



(التحول الرقمي في دوائر الماء وأثره القانوني في تعزيز الشفافية وحماية حقوق المستهلك) (٢٠٢٦)

(التحول الرقمي في دوائر الماء وأثره القانوني في تعزيز الشفافية وحماية حقوق المستهلك)

م.م. زينب كاظم طالب

جامعة القاسم الخضراء/كلية التقانات الأحيائية

zainab.kadhim@biotech.uoqasim.edu.iq

م.م. نداء محمد عصفور

جامعة القاسم الخضراء/كلية الهندسة

nidaa_mohammed@wrec.uoqasim.edu.iq

م.م. ضمائر جوده براهان

جامعة القاسم الخضراء رئاسة الجامعة

damavir.joudah@uoqasim.edu.iq

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي / دوائر الماء / الشفافية الإدارية / حماية المستهلك / الشكاوى الإلكترونية / المسؤولية القانونية / القرار الإداري الإلكتروني.

كيفية اقتباس البحث

طالب، زينب كاظم ، نداء محمد عصفور ، ضمائر جوده براهان ، (التحول الرقمي في دوائر الماء وأثره القانوني في تعزيز الشفافية وحماية حقوق المستهلك)،مجلة مركز بابل للدراسات الانسانية، تشرين الأول ٢٠٢٦، المجلد: ١٦، العدد: ١٠ .

هذا البحث من نوع الوصول المفتوح مرخص بموجب رخصة المشاع الإبداعي لحقوق التأليف والنشر (Creative Commons Attribution) تتيح فقط للآخرين تحميل البحث ومشاركته مع الآخرين بشرط نسب العمل الأصلي للمؤلف، ودون القيام بأي تعديل أو استخدامه لأغراض تجارية.

مسجلة في
ROAD

مفهرسة في
IASJ

A study titled: "Digital Transformation in Water Departments and Its Legal Impact on Enhancing Transparency and Protecting Consumer Rights"

Zainab Kadhim Talib (Assistant Lecturer)
Al-Qasim Green University / College of Biotechnology

Nidaa Mohammed Asfour (Assistant Lecturer)
Al-Qasim Green University / College of Engineering

Dama'ir Jawdah Brahan (Assistant Lecturer)
Al-Qasim Green University / University Presidency

Keywords : Digital transformation ,Consumer protection Electronic liability ,Electronic administrative Legal Water departments , complaints decision.

How To Cite This Article

Talib, Zainab Kadhim , Nidaa Mohammed Asfour , Dama'ir Jawdah Brahan , A study titled: "Digital Transformation in Water Departments and Its Legal Impact on Enhancing Transparency and Protecting Consumer Rights", Journal Of Babylon Center For Humanities Studies, October 2026, Volume:16, Issue 10.



This is an open access article under the CC BY-NC-ND license
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>)

[This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Abstract

This study examines digital transformation in water departments and its impact on enhancing transparency and protecting consumer rights as part of modern public service development. It focuses on the legal framework governing digital service delivery, particularly the citizen's ict complaints, and receive official right to object to bills, submit electron responses from administrative authorities.

The study also analyzes administrative liability for technical errors based responsibility -and system failures within both contractual and tort



adequacy of existing legislation in addressing frameworks, as well as the these developments. In addition, it discusses key challenges facing digital transformation, including weak technical infrastructure, limited legal otection risksregulation of electronic administrative decisions, and data pr The study concludes that digital transformation significantly improves public service efficiency, reduces direct interaction, and enhances transparency. However, its success requires continuous legal and maintain a balance development to ensure consumer protection between technological advancement and legal safeguards.

To effectively address the study's subject—digital transformation in water utility institutions and consumer rights protection—a streamlined plan was adopted. The study is divided into two sections: the first examines the legal framework for digital development (comprising three subsections), while the second addresses consumer rights protection within the digital transformation system (also comprising three subsections). Additionally, the study includes an introduction providing a brief overview of the topic and a conclusion summarizing the key findings and recommendations, thereby providing a comprehensive view of the study's primary objective.

المخلص :

-تتناول هذه الدراسة موضوع التحول الرقمي في دوائر الماء وأثره في تعزيز الشفافية وحماية حقوق المستهلك، بوصفه أحد الاتجاهات الحديثة في تطوير المرافق العامة. وتركز الدراسة على الإطار القانوني الذي ينظم تقديم الخدمات الرقمية، لاسيما ما يتعلق بحق المواطن في الاعتراض على الفواتير، وتقديم الشكاوى الإلكترونية، والحصول على ردود رسمية من الجهة الإدارية. كما تبحث الدراسة في المسؤولية القانونية المترتبة على الإدارة عند وقوع أخطاء أو أعطال تقنية في الأنظمة الرقمية، سواء في إطار المسؤولية العقدية أو التقصيرية، ومدى كفاية التشريعات الحالية في مواكبة هذا التطور.

-وتتناول أيضًا أبرز التحديات التي تواجه التحول الرقمي، مثل ضعف البنية التحتية التقنية، ومحدودية التنظيم القانوني للقرار الإداري الإلكتروني، ومخاطر حماية البيانات. وتتلخص الدراسة إلى أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الخدمات العامة وتقليل الاحتكاك المباشر وتعزيز الشفافية، إلا أن نجاحه يتطلب تطوير الإطار القانوني لضمان حماية حقوق المستهلك وتحقيق التوازن بين التطور التقني والضمانات القانونية لأهمية بيان موضوع الدراسة تم اعتماد خطة مبسطة تم دراسة الموضوع (التحول الرقمي في مؤسسات الماء وحماية حقوق المستهلك) حيث تم تقسيم خطة الدراسة الى مطلبين المطلوب

الأول (الأطار القانوني للتطور الرقمي) بفروع ثلاث ، أما المطلب الثاني فتم دراسة موضوع (حماية حقوق المستهلك في نظام التحول الرقمي) بفروع ثلاث أيضا : فضلاً عن المقدمة والتي احتوت على نبذة مختصرة لموضوع الدراسة ، والخاتمة التي تتضمن أهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها، لتكتمل الصورة لدينا حول الهدف الرئيسي لهذه الدراسة .

