكوى إلى قرار.

المعضلة: «الأبواب الكثيرة» ضدّ الصوت الواحد

حين تجد الشكوى عشرات الأبواب الرسمية، فإنها تضيع بينها؛ والمواطن الذي لا يعرف الجهة المختصة يستنزف وقته وثقته. المطلوب باب واحد موثوق يضمن وصول الصوت — سريعاً وفتاباً.

توحيد

نافذة واحدة تضمن الوصول والتتبع والمساءلة

ضبايع

لا تتبّع ولا مهلة ولا مساءلة عن زمن الاستجابة

تشبّت

عشرات القنوات المتفرّقة تُربك المواطن وتُضيع البلاغ

سبعة دوافع وطنية لإطلاق المنصة الآن

الدافع	الأثر
استعادة الثقة	قناة موثوقة تُظهر أن صوت المواطن يُسمع ويُعالج.
مكافحة البيروقراطية	تجاوز التعقيد الإداري عبر توجيه آلي مباشر للجهة المختصة.
مكافحة الفساد	قناة تبليغ آمنة ومؤشرات كشف مبكر ترفع النزاهة.
كفاءة الإنفاق	بيانات الأداء توجّه الموارد نحو الخدمات الأكثر إلحاحاً.
إشراف تنفيذي	عينٌ مباشرة لمكتب رئيس الوزراء على أداء الدولة.
التزامات دولية	دعم مؤشرات الحوكمة والشفافية أمام الشركاء الدوليين.
تحوّل رقمي	ركيزة عملية لبرنامج الحكومة الرقمية المتمحور حول المواطن.

05

المقترح العراقي منصة «تبليغات»

من التحليل إلى التطبيق: تعريف المنصة وهويتها المؤسسية وعلامتها، وموقعها في بنية الدولة.



المقترح والهوية المؤسسية والعلامة

«تبليغات» منصة وطنية موحّدة تتبع مكتب رئيس الوزراء، تجمع كل قنوات التواصل بين المواطن والحكومة في نظام واحد متكامل يضمن الاستلام والتوجيه والمعالجة والمتابعة بشفافية ومساءلة — وتحمي المُبلّغين.

التعريف والموقع المؤسسي

الاسم

تبليغات — اسمٌ عربي جامع يحمل معاني «الإبلاغ» و«التبليغ» و«التواصل»، ويعبّر عن جوهر المنصة ورسالتها.

الشعار اللفظي

«صوتك.. في مكتب رئيس الوزراء» — يختصر وعد المنصة: صوتٌ يصل إلى أعلى سلطة تنفيذية.

مؤسسياً، ترتبط المنصة بالأمانة العامة لمجلس الوزراء وتُدار مباشرةً من مكتب رئيس الوزراء، بما يمنحها السلطة الإلزامية اللازمة لإلزام الجهات الحكومية ضمن أطر الحوكمة.

جوهر العلامة

الوعد

صوتك يُسَمع ويُتابع، بكل قنواتك، حتى الحل.

الشخصية

رسمية، موثوقة، حديثة، واضحة، قريبة من الناس ومتاحة للجميع.

النبرة

واضحة مباشرة خالية من التعقيد البيروقراطي، تخاطب المواطن بلغته.

التمييز

المنصة الوحيدة المرتبطة بأعلى سلطة تنفيذية والملتزمة بمهول للردّ.

◆ خلاصة العلامة

هوية «تبليغات» تجمع رمزية وطنية عراقية مع لغةٍ بصرية حديثة — رقمية موثوقة تعبّر عن التحوّل الرقمي للدولة (يُفَضّل مفهوم الشعار وألوان اللوحة في القسم 19).



06 محفظة الخدمات

تقدّم «تبليغات» ثماني خدمات جوهرية تغطّي دورة التواصل بين المواطن والدولة من التقديم إلى المتابعة، ضمن تجربة موحّدة عبر كل القنوات.



2. المقترحات

أفكار ومشاريع تطويرية من الكفاءات والخبراء للمساهمة في بناء الدولة.

مقترحات



1. الشكاوى

التظلم من إجراءات إدارية أو ضعف خدمة أو إهمال، مع إرفاق صور وموقع جغرافي.

شكاوى



4. طلبات الخدمة

تسريع المعاملات المتعلّقة (تقاعد، رعاية اجتماعية، معاملات دوائر) وتتبعها حتى الإنجاز.

طلبات خدمة



3. البلاغات

الإبلاغ السريع عن مخالفات ومخاطر ومشكلات عاجلة تتطلب تدخلاً فورياً.

بلاغات



6. حماية المُبلّغين

تشفير متقدّم يتيح الإبلاغ بـ«هوية مجهولة» عبر قناة آمنة لا تكشف الهوية أبداً.

حماية



5. مكافحة الفساد

الإبلاغ عن الرشوة والابتزاز والمشاريع الوهمية وهدر المال العام، بإحالة آمنة لجهات الرقابة.

نزاهة



8. خط مباشر للمكتب

قناة مخصّصة لرفع القضايا ذات الأولوية الوطنية مباشرة إلى مكتب رئيس الوزراء.

خط مباشر



7. تتبّع الطلب

تتبع حيّ لحالة الطلب عبر رقم موحّد، مع إشعارات عند كل تغيير حتى الإغلاق.

