" دور الحكومة الإلكترونية في حل المشكلات التي تواجه الإدارة المحلية في جمهورية مصر العربية "

د/ رانيا سقراط

مقدمة

تعد الإدارة المحلية أسلوب من أساليب إدارة الخدمات العامة وهو ما يعرف باللامركزية الإدارية، ويرى محمد(2005)، أن هناك اهتمام كبير في الوقت الراهن بالإدارة المحلية في ظل توجهات الدولة، وجهودها المستمرة لتحسين الخدمات المقدمة للجمهور وتذليل العقبات وتحقيق رفاهية المواطن، وجاء ذلك متزامناً مع زيادة أعباء الدولة وارتفاع أعداد سكانها، لذا أصبح اتخاذ إجراءات لابد منه لتيسير الحياة على المواطنين وذلك بغرض التخفيف عليهم من خلال الخدمات التي تتولاها الإدارة المحلية ، وبما يضمن أداء الخدمات بطرق تلاءم طبيعة الوحدة المحلية، وقد حرصت الدولة على تنمية نظم الإدارة المحلية لما لها من مردود على مواطني الوحدة المحلية حيث أنها تعد تعبير صريح عن الديمقراطية وذلك عن طريق إشراك المواطنين في شئون وحداتهم المحلية ، كما أنها مدرسة لتدريب المواطنين على العمل السياسي وإدارة الدولة ، وتسهم في تخريج أفضل الكوادر القادرة على ممارسة المهام التشريعية، وذلك يتيح للمجتمع المحلي المشاركة في صناعة السياسات واتخاذ القرارات الخاصة بما يعق الديمقراطية ويوفر الآليات الداعمة لها وتؤكد الأمم المتحدة أن الإدارة المحلية تعد أداة فعالة لتحقيق الرؤى المستقبلية للدولة من خلال تنمية الوحدات المحلية، ويرى قضب (2003)، انه لتحقيق الرؤى التنموية تستطيع الدولة نقل الصلاحيات إلي الوحدة المحلية وذلك لسهولة اتخاذ القرارات بما يتناسب مع تحقيق الأهداف التنموية وبمقتضاها تنقل السلطة.

إلا أن الإدارة المحلية واجهت العديد من المشكلات التي عصفت بها، وبات تطور أنظمة الإدارة المحلية أمر لا يمكن تغافله، ولابد أن ندرك التحديات التي تواجه الإدارة المحلية ، وقد تميزت العقود الأخيرة بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام تقنيات في كافة مجالات الحياة ، بما لا يترك مجال للتنبؤ بحجم التطورات خلال السنوات القادمة ومع ظهور هذه التكنولوجيا دفع ذلك الإدارة العامة في محاولة منها لمواكبة هذه التغييرات و التحول من الشكل التقليدي إلي الانطلاق نحو التكنولوجيا ونحو حكومة إلكترونية، وذلك رغبة منها في تحسين مستوى الخدمات وخفض التكاليف ، وتوفير الشفافية والسرعة في الأداء.

لذا حاولت هذه الورقة البحثية ربط التكنولوجيا وتقنيتها والمتمثلة في الحكومة الإلكترونية بالخدمات المقدمة داخل الوحدات المحلية، في محاولة لإيجاد حل للمشكلات التي تلاحق الإدارة المحلية والتي سيتم عرضها في متن البحث، هذه العقبات التي تواجه الإدارة المحلية تؤثر على فاعليتها في تقديم الخدمات، كما أنها تلقي بظلالها على قدرة الدولة على تحقيق التنمية المحلية المنشودة.

أهمية الدراسة:

ولعل أهمية البحث تكمن في أهمية الإدارة المحلية التي تمثل عصب الدولة في التنمية وأداته الفعالة لتحقيق الخطط التنموية، كما أن ربط الإدارة المحلية بتقنيات يمثل نقله لنظم الحكومة من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية الحديثة، لذا يمكن إيضاح أهمية الدراسة في الآتي: –

- يناقش البحث الحكومة الإلكترونية كتوجه عالمي تهدف الحكومات من خلاله إلى تحقيق الشفافية والمساءلة.
- يعتبر إضافة لأدبيات الإدارة العامة بوجه عام والإدارة المحلية على وجه الخصوص.
- وضع مجموعة من التوصيات يمكن لمتخذي القرار الرجوع اليها.
- حداثة مفهوم الحكومة الإلكترونية، والتوجه له يعتبر نقله يحتاجها المواطن المصري لتحسين مستوى الخدمة المقدمة.
- يحاول البحث تقديم إطار فكري لأسس الحكومة الإلكترونية.
- أن الحكومة الإلكترونية تمثل واقع وتحدياً على الدول العربية بشكل عام ومصر بشكل خاص حيث أنها تواجه العديد منن المشكلات الملحة داخل المحليات.
- المعاناة التي يشعر بها المواطنون أثناء طلب الخدمة من الوحدات المحلية التابعة لهم.
- تسعى الدراسة لتوضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية ونشأتها وتطورها واستخداماتها وأهميتها ومبررات التوجه لها.
- ربطت الدراسة بين الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين الأداء داخل الوحدات المحلية.
- تسعى الدراسة لسد الفجوة بين التكنولوجيا من جهة والخدمات الحكومية من جهة أخرى.
- ربط الإدارة المحلية بالتكنولوجيا أمر بالغ الأهمية لما تعانيه من مشكلات من الممكن أنه يحل العديد من هذه المشكلات.
- تم اختيار ذلك الموضوع لما تعانيها الإدارة المحلية والمواطنين من سوء الخدمات المقدمة من قبل الوحدات المحلية.
- تشكل الدراسة أهمية خاصة حيث تندر الدراسات التي تتناول الحكومة الإلكترونية وربطها بالإدارة المحلية.

أهداف الدراسة:

- التعرف على تاريخ ونشأة الإدارة المحلية وتطورها.
- التعرف على المشكلات التي تواجه الإدارة المحلية.
- التعرف على أهمية الإدارة المحلية لتنمية المجتمع المحيط.
- التعرف على الحكومة الإلكترونية ومراحل تكوينها.
- التعرف على أهمية الحكومة الإلكترونية.

- التعرف على منافع استخدام الحكومة الإلكترونية ومجالات تطبيقها داخل الإدارة المحلية.
- التعرف على مدى قدرة الحكومة الإلكترونية من حل مشكلات الإدارة المحلية.

مشكلة الدراسة:

تعاني مصر من توغل البيروقراطية داخل المؤسسات الحكومية بشكل عام والمحليات بوجه خاص، هذا بالإضافة إلي المركزية وتفشي الفساد داخل الوحدات المحلية وهو ما سيتم تناوله بالتفصيل لاحقاً، لذا يرى فرحات (2017)، أن الاهتمام بتطبيق الحكومة الإلكترونية والاستفادة من التطورات التكنولوجية المتلاحقة أمر لا يحتمل التأخير لمعالجة تلك المشكلات حيث تعتمد الحكومة الإلكترونية على تبسيط الإجراءات والشفافية، كما أنها تستطيع حل المشكلات التي تواجه المحليات و الحد من توغل الفساد، ، لذا على الحكومة المصرية أن تجعلها أولوية لضمان تحسين مستوى الخدمات، وقد أولت الدول المتقدمة أهمية كبرى لتطوير مستوى الخدمات ، ومع تطور التكنولوجيا وتعدد استخداماتها حاولت الدول المتقدمة تعظيم الاستفادة من التقنيات الحديثة وربطها برفع مستويات الخدمات وذلك من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية للاستفادة منها في تحسين أداء الخدمات ، لذا بات لزاماً على الدول التي تعاني من مشكلات في تقديم خدماتها أن تستفيد من التكنولوجيا والاستثمار فيها ، ويرى رجب (2005)، أن المجتمع المحيط داخل المحليات هو القادر على إيجاد حلول لمشاكله وإدارة الخدمات بشكل أفضل، وتعتبر عن تعبير صادق عن الديمقراطية عن طريق اشتراك المواطنين في إدارة المجالس المحلي.

وتعمل الدولة المصرية من خلال أجهزتها على تحقيق رفاهية المجتمع وحل مشكلاته، ويسعى النظام السياسي لوضع سياسات تعكس اهتمامه برفاهية المجتمع، ولن يتأتى ذلك بمعزل عن تبني وبناء منظومة إدارية تحقق احتياجات المواطنين بعيد عن الفكر والنظم البيروقراطية والمركزية والفساد الإداري. ويعاني المجتمع المحلي من اتساع الفجوة بين متخذي القرارات والمتأثرين بهذه القرارات وهم سكان الوحدة المحلية، مما يلقي بظلاله على تنمية الوحدات المحلية.

ويرى الكثيرون أن الدولة تفقد لآليات الرقابة الفعالة والشفافية والمساءلة ، كما أنها تعتمد على النظم البيروقراطية في إدارة الأجهزة الحكومية دون النظر إلي احتياجات المجتمع المحلي ورغباته ، لذا توجهت العديد من الدول ابتكار طرق ووسائل من شأنها القدرة على الحد من الفساد وإحكام الرقابة الفعالة على الأجهزة الحكومية ، ومع محاولات الدولة الجادة لتحقيق رغبات المواطنين وتحقيق تنمية مستدامة سعت الدولة لأتمته الأنظمة لما للتقنيات الحديثة من قدرة على الحد من الفساد الإداري والقضاء على بيروقراطية الإجراءات ، ولكن ما زال التساؤل حول هل تستطيع التكنولوجيا حل المشكلات التي تواجه الإدارة المحلية، لذا تكمن المشكلة البحثية في قدرة الحكومة الإلكترونية على الحد من المشكلات والأزمات التي تواجه الإدارة المحلية ، ويمكن صياغة المشكلة البحثية.

" إلى أي مدى تستطيع الحكومة الإلكترونية حل المشكلات التي تواجه الإدارة المحلية"

منهجية الدراسة

- استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الذي يرتكز على وصف الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية ومجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية داخل الوحدات المحلية.
- وقد استعانت الباحثة بالكتب العلمية التي تناولت الإدارة المحلية، والدوريات والرسائل العلمية، ومواقع الانترنت.
- الكتب العلمية التي تناولت الحكومة الإلكترونية، المقالات والمؤتمرات والأوراق العلمية ومواقع الانترنت.
- وقد قسمت الدراسة على ثلاث مباحث تناول المبحث الأول "الإدارة المحلية"، وتناول المبحث الثاني "الحكومة الإلكترونية" وتناول المبحث الثالث "النتائج والتوصيات "

أولاً: الإدارة المحلية

يمكن في هذا الإطار تناول نشأة وتطور الإدارة المحلية، بالإضافة إلى مفهومها وخصائصها، وكذلك المشكلات التي تواجها، وذلك على النحو التالي:

1-نشأة وتطور الإدارة المحلية:

تعتبر مصر من أوائل الدول التي تبنت نظام المحليات وذلك منذ عهد محمد علي الذي شرع أول نظام إداري حديث في مصر على غرار القانون الفرنسي ، وفي عام 1826 قسم محمد علي الدولة إلي 24 مديرية ، وقسمت كل مديرية إلي مأموريات ثم أقسام ، وذلك على غرار نظام نابليون الذي كان يهدف إلي تنفيذ سياسة الحكومة المركزية، ويتم تعيين العاملين المعينين في الأجهزة التنفيذية، والتي تمثلت مهامهم الوظيفية في تنفيذ السياسة العامة للدولة وإرسال التقارير للوالي، وبذلك وحدت مصر تحت حكومة مركزية واحدة استطاعت أن تحقق نمو اقتصادي من الضرائب المحصلة وتوظيفها في المشروعات الوطنية. وجدير بالذكر انه ما زالت مصر تحتفظ بالمركزية حتى الآن على الرغم من تخلي فرنسا عن المركزية ومنحت السلطات للوحدات المحلية.

