



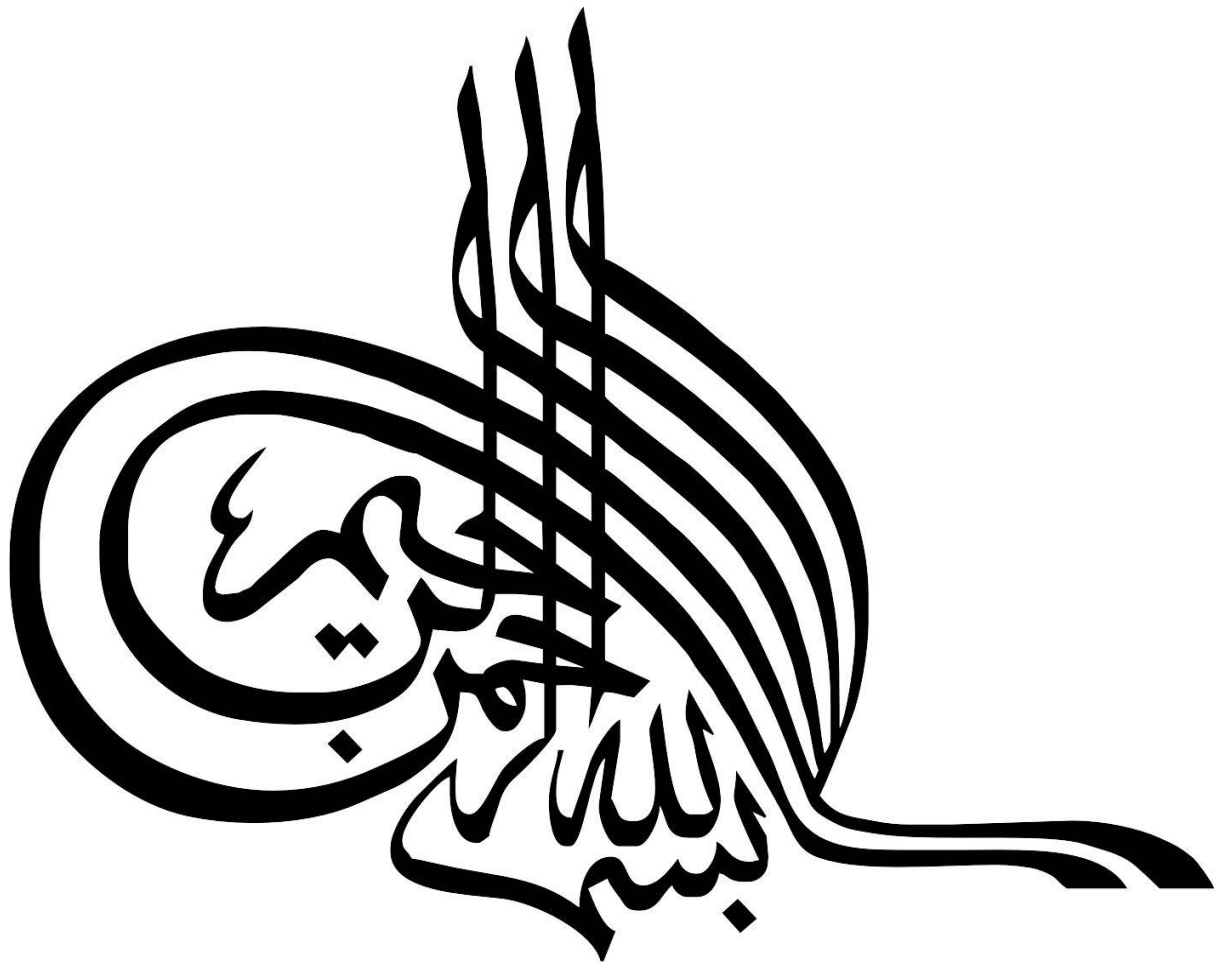
لوړو زده کړو وزارت  
ننګرهار پوهنتون  
عامه اداره او پالیسی پوهنځي  
انکشاف مدیریت څانګه



بریبڼنایي حکومتولي او د خدماتو پر وړاندې کولو یي آغیزې  
(د لیسانس دورې پایلیک)

**Ketabton.com**

ترتیب کوونکي: زین نورین « نیازی »  
لارښود استاد: پوهندوي دوکتور فاروق جهان « مخلص »



## منلیک

د لوی او سپیڅلي خدای تعالی په نامه!

لکه څرنگه چې د لیسانس دوره د یوې لیکنې په بشپړېدو سره پای ته رسیږي، ما هم خپل مونوګراف او لیکنه (بریبنايي حکومتولي او د خدماتو پر وړاندې کولو یې اغیزې) تر عنوان لاندې بشپړه کړې، نو په لومړي قدم کې له خپل قدرمن لارښود استاد پوهندوی دوکتور فاروق جهان «مخلص» څخه د زړه له تله مننه کوم. چې د معنوي ځواک سربریره یې سپیڅلي مینه راسره شریکه کړه ګران استاد ته په راتلونکي کې د الله «ج» له لوی دربار څخه د لاپریاوو او خوبنیو غوښتونکي یم.

په دوهم قدم کې د عامه ادارې او پالیسي پوهنځي له ټولو قدرمنو استادانو څخه نړی مننه کوم چې په څلور کلنه تحصلي دوره کې یې راسره نه ستړي کیدوونکي هلي ځلي کړي دي.

په دریم قدم کې له ګرانو او نازولو ملګرو څخه هم نړی مننه کوم چې تل یې د زده کړو په برخه کې راسره مرسته کړې او خپلي تجربې یې راسره شریکي کړي دي.

په درنښت

زین نورین «نیازي»

## ډالی

د لیسانس دورې پای لیک مې خپل پلارجان او خوږی مورجانې ته ډالی کوم، چې د زده کړې او تربیې لومړني استادان مې دي، او تل یې خپلو زده کړو ته هڅولی يم، انگیزه یې راکړې او د خپلو ټناکو اوڅولو تویولو له امله یې د درس سربیره همت هم راکړی.

په دوهم قدم کې مې خپلو زړه ته رانږدې ورونو او خویندو ته، چې تل یې زما فزیکې او معنوي ملاتړ کړی او په هر ډول شرایطو کې یې زه خپل تحصیل ته هڅولی يم، ورپسې خپلې میرمنې ته چې زما د پرمختګ په پار یې په ځان ډیرې ستونزې وګاللي او بیا د علم او پوهې ټولو مینوالو ته ډالی کوم.

زین نورین « نیازي »

## تقریظ

د ننگرهار پوهنتون د عامه ادارې او پالیسی پوهنځي محصل محترم زین نورین « نیازی » چې مونوگراف موضوع یې (بریبنايي حکومتولي او د خدماتو پر وړاندي کولو یې اغیزې) ده، د خپل توان، امکاناتو او استعداد مطابق په نوموړی موضوع کې مونوگراف په درسی حال کې تکمیل کړه. چې په نوموړی موضوع کې پدې وخت کې د موضوع اړونده کتابونه او ماخذونه ډیر محدود دي. د معزز محصل زین نورین « نیازی » کورنی ته د مونوگراف د لیکلو او فراغت مبارکی وایم. او په آینده کې ورته د الله متعال څخه افغان ملت او دولت ته د مزید خدمت کولو توفیق غواړم.

په درنښت

پوهندوي دوکتور فاروق جهان « مخلص »

د عامه ادارې او پالیسی پوهنځی استاد

## ندیز

حکومتولي د هغه پروسي څخه عبارت ده، چي مور يي په توليزه توگه د ستونزو د حل لپاره استعمالوو او د خپلي ټولني اړتياوي پوري پوره کوو. نو ځکه حکومتولي يوازي د حکومت د کړنو څخه بحث نه کوي، د کومو په واسطه چي حکومت خدمات ترسره کوي.

حکومتولي مور ته د حکومت د هغو کړنو او تشويقونو په اړه هم بحث وړاندي کوي، د کومو له مخي چي حکومت د مدني ټولنو برخه اخيستنه په حکومت کي او د خصوصي سکتور کارونه منظموي. دارنگه حکومتولي د دې دواړو سکتورونو د کړنو له ارزيايي او کنټرول څخه، چي د حکومت په واسطه ترسره کيري هم بحث کوي.

حکومتداري يو پيچلی مفهوم دی، په کوم کي چي د دولت ساختماني جوړښت يا تشکيل، د پريکړي نيولو پروسه، د عملي کولو ظرفيت او دارنگه د خلکو او د حکومت د مامورينو ترمنځ اړيکي تر بحث لاندې نيول کيري.

خدمات هغه پيژندل شوي کړني دي، چي د مشتريانو د ضرورياتو د پوره کولو لپاره وړاندي کيري، يا خدمات هغه کړني، گټي يا رضابيت دی چي د توليد د عرضي لپاره ترسره کيري، يا هغه کړني دي چي د توليد د ليلام سره ارتباط ولري.

بريښنايي حکومتولي د خدماتو پر ارايي باندي په مستقيم ډول سره اړيکه لري، دولتونه اوس کوبښښ کوي چي د بني حکومتولي معيارونو ته د بريښنايي حکومتولي په مټ سره ورسيري. ځکه بريښنايي حکومتولي هغه څه دي چي دولتونو ته د خدماتو د وړاندي کولو اسانه لاري ورپه گوته کوي. بريښنايي حکومتولي د خدماتو د ترسره کولو په برخه کي ډيره گټوره او اغيزمنه ثابته شوي ده.

د بريښنايي حکومتولي پر مټ د خدماتو په ارايه کي شفافيت رامنځته کيري، د وخت سپما رامنځته کيري، ښاريانو خدمات پر مناسب وخت باندي سرته رسيري، د دولتونو او افرادو سره د اقتصادي سپما په ترسره کولو کي کمک کوي. خلکو ته د ژوند په مختلفو ډگرونو کي مختلفي اسانتياوي برابروي. د بريښنايي حکومتولي په واسطه د خدماتو ارايه په ښه ډول سره مخته خي او د ښاريانو او مشتريانو رضابيت ترلاسه کيري.

خلک د بريښنايي حکومتولي د مختلفو اوزارو څخه د مختلفو هدفونو لپاره استفاده کوي. لکه د زده کړي لپاره، د تجارت او کاروبار لپاره، د امنيت او حفاظت لپاره، د معلوماتو د ترلاسه کولو لپاره، د دلتونو د عمومي گټو د ترلاسه کولو لپاره، د وظيفي ترسره کولو او پيدا کولو لپاره همدارنگه د دولتونو لپاره د شفافي رايي ورکوني او داسي نورو مواردو لپاره بريښنايي حکومتولي د وسايلو څخه استفاده کوي.

خلک اوس دي ته اړ نه دي چي د يو کوچني کار لپاره د کاغذ پرانی سيستم مخته يوسي. ځکه چي د کارغذ پرانی يا بيروکراسي مخکيني سيستم د خلکو وخت مصرفوي، مشکلات يي پيدا کول او دزيات فساد لامل کيدل، خو د ۱۹۹۰ څخه وروسته دولتونو په ډيري چټکي سره د بريښنايي حکومتولي په لوري گام ايښی دي او دزيات هلو ځلو څخه وروسته اوس د بريښنايي حکومتولي د اوزارو څخه په استفاده اوس دولتي او شخصي خدمات ترسره کوي چي د پخوانيو سيستمونو په پرتله ډير ارزښتمن او کاميابه دي. داسي نه چي اوس نوره هڅه نه کوي په دي برخه کي، بلکي د بريښنايي حکومتولي به برخه کي د لارياتو هلو ځلو لپاره کوبښښ کوي چي نور هم د خلکو او ښاريانو همدارنگه دولتونو لپاره د خدماتو د ارايي په برخه کي اسانتياوي رامنځته کري.

## لړليک

### لومړي فصل د څيړني کليات

|        |                    |
|--------|--------------------|
| 1..... | سريزه              |
| 2..... | د څيړني ستونزه     |
| 2..... | د څيړني موخه       |
| 2..... | څيړنيزه پوښتنه     |
| 2..... | د څيړني فرضيه      |
| 2..... | د څيړني اهميت      |
| 3..... | د څيړني ميتودلوژي  |
| 3..... | تيرو ليکنو ته کتنه |

### دوهم فصل

### حکومتولي

|         |  |
|---------|--|
| 5.....  | د حکومتولي تعريفونه:   |
| 7.....  | په حکومتداري کي اغيزمن فکتورونه:                                     |
| 7.....  | بڼه حکومتداري:   |
| 8.....  | لومړی مبحث : د بڼي حکومتداري اساسي پيښي                              |
| 9.....  | بريښنايي حکومتولي  |
| 10..... | د بريښنايي حکومتولي تاريخچه  |
| 10..... | د بريښنايي حکومتولي جوړښت  |
| 10..... | د دولت او خلکو اړيکه: (Government to Citizen) يا (G2C)               |
| 10..... | د دولتي ادارو خپل منځي اړيکي (Government to Government) يا (G2G)     |
| 11..... | د دولتي ادارو او خصوصي سکتور اړيکي (Government to Business) يا (G2B) |
| 11..... | د دولت او دولتي کارکوونکو اړيکي (Government to Employees) يا (G2E)   |
| 11..... | بريښنايي حکومتولي ته اړتيا   |
| 12..... | د بريښنايي حکومتولي اغيزي  |
| 13..... | د بريښنايي حکومتولي سياسي اغيزي                                      |
| 13..... | د بريښنايي حکومتولي اداري اغيزي                                      |
| 14..... | د بريښنايي حکومتولي اقتصادي اغيزي                                    |

|         |  |
|---------|--|
| 14..... | د بریښنایي حکومتولی ټولنيزي آغيزي            |
| 15..... | څوک د بریښنایي حکومتولی څخه زیات اغیزمن کیږي |
| 15..... | بښاریان                                      |
| 15..... | سیاسي اشخاص                                  |
| 15..... | دولت   |
| 16..... | عامه اداري                                   |
| 16..... | خدمات  |
| 16..... | ډیموکراسي                                    |

## دریم فصل

### د بریښنایي حکومتولي آغیزه د خدماتو پر ارایه

|         |  |
|---------|--|
| 17..... | د بریښنایي حکومتولی آغیزه د خدماتو پر ارایه          |
| 18..... | د بریښنایي حکومتولي تطبیق                            |
| 18..... | ټولنيز او سیاسي اثرات                                |
| 18..... | خدمات  |
| 19..... | د خدماتو ډولونه                                      |
| 19..... | عامه خدمات   |
| 19..... | شخصي خدمات   |
| 21..... | ارایه:   |
| 22..... | د خدماتو آرایه                                       |
| 23..... | دولتي خدمات د کومو لارو په واسطه وړاندي کیږي         |
| 25..... | د بریښنایي حکومتولی وسایل:                           |
| 32..... | د بریښنایي حکومتولی لپاره باید څه وسي:               |
| 33..... | د بریښنایي حکومتولی تاثیرات د خدماتو پر آرایي باندي: |
| 33..... | الف: آسانه لاسرسی خدماتو ته                          |
| 33..... | ب: دولتي کړنو کي شفافیت                              |
| 33..... | ج: معلوماتو ته آسانه لاسری                           |
| 33..... | د: آرام  |
| 34..... | ر: د مصارفو کمیښت                                    |
| 34..... | ز: چلنجي او په زړه پوري کار                          |
| 34..... | ح: گډ حکومت  |



- 34.....خ: اسانه عملي كونه يا كيدنه
- 34.....ذ: د فساد نه شتون
- 34.....ه: حساب كتاب درلودل
- 35.....د برېښنايي حكومتولي په واسطه كوم خدمات ارايه كيږي:
- 35.....اول: عامه خلكو ته خدمات وړاندي كول
- 35.....دويم: ښه حكومتي اداري
- 35.....درېم: په ډيموكراسي كي پرمختگ
- 35.....اول: E-filing (برېښنايي ډول سره ډكول)
- 36.....دوهم: د ټولني يوځای والی
- 36.....درېم: د بحران مدیریت
- 36.....څلورم: برېښنايي رایه وركونه (e- voting)
- برېښنايي حكومتولي داسي وسايل دولتونو او تجارتونو ته برابر كړي دي چي كولاى شى، په لږ وخت كي د خپل مشتريانو.....
- 36.....شپږم: اقتصادي معلومات
- 36.....اووم: برېښنايي قانون جوړونه (E- rulemaking)
- 36.....اتم: برېښنايي زده كړي (E- Learning)
- 37.....نهم: د معلوماتو گړندی پيداكوونه:
- 37.....لسم: برېښنايي پير اوپلور (E- sale)
- 37.....يوولسم: برېښنايي بانكداري (E- Banking)
- 37.....دوولسم: برېښنايي بيل (E-Billing)
- 38.....افغانستان او برېښنايي حكومتولي
- 38.....د برېښنايي حكومتولي په برخه كي ترسره شوي كارونه
- 40.....ستونزي او خنډونه
- 41.....مخابرات په افغانستان كي:
- 42.....الف: لوره بيه
- 42.....ب: د مالي اخيستل
- 42.....ج: تيت كيفيت
- 42.....د: انحصاری پانگه اچونه
- 43.....پايله
- 44.....وړانديزونه
- 45.....مأخذونه

## لومړي فصل د څيرني كليات

### سريزه

حکومتولي د هغه پروسې څخه عبارت ده، چې مور يې په توليزه توگه د ستونزو د حل لپاره استعمالوو او د خپلې ټولني اړتياوې پورې پوره کوو. نو ځکه حکومتولي يوازي د حکومت د کړنو څخه بحث نه کوي، د کومو په واسطه چې حکومت خدمات ترسره کوي. حکومتولي مور ته د حکومت د هغو کړنو او تشويقونو په اړه هم بحث وړاندې کوي، د کومو له مخې چې حکومت د مدني ټولنو برخه اخيسته په حکومت کې او د خصوصي سکتور کارونه منظموي. دارنگه حکومتولي د دې دواړو سکتورونو د کړنو له ارزيايي او کنټرول څخه، چې د حکومت په واسطه ترسره کيږي هم بحث کوي.

حکومتداري يو پيچلی مفهوم دی، په کوم کې چې د دولت ساختماني جوړښت يا تشکيل، د پريکړې نيولو پروسه، د عملي کولو ظرفيت او دارنگه د خلکو او د حکومت د مامورينو ترمنځ اړيکې تر بحث لاندې نيول کيږي. خدمات هغه پيژندل شوي کړني دي، چې د مشتريانو د ضرورياتو د پوره کولو لپاره وړاندې کيږي، (Stanton)، يا خدمات هغه کړني، گټي يا رضايت دی چې د توليد د عرضي لپاره ترسره کيږي، يا هغه کړني دي چې د توليد د ليلام سره ارتباط ولري. (Marketing Association). دا چې خلک په خپل ژوند کې مختلف کارونه ترسره کوي، نو په غير مستقيم ډول سره دی د يو چا لپاره خدمت ترسره کوي، که څه هم کيدای شي ددې لپاره ده ته د گټې مناسبه اندازه رسيږي او يا هم معاش اخلي، خو دا کار په مستقيم او يا غير مستقيم ډول سره خدمت بلل کيږي، خو خدمات د ځانگړتياوو پر اساس همدارنگه د وړاندې کوونکو پر اساس، همدارنگه د کمپنيو پر اساس، همدارنگه د سکتورونو پر اساس په مختلفو ډولونو ويشل شوي دي، چې مور به دلته د ځينو څخه يادونه وکړو.

بريښنايي حکومتولي د خدماتو پر اړايي باندي په مستقيم ډول سره اړيکه لري، دولتونه اوس کوښښ کوي چې د بني حکومتولي معيارونو ته د بريښنايي حکومتولي په مټ سره ورسيږي. ځکه بريښنايي حکومتولي هغه څه دي چې دولتونه ته د خدماتو د وړاندې کولو اسانه لاري ورپه گوته کوي. بريښنايي حکومتولي د خدماتو د ترسره کولو په برخه کې ډيره گټوره او اغيزمنه ثابته شوي ده. د بريښنايي حکومتولي پر مټ د خدماتو په اړايه کې شفافيت رامنځته کيږي، د وخت سپما رامنځته کيږي، ښاريانو خدمات پر مناسب وخت باندي سرته رسيږي، د دولتونو او افرادو سره د اقتصادي سپما په ترسره کولو کې کمک کوي. خلکو ته د ژوند په مختلفو ډگرونو کې مختلفي اسانتياوې برابروي. د بريښنايي حکومتولي په واسطه د خدماتو اړايه په ښه ډول سره مخته ځي او د ښاريانو او مشتريانو رضايت تر لاسه کيږي.

خلک د بريښنايي حکومتولي د مختلفو اوزارو څخه د مختلفو هدفونو لپاره استفاده کوي. لکه د زده کړي لپاره، د تجارت او کاروبار لپاره، د امنيت او حفاظت لپاره، د معلوماتو د ترلاسه کولو لپاره، د دلتونو د عمومي گټو د ترلاسه کولو لپاره، د وظيفي ترسره کولو او پيدا کولو لپاره همدارنگه د دولتونو لپاره د شفافي رايي ورکونې او داسې نورو مواردو لپاره بريښنايي حکومتولي د وسايلو څخه استفاده کوي. خلک اوس دي ته اړ نه دي چې د يو کوچني کار لپاره د کاغذ پرانی سيستم مخته يوسي. ځکه چې د کارغذ پرانی يا بيروکراسي مخکينی سيستم د خلکو وخت مصرفوي، مشکلات يې پيدا کول او دزيات فساد لامل کيدل، خو د ۱۹۹۰ څخه وروسته دولتونو په ډيري چټکۍ سره د بريښنايي حکومتولي په لوري گام ايښی دي او دزيات هلو ځلو څخه وروسته اوس د بريښنايي حکومتولي د اوزارو څخه په استفاده اوس دولتي

او شخصي خدمات ترسره کوي چي د پخوانيو سيستمونو په پرتله ډير ارزښتمن او کاميابه دي. داسي نه چي اوس نوره هڅه نه

کوي په دي برخه کي ، بلکي د بريښنايي حکومتولي به برخه کي د لارياتو هلو ځلو لپاره کوبښن کوي چي نور هم د خلکو او ښاريانو همدارنگه دولتونو لپاره د خدماتو د آرايي په برخه کي اسانتياوي رامنځته کړي.

### **د څيرني ستونزه**

د زياتي بيروکراسي شتون او د خدماتو کمزورتيا او ځنډ په زياته کچه سره په اداراتو کي د خدماتو وړاندي کول يا ارايه کول سخت کړي دي، نو ومي غوښتل چي ځان ته معلومه کړم چي بريښنايي حکومتولي تر کومه حده د خدماتو د آرايي په برخه کي د بيروکراسي کمولو او د خدماتو د آرايي په برخه کي ځنډ له منځه وړي.

### **د څيرني موخه**

بريښنايي حکومتولي په اداراتو کي د خدماتو پر آرايي باندي مثبتې اغيزي لري، او بريښنايي حکومتولي د خلکو په ژوند کي ډيري اسانتياوي رامنځته کړي دي. د دي موضوع پر مټ د خدماتو په ارايه کي شفافيت رامنځته کيږي، د وخت سپما رامنځته کيږي، ښاريانو خدمات پر مناسب وخت باندي سرته رسيري، د دولتونو او افرادو سره د اقتصادي سپما په ترسره کولو کي کمک کوي. خلکو ته د ژوند په مختلفو ډگرونو کي مختلفي اسانتياوي برابروي. د بريښنايي حکومتولي په واسطه د خدماتو ارايه په ښه ډول سره مخته ځي او د ښاريانو او مشتريانو رضاييت تر لاسه کيږي.

### **څيرنيزه پوښتنه**

بريښنايي حکومتولي د خدماتو پر آرايي باندي کوم تاثيرات لري او دا تاثيرات د بريښنايي حکومتولي په برخه کي څومره گټور دي؟

### **د څيرني فرضيه**

دا سي فکر کيږي چي د بريښنايي حکومتولي په کار اچول د ادارو د خدماتو په وړاندي کولو د فعاليتونو پر چټکتيا او موثريت او مثرريت باندي مثبت تاثير اچولي شي او تر زياته حده د فساد مخنيوي کيدلاي شي.

### **د څيرني اهميت**

د دي موضوع په واسطه د بريښنايي حکومتولي تاثيرات په يوه اداره کي د خدماتو پر وړاندي کولو باندي معلوميري او همدارنگه په دولتي ادارو کي د بريښنايي حکومتولي څخه د استفادي گټي معلوميري ، د بريښنايي حکومتولي لپاره د اداراتو ضرورتونه معلوميري ، تر کومه حده ادارت عصري شوي دي او تر کومه حده پکښي د بريښنايي حکومتولي معيارونه پوره شوي دي. د نوموړي موضوع په واسطه په ادارو کي د کړنو موثريت رامنځته کيږي ، د فساد مخنيوي کيږي او د خدماتو د چټکتيا باعث گرځي.