تتبع

مصفوفة الخدمات والمسارات

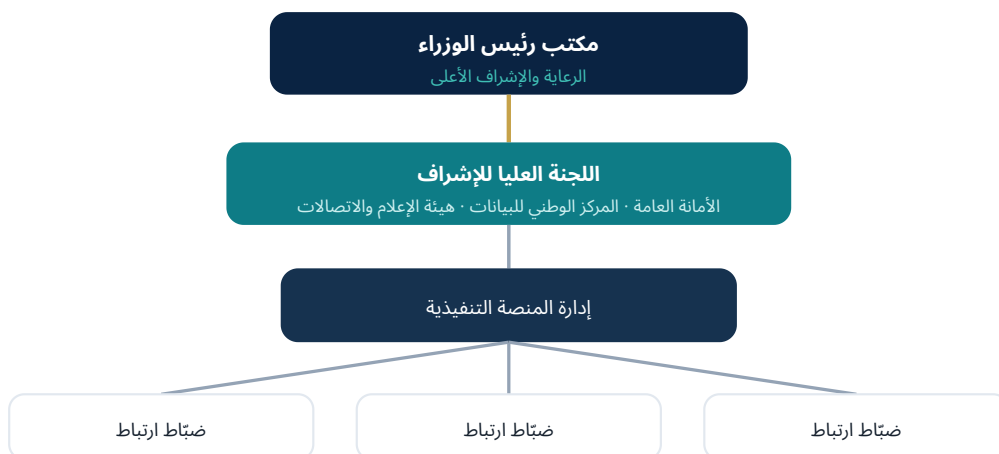
الخدمة	الأولوية	المهلة المقترحة	المسار النموذجي
الشكاوى	عالية	14 يوماً	توجيه آلي للجهة ← معالجة ← إغلاق وتقييم
طلبات الخدمة	عالية	14 يوماً	تحقق من الأهلية ← إنجاز ← إشعار
البلاغات العاجلة	قصوى	48 ساعة	إنذار فوري ← تدخّل ميداني ← متابعة
مكافحة الفساد	درجة	فوري	إحالة آمنة لهيئة النزاهة ← سريّة
المقترحات	متوسطة	30 يوماً	مراجعة ← تقييم ← ردّ
خط مباشر	خاصة	حالة بحالة	مكتب رئيس الوزراء ← توجيه عالي الأولوية



07 الحوكمة · التشغيل

الحوكمة ونموذج التشغيل

تقوم حوكمة «تبليغات» على قيادة استراتيجية عليا، ونموذج تشغيلي مباشر، وضباط ارتباط في الجهات المعالجة — بما يضمن المساءلة ووحدة القرار.



الشكل 7-1: مستويات الحوكمة الثلاثة في «تبليغات».

مستويات الحوكمة ومسؤولياتها

المستوى	المسؤوليات الرئيسية
مكتب رئيس الوزراء	الرعاية العليا، وتلقي المؤشرات الاستراتيجية، والبت في القضايا المُصعّدة.
اللجنة العليا للإشراف	التوجيه الاستراتيجي والسياسات والتكامل المؤسسي (يرأسها مدير مكتب رئيس الوزراء).
إدارة المنصة التنفيذية	التشغيل اليومي وخدمة المستخدمين والتوجيه التلي والدعم الفني والأمن السيبراني.
ضباط الارتباط	حلقة الوصل داخل كل جهة، لضمان المعالجة ضمن المهل.

نظام التصعيد

- المستوى الأول — تذكير آلي**
عند اقتراب المهلة، يُرسل النظام تذكيراً آلياً لضابط الارتباط في الجهة المختصة.
- المستوى الثاني — تنبيه قيادي**
عند تجاوز المهلة، يُرفع الأمر إلى قيادة الجهة مع تسجيله في مؤشرات الأداء.
- المستوى الثالث — رفع لمجلس الوزراء**
عند استمرار التأخر لأكثر من 14 يوماً، يُرفع الطلب تلقائياً إلى مستوى مجلس الوزراء.

08

التقنية والذكاء الاصطناعي

البنية التقنية والذكاء الاصطناعي ولوحات المعلومات والتكامل والأمن — العمود الفقري الذي يحوّل الرؤية إلى منصة تعمل على نطاق وطني.



08 البنية التقنية للنظام

تقوم «تبليغات» على بنية خدمات مصغرة (Microservices) قابلة للتوسع، مستضافة حصراً في المركز الوطني للبيانات، تفصل القنوات عن منطق الأعمال عن طبقة البيانات، مع تكامل تدريجي مع أنظمة الجهات الحكومية.



الشكل 8-1: بنية «تبليغات» التطبيقية.

المبادئ المعمارية

المبدأ	التطبيق في تبليغات
سيادة البيانات	الاستضافة الحصرية داخل المركز الوطني للبيانات وعدم خروج البيانات خارج البلاد.
التوسع الأفقي	خدمات مصغرة تتوسع حسب الحمل لتحمل الذروة الوطنية.
الإتاحة العالية	تصميم بلا نقطة فشل واحدة لضمان استمرارية الخدمة على مدار الساعة.
التكامل المفتوح	واجهات برمجية معيارية تربط أنظمة الجهات تدريجياً دون تعطيل.



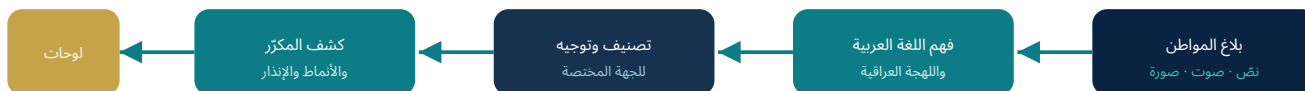
الذكاء الاصطناعي

09

الذكاء الاصطناعي في التصنيف والتحليل

في قلب «تليغات» ذكاء اصطناعي يفهم بلاغ المواطن بلغته، فيصنّفه ويوجّهه للجهة المختصة تلقائياً، ويكشف المكرّر، ويرصد أنماط الفساد، ويحوّل ملايين البلاغات إلى رؤى.

مسار المعالجة الذكي (RTL)



الشكل 9-1: مسار المعالجة الذكية — من البلاغ إلى الرؤية.

القدرات الأساسية

تصنيف وتوجيه آلي

فهم موضوع البلاغ وتوجيهه تلقائياً للجهة المختصة (مثال: «محوّلة/انقطاع» ← «الهرباء»).

توجيه آلي

تحليل المشاعر

قراءة نبرة البلاغ لقياس مستوى الإلحاح وترتيب الأولويات.

تحليل

كشف التكرار

ربط البلاغات المتشابهة لتفادي الازدواج ورصد المشكلات المنتشرة.

إزالة تكرار

إنذار مبكر

رصد أنماط قد تشير إلى أزمة ناشئة أو بؤرة فساد، وتنبيه صانع القرار.