كما أصدر الخديوي إسماعيل عام 1866 قرار بإنشاء المجلس النيابي وإنشاء المديريات، إلا انه لم يعترف بها اعترافاً رسمياً وأعتبرها ثانوية الاختصاص، وقد مرت مصر بمرحلتين مرحلة ما قبل ثورة يوليو 1952، ومرحلة ثورة 23 يوليو وهو صدور أول قانون للإدارة المحلية، واعتبر هذا التاريخ هو البداية الحقيقية لنظام الإدارة المحلية وقد أحدثت الحركة الوطنية تقدم كبير في تجربة الحكم المحلي ووسعت من الخدمات المحلية ، وذلك بعد صدور قانون 22 لسنه 1959، وجاء قانون 1956ليعبر عن مدى الاهتمام بتطوير وتعميق التجربة المصرية في نظام الحكم المحلي، وقانون 24 لعام 1960 والذي فيه تم تقسيم مصر

إلي مديريات –بلديات – مدن – قرى، وأطلق عليها الإدارة المحلية وتم فيه الاعتراف بالشخصية الاعتبارية للوحدات المحلية ، وتحديد اختصاصاتها ومنحها الحق في فرض الرسوم وإبداء الرأي في كافة الأمور التي تهم الوحدة وسكانها. وأكتمل ذلك بقانون 124 لسنه 1960والذي يمثل تطور كبير في قانون المحليات، بل ويمكن القول بلا تجاوز إنه يعتبر هو الأهم في تطور الإدارة المحلية، وذلك بعدما تم وضع فيه الملامح الكاملة للإدارة المحلية ونقل إدارة المجتمعات المحلية إلى مديريات، وحددت هيكل الإدارة المحلية بمستوياتها الثلاثة "المحافظة – المدينة – القرية "،على أن يتم تشكيل مجلس يضم التنفيذيين والشعبين ووكيل للمجلس الذي يمارس الاختصاصات في حالة غياب رئيس المجلس.

وأعقب ذلك قانون 56 لعام 1971مباشرونص هذا القانون على إنشاء المجالس الشعبية المحلية على أن يكونوا جميعهم بالانتخاب و قضى بفصل المجلس التنفيذي عن الشعبي وحدد اختصاصات اللجان التنفيذية والمجالس المحلية ،موضحا نظم الانتخابات للمجالس المحلية على كافة المستويات وبمقتضى هذا القانون قسمت مصر إلي وحدات إدارية تتمتع كل منها بالشخصية الاعتبارية، وبنص المادة 161 تم التقسيم الوحدات الإدارية إلي محافظات ومدن وقرى، ،وأتخذ قرار بضرورة نقل السلطة بشكل تدريجي من الحكومة المركزية إلي المحافظة ، وفي عام 1975 تقرر إنشاء بجانب المجالس الشعبية لجان تنفيذية تتشكل من رؤساء الإدارات التنفيذية على أن يشترك رؤساء لجان المجلس الشعبي في الاجتماعات وبذلك جمع القانون بين المنتخبين والمعينين وذلك لضمان مشاركة فعلية .

وترى ندى (2013)، أنه على الرغم من التغييرات التي صاحبت عصر عبد الناصر إلا أنه لم يتغير الإطار الذي يحكم الإدارة المحلية وجاء بعد ذلك تعديل للقانون 52 لعام 1975 ، وصدر قانون 43 لعام 1979ونص على وجود المجلسين الشعبي والتنفيذي وتم توزيع الاختصاصات والمسئوليات المتعلقة بإدارة الخدمات ، وأصبح الدور الرقابي للمجلس الشعبي المحلي وللمجلس التنفيذي تيسير الأعمال والخدمات العامة ، على أن يتم تشكيل المجالس الشعبية المحلية على مستوى المحافظة ، المدينة والقرية ، ويتم تشكيلها بالانتخاب المباشر وانتخاب الرؤساء والوكلاء بالانتخاب وفيه استبدلت المجالس المحلية بالمجالس الشعبية المحلية واستبدلت اللجان التنفيذية بالمجالس التنفيذية ، ومنحت وحدات الإدارة المحلية الاختصاص الأصيل في إنشاء وإدارة المرافق، وأضيفت على المادة 161 لسنه 2007 ونصت أن يكفل القانون اللامركزية تمكين الوحدات الإدارية للنهوض بالمرافق وعدل بعد ذلك عام2011 وتم فيه حل المجالس المحلية على أن يتم تعيين مجالس مؤقتة لمد عام بعدها تتم الانتخابات المحلية وسعى القانون لوضع آلية للحد من الفساد.

2-مفهوم الإدارة المحلية:

أكدت الأمم المتحدة كما ذكر قضب (2003) على أن الإدارة المحلية هي أحد أنظمة الإدارة العامة ، وتعتبر أحد الوسائل الإدارية التي تعمل على معاونة الحكومة المركزية لأداء مهامها بطرق أكثر كفاءة وفاعلية ، لذا فهي تعمل على نقل السلطات والاختصاصات من الحكومة المركزية إلي الإدارات، وأوضح رشيد (1991)، أن الحكومة المركزية يقتصر دورها على

تحقيق مصالح المجتمع، وتمثل الإدارة المحلية لا مركزية التنفيذ وذلك بهدف التنسيق بينها وبين مركزية الدولة، وتعتبر الوحدة المحلية شريك أساسي لتحقيق التنمية وذلك من خلال تقديمها البيانات والمعلومات للجهات المتخذة للقرارات، حيث يتم وضع الخطط بمركزية من قبل الوزارات داخل الدولة لوزارات" التعليم – الصحة – المرافق – الإسكان " ويقوم الوزير المختص بكل وزارة بتعيين أعضاء الجهاز التنفيذي داخل الوحدة المحلية ، لذا تعمل الوحدات المحلية في ظل السياسات العامة للدولة، وتتبع الحكومة المركزية، ولكل وحدة محلية ميزانيتها الخاصة بها فهي ميزانية مستقلة ، وحتى عام 1971 كانت تعتمد الميزانية من قبل رئيس الجمهورية، وأوضح عبد الوهاب ، (2006) انه منذ بداية 1975 وأصبح إعداد الميزانية يتم من قبل المجالس التنفيذية ويتم التصديق عليها من المجالس الشعبية المحلية على أن تعتمد من مجلس الشعب ، وفي حالة وجود فائض يعود لمجلس الدولة ولا يسمح أن تنقل المخصصات من باب لآخر دون الرجوع لوزير التخطيط ، وتستمد الإدارة كما يرى رشيد (1999)، شريعتها من المجتمع ، وتعمل الحكومة المركزية على حماية وتحقيق احتياجات المجتمع المحيط لكل وحدة محلية من خلال لتنسيق الفعال بين الوزارات المركزية وفروعها المحلية.

ويرى عبد الرحمن (2001) أن أهم ما يميز الإدارة المحلية هو تمتعها بالشخصية المعنوية والتي تتيح لها استقلالية قانونية عن الحكومة مع قيام الحكومة المركزية بالرقابة على الإدارة المحلية، وتتكون الإدارة المحلية من ثلاث سلطات هما:

- **السلطة التنفيذية:** وتشمل مجموعة من الموظفين "الإداريين – العاملين داخل الإدارة المحلية.
- **السلطة التقريرية:** وممثلة في المجالس الشعبية المحلية والتي تقوم بالتشريع على مستوى الوحدة المحلية.
- **السلطة الرقابية:** وتتمثل في رقابة الوحدات المحلية من قبل الحكومة المركزية

وتتكون جمهورية مصر العربية من 27 محافظة بعد إلغاء محافظتي حلوان و6 أكتوبر عام 2011، واللتان تم أستحدثهما عام 2008، وتتقسم المحافظات إلى:

- محافظات حضرية "القاهرة – الإسكندرية – السويس – بور سعيد " وتنقسم المحافظات الحضرية إلى مركز وأحياء وينقسم المركز إلى مدينة أو عدة مدن وقرى ويمكن أن تقسم القرية إلى قرى تابعة لها. ويوجد بها مستويان المحافظة والاحياء
- محافظات ريفية " الغربية – الدقهلية " وتوجد بها 5 مستويات" المحافظة –المدينة ـ المركز – القرى – الأحياء"
- الوادي الجديد–أسوان – البحر الأحمر ومكونة من4 مستويات ولا توجد بها الأحياء
- مدينة الأقصر تنقسم إلى مستويين" مركز – حي" وتصنف مدينة ذات طبيعة خاصة.
- وتتمتع كل وحدة محلية بشخصية معنوية، وهي كيان مستقل يحقق غرض محدد وله شخصية قانونية معترف بها، وتتولى إدارة شئون الوحدة في حدود السياسة العامة للدولة.

- وتقوم الوحدة المحلية بإدارة المرافق التي تقع في نطاق الوحدة كخدمات "الصحة – التعليم – الأمن –البريد – المياه – الكهرباء – الطرق – التراخيص".
- لكل وحدة محلية الموازنة الخاصة بها وتشمل إيراداتها ومصروفاتها، وفي حالة وجود محافظ للوحدة المحلية ترفع إلي المحافظ الذي يعرضها على المجلس الشعبي المحلي لإقرار هذه الموازنة، ويرسله للوزير المختص بعد الموافقة على الموازنة من قبل المجلس، ويقدم الحساب الختامي إلى وزارة المالية والجهاز المركزي للمحاسبات.
- لا يجوز للوحدة المحلية إبرام اتفاق أو عقد أو قرض دون النص على ذلك في مشروع الموازنة، كما لا يجوز للوحدة المحلية الحصول تحصيل تبرعات دون موافقة من رئيس الوزراء.
- لا تمنح الوحدة المحلية حق استغلال مرفق داخل الوحدة المحلية دون موافقة المجلس الشعبي المحلي.
- يجوز للمحافظ الاعتراض على قرارات المجلس الشعبي المحلي إذا وجد فيها ما يعارض الخطة العامة للدولة.
- تخضع المحافظات لرقابة مجلس الوزراء.
- يتولى المحافظ الأشراف والرقابة على الوحدات المحلية، والتفتيش على الأجهزة التنفيذية

ويتم تقسيم مصر إلى أقاليم اقتصادية ويضم كل إقليم محافظة أو أكثر، ولا يعترف القانون بالشخصية المعنوية لهذه الأقاليم، كما أن لكل إقليم هيئة تتبع هذه الهيئة وزير التنمية الاقتصادية ويتم وضع الخطط بالتنسيق مع المحافظ وتحدد من خلاله، ويقترح من خلالها المشروعات الواجب القيام بها للنهوض بالأقاليم وتعظيم الاستفادة من موارده، وفيما يلي عرض لأقاليم مصر الاقتصادية:

- إقليم القاهرة الكبرى ويضم "القاهرة – الجيزة – القليوبية "
- إقليم الإسكندرية وعاصمته الإسكندرية ويضم "الإسكندرية – البحيرة – مطروح".
- إقليم شمال الصعيد والعاصمة المنيا ويتكون من "جزء من شمال البحر الأحمر – المنيا – بني سويف – الفيوم".
- إقليم جنوب الصعيد والعاصمة أسوان ويتكون من "الجزء الجنوبي من البحر الأحمر – قنا – سوهاج – أسوان ".
- إقليم أسيوط ويتكون من الوادي الجديد – أسيوط.
- إقليم الدلتا العاصمة طنطا ويتكون من "طنطا – كفر الشيخ – دمياط – الغربية – المنوفية – الدقهلية".
- إقليم قناة السويس والعاصمة الإسماعيلية ويتكون من "الإسماعيلية – بور سعيد – السويس – شمال سينا – جنوب سينا – شمال البحر الأحمر"

ولكل إقليم اقتصادي لجنة مسئولة عن التخطيط للإقليم وتعمل هذه اللجنة على وضع الخطط للمحافظات داخل الإقليم لكل محافظة على حدا، ويتم العمل بالخطط طبقاً للأولويات، والقيام بالمتابعة الدورية لضمان تنفيذ الخطط وعمل التعديلات اللازمة، ويتم تشكيلها كالآتي.

