

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق

دور الإدارة الإلكترونية في ترقية المبادئ التي تنظم المرفق العام

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في الحقوق تخصص إعلام آلي وانترنت

إعداد الطالبتين: تحت إشراف:

- شتوح حنان. الأستاذ الدكتور: زاوي رفيق

- بن مالك فوزية.

لجنة المناقشة:

| الرقم | الاسم واللقب | الرتبة | الصفة |
|-------|--------------|------------|-------|
| 01 | رفاف لخضر | أ.محاضر أ | رئيسا |
| 02 | زاوي رفيق | أ.محاضر ب | مشرفا |
| 03 | عشاش حمزة | أ. مساعد ب | عضوا |

السنة الجامعية 2022/2021

شكرتكم

نحمد الله تعالى حمدا كثيرا طيبا مباركا ملئ السماوات والأرض على ما أكرمنا به

إتمام هذه الدراسة التي نرجوا أن تنال رضاه.

ثم نتوجه بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من:

❖ الاستاذ الفاضل والمحترم الدكتور زاوي رفيق حفظك الله أستاذنا.

❖ الاستاذ القدير ميرازي عبد المالك الذي كان عوننا لنا.

❖ الأستاذ الدكتور سي حمدي عبد المومن.

❖ الاستاذ الدكتور رفاف لخضر.

❖ الاستاذ الكريم عشاش حمزة.

❖ الأستاذ والأخ الصغير بن شيخ علي جودي الذي ساعدنا كثيرا شكر خاص وكبير له.

❖ الأخت والزميلة التي لم تتردد في مساعدتنا برهة وكانت السند والعون لنا

سعدى آسيا.

في الأخير الشكر موصول لكل من ساهم من قريب أو بعيد في دفعنا إلى النجاح

إلى كل من كان سندا وعونا لنا حتى ولو بكلمة طيبة

شكرا لكم وألف شكر.

بن مالك فوزية

شتوح حنان

العمر

إلى اعز الناس... أمي وأبي وزوجي وأولادي
نجوم الأرض قطر الندى رائحة الريحان وعنقوان
الجمال

إلى طارق... هدوء البحار ومعنى معدن الرجال
إلى محمد إسكندر... روح الروح وضوء البصر
إلى شهد... شهد العسل أحلى ما في العمر

شتوح حنان

شكر

إلى أعز الناس إلي:
والدتي:

إلى من بسمتها غايي وما تحت أقدامها جنتي... إلى من حملتني في بطنها وسقتني من صدرها
وأسكنتني قلبها فغمرتني بحبها... إلى صديقتي الحميمة وأمي الرحيمة حفظك الله وورعك
وجعل جنة الفردوس مثواك.

إخوتي

إلى الذين ظفرت بهم هدية من الأقدار إخوة فعرفوا معنى الأخوة أخي عادل وأختي حياة
أحباء قلبي وسندي في الحياة.

إلى زوجي حفظه الله أدامه تاجا فوق رأسي
أطفالي

إلى العينين اللتين أستمد منهما القوة والاستمرار، أعذب ما في عمري فداء الدين
عهدي ساعدي الأيمن وداعمي
إلى التي اختارت أن ترافقني في كل خطواتي فكانت بركة في أيامي وصبرت معي على المشقة
والتعب ماريا قرّة عيني.

صديقاتي

واخواتي في الله ليندة اسيا ابتسام ووردة جلولي الصديقة الرائعة.
إلى حنان الصديقة والرفيقة في العمل والدراسة حفظها الله.

إلى زملائي وزميلاتي:

كل باسمه وعلى رأسهم السيد رئيس مصلحة التكوين والتفتيش بمديرية التربية
الأستاذ الفاضل شبير عمر.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

فوزية بن مالك

مقدمة

يرتبط دور الإدارة الالكترونية في ترقية المبادئ التي تنظم المرفق العام بعملية تحديث المرافق العامة فالمرافق العام يعتبر مظهر من مظاهر تدخل الدولة لأداء الخدمات العامة الأساسية للجمهور، كما اعتبرت نظريته ركنا أساسيا في إنشاء القانون الإداري الذي استهدف المنفعة العامة التي هي غاية من غايات المرفق العام، يدل مصطلح المرفق العام على معنيين أو لهما عضوي أو شكلي ووفقا له يعرف المرفق العام بأنه المشروع أو الهيئة (الجهاز الإداري) التي تقوم على نشاط يهدف إلى إشباع حاجات ذات نفع عام، أما المعنى الثاني للمرفق العام فهو مادي ويقصد به النشاط الذي تمارسه الهيئة أو الإدارة العامة لتحقيق خدمة عامة. ونستطيع القول إن فكرة المرفق العام تبدو غير محددة تحديدا واضحا وليس لها تعريف جامع مانع، إلا إن العنصر الأساسي فيها هو ضرورة وجود خدمة عامة يهدف المشروع إلى أدائها وتقوم بها الدولة مباشرة أو يقوم بها ملتزم بالخدمة تحت إشراف الدولة لا بقصد الربح بل للمساهمة في حفظ النظام وخدمة المصالح العامة في الدولة.

هناك ارتباط وثيق بين المرفق العام والدولة والخدمة العمومية، لهذا فإن كل تطور في تقديم الخدمات العامة للجمهور ينعكس مباشرة على نشاط المرفق، ويشكل ضرورة اجتماعية للتكيف المرافق العامة مع تغير الحاجات المتسارعة للمواطنين.

لهذا السبب يعتبر مبدأ التكيف ضرورة في تطوير المرافق العامة لأنه يجد أساسه في التغيرات التي تحصل بدافع التقنيات الحديثة التي على المرفق إن يتكيف معها من جهة و أما بدافع المصلحة العامة التي تتغير وتتبدل في الزمان والمكان فالمرافق المنشأ في زمن ومكان معين قد لا يصبح نافعا اليوم أو في المكان نفسه، وكذلك تطور الحاجات المختلفة للمنتفعين. يصبح نافعا اليوم أو في المكان نفسه، وكذلك تطور الحاجات المختلفة للمنتفعين.

وعليه فإن التطور التكنولوجي السريع في مجال الاتصالات والانترنت والمعلومات مع مطلع التسعينيات شكل تحديا كبيرا للمرافق العامة في مدى قدرتها على التكيف مع هذا التطور. وبالتالي الاتجاه نحو التحول من نظام المرفق العام التقليدي إلى نظام عام الكتروني باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة سعيا للقضاء على البيروقراطية في الإدارة

التقليدية، وتطبيق المبادئ الحديثة للحكم الراشد كالشفافية في تسيير المرافق العامة وذلك دون المساس بالمبادئ الكلاسيكية الثابتة التي تحكم المرفق العام، وان كان ذلك يتطلب جملة من الشروط والضوابط التشريعية والتنظيمية دون إغفال الجانب التقني والعلمي، وما يتطلبه من إعادة تأهيل العنصر البشري في المرافق العمومية، وتزويدها بمختلف الخبرات والقدرات والتقنيات الحديثة التي من خلالها يتم التحول إلى المرفق العام الإلكتروني ويتم القضاء على كافة الصعوبات والعراقيل التي تحول دون ذلك.

وعليه فإن التحول نحو الإدارة الإلكترونية هو ضرورة ملحة للاستفادة الفعالة فالمرفق العام يعد أداة فعالة لاستمرارية الدولة وأحد أهم المجالات للتكيف مع التطورات الحاصلة في مجال المعلومات والاتصالات، دون المساس بالمبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة وتضمن استمرارية الانتفاع بالخدمات العامة مع الحفاظ على النظام العام والمصلحة العامة، ولو كان المرفق العام تحت رقابة الدولة وليس تحت إشرافها مباشرة.

اذن نظام الإدارة الإلكترونية يتيح إدارة المرافق العامة بشكل إلكتروني بدلاً من إدارتها بالطريقة التقليدية التي تتسم بالبطء والتعقيد في الإجراءات والعقبات في التنفيذ وزيادة النفقات، لذلك سنحاول إن نعرض من خلال هذه الدراسة إلى دور الإدارة الإلكترونية في ترقية المبادئ التي تنظم المرفق العام وتعد الضابط لسير المرفق العام.

وللإجابة على الإشكالية التالية / ماهو دور الإدارة الإلكترونية في ترقية المبادئ التي تنظم المرفق العام؟ وسعياً للإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى فصلين:

الفصل الأول: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وتم التطرق فيه إلى ماهية الإدارة التقليدية والإلكترونية وذلك بتقديم تعريف لكل منهما والفرق بينهما والدوافع والأهداف من التحول نحو الإدارة الإلكترونية ثم تم التطرق إلى عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية وكل المتطلبات الأساسية.

الفصل الثاني: وجاء بعنوان ترقية المبادئ التي تنظم المرفق العام بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية وتم التطرق فيه إلى التأهيل النظري للمرفق العام ومفهوم المرفق العمومي

وتأثير الإدارة الالكترونية في ترقية المبادئ التي تنظم المرفق العام، المبادئ الكلاسيكية الثلاثة مبادئ سير المرفق العام بانتظام وإطراء ومبدأ الشفافية ومساواة الأفراد أمام المرفق العام والمطابقة مع مبدأ التغيير والتطور في أي وقت.

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية الإدارة الالكترونية التي تمكن المرافق العامة من استيعاب التقنية الحديثة في مجالي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كما تسعى الدراسة إلى إبراز فاعلية الإدارة الالكترونية ودورها الفعال في ترقية المبادئ العامة للمرفق العام وتطوير قدرات الموظفين وازدياد طاقتهم المعرفية وكذا تحسين الخدمة العمومية وتطويرها ويحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- التعرف على أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

- التعرف على ماهية الإدارة الالكترونية (مفهوم الإدارة الالكترونية وأهدافها ومتطلبات

تطبيقه).

- التعرف على دور الإدارة الالكترونية في سير المرافق العامة.

- التعرف على مدى تأثير تطبيق الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تنظم سير المرفق

العام.

- إظهار الدور الذي يلعبه تطبيق الإدارة الالكترونية في ترقية المبادئ التي تنظم المرفق

العام ونقصد هنا المبادئ الكلاسيكية وما جاءت به الإدارة الالكترونية من إضافات حقيقية

زيادة على هذه المبادئ.

تم في هذه الدراسة استخدام المنهج التالي:

وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي نظرا لطبيعة الدراسة

التي تستهدف الكشف عن دور الإدارة الالكترونية في ترقية المبادئ التي تنظم المرفق العام،

والاستعانة بالمنهج التحليلي للاستشهاد بنصوص بعض المواد.

الفصل الأول:
التحول من الإدارة
التقليدية إلى الإدارة
الإلكترونية

الفصل الأول: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

إن التطور الكبير في مجالات تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات الحكومية وظهور شبكة الانترنت جعلها تتأثر تأثيرا ايجابيا من خلال استعمال هذه الابتكارات فبسط الإجراءات اتوكلت من استخدام الورق وسهل المعاملات وحد من العديد من المشكلات الكلاسيكية القديمة التي كانت تعاني منها الإدارات التقليدية، فالتحول إلى التعامل الكترونيا يعد عاملا مهما في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين وترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة، ومن مقتضى هذا التحول ضرورة تبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل أعداد الوظائف والاستعانة بأعداد أقل من العاملين التي يتحتم الاستغناء عنها وفق منطق التعامل الالكتروني الذي يقوم في الأساس على تفادي الوسطاء وتقصير الإجراءات بالدخول علموقع تقديم الخدمة في الشبكة¹.

انطلاقا مما سبق ارتأينا إن نتطرق من خلال هذا الفصل إلى تحديد ماهية الإدارة التقليدية وتحديد ماهية الإدارة الإلكترونية (المبحث الأول) الذي يتضمن البحث في مختلف التعاريف التي أعطيت لها وبيان أهم الفوارق بينهما ودوافع وأهداف التحول نحو الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها.

¹¹ علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2009، ص 31.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن التحول باتجاه الإدارة الإلكترونية بدأ يغزو مختلف المرافق العامة في العالم لتحقيق الخدمات المرفقية بطريقة أيسر وأدق، ويضمن للإدارة نفسها مزيدا من الكفاءة في الانجاز والاقتصاد في النفقات.

لهذا فليس من المعقول إن تقف السلطة العامة في الدولة موقفا سلبيا اتجاه هذا التحول الذي يمثل تحديا كبيرا لها كما تعتبر الإدارة الإلكترونية شكل من أشكال الإدارة العامة ولكنها تستخدم تقنيات المعلومات والاتصالات (ICT) للقيام بأنشطتها، وتهدف الإدارة الإلكترونية إلى تقديم خدمة أسرع وأكثر دقة للمواطنين بفضل إمكانية إجراء عمليات إدارية عبر الحواسيب الآلية كما يرتبط مفهوم الإدارة الإلكترونية بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة من أجل تيسير وتفعيل العمل الإداري والخدمات التي يقدمها المرفق العام للمواطنين، والقضاء على المشاكل الإدارية الناجمة عن استخدام الأوراق في المعاملات الإدارية وما نتج عنها من بيروقراطية تعيق تلبية حاجات المواطنين.¹

ولقد أصبحت الإدارة الإلكترونية لزامًا مع التحول الرقمي الكبير الذي يشهده العالم لما تمتاز به من دقة وسرعة مع قلة تكلفة خالي من الورقيات التي كانت تتكدس بها المكاتب دون جدوى، فهي تسعى نحو بناء هيكل بيانات فالنظام الحوسبي يعتمد على العنصر الآلي في العمليات وعلى البيانات أكثر من الاعتماد على العنصر البشري، فالعنصر البشري في الإدارة الإلكترونية مهمته التحكم والتوجيه لأوامر الحاسب الآلي.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية بديلا عن الإدارة التي كانت تؤدي عملها بالأساليب التقليدية، ونظرا لاختلاف آليات التطبيق الإلكترونية وباعتبارها مفهوم حديث فقد تداخلت مع مفاهيم كثيرة وأصبحت تستخدم في كثير من الأحيان بدلالاتها وحتى بديلا عنها ومن بين هذه المفاهيم الحكومة الإلكترونية.