إنذار مبكر

◆ ميزة اللهجة العراقية

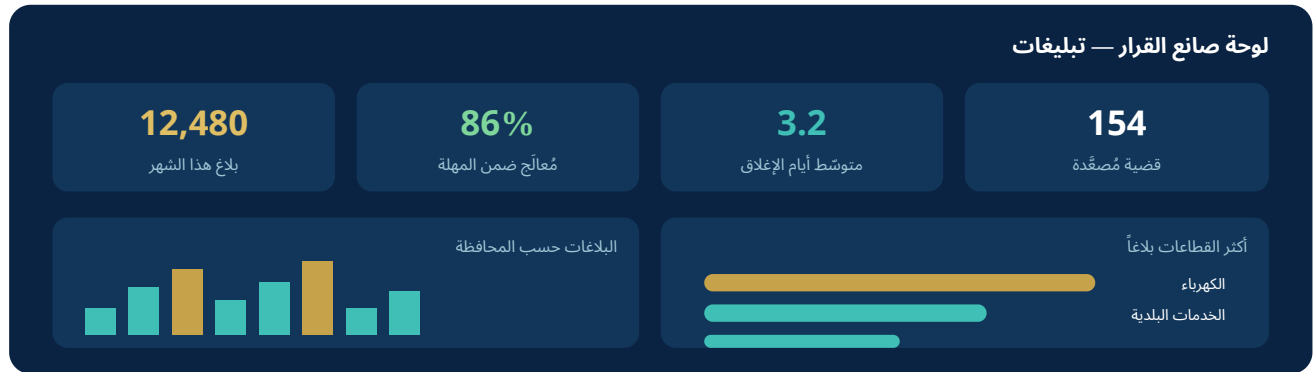
يُدرّب النظام على اللهجة العراقية المحكية لا العربية الفصحى وحدها، ما يرفع دقّة الفهم والتوجيه ويجعل المنصة قريبة حقاً من المواطن. ويبقى الذكاء الاصطناعي مساعداً لا بديلاً عن الحكم البشري في القرارات الحساسة.



10 لوحات القرار

لوحات المعلومات التنفيذية لصنع القرار

تحوّل «تبليغات» ملايين البلاغات إلى لوحات معلومات بصرية حيّة، متاحة على شاشة مخصصة في مكتب رئيس الوزراء، تُظهر نبض الشارع وأداء الجهات في لمحة واحدة.



الشكل 10-1: نموذج لوحة صانع القرار (بيانات توضيحية).

المكوّن	القيمة لصانع القرار
خريطة حرارية وطنية	توزيع البلاغات جغرافياً لكشف بؤر الضغط والاستجابة السريعة.
مؤشرات أداء الجهات	ترتيب الجهات حسب سرعة الاستجابة ومعدّل الإغلاق ضمن المهلة.
أنماط ومؤشرات مبكّرة	مؤشر مبكّر يرصد أزمة أو بؤرة فساد ناشئة قبل تفاقمها.
قضايا مُصدّدة	قائمة بالقضايا التي تجاوزت المهلة وتتطلّب تدخّلاً قيادياً.



التكامل الحكومي

11

التكامل مع الوزارات والمحافظات والهيئات

تتج «تليغات» بقدر تكاملها مع الجهات المعالجة، لذلك تتبع نموذج تكامل تدريجياً يبدأ بالتنسيق البشري (ضباط ارتباط) ويتدرج نحو التكامل الرقمي الكامل عبر واجهات برمجية معيارية، دون تعطيل الأنظمة القائمة.

نموذج التكامل التدريجي

المرحلة	آلية التكامل
الأسبوع 1	تعيين ضباط ارتباط في كل جهة — تكامل بشري فوري.
الشهر 2	لوحة تحكم للجهة — توجيه رقمي للبلاغات ومتابعتها.
الشهر 3	تكامل برمجي مبدئي عبر واجهات مع أنظمة الجهات الجاهزة.
محلي	ربط المحافظات والدوائر المحلية ضمن التغطية الوطنية.

ركائز التكامل

واجهات موحدة

الربط عبر بوابة «أور» والمركز الوطني للبيانات،
بمعايير أمنية موحدة.

توجيه جغرافي

ربط البلاغ بموقعه الجغرافي لتوجيه للجهة
المحلية المختصة تلقائياً.

◆ مبدأ «الجزيرة المعزولة»

لا تصبح أي جهة جزيرة معزولة عن الشبكة؛ فالتكامل التدريجي يضمن أن المسار بين المواطن والخدمة يبقى مفتوحاً ومتصلاً على الأرض.



الأمن والخصوصية

12

الخصوصية والأمن السيبراني وحماية البيانات

تتعامل «تبليغات» مع بيانات وطنية حساسة تشمل شكاوى المواطنين وبلاغات الفساد؛ لذا الأمن ليس ميزة إضافية بل تصميم جوهري، ركيزة بعد ركيزة، على مستوى المنصة ككلها.

الركائز الأمنية الأساسية

الركيزة	التطبيق
سيادة البيانات	الاستضافة الحصرية داخل المركز الوطني للبيانات دون خروج البيانات.
التشفير طرفاً لطرف	تشفير البيانات في التخزين والنقل، خصوصاً قنوات التبليغ عن الفساد.
معايير الامتثال	الالتزام بمعايير ISO 27001 لأمن المعلومات وأفضل الممارسات الدولية.
الهوية وإدارة الوصول	صلاحيات دقيقة مبنية على الدور، وتحقق ثنائي، وتدقيق لكل وصول.
سجل تدقيق	تسجيل كامل لكل عملية وصول ومعالجة لضمان المساءلة.
حماية من الهجمات	جدران حماية ومراقبة مستمرة (SOC) واستجابة للحوادث.

معمارية «الهوية المجهولة» للمُبلّغين

- فصل الهوية عن البلاغ**
يُخزن البلاغ منفصلاً عن أي بيانات هوية، فلا يمكن الربط بينهما.
- رمز متابعة مجهول**
يحصل المُبلّغ على رمز سري لمتابعة بلاغه دون كشف هويته.
- سرية تامة للنزاهة**
تُحال بلاغات الفساد مباشرةً لهيئة النزاهة عبر قناة معزولة ومشفرة.

♦ التزام لا يتجزأ

حماية المُبلّغ ليست خياراً بل التزام مطلق؛ فقناة واحدة مكشوفة تكفي لتقويض الثقة بالمنصة بأكملها. الأمن هنا استثمار غير قابل للتفاوض.



قنوات الوصول

13

قنوات الوصول المتعددة والتطبيقات

تعتمد «تبليغات» نهجاً متعدّد القنوات لضمان وصول كل شرائح المجتمع — من الشباب إلى كبار السن، ومن المدينة إلى الأرياف — عبر قنوات متكاملة تصبّ في حساب موحد وتجربة موحّدة.

