



جامعة المنصورة

كلية الحقوق

قسم القانون العام

دور الإدارة الإلكترونية في إصلاح الإدارة وتجديد المرفق العام

اعداد الباحث

حمد إبراهيم الزواوي

إشراف

الأستاذ الدكتور

وليد محمد الشناوي

عميد كلية الحقوق جامعة المنصورة

مصر

مقدمة:

تعد الإدارة الإلكترونية باعتبارها آلية لتقديم الخدمة العامة أمر حتمي على الحكومات اتباعها للتوافق مع التطورات العالمية، وذلك لدورها الهام في تحسين الأداء وسرعة إنجاز العمل، والمهام التي تُطلب من طرف الإدارات الحكومية ، وتلبية احتياجات المواطنين، ولذلك عملت الحكومة في الكثير من دول العالم إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، خاصةً في المرافق العامة ، فاستخدام هذه المرافق للتكنولوجيا الحديثة المتمثلة في الإدارة الإلكترونية لما لها من دور في تلبية احتياجات المواطنين وسرعة أداء المهام.

ولقد أدى التطور الحديث إلى عدة تغييرات شملت مختلف نواحي الحياة خاصة من الناحية الإدارية، كما تأثرت كباقي دول العالم بظاهرة العولمة الأمر الذي شكل تحدياً أمام الإدارة العامة في مختلف الحكومات والتي تهتم بمسايرة مختلف التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، حيث هدفت المرافق العمومية في الحكومات المعاصرة إلى اتخاذ إجراءات تقنية وتشريعية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية لما لها من دور في تفعيل العمل الإداري وتقديم الخدمات العامة بأفضل شكل و في أقل وقت، وتلبية احتياجات المواطنين بأفضل صورة ، وبما أن المرافق العمومية المحلية هي الأقرب إلى المواطن فان استخدامها للتكنولوجيا الحديثة سيؤدي إلى تحسين جودة خدمتها وتقديم خدمة بصورة فعالة وسريعه وهو الهدف الذي تسعى إليه أغلب الدول في الوقت الراهن.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة وهو إلى أي مدى تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية وتعمل على إصلاح وتجديد وإدارة المرفق العام؟

تساؤلات الدراسة:

تتمثل تساؤلات الدراسة في الآتي:

- ١-ما المقصود بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية ؟
- ٢-كيف ساهمت وأثرت الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العامة بالمرفق العام ؟
- ٣- ما هي أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟
- ٤-ما هو مستوى الخدمات بالمرافق العمومية المحلية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

أهداف الدراسة:

- ١) عرض ومناقشة القضايا العلمية النظرية والتطبيقية في مجال الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات المتعلقة بمشكلة البحث.
- ٢) التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- ٣) التعرف على أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة.
- ٤) عرض ومناقشة أهم الفوائد والمزايا التي تعود على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة.
- ٥) التعرف على أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة.

أهمية الدراسة:

- ١-الأهمية النظرية : والتي تتمثل في بيان تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية، وأهمية تطبيقها في إصلاح المرفق العام .
- ٢-الأهمية العملية : والتي تتمثل في تحديد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومحاولة إيجاد الحلول لتلك المعوقات، أو الحد منها مما يساهم في تطوير المرافق العامة.

منهج الدراسة:

- ١- المنهج الوصفي التحليلي: الذي يركز في الوصف الدقيق ، و التفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد(الحاجة إلى مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مرافق العامة للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية ، و يتجلى الاعتماد على هذا المنهج من خلال سرد ، ووصف وتحليل أهم خصائص و عناصر الإدارة الإلكترونية.
- ٢-المنهج المقارن : من خلال المقارنة بين القوانين التي تتناول استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأنظمة القانونية المقارنة .

الدراسات السابقة:

- ١-دراسة نادية أيوب (٢٠٠٤م) بعنوان: الإدارة الإلكترونية.
- هدفت الدراسة إلى تحديد المبررات الدافعة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الإدارية السعودية ومعرفة الفوائد التي تعود على المنظمات التي تتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، استخدمت الدراسة المدخل الوثائقي من المنهج الوصفي من خلال فحص الوثائق واستنتاج القصور التي تجسد الفجوة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.

وكانت أهم نتائج الدراسة إن أهم المبررات التي تستدعي تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الإدارية والسعودية تتمثل فيما يلي:
الاستفادة من التقنية الحديث.

➤ تحسين إدارة الموارد البشرية والتغلب على الصعوبات التي تؤثر بشكل سلبي على الأداء الوظيفي للعاملين وتؤدي إلى انخفاض الإنتاجية.

➤ ببطء تدفق المعلومات وصعوبة تبادلها بين الأقسام والوحدات الإدارية وبين العاملين والرؤساء .

➤ إن من أهم الفوائد والمزايا التي تعود على المنظمات من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

➤ توفير الشفافية والمساءلة لكافة العمليات والوظائف في ظل الإدارة الإلكترونية. تطوير التشريعات والأنظمة التي تقيد حركة قادة المنظمات الحكومية .

➤ تشجيع المبادرات الضرورية والإبداع والابتكار لكل من القادة والعاملين .

➤ توسيع المشاركة في المعلومات وتبادلها بين القادة والعاملين والمستفيدين .

➤ إمكانية سد الفجوة في أداء المنظمات الإدارية .

➤ التركيز على مجالات إدارية جديدة تحظى باهتمام القيادة الإلكترونية وهي: التخطيط الاستراتيجي، اتساع المشاركة في صنع القرارات الإدارية، ونشر الوعي بأهمية المعرفة وتنمية رأس المال الذكي .

٢-دراسة القحطاني (٢٠٠٦م) بعنوان: مجالات ومتطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية في السجون .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك القيادات العاملة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون والتعرف على مجالات توظيفها ، ومتطلبات ومعوقات ذلك التطبيق وسبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ، كما هدفت الدراسة إلى كشف دلالة الفروق بين وجهات نظر المبحوثين نحو مجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية (العمر-الرتبة أو المرتبة- المستوى الوظيفي- المستوى التعليمي- عدد سنوات الخدمة في السجون.) واستخدم الباحث المنهج الوصفي، ومثلت الاستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة، وطُبِّقت على مجتمع الدراسة والبالغ عددهم ٣٠٠ (مفردة). وكانت أهم نتائج الدراسة :

➤ إن أهم الإيجابيات التي تسهم الإدارة الالكترونية في تحقيقها بدرجة عالية (سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة، توفير الكثير من الوقت للعاملين، تساعد الحصول على البيانات والمعلومات في أي وقت.

➤ زيادة كفاءة العمل الإداري - زيادة ارتباط الإدارات الفرعية بالمديرية العامة للسجون.

➤ إمكانية توظيف الإدارة الالكترونية من حيث (ربط إدارات ووحدات السجون اليكترونيا مع بعضها البعض، توفير المعلومات الإحصائية لإدارة السجن على مدارس الساعة، أعمال الميزانية والأعمال المالية).

➤ أهم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون (تحقيق الربط الالكتروني بين المديرية العامة للسجون وكافة فروعها - توفير نظام أمني لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة تعاملاته الالكترونية - تعليم وتدريب الكوادر البشرية - توفير حاسبات آلية تتناسب تطبيقات الإدارة الالكترونية - وجود الفنيين المتخصصين لمعالجة المشكلات.

➤ أهم المعوقات التي تحد بشدة من تطبيق الإدارة الالكترونية بالسجون السعودية هي (نقص الإمكانيات الفنية - ضعف الدعم المالي - نقص الكوادر البشرية - نقص الدورات التدريبية - النقص في الخبرات ومهارات التعامل مع خدمات شبكة الأنترنت.

➤ أهم السبل التي تحد من تأثير معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون (توفير التقنية الحديثة- استقطاب الخبراء والمتخصصين- إلحاق العاملين بالدورات - توفير الميزانية الكافية - دعم الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الالكتروني.

٣-دراسة الصافي (٢٠٠٦م) بعنوان : مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض .

وهدف الدارسة إلى معرفة أهم المزايا التي تترتب على تطبيق الإدارة الالكترونية بالمديرية العامة للجوازات وتحديد مدى وعي العاملين بخصائص الإدارة الالكترونية ومعرفة أهم المبررات التي تستدعي التحول إلى العمل بالإدارة الالكترونية ، وكشف ابرز المعوقات التي تجول دون تطبيق الإدارة الالكترونية ، وتحديد أهم المقترحات الكفيلة بتسهيل تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات. واستخدم الباحث المدخل الوثائقي ومدخل المسح الاجتماعي الشامل من مداخل المنهج الوصفي، مطبقاً استبانة على أفراد مجتمع البحث البالغ عددهم ٣٠٤ مفردة.

وكانت أهم نتائج الدراسة :

- تعد المقترحات الكفيلة بتسهيل تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات ذات أهمية مرتفعة، في حين أن المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الالكترونية والمبررات التي تستدعي تطبيق الإدارة الالكترونية والمعوقات التي تحول دون تطبيقها ذات أهمية مرتفعة .
- إن وعي الضباط في المديرية العامة للجوازات بخصائص الإدارة الالكترونية مستواه مرتفع.
- من أهم المزايا التي تحققها الإدارة الالكترونية: سهولة تبادل المعلومات. بين إدارات الجوازات والمستفيدين، وتوفير الوقت وتقليل الجهد المبذول .
- يتمثل الوعي المرتفع جدا بخصائص الإدارة الالكترونية في: السرعة في العمل ونشر ثقافة التقنية ومرونة تنفيذ الخدمات .
- من أهم مبررات تطبيق الإدارة الالكترونية الاستجابة للتقدم التقني والعمل بنظام الجوازات الجديد .
- من أهم المعوقات: عدم توفر الدورات التدريبية وضعف البنية التحتية، وانتشار الأمية الحاسوبية بين المواطنين والمقيمين.
- ٤- دراسة القرني (٢٠٠٧م) بعنوان: تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمنية - دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض.
- وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تطبيقات الإدارة الالكترونية الحالية في الأجهزة الأمنية من وجهة نظر شرطة منطقة الرياض من خلال الوقوف على: تطبيقات الإدارة الالكترونية الحالية في شرطة الرياض - الإيجابيات والمزايا المترتبة على تطبيقات الإدارة الالكترونية - معوقات تطبيقات الإدارة الالكترونية في المجالات الإدارية والأمنية في شرطة الرياض - سبل تطوير تطبيقات الإدارة الإلكترونية مستقبلا .
- وكانت أهم نتائج الدراسة :
- إن تطبيقات الإدارة الالكترونية الحالية المتوفرة إلى حد ما في شرطة الرياض هي خدمة الاستفسار الهاتفي، وتوفير البنية الأساسية وتطوير نظم التعليم والتدريب.
- إن تطبيقات الإدارة الالكترونية الحالية غير المتوفرة إطلاقا في شرطة الرياض هي - تقديم البلاغات إلكترونيا - تقديم الشكاوى إلكترونيا .
- إن الإيجابيات والمزايا المهمة جدا المترتبة على تطبيق الإدارة الالكترونية هي: تحسين مستوى الخدمات العامة والتعاملات، وسرعة البحث عن البيانات والمعلومات والدقة والوضوح والسرعة في إنجاز المعاملات .

➤ إن المعوقات المهمة التي تعوق تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجالات الإدارية والفنية بدرجة قوية هي: نقص الحوافز المادية اللازمة لتشجيع تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، وغياب الخبراء والمختصين، نقص الإمكانيات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

➤ تدريب العاملين في شرطة منطقة الرياض على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في إنجاز العمل، وتوفير الإمكانيات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية هي من أهم السبل لتطوير الإدارة الإلكترونية مستقبلا في شرطة منطقة الرياض .

تقسيمات الدراسة:

سيتم تقسيم الدراسة إلى ميحتين على النحو الآتي:

المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية والمرفق العام.

المطلب الأول : التعريف بالإدارة الإلكترونية والخصائص المميزة لها.

الفرع الأول : التعريف بالإدارة الإلكترونية .

الفرع الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني : مفهوم المرفق العام وعناصره وأنواعه

الفرع الأول: التعريف بالمرفق العام وعناصره.

الفرع الثاني : إنشاء المرفق العام وأنواعه

المبحث الثاني: تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام.

المطلب الأول :أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التقليدية للمرفق العام.

الفرع الأول:تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام.

الفرع الثاني :إثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام.

المطلب الثاني : تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ الحديثة للمرفق العام.

الفرع الأول: الإدارة الإلكترونية و مبدأ الجودة والنوعية في تقديم الخدمة.

الفرع الثاني : الإدارة الإلكترونية و مبدأ الشفافية الإدارية.