د دي موضوع په واسطه زياته بيروکراسي له منځه ځي او د کارونو په اسانتيا کي مهم رول لوبوي .

دولتي عايداتو په راټولو کې زياته مرسته کوي او د دولت د پالیسيو په عملي کې زيات رغنده رول لري. همدارنگه د دې موضوع په واسطه مور کولای شو چې هغه میتودونه یا لارې چارې معلومي کړو، چې په اوسنیو ادارو کې عملي شوي وي او هغه چې نه دي عملي شوي، معلوم کړو. په اداراتو کې د بریښنايي حکومتولۍ په وړاندې چې کوم خنډونه او موانع شته، معلوم کړو، او اوس مهال په اداراتو کې چې کوم عصري وسایلو یا میتودونو څخه استفاده کېږي، معلوم کړو. د نوموړي موضوع په واسطه کولای شو هغه ضرورتونه او اړتیاوي مشخصي کړو چې د بریښنايي حکومتولۍ لپاره په ادارو کې د خدماتو د وړاندې کولو لپاره ورته ضرورت وي، او هغه چلینجونه چې د خدماتو په وړاندې کولو کې د بریښنايي حکومتولۍ مخه نیسي، راوباسو او هغه کړنې چې دولتي چارو د خنډ او ځنډ سره مخامخ کوي، چې کومې حل لارې بریښنايي حکومتولۍ ورته لري، معلومې کړو. داچې بریښنايي حکومتولۍ د زیات ارزښت څخه برخمنه ده، او اوس وخت کې زیات هیوادونه یا ټول هیوادونه ورڅخه استفاده کوي، نو ددې ارزښت پوهیدلو لپاره دا موضوع د زیات اهمیت څخه برخمنه ده همدارنگه په دې موضوع کې د خدماتو پیژندل، د خدمات ارایه او دا چې کوم موضوعات د بریښنايي حکومتولۍ د خدماتو پر ارایې باندې تاثیر لري او د ادارو د خدماتو په کیفیت کې پرمختګ راولي، نو هغه موضوعات مور ته معلومېږي.

### د څیړني میتودلوژي

په دې موضوع کې لکه څرنګه چې د بریښنايي حکومتولۍ تاثیرات په اداراتو کې د خدماتو پر وړاندې کولو باندې په نظر کې نیول شوي دي، نو دا چې دا موضوع کتابتوني ده چې پر اساس یې د مختلفو متنونو او کتابونو څخه استفاده شوي، همدارنگه د مختلفو مقالو څخه چې په دې اړه وړاندې شوي دي، استفاده شوي ده او د مختلفو انټرنیټي ویبپاڼو څخه هم پکښې استفاده شوي ده.

### تیرو لیکنو ته کتنه

#### **E\_ Governance for Improved Public Service Delivery. Raifia Naz. 2009 . 1**

**میتود:** په نوموړي څیړنه کې د څیړونکي له خوا د Random Sampling میتود څخه کار اخیستل شوی دی چې ۱۰۰ کسانو څخه په پینځه ساحو کې د بریښنايي حکومتولۍ په واسطه د خدماتو د وړاندې کولو په اړه پوښتنې شوي وي. په نوموړي مقاله کې بریښنايي حکومتولۍ اغیزی د خدماتو په ارایې باندې په دوو برخو ویشل شوي دي. اول - په خدماتو کې مثریت: ۱- د اداري کړنو په اړه په صحی ډول سره ځواب ویل ۲- پر وخت د معلوماتو رسول ۳- د غبرګون ځواب ویل ۴- ریښتینولي په خدماتو کې ۵- د خدماتو په ترسره کولو کې باور، او پوهه ۶- د رشوت د اندازې په کمولو کې د کمک او لاسته راوړني ۷- د مصارفو د اندازې په کمولو کې تاثیر او رول درلودل ۸- په کړنو کې شفافیت، ترڅو خلکو ته هر څه په ښه ډول واضح وي. دوهم- مؤثریت: ۱- د خدماتو په ترسره کولو کې د مصارفو کموالی ۲- د خدماتو په ترسره کولو کې دغوره لارو چارو څخه استفاده ۳- د زیاتې بیروکراسی په لمنځه وړلو کې رول ترسو کارونه په پوره رویتیا او لګ وخت سره د کاغذ پرانی څخه جلا ترسره شی .

#### **E\_ Governance and Developing Countries . Michiel Backus. 2001 . 2**

**میتود:** په دغه راپور کې چې مور ته د بریښنايي حکومتولۍ په اړه معلومات راګوی چې د بریښنايي حکومتولۍ په تعریف سره شروع کوي . وروسته د بریښنايي حکومتولۍ ماډل او بیا دمختلفي مقالې او متنونو څخه استفاده کوي. د ټیکنالوژي نظريي ويل شوي دي او په دې برخه کې دوی د SWOT انالیزیس ترسره کړی ده د پرمختګ کوونکو هیوادونو او وروسته یې هغه سټیفونه ذکر کړی دي چې بریښنايي حکومتولۍ ته ورسېږي .

برېښنایي حکومتولي د خدماتو پر وړاندې کولو باندې لاندې تاثیرات لري: ۱- د خدماتو موډل: خلک به د دولتي خدماتو څخه په ښه توګه اغيزمن کيږي او خدماتو ته لاس رسي اسانه کيږي. ۲- د سامان الاتو او توکو ضرورت: خلک چې هر سه و غواړي ان که د شپې او يا د ورزي کولای شي چې تر لاسه يې کړي. هغه که خرسول، رانيول، معلومات غوښتل او يا نور وي. ۳- بشري سرچيني: دکارکوونکو په عصري ډول روزل، د خدماتو په ښه ډول ترسره کولو لپاره د کارکوونکو چمتو کول، او دکارکوونکو په واسطه د انټرنيت له لارې د خدماتو رسول، ۴- امنيت: په برېښنایي حکومتولي کې په زياته توګه د کمپيوټري سيستم څخه استفاده کيږي، نو ځکه دامنيت په برخه کې زياته ونډه لري او کولای شي هر ډول امنيتي حملي په ښه توګه مدیریت او مخه يې ونيسي - ۵- د معلوماتو اسانتيا: دولت ته ډيره اسانه خبره ده چې وکولای شي په ښه توګه تر خلکو پوري معلومات ورسوي او هم کولای شي چې د خلکو څخه معلومات په هوسا توګه لاسته راوړي.

### 3. Electronic Governance (E\_ Governance) the committee of Ministers of council of Europe. 2005 the

**میتود:** لکه څرنګه چې په دې مقالې کې مختلف متنونه د برېښنایي حکومتولي په واسطه د وزیرانو د کميسيون په واسطه راخيستل شوي دي. نو ځکه په دې څيړنه کې استفاده تر زياته حده متنونو څخه شوي ده. نو دا څيړنه يوه کتابتوني يعنې مختلفې مقالې په کښې را اخیستل شوي دي، چې د مقالې په اخير کې ذکر شوي دي. برېښنایي حکومتولي په دولتونو کې د خدماتو په برخه کې بايد لاندې لاسته راوړني ولري: ۱- د عامه سکتور د خدماتو قوي کول (چې سهم لرونکو جواښوونکي وي). ۲- په عامه خدماتو کې د کيفيت ښه والی څخه رضایت تر لاسه کول تر څو د عامه رضایت برخمن و اوسي. ۳- بايد عامه صلاحيتونه او واک لرونکي د معلوماتو او خدماتو په ترسره کولو کې د برېښنایي حکومتولي او الاتو څخه استفاده وکړي. ۴- بايد په برېښنایي حکومتولي کې د خدماتو او معلوماتو پروسه معلومه وي چې چيري، څوک او څنګه يې ترسره کوي، يعنې خلک په دې پوه وي چې د عامه خدماتو څخه استفاده اسانه شوي. ۵- د عامه برېښنایي خدماتو جوړښت او ترتيب بايد داسې وي، چې د خلکو غوښتونکي ضروريات يې پوره کړي وي. ۶- د برېښنایي حکومتولي په واسطه ترسره کيدونکي خدمات بايد صحي، منظم او په داسې ښه وي چې عصري شکل ولري، يعنې زاړه سيستمونه بايد له منځه ولاړ شي او ځای يې نوی سيستمونه ونيسي. ۷- د برېښنایي حکومتولي په واسطه د خدماتو وړاندې کول بايد دايمي او ډيره ساحه په بر کې ونيسي. يعنې بايد د يو خاص، ځای او خلکو لپاره نه بلکې د زياتو ساحو لپاره وړاندې کړل او ټول په مساويانه توګه بايد ورڅخه برخمن شي.

### 4. ضياء الاسلام شيراني. په افغانستان کې برېښنایي حکومتولي. ۱۳۹۶

**میتود:** په دې څيړنه کې استفاده د زياتو متنونو څخه شوي ده، ددې څيړني میتود کتابتوني دي. او تر زياته حده يې د برېښنایي حکومتولي تاثیرات پر خدماتو د مختلفو نورو مقالو څخه راخيستي دي. برېښنایي حکومتولي د خدماتو پر آرايې باندې لاندې تاثیرات لري: ۱- د وخت سپما: چې د اداري او دولتي خدماتو وړاندې کولو وخت سپما کوي. ۲- د روڼتيا تضمين: په اداري چارو د شفافيت او کاغذ پراني مخه نيسي. ۳- د دولتي مصارفو کموالی: کوم مصارف چې دولت پر کارکوونکو کوي، زيات کارونه لږ خلک په لږ وخت کې ترسره کولای شي. ۴- د بيروبار کموالی: په برېښنایي حکومتولي کې زياتې چارې د انټرنيت په واسطه ترسره کيږي، نو د زيات رفت آمد مخه نيسي. ۵- د فساد له منځه تګ: خلکو ته د دولت چارې په ښکاره ډول سره معلومېږي او خلک ورته لاسرسي په اسانۍ سره پيدا کوي، نو ځکه د زيات فساد مخه نيول کيږي.

## دوهم فصل

### حکومتولي

حکومتولي نوي کلمه نه ده، بلکې دا کلمه د پېړيو پېړيو راهيسې په سياسي مطالعاتو او د حکومتولي په مضمونو کې تر بحث او مطالعي لاندې نيول شوي ده، تاريخ په گوته کوي چې د سترو تمدنونو پيل او جوړښت د حکومتولي سره تړلی دی. په لويديځ کې د هر چا تر مخه پلاتو يا افلاتون (Plato-BC-424) د حکومتولي بحث ته لاره هواره کړه. هغه په خپل کتاب (The republic) کې د باچا د مسؤليت او د باچاهي د بني په اړه خبرې کړې دي. پلاتو وايي چې باچا بايد تکړه فيلسوف وي، نوموړی بايد په شفافه او هدفمنده توگه د هيواد چارې مخته يوسي. پلاتو د ټولني نظم او ترتيب ته د باچا ځانگړې پاملرنه حتمي بولي. ددې کار لپاره بايد ځانگړی قانون رامنځته کړي، قوانين بايد په مؤثره توگه عملي شي، ترڅو له دې لارې په ټولنه کې ثبات، امن او ټيکاو رامنځته شي. د لويديځ سياسي جوړښت تر ډيره بريده د پلاتو د ذکر شوو اصولو او بنسټونو څخه د حکومتولي د رامنځته کولو لپاره کار اخيستی دی چې پېړۍ په پېړۍ يې خپل اغيزمن سیر طی کړی دی. د لويديځي حکومتولي بنسټ ايښودونکي د پلاتو وروسته هابس، جان لاک، روسو او حتی د مارکس نظريې په کې تر سترگو کيږي.

دې مفکورينو وکولای شول چې د خپلو سياسي او فلسفي بحثونو په نتيجه کې د حکومتولي اساسي اصولو ته لاره پيدا کړي او هغه څه رامنځته کړي چې د حکومتولي ځانگړي دنده پرې نن ورځ راڅرخي. يوه خبره چې په تاريخي لحاظ د پورته مفکرينو ترمنځ شريکه ده، هغه داچې ښه حکومتولي د ليليز يا ټولنيز فعاليت پايله ده، نه دا چې په انفرادي توگه ترسره کيدونکي عمل يا فعاليت وگڼل شي. د حکومتولي جوړښت کوم چې يوې ټولني، ملت يا دولت خپل کړی دی، هغه د هغه ټولني د اړتياو او ضرورت پر اساس ترسره شوی دی. کيدای شي حتی په يوه هيواد کې د حکومتولي جوړښت له يوه ولايت يا ټولنيز جوړښت څخه تر بل پورې توپير ولري. د حکومتولي جوړښت په دا وروستيو کې مخ پر پراخيدو دی. په ځانگړې توگه د حکومتولي کوم سيستم چې اوس په نړۍ کې مروج دی، دا سيستم د کرنې او صنعتي پر مختگ پر اساساتو ولاړ دی. کوم چې د رنسانس د دورې څخه راپيل شوی دی. په حقيقت کې د حکومتولي د انوي سيستم د رنسانس د دورې د زراعت او صنعت د پرمختگونو په اساساتو ولاړ دی. کوم چې د اتلسمې پېړۍ په دويمې نيمايي کې تر سترگو شو، په ځانگړې توگه کله چې د انگلستان (چارلس ۱۹۹۱) د نوي عصر د حکومتولي بنسټونه رامنځته کړل. له دې وخت څخه دمخه د تمدنونو برخه د حکومتولي د نظام په جوړښت کې د ارزښت وړ ده، خو تر ځانگړې مطالعي لاندې نه ده نيول شوې. د جغرافيايي خنډونو له امله په پخوا زمانه کې د يوې سيمي د حکومتولي جوړښت او ترکيب په بله جغرافيه کې د احساس وړ نه وو. خو نن، د حکومتونو ترمنځ د جغرافيايي خنډونو په لمنځه تگ، د حکومتولي جوړښتونه يو له بل سره تړلي دي<sup>1</sup>.

### د حکومتولي تعريفونه:

په ساده ژبه حکومتولي د پريکړې نيول په معنا ده، او يا دا چې د هغې پروسې څخه عبارت ده، چې نيول شوي پريکړې پرې عملي کيږي. ډيرو پوهانو حکومتولي په مختلفو لارو تعريف کړي ده.

د حکومتولي د تعريف په اړه د علماوو او ټولنو نظريې:

<sup>1</sup> نورعلي، څرگند. د سيميزو حکومتونو اداره. دريم چاپ. صص. ۴۸-۴۹

### الف: نړيوال بانک (۱۹۹۲)

حکومتولي د صلاحیت، کنترول، مدیریت او د حکومت د واک او کنترول د پلي کولو یا عملی کولو څخه عبارت ده.

### اوسبورن او گیلبر (۱۹۹۲)

حکومتولي د هغه پروسې څخه عبارت ده، چې مور یې په ټولیزه توګه د ستونزو د حل لپاره استعمالوو او د خپلي ټولني اړتیاوې پورې پوره کوو. نو ځکه حکومتولي یوازې د حکومت د کړنو څخه بحث نه کوي، د کومو په واسطه چې حکومت خدمات ترسره کوي. حکومتولي مور ته د حکومت د هغو کړنو او تشویقونو په اړه هم بحث وړاندې کوي، د کومو له مخې چې حکومت د مدني ټولنو برخه اخیستنه په حکومت کې او د خصوصي سکتور کارونه منظموي. دارنگه حکومتولي د دې دواړو سکتورونو د کړنو له ارزیابي او کنترول څخه، چې د حکومت په واسطه ترسره کېږي هم بحث کوي.

### لانډلي میلز او سیرگیلډن (۱۹۹۲)

حکومتداري یو پیچلی مفهوم دی، په کوم کې چې د دولت ساختماني جوړښت یا تشکیل، د پریکړې نیولو پروسه، د عملی کولو ظرفیت او دارنگه د خلکو او د حکومت د مامورینو ترمنځ اړیکې تر بحث لاندې نیول کېږي.

### پادرینکا (۱۹۹۶)

وايي: (حکومتداري د یو سیاسي جوړښت له دوامداره صلاحیت او د هغه له کړنو څخه بحث کوي، د کوم له مخې چې دا سیاسي جوړښت خپل قدرت یا صلاحیت عملی کوي).

### فرانسیس فوکویاما (۲۰۱۳)

د حکومتداري تعریف داسې کوي: حکومتداري د وړتیاوو څخه بحث کوي، چې له مخې یې قانوني لایحې جوړوي، او هغه عملی کوي. دارنگه خدمات عرضه کوي، پرته له دې، چې حکومت دیموکراتیک وي او که نه.

### روټ (۱۹۹۱)

روټ د حکومتداري لپاره خپل یو ځانګړی تعریف لري: حکومتداري عبارت د یوې ادارې د هغه چاپیریال څخه ده، چې په هغه کې خلک (ولس) له یو بل او له حکومتي ادارو سره خبرې اترې او راکړه ورکړه وکړي.<sup>2</sup>

یو تر ټولو اسانه تعریف د حکومتداري کیدای سي دا وي، چې حکومتداري د هغه سیستم څخه عبارت ده، چې له مخې یې قوانین، مسودې، پروسې، صلاحیتونه، معیارونه، حقوق، مسولیتونه، قدرت او د لیډر شیف (مشرتابه) اړیکې له خلکو او اړونده ادارو سره نښلوي یا مطالعه کوي. حکومتداري کیدای سي، په مختلفو بڼو تر بحث لاندې ونیول سي: خصوصي سکتور حکومتداري، نړيواله حکومتداري، ملي حکومتداري او سیمیزه حکومتداري.

<sup>2</sup> نورعلي. څرګند. د سیمیزو حکومتونو اداره. دریم چاپ.. صص. ۴۸-۴۹

لکه څرنگه چې حکومتداري د پریکړو نیول او د هغو د عملي کولو څخه عبارت ده، نو له دې امله د حکومتداري په مطالعه کې د ټولو هغو خواوو مطالعه لازمي ده، د پریکړې نیول په پروسه کې اغیز لري او دارنگه په ټولو هغو جوړښتونو رسمي او یا غیر رسمي هم بحث کول لازمي دي، چې د پریکړې نیولو د عملي کولو په پروسه اغیز لري.

### په حکومتداري کې اغیزمن فکتورونه:

په حکومتداري کې حکومت د پریکړې نیولو په پروسه کې یو برخه یا جز دی، د نورو برخو گډونوال د حکومتداري د بني یا اړوندې پریکړې سره توپیر لري، د مثال په ډول په کلیو او بانډو کې د حکومت څخه پرته کیدای شي، د مخکو لوی مالکان(خانان)، مذهبي مشران، د بزگرانو اتحادیې، بزگران، انجوز، تحقیقاتي ادارې، بانکونه او سیاسي کړۍ کیدای شي د اغیزمنو برخو په توگه یادي شي. په ښاري یا لویو ښارونو کې حالت لا زیات پیچلی کیږي. په ملي کچه د پورته ذکر شویو جوړښتونو یا کردارونو څخه ورهاخوا، رسنی نړیوالې ادارې یا کردارونه، مرستې ورکونکي ادارې او دارنگه گڼ شمیر نور جوړښتونه کیدای شي په نظر کې ونیول شي. چې کیدای شي د پریکړې نیولو په پروسه کې اغیز ولري یا د پریکړې په عملي کیدلو کې کردار ولوبوي. د حکومت یا نظامي جوړښتونو یا کردارونو پرته دا نور ټول جوړښتونه کیدای شي د مدني ټولني په آډانه کې مطالعه شي. په ځینو هیوادونو کې د مدني ټولنو څخه پرته منظم جرمي گروپونه ډلې کیدای سي د پریکړې نیولو په پروسه کې اغیزمن کردار ولري، په ځانگړې توگه په لویو ښارونو کې.

دارنگه رسمي دولتي جوړښتونه یا ادارې دي، چې د پریکړې په عملي کولو کې نیغ په نیغه اغیز لري. په ملي کچه غیري رسمي د پریکړې نیولو جوړښتونه یا غیري رسمي سلاکاران یا مشاورین کیدای شي اغیزمن کردار ولوبوي، یا کیدای شي منظمي غیري قانوني ډلې، لکه د مخکو مافیا د پریکړې نیول پروسه تر اغیز لاندې راولي. پورته ذکر شوي پریکړې یا اغیزې د اداري فساد د موجودتیا بیلگې دي، چې په گڼو هیوادونو کې په ځانگړې توگه په افغانستان کې د حکومتداري په هره برخه کې ترسترگو کیږي.

### ښه حکومتداري:

ښه حکومتداري د ټاکل شویو موخو په اغیزمنه او مثمره توگه ترلاسه کولو ته وايي، په ښه حکومتداري کې د صلاحیتونو د استعمال مشروعیت موجود وي او د بني حکومتداري له لاري د حکومت مشروعیت ورځ تر بلې غښتلی کیږي. څوگه چې حکومتداري د ژوند له هرې برخې سره اړخ لري، له دې امله د حکومتداري د ښه والي او بد والي د معلومولو لپاره وسایل یا لارې سختې دي، چې په ټولیزه توگه پرې حکم وشي. خو کله چې د حکومتداري په پایله کې لاندې لاسته راوړني یا فعالیتونه په سمه توگه ترسره شي، مور وپلای شو، چې په ښه حکومتداري رامنځته شوي ده.

- 1 - د هیواد ملي حیثیت ساتل
- 2 - د کورني امنیت ساتل او ټولنیز نظم ته لار هوارول
- 3 - د عامه خلکو د رفا او بهبود لپاره سیاسي، ټولنيزي او اقتصادي تگلاري جوړول
- 4 - پورته ذکر شوي یا جوړي شوي تگلاري عملي کول، د هیواد دننه ټولو خلکو ته په متوازنه یا مساوي توگه خدمات وړاندې کول.
- 5 - د حکومتداري د فعالیتونو د ترسره کولو لپاره د سرچینو برابرول.



بڼه حکومتداري د شفافیت ، حساب کتاب او مشارکت د ارونو د احترام په معنا ده. بڼه حکومتداري دارنگه موثره او متوازنه وي. بڼه حکومتداري د قانون حاکمیت رامنځته کوي. بڼه حکومتداري د دې ضمانت کوي، چي سیاسي، ټولنيزي او اقتصادي پریکړې د خلکو په خوښه او د ټولنيز رضایت پر بنسټ نیول کيږي. او د پریکړې نیول په پروسه کي د ټولو خلکو رغ ته احترام کيږي، په ځانکړې توگه د اسیب پذیرو، غیرب او د بغل ته شوو یا حاشیې د بنکیلو کسانو د غیر احترام لازمي بولي.

### لومړی مبحث : د بڼي حکومتداري اساسي پېښي<sup>3</sup>

1 - اقتصادي،

2 - سياسي،

3 - اداري

#### لومړی مطلب : اقتصادي پېښي

اقتصادي حکومتداري د هغو پریکړو د پروسو ( تگلارو ) په معنا ده، چي د هیواد په اقتصادي فعالیتونو اغیز لري او دارنگه ددې اقتصادي فعالیتونو اړیکه له نورو اقتصادي اړیکو او بنسټونو سره اغیزمنه کوي. دا حکومتداري په ځانکړې توگه په متوازن پرمختگ، غربت او د ژوند کولو په معیار اغیز بندې.

#### دوهم مطلب: سياسي پېښي

سياسي حکومتداري عبارت د پریکړې نیولو د هغې پروسې څخه، چي په پایله کي یې پالیسی او تگلاري جوړیږي.

#### دریم مطلب اداري پېښي

اداري حکومتداري د پالیسیو د عملي کیدا څخه عبارت ده.

نو ویلای شو، چي بڼه حکومتداري عبارت د هغه پروسو او تشکیلاتو څخه ده، چي سیاسي تگلاري ټاکي، او د ټولني او اقتصاد ترمنځ اړیکي جوړوي.

د بڼي حکومتداري لپاره کلیدي ځانگړني د سياسي ارادې شتون او کاري ظرفیت وجود دی. سياسي اراده د بڼي حکومتداري د فعالیتونو خپلول او په قصدي توگه د بڼي حکومتداري د ځانگړنو پاللو ته وايي. د کاري ظرفیتونو وجود هغه وخت رامنځته کیدای شي، چي مشرتابه یا لیډر شیف وکولای شي، چي سياسي، بیوروکراتیک او نظامي جوړښتونه د بڼي حکومتداري په لوري منظم کړي. د حکومتداري د بڼه والي اندازه د هغې د کړنو یا فعالیتونو پر اساس ترسره کيږي. کله چي په دولت کي د بڼي حکومتداري لپاره سياسي اراده شتون ونه لري، دولت نه شي کولای د هیواد په کچه د بڼه حکومتداري رامنځته کړي، چي په وروسته پاته هیوادونو کي لکه بنگلديش ، اندونیزیا او گڼو نورو هیوادونو کي یې مثالونه تر سترگو کيږي. بڼه حکومتداري د ولسوالکي سره نیغ په نیغه اړیکه نه لري، بلکي د دې پرځای د حکومتداري اړیکه د حکومت د فعالیتونو سره نیغ په نیغه ده، چي آیا حکومت کولای شي ټاکل شوي موخي په موثره توگه ترلاسه کړي او که نه؟ د بڼي حکومتداري مثال کولای شو د سنگاپور د هیواد د ورکړو، چیري نه یوازي سياسي اراده د بڼي حکومتداري لپاره شتون لري، بلکي ددې ترڅنگ ور ظرفیتونه د حکومت په کچه موجود دي، چي کولای شي په موثره او متمره توگه عامه خدمات وړاندې

<sup>3</sup> نورعلي. څرگند. د سیمیزو حکومتونو اداره. دریم چاپ. کندهار. صص. ۵۳-۵۶.