¹ رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر: 2001 - 2011 ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية 2011 ، ص 123.

الفصل الأول: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

تشير الإدارة الإلكترونية إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العامة من منظورين: داخل المؤسسة وخارج المؤسسة. يشمل الأول المكتب التقليدي حيث يتم تحويل العمليات الورقية إلى عمليات إلكترونية، بينما يشير الثاني إلى العلاقات الخارجية للشركة.

يكون مفهوم الإدارة الإلكترونية متمحور حول الخرج بمعنى العميل أو الخدمة المقدمة بدلاً من الاعتماد على النظام أو بنية المؤسسة. حيث تسعى المؤسسات من خلال العمليات الإلكترونية تحقيق الشفافية في المعاملات وتوفير الوقت والجهد والتكاليف والأيدي العاملة.¹ كما تم تعريفها على أنها: استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة.²

الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.³

نستنتج من خلال التعاريف السابقة إن الإدارة الإلكترونية هي عملية عصرية تقوم من خلالها الإدارة بتوظيف منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتحسين العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة عبر تحويلها من العمل اليدوي إلى العمل تدار بواسطة التقنيات الرقمية مما يوفر الجهد والإنفاق وتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة.

الفرع الثاني: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

تقدم الإدارة الإلكترونية وجه مغاير لوجه الإدارة التقليدية نظراً لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع، وأصبحت أداة فعالية في أيدي الجهات الإدارية المبادرة بتطبيق التقنية في دوائرهم الإدارية ونميز من خلال الجدول التالي:

¹ إيهاب فاروق مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية *دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظة غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين 2011، ص 38.

² المرجع نفسه، 39.

³ محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 42 - 41.

الفصل الأول: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

الجدول رقم 01: العناصر التي تتميز بها الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية.

| التصنيف | الإدارة التقليدية | الإدارة الإلكترونية |
|---------------------|---|--|
| الميزة | المعاملات الورقية تتعرض للتلف مع مرور الوقت | النظام الإلكتروني في مأمن عن التلف والتقدم ويمكن تأمينه عبر أكثر من وسيط تخزين إلكتروني |
| الحفظ | احتمال ضياع المعاملات وأوراق مهمة | صعوبة فقدان أية بيانات أو ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الإلكترونية |
| الضياع | صعوبة الاسترجاع | سهولة البحث في أرشيف الشبكة عن أية معاملة |
| الاسترجاع | ارتفاع تكاليف حفظ الملفات والمعاملات واستخراجها | تكلف فقط وسائط التخزين أو الشبكة التي حملت عليه المعلومات سلفاً |
| التكاليف | تحتاج إلى مخازن ضخمة | تحتاج الأجهزة المحملة عليها بالملفات إلى غرفة صغيرة |
| المكان | تتأثر بالعامل البشري | تضمن برامج حماية عدم التلاعب بالملفات والمعاملات سواء بالحذف أو الإضافة |
| الحماية | تتأثر بالعامل البشري | البرامج التقنية تسجل ويتم ذلك بالساعة والدقيقة والثانية |
| التوثيق أو الانضباط | ضرورة التعامل مع الموظف | يتم التعامل من خلال برامج الحاسوب، أو إمكانيات الإدارة المخصصة لهذا الغرض |
| الإجراءات | خضوعها للارتياح أو التعب أو الوسائط ضمن أحد الطرفين | لقاء افتراضي يقوم على إجراء معاملة بين طرفين، لا يوجد سوى أحدهما . |
| التفاعل | تحتاج إلى أيام وأشهر للمعاملات لإنجاز | تتفاعل بسرعة فائقة مع مراجعيها . |
| السرعة | محدودية ساعات العمل أي الدوام الرسمي | تقدم خدماتها 24 ساعة يومياً |
| مدة الخدمة | صعوبة إنجاز المهام الخاصة نتيجة الإجراءات المتداخلة | سهولة إنجاز المهام الخاصة ببسر وسهولة |
| المهام | لا يتوفر لها إمكانية للاستفادة من موارد المعلوماتية | تقوم على استثمار الموارد المعلوماتية وتخزينها |
| طبيعة اللقاء | تحتاج إلى أيام وأشهر للمعاملات لإنجاز | تتميز بالتفاعل السريع إذ يمكنها من استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في زمن قصير وإرسال رسائل إلى عدد كبير |

المصدر: حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 6 إلى 9.

يتضح من خلال الجدول إن الإدارة التقليدية تبطأ العمل الإداري منها تلف المعاملات الورقية وصعوبة الحصول عليها بسبب ضياعها إما سهواً أو تعمداً ولصيانتها تتطلب تكاليف باهظة لإصلاح التلف منها كما إن المعاملات الورقية تحفظ في غرف كبيرة الحجم. تتميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية بخصائص هامة ويتحقق من خلالها مجموعة من الإيجابيات بحيث إن الخدمة العمومية تقدم للمستفيدين بصورة مرضية وخلال مدار 24 ساعة وبتكلفة مالية مناسبة بالإضافة إلى تحقيق السرعة لانجاز المعاملة المطلوبة وفي اطار من الشفافية بعيداً عن المحسوبية كما يتم الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها وصغر مكان حفظها.¹

المطلب الثاني: دوافع وأهداف التحول نحو الإدارة الإلكترونية

دفعت موجة التغير في مجال تقديم وإيصال المعلومات بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية لذلك نجد عدة تطورات دفعت باتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين اللذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي، ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات أحيانا استجابة لضغط المواطنين أو قطاع الأعمال أو لأطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي، ونجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية على حسب وضعها الاقتصادي والسياسي.² جاءت الإدارة الإلكترونية بوصفها أسلوباً إلكترونياً للإدارة، ولذلك فهي تهدف إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات التي يلبسها المرفق العام للمستفيدين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة.

الفرع الأول: دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة الأداء الإداري، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري والتحول نحو الإدارة الإلكترونية،

¹ حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 9
² رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية مركز المعلومات واتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، 2004، ص 5.

ويمثل عامل الوقت أحد أهم العجلات التنافسية بين الدوائر والمؤسسات فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام الدوائر والمؤسسات بعنصر الوقت.¹

أولاً: تسارع التقدم العلمي والتكنولوجي والاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة

تعاظمت دور شبكات المعلومات والاتصالات التي أدت إلى ترسيخ قيم جديدة مثل الشفافية والمساءلة والمراجعة والمشاركة حيث لم يعد حكرًا على مستوى إداري دون آخر بل أصبح معيار النفوذ والقدرة على التأثير هو كيفية إدارة هذه المعلومات التسارع في الثورة المعرفية والتكنولوجية والتي ساهمت في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، ومنها نتائج عمل المنظمات العامة والخاصة، في قطاع التكنولوجيا² إن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة التحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلومات والتنافس في تقديم الخدمات والسلع بناء على المعايير والسهولة والفعالية والكفاية والنوعية والكمية الملائمة.

ثانياً: ترابط المجتمعات في ظل توجهات العولمة

ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة كفسلفة جديدة للعلاقات الكونية لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية وبيئية متكاملة. ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص، وقد رافق تلك التغييرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الشعبية بما في ذلك نشوء رؤى في مقدمة تلك الرؤى ضرورة تحسين الأداء الكلي

¹ محمد كيلاي شادية جابر، نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية، مجلة كلية التربية - جامعة المنصورة - العدد 60 - يناير، 2006، ص 185 .

² ليث سعد الله حسين إبراهيم، الحكومة الإلكترونية وتأمين الخدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة، إمكانيات ومتطلبات التطبيق، المجلة العربية للإدارة، العدد 24، العدد 2006، ص 185.

لمؤسسات القطاع العام والسياسية والإدارية والقضائية.¹

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

تعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيق انتقال وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني لتجسيد مجموعة من الأهداف وذلك من خلال:

أولاً: دقة البيانات وتلخيص الإجراءات الإدارية

يكون الانجاز الإلكتروني للخدمات أكثر دقة وأكثر اتقاناً من الانجاز اليدوي في الإدارة التقليدية، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأكثر دقة من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلالاً أمثل ومردود أفضل واستغلال أمثل لإمكانات الإدارة من خلال إتباع أساليب مشابهة لأساليب التجارة الإلكترونية.²

إمكانية الحصول على بعض المعلومات المطلوبة ستكون متوفرة من عدة جهات وبالتالي الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة والقلق من عدم دقة المعلومات أو عملية أخطاء الإدخال اليدوي ستكتمش، كما إن الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدوياً ستندعم كما ستندعم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما إن الإمكانيات متاحة لتقديمها إلكترونياً.³

كان الحصول على بعض المعلومات في ظل الإدارات التقليدية يحتاج إلى انتظار المراجع ساعات وربما أياماً، فيقدم الطلب وينتظر يوم أو يومين، أصبح في ظل الإدارات الإلكترونية لا تستغرق دقائق يمكن خلالها المواطن (المراجع) أو صاحب الطلب إن يحصل على المعلومات بنفسه، من دون الحاجة إلى الرجوع إلى الموظف قد يكون وقت العمل قد انتهى

¹ عبد العزيز فهد المغيرة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية، رسالة نيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، 2010، ص 25.

² سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن، 2011 ص 29-28.

³ حسين بن محمد الحسين، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 30.

رغم حاجته الملحة إلى الحصول على هذه المعلومة وبشكل عاجل.¹
انجاز المعاملة الكترونيا لا يستغرق غير دقائق معدودة مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور أي الوقوف في الطابور، وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وانجاز المعاملة يدويا إذا صلحت النوايا، لذلك فان الإدارة الإلكترونية توفر للمواطن خدماتها بسرعة من خلال الدخول للصف وطول انتظار الدور.²

بفضل سرعة الانجاز أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة مرفق لبريد العادي التقليدي في حدود كبيرة باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه في لحظات، ويمكن إن يتبع الرد في لحظات أيضا إذا كان المرسل إليه مستعدا للرد.
ثانيا: ترشيد الأيدي العاملة وتخفيض التكاليف

إفراز الأفراد غير الفاعلين المحسوبين على المؤسسة، ويلفونها خسائر فادحة من جراء استنزاف جزء كبير من خزانة المؤسسات في الرواتب التي تصرف لهم وربما يأخذونها، مما يسبب إحباطا لكثير من الموظفين اللذين لا يحصلون على مميزات هؤلاء مع أنهم هم الجنود المجهولون وراء انجاز المؤسسة.³

يحتاج إقامة نظام الإدارة الإلكترونية في البداية إلى مبلغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد برامج تدريب العاملين، غير إن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني بعد ذلك تقل تكلفة عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة، واختصار الإجراءات مراحل العمل فضلا عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات.⁴

¹ ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية منظم المؤتمر، أكاديمية شرطة دبي - مركز البحوث والدراسات - الإمارات العربية المتحدة، دبي، ص 11.
² سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 29-18.
³ كمال النقيب، أهمية الحكومة الإلكترونية في ترشيد وتخفيض التكاليف الحكومية ودورها في معالجة الفساد المالي والإداري، ورقة عمل مقدمة في مؤتمر دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق الإدارة الرشيدة، ص 127، س الثالثة والثلاثون، الأردن 2010، ص 185.
⁴ المرجع نفسه، ص 185.

ثالثا: التخلص من الإدارة البيروقراطية وتوفير الشفافية الإدارية:

انطلاقا من الإدارة الإلكترونية هي مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية، وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين، من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية، لجأت العديد من الحكومات إلى تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية في القضاء على فساد الأجهزة البيروقراطية الحكومية، ووضع حد للانحرافات والتجاوزات على مستوى منظمة الخدمة العمومية باعتبارها تمثل عوامل تعرقل الإصلاح التنظيمي وتجسد صورة من صور الفساد الإداري.¹

تتم الخدمات الكترونيا وعلى مدار أربع وعشرين ساعة يوميا وخلال سبعة أيام أسبوعيا دون التدخل المباشر من قبل الموظف المعني شخصا، فلا تبقى فرصة للابتزاز الوظيفي والبحث عن الحصول على رشاوي وعمولات غير شرعية طالما فرصة اللقاء المباشر ما بين مرسل الخدمة ومتلقيها لم تتحقق وجها لوجه بل فقط من خلال العلاقة الإلكترونية.²

توفر الشفافية في تقديم الخدمة العامة بحيث إن الواقع الجديد في تقديم الخدمة للمتلقي منها من كافة أطراف المجتمع المعني يحول دون توفر فرص المحاباة والانحياز لصالح جهة أو طرف أو مجموعة أو فرد معين على حساب الآخرين وذلك بالسير وفق إرشادات وتعليمات محددة الكترونيا لا يمكن التلاعب بها من قبل أي كان ولصالح أي شخص مهما كان.

¹ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر)، مجلة الباحث ع 09، 2011، ص 90.
² المرجع نفس، ص 90.

المبحث الثاني: منهجية التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفا جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط إذ هي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية وغيرها، وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها للواقع العملي، لنجاح أي مشروع لا بد من توافر عناصر أساسية تتمثل في متطلبات قيام المشروع المطلب الأول ويحتاج هذا التحول يحتاج إلى مراحل ينتقل من خلال المطلب الثاني.

المطلب الأول: متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

هذه المتطلبات اللازمة من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية تمكن وتتيح لصاحب الخدمة التعامل إلكترونيا بدل اللقاء المباشر ويستلزم ذلك إحداث تغييرات واسعة للخدمات والأدوات الإلكترونية وذلك لما للإدارة الإلكترونية من خصوصيات ومقومات تختلف عن الإدارة التقليدية وهي من المتطلبات الأساسية من خلال توفير بنية تحتية مناسبة وأنظمة وتشريعات مناسبة وتوفير الإمكانيات والقدر الكافي من أمن المعلومات والطاقات البشرية، لبناء إدارة إلكترونية يجب توفير المتطلبات الإدارية والقانونية (الفرع الأول) والمتطلبات البشرية والمالية (الفرع الثاني) والمتطلبات الأمنية والتقنية (الفرع الثالث).