- المحافظ وهو رئيس اللجنة وبتناوب المحافظون داخل الإقليم الواحد في رئاسة اللجنة.
- محافظين المحافظات داخل الإقليم.
- رؤساء المجالس الشعبية.
- أمين عام اللجنة وهو رئيس هيئة التخطيط.
- ممثلي من الوزارات، ويتم اختيارهم من قبل الوزير المختص، وتستقل الوحدات المحلية بشئون موظفيها ويطبق القانون 47 لسنه 1978 على جميع العاملين بالدولة في كافة المستويات والوحدات المحلية، وعلى الرغم أن القوانين نصت على نقل الاعتمادات المالية الخاصة بالعاملين إلى موازنات خاصة بالوحدات إلا أن هناك وزارت مازال العاملون يتبعون وزارتهم

وتم تقسيم مصر إلى وحدات إدارية " محافظة – مدينه – قرية " ومكونة من 3 فئات

- أعضاء يتم انتخابهم من أهالي الوحدة المحلية.
- عدد محدد من الأعضاء المعينين وذلك لتحقيق مشاركة امرأة وتواجد كفاءات داخل المجلس.
- رؤساء الإدارات التنفيذية مثل "مديري المديرية للصحة – التعليم – الشباب "

ويرأس المجلس المحلي رئيس الوحدة المحلية "المحافظ – رئيس المدينة – رئيس القرية".

لقد أتاح القانون الفرصة للمجتمع المحلي المشاركة في السياسات واتخاذ القرارات وإعداد الخطط والرقابة على تنفيذ الخطط والأداء للأجهزة التنفيذية من خلال المجالس الشعبية المحلية والتي يتم تشكيلها عن طريق الانتخاب والتعيين، وقد وضعت مجموعة من الشروط لعضوية المجالس المحلية وهي أن يتمتع الشخص بالجنسية المصرية ، و لا يقل السن عن 25 سنه ، ويشترط إجادة القراءة والكتابة ،وأداء الخدمة العسكرية ، ولا يجوز التقدم لعضوية المجالس المحلية لمن يشغلون وظائف في القوات المسلحة – الشرطة – الهيئات القضائية – المشايخ – العمد – المديرين بالأجهزة التنفيذية ، كما أنه يمثل العمال والفلاحون نصف الأعضاء .

كما يمثل رئيس المجلس الشعبي المحلي الوحدة المحلية أمام المحاكم، ولا توجد قوانين بشأن العاملين في الوحدة المحلية ، ويطبق عليهم قانون العمل للعاملين بالقطاع الحكومي بالدولة ، وذلك على الرغم من أن قانون الإدارة المحلية يسمح أن تشمل موازنات الوحدات المحلية أجور العاملين بها ، إلا أنه ما زال العاملون في الوحدات المحلية تابعون لنفس الوزارة المركزية ، ويتكون المجلس الشعبي المحلي من لجنه دائمة ولجان فرعية، وتختص اللجنة الدائمة بإعداد جداول الاعمال عن المجلس ، ووضع تصورات للسياسة العامة للمجلس ومشروع الموازنة ، إعداد التقارير والقرارات والتنسيق بين المجلس الشعبي والمجالس الأخرى، كما يضم المجلس لجنه القيم ويرأسها رئيس المجلس وتختص لجنة القيم بما ينسب لأعضاء المجالس الشعبية من تجاوزات دينية أو أخلاقية أو اجتماعية ،هذا إلي جانب اللجنة الدائمة ولجنة القيم توجد العديد من اللجان النوعية

"لجنة الموازنة – لجنة التنمية الاقتصادية – لجنة الشئون الاجتماعية و الصحة – التنمية الزراعية والري – الأمن – التموين والتجارة – الإسكان – المرافق العامة – التعليم – النقل"، ويحق للمجلس المحلي إلغاء بعض اللجان أو ضمها أو إنشاء لجان أخرى، يعقد المجلس الشعبي المحلي لمدة 10 شهور ولابد من حضور أغلبية الأعضاء.

ويتبين من توصيات المؤتمر الرابع عشر للشئون الاجتماعية أن الإدارة المحلية تعمل على:

- تنمية المجتمعات.
- تحقيق مشاركة فعالة للأفراد لأنهم الأقدر على تحديد احتياجاتهم.
- تعد مدرسة لممارسة الحياة السياسية.
- زيادة الانتماء لدى المواطنين من خلال دعم الروابط الاجتماعية.
- التنافس بين الوحدات المحلية لتحقيق أعلى عائد لمجتمعاتهم.

ويقع على عاتق الإدارة المحلية القيام بوظيفيتين أساسيتين

- **وظيفة تنموية:** وهي المنوط بها التنمية الاجتماعية والاقتصادية وترتبط بالاحتياجات الحالية والاحتياجات المستقبلية.
- **وظيفة سياسية:** فهي تجسد العدالة من خلال تمثيلهم لأفراد المجتمع كما أنها تشعل حماس المواطنين للمشاركة الفعالة لأداء دور سياسي داخل وطنهم، كما أنها تعتبر مدرسة حقيقية لتعليم المواطن الفنون السياسية وممارسة للحياة السياسية قبل إلحاقهم بالبرلمانات

3-خصائص الإدارة المحلية:

تتميز الإدارة المحلية بعدد من الخصائص تميزها عن الإدارة المركزية وفيما يلي عرض لتلك الخصائص:

- تتميز بقربها من أفراد المجتمع بما يجعلها تصل إلى جميع جوانب حياتهم السياسية والاقتصادية والاجتماعية.
- تعمل على تنمية المجتمع وتوفير حياة أفضل لمواطنين المحليين.
- تعمل على توافق الأنظمة الإدارية مع المواطنين وتطويعها لتتوافق مع المواطنين.
- إدارة الأمور عن طريق إشراك المواطنين وذلك لتحقيق احتياجاتهم وطرق تحقيق هذه الاحتياجات.
- تعتبر البداية لأعداد القيادات السياسية.
- تستطيع الإدارة المحلية أن تدعم الروابط بين المواطنين داخل وحداتهم المحلية، كما أنها تحقق التنمية الاجتماعية وتزيد من مشاعر الانتماء لديهم.
- تعمل على زيادة الحماس بين المواطنين وذلك للنهوض بالمجتمع اعتمادا على جهودهم الذاتية.

- تطويع الإدارة لخدمة المواطن.

4-المشكلات التي تواجه الإدارة المحلية:

بالرغم من التاريخ الطويل للإدارة المحلية، إلا أنه لم يكن كافيا لبناء أسس واضحة ومحددة تمكن المجتمع المحلي بإدارة شئونهم، لذا ظهرت العديد من المشكلات التي تتعرض لها الإدارة المحلية، والتي تؤثر على جودة الخدمات داخل الوحدات المحلية، مع انخفاض الموارد المالية وسيتم في هذا الجزء استعراض المشكلات التي تتعرض لها الإدارة المحلية.

- ويرى فرحات (2017)،أن من أهم المشكلات التي تواجه الإدارة المحلية المركزية الشديدة مع عدم توافر الشفافية وتفشي الفساد، ويتزامن ذلك مع سوء الخدمات المقدمة للجمهور المستفيد، مع انخفاض كفاءة استغلال أصول الدولة كل هذه الأسباب مجتمعة أدت إلى سوء الخدمات المقدمة ومشكلات الوحدات المحلية.
- تعدد الجهات الرقابية التي من مهامها رقابة الإدارات المحلية "السلطات التنفيذية –مجلس الشعب – السلطة القضائية " وتعيق هذه الأجهزة والجهات الرقابية استقلال الوحدة المحلية وإدارة شئونها واتخاذها لقراراتها واستخدام مواردها.
- تعقد الإجراءات وتضاربها مما يؤدي إلى تفشي الفساد داخل الوحدات المحلية وينعكس ذلك على أداء العاملين بها.
- عدم قدرة المجالس الشعبية المحلية على اتخاذ قرار، ويقتصر دورها في إصدار التوصيات وتقديم الاقتراحات، ويحق لرئيس الوحدة المحلية والمجلس التنفيذي اتخاذ قرارات تتمتع بصفة الإلزام.
- تعاني الوحدات المحلية من عجز في مواردها المالية مما يضطرها إلى الحصول على الإعانة المركزية من الدولة.
- عجز المشروعات عن الاستمرار نتيجة انخفاض مستويات الصيانة.
- انخفاض مخصصات التدريب حيث يتبع الخطة المركزية للجهاز المركزي للتنظيم والإدارة من جانب وانخفاض مستوى التدريب وعدم تحديده للاحتياجات الفعلية من جانب آخر.
- انتشار الفساد والمحسوبية والعرقية داخل الوحدات المحلية.
- آليات الشفافية والنزاهة في انتخابات المجالس الشعبية المحلية.
- رقابة المحافظ على المجالس الشعبية المحلية وانحصار دورها في تقديم الاقتراحات.
- انخفاض مستوى جودة الخدمات المقدمة.
- المركزية الإدارية والمالية.
- عدم قدرة المجلس الشعبي المحلي على ممارسة دورة في الرقابة والمساءلة القيادات التنفيذية داخل الوحدة وسحب الثقة من رؤساء الوحدات.
- لا يضم المجلس الشعبي المحلي كل طوائف المجتمع دون تمييز.
- عدم تمتع الوحدة المحلية بمواردها المالية كالضرائب والرسوم المحصلة.

- عدم القدرة على رقابة الأجهزة التنفيذية داخل الوحدات المحلية.
- عدم قدرة المحافظ على اتخاذ قرارات وحل المشكلات دون الرجوع إلى الحكومة المركزية.
- لا تتبع المدن الجديدة هيئة المجتمعات العمرانية وهذا يؤدي بدورة إلى تداخل السلطات بينها وبين وزارة التنمية المحلية.

وتبين للباحثة مما تقدم أنه في ظل الحديث الدائم عن التنمية والرغبة الصادقة لتحقيق رفاهية المجتمع وتحقيق نموه الاقتصادي متزامنا مع مركزية القرارات ومحلية التنفيذ، والتي تعتبر من أكثر المشكلات جدلا وتسبباً في العديد من المشكلات داخل الإدارة المحلية ، وقد ادت أن جاز التعبير لتفشي الفساد داخل الوحدات المحلية، وعدم قدرة المجتمع المحلي من تحقيق التنمية المرجوة ، وفيما يلي عرض لمشكلة تعد من اعمق المشكلات والتي تعاني منها الإدارة المحلية وتتسبب في العديد من المشكلات الأخرى وهي المركزية كما تناولها علماء الإدارة العامة .

- **اللامركزية**

تتعدد اللامركزية فهناك اللامركزية "الإدارية – السياسية – الإقليمية – المالية – المرفقية "، وتتوقف درجة اللامركزية الممنوحة على السلطات الممنوحة من قبل الحكومة للوحدات المحلية، ولن تتحقق التنمية الاقتصادية للدول بمعزل عن اللامركزية، حيث أنها لا تتم على المستوى الكلي للدولة ولكنها على مستوى الوحدات المحلية. ويرى راشد وآخرون (2016)، أن اللامركزية ضرورة ملحة للقضاء على البيروقراطية وتقود لمزيد من الشفافية والمشاركة المجتمعية الفعالة ، كما أنها تسهم في رفع كفاءة الحدات المحلية وترسيخ الثقة بين المواطنين داخل وحداتهم وقيادتهم ، وتستطيع اللامركزية أن تحد من الفساد عن طريق تفكيك الصفقات العمومية، وتستطيع اللامركزية الجغرافية أن توزع السلطات والصلاحيات على الوحدات المحلية التي تتمتع بشخصية معنوية ، ويصبح لها القدرة على اتخاذ القرارات ووضع الخطط والموازنات الخاصة بمشروعات داخل الوحدة المحلية والمرافق العامة وهو ما يطلق عليها الإدارة المحلية، وتحد اللامركزية من الانفراد بالسلطة ومشاركة المجتمع المحلي في قراراته ، وتساعد على تنمية الوحدات المحلية من خلال إقامة مشروعات تنموية وتخفيف العبء عن الإدارة المركزية ، بما ينعكس على سرعة الأداء وخفض التكاليف.

ويرى عبد الوهاب (2012) ويتفق معه في الرأي أديب (2012)، أن مشكلات الإدارة المحلية تنتج عن غياب اللامركزية وتتركز في الأتي:

- نقص لموارد المالية
- تضارب الاختصاصات بين المجلس الشعبي المحلي والأجهزة التنفيذية.
- محدودية السلطات الممنوحة للمحافظ والقيادة المحلية.
- تبعية مزدوجة للأجهزة الخدمية.
- ضعف المشاركة مع غياب الوعي لدى المواطنين المحليين.