المقدمة

أولاً : موضوع الدراسة وأهميتها :

بعد التطورات الكبيرة التي يشهدها العالم والتقدم الكبير في مجالات التكنولوجيا الحديثة وظهور تيارات متطورة من التحديثات الألكترونية ظهر التحول الرقمي كظاهرة لا بد من تطبيقها على أرض الواقع في كافة المرافق العامة ومنها دوائر الماء موضوع دراستنا ، من حيث أثره في التسريع بعمليات اصدار الفواتير والجباية ومعالجة حالات الشكاوى وتقليل الأحتكاك بين المواطن والدائرة بالشكل الذي يضمن رقابة أكبر وشفافية أوسع ، وقمنا بدراسة هذا الموضوع لما يثيره من إشكاليات تتعلق بالأسس القانونية لحماية البيانات ومسؤولية الإدارة وضمان الطعن للمستهلك وتنظيم عمل الرقابة، حيث ستتطرق الدراسة لبيان مدى كفاية الأطار القانوني الموجود فعلا لحماية بيانات العمل والمستهلك عند التعامل مع الخدمات الرقمية وتحليل الأساس القانوني عن الأخطاء التقنية والأعطال ، مع الإشارة الى دور الرقابة في مجال الرقمنة بالقيام بدورها بشفافية وأيضا المساءلة في المرفق العام، فتظهر أهمية الدراسة من الناحية التشريعية والعملية والإدارية والبحثية، حيث يعتبر موضوع جديد نسبياً في البيئة العراقية وتحتاج دراستها للأحاطة بفروعها كافة.

ثانياً : إشكالية الدراسة :

تكمن مشكلة الدراسة الأساسية في محاولة مناقشة وحل جملة من الأسئلة مفادها : ما المقصود بالتحول الرقمي بشكل عام ؟ وما هو أثر العمل الذي يقوم به في نطاق المرافق العامة وخاصة في دوائر الماء ؟ وما تأثيره في مجال تقديم الخدمة العامة للمواطنين، مع بيان الحقوق التي يتمتع بها المستهلك في ظل تطبيقه على أرض الواقع والواجبات التي تلتزم بها دوائر الماء عند تطبيقه، وهل توجد أطر تشريعية كافية تضمن خدمة رقمية عادلة تحترم حقوق المستهلك؟ مع توضيح المعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي من مخاطر تتعلق بحماية البيانات ووجود قصور في اليات التظلم الرقمي ، وهل يمكن لوسائل التظلم التقليدية في القانون الإداري استيعاب هذه المشاكل.

ثالثاً : منهج الدراسة :

نظراً لأهمية موضوع الدراسة، سوف نعتمد في هذه الدراسة المنهج الاستنباطي التحليلي، والقائم على استقراء وتحليل النصوص القانونية الادارية المختلفة والتي تتعلق بعمل مؤسسات الدولة المختلفة فيما يخص إدارة المرافق العامة بالطرق التقليدية المعتمدة ومقارنتها بالنصوص القانونية التي تدرس الطرق الحديثة في إدارة المرفق العام، مع مناقشة الموضوع بصورة مستفيضة في ضوء تطورات آراء الفقه وأحكام القضاء، كما يستند الى تحليل قانون حماية حقوق المستهلك وتفسير قواعد المسؤولية الادارية وتحليل القرار الاداري، من أجل إن نضع أمام الدائرة المستفيدة من هذه الدراسة صورة حقيقية واضحة حول السلبات والأيجابيات المطروحة ، والذي سيمكننا من تتبع مختلف مراحل واقع العمل القانوني في هذا المجال دون أن يكون منهجاً مستقلاً.

رابعاً : نطاق الدراسة:

تتطرق الدراسة لموقف النصوص القانونية في بيان حقوق وواجبات الموظفين في دوائر الماء في مجال التحول الرقمي كما توضح حقوق المستهلك في ظل الأنظمة الحديثة ومدى الحماية التي توفرها النصوص القانونية التي تحدد ذلك ومدى قوة الرقابة الادارية التي توفرها الأنظمة الرقابية والمالية للموظف والمستهلك على حد سواء ، والذي يضمن الهدف الأساسي وهو تحقيق المصلحة العامة ، والآثار التي تترتب على المخالفين والجزاء المناسب .

خامساً : تقسيم خطة الدراسة :

لأهمية بيان موضوع الدراسة تم اعتماد خطة مبسطة تم دراسة الموضوع (التحول الرقمي في مؤسسات الماء وحماية حقوق المستهلك) حيث تم تقسيم خطة الدراسة الى مطلبين المطلب الأول (الأطار القانوني للتطور الرقمي) بفروع ثلاث ، أما المطلب الثاني فتم دراسة موضوع (حماية حقوق المستهلك في نظام التحول الرقمي) بفروع ثلاث أيضا : فضلاً عن المقدمة والتي احتوت على نبذة مختصرة لموضوع الدراسة ، والخاتمة التي تتضمن أهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها، لتكتمل الصورة لدينا حول الهدف الرئيسي لهذه الدراسة .

المطلب الاول

الأطار القانوني للتحول الرقمي

يشهد العالم في السنوات المنصرمة تقدماً مهماً في مجال تحويل إدارة المؤسسات بطريقة تقديم الخدمات العامة والخاصة وذلك بسبب التطور المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصالات وهو ما يعرف بالتحول الرقمي حيث تظهر أهميته بوصفه النظام التشريعي والتنظيمي للتحول من

مجال التدوين اليدوي الى التدوين الإلكتروني يهدف الى الأسراع في عملية تقديم الخدمة و تقليل الاحتكاك مابين البشر والكفاءة والشفافية في السير بكل المعاملات ودوائر الماء تعتبر من ضمن هذه المؤسسات التي لابد ان لها من الأخذ بهذه التطور في هذا المجال، وعليه سنتطرق في هذا المطلب الى ثلاث فروع سنتناول بالفرع الأول مفهوم التحول الرقمي وصوره وبالفرع الثاني التحول الرقمي وتعزيز الشفافية ومكافحة الفساد ونهي المطلب بالفرع الثالث الأساس القانوني للإدارة الإلكترونية في العراق.

الفرع الاول

مفهوم التحول الرقمي وصوره في دوائر الماء

أولاً : تعريف التحول الرقمي

ان مصطلح التحول الرقمي كأى مفهوم يظهر على ارض الواقع يمر بعدة مراحل للمحاولة الى الوصول الى وضع تعريف جامع له يمكن من خلاله بيان ماهيته وانواعه ونطاقه، وقد حاول بعض الدارسين والمؤسسات الاستثمارية العالمية تحديد مفهومه من خلال منظوره الشخصي للمصطلح او تجاربه الواقعية؛ فقد ذهب البعض الى القول بأن التحول الرقمي هو «عملية انتقال الشركات الى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرضها لتزيد من قيمة منتجاتها» (سلايمي وبوشي، ٢٠١٩، ص ٤).

