

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of High Education and Scientific Research
جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بو عريريج
University of Mohamed el Bachir el Ibrahimi-Bba
كلية الحقوق والعلوم السياسية
Faculty of Law and Political Sciences



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في الحقوق
تخصص: قانون الإعلام الآلي والإنترنت
الموسومة بـ

مسؤولية الدولة عن المرفق العام الإلكتروني

إشراف الدكتور:

رياح لخضر

إعداد الطالبتين :

- بوخاري راضية

- شراد صباح

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
هدفي العيد	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
رياح لخضر	أستاذ مساعد -أ-	مشرفا ومقررا
سي حمدي عبد المؤمن	أستاذ محاضر -ب-	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر و عرفان

نتوجه بادئ ببدء الشكر العميق لله العليم الخبير الذي أمدنا بعظيم نعمته ووقفنا إلى إنهاء هذا العمل المتواضع وكلنا أمل أن نكون قد وفقنا إلى حد ما في توصيل الأفكار والمعلومة في هاته الدراسة

وكما روى الإمام الترميذي عن أبي هريرة رضي الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : " من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

وعليه نتقدم بالشكر والعرفان إلى لجنة المناقشة كل واحد باسمه وإلى الأستاذ الفاضل المشرف الدكتور رباح لخضر الذي لم يبخل علينا في مد يد العون في إثراء هذا الموضوع

كما لا يفوتنا أن نشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في انجاز هذا العمل المتواضع

الإهداء

إلى والدي.....

عرفانا مني بفضلهما علي لما قدماه ولازالا يقدمان من اجلي سائلة المولى عز

وجل

أن يحفظهما ويمتعهما بدوام الصحة والعافية

إلى زوجي

الذي ساندني ودعمني ولم يبخل علي بأي مجهود

إلى إخوتي وأخواتي وأولادي

إلى كل زملائي وزميلاتي

إلى كل العائلة

إهداء

إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما

إلى الزوج العزيز

إلى يمني ونعيم

إلى كل الأحبة والأصدقاء

مقدمة

مقدمة:

لقد أصبح جليا دور تكنولوجيا المعلومات الإستراتيجي في إعادة صياغة قوانين العالم، وتمحوره حول إقتصاد المعرفة والمعلومات، فمثلما غيرت ثورة الإنترنت الإقتصاد وبدلت موازينه، وفتحت أسواقه على مشارف العالم الافتراضي، وبعد أن حررت الأعمال وتراجعت معها الحدود الإقليمية للدول، سرت إلى علم الإدارة ووظائفها وأساليب عملها، فبدلت المفاهيم الإدارية التي كانت تقوم على جوهر الهياكل المادية والمباني الشاسعة، وتعمل ضمن الهيئات المركزية واللامركزية والرئيس والمرؤوس، إلى عالم لا هياكل جامدة فيه ولا هيئات هرمية تصاعدية.

حيث ادت هذه الثورة إلى ظهور واقع اداري جديد وتحولات نوعية، كانت نتيجة مختلف التراكمات التي خلفتها الأساليب الكلاسيكية، ولم تعد وظيفة الإدارة تنطوي على الأعمال البسيطة الروتينية أو المعقدة البيروقراطية، بل صار لزاما تجويد تلك الأعمال وترشيدها، لتواكب العالم الرقمي، وبما أن نشاط وعمل الإدارة يتمحور حول الصالح العام وتلبية تطلعات الواردين للإدارات طالبين خدماتها، مما اصبح معه تطور المرفق العام ومواكبته للتطورات الحاصلة ضرورة حتمية لا مناص منها، لتحسين الخدمة العمومية وترقية الدولة، من حيث تقديم خدماتها وامتصاص بيروقراطية الإدارة الورقية.

وعليه يعتبر المرفق العام الالكتروني احد اهم الاستراتيجيات في تفعيل وتقريب الإدارة من المواطن وتجويد الخدمة، كما يعد موضوع تجويد وتحسين الخدمة العمومية من المواضيع التي استاقت إهتمام جل الدول المتطورة منها والنامية، حيث اصبحت فيها المعلومات موردا اساسيا يفوق باقي موردرات الانتاج الكلاسيكية المعروفة.

هذا ما جعل الإدارة العامة تواجه العديد من التحديات والصعوبات في كيفية مواكبة وطريقة التكيف مع عصرنة ورقمنة الإدارة، وتضع على كاهلها حملا ثقيلًا، فمن جهة

ضرورة اللحاق بالركب الرقمي ومن جهة أخرى ضغط المتعاملين الراغبين في تحقيق مرادهم.

وبالمقابل أصبحت مسؤولية الدولة كبيرة في كيفية أداء نشاطاتها ووظائفها ضمن المرفق العام الإلكتروني، وممارستها وتميرها في قالب الرقمي الإلكتروني، مع ضمان الحفاظ على مبادئ وأساسيات المرفق العام التقليدي.

أهمية الدراسة: تتجلى اهداف الدراسة في:

- في هذه الدراسة نسعى إلى تبيان واظهار اثر المرفق العام الالكتروني على سيرورة الخدمة العمومية ودوامها وتحسين ادائها.
- التأصيل النظري لمصطلح المرفق العام الالكتروني والالمام بكل جوانبه.
- محاولة استظهار اهم المبادئ الأساسية التي يقوم عليها المرفق العام قصد تحسين الخدمة العمومية والنهوض بها ومتطلبات العصر.
- تجلت الاهمية العلمية للدراسة من اهمية المرفق العام الالكتروني ومدى تأثيره على سير الإدارة الالكترونية من جهة ومن جهة اخرى تحسين الخدمة المقدمة للمتعاملين.
- التطرق إلى توضيح صور مسؤولية الدولة على اداءات المرفق العمومي وتبيان طرق تسييره ومراقبته.
- تسليط الضوء على الانتهاكات الواقعة على المرفق العام الالكتروني على مستوى العالم الافتراضي.

تأسيسا على ماسبق طرح الإشكاليات الآتية:

الإشكاليات:

الإشكالية الرئيسية:

فيما تتمثل مسؤولية الدولة عن تبنيها صيغة المرفق العام الإلكتروني ؟

الإشكاليات الفرعية:

– ما مفهوم المرفق العام الإلكتروني وما هي هيكلته وخصائصه ؟

– ما المكاسب المحققة من وراء اتباع المرفق العام الإلكتروني وما يتطلبه التحول نحوه وما هي أبرز تحولاته ؟

– ماهي مبادئ المرفق العام الإلكتروني وآليات ترقيته وصور مسؤولية الدولة عن ذلك؟

– كيف تسير الدولة وتراقب المرفق العام الإلكتروني وماهي الإجراءات المتبعة في ذلك كله؟

– ما الذي أعدته الدولة لتأمين وحماية مرافقها العامة الإلكترونية؟

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

التوجه نحو الإدارة العامة الإلكترونية والمرفق العام الإلكتروني أملاه ضعف أداء

المرفق العام التقليدي، مما يستوجب معه تدخل الدولة في إعادة هيكلة وتنظيم المرفق العام، وومارسة وظائفها بما يمليه الواقع الرقمي.

الفرضيات الفرعية:

– المرفق العام الإلكتروني مفهوم جديد ينطوي على إتباع الإدارة الإلكترونية في أشغال الفق العام.

– بؤادر المرفق العام الإلكتروني ظهرت فعلا على أرض الواقع، وتوفير المتطلبات

اللازمة يؤدي بالضرورة لتحقيق مكاسب نوعية وكمية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام.

– المبدئ التي يقوم عليها المرفق العام هي نفسها المبدئ التي يقوم عليها المرفق العام الإلكتروني بل منها ما ينطبق تماما مع مفهومه وأهدافه.

– الوظائف التي تقوم بها الدولة هي الأخرى لم تتغير في المرفق العام الإلكتروني عنها في الرفق العام التقليدي.

أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أهم أسباب ودوافع اختيار الموضوع إلى مايلي:

اسباب شخصية: الميول الشخصي لمواضيع القانون الإداري وروح معرفة المستجدات والاكتشافات الجديدة التي ظهرت على الصعيد الإداري لا سيما المرفق العام وتسييره.

أسباب موضوعية :

– تأثير التكنولوجيا والتطورات الحديثة على سير و عمل المرفق العام من الصورة التقليدية إلى الالكترونية.

– مدى مساهمة المرفق العام الإلكتروني في تحسين وترشيد الخدمة العمومية.

– التمكن من الاطلاع على متطلبات التوجه نحو هذا النموذج الجديد والنوعي في الإدارة والتعرف على اهم المكاسب المحققة والمرجوة منها.

– أخذ لمحة عن توجه الجزائر نحو تطبيقات المرفق العام الإلكتروني وصور تحولاته.

المنهج المتبع :

إتبعنا في هذه الدراسة ونظرا لطبيعة الموضوع، المنهج الوصفي التحليلي، الذي سعينا من خلاله إلى تحليل مفهوم وواقع المرفق العام الإلكتروني.

تقسيم الدراسة:

قسمنا الدراسة إلى فصلين:

الفصل الأول تناولنا الإطار المفاهيمي للمرفق العام الإلكتروني، عن طريق توضيح مفهوم كل من المفق العام التقليدي والإلكتروني، إلى جانب توضيح يكلة وخصائص المرفق العام الإلكتروني، ثم إنتقلنا إلى تبيان متطلبات ومكاسب التوجه نحو المرفق العام الإلكتروني، أبرز مراحل وصور التحول، إتخذنا الجزائر نموذجا لذلك

أما الفصل الثاني: فخصصناه لدراسة مسؤولية الدولة عن المرفق العام الإلكتروني، من خلال إظهار مبادئه، وسعي الدولة إلى ترشيد وتحسين الخدمات العمومية، لنخلص بذلك إلى مسؤوليتها عن تسيير ورقابة المرفق العام الإلكتروني، وما الإنتهاكات التي تقع على المرفق العام الإلكتروني وما الذي سخرته الدولة لمجابهة تلك التعديات.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للمرفق الغام الإلكتروني

الفصل الأول

تحديد الإطار المفاهيمي للمرفق العام الالكتروني

يلعب المرفق العام الالكتروني دورا مهما في خلق البيئة الملائمة للنمو الاقتصادي والاجتماعي ومسايرة الركب الحضاري، فالمرافق العامة الالكترونية هي إحدى الآليات التي تجسد بها الدولة سياستها واستراتيجياتها على ارض الواقع وفي جميع الميادين وان النهوض وتفعيل المرفق العام من أجل تحسين الخدمة العمومية والتسيير الأمثل للمرفق العام والتخلي عن أساليب الإدارة التقليدية وعليه كلما زاد استعمال الوسائل العلمية التكنولوجية في المرفق كلما تحسنت الخدمة وزادت الجودة.

وعليه ومما سبق إرتأينا من خلال هاته الدراسة أن نخصص في هذا الفصل مبحثين حيث تناولنا في المبحث الأول: ماهية المرفق العام الالكتروني وقسمناه إلى مطلبين تطرقنا في المطلب الأول إلى مفهوم المرفق العام التقليدي والمرفق العام الالكتروني وفي المطلب الثاني تناولنا هيكله وخصائص المرفق العام الالكتروني.

أما المبحث الثاني فقد خصصناه لدراسة مكاسب ومتطلبات التحول نحو المرفق العام الالكتروني وقسمناه إلى مطلبين تناولنا في المطلب الأول مكاسب ومتطلبات التحول نحو المرفق العام الالكتروني بينما المطلب الثاني تعرضنا إلى مراحل وصور التحول نحو المرفق العام الالكتروني.

المبحث الأول

ماهية المرفق العام الإلكتروني

يلعب المرفق العام دورا فعالا في خلق البيئة الملائمة للتطور الاجتماعي والاقتصادي والحفاظ عليها حيث إن الدولة تجسد سياساتها في ارض الواقع اعتمادا على الآليات المستخدمة في المرافق العامة في شتى الميادين من اجل تفعيل المرفق العام الإلكتروني وتقريب الإدارة من المواطن وتحسين الخدمة العمومية

وعلى هذا الأساس قسمنا هذا المبحث إلى مطلبين المطلب الأول تحديد مفهوم المرفق العام ويكون ذلك بتعريف المرفق العام التقليدي وتوضيح مبادئه التي تسعى دوما لتحقيق المصلحة وفي المقابل كان من الضروري على المرفق العام التقليدي مواكبة التطور المستمر وذلك عن طريق استخدام المرفق العام للوسائل الإلكترونية الحديثة ما نجم عنه ظهور بوادر المرفق العام الإلكتروني الذي حاولنا التطرق إليه من خلال هذا المطلب وفي المطلب الثاني نحاول دراسة هيكله وخصائص المرفق العام الإلكتروني .

المطلب الأول: مفهوم المرفق العام الإلكتروني

يحتل موضوع المرفق العام أهمية بالغة في عصرنا الحالي كونه يمثل نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات بطريقة ميسرة وسهلة للمتعامل مع هاته الخدمات، حيث يعتمد على التقنية الرقمية الحديثة لذلك سوف نتناول من خلال هذا المطلب مفهوما عاما وشاملا للمرفق العام التقليدي في الفرع الأول ومفهوم المرفق العام الإلكتروني في الفرع الثاني.

الفرع الأول: مفهوم المرفق العام التقليدي:

لقد أثار المرفق العام جدلا كبيرا في القانون الإداري، ويرجع إتساع هذا الجدل في فرنسا¹ إلى النتائج المترتبة عن تطبيق قواعد القانون العام من جهة وإلى اختصاصات القاضي الإداري من جهة أخرى فظهور فكرة المرفق العام برزت كمعيار لتوزيع

¹chavalier u): le service public ,dossire,themis p,u,f paris1976 pagi 97et suivant

الاختصاص القضائي متصدر قرار محكمة التنازع الفرنسية الصادر في 08 فيفري 1883 بصدد قضية "بلانكور" وتعود وقائع هذه القضية في أن الفتاة "بلانكور" جرحت بعربة تعود لمصنع تيغ بوردو وقد قررت المحكمة التي نظرت في القضية أن الجهة المختصة بالنظر في التعويض الذي تقدم به والدها هو القضاء الإداري نظراً لأن الضرر الحاصل قد أتى نتيجة مرفق عام وفي الوقت نفسه قضى الحكم المذكور بمبدأ مشهور في مجال المسؤولية عن الأضرار التي يحدثها المرفق العام عندما قال "أن المسؤولية عن الأضرار التي تسببها المرافق العامة يجب ان تحكم وفقاً لقواعد مستقلة ومتميزة عن قواعد القانون المدني التي تحكم علاقات الأفراد فيما بينهم"¹

وبموجب هذا القرار تم تقرير ثلاث مبادئ قانونية وهي:

- أن المرفق العام يعتبر معياراً لتوزيع الاختصاص القضائي بين القضاء الإداري وجهة القضاء العادي.
- مبدأ استقلال القضاء الإداري عن غيره من القوانين المتصلة به.
- ظهور قواعد القانون الإداري تختلف عن تلك القواعد المعروفة والمتعلقة بقواعد القانون الخاص.

وقد نتج عن ذلك اعتماد معيار المرفق العام في تحديد اختصاص القضاء الإداري²

تعريف المرفق العام التقليدي:

يعتبر المرفق العام من المفاهيم الشائكة في القانون الإداري وقد اعتمد في تحديد مفهوم المرفق العام على معيارين³ وهما:

¹ محمود حلمي، القضاء الإداري، الطبعة الثانية 1977، دار الفكر العربي، القاهرة ص 85 .

² فريجة حسين، شرح القانون الإداري، دراسة مقارنة، ديوان المطبوعات الجامعية 09 09، 2009 ص 72.

³ محمد الصغير بعلي، الوجيز في القانون الإداري، دار العلوم النشر والتوزيع، عنابة 2002 ص 205.

أولاً- المعيار العضوي (الشكلي):

ويعتمد أنصار المعيار العضوي للمرفق العام على عنصر السلطة العامة فقد عرف المرفق العام بأنه منظمة عامة تباشر قدرا معيناً من السلطات والاختصاصات التي تكفل وتضمن إشباع حاجة عامة على نحو منتظم ومتردد لذا قيل أنه يشترط

لاعتبار نشاط معين مرفقا معيناً أن يتولاه شخص معنوي عام بهدف تحقيق منفعة عامة لأفراد والمرفق العام أيضاً صورة من صور النشاط الإداري يتولى بمقتضاه شخص معنوي عام إشباع حاجة جماعية ولقد عرف الأستاذ "Benoit" المرفق العام بأنه تعبير عن روح السلطة العامة وجوهرها.

ثانياً - المعيار الموضوعي (المادي)

بينما يركز أنصار المدلول المادي عند تعريف المرفق العام على عنصر النشاط نفسه ومنها ينطوي عليه من نفع عام فقد عرف الأستاذ دوجي المرفق العام بأنه

عبارة عن نشاط ينظمه ويتولاه ويشرف عليه الحكام لأن اضطلاعهم بأمر هذا النشاط ضروري لتحقيق التضامن الاجتماعي وتطوره بحيث لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا بتدخل السلطة الحاكمة ولقد حاول جانب من الفقه الجمع والتوفيق بين المعيارين الشكلي والمادي في تعريفهم للمرفق العام فيعرف على أنه " مشروع يعمل بانتظام واطراد تحت إشراف رجال الإدارة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين واستناداً إلى تعريف المرفق العام يمكن استخلاص أركان المرفق العام على النحو التالي¹ :

تلبية الحاجات العامة:

مبرر وجود المرفق العام هو تلبية الحاجات العامة للجمهور فالإدارة العامة تبادر بإنشاء المرافق العامة التي تقتضيها الحياة العامة للمواطنين تحقيقاً للمصلحة العامة

¹- تركية محادي، المرفق العام الالكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، النسخة الجامعية، 2018، 2019، ص08.

ويترتب على هذا أن المرافق العامة تقوم بتقديم خدماتها أصلاً بصورة مجانية رغم ما قد تفرضه من رسوم لا ترتقي لتكلفة الخدمة المقدمة¹

المرفق العام مشروع أو تنظيم عام:

يقضى وجود المرفق العام إقامة تنظيم أو تنسيق بين مختلف مكوناته (البشرية والمادية) بالشكل الذي يسمح له بأداء دوره في تلبية الحاجات العامة.

الارتباط بالإدارة العامة:

يرتبط المرفق العام بالإدارة العامة مركزية كانت أو لا مركزية سواء من حيث إنشائه وتسييره أو إلغاءه على الرغم من مساهمة الأشخاص في إدارة المرفق العام (كما هو الحال في أسلوب التسيير بالامتياز) أين يبقى تسيير المرفق تحت إشراف ومراقبة الإدارة العامة.

الخضوع لنظام قانوني استثنائي:

تخضع المرافق العامة لنظام قانوني مختلف ومعايير للنظام القانوني الذي يحكم القطاع الخاص وأنشطة الأفراد وهو يتمثل خاصة فيما يسمى بالمبادئ الأساسية للمرفق العام²

الفرع الثاني: مفهوم المرفق العام الالكتروني

إن ثورة الاتصالات الرقمية التي حدثت مطلع التسعينات من القرن الماضي قد أعادت النظر وطرحت أسئلة عميقة في مدى قدرة المرفق العام الحكومي الخاضع لقواعد القانون الإداري على مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة ومدى قابلية التغيير والتبديل مع الحفاظ على مبادئ تسيير المرافق العامة المتمثلة أساساً في الاستمرارية، الحرية، الحياد، المجانية ومساواة المنتفعين أمام خدمات المرفق العام.

¹ ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري ط2006 ص194.

² تركية محادي، المرجع السابق، ص10 و11.