کړي او ټاکل شوي موخي د هيواد په گټه حاصل کړي. د بدې حکومتدارۍ تعريف له همدې ځايه کولای شو وضعه کړو، کله چې په دولت کې د بنې حکومتدارۍ د رامنځته کولو لپاره سياسي اراده موجوده نه وي او دارنگه اړين ظرفيتونه د بنې حکومتدارۍ د رامنځته کولو لپاره په کاره وانه چول شي، مورن کولای شو، چې ووايو، چې په نوموړي هيواد يا دولت کې بده حکومتداري موجوده ده.

د بدې حکومتدارۍ شتون په هيوادونو کې د دولتونو د ماتيدا يا راپرځيدلو سبب کيدای شي. د سينگاپور د هيواد لومړي وزير گوچک ټونگ د سنګاپور د بنې حکومتدارۍ درې فکتورونه داسې په گوته کړي دي: د حساب کتاب، شفافيت شتون، له اوږده مهاله ټولنيز مشارکت او بلاخره ټولنيز عدالت. په بنه حکومتداري کې پلانونه، ستراتيژي او تگلاري د اوږدمهاله د پاره جوړيږي، نه داچې د لنډ مهاله لپاره د خلکو د خوشحاله کولو د پاره د لنډ مهاله پلانونو او تگلارو ته پاملرنه وشي. ددې لپاره چې دا کار ترسره شي، مورن د حکومت په سر کې د غښتلي ليدرشيف شتون ته اړتيا لرو، کوم چې بايد روښانه لرليد يا ويژن ولري او روښانه او ښکاره راتلونکي ته سمه لار.

### بريښنايي حکومتولي

په اوس مهال کې د کوم مهم فرست چې مورن ته د عصري عرتباطی او اطلاعاتي ټکنالوژۍ له کبله په لاس راغلی، هغه له دغې ټکنالوژۍ څخه په بنه حکومتولي کې کار اخيستل دي. د ټولني د چارو په اداره کولو کې له همدې نوې ټکنالوژۍ څخه کار اخيستل د بريښنايي حکومت رامنځته کولو لامل گرځي. مورن د ټکنالوژۍ په واسطه کولی شو، د دولتونو سيستم داسې جوړ کورن چې ټولو ته په اسانه د لاسرسې وړ او ځواب ويونکی وي. د دولتونو لپاره د بنې حکومتولي يو اړخ هم بريښنايي حکومتولي د حکومتونو لپاره د مديريت او د چارو د تنظيم هغه نوې تگلاره ده چې له نوې ټکنالوژۍ څخه په کار اخيستلو سره عملي کيږي. په اوسني عصر کې د مختلفو لاملونو له کبله دولتونه دي ته اړ شوي چې د ټولني په اداره کولو کې له نويو لارو چارو کار واخلي. همدارنگه د ټولني او خلکو هيلې هم له دولت څخه ورځ تر بلې تيازيږي، دوی غواړي کارونه يې په دولتي ادارو کې پرته له ځنډه او په بنه توگه ترسره شي.

دوی نه غواړي په قطارونو کې د يوه لاسليک په موخه ساعتونه ودريري، دوی نه غواړي د يوه کوچني کار لپاره په ورځو وزغلي؛ نو ددې ټلو له پاره دولتونه اړ دي چې په خپله حکومتولي کې د نوي له نوې ټکنالوژۍ څخه کار واخلي او د هغې په مرسته د خپلو خلکو او ټولني کارونه پرته له ځنډه په بنه توگه ترسره کړي. بريښنايي حکومتولي د دولتونو له لوري د هغو شرايطو برابرولو ته وايي چې له مخې يې دولتي ادارې د اوونۍ اووه ورځې، شپه او ورځ د خپلو خلکو په چوپړ کې وي. بريښنايي حکومتولي دې ته وايي چې حکومتونه، دولتي امورو ته د خلکو او مختلفو ټولنو لپاره د ساده او اسانه لاسرسې په موخه له نوې ټکنالوژۍ څخه کار واخلي.<sup>4</sup>

بريښنايي حکومتولي د حکومتولي هغه اړخ دی چې پرته له کومې واسطې خلکو ته يو شان خدمتونه وړاندې کړي. بريښنايي حکومتولي له نوې ټکنالوژۍ څخه په کار اخيستلو سره خلکو ته د ښو خدماتو وړاندې کول او د دولت دننه بيا جوړوني ته وايي. بريښنايي حکومت يوازي دا معنا نه ورکوي چې د هر مامور يا دولتي کارمند بر ميز دي يو کمپيوتر ايښی وي، بلکې بريښنايي حکومتولي موخي پالي، د دولتونو له لوري خلکو او ټولني ته د امورو او چارو په ترسره کولو کې بنسټيز تغييرات غواړي. په يوه هيواد کې د نوې ټکنالوژۍ وده او د اطلاعاتو په برخه کې د خلکو او مختلفو ادارو د غوښتنو تغيير او زياتوالی هغه څه دي چې دولتونه د بريښنايي حکومتولي لپاره اړ کوي. بريښنايي حکومتولي خلکو ته په لور کیفیت د خدمتونو وړاندې کولو کې ښه رول لري او ډيري آسانتايي رامنځته کوي. خلک کولی

<sup>4</sup> ضياء الاسلام . شيراني . په افغانستان کې بريښنايي حکومتولي. صص ۱-۵.

شي يوازي په څو ساعتونو کې هغه څه ته لاس رسې و مومي چې پخوا به يې په ورځ يا په اوونيو انتظار ورته کاوه.

### د برېښنايي حکومتولي تاريخچه

د برېښنايي حکومتولي يا (e-Gov) کلمه په ۱۹۹۰ په آخېرو کې رامنځته شوه، مگر په دولتوني سازمانونو کې د کمپيوټر ټکنالوژۍ استعمال بيا د کمپيوټر د تاريخچې د شروع ته رسېږي. يو تاريخي اثار چې د کریمير په ناخه شخص د IT استعمال په دولت کې تر نامه لاندې جوړ کړی وو په ۱۹۷۰ کلونو کې چې دغه اثر د معلوماتي ټکنالوژۍ استعمال په دولتي چارو کې څرگندوي. مگر اوسنۍ برېښنايي حکومتولي کلمه د دولت څخه دباندې استعمال باندې هم اطلاق کېږي او بحث کوي، لکه د بښاريانو ته د خدماتو وړاندې کول.

هغه پخوانۍ د برېښنايي حکومتولي کمپيوټري موضوعات لکه د آفيس استعمال او نور د اوسنيو څيړنو اړونده اوس نه دي، بلکې په اوس وخت کې د برېښنايي حکومتولي په اړه څيړنيز موضوعات يا داخل موضوعات لکه تصميم نيونه، برېښنايي خدمات، دولتي او خصوصي خدماتي پروسي او نور داخل دي. لکه څرنگه چې د E-Commerce يا برېښنايي ډول سره تجارت رامنځته شو، همداشان برېښنايي حکومتولي هم د انټرنېټ په پرمختگ سره رامنځته او زيات استعمال شوه. خو برېښنايي حکومتولي يوازي په انټرنېټ پورې نه ده تړلي، په اوس وخت کې د برېښنايي حکومت ولي په برخه نوي نوښتونه راغلي چې د برېښنايي حکومتولي په واسطه اوسني ترسره کېدونکي خدمات يوازي ماسيوا د انټرنېټ څخه هم ترسره کېدای شي، لکه، د ډاټا بېس استعمال، برېښنايي تذکيري اونور.. د برېښنايي حکومتولي د پرمختگ يا په کار اچولو لپاره په اوسني وخت کې زيات کنفراسونه او اثار وړاندې شوي دي، چې ترڅو د برېښنايي حکومتولي ته پرمختگ او خپل خدمات آسانه کړي. مثال لکه G8 telecities and the association of municipalities conference او همدارنگه مختلف جورنالونه لکه د برقي حکومت د څيړني نړيوال جورنال (IJEGR)، د برېښنايي حکومت جورنال (EOG).

مختلفې سروې گانې يا څيړني د مختلفو نړيوالو څيړنيز مرکزونو او يا عالمانو په واسطه ترسره شوي دي، چې د برېښنايي حکومتولي تاثيرات د خدمات پر پرمختگ باندې وڅيړي. مختلف کتابونه او ليکچرونه د برېښنايي حکومتولي په اړه د مختلفو سازمانونو او انسټيټونو په واسطه ترسره شوي دي،

### د برېښنايي حکومتولي جوړښت

د ترسره شوو مطالعاتو له مخې د برېښنايي حکومتولي په برخه کې د لاندې څلورو برخو اړيکې مهمې دي. دا څلور برخې د برېښنايي حکومتولي هغه مهمې څلور سټي گڼل کېږي چې ټولي هغه اړيکې په کې رانغښتل شوي، چې د برېښنايي حکومت روح بلل کېږي. دا څلور برخې مور ته بښي چې د برېښنايي حکومتولي له لارې کومې برخې له خلکو سره اړيکې رامنځته کوي.

### د دولت او خلکو اړيکه: (Government to Citizen) يا (G2C)

په برېښنايي حکومتولي کې تر ټولو مهم او پراخ اړخ د دولت او خلکو ترمنځ متقابلې اړيکې دي. په دې برخه کې په الکترونيکي بڼه د خلکو څخه دولت اطلاعات ترلاسه کوي او بيرته په همدې طريقه خلکو ته د دولت له لوري خدمات وړاندې کېږي.

### د دولتي ادارو خپل منځي اړيکې (Government to Government) يا (G2G)

په دې ډول تعامل او اړيکو کې هغه مختلفې ادارې چې اطلاعاتو ته اړتيا لري کولی شي د نورو دولتي ادارو سره له شته اطلاعاتو څخه گټه واخلي او خلکو ته په سرعت سره خدمات وړاندې کړي.

## د دولتي ادارو او خصوصي سکتور اړیکې (Government to Business) یا (G2B)

د دولت او خصوصي سکتور ترمنځ اړیکه هغه اړیکه ده چې د بریښنايي حکومتولۍ په برخه کې یې نظر نورو ته ډیر پرمختګ کړی دی. په دې برخه کې د ماليې ورکړه، د اطلاعاتو ترلاسه کول، د مختلفو تسهیلاتو وړاندې کول او د جواز ترلاسه کولو لارې چارې، ټول هغه څه دي چې د دولتي ادارو او خصوصي سکتور د تعامل په برخه کې د پام وړ بلل کېږي.

## د دولت او دولتي کارکوونکو اړیکې (Government to Employees) یا (G2E)

د کارکوونکي ضخصي معلومات او د دولتي ادارو او کارکوونکو ترمنځ نور د اړیتا وړ معلوماتو تبادله په دې برخه کې راتلی شي.

## بریښنايي حکومتولۍ ته اړتیا

دا چې د وخت په تیریدو سره د انسانانو په فکرونو کې تغیر رامنځته کېږي، نو همدا شان د انسانانو په غوښتونو کې هم د وخت په تیریدو سره تغیر رامنځته کېږي او د ټولني او دولت څخه غواړي چې کارونه په ډیره بڼه بڼه او جلا بڼه چې د خلکو لپاره پکښې اسانتیا رامنځته شوي وي، ترسره کړي. نو حکومتونه اړدي چې خلکو لپاره خپل خدمات نور هم په بڼه بڼه ترسره کړي، نو ځکه دوی د بریښنايي حکومتولۍ څخه استفاده کوي. چې بریښنايي حکومتولي خلکو ته ددې چانس ورکوي چې د دولتي او همدارنگه د شخصي خدماتو څخه اسانه او موثره توګه استفاده وکړي او خپل مشکلات په اسانۍ سره تر دولت پوري ورسوي. دا چې ولي باید یو دولت بریښنايي حکومتولي په ځان کې راوړي یا په خپل دولت کې بریښنايي حکومتولي عملي کړي او یا هم کار ترې واخلي په لاندې ډول به بحث باندې وکړو:

### ۲۴/۷: د خدماتو موډل

سیستمونه باید په نوي معیار سره برابر کړل شي، تر څو خلک په اونۍ کې اووه ورځي، شپه او ورځ د دولتي خدماتو څخه ګټه واخلي. نو دولتونه اړدي چې د بریښنايي حکومتولي په واسطه خپل خدمات او معلومات خلکو ته په اونۍ کې اووه ورځي د شپې او د ورځي وړاندې کړي، ترڅو خلک ورڅخه استفاده وکړي. خلک چې کوم څه غواړي باید په هغه وخت په اسانۍ سره ورته آماده وي، یعني که چیري یو ضروري کار د شپې په مابین کې هم یو چاته پېښ شي، نو دولت باید خپل خدمات آماده ورته ولري او د نوي بریښنايي سیستمونو او حکومتولۍ په واسطه دولت کولای شي، چې خپل دارنگه خدمات خپلو ښاریانو ته وړاندې کړي. مثال د ټلیفون پر ځای د ا-میل یا همدارنگه د مسینجر کارول او باید لاسرسی ورته پر وخت باندې وشي. همداشان د فکس او فوسټ پر ځای باید د نوي سیستمونو څخه استفاده وشي ترڅو خلک ارتباطات په بڼه شکل یو د بل سره ولري.

## بشري سرچیني<sup>5</sup>

پخوانۍ ډول سره د بشري سرچینو روزل او یا هم د بشري سرچینو څخه د پخوا په توګه کارېګر کار اخیستل د عصري نړۍ خواش نه دی او باید کارمندانو ته په نوي بڼه روزنه او د اوسنیو بریښنايي آلاتو لکه انټرنیټ، کمپیوټر او نور هغه آلات چې په دولتي یا اداري سطحه د کارمندانو لپاره ضروري وي ورکول ترڅو کارمندان خدمات په نوي او آنلاین بڼه ترسره کړي. کارمندان باید د نوي سامان آلاتو څخه راضي و اوسي او د خپلي وظیفې په جریان کې د کار په وخت کې استراحتمند و اوسي، او هغه پخواني

<sup>5</sup> مایکل بکاس. بریښنايي حکومتولي او پرمختیایي هیوادونه. صص. ۷-۹.

آلات او عادتونه چي ده به د وظيفي په جريان كې ترسره كول بايد په نوي مواردو او وظيفوي كارونو او نورمونو باندي واوري.

بشري قوه بايد خلكو ته خدمات په ډيره بڼه او نوي بڼه ترسره كړي ترڅو مشتريان هم په دولتي او هم په شخصي سكتور كې ورڅخه راضي و اوسي. خپل كار كوونكي بايد IT په مهارتونو باندي سمبال او بريننايي آلات ورپيژندل شوي وي. دولت بايد د شخصي سكتور سره په مقايسه كې بڼه كاري قوه ولري ترڅو وكولاى شي د نني انټرنېټي نړۍ غوښتنې او خواهشات ورپوره كړي.

## امنيت

لكه څرنگه چي كمپيوټري سيستمونه د بهرني حملو په وړاندي حساس دي، دارنگه دولتونه هم خپلي ډيرې كليدي كړنې (معلومات، پروسې، تبادلې) د انټرنېټ پر مټ ترسره كوي، نو هغه هم د بهرنيو حملو په وړاندي ډير حساس دي، او كيدلاى شي چي د دوى معلومات په هوسا ډول سره هيک يا تر حملي لاندې راشي، چي دولت ته زيات تاوان او زيان رسولى شي، نو ددې لپاره ضروري ده چي دولت نوي ICT سره ځان بلد او د بريننايي حكومتولې د نوي اېزارو او طريقو څخه ځان خبر او په ځان كې راولي. دا ساتنه د مختلفو اېزارو په وسيله ترسره كيدلاى شي، لكه د ويروس ضد پروگرامونه، فايروال كيتوي، د فاسورډ ټكنالوژي او نور امنيتي مواد چي كولاى شي، دولتي معلومات حفظ كړي.

## محروميت

هغه معلومات چي دولت يې خلكو ته وركوي، چي د خلكو او تجارونو په باره كې دي، كوم چي اكثرېت وخت د كمپيوټري سيستمونو په واسطه خپريږي (ځيني وخت پر ورقو باندي هم ترتيب شوي وي). مگر كله داسي هم پيښيږي چي ځيني معلومات عامو خلكو ته وركول تاوان لري، خلكو ته ضرر رسوي، نو دولت هغه معلومات پټ ساتي. دولت بايد د خلكو شخصي معلومات پټ وساتي، نو دغه معلومات بايد هغه ډلې چي د دولت څخه جلا كار كوي بايد محرم شي، نو د معلوماتو د محروميت لپاره مختلفو دولتونو مختلف قوانين وضعه كړي دي، نو ددې معلومات لپاره دا ضروري چي دولت بريننايي حكومتولي په ځان كې راولي او گټه ترې واخلي.

## IT څانگه

د بريننايي حكومتولې په عملي كولو سره دولتونه اړدي چي د IT خدماتو څخه استفاده زياته كړي، د IT د برخي پر مخ بيولو لپاره دولتونه اړ دي چي داسي سيستمونه په كار واچوي، ترڅو د IT پر مټ خپلي كړنې ترسره كړي، سافټويرونه جوړ كړي، هارډوير نوي سيستمونه رامنځته كړي او نوي ساختمانونه رامنځته كړي.

## د بريننايي حكومتولې اغيزي

د بريننايي حكومتولې ستراتيژيكي اغيزي او تاثيرات دا دي چي د ټولو ډلو لپاره كه دولت دى، كه خلك دي او كه تجار تونه دي، غواړي حكومنداري ورته اسانه او تقويه كړي. د ICTs استعمال كولاى شي چي دغه ټولي ډلې سره ونښلوي او ددوى كړنو ته پرمختگ وركړي. د بريننايي حكومتولې استعمال دا معنا لري، چي بڼه حكومنداري ته وده او هڅونه كوي. ځكه د بريننايي حكومتولې په واسطه مور كولاى شو چي بڼه حكومتولي په اسانۍ سره راولو، د بريننايي حكومتولې اغيزه پر دولت او دولتي

چارو باندې دغه ده ، ترڅو ښه حکومتولی ته لار پیدا کړي. ښه حکومتداری خو دا معنا چې د یو هیواد اقتصادي، اداري او سیاسي چاري په ښه ډول سره په ټولو برخو کې ملي او محلي سطحه ترسره شي.<sup>6</sup>

### د بریښنايي حکومتولی سیاسي اغیزی

#### 1 - خلک د دولت د کړنو څخه راضي وي

کومي کړني چې دولت د بریښنايي حکومتولی پر مټ ترسره کوي، نو خلک ورته په اسانۍ سره لاسرسی پیدا کوي. کوم خدمات چې دولت خلکو ته د انټرنیټ او نورو بریښنايي وسایلو په مرسته وړاندې کوي ، تر هغه چې خلک یې په خپل لاس یا د کاغذ پرانی په واسطه ترسره کوي، ډیر جلا او توپیر لرونکي دي، د بریښنايي وسایلو په واسطه ترسره کیدونکي کړني ډیري اسانه، ژر او پروخت ترسره کیږي. نو ځکه ورڅخه خلک راضي وي.

#### 2 - په سیاسي پروسو کې د خلکو ونډه:

د بریښنايي حکومتولی په واسطه دولت کولای شي چې په سیاسي پروسو کې خلک ژر داخل او خلکو ته د تصمیم نیونې برخه ورکړي او یا یې د سیاسي جریاناتو څخه په لنډ وخت کې خبر کړي. مثال کله چې رفرندوم کیږي، نو د بریښنايي وسایلو په مرسته کیدلای شي، چې په ډیره اسانۍ سره د زیاتو خلکو غوښتنې و غوښتل او وکتل شي.

#### 3 - په رایه ورکونه کې د خلکو پراخ او سانه گډون

کله چې رایه ورکونه د بریښنايي حکومتولی د ابزارو په واسطه ترسره کیږي، نو په لږ وخت کې زیات شمیر کسان کولای شي، چې له کوم تکلیف څخه رایه اچونه وکړي او د خپلو رایو نتیجې په ډیرې اسانۍ سره وويني.

### د بریښنايي حکومتولی اداري اغیزی

1 - اداري خدماتو اسانتیا: کوم اداري خدمات چې د ادارو او کارمندانو له خوا څخه و خپلو مشتریانو یا گډونوالو ته وړاندې کیږي ، د پخواني سیستمونو په پرتله د بریښنايي حکومتولی په واسطه په ډیره اسانۍ سره کولی شي چې ترسره یې کړي، د پخواني پیچلي او مغلقو بیروکراتیکو کړنلارو پر ځای د نوو بریښنايي وسایلو په واسطه ترسره کیدونکي خدمات د مشتریانو او ښاریانو لپاره ډیري اسانتیاوي برابرې کړي ترڅو خلک اداري مرحلي په ډیره اسانۍ سره پرته له ځنډه څخه خپل کار ترسره کړي. ډاټابیس سیستم ، د بریښنايي تذکیرو ویش، د بریښنايي پاسپورتونو جوړول او نور هغه موضوعات دي چې اوس یې ښاریانو او عامه خلکو ته زیاتي اسانتیاوي برابرې کړي دي.

2 - د کارکوونکو رضایت د خپلو وظیفو څخه: کومي وظیفې چې په پخوانیو سیستمونو باندې ترسره کیدلي چې اوس په عصري نړۍ کې د بریښنايي حکومتولی بر مټ ترسره کیږي، د کارمندانو د رضایت سبب شوي دي، چې پخوا وختونو کې د کاغذ او پوست په واسطه یو خبر تللی او راتلی ، خو اوس د ای-میل ، سایټونو او نورو شبکو په مرسته ترسره کیږي چې کارمندانو د خپلي وظیفې څخه رضایت ښيي.

3 - د کارمندانو ترمنځ د همکارۍ د کچې زیاتولی: د بریښنايي حکومتولی د وسایلو په واسطه په ادارو کې کارمندان کولای شي، چې په اسانۍ سره یو د بل سره اړیکه ټینګه کړي، چې د مختلفو بریښنايي

<sup>6</sup> د اروپا کنسیل. بریښنايي حکومتولی. صص. ۸-۱۱

الاتو لکه کمپیوتر، انټرنیټ، سایټونه، اپلیکیشنان لکه وټس آپ، ای-میل او نورو په واسطه. دوی د دې وسایلو پر مټ په ډیره اسانۍ او لږ وخت کې یو د بل سره اړیکه ټینګه وي، یو د بل معلوماتو څخه خبریزي او یو د بل په کارونو کې مرسته او کمک کولای شي. نو ځکه د په یوه اداره کې د همکارانو ترمنځ په یوه اداره کې همکارې زیاته ترسترګو کیږي.

### د بریښنايي حکومتولۍ اقتصادي اغيزي

1 - د مالیاتو په راټولولو کې اسانتیا:

په کومو لارو چې پرمخ وده هیوادونو کې مالیات راټولېږي، ډیر داسې بریښي چې مشکلات او ستونزې پکښې کې وي، خو د نوی بریښنايي حکومتولۍ د ابزارو په واسطه دولتونه کولای شي مالیات پرته له کوم داخلي مشکل څخه په ډیره اسانۍ سره راټول کړي. د مالیاتو لپاره د ټولو مالیه ورکونکو ثبت او راجسټر، د ټولو لپاره د خاص ډاټابیس شتوالی، د بانکي اویزونو په مرسته سره د مالیاتو جمع کول هغه وسایل دي چې د دولت سره په اقتصادي برخه کې زیات کمک کوي.

2 - د بریښنايي حکومتولۍ په شتون کې د اقتصادي رکود کمزورتیا

دولتونه هغه وخت زیات د اقتصادي رکود سره مخ کیږي چې تر داخلي عایدو یې مصارف ډیر وي، نو د بریښنايي حکومتولۍ په مټ دولتونه کولای شي چې خپل ځان د اقتصادي رکود څخه وساتي.

