كلية الشريعة والقانون بدمنهور

جامعة الأزهـر

مـجلة البحوث الفقهية والقانونية

مجلة علمية محكمّة
تصدرها كلية الشريعة والقانون بدمنهور

بحث مستل من

العدد السابع والأربعين ـ "إصدار أكتوبر ٢٠٢٤م ـ ١٤٤٦هـ"

آثار الإدارة الإلكترونية على مبادئ إدارة المرافق العامة

Effects Of Electronic Administration On The Principles Of Public Utilities Management

الدكتـــور

إكرام عبد الحكيم محمد محمد حسن

أستاذ القانون الإداري المساعد

كلية الشريعة والأنظمة – قسم الأنظمة

جامعة الطائف – المملكة العربية السعودية

مجلـة البحـوث الفقهيـة والقانونيـة
مجلة علمية عالمية متخصصة ومُحكمة
من السادة أعضاء اللجنة العلمية الدائمة والقارئة
في كافة التخصصات والأقسام العلمية بجامعة الأزهر

المجلة مدرجة في الكشاف العربي للإستشهادات المرجعية ARABIC CITATION INDEX
على Clarivate Web of Science
المجلة مكشّفة في قاعدة معلومات العلوم الإسلامية والقانونية من ضمن قواعد بيانات دار المنظومة
المجلة حاصلة على تقييم ٧ من ٧ من المجلس الأعلى للجامعات
المجلة حاصلة على المرتبة الأولى على المستوى العربي في تخصص الدراسات الإسلامية
وتصنيف Q2 في تخصص القانون حسب تقييم معامل "ارسيف Arcif" العالمية
المجلة حاصلة على تقييم ٨ من المكتبة الرقمية لجامعة الأزهر

رقم الإيداع
٦٣٥٩

الترقيم الدولي
(ISSN-P): (1110-3779) - (ISSN-O): (2636-2805)

للتواصل مع المجلة
+201221067852
journal.sha.law.dam@azhar.edu.eg

موقع المجلة على بنك المعرفة المصري
https://jlr.journals.ekb.eg

التاريخ: 2024/10/20

الرقم: L24/0260 ARCIF

سعادة أ. د. رئيس تحرير مجلة البحوث الفقهية و القانونية المحترم

جامعة الأزهر، كلية الشريعة و القانون، دمنهور، مصر

تحية طيبة وبعد،،،

يسر **معامل التأثير والاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية (ارسيف – ARCIF)**، أحد مبادرات قاعدة بيانات "**معرفة**" للإنتاج والمحتوى العلمي، إعلامكم بأنه قد **أطلق التقرير السنوي التاسع للمجلات للعام 2024**.

يخضع معامل التأثير "ارسيف Arcif" لإشراف "مجلس الإشراف والتنسيق" الذي يتكون من ممثلين لعدة جهات عربية ودولية: (مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ببيروت، لجنة الأمم المتحدة لغرب آسيا (الإسكوا)، مكتبة الاسكندرية، قاعدة بيانات معرفة). بالإضافة للجنة علمية من خبراء وأكاديميين ذوي سمعة علمية رائدة من عدة دول عربية وبريطانيا.

ومن الجدير بالذكر بأن معامل "**ارسيف Arcif**" قام بالعمل على فحص ودراسة بيانات ما يزيد عن (**5000**) عنوان مجلة عربية علمية أو بحثية في مختلف التخصصات، والصادرة عن أكثر من (**1500**) هيئة علمية أو بحثية في العالم العربي. ونجح منها (**1201**) مجلة علمية فقط لتكون معتمدة ضمن المعايير العالمية لمعامل "**ارسيف Arcif**" في تقرير **عام 2024**.

ويسرنا تهنئتكم وإعلامكم بأن **مجلة البحوث الفقهية و القانونية** الصادرة عن **جامعة الأزهر، كلية الشريعة و القانون، دمنهور، مصر، قد نجحت في تحقيق معايير اعتماد معامل "ارسيف Arcif"** المتوافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها (**32**) **معياراً**، وللاطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي: http://e-marefa.net/arcif/criteria/

وكان **معامل "ارسيف Arcif" العام** لمجلتكم لسنة 2024 (**0.3827**). ونهنئكم بحصول المجلة على:

- **المرتبة الأولى في تخصص الدراسات الإسلامية من إجمالي عدد المجلات (103)** على المستوى العربي، مع العلم أن **متوسط معامل "ارسيف" لهذا التخصص** كان (**0.082**). كما صُنفت مجلتكم في هذا التخصص ضمن الفئة (**Q1**) وهي الفئة العليا .
- كما صُنفت مجلتكم في **تخصص القانون** من **إجمالي عدد المجلات (114)** على المستوى العربي ضمن الفئة (**Q2**) وهي الفئة الوسطى المرتفعة ، مع العلم أن **متوسط معامل "ارسيف" لهذا التخصص** كان (**0.24**).

راجين العلم أن حصول أي مجلة ما على مرتبة ضمن الأعلى (10) مجلات في **تقرير معامل "ارسيف" لعام 2024** في أي تخصص، لا يعني حصول المجلة بشكل تلقائي على تصنيف مرتفع كتصنيف فئة Q1 أو Q2، حيث يرتبط ذلك بإجمالي قيمة النقاط التي حصلت عليها من **المعايير الخمسة المعتمدة لتصنيف مجلات تقرير "ارسيف" (للعام 2024) إلى فئات في مختلف التخصصات**، ويمكن الاطلاع على هذه المعايير الخمسة من خلال الدخول إلى الرابط: http://e-marefa.net/arcif/

وبإمكانكم الإعلان عن هذه النتيجة سواء على موقعكم الإلكتروني، أو على مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك الإشارة في النسخة الورقية لمجلتكم إلى معامل "**ارسيف Arcif**" الخاص بمجلتكم.

ختاماً، في حال رغبتكم الحصول على شهادة رسمية إلكترونية خاصة بنجاحكم في معامل "**ارسيف**"، نرجو التواصل معنا مشكورين.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أ.د. سامي الخزندار

رئيس مبادرة معامل التأثير

" ارسيف Arcif"

آثار الإدارة الإلكترونية
على مبادئ إدارة المرافق العامة

Effects Of Electronic Administration On
The Principles Of Public Utilities Management

الدكتـــــور

إكرام عبد الحكيم محمد محمد حسن

أستاذ القانون الإداري المساعد

كلية الشريعة والأنظمة – قسم الأنظمة

جامعة الطائف – المملكة العربية السعودية

آثار الإدارة الإلكترونية
على مبادئ إدارة المرافق العامة

إكرام عبد الحكيم محمد محمد حسن
قسم الأنظمة، كلية الشريعة والأنظمة، جامعة الطائف، المملكة العربية السعودية.
البريد الإلكتروني: ekramhassan117@gmail.com

ملخص البحث:

يناقش هذا البحث آثار استخدام نظام الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، وتم استخدام المنهج الوصفي القائم على دراسة كافة النصوص القانونية المتعلقة بموضوع البحث، والمنهج التحليلي القائم على تحليل النصوص الواجبة التطبيق بموضوع البحث.

وقد خلصت الدراسة إلى أهمية استخدام نظام الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، وأنها

تؤدى للتطبيق المُحكم لمبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد، كما إنها تقلل من المخاطر كل من الاستقالة، والظروف الطارئة، والإضراب، ونظرية الموظف الفعلي التي تهدد سيرها، فإن هذه الحالات إن وجدت فلن تؤثر على تقديم المرافق العامة لخدماتها للمنتفعين بها، بل تستمر في تقديم خدماتها بصورة منتظمة مستمرة دون انقطاع أو تعطيل، كما أنها تحقق المساواة بين المنتفعين بخدمات المرافق العامة دون تمييز أو تفرقة.

كما أن التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية يعد هو التطبيق العملي لمبدأ التعديل والتغيير بالمرافق العامة. كما تبين أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤدى إلى تحسين الخدمات المقدمة من المرافق العامة، وتيسير الإجراءات واختصار الوقت والجهد على المنتفعين بها.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، المرافق العامة، الخدمات العامة.

Effects Of Electronic Administration On The Principles Of Public Utilities Management

Ekram abd Elhakeem Mohamed Mohamed Hassan
Laws Department, College Of Sharia And Laws, Al -Taif University, Kingdom Of Saudi Arabia.
E-mail: ekramhassan117@gmail.com

Abstract:

This research discusses the effects of using the electronic management system on the principles governing the operation of public facilities. The descriptive approach was used based on studying all legal texts related to the research topic, and the analytical approach based on analyzing the texts that must be applied to the research topic.

The study concluded the importance of using the electronic management system in the management of public facilities, and that it leads to the strict application of the principle of the regular and steady operation of public facilities, and it also reduces the risks of resignation, emergency circumstances, strikes, and the theory of the actual employee that threaten its operation. If these cases exist, they will not affect the provision of public facilities to their beneficiaries, but rather continue to provide their services regularly and continuously without interruption or disruption, and it also achieves equality among beneficiaries of public facilities services without discrimination or differentiation.

The transition to the electronic management system is also the practical application of the principle of modification and change in

public facilities. It also showed that the application of the electronic management system leads to improving the services provided by public facilities, facilitating procedures, and saving time and effort for their beneficiaries.

Keywords: Electronic Management, Public Facilities, Public Services.

المقدمة

إن استخدام الوسائل الإلكترونية في كافة المجالات يعد من أهم الاستراتيجيات المتبعة في المجتمعات الحديثة، وتعد ضرورة حتمية يجب تطبيقها في كافة المؤسسات لمواكبة التقدم التكنولوجي، فالإدارة الإلكترونية لها دور مهم في تحسين الخدمات العامة، وذلك بالنظر إلى ما تحققه من السرعة في إنجاز هذه الخدمات وتقريبها من المنتفعين، وتقليص إجراءاتها، بالإضافة إلى جودتها وقلة تكلفتها.

إن استخدام البرامج الإلكترونية الحكومية له أهمية في الحفاظ على المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة، سواء في الظروف العادية أو في الظروف الطارئة، ذلك من اجل تلبية الخدمات للأفراد بصورة دائمة ومنتظمة ومستمرة ودون انقطاع أو تعطيل، وأصبح التعامل مع الوسائل الإلكترونية ضرورة حتمية لا غنى عنها.

فهل أدى استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة إلى الحفاظ على المبادئ الحاكمة للمرافق العامة أم لا؟ هذا ما سوف يتضح لنا من خلال البحث.

أهمية البحث:

من الناحية النظرية: تسليط الضوء على الآثار المترتبة على استخدام نظام الإدارة الإلكترونية بالمرافق العامة في ظل التطور التكنولوجي والثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم في العصر الحالي، أصبح ضرورة حتمية يجب عل كل الدول الالتزام بها لمواكبة هذا التطور.

من الناحية العملية: تجلت أهمية موضوع البحث في لفت نظر السلطة الإدارية إلى الاهتمام بتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، حيث إن تطبيقها سوف يؤدى إلى تحسين الخدمات المقدمة من المرافق العامة للمنتفعين بها، كما سيشعر المنتفعون بخدمات المرفق بالرضا عن الخدمات المقدمة لهم.

كما تكمن أهمية موضوع البحث من الناحية العملية في توعية المنتفعين بخدمات المرافق العامة بضرورة استخدام الوسائل الإلكترونية، حيث إن استخدامها يؤدى إلى سرعة إنجاز الخدمات، وأدائها بسهولة ويسر دون جهد أو تعب أو تكلفة.

إشكالية البحث:

تتمثل في التساؤل التالي:

هل استخدام الإدارة الإلكترونية أدى إلى تحسين المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة أم لا؟

تساؤلات البحث:

- ماذا يقصد بالإدارة الإلكترونية؟

- هل المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة تأثرت تأثيرا إيجابيا بنظام الإدارة الإلكترونية؟

- هل نجحت الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات للمنتفعين بخدمات المرافق العامة بالشكل المرضى عنها؟

أهداف البحث:

تكمن أهداف البحث في توضيح آثار استخدام الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، وبالتالي توضيح النتائج المترتبة على ذلك، وما يستتبعه من آثار على الخدمات المقدمة من المرافق العامة للمنتفعين بخدماتها.

الدراسات السابقة:

هناك بعض الدراسات السابقة في الموضوع، منها:

الدراسة الأولى : بعنوان **"المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة و علاقتها بالإدارة الإلكترونية في النظام السعودي"** [١]، وقد تناولت هذه الدراسة مفهوم المرافق العامة وأنواعها وعناصرها ومفهوم الإدارة الإلكترونية، وشرحاً للمبادئ التي تحكم سير المرافق العامة بجانب علاقة هذه المبادئ بالإدارة الإلكترونية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن نظام الإدارة الإلكترونية يحقق المساواة الحقيقية بين المنتفعين بخدمات المرافق العامة، وأنه يساعد على مواكبة التغييرات المستمرة التي يشهدها عصر التكنولوجيا في الوقت الحالي، فيسمح للسلطة الإدارية المسؤولة عن إدارة المرفق العام بأن تغير طريقة الإدارة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني.

الدراسة الثانية : بعنوان **" أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام "** [٢]، وقد تناولت هذه الدراسة مفهوم المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، وقد هدفت هذه الدراسة إلى بيان الآثار المترتبة على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة نتيجة تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.

---

(١) د/ على بن موسى بن على فقيهى، المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة و علاقتها بالإدارة الإلكترونية في النظام السعودي، مجلة كلية الدراسات الإسلامية و العربية للبنات بالإسكندرية، جامعة الأزهر، العدد رقم ٣٦، الجزء رقم ٩، ديسمبر ٢٠٢٠، https://journals.ekb.eg/article_142654_0.html، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ١٠/ ٨/ ٢٠٢٤.

(٢) صهيب ياسر محمد شاهين، أونيسى ليندة، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية – جامعة باتنة ١، المجلد ٨، العدد ٣، ٢٠٢١، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٢٢/ ٥/ ٢٠٢٤، https://www.asjp.cerist.dz/en/article/161893.