المبحث الأول

ماهية الإدارة الإلكترونية والمرفق العام

تمهيد وتقسيم:

تُعَدّ الإدارة الإلكترونية من أبرز منجزات العصر الحديث، حيث أدى ظهور تقنيات المعلومات والابتكارات التكنولوجية المتقدمة في الوقت الحالي، إلى التفكير من قبل الدول والحكومات العربية للاستفادة من منجزات الثورة التكنولوجية باستخدام الحاسب الآلي وشبكة المعلومات، وربط المؤسسات ببعضها البعض بهدف خلق علاقة بين الإدارة والمواطن تتسم بالشفافية والسرعة والدقة، والجودة في الأداء، إذ يعد مصطلح الإدارة الإلكترونية حديث النشأة يهدف إلى تحويل العمل الإداري من إدارة تقليدية إلى إدارة حديثة تستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة استخدما يضمن تحقيق الهدف والمبتغى الذي تسعى إليه، ألا وهو إشباع الحاجات العامة للمواطنين وتلبية رغباتهم ومتطلبات حياتهم التي تقدمها لهم المرافق العامة المتنوعة، فالمرافق العامة مظهر إيجابي لنشاط الإدارة، حيث تتولاهما بنفسها أو بالاشتراك مع الأفراد، والمشرع البحريني على غرار التشريعات المختلفة سعى إلى تنظيمها بما يضمن تحقيق التنمية والاستفادة منها.⁽¹⁾

وعليه سيوضح الباحث هذا المبحث من خلال المطلبين الآتيين:

المطلب الأول : التعريف بالإدارة الإلكترونية والخصائص المميزة لها.

المطلب الثاني : مفهوم المرفق العام وعناصره وأنواعه.

¹⁾ EL.MEGDER; C.CHERKAOUI,B.SBIHI,D.MAMMASS ,les-gouvernement et la modernisation dusecteur public , international coference science of electronic technologies of informationalcoference : sciences of ibnzohr ; march27 .31 ,tunisia , 2005 ;PP 2-3

المطلب الأول

التعريف بالإدارة الإلكترونية والخصائص المميزة له

تمهيد وتقسيم:

الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل واضح في ترشيد التكاليف والمساواة والكفاءة والشفافية، فهي الاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع وظائف العملية الإدارية القائمة على التخطيط، التنظيم، التنفيذ، والرقابة، والمتابعة وذلك بهدف تحسين أدائها وتعزيز مركزها التنافسي، حيث أنها تساهم في تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات والذي ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين باختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، إضافة إلى تسهيل الاتصال داخل المؤسسة وخارجها وضمان الدقة في المعاملات وتقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وتوفير النفقات ، ويشير مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة.(٢)

وعليه سيوضح الباحث هذا المطلب من خلال الفرعين الآتيين:

الفرع الأول : التعريف بالإدارة الإلكترونية .

الفرع الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية.

٢ (محمد صادق أسماعيل ، الإدارة الإلكترونية ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن
٢٠١٠.ص٦٣.

الفرع الأول

التعريف بالإدارة الإلكترونية

إن المتابع لأدبيات الإدارة الإلكترونية يجد نفسه أمام العديد من المفاهيم المتعلقة بها والتعريفات المقدمة بصددتها، ولكن هذه التعريفات لا تقف عند اتجاه أو اهتمام معين، بل تتوزع على ثلاثة اتجاهات، الأول: ينظر لها على أساس مادي فلا تخرج عن كونها مجموعة الآلات والمعدات والأجهزة، والثاني: ينظر لها على أساس وظيفي لا تخرج عن كونها تؤدي مجموعة وظائف، والثالث: ينظر لها على أساس تكاملي يشمل الجوانب التنظيمية المادية والوظيفية والبشرية، وهذا الاتجاه هو الأكثر تنظيماً في اعتقادنا.

وفيما يلي عرض لبعض تعريفات الإدارة الإلكترونية:

أولاً: التعريف الفقهي للإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت و شبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة".^(١)

كما عرف البعض الإدارة الإلكترونية بأنها " أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة بغية زيادة كفاءة وفاعلية الأداء".^(٢)

كما عرف البعض الآخر الإدارة الإلكترونية بأنها " عملية ميكنة جميع ونشاطات ومهام المؤسسة الإدارية اعتماداً على تكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تخفيض استخدام الورق وتبسيط الإجراءات ، والقضاء على الروتين للربط مع الحكومة الإلكترونية في وقت لاحق".^(٣)

^(١) فاطمة الزهرة عشير، المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية، دراسة حالة مركز التكوين المهني والتمهين ، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، ٢٠١٨- ٢٠١٩، ص ٨

^(٢) سحر قدوري المعرفي، "الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الجامعة لمستنصرية، العراق، العدد ٠٧، ٢٠١٨، ص ٣٠٩.

^(٣) علاء عبد الرازق السلمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ٣٤.

كما ذهب البعض في تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها " لعملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف".^(١)

كما عرفها جانب من الفقه بأنها " نظام تحويل الأعمال الورقية إلى أعمال إلكترونية وذلك عن طريق القيام بخطوات رئيسية تبدأ بأعمال المنظمة، ومن ثم العمل وفق مبدأ النافذة الواحدة الذي يعمل على توفير الوقت وحجم الأعمال الورقية وكذلك الأعباء المالية التي يمكن توظيفها في أعمال أخرى، مما يؤدي إلى خلق فرص عمل جديدة تنعكس إيجابياً على قدرات وكفاءة العاملين".^(٢)

وقد عرف البعض الإدارة الإلكترونية بأنها "استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المنظمات العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكتروني عبر بوابة واحدة".^(٣)

كما عرفها البعض بأنها "استخدام برامج وتطبيقات الحاسب ذات التكنولوجية العالية لرفع كفاءة مستوى الأداء بما يمكن من تبسيط إجراءات سير العمل داخل الهيئات الحكومية بصورة تنعكس على سرعة وكفاءة الخدمة المؤداة".^(٤)

فالإدارة الإلكترونية كما عرفها البعض أنها "تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات، ومن هذه الدول، مملكة البحرين ودول مجلس التعاون وبعض الدول العربية كجمهورية مصر العربية (نظام الفاتورة الإلكترونية والتي بدأت في تطبيق الإدارة الإلكترونية في عدد من مؤسساتها الحكومية كالمروور والتسجيل العقاري والائتماني من خلال البنوك والشركات الخاصة)".^(٥)

^١ (نجم عبود عبود ، الإدارة الإلكترونية : الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، منشورات المكتبة العصرية ، الرياض ، ٢٠٠٤ص١٢٧.

^٢ Volberd, H.W.& Boshch VRenwal of Luncumbets: How Does, E- Commerce Multi- Unit Firm ٢٠٠٢.p145.

^٣ (العربي بوعمامه ، وحليمة رقاد ، الأتصال العمومي والإدارة الإلكترونية ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية - العدد ٢-الجزائر-٢٠١٤ص١٠٥

^٤ (محمد صادق أسماعيل ، الإدارة الإلكترونية ، المركز العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ٢٠١٠ص٦٣.

^٥ (عادل السيد ، القانون الإداري ، منشورات كلية الدراسات العليا ، الأكاديمية الملكية للشرطة ، وزارة الداخلية، مملكة البحرين، ٢٠٢١ص٢١

فالإدارة الإلكترونية "تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة. وهذا يعني تحويل الدورة المستندية الورقية في المنظمة إلى دورة إلكترونية، وهذا ما يطلق عليه العمل الإلكتروني أو الإدارة بلا أوراق وتتعدى فكرة الإدارة الإلكترونية مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة، واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة"^(١).

أما الإدارة الإلكترونية للمرفق العام فتعرف بأنها " قدرة المرافق العامة على تبادل المعلومات و تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها بعضها البعض و بينها و بين المواطن بسرعة و دقة عالية بأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت، مع ضمان سرية المعلومات و الخدمات المقدم للمواطنين في أي وقت وفي أي مكان وذلك من خلال الاعتماد على مبدئين، يتمثل المبدأ الأول في الجزء التقني في إعداد المعلومات الإلكترونية و تناقلها عبر شبكة الإنترنت لضمان دقتها وسريتها، أما المبدأ الثاني يتمثل في الجانب الإجرائي المتمثل في تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد مع ضمان صحتها و مصداقيتها"^(٢).

ويرى الباحث: أنه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنه " القدرة على استخدام تكنولوجيا لكترونيا والعمل على تقديم خدمات أفضل المعلومات والاتصالات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية للمستفيدين مع الاستغلال الأمثل للموارد سواء مادية أو بشرية في إطار إلكتروني في أي مكان وزمان ن أجل تحسين الأداء وتوفير الوقت والجهد وخفض التكاليف وتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات الصحيحة والازمة لاتخاذ القرارات السليمة لتحقيق الأهداف المرجوة منها".

وأنه من الأهمية بمكان، إعادة النظر في نمط الإجراءات الإدارية السائدة في الإدارات العامة بوزارة الداخلية حرصاً على أهمية الوقت، وسرعة البت في الإجراءات وذلك من خلال الأخذ بالأساليب الإدارة الحديثة عامة والإلكترونية خاصة لخدمة كافة المعنيين التي تقوم على خدمتهم الإدارات العامة في أقل وقت وجهد ممكنين.

(١) محمد ، محمود الطعمانة ، طارق ، شريف العلوش ، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، ٢٠٠٤. ص ٩١

(٢) سعيد مطر الصريطي ، إدارة الجودة الشاملة في الشرطة باستخدام التقنيات الحديثة ، رسالة ماجستير ، أكاديمية الشرطة ، مصر ٢٠٠٤. ص ٣٩

ومن خلال الخبرات العملية لدى الباحث تم رصد بعض المشكلات التي تعوق تحسين الأداء الشرطي، مثل إجهاد بعض المسؤولين عن تفويض السلطة لمن هم أدنى منهم، وعدم وضوح أدوار العاملين بدقة في المنظمات الأمنية.

ثانياً: تعريف المنظمات الدولية والإقليمية للإدارة الإلكترونية:

عرفتها المنظمة العربية للتنمية الإدارية بأنها "عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات، مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الانترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول، والتي لديها القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية".^(١)

أما منظمة التعاون و التنمية في المجال الاقتصادي فقد عرفت بأنها: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول إلى إدارة أفضل".^(٢)

ويعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها: مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومسائلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطنين ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد وإعطاء الفرصة للمواطنين في المشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها، والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة".^(٣)

أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوروبي للإدارة الإلكترونية فهو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية، مرفقة بتغييرات على مستوى التنظيم والتسيير واكتساب

^١ (فاطمة الزهرة عشير، المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق ، ص ٨.

^٢ (سليمة بومطرق ،هدنة بوزيان ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة جيجل، الجزائر، ٢٠٢٢، ص٩.

^٣ (عادل حرحوش المفرجي ، الإدارة الإلكترونية، مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، ٢٠٠٧، ص ٣

الموظفين مهارات جديدة بهدف تحسين الخدمات العمومية و تقوية العملية الديمقراطية ودعم السياسات العامة".^(١)

الفرع الثاني

خصائص الإدارة الإلكترونية

تمتلك الإدارة الإلكترونية خصائص عديدة تميزها عن الإدارة التقليدية، وتتمثل هذه الخصائص في السرية والخصوصية، وزيادة الأتقان وتحقيق الشفافية، وتخفيض التكاليف وتبسيط الإجراءات، وسيوضح الباحث ذلك على النحو الآتي:

أولاً: السرية والخصوصية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بالسرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يمتلكون كلمة المرور للنفوذ إلى تلك المعلومات.^(٢)

وهناك نوع من المعلومات يطلق عليها خاصة كونها تتعلق بالشخص ذاته وتتنمي إلى كيانه كإنسان مثل الاسم والعنوان ورقم الهاتف وغيرها من المعلومات، فهي معلومات تأخذ شكل بيانات تلزم الالتصاق بكل شخص طبيعي معرف أو قابل للتعريف. وهذه النوعية من المعلومات أصبحت في وقتنا الحاضر على درجة كبيرة من الأهمية في ظل فلسفة المعلوماتية المعاصرة، سيما وأن فكرة العالم الرقمي، لا يمكن لها السير في التطور ومواكبة اهتمامات الإنسان سوى باستخدام المعلومات.^(٣) من هنا ظهر ما يعرف بالخصوصية المعلوماتية، ويعتبر مبدأ الخصوصية المعلوماتية الذي يقصد به حق الشخص في أن يتحكم بالمعلومات التي تخصه من المبادئ القديمة. وعليه يمكننا القول

^(١) رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، رسالة دكتوراه في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر، ٢٠١٧، ٢٠١٨، ص ٢٦

^(٢) حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ورقة بحث قدمت في ملتقى دولي للتنمية الإدارية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٩، ص ٢١

^(٣) منى تركي الموسوي، الخصوصية المعلوماتية وأهميتها ومخاطر التقنيات الحديثة عليها، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد، ٢٠١٣، ص ٣٠٣ وما بعدها.

ان خصوصية المعلومات هي حماية البيانات ، فهناك ترادف بوجه عام قائم ما بين اصطلاح خصوصية المعلومات وحماية البيانات، وليس بين الخصوصية وبين حماية البيانات، اما شيوع استخدام اصطلاح الخصوصية مستقلا ومنفردا دون الحاقه بالبيانات في البيئة الإلكترونية للدلالة على حماية البيانات واستخدامه، فهو امر يرجع الى ان تعبير الخصوصية شاع بوقعه هذا في ظل تزايد مخاطر التقنية الى مدى ارتبط بها في الاستخدام وكأنه ينحصر في نطاقها وبيئتها ، وهو طبعاً ليس بكذلك، لكن ربما لان اشد ما يمكن ان يمثل تغولا على هذا الحق وانتهاكا له، هو الوسائل التقنية ومخاطر المعالجة الآلية للبيانات، كما ان استخدام اصطلاح الخصوصية في بيئة مواقع الإنترنت ومسائل عقود التقنية او خدمات التقنية عموما يشير الى حماية الخصوصية المعلوماتية او حماية البيانات.^(١)

ويمكن القول أن الخصوصية من حيث مفهومها جرى التعامل معها كحق لمنع إساءة استخدام الحكومة للبيانات التي يصار لمعالجتها آليا او الكترونياً أو تقييد استخدامها وفق القانون فقط، وعمليات المعالجة والتحليل بواسطة الكمبيوترات، وقد كان للتطورات التقنية، وتحديدًا إنشاء بنوك المعلومات له الأثر الأكبر في حماية المعلومات والخصوصية وذلك من خلال الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية.