القناة	الفئة المستهدفة	الميزة
تطبيق أندرويد/آيفون	الشباب ومستخدمو الهواتف الذكية	تجربة كاملة مع صور وموقع وتتبع حي.
البوابة الإلكترونية	الجميع والمؤسسات	الطلبات المفضّلة وإرفاق المستندات.
واتساب	الأغلبية	أسهل قناة وأوسع انتشاراً بلا تطبيق إضافي.
تيليجرام	مستخدمو المحادثة	قناة بديلة سريعة.
الخط الساخن 111	كبار السن والأرياف	وصول بلا إنترنت مع دعم اللهجة.
البريد الرسمي	المراسلات الرسمية	استلام الطلبات والمرفقات وربطها برقم تتبع.

مبدأ التجربة الموحّدة



الشكل 1-13: كل القنوات تصبّ في حساب واحد وتجربة موحّدة.

◆ مبدأ التجربة الموحّدة

أياً كانت القناة التي يبدأ منها المواطن، يبقى طلبه واحداً برقم تتبع واحد وسجّل واحد؛ فالانتقال بين القنوات لا يُنشئ طلبات مكرّرة. هذا ما يجعل «تبليغات» سلسلة وموثوقة.

14

التنفيذ والجدوى الاقتصادية

من الفكرة إلى الواقع: خطة تنفيذ على ثلاث مراحل، والميزانية التقديرية، والعائد على الاستثمار، والمؤشرات، وخارطة طريق لثلاث سنوات.



خطة التنفيذ

14

خطة التنفيذ على ثلاث مراحل

يُنَفَّذ المشروع على ثلاث مراحل متتابعة خلال 36 شهراً، مصممة لتحقيق قيمة مبدّرة، ثم التوسّع، ثم التحوّل الذكي — بحيث تنتقل كل مرحلة إلى التالية على أساس راسخ.

الأشهر 1-4

المرحلة 1 — التأسيس والإطلاق التجريبي

- بناء النواة التقنية وإطلاق القنوات الأساسية (ويب + تطبيق).
- التكامل مع المركز الوطني للبيانات وبوابة «أور» للدخول الموحد.
- إطلاق تجريبي مع 3-5 جهات رائدة لاختبار المسار من طرفي لطرف.
- تعيين ضباط الارتباط وتفعيل نظام التصعيد الأولي.

الأشهر 5-12

المرحلة 2 — التوسّع والذكاء الاصطناعي

- إطلاق التكامل مع تيليغرام وواتساب ومركز الاتصال 111.
- تفعيل محرك الذكاء الاصطناعي للتصنيف والتوجيه الآلي.
- التوسّع لكل الوزارات والجهات المستقلة تدريجياً.
- تشغيل خوارزميات كشف التكرار وتحليل المشاعر.

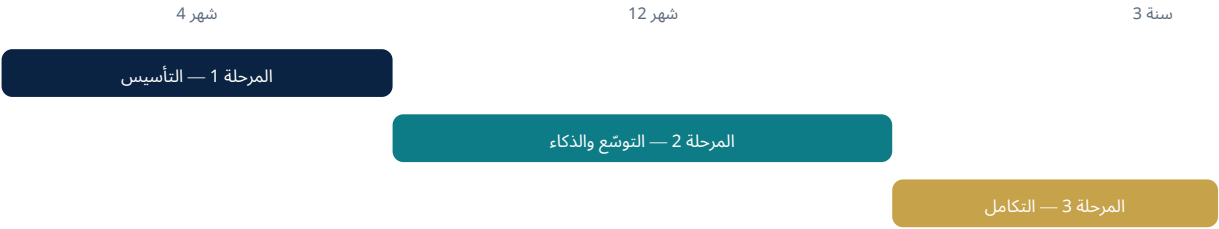
السنة 2-3

المرحلة 3 — التكامل والتحليلات التنبؤية

- تفعيل واتساب/تيليغرام على نطاق كامل وربط كل الجهات.
- تشغيل التحليلات التنبؤية ومؤشرات الإنذار المبكر.
- تكامل رقمي عميق مع أنظمة الوزارات عبر الواجهات البرمجية.
- إطلاق دراسة قابلية التصدير كنموذج إقليمي.



الجدول الزمني الإجمالي



الشكل 14-1: الجدول الزمني للمراحل الثلاث.



الميزانية التقديرية

15 الميزانية

تتراوح الكلفة الإجمالية لأول ثلاث سنوات — رأسمالية وتشغيلية — بين 8 و12 مليون دولار، وفق منهجية تقدير محافظة مبنية على مشاريع حكومية رقمية مماثلة إقليمياً. وتبقى الأرقام تقديرية تُحسم بدراسة تفصيلية عند الإقرار.

أولاً: الكلفة الرأسمالية (CAPEX) — بناء المنصة

البند	تقدير (ألف \$)	الوزن
تطوير البرمجيات (نواة + قنوات)	2,400	38%
محرك الذكاء الاصطناعي واللغة العربية	1,000	16%
البنية التحتية والاستضافة (المركز الوطني)	1,000	16%
الأمن السيبراني والامتثال (ISO 27001)	700	11%
التكامل والهوية الرقمية	600	9%
الهوية البصرية والتصميم	400	6%
إدارة المشروع والحوكمة	250	4%
إجمالي الكلفة الرأسمالية	6,350	100%

ثانياً: الكلفة التشغيلية السنوية (OPEX)

البند	سنوياً (ألف \$)
مركز الاتصال 111 والتشغيل	650
الاستضافة والصيانة الفنية	450
دعم الذكاء الاصطناعي والتحديث المستمر	350
الأمن والمراقبة المستمرة (SOC)	300
التوعية والحملات الوطنية	250
إجمالي الكلفة التشغيلية السنوية	2,000



ثالثاً: الإطار المالي لثلاث سنوات

السنة	رأسمالي (ألف \$)	تشغيلي (ألف \$)	الإجمالي
السنة 1	4,350	1,400	5,750
السنة 2	1,000	2,000	3,000
السنة 3	1,000	2,000	3,000
الإجمالي التراكمي	6,350	5,400	11,750

◆ مصدر التمويل المقترح

يُقترح تخصيص تمويل أولي من صندوق التحوّل الرقمي لبدء المرحلة الأولى، مع إمكانية استكمال التمويل عبر شراكة مع منظمات دولية داعمة للحوكمة الرشيدة ومكافحة الفساد.