الدراسة الثالثة : بعنوان " **أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام**"[١]، انقسمت هذه الدراسة إلى مبحثين هما : الأول يتضمن مفهوم الإدارة الإلكترونية ، أما الثاني فيتضمن علاقة الإدارة الإلكترونية بالمبادئ الطى تحكم سير المرفق العام ، وقد توصلت إلى أن نظام الإدارة الإلكترونية للمرفق العام يؤكد على ضمان المبادئ التي تحكم سيره .

تقييم الدراسات السابقة

وقد تبين أن هذه الدراسات تعرضت لهذا الموضوع بصورة تستغرق جهدًا كبيرًا من الباحث في شرح الموضوعات العامة، ومن المفترض وجودها بالكتب العامة للقانون الإداري؛ مما يؤثر في النهاية على عرض الموضوع محل البحث بصورة غير كافية، فينبغي التركيز مباشرة على آثار استخدام طرق الإدارة الإلكترونية على مبادئ إدارة المرافق العامة دون الاستغراق في شرح المبادئ العامة والإحالة لكتب الإداري لمن أراد أن يستزيد عنها، وذلك ما سيتم ـ بإذن الله ـ خلال هذا البحث.

منهج البحث:

- من أجل تحقيق أهداف البحث، سيتم استخدام المنهج الوصفي القائم على تحديد مضمون النصوص القانونية المتصلة بموضوع البحث.
- ويستخدم أيضا المنهج التحليلي القائم على تحليل النصوص القانونية واجبة التطبيق في موضوع البحث.

---

(١) د/ رحمانى سناء ، أ/ حجاب ياسين ، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام ، المؤتمر العلمي الدولي حول : النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني (واقع- تحديات- آفاق) أيام ٢٦- ٢٧ نوفمبر ٢٠١٨ ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف - المسيلة ، الجزائر ، (theses-algerie.com) ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٢٨/ ٧/ ٢٠٢٤.

خطة البحث:

- سوف يتم تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة مباحث؛ المبحث الأول من ثلاثة مطالب، والمبحثان الثاني والثالث من مطلبين.

المبحث الأول: التطبيق المُحكم لمبدأ دوام سير المرافق العامة

مطلب تمهيدي: مفهوم الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول: التقليل من المخاطر التي تهدد سير المرافق العامة

المطلب الثاني: استمرارية الخدمات المرفقية

المبحث الثاني: التعديل والتغيير لطرق الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول: حق الإدارة في التعديل والتغيير

المطلب الثاني: آثار التعديل والتغيير لطرق الإدارة الإلكترونية

المبحث الثالث: المساواة بين المنتفعين بخدمات المرافق العامة

المطلب الأول: دور الدولة في كفالة المساواة الإلكترونية

المطلب الثاني: الحياد الإلكتروني

الخاتمة: ونعرض فيها أهم نتائج البحث والتوصيات المقترحة.

المبحث الأول
التطبيق المُحكم[١] لمبدأ دوام سير المرافق العامة

تمهيد وتقسيم:

إن المرافق العامة [٢] تقدم خدمات جوهرية لازمة للمنتفعين ، يعتمدون عليها إلى حد كبير في تنظيم أمور حياتهم ، وبذلك فإن توقف سيرها ولو بشكل مؤقت عن

---

(١) المُحكم :المُتقن .وَمن الْقُرْآن الظَّاهِر الَّذِي لَا شُبْهَة فِيهِ وَلَا يحْتَاج إِلَى تَأْوِيل وَفِي القرآن الكريم{مِنْهُ آيَاتٌ مُحْكَمَاتٌ هُنَّ أُمُّ الْكِتَابِ وَأُخَرُ مُتَشَابِهَاتٌ}،المعجم الوجيز ـ مجمع اللغة العربية، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ـ القاهرة،١٤١٣هـ ـ ١٩٩٢م.

(٢) المرفق العام هو " كل نشاط تضطلع به الإدارة بنفسها أو بواسطة أفراد عاديين تحت إشرافها و توجيهها ، بقصد إشباع الحاجات العامة و تقديم الخدمات العامة للجمهور " ، د/ حمدي القبيلات ، قانون الإدارة العامة الإلكتروني ، دار وائل للنشر – عمان ، الطبعة الأولى ، ٢٠١٤ ، ص ٥٥ ، كما عرف المرفق العام الإلكتروني بأنه " نشاط يتم تنفيذه بوسائل إلكترونية ، تضطلع به الإدارة بنفسها أو بواسطة أفراد عاديين تحت إشرافها و توجيهها ، بقصد إشباع الحاجات العامة و تقديم الخدمات العامة للجمهور"، ص ٥٦ . و هو " مشروع من الشبكات المرفقية المتصلة ببعضها البعض عن طريق الحاسب الآلي تتبع أشخاص القانون العام بشكل أكثر فاعلية و بشكل يحد من الروتين والبيروقراطية و يضمن الجودة عند تقديم الخدمات للجمهور و يضمن تحقيق المصلحة العامة "، بتول ناصر، أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدأ استمرارية المرافق العامة، مجلة جامعة البعث ، المجلد ٤٤ ، العدد ١٢ ، ٢٠٢٢ ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ١٣/ ٦/ ٢٠٢٤ ،
https://albaath-univ.edu.sy/journal/index.php/Law/article/view/1813
ص٦٦ . و المرفق العام ـ أيضاً ـ هو " مشروع تتولاه الإدارة لإشباع الحاجات العامة للأفراد غير مستهدفة فى ذلك سوى تحقيق النفع العام " ، د/ سامى جمال الدين ، أصول القانون الإداري ، دار المطبوعات الجامعية ـ الإسكندرية ، دون طبعة ، الجزء الثاني ، ١٩٩٦ ، ص ٥٨٧ . كما عرفه البعض بأنه " النشاط الذى تتولاه الدولة بقصد اشباع حاجة عامة " ، د/ الدين الجيلالى محمد

العمل يؤدى إلى أضرار ومضايقات للمنتفعين بهذه الخدمات ، ولذا فإن من أهم واجبات السلطة العامة أن تعمل على ضمان سير المرافق العامة بانتظام و اطراد ، بحيث يجد المنتفع الخدمة المطلوبة متوافرة في الزمان و المكان المحددين لأدائها [١].

وقد ساعد تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة على تيسير الحصول على الخدمات دون توقف أو انقطاع ؛ بما يضمن تحقيق مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام و اطراد [٢].

وسوف يتم بيان ذلك بدراسة هذا المبحث من خلال المطلبين التاليين ويسبقهما مطلب تمهيدي عن مفهوم الإدارة الإلكترونية.

بوزيد ، مبادئ القانون الإداري و تطبيقاتها في المملكة العربية السعودية ، مكتبة الرشد – الرياض، الطبعة الأولى ، ١٤٣٧ هـ – ٢٠١٦ م ، ص ١٤٠ . و هو –أيضًا– " مشروعات تنشئها الدولة بقصد تحقيق غرض من أغراض النفع العام و يكون الراي الأعلى في إدارتها للسلطة العامة "، د/ سامح عبدالله عبدالرحمن محمد، القانون الإداري السعودي " التنظيم الإداري "، دار الكتاب الجامعي – الرياض، الطبعة الأولى، ١٤٣٩ هـ-٢٠١٨ م ، ص٢٢١.

(١) د/ داود عبدالرازق الباز ، الحكومة الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه ، منشأة المعارف– الإسكندرية ، بدون طبعة ، ٢٠١٥ ، ص ١٢٠ . أكثم وجيه عبدالرحمن سليمان، تنظيم المرافق العامة " دراسة مقارنة " ، الشامل للنشر و التوزيع – نابلس – فلسطين ، الطبعة الأولى ، ٢٠١٦ ، ص ٧٧ .

(٢) يعد هذا المبدأ من أبرز المبادئ التي تحكم سير كافة المرافق العامة مثل مرفق الكهرباء و الماء و الصرف الصحي ... الخ ، فهذه المرافق لم تنشأ إلا لتلبية الاحتياجات الأساسية للمنتفعين بها ؛ فلذا يجب أن تؤدى هذه المرافق خدماتها على نحو مستمر ودون انقطاع ، للمزيد من التفاصيل يراجع : د/ عمر الخولى ، الوجيز في القانون الإداري السعودي ، مكتبة الملك فهد الوطنية – الرياض ، الطبعة الأولى ، ١٤٣٣ هـ – ٢٠١٢ م ، ص ١٤٧ .

مطلب تمهيدي: مفهوم الإدارة الإلكترونية
المطلب الأول: التقليل من المخاطر التي تهدد سير المرافق العامة
المطلب الثاني: استمرارية الخدمات المرفقية

مطلب تمهيدي
مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن استخدام تعبير الإدارة الإلكترونية أدق من استخدام الحكومة الإلكترونية رغم أن التعبير الأخير هو الشائع في الاستخدام، وذلك ما سيتم توضيحه من خلال تعريف كل منهما، وذلك على النحو التالي:

أولًا : تعريف الإدارة الإلكترونية : هي " استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة و تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال و خدمات إلكترونية لتنفذ بسرعة عالية و دقة متناهية ، عن طريق ميكنة كافة النشاطات الإدارية وتبسيط الإجراءات وتيسير تبادل المعلومات " [١]، وهي " المنظومة العامة التي تقوم باستخدام الوسائل الإلكترونية لأداء جميع العمليات والأنشطة لتحقيق هدف محدد في أقل وقت وبأقل تكلفة " [٢]، وهي " عملية استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وربطها بكافة النشاطات الإدارية داخل المؤسسة لتطويرها وتحسينها ،

وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة الإنجاز بأقل تكلفة وفي أقصر وقت وبدقة عالية"[٣]، وهي " قيام المنشأة داخل إطار إلكتروني يعتمد على المعلومات والحاسب الآلي بجانب العنصر البشرى ، من أجل استغلال أمثل للوقت والمال

---

(١) د / عبدالسلام هابس السويفان ، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية " دراسة تطبيقية " ، دار الجامعة الجديدة – الإسكندرية، بدون طبعة ، ٢٠١٢ ، ص ٥٣ .

(٢) د / أشرف جمال محمود عبدا لعاطى ، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة ، دار النهضة العربية – القاهرة ، دون طبعة ، دون سنة نشر ، ص ٨٢ .

(٣) د / رحمانى سناء و آخرون ، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام ، مرجع سابق ، ص ٣.

والجهد ، تحقيقًا لمطالب عملائها مسايرة للعصر من خلال استغلال وسائل الاتصال الحديثة ، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتبادلة " [١]، وهى " نهج إداري يعتمد بشكل أساسي على استخدام التكنولوجيا والوسائل الإلكترونية في تنفيذ الأعمال الإدارية و إدارة العمليات والخدمات الحكومية أو المؤسساتية " [٢] .

ثانيًا : تعريف الحكومة الإلكترونية [٣] : هي " استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية ، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية ، ويطلق عليها أحياناً حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير أوراق أو الإدارة الإلكترونية " [٤] ، وقد ذكر أنه " استخدم تعبير الحكومة الإلكترونية نظراً لشيوع استخدامه في العمل ، و لكن التعبير الأدق للدلالة على المعنى

---

(١) بهجة العمالي ، الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء المرفق العام " دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر " ، رسالة دكتوراه ، كلية علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ٣ ، ٢٠٢٠ – ٢٠٢١ ، ص ٤٣ ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٢/ ٦/ ٢٠٢٤ ،
https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/1672?mode=simple.

(٢) بن عثمان أحميدة ، عزيز إدريس ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرفق العام ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة غرداية ، ٢٠٢٢ – ٢٠٢٣ ، ص ١٨ ، تم الاطلاع بتاريخ ٢/ ٦/ ٢٠٢٤،
https://dspace.univ-ghardaia.edu.dz/xmlui/handle/123456789/6490.

(٣) تعد الحكومة الإلكترونية من أهم الأولويات فى خطط العمل فى أوروبا ، للمزيد من التفاصيل يراجع :
Agnès Bradier, Le gouvernement électronique : une priorité européenne , In Revue française d'administration publique Volume 110, Issue 2, 2004, p. 337 : 347 .

(٤) د / ماجد راغب الحلو ، الحكومة الإلكترونية و المرافق العامة، المؤتمر العلمي الاول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية ، أكاديمية شرطة دبي – مركز البحوث والدراسات العدد رقم ٤ ، خلال الفترة من ٢٦/ ٤/ ٢٠٠٣ : ٢٨/ ٤/ ٢٠٠٣ ، ص ١٠ .

المقصود هو الإدارة الإلكترونية ، وذلك لأن مهمة الحكومة هي وضع السياسة العامة للدولة و تحديد الأهداف العامة المراد إدراكها ، وهي مهمة ذهنية خلاقة لا يستطيع أن يقوم بها إلا العقل البشري ، أما الكمبيوتر يساعد فقط في إعداد بعض البيانات أو المعلومات لرسم هذه السياسة ، أما مهمة الإدارة فهي تنفيذ السياسة العامة التي سبق وضعها ، وإنجاز الأهداف العامة التي تم تحديدها ، و تلك هي المهمة التي يمكن أن تتم بالطريقة الرقمية من خلال الكمبيوتر وشبكة المعلومات، بدلاً من أن تتم بالطريقة التقليدية "[١]، ويقصد بها -أيضًا- " تحويل المعاملات الحكومية من معاملات ورقية إلى معاملات الكترونية و ذلك باستخدام تقنية الاتصالات بين المواطنين وأجهزة الدولة أو فيما بين مؤسساتها وبشكل آلي يسير ، ودون حاجة للذهاب إلى الدوائر المعنية ، فيستطيع المواطن الحصول على هوية الأحوال المدنية أو على جواز السفر أو أية خدمة تقدمها الحكومة للمواطنين "[٢]، وهى "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملها مع المواطنين بما يمكن تيسير إجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر كفاءة" [٣] .

---

(١) المرجع السابق ، ص ١٠ بالهامش .

(٢) د / عباس زبون عبيد العبودى ، الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية ، مجلة العلوم القانونية و السياسية ، كلية القانون والعلوم السياسية ، جامعة ديالى – العراق ، العدد الأول، ١٤٣٣ هـ - ٢٠١٢ م، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ١٣/ ٦/ ٢٠٢٤، https://lawjur.uodiyala.edu.iq/index.php/jjps/article/view/263/210 ، ص ٨٩ .