وتجاوز تلك الأطر التقليدية القائمة على الرتبة والتقل البيروقراطي في التسيير كما عرفها المرفق العام طيلة الأزمنة السابقة بوصفه جهازا بيروقراطيا للدولة، غير أن اللجوء إلى المرفق العام الالكتروني بوصفه نتيجة منطقية للتطورات الحاصلة في مجال ثورة الاتصالات والمعلومات وكذلك التطور الهائل في مجال خدمة الحاسوب والانترنت والألياف البصرية وتسارع وتيرة الحياة وحاجة المواطنين إلى خدمات جديدة سريعة وفعالة تتطلب جملة من الضوابط والآليات التشريعية والتنظيمية تنعكس مباشرة على النشاط الإداري للمرفق العام بحيث يتم تكييف القرارات الإدارية والعقود الإدارية وكذلك الدعاوي القضائية مع مقتضيات الجديدة للرقمنة الالكترونية دون إغفال الجانب الفني والتقني للمرفق الذي يمكنه من تفادي بعض العراقيل والسلبيات التي ترافق عملية التحول إلى المرفق الالكتروني وصولا إلى الحكومة الالكترونية¹

تعريف المرفق العام الالكتروني:

إن المرفق العام الالكتروني لا يختلف عن المرفق العام التقليدي إلا في الوسيلة المستعملة في تقديم الخدمات للجمهور ويمكن إعطائه تعريفا على "انه مشروع يعمل بانتظام واطراد تحت إشراف السلطة العامة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين نفسه ذلك والقانون الخاص مرن يختلف عن المرفق العام التقليدي في الإجراءات بحكم عمله 24/سا/24 وطوال العام وهو يختلف كليا عن المرفق العام التقليدي في اعتماده على الوسائل الالكترونية الحديثة من حيث الهيكله مما يجعله أرضا خصبة لفكرة توازي الوحدات التي تسهل العمل وتكسبنا الوقت بدل استعمال الأسلوب الهرمي كذلك الاستفادة المادية المتمثلة في التخلي عن الورق والطابعات.... الخ ويختلف في المكان أيضا اذ بإمكان المرفق التعامل مع المرتفق في أي مكان كان، كما للمرتفق

¹ علي مختاري، النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني الواقع و تحديات وأفاق والمأمول، جامعة الجزائر، ملتقى

التعامل والارتفاق من المرفق في أي مكان كان حتى ولو كان خارج إقليم الدولة، بكل فعالية وكفاءة مع تعزيز مبادئ الارتفاق كلها وفي مقدمتها مبدئي المساواة والشفافية¹

كما يعرف أيضا " هو كل نشاط يباشره شخص معنوي عمومي بهدف تحقيق خدمة عامة باستعمال وسائل الكترونية حديثة ومتطورة بهدف تحقيق السرعة في الخدمات وضمان الشفافية والحكمة في تسيير المرفق العام²

كما يمكن تعريفه أيضا بأنه: " تحول آليات عمل المرفق العمومي من الآليات التقليدية إلى الأجهزة الالكترونية الحديثة بهدف رفع الكفاءة والأداء وكسب الوقت والجهد وتحقيق الشفافية والحكمة في تسيير المرفق العام " التعريف الخاص.

المطلب الثاني: هيكله وخصائص المرفق العام الإلكتروني

إن المرفق العام الإلكتروني يحقق تطور هائل بالنسبة لزمن العمل، حيث يسمح للمرافق العامة الالكترونية بأداء مهام موظفيه بلا انقطاع وطوال مدار الساعة وفي أي مكان من العالم وبمعنى اخر فانه لا يتوقف عن تقديم خدماته ليلا نهار أو يمكن لمستخدمي المرافق العامة الالكترونية الاستفادة من خدماته والحصول عليها في أي وقت وبسهولة ويسر وبانتظام واطراد وبالتالي يوفر الكثير من الجهد والوقت ونظرا للمكانة التي حظي بها المرفق العام الإلكتروني بعد قيام الثورة المعلوماتية وللخدمات الغير متناهية التي يقدمها حتم علينا تحديد هيكله التنظيم الهيكلي الإداري للمرفق العام الإلكتروني في هذا المطلب أين سنتطرق إلى الهيكل التنظيمي والهيكل البشري دون أن نغض النظر عن خصائص المرفق العام الإلكتروني.

¹- تركية محادي، المرجع السابق، ص27.

²- علي مختاري، المرجع السابق.

الفرع الأول: هيكل المرفق العام الالكتروني

يعتبر المرفق العام الالكتروني بديلا عن المرفق العام التقليدي على اعتبار أنها تستخدم النظم والوسائل الالكترونية وعليه فهي عملية عصرية حتمية تفرضها التغيرات العالمية وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة أداء المرفق العام كلها من الأمور التي دعت إلى تطور المرفق العام الالكتروني وإعادة هيكلته.

إن وجود تقسيمات إدارية بطريقة محددة ومدروسة تبين مهام تلك التقسيمات وارتباطها وعلاقتها الراسية والأفقية وتحديد الوظائف وأوصافها بكل وضوح هي عوامل مهمة وأساسية تسهل استخدام التقنية بشكل مستمر وفعال للوصول بالمرافق العصرية والتميز والمرونة وتركز على الأداء والتقنية العالية لأن التخلف التنظيمي لا يكون فقط في العناصر المادية في التنظيم كالمباني والآلات ولكنه قد يكون في العناصر الاجتماعية والسيكولوجية وفي الثقافة التنظيمية¹.

أولا: الهيكل التنظيمي

وهو ما يسمى التنظيم الالكتروني ففي ظل التحول من المرفق التقليدي إلى المرفق الالكتروني حيث إن مكونات التنظيم قد حدث فيها تغيير من خلال بروز هيكل تنظيمي قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف التنظيم المصفوفي أين يصبح التقسيم الإداري على أساس الفرق المدارة ذاتيا والوحدات المستقلة ويعتبر الهيكل التنظيمي المكون الأساسي للمرفق العام الالكتروني، حيث يتم تطوير التنظيم الهيكلي الإداري عن طريق:

– استحداث إدارات جديدة مثل إدارة الاستشارات التقنية أو إلغاء أو دمج إدارات قائمة

¹ - السبيل عبد الله بن حمد، التطوير الإداري والحكومة الالكترونية المعهد العربي لانماء المدة ندوة الحكومة الالكترونية، الواقع والتحديات، مسقط 10 و12 مايو 2003 ، ص 06.

– إعادة تشكيل الهرم التنظيمي وبيان حدود السلطات والمسؤوليات والواجبات التي تتطلبها المرافق العمومية الالكترونية¹

ونظرا لعدم اكتمال البنية الكلية للمرفق العام الالكتروني فإنه لحد الآن لم يطرح شكل محدد للهيكل التنظيمي للمرافق الالكترونية ولكن طرحت مجموعة من المبادئ الأساسية مثل:

التنظيم الالكتروني: أين تتم استبدال التنظيم العمودي (من الأعلى إلى الأسفل) بالتنظيم الأفقي.

النموذج المركزي: وفيه تتولى المرافق المركزية عملية الارتفاق من خلال موقع واحد .

النموذج غير المركزي: وفيه تتولى وحدات المرفق العام لارتفاق بدل المرفق المركزي.

الهيكل المختلط: وهو الهيكل الذي يجمع بين النموذجين المركزي واللامركزية وقد اعتبر الهيكل الامثل².

ثانيا: الهيكل البشري:

هو المقررات الوظيفية التي يجب ان تتوفر وفقا لتقسيمات الهيكل التنظيمي من حيث مسميات تلك الوظائف -مستويات الراتب-التخصصات- إعداد الوظائف-الارتباط والعلاقات وبيانها رأسيا وأفقيا...الخ وحيث ان الهيكل الوظيفي يظل جامدا في ظل عدم توفر العنصر البشري الذي يشغل الوظائف التي يتكون منها لمزاولة المهام المحددة لكل وظيفة من تلك الوظائف مما يظهر الأهمية القصوى للقوى العاملة³

¹-عقيلة جعيجع، فطيمة بن سنوسي، مبدا المساواة أمام المرفق العام الالكتروني مجلة الحقوق والعلوم السياسية مجلة الجزائر المجلد 15 العدد 2022/01، ص2199.

²- تركية محادي، المرجع السابق، ص36.

³- تركية محادي، المرجع نفسه، ص36.

الفرع الثاني: خصائص المرفق العام الالكتروني

إن الفكرة الأساسية التي يقوم عليها المرفق العام الالكتروني تتركز أساسا في جوهرها على الحفاظ على المرفق العام بوصفه أداة للدولة للتنظيم وتقديم الخدمات للجمهور مع إدخال تقنيات حديثة ومتطورة حسب ما افزره التطور التكنولوجي وثورة المعلومات والاتصالات التي يتم من خلالها تقديم الخدمات لجمهور المنتفعين في اسرع وقت واقل جهد.

وعليه نلاحظ وجود خصائص تتعلق بالخدمات المرفقية الإدارية التنظيمية للمرفق سواء مع المرفق نفسه أو بين المرفق وباقي المرافق الأخرى، وكذلك مؤسسات وأجهزة الدولة المختلفة من جهة وخصائص تتعلق بالمرتفقين.

أولا : خصائص تتعلق بالخدمات المرفقية الإدارية والتنظيمية:

يمثل التحول إلى التعامل الالكتروني عاملا مهما في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين وحسن استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة، ومن مقتضى هذا التحول ارتأينا ضرورة استعراض أهم خصائص المرفق العام المتعلقة بالخدمة المرفقية الإدارية والتنظيمية:

- إدارة ومتابعة المرافق المختلفة للدولة وكأنها وحدة مركزية
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم اكبر في مراقبتها
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيات المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة المتعاملين وتوفير المعلومات للمستخدمين بصورة فورية مع زيادة الترابط مع العاملين والإدارة العليا والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.¹

¹- تركية محادي، المرجع السابق، ص37.

إن من استعمال الوسائل الالكترونية في المرافق العمومية التي تتنوع فيه التدفقات الإدارية للبيانات يجعل شكلها الكترونيا ومستهلك بين الأجهزة الإدارية مما يجعلها تختلف عن المرفق العام التقليدي والتي في نفس الوقت تواجه المعوقات البيروقراطية والتعقيدات الإدارية كما انها تتسم بالسرعة والفعالية في تقديم الخدمات من بينها تسهيل الاتصالات داخل المؤسسة وخارجها، البريد الالكتروني، حفظ الأرشيف الكترونيا، الرسائل الصوتية.

ثانيا: خصائص تتعلق بالمرتفقين والتي يمكن إن نذكر منها:

تمكين المستفيدين من المعلومة بصورة فورية: صفة التواصل الدائم، فهي مرافق بلا زمان اذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الامر الذي ينهي معاناة الافراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن¹

مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة. كما تضي المرافق العامة مرونة على التنظيم الإداري، وتوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة

بالمؤسسة العامة، والخاصة، وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح برقمنة جميع الوثائق وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة وبذلك المرافق العامة الالكترونية تحقق مزيدا من الترابط في انجاز المعاملات، والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيدا من التشاركية، بين مختلف القطاعات الحكومية والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية واكتمال عنصر الشفافية، اذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن من خلال الخدمات العامة الالكترونية، اضافة إلى ذلك تمثل المرافق الالكترونية مدخلا تكامليا لاستثمار الجهد والوقت والكيونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة، وتحقيق الرضا للجميع، فضلا على انها عمل مستمر².

¹ - عمار بوحوش نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الاسلامي، بيروت 2006، ص 190

² - تركية محادي، المرجع السابق، ص 39

المبحث الثاني

مكاسب ومتطلبات ومراحل التحول نحو المرفق العام الإلكتروني

لقد أثمر إستعمال التكنولوجيا في جميع مجالات الحياة الإجتماعية والإقتصادية والسياسية، وكان لابد للإدارة الإستفادة منها هي الأخرى، لكن الإنتقال من نموذج معمول به أساسا وتم التداول عليه، إلى مفهوم جديد ومغاير في الأساليب والتقنيات، يستدعي توفير جملة من التدابير والوسائل، فالمرفق العام الإلكتروني كولايد لتطبيق الإدارة الإلكترونية على أجهزة ومصالح الدولة، لابد منتهيئة للظروف والمناخ له، كما يجب على تهيئة كافة المستلزمات للإستفادة القصوى من التكنولوجيا.

بالإضافة إلى ذلك يجب التماشي مع ما يستجد من ظهور لتكنولوجيا جديدة، كونها متنامية ومتطورة غير ثابتة، والتحول تدريجيا من الإدارة التقليدية إلى إدارة التكنولوجيا، كي لا تفشل أو تقابل بالرفض، ولتتمكن بذلك الإدارة العامة من تحقيق المكاسب والوصول إلى الأهداف المسطرة ضمن العوامل والموارد الموفرة.

المطلب الأول: مكاسب ومتطلبات المرفق العام الإلكتروني:

إن الإدارة العامة المعاصرة لا تسعى إلى تحقيق الإكتفاء الخدماتي فقط للمتعاملين، كما كان قبل ثورة التكنولوجيا والمعلومات، بل تريد الوصول لأبعد من ذلك عن طريق تحقيق الفاعلية والجودة في خدماتها، والوصول إلى إرضاء مواطنيها من خلال تيسير وتسهيل وتبسيط الإجراءات، لتتمكن من تحقيق جملة من المكاسب ولكن ذلك لا يتأتى من العدم بل يستوجب بالمقابل عدة متطلبات.¹

¹ حسين زاوش ودليلة بوراي وآخرون، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، كتاب جماعي جمع وإعداد أبيد عماد وموزاي بلال، إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا برلين 2021 ص29، ص30

الفرع الأول: مكاسب المرفق العام الإلكتروني

يمكن إجمالها في عدة نقاط ولعل أهمها:

أولا - مكاسب إدارية:

وهي تعتبر بمثابة الحلول للمشكلات الإدارية ونحصر بعضها في:

1- محاربة البيروقراطية الإدارية والتقليل من تعقيدات الأعمال الإدارية بتحقيق الديمقراطية التشاركية الرقمية وتعزيز الإنفتاح وتعزيز مفهوم الدولة الخدمائية بدل الدولة السلطوية¹.

2- خلق تواصل بين الإدارات على المستوى الأفقي بشكل يسمح بتقديم خدمات أفضل وتبادل الخبرات وإستبعاد العلاقات الهرمية بين هياكل الدولة².

3- خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية، فالملفات والوثائق والمحتويات تكتب وتحفظ وتراجع إلكترونيا، والمستندات فيها تحفظن طريق الأرشيف الإلكتروني بدلا عن الأرشيف الورقي المعرض لسهولة التلف والتزوير³.

4- التوجه نحو الخدمة المعقلنة وإضفاء الشفافية على العمل الإداري والمعلومات المقدمة للمواطنين والعملاء والموردين... إذ لا مجال لإخفاء المعلومات ولا فرصة للإستئثار بخدمة جهات دون أخرى فالمصلحة تصبح عامة ما دامت

5- الخدمة عامة⁴.

¹ - حسين زاوش ودليلة بوراي وواخرون، المرجع السابق، ص30

² - حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري كلية العلوم السياسية والإعلام جامعة الجزائر يوسف بن خدة 2007 ص: 58.

³ - والي عبد اللطيف، المرفق العام لخدمة عمومية فعالة مقال منشور ضمن مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية المجلد 12 ع02 سبتمبر 2019، ص32

⁴ - عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري قسنطينة، 2009، 2010 ص 19.

6- التخفيف من العلاقة المباشرة بين طالبي الخدمة والإداريين، فالإنجاز الإلكتروني لا يتم أما الجمهور، مما يقضي على التزاحم بالإدارات ويقلل من تأثير العلاقات الشخصية والمحسوبية والحد من الفساد الإداري¹

ثانياً-مكاسب مالية /ترشيد التكاليف

عن طريق تقليص تكاليف الخدمة من خلال الإتصال عبر الخط دون الإنتقال والتوصل للخدمة من خلال نوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية مع سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة إنطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية²

ثالثاً -مكاسب وقتية/ التنافس بالوقت

سرعة الإستجابة وإحترام المواعيد حيث يعمد إلى إستخدام الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالإلتزامات وتوفير الخدمة للجمهور بشكل مستمر 7/7 يوم و24/24 ساعة³.

رابعاً-مكاسب نوعية:

فالدقة المتميز بها نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات وإنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة من خلال معالجة معلوماتية يؤدي للحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة وتقليل ساعات العمل داخل المنظمات والهيئات الإدارية وزيادة كفاءة عملها وتعاملاتها مع المرتفقين⁴

هذا ولتحقيق هاته المكاسب لابد من توفير عديد المتطلبات.

¹- صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية دار اليازوري العلمية للطباعة والنشر د ط، دس ن، ص 32.

²- حسين زاوش وآخرون، كتاب جماعي، المرجع السابق ، ص15

³- حسين زاوش وآخرون، كتاب جماعي المرجع نفسه، ص15

⁴- عمر موسى جعفر القرشي، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان، ط 1، 2015، ص23، ص 26.

الفرع الثاني: متطلبات المرفق العام الإلكتروني:

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الإداري الإلكتروني، ليس بالعملية السهلة أو البسيطة والتي يمكن تطبيقها بين ليلة وضحاها، وإستخلاص ثمارها من أول تطبيق لها، فالأمر حقيقة معقد ويستلزم دراسة جدية، بل إن عملية استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة الصالح العام الذي مبني على نشاط وعمل الإدارة العامة، يستلزم تخطيطا وإستراتيجيات مدروسة مع توفير متطلبات عديدة .

أولا- المتطلبات الإدارية والبشرية :

وتتأتى من معطيات إدارية وأخرى بشرية من خلال.

1-المتطلبات الإدارية:

أ- وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس ويتطلب ذلك وضع الخطط مع متابعتها إلى غاية تنفيذها، ويكون هذا العمل من طرف لجان أو هيئات معدة خصيصا لذلك، مع إمكانية الإستعانة بذوي الخبرة من إستشاريين وباحثين¹

ب- القيادة الداعمة هذا الدعم هو عامل أساسي وفعال في تقدم مشروع الإدارة العامة الإلكترونية ونجاحه وممكن وصفه " بالإرادة السياسية² للتغيير، فالإلتزام القيادة وقناعاتها وإهتمامها ومساندتها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في امراق العامة كافة، يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع وإعطاء ثماره³

¹-عشور عبدالكريم، المرجع السابق، ص23.

²- براهيمى سميحة، الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والأفاق مداخلة ضمن المؤتمر الدولي السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، موقع: <http://M//dSPACE.univ.msila.dz>، تاريخ النشر 2019 تاريخ الإطلاع 2022/06/01 الساعة: 10: 55صباحا.