16 العائد والأثر

العائد على الاستثمار والأثر الوطني

يتجاوز عائد «تبليغات» الوفورات المالية المباشرة إلى أثر وطني أوسع: كفاءة ونزاهة وثقة. وهذا العائد كافي وحده لتبرير الاستثمار.

العائد الاستراتيجي

إعادة بناء الثقة بين الدولة والمواطن، وتعزيز النزاهة، وتحسين ثقة المستثمرين والمواطنين، ووضع العراق في مقدمة الحوكمة الرقمية العربية.

العائد المالي

خفض الكلفة الإدارية عبر رقمنة المعاملات وتقليل التكرار؛ ووفورات ضخمة عبر كشف الفساد وهدر المال العام مبكراً.

الأثر المتوقع عبر الزمن

<3

أيام متوسّط الإغلاق
المستهدف

×3

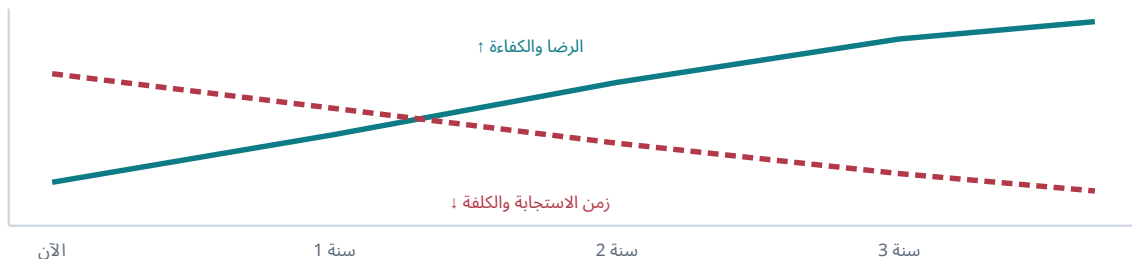
مضاعفة كشف فجوات
الخدمات

85%

رضا مستهدف عن القناة
الموحدة

-70%

خفض زمن الاستجابة
المعياري



الشكل 16-1: مسار الأثر المتوقع عبر السنوات الثلاث (توضيحي).

◆ معادلة التكلفة والعائد

باستثمار متوسّط الحجم على مستوى مشروع رقمي وطني، تحصل الدولة على أداة حوكمة تُعيد تشكيل العلاقة بين المواطن والدولة، وترفع كفاءة الإنفاق، وتقلّص الفساد — بعائد وطني يفوق الكلفة بمراحل.



مؤشرات الأداء

17

مؤشرات الأداء الرئيسية

«ما لا يُقاس لا يُدار»، تعتمد «تبليغات» نظام مؤشرات متعدّد المستويات يربط الأداء التشغيلي اليومي بالأثر الاستراتيجي الوطني، ويغذّي لوحات صانع القرار بأرقام حيّة وقابلة للمساءلة.

المستوى 1: مؤشرات تشغيلية

المؤشر	الأساس	سنة 1	سنة 3
متوسط زمن معالجة البلاغ	الوضع الحالي	40%–	70%–
معدّل الإغلاق ضمن المهلة	—	75%	92%
معدّل حلّ البلاغات بنجاح	—	70%	88%
معدّل التصعيد (تأخّر)	—	20%>	8%>

◆ مبدأ القياس

تُنشر المؤشرات التشغيلية بشفافية دورية، فتتحوّل من أداة رقابة داخلية إلى التزامٍ عليّ أمام المواطن — ما يضاعف أثرها في تحفيز الجهات على الالتزام.

المستوى 2: مؤشرات التبنّي والوصول

المؤشر	سنة 1	سنة 3
المستخدمون المسجّلون	مليون	5 ملايين+
الجهات الحكومية المتكاملة	استراتيجية	شاملة
القنوات النشطة	4	7
حصّة القنوات الرقمية	60%	85%

المستوى 3: مؤشرات الأثر الاستراتيجي

المؤشر	القياس
رضا المواطن	بلوغ 85% رضا عن القناة الموحّدة بنهاية السنة الثانية.
الثقة المؤسسية	تحسّن مؤشرات الثقة بالحكومة في الاستطلاعات الوطنية.

المؤشر	القياس
النزاهة	عدد بلاغات الفساد المُعالَجة والأموال المستردّة عبر المنصة.
الترتيب الدولي للحكومة	تحسّن ترتيب العراق في مؤشرات الشفافية والحوكمة.
قرارات مبنية على البيانات	عدد القرارات والسياسات المبنية على تحليلات المنصة.

18 خارطة الطريق

خارطة الطريق لثلاث سنوات

ترسم خارطة الطريق مسار «تبليغات» من الإطلاق إلى الريادة، عبر ثلاث محطات وطنية لكل منها طابعها وهدفها المحوري.



الشكل 1-18: محطات خارطة الطريق الثلاث.

السنة	الطابع	الهدف المحوري
الأولى	الإطلاق والتأسيس	منصة مستقرّة وقنوات أساسية وجهات رائدة.
الثانية	التوسع الوطني	تغطية كل الجهات وتفعيل الذكاء الاصطناعي كاملاً.
الثالثة	النضج والريادة	تحليلات تنبؤية وشفافية وطنية ونموذج قابل للتصدير.

19

الهوية البصرية والرؤية الإقليمية

الهوية البصرية الرسمية للمنصة، وواجهات المستخدم، والرؤية التي تجعل «تبليغات» نموذجاً عربياً للحكومة الرقمية.



الهوية البصرية

19

الهوية البصرية والشعار

تجمع الهوية البصرية الرسمية لـ «تبليغات» رمزية وطنية عراقية مع لغة بصرية حديثة: نخلة رقمية تنبت من مساراتٍ وعُقَدٍ رقمية، وسهمٌ صاعد يحمل صوت المواطن، بلونين مؤسسيين — الكحلي العميق والذهبي المصقول — يعبران عن السلطة والثقة والحدثة الرقمية.

الشعار الرئيسي



الشكل 19-1: الشعار الرئيسي على خلفية فاتحة وداكنة.

