جامعة المنصورة

كلية الحقوق

قسم القانون العام

دور الإدارة الإلكترونية في إصلاح الإدارة وتجديد المرفق العام

اعـداد الباحث

حمد إبراهيم الذوادي

إشراف

الأستاذ الدكتور

وليد محمد الشناوي

عميد كلية الحقوق جامعة المنصورة

مصر

١٤٤٤ه ٢٠٢٣م

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 أنجاز العمل، والمهام التي تُطلب من طرف الإدارات الحكومية ، وتلبية احتياجات المواطنين،ولذلك عملت الحكومة في الكثير من دول العالم إلى تطبيق الخدمات العامة الالكترونية، خاصة في المرافق العامة ، فاستخدام هذه المرافق للتكنولوجيا الحديثة المتمثلة في الإدارة الالكترونية لما لها من دور في تلبية احتياجات الموطنين 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 تحديا 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 للتحول نحو الإدارة الالكترونية 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 خدتمها وتقدسم 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 إصلا وتجديد وإدارة المرفق العام؟

تساؤلات الدراسة:

تتمثل تساؤلات الدراسة في الآتي:

١-ماالمقصود 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 الإليكترونية وتكنولوجيا المعلومات المتعلق بمشكلة البحث.
٢) التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية .
٣) التعرف على أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المرافق العامة.
٤) عرض ومناقشة اهم الفوائد والمزايا التي تعود على تطبيق الإدارة الإليكترونية في المرافق العامة.
٥) التعرف على أبرز معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية 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 الإليكترونية في امرافق العامة للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية ، و يتجلى الاعتماد على هذا المنهج من خلال سرد ، ووصف وتحليل أهم خصائص و عناصر الإدارة الالكترونية.

٢-**المنهج المقارن** : من خلال المقارنة بين القوانين التي تتناول أستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأنظمة القانونية المقارنة .

الدراسات السابقة:

١- **دراسة نادية أيوب (٢٠٠٤م)** بعنوان: الإدارة الالكترونية.

هدفت الدراسة إلى تحديد المبررات الدافعة إلى تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات الإدارية السعودية ومعرفة الفوائد التي تعود على المنظمات التي تتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، 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 الالكترونية في المنظمـــات 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 الإنتاجي.
- بطء تدفق المعلومات وصعوبة تبادلها بين الأقسام والوحـــدات الإداريـــة وبين العاملين والرؤساء .
- إن من أهم الفوائد والمزايا التي تعود على المنظمـــات مـــن تطبيـــق الإدارة الالكترونية.
- توفير الشفافية والمساءلة لكافة العمليات والوظـــائف فـــي ظـــل الإدارة الالكترونية. تطوير التشريعات والأنظمة التي تقيد حركة قادة المنظمات الحكومية .
- تشجيع المبادرات الضرورية والإبـــداع والابتكـــار لكـــل مـــن القـــادة والعاملين .
- توسيع المشاركة فـــي المعلومـــات وتبادلهـــا بـــين القـــادة والعـــاملين والمستفيدين .
- إمكانية سد الفجوة في أداء المنظمات الإدارية .
- التركيز على مجالات إدارية جديدة تحظي باهتمام القيـــادة الالكترونيـــة وهي: التخطيط الاستراتيجي، اتساع المشاركة في صنع القرارات الإدارية، ونشر الوعي بأهمية المعرفة وتنمية رأس المال الذكي .

٢-**دراسة القحطاني** (٢٠٠٦م) بعنوان: مجالات ومتطلبـــات ومعوقـــات الإدارة الالكترونية في السجون .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك القيـــادات العاملة لأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون والتعـــرف علـــى مجـــالات توظيفها ، ومتطلبات ومعوقات ذلك التطبيق وسبل مواجهة المعوقـــات التـــي قـــد تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية ، كما هدفت الدراســـة إلى كشف دلالة الفروق بين وجهات نظر المبحوثين نحـــو مجـــالات ومتطلبـــات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون الســـعودية طبقـــا لمتغيـــراتهم الشخصـــية والوظيفية (العمر-الرتبة أو المرتبة- المستوى الوظيفي- المستوى التعليمي- عدد سنوات الخدمة في السجون.) واستخدم الباحث المنهج الوصفي، ومثلت الاســـتبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة، وطُبِقت 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 أمنى لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة تعاملاته الالكترونية – تعليم وتدريب الكوادر البشرية – توفير حاسبات آلية تناسب تطبيقات الإدارة الالكترونية – وجود الفنيين المتخصصين لمعالجة المشكلات.
- أهم المعوقات التي تحد بشدة من تطبيق الإدارة الالكترونية بالسجون السعودية هي (نقص الإمكانات 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 .

وهدفت 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 المديرة 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 المتوافرة إلى حد ما في شرطة الرياض هي خدمة الاستفسار الهاتفي، وتوفير البنية الأساسية وتطوير نظم التعليم والتدريب.
- إن تطبيقات الإدارة الالكترونية الحالية غير المتوافرة إطلاقا في شرطة الرياض هي – تقديم البلاغات اليكترونيا – تقديم الشكاوى اليكترونيا .
- 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 الالكترونية في المجالات الإدارية والفنية بدرجة قوية هي: نقص الحوافز المادية اللازمة لتشجيع تطبيق برامج الإدارة الالكترونية، وغياب الخبراء والمختصين، نقص الإمكانات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية .
- تدريب العاملين في شرطة منطقة الرياض على استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية في إنجاز العمل، وتوفير الإمكانات الفنية اللازمة لتطبق الإدارة الالكترونية، وتوفر الإمكانات المادية والبشرية هي من أهم السبل لتطوير الإدارة الالكترونية مستقبلا في شرطة منطقة الرياض .

تقسيمات الدراسة:

سيتم تقسيم الدراسة إلى ميحثين 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 الألكترونية على المباديْ 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 المباديء الحديثة للمرفق العام.

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

الفرع الثاني : الإدارة الإلكرتونية و مبدأ الشفافية الإدارية.