أما الشركة العالمية (IDC) فقد أشارت الى أن مفهوم التحول الرقمي هو «العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف مع متطلبات عملائها واسواقها والنظام البيئي الخارجي عبر توظيف القدرات الرقمية من اجل ابتكار نماذج جديدة ومنتجات وخدمات تمزج بسلاسة الاعمال الرقمية واليدوية وتجارب الزبائن، مع تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء التنظيمي» (سلايمي وبوشي، ٢٠١٩، ص ٥).

وكذلك فقد تعاقبت الآراء والدراسات في توضيح المفهوم ومنها شركة (ACCETURE) و (CAPGMINI) و (DOLOITTE) وغيرها العديد من الشركات العالمية من اجل توضيح آلية العمل به وماهي متطلبات نجاحه حيث إشارة اغلب التعاريف الى ان التحول الرقمي والذي يرمو له بالرمز DX الى ان هذا النظام يتضمن التحول في اعمال الشركات والحكومات بطرق جذرية تطل كافة الإجراءات والعمليات بل وتصل حتى بحالات معينة الى تغيير المنتج المطروح او الخدمة المقدمة وطريقة ايصالها كلياً وهذا يتطلب وجود نماذج عمل مهمة وأماكنيات تقنية وخدمات أبداعية وطرق حديثة وبنى تحتية متمكنة كانت غير معهودة سابقا في ميدان الأعمال



الروتينية المعتادة وهذا لما يوفره النظام الرقمي من خدمات جبارة تقلص من الوقت المهدور ومساحات التخزين وسرعة إنجاز المعاملات والسهولة في الوصول الى المعلومة والخدمة المقدمة بطرق سهلة جدا.

ثانياً : صور التحول الرقمي في دوائر الماء

بعد التعرف على ماهية التحول الرقمي وفق الآراء والاتجاهات المطروحة والذي أستخلص منه ان التحول الرقمي هو سلوكيات حديثة تتدرج تحت سياسة التكنولوجيا المعاصرة ، وان دوائر الماء موضوع دراستنا تعتبر من الدوائر المهمة التي لابد ان تدخل بنظام التحول الرقمي فلا بد من التعرف على صور التحول الرقمي التي يمكن من خلال تطبيقها الوصول الى تحقيق منفعة مهمة تخدم المستهلك وبأسهل الطرق

١- أنظمة الفوترة الإلكترونية:

وهي اعتماد المؤسسات التي تقدم خدمات الماء للمستهلك على أنظمة رقمية لغرض إصدار الفواتير؛ إذ يتم احتساب الاستهلاك بدقة عالية، وعرض التفاصيل الخاصة بالاستهلاك بوضوح، وإتاحة الفواتير إلكترونياً عبر المنصات الرسمية، بهدف تقليل الأخطاء وتعزيز ثقة المستهلك بالمؤسسة (غريغ، ٢٠٢١، ص ٩٩ إلى ١١٢).

٢- العدادات الذكية:

وتعد العدادات الذكية من أهم مظاهر التحول الرقمي؛ إذ تتيح للمؤسسة تسهيل إجراءاتها عن طريق قراءة الاستهلاك آلياً دون التدخل البشري، ومتابعة الاستهلاك بشكل لحظي، ومنع الاستهلاك غير الطبيعي عن طريق اكتشاف التسريبات، بما يسهم في حماية حقوق المستهلك (المقاييس العالمية، ٢٠٢٥، ص ٥ إلى ١٠).

٣- أنظمة الشكاوى والبلاغات:

حيث تعتمد بعض المؤسسات، ومنها دوائر الماء، أنظمة رقمية متخصصة لاستقبال الشكاوى، فتقوم بتسجيل الشكاوى إلكترونياً، إضافة الى تتبع مراحل معالجتها وتوثيق زمن الاستجابة، بما يضمن حق الحاصل على الخدمة في المتابعة والمساءلة (الاقتصاد، ٢٠٢١، ص ١).

٤- المنصات الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية:

إن قيام دوائر الماء بتوفير منصات رقمية يمكن المستهلك من الحصول على مجموعة من الخدمات، ويعزز سهولة الوصول للخدمة والشفافية (الباروجي، ٢٠٢٥، ص ٢٠٣ إلى ٣٠٨)، ومنها:

أ- الاستعلام عن الفواتير



ب- دفع الرسوم إلكترونياً

ت- تقديم الشكاوى ومتابعتها

ث- الحصول على الإشعارات والتنبيهات

٥- التحليل الرقمي والبيانات الضخمة:

إن استخدام مؤسسات الماء لتقنية تحليل البيانات يمكنها من تحسين إدارة الموارد المائية، وجعلها تتنبأ بالاستهلاك المستقبلي، ويدعم اتخاذ القرار، ويزيد كفاءة التشغيل (روسو وآخرون، ٢٠٢٤، ص ١ إلى ١٥).

٦- الربط الإلكتروني بين الأقسام:

إن التحول الرقمي في مؤسسات الماء يسرع تبادل المعلومات بين الأقسام، ويقلل روتين المعاملات الورقية، ويرفع نشاط الأداء الإداري، فيعمل على إزالة البيروقراطية أو تقليلها (المقاييس العالمية، ٢٠٢٥، ص ١٨ إلى ٥١).

٧- خدمات الدفع الإلكتروني:

إن تطبيق خدمات الدفع الإلكتروني، مثل الدفع عبر التطبيقات المصرفية وتفعيل المحافظ الإلكترونية،

مع البطاقات المصرفية، يوفر الوقت والجهد على المستفيد من الخدمة، ويقلل الاحتكاك البشري المباشر (غريغ، ٢٠٢١، ص ٩٩ إلى ١١٢).

الفرع الثاني

التحول الرقمي وتعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

في هذا الفرع سيتم التطرق للضرورات التي تقتضي بالأخذ بنظام التحول الرقمي لما يقدمه من مساهمة في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد وذلك من خلال التعرف على ثلاث نقاط رئيسية أولاً كيف تقلل الأنظمة الرقمية من الاحتكاك ، وثانياً سنتناول دور الرقمنة في المساءلة الرقابية ، وثالثاً التحديات الواقعية التي تعيق الشفافية الرقمية.