- عدم قدرة الوحدات المحلية على تحقيق تنمية اقتصادية.
- عدم التنسيق بين مؤسسات الدولة المركزية وفروعها داخل الوحدة المحلية .

كما يؤكد عبد الوهاب (2012)، أن الاهتمام باللامركزية الإدارية المقصود بها هو إعادة توزيع السلطة والمسئولية والموارد المالية، وذلك بهدف تقديم خدمات، لذا فتتضمن نقل المسئولية عملية التخطيط والتمويل إلي فروعها والوحدات التابعة لها في الوحدات المحلية، ويؤكد على أن اللامركزية المالية هي الأهم حيث انه لا يوجد استقلال إداري بمنأى عن الاستقلال المالي، لكي تستطيع الوحدات المحلية الإدارية إدارة شئونها المالية من خلال التمويل الذاتي أو المحول من الحكومة المركزية.

وقد حققت تجربة ماليزيا نجاحات كبيرة واستطاعت القضاء على البطالة من خلال تنميتها لمجتمعها المحلي كذلك تمكنت من القضاء على الفقر عن طريق تطبيق اللامركزية داخل الوحدات المحلية، وزادت من فرصها التنموية، وحري بالذكر أن هناك دول قد حالفها الفشل في تجربة اللامركزية مثل تجربة السودان.

وفي ذات السياق يمكن القول أن اللامركزية من أهم النظم التي تمكن المواطنين من المشاركة الفعالة في إدارة الشئون المحلية ، ولن يتسنى للدولة تحقيق التنمية المستدامة بمعزل عن تطوير ودعم اللامركزية خاصة مع تنامي احتياجات المجتمع، ولن يتسنى لنا الحديث عن الديمقراطية إلا مع تطبيق اللامركزية، وقد اتخذت الدولة خطوات جادة في طريق اللامركزية منذ عام 2006، ووضعت برنامج قومي أطلق علية " التحول اللامركزية " ولكنها توقفت عام 2011 ، ونفذت مصر العديد من المشروعات في إطار اللامركزية للمحليات ومنها مشرع الوكالة الأميركية للتنمية المحلية ، وتم تنفيذه في عدد من المحافظات المصرية ، ومشروع التنمية المحلية الذي نفذته وزارة التنمية المحلية مع الاتحاد الأوربي ، تنفيذ لبرنامج الإنمائي العديد من المشروعات في مصر لدعم وتنمية القرى ، كذلك مشروع تنمية صعيد مصر بتمويل من البنك الدولي وشمل محافظات سوهاج وقنا.

وتبين للباحثة انه يمكن القول أن اللامركزية ليست هدف في حد ذاتها ولكنها وسيلة فعالة لتحقيق الإصلاح داخل الوحدات المحلية، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال تقوية الوحدات المحلية ، بما يحقق لها الاستقلال عن الحكومة المركزية وتحديد خططها وفق لاحتياجات السكان المحليين وهم من لديهم القدرة على تحديد احتياجاتهم ودون التقييد بمشروعات وزارة التخطيط، ويصبح المجتمع المحلي قادر على اختيار المحافظ والجهاز التنفيذي للوحدة المحلية، ولا نعني باللامركزية أن تنفصل الوحدات المحلية عن الدولة ، فاللامركزية تتيح قدر اكبر من الشفافية والمساءلة ، كما أنها تزيد من قدرة المحليات الاعتماد على مواردها الاقتصادية ، وتحد من الفساد والفقر والبطالة ، وتقديم خدمات متميزة للمواطنين ، كما أنها تعد مدرسة سياسية تتيح للمواطنين التدريب على ممارسة الحياة السياسية والعمل السياسي، وتحفزهم على المشاركة الفعالة في الانتخابات.

ثانياً: ماهية الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في مصر

يمكن في هذا الإطار تناول مفهوم الحكومة الإلكترونية ومميزاتها وأهدافها، بالإضافة إلى متطلباتها ودوافع التحول إليها هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى يتناول البحث تاريخ الحكومة الإلكترونية في مصر وتحدياتها، وكذلك مراحل تطبيقها، على النحو التالي:

1- مفهوم الحكومة الإلكترونية:

أطلق على هذا العصر عصر التكنولوجيا وعصر المعلومات، ونتج عن ذلك ارتفاع أعداد مستخدمي التكنولوجيا والانترنت حيث بلغ عام(1998)95مليون مستخدم ، وحقق طفرة ليصل إلي 350 مليون مستخدم في 2003 ، وقد حققت الإمارات المرتبة الأولى بين الدول العربية ثم الكويت وتأتي مصر في المرتبة الخامسة وذلك طبقاً لما أوردته تقرير الأمم المتحدة ، وأوضح البنك الدولي أن الحكومة الإلكترونية هي أحد الوسائل الفعالة للحكومة الجيدة التي تقوم على مبدأ الشفافية والمساءلة، وتساعد الدول في تطبيق مبادئ الحكم الجيد، واتفق معه غي الرأي الإتحاد الأوربي في أن قدرة الحكومات على استخدام التكنولوجيا في التواصل مع المواطنين مستخدمة في ذلك الطرق الحديثة، ومعتمدة على ما تبذله الحكومة من جهد لتنظيم عملياتها ووضع القوانين والتشريعات لتكامل الإجراءات التي تسمح بانتقال الخدمات من الحكومة للمواطنين.

وحتى يتسنى لنا فهم الحكومة الإلكترونية فلابد من إدراكنا احتوائها على كلمتين حكومة وإلكترونية ويقصد بالكلمة الأولى حكومة وتشمل الوزارات والسلطة التنفيذية المنوط بها تنفيذ السياسات العامة أو السلطات العاملة داخل الدولة " التشريعية – القضائية – التنفيذية "، كما أنها تعبر عن نظام الحكم داخل الدولة وطرق استخدام السلطة ويعتبر ذلك هو التعريف الدستوري ، كما يقصد بالحكومة الإلكترونية تسهيل أداء الأجهزة الحكومية للخدمات المقدمة للمواطنين وذلك من خلال استخدامها للتقنيات الحديثة ، وتغيير شكل الخدمات التقليدية من الشكل الروتيني إلي خدمات إلكترونية بواسطة الحواسب بما يؤكد ضرورة التطوير البنية التحتية.

لذا أوضحت حسين (2013)، أن ظهور الحكومة الإلكترونية يعود لعقود ما قبل الانترنت ، بعدما كان هدف الحكومة التقليدية هو الكفاءة في أداء عملياتها الداخلية دون الرجوع إلي جودة الخدمة للمواطن، بينما ركزت الحكومة الإلكترونية على خدمة المواطن وزيادة الشفافية، كذلك تساعد على مشاركة المواطنين في وضع السياسات، وقد عرفها الهوش (2006)، على أنها تطور تكنولوجي يهدف للتغيير وتطوير العلاقة بين المواطن والدولة من خلال تقديم خدمات سريعة وتوفير مزيد من الشفافية وتخفيض التكاليف والحد من الفساد ، وأكدت الأمم المتحدة على أن الحكومة الإلكترونية توطد العلاقة بين المواطن والحكومة.

ويرى مطر (2008)، أن الحكومة الإلكترونية تستطيع تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد.، ويؤكد الصيرفي (2007)،على أن أهم ما يميز الحكومة الإلكترونية هو توفير خدمات للمواطن بسهولة وذلك لتدفق المعلومات عبر الحاسب الآلي، وحري بالذكر قدرة القائمين على الرقابة من المراقبة بسهولة ودقة عن الحكومة التقليدية ، كما أنها تستطيع خفض

التكاليف نتيجة الاستغناء عن الوثائق الورقية ، وتحد من البيروقراطية وتعمل على تبسيط وتسهيل الإجراءات، وتتضمن الحكومة الإلكترونية نوعين من التكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات.، ولذا فازدهرت في ظل توغل التكنولوجيا وارتفاع أعداد المستخدمين لشبكة الإنترنت ،وأتسع مفهوم الحكومة الإلكترونية عن كونها تقنيات وبرمجيات تقوم بأداء العمل داخل المؤسسات والأجهزة الحكومية ليتعدى مفهومها إلى أنها وسيلة من خلالها يتم تبادل المعلومات ، واستخدامها في وضع السياسات وتوجيه المؤسسات لتحقيق الأهداف وقدرتها على توفير درجة عالية من المرونة والسلاسة بما يمكنها من الاستجابة للتغيرات البيئية المحيطة بها.

وقد أكد وزير الهند لتكنولوجيا والمعلومات أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يعتمد على وصف الحكومة بالحكومة الذكية، لذا فهي تعمل على تحديد المسئولية بشكل واضح وتقوم بالمحاسبة ، وتعمل على الالتزام بالقوانين ،وتيسير العلاقات بين المواطنين والحكومة، ويراها بوحوش (2006)، أنها تمثل قدرة الحكومات على تحسين الأداء وتقديم خدمات لمواطنيها مستخدمة أحدث التقنيات ، بينما يؤكد الزغبي (2000)، على أنها تعتبر وجهان للمعاملات الحكومية، وجهه تمثل التعامل الحكومي داخل الأجهزة فيما بينهم ، والوجه الآخر يمثل وجه تعامل الحكومة مع المواطنين في تقديم خدمات "الأحوال المدنية – الخدمات داخل الوحدات المحلية – المياه – التأمينات الاجتماعية".

ويعرفها الحمادي (2002)، أنها تعني استخدام التكنولوجيا بشكل مكثف من خلال حلقة الوصل بين المواطن والحكومة بلا اعتماد على مستندات ورقية وتقديم الخدمة على مدار اليوم ، وأوضح سمير (2008)، أن في إمكان الحكومة الإلكترونية تحسين مستويات الخدمة المقدمة للمواطنين وتيسير الأداء بعيد عن التعقيدات الإدارية وذلك مع خفض الكلفة ، وإتباع إجراءات موحدة لجميع المستفيدين من الخدمة'، كما يمكن الإشارة أن الحكومة الإلكترونية ليست حديثة العهد حيث تعد الولايات المتحدة من أوائل الدول التي طبقتها في عام 2002 وعلى كافة مستوياتها " حكومة – فيدرالية – محلية " ومهدت الطريق لتكفل نجاح الحكومة الإلكترونية من خلال سن القوانين الملزمة بالتخلص من المعاملات الورقية وضع الخدمات للمواطنين عبر شبكة الانترنت، وتضمنت إستراتيجيتها دعم عدة نقاط هي تبسيط الإجراءات – القضاء على البيروقراطية – تخفيض التكاليف ، وقد سبقت مصر في هذا المضمار العديد من الدول حيث بدأت فكرة الحكومة الإلكترونية في منتصف الثمانيات وهدفت للتحول الرقمي وإنشاء مجتمع معلوماتي.

وجدير بالذكر أن الدول العربية سعت لتطبيق الحكومة الإلكترونية داخل المؤسسات الحكومية، فحققت دولة الإمارات وتعتبر هي الدولة العربية الأولى طبقاً لتقرير الأمم المتحدة مركز متقدم عام 2012،حيث استطاعت إحراز تقدم في مركزها واحتلت المكانة 49 بعدما كانت في المرتبة 28، وقد استطاعت تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجمارك – الموانئ – خدمات الشحن، ويرى أبو مهارة (2012)، أن الإمارات وفرت عدد من المقومات لنجاح الحكومة الإلكترونية تركزت في

- الاستعانة بشركات أجنبية التي تتوافر لديها الخبرات.
- تغيير ثقافة العاملين بالهيئات الحكومية.

- تبسيط الإجراءات.
- التركيز على متلقي الخدمة ورضاءه.
- توافر بنية تحتية متطورة.

كما سعت العراق لتوفير خدمات متميزة لمواطنيها وبدأت بإطلاق البوابة الإلكترونية2011 ووضعت خطط للتحول الالكتروني في مجالات الصحة والتعليم والخدمات البلدية والسجل المدني، وافتتحت قطر 2008 البوابة الإلكترونية وسعت في تطوير خدماتها وتبسيط الإجراءات، ولعل ما يعوق تنفيذ قطر لبرنامجها الطموح هو ضعف القدرات البشرية ونقص المهارات التكنولوجية .