المبحث الأول

ماهية الإدارة الإلكترونية والمرفق العام

تمهيد وتقسيم:

تُعَــدّ الإدارة الإلكترونية من أبرز منجزات العصـــر الحديث، حيث أدى ظهور تقنيات المعلومـــات والـــابتكـــارات التكنولوجية المتقدمة في الوقت الحالي، إلى التفكير من قبل الدول والحكومات العربية للاســـتفادة من منجزات الثورة التكنولوجية باستخدام الحاسب الآلي وشبكة المعلومات، وربط المؤســـســـات 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 اســـتخداما يضـــمن تحقيق الهدف والمبتغى الذي تســـعى إليه، ألا وهو إشباع الحاجات العـــامة للمواطنين وتلبية رغباتهم ومتطلبات حياتهم التي تقدمها لهم المرافق العامة المتنوعة، فالمرافق العامة مظهر إيجابي لنشـــاط الإدارة، حيث تتولاها بنفســـها أو بالاشتراك مع الأفراد، والمشرع البحريني على غرار التشريعات المختلفة سعى إلى تنظيمها بما يضمن تحقيق التنمية والأستفادة منها.[١]

وعليه سيوضح الباحث هذا المبحث من خلال المطلبيين 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-gouverment 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 فى ترشيد التكاليف والمساواة والكفاءة والشـــفافية، فهي الاستثمار الإيجاب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى جميع وظائف العملية الإدارية القائمة على التخطيط، التنظيم، التنفيذ، والرقابة، والمتابعة وذلك بهدف تحســـين أدائها وتعزيز مركزها التنافســـي، حيث أنها تســـهم فى تبســـيط الإجراءات داخل المؤسسات والذى ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين باختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، إضـــافة إلى تســـهيل الاتصال داخل المؤسسة وخارجها وضمان الدقة فى المعاملات وتقليل اســـتخدام الورق بشـــكل ملحوظ وتوفير النفقات ، ويشير مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى منهجية جديدة تقوم على الاســـتيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الايجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصـــالات 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 بصددها، 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 تنظيما 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 الإدارة اعتماداً على تكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة فى تخفيض استخدام الورق وتبسيط الإجراءات ، والقضاء على الروتين للربط مع الحكومة الإلكترونية فى 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.ص٣٤.

كمـــا ذهـــب البعض في تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها " لعملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال فى 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 القيـــام بخطوات رئيســـية تبدأ بأعمال المنظمة، ومن ثم العمل وفق مبدأ النافذة الواحدة الذي يعمـــل على توفير الوقت وحجم الأعمال الورقية وكذلك الأعباء المالية التى يمكن توظيفها فى أعمال أخرى، مما يؤدى 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 الإدارت 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 "اســـتخدام برامج وتطبيقات الحاســـب ذات التكنولوجية العالية لرفع كفاءة مســـتوى الأداء بما يمكن من تبســـيط إجراءات سير العمل داخل الهيئات الحكومية بصورة تنعكس على سرعة وكفاءة الخدمة المؤداه".[٤]

فـــالـــإدارة االلكترونية كما عرفها البعض أنها "تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليـــــــات ذات طبيعة الكترونية باســـتخدام مختلف التقنيات، ومن هذه الدول، مملكة البحرين ودول مجلس التعـــاون وبعض الـــدول العربية كجمهورية مصـــــر العربية (نظام الفاتورة الاليكترونية والتي بدأت في تطبيق الإدارة االلكترونية في عدد من مؤســـســـــاتها الحكومية كالمرور والتسجيل العقاري والائتماني من خلال البنوك والشركات الخاصة"[٥].

---

[١]) نجم عبود عبود ، الإدارة الإلكترونية : الاســـتراتيجات والوظائف والمشـــكلات، منشـــورات المكتبة العصـــرية ، الرياض ،٢٠٠٤ص١٢٧.

[2]) Volberd, H.W.& Boshch VRenwal of Luncumbets: How Does, E- Commerce Multi- Unit Firm٢٠٠٢.p145.

[٣]) العربي بوعمامه ، وحليمة رقاد ، الأتصال العمومي والإدارة الإلكترونية ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية – العدد–٢–الجزائر–٢٠١٤.ص١٠٥

[٤]) محمد صادق أسماعيل ، الإدارة الإلكترونية ، المركز العربي للنشرو التوزيع ، القاهرة ،٢٠١٠.ص٦٣.

[٥])عادل الســـيد ، القانون الاداري ،منشـــورات كلية الدراســـات العليا ، الاكاديمية الملكية للشرطة ، وزارة الداخلية، مملكة البحرين، ٢٠٢١.ص٢١

فالإدارة الالكترونية "تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام مختلف التقنيات الالكترونية في الإدارة. وهذا يعني تحويل الدورة المستندية الورقية في المنظمة إلى دورة الكترونية، وهذا ما يطلق عليه العمل الالكتروني أو الإدارة بلا أوراق وتتعدي فكرة الإدارة الالكترونية 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 مبدأين، يتمثل المبدأ الأول في الجزء التقني في إعداد المعلومات الالكترونية و تناقلها عبر شبكة الإنترنت لضمان دقتها وسريتها، أما المبدأ الثاني يتمثل في الجانب الاجرائي 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 فى إطار إلكتروني فى 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 الطعامنة ، طارق ، شريف العلوش ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن،٢٠٠٤.ص٩١

[٢] سعيد مطر الصريطي ، إدارة الجودة الشاملة في الشرطة بأستخدام التقنيات الحديثة ،رسالة ماجستير ، أكاديمية الشرطة ، مصر ٢٠٠٤.ص٣٩

ومن خلال الخبرات العملية لدى الباحث تم رصـــد بعض المشـــكلات التي تعوق تحســـين الأداء الشـــرطي، مثل إحجام بعض المسئولين عن تفويض السلطة لمن هم أدنى منهم، وعدم وضوع أدوار العاملين بدقة في المنظمات الأمنية.

ثانياً: تعريف المنظمات الدولية والإقليمية للإدارة الإلكترونية:

عرفتها المنظمة العربية للتنمية الإدارية بأنها" عملية اســتخدام المؤســســات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات، مثل شــبكات المعلومات العريضــة، وشــبكة الانترنت، وأســاليب الاتصال عبر الهاتف المحمول، والتي لديها القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية".[١]

أمــا منظمــة التعاون و التنمية في المجال الاقتصــادي فقد عرفتها بأنها: اســتخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول إلى إدارة أفضل".[٢]

ويعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها: مصــطلح حديث يشــير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصــالات، من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشــفافية ومســائلة الحكومة فيما تقدمه من خــدمــات إلى المواطنين ومجتمع الــأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضــي على الفســاد وإعطاء الفرصة للمواطنين في المشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها، والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة".[٣]

أمــا التعريف الــذي تبنــاه الاتحاد الأوربي للإدارة الإلكترونية فهو اســتخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصــالات في الإدارات العمومية، مرفقة بتغييرات على مســتوى التنظيم والتســيير واكتســاب

---

[١]) فاطمة الزهرة عشير، المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق ، ص ٨.

[٢]) ســليمة بومطرق ،هدنة بوزيان ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام، رســالة ماجستير ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة جيجل، الجزائر،٢٠٢٢.ص٩.

[٣]) عادل حرحوش المفرجي ، الإدارة الإلكترونية، مرتكزات فكرية ومتطلبات تأســيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، ،٢٠٠٧ ص ٣

الموظفين مهـــارات جـــديـــدة بهدف تحســـين الخدمات العمومية و تقوية العملية الديمقراطية ودعم السياسات العامة".[١]

الفرع الثاني

خصائص الإدارة الإلكترونية

تمتلك الإدارة الإلكترونية خصـــائص عديدة تميزها عن الإدارة التقليدية، وتتمثل هذه الخصـــائص في الســـرية والخصـــوصية ،وزيادة الأتقان وتحقيق الشفافية،وتخفيض التكاليف وتبسيط الإجراءات ، وسيوضح الباحث ذلك على النحو الآتي:

أولاً: السرية والخصوصية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بالســـرية والخصـــوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يمتلكون كلمة المرور للنفاذ إلى تلك المعلومات. [٢]

وهناك نوع من المعلومات يطلق عليها خاصـــة كونها تتعلق بالشـــخص ذاته وتنتمي إلى كيانه كإنســـان مثل الإسم والعنوان ورقم الهاتف وغيرها من المعلومات ، فهي معلومات تأخذ شكل بيانات تلزم الإلتصـــاق 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 بالخصـــوصـــية 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 الســـعودية، ٢٠٠٩، ص ٢١

[٣]) منى تركي الموســـوي ،الخصـــوصية المعلوماتية واهميتها ومخاطر التقنيات الحديثة عليها،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد،٢٠١٣.ص٣٠٣ ومابعدها.