(٣) بتول ناصر ، أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدأ استمرارية المرافق العامة ، مرجع سابق ، ص ٦٤ .

وبناءً على ما تقدم فإن الأرجح ـ من وجهة نظري ـ هو استخدام تعبير الإدارة الإلكترونية لأنه الأدق في التعبير عن الموضوع محل البحث وليس الحكومة الإلكترونية، وبذلك فإنه تم ترجيح الأدق على الشائع وذلك في محاولة المشاركة في ضبط المصطلحات القانونية وتجنب المصطلحات غير الدقيقة حتى ولو كانت شائعة.

المطلب الأول
التقليل من المخاطر التي تهدد سير المرافق العامة

إن المخاطر التي تهدد سير المرافق العامة تتمثل في الإضراب والاستقالة وظهور الموظف الفعلي والظروف الطارئة، وقد أدت الإدارة الإلكترونية للحد من هذه المخاطر، وذلك على التفصيل التالي:

أولًا : التقليل من مخاطر الإضراب : الإضراب هو " توقف بعض أو كل موظفي أو عمال أحد المرافق العامة عن العمل كوسيلة للضغط على جهة الإدارة بقصد إظهار الاستياء من أمر معين أو تحسين ظروف العمل أو القيام بنشاط معين " [١]، ويعد الإضراب أخطر ما يهدد سير المرافق العامة ، ولذلك فقد تدخل المشرع في أغلب الدول لتنظيمه و خاصة بالوظائف المهمة في الدولة [٢]، وقد اختلفت الأنظمة حول حظر الإضراب مطلقًا وجعله جريمة ومعاقبة من يقوم به ، أو إباحته بعد تنظيمه بفرض قيود معينة على الموظفين في ممارسته[٣].

و بذلك فإنه يمكن القول بأن حق الإضراب معترف به في كثير من الدول سواء المتقدمة كإنجلترا وفرنسا وإيطاليا ، وغيرها من الدول كالمغرب والصومال والسنغال ، ونظرًا لخطورة حق الإضراب فقد وضعت القوانين والأنظمة له من الضوابط ما يقلل

---

(١) د/ محمد أنس قاسم جعفر ، النشاط الإداري ، دار النهضة العربية ـ القاهرة ، دون طبعة ، ١٩٩٦ ، ص ٤٩ .

(٢) صهيب ياسر محمد شاهين وآخرون ، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مرجع سابق، ص ١٠٥.

(٣) للتفاصيل يراجع كلا من: د/ عبدالمحسن بن سيد ريان عمار ، النظام الإداري السعودي المقارن ، دار حافظ للنشر و التوزيع ـ جدة ، الطبعة الثالثة ، ١٤٢٩ هـ ـ ٢٠٠٨ م ، ص ١٤٦ : ١٤٨ . د/ عمر الخولى ، الوجيز في القانون الإداري السعودي ، مرجع سابق ، ص ١٤٨.

من خطورته ويخفف من احتمالات التعسف في استخدامه ، بجانب أن الحكومات تعمل على الاهتمام بأحوال الموظفين واسترضائهم وإقامة التوازن بينهم وبين غيرهم من فئات المجتمع حتى لا يقع الإضراب ويؤدى لتعطيل سير المرافق العامة [١]، وعلى الرغم من أن الإضراب حق معترف به في كثير من الدول ، فإن المنظم السعودي قد حظر ـ صراحة على الموظف العام الإضراب عن العمل أو التحريض عليه [٢].

إن من النتائج المهمة المترتبة على مبدأ دوام سير المرافق العامة هو تحريم إضراب الموظفين في المرافق العامة الاستراتيجية ، أو تنظيمه حتى لا يكون عائقًا أمام سير المرافق العامة بانتظام واطراد، ومما لا شك فيه أن تقديم خدمات المرافق العامة من خلال نظام الإدارة الإلكترونية دون تدخل من جانب الموظفين أو بتدخل يسير منهم يؤدى إلى التقليل من خطورة الإضراب[٣]، كما أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية لم يترتب عليه منع الموظفين من ممارسة حقهم في الإضراب ، وإنما

---

(١) للتفاصيل : د/ ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية ـ الإسكندرية، دون طبعة، ١٩٩٨، ص ٤٣٠.

(٢) " أ- يحظر على الموظف ما يأتي :

٨- إعاقة سير العمل أو الإضراب عن العمل أو التحريض عليهما. " ، المادة ٢٠٩ ، اللائحة التنفيذية للموارد البشرية للخدمة المدنية ، قرار وزاري رقم ١٥٥٠، بتاريخ ٩/ ٦/ ١٤٤٠هـ، منشور على الموقع الإلكتروني للمركز الوطني للوثائق و المحفوظات، https://ncar.gov.sa/ .

يراجع: د/ على بن عرر الدوسرى ، الإضراب عن العمل ، مجلة كلية الشريعة و القانون بتفهنا الأشراف ـ الدقهلية ، جامعة الأزهر ، العدد الرابع و العشرون ، الإصدار الأول ، الجزء الثالث ، ٢٠٢٢م، ص ١٨٥١ ـ ١٨٥٢ ، https://jfslt.journals.ekb.eg/article_251599.html ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٩/ ٨/ ٢٠٢٤ .

(٣) د/ ماجد راغب الحلو ، الحكومة الإلكترونية و المرافق العامة ، مرجع سابق ، ص ٢٥ .

خفف من آثاره نتيجة لعدم تأثر المرافق العامة بالإضراب - إن حدث - بل تستمر في تقديم خدماتها [١].

ثانيًا : التقليل من آثار نظرية الموظف الفعلي : الموظف الفعلي هو الشخص الذى يشغل مركز الموظف العام دون توافر الصفة الرسمية ، وذلك لعدم صدور قرار بتعيينه أو صدر القرار مخالفًا للأنظمة أو كان موظفًا و زالت عنه الصفة لإحالته للمعاش أو فصله ... الخ و ظل يباشر مهام وظيفته حتى اكتشف أمره وتحقق عدم صحة شغله للوظيفة ، فهو بذلك يستند في ممارسته للوظيفة العامة إلى الواقع وليس إلى الأنظمة المعمول بها ، وتعتبر تصرفاته سليمة في بعض الأحيان ضمانًا لاستقرار سير المرافق العامة ، وحماية للجمهور الذى يتعامل مع الإدارة ولا تمكنه الظروف من معرفة حقيقة الموظف الذى يتعامل معه [٢].

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية سيؤدى إلى التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي الذى يتولى الوظيفة العامة دون استيفاء شروطها ؛ فأصبح من اليسير كشف أمره و ذلك من خلال قواعد البيانات التي توفرها المرافق العامة [٣]، وبذلك فإن تطبيق

---

(١) بتول ناصر ، أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدأ استمرارية المرافق العامة ، مرجع سابق ، ص ٧١ .

(٢) للمزيد من التفاصيل يراجع كلا من : د/ ماجد راغب الحلو ، القانون الإداري ، مرجع سابق ، ص ٤٢٢ و ما بعدها . د/ محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري، دار الجامعة الجديدة - الإسكندرية، دون طبعة، ٢٠٠٧، ص ٧٩. د/ عبد المحسن بن سيد ريان عمار، النظام الإداري السعودي المقارن، مرجع سابق، ص ١٤٩ - ١٥٠.

(٣) د/ داود عبدالرازق الباز ، الحكومة الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه ، مرجع سابق ، ص ١٢٧ . صهيب ياسر محمد شاهين وآخرون، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مرجع سابق، ص١٠٧.

نظام الإدارة الإلكترونية سيؤدى حتمًا إلى إنهاء نظرية الموظف الفعلي في المرافق العامة من خلال قواعد البيانات الموثقة و المؤمنة التي توفرها .

ثالثًا : التقليل من مخاطر الاستقالة: إن الاستقالة حق معترف به للموظف في كل الدول [١]، وهذا ما نص عليه المنظم السعودي " الاستقالة هي طلب يقدمه الموظف – بأي وسيلة من وسائل الاتصال المعتمدة لدى الجهات الحكومية – إلى رئيسه المباشر معلنًا رغبته في ترك الخدمة "[٢]، وقد تدخل المنظم لوضع القواعد الخاصة بها لضمان سير المرافق العامة ، ويتبع نظام الاستقالة في القطاع الحكومي بالمملكة أحكامًا وإجراءات محددة تضمن حقوق الموظفين وتنظم عملية الاستقالة بشكل يحافظ على مصالح الجهات الحكومية والخدمات التي تقدمها [٣]، ويتم التعامل مع الاستقالات في هذا القطاع وفقًا للأنظمة الخاصة التي تهدف إلى استمرارية العمل و تقديم الخدمات دون انقطاع .

---

(١) إن استمرار الموظف في عمله ضد إرادته يعتبر مظهر من مظاهر السخرة ، فإذا رغب الموظف في انهاء علاقة العمل بصورة نهائية ، و قدم الاستقالة لجهة العمل وفقًا للضوابط التي وضعها المنظم فإن ذلك يعد من حقوقه الأساسية ، فيجب التوفيق بين حق الموظف في ترك عمله و بين حق الجماعة في الحصول على خدمات المرفق العام بصورة مستمرة و دون انقطاع ، للمزيد من التفاصيل يراجع كلا من : د / على حسين خطار شطناوى ، مبادئ القانون الإداري السعودي ، مكتبة الرشد ـ الرياض، دون طبعة، ١٤٣٣هـ ، ص ٢٥٣ . د / عمر الخولى ، الوجيز في القانون الإداري السعودي، مرجع سابق، ص ١٤٨ – ١٤٩ .

(٢) المادة رقم ٢١١ ، اللائحة التنفيذية للموارد البشرية للخدمة المدنية .

(٣) للاطلاع على قواعد بتنظيم الاستقالة، راجع المواد من ٢١١:٢١٨، اللائحة التنفيذية للموارد البشرية للخدمة المدنية.

وإذا كان للموظف الذى يعمل في خدمة مرفق عام الحق في تقديم استقالته فذلك ليس حقًا مطلقًا يقوم به في الوقت الذى يحدده وبالكيفية التي يراها، فلا يجوز له ترك عمله بمجرد تقديم الاستقالة؛ وإنما يجب عليه الاستمرار في أداء وظيفته حتى يصدر القرار بقبول الاستقالة أو رفضها [١].

إن الخدمات التي تقدمها المرافق العامة للمنتفعين بها بطريقة إلكترونية لا تتأثر بحالات الاستقالة، وبالتالي لا تؤثر على سير المرافق العامة بانتظام واطراد.

رابعًا : التقليل من آثار تطبيق نظرية الظروف الطارئة : الظروف الطارئة هي حادث استثنائي عام غير متوقع نشأ أثناء تنفيذ العقد الإداري و لا دخل لأى من طرفي العقد في إحداثه، وتؤدى إلى زيادة الأعباء على المتعاقد مع المرفق العام، فتجعل تنفيذه لالتزامه مرهقًا بدرجة كبيرة تؤدى إلى الاختلال في التوازن المالي للعقد، ويمكن للمتعاقد في هذه الحالة أن يطلب من الإدارة المساهمة معه في تحمل هذه الأعباء إما عن طريق تعويضه جزئيًا فيما لحقه من خسارة وإما عن طريق تعديل شروط العقد[٢]. إن استخدام الوسائل الإلكترونية بالمرافق العامة في حالة الظروف الطارئة يقلل من الآثار السلبية لاستخدام الوسائل التقليدية ، ويعد انتشار فيروس

---

(١) للمزيد من التفاصيل حول القيود المقررة تنظيميًا لترك الموظف الخدمة بالاستقالة يراجع كلا من : د / محمد فؤاد عبدالباسط، القانون الإداري ، مرجع سابق ، ص ٦٩ . بهجة العمالي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المرفق العام، مرجع سابق، ص ٩٤.

(٢) القوة القاهرة تؤدى إلى استحالة تنفيذ الالتزام و بالتالي تؤدى لانقضاء العقد ، أما الظروف الطارئة لا تؤدى إلى استحالة التنفيذ و إنما تؤدى إلى جعل تنفيذ الالتزام مرهقًا و تتدخل الإدارة لإعادة التوازن المالي و تمكين المتعاقد من الاستمرار في تنفيذ التزامه، للمزيد من التفاصيل يراجع كلا من : د / محمد أنس قاسم جعفر ، النشاط الإداري ، مرجع سابق ، ص ٥٩ و ما بعدها . د / محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري، مرجع سابق، ص ٨١.

كورنا المستجد " كوفيد ١٩ " من أهم الأحداث الطارئة التي حدثت في جميع أنحاء العالم وحتم على جميع السلطات اتخاذ التدابير الوقائية للحفاظ على النظام الصحي ، مما أدى إلى توقف الدراسة بجميع المؤسسات التعليمية بجانب إغلاق العديد من الأماكن العمومية ، مما أدى في النهاية إلى إبراز الفارق بين الدول التي تستخدم الأنظمة الإلكترونية في الإدارة وأدى للحفاظ على مبدأ دوام سير المرافق العامة ، وبين الدول التي تستخدم الطرق التقليدية في الإدارة فأدى إلى تعطيل سير المرافق العامة [١].

وعلى الرغم مما كان لانتشار فيروس كورونا من تأثير سلبي على حياة الناس في العالم كله، فإن من يقطنون بالمملكة وجدوا أنفسهم من الأقل تضررًا بتلك الجائحة ، فمع اضطرار الحكومة للقيام بإجراءات احترازية للحفاظ على حياة المواطنين و المقيمين ، وهو ما كان من ضمنه توقف العمل في العديد من الجهات والدوائر الحكومية ، وجد المتعاملون مع تلك الجهات والدوائر أنفسهم ليسوا مضطرين لتوقف أعمالهم ، بل كل ما عليهم فقط هو تنزيل التطبيق الخاص بهذه الجهة أو تلك ، وقضاء أعمالهم وهم في منازلهم ، وجاء التفوق السعودي في هذا الجانب مدعومًا بالبنية التحتية الرقمية ، والتي قامت الدولة بتأسيسها على مدار أعوام سابقة ، وهو ما أتاح لها إطلاق العديد من التطبيقات والبرامج التي ساعدت على تيسير حياة الناس [٢].