أولاً: كيف تقلل الأنظمة الرقمية من الاحتكاك:

إن اعتماد الأنظمة الإلكترونية في عمل مؤسسات الماء يسهم في التخلص من مشكلة الاحتكاك المباشر بين الدائرة والمستهلك؛ إذ إن أتمتة الخدمات والإجراءات وتقديمها عن بعد واعتماد الصور التي سبق ذكرها في العمل يجعل فرص التفاعل الوجيه تقل بشكل كبير، حيث تقتصر على الحالات الاستثنائية أو التي تتطلب معالجات خاصة فقط، ويحد من التقدير الشخصي للموظف في إنجاز عمله، فيتعزز جانب الشفافية وحماية حقوق المستهلك. فاعتماد نظام الدفع



الإلكتروني مثلاً يعمل على إلغاء رسوم الدفع المطلوبة بشكل نقدي، وهو من أبرز المصادر التي قد تستغل في المساومة، كما أن اعتماد الأتمتة الإلكترونية في العمل بدلاً من الاعتماد على المعاملات الورقية يضمن إدراج البيانات في النظام بشكل مباشر، ويقلل من مساحات التخزين التي تتطلبها الأوليات الورقية، مما يقلص حتى من المصروفات المدفوعة على هكذا احتياجات، ويقلل احتكاك الموظف بالمستهلك بشكل مباشر. والعمل بنظام تتبع المعاملة إلكترونياً يتيح للمستهلك تتبع خطوات سير المعاملة المقدمة من قبله عن طريق إعطائه رقماً خاصاً به، وهكذا في كافة الإجراءات الرقمية التي عند العمل بها يقل الاحتكاك البشري، وتنتهي حالة الزخم والإرباك التي قد تصيب المؤسسات، وخاصة الخدمية منها، عن المراجعات الكثيرة والمملة للمستهلك، مع ضمان تحقق الشفافية كون المعاملات تنجز بآلية واحدة معلنة (جاسم وآخرون، ٢٠٢٥، ص ٢١٢ إلى ٢٢٣).

ثانياً : دور الرقمنة في المسائلة الرقابية

إن اعتماد النظام التقليدي للعمل في المؤسسات، وخاصة الحكومية ومنها دوائر الماء، قد أثبت طوال السنوات الماضية أنه لا يخلو من العديد من العقبات التي أظهرت نوعاً من الاستغلال غير المحدود من قبل القائمين على الأعمال الإدارية ومقدمي الخدمات للمستهلك، وأبرزها جرائم الاختلاس والرشوة وتزوير الوثائق الرسمية وغيرها من الجرائم التي تم تنظيمها وإدراجها كجرائم ماسة بالشرف في قانون العقوبات العراقي (المشرع العراقي، ١٩٦٩، ص ١٣٨ إلى ١٤٢، المواد ٣٠٧ إلى ٣٢٠)، مما تطلب اللجوء الى بدائل تقلل من هذه الآثار السلبية. وأبرز هذه البدائل اعتماد النظام الرقمي الذي يتم العمل به في أنحاء العالم؛ حيث سهّل هذا النظام عمل الجهات الرقابية المختصة عن طريق تحويل الرقابة التقليدية التي تعتمد على البشر فقط الى رقابة برمجية مدعومة بأنظمة معلوماتية متقدمة وتقارير دقيقة تعمل على تعظيم المسائلة وتعزيز الشفافية ومحاولة عودة الثقة للمستهلك بالمؤسسات الحكومية، من خلال عدة إجراءات منها:

أ- **التتبع الإلكتروني والتحكم بالبيانات**: حيث ان الرقمنة تسمح بتسجيل كافة المعاملات والعمليات داخل المؤسسة وهذا يمكن الجهات الرقابية من العودة اليه بأي وقت خاصة مع إمكانية معرفة وتتبع من قام بالعمل وحتى التوقيت وان حفظ البيانات يجعل التلاعب بها غير مسموح كما هو الحال في النظام اليدوي وهذا يدعم الدور الرقابي حيث يصبح كل موظف مسؤول عن اعماله الرقمية وعند اثبات حالات من التلاعب لايمكن له انكارها.

ب-تعزيز الشفافية في الأداء والمعلومات : من خلال الحد من المعلومات والأجراءات المخفية التي يصعب الوصول اليها بالطرق الروتينية أذ ان جميع العمليات تكون مفتوحة امام الرقابة وحتى الأشخاص العاديين.

ت-تعزيز دور الرقابة الذاتية: حي ان التطور بالأنظمة الألكترونية يتيح إصدار تنبيهات تلقائية عند حصول حالة خلل أو مخالفة داخل النظام

ث-التقارير والتحليلات الدقيقة المتوفرة: أنظمة العمل الذكية تجعل دور الرقابة أسهل وادق من الطرق التقليدية من خلال الرجوع للتقارير المحفوظة التي غالبا لاتتحمل الخطأ.

ثالثا : التحديات الواقعية التي تعيق الشفافية الرقمية

يواجه تطبيق النظام الرقمي في اغلب دول العالم وخاصة الدول النامية ومنها العراق تحديات كبيرة في العمل به على أرض الواقع ، ومؤسسات الماء كونها جزء من الدولة تعاني من معوقات حقيقية تعرقل تحقيق الشفافية الكاملة تطبيق النظام الرقمي يمكن تلخيص أهم هذه المشكلات ببعض نقاط كما يأتي:

أ-ضعف البنية التحتية الرقمية :حيث ان شبكات الأنترنت غير مستقرة بل وتوجد بعض المناطق لاتصل اليها خدمات انترنت كافية، إضافة لضعف مراكز البيانات وعدم توفر الخدمات السحابية المتقدمة.

ب-نقص امکانيات المالية : بسبب عدم الأتزان المالي الذي يعاني منه البلد مما يجعل المبالغ المرصودة لمشاريع التحول الرقمي ضعيفة مقارنة بالمبالغ المنفقة على الأساسيات مما يؤدي الى صعوبة تنفيذ المشاريع الرقمية.

ت-ضعف الثقافة الرقمية : وهذا السبب يعتبر من الأسباب المهمة والصعبة والمنتشرة بشكل واسع في العراق حيث يفنقد المواطن العراقي بشكل عام واغلب العاملين في المؤسسات الحكومية للخبرة الكافية بالأنظمة الرقمية بسبب عدم تدريب الكوادر بشكل كافي ،واعتماد الأغلبية على الروتين الورقي بل ويقاوم البعض التغيير الى النظام الرقمي لأسباب ومصالح شخصية.