ان خصـــوصـــية المعلومات هي حماية البيانات ، فهناك ترادف بوجه عام قائم ما بين اصـــطلاح خصـــوصـــية المعلومات وحماية البيانات، وليس بين الخصـــوصية وبين حماية البيانات، اما شيوع اســـتخدام اصطلاح الخصوصية مستقلا ومنفردا دون الحاقه بالبيانات في البيئة الإلكترونية للدلالة على حماية البيانات واســـتخدامه، فهو امر يرجع الى ان تعبير الخصوصية شاع بوقعه هذا في ظل تزايد مخاطر التقنية الى مدى ارتبط بها في الاســـتخدام وكأنه ينحصر في نطاقها وبيئتها ، وهو طبعا ليس بكذلك، لكن ربما لان اشـــد ما يمكن ان يمثل تغولا على هذا الحق وانتهاكا له، هو الوســـائل التقنية ومخاطر المعالجة الآلية للبيانات، كما ان اســـتخدام اصـــطلاح الخصـــوصية في بيئة مواقع الإنترنت ومســـائل عقود التقنية او خدمات التقنية عموما يشـــير الى حماية الخصوصية المعلوماتية او حماية البيانات.[١]

ويمكن القول أن الخصـــوصـــية من حيث مفهومها جرى التعامل معها كحق لمنع إساءة استخدام الحكومـــة للبيانات التي يصـــار لمعالجتها آليا او الكترونياً أو تقييد اســـتخدامها وفق القانون فقط، وعمليات المعالجة والتحليل بواســـطة الكمبيوترات، وقد كان للتطورات التقنية، وتحديدا إنشاء بنوك المعلومات له الأثر الأكبر في حماية المعلومات والخصـــوصـــة وذلك من خلال الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية.

ثانياً:زيادة الأتقان والعمل على التطوير الإداري:

إن الـــإدارة الإلكترونية كآلية عصـــرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاســـما في شـــكل المهام والأنشـــطة الإدارية التقليدية ، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.[٢]

أن الحكومة الإلكترونيـــة تعنـــي جعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل مع بعضها البعض، وتقـــدم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين والقطاع الخاص بش كل مباشـــر وإلكتروني، حيث أن

---

[1]) Dr. Malcolm O.Norris, Privacy and the legal aspects of the information superhighway, 2008p131.

[٢]) عبد المالك لكحل، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحســـين 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- هولة 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), Evalution 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]) نائل عبدالحافظ 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 ت كلفة 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 انتهاج 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 مصالحها، 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 للأداء الوظيفي بالكليات العسكرية والحديثة بكلية الملك عبدالعزيز الحربية وكلية الملك خال د العسكرية ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض٢٠٠٣.ص٦٨.

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

[٣]) سليمة بومطرقة ،وهدنه بوزيان ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام، مرجع سابق ،ص١٤.

المعلومات تكون محفوظة في ســـرية تامة ولايطلع عليها غير المختصـــين كما ان أســـتخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على تخفيض التكاليف حيث أن الشـــخص الذي يريد الخدمة يمكنه الحصول عليها من خلال المنزل بأستخدام رابط مُحدد كما أن استخدام الإدارة الإلكترونية يساعد على تخفيض تكاليف إدارة المرفق العـــام لـــانه من الممكن إدارته بعدد موظفين أقل كما أن الإدارة الإلكتروني تعمل على الحد من المستندات الورقية وهذا يوفر الكثير من التكاليف على المرفق العام.

المطلب الثاني

مفهوم المرفق العام وعناصره وأنواعه

تمهيد وتقسيم

تحتـــل نظريـــة المرفق العـــام مكانة بارزة في القانون الإداري فالموظفون العموميون، والعقود الادارية والأموال العامة والمســـؤولية الادارية والاشـــغال العامة، مردها ومرجعها فكرة المرفق العام [1]، وقد تعددت تعريفات المرفق العام وخصـــائص، وتعتبر فكرة المرفق العام بمثابة الأســـاس الذي قامت عليه نظريات ومبادئ القانون الإداري ،لكونه مظهراً رئيســـيا من مظاهر تدخل الدولة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، كما اعتمد عليها أيضـــا لرســـم مجال اختصـــاص كل من القضاء العادي و الـــإداري لذلك يتردد بعض كبار الفقهاء الفرنســـيين في تعريفهم للقانون الإداري أنه قانون المرافق العـــامـــة، كـــالفقيـــه برنارد ويرى الفقيه جيز أن فكرة المرافق العامة هي فكرة المركزية للقانون

[1]) هـــاني علي الطهراوي، القـــانون الاداري، ماهية القانون الاداري، التنظيم الاداري، النشـــاط الاداري، دار الثقافة،عمان، الأردن،٢٠٠٩.ص٢٦٠.

الإداري[1]، لذا يتعين علينا أن نوضـــح مفهوم المرفق العام وأنواع المرافق العمومية، الخصـــائص المميزة للمرفق العام.

الفرع الأول: التعريف بالمرفق العام وعناصره.

الفرع الثاني : إنشاء المرفق العام وأنواعه.

الفرع الأول

التعريف بالمرفق العام وعناصره

ليس من الســـهـــل تعريف المرفق العام والتحديد الدقيق لمدلوله الذي عرف تطوارت مرتبطة بتطور وظـــائف الـــدولة، وقد أختلف الفقه في تعريف المرفق العام حيث ارتكز بعض الفقهاء على المعيار العضـــوي 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:

أختلف الفقه إلى ثلاث اتجاهات في تعريف المرفق العام الاتجاه العضـــوي والموضـــوعي والاتجاه المختلط على النحو الآتي:

[1]) د/ سليمان محمد الطماوي ، الوجيز في القانون الإداري ، دار الفكر العربي، القاهرة ،١٩٨٦.ص٢٩٩.

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

واضـــح أن التعريف جعل المرفق العام "المنظمة " وهذا عنصر شكل أوعضوي، ثم أنها منظمة تقيمها "الدولة أو أحد الأشخاص الإدارية" وهذا أيضاً عنصر عضوي شكلي.[١]

ويمد الاتجاه ناحية الشكل استطرد التعريف ليعلن عن نشاط هذه المنظمة وهدفها ولكن باعتبار النشـــاط 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 الشـــكلي بالسهولة والوضوح، ولكنه معيب بأنه غير جامع لكل أنواع المرافق العـــامة، كما أنه غير مانع من دخول غيرها تحت عباءة التعريف، ولهذا نجد قضـــاء مجلس الدولة الفرنســـي 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 الشـــكلية، ولهذا جاء التعريف الموضـــوعي أو الوظيفي يعرف المرفق العام بأنه : النشاط الذي تقوم به الدولة أو أحد أشخاصها الإدارية بغية تحقيق مصلحة عامة.