3 - د سپما موجود والی

د بریښنايي حکومتولۍ په مرسته سره هر څوک کولای شي، په خپلو مصارفو کې کموالی راولي، مثال که یو څوک د کتاب ویلو شوق لري، نو یو کتاب کیدای شي چې ۲۰۰ افغانۍ بیه ولري، اما هغه کتاب په PDF بڼه ده ته زیات اقتصادي تمایدلای شي، یا مثال یو څوک بهر ته د زده کړې لپاره ځي، نو ورڅخه زیات مصارف کیږي، نو د بریښنايي حکومتولۍ د ابزارو په مټ کولای شي چې آنلاین زده کړه وکړي چې زیاته مؤثره او مټمه ورته تمایدلای شي، یا دولت ددې پرځای چې څوک د ارزښتی لپاره یوې پروژې ته واستوي، هغه پروژه د انټرنیټ پر مټ په آنلاین بڼه گوري. نو ځکه په داسې حالت کې د بریښنايي حکومتولۍ ابزار او توکي د سپما په برخه کې زیات اقتصادي تمایدلای شي.

### د بریښنايي حکومتولۍ ټولنيزي اغيزي

بریښنايي حکومتولۍ خلک د اوسنیو معلوماتو څخه په ډیره بڼه او ژر خبروي، د نړۍ په هر گوټ چې خبر خپور شي خلک ورڅخه خبریږي. همدارنگه خلکو ته د دوی په شخصي ژوند کې زیاتي اسانتیاوي برابروي، خلک کولای شي چې په آنلاین بڼه خپل معلومات شریک او د نورو د حال څخه ځان خبرکړي، بی له کوم محدودیت څخه زده کړي وکړي، په ډیره اسانه توګه سره رایه ورکړي، د خپل ځان او راتلونکي په اړه تصمیم ونیسي، په دولتي او ټولنیزو مسایلو او تصمیم نیونو کې په پراخه توګه گډون وکړي. ځکه د بریښنايي حکومتولۍ په واسطه ترسره کیدونکي خدمات ډیر ساده، اسانه، شفاف، حساب درلودونکي، مؤثره او مټمه دي، ترڅو ورڅخه په مکمل توګه بنسټیان، تجاران او نور عامه وگړي استفاده وکړي. پورته هغه اغیزې وي چې په یوه سیمه د بریښنايي حکومتولۍ په راتګ سره یې بریښنايي حکومتولۍ پر یوه هیواد باندي لري. تر څو هغه هیواد ته پرمختګ ورکړی او په نوی ICT ټکنالوژۍ سمبال هیواد ورڅخه جوړ کړي.

## څوک د بریښنايي حکومتولی څخه زیات اغیزمن کیږي

د بریښنايي حکومتولی څخه هغه څوک اغیزمن کیږي چې غواړي بریښنايي حکومتولی په ځان کې راولي، او غواړي د بریښنايي حکومتولی د ابزارو څخه په استفاده وکړي. خو هغه هیوادونه چې د بریښنايي حکومتولی څخه استفاده کوي یا یې په ځان کې بریښنايي حکومتولی راوستلي ده، نو چې څوک ورڅخه اغیزمن کیږي دا به په لاندې موضوع کې تریبټ لاندې ونیسو.<sup>7</sup>

1. بناریان
2. سیاسي اشخاص
3. دولت
4. عامه اداري
5. خدمات
6. دیموکراسي.

### بناریان

چې په زیاته توګه د بریښنايي حکومتولی څخه اغیزمن کیږي، ځکه په بریښنايي حکومتولی کې زیات ټینګار پر دې باندې شوی دی چې بناریانو ته خدمات په ښه ډول سره وړاندې شي هغه که د دولتي سکټور څخه وي او که د شخصي سکټور څخه وي. د بناریانو لاسرسی و معلوماتو ته همدارنګه د بناریانو لاسرسی د دولتي پروسو او تصمیم نیونو ته هغه څه دي چې بناریان د بریښنايي حکومتولی څخه اغیزمن شوي دي، یعنې که بریښنايي آلات نه وي، نو کیدالای شي چې ددې شیانو څخه محروم پاته شي.

### سیاسي اشخاص

دا هغه څوک چې په دولت کې پراخه توګه سره برخه اخلي او د دولت په لوړو پوستونو کې قرار لري او د رایې اچونې او نورو طریقو څخه د خلکو ملاتړ د ځان کوي. سیاسي اشخاص خپل نظر د بریښنايي حکومتولی په واسطه د تلویزیون ټولنيزي میدیا او نورو الاتو په مرسته تر خلکو او بناریانو پوري رسوي. دوی کولای شي چې خپل نظر په ډیرې اسانۍ سره تر بناریانو او دولت پوري ورسوي. بریښنايي حکومتولي دغو اشخاصو ته په ډیره ښه ښه سره د سیاسي موخو په ترسره کولو کې کمک کوي.

### دولت

دولت د بریښنايي حکومتولی په مټ د خپلو بناریانو رضایت له ځانه سره لري. خلکو ته خدمات د بریښنايي حکومتولی د ابزارو لکه انټرنیټ، کمپیوټرونو، ډاټابیسونو او نورو وسایلو پر مټ خپل خدمات خلکو ته وړاندې کوي. خلک اوس کولای شي چې دبرق بیل له تګ او تکلیف څخه په اسانه او ارزانه توګه جمع کړي، اداري کارمندان کولای شي، خپل د وظیفې ځینی برخي په خپل د اوسیدو ځای کې په اسانۍ سره ترسره کړي، دولتونه د بریښنايي حکومتولی د شبکو WLAN او نورو له لاري په اسانۍ سره یو د بل سره تماس نیسي او خپلي سیاسي موخي پالي. نو دولت د بریښنايي حکومتولی د خدماتو څخه په زیاته اندازه استفاده کوي او د بریښنايي حکومتولی څخه په زیاته توګه اغیزمن کیږي.

<sup>7</sup>ایرن. بریښنايي حکومتولي او بریښنايي حکومت. صص. ۱۳-۱۶.



## عامه اداري

هغه ځايونه دي چې په زياته توگه په نني عصري نړۍ كې برېښنايي حكومتولۍ څخه استفاده كوي او خپلې اكثریت چاري د برېښنايي حكومتولۍ د اېزارو پر مټ ترسره كوي. عامه اداري خپل اداري خدمات د كمپيوټرونو، انټرنیټ، شبكو او نيټوركونو او نورو ټولنيزو وسايلو په استعمال سره ترسره كوي. عامه اداري خلكو ته خدمات د شپه او ورځ په وړيا توگه د انټرنیټ پر مټ وړاندې كوي، اداري د خپلو همكارانو د همكارۍ ساتلو لپاره د برېښنايي حكومتولۍ د اېزارو څخه استفاده كوي، نني عصري كمپيوټري سيستمونه په عامه ادارو كې ترسره كيري، د عامه ادارو كاركونكي خپل مياشتني معاش د بانكي سيستمونو له لاري په هرځای كې ترلاسه كوي. عامه اداري په زياته توگه د برېښنايي حكومتولۍ څخه اغيزمن كيري. ځكه زيات برېښنايي اېزارو څخه چې كارونه ورته اسانه كوي، استفاده كوي.

## خدمات

هغه څه دي چې د برېښنايي حكومتولۍ څخه زيات متاثره كيري، ولي چې هر څوك په خپل كاروبار يا اداره كې كوښښ كوي چې خپل خدمات تر مشتریانو پوري په اسانه توگه سره ورسوي. نو برېښنايي حكومتولي ورته دا اسانتياوي برابرې ترڅو خپل خدمات په ښه كیفیت سره شفاف، پراخت او په موثره او منمره توگه سره ترسره كړي. د برېښنايي حكومتولۍ په واسطه ترسره كيدونكي خدمات لكه برېښنايي تذکيري، برېښنايي زده كړي، د ډاټابیس استعمال، د شبكو او انټرنیټ استعمال، انلاين پير او پلور، او نور هغه خدمات دي چې د برېښنايي حكومتولۍ په واسطه اغيزمن كيري.

## ډيموكراسي

داچې د ډيموكراسۍ په تعريف كې مور او ايو چې د خلكو حكومت د خلكو له خوا پر خلكو باندې، يعني چې دولت بايد د خلكو په خوښه او د خلكو څخه يې خپل مشروعيت او رضایت ترلاسه كړي وي. د اوسنيو برېښنايي وسايلو پر مټ خلك كولاى شي د ميديا له لاري په دولتي سيستمونو كې برخه واخلي، خپل اواز پورته كړي، د خپل حق لپاره په ټولنيزو او برېښنايي وسايلو كې دفاع وكړي او هغه چاته د خپلې خوښې سره سم رايه ورکړي چې دوى غواړي پوست ترلاسه كړي. د ډيموكراتيك حكومت زيات كارونه د برېښنايي حكومتولۍ په مټ ترسره كيداى شي، سياسي انلاين كنفرانسونه دايرو، په ټولنيزه ميديا كې د خلكو څخه د نظر اخیستل، پر ټلویزيوني شبكو باندې د دولتي پروسو څخه د خلكو خبرول هغه څه دي چې ډيموكراسي يې د برېښنايي حكومتولۍ څخه اغيزمنه كړي ده، ولي چې خلك ورڅخه په دې برخه كې هم زياته استفاده كوي.

پورته ياد شوي اغيزمن كيدونكي فكتورونه د برېښنايي حكومتولۍ څخه يو د بل سره نيردي اړيكي هم لري چې مور كولاى شو په لاندي توگه ورڅخه يادونه وكړو.

- 1 - ښاريان او سياست مداران : هغه څوك دي چې يو د بل سره نيردي اړيكي لري يو د بل بشپړ كوونكى دي، ښاريان رايه وركوي او سياست مداران حكومت كوي.
- 2 - عامه اداره او ښاريان : د عامه ادارې ټول خدمات د خلكو لپاره وي ترڅو خلك ورڅخه په اغيزمن او راضي و اوسي.
- 3 - دولت ، خدمات او ښاريان: كوم خدمات چې د دولت په واسطه ترسره كيري، د دولت د ساتني او برپايه كولو او همدارنگه ښاريانو ته د اسانتياوو برابرولو لپاره دي.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> ايرن برمهارد. برېښنايي حكومتولي او برېښنايي حكومت. صص. ۱۶-۲۱.

## دریم فصل

### د بریښنایي حکومتولي آغیزه د خدماتو پر ارایه

کټ مټ هماغسې چې معلوماتي او مخابراتي ټکنالوژي د تجارت د مدیریت او کنټرول پر څرنګوالي پراخه اغیز ښیندلی، په هماغه ډول حکومتولي هم په هره برخه کې ترې متاثره شوي. د بریښنایي حکومتولي (یا electronic government) اصطلاح په ټوله کې په حکومتولي کې راغلیو تحولاتو او په څه ډول چې دولتونه د کمپیوټر له بیلا بیلو اپلیکیشنونو استفاده کوي (یا ممکن استفاده ترې وکړي)، د لیدني او ځیرني یو طرز دی. په حکومتولي کې د معلوماتي ټکنالوژي استعمال په ځان کې د دولتي ارګانونو ترمنځ په داخلي اړیکو کې بدلونونه، تر عامو وګړو پورې د خدماتو رسولو په څرنګوالي کې بدلونونه او له یوه ارګان سره د عام ولس د تعامل په خاطر د نوو لارو چارو ایجادول، رانغاړي. په داخل کې دولتي ارګانونه هم تر ډېره پورې د شخصي شرکتونو په څیر د معلوماتو د مدیریت او له نورو سره د دې معلوماتو د شریکولو اړتیاوې لري، خو دولتي ارګانونه ممکن داسې معلوماتي سیستمونه وکاروي چې د پیچلو او ځانګړو مقرراتو تر چتر لاندې د فعالیت جوګه وي، فرق نه کوي که دغه مقررات د ارګان د مدیرانو لپاره وي او یا د نورو لپاره. بل خوا، د دولتونو د خپلواکۍ او مسؤلیت منلو معیارونه هم معمولاً د شخصي سازمانونو له معیارونو مختلف هم وي او د هغو په پرتله سخت هم وي. د بریښنایي حکومتولي لوی تمرکز پر دې دی چې د خپلو ارګانونو شتون ته په نړیوال جال باندې پراختیا ورکړي او دولتي وېبپاڼې لا مفیدې کړي، چې په دې پانډو کې د مقرراتو یا د نورو پیچلو معلوماتو لنډیزونه، د انلاین همکارۍ زمینه مساعدول، د ماليې یا نورو بریښنایي تادیو اجازه ورکول او د Social Security یا Medicare په څیر پوستغالو د استعمالولو په خاطر د خلکو لاسنیوی راتلی شي.

هلته چې مراجیعین باید په فزیکي ډول دفتر ته سر وړښکاره کړي، کمپیوټري سیستم کولی شي چې د هغوی لپاره د لیدنو وخت نیول اسانه او په دې ډول په لیکه کې د انتظار وخت یې کم کړي (چې اوسمهال د موټرونو ګڼ دولتي ارګانونه دغه اسانتیاوې لري). یو ځل چې یو خدمت وړاندې شي، له هغه وروسته باید پرمختګ وکړي، نو یوې خواته که یو شمیر خدمات (مثلاً د مالیاتو بریښنایي تادیه) د خپلې اسانتیا له کبله پرمختګ کولی شي، بل خوا یو شمیر خدمات بیا ډېر زیات ګونګ وي او یا ممکن د ټولني یوازې یوې کمکۍ برخې ته ګټه ورسوي.

د بریښنایي حکومتولي په واسطه تر سره کیدونکي خدمات باید ډیر مؤثره او پر وخت وي ترڅو وکولای شي د ننی وخت غوښتنو ته ځواب ووايي، همدارنګه د بریښنایي حکومتولي په واسطه تر سره کیدونکي خدمات باید ډیر مدرن او عصري وي، ترڅو خلک د نوې لارو چارو سره بلد شي او خپل کارونه په اسانه توګه تر سره کړي. ولې چې بریښنایي حکومتولي خلکو ته مؤثره توګه او هم په مټره توګه خدمات وړاندې کوي او خلکو ته دا اسانتیا ورکوي، چې خپلې ورځنۍ چارو پرېښودلو ته ضرورت نشته، اوس تاسې کولای شې، چې د بریښنایي وسایلو پر مټ په هوساتوګه خپل ورځني مشکلات حل کړئ، ځکه چې دا کار کیدلای شي، چې د خلکو لپاره ډیر مفید ولې چې زیاته بیروکراسي، او کاغذپرانې درش او وخت د اخیستلو باعث ګرځي، خو بریښنایي حکومتولي دا شیان د ځان سره نه لري. کوم خدمات چې د بریښنایي حکومتولي په واسطه تر سره کیږي، پر وخت او بې له ځنډه او تکلیف څخه خلک ورڅخه آغیزمن کیږي.

## د برېښنايي حکومتولي تطبيق

د پېچلو معلوماتي سيستمونو او اوسنيو ډايناميکو ويب پاڼو د سمبالښت په خاطر په اړينو مهارتونو د سمبال کارمندانو لاسته راټول اسانه خبره نه ده. د دولتي گمارنو پروسه تر ډېره بريده بي نظمه او بدلېدونکو ضرورتونو ته د غبرگون لپاره ډېره سسته وي او اکثره وختونه حکومتونه له شخصي سکتور سره په سيالي کې لاس وگرېوان وي، ځکه چې شخصي سکتور لوړو استعدادونو ته بنايسته لوړ معاشونه ورکولی شي.<sup>9</sup>

په زياترو قضيو کې د جامع برېښنايي حکومتولي تطبيق د دې غوښتنه کوي چې د يوه ارگان پر اهدافو او لومړيتوبونو بيا کتنه وشي. په دې سربيره، د انټرنټي کلچر او بيوروکراسيو ترمنځ هم يو کشمکش روان دی، ځکه انټرنټي کلچر پر دې څرخي چې معلومات تر دوديزو پولو هاخوا ته انتقال ومومي او بيوروکراسي بيا دا تمايل لري چې معلومات تر خپل ځان پورې محدود او په مرکزي بڼه کنټرول کړي. په دې ټولو خبرو سربيره هم، ان بي له دې چې د ارگانونو د چلښت په څرنگوالي کې بنسټي بدلون راشي، د يوه مرکزي پورټل په توسط عام ولس ته د معلوماتو رسولو په برخه کې هم پام وړ پرمختگ شوی، چې دغه پورټل اوس USA.gov او پخوا FirstGov نومیده.

## ټولنيز او سياسي اثرات

د هارت ټيټر يوې څيړنې وموندله چې د څيړنې گډونوالو د برېښنايي حکومتولي تر ټولو لويه فايده دا گڼله چې د حکومت مسؤليت-مننه ورسره زياتېږي؛ دوهمه گټه يې معلوماتو ته پراخه لاسرسی وښوده؛ او شايد هيښوونکي به نه وي چې اسانتيا يې دريمه گټه وه.

د برېښنايي حکومتولي د غورځنگونو يو انتقاد دا دی چې په دې ډول حکومتولي کې د مرکزي همغږۍ او هم آهنگۍ نشت ليدل کيږي او دغه ډول حکومتولي ممکن په داسې ډول تطبيق شي چې دا پکې په پام کې نه وي نيول شوي چې يو ارگان دې ته هم ضرورت لري چې له ټولو بناريانو سره يو شان، باثباته او بي پرې چلند وکړي. مثلاً، که يو ارگان خپلې سرچينې د خپلې ويبپاڼې په جوړولو مصرف کړي، نو هغه خلک چې انلاين نړۍ ته لاسرسی نه لري، ممکن گومان وکړي چې د «دوهمې طبقې» خدمتونه ور رسېږي. په تېره بيا د بدمرغۍ ځای دا دی چې له انټرنټ سره ناترلي وگړي اکثره په داسې بې وزله او منزوي ټولنو کې ژوند کوي چې دولتي خدماتو ته تر ټولو زيات اړمن وي.

## خدمات

خدمات هغه پېژندل شوي کړنې دي، چې د مشتريانو د ضرورياتو د پوره کولو لپاره وړاندي کيږي، (Stanton)، يا خدمات هغه کړنې، گټې يا رضايت دی چې د توليد د عرضي لپاره ترسره کيږي، يا هغه کړنې دي چې د توليد د ليلام سره ارتباط ولري. (Marketing Association). دا چې خلک په خپل ژوند کې مختلف کارونه ترسره کوي، نو په غير مستقيم ډول سره دې د يو چا لپاره خدمت ترسره کوي، که څه هم کيدای شي ددې لپاره ده ته د گټې مناسبه اندازه رسېږي او يا هم معاش اخلي، خو دا کار په مستقيم او يا غير مستقيم ډول سره خدمت بلل کيږي، خو خدمات د ځانگړتياوو پر اساس همدارنگه د وړاندي کوونکو پر اساس، همدارنگه د کمپنيو پر اساس، همدارنگه د سکتورونو پر اساس په مختلفو ډولونو ويشل شوي دي، چې موږ به دلته د ځينو څخه يادونه وکړو.

<sup>9</sup> ضياء الاسلام، شيراني. په افغانستان کې برېښنايي حکومتولي. صص ۴-۷.

## د خدماتو ډولونه

خدمات په خپل ځان کې زیات ډولونه لري ، خو مور به دلته د ځینو پر اساس باندې د خدماتو ډولونه ذکر کړو، چې خدمات په عمومي ډول سره د وړاندې کوونکي سکتور پر اساس په دوه ډوله دي، عامه خدمات او شخصي خدمات ،

### عامه خدمات

عامه خدمات هغه خدمات دي چې د دولت له خوا څخه د عامه ډومین یا خلکو لپاره چې تر څو عامه کټي په کښې وساتل شي. عامه خدمات د دولت پالیسياتي او پروگرامونه دي چې په عمل کې و آلتو او کړنو ته اړینې دي او د دولت د مختلفو برخو په واسطه ترسره کېږي، چې د بناریانو د استفادې وړ وگرځي. دا باید مهمه برخه ونیول شي چې دلته د عامه خدماتو او د خدماتو د وړاندې کولو ترمنځ نږدې اړیکه موجوده ده. یا په بله خبره سره، عامه پالیسي د غوښتنې وړ ده او عامه خدمات د خدماتو د وړاندې کولو هدف دي، یعنې دا دغه معنا لري چې عامه خدمات وړاندې کول باید د عامه خلکو او افرادو غوښتنې او توقعات په نظر کې ونیول شي. د دغه فعالیتونو نتیجه د دولت د ماشینري په واسطه د عامه خدماتو وړاندې کول دي، تر څو دا خدمات د عامه خلکو او افرادو د هوساینې او امنیت لپاره استعمال شي، چې دا کار د خدماتو د رسولو په آلتو سره کیدلای شي. عامه سکتور: هغه سکتور دی چې د دولت له خوا څخه اداره کېږي او خلکو ته عامه خدمات وړاندې کوي، چې په رأس کې یې دولت قرار لري.

کوم خدمات او کړنې چې د عامه سکتور له خوا څخه خلکو یا ټولني او ملت ته وړاندې کېږي عامه خدمات دي او خلکو ته په زیاته توګه په وړیا بڼه دي، خو ځینې وخت کیدلای شي چې یو اندازه قیمت ولري، کله چې په یوه سیمه یا هیواد کې عامه سکتور فعاله وي، نو د دولت خدمات هم په بڼه بڼه تر بناریانو پورې سیري او که چیرې د دولت عامه سکتور د نادرې سره مخ وي، نو زیات عامه خدمات به د کمزورې سره مخامخ کېږي.

دا هغه کړنو ته ویل کېږي چې د خاصو سکتورونو په واسطه د عامه رفاء لپاره د دولت له خوا یا نورو سکتورونو له خوا څخه وړاندې کېږي. عامه خدمات د خلکو او ټولني د هوساینې او نیکمرغۍ لپاره ترسره کېږي ترڅ، د خلکو لپاره د روځینو چارو پرمخ بیول کې اسانتیا رامنځته شي. دولتونه اړ دي چې د عامه خدماتو په ترسره کې کولو کې زیات پرمختګ راولي، تر څو د خلکو اوسنیو غوښتنو ته ځواب ویونکي وي. ځکه کله چې عامه خدمات خلکو ته په بڼه ډول سره وړاندې کېږي نو دولت د خلکو په وړاندې خپل مسوولیت او مشروعیت ترسره کوي.

### شخصي خدمات

هغه خدمات دي چې د شخصي افرادو له خوا څخه د قیمت یا کوم بل هدف لپاره وړاندې کېږي. یا شخصي خدمات هغه خدمات دي چې د شخصي تصدیق له خوا څخه د دولت په اجازه سره ترسره کېږي، چې هدف یې د خدماتو ترسره کول د خاص قیمت پر اساس باندې. شخصي خدمات هغه خدمات دي چې د دولت د پالیسيو او قواعدو مطابق د شخصي افرادو په واسطه وړاندې کېږي، چې د دولت لپاره یو اندازه ګټه او لاسته راوړنه هم لري، خو داسې خدمات هم شته چې د دولتي سکتور او شخصي سکتور یې په ګډه ترسره کوي، لکه ځینې قراردادونه چې دولت یې مصارف په غاړه اخلي او کار ورباندې شخصي کمپنۍ یا اجوګانې کوي. او د زیاتو خلکو لپاره د اسانتیا باعث کېږي ، ولې ځینې داسې خدمات هم شته چې د دولت له خوا د خلکو د هوساینې لپاره ترسره کېږي خو یوه اندازه قیمت لري، لکه پارکینګونه، د بناروالیو اکثریت خدمات او نور، ځینې بیا داسې دولتي خدمات سته چې د خلکو څخه هیڅ

قيمت هم نه غواړي يعني بيله عوض څخه يې دولت وړاندي کوي، لکه اکثريت دولتي ساختماني پروژې چې يو بل يا بل څه جوړوي او دهغه لپاره هيڅ قيمت هم نه غواړي.