---

(١) بتول ناصر ، أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدأ استمرارية المرافق العامة ، مرجع سابق ، ص ٧٢ – ٧٣ .

(٢) يراجع في ذلك مقال : التطور الرقمي في المملكة .. خدمات فائقة ومراكز عالمية متقدمة وتوجه نحو القمة، مرجع سابق.

وبذلك فإنه يمكن القول بأن استخدام نظام الإدارة الإلكترونية بالمرافق العامة يؤدى إلى التقليل من خطورة إضراب الموظفين أو تقديم استقالتهم أو وجود ظروف طارئة والتقليل من آثار تطبيق نظرية الموظف الفعلي، وبالتالي فإن هذه الأسباب لن تؤثر على تقديم خدمات المرافق العامة للمنتفعين بها بصفة دائمة بما يؤدى إلى التطبيق المُحكم لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واضطراد.

المطلب الثاني
استمرارية الخدمات المرفقية

إن الغرض من إنشاء المرافق العامة هو تقديم الخدمات الضرورية ، والحاجات العامة التي لا غنى عنها، لذا يجب أن يتسم تقديم الخدمات العمومية بالاستمرارية والانتظام ؛ وذلك بإتاحة الخدمة لأى فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة ، إلا في الحالات التي يتعذر على هيئات المرافق العمومية أن تستمر في تقديمها [١].

وقد أكد المنظم السعودي على ضرورة استمرار تقديم الخدمات من المرافق العامة دون انقطاع؛ فنص على الآتي: " يتعين قبل القيام بأي عمل من شأنه التأثير على شبكات ومنشآت أي مرفق من المرافق العامة الحصول من الجهة المختصة على المخططات والتعليمات الخاصة بذلك المرفق، وأخذ أقصى الاحتياطات التي تضمن حمايته وعدم توقف خدماته عن أي مستفيد منه." [٢]، ولم يكتفِ المنظم بذلك بل نص على مجموعة من العقوبات الجنائية ـ ما بين السجن والغرامة ـ على من يتسبب في تعطيل سير المرافق العامة حتى يضمن تقديم الخدمات بانتظام واطراد [٣].

---

(١) للتفاصيل يراجع :

René CHAPUS, Droit Administratif Général, Tome I, 15éme édition, ed Montchrestien, Paris, 2001 , p.608.

(٢) نظام حماية المرافق العامة ، مرسوم ملكي رقم (م / ٦٢) ، بتاريخ ٢٠ / ١٢ / ١٤٠٥ هـ ، جريدة أم القرى ، العدد رقم ٣٠٨١ ، بتاريخ ٢/ ١/ ١٤٠٦هـ ، المادة الثانية .

(٣) " يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن سنتين وبغرامة لا تتجاوز مائة ألف ريال ، أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من تعمد إتلاف أي من تمديدات أو منشآت المرافق العامة أو تعمد قطعها أو تعطيلها سواء كان الفاعل أصليا أو شريكًا ." ، المادة الخامسة ، نظام حماية المرافق العامة ، وللمزيد عن هذه العقوبات يراجع المواد من ٦ : ٨ .

إن الإدارة الإلكترونية تساعد على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة بعض الموظفين لمبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد ، فالخدمات الإلكترونية تتم دون تدخل من جانب الموظفين، و بالتالي فإن حالات إضراب الموظفين و امتناعهم عن أداء عملهم لا تؤثر على أداء الخدمة ؛ حيث يستطيع المنتفعين الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود الموظفين ، وذلك من خلال دخولهم على شبكة الإنترنت في أي وقت ، والسير بإجراءات الحصول على الخدمة دون حاجة إلى تدخل من جانب الموظفين [١].

وبذلك فإن نظام الإدارة الإلكترونية يؤدى إلى التطبيق المُحكم لسير المرافق العامة بانتظام واطراد بشكل شبه تام طوال اليوم دون إجازات أو عطلات ، وذلك من خلال توفير المواقع الإلكترونية التي تقدم خدماتها للمنتفعين بها ، بما يؤدى في النهاية إلى تحرير جمهور المنتفعين من التجمع أمام الشبابيك والطوابير وبالتالي يؤدى إلى سرعة الإنجاز بأقل التكلفة [٢].

مما يستتبع معه القول بأن نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد دون انقطاع ، فالتعاملات الإلكترونية التي توفرها المرافق العامة تسعى لتقديم خدماتها للمنتفعين بها دون انقطاع ، فهذا النظام يستطيع أن يحقق حالة اتصال دائم بالمنتفعين دون التقيد بالقيود الزمانية و المكانية للمرافق العامة ، فيستطيع

---

(١) د / رحمانى سناء و آخرون ، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام ، مرجع سابق ، ص ٧ .

(٢) د / داود عبدالرازق الباز ، الحكومة الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه ، مرجع سابق ، ص ١٢٧ . صهيب ياسر محمد شاهين وآخرون، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مرجع سابق، ص١٠٨.

المنتفع الحصول على الخدمة في المكان والوقت الذى يحدده دون حاجة للانتقال إلى مقر المرفق العام والانتظار في طوابير طويلة ، بالإضافة إلى أن الخدمات الإلكترونية تضمن سرعة الإنجاز [١].

ويستخلص من ذلك أن الخدمات التي تقدمها المرافق العامة من خلال الإدارة الإلكترونية متوافرة طوال اليوم على مدار الأسبوع دون انقطاع، ولا تتأثر بمخالفة بعض الموظفين لمبدأ دوام سير المرافق العامة أو حدوث ظروف طارئة، مما يؤدى في النهاية إلى التطبيق المُحكم لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد.

(١) شهرزاد مناصر ، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة ، مجلة البحوث و الدراسات ، جامعة الوادي – الجزائر ، صيف ٢٠١٩ ، المجلد ١٦ ، العدد ٢ ، ص ١١٧ – ١١٨ ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٢٠/ ٦/ ٢٠٢٤، https://www.asjp.cerist.dz/en/article/98252 .

المبحث الثاني
التعديل والتغيير لطرق الإدارة الإلكترونية

تمهيد وتقسيم:

إن المصلحة العامة لجمهور المنتفعين بخدمات المرافق العامة تتغير مع مرور الزمن، ولذلك فإنه من الضروري أن يسمح النظام القانوني للمرافق العامة بإمكانية التطور حسب الاحتياجات التي تفتضيها المصلحة العامة، وتسيير المرافق العامة وتنظيمها وفقًا للاحتياجات المتزايدة والمتغيرة للدولة،

والتكيف مع هذه المتغيرات و المستجدات [١].

فيجوز للإدارة تعديل شروط انتفاع الأفراد بالخدمات التي تقدمها المرافق العامة ، كأن تقرر رسوماً على الخدمات التي كانت تقدمها المرافق مجانًا ، أو تقرر شروطاً معينة في الانتفاع بخدمات المرافق التي كان الانتفاع بها دون شروط ، و يعتبر ذلك الحق من المسائل المسلم بها قانونًا ، فللجهة الإدارية حق تعديل نظم المرافق العامة بما تراه متفقًا مع الصالح العام ، وليس للأفراد الادعاء بوجود حق مكتسب لهم في استمرار نظام معين ، فالمنتفعين بالخدمات في مركز تنظيمي لائحى ، يخضعون في انتفاعهم بهذه الخدمات لكل التعديلات والتغييرات التي تقوم بها الإدارة بما تراه لتحقيق النفع العام [٢].

وبناءً عليه فسوف يتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين وذلك على النحو التالي:

المطلب الأول: حق الإدارة في التعديل والتغيير

المطلب الثاني: آثار التعديل والتغيير لطرق الإدارة الإلكترونية

---

(١) د/ داود عبدالرازق الباز ، الحكومة الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه ، مرجع سابق ، ص ١٤٦ . شهرزاد مناصر، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة، ص ١٢١.

(٢) د/ ماجد راغب الحلو ، القانون الإداري ، مرجع سابق ، ص ٤٤١ . د/ محمد أنس قاسم جعفر، النشاط الإداري، مرجع سابق، ص ٦٩ ـ ٧٠.

المطلب الأول
حق الإدارة في التعديل والتغيير

إن للإدارة الحق في تعديل تنظيم المرافق العامة في أي وقت وبشتى الطرق لكى تتوافق مع التطور العلمي و التقني لتواكب روح العصر ، وذلك من خلال استخدام تقنيات الإدارة الحديثة بحيث تستوعب التطورات الإلكترونية على نحو يسمح بأداء خدماتها للمنتفعين بها بسهولة ويسر وبكفاءة وجودة عالية[١]، وللإدارة الحق في تعديل القواعد المنظمة لعلاقة المرافق العامة بالمنتفعين بخدماتها دون أن يكون لهم الحق في الاعتراض على التغيير أو المطالبة ببقاء النظام الذى تم التعاقد على الخدمة بموجبه ؛ طالما أن الإدارة تسعى لتحقيق الصالح العام[٢].

وبناءً عليه فإن تطبيق مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتعديل و التغير يسمح للإدارة بالانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني ، وذلك يعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطويرها وتدعيمها بالأجهزة الإلكترونية وتأهيل موظفيها للتعامل مع الأنظمة الجديدة ، وبذلك فإن التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية يعد هو التطبيق العملي لمواكبة المرافق العامة للتطورات والمستجدات[٣]، فيجب على المرافق العامة

---

(١) د/ داود عبدالرازق الباز ، الحكومة الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه ، مرجع سابق ، ص ١٤٩ ، و قد ذكر أن حق الإدارة في التعديل و التغيير في نظام المرافق العامة مقيد بتحقيق شرطين أساسين هما :

١- أن يكون التعديل بهدف تحقيق المصلحة العامة، وإلا كان مشوبًا بعيب انحراف السلطة.

٢- أن يسرى التعديل بأثر مباشر على المستقبل ولا يطبق بأثر رجعى.

للمزيد من التفاصيل يراجع نفس المرجع، ص ١٤٨.

(٢) د/ عمر الخولى ، الوجيز في القانون الإداري السعودي ، مرجع سابق ، ص ١٥٣ . بهجة العمالي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المرفق العام، مرجع سابق، ص ٩٦.

(٣) د/ رحمانى سناء و آخرون ، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام ، مرجع سابق ، ص ٩ . سقنى فاكيه ، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير

أن تسعى لتقديم الخدمات على الوجه الأمثل للمنتفعين بها ، وذلك من خلال مواكبة التطورات والمستجدات الحديثة في المجتمع ، واستخدام التقنيات الحديثة لتتجاوب مع تزايد حاجات المنتفعين بها واتساع نطاق الخدمة [١].

ويستخلص مما سبق:

- للإدارة الحق في تعديل نظام إدارة المرافق العامة إلى النظام الإلكتروني لمواكبة التطور العلمي والتقني، بما يحقق المصلحة العامة للمنتفعين.

التحول لنظام الإدارة الإلكترونية يعد هو التطبيق العملي لمبدأ التعديل والتغيير بالمرافق العامة.

المرفق العام ، مجلة الأبحاث القانونية و السياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسة - جامعة سطيف ٢ ، العدد الثاني ، مارس ٢٠٢٠، https://www.asjp.cerist.dz/en/article/125795 ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٢٢/ ٥/ ٢٠٢٤ ، ص ٢٨٠ .

(١) د / عبدالسلام هابس السويفان ، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية ، مرجع سابق ، ص ٢٢٠ ، د / أشرف جمال محمود عبدا لعاطى ، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة ، مرجع سابق ، ص ٢٢٦ .

المطلب الثاني
آثار التعديل والتغيير لطرق الإدارة الإلكترونية

إن التعديل و التغيير إلى طرق الإدارة الإلكترونية بالمرافق العامة يؤدى إلى العديد من المزايا والفوائد؛ ويعد من أهمها تحسين أداء المرافق العامة و اختصار الوقت والجهد و المال على جمهور المنتفعين بخدماتها وتبسيط الإجراءات والتخلص من الروتين والبيروقراطية المعقدة [١]. فالإدارة الإلكترونية أداة فعالة وسلسة بيد من بادر بتطبيقها ، وحلمًا يصبوا إليه الذين لم يبدأوا في تطبيقها أو طبقوها بطريقة جزئية موزعة على بعض أنشطتهم دون أن يبلغوا الدرجة الكافية لإطلاق اسم الإدارة الإلكترونية على تعاملاتهم، ويكتنفهم الأمل لتطبيقها حتى تختفى أكوام الملفات الورقية[٢].

ويجب العلم أن كفاءة الإدارة وفعاليتها في تقديم الخدمة العامة في ظل التطوير المستمر بما يتناسب والتطورات التكنولوجية تعد من مؤشرات الحكم السليم ؛ الذى يهدف إلى تحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات العامة و تبسيط الإجراءات، وكذلك مواجهة العقبات الإدارية والقضاء على البيروقراطية[٣]. ونتيجة للتغيير والتعديل الذى تقوم به المملكة من التعاملات التقليدية إلى الإلكترونية ، فقد حققت المملكة المركز الأول في مؤشر نضوج الخدمات الحكوميّة الإلكترونية و النقّالة لعام ٢٠٢٣ الصادر من لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا " الإسكوا " التابعة لمنظمة الأمم المتحدة ، الذى يقيس مدى نضج الخدمات الحكومية المقدمة عبر

---

(١) للمزيد من التفاصيل حول مزايا الإدارة الإلكترونية " الحكومة الإلكترونية " يراجع : د / عباس زبون عبيد العبودى ، الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية ، مرجع سابق ، ص ٨٦ : ٨٨ .

(٢) بهجة العمالي ، الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء المرفق العام ، مرجع سابق ، ص ٧٧ .

(3) Chevalier Jacques, **l'état post modern**, 2édition, Librairie générale de droit et de jurisprudence, Paris, 2004, p.72.

البوابات الإلكترونية والتطبيقات الذكية وفق ثلاثة مؤشرات فرعية ، وهي : توافر الخدمة و تطورها ، واستخدام الخدمة والرضا عنها ، والوصول إلى الجمهور ، حيث شمل القياس في تقرير المؤشر ١٧ دولة [١].