فإذا كان المرفق العام بالتعريف العضـــوي الشـــكلي هو "المنظمة" فإن المرفق العام بالمعيار الوظيفي الموضـــوعي 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]

الـــاتجـــاه الثـــالث: المعيار المختلط في في تعريف المرفق العام : يجمع هذا التجاه بين الاتجاهين الســـابقين العضـــوي والموضـــوعي على أســـاس أن المرفق العام يقوم على مجموعة من العناصر المســـتمدة بعضـــها من الرابطة العضـــوية بين المشروع والإدارة ، والاعتماد على بعضهما الآخر،

---

[١]) د/ محمد الشـــافعي أبوراس ، القانون الإدراي، مطابع كلية الحقوق ، جامعة بنها ، مصـــر ،٢٠١١.ص٢٠١ ، ص٢٠٢.

[٢]) د/نواف كنعان ، القانون الإداري ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠٠٨.ص٣١٨.

[٣]) د/ محمد الشافعي أبوراس، القانون الإدراي ، ص٢٠٢ومابعدها.

ويســـتمد 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 للجهور".[١]

ويرى البـــاحـــث إلى أن أصـــــحاب الاتجاه الثاني في تعريف المرفق العام أقرب إلى الثواب والانضـــباط ، حيث يمكن تعريف المرفق العام وفقاً لرأي الباحث بأنه " النشـــاط الذي ترغب السلطة العامة إخضاعه إلى نظام قانوني ".

حيث أن الفقهاء في بداية تعريفهم للمرفق العام كانوا يركزون أهتمامهم 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 بالنشـــاط ويرون أن هذه المنظمة تعتبر مرفقاً عاماً.[٢]

غير أن أغلب الفقهاء ذهب إلى أن مصطلح المرفق العام يشمل المنظمة والنشاط معاً بمعني أن كل من المنظمة والنشـــاط يمكن أن يكون مرفقاً عاماً ولذلك يرى الباحث أن اصـــطلاح المرفق العام يشـــمل 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 يســـتهدف تحقيق مصـــلحة عامة، أو أخذنا بالتعريف الموضـــوعي الذي يرى أن المرفق العام نشاط يســـتهدف 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 أشـــخاصـــها الإدارية تناول مشـــروعاً 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 ، مؤســـســـة المطبوعات الحديثة ، الإســـكندرية ، مصر،١٩٦١.ص٦.

[٣]) د/ محمد الشافعي أبو راس ، القانون الإدراي ،مرجع سابق ، ص٢٠٢ومابعدها.

[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 فلايمكن أعتبار نشاط معين مرفقاً عاماً إلا توفرت فيه هذه الأركان وهي أربعه على النحو الآتي:

١-ابتغاء تحقيق المصـــلحة العامة : إن الهدف الأساسي لوجود المرفق العام هو تحقيق مصلحة عامة أو نفع عـــام، عن طريق إشـــباع الحاجات العامة المادية والمعنوية الآنية والمســـتقبلية للأفراد في المجتمع ومواطني الدولة ، وذلك في نطاق السياسية العامة المرسومة والمحددة في مواثيق ومصادر النظام القانوني الساري المفعول فى الدولة.[١]

وقد ذهب الأســتاذ الدكتور ســليمان الطماوي إلى أن المصلحة العامة هي الخدمة العامة أو النفع العام المحقق للأفراد في المجتمع .[٢]

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

٢-الخضـــوع للســـطلة العامة : إن الدولة هي من تنشئ المرفق، وهي من تحدد له نشاطه وقواعده تســـييره وعلاقته بجمهور المنتفعين ،ومن حيث بيان سبل الإنتفاع به ورسومه ،والدولة هي من تضع التنظيم الخـــاص بـــالمرفق وتبين أقســـامه وفروعه وتعين موظفيه وتمارس الرقابة على النشـــاط والأشـــخاص ، وعلى الرغم من مساهمة الأشخاص الخاصة أحياناً في إدارة المرافق العامة، فإن ذلك يبقى تحت اشراف و مراقبة الإدارة العامة.[٣]

٣-المرافق العامة تنشـــأها الدولة : الأصـــل هو أن يكون إنشاء المرافق العامة بواسطة الدولة، حيث يكون إنشـــائها بقانون من الجدير بالذكر بأنه ليس كل مشروع تنشاه الدولة يعتبر مرفقاً عاماً، إذ أنها كما تملك إنشـــاء المرافق العامة تســـتطيع في ذات الو قت القيام بمشروعات خاصة وفي هذه الحالة

---

[١]) علاء عيشـــي 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 ، ص٣٠٠.

[٣]) أحلام بخوخ ، النظام القانوني للمرفق العام في الجزائر ، رســـالة ماجســـتيير كلية الحقوق ، جامعة مســـتغنم ، الجزائر ،٢٠٢٠.ص٥.

يتعين الرجوع إلى قصـــد المشرع، إلا أن الأمر يصبح متسماً بالصعوبة، فيتعين التعرف على قصد المشـــرع ،وبوجه عام اعتبار المشـــروعات التي تنشـــؤها أو تديرها سلطة عامة مارفق 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 أعتبارها مرافق عامة.[١]

٤- خضوع المرفق العام لنظام قانوني خاص واستثنائي: يقصد بالنظام القانوني الخاص و الأستثنائي "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 فقهياً واسعاً، على النحو الآتي:

الاتجاه الأول : ذهب جانب من الفقه إلى القول بأن خضـــوع المشروع لنظام قانوني خاص يعد ركناً لأن المرفق العام يعني لازماً لقيامه ركن النظام القانوني، فهو مجموعة من الوســـائل و والامتيازات الاســـتثنائية على القانون المشـــترك 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 أنصـــار هذا الاتجاه أن خضـــوع المرفق العام للنظام القانوني ليس ضـــرورياً ولازماً لإعتبار نشاط معين مرفقاً عاماً .[٤]

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

الفرع الثاني

---

[١]) زكريـــا المصـــري،اســـس الـــإدارة العامة التنظيم الإداري-النشـــاط الإداري ، دار الكتب القانونية ، القاهرة ،٢٠٠٧.ص٣٨.

[٢]) ابوبكر احمـــدعثمـــان عقود البوت ومتطلبات تطبيقيا في العراق، مجلة الرافدين للحقوق ،المجلد ١٠ ،العدد٣٨ ، جامعة الموصل لسنة٢٠٠٨.ص١٩٣.

[٣]) د/ سليمان الطماوي ، الوجيز في القانون الإداري ، مرجع سابق ،ص٣٠٣.