همدارنگه خدمات د ترسره کونکي پر اساس هم په دوه ډوله دي، د مسلک اړونده خدمات او غيري مسلکي اړونده خدمات

#### الف- د مسلک اړونده خدمات

دا خدمات مسلکي خدمات دي چې د هغه افرادو له خوا څخه تر سره کيږي چې مسلکي وي، يعني دغه خدمات چې وړاندي يو مسلک ته اړتيا لري، ولي چې څوک دغه خدمت تر سره کوي بايد د هغه اړونده خدمت مسلک هم ولري، چې دا خدمات تجارت مارکيټ، انفرادي، او همدارنگه په زياته بڼه ترسره کيږي، دا خدمات د غيري مسلکي افرادو له خوا څخه نه شي ترسره کيدلای. دغه خدماتو ته مشورتې او مشکل حل کونکي خدمات هم ويل کيږي ولي چې يو څوک يو خدمت ترسره کوي، خو دی خپله د هغه خدمت په ترسره کولو باندي نه پوهيږي، نو په دغه سي حالت کي مشکل رامنځته کوي، اوس که چيري مسلکي شخص يې وړاندي کول نو بيا دا خدمات ډير د گټي اخيستنې وړ گرځيدلای شي، همدانگه دا خدمات د مشوري پر اساس هم ترسره کيدلای شي، ځکه چې د هغه چا د تجربو او مشورو څخه استفاده کيږي چې په دې برخه کي مسلکي وي. دغه خدمات د خاصو پيژندل شوو اشخاصو په واسطه وړاندي کيږي، ځکه چې د داسي خلکو څخه مشتريان بڼه راضي وي او کړني په بڼه ترسره کوي، داسي به ډير لږ پيښيږي چې مسلکي خدمات دي د بي مسلکه خلکو په واسطه ترسره کيږي، مسلکي خدماتو ترسره کونکي افراد خپلواک وي او د بل چا ملاتړ يا لارښوونې ته زيات ضرورت نه لري، او نه د زيات کنټرول او ارزيايي وړ وي، ځکه چې دوی په دې برخه کي مسلکي او تجربې خاوند وي، نو ځکه زياتي ارزيايي او کنټرول ته ضرورت نه لري، دوی خپل خدمات په لاندي ډول ترسره کوي،

- د خپل مسلک په خاصيت باندي ځان پوه کوي
- د رقابت ضروريات يا مشکلات کموي
- پر خپل مسلک باندي کنټرول لري
- د يو بل سره د خپل مسلک په اړه بڼه راشه درشه او تعامل لري. مسلکي خدمات چې د مسلکي افرادو په واسطه ترسره کيږي په لاندي ډول سره دي، ۱- مالي خدمات ۲- اعلانات ۳- تجارتي او مديريتي لارښوونې ۴- انجينري خدمات ۵- بنايي او معماري خدمات ۶- داخلي ساختماني او نور ډيزاينونه، ۷- حقوقي او طبي خدمات ۸- او نور هغه خدمات چې د خاص مسلک پر اساس يې يوازي مسلکي خلک په بڼه ترسره کولای شي.

#### ب- غيري مسلکي اړونده خدمات

دغه خدماتو مصرفي يا غيري توليدي خدمات هم ويل کيږي، دا خدمات په مکمل ډول سره يوازي په تجربه او توانايي سره ترسره کيږي معنا هيڅ مسلک او وړتيا ته ضرورت نه لري، دا خدمات هم کيدلای شي چې تجارتي او يا نور غيري تجارتي خدمات و اوسي، خو په دې خدماتو کي هيڅ تجربې ته ضرورت نشته او کيدلای شي، چې د افرادو په واسطه بي له زده کړي او تجربې څخه هم اجرا شي، ځکه چې په دې اکثريت ساده خدمات شامليري. په دې خدمات کي زيات مصرف په مشر باندي راځي او کارپگر د خدمت په ترسره کولو کي يوازي د اورې ستړيا لري، نور هيڅ مصرف پري نه راځي او زيات وخت د مشر تر ارزيايي او کنټرول لاندي وي، همدارنگه اکثريت وخت يې وظيفه هم نه وي معلومه او د مشر او مدير د لارښوونو مطابق خپل کار ترسره کوي.

ددي خدماتو ترسره کونکي اشخاص اکثريت بي سواده او يا هم بي مسلکه خلک وي، او که چيري سواده هم خو بيا هم دا کارونه کولای شي، ولي چي دا کارونه يوازي توانايي ته ضرورت لري، نه مسلک او پوهي ته. د دي خدماتو مثالونه کيدلای شي چي مور په لاندي ډول ورکړو. ۱- د دفتر ضروري شيانو اماده کول، په کورونو، دفترونو او نورو ځايونو کي د پاکولو او صفايي خدمات، ۳- د رخصتي صفر کونکي کمپني خدمات، ۴- د غذا رسولو او راوړلو خدمات، ۵- ساعتيري کمپني، ۶- چوکيداري او پيره داري خدمات ۷- او نور هغه خدمات چي هيڅ مسلک ته اړتيا نه لري او هر څوک چي توانايي ولري، کولای شي چي ترسره يي کړي.

د خدماتي کمپنيو مثالونه چي کومي کمپني په کومه برخه کي خدمات ترسره کوي، کولای شو چي په لاندي ډول يي ذکر کړو، ۱- صحت اړونده ( هسپتال، دواخاني، پروتيز، د دواو شرکتونه او نور). ۲- مسلکي خدمات ( محاسبوي مرکزونه، قانوني او حقوقي اداره، معماري يا بنايي کمپني او نور). ۳- مالي خدمات (بانکدایي، د پانگه اچوني مشورتي اداري، بيمه او نور) ۴- ميلمه پالني خدمات ( ريستورانتي، هوتل، بستري او ډوډي خدمات، سفري يا سياحي خدمات، لوبي او نور) ۵- سفر خدمات ( هوايي شرکتونه، د سفر نماينده گي، پارکونه او نور) ۶- نور خدمات (سلماني، پترول پمپونه، د چمنونو ايښودل، مشورتي خدمات، کلبونه، ډيزاني او نمايشي او نور).

### ارايه:

په تجارب او اداري او لاج کي آرايه هغه کاري جوړښت يا کړنه ده چي د مشتري او وړاندي کونکي ترمنځ رامنځته کيږي. دا په حقيقت کي د دوو ډلو ترمنځ متقابل عمل دی، چي د وخت په جريان کي چي کوم چي وړاندي کونکي يا Provider يو خدمت وړاندي کوي او تر لاسه کونکي يي رانيسي او يا هم ورڅخه اغيزمن کيږي. دا په حقيقت کي هغه څه دي چي د کمپني له خوا څخه و ترلاسه کونکي ته وړاندي کيږي، چي هغه يي په خپله نه شي ترسره کولای يا هم په خپله نه شي جوړولای. خو دا چي خدمات يا هم توليدات د يوې کمپني له خوا څخه وړاندي کيږي، نو دا هم د هغه کمپني په پاليسيو او معيارونو پورې اړه چي څرنگه آرايه ترسره کړي. دا ضروري ده چي مور ددي په هکله معلومات تر لاسه کړو چي کمپني او يا هم په لويه سطحه سره دولت خدمات په کوم ډول آرايه کوي. ځيني وخت د خدماتو آرايي لپاره معلومه اندازه ماليه اخيستل کيږي، اکثره خدمات خلکو ته په وړيا ډول سره آرايه کيږي<sup>10</sup>. Indeed.com. 2021

### ارايه څه ته وايي؟

\*مشتريانو ته يا د دی وی اداري داخلي پيږودونکو ته د خدماتو چمتو کولو پروسه ده، چي پکښي دخدماتو ډيزاين، پراختيا، ځای پر ځای کول، او عملي کول شامل دي.

John spacey.Simplicable.com

دخدماتو آرايه

\*د خدماتو د ډيزاين يوه پروسه ده چي د چمتو کونکي لخوا مشتريانو ته وړاندي کيږي.

\*د نفوذ درلودلو او ملگرتيا تگلاره ده.

\*خلکو ته خدمات په موثره او موثمره ت وگه تر سره کول عبارت د خدماتو د آرايي څخه دی.

<sup>10</sup> . What is deliver. 2021 { <http://www.indeed.com> }

\*دا هغه طریقه ده چې یو شرکت کارونکو ته د ICT خدماتو ته لاسرسی چمتو کوي. چې غ وښتلیکونه، د معلوماتو ذخیره کول او نوري سوداګریزې سرچینې پکښې شاملې دي. IGI Global د خدماتو ارایه

دولت د عامه خدماتو په پراخ لړۍ کې له عدالت او امنیت څخه نیولې تر فردي وګړو او خصوصي شرکتونو پورې ټولو ته د خدماتو په وړاندې کولو کې مهم رول لري. د دودیزو عامه خدماتو سربیره لکه ښوونه او روزنه، اداري خدمات هم شتون لري لکه جوازونه اخستل او نور... کوم چې اداري اجراتو او مقرراتو تابع دي.

ښه د خدماتو ارایه لپاره لاندې نقاط مهم دي

۱) حکومت د اتباعو پر بنسټ اداري ته د ودې ورکولو اړتیا درع کوي.

۲) ښه اداره د پالیسي یو هدیت دی تر څو د عامه خدماتو کیفیت ت مین کړی.

۳) SIGMA د هیوادونو سره مرسته کوي تر څو دوی د خدماتو وړاندې کولو کې رنلاري ته وده ورکړي.

۴) د مقرراتو د پراختیا، بیا کتنې او پلي کولو ملاتړ کول.

۵) د تشخیصی وسیلو چمتو کول تر څو په ارزونه او بیا ډیزاین کې مرسته وکړي.

## د خدماتو آرایه

د هغه وخت څخه چې مدني او ملکي ټولني جوړې شوي دي او خلک په دولت او ټولني کې داخلي شوي دي، نو خلکو د دولت سره د یو ټولنیز تړون پر اساس موافقه کړې ده، نو په دغه وخت کې د خدماتو د وړاندې کولو موضوع مهمه کیږي، دولت خلکو ته مالیات او د ځانونو واک ورکوي او د دوی قانون پر ځان مني، نو ددې په بدل کې دولت خلک او ټولني ته د ځاني او مالي خطرونو څخه د ساتنې مسوولیت ترسره کوي، نو په دې اساس دولت پر ځان باندې ډیر غټ مسوولیتونه مني چې باید په موثره او متمره توګه یې ترسره کړي. چې دغه غټې دندې ته واقعیت ورکړي، نو عامه خدمات په دې ځای کې د دولت د ماشینري په حیث څرګندېږي.

عامه خدمات د دولت او ښاریانو ترمنځ یو پل جوړ کړی دی (چې د خلکو عمومي غوښتنو ته ځواب ووايي). یا په بله اصطلاح عامه خدمات د پالیسيو او پروګرامونو د جوړولو او عملي کولو یو مسوولیت په غاړه وړي، ددې هدف لپاره چې د عامه رفاء خدمات ترسره کړي تر څو د عمومي ملکيانو د ژوند معیارونه لوړ کړي. عامه خدمات د دولت له خوا د خدماتو په وړاندې کولو کې د داخلیدو احساس ته پرمختګ ورکوي کوم چې دولت ته یې ګټه نه رسېږي. نو ددې لپاره چې عامه خلک راضي و اوسي د عامه پالیسيو د عملي کولو څخه، نو د قوانینو قوي کول او د عامه رفاء بهبود د عامه خدماتو مؤثریت ډېروي. د خدماتو وړاندې کول یو ډیر لوی کار جوړېږي، ځکه چې دا ملت د جوړولو یو اساسي ساختار څخه نماینده ګي کوي، چې دا د دولت او دولت او خلکو ترمنځ واقعي ارتباط او لینک رامنځته کوي، همدارنګه د دولت ارزښت د خلکو په وړاندې ډېروي، او په اخیره د دولت او کارکوونکي ترمنځ یو بوند یا تړاو رامنځته کوي. د کومه راهیسي چې د خدماتو مؤثره وړاندې کول د عامه خدماتو نتیجه کیږي، نو دوی ته د دوی د کار ترسره کونه معلومېږي، چې څومره د دوی کار مهم او ضروري دی.<sup>11</sup>

نو الغزالي ۲۰۰۸، د خدماتو د ارايي د تونايي لپاره د موثره خدماتو د وړاندي کولو لپاره يو لست جوړ کړی چې که چيري د خدماتو وړاندي کول موثره وي، نو بايد په داسي شکل سره وي لکه لاندي:

- ✓ عامه خدمات بايد په داسي شکل سره وي چې د خدماتو او سامان الاتو وړاندي کول بايد په لږ قيمت او د وخت پر پام کي نيولو سره ترسره شي.
- ✓ خدمات بايد په داسي ډول سره وړاندي شي، چې ټول خلک په مساويانه توگه ورڅخه استفاده وکړي او په شفاف ډول سره وي.
- ✓ خلک بايد داسي احساس ولري چې دولت د دوی اساسي حقوقو ته پاملرنه کوي او دوی بايد د ځان څخه د دولت قوانين پر ځان باندي ومني.
- ✓ د عامه خدماتو په وړاندي کولو کي بايد د دولت د فزيکي فشار څخه کار وانخلي او دولت بايد خپل حقوقي قوت په بڼه ډول استعمال کړي چې خلک يې په خپله خوښه اطاعت وکړي.
- ✓ خدمات بايد په داسي ډول سره دولت وړاندي کړي چې خلک هيڅ د بيروي او وحشت احساس ونه کړي او په ارامه فضا کي د دولت د خدماتو څخه گټه واخلي.
- ✓ په اخير کي د دولت هر قضايي پريکړي بايد بيله کومه تعصب څخه خلکو ته واورول شي.

نو په اخيره کي د عامه خدماتو وړاندي کولو هيواد په هيواد سره فرق لري، نو دا هغه څه دي چې دولتونه کوبنس کوي چې خپل په خدماتو کي د داسي لارو چارو څخه استفاده وکړي چې د دولت لپاره د خلکو رضاييت ډير کړي او خلک د دولتي خدماتو څخه راضي واوسي، نو ځکه د يو هيواد خدماتو وړاندي کول د بل هيواد سره کيدای شي فرق ولري.

### دولتي خدمات د کومو لارو په واسطه وړاندي کيږي

د خدماتو وړاندي کول د دولت د کليدي دندو څخه دي. دولت په دي برخه کي تر نورو په زياته اندازه بنکيل دی ځکه چې دولت هغه ساختار دی چې د کولای شي عامه خلکو ته د امنيت، عامه تنظيم، زيربنايي، مديريت او لارو ترتيب او نور خدمات وړاندي کړي. نو پورته څيزونه دولت ته دا واک او صلاحيت ورکوي چې پورته خدمات ترسره کړي، دا خو منل شوي خبره ده چې دولت په ټولنيزه سطحه د داسي اساسي خدماتو په وړاندي کولو کي مسووله دی.

(د خدماتو وړاندي کول. جين ايگمين-۲۰۰۷). د نوموړي پر اساس دولتونه خلکو ته خدمات د لاندي لارو په واسطه وړاندي کوي<sup>12</sup>

➤ تعليم او مکتب: دولتونه اوس خلکو ته عامه خدمات د مختلفو لارو څخه وړاندي کوي چې يو يې هم تعليمي خدمات دي چې د مختلفو لارو چارو په واسطه يې ترسره کوي، چې د هغو د جملي څخه مفت تعليم وړاندي کول دي، دولتونه اوس کوبنس کوي چې خلکو ته تعليمي خدمات وړاندي کړي چې ترڅو خلک د دولت او هيواد په اهميت پوه شي او دولت په پراخه معنا مشروعيت ترلاسه کړي. دولتونه تعليمي خدمات د پوهنتونو، مکتبونو، انسټيټونو، انجوانو، محلي تعليمي صنفونه، انټرنيټ له لاري، بهر ته د زده کړيالانو استولو او نورو لارو چارو په واسطه وړاندي کوي.

<sup>12</sup>جين ايگمين. د خدماتو وړاندي کول. صص. ۹-۳.



➤ - ټولنيز امنيت : د دولتونو د لومړنيو دندو څخه چې بايد ترسره يې کړي هغه هم د امنيت ټينگښت دی چې بايد په ډيره ښه بڼه يې ترسره کړي. دولتونه خلکو ته د امنيت او هوساينې او بې له بېرې څخه د ژوند کولو خدمات وړاندي کوي او خپل امنيتي تدابير نيسي ، ترڅو خلک ورڅخه استفاده وکړي. په ننۍ عصري نړۍ کې دولتونه امنيتي خدمات د مختلفو لارو چارو په واسطه ترسره کوي، انټرنېټ له لارې، د کيمرو، امنيتي کارپونو، استخباراتو او نورو له لارې خلکو ته امنيتي خدمات وړاندي کوي.

➤ - حقوقي حفاظت: دولتونو د خلکو د حقوقو د ساتنې لپاره خلکو ته حقوقي خدمات وړاندي کوي، تر څو په هيواد کې يو فرد پر بل باندې تېری ونه کړي او د هغه د حقوق تر پېښو لاندې نه کړي. حقوقي خدمات د دولت له خوا څخه په وړيا بڼه ترسره کيږي ولي دولت دا اړتياوي د خلکو څخه په مالياتو کې پوره کوي په غير مستقيم ډول سره. دولتونو خلکو د حقوقي خدمات د مختلفو وسايلو له خوا ترسره کوي چې د هغوی له جملې څخه د هر ډول قضیې لپاره د محکمي شتون، د مداخلو وکيلانو شتون، د حوزو شتون، څارنوالي، شور او يي، پارلمان، قانون ، مسودي، مسوبي او نور شتون لري چې دولت له دې لارو کولای شي چې د خپلو ښاريانو لپاره حقوقي خدمات وړاندي کړي.

➤ عمومي خدمات: دولتونه خلکو ته په پورته ذکر شويو خدماتو سربيره نور هم زيات خدمات د مختلفو وسايلو په مټ تر سره کوي، چې کولای شو چې په لاندې ډول يې يادونه وکړو، د ښارونو اړونده د خدماتو لپاره د ښارواليو شتون، غيري انتفاعي اداري شتون، د معلوماتو لپاره د د انټرنېټ شتون، د قراردادونو او پروژو په واسطه زيربنايي کارونه او نور اړوند کارونه ترسره کول، تجارتي جوازو وړکولو سره د تجارت خدمات وړاندي کول، د ټولنيزي ميډيا د کارولو اسانتيا، د خبري اژانسونو په واسطه د حالاتو په واسطه د خلکو خبرول، د صفایې او پاکوونکي خدمات د خاصو کارمندانو او وسايلو په واسطه، د شکايتونو د اوريدلو لپاره د شکايت بکسونو ايښودل او نور زيات لاملونه سته چې دولت خلکو ته د هغو په واسطه خدمات وړاندي کوي، چې ترڅو خلک ورڅخه استفاده وکړي<sup>13</sup>.

د خدماتو د طبقه بندي مقالې پر اساس د خدماتو د وړاندي کولو لارې چارې چې دولت استفاده ورڅخه کوي په لاندې ډول سره د مختلفو کټگوريو پر مټ ترسره شوي دي چې خدمات وړاندي کوونکي برخې پر څلورو برخو ويشل شوي دي:

- 1 - دولت د گټې لپاره: عامه سکتور، د پوست دفترونه، اوبه ، پوليس، برق
- 2 - د دولت د گټې لپاره نه وي: خپريه بنسټونه، زاړه کورونه، د ښځو اړونده ټولني، ادبياتي خدمات، همدارنگه رفاء.
- 3 - غير دولتي انتفاعي: تجارتي سکتور، بانکونه، هوټلونه، هوايي شرکتونه، د سفر نماينده گۍ، بيمه، قانوني، طبي او مشورتي خدمات.
- 4 - مسلکي خدمات: امنيتي کارکوونکي، حساب کوونکي، تفتيش کوونکي، کمپيوټر کاران اونور.

خدمات کيدلای شي چې په مختلفو لارو وويشل شي، چې د نوموړي مقالې پر اساس يې وړاندي کوونکي لارې د خصوصياتو له کبله پر اووه ډولونو ويشل شوي دي:

<sup>13</sup> جين اېگمين. د خدماتو وړاندي کول. صص. ۹-۳.

- a. د مشتریانانو د تداخل د درجي پر اساس- د خلکو په واسطه ترسره کوونکي: چي مشتري باید موجود وي چي ترڅو د دي خدمت څخه استفاده وکړي، د معلوماتو پروسس- د خدماتو د ترسره کولو يا مصرفولو لپاره د خلکو يا مشتریانانو سره باید وخت، کافي پوهه او معلومات موجود وي.
- b. د خدماتو د واقعیت پر اساس: چي ځيني خدمات دي چي ډير ضروري دي البته په اوسنيو وختونو کي د زیات او یا ټوله خلک ورڅخه استفاده کوي، چي هغه د ټلېفون خدمت دی چي د ټلېفون په واسطه ترسره کيږي.
- c. د خدماتو د ترسره کوونکي د مهارت پر اساس: ډير مسلکي خدمات: کوم چي په زیاته اندازه سره پوهي ته ضرورت لري، چي دا خدمات د خاصو مهارت لرونکو اشخاصو په واسطه ترسره کيږي، لکه ډاکټران، حقوقپوهان، انجینران، پیلوټان او نور. غيري مسلکي خدمات: هغه خدمات چي زیات مهارت ته اړتیا نه لري، چي ترسره کوونکي يي باید خامخا مسلکي پوهه ولري، لکه ، د صفایي کارونه، د کوچنیا روزنه او نور.
- d. د تجارت اړونده د خدماتو ترسره کوونکو پر اساس: کوم خدمات چي دولت او یا يي هم شخصي سکتور وړاندي کوي، کيدلای شي چي د گټي د لاسته راوړلو لپاره وي چي وړاندي کوونکي يي دولتي سکتور، تجارتي سکتور، داخلي/مسلکي سکتور، انتفاعي سازمانونه.
- e. -د مارکیت د برخي د استعمالونکو پر اساس: مصرف کوونکي خدمات چي دا خدمات هم کيدلای شي چي د دولتي سکتور او هم کيدلای شي چي د شخصي سکتور په واسطه ترسره شي، کله يو ځل مصرف شي بیا له منځه ځي، چي ترسره کوونکي يي دادي، دواځاني، کلبونه، سوپرمارکیتونه، او نور.
- f. د قانون د درجي پر اساس: دا هغه خدمات چي د قانون پر اساس باندي ترسره کيږي یا يي باید ترسره کوونکي خپلي قانوني لاري چاري ولټوي او بیا خپل کار ترسره کړي. چي ترسره کوونکي يي دادي، دولتي کارکوونکي، مامورين، بانکي افراد، بیمی کارکوونکي، حقوقي مدافع وکیلان، او نور..
- g. د کارکوونکو د اختراع یا نوښتونو پر اساس: په دې ډله هغه خدمات راځي چي کيدلای شي چي نور افراد يي هم ترسره کړي خو دا خلک يي زیات مهارت لرونکي او مسلکي دي، لکه ډريوران، پاکوونکي، ترميمونکي، کمپيوټري کارپوهان، نباتي ښکلا کارکوونکي، او نور.. نو په پایله کي مور وپلای شو چي دولت یا هم شخصي سکتور کولای شي چي ټولني او خلکو ته خدمات په يو اندازه قیمت او یا هم بيله قیمت څخه خدمات ترسره کړي خو مور د خدماتو د ترسره کوونکو په اړه زیات بحث وکړ او هغه خلک چي خدمات ترسره کوي او یا هم دولتونه ورڅخه استفاده کوي، د مختلفو کټگوريو پر اساس مو بيان کړي. ځکه دا ټول هغه خلک او یا هم لاری چاری وي، چي دولتونه کولای شي، د دوی پر مټ خلک کارونه او عامه خدمات ترسره کړي او اوس يي هم وړاندي کوي. نو ځکه دا چي مور خدمات وپيژندل نو دا به بده نه وي چي ددي خدماتو د ترسره کوونکو په اړه بحث وسي چي نوموړي خدمات د چاله خوا څخه وړاندي کيږي.