وبذلك فإن القطاع الحكومي هو الأكثر تأثرًا بالتطورات التكنولوجية، فقد كانت الإدارة تعاني من البيروقراطية وغير قادرة على التكيف والتفاعل مع المتغيرات وغابت عنها الكفاءة والفاعلية، فجاءت التكنولوجيا الحديثة لتتحول الإدارات التي تستخدمها من بطيئة إلى سريعة ومن منغلقة إلى شفافة

ومن خاملة إلى فاعلة ، و ذلك بجانب التيسير على المنتفعين بخدماتها [٢].

وللحفاظ على استمرارية المرافق العامة وتقديم خدماتها للمنتفعين بها في ظل الظروف الطارئة كانتشار فيروس كورنا ، كان لزامًا على الإدارة التعديل و التغيير لطرق الإدارة الإلكترونية ، وذلك باللجوء إلى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وتبنى نظام العمل عن بعد للحد من انتشار الفيروس، فالموظف يقوم بأداء عمله من مكتبه أو بيته دون تواجد للمنتفعين ، و بالتالي لا يوجد زحام داخل المرافق العامة ، ومن بين **أهم صور خدمات المرافق العامة عن بعد** [٣]:

---

(١) مؤشر نضوج الخدمات الحكوميّة الإلكترونية و النقّالة ٢٠٢٣ ، ازدهار البلدان كرامة إنسان ، كانون الأول ـ ديسمبر ٢٠٢٣، الصادر عن لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا " الإسكوا " ، تم الاطلاع عليه بتاريخ ١١/ ٨/ ٢٠٢٤.

https://www.unescwa.org/sites/default/files/pubs/pdf/government-electronic-mobile-services-gems-maturity-index-2023-arabic

(٢) د/ سمية بو مروان ، الحكومة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية " دراسة مقارنة " ، مكتبة القانون والاقتصاد ـ الرياض ، الطبعة الأولى ، ١٤٣٥ هـ ـ ٢٠١٤ م ، ص ١٠ .

(٣) غريبي بشرى، جائحة كورنا تحد جديد على ضمان استمرارية سير المرافق العامة، مجلة الاجتهاد القضائي، مخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع ـ جامعة محمد خيضر بسكره، المجلد ١٣، العدد التسلسلي ٢٨، نوفمبر ٢٠٢١، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ

التعليم عن بعد : ويتم التواصل فيه بين المعلم والمتعلم عن طريق الوسائل الإلكترونية وهو يغطى كافة أشكال الدراسة في جميع المستويات ، وقد نص المنظم السعودي على أن " التعليم الإلكتروني : توظيف تقنيات التعليم والمعلومات والاتصالات لرفع كفاية العملية التعليمية والتدريبية بجميع أنماطها، وضبط جودتها "[١]. وقد أشاد مجموعة من خبراء التعليم في منظمات دولية بتجربة المملكة الرائدة في التعليم الإلكتروني والتعليم عن بُعد خلال جائحة كورونا ، مؤكدين أن المملكة قدمت نموذجًا عالميًا من خلال منصة مدرستي ، بما تحتويه من إمكانات وأدوات تفاعلية ، إلى جانب استثمار ساعات الدراسة الفعلية في الفصول الافتراضية[٢]. وقد توصلت دراسة للبنك الدولي إلى نجاح تجربة التعليم عن بُعد في المملكة التي أظهرت قدرتها القيادية ممثلة

٩/ ٨/ ٢٠٢٤، https://www.asjp.cerist.dz/en/article/167778 ، ص ٣٥٩ : ٣٦١.

(١) الفقرة الأخيرة ، المادة الأولى ، تنظيم المركز الوطني للتعليم الإلكتروني ، قرار مجلس الوزراء رقم ٣٥ ، بتاريخ ١٣/ ١/ ١٤٣٩هـ ، جريدة أم القرى ، العدد رقم ٤٦٩٤ ، بتاريخ ٧/ ٢/ ١٤٣٩هـ ، و قد صدر عن المركز معايير التعليم الإلكتروني العام و العالي ، معايير التعليم الإلكتروني للتعليم العام ، قرار المركز الوطني للتعليم الإلكتروني رقم ٤١/ ٥/ ٣ ، بتاريخ ٢١/ ١٢/ ١٤٤١هـ ، منشور على الموقع الإلكتروني للمركز الوطني للوثائق و المحفوظات ، https://ncar.gov.sa/ ، معايير التعليم الإلكتروني للتعليم العالي ، قرار المركز الوطني للتعليم الإلكتروني رقم ٤١/ ٥/ ٢ ، بتاريخ ٢١/ ١٢/ ١٤٤١هـ ، منشور على الموقع الإلكتروني للمركز الوطني للوثائق و المحفوظات ، https://ncar.gov.sa/ .

(٢) للتفاصيل يراجع مقال : خبراء تعليم في منظمات دولية يشيدون بنجاح تجربة المملكة في التعليم عن بعد ، منشور بتاريخ ٢٥/ ٩/ ١٤٤٢هـ. https://www.spa.gov.sa/2226160

بوزارة التعليم في التخطيط والتنفيذ الذى شهدته منصات التعليم عن بُعد، من خلال منصة مدرستي، مضيفًا أن الوصول الشامل والعادل في فرص التعلم عن بُعد في المملكة مكّن ٩٨٪ من الطلاب من الوصول إلى منصة مدرستي بالعام الدراسي ٢٠٢٠ـ٢٠٢١ [١].

التقاضي عن بعد: ويتم من خلال نقل مستندات التقاضي إلكترونيًا إلى المحكمة ويقوم الموظف المختص بفحصها ويصدر القرار بشأنها بالقبول أو الرفض، بجانب مباشرة إجراءات التقاضي إلكترونيًا والنظر في الدعوى والفصل فيها وإصدار الأحكام وتنفيذها إلكترونيًا.

وقد عقدت محاكم المملكة أكثر من مليون جلسة عن بُعد منذ إطلاق وزارة العدل لخدمة " التقاضي الإلكتروني" في مارس ٢٠٢٠، و ذلك ضمن جهود الوزارة لاستكمال منظومة التحول الرقمي ودعم سرعة الإنجاز وجودة المخرجات، وتفعيل و تكامل مسار التقاضي الإلكتروني [٢].

---

(١) للتفاصيل يراجع تقرير البنك الدولي حول : التعليم الرقمي و التعليم عن بعد في المملكة العربية السعودية، الخبرات المكتسبة خلال جائحة كوفيد ١٩ و الفرص المتاحة لتحسين التعليم، تاريخ الاطلاع ٢٥/ ٧/ ٢٠٢٤ .

https://documents1.worldbank.org/curated/en/099435002072211001/

(٢) للتفاصيل يراجع مقال : العدل السعودية : ١.٣٥ مليون جلسة تقاضي إلكتروني خلال عام، منشور بصحيفة العربية ـ السعودية، في ٢٤ مارس ٢٠٢١ .

https://www.alarabiya.net/saudi-today/2021/03/25 /

ومن المعلوم أن وزير العدل رئيس المجلس الأعلى للقضاء في السعودية ، قد قام بإطلاق خدمة "التقاضي عن بعد" وإقرار دليلها الإجرائي [١]، وذلك ضمن جهود الوزارة لاستكمال منظومة التحول الرقمي ودعم سرعة الإنجاز وجودة المخرجات وتفعيل وتكامل مسار التقاضي الإلكتروني وستتضمن جميع إجراءات التقاضي المنصوص عليها في الأنظمة التي يمكن تطبيقها إلكترونيًا ، كتبادل المذكرات وتقديم المستندات والمحررات وعقد جلسة الترافع الإلكتروني والمرافعة عن بعد عبر الاتصال المرئي ، والنطق بالحكم واستلام نسخة الحكم والاعتراض عليه أمام المحكمة الأعلى درجة ، و ذلك عبر منصة "التقاضي عن بعد" الخاصة بالوزارة ، وأكدت الوزارة أن هذه الخدمة ستحافظ على الضمانات القضائية كافة وفق حوكمة تضمن تحقيق تلك الضمانات ، بما يتناسب مع طبيعة هذا المسار [٢].

الرعاية الصحية عن بعد: هي استخدام وسائل تقنية المعلومات والاتصالات الإلكترونية لتقديم خدمات التشخيص والفحص والمعاينة الطبية للمريض، وتهدف إلى تيسير التواصل بين المريض وطبيبه، كما سهلت التواصل بين الأطباء فيما يتعلق بالاستشارات.

---

(١) الدليل الإجرائي لخدمات التقاضي الإلكتروني ، قرار وزاري رقم ٨٠٥٦ ، بتاريخ ٥/ ١/ ١٤٤١ هـ ، منشور على الموقع الإلكتروني للمركز الوطني للوثائق و المحفوظات ، https://ncar.gov.sa/.

(٢) للتفاصيل يراجع مقال : العدل السعودية تطلق خدمة "التقاضي عن بعد" ، منشور بصحيفة العربية ـ السعودية ، في ٢٩ مايو ٢٠٢٠ . https://www.alarabiya.net/saudi-today/2020/05/29/

وفي مجال الرعاية الصحية عن بعد بالمملكة ، تم حجز أكثر من ٣٦ مليون موعد على منصة "موعد"، وتسجيل أكثر من ١١ مليونا من سكان المملكة في " الملف الصحي الموحد " [١].

(١) للتفاصيل يراجع تقرير : إنجازات التحول الرقمي بالسعودية ، منشور بصحيفة العربية - السعودية ، في ١ أبريل ٢٠٢٠ ، وتم تحديثه فى ٢٠ مايو ٢٠٢٠ .
https://www.alarabiya.net/saudi-today/2020/04/01

المبحث الثالث
المساواة بين المنتفعين بخدمات المرافق العامة

تمهيد وتقسيم:

يعد مبدأ المساواة [١] من المبادئ الأساسية التي نص عليها النظام الأساسي للحكم بالمملكة حيث نص على " يقوم الحكم في المملكة العربية السعودية على أساس العدل ، والشورى ، **والمساواة** ، وفق الشريعة الإسلامية " [٢]، "ويعنى هذا المبدأ أن كل فرد من أفراد المجتمع يتساوى في تمتعه بالحقوق والتزامه بالواجبات مع غيره من أقرانه في المجتمع ، لأن جميع الأفراد أمام القانون سواء"[٣]، ويعد من تطبيقات هذا المبدأ المساواة بين الأفراد في الانتفاع بالخدمات التي تقدمها المرافق العامة [٤]. ويرتبط بمبدأ المساواة مبدأ حياد المرافق العامة ، فيجب تشغيلها على أساس المصلحة العامة للمجتمع وحدها ، وذلك دون اعتبار للاتجاهات السياسية أو المصالح الخاصة أو المحاباة ، فالأفراد متساوون أمام المرافق العامة ، سواء فيما يتعلق بالانتفاع بخدماتها أو يتعلق بتحمل الأعباء والرسوم المقررة لأداء هذه الخدمات [٥].

---

(١) " (مساواة) : ماثلة و عادلة . وهذا بذاك: رفعه حتى بلغ قدره ومبلغه. وبينهما: جعلهما يتمثلان ويتعادلان. (تساويا) في كذا : تماثلا و تعادلا . " ، المعجم الوجيز ، مرجع سابق ، ص ٣٣٠ .

(٢) المادة الثامنة ، النظام الأساسي للحكم ، أمر ملكي رقم أ/ ٩٠ ، بتاريخ ٢٧/ ٨/ ١٤١٢هـ ، جريدة أم القرى ، العدد رقم ٣٣٩٧ ، بتاريخ ٢/ ٩/ ١٤١٢ هـ .

(٣) د / السيد خليل هيكل ، القانون الإداري السعودي ، دار الزهراء ـ الرياض ، الطبعة الثالثة ، ١٤٣٤هـ ـ ٢٠١٣م ، ص ١٠٤ .

(٤) د / سامى جمال الدين ، أصول القانون الإداري ، مرجع سابق ، ص ٦١٣ .

(٥) د / ماجد راغب الحلو ، القانون الإداري ، مرجع سابق ، ص ٤٤١ .

وحتى لا تكون المساواة بين المنتفعين بخدمات المرافق العامة مجرد مساواة نظرية بعد إدخال نظام الإدارة الإلكترونية ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون استخدام الكمبيوتر أو الدخول إلى شبكة الإنترنت ، حتى يتمكنوا من الاستفادة بخدمات المرافق العامة التي تقدمها من خلال الإدارة الإلكترونية[١]، ومن هنا يظهر دور الدولة في تحقيق مساواة فعلية بين المنتفعين بالخدمات العامة .

وبناءً عليه فسوف يتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين وذلك على النحو التالي:

المطلب الأول: دور الدولة في كفالة المساواة الإلكترونية

المطلب الثاني: الحياد الإلكتروني

(١) د / رحمانى سناء وآخرون ، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام ، مرجع سابق، ص ٨ . سقنى فاكيه ، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام ، مرجع سابق ، ص ٢٨١ .

المطلب الأول
دور الدولة في كفالة المساواة الإلكترونية

إن عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية بالمرافق العامة بالدولة في تقديم الخدمات بشكل إلكتروني للمنتفعين بها يتوقف على مدى الاستفادة منها ، ويعد من أبرز المعوقات التي تحول دون الاستفادة من هذه الخدمات هو تفاوت المعارف الإلكترونية بين الأفراد ومدى قدرتهم على استخدام الكمبيوتر والدخول إلى شبكة المعلومات واستخدام المواقع الإلكترونية ؛ ولذا يجب على الدولة العمل على أن تكون المواقع الإلكترونية لخدمات المرافق العامة على شبكة المعلومات بسيطة وواضحة حتى تكون سهلة الاستخدام ليتمكن عامة الناس من استخدامها ، فكلما كانت آلية الحصول على الخدمة بسيطة كلما زادت نسبة نجاح الإدارة الإلكترونية ، كما يجب على الدولة القيام بحملات دعاية واسعة النطاق لإعلام المنتفعين بوجود خدمات المرافق العامة بطريقة إلكترونية [١] . وتعد مشكلة الأمية الإلكترونية من أبرز المعوقات التي تواجه التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية، فالأمية لم تعد تعنى الجهل بقواعد القراءة و الكتابة ؛ وإنما تعنى عدم القدرة على استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية ، فالأمر لا يعد من قبيل الترف و الرفاهية في الوقت الحالي وإنما هو ضرورة من ضرورات الحياة اليومية يفرضها الواقع العملي [٢] .