[٤]) أحلام بخوخ ، النظام القانوني للمرفق العام في الجزائر ،مرجع سابق ،ص٦.

إنشاء المرفق العام وأنواعه

تخضـــع المرافق العامة إلى نظام قانوني خاص بها، يتضـــمن الأحكام العامة المشـــتركة لكل المرافق العامة، مثل الأحكام المتعلقة بأداة إنشـــاء المرافق العامة وإلغائها وتنظيمها ،وتتنوع المرافق العامة إلى أنواع مختلفة وفقا للزواية التي ينظر إليها منها، فيمكن تقســـيمها تبعا لإختلاف موضـــوع نشاطها، إلى مرافق ادارية واقتصادية، وأما على أساس مدى السلطة التقديرية للسلطة المنشئة لها.

وعليه سيوضح الباحث إنشاء المرفق والعام وأنواعه على النحو الآتي:

أولاً: إنشاء المرافق العامة وتنظيمها وإلغائها:

سيوضح الباحث إنشاء المرافق العامة وتنيظمها وإلغائها على النحو الآتي:

١-إنشـــاء المرافق العامة: يقصد بإنشاء الم ارفق العامة هو استحداث مشروع لم يكن قائما من قبل بهدف إشـــباع حاجات عامة لألفراد، ويتحقق ذلك إما من خالل قيام الســـلطة المختصة باستحداث مشـــروعات أو تنظيماتجديدة، ألجل إشـــباع حاجات عامة أو من خالل تحويل مشـــروع خاص إلى مشروع عام من أجل النفع العام، واخضاعها إلى النظام.[١]

وإنشـــاء المرفق العام يقصـــد 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 يســـتطيعون بوسائلهم الخاصة إشباع الحاجة أم لا، أو تحقيق المزيد من الرفاهية والتنمية للمواطنين ، والأصـــل أن إنشـــاء هذه المرافق أمراً اختيارياً متروك للسلطة التقديرية للإدارة العامة وليس للأفراد التدخل في هذه المسالة، والاستثناء من ذلك هو المرافق العامة الإجبارية التي تجبر ليها حفاظاً على ســـيادتها وهيبتها وســـلطانها، ومن ثم فإن ســـلطة 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 نشـــاط المؤســـسات العامة نشاط محتكر مما يشكل قيدا الأفراد 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.ص٢٢٢.

[٢]) رمضان بطيخ ، الوسيط في القانون الإداري ، دار المعارف ، الإسكندرية ، مصر ،٢٠٠٥.ص١٢٦.

[٣]) بيان عبد الرحمن ســـلمونه ،إثر الإضـــراب على ســـير المرفق العام ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ،٢٠٢١.ص٧٦.

٢-**تنظيم المرفق العام:** يقصد بتنظيم المرفق العام وضع القواعد التي تحكم سير العمل في المرفق العام بعد إنشـــائه بهدف تحقيق الهدف الذي تم وضعه من أجله، فيبين ما إذا كان هذا المرفق الجديد ســـيلحق بشـــخص إداري أم أن تكون له شـــخصـــية مستقلة وطريقة استغلاله، وهل سيكون للسلطة الـــإدارية بحيث لايباح لغيرها مزاولة نشـــاط من نفس النوع أم ال، كما تحدد القواعد التي تتبع في تعيين موظفي المرفق الجديد وتأديبهم وعزلهم.[١]

والســـلطة المختصـــة بوضـــع قواعد التنظيم الداخلي للمرافق العامة وتحديد شروط تسييرها هي الســـلطة التنفيذية، ويبرر اختصـــاصها هنا بتنظيم المرفق العام بمهمتها في تنفيذ القوانين، وبسلطتها أيضـــا بتعيين جميع العاملين في أجهزة الإدارة ، ذلك أن الدســـتور عهد إلى الســـلطة التنفيذية مهمة الســـهر 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 ورقـــابتهـــا، 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:** يقصـــد بإلغاء المرفق العام وضـــع نهاية للنشـــاط المرفق وتصـــفيته نهائياً،وإنهاء وجوده عن الممارســـة التي إنشـــيء من أجلها وتختلف أسباب إلغاء المرفق العام، فقد ترى الإدارة أن الضـــرو رة 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]

والســـلطة 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 بســـلطة تقديرية كاملة بخصـــوص المرافق التي يكون إنشاؤها اختيارياً أما بالنسبة للمرافق التي يكون إنشائها إجبارياً ، فال يمكن إلغـــاؤهـــا تقديرياً أنما تكون ســـلطة الإدارة تجاهه مقيدة فلا تملك إلغائه إلا بناءً على تفويض تشـــريعي،وقد تقوم الإدارة بدمج مرفق عام بمرفق عام آخر، لإعتبارات مالية أو لإعتبارات إصـــلاح

---

[١]) خال الخميسي ، 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 الـــذمـــة المالية للمرفق الذي تم إلغاؤه تؤول إلى المرفق الجديد والذي يصـــبح عندها الخلف القـــانوني، كمـــا أن الموظفين الـــذين يعملون في المرفق الملغي ينتقلون إلى المرفق العـــام الجديد.[1]

ثانياً: أنواع المرافق العامة:

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

١-تقســـيم المرافق من حيث طبيعة أو نوعية النشـــاط :تنقسم المرافق العامة من حيث نشاطها إلى مرافق عامة إدارية ، ومرافق عامة اجتماعية ، ومرافق عامة مهنية أو نقابية على النحو الآتي:[2]

أ- المرافق العـــامة الإدارية و هي المرافق التي تمارس النشـــاط الإداري انطلاقا من كونه وظيفة إدارية بحتة. و تدخل فيها المرافق التقليدية التي تعد أســـاســـا لمفهوم القانون الإداري،و تنصب على وظائف الدولة الأســـاســـية في حماية الأمن الداخلي و الخارجي. يخضـــع 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 نشـــاطا اجتماعيا من أجل تحقيق أهداف اجتماعية و من أمثلتها: مرفق الضـــمان الاجتماعي،مرفق التأمينات،لكن يخضـــع هذا النوع من المرافق لقواعد القانون الإداري و القانون الخاص.

ج-المرافق العامة الاقتصـــادية يقصـــد بها المرافق التي تزاول نشـــاطا اقتصاديا بهدف تحقيق أهداف اقتصـــادية لإشـــباع 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 النشـــاط 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 عضـــويتها،و أن يخضـــعوا لســـلطتها . و كمثال على هذا النوع من المرافق نذكر:نقابة المحـــامين،نقـــابـــة الأطباء، تخضـــع هذه المرافق لمزيج من قواعد القانون الإداري و القانون الخاص.

---

[1]) طعيمة الجرف ، القانون الإداري ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٩٩.ص٥١٤.

[2]) د/ محمد الشافعي أبوراس، القانون الإداري ،مرجع سابق، ص٢٢٢.