ثانياً:زيادة الأتقان والعمل على التطوير الإداري:

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية ، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.^(٢)

أن الحكومة الإلكترونية تعني جعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل مع بعضها البعض، وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين والقطاع الخاص بش كل مباشر وإلكتروني، حيث أن

^١) Dr. Malcolm O.Norris, Privacy and the legal aspects of the information superhighway, 2008p131.

^٢) عبد المالك لكحل، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية - بلدية ورقلة نموذجاً - ، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، -٢٠١٦، 2017ص ١٩.

تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية يحقق العديد من الفوائد من الناحية الإدارية و السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وأبرز المزايا الإدارية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية تتمثل في: (١)

١- تسهيل عملية التخطيط من خلال ما توفره الإدارة الإلكترونية من نظم معلومات، وشبكات اتصال بجميع الإدارات .

٢- مرونة الهيكل التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية، مما يجعلها أقدر على التكامل والتنسيق بين الإدارات المختلفة.

٣- تسهيل عملية الرقابة ومتابعة العمليات المختلفة وسير القرارات وتنفيذها وتحديد مصادر الأخطاء.

٤- تسهيل عملية إدارة الموارد البشرية بجميع وظائفها مثل تحديد الاحتياجات البشرية، و التنمية والتدريب، وتحديد المسار الوظيفي وغيرها.

٥- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والمستفيدين كذلك.

٦- سهولة إنهاء معاملات المستفيدين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى. (٢)

٧- سهولة الحصول على ال بيانات والمعلومات وتبادلها، وتخزينها وحفظها وحمايتها من الكوارث و العوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المنظمة وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث. (٣)

٨- تسهيل عملية اتخاذ القرارات، والقدرة على تشخيص المشكلات وتقويم الأداء من خلال شمولية المعلومات التي يمكن الحصول عليها ودقتها وسرعة توفيره.

٩- تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة. (٤)

1) Al-Adwan, M. and Almashaqba, Z. (2012), Evaluation the Role of Information Technology in Business Value Performance (BVP), Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 4 Issue 6, p404-420.

2) Saleem, I., Mustafa, S., Anwar, F., Qureshi, M. and Rauf, A.(2011), Measuring the Impact of adopting ICTs: Evidence from Developing Economy, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 3 Issue 3, p837-844

٣ () نائيل عبد الحافظ العواملة، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي : دراسة استطلاعية، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد-٥-العدد٢-٢٠٠٣ ص٢٤٩.

٤ () عبد المحسن توفيق ، تقييم الأداء: مدخل حديث لعالم جديد ،دار الفكر العربي ، القاهرة ،٢٠٠٢.ص٣١.

- ١٠- زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال أتمتة عملياتها وأنشطتها مما يسهم في تحسين نوعية المخرجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى الأداء.
- ١١- زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التبادل المعلوماتي والمعرفي، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية.^(١)

ثالثاً: تبسيط الإجراءات وتخفيض التكاليف:

أن انتهاز نموذج المؤسسات الإلكترونية يوفر ميزانيات مالية ضخمة تخفف العبء على الإدارات وتقلل عدد الموظفين المطلوبين في العمل مما يؤدي في النهاية لخفض تكلفة أداء الخدمة العمومية.^(٢)

وأمام الحاجة للتحديث والعصرنة وبفضل الإدارة الإلكترونية عملت مختلف الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على الاستخدام الأمثل لها في تلبية حاجيات المواطنين، بل وبخطوة واحدة من خلال الدخول على الخط مع الإدارة عبر شبكة المعلومات وبشكل سريع ومبسط.^(٣)

ويرى الباحث : أن الإدارة الإلكترونية وخاصة للمرفق العامة تتمتع بعدد من الخصائص تميزها على الإدارة التقليدية حيث أنها أصبحت سمه من سمات العصر الحديث وتعمل على إنجاز وتقديم الخدمات للمواطنين بأتقان وبشكل مبسط وتساعد على التطوير الإداري للمرفق العام ، كما أن استخدام الإدارة الإلكترونية تعمل على الحفاظ على سرية المعلومات وعلى خصوصية الأشخاص لان

^(١) عبدالرحمن محمد البسامي، تقويم القيادات الإدارية لـلأداء الوظيفي بالكليات العسكرية والحديثة بكلية الملك عبدالعزيز الحربية وكلية الملك خالد العسكرية ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ٢٠٠٣. ص ٦٨.

^(٢) محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2007 ص ١٩.

^(٣) سليمة بومطرقة ،وهده بوزيان ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام، مرجع سابق، ص ١٤.

المعلومات تكون محفوظة في سرية تامة ولايطلع عليها غير المختصين كما ان استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على تخفيض التكاليف حيث أن الشخص الذي يريد الخدمة يمكنه الحصول عليها من خلال المنزل باستخدام رابط مُحدد كما أن استخدام الإدارة الإلكترونية يساعد على تخفيض تكاليف إدارة المرفق العام لانه من الممكن إدارته بعدد موظفين أقل كما أن الإدارة الإلكترونية تعمل على الحد من المستندات الورقية وهذا يوفر الكثير من التكاليف على المرفق العام.

المطلب الثاني

مفهوم المرفق العام وعناصره وأنواعه

تمهيد وتقسيم

تحتل نظرية المرفق العام مكانة بارزة في القانون الإداري فالموظفون العموميون، والعقود الإدارية والأموال العامة والمسؤولية الإدارية والاشغال العامة، مردها ومرجعها فكرة المرفق العام^(١)، وقد تعددت تعريفات المرفق العام وخصائص، وتعتبر فكرة المرفق العام بمثابة الأساس الذي قامت عليه نظريات ومبادئ القانون الإداري، لكونه مظهراً رئيسياً من مظاهر تدخل الدولة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، كما اعتمد عليها أيضاً لرسم مجال اختصاص كل من القضاء العادي و الإداري لذلك يتردد بعض كبار الفقهاء الفرنسيين في تعريفهم للقانون الإداري أنه قانون المرافق العامة، كالفقيه برنارد ويرى الفقيه جيز أن فكرة المرافق العامة هي فكرة المركزية للقانون

^(١) (هاني علي الطهراوي، القانون الإداري، ماهية القانون الإداري، التنظيم الإداري، النشاط الإداري، دار الثقافة، عمان، الأردن، ٢٠٠٩. ص ٢٦٠.

الإداري^(١)، لذا يتعين علينا أن نوضح مفهوم المرفق العام وأنواع المرافق العمومية، الخصائص المميزة للمرفق العام.

الفرع الأول: التعريف بالمرفق العام وعناصره.

الفرع الثاني : إنشاء المرفق العام وأنواعه.

الفرع الأول

التعريف بالمرفق العام وعناصره

ليس من السهل تعريف المرفق العام والتحديد الدقيق لمدلوله الذي عرف تطورات مرتبطة بتطور وظائف الدولة، وقد اختلف الفقه في تعريف المرفق العام حيث ارتكز بعض الفقهاء على المعيار العضوي في تعريف المرفق العام وبعضهم من استند في تعريفه إلى المعيار الموضوعي ومنهم من مزج بين الأول والثاني ، وعليه سنوضح ذلك على النحو الآتي:

أولاً: الاتجاهات الفقهية في تعريف المرفق العام:

اختلف الفقه إلى ثلاث اتجاهات في تعريف المرفق العام الاتجاه العضوي والموضوعي والاتجاه المختلط على النحو الآتي:

^(١) د/ سليمان محمد الطماوي ، الوجيز في القانون الإداري ، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٨٦. ص ٢٩٩.

الاتجاه الأول: أصحاب التعريف العضوي أو الشكلي للمرفق العام : يعرف أصحاب هذا الاتجاه المرفق العام من ناحية الشكل، أو من زاوية العضو، ولهذا يقولون إن المرفق العام هو المنظمة التي تقوم الدولة أو أحد الأشخاص الإدارية بإنشائها.

واضح أن التعريف جعل المرفق العام "المنظمة" وهذا عنصر شكل أو عضوي، ثم أنها منظمة تقيمها "الدولة أو أحد الأشخاص الإدارية" وهذا أيضاً عنصر عضوي شكلي.^(١)

ويمد الاتجاه ناحية الشكل استطراد التعريف ليعلن عن نشاط هذه المنظمة وهدفها ولكن باعتبار النشاط الهدف عنصراً ثانوياً في التعريف، فجاء التعريف، المرفق العام منظمة تقوم الدولة أو أحد أشخاصها الإدارية بإنشائها لممارسة نشاط معين بغية تحقيق مصلحة عامة.

ويتميز المعيار الشكلي بالسهولة والوضوح، ولكنه معيب بأنه غير جامع لكل أنواع المرافق العامة، كما أنه غير مانع من دخول غيرها تحت عباءة التعريف، ولهذا نجد قضاء مجلس الدولة الفرنسي قد عدل عن الاعتداد بهذا التعريف، وخرجت أحكامه الحديثة على أساس المفهوم الوظيفي أو الموضوعي للمرفق العام.^(٢)

الاتجاه الثاني: التعريف بالمعيار الموضوعي أو الوظيفي : يتهم هذا الاتجاه بالزاوية الموضوعية أو الوظيفة أكثر من اهتمامه بالناحية الشكلية، ولهذا جاء التعريف الموضوعي أو الوظيفي يعرف المرفق العام بأنه : النشاط الذي تقوم به الدولة أو أحد أشخاصها الإدارية بغية تحقيق مصلحة عامة. فإذا كان المرفق العام بالتعريف العضوي الشكلي هو "المنظمة" فإن المرفق العام بالمعيار الوظيفي الموضوعي هو "النشاط" وإذا كان المعيار العضوي معياراً سهلاً، فإن المعيار الموضوعي معيار غير سهل، ويحتاج للكثير من الجهد والبحث لتطبيقه، ومع ذلك فإن غالب الرأي في الفقه يميل إلى هذا المعيار وذلك لانضباطهن ولأنه جامع مانع.^(٣)

الاتجاه الثالث: المعيار المختلط في تعريف المرفق العام : يجمع هذا الاتجاه بين الاتجاهين السابقين العضوي والموضوعي على أساس أن المرفق العام يقوم على مجموعة من العناصر المستمدة بعضها من الرابطة العضوية بين المشروع والإدارة ، والاعتماد على بعضهما الآخر،

^(١) د/ محمد الشافعي أبوراس ، القانون الإداري، مطابع كلية الحقوق ، جامعة بنها ، مصر ، ٢٠١١. ص ٢٠١ ، ص ٢٠٢.

^(٢) د/نواف كنعان ، القانون الإداري ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠٠٨. ص ٣١٨.

^(٣) د/ محمد الشافعي أبوراس، القانون الإداري ، ص ٢٠٢ وما بعدها.

ويستمد من مضمون النشاط الذي يمارسه المشروع ،ووفقاً لأنصار هذا الاتجاه يعرف المرفق العام بأنه مشروع ذو نفع عام، خاضع للهيمنة أو الإدارة ، ويهدف على إشباع حاجات عامة للجمهور".^(١)

ويرى الباحث إلى أن أصحاب الاتجاه الثاني في تعريف المرفق العام أقرب إلى الثواب والانسباط ، حيث يمكن تعريف المرفق العام وفقاً لرأي الباحث بأنه " النشاط الذي ترغب السلطة العامة إخضاعه إلى نظام قانوني " .

حيث أن الفقهاء في بداية تعريفهم للمرفق العام كانوا يركزون اهتمامهم على النشاط الذي يتولاه المرفق وعلى هذا الأساس عرفوا المرفق العام بأنه "النشاط الذي تتولاه هيئة عامة بقصد تحقيق النفع العام"،بينما ركز فريق آخر اهتمامه على المنظمة التي تقوم بالنشاط ويرون أن هذه المنظمة تعتبر مرفقاً عاماً.^(٢)

غير أن أغلب الفقهاء ذهب إلى أن مصطلح المرفق العام يشمل المنظمة والنشاط معاً بمعنى أن كل من المنظمة والنشاط يمكن أن يكون مرفقاً عاماً ولذلك يرى الباحث أن اصطلاح المرفق العام يشمل المنظمة والنشاط وعلى هذا الأساس يمكن تعريف المرفق العام بأنه "المشروعات التي تنشأها الدولة بهدف تحقيق غرض من أغراض النفع العام ويكون إدارتها من جانب السلطة العامة".^(٣) وسواء أخذنا بالتعريف الشكلي الذي يعرف المرفق العام بأنه منظمة تقيمها الدولة للقيام بنشاط يستهدف تحقيق مصلحة عامة، أو أخذنا بالتعريف الموضوعي الذي يرى أن المرفق العام نشاط يستهدف تحقيق مصلحة عامة تقوم به منظمة تقيمها الدولة أو أحد أشخاصها العامة، فإننا نلاحظ أن شروط تحقيق قيام المرفق العام واحدة لا خلاف بينها، ويمكن القول بأن هذه الشروط ثلاثة هي ظهور مصلحة عامة للمواطنين، أن تتولى الدولة أو أحد أشخاصها الإدارية النشاط الذي يحقق هذه المصلحة العامة، ثم تقيم الدولة أو أحد أشخاصها الإدارية تناول مشروعاً ذا تنظيم إداري فني يقوم بهذا النشاط.^(٤)

^(١) محمد رفعت عبد الوهاب ، النظرية العامة للقانون الإداري، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ،

٢٠٠٩.ص٢٥١.