فرع الأول: المتطلبات الإدارية والقانونية:

تحتاج الخدمات المرفقية عبر شبكة المعلومات إلى تشريعات خاصة يحكمها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لأهدافها المرجوة على أكمل وجه، بالإضافة إلى المتطلبات الإدارية.

1- القيادة والدعم الإداري:

من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاحها أو فشلها، إذ إن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح

أي عمل أو فشله، كما إن التزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط إستراتيجية المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المترددة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما إن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية¹.

2 - الهيكل التنظيمي:

أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد إن الهياكل التنظيمية للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج من الاتصالات، ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية أو دمج بعض الإدارات مع بعضها البعض، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفعالية مع مراعاة إن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية².

3 - تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقف المتعاملين

تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية³.

ثانيا وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات

إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبية متطلبات التكيف وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر مع الموظف وطالب الخدمة وكذا

¹موسعيد الناصر، محمد قريشي، مرجع سابق، ص90.

²المرجع نفسه، ص90.

³المرجع نفسه، ص90.

الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية مختلفة، كما إن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصدقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها¹.

الفرع الثاني: المتطلبات البشرية والمتطلبات المالية

لتطبيق الإدارة الإلكترونية نحتاج إلى عدد من الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في المجال الإلكتروني وهذا يقتضي من الإدارة تغيير وتطوير العنصر البشري والأجهزة العلمية المتطورة والتي تستلزم أموال كبيرة.

أولاً: المتطلبات البشرية

يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية فهو الذي اكتشفها وطورها وسخرها لتحقيق أهدافه.

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب التدريبية على كافة المستويات.

ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظام العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة، لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية².

ثانياً: المتطلبات المالية.

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المرجوة، من تحسي مستوى البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، وتحديثها

¹موسعيد الناصر، محمد قرشي، مرجع سابق، ص 91.

²حسام الدين حسنة حمدونه، تطوير عمليات تصنيع القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية فيوزارة الصحة الفلسطينية بمحافظة غزة، م وتمر مقدم بعنوان تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي فلسطين، فلسطين، 2019، ص 38.

منوقتا لآخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار.

الفرع الثالث: المتطلبات الأمنية والمتطلبات التقنية

أصبحت حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصال والمعلومات الوجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراقات. إن التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانيات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو التدمير للمعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظومات الحواسيب.

أولاً: المتطلبات الأمنية

توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الشخصية والوطنية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والفرد، ويقصد بأمن المعلومات حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، بحيث تؤمن المنشأة نفسها والعاملين فيها وأجهزة الحاسبات المستخدمة فيها ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المنشأة، ويتم ذلك عن طريق اتباع إجراءات ووسائل حماية عديدة بما يكفل سلامة المعلومات التي هي بمثابة كنز ثمين للمنشأة يجب الحفاظ عليها.¹

ثانياً: المتطلبات التقنية

تملك الدولة من خلال مؤسساتها المختلفة، كمية هائلة من المعلومات والبيانات والبرامج والخدمات التي تقدمها للجماهير، وهذا يتطلب مستوى فني عالي وتوفر مجموعة من الخطوات والمتطلبات ذات الصلة الصميمة بتقنيات المعلومات والاتصالات يمكن تحديدها كالتالي:²

- توافر البنى والاستراتيجية المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات الإلكترونية، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبين المواطن وبينها وبين مزودها كما تغطي هذه

¹ عبد العزيز فهد المغيرة، مرجع سابق، ص 36.

² المرجع نفسه، ص 36.

- الاستراتيجية من جانب آخر أنشطة التحليل الاستراتيجي لبيئة الأعمال، والتصميم والاختيار الاستراتيجي وتطبيق استراتيجية الأعمال الإلكترونية.
- حل المشاكل القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية، فعلى الحكومة إن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة بمواطنيها عبر الانترنت حيث يجب إن تتواجد سياسة تتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة مع الانترنت.
- إجراء تغييرات الجوانب التشغيلية مع بناء التكنولوجيا الممكنة وهذا لا يعني بالضرورة وصول الانترنت إلى البيوت، بل يكفي إن تتوفر لهم إمكانية الولوج إلى شبكات المعلومات الدولية من مكان عملهم، وهذا يستلزم عينة تحديد المهارات والقدرات الواجب توفرها في الموظفين للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.¹

المطلب الثاني: مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يعني تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات بما فيها شبكة الحاسوب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات من أجل السير الحسن وتقديم الخدمات بصفة عامة بأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن ودقة أكثر وللوصول إلى هذا الهدف لابد من المرور على مرحلتين أساسيتين هما مرحلة الظهور والتعزيز (الفرع 1) والمرحلة الثانية وهي مرحلة الإجراء اتو التكامل (الفرع 2).

الفرع الأول: مرحلة الظهور ومرحلة التعزيز

وخلال هذه المرحلة يتم البدء بإعداد استراتيجية واضحة وتحميل المعلومات على المواقع وتمكين المستفيدين منها، ثم مرحلة تقوم خلالها الجهات القائمة على تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية باستقبال الاتصالات والاستفسارات من خلال البريد الإلكتروني ونقصد هنا المراسلة بين المتعاملين مع الإدارة من جهة وموقع الجهة في شبكة الانترنت.

1 عبد العزيز فهد المغيرة، مرجع سابق، ص 37.

أولاً: مرحلة الظهور

تقوم الدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها في شبكة الانترنت من أجل إن يطلع عليها المواطنون وتسمى الاتصال الأحاديوترتبط هذه المرحلة بإتاحة النماذج وطباعتها وإرسالها والتسليم المباشر دون الذهاب إلى المؤسسات الحكومية وهذا يقوم على بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها إلى كل المشاركين أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها بشبكة الانترنت أو خلال استعمال أسطوانات مسجل عليها نفس البيانات¹ وتعتمد هذه المرحلة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوسيع قاعدة وصول المعلومات والخدمات وتختلف طرق نشر المعلومات المتوفرة والمحتوى المسموح بنشره بحيث أنه في البداية مشروع الإدارة الإلكترونية يتم نشر المعلومات الخاصة بها ومنح نماذج واستمارات تقديم الخدمات الإلكترونية .

ثانياً: مرحلة التعزيز

تتمثل هذه المرحلة في كون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية، أي إن الإدارة تقوم بوضع المعلومات نفسها وفي نفس الوقت تقوم باستقبال استفسارات المواطنين مما يتيح للأفراد التفاعل مع الأجهزة الإدارية الحكومية عبر التواصل المباشر والمستمر من خلال معلومات التغذية والتي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض وعبر رسائل البريد الإلكتروني ولهذا يجب التأكد من إن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى قبولا من المواطنين، لأن الهدف هو تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الانترنت التي تعتبر بمثابة الأداة المشغلة لمفهوم الإدارة الإلكترونية فتعتبر هذه المعلومات والبيانات ملكية عامة تحميها تشريعات وقوانين تتناسب مع تطورات الحياة في عصر المعلوماتية، وتمويل برامج تدريبية لكل المدرسين حول استخدام وتكنولوجيا المعلومات، كذلك توفير الإمكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءاً بالتصميم والنشر والصيانة الدائمة للمواقع².

¹ عرفات عوجان ، الحكومة الإلكترونية ، شروط النجاح ، مجلة الحاسوب ، ع 47 ، 2000 ص 10.

² رفيق بن مرسل ، مرجع سابق ، ص 138.

الفرع الثاني: مرحلة المعاملات الإجرائية ومرحلة التكامل

وفي هذه المرحلة تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير مواقع على شبكة الإنترنت يمكن لصاحب الخدمة إجراء المعاملة على الشبكة الإلكترونية ووصولها أي الخدمة للمستفيد إلكترونياً بدلاً من الانتقال مباشرة إلى الإدارة

أولاً: مرحلة المعاملات الإجرائية

تقوم المواقع الإلكترونية للدوائر والإدارات العامة في هذه المرحلة وبطريقة رسمية لتبادل المعلومات والاتصال المباشر مثال: يستطيع المواطن دفع المبالغ المالية للدوائر الحكومية وكذلك الحصول على خدمات بطريقة الكترونية كذلك، انها مرحلة التكامل الرأسي، حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة المعاملات مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها، تتميز هذه المرحلة بتركيز الدولة اهتمامها نحو إنشاء أنظمة فعالة ضماناً لسرية المعلومات الخاصة بالأفراد والمؤسسات وسن القوانين والتشريعات الرادعة للمتطفلين على سرية الإدارة الإلكترونية، والعمل على تحسين منظومة إيصال الخدمات وتوزيعها¹

ثانياً: مرحلة التكامل

يتم فيها تصميم الموقع أو ما يسمى بالواجهة الذي يعمل على تكامل الخدمات الإدارية الحكومية، وهي مرحلة التكامل الأفقي هي مرحلة معقدة تتطلب قاعدة بيانات عملاقة عن كافة الأفراد والمؤسسات، حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول على خدماته من خلال أي وحدة لتقديم الخدمة مهما تعددت الجهات التي تتعامل معها أو نقطة للحصول على كافة الخدمات² وتهدف هذه المرحلة إلى تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة كما تهتم هذه المرحلة بتوصيل الخدمات والمعلومات إلى المستفيد بدلاً من تنقله بنفسه للحصول عليها.

¹ رفيع بن مرسل، مرجع سابق، ص 138.

² المرجع نفسه، ص 139، 140..

خلاصة

نستطيع القول أن التغييرات الحاصلة في عالمنا اليوم، مسايرتها على كل الأصعدة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والدخول في مرحلة الإدارة الإلكترونية من خلال ما تتيحه التطورات التقنية وتكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي تعتبر أداءً لترقية ونشاط ومهام المرافق العامة. تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة من خلال الانتقال من الأسلوب التقليدي الورقي القائم على الاتصال المباشر بين المواطن ومؤسسات الخدمة العمومية إلى التواصل عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، كما تعتبر من الأساليب الحديثة في العمل الإداري القائمة على تسهيل العلاقة بين المواطن والمؤسسات العمومية، وتوفير الخدمات بشكل متكامل وسريع وبالتالي إحداث تغيير سريع في نمط حياة الموظفين وتقليل الصورة السلبية للخدمات العمومية التي يقدمها المرفق العام في شكلها التقليدي.

ليست الإدارة الإلكترونية بنظام يقضي على المشاكل الإدارية التي تعيق سير المرفق العام فور تطبيقها وإنما هي أداة لتحقيق الإصلاح الإداري يهدف إلى جعل المرفق العام يحظى بثقة المتعاملين معها ورضاهم عن أدائها للخدمات، ولكن يطرح سؤال مهم حول إمكانية استقبال المواطن هذا النوع من الخدمات الإلكترونية؟ وهل يستخدمونها فعلاً عندما يتم تأمينها لهم؟

من دون شك فإن الإدارات سوف تستفيد من هذه الخدمات، لكن المواطنين ربما سيحتاجون لبعض الوقت للتقليل لهذا النوع من الخدمات بسبب معرفتهم المحدودة، إن مواقع الخدمات الحكومية يجب أن تكون ذات طابع تفاعلي مع المواطنين لكي تؤمن النجاح، وإن أفضل طريقة لذلك هو اعتماد تطبيقات البريد الإلكتروني حيث تنشأ علاقة مباشرة بين المواطن والإدارات تتردد في استخدام مواقع الأنترنت وتطوير خدماتها عبر شبكة الأنترنت لمنفعة المواطنين.

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على المرفق العام يعود إلى سببين كون أن الإدارة

الفصل الأول: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

- الإلكترونية هي وسيلة لدعم أداء المرفق العام، وأن استهداف النفع العام أو اشباع الحاجات العامة هي نقطة ارتكاز وهدفا مشتركا مع الإدارة الإلكترونية والمرفق العام.
- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر الهين وإنما هي عملية تمر بمراحل يتم التخطيط لها تخطيطا محكما.
- يساهم الإصلاح الإداري في التحول من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الحديث الإلكتروني في القضاء ولو نسبيا على المشاكل الإدارية الناجمة عن تسيير المرفق العام خاصة البيروقراطية، الرشوة والفساد الإداري وكذا القضاء على الروتين القاتل للموظفين خاصة الذين يتعاملون في اتصال مباشر مع المواطنين. - لتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب أن تتوفر على شروط فعلية تتمثل في:
- البنية التحتية، الشبكات الإلكترونية، الموارد البشرية، الإدارة السياسية، سرية وأمن المعلومات، التشريعات والقوانين.
- يمثل مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 أو وثيقة رسمية محددة الملامح للتوجه نحو تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر وهو مشروع امتد من 2008 إلى 2013 يشمل الـ 13 محورا رئيسيا لعملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني:

ترقية المبادئ التي تنظم
المرفق العام بين الإدارة
الالكترونية والإدارة
التقليدية

نتيجة للمشاكل الناتجة عن تسيير المرافق العامة بشكل تقليدي والذي تجسد في بطء الانجاز وزيادة النفقات ومشاكل في الأداء ظهرت الرغبة الجدية في التحول إلى الإدارة الالكترونية فقد تبنت الجزائر كغيرها من دول العالم الثالث مشروع * الجزائر الالكترونية 2013* الذي يهدف إلى تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة الجزائرية بكل مكوناتها وذلك في إطار تجديد قدرة الجهاز الإداري على تقديم مستويات أفضل في الأداء وبفضل تعاظم دور التكنولوجيا الحديثة والتطورات التقنية المتلاحقة التي أحدثت قفزة نوعية هائلة في مجال تطوير العمل وكفاءته ودقته وزيادة إنتاجيته، وتم تسخير الحاسوب والانترنت للقيام بكثير من الأعمال التي كانت تؤدي بشكل تقليدي وسنركز بشكل كبير على أثر ودور الإدارة الالكترونية في إدارة المرافق العامة بما لها من مزايا أثرت بشكل كبير على المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، حيث لعب تطور وسائل الإعلام والاتصال دورا كبيرا في ظهور طرق وأساليب جديدة لإدارة المرافق العامة .