³- العمري نوها، دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام تخصص إدارة ومالية قسم القانون العام كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة أكلي محند أولحاج البويرة 2016 ص:

ج- الهيكل التنظيمي فعصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية لم يعد ملائماً له النظام الهرمي في الإدارة، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية

د- هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الإتصالات، مما يستوجب إجراء تغييرات في الإدارات التقليدية لوصفها بالإدارات الإلكترونية وذلك عن طريق إستحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج إدارات مع بعضها.¹

2-متطلبات العنصر البشري

العنصر البشري أو ماأصطلح على الإطلاق عليه "صناع المعرفة"² بإعتباره هو المحرك للإدارة وعامل نجاحها أو فشلها وجب الإهتمام به وإعادة النظر في مؤهلاته لذلك وجب إدخال تغييرات في نوعية العنصر البشري داخل الإدارة وخارجها ليجاري عجلة التطور التكنولوجي ويكون ذلك:

- إحداث تغييرات جذرية في نظم التعليم والتدريب الحالية مع جعل برامج التأهيل مستمرة لمواكبة متطلبات التحول الجديد.³
- خلق بيئة إجتماعية قادرة على إستيعاب التحول نحو الإدارة العامة الإلكترونية ولها الوعي الكامل بضرورة إستعمالها والانتقال نحوها.⁴

ثانيا - متطلبات تقنية:

إذ لا يتصور قيام نظام إلكتروني بغير بنية تحتية وتأمينها⁵:

- توفير البنية التحتية للإدارة العامة الإلكترونية، أي الجانب المحسوس لها، والذي يشمل العتاد قبل كل شئ من أجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج بما

¹-والي عبد الطيف المرجع السابق ذكره، ص 35

²-مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع سوريا، د ط، 2011، ص76

³-والي عبد اللطيف، المرجع نفسه ص35

⁴-براهيمي سميحة، المرجع السابق ذكره، ص 05

⁵-فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية، منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان الأردن ط05 س

2018، ص: 58، ص60

أصطلح على تسميته بالبنية التحتية الناعمة والصلبة، مدعومة بالشبكات الخاصة بالإتصال مع تطويرها وتحسينها بحيث تكون متكاملة وجاهزة للإستخدام لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة وأداء الأنشطة المختلفة.

- إحاطتها بإجراءات الرقابة والأمن مع ضمان مراقبة النظام والقدرة على تأمين المعلومات و حمايتها من الإختراق.

ثالثا- متطلبات تشريعية:

سن وتشريع القوانين والأنظمة والإجراءات، والتي تؤطر المرفق العام الإلكتروني قبل وأثناء وبعد التحول نحو الإدارة العامة الإلكترونية، وتلبي متطلبات التكيف معها لأن معظم التشريعات والقوانين السابقة وضعت للإدارة العامة التقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء النشاط الإداري المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، والتحول نحو الإدارة العامة الإلكترونية يحتاج نصوص تشريعية وقانونية تحدد العلاقات وتضمن الحقوق، لضبط أسلوب التعامل الجديد بالتكنولوجيا المعلوماتية¹.

وقد أدركت معظم الدول أهمية التحول نحو الإدارة العامة الإلكترونية، فسارعت لإصدار تشريعات تحقق ذلك، ومنها من حدد مدد للتحول نحو المرافق العامة الإلكترونية لاسيما الحكومة الإلكترونية، فبريطانيا مثلا جعلت مدة التحول خمس سنوات تنتهي في 2005، بينما دول أخرى جعلت الأمر مفتوحا واستخدمت التشريع لتشجيع المعاملات الإلكترونية كالولايات المتحدة الأمريكية².

المطلب الثاني: التحول نحو المرفق العام الإلكتروني

من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري والتحول نحو الإدارة الإلكترونية، التغيرات العالمية والتقدم التكنولوجي، فالتحول إلى الإدارة العامة الإلكترونية لم يكن فكرة

¹- حماد مختار، المرجع السابق ، ص22

²- صفوان المبيضين، المرجع السابق ، ص27، 28.

لحظية عابرة، بل دعت إليه ضرورة مواكبة التكنولوجيا، والتطلعات نحو جودة الأداء الإداري.

فالمنهج المتسارع الذي يسري به التقدم العلمي والتكنولوجي في العالم، ودخول شبكات المعلومات والاتصالات أدق تفاصيل الحياة اليومية، جعل الإدارات والمنظمات والحكومات ليست بمنأى عن ذلك.

و في ظل توجهات العولمة - عولمة الأعمال والمنافسة¹ - مع والإنتاح في عصر السرعة والمعلومات، الذي جعل الشعوب تتطلع نحو تحسين في الخدمات الإدارية وتعي قيمة التكنولوجيا، وتحتم هي الأخرى على حكوماتها التحول نحوها.

الفرع الأول: مراحل وآليات التحول نحو لمرفق العام الإلكتروني:

إن أي تحول يجب أن يمر بمراحل، فمن غير الممكن أن يتم دفعة واحدة، وبذلك سنتطرق إلى آليات التحول ثم سنتحدث عن الجزائر كنموذج في تحولها نحو المرفق العام الإلكتروني:

أولاً - آليات التحول نحو المرفق العام الإلكتروني:

يمر التحول نحو المرفق العام الإلكتروني بأربع خطوات كالتالي ذكره:

1- الظهور: وهي تمثل مرحلة المبادرة الأحادية من الإدارة، تبدأ هذه المرحلة بتوسيع قاعدة وصول المعلومة عن طريق إستعمال أكشاك خدماتية أو نماذج مطبوعة أو أسطوانات مسجلة أو إستثمارات إدارية ترسل بالبريد أو تسلم مباشرة².

¹ سعد غالب ياسين وبشير عباس العلق، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان الأردن، ط 1، 2014، ص 20.

² العمري نوها، المرجع السابق، ص 22.

2- التعزيز: إضافة لوضع المعلومات تبدأ الإدارة بإستقبال الإستفسارات من أجل فتح المجال للتفاعل مع المتعاملين والمواطنين سواء عن طريق معلومات التغذية (المصممة لهذا الغرض) أو عن طريق البريد الإلكتروني أو البحث في الشبكة العنكبوتية¹

3- الإجراءات: وتتم فيها بداية الخدمات الإلكترونية الرسمية من الدوائر والإدارات العامة، عن طريق تبادل المعلومات والإتصالات مع المتعاملين، وهنا تركز الإدارة عملها على حماية وتأمين المعطيات والمعلومات، مع الإستمرار في تطوير الأنظمة الإلكترونية مع تعزيز الجانب القانوني والتشريعي.²

4- التكامل: وهنا تكتمل الصورة، وتصبح الخدمة لا مادية بصورة مطلقة، ضمن الموقع أو الواجهة الخدمائية الإلكترونية النهائية المتضمنة قواعد البيانات والمعلومات الكاملة والخدمة الإلكترونية النهائية.³

ثانيا: إستراتيجية التحول نحو المرفق العام الإلكتروني في الجزائر

الجزائر لم تكن بمنأى عن هذه التغيرات والتطورات، فتوجهت نحو تحسين وتطوير الخدمة العمومية خلال الألفية الثالثة، وأفصحت عن إرادتها في عصرنة الإدارة العامة، فجعلت من تقنيات الإعلام والإتصال مدخلا لتحقيق ذلك، بطبيعة الحال فإن التحول لم يكن دفعة واحدة بل مر بمراحل:

¹ منيرة بوراس، التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق والرغبة في التطوير، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية تخصص تنظيم سياسي وإداري كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الحاج لخضر باتنة 1 2019، 2020 ص: 103

² العمري نوها، المرجع السابق ذكره، ص23

³ مومنين فاطمة الزهراء، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2013، 2018)، مذكرة لنيل شهادة ماستر علوم سياسية تخصص تنظيم سياسي وإداري، قسم العلوم السياسية والدولية كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة أحمد دراية أدرار 2018، 2019، ص 23

أولاً: المرحلة السابقة عن سنة 2003:

تميزت هذه المرحلة بتوجهها نحو الإصلاح الإداري، ثم السعي نحو عصرنة الإدارة أكثر، لذلك سنت عدة مراسيم منظمة للإدارة، ونجد من ضمن ذلك:

– إلزام الإدارة بتحسين خدماتها والإرتقاء بالخدمة العامة وتحسين أداء الإدارة، وذلك طبقاً للمرسوم رقم: 88-131 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن¹، حيث تضمن في القسم الرابع منه التحسين الدائم لنوعية الخدمة، حيث نص في المادة 21 منه على " يجب على الإدارة حرصاً منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها وطرقها ودوائر تنظيم عملها وعلى تخفيف ذلك... ويجب عليها زيادة على ذلك أن تطور أي إجراء ضروري لتلائم دوماً مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير "

هذا بالإضافة إلى تحديد الوثائق بدقة وسرعة دراسة الملفات وإمكانية استعمال أي وسيلة للاتصال بالمتعاملين وهذا ما تضمنته المواد من 22 إلى 26 من ذات المرسوم، حيث نصت المادة 26 على: " تتخذ الإدارة أي إجراء من شأنه أن يساعد قدر الإمكان على استعمال سبل البريد والهاتف في علاقاتها بالمواطنين".

– إحداث المديرية الفرعية لترقية العمل الإداري وعصرنته، وذلك ضمن المادة الخامسة من المرسوم التنفيذي 94-248 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والبيئة والإصلاح الإداري²، وهي تابعة لمديرية الإصلاح الإداري التابعة لديوان وزير الداخلية والجماعات المحلية والبيئة والإصلاح الإداري آنذاك.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية المرسوم رقم: 88، 131 مؤرخ في: 1988/07/04، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الصادر بتاريخ 1988/07/06 ج ر عدد: 27، ص 1013

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية المرسوم التنفيذي 94، 248 مؤرخ في: 1994/08/10 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والبيئة والإصلاح الإداري، الصادر بتاريخ 1994/08/21 ج ر عدد 53 ص 20.

– إلزام الموظفين بضرورة تحسين المستوى المعرفي وفق ما يتماشى و التطورات الحاصلة في ميدان التكنولوجيا والرقمنة، ضمن المرسوم التنفيذي 96-92 المتعلق بتكوين الموظفين وتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم¹، ويكون ذلك عبر التكوين المتخصص وتجديد المعلومات وفق دورات قصيرة ومتوسطة المدى.

ورغم أن هذه المحاولات لم تظهر فيها بعد مقاربات التحول نحو المجال الإلكتروني إلا أنها بداية إصلاح شامل للإدارة وعملها وعلاقتها مع المتعاملين.

ثانيا: المرحلة ما بعد سنة 2003:

رغم أن الجزائر إستفادت من خدمات شبكة الإنترنت سنة 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني المنشأ من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي²، وصدور بعد ذلك المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المحدد للمعايير والشروط المتعلقة بكيفيات وضع الانترنت والاستفادة من خدماتها³

إلا أن التحول الفعلي ظهر من خلال عصرنة قطاع العدالة سنة 2003، والذي تم من خلاله ليأتي في الأخير مشروع الجزائر الإلكترونية E-ALGERIE⁴ في سنة 2013 كخطوة نوعية نحو تبني النموذج الإلكتروني وتحديد الخطة الإستراتيجية لذلك، وهي الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008، وهو مشروع خماسي حيث كانت إنطلاقة المشروع في 2009 لتثمر نتائجه مع 2013، وكان من بين أهدافها التي تضمنها ثلاثة عشر محورا رئيسيا، إدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإدارات ووضع خدماتها ضمنها، من أجل تحسين مكانة المواطن عن طريق ربطه مع الإدارة بالتكنولوجيا.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية المرسوم التنفيذي 96، 92 مؤرخ في 03/03/1996 المتعلق بتكوين الموظفين وتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم الصادر بتاريخ 06/03/1996 ج ر عدد: 16 ص 05.

² عشور عبد الكريم، المرجع السابق ذكره ص 117

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 2000، 307 المؤرخ في 14/10/2000 المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الإنترنت واستغلالها الصادر في 15/10/2000 ج ر عدد 60، ص 15.

⁴ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، اللجنة الإلكترونية "استراتيجية الجزائر الإلكترونية" 2008

الفرع الثاني: صور التحول نحو المرفق العام الإلكتروني

ظهرت معالمها على مستوى الإدارة نفسها وبين القطاعات العامة فيما بينها أو فيما بينها وبين الأفراد المواطنين والشركات.

أولا - العدالة الإلكترونية/ قطاع العدالة:

منذ 2003 وفي إطار مشروع إصلاح العدالة، قامت وزارة العدل بإنشاء هيئة على مستواها تتكفل بعصرنة القطاع، وقد مر القطاع بعدة مراحل في خضم مشروع العصرنة، خاصة بعد صدور القانون المنظم له¹

- توفير أرضية انترنت ذات فعالية عالية ISP، تلبي الأهداف الخاصة بالقطاع وعامله.
- إنجاز موقع إلكتروني لوزارة العدل بادئ الأمر كان من أجل إعطاء المعلومات القانونية أما بعد ذلك صار يتضمن مهام القطاع وبرامج وخدمات بالإضافة إلى نوافذ للمواطنين ليتابعوا مآل قضاياهم.
- إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية.
- الشبكة القطاعية لوزارة العدل تربط كل الجهات القضائية بدءا من وزارة العدل إلى الملحقات والمؤسسات العقابية وإدارة السجون والمدرسة العليا للقضاء، لخلق جهات قضائية افتراضية، مع تفعيل المحاضرات وسماع المحبوسين عن بعد.
- تسيير ومتابعة الملفات القضائية والإطلاع على الأحكام (مآل قضيتك).
- رقمنة الأرشفة القضائي.

¹ - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، قانون رقم 15، 03 مؤرخ 2015/02/01 يتعلق بعصرنة العدالة صادر بتاريخ 2015/02/10 ج ر عدد 06، ص 04.

– تفعيل السوار الإلكتروني بدل الحبس الإحتياطي¹.

هذا بالإضافة إلى إمكانية سحب المحامين النسخ العادية للأحكام على إختلافها والمحرمات القضائية إلكترونيا وتصحيح الأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية عبر الانترنت وعلى مستوى الممثلات الدبلوماسية والقنصليات في الخارج للجاليات².

ثانيا-التعليم الإلكتروني /قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

لقد كان للجامعة والقطاع التربوي نصيب كبير من التحول الإلكتروني، وقد حددت توجهاته ضمن مشروع إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، وذلك عن طريق تطوير أروضيات التعليم عن بعد e-learning، وإنشاء المكتبات الإلكترونية وإستغلالها مع توفير كل المكونات الضرورية التكنولوجية منها مواقع وشبكات وحواسيب وبرامج ومكونات إدارية من أهداف وبرامج وخطط تربوية رقمية وكذا المكونات الإلكترونية من نشر إلكتروني للكتب والبحوث والامتحانات والنتائج إلكترونية وتسجيل ودفع الرسوم إلكترونيا وحتى تقديم الطعون إلكترونيا³....خصوصا ضمن قطاع التعليم العالي بتفعيل جميع المواقع الإلكترونية للمؤسسات الجامعية على المستوى الوطني كما تم ربط الجامعات بعضها البعض من خلال برامج.

ثالثا-الصحة الإلكترونية / قطاع الصحة والضمان الإجتماعي:

وهو خاص بقطاع الصحة فيمكن للمرضى الإطلاع على ملفاتهم ضمن جميع مستويات العلاج، مع تحسين كفاءات إطارات الصحة وتحفيز البحث العلمي والطبي، بالإضافة إلى تفعيل بطاقة الشفاء ضمن مصالح الضمان الإجتماعي في الجزائر منذ

¹-قارطي محمد، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون عام معمق كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2016، 2017 ص 83، 91

²-نافع زينب ومجيد شعباني، الخدمات العمومية في الجزائر نحو إرساء الحكومة الإلكترونية مقال ضمن مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية مجلد14 عدد 05 سنة2020، ص 128

³- منيرة بوراس، المرجع السابق، ص 169.

2007، والتي عمت في 2013، حيث أصبح بإستطاعة أي مؤمن الإستشفاء من أي مكان عبر القطر الجزائري.¹

رابعاً- البلدية الإلكترونية/ قطاع وزارة الداخلية:

حيث تم تفعيل مواقع ويب خاصة لكل بلدية من البلديات، تحفظ فيها المعلومات والبيانات الخاصة بالمواطنين، وكانت أول تجربة إنطلقت من بلدية باتنة سنة 2011²، لتأتي بعدها باقي الخدمات الإلكترونية وعصرنتها، من بطاقة التعريف وجواز السفر ورخصة السياقة كل منها بالصيغة البيومترية، واستخراج وثائق الحالة المدنية من خلال رقمته ووثائق الحالة المدنية (شهادات الميلاد S12، شهادة الوفاة، شهادة الزواج) ومختلف الوثائق الإدارية.³

خامساً- الشبكات الإلكترونية / قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

بالإضافة إلى التعديلات الجوهرية في هيكل القطاع طبقا للقانون 2000-403⁴، سارعت لتقديم خدمات تنافسية منها:

- الشبكات الإلكترونية.
- بطاقة السحب الإلكترونية وهي تعمل مع الشبكات الإلكترونية، بها يتمكن المتعامل من سحب النقود في أي شبكات بريدي أو موزع آلي عبر كامل التراب الجزائري.
- خدمات الإطلاع على الرصيد عن طريق بطاقة السحب البريدية.
- خدمات طلب نماذج الصكوك البريدية عبر استمارة إلكترونية يتم إستظهارها على الموزع الآلي للنقود.
- بالإضافة إلى توفير الخدمات السابق ذكرها عبر شبكة الإنترنت⁵.

¹ نافع زينب ومجيد شعباني، المرجع السابق، ص 131

² حسين زاوش ودليلة بورايو وآخرون، كتاب جماعي، المرجع السابق، ص 104

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي 15، 315 مؤرخ 2015/12/10 المتعلق بإصدار ونسخ ووثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية صادر في 2015/12/27 ج ر عدد 68 ص 06.

⁴ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون 2000، 03 مؤرخ 2000/08/05 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات صادر في 2000 /08/06 ج ر عدد 48 ص 08.

⁵ عشور عبد الكريم، المرجع السابق ، ص 137، ص 142.

خلاصة الفصل الأول:

بتطرقنا إلى الجانب أو الإطار المفاهيمي للمرفق العام الإلكتروني، نجد أنه لا يوجد مفهوم أو إطار تعريفي موحد له، كما أنه يتداخل في كثير من الأحيان مع مصطلحات أخرى: كالإدارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، هذه الأخيرة تتداخل معها كثيرا في المفهوم والوظيفة، إلى أن أصبحت تعتبر جزءا لا يتجزأ منها.

لكن ما يمكن الإتفاق عليه أن المرفق العام الإلكتروني هو أحدث صيغة لتحقيق المصلحة العامة والوصول إلى رضى المرتفقين والمتعاملين الإداريين هذا كله مواجهة لسلبيات ونقائص الإدارة العامة التقليدية.

بالطبع مع ضرورة توظيف كل المتطلبات والإستمرارية والتطوير كون المرفق العام الإلكتروني يعتمد على أداة هي ذاتها غير ثابتة (التكنولوجيا)، ليتمكن من مواكبتها وتسخيرها.

كما أن هذه العملية كلها لا تتم بخطوة واحدة وإنما عبر مراحل.

وبذلك يمكن إستخلاص النتائج التالية:

- إن المرفق العام الإلكتروني هو أداة لنقل نوعية من الأساليب التقليدية للإدارة إلى إدارة تكنولوجية متطورة متحكم فيها تقدم خدمات ذات جودة عالية من حيث الأسلوب والجودة والسرعة والدقة .
- أما بخصوص الجانب التنظيمي والهيكل فيستوجب إعادة البناء التنظيمي وذلك باستبدال الهياكل التنظيمية التقليدية الهرمية إلى هياكل حديثة تواكب والتطورات التكنولوجية العالمية .

- أما فيما يتعلق بالعنصر البشري فهو الذي تأثر بالتغير نحو الإدارة الالكترونية التي تسعى إلى إعادة هيكلة الموارد البشرية وإجراء تعديلات وإصلاحات إدارية واسعة في توزيع الموظفين ويكون ذلك عن طريق تكوين رفيع المستوى على مختلف الشبكات ومواكبة التكنولوجيات الجديدة .

الفصل الثاني

مسؤولية الدولة عن المرفق العام الإلكتروني

الفصل الثاني

مسؤولية الدولة عن المرفق العام الإلكتروني

بعدما تناولنا في الفصل الأول الإطار المفاهيمي للمرفق العام الإلكتروني سنتطرق في هذا الفصل إلى مسؤولية الدولة عن المرفق العام الإلكتروني والتي تمثل إحدى أهم موضوعات القانون الإداري في ظل التطورات التكنولوجية الهامة والتي زعزت الإدارة بصفة خاصة والعالم بأسره بصفة عامة.