^(٢) د محمد فؤاد مهنى ،الوجيز في القانون الإداري : المرفق العام ، مؤسسة المطبوعات الحديثة ، الإسكندرية ، مصر، ١٩٦١.ص٦.

^(٣) د/ محمد الشافعي أبو راس ، القانون الإداري ،مرجع سابق ، ص٢٠٢ وما بعدها.

^(٤) د محمد فؤاد مهنى ، الوجيز في القانون الإداري : المرفق العام ،مرجع سابق ، ص٧.

ثانياً: عناصر المرفق العام:

يقوم المرفق على عدة أركان أساسية لابد توافرها لقيامه فلا يمكن اعتبار نشاط معين مرفقاً عاماً إلا توفرت فيه هذه الأركان وهي أربعة على النحو الآتي:

١- ابتغاء تحقيق المصلحة العامة : إن الهدف الأساسي لوجود المرفق العام هو تحقيق مصلحة عامة أو نفع عام، عن طريق إشباع الحاجات العامة المادية والمعنوية الآنية والمستقبلية للأفراد في المجتمع ومواطني الدولة ، وذلك في نطاق السياسية العامة المرسومة والمحددة في موثيق ومصادر النظام القانوني الساري المفعول في الدولة.^(١)

وقد ذهب الأستاذ الدكتور سليمان الطماوي إلى أن المصلحة العامة هي الخدمة العامة أو النفع العام المحقق للأفراد في المجتمع.^(٢)

أن المصلحة العامة هي هدف كل وظيفة إدارية، بل وحتى المؤسسات التي تديرها الدولة والتي تكون غايتها تجارية بحتة تسعى إلى تحقيق المصلحة قنصلدية إن العامة فهي من المرافق العامة التي تهدف إلى تحقيق مصلحة عامة وعلى ذلك يعد مرفق عاماً يهدف إلى تحقيق مصلحة عامة مراكز الإصلاح والتأهيل التي تعمل على تقويم سلوك المجرمين وإعادة دمجه في المجتمع بهدف أن يكونوا عناصر صالحة يستفيد منهم المجتمع.

٢- الخضوع للسلطة العامة : إن الدولة هي من تنشئ المرفق، وهي من تحدد له نشاطه وقواعده تسييره وعلاقته بجمهور المنتفعين ،ومن حيث بيان سبل الانتفاع به ورسومه ،والدولة هي من تضع التنظيم الخاص بالمرفق وتبين أقسامه وفروعه وتعين موظفيه وتمارس الرقابة على النشاط والأشخاص ، وعلى الرغم من مساهمة الأشخاص الخاصة أحياناً في إدارة المرافق العامة، فإن ذلك يبقى تحت إشراف و مراقبة الإدارة العامة.^(٣)

٣- المرافق العامة تنشأها الدولة : الأصل هو أن يكون إنشاء المرافق العامة بواسطة الدولة، حيث يكون إنشائها بقانون من الجدير بالذكر بأنه ليس كل مشروع تنشأه الدولة يعتبر مرفقاً عاماً، إذ أنها كما تملك إنشاء المرافق العامة تستطيع في ذات الوقت القيام بمشروعات خاصة وفي هذه الحالة

^(١) علاء عيشي الدين مدخل القانون الإداري الجزء الثاني النشاط الإداري وسائل الإدارة اعمال الإدارة دار الهدى ، الجزائر ٢٠١٠ ص ٨

^(٢) د/ سليمان الطماوي ، الوجيز في القانون الإداري ، مرجع سابق ، ص ٣٠٠.

^(٣) أحلام بخوخ ، النظام القانوني للمرفق العام في الجزائر ، رسالة ماجستير كلية الحقوق ، جامعة مستغرم ، الجزائر ٢٠٢٠ ص ٥.

يتعين الرجوع إلى قصد المشرع، إلا أن الأمر يصبح متسماً بالصعوبة، فيتعين التعرف على قصد المشرع، وبوجه عام اعتبار المشروعات التي تنشؤها أو تديرها سلطة عامة مرفق عامة، على أساس افتراض إذا تولى إنشاء أو إدارة هذه المشروعات بنيه تقديم خدمات عامة، أم أشخاص القانون الخاص فيجب أن ينص المشرع صراحة على ذلك، أو أن أعتبرها مرافق عامة.^(١)

٤- خضوع المرفق العام لنظام قانوني خاص واستثنائي: يقصد بالنظام القانوني الخاص و الاستثنائي "مجموعة الأحكام والقواعد والمبادئ القانونية التي تختلف اختلافاً جذرياً عن قواعد القانون الخاص بصفة عامة وعن قواعد النظام القانوني الذي يحكم المشروعات الخاصة بصفة خاصة".^(٢) إذا كانت الأركان الثلاثة السابقة محل إجماع الفقه، فإن الركن الرابع أثار خلافاً فقهيّاً واسعاً، على النحو الآتي:

الاتجاه الأول : ذهب جانب من الفقه إلى القول بأن خضوع المشروع لنظام قانوني خاص يعد ركناً لأن المرفق العام يعني لازماً لقيامه ركن النظام القانوني، فهو مجموعة من الوسائل و والامتيازات الاستثنائية على القانون المشترك القانون العام، فلم يعد المرفق العام مجرد تنظيم و إنما هو نظام، لهذا قيل انه عبارة عن نشاط معين يخضع لنظام قانوني معين.^(٣)

الاتجاه الثاني: ويرى أنصار هذا الاتجاه أن خضوع المرفق العام للنظام القانوني ليس ضرورياً ولزماً لإعتبار نشاط معين مرفقاً عاماً.^(٤)

ويرى الباحث : أن فكرة المرفق العام قد لعبت وتلعب دوار أساسيا في تأمين وجود القانون الإداري كقانون مستقل عن قواعد الخاص ومختلف عنه جوهرياً ومادامت كذلك فهي أداة السلطة العامة في الدولة لتحقيق أغراض المصلحة العامة بالمفهوم الإداري، ويخضع المرفق العام لنظام قانوني خاص واستثنائي ليتلائم وينطبق عليه في إنشائه وتنظيمه وتسييره وفي إلغائه وفي الرقابة عليه، وبالتالي يجب أن يخضع المرفق العام لنظام قانوني فالنظام القانوني ركناً من أركان المرفق العام.

الفرع الثاني

^(١) زكريا المصري، أسس الإدارة العامة التنظيم الإداري-النشاط الإداري ، دار الكتب القانونية ، القاهرة ٢٠٠٧، ص ٣٨.

^(٢) ابوبكر احمد عثمان عقود البوت ومتطلبات تطبيقها في العراق، مجلة الرافدين للحقوق، المجلد ١٠، العدد ٣٨، جامعة الموصل لسنة ٢٠٠٨، ص ١٩٣.

^(٣) د/ سليمان الطماوي ، الوجيز في القانون الإداري ، مرجع سابق، ص ٣٠٣.

^(٤) أطلام بخوخ ، النظام القانوني للمرفق العام في الجزائر ، مرجع سابق، ص ٦.

إنشاء المرافق العام وأنواعه

تخضع المرافق العامة إلى نظام قانوني خاص بها، يتضمن الأحكام العامة المشتركة لكل المرافق العامة، مثل الأحكام المتعلقة بأداة إنشاء المرافق العامة وإلغائها وتنظيمها، وتتنوع المرافق العامة إلى أنواع مختلفة وفقاً للزواية التي ينظر إليها منها، فيمكن تقسيمها تبعاً لاختلاف موضوع نشاطها، إلى مرافق إدارية واقتصادية، وأما على أساس مدى السلطة التقديرية للسلطة المنشئة لها. وعليه سيوضح الباحث إنشاء المرفق العام وأنواعه على النحو الآتي:

أولاً: إنشاء المرافق العامة وتنظيمها وإلغائها:

سيوضح الباحث إنشاء المرافق العامة وتنظيمها وإلغائها على النحو الآتي:

١- إنشاء المرافق العامة: يقصد بإنشاء المرافق العامة هو استحداث مشروع لم يكن قائماً من قبل بهدف إشباع حاجات عامة للأفراد، ويتحقق ذلك إما من خلال قيام السلطة المختصة باستحداث مشروعات أو تنظيمات جديدة، أجل إشباع حاجات عامة أو من خلال تحويل مشروع خاص إلى مشروع عام من أجل النفع العام، وإخضاعها إلى النظام.^(١)

وإنشاء المرفق العام يقصد به أن الإدارة رأت أن هنالك حاجة جماعية ملحة بلغت من الأهمية مبلغاً يقتضي تدخلها لكي تقوم بتوفيرها للأفراد، وذلك عن طريق استخدام وسائل القانون العام، سواء كان الأفراد يستطيعون بوسائلهم الخاصة إشباع الحاجة أم لا، أو تحقيق المزيد من الرفاهية والتنمية للمواطنين، والأصل أن إنشاء هذه المرافق أمراً اختيارياً متروكاً للسلطة التقديرية للإدارة العامة وليس للأفراد التدخل في هذه المسألة، والاستثناء من ذلك هو المرافق العامة الإلزامية التي تجبر عليها حفاظاً على سيادتها وهبتها وسلطانها، ومن ثم فإن سلطة السلطة التنفيذية بإنشائها والتي للإدارة سلطة مقيدة في إنشائها.^(٢)

والمرافق العامة الوطنية تنشأ بقانون يصدر عن السلطة التشريعية وبصورة مباشرة، والسبب في ذلك أن أغلب نشاط المؤسسات العامة نشاط محتكر مما يشكل قيداً للأفراد وبخاصة على حريات حرية التجارة والصناعة، مما يستدعي تدخل من البرلمان باعتباره حامياً للحقوق والحريات العامة.^(٣)

^(١) محمد أبو زيد، المرافق العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٦. ص ٢٢٢.

^(٢) رمضان بطيخ، الوسيط في القانون الإداري، دار المعارف، الإسكندرية، مصر، ٢٠٠٥. ص ١٢٦.

^(٣) بيان عبد الرحمن سلمونه، إثر الإضراب على سير المرفق العام، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، ٢٠٢١. ص ٧٦.

٢-تنظيم المرفق العام: يقصد بتنظيم المرفق العام وضع القواعد التي تحكم سير العمل في المرفق العام بعد إنشائه بهدف تحقيق الهدف الذي تم وضعه من أجله، فبين ما إذا كان هذا المرفق الجديد سيلحق بشخص إداري أم أن تكون له شخصية مستقلة وطريقة استغلاله، وهل سيكون للسلطة الإدارية بحيث لا يباح لغيرها مزاوله نشاط من نفس النوع أم ال، كما تحدد القواعد التي تتبع في تعيين موظفي المرفق الجديد وتأديبهم وعزلهم.^(١)

والسلطة المختصة بوضع قواعد التنظيم الداخلي للمرافق العامة وتحديد شروط تسييرها هي السلطة التنفيذية، ويبرر اختصاصها هنا بتنظيم المرفق العام بمهمتها في تنفيذ القوانين، وبسلطتها أيضاً بتعيين جميع العاملين في أجهزة الإدارة، ذلك أن الدستور عهد إلى السلطة التنفيذية مهمة السهر على تنفيذ القوانين، وأن هذه الأنظمة تعتبر من الأنظمة التنفيذية للقوانين المنشئة والمنظمة للمرافق العامة.^(٢)

وقد نصت المادة (٥٠) من الدستور البحريني على أن:

أ - ينظم القانون المؤسسات العامة وهيئات الإدارة البلدية بما يكفل لها الاستقلال في ظل توجيه الدولة ورقابته، وبما يكفل لهيئات الإدارة البلدية إدارة المرافق ذات الطابع المحلي التي تدخل في نطاقها والرقابة عليها.

ب - توجه الدولة المؤسسات ذات النفع العام بما يتفق والسياسة العامة للدولة ومصلحة المواطنين.

٣-إلغاء المرافق العامة: يقصد بإلغاء المرفق العام وضع نهاية للنشاط المرفق وتصفيته نهائياً، وإنهاء وجوده عن الممارسة التي إنشئ من أجلها وتختلف أسباب إلغاء المرفق العام، فقد ترى الإدارة أن الضرورة التي اقتضت فيها قيام مرفق عام بإشباع حاجات معينة لم تعد قائمة، أو يمكن أن تتم بطريقة أفضل من طريق المشروعات الخاصة أو المشروعات ذات النفع العام.^(٣)

والسلطة المختصة بإلغائه هي تلك السلطة المختصة في الإلغاء، فإذا كان المرفق العام قد أنشئ بقانون فإنه يجب أن يكون إلغاؤه بقانون، وتتمتع الإدارة بإلغاء المرفق العام بسلطة تقديرية كاملة بخصوص المرافق التي يكون إنشاؤها اختيارياً أما بالنسبة للمرافق التي يكون إنشائها إجبارياً، فالإلغاء تقديرية أما تكون سلطة الإدارة تجاهه مقيدة فلا تملك إلغاؤه إلا بناءً على تفويض تشريعي، وقد تقوم الإدارة بدمج مرفق عام بمرفق عام آخر، لإعتبارات مالية أو لإعتبارات إصلاح

^(١) (خال الخميس ، حق الموظف العام في الإضراب ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠١٧.ص٨١.