فيجب على الدولة مساعدة الأشخاص الذين لا يستطيعون استخدام الكمبيوتر أو الدخول لشبكة المعلومات ، لكى يتمكنوا من الاستفادة بالخدمات الإلكترونية التي

---

(١) د / ماجد راغب الحلو ، الحكومة الإلكترونية و المرافق العامة ، مرجع سابق ، ص ٢٨ .

(٢) د / عباس زبون عبيد العبودى ، الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية ، مرجع سابق ، ص ٩٢ .

تقدمها المرافق العامة ، ولا يحرموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية أو الاقتصادية [١]، فينبغي على الدولة توفير مراكز خدمات مجهزة بأجهزة الكمبيوتر و خطوط الانترنت في المناطق السكنية ؛ لكى يستخدمها المنتفعين الذين لا يمتلكون أجهزة كمبيوتر وانترنت أو من لا يستطيع استخدامها بنفسه [٢].

ويستخلص مما سبق أنه يجب على الدولة لكفالة المساواة الإلكترونية بين المنتفعين بخدمات المرافق العامة، اتخاذ الإجراءات الآتية:

- أن تكون مواقع الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة على شبكة المعلومات بسيطة وواضحة حتى يتمكن الكافة من استخدمها.

- القيام بحملات دعاية لإعلام الكافة بوجود الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة.

- توفير مراكز خدمات مجهزة بالمناطق السكنية ليستخدمها المنتفعين بخدمات المرافق العامة الذين لا يمتلكون أجهزة لاستخدمها، أو لا يستطيعون استخدامها بأنفسهم.

اتخاذ كافة الإجراءات لمعالجة ما تبقى من بقايا مشكلة الأمية الإلكترونية.

---

(١) د / ماجد راغب الحلو ، الحكومة الإلكترونية و المرافق العامة ، مرجع سابق ، ص ٢٧ . د / عبدالسلام هابس السويفان ، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية ، مرجع سابق ، ص ٢٠٨ . صهيب ياسر محمد شاهين وآخرون، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مرجع سابق، ص ١١٠ .

(٢) د / داود عبدالرازق الباز ، الحكومة الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه ، مرجع سابق ، ص ١٤٠ - ١٤١ .

المطلب الثاني
الحياد الإلكتروني

إن حياد المرافق العامة يرتبط بمبدأ المساواة أمامها ، وذلك يعنى أن إدارة شؤون المرافق العامة تتم بطريقة موضوعية بصرف النظر عن الخلافات الشخصية ، بما يكفل رفع كفاءة هذه المرافق تحقيقًا للصالح العام ، وكذلك توزيع خدماتها على كافة المنتفعين بها دون تفرقة بسبب الاتجاهات السياسية أو السلالات العرقية أو المذاهب الدينية أو التيارات الفلسفية [١]، وبالتالي فإنه يجب على مقدم الخدمة أن لا يفرق بين المنتفعين بها بسبب الأصل ،أو الدين ، أو اللغة ، الطائفة، أو العائلة، أو القبيلة ،أو الحزب أو غيرها ، وإلا يكون مهدرًا لمبدأ حياد المرفق العام [٢].

وبذلك فإن حياد المرافق العامة يعنى وجوب تشغيلها وفقًا لمقتضيات المصلحة العامة للمنتفعين بخدماتها ، بحيث لا تكون أداة بيد القائمين على تشغيلها لتحقيق مصالح خاصة أو يتخذوها أداة للدعاية لأشخاص أو مصالح معينة [٣]، وتعود الفلسفة الخاصة بإلزام المرافق العامة بالحياد في علاقتها بالمنتفعين بخدماتها إلى أن المرافق العامة تم إنشائها بأموال عامة بغرض أداء حاجات عامة ، ومن ثم فإنه يتعين عليها أن لا تميز في مجال الانتفاع بخدماتها بين شخص وآخر متى تماثلت الأوضاع القانونية وانطبقت عليهم شروط الانتفاع بالخدمة وتم الالتزام بدفع مقابل الخدمة [٤].

---

(١) د / ماجد راغب الحلو ، الحكومة الإلكترونية و المرافق العامة ، مرجع سابق ، ص ٢٨ . د / على حسين خطار شطناوى ، مبادئ القانون الإداري السعودي ، مرجع سابق ، ص ٢٦٧ .

(٢) د / داود عبدالرازق الباز ، الحكومة الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه ، مرجع سابق ، ص ١٣٣ . د / سامح عبدالله عبدالرحمن محمد، القانون الإداري السعودي " التنظيم الإداري " ، مرجع سابق ، ص ٢٣٤ .

(٣) أكثم وجيه عبدالرحمن سليمان ، تنظيم المرافق العامة ، مرجع سابق ، ص ١٠٣ .

(٤) د/ رحمانى سناء و آخرون، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام، مرجع سابق، ص٨.

ويعد استخدام المرافق العامة للوسائل الإلكترونية في تعاملها مع المنتفعين بخدماتها وسيلة للقضاء على التمييز بين الأفراد - أو التقليل منه - على أساس العلاقات الشخصية أو القرابة او الانتماءات السياسية ، فتقديم الخدمة بطريقة إلكترونية - آليًا - ينفى التمييز بين المنتفعين بها لأنه لا توجد علاقة مباشرة بين مقدم الخدمة و المنتفعين بها ، فمن يستطيع التعامل مع الوسائل الإلكترونية يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة من خلال هذه الوسائل و يتلاشى فكرة التمييز [١].

وإن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد على مبدأ المساواة القانونية متى تماثلت الأوضاع ، و يستبعد فكرة التمييز بين المنتفعين بخدمات المرافق العامة ، والانحراف في استعمال السلطة [٢]، فالمرافق العامة يجب أن تلتزم بالمساواة في التعامل مع المنتفعين بخدماته طالما توافرت شروط الانتفاع بالخدمات فأصبحوا في مركز قانونيا متماثل [٣].

ولا يعد إخلالًا بمبدأ المساواة قصر الانتفاع بخدمات بعض المرافق العامة على طائفة معينة من الأفراد، كقصر القبول في الجامعات على الحاصلين على معدل معين بالثانوية العامة ، وقصر الانتفاع بخدمات مراكز الأبحاث على الباحثين فقط ،

---

(١) د / داود عبدالرازق الباز ، الحكومة الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه ، مرجع سابق ، ص ١٣٧ . شهرزاد مناصر ، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة ، مرجع سابق ، ص ١١٩ .

(٢) د / عبدالسلام هابس السويفان ، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية ، مرجع سابق ، ص ٢٠٧ .

(٣) د / داود عبدالرازق الباز ، الحكومة الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه ، مرجع سابق ، ص ١٢٩ ـ ١٣٠ . د / عمر الخولى ، الوجيز في القانون الإداري السعودي ، مرجع سابق ، ص ١٥١ .

والاختلاف في أسعار الكهرباء حسب الاستعمال المنزلي أو الصناعي ، والتمييز بين فئات المنتفعين بخدمات المرافق العامة استنادًا لاعتبارات اجتماعية ؛ كتقرير بعض التسهيلات للطلاب والفقراء وأبناء الشهداء وأصحاب الاحتياجات الخاصة [١].

وقد أكدت الأحكام القضائية بالمملكة على مبدأ المساواة متى تماثلت الأوضاع أمام المرفق العام، ومن ذلك : قضت محكمة القضاء الإداري بإلغاء قرار جامعة ما الممتنع عن تعيين المدعية على وظيفة أستاذ مساعد، وذلك تأسيسا على أن الجامعة لا يجوز لها التفرقة بين المتماثلات أو التسوية بين المختلافات لمنافاة ذلك لمبدأ العدل الذى أمر الله به وقامت عليه الأنظمة وترتبت عليه الحقوق، وقد تبين أن الجامعة فرقت بين المدعية وزميلها الذى عينته دونها فإنه يثبت بقرارها هذا مجافاتها للعدل[٢]، كما قضت بإلزام جامعة ما بحذف كلمة موازى من وثيقة تخرج المدعى، وذلك تأسيسا على أن الجامعة لم تلتزم بهذا المسمى في جميع برامجها وبذلك فإنها قد فرقت بين أشكال وثائق التخرج دون مستند نظام، فالتعليم الموازي يدخل ضمن كلمة انتظام؛ وبالتالي فإن ذكره يعد تزيد على المسمى بدون مستند[٣]، كما قضت بإلزام

---

(١) د / على حسين خطار شطناوى ، مبادئ القانون الإداري السعودي ، مرجع سابق ، ص ٢٦٨ . د / الدين الجيلالى محمد بوزيد، مبادئ القانون الإداري و تطبيقاتها في المملكة العربية السعودية، مرجع سابق ، ص ١٥٩ .

(٢) و قد أيدت محكمة الاستئناف هذا الحكم ، حكم إدارية رقم ٤٣٥٩ لعام ١٤٤٢هـ ، استئناف ادارية رقم ٣١٩ لعام ١٤٤٣هـ ، جلسة ١٨/ ٣/ ١٤٤٣هـ ، مجموعة الأحكام الإدارية لعام ١٤٤٣ هـ ، المجلد الأول ، ديوان المظالم ، الرياض ، ١٤٤٥ هـ ، بوابة ديوان المظالم https://www.bog.gov.sa/ .

(٣) و قد أيدت محكمة الاستئناف هذا الحكم ، حكم إدارية رقم ١٩٥٦٨ لعام ١٤٤٠هـ ، استئناف ادارية رقم ٥٣٥٩ لعام ١٤٤١هـ، جلسة٢٩/ ١/ ١٤٤٢هـ ، مجموعة الأحكام الإدارية لعام ١٤٤٢ هـ ، المجلد الأول ، ديوان المظالم ، الرياض ، ١٤٤٢ هـ .

جامعة ما بأن تصرف للمدعى بدل سكن عن مدة التدريب، وذلك تأسيسا على أن الطبيب السعودي تحت التدريب يعامل معاملة الطبيب المقيم في الحقوق من بدلات وعلاوات و مكافآت ، وبالتالي فإنه يستحق بدل السكن عن مدة التدريب [١].

ويستخلص من ذلك أن استخدام الوسائل الإلكترونية بالمرافق العامة يؤدى إلى حيادها وتحقيق مبدأ المساواة أمامها بين المنتفعين بخدماته.

---

(١) و قد أيدت محكمة الاستئناف هذا الحكم ، حكم إدارية رقم ١٢٢٤ لعام ١٤٣٩هـ ، استئناف ادارية رقم ٧٧٩ لعام ١٤٤٠هـ ، جلسة ٤/ ٨/ ١٤٤٠هـ ، مجموعة الأحكام الإدارية لعام ١٤٤٠ هـ ، المجلد الثانى ، ديوان المظالم ، الرياض ، ١٤٤٢ هـ .

الخاتمة

أولًا: النتائج

١ – الإدارة الإلكترونية تؤدى للتطبيق المُحكم لمبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد، وتقلل من المخاطر التي تهدد سير المرافق العامة.

٢ – التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية يعد هو التطبيق العملي لمبدأ التعديل والتغيير بالمرافق العامة.

٣ – الإدارة الإلكترونية تؤدى إلى المساواة بين المنتفعين بخدمات المرافق العامة.

٤ – نظام الإدارة الإلكترونية يؤدى إلى تحسين الخدمات المقدمة من المرافق العامة للمنتفعين بها، وتيسير الإجراءات واختصار الوقت والجهد على المنتفعين بها.

ثانيًا: التوصيات

١ – عقد دورات تدريبية تكون بصورة مستمرة ومنتظمة، وذلك بالنسبة للموظفين الذين يعملون لدى المرافق العامة، وتكون ومزودة بفريق عمل على أعلى مستوى من الكفاءة بوسائل استخدام الأجهزة الحديثة في مجال التقنية، وذلك من أجل ملاحقة المستجدات في المجال التقني.

٢ – تشكل كل جهة إدارية لجنة أو أكثر لمحو الأمية الإلكترونية، وتكون مزودة بفريق عمل متخصص في مجال التقني، وذلك بالنسبة للمنتفعين بخدمات المرافق العامة، وفى سبيل تحقيق ذلك، تشكيل لجنة عليا خاصة بمحو الأمية الإلكترونية، مزودة بأعضاء من هيئة التدريس بالجامعات، والمتخصصين في مجال التربية وتقنية التعليم الإلكتروني، لوضع خطة لمحو الأمية الإلكترونية وتقديمها للأجهزة المختصة لتنفيذها.

قائمة المراجع

أولًا- باللغة العربية:

١- المؤلفات العامة:

- د / أشرف جمال محمود عبد العاطي، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، دار النهضة العربية - القاهرة، ٢٠١٦.

- أكثم وجيه عبدالرحمن سليمان، تنظيم المرافق العامة " دراسة مقارنة " ، الشامل للنشر و التوزيع - نابلس - فلسطين ، الطبعة الأولى ، ٢٠١٦ .

- د / الدين الجيلالي محمد بوزيد ، مبادئ القانون الإداري و تطبيقاتها في المملكة العربية السعودية، مكتبة الرشد - الرياض ، الطبعة الأولى ، ١٤٣٧ هـ - ٢٠١٦ م .

- د / السيد خليل هيكل، القانون الإداري السعودي، دار الزهراء - الرياض، الطبعة الثالثة، ١٤٣٤هـ - ٢٠١٣م .

- د / حمد بن محمد العجمي، تطبيقات البرامج الإلكترونية و علاقتها بجودة الخدمة، دار الكتاب الجامعي - الرياض، الطبعة الأولى، ١٤٣٧ هـ - ٢٠١٦ م .

- د / حمدي القبيلات ، قانون الإدارة العامة الإلكتروني ، دار وائل للنشر - عمان ، الطبعة الأولى، ٢٠١٤.

- د / داود عبد الرازق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف - الإسكندرية، ٢٠١٥.

- د / سامح عبدالله عبدالرحمن محمد، القانون الإداري السعودي " التنظيم الإداري "، دار الكتاب الجامعي - الرياض، الطبعة الأولى، ١٤٣٩ هـ - ٢٠١٨ م .