ويقصد بالمسؤولية لغة هي حالة المؤاخذة وتحمل التبعية، أي أنها تعبر عن الحالة النفسية والقانونية والأخلاقية للإنسان أين يكون مسؤولاً ومطالباً بأفعال وأمرٍ اخل بها بالقواعد الأخلاقية والقانونية والاجتماعية.

وعليه فالمسؤولية قد تكون أخلاقية أدبية وقد تكون مسؤولية قانونية فالأولى تتعد وتترتب كجزء أخلاقي وأدبي على مخالفة قواعد ونواميس وواجبات أخلاقية وأدبية¹

وتعرف المسؤولية القانونية الدائرة في نطاق القانون تعريفاً فلسفياً عاماً في فلسفة القانون بأنها: "وسيلة قانونية تتكون أساساً من تدخل إرادي ينقل بمقتضاه عبء الضرر الذي يدفع على شخص مباشرة، بفعل قوانين الطبيعة أو البيولوجيا أو السيكلوجيا أو القوانين الاجتماعية إلى شخص آخر ينظر إليه على أنه الشخص الذي يجب إن يتحمل هذا العبء"²

أما المسؤولية الإدارية فتعرف على "أنها مسؤولية قانونية تتعلق بمسؤولية الدولة والإدارة العامة عن أعمالها الضارة، فهي الحالة التي تلتزم فيها الإدارة العامة بدفع التعويض عن الأعمال الإدارية الضارة سواء كانت هذه الأعمال مشروعة أو غير مشروعة"³

وعليه وبناءً على ما سبق وبعد إضفاء وإدخال التكنولوجيا الحديثة في تطوير وتحسين أداء المرفق العام وهو أسلوب من الأساليب الجديدة للإدارة الإلكترونية نظراً لما حققته الإدارة الإلكترونية من مميزات جمة للدولة بصفة عامة وللمواطنين بصفة خاصة فيما يخص المرفق العام إلا إن هذا الأسلوب لا يخلو من المخاطر التي تلحق بالمواطنين من أضرار والتي يقع على عاتق الدولة جبر هذه الأخطار بدفع التعويضات الملائمة في ظل القواعد القانونية لمسؤولية الدولة عن أعمالها

¹ عاطف النقيب، النظرية العامة للمسؤولية الناشئة عن الفعل الشخصي، بيروت، باريس، الجزائر منشورات عديدة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، 1984 ص15، ص20

² سعاد الشرفاوي، المسؤولية الإدارية، القاهرة دار المعارف بمصر، الطبعة الثالثة، 1973، ص 99

³ عمار عوادي، نظرية المسؤولية الإدارية، الطبعة الثانية، الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية، 2004 ص24

المبحث الأول

مسؤولية الدولة على أداء المرفق العام الإلكتروني

تساهم أحكام المسؤولية إلى حد كبير في استقرار وتوازن الأوضاع والمراكز في داخل كل نظام قانوني بحيث تعتبر الحجر الأساسي في بناء هذا النظام وازدهاره فالمسؤولية جزء أساسي من كل نظام قانوني ومدى فاعلية النظام القانوني تتوقف على مدى نضوج ونمو قواعد المسؤولية فيه إذ أن المسؤولية يمكن أن تعتبر أداة تطور القانون بما تكفله من ضمانات ضد التعسف.¹

وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى صور مسؤولية الدولة عن المرفق العام الإلكتروني وما هي أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية على المرفق العام في المطلب الأول والإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية في المطلب الثاني

المطلب الأول: صور مسؤولية الدولة ومبادئ الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام الإلكتروني

لقد مرت مسؤولية الدولة بتطورات تاريخية اعتبارا بان الدولة غير مسؤولة بشكل مطلق وانتهت بإقرار المسؤولية للدولة كمبدأ عام لذلك مرت بمرحلتين أساسيتين:

المرحلة الأولى: الدولة لا تسأل عن أعمالها: في البداية كان السائد عدم مسؤولية الدولة مما يصدر عن سلطتها من أفعال أو تصرفات تسبب ضرر للغير، وبالتالي كان لا يملك احد اللجوء إلى القضاء للمطالبة بالتعويض عما حدث له من ضرر نتيجة تصرفات الدولة، حيث كانت ترفض دعواه على أساس تمتع الدولة بالسيادة وبالتالي هي غير مسؤولة عن دفع التعويض، ولا يجوز للقضاء أن ينظر في هذه الدعاوي استنادا لفكرة السيادة بمفهومها المطلق الذي ساد فترة زمنية طويلة، تطبيقا لنظرية الحق الإلهي للسلطة السياسية والتي تتلخص في إن الله سبحانه وتعالى هو مصدر السلطات والحاكم أو الملك

¹ - هشام عبد السيد الصافي محمد بدر الدين، النظام القانوني لمسؤولية الدولة عن إدارة مرافقها الإلكترونية جامعة حلوان 2019

سلطته من الله ومن ثم تعلق إرادته على إرادة المحكومين باعتباره منفذاً للمشيئة الإلهية، وبالتالي لا يمكن إن ينسب للحاكم أو الملك أي خطأ¹

المرحلة الثانية: الدولة تسأل على أساس الخطأ: تقوم مسؤولية الدولة التي يعتبر الخطأ أساساً لها على أركان ثلاثة تتمثل في الخطأ والضرر وعلاقة السببية بينهما، وعلى ذلك فإن قيام الإدارة بتصرف غير مشروع، يمثل خطأ للغير يجيز للفرد الذي أضر به حق طلب التعويض لإصلاح ما أصابه من أضرار، إذ قامت العلاقة السببية بين الخطأ والضرر بأن يكون الضرر مترتب على فعل جهة الإدارة الخاطيء، وبالطبع جهة الإدارة شخصاً معنوياً يمارس أعماله عن طريق موظفين تابعين له فإن المنطق يقتضي مسؤوليتها عن التصرفات التي تصدر عن احد موظفيها، وقد جرى القضاء والفقهاء على التمييز بين خطأ الموظف الشخصي والذي يمكن فصله عن الوظيفة التي يمارسها مادياً ومعنوياً، وخطأ المرفقي الذي لا يمكن فصله عن وظيفته، إلا أنه في النهاية أعطى للأفراد حق مطالبة الدولة بالتعويض عن تلك الأضرار باعتبارها الشخص الملىء على إن تعود هي على موظفها بقيمة مبلغ التعويض في حالة خطأه الشخصي الذي سبب الضرر²

الفرع الأول: صور مسؤولية الدولة عن المرفق العام الإلكتروني

للخطأ المرفقي مظاهر مختلفة وعديدة يصعب حصرها وإمكانية تعدادها يبقى أمر مستبعد وللتعرف على الخطأ المرفقي بات من الضروري دراسته بصورة مفصلة نستعرضه في نقطتين أساسيتين الأولى فيما يخص المرفق العام والثانية فيما يخص المرفق العام الإلكتروني على النحو التالي:

¹ - جمعة عبد الرزاق بو علفية بوزيد الزيداني، مسؤولية الدولة عن أعمالها بدون خطأ على أساس المخاطر والمساواة أمام التكاليف والأعباء العامة، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، حقوق بنغازي، ليبيا 2013 ص49، ص 50.

² - السيد محمد مدني مسؤولية الدولة عن أعمالها المشروعة، القوانين واللوائح، في القانون المصري دراسة مقارنة المطبعة العالمية 1952 ص9

أولاً: **مسؤولية الدولة عن المرفق العام:** لقد تم توزيع مسؤولية الدولة عن المرفق العام في ثلاث صور أساسية:

الصورة الأولى: سوء أداء المرفق للخدمة المطلوبة

فالدولة تسأل إذا أدى المرفق الخدمة على وجه سيء "اتخذت موقف ايجابي" ويندرج تحت هذه الصورة كافة الأعمال والتصرفات الايجابية التي تؤدي بها الإدارة خدماتها، ولكن على وجه سيء مما يتسبب في الإضرار بالغير سواء أكان الخطأ مادياً صادراً عن شيء أو حيوانات مملوكة للإدارة أو بفعل موظف أو موظفين معينين أو كان مجهلاً أو قانونياً يتمثل في قرار إداري معيب أو ناجم عن سوء تنظيم المرفق¹

الصورة الثانية: عدم أداء المرفق للخدمة المطلوبة

في هذه الصورة المرفق العام يتمتع عن أداء الخدمة المرجوة منه وهي تختلف عن الحالة الأولى ومن ثم فإن الخطأ "اتخذ موقف سلبي" بامتناعه القيام بالخدمة المنوطة به كان من الواجب عليه القيام بها، وتعتبر هذه الصورة من الصور التي طورت من مسؤولية الدولة عن أعمالها فلم تبقى مسؤولة عن تعويض سوء أداء الخدمة فقط بل شملت أيضاً الامتناع عن أداء الخدمة.

وعليه فلا يمكن للدولة التسلط بالاختصاصات والامتيازات الممنوحة لها بالامتناع عن خدمة المواطنين، فالدولة مجبرة على تقديم الخدمات سواء ما اندرج في سلطتها المقيدة أو التقديرية.

الصورة الثالثة: بطء المرفق في أداء الخدمة

حيث وسع الفقه والقضاء من نطاق مسؤولية الدولة عن خطأ المرفق في صورة أخرى تتمثل في بطء أداء الخدمة المطلوبة الذي قد ينجم عنه بعض الأضرار، أي إن الدولة تسأل في هذه الحالة حالة تأخرها في تقديم الخدمة المطلوبة إذا لم تكن ملتزمة بأدائها في وقت محدد أو تأخرت عن أدائها عن الوقت اللازم أو المعقول لأدائها.²

¹ - هشام عبد السيد الصافي محمد بدر الدين، المرجع السابق،.

² - طارق فتح الله خضر، القضاء الإداري، قضاء التعويض، د ن 2004 ص 121، ص 122.

ثانيا : مسؤولية الدولة عن المرفق العام الإلكتروني

إن تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية للمرافق قد تؤدي إلى إلحاق أضرار بالمتعاملين مع الإدارة فبالرغم من أن إدخال التكنولوجيات الحديثة على إدارة المرفق العام من إيجابيات في تطوير الأداء والخدمة إلا إنها قد تكون وباءا على بعض المستفيدين من خدمات هاته المرافق وعليه سنحاول تبين بعض هذه الصور

1- المسؤولية الإدارية عن الإخلال بمبدأ المساواة أمام المرفق العام الإلكتروني

على الرغم من أن تقديم الخدمة عبر الإدارة الإلكترونية من المفروض أن يدعم مبدأ المساواة أمام المرفق العام والذي يعني مساواة المواطنين في الانتفاع بخدمات تلك المرافق، فالمتعاملون مع المرافق العامة طبقا لهذا المبدأ في مراكز قانونية متماثلة، وذلك في الانتفاع بخدماتها وتحمل نفقات هذا الانتفاع بصرف النظر عما يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية اللازمة للاستفادة من الخدمة، وذلك من خلال القضاء على فكرة الحصول على الخدمة عن طريق الوساطة والمحسوبية¹

إلا انه قد يكون الوصول للموقع الإلكتروني الخاص بجهة الإدارة والذي سيقدم المرفق العام المدار الكترونيا خدماته عليه مجهل أو غير واضح، أو لا بد من إتباع إجراءات الكترونية معقدة للوصول إليه، أو لفقر المواطن وعدم امتلاكه لجهاز حاسوب آلي أو أي جهاز يمكنه التعامل من خلاله مع المرفق العام الكترونيا أو نتيجة ضعف تعليم بعض المواطنين وخصوصا الذي لا تتوافر لديهم المعرفة المعلوماتية، كما يمكن ان يتم تطبيق خدمات المرافق العامة الكترونيا في مناطق في الدولة، دون أخرى مما سيترتب عليه حرمان عدد كبير من المواطنين من الاستفادة من خدمات المرفق العام المقدمة بشكل الكتروني، ويكون تقديم خدمات المرافق العامة الكترونيا حكرا على فئات معينة من الشعب دون فئات أخرى مما يخل بمبدأ المساواة بين المنتفعين²

¹ داود عبد الرزاق الباز، الإدارة العامة الإلكترونية واثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، الاسكندرية، 2004 ص145

² محمود محمود محمد عبد الفتاح، دور الإدارة الإلكترونية في إشباع رغبات الأفراد وتلبية حاجاتهم، رسالة دكتوراء حقوق 2013 ص83

2- المسؤولية الإدارية عن إفشاء المعلومات الشخصية والسرية للمواطنين أو تعديلاتها والتلاعب بها أو إتلافها: تقوم هذه المسؤولية على أساس التزام جهة الإدارة بالحفاظ على سرية المعلومات الشخصية المقدمة من المواطنين عند تعاملهم مع جهة الإدارة لاستخراج مستندات معينة من المرفق أو للحصول على خدمة معينة، وعدم التلاعب بها وإتلافها، وسواء تم ذلك الإفشاء أو التلاعب فيها بمعرفة موظف جهة الإدارة أو الغير نتيجة لاختراق موقع جهة الإدارة من قبل قرصنة الانترنت. ويكون لمن تعرضت بياناته ومعلوماته لمثل هذه الجريمة إن يطلب من القضاء الإداري التعويض بعد ثبوت وقوع تلك الجريمة من خلال القضاء الجنائي ويكون طلب التعويض هنا مؤسس على أساس الخطأ التقصيري، كما يمكن إن تسال جهة الإدارة عن ذلك الفعل على أساس المسؤولية المفترضة (المسؤولية دون خطأ) باعتبار جهة الإدارة مسؤولة عن حراسة الأشياء أي المعلومات المقدمة إلى جهة الإدارة والمخزنة على أجهزة الحاسب لديها وهذه الحراسة من الممكن إن تدخل تحت مفهوم المسؤولية عن حراسة الأشياء الواردة في القانون باعتبارها حراسة على المعلومات المقدمة إليها.¹

3- المسؤولية الإدارية عن الإخلال بمبدأ تقديم الإدارة الالكترونية للمرفق العام الخدمة بصفة منتظمة ودائمة: من المفترض إن الإدارة الالكترونية للمرافق العامة تؤدي إن يصبح المرفق العام أكثر التزاما وانتظاما في تقديم خدماته، فالمرفق المدار الكترونيا يعمل على مدار الساعة، ولا يتوقف عن أداء خدماته إناء الليل وأطراف النهار، ولا يتقيد بميعاد محدد في أداء خدماته، كمواعيد العمل الرسمية، كما انه لا يتأثر بالإجازات والعطلات الرسمية أو إضراب الموظفين.²

إلا انه قد يحدث نتيجة إدارة المرافق العامة الكترونيا حدوث بعض المخاطر الالكترونية التي تحول دون تقديم المرفق العام لخدماته بانتظام واطراد، مثل حدوث عطب مفاجئ بشبكة الانترنت المتصلة بجهة الإدارة أو حدوث عطب بالموقع الإلكتروني

¹- خالد ممدوح ابراهيم، امن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية الإسكندرية 2008 ص71

²- داود عبد الرزاق الباز المرجع السابق ص 141، ص142.

لها سواء كان عن عمد بمعرفة احد موظفي الإدارة أو من خارجها عن طريق اختراق النظام الأمني للموقع أو عن طريق المصادفة، مما يؤدي إلى حدوث شلل تام بالموقع الإلكتروني¹

الفرع الثاني: مبادئ الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام الإلكتروني

ان المبادئ التي تحكم المرفق العام سواء التقليدية أو الحديثة منها ما وجدت إلا أن تكون صمام أمان يقتضي حماية المصلحة العامة والخاصة للدولة ومن ثمة الأفراد

كما أن دوام سير المرفق العام وقابليته للتغيير والمساواة هي المبادئ الثلاث التي تحكمه وتنظمه وفي هذا الفرع نحاول عرض أهم المبادئ الأساسية المعمول بها في تسيير المرافق العامة، ومنه فالمرافق الإلكترونية تسعى جاهدة من اجل إرضاء المواطنين ويتجلى ذلك في تقديم خدمات الدولة لأفراد المجتمع والشركات والمؤسسات بكفاءة في إطار التحولات التكنولوجية كما أنها تذل الصعوبات للخدمات وذلك بتقديمها الكترونياً بالإضافة إلى انها تعمل على تحسين ورفع مستويات الأداء لمؤسسات الدولة معتمدة بذلك على عنصر الشفافية وتوفير المعلومة، وحتى يتسنى الأداء الأمثل للمرفق العام الإلكتروني لابد على الإدارة الإلكترونية إن تسيير على عدة مبادئ نستهلها على النحو التالي:

أولاً: مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد

يقصد بهذا المبدأ استمرارية المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم ومن ثم فان تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور، مما يترتب على هذا المبدأ تحريم الإضراب وتنظيم استقالة الموظفين ونظرية الظروف الطارئة.

تجعل الإدارة الإلكترونية مبدأ دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة ولا يتوقف، اللهم إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته، ولا

¹ - محمود محمود محمد عبد الفتاح المرجع السابق ص 80

ريب إن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفين وتحملهم لمسؤوليتهم الجنائية والمدنية والتأديبية، إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية إن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها، كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية، والذي يتولى الوظيفة دون استثناء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارات الحكومية.

يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى تعامل المنتفعين مع المرفق وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم لمقولة (مواعيد العمل انتهت أو الموظف لم يحضر اليوم، أو هو في إجازة، .. الخ)، فالفرد يمكنه إن يدخل على شبكة المعلومات ولو في منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملته أو قضاء مصلحة له في المرفق، كما يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام وبشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الانترنت على مدار الـ 24 ساعة، ويومياً دون إجازات أو عطلات ودون ارتباط بساعات العمل أي لمدة 8 أيام في الأسبوع، و365 يوماً في السنة¹

ثانياً: مبدأ المساواة أمام المرفق العام الإلكتروني

يعتبر مبدأ المساواة أمام المرافق العامة من المبادئ الكلاسيكية للقانون استكشفاً وأعلنها القضاء الإداري في القانون الإداري المقارن، لذا يجب احترامه وتطبيقه من طرف السلطات الإدارية المختصة بعملية تنظيم وتسيير المرافق العامة في الدولة²

وقد تم إعطاء العديد من التعاريف لمبدأ المساواة أمام المرفق العام الإلكتروني من قبل رجالات القانون فهناك من عرفه على أنه: "عدم التمييز بين أفراد الطائفة الواحدة إذا تماثلت مراكزهم القانونية"

وتعرفه الدكتورة نادية ضريفي في كتابها تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة بأنه: "التزام المرفق العام بتقديم الخدمات للمنتفعين دون تمييز لا مبرر له" ومعنى ذلك

¹ - داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص 126

² - عمار عوابدي القانون الإداري الجزء الثاني ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ص 2

إقرار مبدأ المساواة في التعامل مع المستخدمين دون تفضيل سواء في أداء الخدمة أو الانتفاع بها.

وعليه فإن مبدأ المساواة أمام المرفق العام الإلكتروني يعني وجوب معاملة المرفق العام لطالبي الانتفاع بخدماته على قدم المساواة إذا كانت مراكزهم القانونية التي يتواجدون فيها متماثلة، حيث إن مبدأ المساواة هو مبدأ أساسي لسيرورة المرفق العام الإلكتروني ومصادقيته، حيث يكون المتعاملون معه سواسية، لأنه لا يفرق في المعاملة بين المتعاملين ولا يعرفهم إذ انه يتعامل مع رموز وأرقام سرية.