وتبين الباحثة أنه على الرغم من حداثة الموضوع إلا أن هناك جهوداً كبيرة تبذل في هذا المجال، كما يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوم اشمل وأوسع من استخدام التقنيات الحديثة، ولكنها تمثل نقله في مستوى الخدمات وتلبية احتياجات المواطنين، وتعد ركيزة للإصلاح السياسيوالعصا السحرية لتحقيق خطط الدولة التنموية، وذلك من خلال كفاءة الأداء وتيسير الأعمال وبناء القفة بين المواطنين والدولة، وتغير جذري في طبيعة العلاقة بين المواطنين والأجهزة الحكومية وبما يتناسب مع التطور التكنولوجي ومتطلبات التنمية.

2-مميزات الحكومة الإلكترونية:

تتميز الحكومة الإلكترونية بالعديد من المنافع التي تعود على المؤسسات الحكومية ومستقبلي الخدمة يتم عرضها في الجزء الأتي:

- اختفاء الوثائق الورقية في التعاملات بما ييسر التعامل والاحتفاظ بها.
- تيسير عمليات الرقابة وسهولة تقييم الأداء.
- تستطيع المؤسسات الحكومية إجراء كافة التعاملات بدون تواجد فعلي للأطراف المتعاملة بما يمنع الوقوع في شبكة الفساد، ويقلل من حدة الفساد الإداري داخل المؤسسات الحكومية.
- يتم التعامل من خلال شبكة الانترنت في تسليم كافة المستندات الكترونياً.
- تتميز الحكومة الإلكترونية بسرعة أداء المهام وتوفير الوقت والجهد.
- سهولة التعامل مع عدد كبير من المستخدمين.
- تعمل الإدارة الإلكترونية على تبسيط الإجراءات بما ينعكس على جودة الخدمات ورضاء المواطن عن مستوى الخدمات المقدمة له.
- سهولة التواصل والتفاعل بين الأطراف المتعاملة.
- تخفيض النفقات والهادر عن طريق انخفاض المعاملات الورقية.

- سهولة اتخاذ القرارات من خلال توافر قاعدة بيانات تمكن متخذي القرار اتخاذ القرارات بشكل جيد وفعال.
- زيادة كفاءة العنصر البشري في التعامل مع التكنولوجيا.
- تحسين مستويات الأداء ومستوى الخدمات المقدمة.
- تعتبر الحكومة الإلكترونية المواطن كعميل وليس طالب للخدمة لذا فتعمل على رضاؤه.

3-أهداف الحكومة الإلكترونية:

ورأت جامعة الدول العربية في اجتماعها بالقاهرة (2003)، أن هناك مجموعة من الأهداف الرئيسية تعمل على تحقيقها الحكومات الإلكترونية.

- تحقيق الكفاءة في أداء الخدمة مع تحقيق عائد على مرتفع على الاستثمار.
- تلبية احتياجات المواطنين.
- بناء الثقة بين الحكومات وشعوبها.
- التكامل في أداء الخدمات.
- الحصول على الخدمة في أقل وقت.
- مشاركة المواطنين الحكومة في الحصول على الخدمة.

4-متطلبات الحكومة الإلكترونية:

يرى مختار (2007)، أن هناك عدة متطلبات لتحقيق الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع والاستفادة من المزايا التحول من الحكومة التقليدية إلي حكومة التقنيات الحديثة، وقد نادت المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2005)، بضرورة التحرك نحو الحكومة الإلكترونية ورصدت في تقريرها أن هناك عدم وعي من جانب الحكومات لعناصر التكنولوجيا عند بناء الحكومات الإلكترونية مما يفقدها فرصة تعظيم الاستفادة من هذه التقنيات ، هذا إلي جانب نقص في الوعي بكافة عناصر التكنولوجيا ، وانه لابد على الحكومات توفير البنية التحتية المناسبة بما يمكنها من تقديم خدمات متطورة، ويمكن إيضاح متطلبات الحكومة الإلكترونية في النقاط التالية:

- تحتاج إلى توافر الإدارة السياسية الحقيقية حتى تتحول الحكومة من شكلها التقليدي إلى حكومة إلكترونية.
- إدخال تغيرات على أساليب العمل
- المتابعة المستمرة لضمان نجاح الحكومة الإلكترونية.

- ويؤكد فرحات(2017) أن تحسين الخدمة ومستويات الأداء يتطلب تغيير حقيقي في البيئة التنظيمية، على أن يكون هذا التغيير في المعتقدات الإدارية لتتوافق مع التطور التكنولوجي واستخدام التقنيات الحديثة وإحداث نقلة حقيقية في الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- ويرى بوحوش (2006) أن الأمر يتطلب دعم من القيادات، ورؤساء الأجهزة، العاملين، وأن تسعى الحكومة إلى التحول من التقليدية.
- أن يتضمن التخطيط للحكومة الإلكترونية التخطيط الاستراتيجي بكافة مكوناته من وضع رؤى تسعى الدولة للوصول إليها، ومجموعة من الأهداف والسياسات والبرامج، على أن يحدد لها برنامج زمني محدد.
- تطوير البنية التحتية من خلال وضع خطط محددة ومستمرة على كافة المستويات التنظيمية لوزارة الاتصالات.
- التعرف على أهم الخدمات التي من الممكن أن تؤديها الحكومة الإلكترونية، كما يستلزم الأمر تحديد الاحتياجات الفعلية.
- ويؤكد سامي (2000) على ضرورة التعرف على مهارات العاملين الحالية وتطويرها ضمن برامج تطوير الأداء طبقاً لوصف وظائفهم.
- تقبل الشكاوى عبر قنوات محددة، كما يجب على الحكومة تحديد المدة الزمنية اللازمة للانتهاء من الخدمة.
- تبسيط الإجراءات وتوثيقها.
- إعادة هندسة الإجراءات بغرض أدائها بسهولة وفاعلية.
- ترابط منظومة الخدمات وتوحيدها على كافة المستويات الإدارية.
- وضع غطاء تشريعي لتحديد العلاقات بين كافة الأطراف.

5-دوافع التحول إلى الحكومة الإليكترونية:

ويرى بوحوش (2006)، أن سرعة التطورات التكنولوجية والثورة المعرفية يسرت على الدولة استخدام التكنولوجيا لتلبية احتياجات المجتمع والاستفادة من هذه التقنيات وفيما يلي الأسباب التي دفعت الدول للتوجه للحكومة الإلكترونية.

- العولمة وما فرضتها على الحكومات من تحسين مستويات الخدمات المقدمة من خلال الربط بين جودة الخدمة ورضاء المواطن.
- الديمقراطية وما تطلبه من إصلاحات في الفكر المسيطر على مؤسسات الدولة، وذلك تماشياً مع متطلبات وجمعيات حقوق الإنسان.

- وعي المواطنين ضغط من نوع آخر على الحكومات وذلك رغبة منهم في الحصول على الخدمات ذات جودة عالية وسرعة، كما أنه رغبة المواطنين في ممارسة حقوقهم والتعرف على كل المعلومات عن القرارات السياسية وآلية اتخاذها أصبح أمر لا محال منه، كما أنهم يسعون للمشاركة وابدأ الرأي في السياسات العامة للدولة.
- دعم العاملين بالجهاز الحكومي بالنظم الإدارية الحديثة والتطورات التكنولوجية، وإعطائهم الفرصة للحصول على مهارات جديدة.
- تستطيع الحكومة الإلكترونية دعم فكر اللامركزية.
- ولعل من أهم الدوافع التي تسعى إليها الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمة، وإحكام الرقابة على الأداء وتتبع المعاملات التي تتم بين المواطنين والأجهزة الحكومية.
- يعتبر التعامل من خلال الانترنت وبالتكنولوجيا مطلب الفئة الأكثر تواجداً داخل المجتمع وهي فئة الشباب.
- تمكن الحكومة الإلكترونية المواطنين من المشاركة في القرار.
- أهم ما يميز الحكومة الإلكترونية هي شفافية وعلى الحكومات التي تسعى للتطوير والقضاء على الفساد، وأنها تلتزم بمنهج الحكومة الإلكترونية.
- تعمل على التنمية الاقتصادية من خلال تحسين صورة الإجراءات لدى المستثمرين وجذب الاستثمارات خارجية كما أنها تعمل على تحسين البنية التحتية بما يمكن الدولة من جذب استثمارات، كما أنها ترسل للمجتمعات رسالة بقدرتها على إزالة التعقيدات الإدارية على التحول التكنولوجي
- أن ما يؤكد أهمية التوجه للحكومة الإلكترونية هو الرغبة الصادقة لدى الدولة المصرية لتبسيط الإجراءات ، وتحقيق رفاهية المواطن وأداء الخدمات والقضاء على البيروقراطية والتعقد في الإجراءات والحد من الفساد وسهولة الإجراءات ، وأخذت مصر على عاتقها شن الحرب على الفساد والمفسدين من خلال الأجهزة الرقابية ،وقد عقدت العديد من المؤتمرات للإدارة المحلية ودعت لضرورة ملاحقة الفساد واقتلاعه من جذوره ورطت المؤتمرات التي ناقشت الإدارة المحلية بين الإدارة المحلية والقضاء على المشكلة الناجمة عن المركزية وعدم توافر الشفافية وأوضح وزير التنمية المحلية أن التحديات التي تواجه المحليات تتمثل في ضعف المساءلة ، وضعف المشاركة المجتمعية ، تداخل السلطات والاختصاصات ,أكد الشريف على ضرورة سن القوانين والتشريعات ودعم اللامركزية والإسراع في خطط التنمية في كافة ربوع مصر وتحقيق مشاركة المجتمع المدني .

6-تاريخ الحكومة الإلكترونية في مصر:

- في عام 1988أنشئت مركز المعلومات واتخاذ القرار.
- في عام 1999قامت بتطوير البنية التحتية بتكليف من وزارة الاتصالات.

- وقد بذلت مصر جهود كبيرة منذ عام 2001، منذ تفعيل موقع للحكومة الإلكترونية، وقدمت من خلاله العديد من الخدمات
- أطلق برنامج الحكومة الإلكترونية بشراكة كل من وزارة التنمية المحلية ووزارة الاتصالات. وأنقسم على مرحلتين
- المرحلة الأولى وتغطي الفترة2001حتى 2007وفيها تم التصديق على الخطة الإستراتيجية لمنظومة الحكومة الإلكترونية، وتم عمل دراسة استطلاعية عن مدى تقبل الجمهور لفكرة الحكومة الإلكترونية، وجاءت النتائج إيجابية.
- المرحلة الثانية: غطت من فترة 2007حتى 2012وهدفت إلى تنمية الجسد الإداري داخل المؤسسات الحكومية.
- في عام 2004 تم إطلاق بوابة الحكومة الإلكترونية والتي قدمت خدمات الدفع، استخراج الوثائق "استخراج شهادات الميلاد–شهادات الزواج "وركزت على عدة محاور، وهي:
- تقديم خدمة للمواطن المصريين ما يتناسب مع احتياجاته وتوقعاته.
- التحليل المستمر لاحتياجات المواطنين والتشارك بين القطاعين العام والخاص.
- خفض التكاليف والاستخدام الأمثل لموارد الدولة.
- قامت وزارة التنمية الإدارية بوضع استراتيجيات تهدف إلي تطوير أنشطة الحكومة من خلال برامج تتمثل في
- التطوير المؤسسي: ويشمل وضع السياسات وأنظمة حديثة لتحفيز العاملين وتحسين بيئة العمل الداخلية وتنمية المورد البشري.
- تخطيط الموارد: تهدف إلي تحسين تدفق العمل داخل القطاع الحكومي بغرض خفض التكاليف من خلال استخدام التكنولوجيا الخدمات الحكومية: تنقسم الخدمات الحكومية بالشمول فتشمل كافة إنحاء الجمهورية على أن تتسم بالكفاءة في أداء الخدمات.
- توفير قاعدة من البيانات عن الهيئات والمؤسسات، وأن تتوافر لديها القدرة على حماية هذه البيانات، وان يتم تبادلها بأمان وفاعلية.