ث-ضعف التشريعات القانونية : أن البطئ بتحديث التشريعات اللازمة لمواكبة المتغيرات الحديثة كالجرائم الألكترونية وحماية النظم الرقمية جعل العراق يتأخر كثيرا في موضوع التغيير الى النظم المعلوماتية المعاصرة أذ لايوجد حماية ضد مخاطر استخدام البيانات إضافة لوجود ضبابية في المسائل الرقابية.

يضاف الى هذه الأسباب عوامل أخرى تجتمع لتكون حواجز تمنع الانتقال الرقمي، منها ما يهدد الأمن السيبراني بسبب قلة الاستثمارات التي تحمي الأنظمة، ومنها التحديات الاجتماعية التي

اعتادت العلاقة المباشرة في التعامل مع الموظف والمقاومة للتغيير (ياسين، ٢٠١٧، ص ٦٠٠ إلى ٦١٢).

المطلب الثاني

حماية حقوق المستهلك في ظل التحول الرقمي لدوائر الماء

أن المساعي المستمرة من قبل الجميع لأجل التحول الرقمي وتقليل اللجوء الى الطرق التقليدية في العمل الإداري في المؤسسات ومنها دوائر الماء لما يقدمه من تسهيلات في الإجراءات يتطلب توفير الحماية اللازمة للمستهلك في ظل التطبيق وهذا ماسيتم دراسته في هذا المطلب وبفرعين الأول يدرس الحماية القانونية للبيانات الشخصية للمشاركين ، والفرع الثاني نتناول به المسؤولية القانونية عن الأخطاء والأعطال الإلكترونية.

الفرع الأول / الحماية القانونية للبيانات الشخصية للمشاركين

يقصد بالحماية القانونية التشريعات النافذة التي تتولى مسألة حماية حقوق الأفراد في المجتمع بشكل عام بما تفرضه من عقوبات على المخالفين تحقق الردع اللازم. وفي نطاق دراستنا، فإن الحماية القانونية للمستهلك في دوائر الماء تلزم هذه الدوائر بتقديم خدمة عادلة وبمنتهى الشفافية، سواء بالعمل بالطرق التقليدية أو الرقمية، فتضمن للمستهلك حق الاعتراض على أي إجراء يراه مضرًا به ولا يتوافق مع القوانين. وفي هذا الفرع سنقوم ببيان ثلاث نقاط رئيسية: الأولى نوع البيانات التي تجمعها الدائرة، والثانية مخاطر تسريب البيانات أو سوء استخدامها، والثالثة الأساس القانوني الذي يستند إليه لحماية الخصوصية (الفتلاوي، ٢٠١٣، ص ٦٩ إلى ١١٢).

أولاً : نوع البيانات التي تجمعها دائرة الماء

أن نوع البيانات التي تجمعها دوائر الماء تختلف حسب الخدمات المقدمة من قبل الدائرة وجميع البيانات التي تخص المستهلك تعتبر بيانات شخصية ومحمية قانوناً ولايجوز لأي أحد افشائها أو التلاعب بها دون سبب قوي مثلاً بطلب من القضاء ، أو بموافقة المستهلك نفسه وتصنف البيانات هذه الى :

أ-بيانات شخصية للمستهلك : حي تتعلق بالمستهلك بشكل مباشر او غير مباشر مثل الأسم الكامل للمستهلك ، رقم الهوية ،رقم الهاتف ، عنوان السكن ، وحاليا إضافة البريد الإلكتروني ورقم حساب المستخدم.

ب-تفاصيل الاستهلاك : ويقصد بها بيانات استخدام المستهلك للمياه شهرياً، وقراءة العدادات الرقمية وفترات الذروة و تواريخ الاستهلاك حيث يتم تحديد المبالغ المترتبة على المستهلك واجبة الدفع واحيانا تكشف عن نمط حياة المستهلك .

ج- بيانات الفوترة والمالية : مثل طرق الدفع المتبعة ومبالغ الغرامات والمتأخرات وسجلات السداد وألية العد والحساب وقيم الفواتير وهذه يجب ان تكون محسوبة بدقة بالغة حتى يتمكن المستهلك من المراجعة والاعتراض.

د- البيانات الخاصة بالشكاوى :تستخدم لأجراءات الرقابة والمساءلة ويجب ان يتم حفظها بشكل سري لأنها قد تتضمن معلومات شخصية او حساسة ومن هذه البيانات مضمون الشكاوى وتواريخ تقديمها وإجراءات الدائرة اتجاهها .

هـ- بيانات رقمية متقدمة: يتم العمل بها ضمن إطار التحول الرقمي مثل عنوان IP وبيانات تسجيل الدخول للنظام مع التوقيتات وغيرها (عبد الحميد، ٢٠٢١، ص ٨٨).

ثانياً : مخاطر إساءة استخدام او تسريب البيانات

تعتبر البيانات في ظل التحول الرقمي عنصراً مهما كونها الأساس الذي يتم العمل عليه، وأن إساءة استخدامها او التلاعب بها يخلق خطورة كبيرة على المستهلك من جهة والمؤسسة من جهة أخرى ، فالمخاطر التي تترتب على المستهلك يمكن تلخيصها بعنصر مهم وهو أنتهاك الخصوصية الخاصة بالبيانات الشخصية السابقة الذكر وهو حق من الحقوق الأساسية الواجب حمايتها بالقانون الدولي والوطني، كما قد يعرض المستهلك لعملية أستغلال غير مشروعة لأغراض تجارية او أبتزاز او تزوير، وأيضا يضر بالثقة المتبادلة بين المستهلك والمؤسسة فتؤدي الى فشل المشروع الخاص بالتحول الرقمي .

أما على صعيد المؤسسة فأن التلاعب يؤدي الى وجوب المسائلة القانونية في ظل التشريعات أن وجدت فيحمل الدائرة غرامات او مسؤولية قانونية ، اما في حالة غياب النص التشريعي فيمكن الاحتجاج بمبادئ الخطأ الإداري او المحاسبة تحت طائلة الواجب الوظيفي، أو قد يؤدي الى مخاطر تضرر الشفافية والحوكمة واضرار السمعة المؤسسية ويفقدها مصداقيتها أمام الرأي العام.