د / سامى جمال الدين، أصول القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية - الإسكندرية، الجزء الثاني، ١٩٩٦ .

- د/ سمية بو مروان، الحكومة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية " دراسة مقارنة " ، مكتبة القانون والاقتصاد ـ الرياض ، الطبعة الأولى ، ١٤٣٥ هـ ـ ٢٠١٤ م .

- د/ عبدالسلام هابس السويفان، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية " دراسة تطبيقية " ، دار الجامعة الجديدة - الإسكندرية ، ٢٠١٢ .

- د/ عبدالمحسن بن سيد ريان عمار، النظام الإداري السعودي المقارن، دار حافظ للنشر والتوزيع ـ جدة، الطبعة الثالثة، ١٤٢٩ هـ ـ ٢٠٠٨ م .

- د/ على حسين خطار شطناوى ، مبادئ القانون الإداري السعودي ، مكتبة الرشد ـ الرياض ، ١٤٣٣ هـ .

- د/ عمر الخولى ، الوجيز في القانون الإداري السعودي ، مكتبة الملك فهد الوطنية - الرياض ، الطبعة الأولى ، ١٤٣٣ هـ - ٢٠١٢ م .

- د/ ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية ـ الإسكندرية، ١٩٩٨.

- د/ محمد أنس قاسم جعفر، النشاط الإداري، دار النهضة العربية ـ القاهرة، ١٩٩٦.

- د/ محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري، دار الجامعة الجديدة ـ الإسكندرية، دون طبعة، ٢٠٠٧

٢ـ الرسائل العلمية:

- بن عثمان أحميدة، عزيز إدريس، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرفق العام، رسالة ماجستير، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة غرداية ، ٢٠٢٢ – ٢٠٢٣ ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٢/ ٦/ ٢٠٢٤ ،

. https://dspace.univ-ghardaia.edu.dz/xmlui/handle/123456789/6490

- بهجة العمالي، الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء المرفق العام " دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر " ، رسالة دكتوراه ، كلية علوم الإعلام و الاتصال - جامعة الجزائر ٣ ، ٢٠٢٠ - ٢٠٢١ ، https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/1672?mode=simple ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٢/ ٦/ ٢٠٢٤.

٣- البحوث العلمية:

- بتول ناصر ، أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدأ استمرارية المرافق العامة ، مجلة جامعة البعث ، المجلد ٤٤ ، العدد ١٢ ، ٢٠٢٢ ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ١٣/ ٦/ ٢٠٢٤، https://albaath-univ.edu.sy/journal/index.php/Law/article/view/1813 .

- د / رحماني سناء ، أ / حجاب ياسين ، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم تحكم المرفق العام ، المؤتمر العلمي الدولي حول : النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني (واقع - تحديات - آفاق) أيام ٢٦ - ٢٧ نوفمبر ٢٠١٨ ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف - المسيلة ، الجزائر ، (theses-algerie.com) ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٢٨/ ٧/ ٢٠٢٤ .

- سقنى فاكيه ، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام ، مجلة الأبحاث القانونية و السياسية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية - جامعة سطيف ٢ ، العدد الثاني ، مارس ٢٠٢٠ ، https://www.asjp.cerist.dz/en/article/125795 ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٢٢/ ٥/ ٢٠٢٤.

- شهرزاد مناصر، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة، مجلة البحوث و الدراسات، جامعة الوادي- الجزائر، صيف٢٠١٩، المجلد١٦، العدد٢، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٢٠/ ٦/ ٢٠٢٤، https://www.asjp.cerist.dz/en/article/98252 .

- صهيب ياسر محمد شاهين ، أونيسى ليندة ، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة باتنة ١ ، المجلد ٨، العدد ٣ ، ٢٠٢١ ، https://www.asjp.cerist.dz/en/article/161893 ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٢٢/ ٥/ ٢٠٢٤ .

- د/ عباس زبون عبيد العبودي، الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية القانون والعلوم السياسية، جامعة ديالى، العراق، العدد الأول،١٤٣٣هـ -٢٠١٢م، https://lawjur.uodiyala.edu.iq/index.php/jjps/article/view/263/210 ،تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ١٣/ ٦/ ٢٠٢٤ .

- د / على بن عرر الدوسرى ، الإضراب عن العمل ، مجلة كلية الشريعة و القانون بتفهنا الأشراف ـ الدقهلية ، جامعة الأزهر ، العدد الرابع و العشرون ، الإصدار الأول ، الجزء الثالث ، ٢٠٢٢م، https://jfslt.journals.ekb.eg/article_251599.html ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٩/ ٨/ ٢٠٢٤.

- د / على بن موسى بن على فقيهي، المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة و علاقتها بالإدارة الإلكترونية في النظام السعودي، مجلة كلية الدراسات الإسلامية و

العربية للبنات بالإسكندرية، جامعة الأزهر، العدد رقم ٣٦، الجزء رقم ٩، ديسمبر ٢٠٢٠، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني، https://journals.ekb.eg/article_142654_0.html ، بتاريخ ١٠/ ٨/ ٢٠٢٤ .

- غريبي بشرى ، جائحة كورنا تحد جديد على ضمان استمرارية سير المرافق العامة ، مجلة الاجتهاد القضائي ، مخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع ـ جامعة محمد خيضر بسكره ، المجلد ١٣ ، العدد التسلسلي ٢٨ ، نوفمبر ٢٠٢١ ، تم الاطلاع على الموقع الإلكتروني بتاريخ ٩/ ٨/ ٢٠٢٤ ، https://www.asjp.cerist.dz/en/article/167778 .

- د / ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية و المرافق العامة، المؤتمر العلمي الاول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أكاديمية شرطة دبي – مركز البحوث والدراسات، العدد رقم ٤ ، خلال الفترة من ٢٦/ ٤/ ٢٠٠٣ : ٢٨/ ٤/ ٢٠٠٣ .

٤ ـ الأنظمة:

- النظام الأساسي للحكم، أمر ملكي رقم (أ/ ٩٠) ، بتاريخ ٢٧/ ٨/ ١٤١٢هـ ، جريدة أم القرى ، العدد رقم ٣٣٩٧ ، بتاريخ ٢/ ٩/ ١٤١٢ هـ .

- نظام التعاملات الإلكترونية، مرسوم ملكي رقم (م / ١٨) ، بتاريخ ٨ / ٣ / ١٤٢٨هـ ، جريدة أم القرى ، العدد رقم ٤١٤٤ ، بتاريخ ٢٥/ ٣/ ١٤٢٨ هـ .

- نظام حماية المرافق العامة، مرسوم ملكي رقم (م / ٦٢) ، بتاريخ ٢٠ / ١٢ / ١٤٠٥ هـ ، جريدة أم القرى ، العدد رقم ٣٠٨١ ، بتاريخ ٢/ ١/ ١٤٠٦هـ .

٥ـ اللوائح:

- اللائحة التنفيذية للموارد البشرية للخدمة المدنية ، قرار وزاري رقم ١٥٥٠ ، بتاريخ ٩/ ٦/ ١٤٤٠هـ، منشور على الموقع الإلكتروني للمركز الوطني للوثائق و المحفوظات ، https://ncar.gov.sa/.

- الدليل الإجرائي لخدمات التقاضي الإلكتروني ، قرار وزاري رقم ٨٠٥٦ ، بتاريخ ٥/ ١/ ١٤٤١هـ، منشور على الموقع الإلكتروني للمركز الوطني للوثائق و المحفوظات ، https://ncar.gov.sa/.

- تنظيم المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، قرار مجلس الوزراء رقم ٣٥، بتاريخ ١٣/ ١/ ١٤٣٩هـ، جريدة أم القرى، العدد رقم ٤٦٩٤، بتاريخ ٧/ ٢/ ١٤٣٩هـ .

- ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية ، قرار مجلس الوزراء رقم ٤٠ ، بتاريخ ٢٧/ ٢/ ١٤٢٧هـ ، منشور على الموقع الإلكتروني للمركز الوطني للوثائق و المحفوظات ، https://ncar.gov.sa/ .

- معايير التعليم الإلكتروني للتعليم العالي ، قرار المركز الوطن للتعليم الإلكترون رقم ٤١/ ٥/ ٢، بتاريخ ٢١/ ١٢/ ١٤٤١هـ، منشور على الموقع الإلكترون للمركز الوطن للوثائق والمحفوظات، https://ncar.gov.sa/ .

- معايير التعليم الإلكترون للتعليم العام ، قرار المركز الوطن للتعليم الإلكترونية رقم ٤١/ ٥/ ٣ ، بتاريخ ٢١/ ١٢/ ١٤٤١هـ، منشور على الموقع الإلكترونية للمركز الوطن للوثائق والمحفوظات، https://ncar.gov.sa/ .

٦ـ الأحكام القضائية:

- مجموعة الأحكام الإدارية لعام ١٤٤٣ هـ ، المجلد الأول ، ديوان المظالم ، الرياض ، ١٤٤٥ هـ، بوابة ديوان المظالم https://www.bog.gov.sa/ .

- مجموعة الأحكام الإدارية لعام ١٤٤٢ هـ ، المجلد الأول ، ديوان المظالم ، الرياض ، ١٤٤٢ هـ، بوابة ديوان المظالم https://www.bog.gov.sa/ .

- مجموعة الأحكام الإدارية لعام ١٤٤٠ هـ ، المجلد الثاني ، ديوان المظالم ، الرياض ، ١٤٤٢ هـ، بوابة ديوان المظالم https://www.bog.gov.sa/ .

٧ـ المواقع الإلكترونية:

- إنجازات التحول الرقمي بالسعودية، منشور بصحيفة العربية ـ السعودية، في ١ أبريل ٢٠٢٠، وتم تحديثه في ٢٠ مايو ٢٠٢٠.

https://www.alarabiya.net/saudi-today/2020/04/01

- الحكومة الإلكترونية في السعودية، منشور على موقع ويكيبديا ، تم الاطلاع في ٢٣/ ٦/ ٢٠٢٤.

https://ar.wikipedia.org/wiki/

- التطور الرقمي في المملكة.. خدمات فائقة ومراكز عالمية متقدمة وتوجه نحو القمة، منشور بصحيفة المال ـ الرياض، في ٢٥ أبريل ٢٠٢١.

https://maaal.com/archives/202104/

- العدل السعودية تطلق خدمة "التقاضي عن بعد" ، منشور بصحيفة العربية ـ السعودية ، في ٢٩مايو ٢٠٢٠ .

https://www.alarabiya.net/saudi-today/2020/05/29/

- العدل السعودية: ١.٣٥ مليون جلسة تقاضي إلكتروني خلال عام، منشور بصحيفة العربية ـ السعودية، في ٢٤ مارس ٢٠٢١.

https://www.alarabiya.net/saudi-today/2021/03/25

- خبراء تعليم في منظمات دولية يشيدون بنجاح تجربة المملكة في التعليم عن بعد، في ٢٥/ ٩/ ١٤٤٢هـ https://www.spa.gov.sa/2226160

٨ـ التقارير الدولية:

- تقرير البنك الدولي حول: التعليم الرقمي والتعليم عن بعد في المملكة العربية السعودية، الخبرات المكتسبة خلال جائحة كوفيد ١٩ والفرص المتاحة لتحسين التعليم، تاريخ الاطلاع فى ٢٥/ ٧/ ٢٠٢٤

https://documents1.worldbank.org/curated/en/099435002072211001/

- مؤشر نضوج الخدمات الحكوميّة الإلكترونية و النقّالة ٢٠٢٣، ازدهار البلدان كرامة إنسان، كانون الأول ـ ديسمبر ٢٠٢٣، الصادر عن لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا " الإسكوا " ، تم الاطلاع في ١١/ ٨/ ٢٠٢٤ .

https://www.unescwa.org/sites/default/files/pubs/pdf/government-electronic-mobile-services-gems-maturity-index-2023-arabic

ثانيا ـ المراجع الأجنبية:

- Agnès Bradier, Le gouvernement électronique : une priorité européenne , In Revue française d'administration publique Volume 110, Issue 2, 2004.
- Chevalier Jacques, l'état post modern, 2édition, Librairie générale de droit et de jurisprudence, Paris, 2004.
- René CHAPUS, Droit Administratif Général, Tome I, 15éme édition, ed Montchrestien, Paris, 2001.

References:

1- almualafat aleama:

• d / 'ashraf jamal mahmud eabd aleati, al'iidarat al'iiliktruniat lilmarafiq aleamati, dar alnahdat alearabiat alqahiratu, 2016.

• 'aktham wajih eabdalrahman sulayman, tanzim almarafiq aleama " dirasat muqarana " , alshaamil lilnashr w altawzie nabulus - filastin , altabeat al'uwlaa , 2016 .

• d / aldiyn aljilaliu muhamad buzid , mabadi alqanun al'iidarii w tatbiqatuha fi almamlakat alearabiat alsaeudiati, maktabat alrushd - alriyad , altabeat al'uwlaa , 1437 hi - 2016 m .

• d / alsayid khalil hikali, alqanun al'iidarii alsueudiu, dar alzahra' alrayad, altabeat althaalithati, 1434hi 2013m .

• d / hamad bin muhamad aleajmi, tatbiqat albaramij al'iilikturuniat w ealaqatuha bijawdat alkhidmati, dar alkitaab aljamieii - alrayad, altabeat al'uwlaa, 1437 hi - 2016 m .

• d / hamdi alqabilat , qanun al'iidarat aleamat al'iiliktrunii , dar wayil lilnashr eamaan , altabeat al'uwlaa, 2014.

• d / dawud eabd alraaziq albazi, alhukumat al'iiliktruniat wa'atharaha ealaa alnizam alqanunii lilmirfaq aleami wa'aemal muazafihi, munsha'at almaearif - al'iiskandiriat, 2015.

• d / samih eabdallah eabdalrahman muhamad, alqanun al'iidariu alsaeudiu " altanzim al'iidariu ", dar alkitaab aljamieii - alrayad, altabeat al'uwlaa, 1439 hi 2018 m .

• d / samia jamal aldiyn, 'usul alqanun al'iidari, dar almatbueat aljamieiat al'iiskandariata, aljuz' althaani, 1996 .