وهدفت الدولة من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية أن يتمتع المواطن بالعديد من المزايا:

- تحقيق الاتصال بين المواطن والحكومة بعيداً عن التعقيدات.
- تحسين الخدمات المقدمة للمواطن مع خفض تكلفتها.
- تحقيق مبدأ المشاركة بما يدعم الديمقراطية من خلال مشاركاتهم في القضايا المعاصرة.
- الحد من مشكلات الفساد داخل الوحدات المحلية وزيادة كفاءتها من خلال خفض الوقت للحصول على الخدمة دون الرجوع للحكومة المركزية.
- توفير بيئة عمل حديثة تتسم بقدرتها على مواكبة العصر.
- تبسيط الإجراءات الحكومية بين الأطراف المستفيدة.

- الديمقراطية الإلكترونية يستطيع المواطن المشاركة في الرقابة والمساءلة عبر تقديم معلومات عن أداء الحكومة.
- توافر البيانات المفتوحة وهي خدمة تعد لها الحكومات لتعزيز مبدأ الشفافية وتساعد المواطن على مراجعة أداء الحكومة.
- تزيد من فرص الاستغلال الأمثل للموارد وتساعد في اتخاذ القرارات.
- وتدعم الحكومة الإلكترونية فرص الاستثمار وذلك من خلال توفير البيانات المفتوحة مما يزيد من فرص النمو الاقتصادي وجذب الاستثمارات الأجنبية، وتحسين أداء الخدمات العامة، وتعزيز الشفافية والمحاسبة والمساءلة والمشاركة في القرارات السياسية الهامة.
- تمكن الدول من تطوير البنية التحتية.

هناك عدد من الوزارات المصرية التي تطلق بياناتها المفتوحة ومنها:

- التعليم "المناهج –بنك المعرفة مركز المعلومات – الشكاوى – خدمة المواطنين–دليل المدارس – البريد الإلكتروني– غياب الطلاب"
- وزارة الصحة "ترجمة وتوثيق شهادات الميلاد والوفاة –التراخيص للمنشآت الصحية"
- وزارة العدل "الاستعلام عن القضايا – متابعة قضايا الخبراء"
- التعليم العالي "المعاهد العليا والمتوسطة – الجامعات – الأكاديميات"
- وزارة التخطيط والإصلاح الإداري.
- وزارة الاستثمار
- القوات المسلحة
- وزارة البيئة

7-**التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية**:

تتمثل التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية في الاتي:

- ويرى الطعامنة وعلوش (2004) أن تأمين البيانات والمعلومات من القرصنة الإلكترونية وتوفير الدعم الفني من أكثر التحديات إمام الحكومة الإلكترونية.
- الخوف من انتهاك الخصوصية.
- عدم ملائمة البيئة التحتية.
- انخفاض الوعي لدى المواطنين بأهمية الحكومة الإلكترونية مما يدفعهم لعدم استخدامها.
- تردد المواطنين في استخدام الدفع الإلكتروني.

- عدم توافر معايير واضحة ومحددة لأتمته الحكومة الأمر الذي ينتج عنه نقص فاعلية التكامل بين الأجهزة الحكومية.
- تحديات سياسية تتمثل في سيطرة البيروقراطية على العمل الإداري داخل مصر مما يؤثر على تفعيل الحكومة الإلكترونية.
- تداخل السلطات بين الأجهزة الحكومية.
- عدم تدفق المعلومات بين الأجهزة الحكومية.
- عدم توافر قاعدة بيانات مشتركة يتم فيها تخزين كل المعلومات، حيث يتكون الجهاز الحكومي من 33 وزارة، بما يؤكد ضرورة التكامل بينهم.

8-مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يرى العزام(2001)، أن الحكومة الإلكترونية تمر بعدد من المراحل وفيما يلي عرض لهذه المراحل.

المرحلة الأولى

وفي هذه المرحلة تقوم الجهات الحكومية بإتاحة كافة المعلومات على الإنترنت، بغية تعرف الجمهور المستفيد على الخدمة، وتحدد الجهة المسئولة المستندات والأوراق المطلوبة وكيفية طباعة هذه المتطلبات والية إرسالها مرة أخرى، لذا فيتطلب تطوير في البنية التحتية. وترى الباحثة انه من الممكن توفير مكاتب للخدمات الإلكترونية داخل الوزارات للتغلب على ارتفاع الأمية داخل الوحدات المحلية الريفية والقرى ومع عدم قدرة المواطنين على التعامل مع التكنولوجيا.

المرحلة الثانية

وفيها يتم الاتصال بين طرفي المعاملة، من جانب الحكومة أو الجهة المنوط بها تقديم الخدمة، بعدما تم إتاحة كافة البيانات والمعلومات عن الخدمة، يستطيع الأفراد التعامل مع الأجهزة الحكومية عبر الرسائل الإلكترونية أو البريد الشخصي الإلكتروني، أو عبر الرسائل التليفونية، حتى يتمكن المواطن من التعرف على مراحل الخدمة المطلوبة.

المرحلة الثالثة

تعد هذه المرحلة هي الأخيرة وفيها تقوم الحكومة بإنهاء الخدمة للمواطن.

ثالثاً: دور الحكومة الإلكترونية في الإدارة المحلية والتغلب على مشكلاتها

بات التغيير ضرورة حتمية تفرض نفسها على المنظمات كافة وعلى المؤسسات الحكومية بشكل خاص بعدما تغير مفهوم الخدمات، كما أن استخدام التكنولوجيا يعتبر نوع من أنواع الاستجابة الفعلية لمتطلبات المجتمع في المشاركة وتحسين الأداء والقضاء على المحسوبية والحد من الفساد، والقضاء على التعقيدات المتلاحقة إثناء الحصول على الخدمة، وتتفق (

زاهيه،2015) مع(غنيم ،2004) في أن هناك فروق بين نظام الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية، وتتفق معهم ايفانز (2005)،إن أهم ما يميز الحكومة الإلكترونية هو القضاء على قوائم الانتظار الذي طالما عانى منها المواطنين ، وتقديم الخدمة على مدار الساعة، مع تدعيم اللامركزية للإدارات المحلية.

ولتحقيق الرؤى المستقبلية، لابد أن تسعى الدولة لتطبيقها خاصة داخل الوحدات المحلية، وذلك لما لها من قدرة على الحد من العلاقات التي قد يشوبها الفساد بين العاملين بأجهزة الدولة والمواطنين بما يضمن النزاهة والمساواة في الحصول على الخدمات المقدمة وتتيح الحكومة الإلكترونية الفرصة إمام مواطني الوحدة المحلية التواصل الفعال مع متخذي القرار.

ويرى أبو مهارة (2012)، أن تجربة سنغافورة تجربة رائدة حيث بدأت عام 2000، وهدفت إلى محو أمية المواطنين، واستطاعت ربط كافة المدارس بشبكة واحدة وتطورت المناهج التعليمية، لذا تستحق تجربة سنغافورة الإشادة، حيث قامت بتدريب 400 ألف مواطن سنوياً، واستطاعت من خلال الحكومة الإلكترونية إقامة مراكز لتدريب الأسر المحتاجة وتوفير التعليم التكنولوجي.

وقد وصلت مصر في تقرير عام (2017) إلي 33.19 مليون مستخدم في أبريل 2017، بما يعطي مؤشر لإمكانية نجاح الحكومة الإلكترونية وقد سعت الحكومة المصرية في تطبيق الحكومة الإلكترونية "المرور – خدمات السجل المدني – الالتحاق بالجامعات – " وتعتبر الحكومة الإلكترونية في مشاركة بين وزارتي الاتصالات والتنمية الإدارية، وقامت بإنشاء العديد من المراكز والتي تعتمد على تقديم الخدمة من خلال شباك يتقدم إلية طالب الخدمة فمن خلال اللوحة الإلكترونية يتعرف المواطن على الأوراق المطلوبة والرسوم والخطوات المطلوبة لإنهاء الخدمة ، وتوضح للطالب المدة الزمنية اللازمة للحصول على الخدمة وكيفية متابعة الإجراءات لحين الانتهاء من المعاملة

وتبين للباحثة أن الحكومة الإلكترونية تعد أداه فعالة لتحقيق خدمات متميزة للمواطنين، ولا يقتصر دورها على استخدام بحسب وإنما تعبر عن فكر وتوجه، هذا التطور يسهم في إحداث تغيير ودعم للشفافية والمساءلة، وترسيخ مبدأ المساواة بين المواطنين ومشاركة المواطنين في صنع القرارات السياسية، وتخفيض تكاليف الخدمات والسرعة وزيادة كفاءة الوحدة المحلية ، كما أنها تبني ثقة المواطن في سياسات الدولة، وترسخ مبادئ الحوكمة الرشيدة التي طالما نادت بها المجتمعات، كما تعد الحكومة الإلكترونية من أهم إنجازات العصر الحالي ،حيث أدت إلي توفير الجهد والوقت والمال للحصول على الخدمات واستخدمت مؤسسات الأعمال التكنولوجيا في تقديم خدماتها، وجاءت الحكومة الإلكترونية لتطوير الطرق التقليدية والقضاء على المشكلات التي تواجه الطرق التقليدية.

كما أن جوهر الخدمة الإلكترونية يظهر في كيفية تغيير المعاملات بين المواطنين والمؤسسات العاملة بالدولة، وتؤكد على ضرورة إعادة هيكلة العمليات وذلك للقضاء على الروتين والبيروقراطية السائدة في الدولة، هذا ولابد أن تسعى الحكومة

لتوفير الإمكانات اللازمة للتحول الإلكتروني، وحري بالذكر أن الحكومة الإلكترونية كتوجه ظهر بعدما تفشى الفساد الإداري ولكي تتوافر للدولة إمكانية تحقيق إصلاح إداري.

وتمثل الحكومة الإلكترونية أداة فعالة لحسن سير المرافق العامة للدولة والتي تعمل على استمرارية سير المرفق العام وسهولة التعامل مع الجهات المنوط بها توفير الخدمة عن طريق تيسير دفع الرسوم الانتفاع بالخدمة مع إمكانية التعامل مع الجهات المتاحة للمرفق على مدار اليوم والساعة، ترسيخ مبدأ المساواة فجميع المواطنون سواء دون تحيز، فكل مواطن الحق في الحصول على الخدمة ودفع رسوم موحدة بما يحد من الفساد.

ويرى البنك الدولي في تقريره أن الحكومات الإلكترونية تساعد في القضاء على الفساد ، وأكدت أن اتفاق الحكومات على هذه التقنية يتزايد بشكل كبير لما لها من مردود على انخفاض معدلات الخطأ ، ويؤكد أن إيرادات الدول التي تعتمد على الحكومة الإلكترونية يتزايد بشكل كبير مثل الجمارك الإلكترونية في غنيا والتي حققت 49% في غضون 18 شهر ، وزادت حصيلة الأراضي في الهند بنسبة تصل 18% نتيجة للحد من الفساد في تقدير الرسوم ، وأكد التقرير أن الحكومة الإلكترونية استطاعت أن تمكن النساء والأقليات نتيجة حصولهم على الخدمة دون اللجوء إلي التواجد داخل المؤسسات الحكومية.

ويرى الطماوي (2011)، أن كثير من الدول العربية أدركت أهمية الحكومة الإلكترونية في ادارتها للوحدات المحلية للقضاء على التحيز، وتم إنشاء موقع واحد للحصول على الخدمة، ويؤكد الحلو (2003)، أن انخفاض تكلفة وسائل تداول الخدمة حيث لا تشكل المسافات عائق أمام الحصول عليها وارتفاع قيمتها، كما انه تتمكن الحكومة الإلكترونية من إجراء تطور وتغيير في المرفق العام ، فيرى رضوان (2000)إن الحكومة الإلكترونية تتيح للمرفق التغيير والتطوير وتغيير طبيعته القانونية أو رفع قيمته، ، ويرتكز مفهوم التحول الالكتروني داخل الإدارة المحلية على الأتي .

- أن يتحول مفهوم إدارة المواطنين إلى خدمة المواطنين.
- أن يتحول أداء الحكومة إلى أداء القطاع الخاص.
- تخفيض النفقات باستخدام الحكومة الإلكترونية والخدمات المميكنة.
- إحكام الرقابة التي ستتحول إلى رقابة المواطن ومدى رضاءه عن الخدمة المقدمة.
- ستتحول الحكومة من مفهوم التسيير لي التيسير.