ثالثا : النظام القانوني لحماية الخصوصية

إن الأساس القانوني يعتبر نقطة مهمة وجهرية في دراستنا، فهي تضع الأساس الرسمي الذي ينظم العمل، وهو ليس اختياراً إدارياً بل التزام قانوني. ودوائر الماء تعد من المرافق العامة التي تخضع لقواعد عامة مثل الأساس الدستوري (المشرّع الدستوري العراقي، ٢٠٠٥، ص ٦، المادة ١٧/أولاً)، وهو أعلى أساس قانوني يستند إليه في التعاملات كافة، والذي أشار الى أن حق الخصوصية حق دستوري وملزم للجميع باحترامه سواء كانت بيانات رقمية أو معلومات شخصية. إضافة الى الأسس القانونية في القواعد العادية (المشرّع العراقي، ٢٠١٠، ص ٢، المادة ٦/أولاً)، التي أشارت الى حقوق المستهلك ومنع أي أذى قد يلحق بالمستهلك بسبب

الممارسات غير المشروعة. كما تخضع دوائر الماء لأسس قانونية خاصة كونها دائرة بصفة مرفق عام، فهي ملزمة باحترام حقوق المستهلكين وحماية بياناتهم وتقديم الخدمات بعدالة. ومما تقدم يتضح أن الخصوصية كيان رئيسي يحكم العمل، وأن التحول الرقمي يجب أن يسند الى تشريعات قانونية تنظم العمل ولا تترك مجالاً للاختراق.

الفرع الثاني / المسؤولية القانونية المترتبة عن الأخطاء والأعطال

إن التحول الى النظام الرقمي لا يعني إعفاءً تاماً للإدارة من تحمل المسؤولية عن الأخطاء والأعطال في النظام أو في الخدمات المقدمة؛ إذ يرتب التزاماً مضاعفاً للإدارة يتمثل بضمان سلامة الأنظمة الإلكترونية لضمان استمرارية وسلاسة العمل في المرفق العام. وتظهر مسؤولية الجهة الإدارية في حالة ثبوت وقوع الخطأ في إطار المسؤولية العقدية أو التقصيرية (المشرع العراقي، ١٩٥١، ص ٤٧ إلى ٦٦، المواد ٢٠٢ إلى ٢٣١ و ٢٤٦ إلى ٢٦٤). ويقصد بالمسؤولية القانونية في الدائرة محل دراستنا مدى التزام جهاتها الإدارية بتعويض الأضرار الناتجة عن الخطأ أو التقصير في الخلل الحادث بالنظام العام الإلكتروني، سواء كان هذا الخطأ بشرياً أو تقنياً. وتقوم المسؤولية التقصيرية في دوائر الماء بتحقيق الضرر والعلاقة السببية المرتبطة بين الفعل المباشر للدائرة والضرر، مثل إصدار فاتورة إلكترونية خاطئة تؤدي الى استحصال مبلغ أكبر من المترتب قانونياً على المستهلك، أو قطع الماء عن المستهلك بسبب خطأ في تقدير بعض الإجراءات. أما المسؤولية العقدية فتظهر في حالة وجود خدمات يتم ترتيبها بصيغة عقد بين الدائرة والمستهلك (عقود تزويد الخدمة)، مثل تعطل نظام الدفع الإلكتروني الذي يؤدي الى منع المستهلك من سداد الفواتير مما يرتب عليه غرامات تأخيرية. وعليه، فإن التحول الرقمي يضاعف المسؤولية للدوائر ويجعلها ملزمة بتوفير أنظمة آمنة وفعالة وإمكانية تحمل تبعات المخاطر الرقمية، إضافة الى الرقابة على الأعمال الإدارية الروتينية المعتادة.

الفرع الثالث / الضمانات القانونية في خدمة رقمية عادلة للمستهلك

في هذا الفرع سنسلط الضوء على الضمانات التي يضعها القانون ل يتمتع المستهلك بخدمة رقمية عادلة وسيكون من خلال التطرق الى نقاط ثلاث رئيسية أولاً: حق المواطن في الاعتراض على الفاتورة، ثانياً : البعد الرقمي بتقديم الشكاوى الإلكترونية والحصول على رد، وثالثاً ضمانات الحياد والشفافية في معالجة الشكاوى والاعتراضات

أولاً : حق المواطن بالاعتراض على الفاتورة :

حق المواطن بالطعن في الفواتير التي تصدرها الدوائر التي تقدم الخدمات العامة للمواطنين، ومنهم دوائر الماء، يعتبر من الضمانات الجوهرية التي أقرها القانون لحماية حق المستهلك

وضمن عدم تعسف الدائرة أثناء قيامها بأداء وظيفتها؛ إذ يستند حق الاعتراض الى حق التقاضي المكفول دستورياً، ويقع ضمن مبدأ المشروعية الذي يخضع له القرار الإداري (المشرع الدستوري العراقي، ٢٠٠٥، ص ٧، المادة ١٩؛ المشرع العراقي، ٢٠١٠، ص ٤، المادة ١٠). ومع ظهور التحول الرقمي أصبح لهذا الحق دور فاعل أكثر من خلال تطوير الخدمات وتوفير البنى التحتية الإلكترونية لاستقبال الاعتراضات؛ حيث كانت آلية التقديم السابقة تمر بسلسلة إجراءات روتينية تتمثل بمراجعة المستهلك للدائرة وتقديم طلب خطي مسبب بالاعتراض، وانتظار لجان التدقيق على الفواتير لبيان قرارها. وكانت هذه الإجراءات التقليدية تنسم بالبطء والاحتكاك المباشر مع الموظف، ولعدم إعلانية إجراءات العمل قد تؤدي الى تعسف الدائرة. أما في ظل التحول الرقمي، فإن فتح بوابات الاعتراض الإلكترونية يجعل المستهلك يقدم الاعتراض بشكل مباشر مع رفع صور العدادات ومتابعة سير الطلب عبر الإشعارات الإلكترونية، وكل ذلك يعزز الشفافية في العمل ويقلل احتمالات الفساد الإداري مع توثيق الإجراءات خطوة بخطوة وحفظ حقوق المستهلك (الأمم المتحدة، ٢٠٢٠، ص ٨٢ إلى ٨٧).