١- تقسيم المرافق العامة وفقا لمداها الإقليمي : يمكن تقسيم المرافق العامة وفقاً لمدها الإقليمي إلى مرافق عامة وطنية ومرافق محلية أو لائية 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 (ولائية 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 وفقا 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 وجوبا،أي لا تحتاج لأداة تشريعية لممارستها باعتبار أنها تدخل في إطار الوظيفة الطبيعية للدولة. و مثالها،مرفق الدفاع الوطني،مرفق العدالة،... لكن ، 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 مثلا 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 الاشخاص قلم بإنشاء أحد الجمعيات الخيرية لتقدم

---

[١])د/ ثروت بدوي ، القانون الإداري ، دار النهضة العربية ، القاهرة ،٢٠٠٦.ص٤٠٤.

[٢]) د/ ماجد راغب الحلو ، القانون الإداري ، ديوان المطبوعات ، الإسكندرية ، مصر ،١٩٩٦.ص٤٢٩.وأنظر إيضاً محمود حافظ ، نظرية المرفق العام ،دار النهضة العربية ، القاهرة ،١٩٨١.ص٢١.

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 المشـــروعات بغيرهـــا من المرافق العامة التي تنشـــئها الدولة، فالذي يميز المرافق العامة هو تدخل الدولة أو أحد الأشخاص المعنو ية العامة في إنشاء المرفق العام، و لكن يجب أن نلاحظ أن المرافق العامة قد تدار بصـــورة مباشرة من قبل السلطة الإدارية أو بواسطة أحد الأفراد كما هو الحال في طريقة االلتزام أو االمتياز، فطالما أن السلطة الإدارية تملك وحدها حرية اتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بالمرفق العام فأنها تعد مرافق عامة رغم إدارتها بواسطة أحد الأفراد.

المبحث الثاني

تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام

تمهيد وتقسيم:

أن قيام الإدارة بالاعتماد على الوســـائل الإلكترونيـــة فـــي إدارة المرافـــق العامـــة أظهـــر لنـــا نوع جديد من الخدمات والتطبيقات والبرامج والمواقـــع الإلكترونيـــة، والتـــي كونـــت بمجموعهـــا نظام مرفقي إلكتروني يُعتمد عليه في القيام بالوظـــائف والمهـــام المنوطـــة بـــالمرفق العـــام، كمـــا أن هذه الأنظمة الإدارية المتطورة أســـهمت فـــي تعزيـــز ودعـــم المبـــادئ التـــي تحكـــم المرفـــق

العام، بل أنها تغلبت على ما يشوب مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، لهذا فقد توالت المرافق الإدارية وبشكل مطرد نحو تقديم خدماتها المرفقية بطرق إلكترونية.[1]

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 الألكترونية على المبادئ التقليدية للمرفق العام.

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

المطلب الأول

أثر الإدارة الألكترونية 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،

[1]) مسيكة محمد الصغير ، تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على نشاط المرفق العام ، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية ،المجلد-٦-العدد-٢-الجزائر -٢٠٢١.ص٥٠٤ ومابعدها.

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 مباديء 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، ولا يتحقق هذا الغرض إلا من خلال ضمان سير المرفق العام بانتظام واطراد ، لذا فإنه يُلقي 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،ص٩.

وتطويره، من خلال جعل تقديم الخدمات وإجراء المعاملات يتم عبر الوسائل الإلكترونية في كل زمان أو مكان، ودون التقيد بحيز مكاني أو زماني 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 تقدم 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 تُصبح 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 لممظف فبذلك نظَم الإضراب حتى لا يختل مبدأ دوام حسن سير المرافق العامة بانتظام واطراد، فإذا كان من حق كل موظف عام أن يترك وظيفتو لمدة زمنية معينة بسبب نزاع قائم بينو 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 الرازق 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، ص.٩٠.

[٥]) عتيقة بلجبل ، الإضراب في المرافق العامة ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق جامعة قسطنتينة ، 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 تُصبح الحاجة إليهم ضئيلة جدا ، وبالتالي فإنه في ظل قلة عدد الموظفين بالمقارنة بالنظام الإداري التقليدي وبالتالي فإن تأثير الإضراب على حسن سير المرفق العام بأضطراب وأنتظام يكون ضائيل 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]

وأنتظام الموظف العام في العمل يسهم في إدارة المرفق العام بكفاءة وأطراد ، وأسلوب الإدارة الإلكترونية يُسهم 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 بأنتظام وإطراد حيث تساعد الإدارة الإلكترونية على أنتظام المرفق العام في تقديم الخدامات التي يسعى إلى تقديها 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 تتوافر بها كافة الخدمات المرفقية الخاصة بكل مؤسسة عامة على حدة، مع إتاحة إمكانية الاستفادة من هذه الخدمات والطبيقات ولايؤثر على تلك الخدمات إضراب العاملين كما لايؤثر على تلك الخدمات المقدمة الظروف الإستثنائية إلا بقدر بسيط.

الفرع الثاني

إثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام

أن مبدأ المساواة هو مبدأ أساسي لسيرورة المرفق العام الإلكتروني ومصداقيته، 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 بالمحاباه.[٧]

أولاً:مظاهر مبدأ المساواة أمام المرفق العام :

تلتزم المرافق العامة باعتبارها تحقق المصلحة العامة بتقديم خدماتها العامة للجميع على قدم المساواة تجسيداً 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 تتوافر 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 تتوافر 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.ص١١٤.

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.

ويقصدبهذا المبدأ أن يخضع جميع الأفراد المتماثلين في ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية في التحمل المتساوي للأعباء لضريبية المفروضة بمتقضى 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 الواسطة مرض اجتماعي ، التي يحرص الأفراد البحث عنها قبل الدخول إلى الإدارات العمومية أو المرافق العمومية والمحسوبية 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 جعجع ، 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.

إزعاج للدورة الرابعة والخمسين للجمعية العامة للأمم المتحدة، حيث اعتبرته نقيضا للمساواة والحياد والموضوعية وأمرا 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 المنتفعين 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 المنتفعون 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 المنتفعين بخدمات المرفق العام دون تمييز بينهم.

المطلب الثاني

[١٠]) عقيلة جعجع ،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 المباديء الحديثة للمرفق العام.

تمهيد وتقسيم:

تســـعى الدولة لتظهر في أفضل مراتب الرقي والتميز عبر تقديم أحسن وأجود الخدمات وإ صلاح هـــذه المرافق وتنظيمها لمواطنيها من خلال مرافقها العامة، لذلك تعمل على التحديث وخاصـــــةً في علاقتها مع المنتفعين، مما أدى إلى بروز فئة جديدة من المبادئ التي أضـــيفت إلى المبادئ الكلاسيكية ودعمتها، وارتبطت بالتطورات الحاصلة على المرافق العامة.

وعليه ســـــنوضـــــح 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 الإلكرتونية و مبدأ الشفافية الإدارية.

الفرع الأول

الإدارة الإلكترونية و مبدأ الجودة والنوعية في تقديم الخدمة

ســـاهمت الإدارة الإلكترونية بشـــكل كبير وفعال في تطوير أداء المرفق العام والارتقاء بمســـتوى الخدمات المقدمة للمواطنين، إذ أصـــبح 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:

مصـــطلح الجودة والنوعيـــة كثير التـــداول في الحياة اليومية وله تعاريف مختلفة، وذلك لاختلاف وتطور مفهومها في عالمنا الحديث.