^(٢) (بيان عبد الرحمن سلمونه ،إثر الإضراب على سير المرفق العام ،مرجع سابق ،ص٧٧.

^(٣) (رمضان بطيخ ، الوسيط في القانون الإداري، مرجع سابق ،ص١٢٨.

إداري فتكون الذمة المالية للمرفق الذي تم إلغاؤه تؤول إلى المرفق الجديد والذي يصبح عندها الخلف القانوني، كما أن الموظفين الذين يعملون في المرفق الملغي ينتقلون إلى المرفق العام الجديد.^(١)

ثانياً: أنواع المرافق العامة:

يمكن تقسيم المرافق العامة من زوايا متعددة سواء من حيث طبيعة نشاطها أو السلطة التي تنشئها أو أختلاف دائرة نشاطها ونستعرض هذه الأنواع على النحو الآتي:

١-تقسيم المرافق من حيث طبيعة أو نوعية النشاط :تتقسم المرافق العامة من حيث نشاطها إلى مرافق عامة إدارية ، ومرافق عامة اجتماعية ، ومرافق عامة مهنية أو نقابية على النحو الآتي:^(٢)

أ- المرافق العامة الإدارية و هي المرافق التي تمارس النشاط الإداري انطلاقاً من كونه وظيفة إدارية بحتة. و تدخل فيها المرافق التقليدية التي تعد أساساً لمفهوم القانون الإداري،و تنصب على وظائف الدولة الأساسية في حماية الأمن الداخلي و الخارجي. يخضع هذا النوع من المرافق لقواعد القانون العام،ومن أمثلتها:مرفق العدالة،مرفق الصحة مرفق التعليم.

ب-المرافق العامة الاجتماعية هي مجموعة المرافق العامة التي تمارس نشاطاً اجتماعياً من أجل تحقيق أهداف اجتماعية و من أمثلتها: مرفق الضمان الاجتماعي،مرفق التأمينات،لكن يخضع هذا النوع من المرافق لقواعد القانون الإداري و القانون الخاص.

ج-المرافق العامة الاقتصادية يقصد بها المرافق التي تزاوّل نشاطاً اقتصادياً بهدف تحقيق أهداف اقتصادية لإشباع حاجات عامة صناعية،تجارية،مالية،زراعية. و تخضع هذه المرافق لقواعد القانون الإداري و القانون الخاص (القانون التجاري و قانون العمل).و من أمثلتها مرفق النقل بأنواعه،البري،البحري،الجوي،و بواسطة السكك الحديدية.

د- المرافق العامة المهنية أو النقابية تتولى هذه المرافق توجيه النشاط المهني بواسطة هيئات يخولها القانون بعض امتيازات السلطة العامة كنقابات المهن الزراعية و نقابة المهندسين و نقابة الأطباء،و غرف التجارة و غيرها...حيث تلزم القوانين المشتغلين بإحدى هذه المهن أن يشتركوا في عضويتها،و أن يخضعوا لسلطانها . و كمثال على هذا النوع من المرافق نذكر:نقابة المحامين،نقابة الأطباء، تخضع هذه المرافق لمزيج من قواعد القانون الإداري و القانون الخاص.

^(١) طعيمة الجرف ، القانون الإداري ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٩٩.ص٥١٤.

^(٢) د/ محمد الشافعي أبوراس، القانون الإداري ،مرجع سابق، ص٢٢٢.

١- تقسيم المرافق العامة وفقاً لمداها الإقليمي : يمكن تقسيم المرافق العامة وفقاً لمداها الإقليمي إلى مرافق عامة وطنية ومرافق محلية أو لائنية على النحو الآتي:^(١)

أ- مرافق عامة وطنية و هي المرافق التي تنشأ لتحقيق أهداف على المستوى الوطني و مثالها مرفق الشرطة مرفق الجمارك، مرفق القضاء، بالنسبة لهذا النوع من المرافق تعتبر الدولة مسؤولة عن تعويض الأضرار التي قد تحدث للأفراد نتيجة ممارستها المباشرة لهذا النشاط.

ب- مرافق عامة محلية (ولائنية و بلدية) قانون الولاية و البلدية يسمح بإنشاء مرفق عامة كمرافق حماية الغابات، كما يسمح بإنشاء مرافق ذات طابع اقتصادي، كالمؤسسات، الشركات، الوحدات الإنتاجية،... و يكون ذلك بموافقة الوالي و المصادقة عنها

٢- تقسيم المرافق العامة وفقاً لأسلوب إنشائها : يمكن تقسيم المرافق العامة وفقاً لأسلوب إنشائها إلى مرافق عامة تنشئها الدولة ومرافق عامة إجبارية على النحو الآتي:^(٢)

أ- المرافق العامة التي تنشئها الدولة بإرادتها الصريحة و هي المرافق الاختيارية التي تتمتع السلطة الإدارية المختصة بحرية التصرف بصدد إنشائها من أجل القيام بنشاط محدد و يتم ذلك بتدخل السلطة التشريعية. و من الأمثلة عليها مرفق المواصلات، مرفق المناجم.

ب- المرافق العامة الإجبارية يشمل هذا النوع من المرافق تلك التي تلتزم الدولة بإنشائها وجوباً، أي لا تحتاج لأداة تشريعية لممارستها باعتبار أنها تدخل في إطار الوظيفة الطبيعية للدولة. و مثالها، مرفق الدفاع الوطني، مرفق العدالة،... لـ كـ ن ، هناك من الفقهاء من يعرف المرافق العامة الإجبارية على أنها: الأنشطة أو المشاريع التي يسندها القانون إلى شخص لا مركزي بشكل إلزامي حيث تفقد الإدارة المحلية مثلاً حريتها في الاختيار، و تكون ملزمة بتنفيذ القانون و الاضطلاع بمهام المرفق العام.

ويرى الباحث: أن المرفق العام ارتباطه بالدولة أو أحد الأشخاص المعنوية العامة، و بالتالي في حالة قيام بعض الأفراد بإنشاء مشروعات تستهدف تقديم خدمات عامة للجمهور دون السعي إلى تحقيق أي ربح مادي كما هو الحال لو أن بعض الأشخاص قلم بإنشاء أحد الجمعيات الخيرية لنقدم

^(١) د/ ثروت بدوي ، القانون الإداري ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٦، ص ٤٠٤.

^(٢) د/ ماجد راغب الحلو ، القانون الإداري ، ديوان المطبوعات ، الإسكندرية ، مصر ، ١٩٩٦، ص ٢٩٤. وأنظر أيضاً محمود حافظ ، نظرية المرفق العام ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٨١، ص ٢١.

خدمات التعليم أو الصحة بشكل مجاني إلى الأفراد، أو قام أحد الأشخاص بإنشاء أحد المستشفيات من أجل تقديم الخدمات إلى الجمهور دون مقابل، ففي مثل هذه الحالات قد يختلط أمر هذه المشروعات بغيرها من المرافق العامة التي تنشئها الدولة، فالذي يميز المرافق العامة هو تدخل الدولة أو أحد الأشخاص المعنوية العامة في إنشاء المرفق العام، و لكن يجب أن نلاحظ أن المرافق العامة قد تدار بصورة مباشرة من قبل السلطة الإدارية أو بواسطة أحد الأفراد كما هو الحال في طريقة الالتزام أو الامتياز، فطالما أن السلطة الإدارية تملك وحدها حرية اتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بالمرفق العام فإنها تعد مرافق عامة رغم إدارتها بواسطة أحد الأفراد.

المبحث الثاني

تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام

تمهيد وتقسيم:

أن قيام الإدارة بالاعتماد على الوسائل الإلكترونية في إدارة المرافق العامة أظهر لنا نوع جديد من الخدمات والتطبيقات والبرامج والمواقع الإلكترونية، والتي كونت بمجموعها نظام مرفقي إلكتروني يُعتمد عليه في القيام بالوظائف والمهام المنوطة بالمرفق العام، كما أن هذه الأنظمة الإدارية المتطورة أسهمت في تعزيز ودعم المبادئ التي تحكم المرفق

العام، بل أنها تغلبت على ما يشوب مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، لهذا فقد توالى المرافق الإدارية وبشكل مطرد نحو تقديم خدماتها المرفقية بطرق إلكترونية.^(١) و تتمثل أهمية الموضوع في استيعاب التقنية الحديثة في مجالي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وكذا إبراز فاعلية الإدارة الإلكترونية على المبادئ العامة للمرفق العام وتطوير قدرات الموظفين وازدياد طاقاتهم المعرفية وكذا تحسين الخدمة العمومية. وعليه سنوضح أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام من خلال المطلبين الآتيين.

المطلب الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التقليدية للمرفق العام.

المطلب الثاني: تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ الحديثة للمرفق العام.

المطلب الأول

أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التقليدية للمرفق العام

تمهيد وتقسيم:

أضحت الإدارة العامة في القيام بالمهام المنوطة بها بإجراء المعاملات وتقديم الخدمات والقيام بتصرفاتها القانونية بواسطة الوسائل الإلكترونية، ومن هنا ظهر مفهوم المرفق العام الإلكتروني للتعبير عن اعتماد المرفق على الوسائل الإلكترونية بغرض القيام بأنشطته اليومية من أعمال سلبية،

^(١) مسيكة محمد الصغير، تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على نشاط المرفق العام، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد-٦-العدد-٢-الجزائر-٢٠٢١. ص ٥٠٤ وما بعدها.

تتمثل بإجراءات الضبط الإداري الإلكتروني وأعمال إيجابية بغرض إدارة وتسيير المرفق العام والتي تتمثل في إصدار القرارات الإدارية الإلكترونية، وإبرام العقود الإدارية الإلكترونية، وفي هذا المقام نجد أن المرفق الإلكتروني لا يختلف عن المرفق التقليدي إلا من حيث وسائل إدارة وتقديم الخدمات المرفقية للمواطنين، فلم تعد هناك حاجة للإجراءات المادية أو المعاملات الورقية في ظل انتقال لإجراءات كافة المعاملات الإدارية بالوسائل الإلكترونية وعبر الانترنت ، ودخول البريد الإلكتروني حيز الاتصالات التي تجرى بين الفرد والهيئة الإدارية، والاستعاضة عن الكثير من الأدوات التقليدية التي تسهم في إدارة وتسهيل عمل الموظفين بأخرى إلكترونية.^(٢)

وعليه سنوضح تأثير الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام من خلال الفرعين الآتيين:

الفرع الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام.

الفرع الثاني: إثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام.

الفرع الأول

تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام

تنشأ المرافق العامة لتلبي الحاجات العامة وتخدم المواطنين بشكل مستمر ودائم، ولما يتحقق هذا الغرض إلا من خلال ضمان سير المرفق العام بانتظام واطراد ، لذا فإنه يُلقى على عاتق الإدارة تسيير المرافق العامة وأنشطتها دون انقطاع أو توقف مع تحسن كيفية أدائها للخدمات المرفقية، وفي سبيل ذلك نجد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المرافق العامة قد أسهم في ترسيخ هذا المبدأ

^(٢) حسين مصطفى الهلالي ، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع القاهرة ، مصر ، ٢٠١٠، ص ٩.

وتطويره، من خلال جعل تقديم الخدمات وإجراء المعاملات يتم عبر الوسائل الإلكترونية في كل زمان أو مكان، ودون التقيد بحيز مكاني أو زمني معين.^(٣)

وهذا الدور يتبلور عبر تدشين بوابات إلكترونية تقدم خدماتها على مدار الساعة بما يتيح للفرد نطاق مكاني في الدولة و خارجها، لضمان استمرارية تقديم الخدمات بشكل دوري، والحصول على الخدمات وإجراء المعاملات المرفقية مباشرة دون الحاجة للذهاب للهيئة أو الوزارة من أجل إجراء المعاملة وتقديم الأوراق، كما أن الموظف في ظل تطبيق الإدارة الحديثة يستطيع أن يجري أعماله من داخل البيت ويرد على استفسارات المواطنين المرسلة عبر الموقع الإلكتروني، وبالتالي فإن عملية تقديم الخدمات المرفقية تصبح أكثر سهولة ويسر للمواطنين، وبناء عليه فإدارة المرافق العامة بشكل إلكتروني تعمل على تلافي عيوب الإدارة التقليدية للمرافق من حيث بطء انجاز المعاملات الإدارية وضعف الأداء المرفق.^(٤)

أولاً: تنظيم الإضراب لتحقيق استمرارية الإدارة الإلكترونية للمرفق العام بأطراد وانتظام:

إن منع وتنظيم الإضراب بدافع مبدأ دوام حسن سير المرافق العامة بانتظام واطراد إذ يعتبر هذا المبدأ الأساس القانوني لممارسة حق الإضراب الذي هو حق دستوري اعترف به القانون لموظف فبذلك نظم الإضراب حتى لا يختل مبدأ دوام حسن سير المرافق العامة بانتظام واطراد، فإذا كان من حق كل موظف عام أن يترك وظيفته لمدة زمنية معينة بسبب نزاع قائم بينه وبين الإدارة، إلا أنه حتى لا يمس باستمرارية المرافق العامة ألزم المشرع أن يكون حق الإضراب منظماً ، لأن المرفق العام يهدف إلى توفير الأساسية ويستفيد منه المجتمع ككل وفي حالة انقطاع الموظف عن تقديم الحاجات بطريقة إلكترونية فإن ذلك يؤثر على أنتظام عمل المرفق العام.^(٥)

^٣ (داود عبد الرزاق الباز ، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، ٢٠١٥، ص١٢٦.