### د بریښنايي حکومتولی وسایل:

داچي مور په دي اړه بحث وکړی چي بریښنايي حکومتولي د خدماتو پر آرابي باندي تاثيرات لري، او کولای شي چي د خدماتو په کیفیت کي پرمختگ راولي. خو دا پرمختگ يوازي په دولت او خلکو سره

نه شي راتللی، دا پرمختگونه د وسایلو پر مټ راوستلای چي دا وسایل په زیاته اندازه د دولتونو له خوا څخه آماده کيږي او کیدلای شي چي د شخصي سکتور هم په کښي د پام رول ولوبوي خو په زیاته اندازه دولت په دي برخه کي ښکیل دی، دا چي مور د بییننايي حکومتولی پر پرمختگ او اسانتیاوو باندي بحث وکړی نو چي دا اسانتیاوي په برییننايي حکومتولی کي د کومو لارو په واسطه راورل کيږي، په دي اړه بحث کوو، د برییننايي حکومتولی وسایل او لاري چاري چي خدمات ورڅخه ترسره کيږي، زیات دي خو مور به دلته د ځینو یادونه وکړو همدارنگه به ددوی د استعمال په اړه هم بحث وکړو چي په کومه برخه کي زیات رول لري او کوم خدمات ترسره کولای شي. خو داسي نه ده چي یوازي همدومره دي، بلکي ډیر زیات دي، خو مور یوازي د یو څو څخه یادونه کوو:

1 - انټرنیټ: دا چي په ننی عصري او الیکټرونیکي نړۍ کي د انټرنیټ استعمال ډیر زیات دی، نو د برییننايي حکومتولی په برخه کي هم ډیر زیات رول لري، چي په لاندي ډول سره به یي وپیژنو: د انټرنیټ د منځ ته راتللو لومړنی نښي نښاي په ۱۹۵۷ م کال کي لټولی شو. دا هغه وخت و چي پخواني شوروي اتحاد په خپله فضايي بیوی د سپوتنیک (Sputnik) په نامه کیهان ته ولیردوله. په همدې وختونو کي د امریکا متحده آیالات هم په دي فکر کي شوه چي څنگه به وکولی شي خپلي فضايي پروبي تر ژوې او دقیقې څارني لاندي راولي. په ۱۹۶۲ م کال کي د امریکا هابي ځواک و یو تن د Rand paul baran په نامه دي ته وگوماره، چي که چیرته د امریکا په ځینو ښارونو اټومي برید وشي نو دوی به څنگه د خپلو اټومي توغندیو پروگرام په خپل لاس کي ولرلی شي.<sup>14</sup>

نو دده دله اوږده کار او هلو ځلو وروسته، هوایي ځواک ته د یو داسي نیټ ورک جوړولو مشوره وکړه چي په هغه کي ډیر کمپیوټرونه یو بل سره تړلي وي او مهم معلومات له یو کمپیوټر څخه بل ته په اسانی انتقال شي. چي لومړی یي د APRANET نیټ ورک سیستم جوړو کړ چي یوازي څلور کمپیوټرونه په کي له یو بل سره تړلي وو او د همدې ایجنسی سره د تړاو له امله یي د APRANET نوم ورکړ. په ۱۹۷۳ کال کي د DARPA یوي کارکوونکي ډلي چي مشر یي Vinton Cerf و د TCP/IP پروتوکول له لاري په دي بریالی شو چي د کمپیوټرونو بیلابیل نیټ ورک سیستمونه په خپلو کي سره وتړي. په ۱۹۷۴ کال کي د همدغي ډلي لهخوا څخه دي نیټ ورک سیستم ته د Internet نوم ورکول شو. د انټرنیټ کلمه له دوو کلمو inter او net څخه جوړه ده چي inter د نړیوال او net د جال یا شبکي معنا ورکوي چي مجموعي معنایي نړیواله شبکه ده. انټرنیټ تعریف: د کمپیوټر د نیټ ورکونو یو نیټ ورکی دی، کوم چي د معلوماتو (Data) د استوني له پاره سره ورته ژبه یا پروتوکول کاروي. هغه نیټ ورکونه چي انټرنیټ جوړوي، په ولایتونو، هیوادونو او نړۍ کي خواره دي او هر کمپیوټر چي ددي نیټ ورکونو څخه یوه سره هم تړلي وي د انټرنیټ برخه ده. (Enc.Wiki)

که څه هم انټرنیټ لومړي ځل پ امریکا کي د ځانگړي نظامي ضرورت له مخي ایجاد شو خو وروسته یي د یو نړیوال جال بڼه خپله کړه او گرده نړۍ یي د ځان سره په دي جال کي راوغښتله. په دي توگه انټرنیټ نه یواځي د انسانانو ترمنځ د معلوماتو تبادلې او اړکي اسانه کړل بلکي د نړۍ خواره واره تناوبونه یط هم رالند کړل او دنیا یي په یوه نړیوال کلي واړوله. (انټرنیټ. عبدالهادي مومند. ۲۰۱۷).

<sup>14</sup>Encyclopedia.Wikipedia، ۲۰۰۴،

**2 - معلوماتي ټيكنالوژي يا IT :** معلوماتي ټيكنالوژي د نني برېښنايي حكومتولي يوه برخه ده چې د دولتونو سره د خلكو لپاره د معلوماتو او معاملاتو په ترسره كولو او وړاندي كولو كې كمك كوي. د معلوماتي ټيكنالوژي څخه د برېښنايي حكومتولي په برخه كې زيات كار اخيستل كيري او تر ډيره بيده هم كاميا به گڼل كيري. د هر ډول برېښنايي موادو او معلوماتو د رامنځته كولو، پروسس، كولو، نڅيره كولو، بياتر لاسه كولو او تبادلې لپاره د كمپيوټرونو كارولو ته ويل كې. آي ټي د شخصي يا تفريحي ټيكنالوژيو خلاف معمولا د سوداگريزو عملياتو په ساحه كې كاريري. معلوماتي ټيكنالوژي د معلوماتي او مخابراتي ټيكنالوژي (ICT) فرعي مجموعه گڼل كيري. د معلوماتي ټيكنالوژي سيستم (آي ټي سيستم) عموما يوه معلوماتي سيستم، د مخابراتو سيستم يا په لا ډير مشخص ډول د كمپيوټر سيستم ته د هارډوير، سافټواري او نورو جانيي او الحقي وسايلو په گډونو ويل كيري. چې د آي ټي كاركونكو د يوې محدودې ډل لخوا پر مخ وړل كيري دا اصطلاح عموما د كمپيوټر او كمپيوټري شبكې لپاره د مترادفي اصطلاح په توگه كاريري، خو بيا هم د معلوماتو د وېش نوري ټيكنالوژي لکه تلويزيون او ټيليفونونه هم رانغاړي. په اقتصادي كې گڼ محصولات يا خدمات له معلوماتي ټيكنالوژي سره تړلي دي، چې د كمپيوټر هارډوير، سافټوير، الكترونيكي توکي، سيمي كنډكټرونه، انټرنېټ، مخابراتي تهيزات، او اي کامرس پکې د يادول وړ دي.

**3 - كمپيوټر:** كمپيوټر لکه څرنګه چې مخکې په نامه، هغه شخص تل هڅه کوي چې خپل ژوند اسان کړي، او له همدې امله د برېښنايي كمپيوټر جوړ، تاسو ته اجازه په چټکۍ سره د اړتيا وړ کړني ترسره کړي. لومړۍ د كمپيوټر، او يا په څير، په نامه abacus - يو عام شمېرلو تخته. دا ساده محاسبه ته اجازه ورکوي، او برابريري وه خورا ساده دي. د لومړي پروگرام د كمپيوټر توکي د ماشين جوړ شوی او مشهور په 1946 Dzhon Fon Neyman نوم ساينس پوه-رياضي وړاندي. د د ټکنالوژي مترقي پراختيا، د زيات شمېر نوي پروژي د راڅرګندېدو سره سره، د لومړي ځل كمپيوټر د اصولو ډېر كارول او عصري وسايل. Von نيومن يوازي كار نه درلود، خو سره د همکارانو. هغوی په مرسته سره، دا به د د ميکانيزم په راتلونکي جوړښت معلوم کړي. د هغه په وينا، هغه له يوه څخه زياتو آله لري، سره د بهرنيو په اوږدو کې، پرته له کوم، هم، نيوله نه شي کولای. دا هغه آله چې د منطقي او حسابي عملياتو او يا ترسره الوبخارا (arithmetic منطق واحد) د کنترول، او يا UU. دا هم ضروري و، او د پلورنځي د پروگرامونو او د معلوماتو د ځينو حافظه. بهرني توکي د مختلفو معلوماتو دنده او خارجي ترسره کړي. Dzhon Fon Neyman وړانديز وکړ چې د حافظي بايد په داسې يوې لاره چې د خپلو ټولو حجری به د يو مساوي ته رابللي او د کمپيوټري نورو توکي موجود وي ترتيب شي<sup>15</sup>. د رياضي د جوړښت تر څنګ او د لومړي کمپيوټر د اساسي اصولو په گوته، په لاندې توګه وه. قوماندانی بايد په ترتيب سره د پراسس، هغه څه چې د سافټ وير د کنترول د اصل په نامه له خوا ترسره شي. ټول پروگرامونه، سره د معلوماتو په اوږدو کې په يوه حافظه، چې، په خپل وار، د حجراتو پورته دی زيرمه شي. د دوی هر يو د خپل شمير، او بهيرگر په هر وخت کې موجود دی. دا اصول دي مشاهده کړي، او په ځينو عصري کمپيوټر، چې د "شاليد- neymanskimi" ته راجع کيري. نو، نيومن دا وويل شي، هغه څه چې دی د يو کمپيوټر د يو تعريف ورکړ.

عصري کمپیوټر: د نن ورځې د ولایتي شوراگانو ستونزه دا ده چې د یوه لوړ سرعت مالومات د استملاک، د پروسس، انتقال او د ترلاسه کولو معلومات برابر کړي. دا باید د تولید واحدونو د کارکونکو او مدیریت لپاره مناسب وي. زموږ په وخت کې، د ټکنالوژۍ د لوړ سرعت پرمختګ، د ټکنالوژۍ د نوي ډولونه د راڅرګندېدو په موده کې، د ولایتي شورا ده، که نه د ټولو، نو هر دوهم کس. معمولاً دا یو شخصي کمپیوټر چې په دې موخه د وصل د معلوماتو د شبکې، په دې توګه زموږ د ژوند یوه ډېره مهمه برخه ده. اوس د کمپیوټر دی - د معلوماتو اصلي وسیله او په دفتر او په کور کې. نږدې په ټولو کار سره د معلوماتو سره دا ترسره کړي، چې آیا دا د متن پیغام معمول او یوشان او یا د یو تفریحي فلم کتل. د نن ورځې تر ټولو پرمختللي کمپیوټرونه په ماډل کې ستونزې چې نه د کړنو د یو الګوریتم، چې د مصنوعي استخباراتو نوم په څرګند ډول جوړ حل پیچلي بیولوژیکي او فزیکي پروسو لپاره کارول کېږي.

په دې ساحه کې، کمپیوټرونه د یوازې د خپل پرمختګ پیل، له دې امله چې د کمپیوټر په داسې ستونزو د حل ده، په داسې حال کې چې دا ناشوني خبره ده. د عصري کمپیوټر دې چې د کمپیوټر د څلورم نسل د بې سارې، خو یو شمېر رعیت له دوی پنځم لري. او حقه، نو د سافت ویر د چټک پرمختګ ورکول. له همدې امله، د دې پوښتنې په واحد، دقیق ځواب نه دی. نو، کمپیوټرونه - دا څه پرته چې نن هر څوک کولای شي نه په عصري ژوند وکړي. (Enc.Wiki)

**4- برېښنالیک (په انګرېزي: electronic mail یا e-mail)** د لیک تر ټولو چټکه بڼه ده. برېښنالیک د هغه کمپیوټر په مرسته چې انټرنټ ته لاسرسی ولري لېږل کېږي. د ایمیل یا برېښنالیک د څلوېښتمې کالیزې په مناسبت یوې ویبپاڼې (mashable.com) د برېښنالیک د تکاملي یا بشپړتیایي تاریخ د څلوېښتو کلونو ډیزاینونه خپاره کړي دي. برېښنالیک چې په لومړیو کلونو کې یوازې د یو کم شمېر ساینس پوهانو یا موسسو د ارتباط وسیله وه نن سبا دومره عام شوی چې حتی د ډېرو داسې کسانو لپاره چې ښایي په میاشتو کې یې یوه کرښه خط نه لیکه یې ایمیله ګوزاره ګرانه شوي ده.<sup>16</sup>

ډېر خلک مجبوره دي چې د ورځې څو څو ایمیلونه ولیکي یا د نورو برېښنالیکونو ته ځواب ولیکي. لومړنی برېښنالیک د انفورماتیک یوه انجنیر، چې ری ټامیلسن نومېږي، په ۱۹۷۱ ع کال ولیږه. ده یو کال وروسته د پوهنتونونو لپاره د انټرنټ له لارې د مالوماتو د تبادلې یو خاص سیستم جوړ کړ. ری ټامیلسن په ۱۹۷۱ کال په خپل لومړني ایمیل کې لیکلي وو: qwertyuiop-send: (mashable.com) ویبپاڼې د لومړني برېښنالیک په ویاړ د ایمیل د ۴۰ کلن بشپړتیایي پړاو ډیزاینونه خپاره کړي دي. د بریتانیا ملکه دوهم الیزابت لومړنۍ جګپوړې مقامه وه چې په ۱۹۷۶ کې یې برېښنالیک ولیږه. په ۱۹۷۸ کال ایمیل له پوهنتونونو دباندې د لومړني ځل لپاره وکارول شو.

په ۱۹۸۲ کې د ایمیل (e-mail) کلمه د لومړي ځل لپاره وکارول شوه. په ۱۹۸۹ کې په برېښنالیک کې ښه راغلاست (welcome)، ایمل ورسېد (sent)، یو ایمیل لری، او خدای پامان عبارتونو ته ثبت شول چې تراوسه اکثره شته. په ۱۹۹۷ کې مایکروسافت هات مېل (hotmail) او وروسته اوب لوک (outlook) په انټرنټ کې فعاله کړل. په ۱۹۹۸ کې د سپم (spam) اصطلاح د اکسفورډ په ډکشنري کې شامله شوه. په ۲۰۰۳ ع کال د امریکا د هماغه وخت ولسمشر جورج ډبلیو بوش له سپم سره د مبارزې قانون توشیح کړ. په ۲۰۰۴ ع کال په ایمیل او چټ کې

کاروبدونکی لنډونې (لکه؛ ru) د اکسفورډ په ډکشنري کې شاملې شوې. په ۲۰۰۷ ع کال گوگل جي مېل (gmail) د عامو خلکو لپاره وړاندې کړ او په ۲۰۱۱ کې د (e-mail) کلمه په (email) بدله شوه. (Enc.Wiki)

5- د سيرچ يا لټون سيستم : يو سافټوير او هارډوير د وېب له اړيکي سره په ګډه په انټرنېټ کې د معلوماتو د لټون وړتيا برابروي. د لټون ماشين معمولاً د هغه سايت په معنا دی چې د سيستم د اړيکي (مخکي-پای) کوربه توب کوي. د لټون د ماشين د سافټوير برخه د لټون انجن دی - د پروگرامونو هغه ټولګه چې د لټون د ماشين فعاليت وړاندې کوي او معمولاً د لټون انجن جوړوونکي کمپني سوداګريز راز دی. د لټون ډېری ماشينونه د نړۍ په کچه په وېب سايتونو کې معلومات لټوي، مګر داسې سيستمونه هم شته چې کولی شي د FTP يا د فایل د لټوړد پروتوکول د سرورونو فایلونه، په آنلاین پلورنځيو کې شته توکي، او د Usenet خبري ګروپونو معلومات وګوري. د لټون پراختيا د عصري انټرنېټ يو له لومړيتوبونو څخه دی (د لټون انجنونو په کار کې د اصلي مسائلو په اړه ژور ويب مقاله وګورئ). د ستايتيسټا د شمېرو له مخې، د ۲۰۲۱ کال په اکتور کې د لټون د ماشينونو کارول په لاندې ډول وېشل شوي وو:

گوگل - ۸۶،۶۴ سلنه

بېنگ - ۷ سلنه

ياهو - ۲،۷۵ سلنه د ۲۰۲۱ کال په اګست مياشت کې د ستايت کاونټر ګلوبل د شمېرو له مخې، په آسيا کې چينايي سرچيني بايدو (Baidu) وکړای شول د انټرنېټ د بازار نږدې ۳ سلنه برخه ونيسي. په بدل کې يې بيا په همدې سيمه کې يانډېکس (Yandex) له ياهو څخه وړاندې شو او نږدې ۲ سلنه برخه يې خپله کړه او په ډلبندي کې يې دريم ځای خپل کړ.

6- ګرځنده ټيليفونونه: د بشر يوه مهمه اختراع ګڼل کيږي، ځکه چې د مصرفي ټکنالوژۍ يوه تر ټولو ډېره کارېدونکې او تر ټولو ډېره پلورل کېدونکې برخه ده. ګرځنده ټيليفونونو د محبوبيت له نظره په ځينو ځايونو کې چټکه وده کړې ده، د بېلګې په توګه په بریتانيا کې په ۱۹۹۹ کال کې د ټولو ګرځنده ټيليفونونو شمير د کورونو تر شمير زيات شو. دا مهال ګرځنده ټيليفونونه د نړۍ په هر ځای کې موجود دي او د نړۍ په کابو نيمو هيوادونو کې څه باندې ۹۰ سلنه خلک لږ تر لږه يو ګرځنده ټيليفون لري.

ځيرک ټيليفون : ځيرک ټيليفونونه يو شمير داسې ځانګړنې لري چې له نورو يې بيلوی. د مخابراتو نړيواله اتحاديه د هغو کسانو کچه اندازه کوي چې انټرنېټ ته لاسرسی لري او د موبایل-براد بند فعال ګډونوال يې بولي (چې ټابليټونه او داسې نور موبایلونه په کې راځي). په پرمختللي نړۍ کې دا مهال ځيرک ټيليفونونه د مخکېنيو ګرځنده ټيليفونونو تر سيستمونو ډېر کارول کېږي. په پرمختللو هيوادونو کې ځيرک ټيليفونونه د ګرځنده ټيليفونونو شاوخوا ۵۰ سلنه جوړوي. (Enc.Wiki)

ساده ټيليفون: د ساده ټيليفون اصطلاح معمولاً هغو ګرځنده ټيليفونونو ته کارول کيږي چې د اوسنيو ځيرکو ټيليفونونو په پرتله يې وړتياوې کمې وي. ساده ټيليفونونه پر ملتي مېډيا، انټرنېټ او نورو لومړنيو وړتياوو سربېره معمولاً د غريزي اړيکي او متني پيغامونو وړتيا لري. يو ساده ټيليفون تر يوه داسې معمولي ګرځنده ټيليفون ډېر کارونه کولی شي چې يوازې د اړيکو ټينګولو او پيغامونو لټولو وړتيا لري. ساده ټيليفونونه او ابتدايي ګرځنده ټيليفونونه له يوه اختصاصي او کارن برسير سافټوير څخه استفاده کوي. د دې پر خلاف، ځيرک ټيليفونونه

معمولاً د گرځنده ټيليفون له چلونکي سيستم څخه استفاده کوي چې تر ډېره د ډيو ايسونو تر منځ مشترکي ځانگړني سره شريکوي. (Enc.Wiki)

استفاده: گرځنده ټيليفونونه د بېلابېلو موخو لپاره کارول کېږي چې د کورنۍ له غړو سره اړيکه ټينگول، سوداگريزې چارې مخته وړل او په بېرنيو حالاتو کې ټيليفون ته لاسرسی يې د بېلگې په توگه يادولی شو. ځيني خلک د بېلابېلو سوداگريزو او شخصي موخو لپاره تر يوه ډېر گرځنده ټيليفونونه کاروي. د بيلا بيلو اړيکو د پلانونو له گټو څخه د استفادې لپاره گڼ سيم کارتونه کارېدای شي. د بېلگې په توگه يو ځانگړی پلان بنايي څه ناڅه ارزانه ځايي اړيکې، لري اړيکې، نړيوالې اړيکې يا هم رومينگ برابري کړي.

روغتيايي اغيزی : د انسان پر روغتيا د گرځنده ټيليفونون د وړانگو اغيزی هغه موضوع ده چې په دې وروستيو کې پام ورته شوی او څېړل شوی ده، لامل يې دا دی چې په ټوله نړۍ کې له گرځنده ټيليفون څخه استفاده زياته شوې ده. گرځنده ټيليفونونه د مايکرو وېو په محدوده کې له الکترو مقناطيسي وړانگو څخه کار اخلي چې د ځينو په اند بنايي دغه وړانگې د انسان روغتيا ته زيان ولري. په دې اړه د انسانانو او غير انساني حيواناتو اړوندې گڼې اپيډيمولوژيکې او تجربوي څېړنې موجودې دي. ډېری دغه څېړنې په انسان کې د گرځنده ټيليفون او زيانمنونکو بيولوژيکې اغيزو تر منځ کومه اړيکه نه څرگندوي. دا څېړنې د هغو شواهدو د توازن په توگه تعبيرېږي چې ښيي د گرځنده ټيليفونونو له لارې انسان ته کوم زيان نه رسېږي، که څه هم يو گڼ شمېر انفرادي څېړنې دغه ډول يوه اړيکه څرگندوي يا هم بې پايلې دي. د ډېټا د ارتباطي شبکو په څېر نور واپرلېس ډيجيټل سيستمونه هم دې ته ورته وړانگې توليدوي.<sup>17</sup>

**7 - باور کارت :** (په انگرېزي: Credit Card) يا بانکي کارت هغه ارزښتمن سند وي چې د کارت خاوند د دې جوگه کوي چې هر ځای کې وغواړي نو خپل د اړتيا سره سم نغدي پيسې له خپل بانکي گڼون نه وباسي. همداراز د باور کارت په مرسته په انټرنټي هټيو، بازارونو، او سفري دفترونو کې بېلابېل توکي، او ټکټونه وپېري. ډيبيټ کارډ ډيبيټ کارډ ته بانک کارډ يا چک کارډ هم ويل کيږي، دا په حقيقت کې يو پلاستيکي کارډ ده چې بانکي گڼون ته لاسرسی اسانه کوي ، د توکو د پير او پلور پر مهال د نغډو پيسو پر عوض هم کارېدلی شي. کچېري وغواړو د انټرنېټ پر مرسته توکي و پيرو نو په ځينو ځانگړو مواردو کې کارډ پورې اړوند گڼون نمبر څخه استفاده کوو چې د کارت فزيکي موجوديت ته هم اړتيا نه وي. د ۲۰۰۰ ميلادي کال له نيمايي نه را پدېخوا نوښتگرو مؤسسو دا چاره نوره هم اسانه کړې او په يوه ښار يا هيواد کې ویشل شوي کارډونه په بله ساحه يا هيواد کې هم د کارېدو وړ دي. (Enc.Wiki)

د ډيبيټ کارډ په مرسته پيسې له يوه ځايه بل ځای ته بې له دې چې بېرته را وگرځي ليرلي کيږي او هم د ATM کارډ په شان له خپل گڼون څخه د پيسو د ايستلو او ايښودلو لپاره کارول کيږي. ځينو هيوادونو کې بانکونه په دې ډول معاملو يا ترانزکشنونو باندی لږ حق الزحمه وضع کوي ، په انگلستان کې تاجران دا ډول چاره مني ځکه دوي غواړی پيسی يی خوندي وی خو عادي مشتريان بيا له دې کاره معاف دي ، همدا شان ډير خرڅونکي د کوچنيو بانکي معاملو لپاره ډيبيټ کارډ نه مني ځکه د جنس گټه د بانکي حق الزحمې په واسطه له مينځه ځي او دا کار خرڅونکي ته بې گټې تماميږي.

## 8- د خبرتيايي ټکنالوژي : پيژندنه بيلو بيلو پوهانو په بيلو بيلو ټکيو کې کړې ده. خو د يو ټوليز او جامع تعريف لپاره يې څو بېلگې وړاندې کوم:

- پخوا به مو لیکونه، پیغامونه، خبرتیاوې (معلومات) د جارچیانو، قاصدانو، کوټرو او پوستي له لارې استول رااستول. خو، نن د کمپیوټري شبکې (لکه انټرنیټ) او مخابراتي مزيو او کېلونو له لارې ستاسې لیکونه د نړۍ په هر گوټ کې په څو ثانیو کې بل کمپیوټر ته استول کېږي، دغه راز استونه برېښلیک (برېښنالیک) یا electronic mail یا په لنډيز سره Email بلل کېږي.
- پخوا به مو بل ځای له چا سره هممهالې خبرې اترې نشوې کولې. خو نن خپلې نظریې، افکار او خبرتیاوې په عین وخت کې له خپل کمپیوټر په یو ډېر لیرې پراته ځای کې له بل کمپیوټر سره د انټرنیټ له لارې شریکولای شئ. داسې، چې تاسې خپلې خبرې پر خپل کمپیوټر لیکئ او مخامخ لوري یې په همغه وخت کې هلته لولي، بیا هغوی لیکي او تاسې یې دلته لولئ. دې ته برېښبنډار (chatting) وايي.
- پخوا به مو د یوې موضوع، مثلاً د افغانستان د تاریخ په اړه معلومات غوښتل، ډېر کتابونه او کتابتونونه پسې لټول؛ خو د خپلې اړتیا وړ مواد نه موندل یا به مو له ډېر کړ او وروسته تر لاسه کړل. او یا به د رخصتۍ ورځ وه، کتابتونونه به بند وو، نه مو شواى کولی خپله څېړنه او تحقیق وکړئ. خو نن کمپیوټر روښانوئ، انټرنیټ ته ورځئ او وپڅیونه لټوئ، هغه کتابتون ته ورځئ، چې له انټرنیټ سره تړلی وي او د خپلې اړتیا وړ مواد په ډېره لږه موده کې ترې لاسته راوړئ. دغه چار وپیلټنه (web searching) یا وپلټونه (web browsing) بولي.
- پخوا به مو اسعار بل ځای ته د چا په لاس استول، خو نن د بانکونو تر منځ پیسو راکړه ورکړه او لېږد رالېږد د کمپیوټرونو د شبکو، انټرنیټ او مخابراتي مزيو له لارې په ډېره اسانۍ کېږي. دغه عمل برېښلېږد (electronic transfer) بلل کېږي.
- پخوا به مو خپل سوداگریز توکي پخپله او د نورو هغه به خپله راوړل. خو نن د سوداگریزو مالونو پېرل، پېرودل او لېږد رالېږد د کمپیوټرونو او انټرنیټ د اسانتیاوو په مرسته کوی. دې ته برېښسوداگری (electronic business) وايي.
- پخوا به په جرگو، غونډو او ناستو کې د گډون لپاره سلگونه او زرگونه کیلو متره مزل کاوه. خو نن په یوه غونډه کې د بېلابېلې بېلو ښارونو او هیوادونو وگړي له مزله پرته برخه اخلي. د کمپیوټر، کمپیوټري شبکې او گڼوالو (digital) کامرو له لارې پېښه له انټرنیټ سره تړل کېږي او بیا د برېښنايي سیگنلونو له لارې ټولو گډونوالو ته ور رسېږي. دغه چار ته ویديويي غونډه (video conferencing) وايي. خبرتيايي ټکنالوژي همدا ده.