ترمز النخلة الرقمية إلى الهوية الوطنية العراقية المتصلة بالتحوّل الرقمي؛ وتشير المسارات والعُقَد إلى الشبكة الحكومية المترابطة؛ ويرمز السهم الصاعد إلى صوت المواطن يصل إلى القمة؛ فيما تعبّر دائرة الحوار المحيطة عن التواصل والاستجابة التي تُغلق الحلقة بين الدولة والمواطن.

التطبيقات — الختم الرسمي وأيقونة التطبيق



الشكل 19-2: تطبيقات الهوية على الختم الرسمي وأيقونة التطبيق والبطاقة الرسمية.

لوحة الألوان



عناصر الخطّ والهوية

العنصر	الإرشاد
خط العناوين	خط كوفي عربي حديث للعناوين والشعارات؛ وخط عربي واضح للنصوص لضمان القراءة السهلة.
النبرة البصرية	مساحات بيضاء مريحة، وبطاقات نظيفة، وأيقونات خطّية موحّدة.
الاستخدام الرسمي	الالتزام بالألوان المؤسسية ومساحة الحماية حول الشعار في كل التطبيقات.
الانساق	لغة بصرية موحّدة عبر كل القنوات (تطبيق، ويب، مطبوعات) لترسيخ التعرّف على العلامة.



20 نماذج واجهات المستخدم

واجهات المستخدم

صُممت واجهة «تبليغات» على مبدأ «البساطة القصوى»: مواطنٌ — أياً كان مستواه التعليمي — قادرٌ على تقديم بلاغه في أقل من دقيقة. وفيما يلي نماذج توضيحية لتطبيق المواطن ولوحة صانع القرار.

تطبيق المواطن



الشكل 20-1: نماذج توضيحية لتطبيق المواطن ولوحة صانع القرار.

◆ مبدأ التصميم

كل شاشة أو حقل زائد عائق. صُممت الواجهة لأقصر مسارٍ ممكن من فتح التطبيق، إلى إرسال البلاغ بأقل عددٍ من الخطوات — لأن سهولة الاستخدام شرط التّبَيّ الوطني.



الرؤية الإقليمية

21

لماذا ستكون تبليغات نموذجاً عربياً للحكومة الرقمية

«تبليغات» ليست مجرد حل لمشكلة محلية؛ بل فرصة لأن يصبح العراق مصدراً للنموذج لا مستورداً له. فكما أصبح CIMER مرجعاً عالمياً، يمكن لـ «تبليغات» أن تصبح المرجع العربي للتواصل الحكومي الرقمي المتمحور حول الإنسان — عبر أربعة مسارات.

2. دراسة حالة دولية

التحول إلى دراسة حالة لدى البنك الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الحكومة الرقمية.

مرجع دولي

1. نموذج قابل للتصدير

توثيق التجربة كمنهجية جاهزة، مع بنية تقنية ومعرفية يمكن نقلها للدول ذات السياق المشابه.

تصدير

4. محور معرفي إقليمي

استضافة برامج تدريب وتبادل خبرات لبناء قدرات حكومية رقمية في دول مماثلة.

محور معرفي

3. الشفافية والبيانات المفتوحة

نشر مؤشرات الأداء والبيانات المجمعة (مع حماية الخصوصية) لتعزيز الثقة والمساءلة.

بيانات مفتوحة

المقارنة المرجعية

المحور	CIMER (تركيا)	e-Estonia	تبليغات (العراق)
نافذة موحدة	✓	✓	✓
الارتباط بأعلى سلطة	الرئاسة	الحكومة	رئاسة الوزراء
ذكاء اصطناعي باللهجة	جزئي	—	نعم (عراقية)
حماية المُبلّغين	متاح	متاح	متقدم
قابلية التصدير	مرجع	مرجع	هدف مُعلن

«علينا ألاّ نقودها بالتقليد، بل بالإتقان؛ فـ «تبليغات» فرصة العراق للانتقال من استيراد الحلول إلى تصديرها.»

— رؤية منصة تبليغات

22

التمكين وإدارة المخاطر والتغيير

ما الذي يجعل المقترح مستداماً وواقعياً: الإطار القانوني، وأصحاب المصلحة، وإدارة المخاطر والتغيير، وعوامل النجاح الحرجة.



22 الإطار القانوني والتنظيمي

تضمن قوّة «تبليغات» في سندها القانوني: فبدون إطار يمنح المنصة سلطة إلزام الجهات، تبقى مبادرة حسنة النية بلا أثر. لذا يقترح المشروع طبقات قانونية تحوّل الاستجابة من خيار إلى التزام.

الطبقات القانونية المقترحة

الطبقة القانونية	الغرض
أمر ديواني تأسيسي	إنشاء المنصة وربطها بمكتب رئيس الوزراء وإلزام الجهات بالتعاون ضمن المهول.
نظام تشغيلي للمنصة	تحديد الأدوار واتفاقيات مستوى الخدمة ونظام التصعيد ومسؤوليات ضباط الارتباط.
سياسة حماية البيانات	ضبط جمع البيانات ومعالجتها وحفظها وفق معايير الخصوصية الوطنية والدولية.
إطار حماية المبلّغين	ضمان سرّية هوية المبلّغ عن الفساد وحمايته قانوناً من أي إجراء انتقامي.
اتفاقيات مستوى الخدمة	الالتزام مرجعي بالمهول والمعايير مع كل جهة معالجة، قابل للقياس والمساءلة.

السند الدستوري

يستند المشروع إلى حقّ دستوري في تقديم الالتماسات ومخاطبة السلطات، وحقّ المواطن في الحصول على المعلومة؛ فالمنصة قناة عملية تُفعّل حقاً دستورياً قائماً وتوفّر آلية إنفاذه.

◆ مبدأ السند القانوني

بدون أمرٍ ديواني مُلزم، تتحوّل الشكاوى إلى «صندوق مقترحات» بلا أثر؛ والأمر الديواني هو ما يمنح «تبليغات» قوّة المساءلة الحقيقية ويجعلها قناة حوكمة لا واجهة شكلية.



23 أصحاب المصلحة تحليل أصحاب المصلحة

يعتمد نجاح «تبليغات» على إدارة علاقة متوازنة مع أصحاب مصلحة متعدّدين، لكلّ منهم دوره واهتماماته. وفهم هذه الخريطة شرط للتبّني وإدارة التغيير.