إذ يقوم النشاط الإداري على مجموعة من المبادئ الفقهية الناتجة عن أحكام القضاء في إطار إرساء قواعد تساعد على استمرار الدولة في تأدية الأدوار المنوطة بها تلبية وإشباع الحاجات العامة للأفراد، حيث يقوم المرفق العام باعتباره مظهر من مظاهر الوظيفة الإدارية في الدولة على مجموعة من المبادئ التي تضمن سيره بطريقة منتظمة ومستمرة تسعى الإدارة دوما إلى احترامها والمحافظة عليها بهدف تحقيق الخدمة العامة، حدث اختلاف فقهي حول تحديد القوانين التي تحكم جميع الخدمات العمومية بما فيها تنظيم المرفق العام وتحديد المبادئ التي يقوم عليها هذا الهيكل الإداري، وقد استقر الفقه والقضاء الإداري خلال القرن العشرين على حصر هذه المبادئ في ثلاثة مبادئ أساسية بناء على ماسبق بيانه سنحاول من خلال هذه المداخلة إن نبين دور تطبيق الإدارة الالكترونية على تطوير المبادئ التي تقوم عليها المرافق العامة ومدى توافق هذه المبادئ مع النظام الالكتروني حيث سنقوم بتحديد مفهوم المبادئ التي تحكم المرفق العام ومن ثم نبين أثر تطبيق النظام الالكتروني عليها.

المبحث الأول: التأهيل النظري للمرفق العام

إن عملية تحديث المرافق العامة مرتبطة بتطبيق المبادئ والقواعد التي تحكم سير النشاط المرفقي فتعديل وإصلاح وتنظيم هذه الأخيرة لاسيما في علاقتها مع المنفعين لا يمكن إن يخرج على النظام القانوني الذي يحكمها.

مما خلق فئة جديدة من المرافق العامة من خلال ارتباطها بمجموعة جديدة من المبادئ والمفاهيم التي أضيفت بالمبادئ الكلاسيكية وعززتها كمفهوم المرفق العام الالكتروني فتطبيق الإدارة الالكترونية هو ضمان تكيف وتأهيل المرفق العام مع التطورات التقنية الحديثة ووسائل الإدارة الحديثة والمبادئ الحديثة في إطار المصلحة العامة وتغيير حاجات المرفقين وتحسين نوعية وجودة الخدمة العمومية¹.

وفي إطار ممارسة الدولة لوظيفتها في تسيير المرفق العام، تتكفل بتقديم الخدمات العمومية، خاصة الأساسية منها لجميع المواطنين دون استثناء، كخدمة التعليم والصحة والأمن والحماية والرعاية... الخ، وكذلك خلق المناخ الملائم في تسيير وتحسين الحياة للمواطن، تجسيدا لسياسة التضامن الاجتماعي في رعاية الدولة لمواطنيها وبسبب بعض المشاكل التي من شأنها تعطيل مصالح المواطن أو الإضرار بها، بسبب سوء تسيير المرفق العام للقائمين عليه وكذلك بسبب إهدار الجهد والوقت من أجل الحصول على أبسط الخدمات الضرورية في حياته اليومية، وما خلقه من انعكاس سلبي بثقة المواطن بالدولة وتكريس السلبية لديه بخصوص كل ما هو مرفق عام هذا الواقع الذي تسبب في خلق فجوة بين المواطنين والدولة وهذا من شأنه تعطيل التنمية المرجوة في مختلف المجالات، كما أنه ساهم في عدم استقرار الأوضاع الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية للدولة .

وإدراكا منها لخطورة الوضع بادرة الدولة إلى مجموعة من الإجراءات العاجلة لإصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، ليس فقط بالمؤسسات التي يعتبر المواطن في حاجة إليها ولم يتم

¹ ماجد راغب الحلو، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الالكترونية، أكاديمية شرطة دبي - مركز البحوث والدراسات رقم العدد 04، 26 - 28 - أبريل 2003، دبي، الإمارات العربية المتحدة، ص10.

تجسيدها بعد في المجالات التي تتضمن خدمة عمومية، ولكنه يتعلق أيضا بالمؤسسات الموجودة فعلا والتي لا تلبى حاجات المواطنين وفق المعايير المطلوبة سواء كانت هذه المؤسسات ذات طابع إداري أو كانت ذات طابع اقتصادي تجاري، وهي مؤسسات تبقى حيوية ولصيقة بالحياة اليومية للجزائريين¹.

وهنا سؤالنا المحوري الذي نود الإجابة عليه ما هو دور الإدارة الالكترونية في ترقية المبادئ التي تنظم المرفق العام؟

المطلب الأول: ماهية المرفق العام

اعتبرت مدرسة المرفق العام الدولة بمثابة جسم خلاياه المرافق العامة، ويعتبر المرفق العام م أكثر المفاهيم القانونية غموضا وإثارة للجدل، فمن الفقهاء من ارتكز على المعيار الوظيفي، ومنهم من استند في تعريف المرفق العام إلى المعيار العضوي ومنهم من مزج بين الأول والثاني.

لم يتفق الفقه بشأن مفهوم موحد للمرفق العام، فعرفه البعض بأنه نشاط تباشره السلطة العامة لإشباع حاجات ذات نفع عام، وهذا هو المعنى المادي للمرفق العام. حيث يركز على العمل الذي يقوم به المرفق تحقيقا للنفع العام ومن أمثله التعليم والأمن والصحة والدفاع ويعرفه البعض بأنه منظمة أو هيئة عامة تعمل بانتظام واطراد على تزويد الجمهور بالحاجات العامة وتستعين بسلطات الإدارة لتحقيق أهدافها، وهذا هو المعنى العضوي للمرفق العام مثل الجامعات والمستشفيات والوزارات وما يتبعها²

وعليه حتى يكون المرفق العام يجب إن يقوم على العناصر الآتية: تلبية الحاجات العامة، إن يكون مشروع أو تنظيم عام، مرتبط بالإدارة العامة، والخضوع لنظام قانوني استثنائي، والذي يتمثل خاصة فيما يسمى بالمبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة، وهي مجموعة من المبادئ استقر عليها الفقه والقضاء، والتي تضمن استمرار عمل هذه المرافق وأدائها لوظيفتها في إشباع حاجات الأفراد، وأهم هذه المبادئ نذكر:

¹ ماجد راغب الحلو، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة، المرجع السابق، ص 11
² المرجع نفسه، ص 12.

مبدأ استمرار سير المرفق العام، مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة، مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير والتعديل، حيث إن المبادئ التي تحكم المرافق العامة هي القواعد القانونية التي تحكم العلاقة بين المرافق العامة والمنتفعين من جهة، وبين المتعاقدين معها من جهة أخرى، والمصلحة العامة هي الأساس القانوني التي تحكم هذه المبادئ، وتطبيقاتها يشمل كل المرافق العامة، وان كان نسبة بين مرفق وآخر¹.

الفرع الأول: المعنى العضوي

يقصد بالمرفق العام تبعاً لهذا المعنى كل منظمة عامة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الجمهور، ومن هنا جاز اعتبار كل من مرفق القضاء والأمن والدفاع وغيرها مرافق عامة لأنها منظومات أنشأتها الدولة بغرض أداء خدمة للجمهور² ويتصف هذا المعنى بالشمولية والإطلاق أي الإدارة بشكل عام.

الفرع الثاني: المعنى الوظيفي أو الموضوعي:

يقصد بالمرفق العام بالنظر للمعيار الموضوعي كل نشاط يباشره شخص عام بقصد إشباع حاجة عامة³، ومن ثم تخرج عن نطاق هذا التعريف سائر النشاطات الخاصة بالمؤسسة الخاصة كما يخرج عنه المشروعات التي تستهدف فقط تحقيق الربح.

الفرع الثالث: أنواع المرافق العامة:

يمكن تقسيم المرافق العامة من زوايا متعددة سواء من حيث طبيعة نشاطها أو السلطة التي تنشئها أو لاختلاف دائرة نشاطها نستعرض هذه الأنواع فيما يلي:

أولاً: تنقسم المرافق من حيث طبيعة أو نوعية النشاط:

من حيث هذه الزاوية يمكن تقسيم المرافق إلى مرافق إدارية وأخرى اقتصادية ومرافق

¹ وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة، دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2009، ص 78.

² عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، طبعة 2006، ص 49.

³ مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية - مخبر المؤسسات الدستورية والنظم السياسية (العدد الخامس - جوان 2018).

ثقافية واخرى مهنية:¹

1- المرافق الادارية:

وهي المرافق التي تؤدي الخدمات المرفقية التقليدية وقد لازمت الدولة منذ زمن طويل وعلى راسها مرفق الدفاع والأمن والقضاء ثم مرفق الصحة والتعليم وهذا المرافق عادة ما تتسم بارتباطها بالجانب السيادي للدولة الامر الذي يفرض قيامها بهذه النشاطات والا تعهد بها الافراد بما في ذلك من خطورة كبيرة.

2- المرافق الاقتصادية:

وهي مرافق حديثة النشأة نسبيا تسبب فيها التطور الاقتصادي وظهور الفكر الاشتراكيما دفع بالدولة إلى ممارسة نشاطات كانت في أصلها معقودة للأفراد، ومثال هذا النوع من المرافق المؤسسات الصناعية والمؤسسات التجارية.

3- المرافق المهنية:

وقد ظهر هذا النوع من المرافق عقب الحرب العالمية الثانية. وهو يرمي الى تنظيم بعض المهن في الدولة عن طريق ابناء المهنة أنفسهم. والسمة البارزة في المرافق المهنية ان انضمام افراد المهنة اليها ليس امرا اختياريا وانما هو ام اجباري مما يجعلها نوعا منالجماعات الجبرية وتدار هذه المرافق من قبل مجموعة من المنخرطين فيها. وتتخذ شكل التنظيم النقابي يشرف على ادارته مجلس منتخب، ومثال هذه النقابات في الجزائر منظمة المحامين التي يحكمها القانون رقم 04-09 المؤرخ في 8 جانفي 91.

4- المرافق الاجتماعية:

وهي المرافق التي تستهدف تحقيق خدمات اجتماعية للجمهور مثل المرافق لتقديم اعانات للجمهور ومراكز الضمان الاجتماعي والتقاعد ومراكز الراحة. ويحكم هذا النوع من المرافق مزيج من قواعد القانون العام والخاص كما تمثل منازعتها امام القضاء الاداري وأحيانا اخرى امام القضاء العادي.

¹حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة، المرافق العامة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1984 ص 45.

ثانياً: تقسيم المرافق من حيث اداة الإنشاء:

تقسيم المرافق من هذه الزاوية الى مرافق تنشأ بنص تنظيمي مفصلة في الآتي: ¹

1- المرافق التي تنشأ بنص تشريعي:

وهي عادة مجموع المرافق ذات الاهمية الوطنية القصوى التي يفرض المشرع امر انشائها بموجب نص تشريعي ليتمكن اعضاء السلطة التشريعية من الاطلاع على نشاط المرفق وضرورته وقواعده.

2 مرافق تنشأ بنص تنظيمي:

عادة ما يخول التشريع في الدولة للسلطة التنفيذية صلاحية انشاء المرافق العامة.

3 تقسيم المرافق الوطنية من حيث امتدادها الاقليمي:

تنقسم المرافق من هذه الزاوية الى مرافق وطنية واخرى محلية.

4- المرافق الوطنية:

وهي مجموع المرافق التي يمتد نشاطها ليشمل جميع اقليم الدولة. ومثالها مرافق الدفاع والامن والبريد والقضاء ونظرا لأهمية هذا النوع من المرافق ادارتها تلحق بالدولة ونفعها يكون واسعا يشمل كل الاقاليم.

5- المرافق الاقليمية:

وهي المرافق التي يقتصر نشاطها في جزء من اقليم الدولة كالولاية والبلدية. وينتفع من خدمات هذا المرفق سكان الاقليم. وتتولى السلطات المحلية امر تسييره والاشراف عليه لأنها أقدر من الدولة.

ثالثاً: ماهية الخدمة العمومية:

إذا جئنا الى التعريف المتداول في تحديد مفهوم الخدمة العمومية نجده يتحدث عن "خدمة تقدمها الحكومات لمواطنيها" كما ان نفس المفهوم يتحدث عن القطاعات التي تشملها الخدمة العمومية على غرار الكهرباء والتعليم والنقل العمومي وغيرها من الخدمات التي لا يتم

¹ حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة، مرجع سابق، ص 46، 47.

اختصارها في الطابع التجاري المحض وتكون فائدتها واسعة على حياة المواطنين .
ومن بين التعاريف نجد انها " جميع انواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها الا في
اطار جماعي، تتوفر بشكل اجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون ويكون من
الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها، من
حيث ادائها ومراقبتها"¹.

1 - انواع الخدمات العمومية:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية، المنظمة من
طرف الدولة يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

- الخدمات الادارية: مثلا خدمة الحالة المدنية بالبلديات... الخ
- الخدمات الاجتماعية والثقافية: مثلا خدمة التمدرس بالالزامي، الخدمات الصحية... الخ
- الخدمات الصناعية والتجارية: مثلا خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة الكهرباء
والغاز... الخ. ومن ثم فإننا يمكن ان نميز من ناحية ثانية بين ثلاثة انواع من الخدمات
العمومية وفق التصنيفات التالية:
- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: نجد صنفان، خدمة فردية وخدمة جماعية.
- من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: نجد صنفان، خدمة ذات استهلاك اجباري وخدمة
ذات استهلاك اختياري
- من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة: نجد في هذه الحالة ثلاثة اصناف من
الخدمات:

- خدمة مجانية: هي خدمات تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية
للدولة مثلا حملات التلقيح، الامن العمومي، الانارة العمومية.... الخ
- خدمة بالمقابل: (يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها) مثلا الكهرباء
المنزلية، الهاتف العمومي، الماء الشروب... الخ

¹ حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة، مرجع سابق، ص 46.