ومن أجل إنجاح تجربة الحكومة الإلكترونية داخل الوحدات المحلية لابد من توافر عدة مقومات

- توافر البنية التحتية التكنولوجية متطورة.
- الدعم الفني والتقني للجمهور المستفيد لتعظيم الاستفادة من هذه الخدمات.
- تعتبر المعلومات هي المحرك الأساسي، ولابد من توافر المعلومات وتوفير سهولة الوصول إليها.
- تحتاج إلى أجهزة اتصالات، ووسائل للدفع من خلال الكروت البنكية.

- تعتمد هذه المراكز على تقديم الخدمة من خلال شباك يتقدم إلية طالب الخدمة فمن خلال اللوحة الإلكترونية يتعرف المواطن على الأوراق المطلوبة والرسوم والخطوات المطلوبة لإنهاء الخدمة، وتوضح للطالب المدة الزمنية اللازمة للحصول على الخدمة وكيفية متابعة الإجراءات لحين الانتهاء من المعاملة.
- وقد عززت وزارة التنمية المحلية إنشاء مراكز لتقديم الخدمات التكنولوجية داخل الوحدات المحلية للقضاء على الفساد والمحسوبية، وتعتزم مصر إقامة ما يزيد عن 300 مركز تكنولوجي داخل الإحياء من الوحدات المحلية.

ولعل ما يتبادر للذهن بعد هذا العرض، كيف يتسنى للحكومة الإلكترونية أن تساعد الإدارة المحلية في التغلب على المشكلات التي تواجهها.

تستطيع الحكومة الإلكترونيةالقضاء على البيروقراطية والتي تعبر عن نظام يهدف إلي عدم تداول المعلومات واحتكارها ، لذا فالحكومة الإلكترونية من أولوياتها تداول المعلومات وإتاحتها ، بما يمكن المواطن من المشاركة في القرارات وهذا يتنافى مع التنظيم البيروقراطي الذي يؤمن بهرمية السلطة والسيطرة الكاملة على المعلومات ، لذا فعن طريق استخدام التقنيات الحديثة يمكن إحداث تغيير جوهري في واقع بيئة المؤسسات الحكومية ، ولا تساعد الحكومة الإلكترونية على تحقيق الكفاية الاقتصادية بحسب، بل وتحسين مستويات الأداء للخدمات المقدمة ،وتوفير الوقت والجهد والتكلفة ، كذلك تدعم الشفافية والمساءلة ، وتساعد في تداول المعرفة بما يزيد من كفاءة الاستخدام الأمثل للطاقات لأنه طالما كانت السلطة في قمة الهرم التنظيمي فإن الخبرة العملية والأداء في أسفل التنظيم.، وتستطيع الحكومة الإلكترونية القيام بالخدمات التالية:

- تراخيص البناء
- الصرف الصحي والمياه والكهرباء
- تصاريح السفر
- التراخيص الممنوح للمحال التجارية
- رخص القيادة
- خدمات السجل المدني

وترى الباحثة أن الإدارة المحلية تمثل عصب الدولة و تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب إعادة هندسة العمليات الإدارية بما يتناسب مع مقتضيات الحكومة الإلكترونية، كما أن الدولة تستطيع تحقيق التنمية الاقتصادية لكافة الوحدات المحلية، بما يساعد على تحقيق الوحدة الوطنية بين أبناء الوطن الواحد، كما وان التطوير الإداري المطلوب ليس كما يعتقد البعض عملية تهدف لتبسيط الإجراءات فحسب، ولكنه يمتد إلي تطوير العلاقات بين الأجهزة الحكومية بعضها ببعض ، ولابد أن تكون الإصلاحات والتطوير بشكل جذري حتى لا تتحول لعائق في سبيل تحقيق وتفعيل الحكومة الإلكترونية. وتؤكد الباحثة أن الحكومة الإلكترونية ستسهم بشكل كبير في الحد من مشكلات المركزية عن طريق تداول المعلومات والجلسات والقرارات والمناقشات التي ستتم داخل الوحدات المحلية، لما تكفله الحكومة الإلكترونية من شفافية وتداول المعلومات للكافة بما يتيح للدولة

القدرة على رقابة على الوحدات المحلية وسرعة اتخاذ القرارات اللازمة حال تجاوزها عن السياسات المرسومة من قبل الدولة أو تجاوزها لحد الخطر بمكانة الدولة.

وتؤكد الباحثة انه من الممكن القضاء على الكثير من المشكلات التي تواجه المجتمعات المحلية ولكن هناك أيضا العديد من المعوقات التي قد تجعل تطبيقها أمر ليس باليسير وتتمثل في:

- عدم توافر الوعي الكافي لدى جمهور المستفيدين، وعلى وجه الخصوص مجتمع الوحدات المحلية الريفية والقرى نظراً لارتفاع نسبة الأمية.
- توفير البنية التحتية الملائمة للتكنولوجيا.
- سيطرة الفساد وتفشيه مع عدم توافر الرغبة الصادقة لدى البعض في تطبيق نظم داعمة للقضاء على الفساد، وقد يرجع ذلك إلى العرقية والقبلية.
- البيروقراطية الإدارية داخل المؤسسات الحكومية المصرية.

رابعاً: النتائج

من خلال العرض السابق للإدارة المحلية والحكومة الإلكترونية والذي تم عرضهما على مبحثين، في محاولة من الباحثة لإيجاد حل للمشكلات التي تواجه الإدارة المحلية من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية توصلت الباحثة إلي الآتي:

- إن الإدارة المحلية تعاني من العديد من المشكلات والتي تم عرضها في المبحث الأول والتي ركزت الباحثة فيها أهم المشكلات التي تنتج عن اللامركزية، والفساد التي تعاني منها الوحدات المحلية ومما يزيد حدة المشكلة أن الإدارة المحلية لا تملك آليات الرقابة السليمة، ومبادئ الحوكمة الرشيدة من شفافية ومساءلة.
- إن جهود الدولة للحد من الفساد وتحقيق المساواة بين أفراد الوحدة المحلية، والقضاء على البيروقراطية، وتحقيق التنمية الاقتصادية للوحدات المحلية، لذا فالحكومة الإلكترونية يمكن استخدامها كأداة لتحسين الأداء داخل الوحدات المحلية ولتحقيق ما سعت الدولة لتحقيقه.
- وجدير بالذكر أن الحكومة الإلكترونية تطلب إعادة هندسة الخدمات حتى يتم التكامل بين أكثر من جهة حكومية، وذلك لتقديم خدمة أفضل لمواطني الوحدة المحلية، والقضاء على البيروقراطية الإدارية، والبعد عن العلاقات المباشرة بين منفذ الخدمة والمواطن، كما أنها تمكن سكان الوحدة المحلية من المساءلة والمحاسبة من خلال إتاحة البيانات والمعلومات للعامة والشفافية التي تتوافر لدى الأجهزة الحكومية.
- وتتيح الحكومة الإلكترونية الفرصة لمواطني الوحدة المحلية متابعة الجلسات والمناقشات داخل المجلس الشعبي المحلي، والتأكد من النزاهة في إجراءات الانتخابات الشعبية المحلية وتمكن الأجهزة الرقابية من متابعة الأداء ومراقبة

الأجهزة التنفيذية، كذلك مراقبة التصويت والمشاركة فيه داخل المجالس الشعبية المحلية وذلك عبر التقنيات التكنولوجية "الانترنت".

- تمثل الحكومة الإلكترونية حلقة اتصال فعالة بين المواطن والحكومة دون الرجوع لمقدم الخدمة ، كما أنها تستطيع ربط المواطن بعدة جهات حكومية حيث قد تتعدد الجهات المناحة للتراخيص أو الخدمة فتستطيع أدائها من خلال اتصال واحد دون الرجوع إلي المؤسسات الحكومية المؤدية للخدمة ،لذا فتساعد الحكومة الإلكترونية على التشارك والتعاون بين كاف المؤسسات الحكومية ، وتستطيع ربط القطاع الخاص بالقطاع الحكومي عن طريق الدفع فيمكن للمواطن الدفع عن طريق إحدى شركات القطاع الخاص بما يؤكد تواجد القطاعين لخدمة المواطن وتلبية احتياجاته
- يمكن عن طريق الحكومة الإلكترونية المشاركة الفعالة في وضع السياسات والخطط التي تتناسب مع المجتمع المحلي وتحقق التوازن بين القيم الاجتماعية والاقتصادية والبيئة، لذا يصبح التخطيط ورسم السياسات أكثر واقعية وقابلية للتنفيذ عن طريق تأييد المجتمع للخطط الموضوعة، ولتحقيق مجتمع محلي متطور لابد أن يقوم بكل الخدمات التي يستفيد منها المواطنين داخل الوحدة المحلية، كخدمة النقل والصحة والتعليم والدفاع والطرق والمناطق التجارية والتراخيص.
- تتمكن الحكومة الإلكترونية من تحقيق الاستقرار السياسي، حيث انه في الإمكان تقديم الخدمات الخاصة بالمرافق العامة للدولة عن طريق الحكومة الإلكترونية، وتزيد من ثقة المواطنين في قيادتهم وزيادة ولائهم لوحداتهم المحلية.
- إن الاعتماد على الحكومة الإلكترونية يساعد على إيجاد حلول للعديد من المشاكل التي تواجه الوحدات المحلية وهي مشكلة التعليم والصحة فعن طريق تقديم الخدمات الإلكترونية كتوفير دروس أو دورات للطلبة من خلال استخدام التكنولوجيا، كما أنها تعالج تكدس الفصول الدراسية، وتقلل من قوائم الانتظار في الوحدات الصحية والحصول على خدمات صحية طبقاً لمبدأ المساواة بين المواطنين وأحقيتهم في الحصول على العلاج.
- تستطيع إجراء الانتخابات المحلية وتمكن المواطنين من التصويت والاطلاع على محاضر الجلسات لمبرمة داخل الوحدة المحلية والتعرف على جدول الأعمال بما تمكن المواطنين من ممارسة حقوقهم في مراقبة أداء الوحدة المحلية ولعل ما يؤكد ذلك الرأي هو تجربة النرويج في أوائل التسعينات حيث استخدمت الحاسوب في الانتخابات وقد ظهرت نتائج الانتخابات بعد إجراء التصويت بعدة ساعات ، كما أنها تستطيع ممارسة حقوقهم السياسية عن طريق المشاركة الشعبية ، ومن ثم يتم نقل اجتماعات المجلس الشعبي المحلي وضع الأسئلة التي يرغب المواطنين في الإجابة عليها.
- يحصل المواطن داخل الوحدة المحلية بتأجير أو التعامل مع هيئات المياه والغاز والكهرباء، كذلك يمكن إجراء عقود لإيصال تلك الخدمات أو الحصول على صفقة ما.

كما يمكن أن تبرم العقود ويستطيع المواطن من خلال الحكومة الإلكترونية داخل الوحدات المحلية إجراء المعاملات الآتية:

- تراخيص البناء

- التصالح في مخالفات البناء
- خدمات السجل المدني
- الصحة
- التعليم
- المرافق العامة
- خدمات النقل
- تراخيص مزاولة المهنة
- الضرائب
- تراخيص البناء

ويرى المغربي(2004)، أنه في إمكان الحكومة الإلكترونية للحد من الفساد وذلك من خلال:

- نقل الوثائق الكترونيا بما يحقق فاعلية الأداء.
- تخفيض التكاليف.
- تقليل التعاملات المباشرة بين المواطن والموظف بما يحد من الفساد.
- تقييم المواطنين للخدمة المقدمة
- تخفيض الاستثمارات في إقامة مباني.
- تحقيق مبدأ المساواة من خلال الحد من تأثير العلاقات الشخصية في إنهاء الخدمات.