ويجد مبدأ المساواة في خدمات المرافق العامة أساسه القانوني على المستوى الدولي من خلال ما تضمنته بعض المواثيق الدولية على المستوى الداخلي من خلال ما تضمنته أحكام الدستور ونصوص القوانين. والحقيقة إن الأساس الإسلامي هو أقدم واهم أسس المبدأ الذي يتجلى بدقة في قوله تعالى في سورة النساء الآية رقم 01 بعد بسم الله الرحمن الرحيم "ياأيها الناس اتقوا ربكم الذي خلقكم من نفس واحدة"¹

كما نصت عليه العديد من الهيئات والمنظمات الدولية مثل إعلان حقوق الإنسان والجمعية العامة للأمم المتحدة بالإضافة إلى العديد من دساتير الدول من بينها الدساتير الجزائرية وكذا في قوانينها الأساسية من بينها القانون الأساسي للوظيفة العمومية لسنة 2006

وباعتبار إن المرافق العامة تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة على قدم المساواة أمام الجميع فمن بين أهم تطبيقات مبدأ المساواة أمام المرفق العام هو مساواة المنتفعين أمام المرفق العام على أساس إن إدارة المرفق تؤدي الخدمة دون معرفة الجهة المقابلة طالما تتوفر فيه شروط الاستفادة من تلك الخدمة، ومن بين تطبيقاته أيضا المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة فمتى توافرت الشروط العامة للفرد للحصول على الوظيفة تحصل عليها.

¹ عقيلة جعيجع، فطيمة بن سنوسي، ص 2202،

ثالثاً: مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في أي وقت

بمقتضى هذا المبدأ يكون للسلطة العامة تعديل قواعد سير المرفق العام لتكون مسايرة للمقتضيات المستجدة والمتطورة للمصلحة العامة دون أن يكون لأحد التمسك بحقوق مكسبه لمنع تعديل نظام المرفق¹

تفرض الوسائل الإلكترونية الحديثة على الأفراد والإدارات مواكبة علوم العصر وتقنياته حيث لم يعد مقبولاً ممن يريد إن يحظى بمكانة مرموقة في العلم إن يتخلف عن ركب المعرفة التكنولوجية، وهو أمر يبين اثر الإدارة العامة الإلكترونية في التطابق مع هذا المبدأ، إذ من حق الإدارات القائمة على سير المرافق العامة إن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لأداء عمل حكومي لها، إن تستخدم أحدث الوسائل العلمية والابتكارات التكنولوجية في تطوير خدمات المرافق، وإلا أنهت عقودها بإرادتها المنفردة، لأن هذا المبدأ غير مقصور على المرافق التي تدار بطريق الربحي فقط، وإنما يمتد ليشمل جميع أنواع المرافق العامة، أياً كانت طريقة إدارتها، وخصوصاً تلك التي تدار بطريق الامتياز، فهذه المرافق وان كانت تدار من قبل الملتزم فرداً أو شركة فإنها تبقى خاضعة لإشراف الإدارة من اجل تحقيق المصلحة العامة المنوطة بالمرفق العام²

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية خدمة المرافق العمومية

أضحى اليوم المرفق العام الإلكتروني مطلباً اجتماعياً بامتياز نظراً للتأثير الهائل للمرافق العامة في حياة المواطنين اليومية وتحريك عجلة التنمية المستدامة، ولتطبيق مشروع المرفق العام الإلكتروني وصولاً إلى دولة الكترونية منشودة لا بد من إن تكون هناك جاهزية واستعداد من الطرفين وهما مقدمو الخدمة العمومية والمواطنين.

وعليه فإن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح أمر حتمي على الدولة لتتوافق مع التطورات العالمية السريعة، وذلك لما لها من دور في تحسين الأداء وسرعة الانجاز وفعالية التنفيذ لتتمكن بذلك من ترقية المهام والأنشطة المقدمة من طرف الهيئات الإدارية تلبية لحاجيات المواطنين وذلك بهدف تحقيق مفاهيم

¹ محمد صغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم، النشاط الإداري، (ط1)، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة،

2004ص223

² -داود عبد الرزاق الباز، مرجع سابق، ص150، ص 151

تمثل في مضامينها مرتكزات الحكم الراشد ومن أجل ذلك عمدت الدولة إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية خاصة بالمرافق العمومية لأنها الأقرب إلى المواطن، فاستخدام هذه المرافق للتكنولوجيا الحديثة سيؤدي إلى تحسين جودة خدماتها وتلبية أكثر لحاجيات المواطنين.

وعليه وجب التطرق في هاته الدراسة إلى الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية والتي تساهم من خلالها إلى تحسين الخدمة العمومية في الفرع الأول وترشيد الخدمة العمومية في الفرع الثاني.

الفرع الأول: تحسين الخدمة العمومية

إن إنشاء بنية تحتية معلوماتية واعتماد على أسلوب عصرنة الإدارة مما يؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية من حيث الأداء والجودة خاصة وان الاعتماد على نموذج الإدارة الإلكترونية كمحاولة لتحسين نوعية الخدمة وعلى اعتباران نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات ما أدى إلى:

التوجه الحالي في عالم اليوم وهو اعتبار الخدمة العامة حقا أساسيا لكل المواطنين وان النهوض بمستوى الخدمات العامة من قبل الجهات الحكومية يبدأ بتطوير هذه الخدمات من خلال البحث المنهجي عن المكونات الأساسية للجودة وكيفية تحقيقها في المنظمات العامة، استخدام تقنيات المعلومات العامة (الاتصالات، الأجهزة، البرمجيات) في العمل الإداري للإدارة العامة - كما يشير إليها العديد من الباحثين يحقق هدفين أساسيين هما زيادة الإنتاجية وتحسين جودة خدمات الإدارة العامة كخدمات التعليم والصحة والضمان الاجتماعي، حيث أن النشاط الرئيسي للإدارة العامة هو جمع ومعالجة وتوزيع المعلومات لذلك الاستخدام المكثف للمعلومات¹

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل الاتصالات والشبكات الإلكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة الملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر، مع تسجيل سرعة في انجاز

¹ - ليث سعد الله حسين ابراهيم الحكومة الإلكترونية وتأمين الخدمات واداء متميز لمستقبل الإدارة العامة امكانيات ومتطلبات التطبيق" المجلة العربية للإدارة مج 24 ع20، 2004 ص117

المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية، وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالب الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقاعدة متكاملة من أدوات المعالجة والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكاريه¹

الفرع الثاني: ترشيد الخدمة العمومية

يرتكز اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على افاق ترشيد الخدمة العمومية على وجوب تحقيق العناصر الاتية:

مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية .

سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: يعمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة المتماثلة، وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالتزاماتها مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، يمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

¹- عبد الكريم عشور، دور الحكم الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري ص 64

سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمات العمومية يؤدي ذلك إلى إمكانية ماسة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.¹

وعليه يمكن القول بان المرفق العام الإلكتروني يهدف في النهاية إلى تقديم خدمات إلى الجمهور بشكل لائق وبمواصفات تتلاءم وجودة الإدارة الإلكترونية لذلك وجب على واضعي برامج الإدارة الإلكترونية مراعاة جميع المحاور التي يمكن من خلالها تطوير وتحسين مستوى الخدمة.

¹- عبد الكريم عشور، المرجع السابق ص 66.

المبحث الثاني

مسؤولية الدولة عن تسيير ورقابة المرفق العام الإلكتروني

لما كان المرفق العام عانى ويعاني من سوء التسيير، مع طول مدة تقديم الخدمة وإنعدام في نوعية الخدمات المقدمة، وكثرة إنفاق الدولة عليه، كل هذا كصورة سلبية للإدارة التقليدية، جاءت الوسائل الحديثة ولم يعد أمام الدولة سوى مواكبة المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية، خاصة بعد ما كان للتجارة الإلكترونية عبر شبكة المعلومات نجاحا كبيرا، كونها تستلزم أكثر من غيرها سرعة الأداء وسهولة الإتصال، مما جعل الدول المتقدمة تقفني أثرها في أداء أعمالها وإنجاز خدماتها عبرها.

هذا وقد أثرت التكنولوجيا على أعمال الإدارة، هذه الأخيرة تطورت ليس تأثرا بالبعد التكنولوجي فقط، وإنما حتى بالبعد الإداري الناتج عن تراكمات سنين وسنين....، وبما أن وظائف الإدارة تأثرت هي الأخرى لتصبح كلها ذات صبغة إلكترونية (تخطيط إلكتروني -تنظيم إلكتروني - قيادة إلكترونية...)، إلا أننا نرى أن التسيير والرقابة الإلكترونيين تأخذ الحظ الأوفر والشق الأكبر ضمن حديثنا عن الدولة ومرفقها العام الإلكتروني.

لذلك سنتطرق في هذا المبحث وضمن مطلبين تسيير الدولة للمرفق العام الإلكتروني (المطلب الأول) ثم نتحدث عن رقابة الدولة لمراقفها العامة الإلكترونية:

المطلب الأول: تسيير الدولة للمرفق العام الإلكتروني

إن تسيير المرفق العام عموما ضمن الصيغة الكلاسيكية التقليدية أو التكنولوجية الرقمية، يدخل ضمن أعمال الدولة التي تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة، لذلك لطالما سعت الدولة عن طريق تنظيم وتسخير وسائلها، الرقي بخدماتها لتحقيق ما يطمح إليه مواطنوها.¹

¹- إدير نصيرة وإعزوقن وهيبية، إستحداث طرق جديدة لتسيير المرافق العامة في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق شعبة القانون العام تخصص قانون الهيئات الإقليمية جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية كلية الحقوق 2012، 2013، ص 11.

لقد اختلفت وتنوعت طرق تسيير المرافق العامة - قبل ولوج التكنولوجيا لها- بين كلاسيكية وحديثة، فنجد ضمن الكلاسيكية أسلوب التسيير المباشر البذي تباشره الدولة بنفسها، والذي يعتبر من أقدم الأساليب ودوره فعال في الحفاظ على كيان الدولة وسيادتها خاصة في المرافق الحساسة والحيوية، كما نجد أسلوب المؤسسة العامة وهي هيئة عامة تنشؤها الدولة تكون خاضعة لأحكام القانون الإداري ويعهد لها تسيير وإدارة مرفق عام وهذا الأسلوب لا يختلف عن التسيير المباشر إلا في تمتع المرفق بالشخصية المعنوية

أما ضمن الأساليب الحديثة والتي جاءت نتيجة تخلي الدولة عن بعض وظائفها التقليدية كون تسييرها لها لا يحقق الأهداف المرجوة، تم إدراج القطاع الخاص في المرافق العامة، وتعددت أنواع التسيير بالأساليب المستحدثة فهناك أولا التفويض سواء لشخص طبيعي أو معنوي ضمن القانون العام أو القانون الخاص وفقا: لعقد البوت BOT، عقد الإيجار أو عقد مشاطرة الإستغلال وعقد التسيير، كما يوجد ثانيا عقد الإمتياز وتعهد به الإدارة (الدولة والجماعات المحلية) إلى أحد الأفراد أو الشركات إدارة وإستغلال المرفق العام لمدة محددة في مقابل تقاضي رسوم من المنتفعين بهذا المرفق¹

لكن ورغم ذلك بقيت المرافق العامة بحاجة إلى تحسين وتجويد أكثر للخدمة العمومية، نظرا لما لاقتته من دوافع تغيير سياسية وإدارية وإقتصادية، وما حسم الأمر كان الدوافع التكنولوجية وضرورة مجاراتها² هذا ما جعل التسيير الإلكتروني أحدث وسيلة في تسيير المرفق العام المتبع للنمط الإلكتروني.

وتتنوع صور تسيير المرفق العام الإلكتروني بين تقديم خدمات إلكترونية (الفرع الأول) وبين عقود إلكترونية وقرارات إلكترونية (الفرع الثاني) قد تعتمد آليا أو يمارسها موظف عام إلكتروني (الفرع الثالث) .

¹- للإطلاع أكثر يرجى العودة إلى طرق وأساليب تسيير المرفق العام ضمن الطرق الكلاسيكية والطرق الحديثة، .

²- عبد الجبار بابي ترقية المرفق العام في الجزائر، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي التخصص تنظيم سياسي وإداري، ، جامعة قاصدي مرباح كلية الحقوق والعلوم السياسية 2016، 2017 ص: 21، ص26.

الفرع الأول: تقديم الخدمات الإلكترونية

لقد فرضت التحولات التكنولوجية تطبيقها على مختلف الخدمات المرفقية، فهي تمكن المواطنين من أن يكونوا على إتصال دائم بالمرفق العام ضمانا لإستمرارية العمل الإداري، كما تساهم في الرفع من جودتها وفعاليتها، فهي ترتبط بالدور الحيوي لعلاقة المرفق بالمواطن.

لذا فقد إنصب إهتمام الإدارة على تطوير نشاطها وعملياتها حسب إحتياجات الزبائن وليس حسب متطلبات نظام العمل وهذا كله بسبب المنطق الإداري الجديد المنبعث نحو الخارج (الزبون) عكس ما كان يتمحور حوله منطق الإدارة التقليدية والذي يسري نحو الداخل (الوظيفة)¹

فنوعية الخدمة التي تقدمها المرافق العامة، هي ما يعكس علاقة الدولة بمواطنيها ويعطي معنى حقيقي للصالح العمومي، وعليه فنجاح الدولة هو من نجاح إدارتها ومرافقها العمومية وأكد أن نجاح هذه الإدارات لن يتأتى الا بتقييم مدى شعور المواطن بالرضا تجاه العمل الإداري أو نشاط المرفق العام.²

أولا/ أطرافها: هذه الخدمات في صيغتها الإلكترونية تكون موجهة من الإدارة العامة نحو ثلاث منتفعين³:

- من الإدارة إلى الإدارة (G2G -) -TO- GOVERNMENT وهي الخدمات التي تقدمها الإدارة إلى إدارة عامة أخرى مماثلة.
- من الإدارة إلى الشركات (G2B -) -TO- BUSINESSES وهي الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة إلى شركات ومؤسسات سواء كانت من القطاع العام أو الخاص

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، عمان الأردن دار المسيرة للنشر والطباعة والتوزيع، ط1 2009، ص 193.

² شارفي بن يوسف، إصلاح الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه فرع الدولة والمؤسسات العمومية، جامعة الجزائر 1 يوسف بن خدة كلية الحقوق ، 2014 ، 2015، ص: 35.

³ سعد غالب ياسين وبشير عباس العلق، المرجع السابق، ص 19.

– من الإدارة إلى الأفراد (GOVERNMENT –TO-CONCUMER)-G2C وهي الخدمات التي تقدمها الإدارة إلى الأفراد والمتعاملين والمرنفقين.

ثانيا/ أنواعها: إن نوع الخدمات العامة الإلكترونية لا يمكن حصرها وتعدادها فهي تتنوع إلى:

سياسية مثل ما انتهجته الولايات المتحدة الأمريكية في الإنتخاب بوسائط إلكترونية إدارية مثل إستخراج وثائق الحالة المدنية إقتصادية مالية ومصرفية أوبريدية مثل خدمات الإطلاع على الرصيد البنكي أو البريدي...إلى غير ذلك من الخدمات الإلكترونية. ويمكن توضيحها عبر المخطط زهرة الخدمة -الذي أعده سعد غالب ياسين وبشير عباس العلق في كتابهما الأعمال الإلكترونية كالتالي¹:



زهرة الخدمة

تطبيق قوة الانترنت على الخدمة 'الجوهر' والخدمات التكميلية' الداعمة للجوهر'

¹- سعد غالب ياسين وبشير عباس العلق، المرجع السابق، ص254.

ثالثاً: كيفية تقديم الخدمات الإلكترونية: ويمكن تقديم هذه الخدمات عن طريق البوابات الإلكترونية بحيث تساعد المواطن أو صاحب المؤسسة على إيجاد ضالته من الخدمات التي يريدها دون البحث في العديد من المواقع الخاصة بالوزارات أو الإدارات العامة وهو ما يطلق عليه إسم "بوابة الحكومة - المواطن والحكومة - المؤسسات /GOVERNMENT TO CITIZEN AND BUSINESS PORTAL" وهذه البوابات لا تكون للخدمات المحلية أو الإقليمية فقط بل تتعدى ذلك إلى الأجنبي مثل بوابات خاصة بالسياحة الإلكترونية¹

مايهم هو أن تتوافق الخدمات الإلكترونية مع مفاهيم معينة مثل إدارة العلاقة بالعميل وتسويق العلاقة والتوجه بالأفراد... وغيرها من المفاهيم التي تضع الأفراد في قمة إهتمامات التنظيم²

الفرع الثاني: تحرير وإصدار العقود والقرارات الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية ونظامها على المرافق والإدارات العامة يحتم ويفرض أتمتة المعلومات والأعمال، وكما نعلم فالإدارة تمارس وظائفها عن طريق العديد من الأعمال المادية والقانونية، هذه الأعمال قد تكون بإرادة الإدارة المنفردة -القرارات الإدارية، أو تكون بإرادتين أحدهما إرادة الإدارة - العقود الإلكترونية.

ومع تطور عملي الإدارة الآنف ذكرهما، أصبحت القرارات قرارات إدارية إلكترونية، وأصبحت العقود عقوداً إدارية إلكترونية:

أولاً: القرارات الإدارية الإلكترونية

تعد القرارات الإدارية أهم وسائل النشاط الإداري إن لم نقل جوهر العملية الإدارية، كونها متداخلة مع جميع الوظائف الأخرى للإدارة من تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة³، فهي بذلك أهم وسائل المرفق العام القانونية وبقدوم تكنولوجيا المعلومات كان لزوماً تطوير أهم وسائل النشاط الإداري.

¹ -مصطفى يوسف كافي المرجع السابق، ص 338.

² -عمر موسى جعفر القريشي، المرجع السابق، ص 23، ص 26.

³ -عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان الأردن، د ط، دس ن، ص 225.

1- **تعريف القرار الإداري الإلكتروني:** يعرف القرار الإداري بشكل عام أنه " عمل قانوني إنفرادي يصدر من أحد الجهات الإدارية المختصة ويحدث أثارا قانونية إما إنشاء أو تعديل أو إلغاء".¹

أما القرار الإداري الإلكتروني قياسا على ذلك فهو: العمل القانوني الإنفرادي الذي يصدر عن الإدارة العامة بشكل إلكتروني ويحدث أثارا قانونية كإنشاء مراكز قانونية أو تعديلها أو إلغائها بواسطة الوسائل والتقنيات الإلكترونية والأجهزة والمواقع الخاصة²

فتكون نظم المعلومات هي المساعدة لإصدار القرار الإداري وهو ما يطلق عليه نظم مساندة القرارات الإدارية ومثال ذلك: الإعلان عن وظيفة شاغرة بواسطة الوسائل الإلكترونية (بريد أو موقع إلكترونيين)، ثم يتم ملئ الإستمارات وإرسالها من الراغبين في الوظيفة عبر نفس الوسائل، يلي ذلك إختيار الحاسوب لشخص وإبلاغه بنفس الوسائل الإلكترونية ذاتها للحضور إلى مقر الإدارة الطالبة³.

2- **أركان القرار الإداري الإلكتروني:** مثله مثل القرارات الإدارية العادية لابد لقيامه أن تقوم أركانه، وهذه الأركان منها الشكلية (الخارجية) ومنها الموضوعية (الداخلية):

أ- **الأركان الشكلية للقرار الإداري الإلكتروني:** وتتمثل في الإختصاص والشكل والإجراءات:

- الإختصاص يعني به أن يصدر القرار الإلكتروني من الجهة أو الموظف المختص بإصداره، وفي هذه الحالة الجهة المختصة هنا هو البرنامج أو النظام الذي تمت أتمنته أو إعداده للقيام بهذا الإجراء وعلى سبيل المثال: إذا صدر قرار إلكتروني بترقية ما، فإن

¹ عمار عوابدي، نظرية القرارات الإدارية بين علم الإدارة والقانون الإداري د ط، 2003 ص22.