ثانياً : البعد الرقمي للحق بتقديم شكاوى الكترونية والحصول على رد

يعتبر البعد الرقمي للشكاوى الإلكترونية والحصول على رد من متطلبات التحولات الرقمية حيث ينتقل اجراء الشكاوى الروتينية وكما أسلفنا سابقا من الروتين والجانب الورقي الى التوثيق الرقمي المباشر والتتبع الزمني ، والرد الموثق وهذا يضمن وبشكل فعال الشفافية بعمل الدوائر وتعزيز الرقابة المباشرة وضمن عدم التلاعب بالبيانات من خلال توثيق العمل بسجلات الكترونية دقيقة ، كما يضمن عدم تعطل المرافق العامة بالنظر بالشكاوى المقدمة من قبل المستهلك حيث ان الإجابة بشكل الكتروني يزيل عذر التأخر بأستجابة الموظف المسؤول عن ابداء رأيه وأيضا سهولة متابعة الطلبات الواردة بشكل رقمي.

ثالثاً: ضمانات الحياد والشفافية عند النظر بالشكاوى والاعتراضات :

كجانب مهم وجوهري يترتب على منح الحق بالشكاوى والاعتراض، لا بد من توافر ضمانات تكفل النظر بحاجة المستهلك بكل شفافية وحيادية؛ فمجرد إتاحة الخدمة الرقمية لا يعتبر كافياً ما لم يحط بآليات قانونية تضمن تطبيقه على أرض الواقع، وتكون بطريقة بعيدة عن التعسف والإهمال مع ضرورة تسبيب القرار وإمكانية إعادة النظر به. ويعتبر من الضمانات القانونية الحياد الإداري وتمكين المواطن من الاطلاع على مسببات القرار واعتبار سكوت الإدارة إخلالاً واضحاً بالواجب الوظيفي. يضاف إليها ضمانة جوهريّة، وهي إمكانية اللجوء الى القضاء والمحاكم المختصة من قبل المستهلك في حالة عدم اقتناعه التام بقرار الإدارة والرد المقدم من

قبلها، وبذلك نضمن تحقيق العدالة المتبادلة بين طرفي العلاقة، وهي الدائرة والمستهلك، بعيداً عن الاستغلال والمحسوبية وبجو من الرقابة الإدارية والقضائية (الطحاوي، ١٩٩٦، ص ٤٩٩ إلى ٥٠٣).

الخاتمة

بعد أن قمنا بدراسة المطالب أعلاه وصلنا الى خلاصة موضوعنا والله الحمد ، وفي ختام الدراسة لا بد من الإشارة الى أهم المقترحات والنتائج التي تم التوصل اليها ، والتي تساهم في تعزيز الجهود التي ترمي إلى تسليط الضوء الى أهمية الضوابط القانونية والأدارية التي يجب توافرها في إدارة المرفق العام وتحديد دوائر الماء في اطار التحول الرقمي في إدارة مؤسسات الدولة، ومن أجل عدم التكرار أو الإطالة فسوف نشرع في إيجاز أهم النتائج والمقترحات على النحو الاتي:

١ - تعزيز التطور الرقمي في الدوائر يتطلب رؤية شاملة تتكامل فيها الإصلاحات التشريعية والتطور التقني بحيث لا يقتصر التحول على أتمتة الإجراءات فقط ، بل يمتد الى ترسيخ الشفافية والرقابة والحماية للمستهلك والدائرة على حد سواء.

٢ - توصلت الدراسة الى ان تحقيق خدمة رقمية عادلة في دوائر الماء يتطلب تحقيق توازن دقيق بين الكفاءة التقنية والحماية القانونية بحيث لا يكون التطور سبباً بسلب حقوق المستهلك .

٣ - خلصت الدراسة الى نتائج تتعلق بالبعد الرقمي تتمثل بأن استخدام الأنظمة الإلكترونية تقلل من الاحتكاك المباشر وتعزز الشفافية ، وتحد من مظاهر الفساد الإداري والمالي اذا ماتم تطبيقه بشكله الصحيح ، أذ قد يؤدي ضعف البنية التقنية اللازمة وغياب النصوص القانونية التي تعالج التحول الرقمي الى تقويض الثقة بالخدمات الرقمية.

٤ - أظهرت الدراسة الى ان المشكلة الرئيسية التي تعرقل التحول الرقمي بشكل رئيسي هي القصور النسبي في الاطار التشريعي العراقي في مواكبة العالم بالتحديث القانوني وطرح النصوص القانونية التي تنظم التحول الرقمي فيما يتعلق بمجال الحماية الشخصية للمستهلك وضوابط الاحتكام الى القضاء في حالة المخالفات الجسيمة وكذلك فيما يتعلق بتنظيم القرار الإداري.

٥ - يوصي الباحث الجهات التشريعية بوجوب الأسراع بتشريع القوانين التي تنظم التحول الرقمي فيما يخص حماية البيانات الشخصية في العراق ، وتنظيم القرار الإداري بنصوص قانونية واضحة ، إضافة الى وضع نصوص قانونية تلزم الجهات الإدارية بتحديد المدد الزمنية التي تضمن حق الرد الإلكتروني والشكاوى الرقمية.

٦- إنشاء منصة الكترونية موحدة في دوائر الماء تشمل جميع الخدمات المطروحة (الفواتير والأعتراضات والشكاوى ومتابعتها) ، مع اعتماد نظام الكتروني لتتبع الشكاوى والأعتراضات يمنح كل شكوى او اعتراض رقما خاص للتبع ، مع ضرورة فصل الجهات المختصة بالنظر الى الأعتراضات عن الجهات التي تتولى مهمة إصدار الفاتورة.

٧- تعزيز حق المستهلك في الاطلاع على الفواتير وتفاصيلها من خلال عرض واضح لألية الاحتساب والاستهلاك مع الزام الإدارة بتسبب قراراتها عند رفض الاعتراض أو الشكوى، كما يوصي الباحث بتعزيز أمن المعلومات في الأنظمة الرقمية والاعتماد التدريجي على العدادات الذكية التي تقلل الأخطاء البشرية وتضمن دقة الاحتساب.