• خدمة مدعمة: يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها مثلا

النقل العمومي، السكن، السلع الاستهلاكية الأساسية كمادة الحليب والخبز... الخ¹

2 - اهم المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية :

من خلال نتائج الاعمال والدراسات التي خلص اليها معظم العلماء الباحثين في مجال

المناجمنت العمومي (علم الادارة العمومي)، أكدوا أن كل عملية التسيير لنشاطات الخدمة

العمومية ينبغي عليها ان تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها

وصفاتها، في المعايير التالية: ²

- معيار المساواة

- معيار الاستمرارية

- معيار التطور

- معيار المجانية النسبية

- معيار الشمولية

- معيار الاحتكار الطبيعي

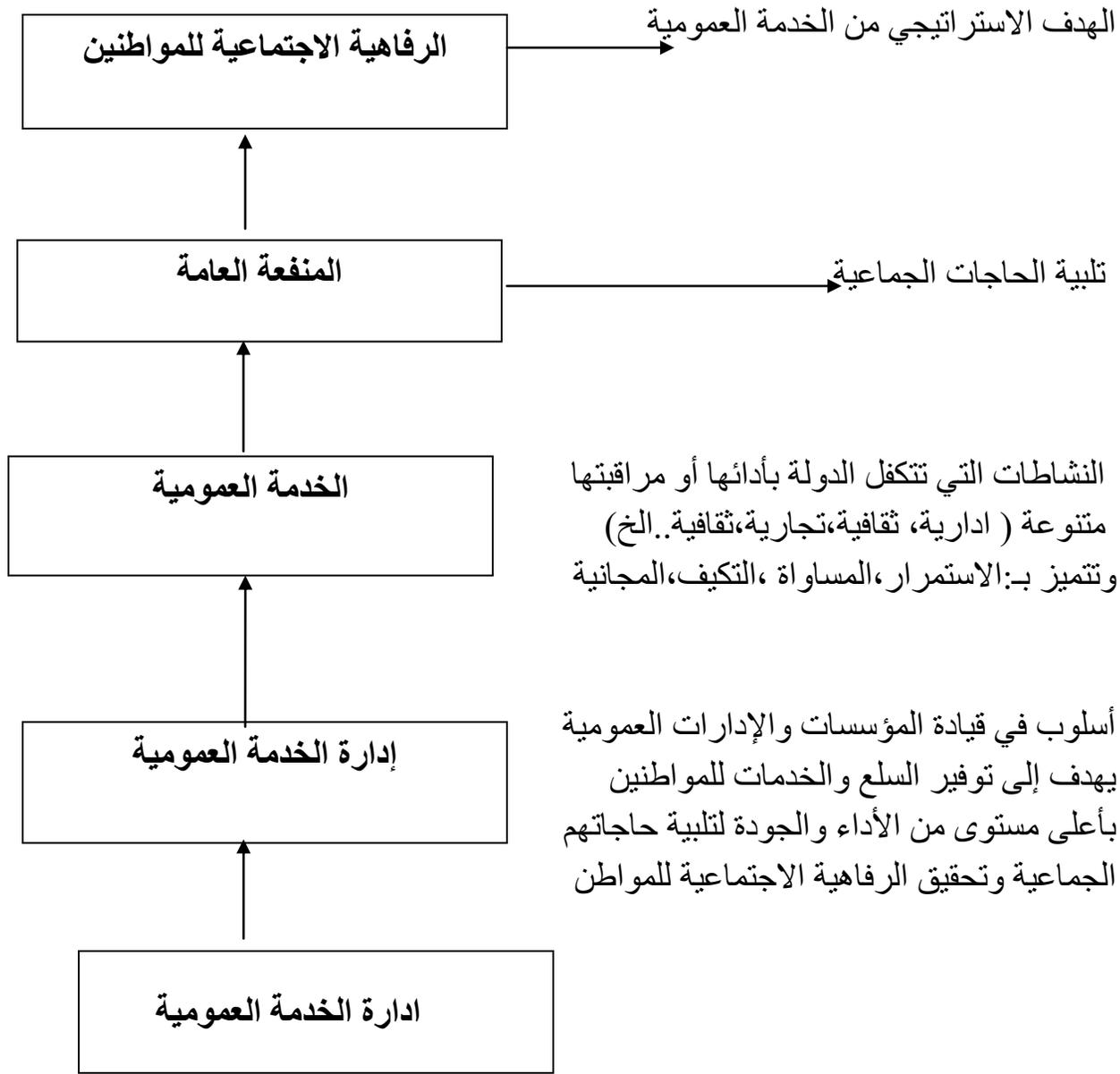
- معيار الفعالية

- معيار التضامن

الشكل رقم (01): البعد الاستراتيجي للخدمة العمومية

¹ حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة، مرجع سابق، ص 48.

² المرجع نفسه، ص 49.



المصدر: حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة، مرجع سابق، ص48.

المطلب الثاني: عناصر المرفق العام

يتكون المرفق العام من عدة عناصر مترابطة ومتعددة، المرفق العام تنشئه الدولة، هدف المرفق العام هو تحقيق المصلحة العامة، خضوع المرفق العام لسلطة الدولة، خضوع المرفق لنظام قانوني متميز وسنتطرق إليها بالتفصيل.

الفرع الأول: المرفق العام تنشؤه الدولة

إن كل مرفق عام تحدثه الدولة، ويقصد بذلك إن الدولة هي التي تقدر اعتبار نشاط ما مرفقا عاما وتقرر إخضاعه للمرافق العامة بناء على قانون معين، وليس من اللازم إن يكون كل مشروع تحدثه الدولة إن تتولى هي مباشرة إدارته، فكثيرا ما تعهد الإدارة إلى الأفراد أو شركة خاصة بأداء خدمة عامة تحت إشرافها وهو الوضع الذي يجسده نظام الامتياز أو الشركات المختلطة.¹

الفرع الثاني: المرفق العام هو تحقيق المصلحة العامة

يقول ريني شابيفي في هذا الصدد: "إذا كانت الوظيفة تمارس أساسا لصالح الغير فإنها تمثل مرفق عاما، وإذا كانت تمارس أساسا للصالح الذاتي للمصلحة التي تتبعها فإنها تمثل وظيفة لصالح النفع الخاص"، ويترتب على تمييز المرفق بهذا الوصف إن كل مرفق عام ينبغي إن يخضع للمبدأ المجانية. ولا يقصد بذلك عدم وجود مقابل بل القصد إن فرض مقابل ما ليس هو الغاية المقصودة من خلال القيام بالنشاط، أي إن المجانية لا تفيد هنا انعدام المقابل انعدام تاما، بل تفيد فقط أنه ليس من الضروري إن يكون المقابل مساويا للتكلفة المالية للمرفق العام، فعندما يلزم الطالب في الجامعة مثلا بدفع رسوم رمزية كل سنة جامعية فإن ما قدمه لا يغطي الخدمات التي ينتفع بها من مرفق التعليم العالي.²

الفرع الثالث: خضوع المرفق العام لسلطة الدولة

كما تم الإشارة إليه أنه ليس كل مشروع يهدف إلى تحقيق النفع العام يعد مرفقا عاما، لأن هناك من المشروعات الخاصة ما يعمل إلى تحقيق النفع العام كالمدراس والجامعات الخاصة

¹مراد لمين، أثر الإدارة الالكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، العدد 5- مارس 2019. ص50.
² المرجع نفسه، ص 51

ولهذا يجب إن يتصف بصفة أخرى تميزه عن غيره وهي خضوعه للدولة وما يترتب عنه من ممارسة هيئاتها لجملة من السلطات من حيث نشاطه ومن حيث تنظيمه وهيكلته فالدولة هي من تنشئ المرفق وهي من تحدد نشاطاته وقواعد تسييره وعلاقته بجمهور المنتفعين، وتبيان سبيل الانتفاع منه ورسومه ونقصد هنا السلطة على نشاط المرفق.¹

الفرع الرابع: خضوع المرفق لنظام قانوني متميز:

إن المشروع الذي رصد لتحقيق مصلحة عامة وأنشأته الدولة وتولت هي مباشرة أو عهدت به إلى أحد الأفراد أو الشركات إنما يحكمه نظام قانوني خاص.²

المبحث الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية في ترقية المبادئ التي تنظم المرفق

1 مراد لمين، أثر الإدارة الالكترونية على مبادئ سير المرفق العام، المرجع السابق، ص 51.
2 المرجع نفسه، ص 52.

العام

ترتبط عملية تحديث المرافق العامة بتطبيق المبادئ والقواعد التي تحكم سير النشاط المرفقي، فتعديل وإصلاح وتنظيم هذه الأخيرة لاسيما في علاقتها مع المنتفعين لا يمكن إن يخرج على النظام القانوني الذي يحكمها وهذا ما خلق فئة جديدة من المرافق العامة من خلال ارتباطها بمجموعة جديدة من المبادئ والمفاهيم التي أضيفت إلى المبادئ الكلاسيكية وعززتها كمفهوم المرفق العام الالكتروني، فتطبيق الإدارة الالكترونية هو ضمان تكيف المرفق العام مع التطورات التقنية الحديثة ووسائل الإدارة الحديثة والمبادئ الحديثة في إطار المصلحة العامة وتغيير حاجات المرتفقين وتحسين نوعية وجودة الخدمة العمومية.

المطلب الأول: أثر الإدارة الالكترونية في تأكيد مبدأ دوام سير المرفق العام

بانتظام وإطراء

إن للمرفق العام دورا كبيرا داخل المجتمع أيا كان موضوع نشاطه، حيث يقدم خدماته للجمهور بشكل مستمر ومتواصل، حيث إذا توقف أحد المرافق عن تأدية مهامه سيترتب أضرارا بالغة تمس بحقوق الأفراد والمصلحة العامة.

الفرع الأول: مفهوم مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراء

يقدم المرفق العام خدمات أساسية للمواطن يهدف من خلالها لإشباع المصلحة العامة، إلا إن هذا الإشباع يجب في أغلب الأحيان إن يكون دائما ومستمر بدون أي انقطاع كما في حالة (العناية، الماء، الغاز، الكهرباء...) من هذه الديمومة ينتج مبدأ الاستمرارية التي هي ليست قاعدة منصوصا عليها شكليا في نص قانوني ذي تطبيق¹ لقد كرس هذا المبدأ بصورة مباشرة أو غير مباشرة بواسطة عدد من الأحكام التشريعية أو التنظيمية، انطلق منها الاجتهاد ليعتبر إن المرافق العامة يجب إن تعمل بطريقة منتظمة ومستمرة، ويؤدي هذا المبدأ لالتزامات بالنسبة للإدارة ولأصحاب الامتياز وللمنتفعين.

¹ مراد لمين، أثر الإدارة الالكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، العدد 5 - مارس 2019. ص 56.

يقصد بهذا المبدأ استمرار 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 فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل، أو تعطل وسائل المواصلات العامة، يترتب على هذا المبدأ عدة نتائج هامة منها تحريم الضرائب، وتنظيم استقالة الموظفين، نظرية الظروف الطارئة

يساعد نظام الإدارة الالكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة إن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله على الموقع الالكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة، فالفرد الذي يريد استخراج رخصة البناء مثلا يستطيع الدخول على الموقع الالكتروني وذلك للاطلاع على كافة الاشتراطات والشروط اللازمة لاستخراج هذا الترخيص.

الفرع الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام

واطراد

يساعد نظام الإدارة الالكترونية للمرافق العامة على تأكيد ودعم مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد حيث يؤكد بصورة أكبر من النظام التقليدي، فيمكن من خلاله الحصول على الخدمات المرفقية في أي وقت وبمجرد الدخول على شبكة المعلومات إذا كانت الخدمة المطلوبة من الخدمات التي يمكن تليبيتها دون وجود الموظف، وتقدم هذه الخدمات على مدار اليوم 24 ساعة وهو ما يعني استمرارية المرفق العام في تقديم خدماته بشكل دائم ودون انقطاع¹ وشمل تحسين الخدمات العمومية وتقريب الإدارة من المواطن جهاز العدالة في الجزائر حيث أصبح يمكن استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم 3 وشهادة الجنسية عبر الانترنت، ما يمكن أيضا لأفراد الجالية في الخارج سحب صحيفة السوابق العدلية وشهادة الجنسية من الممثلات الدبلوماسية والتقنصية، تنفيذًا لاتفاقية موقعة بين وزارتي العدل والشؤون الخارجية

¹ أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، الطبعة الرابعة مع ملحق 1986، ديوان المطبوعات الجامعية 1986. ص 484.

ساهم أسلوب الإدارة الالكترونية في تعزيز الضمانات القانونية التي وضعت من طرف
المشرع بهدف تحقيق استمرارية المرفق العام، بما أنه يمكن من خلال الإدارة الالكترونية تقديم
الخدمات دون تدخل من جانب الموظفين، فان حالات الإضراب عن تقديم الأعمال الإدارية
تتقلص بشكل كبير لان الكثير من الخدمات يتم تقديمها أليا دون حاجة إلى الموظفين وبالتالي لا
تتأثر بوجودهم من عدمه، كما تدخل حالات الاستقالة أيضا ضمن هذه الفرضية كون الخدمات
الإدارية تؤدي الكترونيا دون حاجة إلى التدخل العنصر البشري
إن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى التقليل من تأثير حالات الظروف الطارئة
على المعاملات بين الإدارة والأفراد حيث يمكن للأفراد الحصول على المعلومات والبيانات
الأزمة لإجراء هذه المعاملات¹

يمكن القول إن أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد واضح
حيث ساهمت بشكل كبير في القضاء على البيروقراطية والتعقيدات الإدارية وجعل المرفق العام
يؤدي خدماته بلا انقطاع وبشكل لائق يساهم في تحقيق الرضا العام لدى جمهور المنتفعين
بخدمات هذا المرفق.²

المطلب الثاني: أثر الإدارة الالكترونية في تأكيد مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام

ينحدر هذا المبدأ من مبدأ المساواة أمام القانون الذي نجده في أغلب الدساتير، فالقانون
بطبيعته يضع قواعد عامة ومجردة لاتسترعى فيها الأشخاص بذاتها ولهذا كان الجميع لديه
سواء، ولما كانت المرافق العامة تنشأ لفائدة الجميع فقد اقتضى هذا بالتبعية إن يتساوى لديها
الأفراد.