² نصر الزرو عبد الوهاب رجب، مبدأ إمكانية مواكبة المرفق العام للتغيرات التي تطرأ عليه، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه ل م د تخصص قانون فرع قانون إداري متخصص جامعة جيلالي ليايس بلعباس كلية الحقوق والعلوم السياسية 19 مارس 1962 ، 2020 ، 2021 ص186

³ زينب عباس محسن، الإدارة الإلكترونية وأثرها في القرار الإداري، جامعة القادسية كلية الإدارة والإقتصاد ، مقال على الإنترنت، تاريخ الإطلاع 2022/05/29 الساعة 18.38

قرار الترقية يجب أن يصدر عن البرنامج الإلكتروني المعد خصيصاً للترقية، لا أن يصدر عن برنامج مخصص لإستكمال وثائق التعيين¹ أما عن عناصر المكان والزمان والموضوع في الإختصاص، بأن يصدر القرار الإداري الإلكتروني في حيزه الزمني (خلال فترة الوظيفة)، وضمن إطاره المكاني (حيزه الإقليمي والجغرافي)، مع معالجته موضوعاً يدخل ضمن إختصاص مصدره².

- الشكل والإجراءات يجب أن يتخذ القرار الإداري الإلكتروني شكلاً ومظهراً خارجياً، وهي على هذا النحو تأخذ الطابع الإلكتروني فتكون عبارة عن معلومات إلكترونية عرفها القانون بأنها: "معلومات ذات خصائص إلكترونية في شكل نصوص أو رموز أو أصوات أو رسوم أو صور أو برامج حاسب آلي أو غيرها من قواعد البيانات" مع ضرورة مهرة بالتوقيع والذي يكون في هذه الحالة هو الآخر توقيعاً إلكترونياً³

أما الإجراءات فتتم عن طريق الوسيط الإلكتروني، كالإعلان عن الوظيفة إلكترونياً أو الإستشارة والإستفتاء من لجنة أو مجلس عن طريق وضع بيان لدى الوسيط الإلكتروني⁴.

ب- الأركان الموضوعية للقرار الإداري الإلكتروني: وتتمثل في السبب، المحل والغاية من القرار الإداري الإلكتروني:

- السبب: إن القرار الإداري عموماً يقوم على حالة واقعية أو قانونية، تدفع الإدارة إلى التدخل وإصداره، كذلك الأمر بالنسبة للقرار الإداري الإلكتروني، فيستوجب صدوره

¹- مسعودي هشام، أركان القرار الإداري الإلكتروني، مجلة القانون المجتمع والسلطة، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد العدد 04 السنة 2015 ص: 149.

²- عمر موسى جعفر القريشي، المرجع السابق، ص: 197، 199.

³- قانون اليونيسنترال.

⁴- مسعودي هشام، المرجع السابق، ص: 161.

واقعة دفعت الإدارة إلى إصداره¹، كما يركز السبب على شرطين أولهما أن يكون قائما وموجودا حتى إتخاذ القرار وثانيهما أن يكون قانوني ومشروع.

وبوجود المرفق الإلكتروني من السهل العودة إلى سبب القرار الإداري الإلكتروني دون ضرورة التحقيق المادي للوقائع وعلى سبيل المثال: إذا قدم موظف إستقالته بوسيط إلكتروني، فالمرفق العام الإلكتروني أو الإدارة العامة الإلكترونية المعنية والموجه لها ذلك الطلب، ستقوم أجهزتها آليا بتخزين ذلك الطلب مما يسهل عمليات كل من الضبط، الرقابة والإثبات حال قيام أي نزاع²

– **المحل:** وهو جوهر القرار ومادته والتغيير الذي يحدثه من إنشاء أو تعديل أو إلغاء مراكز قانونية، وركن المحل ينطبق على القرار الإداري العادي كما ينطبق على القرار الإداري الإلكتروني، مع إختلاف وحيد هو أن محل هذا الأخير يكون دائما محددًا كون الوسيط الإلكتروني مبرمج على القيام بعمل محدد لا يمكنه الحياد عنه أو إختيار محل غيره³

– **الغاية:** وهي النتيجة النهائية أو الأثر النهائي غير المباشر الذي تهدف الإدارة إليه، وهو في كلا النوعين من القرارات الإدارية سواء العادية أو الإلكترونية، يمثل تحقيق المصلحة العامة، لكن الإختلاف الوحيد يكمن في أن ركن الغاية في القرار الإداري له شقان، شق مادي يصبو إلى المصلحة العامة وشق آخر ذاتي يظهر في ذات مصدر القرار، الذي يسعى إلى الصالح العام في قراره الذي يصدره، أما في القرار الإداري الإلكتروني فالبرنامج أو الوسيط الإلكتروني لا يملك ذاتا لها التقدير والإختيار، وإنما يعمل بناء على ما برمج عليه من معطيات مسبقة غاياتها تحقيق المصلحة العامة⁴.

3- نفاذ القرار الإداري الإلكتروني: بالحديث عن نفاذ العقد الإداري الإلكتروني يجدر الحديث عن النشر والإعلان والعلم به:

¹ عمر موسى جعفر القرشي، المرجع السابق، ص: 206.

² نصر الزرو عبد الوهاب رجب، المرجع السابق، ص: 190.

³ هشام مسعودي، المرجع السابق، ص: 162.

⁴ نصر الزرو عبد الوهاب رجب، المرجع السابق، ص: 192.

أ- **النشر الإلكتروني:** يتم نشر القرار بنفس الطرق التي عولج وصدر بها أي بالوسائل والوسائل الإلكترونية، مع إمكانية إتباعها بالنشر العادي التقليدي حالة رفض بعض الفئات لفكرة التكنولوجيا والمعلوماتية أو لمجرد عدم تقبلهم لها، وحالة، خصوصا في حالة القرارات الفردية¹.

ب- **الإعلان الإلكتروني:** الغاية منه نقل العلم بمضمون القرار بواسطة إجراء التبليغ أو الإخطار الشخصي ويتحقق الإعلان بإرسال القرار من الجهة مصدرته عبر الوسائل والوسائل الإلكترونية وإستقباله من طرف المخاطب به حيث نجد المرفق العام الإلكتروني يعتبر المرسل أما المتعامل أو المخاطب بالقرار الإلكتروني هو المرسل إليه².

ج- **العلم بالقرار الإداري الإلكتروني:** يترتب على العلم بدء سريان القرار الإداري الإلكتروني وترتيب آثاره القانونية، وفي هذا المجال فإن العلم هنا الثابت فيه أن يكون يقينيا لا إفتراضيا ولا ضمنيا، لأن القرار الإداري الإلكتروني يركز على وصول الرسالة الإلكترونية المتضمنة فحوى القرار، ويتم عادة عن طريق البريد الإلكتروني للمخاطب بالقرار، ويمكن الإطلاق عليه تسمية "العلم اليقيني الإلكتروني" كون الأفراد يكون علمهم مؤكدا بناء على ما هو مستفاد من الإجراءات الإلكترونية القائمة عن طريق الإعلان والنشر الإلكترونيين³.

بذلك يمكن القول أن تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية على عمل المرفق العامه الدور الكبير ليس في سرعة إتخاذ القرار وتنفيذه فقط، بل تعدى إلى ترشيد إتخاذ القرار الإداري عن طريق إستخدام موارد بشرية ومادية بطريقة أفضل⁴

¹- نصر الزرو عبد الوهاب رجب، المرجع نفسه، ص: 192.

²- عمر عبد الحفيظ أحمد عمر، وسائل نفاذ العقد الإداري الإلكتروني، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06 العدد 1 جوان 2021 ص: 21.

³- عمر عبد الحفيظ أحمد عمر، المرجع السابق، ص: 26.

⁴- عدنان عواد الشوابكة، المرجع السابق، ص: 243.

ثانيا: العقود الإدارية الإلكترونية

إلى جانب القرارات الإدارية، نجد أهم وسيلة عمل إداري تأتي بعدها العقود الإدارية، هي الأخرى لم تكن بمنأى عن التطور التكنولوجي وإستعمال الوسائط الرقمية، ولعلها إزدهرت وشاع التعامل بها ضمن التجارة الإلكترونية، وإمتد ذلك إلى الإدارات والمرافق العام، والانتقال من العقد الإداري التقليدي إلى العقد الإداري الإلكتروني كان وليد التأثير بعوامل السرعة والعالمية التي تميزت بها ثورة المعلومات، ومست جميع أركانه وهذا ما سنتطرق إليه لاحقا لكن قبل ذلك ماهو العقد الإداري الإلكتروني وماهي خصائصه:

1- مفهوم العقد الإداري الإلكتروني

أ- تعريفه: بداية العقد الإلكتروني تعددت تعريفاته سواء فقها أو قانونا، لكن يمكن الجزم أنه "إتفاق يتلاقى فيه الإيجاب والقبول على شبكة دولية مفتوحة للإتصال عن بعد سواء تم عبرها كليا أو جزئيا"¹

أما العقد الإداري فهو "العقد الذي يبرمه شخص معنوي عام من أجل تسيير مرفق عام أو تنظيمه، تأخذ فيه الإدارة بأحكام القانون العام ويتضمن شروطا إستثنائية غير مألوفة في القانون الخاص ويخول المتعاقد الإشتراك مباشرة في تسيير المرفق العام"²

العقد الإداري الإلكتروني مفهوم جديد، يقوم على الوسائل الإلكترونية ويخضع لتلك الوسائل ضمن جميع مراحلها بدءا بالتفاوض إلى الإبرام ثم التنفيذ، وهو لا يختلف عن العقد الإلكتروني العام إلا من خلال شروطه والمتمثلة في:

- الإدارة أحد أطراف العقد.
- العقد متصل بمرفق عام.
- إعتقاد وسائل وأساليب القانون العام.³

¹- العيداني محمد، العقد الإداري الإلكتروني وتطبيقاته في التشريع الجزائري، مجاة العلوم القانونية والإجتماعية جامعة زيان عاشور الجلفة، ع: 12 ديسمبر 2018 ص203.

²- العيداني محمد، المرجع السابق، ص 204.

³- صفاء فتوح جمعة، العقد الإداري الإلكتروني، دار الفكر والقانون، المنصورة، مصر، د ط، 2017، 2018 ص: 10.

ب- خصائصه: إن العقد الإداري الإلكتروني مثله مثل العقد الإداري في صيغته العادية لا يختلفان إلا في الوسيط فقط، وهو بذلك يمتاز عنه بعدة ميزات وخصائص¹ :

- من حيث الإبرام فهو يبرم بوسيلة إلكترونية عن طريق الأجهزة والتقنيات الحديثة
- من حيث التفاعل فأطراف العقد ليسوا متواجدين في مجلس واحد وإنما الحضور متعاصر عن طريق مجلس حكمي افتراضي طرفاه غائبين مكانا حاضرين زمانا.
- من حيث الإثبات يكون من خلال المعلومات والبيانات الإلكترونية، فالمحرر فيه إلكتروني والكتابة إلكترونية والتوقيع إلكتروني كذلك.
- من حيث الطابع فالعقد الإداري الإلكتروني يعتبر عقدا دولياكون الوسيلة التي يبرم عبرها - الشبكة العالمية العنكبوتية- مما صبغه بصيغتها.

ج- أركانه: كل العقود في القانون سواء الخاص أو العام تقوم على ثلاثة أركان محل ورضا وسبب، والعقد الإداري الإلكتروني مثل باقي العقود يقوم على هذه الأركان الثلاثة:

- الرضا: وهو تلاقي الإيجاب والقبول من الإدارة المختصة والشخص المتعاقد معه، أما عن صور التعبير عنه فهي تتعدد قد تكون عبر البريد الإلكتروني e-mail أو عن طريق المواقع web sites أو عن طريق المحادثات المرئية والمسموعة internet relay chat²، ومهما تعددت طرائق التعبير عن الإرادة في التعاقد ما يهم هو ضرورة خلوه من عيوب الرضا كالغلط والتدليس والإكراه والغبن.

المحل³ وهو لا يختلف عن محل العقد عموما، بكونه العملية القانونية التي يراد تحقيقها، بإنشاء حقوق والتزامات في ذمة الإدارة والمتعاقد معها، ويشترط فيه أن يكون:

- موجودا أو ممكن الوجود.
- معينا أو قابل للتعين.

¹ نصر الزرو عبد الوهاب رجب، المرجع السابق، ص: 194، ص195.

² صفاء فتوح جمعة، المرجع السابق، ص: 50.

³ صفاء فتوح جمعة، المرجع نفسه، ص51.

- ما يجوز التعامل فيه.

السبب: وهو ركن جوهري وأساسي في العقد الإداري، ويعرف بأنه الغرض الذي يسعى إليه المتعاقدين من وراء إتفاقيهما التعاقدية، والدافع الذي يبعث الإدارة على التعاقد هو دائماً ينطوي تحت تحقيق المصلحة العامة وضرورات سير المرفق العام، ويكفي فيه أن يكون موجوداً وصحيحاً ومشروعاً، ولا يختلف في ذلك سبب العقد الإداري الإلكتروني عنه في العقد الإداري التقليدي¹

2- **معايير العقد الإداري الإلكتروني:** باعتبار العقد الإداري الإلكتروني هو صورة متطورة للعقد الإداري، وجب أن تنطبق معايير هذا الأخير على العقد الإداري الإلكتروني، وهي تتمثل في معيارين: المعيار العضوي من وجود الشخص المعنوي في العقد، والموضوعي المتضمن إستعمال هذا الشخص لأساليب القانون العام².

المعيار العضوي: لكي يكتسب العقد صفة الإدارية يجب أن يكون أحد عاقيه الإدارة، ومع ذلك لا يكفي تواجد طرف هو عبارة عن شخص عام، بل يلزم توفر عدة شروط³:

- صفة الشخص العام متوفرة طيلة تنفيذ العقد الإداري الإلكتروني.

- إبرام العقد الإداري يكون بوصف الإدارة سلطة إدارية عامة.
- أن يبرم العقد بوصف الإدارة تباشراً عمل تسيير المرفق العام الإلكتروني.

أ- **المعيار الموضوعي:** وهذا المعيار ينطوي على نقطتين:

- أن يتصل العقد بنشاط المرفق العام الإلكتروني، فلا يكفي أن يكون طرفاً فيه فقط، بل يجب أن يتعلق بتنظيم وتسيير وإدارة المرفق العام الإلكتروني.

¹ صفاء فتوح جمعة المرجع السابق، ص 53.

² راشدي محمد الأمين، العقد الإداري الإلكتروني، مذكرة نيل شهادة ماستر حقوق تخصص دولة ومؤسسات جامعة زيان عاشور الجلفة كلية الحقوق والعلوم السياسية 2016، 2017 ص: 28.

³ صفاء فتوح جمعة، المرجع السابق، ص 15.

- أن تتبع في العقد أساليب القانون العام، وذلك يتأتى بتضمين العقد شروطاً إستثنائية غير مألوفة في العقود المدنية، عن طريق منح الإدارة إمتيازات في مواجهة المتعاقد معها.

ومن الممكن القول أن الصيغة الإلكترونية التي يرد بها العقد الإداري الإلكتروني لا تؤثر ولا تنفي إمكانية تطبيق شروط وأركان ومعايير العقد الإداري التقليدي، فالطبيعة الإلكترونية لا تؤثر على جوهر ومضمون العقد الإداري في حد ذاته¹.

الفرع الثالث: الموظف العام الإلكتروني

إن إمكانية إنجاز الخدمات المرفقية إلكترونياً عن طريق تحويلها من أعمال إدارية بسيطة إلى أعمال إلكترونية تتم تلقائياً، ولأكبر دليل على ذلك الميكنة الإلكترونية عن طريق أجهزة آلية مثل أجهزة الصرف الآلي والرد الآلي هاتفياً عن طريق طلب الرقم للإستفسار عن أمور محددة²، لكن ذلك لم يمنع من أن تكون الإدارة العامة الإلكترونية للمرفق العام الإلكتروني أكثر تفاعلية مع المواطنين والعملاء عن طريق موظفيها.

فتدخل التكنولوجيا ووسائلها في نظام الإدارة العامة، إستوجب معه إتباع نفس النظام على العاملين بالإدارة، للتمكن من إحداث تغيير فعلي بإعتبار أن العنصر البشري هو عنصر فعال وأساسي في تحقيق الأهداف، كما أن الإدارة العامة سواء التقليدية منها أو الإلكترونية لا تعمل لوحدها وإنما بواسطة مسيرين ومشغلين لها³

بناء على ذلك أصبح التوظيف في الإدارات العامة والمرافق العمومية يستوجب شروطاً جديدة في التعيين، فلا يعتمد فقط على إلمام الطالب أو المترشح للوظيفة أو الترقية بقواعد الحاسوب فقط بل لابد أن يكون متخصصاً فيه ويراعى بذلك الخبرة المعلوماتية التي يحوزها.

¹- العيداني محمد، المرجع السابق، ص 205.

²- صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 24، ص 25.

³- نصر الزرو عبد الوهاب رجب، المرجع السابق، ص: 156

ف نجد بذلك الموظفين ينقسمون إلى عدة إختصاصات ولم يعد يعتد بالموظف المشغل فقط والذي ينحصر دوره في بعض المهام البسيطة، كإدخال البيانات والمعلومات وإستخراجها عند الحاجة لها، وبعض المهام الإدارية الحاسوبية البسيطة، بل صار يعتد بأصناف أخرى أكثر دراية¹.

1- المبرمجون: وهم الموظفون الذين يعملون على الجانب المحاسبي أو القانوني أو الهندسي عن طريق وضع البرامج التي يسير بها المرفق العام الإلكتروني أو ترتبط بنشاطه.

2- مختصو أو موظفو الشبكات: وعملهم يكمن ضمن شبكات الحاسب الآلي.

3- متخصصون بالصيانة وبالأمن والحماية: ويقع عليهم مهمة تأمين وصيانة وحماية نظم المعلومات والشبكات من أي ما من شأنه المساس بعمل المرفق العام الإلكتروني.

وهذا لا يتوقف على كيفية أداء العمل فقط، بل تجاوزه إلى كيفية تسير العمل، من نظام الالتحاق بالوظيفة والإستدعاء لها والحضور والإنصراف منها والتحقق من هوية الموظف وإدارة الجلسات والإجتماعات... فيتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني، الموظف نفسه موظف عام إلكتروني²، بل بإمكان الموظف العمل من خارج الإدارة العامة أو المرفق العام، بالإعتماد على معداته وشبكته من منزله أو خلال سفره، ما أعتمد على تسميته الموظف الجوال³

المطلب الثاني: مسؤولية الدولة عن الرقابة الإلكترونية على المرفق العام الإلكتروني

تعتبر الرقابة الوظيفة الرابعة من وظائف الدولة، ويعرفها هنري فايول: "أنها العملية التي يتم بمقتضاها التأكد مما إذا كان كل شيء يحدث طبقا للخطة الموضوعة والتعليمات

¹ - مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص: 346.

² - عمر موسى جعفر القريشي، المرجع السابق، ص: 60.

³ - مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص: 356.

الصادرة والمبادئ المحددة، والهدف من ذلك هو التعرف إلى نقاط الضعف ومواطن الخلل بقصد معالجتها، ومنع تكرار حدوثها"¹،

فمهما كان الأسلوب الذي يسير المرفق العام سواء الكلاسيكي أو الحديث، فرقابه تعبر وظيفة إدارية الهدف منها متابعة عمل باقي وظائف الإدارة والحصول على معلومات تفيد تقدم نتائج العمل الإداري مع معالجة ومقارنة النتائج المخطط لها مع ما تم تنفيذه من أجل كشف الأخطاء المرتكبة وتصويبها².