صاحب المصلحة	الدور / الاهتمام	التأثير
مكتب رئيس الوزراء	الراعي وصاحب سلطة الحوكمة والمساءلة.	حاسم
المواطنون	المستفيد النهائي؛ صوتٌ يريد أن يُسمع ويُعالج.	عالٍ
الوزارات والجهات	الجهات المعالجة؛ يتطلّب تبنيها إدارة تغيير.	عالٍ
المركز الوطني للبيانات	البنية التحتية والاستضافة والهوية الرقمية.	عالٍ
هيئة النزاهة	متلقّي بلاغات الفساد وشريك في إجراءات المساءلة.	متوسّط
الإعلام والاتصالات	تنظيم الاتصالات ودعم البنية والقنوات.	متوسّط
المجتمع المدني والإعلام	مراقبة ودعم الشفافية وبناء الثقة.	داعم
الشركاء الدوليون	مصدر تمويل وخبرة ومرجعية دولية.	داعم

◆ إدارة العلاقة مع الجهات المعالجة

أكبر تحدّي للتبّني هو إقناع الجهات بأن «تبليغات» أداةٌ تمكّنها لا تُحاسبها فقط؛ إذ تمنحها بياناتٍ ولوحات لتحسين أدائها، وتوازناً عادلاً بين الإلزام والتمكين هو مفتاح النجاح.



24 إدارة المخاطر

إدارة المخاطر ومصفوفة التخفيف

تواجه المشاريع الوطنية الكبرى مخاطر متناسبة مع طموحها. وفيما يلي المخاطر الأبرز واحتمالها وأثرها وإجراءات التخفيف المقترحة لكلٍّ منها.

الخطر	الاحتمال	الأثر	التخفيف
مقاومة الجهات للتغيير	عالي	عالي	أمر ديواني مُلزم + إبراز منافع اللوحات للجهة نفسها.
ثغرة أمنية أو تسريب	متوسط	حرج	معايير ISO 27001 وتشفير ومراقبة مستمرة واختبار اختراق دوري.
ضعف تبني المواطن	متوسط	عالي	حملة توعية وطنية + تعدد القنوات + بساطة قصوى في الواجهة.
تأخر التكامل التقني	متوسط	متوسط	نهج تدريجي يبدأ بالتنسيق البشري ثم الواجهات البرمجية.
نقص التمويل	منخفض	عالي	تمويل مرحلي من صندوق التحوّل الرقمي وشراكات دولية.
الإفراط في التوقعات	متوسط	متوسط	تواصل واقعي وإطلاق تجريبي يحدّد التوقعات على معايير قابلة للقياس.

◆ الخطر الأكبر

الخطر الأشدّ أثراً على المصداقية هو ثغرة أمنية تكشف هوية مُبلّغ؛ فالأمن هنا ليس بنداً تقنياً بل شرط بقاء. لذا يُعاقَل أمن المُبلّغين كأولوية قصوى غير قابلة للتفاوض في كل مرحلة.



25 إدارة التغيير

إدارة التغيير والتدريب والتوعية

التقنية لا تمنع نجاحاً وحدها؛ فنجاح «تبليغات» رهناً بتبني طرفين: الجهاز الحكومي داخلياً، والمواطن خارجياً. لذا تُدار المنصة على مسارين متوازيين للتغيير.

المسار الداخلي — تمكين الجهاز الحكومي

- 1 تأهيل ضباط الارتباط**
برنامج تدريبي مكثف على المنصة والإجراءات ومهل الاستجابة والمعالجة.
- 2 أدلة وإجراءات تشغيل**
أدلة واضحة لكل دور، مع مسارات معالجة موحدة لضمان جودة الاستجابة.
- 3 حوافز ومساءلة**
ربط أداء الجهات في اللوحات بمنظومة حوافز ومساءلة تشجع الالتزام.
- 4 دعم مستمر**
فريق دعم مخصص للجهات لضمان استمرارية التبني وحل العقبات.

المسار الخارجي — حملة التوعية الوطنية

الركيزة	المحتوى
إطلاق رمزي	إعلان رسمي رفيع المستوى يربط المنصة مباشرةً بمكتب رئيس الوزراء.
رسالة جامعة	«صوتك يصل» — رسالة بسيطة تبرز سهولة الاستخدام والأثر.
قنوات التوعية	إعلام ومنصات تواصل ومؤثرون ومجتمع مدني للوصول لكل الفئات.
بناء الثقة مبكراً	إبراز قصص نجاح واقعية مبكرة لترسيخ ثقة المواطن بجدوى المنصة.



عوامل النجاح

26

عوامل النجاح الحرجة والأسئلة المتوقعة

تُظهر دروس التجارب العالمية أن العوامل الحاسمة للنجاح تنقسم إلى ثلاثة: الإرادة السياسية، وبساطة التجربة، والأمن. وفيما يلي هذه العوامل والأسئلة المتوقعة من صانع القرار وإجاباتها المباشرة.

عوامل النجاح الحرجة

الأمن حماية مطلقة للبيانات وهوية المُبلِّغين	البساطة تجربة مواطني سهولة تضمن التَّبَيُّ الواسع	الإرادة دعمٌ سياسي عالٍ المستوى وسندٌ قانوني مُلزم
---	--	---

#	العامل	لماذا هو حرج
1	سرعة معالجة فعليه	الاستجابة ضمن المهل هي ما يبني الثقة؛ التأخّر يقوّضها.
2	بساطة التجربة	أي تعقيد يُقصي شرائح من المواطنين ويقلّل التَّبَيُّ.
3	الموثوقية والأمن	ثقة المواطن ببياناته شرط مشاركته.
4	الاستدامة المالية والتقنية	تمويلٌ ودعمٌ مستمرّ يمنع تعثر المنصة بعد الإطلاق.

أسئلة متوقعة من صانع القرار

السؤال	الإجابة المختصرة
ألا تتعارض مع أنظمة الوزارات الحالية؟	لا؛ فهي تتكامل معها تدريجياً كطبقة موحّدة فوقها، لا بديلاً عنها.
كيف نضمن استجابة الجهات؟	عبر الأمر الديواني المُلزم واتفاقيات مستوى الخدمة والتّصعيد التلقائي للقمّة.
ماذا عن خصوصية بيانات المواطن؟	استضافة وطنية حصريّة وتشفير ومعايير ISO 27001 وفصل الهوية عن البلاغ.
هل الكلفة مبرّرة؟	استثمارٌ متوسّط مقابل أثرٍ وطني واسع ووفورات ناتجة عن الكفاءة وتقليل الفساد.
كم يستغرق الإطلاق؟	إطلاق تجريبي خلال 4 أشهر، وتغطية وطنية متدرّجة خلال أول سنة.