• d / sumyat bu marwan, alhukumat al'iiliktruniat w dawruha fi tahsin 'ada' al'iidarat alhukumia " dirasat muqarana " , maktabat alqanun walaiqtisad alriyad , altabeat al'uwlaa , 1435 hi 2014 m .

• d / eabdalsalam habis alsuwifan, 'iidarat mirfaq al'amn bialwasayil al'iiliktrunia " dirasat tatbiqia " , dar aljamieat aljadidat - al'iiskandariat , 2012 .

• d / eabdalmuhsin bin sayid rayaan eamar, alnizam al'iidariu alsueudiu almuqarani, dar hafiz lilnashr waltawzie jidat, altabeat althaalithata, 1429 hi 2008 m .

• d / ealaa husayn khataar shatnawaa , mabadi alqanun al'iidarii alsueudii , maktabat alrushd alriyad , 1433 ha .

• d / eumar alkhulaa , alwajiz fi alqanun al'iidarii alsueudii , maktabat almalik fahd alwataniat - alriyad , altabeat al'uwlaa , 1433 hi - 2012 m .
• d / majid raghib alhulu, alqanun al'iidaria, dar almatbueat aljamieiat al'iiskandiriat, 1998.
• d / muhamad 'anas qasim jaefara, alnashat al'iidari, dar alnahdat alearabiat alqahiratu, 1996.
• d / muhamad fuaad eabd albasti, alqanun al'iidari, dar aljamieat aljadidat al'iiskandariata, dun tabeati, 2007
• 2- alrasayil aleilmia:
• bin euthman 'ahmidat, eaziz 'iidris, dawr al'iidarat al'iiliktruniat fi tahsin 'ada' almirfaq aleami, risalat majistir, kuliyat alhuquq w aleulum alsiyasiati, jamieat ghardayat , 2022 - 2023 , tama alaitilae ealaa almawqie al'iiliktrunii bitarikh 2/6/2024 ,
https://dspace.univ-ghardaia.edu.dz/xmlui/handle/123456789/6490 .
• bahjat aleamaalii, al'iidarat al'iiliktruniat w dawruha fi tahsin 'ada' almirfaq aleami " dirasat halat muasasat barid aljazayir " , risalat dukturah , kuliyat eulum al'iielam w alaitisal - jamieat aljazayir 3 , 2020 2021 ,
https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/1672?mode=simple , tama alaitilae ealaa almawqie al'iiliktrunii bitarikh 2/6/2024.
• 3- albuhuth aleilmia:
• btul nasir , 'athar tatbiq mafhum alhukumat al'iiliktruniat ealaa mabda aistimrariat almarafiq aleamat , majalat jamieat albaeth , almujalad 44 , aleadad 12 , 2022 , tama alaitilae ealaa almawqie al'iiliktrunii bitarikh 13/6/2024, https://albaath-univ.edu.sy/journal/index.php/Law/article/view/1813 .
• d / rahmani sana' , a / hijab yasin , 'athar al'iidarat al'iiliktruniat ealaa almabadi al'asasiat alati tahkum tahakum almirfaq aleami , almutamar aleilmii alduwalia hawl : alnizam alqanunii lilmirfaq aleami al'iiliktrunii (waqie tahadiyati- afaq) 'ayaam 26- 27 nufimbir 2018 , kuliyat alhuquq waleulum alsiyasiat , jamieat muhamad biwidyaf - almasilat , aljazayir , (theses-algerie.com) , tama alaitilae ealaa almawqie al'iiliktrunii bitarikh 28/7/2024 .
• suqnaa fakih , 'athar al'iidarat al'iiliktruniat ealaa almabadi alati tahkum sayr almirfaq aleami , majalat al'abhath alqanuniat w

alsiyasiat , kuliyat alhuquq w aleulum alsiyasiat - jamieat satif 2 , aleadad althaani , maris 2020 ,
https://www.asjp.cerist.dz/en/article/125795 , tama alaitilae ealaa almawqie al'iiliktrunii bitarikh 22/5/2024.
• shahrazad munasiru, 'athar al'iidarat al'iiliktruniat ealaa almabadi alati tahkum almarafiq aleamata, majalat albuhuth w aldirasati, jamieat alwadi- aljazayar, sayf2019, almujaladi16, aleudadu2, tama aliatilae ealaa almawqie al'iiliktrunii bitarikh 20/6/2024, https://www.asjp.cerist.dz/en/article/98252 .
• suhayb yasir muhamad shahin , 'uwnisaa lindat , 'athar al'iidarat al'iiliktruniat ealaa mabadi sir almirfaq aleama, majalat albahith lildirasat al'akadimiat , kuliyat alhuquq waleulum alsiyasiat - jamieat batnat 1 , almujalad 8, aleadad 3 , 2021 ,
https://www.asjp.cerist.dz/en/article/161893 , tama alaitilae ealaa almawqie al'iiliktrunii bitarikh 22/5/2024 .
• d/ eabaas zbun eubayd aleabudi, al'iitar alqanunia lilhukumat al'iiliktruniati, majalat aleulum alqanuniat walsiyasiati, kuliyat alqanun waleulum alsiyasiati, jamieat dyuala, alearaqi, aleadad al'uwli,1433h -2012m,
https://lawjur.uodiyala.edu.iq/index.php/jjps/article/view/263/210 ,tama aliatilae ealaa almawqie al'iilikturunii bitarikh 13/6/2024 .
• d / ealaa bn earar alduwusraa , al'iidrab ean aleamal , majalat kuliyat alsharieat w alqanun bitafahina al'ashraf aldaqahliat , jamieat al'azhar , aleadad alraabie w aleishrwun , al'iisdar al'awal , aljuz' althaalith , 2022m,
https://jfslt.journals.ekb.eg/article_251599.html tama aliatilae ealaa almawqie al'iilikturunii bitarikh 9/8/2024.
• d / ealaa bin musaa bin ealaa faqihi, almabadi aldaabitat lisayr almarafiq aleamat w ealaqatiha bial'iidarat al'iiliktruniat fi alnizam alsaeudii, majalat kuliyat aldirasat al'iislamiat w alearabiat lilbanat bial'iiskandariati, jamieat al'azhara, aleadad raqm 36, aljuz' raqm 9, disambir 2020, tama aliatilae ealaa almawqie al'iiliktruni, https://journals.ekb.eg/article_142654_0.html , bitarikh 10/8/2024 .
• gharibi bushraa , jayihat kurna tahadin jadid ealaa daman aistimrariat sayr almarafiq aleamat , majalat alaijtihad alqadayiyi , mukhbir 'athar alaijtihad alqadayiyi ealaa harakat altashrie jamieat muhamad khaydar bisukrih , almujalad 13 , aleadad altasalsulii 28 ,

nufimbir 2021 , tama alaitilae ealaa almawqie al'iiliktrunii bitarikh 9/8/2024 , https://www.asjp.cerist.dz/en/article/167778 .

• d / majid raghib alhulu, alhukumat al'iiliktruniat w almarafiq aleamatu, almutamar aleilmia alawil hawl aljawanib alqanuniat wal'amniat lileamaliaat al'iiliktruniati, 'akadimiat shurtat dubay - markaz albuhuth waldirasati, aleadad raqm 4 , khilal alfatrat min 26/4/2003 : 28/4/2003 .

• 4 - al'anzima:

• alnizam al'asasiu lilhikmi, 'amr malakiun raqam ('a/90) , bitarikh 27/8/1412ha , jaridat 'umi alquraa , aleadad raqm 3397 , bitarikh 2/9/1412 hu .

• nizam altaeamulat al'iilikturuniati, marsum malakiun raqm (m / 18) , bitarikh 8 / 3 / 1428hi , jaridat 'umi alquraa , aleadad raqm 4144 , bitarikh 25/3/1428 hu .

• nizam himayat almarafiq aleamati, marsum malakiun raqm (m / 62) , bitarikh 20 / 12 / 1405 hu , jaridat 'umi alquraa , aleadad raqm 3081 , bitarikh 2/1/1406hi .

• 5- allawayih:

• allaayihat altanfidhiat lilmawarid albashariat lilkhidmat almadaniat , qarar wizariun raqm 1550 , bitarikh 9/6/1440h, manshur ealaa almawqie al'iiliktrunii lilmarkaz alwatanii lilwathayiq w almahfuzat , https://ncar.gov.sa/.

• aldalil al'iijrayiyu likhadamat altaqadi al'iiliktrunii , qarar wizariun raqm 8056 , bitarikh 5/1/1441h, manshur ealaa almawqie al'iiliktrunii lilmarkaz alwatanii lilwathayiq w almahfuzat , https://ncar.gov.sa/.

• tanzim almarkaz alwatanii liltaelim al'iiliktruni, qarar majlis alwuzara' raqm 35, bitarikh 13/1/1439h, jaridat 'um alquraa, aleadad raqm 4694, bitarikh 7/2/1439hi .

• dawabit tatbiq altaeamulat al'iiliktruniat alhukumiat , qarar majlis alwuzara' raqm 40 , bitarikh 27/2/1427hi , manshur ealaa almawqie al'iiliktrunii lilmarkaz alwatanii lilwathayiq w almahfuzat https://ncar.gov.sa/ .

• maeayir altaelim al'iiliktrunii liltaelim aleali , qarar almarkaz alwatan liltaelim al'iiliktrun raqm 41/5/2, bitarikh 21/12/1441h, manshur ealaa almawqie al'iiliktrun lilmarkaz alwatan lilwathayiq walmahfuzati, https://ncar.gov.sa/ .

• maeayir altaelim al'iilikturun liltaelim aleami , qarar almarkaz alwatan liltaelim al'iilikturuniat raqm 41/5/3 , bitarikh 21/12/1441h, manshur ealaa almawqie al'iiliktruniat lilmarkaz alwatan lilwathayiq walmahfuzati, https://ncar.gov.sa/ .

• 6- al'ahkam alqadayiya:

• majmueat al'ahkam al'iidariat lieam 1443 hu , almujalad al'awal , diwan almazalim , alriyad , 1445 ha, bawaabat diwan almazalim https://www.bog.gov.sa/ .

• majmueat al'ahkam al'iidariat lieam 1442 hu , almujalad al'awal , diwan almazalim , alriyad , 1442 ha, bawaabat diwan almazalim https://www.bog.gov.sa/ .

• majmueat al'ahkam al'iidariat lieam 1440 hu , almujalad althaani , diwan almazalim , alriyad , 1442 ha, bawaabat diwan almazalim https://www.bog.gov.sa/ .

• 7- almawaqie al'iilikturunia:

• 'iinjazat altahawul alraqamii bialsaeudiati, manshur bisahifat alearabiat alsaeudiati, fi 1 'abril 2020, watama tahdithuh fi 20 mayu 2020. https://www.alarabiya.net/saudi-today/2020/04/01

• alhukumat al'iilikturuniat fi alsaeudiati, manshur ealaa mawqie wikibdya , tama alatilae fi 23/6/2024. https://ar.wikipedia.org/wiki/

• altatawur alraqamiu fi almamlakati.. khadamat fayiqat wamarakiz ealamiat mutaqadimat watawajuh nahw alqimati, manshur bisahifat almal alrayad, fi 25 'abril 2021.
https://maaal.com/archives/202104/

• - aleadl alsaeudiat tutliq khidmatan "altaqadi ean bueda" , manshur bisahifat alearabiat alsaeudiat , fi 29mayu 2020 . https://www.alarabiya.net/saudi-today/2020/05/29/

• aleadl alsueudiatu: 1.35 milyun jalsat tuqadi 'iilikturuniin khilal eami, manshur bisahifat alearabiat alsaeudiati, fi 24 maris 2021. https://www.alarabiya.net/saudi-today/2021/03/25

• - khubara' taelim fi munazamat duliat yushidun binajah tajribat almamlakat fi altaelim ean bueda, fi 25/9/1442h
https://www.spa.gov.sa/2226160

• 8- altaqarir alduwlia:

• taqrir albank alduwlii hwl: altaelim alraqamiu waltaelim ean bued fi almamlakat alearabiat alsaeudiat, alkhibrat almuktasabat khilal jayihat kufid 19 walfuras almutahat litahsin altaelimi, tarikh alaitilae faa 25/7/2024

https://documents1.worldbank.org/curated/en/099435002072211001/

• muashir nudawij alkhadamat alhkwmyt al'iiliktruniat w alnqqalt 2023, aizdihar albuldan karamat 'iinsan, kanun al'awal disambir 2023, alsaadir ean lajnat al'umam almutahidat alaiqtisadiat walaijtimaeiat ligharb asia " al'iiskwa " , tama alaitilae fi 11/8/2024 https://www.unescwa.org/sites/default/files/pubs/pdf/government-electronic-mobile-services-gems-maturity-index-2023-arabic

فهـــــرس الموضوعـــــات

المقدمة ٢٤٩٠
أهمية البحث: ٢٤٩٠
إشكالية البحث: ٢٤٩١
تساؤلات البحث: ٢٤٩١
أهداف البحث: ٢٤٩١
الدراسات السابقة: ٢٤٩٢
منهج البحث: ٢٤٩٣
خطة البحث: ٢٤٩٤
المبحث الأول التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرافق العامة ٢٤٩٥
مطلب تمهيدي مفهوم الإدارة الإلكترونية ٢٤٩٨
المطلب الأول التقليل من المخاطر التي تهدد سير المرافق العامة ٢٥٠٢
المطلب الثاني استمرارية الخدمات المرفقية ٢٥٠٩
المبحث الثاني التعديل والتغيير لطرق الإدارة الإلكترونية ٢٥١٢
المطلب الأول حق الإدارة في التعديل والتغيير ٢٥١٣
المطلب الثاني آثار التعديل والتغيير لطرق الإدارة الإلكترونية ٢٥١٥
المبحث الثالث المساواة بين المنتفعين بخدمات المرافق العامة ٢٥٢١
المطلب الأول دور الدولة في كفالة المساواة الإلكترونية ٢٥٢٣
المطلب الثاني الحياد الإلكتروني ٢٥٢٥
الخاتمة ٢٥٢٩
أولًا: النتائج ٢٥٢٩
ثانيًا: التوصيات ٢٥٢٩
قائمة المراجع ٢٥٣٠
REFERENCES: ٢٥٣٨
فهـــــرس الموضوعـــــات ٢٥٤٤