هذا فيما ينطوي على الرقابة بمفهومها العادي، لكن في إطار المرفق العام الإلكتروني فالمعطيات تتغير، فالتسيير الإلكتروني يتطلب مراقبة إلكترونية تتعدد مجالاتها بتعدد الأنظمة الإلكترونية، لكن قبل ذكر مجالات الرقابة الإدارية الإلكترونية سنتحدث عن تعريفها وعناصرها.

الفرع الأول: تعريف الرقابة الإدارية الإلكترونية وتمييزها عن التقليدية

أولاً: تعريف الرقابة الإدارية الإلكترونية: عرفت الرقابة الإلكترونية بأنها " إعتقاد النظام الرقابي القائم على استخدام الحاسوب في ممارسة العملية الرقابية وفق برامج حاسوبية تعد خصيصاً لهذا الغرض " كما عرفت " أنها استخدام التكنولوجيا لمراقبة أداء الموظف والإشراف عليه وتقييمه بشكل مباشر"³

و عرفت كذلك بأنها " العملية الإدارية الشاملة بإستخدام الحاسوب والمستمرة التي تستهدف الرقابة على الأنشطة ودقة العمليات المخططة والجارية في ضوء معايير محددة للإنجاز وفي سياق تحليل وتصميم نظم المعلومات الإلكترونية وتتضمن الرقابة كل تخطيط وتحليل وتصميم للنظام وتنفيذه ومراجعتها أي أنها تشمل كل مراحل دورة حياة

¹ حسن عفيف العرايشي، واقع نظام رقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني، قطاع غزة، رسالة ماجستير في برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا غزة 2015 ص 8

² عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان الأردن، ط1، 2013، ص377.

³ خلاف وردة، دور الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري، مقال ضمن المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية، المجلد 6 عدد3، 2021 منشور في 2022/01/28

بناء وتطوير النظام إنطلاقاً من مراحل التخطيط الإستراتيجي لتصميم وتطوير النظم الحاسوبية¹ ونعتقد أن هذا التعريف شامل كامل.

ثانياً - التمييز بين الرقابتين التقليدية والإلكترونية: من هذه التعريفات يمكننا إستخلاص الفروق بينها وبين الرقابة الإدارية التقليدية العادية من حيث الوسيلة وقدرتها على الإطلاع على مدى وكيفية الأداء، وتقييم التنفيذ ومعرفة كل المتغيرات الخاصة بها في وقت حقيقي، بالإضافة إلى إستمراريتها².

كما أن صيغة الرقابة الإدارية التقليدية تكون موجهة للماضي فهي لاحقة، تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، مما يعمق الفجوة الزمنية بين الأداء السيئ أو المنحرف وبين تصحيحه وتداركه، عكس الرقابة الإدارية الإلكترونية التي تكون آنية وفورية³.

فكس الرقابة الإدارية التقليدية التي تعتمد في العادة على تقارير المراجعة للحسابات والأعمال الختامية، نجد الرقابة الإدارية الإلكترونية - رقابة ذكية- لضبط الأداء الإداري بتطبيق إجراءات وقائية، لا إكتشاف الأمور بعد وقوع المحذور⁴.

من هذا كله نستطيع تحديد ميزات الرقابة الإدارية الإلكترونية⁵ في النقاط التالية:

- الفعالية والمرونة لتحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي -إختصار الوقت-.
- الاستمرارية والتزامن مع تدفق المعلومات الرقابية بدلاً من الرقابة المتقطعة.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات لتجاوز المستويات الإدارية عن طريق العمل عن بعد والرقابة عن بعد.
- الموضوعية والدقة كونها تتم عبر النظم والشبكات.
- بالرغم من أنه يمكن وجود بعض المآخذ عليها والتي أعتبرت كنقاط سلبية في رصد الرقابة الإدارية الإلكترونية:

¹- حسن عفيف العرايشي، المرجع السابق، ص 41.

²- خلاف وردة المرجع السابق ص60

³- محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص 277، ص279.

⁴- عمر موسى جعفر القريشي، المرجع السابق، ص 23.

⁵- عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخران، المرجع السابق، ص384.

– إفتقار الرقابة الإلكترونية للتفاعل البشري فيها، بالرغم من أن العنصر البشري هو أساس كل تطور وتحول في نموذج الإدارة، سواء من ناحية العاملين والموظفين أو الأنظمة.

– واقع أن الموظفين وأعمالهم وأنشطتهم تراقب خطوة بخطوة ولحظة بلحظة وتسجيلها عبر الإنترنت أحيانا تثير نوعا من عدم الراحة وعدم الثقة¹.

الفرع الثاني: عناصر ومجالات الرقابة الإدارية الإلكترونية

أولا – عناصر الرقابة الإدارية الإلكترونية

تقوم الرقابة الإلكترونية على ثلاثة عناصر أساسية هي:²

أ- **تحديد معايير الأداء:** فالأهداف المتفق على بلوغها ضمن البرامج والخطط، لها مؤشرات تدخل ضمن سياسة التخطيط ذاتها، وتساعد في قياس مستوى الأداء المراد تحقيقه، ويمكن تصنيف بعض معايير الرقابة الإدارية إلى:

– معايير إدارية تعبر عن أسئلة: من ومتى ولماذا العمل؟

– معايير تقنية تعبر عن ماهية وكيفية العمل.

– معايير مالية وأخرى خاصة بالكلفة كساعات الأداء ومعدلات العوائد المالية .

– معايير نوعية وتتعلق بالكفاءة.

ب- **قياس ومقارنة الأعمال المنفذة:** وهو الهدف الأساسي من وراء الرقابة، فإذا كانت نتائج المقارنة أو القياسات مقبولة كان بها، أما إن كانت النتائج بعيدة عن ما هو متوقع أو غير مقبولة فيجب اتخاذ الإجراء اللازم للتصحيح.

أ- **تصحيح الإنحرافات ومعالجتها:** ووضع معالجات تصحيحية نحو تحديد الحلول

والبدائل، وتقييم هذه الحلول واختيار الأفضل بما يتلاءم مع امكانات التنفيذ.

بإكتمال هذه العناصر وتشكل الرقابة الإدارية الإلكترونية تتحول الرقابة من رصيد إلى عملية متكاملة لها تدفق مستمر³.

¹ - خلاف وردة، المرجع السابق، ص 62.

² - عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخران، المرجع السابق، ص 383.

³ - محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص 281.

ثانيا- مجالات الرقابة الإدارية الإلكترونية:

إن الرقابة في حالتها التقليدية العادية تكون موجهة نحو الموظفين وأعمالهم، نجد تنقسم إلى رقابة مالية ترد على الجانب المالي للمرفق (صرف وتحصيل الأموال)، ورقابة قضائية يمارسها القضاء عن طريق الدعاوى الإدارية، أما الرقابة الإدارية فهي على شاكلتين الأولى تكون من الهيئات المركزية على الهيئات اللامركزية وتسمى الرقابة الوصائية، والثانية تكون رئاسية يمارسها الرئيس على مرؤوسيه¹.

هذا فيما يخص الرقابة التقليدية أما عند الحديث عن الرقابة الإدارية الإلكترونية، فنجدها تتخذ ضمن عدة مجالات، سواء ما حص الأنظمة والشبكات أو العاملين عليها، منها اليدوية ومنها الآلية المبرمجة وغير المبرمجة²، كآلاتي:

أولا - الرقابة على أنظمة الحاسوب: وهي إجراءات يراد من ورائها تأمين وحماية الأنظمة، وهي تنقسم إلى قسمين:

1- الرقابة العامة General controls: وهي الرقابة التي تعمل على رقابة التصميم والأمن واستخدام البرامج وملفات البيانات بشكل عام، عن طريق برمجيات النظم والإجراءات اليدوية³، ولها عدة أوجه:

أ- **الرقابة على المعدات Hardware Control:** وذلك لضمان عمل المكونات المادية، وحمايتها من الظروف الخارجية المحيطة بها، مع ضرورة تحميل نسخ مؤمنة للعمليات والخدمات ضمانا لإستمراريتها وسيورتها، وهي تشمل بذلك الرقابة على أمن المواقع وعلى مخاطر عجز المعدات⁴

ب- **الرقابة على البرمجيات Software and Control:** وتسعى للرقابة المباشرة على البرامج التي تعالج البيانات، ومنع الوصول إلا لمن هو مصرح له، فبرمجيات النظم

¹ فريجة حسين المرجع السابق، ص 137.

² حسن عفيف العرايشي، المرجع السابق، ص 45

³ حسن عفيف العرايشي، المرجع نفسه، ص 45.

⁴ . عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون، المرجع السابق، ص 385

هامة في المراقبة تعمل على إنجاز مراقبة كل الوظائف للبرامج التي تقوم بمعالجة البيانات وملفاتها¹.

ج- الرقابة على أمن البيانات **Data Security Control** سواء التي هي قيد الإستعمال أو المخزنة، خاصة الحساسة منها أو ذات القيمة، وأنه لا يمكن الوصول إليها إلا من الأشخاص المخول لهم وذلك من ناحية الإستخدام أو التخزين مهما كانت وسائط التخزين².

د- الرقابة على التنفيذ **Implementations Control**: هدفها التأكد من الأنظمة المعمول بها يتم العمل بها وإدارتها ورقابتها بشكل سليم، كما أنه يتم تطويرها وتجويدها وإختبارها، والرقابة كذلك على كل من التطوير والتجويد والإختبار³.

2 - الرقابة على التطبيقات⁴ **Applications Control**: وتتمثل هذه الإجراءات فيما يلي:

أ- الرقابة على المدخلات **Input Control**: وصممت أساليبها للتأكد من عدم وجود أي خلل أو نقص في البيانات التي سيتم إيلاجها في النظام، ويكون ذلك عادة عن طريق برامج تكتشف الأخطاء عن طريق التنبيه لوجود خطأ ما (ALERT).

ب- الرقابة على المخرجات **Output Control**: وهي العملية العكسية، بحيث يرجى من ورائها التأكد من إستخدام المخرجات بشكل صحيح، وأنها وجهت للمأل المصرح له بإستلامها.

¹- فايز جمعة النجار، المرجع السابق، ص 258

²- فايز جمعة النجار، المرجع السابق، ص 259

³- حسن عفيف العرايشي، المرجع السابق، ص 46.

⁴- Yaser adwan , The impact of electronic control on the level of employees performance in jordanian government financing institutions , jerash for research and studies journal , vol21 ,iss1,art12 ,p

ج- الرقابة على التشغيل **Operation Control**: لغرض التأكد من أن التشغيل الخاص بالبيانات تم وفقا لما هو موضوع لأجله.

ثانيا- الرقابة على العاملين¹: وهي تقنيات تعمل على مراقبة العاملين أنفسهم، عن طريق الوسائل الإلكترونية البريد الإلكتروني أو المكالمات أو الكاميرات، سواء أثناء أو بعد أداء العمل، ويشمل ذلك السلوك وكمية العمل ونوعيته وأهدافه، وفقا للمعايير المحددة مسبقا.

وهذه الرقابة وان كانت فعالة للهيئة وتضمن كفاءة وفعالية العاملين والموظفين إلا أنها تخرق نوعا ما الخصوصية لديهم وتشعرهم بعدم الثقة²

فالإدارة العامة الإلكترونية تسعى إلى تقديم خدمات وأعمال للمتعاملين معها، بما يفيد مصالحهم وطموحاتهم ، وبالمقابل عليها توفير أقصى حماية لتلك المعلومات والبيانات التي تتضمنها تلك الخدمات والأعمال بما يمنح الثقة والأمان لديهم.

الفرع الثالث: الإنتهاكات والتجاوزات الواقعة على المرفق العام الإلكتروني وآليات مواجهتها

مادام أن المرافق العامة الإلكترونية إتخذت التكنولوجيا محلا لها، أصبحت تتصل مع شبكات داخلية وأخرى عالمية، تسهل وتمكن من الولوج إلى المعطيات والملفات، ترمي إلى إنتهاك سرية أو خصوصية البيانات والمعلومات المتواجدة ضمن قاعدة المرفق العام الإلكتروني، فما هي هذه الإنتهاكات وما الذي سخرته الدولة للتصدي لها؟

أولا- الإنتهاكات الواقعة على المرفق العام الإلكتروني

البيئة الافتراضية بيئة متغيرة ومتطورة، مما جعل التجاوزات تتغير وتتطور معها، وهذه بعض صور الإنتهاكات التي يمكن وقوعها على المرفق العام الإلكتروني:

1- القرصنة: وتكون على المعلومات الإلكترونية غير المعلنة بشكل عام إلكتروني، وعلى معلومات المرفق العام الإلكتروني في حد ذاته، سواء كانت هذه المعلومات

¹ عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخران، المرجع السابق، ص 385.

²Yaser adwan , The impact of electronic control on the level of employees performance in jordanian government financing institutions , jerash for research and studies journal , vol21 ,iss1,art12 ,p

- محفوظة على الأنظمة أو البرامج الإلكترونية أو المواقع والشبكات الإلكترونية، مهما كان الهدف ن وراء القرصنة سواء كان للعبث بها أو إستغلالها أو مجرد الإطلاع عليها.¹
- 2-الإختراق: ويستهدف المعطيات والبرمجيات ويكون بناءاً على هجمات تستهدفهما، فالهجمات التي تستهدف المعطيات تكمن في النسخ غير المصرح به والقنوات الخفية لتخزين معطيات أو التغطية على هجوم سابق أو لاحق، أما الهجمات التي تستهدف البرمجيات فتكمن في اختلاس المعلومات أو التلاعب بنقل المعطيات عبر أنفاق النقل أو الشيفرات الخبيثة.²
- 3-التجسس ونشر الوثائق: وهو كشف وإستظهار معطيات أو بيانات خفية، بحيث يكون هذا المحتوى غير متاح للجمهور، سواء كانت هذه المعطيات خاصة بالأفراد المتعاملين مع المرفق أو خاصة بالمرفق في حد ذاته.³

ثانياً- آليات مواجهة الإنتهاكات الواقعة على المرفق العام الإلكتروني

- للقوف أمام هذه الإعتداءات كان لابد من إيجاد وسائل قانونية لردع مرتكبيها، إضافة إلى تجنيد وسائل حماية تكنولوجية، وهي الحواجز والعوائق التي يضعها المتخصصون في المجال، فلاسبيل لمحاربة التقنية إلا بتقنية مثلتها.
- 1- الآليات التقنية: وهي عبارة عن نظم أمنية هدفها الوقوف ضد الإعتداءات الخارجية (الخارجة عن الهيئة)، ونذكر منها:
- أ- حاجز الحماية - حائط النار Firewall: عبارة عن وسيلة ترتبط مع الانترنت تمر عبرها الملفات إلى الشبكة المحلية، تمنع أو تحدد المستخدمين من النفاذ إلى المعطيات أو البيانات أو الملفات الخاصة بالهيئة.⁴

¹ علي عوض الجبرة وآخران، أثر الجريمة الإلكترونية على المرافق العامة الإلكترونية في التشريع الأردني، مقال في الإنترنت، تاريخ الإطلاع: 2022/06/06، ساعة الإطلاع: 20: 00،

² فايز جمعة النجار، المرجع السابق، ص 267، 268

³ علي عوض الجبرة وآخران، أثر الجريمة الإلكترونية على المرافق العامة الإلكترونية في التشريع الأردني، مقال في الإنترنت، تاريخ الإطلاع: 2022/06/06، ساعة الإطلاع: 20: 00

⁴ محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص 291.

ب- **الحجب والنفاد إلى الإنترنت:**¹ وهي تقنية تسمح باتصال الشبكة المحلية مع الانترنت باتجاه واحد أي تسمح بالنفاد من شبكة إلى الانترنت وتمنح المرور المعاكس للملفات وتستطيع هذه التقنية ان تزود المؤسسات بإمكان التحكم بنفاذ المستخدمين الافراد من ضمن شبكاتها الخاصة إلى الانترنت

ج- **التشفير:** وهي تقنية تجعل المعلومات والبيانات تظهر مبهمه تماما لمن يحاول الإطلاع عليها. كما يمكن إعتقاد تقنية التشفير بالمفاتيح بحيث يمتلك المفتاح الأول الخاص الجهة المخولة أما المفتاح العام فيتم نشره على الانترنت من أجل إستخدامه من قبل الجهات الأخرى لتشفير المعلومات المراد إيصالها للطرف الآخر²

2- **الآليات القانونية:** إن آليات مواجهة الإنتهاكات الفنية والتقنية لابد لها من تشريعات وقوانين تسايرها وتتماشى معها لئتم تحقيق التصدي الفعلي لها، نجد معظم التشريعات سعت لذلك ومن بينها الجزائر، ويمكننا إبراز ذلك في النقاط التالية:

• إستحداث الجرائم المتعلقة بالمعالجة الآلية للمعطيات³ ضمن التعديل الأخير في قانون العقوبات الجزائري بحيث تم إستحداث القسم السابع مكرر 3 ضمن الفصل الثالث المواد: 394 مكرر إلى مكرر 7 تحت عنوان المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات، فنجد مثلا المادة 294 مكرر 2 نصت على "

يعاقب بالحبس من شهرين إلى ثلاث سنوات وبغرامة من 1.000.000 دج إلى 5.000.000 دج، كل من يقوم عمدا وعن طريق الغش بما يأتي:

- تصميم أو بحث أو تجميع أو توفير أو نشر أو الإتجار في معطيات مخزنة أو معالجة أو مرسله عن طريق منظومة معلوماتية يمكن أن ترتكب بها الجرائم المنصوص عليها في هذا القسم .

- حيازة أو إفشاء أو نشر أو إستعمال لأي غرض كان المعطيات المتحصل عليها من إحدى الجرائم المنصوص عليها في هذا القسم "

¹ محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص 291

² مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص: 406

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الأمر رقم 66، 156 المؤرخ في 08/06/1966 المتضمن قانون العقوبات المعدل والمتمم بالقانون رقم 04، 15 مؤرخ 10/11/2004، ج ر عدد 71 ص 11، ص 12.

- إنشاء هيئة خاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها ضمن القانون 04-09 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها¹، والذي جاء تنظيمها لاحقا بعدة مراسيم آخرها² كان المرسوم الصادر سنة 2021.
- قانون 04-15 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين³ وهذا القانون بطبيعته ليس قانون ردعي أو جزائي في مكوناته، لكنه سيسهم في تحقيق الثقة اللازمة لتعميم وتطوير المبادلات الإلكترونية في الجزائر كما سيعزز الولوج إلى ما يعرف بالحكومة الإلكترونية.

هذا بالإضافة -بطبيعة الحال- إلى النصوص الخاصة بقانون العقوبات والتي من الممكن تكيفها مع الإعتداءات حتى وإن كانت ضمن البيئة الإلكترونية فهذه الصفة لا تنفي طبيعتها الطابع الجرمي لها ولا تمنح لمرتكبها ميزة التملص من العقاب.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون 09، 04 مؤرخ: 2009/08/05 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها صادر في 2009 /08/16 ج ر ع 47 ص 05.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم رئاسي رقم 21، 439 مؤرخ: 2021/11/07 مؤرخ 2021/11/07 يتضمن إعادة تنظيم الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها صادر في 2021/11/11 ج ر عدد 86 ص 05.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مؤرخ: 2015/02/01 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين صادر في 2015/02/10 ج ر عدد 06 ص 06.