^٤ (عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، ٢٠٠٨، ص٩٠.

^٥ (عتيقة بلجليل ، الإضراب في المرافق العامة ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق جامعة قسطنطينية ، الجزائر، ٢٠٠٥، ص٣٨.

أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العامة يقلل الحاجة لوجود عدد كبير من الموظفين ويتطلب نوع آخر من الموظفين التقنيين والبرمجيين ومطوري الأنظمة التكنولوجية، ولكن هذا النوع من الموظفين تظهر حاجتهم في مرحلة معين من إعداد نظام الإدارة الإلكترونية داخل المرفق العام، وهي مرحلة تأسيس النظام وبعد ذلك تصبح الحاجة إليهم ضئيلة جداً ، وبالتالي فإنه في ظل قلة عدد الموظفين بالمقارنة بالنظام الإداري التقليدي وبالتالي فإن تأثير الإضراب على حسن سير المرفق العام بأضطراب وانتظام يكون ضائباً وغير مؤثر في تسيير المرفق العام بواسطة الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: استقالة الموظفين وأثرها على الإدارة الإلكترونية للمرفق العام بانتظام وإطراد:

استقالة الموظفين بصورة جماعية داخل المرفق العام ستؤدي إلى إرباك النظام الإداري وتؤدي إلى منع المؤسسات العامة وستعجز عن أداء مهامها ووظائفها، لذا تسعى الجهات الإدارية إلى تحريم إجراء مثل هذه الخطوات، ولكن الانتقال لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المرفق العام أدى لجعل استقالة الموظفين قليلة الأثر، لكون الخدمات تقدم إلكترونياً للمنتفعين ولعدم وجود اتصال مباشر بين الموظف ومتلقي الخدمة.^(٦)

وانتظام الموظف العام في العمل يسهم في إدارة المرفق العام بكفاءة وأطراد ، وأسلوب الإدارة الإلكترونية يسهم في تعزيز سير المرافق من خلال إطلاق مواقع إلكترونية لجميع المؤسسات العامة الحكومية وغير الحكومية، فضال عن إطلاق حزمة من تطبيقات الهواتف الذكية التي تتوافر بها كافة الخدمات المرفقية الخاصة بكل مؤسسة عامة على حدة، مع إتاحة إمكانية الاستفادة من تلك الخدمات ولايؤثر على أنتظام المرفق العام الإلكتروني استقال بعض الموظفين لأنه يقدم خدماته بطريقة إلكترونية ومن خلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

إن إدارة المرفق العام من خلال الإدارة الإلكترونية تساعد على إدارته بانتظام وإطراد حيث تساعد الإدارة الإلكترونية على أنتظام المرفق العام في تقديم الخدمات التي يسعى إلى تقديمها من خلال إطلاق مواقع إلكترونية لجميع المؤسسات العامة الحكومية فضلاً عن إطلاق حزمة من تطبيقات

^(٦) (نواف كنعان ، القانون الإداري ، مرجع سابق.ص٣٣٩.

الهواتف الذكية التي تتوفر بها كافة الخدمات المرفقية الخاصة بكل مؤسسة عامة على حدة، مع إتاحة إمكانية الاستفادة من هذه الخدمات والتطبيقات ولا يؤثر على تلك الخدمات إضراب العاملين كما لا يؤثر على تلك الخدمات المقدمة الظروف الاستثنائية إلا بقدر بسيط.

الفرع الثاني

إثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام

أن مبدأ المساواة هو مبدأ أساسي لسيرورة المرفق العام الإلكتروني ومصادقته، حيث يكون المتعاملون معه سواسية، لأنه لا يفرق في المعاملة بين المتعاملين ولا يعرفهم، إذ أنه يتعامل مع رموز وأرقام سرية، حيث يتولى المرفق العام الإلكتروني عمله عبر تيسير وتسهيل تقديم الخدمات المرفقية الإلكترونية لجميع المرتفقين على حد سواء طالما تتوفر لديه الشروط المطلوبة، إذ أنه يمنع التمييز والمحاباة والواسطة في تقديم الخدمات لأن عملية طلب الخدمة تتم من خلال أجهزة الحاسوب أو الهواتف الذكية مباشرة مع البوابات الإلكترونية المخصصة لكل المرافق دون الحاجة إلى وسيط أو موظف بشري يمكن أن يقوم بالمحاباة.^(٧)

أولاً: مظاهر مبدأ المساواة أمام المرفق العام :

تلتزم المرافق العامة باعتبارها تحقق المصلحة العامة بتقديم خدماتها العامة للجميع على قدم المساواة تجسيدا لمبدأ المساواة أمام القانون ، ومن اهم تطبيقات مبدأ المساواة أمام المرفق العام الآتي:

١- **مساواة المنتفعين أمام المرفق العام:** يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرفق بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي، ومن مقتضيات المساواة بين المنتفعين بخدمات المرفق أن تتوفر شروط الانتفاع بخدمات المرفق فيمن يطلبها، وأن يتواجد الأفراد في المركز الذي يتطلبه القانون والقواعد الخاصة بتنظيم الانتفاع بخدمات المرفق، وبالتالي يكون لهم الحق

^(٧) سليمان أحمد سليمان أبو سلامة ، الإدارة الإلكترونية وإثرها على المرفق العام ، رسالة ماجستير ، كلية الشريعة والقانون ، جامعة الأزهر ، فلسطين ، ٢٠١٧. ص ١١٤.

بالمعاملة المتساوية سواء في الانتفاع بالخدمات أو في تحمل أعباء هذا الانتفاع، ولا يتنافى هذا المبدأ مع سلطة المرفق في فرض بعض الشروط التي تستوجبها القوانين والتنظيمات، فالشروط المتعلقة بدفع الرسوم أو اتباع بعض الإجراءات أو تقديم بعض الوثائق.^(٨)

٢- مبدأ المساواة أمام تحمل الأعباء العامة: يعتبر مبدأ المساواة في تحمل الأعباء العامة من المبادئ القانونية العامة، ومن مظاهر هذه المساواة: المساواة في التكاليف العامة وهو أداء الضريبة كل حسب طاقته، حيث تخضع هذه الأخيرة لمبدأ العدالة الضريبية وكذلك المساواة في أداء الخدمة العسكرية.

ويقصد بهذا المبدأ أن يخضع جميع الأفراد المتمثلين في ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية في التحمل المتساوي للأعباء لضريبة المفروضة بمقتضى القانون مقابل انتفاعهم بالخدمات التي تقدمها الدولة، ويهدف مبدأ المساواة أمام الأعباء الضريبية إلى تحقيق العدالة الضريبية بين جميع المكلفين سواء أكانت ضريبة مباشرة أم غير مباشرة.^(٩)

ثانياً: دور الإدارة الإلكترونية في تجسيد المساواة أمام المرفق العام:

يعمل نظام الحكومة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرافق العامة بصفة أو بصورة عملية، ومن فوائد التعامل الإلكتروني مع المرفق العام ما يلي:

١- تحقيق حياد المرفق العام إلكترونياً: سيؤدي تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية أو الحياد الإلكتروني إلى التغلب على البيروقراطية وظاهرة الفساد الإداري وتعتبر ظاهرة الوساطة مرض اجتماعي، التي يحرص الأفراد الباحث عنها قبل الدخول إلى الإدارات العمومية أو المرافق العمومية والمحسوبة التي أدت إلى انهيار الإدارة العمومية أو المرفق العام، بعد انتشار الفساد الإداري وما يرتبط به من رشوة، حيث كان موضوع التمييز بين الأفراد في الاستفادة من خدمات المرافق العامة مصدر محض

^(٨) عقيلة ججع، وفطيمة بن سنوسي، مبدأ المساواة أمام المرفق العام، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية المجلد-

١٥-العدد-١-٢٠٢٢.ص٢٢٠٣

^(٩) مشاعر على محمد الحسن، مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرفق العام -دراسة مقارنة، رسالة ماجستير -جامعة النيلين، السودان، ٢٠٢٠.ص١٠٦.

إزجاج للدورة الرابعة والخمسين للجمعية العامة للأمم المتحدة، حيث اعتبرته نقيصا للمساواة والحياد والموضوعية وأمرًا يتعارض مع حقوق الإنسان^(١٠).

٢-مساعدة الدولة على كفالة المساواة : يجب على الدولة مساعدة الفقراء الذين لا يملكون جهاز حاسوب، أو الذين لا يمكنهم استخدامه في الاستفادة من الخدمات المرفقية، وذلك بتوفير أكشاك أو مراكز ثقافية في المناطق السكنية التي تتوافر لها خطوط الأنترنت وأجهزة الحاسوب لكي يستخدمها المرتادون على هذه الأكشاك والمراكز الثقافية ودور الثقافة ، لتمكين طالب الانتفاع من خدمات المرفق العام من الوصول إليها يجب بناء مقرات مجهزة بالتقنيات اللازمة.^(١١)

٣-جزاء مخالفة مبدأ المساواة بين المنفعين من خدمات المرافق العامة: تتمثل القاعدة العامة في قيام السلطة العامة بإنشاء المرافق العامة بإرادتها المنفردة عندما تشعر بأن هناك حاجة عامة لإنشاء مرفق عام، حيث تتمتع بسلطة تقديرية في إنشاء المرافق العامة الاختيارية، ولا يستطيع الأفراد إجبارها على إنشاء مرفق عام، ولا يملك المنفعون إجبار الإدارة على تنظيم مرفق عام بطريقة معينة، أو إدارته لأسلوب معين، فالإدارة تقوم بإنشاء المرافق العامة التي يقرر المشرع إنشائها، وهي المختصة بتنظيمها بما يحقق سيرها بانتظام واضطراد لتحقيق النفع العام، وأن التزام الإدارة بضمان انتظام عمل المرفق العام، فهي ملتزمة بتحقيق المساواة بين المنفعين بخدمات المرفق العام دون تمييز بينهم.

المطلب الثاني

^(١٠) عقيلة ججع، فطيمة بن سنوسي، مبدأ المساواة أمام المرفق العام الإلكتروني ، مرجع سابق ص٢٢٠٥.

^(١١) (داود عبد الرازق الباز ، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، ٢٠٠٧.ص١٣٧.

تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ الحديثة للمرفق العام.

تمهيد وتقسيم:

تسعى الدولة لتظهر في أفضل مراتب الرقي والتميز عبر تقديم أحسن وأجود الخدمات وإصلاح هذه المرافق وتنظيمها لمواطنيها من خلال مرافقها العامة، لذلك تعمل على التحديث وخاصةً في علاقتها مع المنتفعين، مما أدى إلى بروز فئة جديدة من المبادئ التي أضيفت إلى المبادئ الكلاسيكية ودعمتها، وارتبطت بالتطورات الحاصلة على المرافق العامة.

وعليه سنوضح في هذا المطلب أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ الجودة والنوعية في تقديم الخدمات العمومية ، أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ الشفافية من خلال الفرعين الآتيين:

الفرع الأول: الإدارة الإلكترونية و مبدأ الجودة والنوعية في تقديم الخدمة.

الفرع الثاني : الإدارة الإلكترونية و مبدأ الشفافية الإدارية.

الفرع الأول

الإدارة الإلكترونية و مبدأ الجودة والنوعية في تقديم الخدمة

ساهمت الإدارة الإلكترونية بشكل كبير وفعال في تطوير أداء المرفق العام والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، إذ أصبح من الضروري تبني مفاهيم جديدة من أجل تحسين الخدمات العمومية، ويعتبر مبدأ الجودة والنوعية من المبادئ التي أصبح مطالب بها ، وعليه سنعرض تعريفها وكيفية تحقيق مبدأ الجودة والنوعية بتبني أسلوب الإدارة الإلكترونية على النحو الآتي:

أولاً: تعريف مبدأ الجودة والنوعية:

مصطلح الجودة والنوعية كثير التداول في الحياة اليومية وله تعاريف مختلفة، وذلك لاختلاف وتطور مفهومها في عالمنا الحديث.

وقد عرفها البعض بأنها "درجة التمييز من خلال تقديم خدمات بمستوى أفضل، من أجل إشباع حاجات الأفراد ومتطلباتهم التي تعمل المرافق العامة على تحقيقها".^(١٢)

كما ذهب البعض الآخر في تعريفها بأنها "ملائمتها لاستخداماته واستعمالاته، أما جودة الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة فهي مطابقة الخدمة للمعايير والمواصفات الموضوعة مسبقاً لها".^(١٣)

^{١٢} (محمد عبد العال النعيمي ، إدارة الجودة المعاصرة ،دار اليازوري لنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠٠٩. ص ٣١.