وقد عرفها البعض بأنها "درجة التميز من خلال تقديم خدمات بمســـتوى أفضـــل، من أجل إشباع حاجات الأفراد ومتطلباتهم التي تعمل المرافق العامة على تحقيقها".[١٢]

كما ذهب البعض الآخر في تعريفها بأنها "ملائمتها لاســـتخداماته واستعمالاته، أما جودة الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة فهي مطابقة الخدمة للمعايير والمواصفات الموضعة مسبقاً لها".[١٣]

---

[١٢]) محمد عبد العال النعيمي ، إدارة الجودة المعاصرة ،دار اليازوزي لنشر والتوزيع ، الأردن ،٢٠٠٩ .ص ٣١.

[١٣]) محمد الأزهر بوخلط، إدريس زبدي، عبد الجبار حريز بكار، دور الإدارة الإلكترونية في تحســـين جودة الخدمات في المؤســـســـات العمومية – دراســـة حالة دائرة تماســـين وبلديتيها بلدة عمر وتماســـين – ورقلة الجزائر – رسالة ماجســـتير– كلية العلوم الاقتصـــادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، –٢٠١٩ ،٢٠٢٠ ص ١١

كذلك تعرف الجودة والنوعية على أنها "حق المنتفع في الحصـــول على خدمة بأفضل نوعية وجودة وبأحســـن 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 تتضـــمن جودة العمل والخدمة وحتى جودة المعلومات والتشـــغيل، كما تتضـــمن جودة النظام والموارد البشـــرية القائمة عليها للوصـــول للأهداف المنشود تحقيقها ،إذاً فالجودة بالمفاهيم الإدارية الحديثة هي معيار أو مجموعة متطلبات، تتطلب جهدا متواصـــلا من أجل التطوير والتحسين المستمر في الأداء لتحقيق رغبات العملاء، وتوقعاتهم فهي معيار لقياس درجة أداء الـــأعمـــال في الوقـــت 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 " فلســـفلة إدارية تهتم بتحقيق أعلى كفاءة في كاقة النشاطات الإدارية داخل المؤسسة الحكومية أو الخاصة حيث أنها تعتمد على أبعاد ثلاث أساسية وهي تحقيق الرضـــا لمتلقي الخدمة (المستفيد) ، والعمل الجماعي والتحسين لمستمر ، ومن هنا يمكن أن نقول أن الجودة تعتمد على فرق العمل في إنجاز المهام بالشـــكل الذي يضـــمن العمل الجماعي والتحسين المستمرة".

وعليه فإن مبدأ الجودة والنوعية لا يقتصـــر على الخدمات التي يقدمها المرفق العام، بل حتى على اختيار الموظفين الذين يتولون المناصـــب 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]) مشـــار إليه /فاكية ســـقني، "أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم ســـير المرفق العام ، " مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، العدد ،٠٢ كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف،٠٢ الجزائر، ،٢٠٢٠ ص ٢٨٤.

[١٥]) ســـليمة بومطرقة ،هدنه بوزيان ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام ، مرجع ســـابق ،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 جدا 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 أمحمد 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 الإلكرتونية 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 وتنفعهم سواء فيما يخص المعلومات القانونية والإدارية، أو التي تمكنهم من الإلمام بالحاجيات التي يتطلعون إليها، بل أصبح من حقهم إرغام المر فق 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:

يُعَدّ 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 نموذجا)، رسالة ماجستير التربية (إدارة تربوية)، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، ٢٠٢٠، ص ٣٣

ويعرف البعض مبدأ الشـــفافية بأنه "وســـيلة لمراقبة الخدمات المؤذاة بواســـطة 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 الشـــفافية بأنه " منهج عمل يقوم على الوضـــوح والعقلانية والعمل بروح الفريق والصـــراحة والانفتاح والمشـــاركة في اتخاذ القرارات، وخضوع الممارسات الإدارية للمســـاءلة والمراقبة المســـتمرة 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 شـــخص 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 الشـــفافية الإدارية من خلال العمل على توفير المعلومات لكافة المواطنين على قدم المســـاواة، حيث تساهم هذه الأخيرة في دفع العلاقة بين ٍدارتها 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 تخطيطا وتصـــميما وتطبيقا لأنه بدون الشفافية التي تتطلب التغيير في الفكر لا يمكن لهذا المشروع أن يحقق النجاح، فالإدارة الإلكترونية تعزز وتفعل مبدأ الشفافية من خلال الآتي:

---

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

[٢٠]) نصـــيرة ربيع، "دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشـــفافية ، " مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد ، ٠٨ ،٢٠١٧ ص 976 .

١- تبســـيط وتســـهيل الإجراءات: تركز الكثير من الدول في برامج الإصـــلاح الإداري على الإجراءات، والتي تعتبر كافة النشـــاطات التي تؤديها المؤســـسة لتحقيق أهدافها في وظائفها لـــإجراءات تـــأتي في المرتبة الأولى بعد إقرار القوانين واللوائح، وهي الخطوات والمراحل الأساسية لإنجاز عمل ما، والمعروف أن إجراءات التوظيف في المؤسسات الحكومية لطالبي الوظيفـــة، هي إجراءات معقـــدة جـــدا تمثـــل عائقا قويا أمام طالب التوظيف، في حين أن الإجراءات الحديثة للتوظيف تقتصـــــر على تقديم الطلب مرفقا بالســـيرة الذاتية عبر البريد الإلكتروني، وبعد الموافقة يســـلم ملف التوظيف الذي يحتوي على كافة الوثائق الضـــرورية فقط، فعملية التبســـيط للإجراءات تسهل إمكانية الوصول للمعلومات، مما يجعل الإدارة شفافة أمام الأفراد.[٢١]

٢- الإدارة الإلكترونية أداة كشـــف ومقاومة للفساد: حيث إن ظاهرة الفساد ظاهرة عالمية مثلها مثل غيرها تحتوي إدارتها على هذا النوع من الفســـاد في أجهزتها الإدارية، مع أنها تأثرت بالسياسة العالمية التي تعمل على مكافحة شـــتى أنواع الفساد وهو مغزى الشفافية .لم يعد بمقدور الدول أن تبقى بمعزل عن مجاراة ومواكبة ما يحصـــل في تأمين النزاهة والشـــفافية والمصـــداقية والإفصـــاح عما يجري في العالم، وما تفرضـــه بعض المنظمات المهنية العالمية المختصة من معايير وقواعد يتطلب مجاراتها للحد من ظاهرة الفساد المالي والإداري .

ولمحاربة هذه الظاهرة نجد منظمة النزاهة والشـــفافية العالمية[٢٢] ، التي تصـــدر باســـتمرار 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 االلتزام بالمعايير العالمية في النزاهة والشـــفافية وضـــبط

---

[٢١]) نصيرة ربيع، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية ،مرجع سابق ، ص٩٧٧.