خلاصة الفصل الثاني:

أجبنا في هذا الفصل عن المسؤولية الواقعة على كاهل الدولة في إطار تبنيتها المرفق العام الإلكتروني، كما تطرقنا إلى مدى تطابق مبادئ المرفق العام الإلكتروني مع المبادئ الأساسية للمرفق العام، بضرورة الحفاظ على مبدأ إستمرارية عمل المرفق العام الإلكتروني وكذا المساواة بين المتعاملين في تقديم الخدمات ورأينا أن المبدأ الأكثر مطابقة مع المرفق العام الإلكتروني هو مبدأ قابلية المرفق العام الإلكتروني للتغيير ومواكبة التطورات خاصة وأن هذه الصفة تتميز بها تكنولوجيا المعلومات ن كما بينا صور المسؤولية الخاصة بالدولة في مجال عمل المرفق العام الإلكتروني مع ضرورة تحسين وترشيد الخدمات المرفقية الإلكترونية.

بعد ذلك كان لنا إجابات عن كيفية تسيير المرفق العام إلكترونيا، بإستحداث آليات جديدة في ذلك، وكذا رقابة أداء ومكونات المرفق العام الإلكتروني، كون التسيير والرقابة هما من أهم الوظائف التي تأثرت بتطوير المرفق العام والإدارة العامة بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لنقف بعد ذلك عند بعض الإنتهاكات الواقعة على المرفق العام الإلكتروني ونبين كيفية مجابتهها.

خاتمة

الخاتمة:

إن المرفق العام الإلكتروني كمرحلة من مخرجات الثورة المعلوماتية الحاصلة في العالم، أصبحت ضرورة يجب السعي لتطبيقها في كل إدارة عامة تسعى إلى تطوير أدائها وتحسين وتجويد خدماتها، وفي كل دولة تريد اللحاق بركب الدول المتقدمة، هذا مع ضرورة وضع إستراتيجيات واضحة ومحددة لإتمام وتثمين الانتقال من المرفق العام التقليدي إلى المرفق العام الإلكتروني، مع الثبات على الخطط والإستراتيجيات ومتابعتها، وتوفير كل مايلزم ماديا ومعنويا، لإستكمال مرحلة التحول نحو المرفق العام الإلكتروني.

بالمقابل يجب ضمان الحفاظ على المبادئ الكلاسيكية التي يقوم عليها المرفق العام ضمن الشكل المستحدث الإلكتروني، مع حسن تسييره ورقابته، خاصة وأنه يقوم على النظام المعلوماتي، الذي يسهل ولوجه والتعدي عليه.

نتائج الدراسة:

- المرفق العام الإلكتروني هو صورة جديدة لممارسة الإدارة ووظائفها وأعمالها بالشكل الإلكتروني.
- تسعى الدولة من خلال تبنيتها المرفق العام الإلكتروني القضاء على سلبيات ونقائص الإدارة من بيروقراطية ومحسوبية وتكاليف زائدة مع خدمات غير نوعية، للوصول إلى وصفها بالإدارة الرشيدة أو إدارة الجودة.
- الجزائر تبنت صيغة المرفق العام الإلكتروني وهي تمشي بخطى بطيئة محاولة اللحاق بالركب الإلكتروني.
- إن المرفق العام الإلكتروني يعزز ويكرس أكثر المبادئ التي يقوم عليها المرفق العام، من مساواة وإستمرارية وقابلية للتغيير والتجديد.
- مماسة الدولة أعمالها ونشاطاتها أصبح أسهل وأسرع مع الإدارة الإلكترونية، ومكنها من إحتواء المرفق العام بهياكله وتنظيماته وموظفيه.

إقتراحات وتوصيات:

- يجب تعميم المعلومات وخدمات المرفق العام الإلكتروني لتصل إلى أبعد النقاط وتحقق الأهداف المرجوة.
- الوعي المعلوماتي والثقافة التكنولوجية التي ستساعد على سريان هذا النموذج المستحدث.
- التكوين المستمر والدؤوب للموظفين بالإدارات العامة كونهم هم محركي عجلة المرفق العام الإلكتروني.
- التركيز على وسائل الأمن وتفعيلها لضمان الثقة المعلوماتية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

باللغة العربية:

الكتب:

- 1_ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والطباعة والتوزيع عمان الأردن، ط1، 2009.
- 2_ عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان الأردن، د ط، دس ن.
- 3_ سعد غالب ياسين وبشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان الأردن، ط 1، 2014.
- 4_ عمار عوابدي، نظرية القرارات الإدارية بين علم الإدارة والقانون الإداري، د ط، 2003.
- 5_ صفاء فتوح جمعة، العقد الإداري الإلكتروني، دار الفكر والقانون، المنصورة - مصر، د ط، 2017-2018.
- 6_ صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية، دار اليازوري، عمان الأردن، دس ن، د ط.
- 7_ الدكتور فريجة حسين -شرح القانون الاداري -دراسة مقارنة -ديوان المطبوعات الجامعية 09 09-2009
- 8_ محمد الصغير بعلي -الوجيز في القانون الاداري -دار العلوم النشر والتوزيع -عنابة 2002
- 9_ محمود حلمي -القضاء الاداري -الطبعة الثانية 1977، دار الفكر العربي، القاهرة.
- 10_ ناصر لباد -الوجيز في القانون الاداري ط20063.
- 11_ عمار بوحوش نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الاسلامي، بيروت 2006.
- 12_ عمر موسى جعفر القرشي، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان، ط 1، 2015.

- 13_ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع سوريا، د ط، 2011.
- 14_ فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية -منظور إداري -دار الحامد للنشر والتوزيع عمان الأردن، ط05، 2018.
- 15_ عاطف النقيب -النظرية العامة للمسؤولية الناشئة عن الفعل الشخصي، بيروت، باريس، الجزائر منشورات عديدة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، 1984.
- 16_ سعاد الشرقاوي، المسؤولية الإدارية، القاهرة دار المعارف بمصر، الطبعة الثالثة، 1973.
- 17_ عمار عوابدي، نظرية المسؤولية الإدارية، الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، 2004.
- 18_ السيد محمد مدني مسؤولية الدولة عن أعمالها المشروعة -القوانين واللوائح- في القانون المصري دراسة مقارنة المطبعة العالمية 1959.
- 19_ طارق فتح الله خضر -القضاء الإداري - قضاء التعويض- د 2004.
- 20_ داود عبد الرزاق الباز -الإدارة العامة الإلكترونية واثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، الاسكندرية، 2004.
- 21_ خالد ممدوح ابراهيم -امن الحكومة الإلكترونية - الدار الجامعية الإسكندرية 2008.
- 22_ عمار عوابدي القانون الإداري الجزء الثاني ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
- 23_ محمد صغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم، النشاط الإداري، (ط1)، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2004.
- 24_ عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخران، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان الأردن، ط1، 2013.

القوانين والمراسيم:

- 1_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية المرسوم رقم: 88-131 مؤرخ في: 1988/07/04، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الصادر بتاريخ 1988/07/06 بالجريدة الرسمية عدد: 27 ص 1013.
- 2_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية المرسوم التنفيذي 94-248 مؤرخ في: 1994/08/10 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والبيئة والإصلاح الإداري، الصادر بتاريخ 1994/08/10 بالجريدة الرسمية عدد: 53 ص 20.
- 3_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية المرسوم التنفيذي 96-92 مؤرخ في 1996/03/03 المتعلق بتكوين الموظفين وتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم الصادر بتاريخ 1996/03/06 بالجريدة الرسمية عدد: 16 ص 05.
- 4_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 2000/10/14 المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الإنترنت واستغلالها الصادر في 2000/10/15 الجريدة الرسمية العدد 60 ص 15.
- 5_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية - اللجنة الإلكترونية "استراتيجية الجزائر الإلكترونية" 2008
- 6_ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، قانون رقم 15-03 مؤرخ 2015/02/01 يتعلق بعصرنة العدالة صادر بتاريخ 2015/02/10 الجريدة الرسمية عدد 06 ص 4.
- 7_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي 15-315 مؤرخ 2015/12/09 المتعلق بإصدار ونسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية صادر في 2015/12/27 بالجريدة الرسمية عدد 68 ص 6.
- 8_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون 2000-03 مؤرخ 2000/08/05 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات صادرة في 2000/08/06 الجريدة الرسمية عدد 48 ص 08.

9_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون 09-04 مؤرخ: 2009/08/05 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والإتصال ومكافحتها صادر في 2009/08/16 الجريدة الرسمية عدد 47 ص 5.

10_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم رئاسي رقم 21-439 مؤرخ: 2021/11/07 مؤرخ 2021/11/07 يتضمن إعادة تنظيم الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والإتصال ومكافحتها صادر في 2021/11/11 الجريدة الرسمية عدد 86 ص 5.

11_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون 15-04 مؤرخ: 2015/02/01 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين صادر في 2015/02/10 الجريدة الرسمية عدد 06 ص 06.

12_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 1966/06/08 المتضمن قانون العقوبات المعدل والمتمم بالقانون رقم 04-15 مؤرخ 2004/11/10، الجريدة الرسمية 71 ص 11-ص 12

الرسائل والمذكرات الجامعية:

1- إدير نصيرة وإعزوقن وهيبة، إستحداث طرق جديدة لتسيير المرافق العامة في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق شعبة القانون العام تخصص قانون الهيئات الإقليمية جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية، 2012-2013.

2_ عبد الجبار بابي، ترقية المرفق العام في الجزائر، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي التخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، 2016-2017.

3_ شارفي بن يوسف، إصلاح الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق جامعة الجزائر 1 يوسف بن خدة، 2014-2015.

- 4_ نصر الزرو عبد الوهاب رجب، مبدأ إمكانية مواكبة المرفق العام للتغيرات التي تطرأ عليه، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه ل م د تخصص قانون فرع قانون إداري متخصص كلية الحقوق والعلوم السياسية 19 مارس 1962 جامعة جيلالي ليايس بلعباس، 2020-2021
- 5_ راشدي محمد الأمين، العقد الإداري الإلكتروني، مذكرة نيل شهادة ماستر حقوق تخصص دولة ومؤسسات كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة زيان عاشور الجلفة 2016-2017.
- 6_ حسن عفيف العرايشي، واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني -قطاع غزة، رسالة ماجستير في برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا غزة، 2015.
- 7_ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري كلية العلوم السياسية والإعلام جامعة الجزائر يوسف بن خدة 2007
- 8_ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010.
- 9_ العمري نوها، دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام تخصص إدارة ومالية قسم القانون العام كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، 2016.
- 10_ منيرة بوراس، التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق والرغبة في التطوير، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية تخصص تنظيم سياسي وإداري كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الحاج لخضر باتنة 1، 2019-2020.

- 11_ مومنين فاطمة الزهراء، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2013-2018)، مذكرة لنيل شهادة ماستر علوم سياسية تخصص تنظيم سياسي وإداري، قسم العلوم السياسية والدولية كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة أحمد دراية أدرار 2018-2019.
- 12_ قارطي محمد، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون عام معمق كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2016-2017.
- 13_ تركية محادي مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي -المرفق العام الإلكتروني - جامعة محمد بوضياف -المسيلة -النسخة الجامعية 2018-2019).

- 14- جمعة عبد الرزاق بو علجية بوزيد الزيداني -مسؤولية الدولة عن أعمالها بدون خطأ على أساس المخاطر والمساواة أمام التكاليف والأعباء العامة -دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، حقوق بنغازي، ليبيا 2013 ص 49، 50.
- 15- عبد الكريم عشور -دور الحكم الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري دكتوراه حقوق 2013 .

المقالات والمدخلات:

- 1_ زينب عباس محسن، الإدارة الإلكترونية وأثرها في القرار الإداري، كلية الإدارة والإقتصاد جامعة القادسية، مقال على الإنترنت، تاريخ الإطلاع 2022/05/29 الساعة 18.38
- 2_ مسعودي هشام، أركان القرار الإداري الإلكتروني، مجلة القانون المجتمع والسلطة، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، العدد 04، السنة 2015
- 3_ عمر عبد الحفيظ أحمد عمر، وسائل نفاذ العقد الإداري الإلكتروني، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 1، جوان 2021.
- 4_ العيداني محمد، العقد الإداري الإلكتروني وتطبيقاته في التشريع الجزائري، مجلة العلوم القانونية والإجتماعية جامعة زيان عاشور الجلفة، ع: 12 ديسمبر 2018

- 5_ خلاف وردة، دور الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري، مقال ضمن المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية، المجلد 6 عدد3، 2021 منشور في 2022/01/28
- 6_ حسين زاوش وآخرون، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل، كتاب جماعي جمع وإعداد لبيد عماد وموزاي بلال، إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا برلين 2021
- 7_ والي عبد اللطيف، المرفق العام لخدمة عمومية فعالة مقال منشور ضمن مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية المجلد12 ع02 سبتمبر2019، ص32
- 8_ براهيم سميحة، الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق مداخلة ضمن المؤتمر الدولي السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، موقع: <http://M//dspace.univ-msila.dz> تاريخ النشر 2019 تاريخ الإطلاع 2022/06/01 الساعة: 10:55 صباحا.
- 9_ علي مختاري، النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني الواقع و تحديات وأفاق والمأمول، جامعة الجزائر، ملتقى <https://www.google.com> مقال عن الانترنت تاريخ الاطلاع 2022/06/01 ، الساعة 18.00
- 10_ نافع زينب ومجيد شعباني، الخدمات العمومية في الجزائر نحو إرساء الحكومة الإلكترونية مقال ضمن مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية مجلد14 ع05 سنة2020.
- 11_ السبيل عبد الله بن حمد، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية المعهد العربي لانماء المدة ندوة الحكومة الإلكترونية -الواقع والتحديات - مسقط 10 و12 مايو 2003
- 12_ عقيلة جعيجع، فطيمة بن سنوسي -مبدأ المساواة أمام المرفق العام الإلكتروني مجلة الحقوق والعلوم السياسية مجلة الجزائر المجلد 15 العدد 2022/01 ص2195-2209
- 13_ هشام عبد السيد الصافي محمد بدر الدين -النظام القانوني لمسؤولية الدولة عن إدارة مرافقها الكترونيا جامعة حلوان 2019

14_ محمود محمود محمد عبد الفتاح، دور الإدارة الالكترونية في إشباع رغبات الأفراد وتلبية حاجاتهم رسالة ليث سعد الله حسين ابراهيم الحكومة الالكترونية وتأمين الخدمات واداء متميز لمستقبل الإدارة العامة امكانيات ومتطلبات التطبيق" المجلة العربية للإدارة مج 24 ع، 2004

15_ علي عوض الجبرة وآخران، أثر الجريمة الإلكترونية على المرافق العامة الإلكترونية في التشريع الأردني، مقال في الإنترنت، تاريخ الإطلاع: ساعة الإطلاع:

المراجع باللغة الأجنبية:

1-chavalier u): le service public ,dossire,themis p,u,f paris1976 pagi 97et suivant

2- Yaser adwan , The impact of electronic control on the level of employees performance in jordanian government financing institutions , jerash for research and studies journal , vol21 ,iss1,art12

قائمة المختصرات

ج ر	الجريدة الرسمية:
ص	صفحة:
د ط	دون طبعة:
د س ن	دون سنة نشر:

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

	شكر و عرفان
	إهداء
8	مقدمة
الفصل الأول:	
الإطار المفاهيمي للمرفق العام الالكتروني	
15	المبحث الأول: ماهية المرفق العام الالكتروني
15	المطلب الأول: مفهوم المرفق العام الالكتروني
15	الفرع الأول: مفهوم المرفق العام التقليدي
18	الفرع الثاني: مفهوم المرفق العام الالكتروني
20	المطلب الثاني: هيكله وخصائص المرفق العام الالكتروني
21	الفرع الأول: هيكله المرفق العام الالكتروني
23	الفرع الثاني: خصائص المرفق العام الالكتروني
25	المبحث الثاني: مكاسب ومتطلبات ومراحل التحول نحو المرفق العام الالكتروني
25	المطلب الأول: مكاسب ومتطلبات المرفق العام الالكتروني
26	الفرع الأول: مكاسب التحول نحو المرفق العام الالكتروني
28	الفرع الثاني: متطلبات التحول نحو المرفق العام الالكتروني
30	المطلب الثاني: التحول نحو المرفق العام الالكتروني
31	الفرع الأول: مراحل وآليات التحول نحو المرفق العام الالكتروني
35	الفرع الثاني: صور التحول نحو المرفق العام الالكتروني
الفصل الثاني:	
مسؤولية الدولة عن المرفق العام الالكتروني	
42	المبحث الأول: مسؤولية الدولة عن المرفق العام الالكتروني
42	المطلب الأول: صور مسؤولية الدولة ومبادئ الإدارة العمومية على أداء المرفق العام الالكتروني
43	الفرع الأول: صور مسؤولية الدولة عن المرفق العام الالكتروني

74	الفرع الثاني: مبادئ الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام الإلكتروني
50	المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية خدمة المرافق العمومية الإلكترونية
51	الفرع الأول: تحسين الخدمة العمومية
52	الفرع الثاني: ترشيد الخدمة العمومية
54	المبحث الثاني: مسؤولية الدولة عن تسيير ورقابة المرفق العام الإلكتروني
54	المطلب الأول: تسيير الدولة عن المرفق العام الإلكتروني
56	الفرع الأول: تقديم الخدمات الإلكترونية
58	الفرع الثاني: تحرير وصدار العقود والقرارات الإلكترونية
66	الفرع الثالث: الموظف العام الإلكتروني
67	المطلب الثاني: مسؤولية الدولة عن الرقابة الإلكترونية على المرفق العام الإلكتروني
68	الفرع الأول: تعريف الرقابة الإدارية الإلكترونية وتمييزها عن الرقابة التقليدية
70	الفرع الثاني: عناصر ومجالات الرقابة الإدارية الإلكترونية
73	الفرع الثالث: الانتهاكات والتجاوزات الواقعة على المرفق العام الإلكتروني واليات مواجهتها
79	خاتمة
82	قائمة المصادر والمراجع
	فهرس المحتويات

الملخص:

تسعى هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مسؤولية الدولة عن مرافقها العمومية من خلال تسيرها ضمن الآليات والوسائل التكنولوجية الحديثة، وبيان الطرق المعتمدة في ذلك، وكذا ممارسة الرقابة عليها ضمن نفس الشروط .

هذا ويعتبر المرفق العام الإلكتروني صورة حية لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على إدارات الدولة، بهدف تسهيل وتبسيط التعامل بين الإدارة والأفراد والمؤسسات مع تجويد الخدمة المقدمة وتميزها، للحد من سلبيات وتجاوزات الإدارة التقليدية، مع الحفاظ على مبادئ وأهداف المرفق العام في تحقيق المصلحة العامة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية- المرفق العام الإلكتروني - مبادئ المرفق العام الإلكتروني - تسير المرفق العام الإلكتروني - رقابة المرفق العام الإلكتروني .

Résumé:

Cette étude met en évidence la responsabilité de l'Etat sur ses services publics à travers sa gestion suivant des mécanismes et moyens technologiques modernes et la démonstration des méthodes adoptées dans celle-ci, ainsi que la pratique de la surveillance dans les mêmes conditions.

Le service public électronique est un exemple frappant de l'application du système de gestion des administrations électronique de l'État, a fin de faciliter et simplifier l'interaction entre l'administration, les membres de la société et les institutions, tout en améliorant et en distinguant la prestation fournie pour limiter la négativité et les dépassements de l'administration traditionnelle en préservant les principes et les objectifs des services publics a fin d'atteindre l'intérêt public.

Mots clés : Administration électronique, Service public électronique, Principes du service public électronique, Gestion et surveillance du service public électronique.