27 الخاتمة والتوصيات

«تبليغات» ليست مجرد مشروع تقني؛ بل قرار استراتيجي بوضع المواطن في قلب الحوكمة، ومنح مكتب رئيس الوزراء عيناً مباشرة على أداء الدولة — باستثمار محدود وأثر وطني واسع وقابل للقياس.

خلاصة المقترح

تقترح هذه الوثيقة منصة وطنية موحدة، مستوحاة من أنجح تجربة عالمية (CIMER) وفكيفة على السياق العراقي، تربط المواطن بالدولة عبر نافذة واحدة، وتضمن الاستجابة ضمن مهلٍ مُلزمة، وتحول البلاغات إلى قرارات تحسن الأداء وتعزز النزاهة — وفق رؤية وأهداف ونموذج إداري وتقني وميزانية وخارطة طريق متكاملة.

التوصيات الثلاث العاجلة

- تشكيل اللجنة العليا للإشراف**
إصدار توجيه بتشكيل اللجنة برئاسة مدير مكتب رئيس الوزراء لإطلاق المرحلة الأولى.
- تخصيص تمويل أولي**
تخصيص تمويل المرحلة الأولى من صندوق التحول الرقمي لبناء النواة التقنية وإطلاق التجربة.
- إصدار الأمر الديواني التأسيسي**
إصدار الأمر الديواني المُلزم لربط المنصة بالمكتب وإلزام الجهات بالتعاون.

القرار المطلوب

نرفع بكل احترام التوجيه الكريم لدولتكم بالموافقة المبدئية على تبني المشروع، لتنتقل فرق العمل التنفيذية وتضع حجر الأساس لمرحلة جديدة — بأثر وطني كبير وباستثمار محدود.

«كل تحولٍ عظيم يبدأ بقرار. واليوم، القرار أن نجعل صوت المواطن العراقي يصل — سريعاً، بأمان، وبكرامة — إلى مكتب رئيس وزرائه.»

— خلاصة رؤية منصة تبليغات

تبليغات
TEBLIGHAT
teblighat.com

محمد ياوز حسن نجم

Mohammed Y. H. OMAR

المؤلف وقائد المشروع — منصة تبليغات الوطنية

A

الملاحق

مستند المصطلحات، وملاحظة منهجية حول إعداد الوثيقة ومراجعتها.



A ملحق أ — مسرد

مسرد المصطلحات

توحيداً للفهم عبر الجهات، يوضّح هذا المسرد المصطلحات التقنية والإدارية المستخدمة في الوثيقة.

المصطلح	التعريف
CIMER	مركز التواصل الرئاسي التركي؛ النموذج المرجعي عالمياً الذي تستند إليه «تبليغات».
الدخول الموحد (SSO)	تسجيل دخول واحد آمن عبر المركز الوطني للبيانات وبوابة «أور» دون تكرار التحقق.
اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)	التزام مرجعي بمهول ومعايير محدّدة لمعالجة كل نوع طلب.
التصعيد	رفع تلقائي للطلب إلى مستوى أعلى عند تجاوز المهلة دون معالجة.
ضابط الارتباط	موظف في كل جهة يمثل حلقة الوصل لضمان معالجة الطلب ضمن المهلة.
تحليل المشاعر	تقنية ذكاء اصطناعي لقياس نبرة البلاغ وترتيب الأولويات.
التوجيه التلي	تصنيف البلاغ وإحالاته تلقائياً للجهة المختصة دون تدخّل بشري.
إزالة التكرار	ربط البلاغات المتشابهة لتفادي الازدواج ورصد المشكلات المنتشرة.
الهوية المجهولة	آلية تتيح التبليغ عن الفساد دون كشف هوية المُبلِّغ إطلاقاً.
التشفير طرفاً لطرف	حماية البيانات في النقل والتخزين بحيث لا يُطلع عليها إلا طرفاها.
ISO 27001	معيّار دولي للأمن المعلومات تلتزم به المنصة.
لوحة المعلومات	واجهة بصرية تعرض مؤشرات الأداء لصانع القرار في الوقت الحقيقي.
المركز الوطني للبيانات	البنية التحتية الحكومية التي تستضيف المنصة داخل البلاد حصراً.
«أور»	بوابة الحكومة الرقمية العراقية للدخول الموحد والتحقّق من الهوية.



ملحق ب — المنهجية

B

منهجية الإعداد والمراجع

أُعدَّت هذه الوثيقة كدراسة جدوى ومقترح مشروع استراتيجي، وفق منهجية بيوت الاستشارة العالمية، عبر ثلاث خطوات: تحليل التجربة المرجعية، ثم التشخيص المحلي، ثم التصميم والتكليف.

منهجية الإعداد

1 تحليل مرجعي

دراسة تجربة CIMER الناجحة عالمياً واستخلاص عوامل نجاحها القابلة للتكييف.

2 تشخيص محلي

تحديد التحديات البنيوية في التواصل بين المواطن والدولة في العراق، ومبشرات المنصة.

3 تصميم وتكليف

بناء نموذج متكامل (حوكمة، تقنية، تنفيذ، ميزانية) مُكيّف على الإطار العراقي.

النطاق والملاحظات

البند	الملاحظة
الأرقام المالية	تقديرية استرشادية مبنية على مشاريع مماثلة، تُحسم بدراسة تفصيلية عند الإقرار.
المهل والاتفاقيات	مقترحة للتوجيه، وتُحسم مع كل جهة ضمن اتفاقيات مستوى الخدمة.
المخططات والأشكال	توضيحية، مطوّرة لخدمة تفصيل الفكرة خلال مراحل التصميم.
التكامل المؤسسي	يخضع لجاهزية أنظمة الجهات ويُنفَّذ تدريجياً.

◆ خلاصة منهجية

تستند الوثيقة إلى تحليل تجربة CIMER (تركيا) كإطار مرجعي لاستخلاص أفضل الممارسات، ثم تكييفها على الإطار الدستوري والإداري والتقني العراقي؛ وتبقى الأرقام والمهل مؤشرات استرشادية تُحسم بالدراسات التفصيلية عند الإقرار.