^{١٣} (محمد الأزهر بوخلط، إدريس زبدي، عبد الجبار حريز بكار، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية - دراسة حالة دائرة تماسين وبلديتيها بلدة عمر وتماسين - ورقة الجائر - رسالة ماجستير- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، - ٢٠١٩ ص ٢٠٢٠، ١١

كذلك تعرف الجودة والنوعية على أنها "حق المنتفع في الحصول على خدمة بأفضل نوعية وجودة وبأحسن الأسعار، وهذا ما يجعله على صلة بمبدأي الشفافية وقابلية المرفق العام للتطور والتعديل، أما تطبيقه فيتم وفقا لنص قانوني أو تعاقدي".^(١٤)

والجودة هي تلك العملية التي تتضمن جودة العمل والخدمة وحتى جودة المعلومات والنشغيل، كما تتضمن جودة النظام والموارد البشرية القائمة عليها للوصول للأهداف المنشود تحقيقها، إذاً فالجودة بالمفاهيم الإدارية الحديثة هي معيار أو مجموعة متطلبات، تتطلب جهدا متواصلا من أجل التطوير والتحسين المستمر في الأداء لتحقيق رغبات العملاء، وتوقعاتهم فهي معيار لقياس درجة أداء الأعمال في الوقت المحدد، وبالكيفية التي تتلاءم وتتفق مع احتياجات ورغبات العميل وتوقعاته، ومدى رضاه عن طريق أداء الأعمال، وتقديم الخدمات.^(١٥)

ويرى الباحث: أنه يمكن تعريف الجودة على أنه " فلسفة إدارية تهتم بتحقيق أعلى كفاءة في كافة النشاطات الإدارية داخل المؤسسة الحكومية أو الخاصة حيث أنها تعتمد على أبعاد ثلاث أساسية وهي تحقيق الرضا لمتلقي الخدمة (المستفيد) ، والعمل الجماعي والتحسين مستمر ، ومن هنا يمكن أن نقول أن الجودة تعتمد على فرق العمل في إنجاز المهام بالشكل الذي يضمن العمل الجماعي والتحسين المستمرة".

وعليه فإن مبدأ الجودة والنوعية لا يقتصر على الخدمات التي يقدمها المرفق العام، بل حتى على اختيار الموظفين الذين يتولون المناصب في المرفق العام، مع استخدام جميع الوسائل التي يجب أن تتوفر فيها الإدارة وتكون ذات جودة عالية واستعمال الأساليب الحديثة للوصول للمبتغى من الخدمات المنوطة لهذه المرافق التي أساسها تلقي المنتفعين الخدمة وتكون النتيجة إشباع رغبات الأفراد.

ثانياً: تحسين الجودة بتبني أسلوب الإدارة الإلكترونية للمرفق العام:

^(١٤) (مشار إليه /فاكية سقني، "أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام ، " مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، العدد ٠٢، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، ٠٢ الجزائر، ٢٠٢٠ ص ٢٨٤.

^(١٥) (سليمة بومطرقة ،هدنه بوزيان ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام ، مرجع سابق، ص ٧٢.

للإدارة الإلكترونية دوراً هاماً في تحقيق مبدأ الجودة والنوعية وذلك بالاتجاه نحو تقديم خدمات عامة جديدة وجيدة تتوافق مع تطلعات المواطنين، هذا باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما ولد حقوق جديدة كالحق في الأمن الشبكي ، والذي يقصد به إلمام العاملين بمهامهم ووظائفهم وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من المخاطر، عن طريق توفير مختلف التسهيلات أثناء إجراء المعاملات والمحافظة على سرية المعلومات وتوفير موظفي الأمن داخل وخارج المؤسسة.^(١٦)

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهم بشكل فعال في تحقيق مبدأ الجودة والنوعية في كفاءة وجدارة القائمين على أداء الخدمة من حيث المهارات والمعرفة التي تمكنهم من أداء الخدمة ، وتهيئة مناخ العمل وتبني فلسفة إدارة الجودة.^(١٧)

تساهم الإدارة الإلكترونية في تنسيق عملية التسيير بما يهدف إلى تنشيط وتحفيز فرق العمل لإرضاء متلقي الخدمة بصفة دائمة، ولا يتحقق ذلك إلا بتطبيق مبادئ الجودة، إذ تسعى إلى تلبية حاجات المواطن من خلال توفيرها في الوقت المناسب والمكان الذي يرغبه المواطن وتحقيق سهولة الوصول إلى مكان تلقيها بأفضل كفاءة يعتبر التنسيق جزء مهم جداً في العملية الإدارية، وعليه لابد من تفعيله والتعاون بين الإدارات والأقسام والوحدات المختلفة في المؤسسة مع التأكيد على الإنجاز إذ تعتبر عملية التنسيق ضرورية وهامة، يهدف تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ الجودة والنوعية في تقديم الخدمات العمومية إلى التأكيد على عملية التحسين التي تعتبر عملية مستمرة في الهيئات الإدارية من أجل تطوير العمليات التي يتم من خلالها إيجاد العمل، عن طريق بناء و تعميم عمليات الإنتاج في كل المجالات التي تتفق وتتطابق مع مواصفات الجودة واستخدام أفضل الممارسات

^{١٦} (سليمة بومطرقة ،هدنه بوزيان ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام ، مرجع سابق ، ص ٧٤.

^{١٧} (لندة فليسي، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز -دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية -، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، ٢٠١١ - ٢٠١٢ ص ٤٦

والطرق والأساليب الإدارية وتوظيف التكنولوجيا والتقنيات والأساليب الفنية بفعالية في جميع مراحل تقديم الخدمة.^(١٨)

الفرع الثاني

الإدارة الإلكترونية و مبدأ الشفافية الإدارية

يجب على جميع المرافق العامة من دون استثناء، ومن ضمنها المؤسسات العامة والمصالح الخارجية الخضوع لمعايير الشفافية، فالعمل السري في الإدارة لم يعد يجدي نفعا ويخالف القانون، وأصبح من حق المنتفعين اطلاعهم على كل ما يطلبونه من المعلومات التي تهمهم وتتفعهم سواء فيما يخص المعلومات القانونية والإدارية، أو التي تمكنهم من الإلمام بالحاجيات التي يتطلعون إليها، بل أصبح من حقهم إرغام المرفق العام على إبراز الدوافع والأسباب وراء القرارات الصادرة عنه ، وهذا لا يتجسد إلا من خلال مبدأ الشفافية الإدارية. وعليه سنوضح ذلك على النحو الآتي:

أولاً: تعريف مبدأ الشفافية الإدارية:

يُعدّ مبدأ الشفافية أحد المبادئ التي يبنى عليها نظام الحكم الناجح لأن من خلاله يمكن صنع القرار المناسب عكس ما كانت عليه الإدارة التقليدية في السابق، حيث نجد هذا المبدأ يحتل مكانة هامة في علاقة الإدارة بالأفراد والذي تبنته العديد من الدول لأجل الوصول للشفافية والنزاهة.

^{١٨} (محمد إسحاق أبكر سليمان، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (جامعة إفريقيا العالمية نموذجاً)، رسالة ماجستير التربية (إدارة تربوية)، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، ٢٠٢٠ ص ٣٣

ويعرف البعض مبدأ الشفافية بأنه "وسيلة لمراقبة الخدمات المؤداة بواسطة المرفق العام، بغية التأكد من أن المصالح الاقتصادية للمنتفعين قد روعيت فعلا من قبل الشخص المكلف بتحقيق المرفق العام".^(١٩)

كما عرف البعض الآخر مبدأ الشفافية بأنه "منهج عمل يقوم على الوضوح والعقلانية والعمل بروح الفريق والصراحة والانفتاح والمشاركة في اتخاذ القرارات، وخضوع الممارسات الإدارية للمساءلة والمراقبة المستمرة من خلال تدفق المعلومات وانفتاح قنوات الاتصال، ومعرفة إجراءات إدارية واضحة وسهلة لإنجاز الأعمال داخل المؤسسة وإتباع تعليمات وآليات اتخاذ القرار".^(٢٠) وبناءً على ذلك يرى الباحث أن مبدأ الشفافية يقصد بها أن جميع المعلومات متاحة ومتوفرة لجميع أفراد المواطنين دون سرية، إضافة إلى أن الوثائق والملفات لم تعد مملوكة للإدارة ملكية خاصة تمنع أي شخص الاطلاع عليها، بل لكل مواطن الحق في الاطلاع على أي معلومات متعلقة بالخدمة التي يرغب الحصول عليها.

ثانياً: تحقيق مبدأ الشفافية الإدارية بتبني أسلوب الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية دور فعال في تحقيق الشفافية الإدارية من خلال العمل على توفير المعلومات لكافة المواطنين على قدم المساواة، حيث تساهم هذه الأخيرة في دفع العلاقة بين إدارتها العامة نحو تعاون أفضل في نشر المعلومات، التي تساعد سلطات الدولة والمختصين على إصدار قرارات سليمة ، يجب أن يحتوي مشروع التحول إلى إدارة إلكترونية في كافة مراحله على مفهوم الشفافية تخطيطاً وتصميماً وتطبيقاً لأنه بدون الشفافية التي تتطلب التغيير في الفكر لا يمكن لهذا المشروع أن يحقق النجاح، فالإدارة الإلكترونية تعزز وتفعّل مبدأ الشفافية من خلال الآتي:

¹⁹⁾ Michel Bazex ، obligation communautaires de transparence et prestation des Service Public ، édition juriscasseur ، octobre 1993 ، p ، 15

^{٢٠} (نصيرة ربيع، "دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية ، " مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد ، ٨ ، ٢٠١٧ ص 976 .

١- تبسيط وتسهيل الإجراءات: تركز الكثير من الدول في برامج الإصلاح الإداري على الإجراءات، والتي تعتبر كافة النشاطات التي تؤديها المؤسسة لتحقيق أهدافها في وظائفها لإجراءات تأتي في المرتبة الأولى بعد إقرار القوانين واللوائح، وهي الخطوات والمراحل الأساسية لإنجاز عمل ما، والمعروف أن إجراءات التوظيف في المؤسسات الحكومية لطالبي الوظيفة، هي إجراءات معقدة جدا تمثل عائقا قويا أمام طالب التوظيف، في حين أن الإجراءات الحديثة للتوظيف تقتصر على تقديم الطلب مرفقا بالسيرة الذاتية عبر البريد الإلكتروني، وبعد الموافقة يسلم ملف التوظيف الذي يحتوي على كافة الوثائق الضرورية فقط، فعملية التبسيط للإجراءات تسهل إمكانية الوصول للمعلومات، مما يجعل الإدارة شفافة أمام الأفراد.^(٢١)

٢- الإدارة الإلكترونية أداة كشف ومقاومة للفساد: حيث إن ظاهرة الفساد ظاهرة عالمية مثلها مثل غيرها تحتوي إدارتها على هذا النوع من الفساد في أجهزتها الإدارية، مع أنها تأثرت بالسياسة العالمية التي تعمل على مكافحة شتى أنواع الفساد وهو مغزى الشفافية. لم يعد بمقدور الدول أن تبقى بمعزل عن مجارة ومواكبة ما يحصل في تأمين النزاهة والشفافية والمصادقية والإفصاح عما يجري في العالم، وما تفرضه بعض المنظمات المهنية العالمية المختصة من معايير وقواعد يتطلب مجاراتها للحد من ظاهرة الفساد المالي والإداري . ولمحاربة هذه الظاهرة نجد منظمة النزاهة والشفافية العالمية^(٢٢) ، التي تصدر باستمرار تقاريرها السنوية والفصلية لتكشف عن مواطن الخلل في الأداء الحكومي لهذا البلد أو ذاك، وبالمقابل تضع الدول التي تحظى بأولوية ودرجات متقدمة، من منظور النزاهة وقلة صيغ الفساد بالمقارنة مع غيرها من الدول، مما يفرض على الدول الالتزام بالمعايير العالمية في النزاهة والشفافية وضبط

^(٢١) نصيرة ربيع، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية، مرجع سابق ، ص ٩٧٧.

^(٢٢) (منظمة النزاهة والشفافية العالمية: الشفافية الدولية هي منظمة مجتمع مدني عالمية تقود الحرب ضد الفساد، تجمع الناس معا في تجمع عالمي قوي للعمل على إنهاء الأثر المدمر للفساد على الرجال، النساء والأطفال حول العالم، مهمتها هي خلق تغيير نحو عالم من دون فساد، أما هدف المنظمة هو أن تكون محايدة وتقوم بعمل انتقادات لمحاربة الفساد.

الجودة في الأداء الحكومي، وما من آلية تسمح بذلك أفضل من تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الشفافية في جميع الحالات.(٢٣)

خاتمة:

أن الإدارة الإلكترونية تمثل مدخل تكاملي يمكن من خلاله تحقيق أفضل استثمار للجهد وللوقت وللحيز والكيونة الاقتصادية الخاصة بالمنظمة وبالشكل الذي يمكن من خلاله تعزيز الخدمة للعملاء أو جمهور المنظمة وبالتالي تحقيق الرضا، كما يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي بمثابة عمل متواصل لا اعتبار فيه لعوامل الزمان والمكان، فالإدارة الإلكترونية تعمل على مدار الساعة ولا تستوجب إغلاق المنافذ وخلق طوابير الانتظار، فكل شيء مبرمج ومدرّس يخضع لمثالية الشفافية والنزاهة، فلا مجال للإنترنت أو الشبكة الإلكترونية أن تجامل أيًا كان.

تشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.