الفرع الأول: مفهوم مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام

يعتبر هذا المبدأ الأكثر دقة وله صورة قاعدة حقيقية لم تجرى صياغته في نص قانوني
محدد لكنه يجد أصله البعيد في نص ذي طابع سياسي هو إعلان حقوق الإنسان لعام 1789،

¹ ضريفي زادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز، أطروحة الدكتوراه في
الحقوق، جامعة الجزائر 2011/2012، ص 202.

² المرجع نفسه، ص 203.

حيث إن المساواة أمام المرفق العام ليست إلا نتيجة على المستوى الإداري لهذه الفكرة العامة المتمثلة بالمساواة أمام القانون، ويترتب على هذه القاعدة نتيجتان **هما المساواة في الحقوق، والمساواة في الالتزام.**

يتمثل أساس المساواة في الانتفاع بخدمات المرفق العام فمستعملي المرفق العام ليسوفي مركز تعاقدية تحكمه قواعد العقد الإداري أو الغير الإداري، ولكنهم في المركز النظامي، وعلى هذا الأساس يتحتم على المرفق إن يؤدي خدماته بنفس الشروط، حيث لا يجب إن يكون هناك تمييز غير مبرر بين المستعملين¹ ولكن لا يتنافى هذا المبدأ مع سلطة المرفق في فرض بعض الشروط التي تستوجبها القوانين والتنظيمات كالشروط المتعلقة بدفع الرسوم أو إتباع بعض الإجراءات أو تقديم بع الوثائق².

لا يمكن اعتبار فرض بعض المبالغ المالية للانتفاع بالخدمات انتهاكا لهذا المبدأ لأن المساواة في الانتفاع بخدمات المرافق العامة ليست مطلقة بل إنها مساواة بين فئة من المنتفعين فقط، بحيث يجوز المفاضلة بين الأفراد إذا اختلف الغرض الذي تخصص له المنفعة كفرض رسوم أخف بالنسبة للمعوزين في المؤسسات الاستشفائية العمومية فهذه الاستثناءات لا يقصد بها تمييز فرد بذاته ولا تتعارض مع عمومية مبدأ المساواة وتجدره. نلاحظ ارتباط مبدأ المساواة بمبدأ حياد المرافق العامة وهذا يعتمد على تشغيلها على أساس المصلحة العامة وحدها دون اعتبار للاتجاهات السياسية أو المصالح الخاصة أو المحاباة³.

الفرع الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام

إن تطبيق الإدارة الالكترونية في تسيير المرافق العامة يؤكد هذا المبدأ بشكل واضح لأن تقديم الخدمات بالشكل الالكتروني يلغي فراضية التمييز بين الأفراد في الحصول على الخدمة بشكل نهائي لأن الأفراد يجدون أنفسهم أمام الأجهزة الالكترونية يمكن لكل واحد يستطيع التعامل معها الحصول على الخدمة المطلوبة، كما يساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة

¹ محمد رضا جنيح، القانون الإداري، ط2، مركز النشر الجامعي، تونس، 2008، ص 300.

² عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، ط2، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص 332.

³ ماجد راغب الحلو، المرجع السابق، ص 437.

المرافق العامة على القضاء على ظاهرة الرشوة المنتشرة بين موظفي الإدارات العمومية في ظل نظام الإدارة التقليدية، حيث لا تكون هناك معاملة مباشرة بين الأفراد طالبي الخدمة وموظفي الإدارة، فلا يكون هناك مجال لتقديم الرشوة بهدف الحصول على الخدمة أو تسريع الحصول عليها .

وحتى لا تكون المساواة نظرية بعد تطبيق نظام الإدارة الالكترونية يرى جانب من الفقه ضرورة تقديم المساعدة للأفراد الذين لا يتقنون استعمال جهاز الكمبيوتر وغيره من الأجهزة المستعملة في تقديم الخدمات المرفقية، حيث لا تكون ظروفهم الاجتماعية حائلا دون استفادتهم من الخدمات المرفقية، لذلك فإن أعمال مبدأ المساواة أمام المرفق العام في ظل الإدارة الالكترونية يتطلب إمام جميع الأطراف بالمعرفة الالكترونية إلى جانب حياد المرافق العامة¹

1 - الإمام بالمعرفة والدراية الالكترونية.

لقد أصبح الكمبيوتر هو لغة العصر، وان مصالح الدولة والمدارس اكتظت بهذه الأجهزة، إلا أنه يلاحظ إن نسبة كبيرة من الأفراد لا يملكون هذا الجهاز، ومن ثم لا يمكنهم الدخول إلى المواقع الالكترونية عبر شبكة الانترنت للحصول على الخدمة المطلوبة².

إن نجاح نظام الإدارة الالكترونية وضمان توصيل الخدمات المرفقية إلى المستفيدين عن طريق الانترنت يتطلب توفير البنية التحتية والأجهزة الالكترونية اللازمة وجعلها في متناول المواطنين الذين لا يملكون هذه الأجهزة، لذا اقترح أحد الفقهاء تنظيم دورات تكوينية مجانية للحصول على مثل هذه المعرفة بالإضافة إلى توفير الأجهزة الالكترونية بسعر مدعم وإنشاء أماكن الكترونية عامة في جميع الوحدات المحلية تمكن المواطنين الذين لا يملكون هذه الأجهزة من الدخول على الانترنت والحصول على الخدمة المطلوبة.

2- الالتزام بمبدأ حياد المرافق العامة:

يتعلق هذا المبدأ بالمساواة في الانتفاع بالمرافق العامة ويعني إن تكون إدارة المرافق العامة بطريقة موضوعية بصرف النظر عن الخلافات والأهواء الشخصية بما يكفل رفع

¹دعاء أنور سعيد الطائي، المرجع السابق ص 106.

²لمياء خزار، الكومة الالكترونية، أطروحة دكتوراة في الحقوق، جامعة باتنة 01، 2017/2018، ص 221 .

كفاءتها للصالح العام وتقديم خدماتها لكافة المنتفعين دون تفرقة بسبب الاتجاهات السياسية أو الاجتماعية المختلفة، وما تجدر الإشارة إليه إن تحقيق الحياد بمعناه المتقدم متصور حدوثه في ظل الإدارة الالكترونية أكثر من الإدارة التقليدية لكون الخدمات تقدم بصورة الكترونية أي عدم وجود معرفة بين الموظف وطالب الخدمة.¹

الفرع الثالث: تحسين الإدارة الإلكترونية على أعمال موظفي المرفق العام

تقوم المرافق العامة بنشاطها الإداري بواسطة موظفيها أو عمالها المدنيين الذين يعدون أداة الدولة لتحقيق أهدافها ، على النحو يمكن معه التقرير بأن الموظف العام والنشاط الإداري وجهان متقابلان ومتلازمان في الوقت نفسه ، فلا يوجد نشاط إداري بدون موظف عام ، ولا يوجد موظف عام من غير اختصاص في ممارسة النشاط الإداري في المرفق الذي يؤدي فيه وظيفته ، ومما يتضح أن الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة الإلكترونية على أعمالهم ، لأن الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات بنفسها ، وإنما الموظفين هم الذين يؤديون الخدمات عن طريق هذه الوسائل ، وهذا يستدعي بدهاء ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع الوسائل التكنولوجية .²

وعليه يتعين علينا بيان أثر الإدارة الإلكترونية على أعمال موظفي المرفق العام والتي تحقق تسهيل المعاملات اليومية (الفرع الأول) وكذا الإرتقاء بكفاءة أداء الإدارات الحكومية (الفرع الثاني) وتحديد المتطلبات اللازمة لتحقيق أثر الإدارة الإلكترونية على الموظفين (الفرع الثالث). تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق ما يلي:³

أولاً: تسهيل المعاملات اليومية للأفراد

إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمراً حتمياً يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدمية ، وهو أمر دعا الكثر من الحكومات إلى تطبيق فكرة الإدارة

دعاء أنور سعيد الطائي، المرجع السابق، ص 108.

² أنور أحمد أرسلان ، وسيط القانون الإداري العام ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1988 ، ص 8

³ مختار حماد ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة لنيل الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، فرع التنظيم السياسي والعلاقات الدولية ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة الجزائر ، 2010 ص 78 .

الإلكترونية بغرض إنجاز وإيصال خدماتها إلى المستفيدين كافة منها ، والملاحظ أن تسهيل المعاملات للأفراد من حيث هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تطبيق للأعمال المادية للموظفين المنوط بهم تنفيذ القوانين والقرارات بصفة يومية في الحياة الإدارية الجارية ، وفي نظام الإدارة الإلكترونية يكون حريا بالموظفين تسهيل معاملات الأفراد وحسن سيرها وهو ما يظهر فيما يلي :¹

1 -التغلب على مشكلة البيروقراطية

تلبى المرافق العامة من خلال الإدارة الإلكترونية احتياجات الأفراد دون حاجة لخوض رحلة العذاب بين دواوين الحكومة ، وعناء التنقل بين المكاتب وأروقة الوزارات ، وتقليب الموظفين للأوراق الموجودة على الرفوف والتهيه والحيرة بين الكاتبات والعناوين ، كما سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الأنترنت ، وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين ، ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة ، واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلى لخدمته وإسعاده وتحقيق آماله والاستجابة لتطلعاته ، فلا يكفي حصول الجمهور على الخدمة العامة ، بل يجب أن يكون تقديمها له مصحوبا بآيات الود ومظاهر التوقير وعبارات الاحترام.²

2-تحول استراتيجي في عدد من نواحي الأعمال المادية للموظفين

سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التأثير الإيجابي في بعض النواحي الوظيفية ، حيث سيمكن الإدارة من التغلب على مشكلة تمارض الموظفين والحصول على إجازات مرضية وغيرها من الإجازات التي تتجاوز الحدود القانونية المسموح بها ، وحرصا من الإدارات الحكومية على استمرار الموظف في أداء عمله لأطول فترة من الوقت ، فقد عملت لجنة الإجازات التي تتجاوز الحدود القانونية المسموح بها ، وحرصا من الإدارات الحكومية على استمرار الموظف في أداء عمله لأطول فترة من الوقت ، فقد عملت لجنة الإجازات المرضية

¹داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، مرجع سابق، ص193-198

²المرجع نفسه، ص 199.

في دولة الكويت على إعادة النظر في آلية الإجازات بالمرضى.

وانتهت إلى تغيير نماذج الإجازات المرضية عن وضعها الحالي، بحيث تكون الإجازات الجديدة عن طريق الكمبيوتر، وتخرج من خلال برنامج خاص لاعتمادها من قبل الأطباء المختصين.¹

سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى وضع نظام آلي لأعمال الموظفين المادية المتعلقة بالترقيات، ولاسيما الترقية بالأقدمية، حيث تتيح الوظيفة العامة إمكانية الترقى طوال حياته الوظيفية في مختلف الدرجات والرتب.²

ثانياً: الارتقاء بكفاءة أداء الإدارات الحكومية

أضحى من المسلمات أن الإدارة الحديثة عنصر التنمية ذات التأثير الحيوي الفعال في تحقيق الصالح العام للمجتمع والارتقاء بأفراده إلى مصاف متقدمة من العيش الكريم، وإشباع حاجاته العامة، وتلبية الآنية والآتية على أساس أن الغد هو حاضر اليوم الذي سيصبح ماضياً كالأمس، وسيفرض المستقبل على الإدارات الحكومية وغيرها، العمل على تنمية قدرات المجتمع في العلم والتقنية وتسخير ثروة المعلومات والاتصالات للارتقاء بخدمات الأفراد ورسم صورة صحيحة لمقتضيات التقدم والعمران، وأضحى مظهر للقي الإداري أن تبدو الخدمات العامة شاملة ومحكمة الأداء وناصعة البياض.³

1- الارتقاء من خلال التكامل بين الجهات الحكومية

حصول الفرد على خدمة سريعة ودقيقة هو حجر الزاوية في التوجه للإدارة الإلكترونية، باعتبار أنه المستحق الرئيسي للخدمة وأن رأيه فيها ورضاه عنها هو معيار تحقيق الارتقاء من عدمه، ومن ثم فإن نجاح الإدارة الإلكترونية يتوقف على رأي المستفيد من الخدمة، والذي تتطلع الإدارة الإلكترونية إلى نيل رضائه وكسب ثقته وتحقيق رغباته، وسوف تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى تغيير نظرة الإدارات الحكومية إلى المتعامل معها ليتحول إلى زبون بدلاً من

¹ داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، مرجع سابق،

ص 210

² لمرجع نفسه، ص 212.

³ المرجع نفسه، ص 213.

مراجع.¹

2-الإرتقاء من خلال تحقيق الشفافية الإدارية

تعمل الإدارة الإلكترونية على إرساء قواعد الشفافية وتوفير المعلومات بسهولة ، والشفافية كذلك في الحصور عليها وهذا أمر يؤدي إلى تعزيز روح الديمقراطية الإدارية ، ويساهم في تطوير العلاقة بين سلطات الدولة وإدارتها العامة ، إلى تعاون أفضل في نشر المعلومات التي تساعد المختصر على إصدار القرارات السليمة ، وتعمل الشفافية في مجال المعلومات على تجاوز المفاهيم القديمة التي تنطلق من قاعدة أن كل معلومة سرية ما لم يشر إليها بغير ذلك وأن الملفات والوثائق الإدارية تعد مملوكة للإدارة ملكية خاصة ، ومن ثم لا يجوز لأحد أن يطلع عليها امعانا في الالتزام بعدم إفشاء المعلومات السرية التي يحصل عليها الموظف بمناسبة وظيفته.²

المطلب الثالث:المطابقة مع مبدأ المرفق العام للتغيير والتطوير في أي وقت

هذا المبدأ من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، ويعرف كذلك بمبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتكيف، ونعني إن المرفق العام يمكن إن يتغير ويجرى عليه تعديل حسب الضرورات والمتغيرات المتصلة بالمصلحة العامة، هذا المبدأ يعود أصله التاريخي إلى أحكام مجلس الدولة التي أقرت سلطة الإدارة في تعديل العقود الإدارية.