د خبرتیاوو همدغه لېږد رالېږد خبرتيايي ټکنالوژي بلل کېږي او د کمپیوټرونو، کمپیوټري شبکو، انټرنیټ، مخابراتي مزيو (کیلونو) او نورو اړوندو وسیلو له لارې د خبرتیاوو دغې اسانې، ساده او لږ بیبي استونې او گډونې ته خبرتيايي ټکنالوژي وايي.

پورته ذکر شوي آلات د برېښنايي حکومتولۍ په برخه کې هغه څه دي چې د پام وړ تغیرات یې راوستلي او خلکو او دولت ته یې د خدماتو د آرایه کولو آسانتیا ورپه برخه کړې ده. خو د برېښنايي حکومتولۍ په



برخه کي پورته ذکر شوي آلات هم بسنه نه کوي، يعني دا آلات او لاري چاري يې آخيري حد نه شی بلل کيدلای، د بريننايي حکومتولی په برخه کي نور هم ډير آلات او ابزار سته چي د بريننايي حکومتولی په برخه کي په بنه توگه سره کار کوي.

پورته ذکر شويو او نورو آلاتو د هيوادونو پر حکومتوليو په پراخه توگه تاثیر کړی او هغوی ته يې زياتي آسانتياوي برابرې کړي دي، همدارنه همدغه آلاتو د هيوادونو په حالت او چاپيريال کي د پام وړ بدلونونه رامنځته کړي دي. ولي چي اکثره هيوادونه په زياته توگه که ووايم چي په هره برخه کي د بريننايي حکومتولی د ابزار او وسايلو څخه استفاده کوي. پورته ذکر شويو آلاتو د انفرادي افرادو او ټولنو په باب هم زيات تاثیر کړی دی او خلک يې د نوي بدلونو او نويو څيزونو د استعمال سره آشنا کړي دي، خلک اوس کولای شي چي د بريننايي حکومتولی د ابزارو په واسطه په لنډ وخت کي په ډيرو شيانو باندي په ډيري آسانی سره خبر شي، همدارنگه بريننايي حکومتولي خلکو ته په هره برخه کي خدمات وړاندي کوي، که روغتيا، تفريح، روزنه، تعليم، زراعت، اقتصاد او نورو برخو کي ټولني او خلکو ته خدمات او اسانتياوي برابروي.

دا چي مور د بريننايي حکومتولی پر اسانتياوو باندي ورغيدلو چي خلکو او ټولني ته يې څومره اسانتياوي رامنځته کړي دي، خو په داسي حال کي چي کيدلای شي چي بريننايي حکومتولي ځيني تاوانونه هم ولري چي هغه به په راتلونکو برخو کي په منظم ډول سره ولوستل شي. همدارنگه چي د بريننايي حکومتولی ابزارو د بريننايي حکومتولی په برخه کي کوم خدمات کړي او ترسره کوي، په دي اړه به هم بحث وشي.

### **د بريننايي حکومتولی لپاره بايد څه وسي:**

مور په مخکي درسونو کي د بريننايي حکومتولی وسايل وويل چي بريننايي حکومتولي په کومو لارو سره وړاندي کيري، خو اوس به مور په دي باندي بحث وکړو چي په سازمانونو کي بريننايي حکومتولي لپاره بايد څه وشي، د بريننايي حکومتولي، د اروپا کنسيل، مقالي پر اساس دولت بايد لاندي کارونه ترسره کړي، ترڅو بريننايي حکومتولي رامنځته کړي<sup>18</sup>.

- ✓ د ICT د استعمال په ډيموکراتيکو پروسو او عامه خدماتو په وړاندي کولو کي بايد د ډير احتياط څخه کار واخلې او بايد په قانوني ډول سره ارزيايي شي.
- ✓ ددي لپاره چي د خلکو حقوق وساتل شي، نو بايد نو ټولي هغه پروسې او کړنې چي د شخصي خلکو معلومات په کي ساتي بايد په ډير دقت سره وي، او په هيڅ ډول ورڅخه ضايع نه شي. ټوله هغه څه چي په هغه سره خلک کولای شي، په برخه اخيستنه کي گډون وکړي، بايد آماده وي ترڅو د دوی حقوق خوندي پاتی شي.
- ✓ د بريننايي حکومتولي ستراتيژني بايد د کيفيت منظم کولو يو گټور سيستم ولري، چي هدف يې د عامه خدماتو پرمختگ او په بنه ډول سره وړاندي کول وي.
- ✓ د بريننايي حکومتولی ستراتيژني بايد د پرمختگ لپاره په انلاين او اپلاين ډول سره د کمپاينونه ولري، ترڅو خلک د بريننايي حکومتولی د خدماتو څخه خبر کړي.
- ✓ د باوروالي يا Authentication ميتود بايد په اعتباري ډول سره منل شوی او محفوظ وي.

<sup>18</sup> د اروپا کنسيل. بريننايي حکومتولی. صص. ۱۰.

✓ مناسب ساختمان یا های باید موجود وي، ترڅو شخصي، باوري او محفوظه معلومات په بڼه ډول سره په امنيت کي شي. (بريښنايي حکومتولی، د اروپا کنسول، ۲۰۰۴، ۱۰)

### د بريښنايي حکومتولی تاثيرات د خدماتو پر آرايي باندي:

لکه څرنگه چي مور په دي باندي بحث وکړي چي د بريښنايي حکومتولی په اړه بايد څه ترسره شي، نو اوس دا چي ولي بايد بريښنايي حکومتولي ترسره شي او همدانگه بريښنايي حکومتولی په واسطه سره د خدماتو وړاندي کول پر خدماتو پر آرايي باندي څه اغيزي لري، ځکه چي مور ته دا معلومه شي چي مور بريښنايي حکومتولي په لاره اچوو، نو دا زموږ د خدماتو د آرايي باندي کوم تاثيرات لري، او بايد ددي لپاره مور ته څه په لاس راځي. چي کله مور ته دا معلومه شي، نو بيا مور ته بريښنايي حکومتولي نوره هم اهميت پذيره کيږي. نو د بريښنايي حکومتولی اغيزي د خدماتو پر آرايي باندي په لاندي ډول سره د مختلفو مقالو پر اساس مطالعه کوو.

د E-government Attributes مقالې پر اساس د بريښنايي حکومتولی تاثيرات او اغيزي د خدماتو پر آرايه کولو باندي په لاندي ډول سره دي<sup>19</sup>،

### الف: آسانه لاسرسی خدماتو ته

د بريښنايي حکومتولی په واسطه دولتونه او افراډي کولای شي چي په ډيري آساني سره خلکو ته خدمات وړاندي کړي. چي په هغه سره به خلک هم راضي وي او هم به يې وخت نه وي ځايه سوی.

### ب: دولتي کړنو کي شفافيت

د بريښنايي حکومتولی مهمه اغيزه چي پر خدماتو باندي يې لري، هغه داچي دولتي خدماتو به خلکو ته په پوره شفافيت سره وړاندي کيږي، ماسيوا د تعصب، پيژندنې او واسطې څخه ځکه چي د بريښنايي حکومتولی اېزار خلکو ته نه بلکي اسنادو ته او کار ته گوري.

### ج: معلوماتو ته آسانه لاسری

د بريښنايي حکومتولی د خدماتو په واسطه سره خلک کولای شي چي خپلو هر ډول معلوماتو په آساني سره لار پيدا کړي او ژر يې وگوري، که هغه د پوهنتون نتيجه، د انتخاباتو نتيجه، د بستونو اعلان او پايلي او يا هم داسي نور څه وي، خو د بريښنايي حکومتولی په واسطه سره په ډير لنډ وخت کي خبريږي.

### د: آرام

د بريښنايي حکومتولی خدماتو خلکو ته پر وخت او په ډيره بڼه توگه سره وړاندي کيږي، يعني دپته ضرورت نسته چي خلک دي کاغذان د يوه ځای څخه بل ځای ته انتقال کړي، او يا هم دي د نوبت لپاره په قطار کي وديريږي، بلکي کولای شي، چي بيله کوم تکليف څخه خپل کار ترسره کړي.

<sup>19</sup>E-Digital Government attributes . کایمیرلي.صص.۱۱-۱۲

## ر: د مصارفو کمښت

بريښنايي حکومتولی د ابزارو په واسطه د مصارفو کمښت رامنځته کيږي، ولي چې په يوه بيروکراتيکه ټولنه کې خلکو څخه زيات مصارف او پيسي مصرفيږي. خو بريښنايي حکومتولی دا ټول مصارف وربچتوي او کولای شي په انلاين بڼه د ده هر کار ته حل پيدا کړي.

## ز: چلنجي او په زړه پوري کار

د بريښنايي حکومتولی کړنې ټولي په ډيره گټوره او خوندي توره توگه سره مخته وړل کيږي، هيڅ کارمند د خدماتو د ترسره کولو په وخت کې د نارامۍ خيال نه کوي او نه هم د خپل کار څخه په ډيره اندازه سره خسته کيږي او د خپل کار څخه خوند اخلي. (E-Digital Government attributes، کایمبرلي، ۲۰۲۱، ۱۱-۱۲).

## ح: گډ حکومت

د بريښنايي حکومتولی خدمات په داسې ډول سره دي چې په خپل ترکیب کې دولت او ښاريان سره نيردي کوي چې داسې حکومت منځته راوړي چې خلک او دولت سره يو وي، چې دا د بڼه حکومتولی يو مهم فکتور دی<sup>20</sup>.

## خ: اسانه عملي کونه يا کيدنه

د د بريښنايي حکومتولی د ابزارو په واسطه دولتونه کولای شي چې پر خلکو باندي خپل خدمات په ډيره بڼه او اغيزمن توگه په اسانه ډول سره عملي کړي او يا يې هم تر خلکو پوري ورسوي، د بريښنايي حکومتولی په واسطه دولتونه کولای شي د خپلو پالیسيو او قوانينو څخه خلک په ډيري اسانۍ سره خبر کړي.

## ذ: د فساد نه شتون

د د بريښنايي حکومتولی خدمات په داسې ډول سره خلکو ته وړاندي کيږي چې هيڅ فساد او اخلاقي جرم په کېنې کې نه وي، ولي چې په ډير واضح ډول سره چې خلکو ته هر څه معلوميږي، دولتونه خلکو ته خدمات وړاندي کوي او د فساد شتون په کې نفي کوي. او هغه لاري چاري فساد پکښې له منځه ځي، رامنځته کوي.

## ه: حساب کتاب درلودل

د د بريښنايي حکومتولی په واسطه دولتونه خلکو ته خپلو چارو اړونده د حساب کتاب لاري اسانه کوي او خلک د دولت د پالیسيو او کړنو څخه په اسانۍ سره خبريدلای شي. چې دولت په ډيره بڼه توگه سره د خپلو کړنو په وړاندي حساب ورکونکي کيږي.

## و: پر دولت باندي زيات باور

د بريښنايي حکومتولی په واسطه د خدماتو وړاندي کولو سره د خلکو زيات باور پر دولت سره کيږي، ولي چې مورن مخکې هم بحث پر وکړي چې د بريښنايي حکومتولی په واسطه ترسره

<sup>20</sup>Benefits of E- governance. شيوانگي پوندير. صص. ۳-۴.

کیدونکي خدمات په شفاف ډول سره پر ته له توپیره ټولو خلکو ته په یوشان سره وړاندې کيږي، نو ځکه کله چې د دولت کړنې په شفاف ډول سره خلکو ته وړاندې کيږي، نو د خلکو باور هم پر دولت باندې زیاتيږي. (Benefits of E- governance، شیوانگي پونډیر، ۲۰۱۷، ۳-۴).

### د بریښنايي حکومتولۍ په واسطه کوم خدمات ارایه کيږي:

د بریښنايي حکومتولۍ په اوس وخت کې د حکومتونه که ووايم چې ټول خدمات په بریښنايي ډول سره د بریښنايي آلاټو په واسطه سره ترسره کوي، خو مور به ځيني مهم ځني ولولو چې کيدلای شي، د بریښنايي حکومتولۍ اهمیت څرگند شي، د بریښنايي حکومتولۍ پرمختگ تر عنوان لاندې مقالې چې د هوگو گالیکوس په واسطه وړاندې شوي، بریښنايي حکومتولۍ لاندې خدمات وړاندې کوي<sup>21</sup>:

#### اول: عامه خلکو ته خدمات وړاندې کول

د بریښنايي حکومتولۍ په واسطه ټول دولتي چارې چې خلکو ته وړاندې کيږي، د امکان تر حده د بریښنايي حکومتولۍ په واسطه ترسره کيږي، که هغه بناروالی، بانکي، مالياتي، او نور خدمات وي.

#### دويم: بڼه حکومتداري

د بریښنايي حکومتولۍ په واسطه بڼه حکومتداري، کله چې مور په حکومتداري کې د بریښنايي حکومتولۍ د اېزارو په واسطه خدمات ترسره کوو، نو د بریښنايي حکومتولۍ په واسطه ترسره کيدونکي خدمات ډیر ساده او په ډیر لږ وخت کې عامه خلکو او بناریانو وړاندې کيږي، کله چې خلک د دولت څخه د خدماتو اړونده راضي و اوسي، نو په هیواد کې بڼه حکومتداري رامنځته شوي وي.

#### دریم: په ډیموکراسي کې پرمختگ

برېښنايي حکومتولۍ په واسطه بناریان کولای شي، چې په ډیرې اسانۍ او ډیر ژر وخت کې خپل نومان وټاکي، همدارنگه د دولت سره په دولتي پریکړو او پروسو کې په انلاین بڼه برخه اخیستنه وکړي، همدارنگه کولای شي، چې دولتي نوي قوانینو او مصوبو څخه ځان ډیر ژر خبر کړي. (برېښنايي حکومتولۍ، هوگو گالیکوس، ۲۰۰۲، ۵).

د E- government attributes مقالې پر اساس د بریښنايي حکومتولۍ په واسطه ترسره کيدونکي ځيني خدمات په لاندې ډول سره دي<sup>22</sup>:

#### اول: E-filling (برېښنايي ډول سره ډکول)

د بریښنايي حکومتولۍ پر مټ خلک کولای شي، چې خپل اسنادونه په انلاین بڼه د انټرنیټ په واسطه سره ډک کړي، ماسیوا ددې چې پورمې په هارډ شکل سره واخلي، بیا یې په قلم سره ډکې کړي، او وروسته یې اداري ته وسپاري.

<sup>21</sup> هوگو. گالیکوس. بریښنايي حکومتولۍ. صص. ۵.

<sup>22</sup> E-Digital Government attributes، کایمبېرلي. صص. ۷-۸.

## دوهم: د ټولني يوځای والی

د بریښنايي حکومتولی په واسطه خلک کولای شي، چي د یو بل د حالاتو څخه په ډیر بڼه سره ځان خبر کړي او د مرستي، مشکل او نورو حالاتو کي کمک وکړي، همدارنگه د دولت ته د ټولنو په خبراوي کي هم اسانتیاوي برابروي.

## دریم: د بحران مدیریت

دولتونه او یا هم شخصي افراډي کولای شي، چي د بریښنايي حکومتولی د ایزارو په واسطه سره په ډیر لنډ وخت کي د بحران رامنځته کیدلو څخه خبر ترلاسه کړي او د هغه د مدیریت لپاره کار وکړي.

## څلورم: بریښنايي رایه ورکونه (e- voting)

د بریښنايي حکومتولی د ایزارو په مټ خلک کولای شي، چي په ډیري اسانی سره خپل د خوښي کانديد ته بیله دي چي په کټارونو کي انتظار وکړي په انلاین بڼه رایه ورکړي، چي د بریښنايي حکومتولی په برخه کي ډیره مهم کړنه ده.

## پنځم: د مشتریانو د اړیکو د مدیریت سیستم:

بریښنايي حکومتولی داسي وسایل دولتونو او تجارتونو ته برابر کړي دي چي کولای شي، په لږ وخت کي د خپل مشتریانو غوښتنو ته ځواب ووايي او ددوی د شکایت څخه ځای خبر کړي.

## شپږم: اقتصادي معلومات

د بریښنايي حکومتولی د ایزارو په دولتونو او تجارتونو ته په ډیري اسانی سره خپل د تجارت او خدماتو کیفیت، کړني، تولیدات، راکړه ورکړي، او نورو اقتصادي معلومات پیدا کړي او کیدلای شي چي د خپل تجارتونو د گټي او تاوان د سنجش او مدیریت لپاره د گټورو لارو چارو څخه استفاده وکړي.

## اووم: بریښنايي قانون جوړونه (E- rulemaking)

دولتونو ته اوس ډیره اسانه ده چي په اسانی سره ډیموکراتیکي قوانین جوړ، د خلکو نظر واخلي او بیا خلکو ته په بڼه بڼه خدمات وړاندي کړي. همدارنگه دولتونه کولای شي چي په ډیر لږ وخت کي خپل د وضعي قوانینو څخه افراد خبر کړي او هم کولای شي چي د بریښنايي حکومتولی وسایلو پر مټ خپل د قوانین د رعایت څخه ځان خبر کړي.

## اتم: بریښنايي زده کړي (E- Learning)

ډیر مهم کار چي د بریښنايي حکومتولی په واسطه ترسره کيږي، هغه هم د زده کړیزو خدماتو وړاندي کول دي، په ډیري اسانی سره اوس خلک کولای شي چي په انلاین بڼه حتي که څه هم په بل هیواد کي وي، زده کړي وکړي. د بریښنايي وسایلو په واسطه سره زده کړي کول په اوسني وخت کي ډیر عام شوي او خلک اوس اړ نه دي، چي د یوه ځای څخه بل ځای ته سفر وکړي. اوس خلک کولای شي، د انټرنیټ پر مټ زده کړي وکړي په خپل کور او یا هم بل د اوسیدلو په ځای کي.

## نهم: د معلوماتو گړندی پیداکونه:

په بریښنايي حکومتولی کې خلک کولای شي، چې هر ډول معلومات چې شخصي حریم نه تاوانی کوي او عمومي گټه پکښې کې وي، په ډیرې اسانۍ سره ترلاسه کړي.<sup>23</sup>

## لسم: بریښنايي پیر اوپلور (E-sale)

اوس خلک کولای شي، چې د بریښنايي حکومتولی د اېزارو په واسطه سره په اسانۍ سره خپل خوښي وړ څیز په انلاین بڼه واخلي، او دې ته ضرورت نسته چې څوک د یو شي رانیولو څخه د یوه ځای څخه بل ځای ته ولاړ شي، هر څه چې و غواړي کولای شي په انلاین بڼه یې ترلاسه کړي.

## یوولسم: بریښنايي بانکداري (E-Banking)

خلک اوس کولای شي، چې د بانکونو د خدماتو څخه په انلاین بڼه کار واخلي، دپته ضرورت نسته چې څوک دې، بانک ته ولاړ شي، پیسې راوباسي او بیا خپل ضرورت ورباندې پوره کړي، ځکه چې خلک کولای شي، د ATM ماشینونو په واسطه په اتومات ډول سره په هر ځای کې خپل پیسې ترلاسه کړي او هم کولای شي، چې د یو ځای څخه بل ځای ته پیسې په اسانۍ سره په کم وخت کې واستوي ماسیوا ددې چې څوک د بانک نماینده گۍ ته ورسې.

## دوولسم: بریښنايي بیل (E-Billing)

بریښنايي بیل جمع کول چې د بریښنايي حکومتولی د مهمو کارونو څخه دي، په زیاتو هیوادونو کې گټه ورڅخه اخیستل کېږي او د خلکو لپاره یې ډیره اسانتیا برابره کړې ده. ځکه که چېرې بیل په پخواني کاغذي سیستم سره وي نو خلک ورسره ډیر په تکلف کې وي، ځکه یو وار به بیل ترلاسه کوي، بیا به یې په اړونده بانک کې جمع کوي، خو دا کار ډیر وخت او مصارف هم کیدای شي چې ولري، خو که بریښنايي حکومتولی دا اسانتیا برابره کړي ده، چې خلک کولای شي چې خپل بیلونه په ډیرې اسانۍ سره په انلاین بڼه جمع کړي، یوازې دا نه چې بیل، بلکې هره ډول د پیسو جمع په انلاین بڼه ترسره کولای سي، که هغه د بریښنا بیل، د مالیاتو بیل، د حوالي ورکول او ترلاسه کول او نوري اړونده کړنې د بریښنايي حکومتولی د اسانتیا وو په وسیله سره په ډیره اسانۍ سره ترسره کوي.

یوازې دانه چې خلک د بریښنايي حکومتولی څخه پورته ذکر شوي خدمات ترلاسه کوي، بلکې نور هم زیات خدمات سته چې بریښنايي حکومتولی یې ارایه کوي، لکه بریښنايي اعلانات، بریښنايي معلومات، بریښنايي کنټرول او نور سته چې خلک ورڅخه په مختلفو کړنو استفاده کولای سي. بریښنايي حکومتولی خلکو او دولت ترمنځ د متقابل عمل یو ډیر گټور پل دی، ځکه چې خلک او دولت یو د بل سره د خدماتو په ارایه او د معلوماتو په وړاندې کولو کې سره نږدې کوي، دولت خلکو ته زیات خدمات په ډیره گټوره توگه په لنډ وخت کې او د خلکو د اړتیا مطابق په مؤثره توگه وړاندې کوي. چې ترزیاته حده ورڅخه ښاریان راضي دي او گټه ورڅخه اخلي. (E-Digital Government attributes، کایمبرلي، ۲۰۲۱، ۷-۸).

<sup>23</sup>E-Digital Government attributes، کایمبرلي، صص. ۷-۸.

## افغانستان او برېښنايي حکومتولي

په افغانستان کې له ۲۰۰۱م کال وروسته د نړيوالې ټولني په مرسته د نوي نظام په رامنځه کيدو سره، د نظام جوړونې او حکومتولي په برخه کې هڅې پيل شوي. د همدې هڅو په لړ کې يو هم د حکومتولي په برخه کې له نوي ټکنالوژي څخه کار اخيستل چې افغان دولت د نورو هيوادونو په شان د مخابراتو او معلوماتي ټکنالوژي ( ICT ) په برخه کې ځانگړې توجه درلوده. که څه هم د افغان حکومت له لوري دا ډول هڅې په پرېکړو کې د خلکو د گډون، معلوماتو ته د لاسرسۍ د سطحې لوړولو او د عامه خدماتو په برخه کې د شته ستونزو د له منځه وړو په موخه و، خو د ټولو هڅو سره سره لا هم په دې برخه کې افغانستان يو ډېر وروسته پاتې هيواد دی.

دملگرو ملتونو سازمان له لوري د برېښنايي حکومتولي په برخه کې د ترسره شوي څيړني له مخې په ۲۰۰۸م کال کې افغانستان د

۸۹۱ هيوادونو په منځ کې ۸۷۱يم ځای درلود او په سويلي اسيا کې تر ټولو ټيټ مقام لرونکی هيواد و.

### د برېښنايي حکومتولي په برخه کې ترسره شوي کارونه

افغانستان د برېښنايي حکومتولي ډگر ته تېره لسيزه را دانگلي دي او په دې موده يې ځيني ستر کارونه کړي دي، چې دلته يې يادونه ضرور ده:

**مخابراتي سکتور:** په افغانستان کې د بني حکومتولي ډير کارونه د مخابراتو او معلوماتي ټکنالوژي پر غاړه دي او په دغه هيواد کې په تېرو ۱۸ کلونو کې د مخابراتو او معلوماتي ټکنالوژي سکتور د پام وړ پرمختگ کړی دی. د مخابراتو او معلوماتي ټکنالوژي وزارت د معلوماتو پر اساس په افغانستان کې شاوخوا ۱۸ ميليونه خلک چې د ټول نفوس ۱۹ سلنه برخه جوړوي، مخابراتو ته لاس رسى لري .

په دې برخه کې د سيمکارت او د مکالمې بيې هم د پخوا په پرتله را ټيټې شوي دي. دغه راز د همدې سکتور په برخه کې ۱,۱ ميليارده ډالر پانگونه شوي او اوس مهال ۱۰۰ زره کسان په دغه برخه کې په کار بوخت دي.<sup>24</sup>

**نوري فايبر (Fiber optic):** نوري فايبر چې په اوسني عصر کې د مخابراتو او معلوماتي ټکنالوژي په برخه کې يو مهم سيستم دی او کولای شي چې په يو ثانيه کې له لس گي گابايت څخه زيات شى (تصويرونه، غريز پيغامونه)..... وليږدوي .