كما يتضح أن فكرة الإدارة الإلكترونية لا تنحصر فقط في ثنايا مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل في إطار المنظمة، بل تمتد لتشمل مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المتنوعة وبالتالي توظيف واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المنظمة تجاه تحقيق أهدافها وخلق مستوى ملائم من المرونة يساهم في الاستجابة للمتغيرات المتتالية على المستوى الداخلي أو الخارجي.

وبالنسبة لأهمية الإدارة الإلكترونية للمنظمات تكمن أهميتها في أن الإدارة الإلكترونية تعتبر أداة ميسرة ومسهلة للعمل المؤسسي من ناحية أنها تعتبر نظام جديد ومتطور في تحقيق أهداف الأعمال

^{٢٣} (سليمان بومطرقة ،هدنه بوزيان ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام ، مرجع سابق ،ص٧٨.

كما تلعب دور في تحسين قدرات المنظمات على النفاذ إلى العالم المتطور، إضافة إلى الأدوار التي تلعبها في رفع قدرتها على الاستجابة لمتطلبات سوق العمل، فتقوم بتوفير المعلومات الضرورية للمسؤولين عن إدارة المنظمات وتشمل هذه المعلومات متطلبات الأسواق في شتى التخصصات التي ترغبها المنظمات، وبينت نتائج دراسات حول موضوع تأثير الإدارة الإلكترونية على المنظمات أنها تسهم في تحسين الوظائف والأنشطة التي تمارسها تلك المؤسسات، كما تسهم في تسهيل عمليات مشاركة الملفات والأفكار والآراء، بين الإدارة والأقسام أو الفروع البعيدة والقريبة ذهب البعض للتأكيد على دور الإدارة الإلكترونية في تخفيض تكاليف المخرجات المنظمة فلا حاجة لوجود العديد من المكاتب واستخدام الطاقة وأعاد شبح البيروقراطية حيث أن طبيعة العمل تأخذ الشكل الافتراضي الذي يتم من خلال مجموعة قليلة من الأفراد في حيز مكاني صغير ولا توجد حاجة للإنفاق على الأوراق والطباعة.

النتائج:

- (١) تعمل الإدارة الإلكترونية على الاستخدام الأمثل للموارد وارتفاع مستوى الكفاءة ودعم الإدارة العليا في إدارة الموارد البشرية وإدارة الموارد المالية والتخطيط.
- (٢) تساعد الإدارة الإلكترونية على إتاحة المعلومات عن كل ما يخص البنوك وخدماتها، وتطوير دعم الإدارة العليا في إدارة المعلومات.
- (٣) فيما يتعلق بالمعوقات التي تعرقل مسيرة الإدارة الإلكترونية، تبين الحاجة لوضع استراتيجية معلوماتية تساعد على فهم طبيعة العملاء واحتياجاتهم وتعزيز القدرة الاستيعابية لدى الموظفين للتحويل نحو العمل التقني.
- (٤) إن الإيجابيات والمزايا المهمة جدا المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية هي: تحسين مستوى الخدمات العامة والتعاملات، وسرعة البحث عن البيانات والمعلومات والدقة والوضوح والسرعة في إنجاز المعاملات .
- (٥) إن أهم الإيجابيات التي تسهم الإدارة الإلكترونية في تحقيقها بدرجة عالية (سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة، توفير الكثير من الوقت للعاملين، تساعد الحصول على البيانات والمعلومات في أي وقت.

التوصيات:

- (١) يتطلب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية إعادة هندسة كل نظم العمل الإداري بالمنظمات التقليدية وتحويلها لوظائف إدارية إلكترونية تشمل التخطيط التنظيم والتوجيه والرقابة.
 - (٢) توفير الشفافية والمساءلة لكافة العمليات والوظائف في ظل الإدارة الإلكترونية. - تطوير التشريعات والأنظمة التي تقيد حركة قادة المنظمات الحكومية.
 - (٣) تشجيع المبادرات الضرورية والإبداع والابتكار لكل من القادة والعاملين.
 - (٤) توسيع المشاركة في المعلومات وتبادلها بين القادة والعاملين والمستفيدين.
- إمكانية سد الفجوة في أداء المنظمات الإدارية من خلال التركيز على مجالات إدارية جديدة تحظى باهتمام القيادة الإلكترونية وهي: التخطيط الاستراتيجي، اتساع المشاركة في صنع القرارات الإدارية، ونشر الوعي بأهمية المعرفة وتنمية رأس المال الذكي

المراجع

الكتب:

١. د/ثروت بدوي ، القانون الإداري ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٦.
٢. د/حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ورقة بحث قدمت في ملتقى دولي للتنمية الإدارية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٩ .
٣. د/حسين مصطفى الهلالي ، الإدارة الإلكترونية ،دار السحاب للنشر والتوزيع القاهرة ، مصر ، ٢٠١٠.
٤. د/خال الخميسي ، حق الموظف العام في الإضراب ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠١٧
٥. د/داود عبد الرازق الباز ، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، ٢٠٠٧.
٦. د/رمضان بطيخ ، الوسيط في القانون الإداري ، دار المعارف ، الإسكندرية ، مصر ، ٢٠٠٥.
٧. زكريا المصري، أسس الإدارة العامة التنظيم الإداري-النشاط الإداري ، دار الكتب القانونية ، القاهرة ، ٢٠٠٧.

٨. د/سليمان محمد الطماوي ، الوجيز في القانون الإداري ، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٨٦.
٩. د/طعيمة الجرف ، القانون الإداري ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٩٩.
١٠. د/عادل السيد ، القانون الإداري ، منشورات كلية الدراسات العليا ، الأكاديمية الملكية للشرطة ، وزارة الداخلية، مملكة البحرين، ٢٠٢١.
١١. د/عادل حرحوش المفرجي ، الإدارة الإلكترونية، مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، ٢٠٠٧ .
١٢. د/عبد المحسن توفيق ، تقييم الأداء: مدخل حديث لعالم جديد ،دار الفكر العربي ، القاهرة ، ٢٠٠٢.
١٣. د/عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، ٢٠٠٨.
١٤. د/علاء عبد الرازق السلمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية ، القاهرة ، ٢٠٠٣.
١٥. د/علاء عيشي الدين مدخل القانون الإداري الجزء الثاني النشاط الإداري وسائل الإدارة أعمال الإدارة دار الهدى ، الجزائر ٢٠١٠.
١٦. د/ماجد راغب الحلو ، القانون الإداري ، ديوان المطبوعات ، الإسكندرية ، مصر ، ١٩٩٦.
- محمود حافظ ، نظرية المرفق العام ،دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٨١.
١٧. محمد أبو زيد ، المرافق العامة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٦.
١٨. د/محمد الشافعي أبوراس ، القانون الإداري، مطابع كلية الحقوق ، جامعة بنها ، مصر ، ٢٠١١.
١٩. د/محمد رفعت عبد الوهاب ، النظرية العامة للقانون الإداري، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، ٢٠٠٩.
٢٠. د/محمد صادق أسماعيل ، الإدارة الإلكترونية ، المركز العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ٢٠١٠.
٢١. د/محمد عبد العال النعيمي ، إدارة الجودة المعاصرة ،دار اليازوري لنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠٠٩.
٢٢. د/محمد فؤاد مهنى ، الوجيز في القانون الإداري : المرفق العام ، مؤسسة المطبوعات الحديثة ، الإسكندرية ، مصر، ١٩٦١.

٢٣. د/محمد محمود الطعمنة ، طارق ، شريف العلوش ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، ٢٠٠٤.
٢٤. د/نجم عبود عبود ، الإدارة الإلكترونية : الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، منشورات المكتبة العصرية ، الرياض ، ٢٠٠٤.
٢٥. د/نواف كنعان ، القانون الإداري ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠٠٨.
٢٦. د/هاني علي الطهراوي، القانون الإداري، ماهية القانون الإداري، التنظيم الإداري، النشاط الإداري، دار الثقافة، عمان، الأردن، ٢٠٠٩.

الرسائل العلمية:

١. أحلام بخوخ ، النظام القانوني للمرفق العام في الجزائر ، رسالة ماجستير كلية الحقوق ، جامعة مستغنم ، الجزائر ، ٢٠٢٠.
٢. بيان عبد الرحمن سلمونه ، إثر الإضراب على سير المرفق العام ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، ٢٠٢١.
٣. رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، رسالة دكتوراه في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر، -٢٠١٧، ٢٠١٨.
٤. سليمان أحمد سليمان أبو سلامة ، الإدارة الإلكترونية وإثرها على المرفق العام ، رسالة ماجستير ، كلية الشريعة والقانون ، جامعة الأزهر ، فلسطين ، ٢٠١٧.
٥. سليمة بومطرق ، هدنة بوزيان ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة جيجل، الجزائر، ٢٠٢٢.
٦. عبد المالك لكلل، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية - بلدية ورقلة نموذجاً - ، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، - ٢٠١٦، 2017.
٧. عبد الرحمن محمد البسامي، تقويم القيادات الإدارية للأداء الوظيفي بالكليات العسكرية والحديثة بكلية الملك عبدالعزيز الحربية وكلية الملك خالد العسكرية ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ٢٠٠٣.
٨. فاطمة الزهرة عشير، المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية، دراسة حالة مركز التكوين المهني والتمهين ، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، - ٢٠١٨، ٢٠١٩.

٩. لندة فليسي، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز -دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية -، رسالة ماجستير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، ٢٠١١ - ٢٠١٢.

١٠. محمد الأزهر بوخلط، إدريس زبدي، عبد الجبار حريز بكار، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية - دراسة حالة دائرة تماسين وبلديتها بلدة عمر وتماسين - ورقة الجزائر - رسالة ماجستير - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، -٢٠١٩، ٢٠٢٠.

١١. مشاعر علي محمد الحسن ، مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرفق العام -دراسة مقارنة ، رسالة ماجستير -جامعة النيلين ، السودان ، ٢٠٢٠.

١٢. منى تركي الموسوي ،الخصوصية المعلوماتية وأهميتها ومخاطر التقنيات الحديثة عليها،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد، ٢٠١٣.

الأبحاث والتقرير والمجلدات:

١. ابوبكر احمد عثمان عقود البوت ومتطلبات تطبيقها في العراق، مجلة الرافدين للحقوق ،المجلد ١٠، العدد ٣٨، جامعة الموصل لسنة ٢٠٠٨.

٢. سحر قدوري المعرفي،"الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي ، " مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الجامعة لمستتصرية، العراق، العدد ٠٧. ٢٠١٨.

٣. العربي بوعمامه ، وحليمة رقاد ، الأتصال العمومي والإدارة الإلكترونية ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية -العدد-٢-الجزائر-٢٠١٤.

٤. عقيلة جعجع ، وفطيمة بن سنوسي ، مبدأ المساواة أمام المرفق العام ،مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية المجلد-١٥-العدد-١-٢٠٢٢.

٥. مسيكة محمد الصغير ، تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على نشاط المرفق العام ، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية ،المجلد-٦-العدد-٢-الجزائر -٢٠٢١.

٦. نائل عبدالحافظ العواملة ،نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي : دراسة استطلاعية، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد-٥-العدد-٢-٢٠٠٣.

٧. نصيرة ربيع، "دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية ، " مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد ، ٠٨، ٢٠١٧.

مراجع باللغات الأجنبية:

1. Al-Adwan, M. and Almashaqba, Z. (2012), Evaluation the Role of Information Technology in Business Value Performance (BVP), Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 4 Issue 6,.
2. Dr. Malcolm O.Norris, Privacy and the legal aspects of the information superhighway, 2008
3. EL.MEGDER; C.CHERKAOUI,B.SBIHI,D.MAMMASS ,les-gouvernement et la modernisation dusecteur public , international coference science of electronic technologies of informationalcoference : sciences of ibnzohr ; march27 .31 ,tunisia , 2005
4. Michel Bazex ,obligation communautaires de transparence et prestation des Service Public ,édition juriscasseur ,octobre 1993
5. Saleem, I., Mustafa, S., Anwar, F., Qureshi, M. and Rauf, A.(2011), Measuring the Impact of adopting ICTs: Evidence from Developing Economy, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 3 Issue 3.

فهرس

رقم الصفحة	الموضوعات
١	المقدمة
١	مشكلة الدراسة
١	أهداف الدراسة
٢	أهمية الدراسة
٢	منهجية الدراسة
٢	الدراسات السابقة

٦	تقسيمات الدراسة
٧	المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية والمرفق العام.
٨	المطلب الأول : التعريف بالإدارة الإلكترونية والخصائص المميزة لها.
٩	الفرع الأول : التعريف بالإدارة الإلكترونية .
١٣	الفرع الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية.
١٧	المطلب الثاني : مفهوم المرفق العام وعناصره وأنواعه
١٨	الفرع الأول: التعريف بالمرفق العام وعناصره.
٢٢	الفرع الثاني : إنشاء المرفق العام وأنواعه
٢٧	المبحث الثاني: تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام.
٢٨	المطلب الأول : أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التقليدية للمرفق العام.
٢٩	الفرع الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام.
٣١	الفرع الثاني : إثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام.
٣٤	المطلب الثاني : تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ الحديثة للمرفق العام.
٣٥	الفرع الأول: الإدارة الإلكترونية و مبدأ الجودة والنوعية في تقديم الخدمة.
٣٨	الفرع الثاني : الإدارة الإلكترونية و مبدأ الشفافية الإدارية.
٤١	خاتمة.
٤٣	مراجع
٤٨	فهرس