الفرع الأول: مفهوم مبدأ المرفق العام للتغيير والتطوير في أي وقت

أولا يجب على المرفق العام إن يستجيب لبعض المتطلبات ويشبعها، إلا إن هذه المتطلبات تتطور بالضرورة،ولهذا فإن المرفق العام يلقي بعض التعديلات بهدف تلبية المتطلبات الجديدة³ وهنا نقصد أنه للإدارة الحق في التدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق حتى تتفق وتتحقق المصلحة العامة على أحسن وجه، لأن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرفق العام على الوصول إلى تشغيله بأكبر كفاءة وأعلى مستوى في ظل الظروف القائمة، فكلما

¹أمين ساعاتي، إعادة اختراع الحكومة، الثورة الإدارية في القرن الحادي والعشرين، (الطبعة الأولى)، دار الفكر العربي، (د،ب، ن)، 1999، ص20.

²داود عبد الرزاق الباز ، مرجع سابق، ص ص 221/214.

³أحمد محيو، المرجع السابق، ص 487.

تغيرت الظروف أو ظهرت للإدارة طريقة أفضل لرفع كفاءة المرفق كان لها ذلك مادام تحقيق المصلحة العامة هو الهدف المرجودون اعتراض على ذلك من أي جهة سواء المنتفعين أو العاملين فيه .

هنا نستشهد بما ذهب إليه الأستاذ الدكتور محمد بوسماح في هذا المجال إلى القول (أصبح مبدأ تكيف المرافق العامة اليوم أكثر من أي وقت مضى ذا أهمية كبرى بفضل سياسات الإصلاحات وبرنامجهما الرامي إلى تكيف مهام وهيئات الجهاز الإداري وكذا بسبب تفتن الإدارة والجمهور بأن فعالية المرافق العامة هي العمود الفقري الذي يقوم عليه كل النظام الاقتصادي والاجتماعي وأنها من متطلبات الدولة العصرية، والدول التي تتميز مرافقها العامة بالفعاليات هي التي تكون حظوظها أكبر في مواجهة التغيرات الاجتماعية والمنافسة الدولية في الميدان الاقتصادي¹

الفرع الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتطور في أي وقت

التحول نحو الإدارة الالكترونية في إدارة المرفق العام بواسطة تدعيم وتجهيز الإدارة بالأجهزة التكنولوجية وتأهيل موظفيها بالتكوينات في هذا المجال لمواكبة التطور ومستجدات التحول يعد استجابة حقيقية لتطبيق المبدأ، خاصة إن هذا التغيير يزيد من مردود المرفق العام عن طريق تقديم عمل إداري بطريقة فعالة وسهلة، وهو ما يترتب عنه كفاءة إدارية في الانجاز مقابل اقتصاد في النفقات.

تجدر الإشارة إن تطبيق هذا المبدأ ونقصد هنا المرفق العام للتغيير والتعديل يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني، بصرف النظر عن الطريقة المتبعة في إدارته، غير إن حق الإدارة بهذا التغيير أو تغيير آخر مرتبط أو بالأحرى مقيد بشرط يتعلق بحقوق المستفيدين من خدمات المرفق العام، حيث يجب إن لا تؤثر أو تنتقص من حقوقهم بسبب التحول إلى النظام الإلكتروني، وهذا احتمال وارد خاصة في

¹ ضريفي نادبة، المرجع السابق، ص216.

الدول العربية حيث تنخفض درجة الوعي بهذا النظام خاصة في الشعوب التي تعاني من الأمية المعلوماتية وهذا ما ترتب عنه قلة المستخدمين للأجهزة الالكترونية والانترنت مما يلقي على السلطات المعنية التزاما بحل هذه المشكلة التي تمثل عائقا كبيرا أمام هذا التحول ولإقامة المساواة بين الأفراد في الانتفاع بالخدمات التي تقدم من قبل المرافق العامة¹.
لقد تبنت الجزائر مشروع الجرائر الالكترونية، حيث يهدف هذا الأخير إلى التحول نحو الإدارة الالكترونية، حيث تم تطبيق الإدارة الالكترونية في العديد من المرافق الالكترونية بهدف تطوير وترقية الخدمة العمومية في بعض المرافق منها

1- مؤسسة البريد والمواصلات

بهدف تسهيل المعاملات المالية بهذا القطاع تم تطبيق الإدارة الالكترونية وقد أدى ذلك إلى تسهيلات كبيرة منها دفع الحوالات البريدية وتسهيل الاطلاع على الحسابات البريدية الجارية، بالإضافة إلى الاستفادة المباشرة من الحساب البريدي الجاري من نقاط أو مكاتب البريد والإيداع في الرصيد من كل نقاط الوطن، ودعمًا لخدمة البريد الالكترونية هناك مجموعة من الخدمات تقدمها المؤسسة عبر الانترنت تتمثل في الاطلاع على الرصيد، طلب نماذج الصكوك البريدية، الحصول على كشف العمليات الحسابية، وتتمثل الخطوة الأهم بالقطاع إنشاء الشبكات الالكترونية وإصدار بطاقة السحب المغناطيسية الالكترونية التي يمكن من خلالها للزبون الاستفادة من رصيده المالي من كل النقاط عبر الوطن على مدار 24 ساعة باستعمال الصراف الآلي وهو ما ساعد في التقليل من الطوابير البشرية أمام الشبائيك لسحب الأموال².

2- مؤسسة الضمان الاجتماعي

حيث تم إصدار بطاقة الشفاء الالكترونية والتي خففت على المرضى عناء التنقل إلى مصالح الضمان الاجتماعي بهدف الحصول على التعويضات الأزمات، حيث أصبح بإمكانه الاستفادة من التعويضات مباشرة لدى صرف الدواء بالصيدليات وذلك بتقديم البطاقة الالكترونية التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا، علما أنه تم تعميم الانترنت

¹ ضريفي نادية، المرجع السابق، ص 186.
² المرجع نفسه، ص 187.

الخاص ببطاقة الشفاء في الجزائر بتاريخ 03 فيفري 2013، حيث أصبح أي مؤمن يستطيع الاستشفاء من أي مكان عبر القطر الوطني¹

3 - مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي:

ويظهر أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى مؤسسات التعليم العالي بشكل واضح حيث تم تفعيل جميع المواقع الالكترونية للمؤسسات الجامعية على مستوى الوطني، كما تم ربط الجامعات ببعضها البعض من خلال برامج، حيث أصبح بإمكان الطلبة الجدد حاملي شهادة البكالوريا التسجيل أو ليا عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات على شكل استمارة الكترونية، تمكنه من معرفة الميادين التي يمكنه التسجيل ضمنها كما تقوم بتنبيهه اذا ما قام بأي خطأ في عملية التسجيل، وبعد إيداع الاستمارة الالكترونية تخضع الاختيارات إلى نظام المعالجة المعلوماتية الوطنية التي يتم من خلاله الترتيب والتوجيه، لتأتي بعدها مرحلة تأكيد التسجيل وتقديم الطعون الكترونيا وهو ما يمثل توجهها فعليا لتطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الجامعة².

بالإضافة لإنشاء رقم تسلسلي الكتروني خاص بكل طالب على المستوى الوطني، حيث أنه بمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر الملف الالكتروني للطالب به كل الوثائق اللازمة بطريقة الماسح الضوئي، وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى أخرى يكون الأمر سهلا بدون تعقيدات على مسؤولي الجامعات، أيضا يمكن استخدامه داخل الجامعة في حد ذاتها من خلال ربط الكليات ببعضها البعض، كما تم تسهيل الوصول إلى الإنتاج العلمي للجامعات عبر شبكة الانترنت بالإضافة لإنشاء نظام التوثيق الوطني عبر الانترنت SNDL الذي أصبح بمثابة مكتبة الكترونية تمكن من الحصول على الأبحاث والمذكرات كما تكمن أيضا في الولوج إلى قواعد البيانات مع إمكانية تحميل الملفات في شكل الكتروني

كما لعبت الانترنت دورا مهما في الإعلام والتواصل بين أفراد الأسرة الجامعية وذلك من خلال إيصال المعلومات والإعلانات للأساتذة والطلبة والموظفين عن طريق البريد

¹ ضريفي نادية، المرجع السابق، ص 188.

² المرجع نفسه، ص 189

الالكتروني ومواقع الجامعات بحيث يتم تبليغ المعني بجميع المعلومات التي تخصه مثل الاجتماعات، برامج التدريس، الاستدعاءات، التكليف بالحضور... الخ أو الأحداث التي تخص الجامعة كالملتقيات، والندوات والأيام الدراسية والإعلامية والاحتفالات وغيرها من الأحداث مثل ما حدث في جائحة الكورونا * كوفيد 19 * والدور الذي لعبته الدراسة عن بعد التي ساهمت في الحد من تفشيها في الوسط الجامعي والحفاظ على السير المنتظم للدراسة . ولا زالت تلعب دورا كبيرا في التواصل بين أفراد الأسرة الجمعية وذلك بربط المعلومات والإعلانات للأساتذة والطلبة والموظفين عن طريق البريد الالكتروني ومواقع الجامعات بحيث يتم إبلاغ المعني بجميع المعلومات التي تخصه مثل الاجتماعات، برامج التدريس، الاستدعاءات، التكليف بالحضور... الخ، أو أي حدث يخص الجامعة.

4- البلديات:

من ضمن الإصلاحات الكبرى التي شرعت فيها دولتنا عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية اتخذت السلطة العمومية مجموعة من التدابير بهدف توفير خدمات ذات كفاءة وفعالية وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن أهم الانجازات في هذا المجال نذكر منها: ¹

- جواز السفر البيومتري:

أخذت هذه الوثيقة اهتماما كبيرا من طرف وزارة الداخلية حيث خصصت له موقعا الكترونيا يتم من خلاله القيام بجميع إجراءات الحصول على الجواز بطريقة الكترونية عن طريق الانترنت حيث يمكن خلاله متابعة مراحل إعداد الجواز من مرحلة تقديم الطلب إلى غاية صدوره.

- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

تم وضع تطبيق الكتروني موحد من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية، يمكن من

¹ضريفي نادية، المرجع السابق، ص 190.

خلاله للمواطن القيام بإجراءات الحصول على البطاقة بداية من تحميل استمارة طلب الوثيقة حيث يمكن من خلاله متابعة مراحل معالجتها إلى غاية الاستلام النهائي، حيث يتم انتقال المواطن مرة واحدة على الأكثر إلى مقر البلدية لأخذ الصور والبصمات و هو ما يمثل اختصارا حقيقيا للوقت والجهد.

- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية:

وإدراجها ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربطه بجميع البلديات والقنصليات في الخارج، حيث أصبح بإمكان المواطن استخراج جميع وثائق الحالة المدنية من أي بلدية عبر الوطن، كما تم تمكين أفراد الجالية في الخارج من الحصول على شهادة الميلاد الخاصة 12 خ بالطلب عبر الانترنت واستلامها من الممثلة القنصلية المسجل فيها.

- إنشاء السجل الوطني الآلي: لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على

بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون التنقل إلى الولاية التسجيل.¹

خلاصة :

لقد سمحت لنا هذه الدراسة من تناول العناصر الأساسية للمرفق العام الذي تتكفل الدولة بإنشائه وتسييره أو الرسالة الموكلة له والأطراف الفاعلة في تحقيق هذه الأهداف الداعية إلى الوصول بالمجتمع إلى أعلى درجة من الرفاهية وهو الهدف الاستراتيجي من وراء تأدية الخدمة العمومية، ونستخلص أن الرسالة الأساسية الموكلة للمرفق العام هي تأدية خدمة

¹ضريفي نادية، المرجع السابق، ص 191.

عمومية للمواطنين في أحسن الظروف مع المحافظة على حقوقهم في حالة تضررهم جراء استعمال المرفق العام.

وبخصوص اعتماد الإدارة الإلكترونية في إدارة المرفق العام توصلنا إلى أنه بالرغم من اتخاذها لعدة أشكال ولكنها تفيد في تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاع الأعمال أو الإدارات الحكومية من خلال شبكات المعلومات والبيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة من الأنترنت، والهاتف، وغيرهما. مما يدعم كفاءة وفاعلية الأداء الحكومي في تقديم خدمة عمومية إلى كافة طالبيها بأقل تكلفة في الوقت والجهد.

-إن دور الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تنظم المرفق العام جعلها تستخدم نتاج

الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية بطريقة دقيقة وسريعة، ولقد أصبحت هذه الوسيلة ضرورة حتمية يجب على الدولة أن تعمل على تطبيقها مواكبة للثورة التكنولوجية التي يشهدها العامل خاصة مع المزايا التي تتمتع بها الإدارة الإلكترونية فاقت بها الإدارة التقليدية خاصة أن الإدارة الإلكترونية تعتمد في تقديم خدماتها على أجهزة متطورة من شأنها أن تعمل على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين من دون وجود أخطاء في إنجاز معاملاتهم . فضلا عن سرعة الإنجاز الذي ينعكس بدوره على توفير الجهد والوقت والمال لكل من المواطن والدولة، كما تعمل على التقليل من التعقيدات المنتشرة في الإدارات العمومية.

وبصورة أدق فإن أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العام فيبدو واضحا من خلال تحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها المرافق العامة حيث ساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية على اختصار الوقت، والجهد، والمال والمسافات على طلب الخدمات الإدارية والدولة في نفس الوقت، كما ساهم أيضا في القضاء على مظاهر الفساد المالي والإداري على مستوى الإدارات العمومية من رشوة و محسوبية ومحاباة في تقديم الخدمات العمومية، ونظرا لمزايا الإدارة الإلكترونية فقد اتجهت الجزائر إلى استبدال نظامها الإداري التقليدي بنظام إلكتروني متطور رغبة منها في تقديم أفضل الخدمات لمواطنيها .