<sup>24</sup> د مخابراتو او معلوماتي ټکنالوژي وزارت د برېښنايي حکومتولي د رياست له امر، بناغلي هدايت الحق هدايت څخه ترلاسه شوي معلومات.

نوري فايبر يا فايبر آپتيک په افغانستان کې هم د مخابراتو او معلوماتي ټکنالوۍ په برخه کې يوه خورا مهمه پروژه ده، چې په ۱۰۰۷م کال کې د ۷۰ ميليونو ډالرو په پانگوني سره افغان دولت د لومړي ځل لپاره پيل کړه. د افغانستان د مخابراتو او معلوماتي ټکنالوژۍ د معلوماتو پر اساس، په تېرو ۸۱ کلونو کې د افغانستان ۱۲ ولايتونو ته فايبر آپتيک<sup>25</sup> کېدل غځول شوي دي، چې افغانستان يې له پاکستان، ايران، ازبکستان، تاجکستان او ترکمنستان سره نښلولی دی.<sup>26</sup>

**برېښنايي تذکري:** د برېښنايي حکومتولۍ په برخه کې د پېژندپانو برېښنايي کول او د دې لړۍ پيل په افغانستان کې يو بل مهم کار دی. په افغانستان کې د برېښنايي پېژندپانو د وېش لړۍ د سيمې د گڼو هېوادونو په کچه نوبت بلل کېږي. که څه هم د برېښنايي پېژندپانو د توزيع لړۍ ډېره ورو روانه ده او تر دې دمه يوازې ۱۰ زره کسانو دغه پېژندپانې تر لاسه کړي دي؛ خو که چېرې ټول هېوادوال دغه پېژندپانې تر لاسه کړي. په ډېری برخو کې به خلکو او دولت ته اسانتيا وي رامنځته شي.

په ټاکنو کې د درغليو مخنيوی، د ټاکنو لپاره د کارتونو د توزيع يا نومليکني د لگښتونو سپما، د هېواد د وگړو د دقيق شمېر معلومېدل، نړيوال ستندرد او له هېواده بهر د معياري پېژندپانې په توگه د کارولو گټې، په پاسپورت، د موټر چلولو جواز، د موټر گرځولو جواز، نکاحخط او نورو خدماتو کې اسانتيا، بهرنيو وگړو له خوا د افغانستان د تابعيت د تذکرو اخيستلو مخنيوی، د يوه کس له خوا د څو تذکرو اخيستلو او ورته نورو درغليو او اداري فساد مخنيوی، د جنايي جرمونو کنټرول او د مجرمينو په پېژندلو کې اسانتياوي او داسې نور ټول هغه موارد دي، چې د برېښنايي حکومتولۍ د بنسټ په توگه د يوه دولت لهخوا د خدماتو وړاندي کولو، مالياتو ورکولو او راټولولو، اقتصادي ودې او پرمختيا، پاليسيو جوړولو او نورو برخو کې خورا مهم او د وخت اړتيا بلل کېږي.

**د افغانستان ځانگړی ډومين ( af ):** ډومين په انټرنيت کې د يو چا د پېژنگلوی لپاره د هغه د ويب سايت نوم دی. د نړۍ اکثريت هېوادونه د خپل نوم د سر د حروفو څخه په انټرنيت کې د ويب سايتونو د پتو لپاره ځانگړی وروستاری لري. افغانستان هم يو له هغو هېوادونو څخه چې د خپل نوم تر وروستاري لاندې ډومين لري.

پر دې ټولو سربېره په افغانستان کې له نوي ټکنالوژۍ څخه په کار اخيستلو د يو شمېر دولتي ادارو ځيني سيستمونه برېښنايي شوي دي، چې له امله يې په چارو کې اسانتيا رامنځه کړي ده:

---

<sup>25</sup> فايبر آپتيک ته نوري فايبر هم ويل کېږي. دا ډول کيبلونه د لرې سيمو او لارو لپاره د چټک انټرنيت او اطلاعاتو رسونې په موخه کارول کېږي. د نوري <https://vestanet.ir/what-is-fiber/> فايبر په اړه نور معلومات دلته ولولئ



## ستونزي او خنډونه 27

د ځانگړي هاسټنگ نه درلودل: افغانستان تر اوسه نه توانيدلى دى چې خپل هاسټنگ<sup>28</sup> سرور ولري. د برېښنايي حکومتولۍ يوډيره اړين وسيله هاسټنگ بلل کيږي، ځکه ټول معلومات چې په برېښنايي حکومتولۍ کې بنکته او پورته کيږي په هاسټنگ سرور کې ثبت او ذخيره کيږي. په اوس مهال کې ژوندی مثال يې د ويبسايټونو او انټرنیټي اپليکيشونونو دى چې د هيواد په دننه کې رغيږي او د نورور هيوادونو لکه پاکستان، هند، ترکيه، جرمني، امريکا او داسې نورو هيوادونو په سرورونه کې ذخيره کيږي .

د پوهاوي نه شتون: په افغانستان کې د برېښنايي حکومتولۍ په برخه کې يوه ستره ستونزه په دې اړه د خلکو نه پوهاوی دى. سره له دې چې د افغانستان ميليونونه وگړي موبایل او انټرنیټ ته لاس رسى لري؛ خو په دې برخه کې د پوهاوي نه شتون هغه څه گڼلى شو، چې د برېښنايي حکومتولۍ سيستم يې اغيزمن کړى دى. ځکه انټرنیټ فعالول يا خلکو ته موبایل يا سيم کارت ته لاسرسى د برېښنايي حکومتولۍ په معنا نه دي، بلکې دا يوازې د خلکو په خپل منځ کې د اړيکو وسيله کيدای شي .

مور لا هم داسې خلک، حتی لوستي ځوانان لرو چې ځيرک موبایل لري او انټرنټ هم کاروي؛ خو نه شي کولای له همدې وسيله دندې د درخواست کولو، يا بل کوم لپاره ترې کار واخلي.

د انټرنټ کمزورتيا او د بيو لوړوالی: سره له دې چې افغان حکومت وايي نوري فايبر کېبل يې پيرى ولايتونو ته وصل کړى دى؛ خو دلته لا هم د انټرنیټ کمزورتيا او د بيو لوړوالی يې يوه لويه ستونزه ده. زمور په گاونډي هيواد پاکستان کې د ټيټ سرعت انټرنیټ ۱ ام بي دى او لوړ يې ۱۲۰ ام بي، په افغانستان کې لوړ انټرنیټ ۱ ام بي دى او قيمت يې د مياشتې ۲۰۰۰ افغانی کيږي.

د ډومين د قيمت لوړوالی: که څه هم د افغانستان په خپل نوم د ډومين درلودل يوه لاسته رواړنه ده؛ خو د بين المللی نرخونو په پرتله يې قيمت لوړ دى. د ډاټ اي اف قيمت ۲۰ ډالره او ډاټ کام ډاټ اي اف<sup>29</sup> قيمت ۱۰ ډالره دى په داسې حال کې چې د ډاټ کام<sup>30</sup> قيمت په نړيواله سطحه ۸۰ ډالره دى چې د خصوصي سکتور لپاره گرانه تماميږي.

د دولتي مامورينو پوهاوی: د افغانستان په يو شمېر ادارو کې لا هم مامورين له کمپيوټر او انټرنټ سره بلدتيا نه لري او خپلې چارې د قلم له لارې د قاغذ پر مخ ترسره کوي. په ځينې ادارو کې د بهرنيو موسسو او يا هم خپله دولت له لوري مامورينو ته کمپيوټر اخيستل شوي، خو له بده مرغه په کارونه يې نه پوهيږي او يو څنگ ته يې اېښي وي<sup>31</sup>.

له ۲۰۰۱م کال وروسته په افغانستان کې د نوي نظام په رامنځته کېدو سره د حکومتولۍ نوی بنسټ کېښودل شو او له تېرو ۱۸ کلونو راهيسې د حکومتولۍ د ښه کولو په برخه کې زياتې هڅې شوې

<sup>27</sup> ضياء الاسلام. شيراني. په افغانستان کې برېښنايي حکومتولۍ. صص. ۱۱-۶.

<sup>28</sup> هاسټنگ هغه ځای دى چې حکومت، تجاران، او عام خلک خپل ويب سايټونه او د هغه ډيټا هلته ذخيره کړي .

<sup>31</sup> ضياء الاسلام. شيراني. په افغانستان کې برېښنايي حکومتولۍ. صص. ۱۱-۶.

دي؛ خو جگړه او په افغانستان کې سياسي بې ثباتي هغه دوه مهم فکتورونه دي، چې د په دغه هېواد کې يې د بڼې حکومتولۍ پر وړاندې خنډونه رامنځته کړي دي.

د بڼې حکومتولۍ په برخه کې افغانستان لا هم زيات کار او هلو ځلو ته اړتيا لري، تر څو خپلو خلکو ته په سمه توگه خدمات وړاندې کړي. په تېرو ۱۸ کلونو کې د برېښنايي حکومتولۍ په برخه کې د افغان دولت هڅې د پام وړ دي؛ خو دا يوازې د يوه اوږده مزل و هلو لپاره څو گامه بللی شو. اړتيا ده چې دا گامونه زيات او په سمه توگه واخيستل شي.

د برېښنايي حکومتولۍ په برخه کې تر ټولو مهم د افغانستان لپاره د له نوي تکنالوژۍ سره د خلکو بلدتيا او د ځانگړي هاسټنگ سرور درلودل هغه دوه فکتورونه دي، چې د برېښنايي حکومتولۍ لپاره لاره خلاصوي او اجازه ورکوي چې په دې برخه کې په سمه توگه کار وشي

(ضياءالاسلام شيراني، قاصد څيړنيز مرکز، په افغانستان کې برېښنايي حکومتولۍ، ۲۰۱۹، ص. ۶-۱۱).

### مخابرات په افغانستان کې:

د لومړي ځل لپاره په افغانستان کې د افغان بې سيم مخابراتي شرکت د مخابراتي سيستم په اډانه کې د گرځنده ټيليفون خدمات د طالبانو د واکمنۍ پر مهال پيل کړل. دې شرکت د خپل کار په لومړيو کې وکړای شول چې د نړۍ تر ټولو گران بيه گرځنده ټلفون خدمت وړاندې کړي او په افغانستان کې د دې سکتور د واکمن په توگه يې خورا زښته پانگه تر لاسه کړه. د افغان بې سيم مخابراتي شرکت خپل سيم کارت څه د باندې ۴۰۰ ډالره پلورو. خو په ۲۰۰۶ زيږديز کال کې د صنعت سکتور وروسته تر ټولو زياته پانگه اچونه د مخابراتو په سکتور کې تر سره شوی وه.

تير لمريز کال څه د باندې ۶۰۰ ميليونه ډالره د مخابراتو په برخه کې پانگه اچول شوی ده او دې سکتور په همدې کال نژدې ۵۰۰۰۰ کسانو ته د کار زمينه برابره کړی وه. همدا ډول د مخابراتو وزارت د څرگندولو له مخې دې وزارت په ۱۳۸۱ کال کې يو ميليون ډالر، په ۱۳۸۲ کال کې ۱۲ ميليون ډالره، په ۱۳۸۳ کال کې ۲۰ ميليونه ډالره، په ۱۳۸۴ کال کې ۶۷ ميليونه ډالره او د ۱۳۸۵ هجري لمريز کال تر پای پورې ۱۰۰ ميليونه ډالره عوايد تر لاسه کړی دی. دا وخت په افغانستان کې د افغان بې سيم، روشن، اريبا، اتصالات، افغان ټيلي کام، افغان ټيلي کام، افغان پوشش، وصل ټيلي کام او شاهين ټيلي کام شرکتونه په مخابراتي ډگر کې په فعاليت بوخت دي. همدا ډول د مخابراتي خدمتونو د لا ښوالی او ارزانه کيدو په موخه د مخابراتو وزارت د لمريز فايبر پروژې پيل کړی ده. د دې پروژې د بشپړيدو سره، چې درې کاله وخت به ونيسي، د مخابراتي اړيکو کيفيت به پياوړی شي او همدا ډول يې به راټيټې شي<sup>32</sup>.

دا وخت په افغانستان کې نژدې ۳ ميليونه وگړي د گرځنده ټلفون خدماتو ته لاسرسی لري او نژدې نيم ميليون وگړي انټرنېټ کاروي. د مخابراتي خدمتونو وده لامل شوی ده چې نړيوال شرکتونه هم په افغانستان کې په دې برخه کې د پانگې اچونې ليوال شي. دا وخت افغان بې سيم، روشن، اريبا او اتصالات شرکتونه د گرځنده تلفن خدمتونه وړاندې کوي، همدا ډول په دې وروستيو کې د افغان ټيلي کام دولتي شرکت ته هم اجازه ورکړل شوی ده، چې د گرځنده تلفن د خدمت تر څنگ داسې سيم کارتونه وويشي، چې د انټرنېټ د خدمتونه عرضه کړي. د مخابراتو وزارت وايي، چې د هيواد ۳۴ ولايتي مرکزونه او

<sup>32</sup>ضياءالاسلام، شيراني. په افغانستان کې برېښنايي حکومتولۍ. صص. ۱۱-۶.

تقریباً ۸۰ ولسوالۍ یې د تلیفون او اینټرنیټ سره تړلی دی او تمه بنایې، چې ډیر ژر به د افغانستان ټولې څه د باندې ۳۰۰ ولسوالۍ د تلیفون او اینټرنیټ سره ونښلوی.

که څه هم د دې ولسوالیو خلک شکایت لری چې د مخابراتو وزارت هرې ولسوالۍ ته شل لیکه تلیفونونه ورکړی دی، چې اکثره یې په دولتي ادارو کې کارول کیږی. سره د دې چې په افغانستان کې د مخابراتی سیستم وده د پامه غورځولې نشو، خو لا په دې برخه کې ځینې ستونزې تر سترگو کیږی چې د یوې خوا د خلکو پر اقتصاد ناوړه اغیزه کوی او له بلې خوا پر ملی اقتصاد:

### الف: لوړه بیه

د دې ګرځنده تلیفونو د اړیکې نیولو بیه ډیره لوړه ده، چې شاید په سیمې کې ساری ونلری. له یو مخابراتی شرکت څخه بل مخابراتی شرکت ته د هرې دقیقې بیه ۵ او څه باندې پنځه افغانۍ ده. د هرې دقیقې مکالمې اوچت قیمت لامل کیږی، چې د خلکو پر اقتصاد منفرد اغیزه وکړی، نو بنایې چې د مخابراتو وزارت د هرې دقیقې د مکالمې بیه راټیټه کړی.

### ب: د ماليې اخیستل

ځینې مخابراتی شرکتونه له خپلو مشتریانو څخه هر میاشت ۵۰ افغانۍ د ماليې په ډول اخلی. د ساری په توګه روشن څه د باندې نژدې یو ملیون مشتریان لری او هره میاشت یو ډالر د ماليې په توګه د خپلو مشتریانو څخه ګرځوی، چې په میاشت کې یو ملیون ډالرو ته رسیری او په دې ډول د دولت مالیه د دې پر ځای چې په خپله ورکړی د خپلو مشتریانو د حساب څخه دولت ته سپاری.

### ج: ټیټ کیفیت

که څه هم دا وخت د ګرځنده تلیفون څلورو شرکتونو په عملی ډول کار پیل کړی دی. خو د دې شرکتونو د اړیکو کیفیت ډیر ټیټ دی. د اتصالاتو پرته، چې دا مهال یې په رسمی توګه کار پیل کړی نه دی، درې نور مخابراتی شرکتونه د خبرو پر مهال غوڅیری او د مشتریانو د ستونزو سره مخامخ کوی. په ټولیزه توګه د دې مخابراتی شبکو اړیکې رڼې نه دی. د خلکو د ډیرو شکایتونو له امله د مخابراتو وزارت اړ شوی دی، چې د شکایتونو د اوریدو په موخه ځانګړی شمیره معرفی کړی ده.

### د: انحصاری پانګه اچونه

د څلورو شته ګرځنده تلیفونو څخه څلور واړه شرکتونه په بهرنۍ پانګې په کار پیل کړی دی. دا شرکتونه یا د څو توکمیزو شرکتونو پانګه او یا هم مستقیمه بهرنۍ پانګه ده. دا شرکتونه هغه پانګه چې د خلکو له جیبونو څخه راکاږی، بهرنیو بانکونو ته لیردوی او په دې ډول هیواد د پانګې د کموالی سره مخامخ کوی. هغه څه چې دا شرکتونه د ماليې په نامه دولت ته ورکوی د دوی د عایداتو په برابر کې آن د شمیرلو وړ هم نه ګنل کیږی.

## پایله

ددې څیړني څخه مور دې پایلي ته رسیږو چې بریښنايي حکومتولی د خدماتو پر ارایي باندي مثبتې اغیزي کړي دي او خدماتو په ترسره کولو کې یې آسانتیا رامنځته کړي ده. بریښنايي حکومتولی د خدماتو د ارایي په برخه کې په مختلفو برخو کې که اقتصادي وي، که تجارتي وي، که دولتي وي ، که شخصي وي، او که نوري برخي اسانتیاوي رامنځته کړي دي. اوس خلک ماسیوا ددې چې په کتارونو کې انتظار وکړي او د نوبت ته تر ساعتونو او ورځو پوري کښیني، په ډیري چټکۍ سره او په ډیر لنډ وخت کې خپلي چاري مخته وړلای شي.

همدارنگه د بریښنايي حکومتولی نور ابزار لکه بریښنايي تذکیري، پاسپورت، بریښنايي بانکداري، بریښنايي راکړه ورکړه، بریښنايي استخدام، بریښنايي وظیفی، بریښنايي زده کړي او نور خدمات په دې برخه کې د یادولو وړ دي، چې خلکو ته یې د استفاده لاري اسانه کړي دي.

د بریښنايي حکومتولی په واسطه ترسره کیدونکي خدماتو آرایه کوونه په ډیره مؤثره ډول سره ده. ځکه کله چې مور د بیروکراسۍ بحث کوو، نو د زیاتو مصارفو او وخت ځایه کولو په اړه بحث کوو ، خو بریښنايي حکومتولي هغه څه دي چې خدمات په اسانه ډول او لږ مصرف سره په ډیر کم وخت کې خلکو ته رسیږي. ددې مقالې پر اساس دولتونو لپاره د بریښنايي حکومتولی په واسطه د خدماتو وړاندي کول چې په گټوره توگه سره دي، د خلکو او دولت ترمنځ یې واټن راکم کړی دي، خلک د دولت هر ډول معلوماتو ته چې شخصي حریم نه وي ، رسیدلای شي او ډیر زر ځان ورڅخه خبرولای شي، چې دا د بریښنايي حکومتولی د خدماتو مهم اهمیت دي. بریښنايي حکومتولي د ابزارو په وسیله د خدماتو آرایه ډیري اغیزي لري چې د هغو څخه د خدماتو آرایه کول په اسانه توگه، په شفاف ډول سره د خدماتو وړاندي کول، د وخت سپما رامنځته کول، د مصارفو سپما رامنځته کول، د حساب او کتاب شتون د خدماتو په هکله، د خدماتو موفقیت ترلاسه کوونکو ته، د کړنو د جذابیت شتون، د ښو پایلو ترلاسه کول او داسې نوري اغیزي د یادوني وړ دي چې بریښنايي حکومتولي یې د خدماتو پر ارایي باندي لري.

## وړاندیزونه

خلک د بریښنايي حکومتولۍ د مختلفو اوزارو څخه د مختلفو هدفونو لپاره استفاده کوي. لکه د زده کړي لپاره، د تجارت او کاروبار لپاره، د امنیت او حفاظت لپاره، د معلوماتو د ترلاسه کولو لپاره، د دولتونو د عمومي گټو د ترلاسه کولو لپاره، د وظیفې ترسره کولو او پیدا کولو لپاره همدارنگه د دولتونو لپاره د شفافې رایې ورکونې او داسې نورو مواردو لپاره بریښنايي حکومتولۍ د وسایلو څخه استفاده کوي. خلک اوس دې ته اړ نه دي چې د یو کوچني کار لپاره د کاغذ پرانی سیستم مخته یوسي. ځکه چې د کارغذ پرانی یا بیروکراسۍ مخکینی سیستم د خلکو وخت مصرفوی، مشکلات یې پیدا کول او د زیات فساد لامل کېدل، خو د ۱۹۹۰ څخه وروسته دولتونو په ډیرې چټکۍ سره د بریښنايي حکومتولۍ په لوري گام ایښی دي او د زیات هلو ځلو څخه وروسته اوس د بریښنايي حکومتولۍ د اوزارو څخه په استفاده اوس دولتي او شخصي خدمات ترسره کوي چې د پخوانیو سیستمونو په پرتله ډیر ارزښتمن او کامیابه دي. داسې نه چې اوس نوره هڅه نه کوي په دې برخه کې، بلکې د بریښنايي حکومتولۍ به برخه کې د لازياتو هلو ځلو لپاره کوښښ کوي چې نور هم د خلکو او ښاریانو همدارنگه دولتونو لپاره د خدماتو د آرایې په برخه کې اسانتیاوي رامنځته کړي.

**أ. دولت ته:** دولت ته می دا سپارښتنه ده چې په خپلو اداري او سیاسي چارو کې د بریښنايي حکومتولۍ څخه استفاده وکړي.

**ب. ټولو ملکي ادرو ته:** دملکي ادارو څخه می دا غوښتنه ده چې خلکو ته خپل خدمات د بریښنايي حکومتولۍ د اوزارو په واسطه ورسوي. تر څو خلک ورڅخه په آسانی استفاده وکړي.

**ج. راتلونکو محصلینو ته:** د راتلونکو محصلینو څخه می دا غوښتنه ده چې د بریښنايي حکومتولۍ د اوزارو څخه استفاده وکړي او په راتلونکې کې د (بریښنايي حکومتولۍ تاثیرات د خدماتو بر مؤثریت باندې) موضوع وڅیړي. ترڅو دوی او نور محصلین د بریښنايي حکومتولۍ د خدماتو د وړاندې کولو د مؤثریت څخه خبر شي.

## مأخذونه

1. ایگمین. چین. (۲۰۰۷). د خدماتو وړاندې کول. VGN نړیوال. ص. ۶-۹.
2. بکاس. مایکل. (۲۰۰۱). بریښنايي حکومتولي او پرمختګ کونکي هیوادونه. ریسرچ رپورټ. ص. ۷-۹.
3. بنارډ. ایرن. بریښنايي حکومتولي او بریښنايي حکومت. (۲۰۱۴). ص. ۱۹-۲۲.
4. بنتګر. سباش. (۲۰۱۴). عامه خدماتو وړاندې کوونه. د آسیا پرمختیایي بانک. ص. ۵-۱۰.
5. پوډیر. شیوانګې. (۲۰۱۷). د بریښنايي حکومتولي ګټې. نړیوال د ساینسي ټیکنالوژي جورنال. ص. ۳-۴.
6. څرګند. نورعلي. (۱۳۹۸). د سیمیزو حکومتونو اداره. عرفان کتاب پلورنځي. ص. ۵۱-۵۳.
7. روسي. ستنيا. (۲۰۱۵). د بریښنايي حکومتولي ګټې او تاوانونه. نړیوال د بازار موندني او ټیکنالوژي جورنال. ص. ۲۰-۲۸.
8. شوبا. ډاکټر ډي. د خدماتو پیژندنه. [www.service.com](http://www.service.com). ص. ۹-۲، ۳۰.
9. شیراني. ضیاءالاسلام. (۲۰۱۹). په افغانستان کې بریښنايي حکومتولي. قاصد څیړنيز مرکز. ص. ۵-۱۲.
10. کنسیل. اروپا د وزیرانو کمیټه. (۲۰۰۴). بریښنايي حکومتولي. د اروپا کنسیل. ص. ۱۰-۱۱.
11. کولاول. حافظ. (۲۰۲۰). عامه خدمات او د خدماتو وړاندې کول. ریسرچ ګیټ. ص. ۱-۲.
12. ګرونلنډ. ایک. (۲۰۰۴). د بریښنايي حکومتولي پیژندنه. ریسرچ ګیټ. ص. ۷-۲.
13. ناز. رافیه. (۲۰۰۹). بریښنايي حکومتولي د پرمختللي خدماتو د وړاندې کولو لپاره. ساینسي څیړني. ص. ۵-۸.
14. واسب. شاکر. (۲۰۱۹). په افغانستان کې د بریښنايي حکومتولي حالت. ریسرچ ګیټ. ص. ۲۰۶.
15. هوران. توماس. (۲۰۰۴). د حکومتداري د تاریخچې پیژندنه. د معلوماتي سیستم کمیسیون. ص. ۱-۵.

**Get more e-books from [www.ketabton.com](http://www.ketabton.com)  
Ketabton.com: The Digital Library**