خامساً: التوصيات

- إن المحليات تمثل المدخل الرئيسي لتحقيق التنمية، لذا لابد من إحداث تطور في الإدارة المحلية يتبعها دعم اللامركزية وبناء كوادر بشرية قادرة على تحقيق مطالب الوحدات المحلية.
- أن تتمتع الوحدات المحلية بلامركزية المالية بما يمنحها قدر من حرية التصرف في مواردها المالية طبقاُ لما يتراءى لها، ذلك لتنمية وحداتها المحلية، وان تخضع لرقابة من قبل المجلس الشعبي المحلي.
- أن يتم انتخاب أعضاء المجلس الشعبي طبقاً لمعايير واضحة وان تتسم الانتخابات بالنزاهة، ومن الممكن أن تسهم الحكومة الإلكترونية في نزاهة تلك الانتخابات وذلك عبر التصويت الالكتروني، وإعلان النتائج بشفافية.
- أن يتمتع الموظف التنفيذي بكادر خاص وذلك لتعميق شعورهم بالانتماء.
- أن تتسم العلاقة بين الحكومة المركزية والوحدات المحلية بالتكامل والتنسيق فتوضع الرؤى والسياسات والاستراتيجيات بشكل مركزي، وتتحمل الوحدات المحلية التنفيذ ووضع الآليات المناسبة له.

- أن تحدد الوحدة المحلية البرامج التدريبية طبقاً لاحتياجاتها، وان تتوافر آليات التقييم لمردود العملية التدريبية.
- منح المجلس الشعبي المحلي القدرة على مساءلة الأجهزة التنفيذية.
- الالتزام بقانون 2014 وتفعيله لتحقيق حوكمة محلية.
- ضرورة ضم المدن الجديدة للإدارة المحلية.
- تفعيل دور المجتمع المدني والمواطنين في عملية الرقابة والتنمية داخل الوحدة.
- . يحق للمحافظ اقتراح الحلول وابدأ الرأي.
- أن المجتمع المصري ما زال يحتاج لبث قيم ثقافية مناهضة لقيم الفساد والرشوة والمحسوبية، بما يؤكد ضرورة إحكام الرقابة على اللامركزية حتى تستطيع الدولة تحقيق التوازن بين اللامركزية وعدم الإضرار بصالح ومكانة الدولة.
- تفعيل دور الأحزاب السياسية والمجتمع المدني كأجهزة رقابية.
- إلغاء سلطة المجلس الشعبي الأعلى من التصديق على قرارات المجلس الشعبي الأدنى.
- تعزيز قدرة المجلس الشعبي المحلي في الرقابة على الإدارات التنفيذية بالوحدة المحلية.
- إتاحة الفرصة للمواطنين داخل الوحدة الوطنية في وضع الخطط التنموية، مع مشاركة المجتمع المدني المتمثل في الشركات والمؤسسات التعليمية والمنظمات الغير هادفة للربح والهيئات للعمل تحت مظلة تنمية وحدتهم المحلية.
- ضرورة تهيئة المؤسسات الحكومية لتصبح قادرة على التعامل مع متطلبات عصر المعرفة، كما إننا لا نزعم أن يكون هذا التوجه من اجل الرقابة فقط، ولكن لدعم الشفافية والمحاسبة والمساءلة ومشاركة المواطنين في قراراتهم.
- أن الأنظمة الحديثة تطلب إيقاع سريع قادر على التكامل، يتمتع باللامركزية والمرونة، حتى تستطيع الوحدات المحلية التغلب على المعوقات والمشكلات التي تواجهها والقدرة على اتخاذ القرارات والمشاركة البناءة في وضع الخطط ورسم السياسات التي من شأنها تطوير الوحدة وتعظيم نموها الاقتصادي
- إزالة كافة القيود والعراقيل أمام ممارسة الحكم الرشيد لتحقيق مسيرة الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي، والتي من شأنها القضاء على مسببات الفساد الإداري.
- مشاركة القطاعين العام والخاص في إدارة شئون مجتمعهم المحلي وتحسين إدارة أصول الدولة.
- دعم اللامركزية وزيادة قدرة المؤسسات والقيادات المحلية على اتخاذ القرارات الرشيدة.
- وضع معايير واضحة لأداء العاملين داخل الوحدة المحلية وتوافر عنصري الشفافية والمساءلة كمعيار لقياس أداء الوحدة المحلية.
- ضرورة تعظيم الاستفادة من التطور التكنولوجي وإعادة النظر في التطبيقات المستخدمة حالياً.
- ضرورة تطوير وتحسين بيئة العمل وتحسين النظام الإداري لنتمكن من تعظيم الاستفادة من هذه التكنولوجيا.
- رفع الوعي لدى العاملين بأهمية التطبيقات التكنولوجية لتحسين الأداء.

- ضرورة إجراء المزيد من الدراسات عن الإدارة والحكومة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منهم في تحسين أداء المؤسسات الحكومية، مع الاهتمام بالاستثمار في مجال الذكاء لاصطناعي.
- ضرورة الاهتمام بكل المستجدات التكنولوجية التي تسهم في دعم الوحدات المحلية.
- ما نحتاجه داخل الوحدات المحلية هو مجالس محلية منتخبة تقوم بدور الرقابة الفعالة.
- تفعيل الخدمات الإلكترونية
- توفر بنية تحتية تسمح بتطبيق التكنولوجيا.
- أن تعمل كل وحدة على تنمية مجتمعها المحلي تنمية شاملة من خلال زيادة مواردها المالية.
- منح صلاحيات تمكن الوحدات المحلية من تعزيز قدرتها في إدارة المرافق الخاصة بكل وحدة محلية.
- استطلاع أراء المتعاملين مع الخدمات لتحديد الاحتياجات ثم يتبعه استطلاع عن مدى جودة الخدمة، لتصبح أداة فعالة للرقابة على الأداء الحكومي.
- أن تتضمن التشريعات تنظيم نشر المعلومات، وسريتها، وتكلفة الخدمة، عقوبة انتهاك سرية المواقع الحكومية.
- نشر الوعي بأهمية الحكومة الإلكترونية
- توفير برامج لحماية البيانات والمعلومات من القرصنة الإلكترونية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الهوش ، أبو بكر محمود (2006)، الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق ، مجموعة النيل العربية للنشر –طبعة أولى ، القاهرة
- "الزغبي ،خالد(2000)،الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، مجلة الحاسوب ،العدد46،ص130.
- 2012تقرير الأمم المتحدة ،فبراير، 2012،
- أبو مهارة ، محمد عثمان الفيتوري(2012) ، مقومات ومعوقات تطبيق الخدمة الإلكترونية، بحث عن التجارب العربية والعالمية ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ،بني وليد ، ليبيا ،ص7
- أديب، ناهد (2012)،النظام المحلي في مصر الواقع الحالي الإشكاليات ومبررات التغيير ، مؤتمر العين السخنة 28-30 مارس
- أراء في صلاح بيئة الأعمال في العراق ، مركز المشروعات الدولية الخاصة ،2007،ص 11.
- إسماعيل، ممدوح (2016)، نحو إستراتيجية متكاملة لتطوير الإدارة المحلية في مصر، Scholar.cu.edu.eg

- العزام ، أحمد حسن (2001)،الخدمة الإلكترونية في الأردن :أمكانية التطبيق ، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، العراق.
- الطعامنة، محمد وطارق العلوش (2004)، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص15.
- ايفانز ، جلوريا(2005)، الحكومة الإلكترونية، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، مصر ،ص 24
- بوحوش ، عمار (2006)نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ،دار الغرب الإسلامي ،بيروت .ص 183
- تقرير التنمية البشرية في مصر ،اللامركزية من اجل الحكم الرشيد ، القاهرة ،2004.
- حسين ، مريم خالص (2013)، الحكومة الإلكترونية، مؤتمر كلية بغداد ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العراق ،ص441
- الحلو، ماجد (2003)، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول لأكاديمية شرطة دبي، حول "الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية، 26-28 ابريل، ص 1401ص54رضوان، أبو جمعه (2000)، قانون المرفق العام، مطبعه النجاح الجديدة، الدار البيضاء، الجزائر.
- راشد، محمد جمال الدين وآخرون (2016)، نحو تطبيق اللامركزية في الوحدات المحلية بريف محافظة المنيا : التحديات والمعوقات
- رشيد ، احمد (1991)الإدارة المحلية ،المفاهيم العلمية ونماذج التطبيق ،دار المعارف ، القاهرة.
- الرفاعي ، سحر قدوري (2012)، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها – مدخل استراتيجي ، مجلة اقتصاديات ، شمال إفريقيا، العدد السابع ،ص 309
- سامي ،عطا الله(2000)، الحكومة الإلكترونية: اعتبارات الدول العربية، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، الكويت،ص50
- سمير ، محمد أحمد(2008)، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، عمان ، ص66.
- الصيرفي، محمد (2007)، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي ، الطبعة الأولى ، مصر ، ص17.
- عبد الرحمن ، أيمن هاشم (2001)، التشريعات المنظمة للعمران في مصر ، رسالة ماجستير ، كلية التخطيط الإقليمي و العمراني ، القاهرة
- عبد العزيز بسام (2002)، مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية،مؤتمر الحكومة الإلكترونية، معهد الإدارة العامة ،ص30
- عبد الوهاب ، سمير محمد (2012) ، اللامركزية والحكم المحلي ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة ، ص7.
- عبد الوهاب ، محمد سمير (2006)، الحكم المحلي والاتجاهات المعاصرة ،مركز الدراسات واستشارات الإدارة العامة بجامعة القاهرة ، المجلد1 ، طبعة 1

- عبد الوهاب ، محمد سمير (2011) ، اللامركزية والحكم المحلي في إطار دستور جديد ، وحدة دعم سياسة اللامركزية، ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة
- عبد الوهاب ، محمد سمير (2011) ، اللامركزية والحكم المحلي في إطار دستور جديد ، وحدة دعم سياسة اللامركزية، ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة
- غنيم ، احمد محمد (2004)،الإدارة الإلكترونية– أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل ،المكتبة العصرية للنشر ،القاهرة.
- فرحات رضا (2017)، اللامركزية كأحد الضلاليات الرئيسية للإصلاح المؤسسي في المحليات ، المركز المصري للدراسات الاقتصادية ، ورقة عمل رقم 188.
- قانون رقم 43 لعام 1979 مواد رقم "7– 8–9"
- قضب ، حسام (2003)، تقييم كفاءة وفاعلية الآليات المحلية لصناعة القرار في إدارة العمران الحضري، المؤتمر العربي الإقليمي ، تحسين الظروف المعيشية من خلال التنمية الحضرية المستدامة ، ديسمبر
- لمنظمة العربية للعلوم الإدارية ، النمو الحضري في الوطن العربي ، المؤتمر الرابع عشر للشئون الاجتماعية ، جامعة الدول العربية ، 1999.
- محمد، رياض(2005)، تجربة الإدارة المحلية في سوريا : الواقع والافاق ، دراسة مقارنه في بعض البلدان الاوربية ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، جامعة حلب ،كلية الاقتصاد ،حلب ،سوريا ،ص. 18.
- محمد، ندى (2013)،هيكلة الحكم المحلي في مصر : نظرة متعمقة ، الاسكو – اللجنه الاقتصادية والإجتماعية بغرب اسيا ، نيويورك :الامم المتحدة ،ص 77.
- مختار ، حماد (2007)، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة والمرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر
- مطر ، عصام عبد الفتاح (2008)، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ،ص 34
- المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، النمو الحضري في الوطن العربي ، المؤتمر الرابع عشر للشئون الاجتماعية ، جامعة الدول العربية ، 1999
- المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية:أكاديمية شرطة دبي– مركز البحوث والدراسات ، دبي– الإمارات – العدد 4 ، 26–28 ابريل
- مؤتمر جامعة الدول العربية ،2003،القاهرة 18 يونيوwww.hrdiscussion.com
- الهوش ، محمود أبو بكر (2002)، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات ، نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، القاهرة ،ص14.

ثانياً: المراجع الأجنبية

hunter ,f.Rebert .1999,Egypt under the khedives (1805-1879),from household government to modern . . burraucracy .cairo ; American university in cairo press 2 nd edition ,p288

ثالثاً: المواقع الإليكترونية

World Bank, A Definition of E-government Www. World Bank.org

www.vetogate .com

www.alittihad .ae

www.pdffact org .com