٨- نشر الوعي الرقمي لدى المواطنين فيما يتعلق بأهمية الاحول الرقمي وبيات كيفية استخدام الخدمات الألكترونية وتقديم الشكاوى ، مع ضرورة تدريب الكوادر التقنية من موظفي دوائر الماء على التعامل بالانظمة الرقمية وحماية البيانات وحقوق المستهلك بالدرجة الأساس ، وبما يضمن حماية للموظف المختص نفسه

المصادر والمراجع

- ١- سلايمي، جميلة، وبوشي، يوسف. (٢٠١٩). التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر. مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد ١٠، العدد ٢، وقد استعملت الدراسة الحالية مواضع محددة من المصدر بصيغ: (سلايمي وبوشي، ٢٠١٩، ص ٤) و(سلايمي وبوشي، ٢٠١٩، ص ٥).
- ٢- غريغ، نيل س. (٢٠٢١). التحول الرقمي في مرافق المياه. مجلة المدن الذكية، المجلد ٥، العدد ٢.
- ٣- المقاييس العالمية. (٢٠٢٥). التحول الرقمي في إحصاءات صناعة المياه.
- ٤- الاقتصاد. (٢٠٢١). التحول الرقمي في صناعة المياه. السعودية.
- ٥- الباروجي، م.ع.أ. (٢٠٢٥). دور التكنولوجيا الرقمية في مواجهة تحديات المياه في مصر: دراسة تحليلية مقارنة. مجلة بحوث الشرق الأوسط، العدد ١٣.
- ٦- روسو، بي. زد، وهو كوانغ، وغاو، لي، وغونغ، جيمس جينزه. (٢٠٢٤). تحويل ممارسات مرافق المياه من رد الفعل إلى الاستباقية: الاستفادة من أفضل الممارسات الأسترالية في التقنيات الرقمية وتحليل البيانات. مجلة الهيدرولوجيا، العدد ٦٤١، المقالة ١٣١٨٠٨.
- ٧- جاسم، علي محمد حسين وآخرون. (٢٠٢٥). تطبيق الحوكمة الإلكترونية وأثرها في تقليل الرشوة والاختلاس في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية في مصرف الرشيد/فرع النجف. مجلة الريادة والأعمال، المجلد ٦.
- ٨- المشرع العراقي. (١٩٦٩). قانون العقوبات العراقي رقم ١١١ لسنة ١٩٦٩، المواد ٣٠٧ إلى ٣٢٠.
- ٩- ياسين، سناء أحمد. (٢٠١٧). شفافية الأداء الحكومي لدولة العراق. مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة بغداد، المجلد ٢٣، العدد ١٠١.
- ١٠- الفتلاوي، سلام عبد الزهرة عبد الله. (٢٠١٣). نظرات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم ١ لسنة ٢٠١٠: دراسة مقارنة. مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، المجلد ٧، العدد ٢٢.



- ١١- عبد الحميد، محمد علي. (٢٠٢١). الحماية القانونية للمستهلك في العقود الإلكترونية. القاهرة: دار النهضة العربية.
- ١٢- المشرع الدستوري العراقي. (٢٠٠٥). دستور جمهورية العراق لسنة ٢٠٠٥، المادة ١٧/أولاً، والمادة ١٩
- ١٣- المشرع العراقي. (٢٠١٠). قانون حماية المستهلك رقم ١ لسنة ٢٠١٠، المادة ٦/أولاً، والمادة ١٠.
- ١٤- المشرع العراقي. (١٩٥١). القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١ المعدل، المواد ٢٠٢ إلى ٢٣١، والمواد ٢٤٦ إلى ٢٦٤.
- ١٥- الأمم المتحدة. (٢٠٢٠). تقرير الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠: الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة. نيويورك: الأمم المتحدة.
- ١٦- الطحاوي، سليمان محمد. (١٩٩٦). القضاء الإداري: قضاء الإلغاء. القاهرة: دار الفكر العربي.

Sources and References

- 1-Slaimi, Jamila, & Bouchi, Youcef. (2019). Digital Transformation: Between Necessity and Risk. *Journal of Legal and Political Sciences*, Vol. 10, No. 2. The current study utilized specific sections of this source, cited as: (Slaimi & Bouchi, 2019, p. 4) and (Slaimi & Bouchi, 2019, p. 5.)
- 2-Grigg, Neil S. (2021). Digital Transformation in Water Utilities. *Smart Cities Journal*, Vol. 5, No. 2.
- 3-Global Metrics. (2025). Digital Transformation in Water Industry Statistics.
- 4-Al-Iqtisad [The Economy]. (2021). Digital Transformation in the Water Industry. Saudi Arabia.
- 5-Al-Barouji, M. A. A. (2025). The Role of Digital Technology in Addressing Water Challenges in Egypt: A Comparative Analytical Study. *Middle East Research Journal*, No. 13.
- 6-Russo, P. Z., Do, Nhu Quang, Gao, Li, & Gong, James Jinzhe. (2024). Transforming Water Utility Practices from Reactive to Proactive: Leveraging Australian Best Practices in Digital Technologies and Data Analytics. *Journal of Hydrology*, No. 641, Article 131808.
- 7-Jasim, Ali Mohammed Hussein, et al. (2025). The Implementation of E-Governance and Its Impact on Reducing Bribery and Embezzlement in Government Institutions: A Field Study at Al-Rasheed Bank/Najaf Branch. *Entrepreneurship and Business Journal*, Vol. 6.
- 8-The Iraqi Legislator. (1969). Iraqi Penal Code No. 111 of 1969, Articles 307–320.
- 9-Yassin, Sanaa Ahmed. (2017). Transparency of Government Performance in Iraq. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, University of Baghdad, Vol. 23, No. 101.
- 10-Al-Fatlawi, Salam Abdul-Zahra Abdullah. (2013). Perspectives on the Iraqi Consumer Protection Law No. 1 of 2010: A Comparative Study. *Journal of the Islamic University College*, Vol. 7, No. 22.
- 11-Abdel-Hamid, Mohamed Ali. (2021). Legal Protection of the Consumer in Electronic Contracts. Cairo: Dar Al-Nahda Al-Arabiya.
- 12-The Iraqi Constitutional Legislator. (2005). Constitution of the Republic of Iraq of 2005, Article 17(First) and Article 19.
- 13-The Iraqi Legislator. (2010). Consumer Protection Law No. 1 of 2010, Article 6(First) and Article 10.



14-The Iraqi Legislator. (1951). Iraqi Civil Code No. 40 of 1951 (as amended), Articles 202–231 and Articles 246–264.

15-United Nations. (2020). E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. New York: United Nations.

16-Al-Tahawi, Suleiman Mohamed. (1996). Administrative Judiciary: Annulment Jurisdiction. Cairo: Dar Al-Fikr Al-Arabi.