فعملية التحول في آليات عمل المرفق العام إلى الآليات الإلكترونية الحديثة، يترتب عليه جملة من الآثار على المبادئ الناظمة للمرفق العام. ومنها :

-تطبيق الإدارة الإلكترونية هو أحد أهم المجالات للتكيف مع التطورات الحاصلة في مجال المعلومات والاتصالات أي هو الضمان لتطبيق مبدأ التكيف الذي يعتبر ضرورة في تطوير المرافق العامة لأنه يجد أساسه التغيرات التي تحصل بدافع التقنيات الحديثة التي على المرفق أن يتكيف معها من جهة، ومن جهة أخرى في إطار المصلحة العامة وتغيير حاجات الموظفين وتحسين نوعية وجودة الخدمة العمومية.

-تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تأكيد لمبدأ المساواة في الانتفاع بخدمات المرفق العام، بصورة أكثر عملية، وفي هذا تجسيدا لمبدأ حياد الإدارة لأن المرفق العام يقدم خدمات إلكترونية للأفراد بدون أي تمييز بينهم، وبدون أية واسطة، أو رشوة الموظفين لتعامله مع الحاسب الآلي وباقي وسائل الشبكة المعلوماتية.

-التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة يعد أداة فعالة لاستمرارية الدولة، ومبدأ استمرارية الانتفاع بالخدمات العامة مع الحفاظ على النظام العام والمصلحة العامة، ولو كان المرفق العام تحت رقابة الدولة وليست تحت إشرافها مباشرة.

-تكيف المرفق العام مع التطورات التقنية الحديثة ووسائل الإدارة الإلكترونية سمح بظهور مجموعة من المبادئ الحديثة تحكم سير المرافق العامة بهدف تحسين جودة ونوعية الخدمات وضمان الشفافية في تسيير وأداء المرفق العام أضيفت إلى المبادئ الكلاسيكية الناظمة للمرافق العامة وعززتها مما خلق مفاهيم جديدة كمفهوم المرفق العام الإلكتروني.

الختامة

يمكن القول أن المفهوم الحقيقي للإدارة الالكترونية للمرفق العام هو أن تستخدم الدولة نتائج الثورة التكنولوجية و التطور الهائل في الاتصالات بصفة عامة في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية بطريقة دقيقة و سريعة، فلا يمكن مقارنة مزايا الإدارة الالكترونية بالإدارة التقليدية فالإدارة الالكترونية تعتمد في تقديم خدماتها على أجهزة متطورة من شأنها العمل على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين من دون وجود أخطاء في انجاز معاملاتهم، فضلا عن سرعة الإنجاز الذي ينعكس بدوره على توفير الجهد و الوقت و المال لكل من المواطن والدولة، كما تعمل على التقليل من التعقيدات المنتشرة في الإدارات العمومية .

ومن أثر هذه الوسيلة على المبادئ التي تحكم المرافق العامة فيبدو واضحا من خلال تحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها المرافق العامة، ان تطبيق الإدارة الالكترونية يساعد على اختصار الوقت، والجهد، والمال، والمسافات على المواطن و الدولة في نفس الوقت، كما يقضي على مظاهر الفساد المالي والإداري على مستوى الإدارات العمومية من الرشوة، ومحسوبية، ومحاباة في تقديم الخدمات العمومية، ونظرا لمزايا الإدارة الالكترونية فقد اتجهت الجزائر الى استبدال نظامها الإداري التقليدي بنظام الكتروني متطور رغبة منها في تقديم أفضل الخدمات لمواطنيها، ويمكن الاستعانة بهذه الإجراءات على سبيل المثال: مكافحة الأمية الالكترونية، العمل على تكوين موظفي الإدارات العمومية، توفير الأجهزة والآلات المتطورة في مقدمتها أجهزة الكمبيوتر الحديثة، اصدار القوانين التي تسهل تطبيق الإدارة الالكترونية، الاستفادة من تجارب الدول التي سبقتنا في تطبيق الإدارة الالكترونية كما يمكن القول بصورة أخرى أن عملية التحول من أليات التقليدية لعمل المرفق العام الى الاليات الالكترونية الحديثة، يترتب عليه جملة من الآثار على المبادئ الناظمة للمرفق العام، نلخصها في النتائج الأساسية التالية:

تطبيق الإدارة الالكترونية هو أحد أهم المجالات للتكيف مع التطورات الحاصلة في مجال المعلومات والاتصالات أي هو الضمان لتطبيق مبدأ التكيف الذي يعتبر ضرورة في تطوير

المرافق العامة، لأنه يجد أساسه في التغييرات التي تحصل بدافع التقنيات الحديثة التي على المرفق أن يتكيف معها من جهة ومن جهة أخرى في إطار المصلحة العامة وتغير حاجة المرتفقين وتحسين نوعية وجودة الخدمة العمومية

تطبيق الإدارة الالكترونية وهو تأكيد لمبدأ المساواة بالانتفاع بخدمات المرفق العام بصورة أكثر عملية وفي هذا تجسيدا لمبدأ حياد الإدارة لأن المرفق العام يقدم خدمات الكترونية للأفراد بدون أي تمييز، وبأي وساطة أو رشوة الموظفين لتعاملهم مع الحاسب الآلي وباقي وسائل الشبكة المعلوماتية

التحول نحو تطبيق الحكومة الالكترونية في المرافق العامة يعد أداة فعالة لاستمرارية الدولة ومبدأ استمرارية الانتفاع بالخدمات العامة مع الحفاظ على النظام العام والمصلحة العامة ولو كان المرفق العام تحت رقابة الدولة وليس تحت اشرافها مباشرة.

تكيف المرفق العام مع التطورات التقنية الحديثة ووسائل الإدارة الالكترونية سمح بظهور مجموعة من المبادئ الحديثة تحكم سير المرافق العامة بهدف تحسين جودة ونوعية الخدمات وضمان الشفافية في تسيير وأداء المرفق العام أضيفت الى المبادئ الكلاسيكية الناضجة للمرافق العامة وعززتها، مما خلق مفاهيم جديدة كمفهوم المرفق العام الالكتروني.

كما نقدم الاقتراحات التالية:

- العمل على نشر ثقافة الإعلام الآلي من أجل القضاء على الأمية الإلكترونية وتمكين المواطنين من استخدام أجهزة الكمبيوتر.
- عقد الندوات والملتقيات والعمليات التحسيسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لفائدة موظفي الإدارات العمومية وهذا بصفة دورية من أجل مواكبة التطورات للتحكم الأمثل في الأجهزة والشبكات.
- إصدار القوانين التي تسهل تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل التوثيق والتوقيع الإلكتروني

- وتنظيم عمليات التعاقد عبر الأنترنت.
- تطوير شبكة الأنترنت وإصلاحها.
- توفير أجهزة وآلات متطورة ذات البرامج المواكبة لآخر إصدارات برامج تشغيل أجهزة الإعلام الآلي.
- تجريم الأعمال التي تؤثر على حسن سير الإدارة والمرافق العامة.

قائمة

المصادر

والمرجع

أولاً: النصوص القانونية:

- 1-الدستور.
- 2-القوانين العادية.

ثانياً: المؤلفات:

- 1-أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، الطبعة الرابعة مع ملحق 1986، ديوان المطبوعات الجامعية 1986.
- 2-أمين ساعاتي، إعادة اختراع الحكومة، الثورة الإدارية في القرن الحادي والعشرين، (الطبعة الأولى)، دار الفكر العربي، (د،ب، ن)، 1999.
- 3-أنور أحمد أرسلان، وسيط القانون الإداري العام، دار النهضة العربية، القاهرة، 1988.
- 4-وليد حيدر جابر، التقويض في إدارة واستثمار المرافق العامة، دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2009.
- 5-حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة، المرافق العامة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1984.
- 6-محمد أحمد سمير، الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 7-محمد رضا جنيح، القانون الإداري، ط2، مركز النشر الجامعي، تونس، 2008.
- 8-رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية مركز المعلومات واتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، 2004.
- 9-سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 10-عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، طبعة 2006.
- 11-علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2009.
- 12-عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، ط2، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007.

ثالثاً: المقالات:

- 1-حسام الدين حسن عطية حمدونه، تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الإدارة الالكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظة غزة، مؤتمر مقدم بعنوان تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي بفلسطين، فلسطين، 2019.
- 2-حسين بن محمد الحسين، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009،
- 3-كمال النقيب، أهمية الحكومة الالكترونية في ترشيد وتخفيض التكاليف الحكومية ودورها في

- 1- معالجة الفساد المالي والإداري، ورقة عمل مقدمة في مؤتمر دور الحكومة الالكترونية في تحقيق الإدارة الرشيدة، ع 127، س الثالثة والثلاثون، الأردن 2010 ص 185.
- 2- ليث سعد الله حسين إبراهيم، الحكومة الالكترونية وتأمين الخدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة، إمكانيات ومتطلبات التطبيق، المجلة العربية للإدارة المجلد 24، العدد 20، 2006.
- 3- ماجد راغب الحلو، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الالكترونية منظم المؤتمر، أكاديمية شرطة دبي - مركز البحوث والدراسات - الإمارات العربية المتحدة، دبي.
- 4- ماجد راغب الحلو، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الالكترونية، أكاديمية شرطة دبي - مركز البحوث والدراسات رقم العدد 04، 26 - 28 - أبريل 2003، دبي، الإمارات العربية المتحدة، ص 10. مراد لمين، أثر الإدارة الالكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، العدد 5- مارس 2019.
- 5- محمد كيلاني شادية جابر، نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية لطلاب كلية التربية، مجلة كلية التربية - جامعة المنصورة - العدد 60 - يناير، 2006.
- 6- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر)، مجلة الباحث ع 09، 2011.
- 7- عرفات عوجان، الحكومة الالكترونية، شروط النجاح، مجلة الحاسوب، ع 47، 2000.

رابعاً: الأطروحات والرسائل الجامعية:

- 1- إيهاب فاروق مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية ، دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظة غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين 2011.
- 2- مختار حماد ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والعلاقات الدولية ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة الجزائر ، 2010.
- 3- رفيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر، 2001 - 2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية 2011.
- 4- ضريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز، أطروحة الدكتوراه في الحقوق، جامعة الجزائر 2011/2012، ص 202.
- 5- عبد العزيز فهد المغيرة، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري من

قائمة المصادر والمراجع

- وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية، رسالة نيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، 2010، ص 25 .
- 6- لمياء خزار، الكومة الالكترونية، أطروحة دكتوراة في الحقوق، جامعة باتنة 01، 2017/2018.

الفهرس

| الرقم | العنوان |
|-------|---|
| 03-01 | مقدمة |
| 22-04 | الفصل الأول: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية. |
| 05 | تمهيد |
| 06 | المبحث الأول: ماهية الإدارة التقليدية والالكترونية. |
| 06 | المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية والتقليدية. |
| 07 | الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية |
| 07 | الفرع الثاني: الفرق بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية |
| 09 | المطلب الثاني: دوافع وأهداف التحول نحو الإدارة الالكترونية |
| 09 | الفرع الأول: دوافع التحول نحو الإدارة الالكترونية |
| 11 | الفرع الثاني: أهداف الإدارة الالكترونية |
| 14 | المبحث الثاني: منهجية التحول إلى الإدارة الالكترونية |
| 14 | المطلب الأول: متطلبات التحول إلى الإدارة الالكترونية |
| 14 | الفرع الأول: المتطلبات الإدارية والثانوية |
| 16 | الفرع الثاني: المتطلبات البشرية والمتطلبات المالية |
| 17 | الفرع الثالث: المتطلبات الأمنية والمتطلبات التقنية |
| 18 | المطلب الثاني: مراحل التحول نحو الإدارة الالكترونية |
| 18 | الفرع الأول مرحلة الظهور ومرحلة التعزيز |
| 20 | الفرع الثاني: مرحلة المعاملات الإجرائية ومرحلة التكامل |
| 21 | الخلاصة |
| 50-23 | الفصل الثاني: ترقية المبادئ التي تنظم المرفق العام بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية |
| 24 | تمهيد |
| 25 | المبحث الأول: التأهيل النظري للمرفق العام |
| 26 | المطلب الأول ماهية المرفق العام |
| 27 | الفرع الأول: المعنى العضوي |
| 27 | الفرع الثاني: المعنى الوظيفي |
| 27 | الفرع الثالث: أنواع المرافق العامة: |
| 33 | المطلب الثاني: عناصر المرفق العام |

| | |
|-------|---|
| 33 | الفرع الأول: المرفق العام تنشئة الدولة |
| 33 | الفرع الثاني: هدف المرفق العام تحقيق المصلحة العامة |
| 33 | الفرع الثالث: خضوع المرفق العام لسلطة الدولة |
| 35 | المبحث الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية في ترقية المبادئ التي تنظم المرفق العام |
| 35 | المطلب الأول: أثر الإدارة الالكترونية في تأكيد مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام |
| 35 | الفرع الأول: مفهوم مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراء |
| 36 | الفرع الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ الشفافية ومساواة الأفراد أمام المرفق العام |
| 37 | المطلب الثاني: أثر الإدارة الالكترونية في تأكيد مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام |
| 37 | الفرع الأول: مفهوم مبدأ الشفافية والمساواة أمام المرفق العام |
| 38 | الفرع الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ الشفافية والمساواة أمام المرفق العام |
| 40 | الفرع الثالث: تحسين الإدارة الإلكترونية على أعمال موظفي المرفق العام |
| 44 | المطلب الثالث: المطابقة مع مبدأ المرفق العام للتغيير والتطوير في أي وقت |
| 44 | الفرع الأول: مفهوم المرفق العام للتغيير والتطوير في أي وقت |
| 45 | الفرع الأول: مفهوم المرفق العام للتغيير والتطوير في كل وقت |
| 46 | الفرع الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتطوير في أي وقت |
| 53-50 | الخاتمة |
| 57-54 | قائمة المراجع |
| 60-58 | الفهرس |