[٢٢]) منظمة النزاهة والشفافية العالمة: الشفافية الدولية هي منظمة مجتمع مدني عالمية تقود الحرب ضد الفساد، تجمع الناس معا في تجمع عالمي قوي للعمل على إنهاء الأثر المدمر للفســـاد على الرجال، النســـاء والأطفال حول العالم، مهمتها هي خلق تغيير نحو عالم من دون فســـاد، أما هدف المنظمة هو أن تكون محايدة وتقوم بعمل ائتلافات 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 أفضـــل استثمار للجهد وللوقت وللحيز والكينونة الاقتصـــادية الخاصة بالمنظمة وبالشكل الذي يمكن من خلاله تعزيز الخدمة للعملاء أو جمهور المنظمـــة وبالتالي تحقيق الرضـــا، كما يتضـــح أن الإدارة الالكترونية هي بمثابة عمل متواصـــل لا اعتبار فيه لعوامل الزمان والمكان، فالإدارة الالكترونية تعمل على مدار الســـاعة ولا تســـتوجب إغلاق المنافذ وخلق طوابير الانتظار، فكل شيء مبرمج ومدروس يخضع لمثالية الشفافية والنزاهة، فلا مجال للإنترنت أو الشبكة الإلكترونية أن تجامل أيا كان.

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

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

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

---

[٢٣]) ســـليمة بومطرقة ،هدنه بوزيان ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام ، مرجع ســـابق ،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 الالكترونية 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 الالكترونية 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 الالكترونية على الاستخدام الأمثل للموارد وارتفاع مستوى الكفاءة ودعم الإدارة العليا في إدارة الموارد البشرية وإدارة الموارد المالية والتخطيط.

٢) تساعد الإدارة الالكترونية على إتاحة المعلومات عن كل ما يخص البنوك وخدماتها، وتطوير دعم الإدارة العليا في إدارة المعلومات.

٣) فيما يتعلق بالمعوقات التي تعرقل مسيرة الإدارة الالكترونية، تبين الحاجة لوضع استراتيجية معلوماتية تساعد على فهم طبيعة العملاء واحتياجاتهم وتعزيز القدرة الاستيعابية لدى الموظفين للتحول نحو العمل التقني.

٤) 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 .

٥) 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.

التوصيات:

١) يتطلب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة االلكترونية إعادة هندســـــة كل نظم العمل الإداري بالمنظمات التقليدية وتحويلهـــا لوظـــائف إداريـــة الكترونية تشمل التخطيط التنظيم والتوجيه والرقابة.

٢) توفير الشفافية والمساءلة لكافة العمليات والوظـــائف فـــي ظـــل الإدارة االلكترونية. – تطوير التشريعات والأنظمة التي تقيد حركة قادة المنظمات الحكومية.

٣) تشجيع المبادرات الضرورية والإبـــداع والابتكـــار لكـــل مـــن القـــادة والعاملين.

٤) توسيع المشاركة فـــي المعلومـــات وتبادلهـــا بـــين القـــادة والعـــاملين والمستفيدين.

إمكانية سد الفجوة في أداء المنظمات الإدارية من خلال التركيز على مجالات إدارية جديدة تحظي باهتمام القيـــــادة االلكترونيـــة 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/حســـين محمد الحســـن، 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/حســـين مصـــطفى الهلالي ، الإدارة الإلكترونية ،دار السحاب للنشر والتوزيع القاهرة ، مصر ،٢٠١٠.

٤. د/خال الخميســـي ، حق الموظف العام في الإضـــراب ،دار الثقافة للنشـــر 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 المصـــري،اســـس 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 الاداري ،منشورات كلية الدراسات العليا ، الاكاديمية 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 اعمال 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 الإدراي، 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 للنشرو التوزيع ، القاهرة ،٢٠١٠.
٢١. د/محمد عبد العال النعيمي ، إدارة الجودة المعاصرة ،دار اليازوزي 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 الطعامنة ، طارق ، شـــريف العلوش ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن،٢٠٠٤.
٢٤. د/نجم عبود عبود ، الإدارة الإلكترونية : الاســـتراتيجات والوظائف والمشـــكلات، منشورات المكتبة العصرية ، الرياض ،٢٠٠٤.
٢٥. د/نواف كنعان ، القانون الإداري ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠٠٨.
٢٦. د/هاني علي الطهراوي، القانون الاداري، ماهية القانون الاداري، التنظيم الاداري، النشـــاط الاداري، دار الثقافة،عمان، الأردن،٢٠٠٩.

الرسائل العلمية:

١. أحلام بخوخ ، النظام القانوني للمرفق العام في الجزائر ، رســـالة ماجستيير كلية الحقوق ، جامعة مستغنم ، الجزائر ،٢٠٢٠.
٢. بيان عبد الرحمن ســـلمونه ،إثر الإضـــراب على ســـير 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. ســـليمان أحمد سليمان أبو سلامة ، الإدارة الإلكترونية وإثرها على المرفق العام ، رسالة ماجستير ، كلية الشريعة والقانون ، جامعة الأزهر ، فلسطين ،٢٠١٧.
٥. ســـليمة بومطرق ،هدنة بوزيان ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام، رسالة ماجستير ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة جيجل، الجزائر،٢٠٢٢.
٦. عبد المالك لكحل، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحســـين الخدمة العمومية – بلدية ورقلة نموذجاً – ، رســـالة ماجســـتير، كلية الحقوق والعلوم الســـياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، – ٢٠١٦ ،2017.
٧. عبدالرحمن محمد البسامي، تقويم القيادات الإدارية لـــــلأداء الوظيفي بالكليات العسكرية والحديثة بكلية الملك عبدالعزيز الحربيـــــة وكلية الملك خال د العسكرية ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض٢٠٠٣.
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 فليســـي، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز –دراســـة حالة كلية العلوم الاقتصـــادية –، رسالة ماجستير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، ٢٠١١ – ٢٠١٢.

١٠. محمـــد الـــأزهر بوخلط، إدريس زبدي، عبد الجبار حريز بكار، دور الإدارة الإلكترونية في تحســـين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية – دراسة حالة دائرة تماسين وبلديتيها بلدة عمر وتماسين – ورقلة الجزائر – رسالة ماجستير– كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، –٢٠١٩ ،٢٠٢٠

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

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

الأبحاث والتقرير والمجلدات:

١. ابوبكر احمـــدعثمـــان عقود البوت ومتطلبات تطبيقيا في العراق، مجلة الرافدين للحقوق ،المجلد ١٠ ،العدد٣٨ ، جامعة الموصل لسنة٢٠٠٨

٢. ســـحر قدوري المعرفي،"الحكومة الإلكترونية وســـبل تطبيقها: مدخل اســـتراتيجي ، " مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الجامعة لمستنصرية، العراق، العدد ٠٧ .٢٠١٨.

٣. العربي بوعمامه ، وحليمة رقاد ، الأتصـــال العمومي والإدارة الإلكترونية ، مجلة الدراســـات والبحوث الاجتماعية –العدد–٢–الجزائر–٢٠١٤.

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

٥. مســـيكة محمد الصـــغير ، تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على نشـــاط المرفق العام ، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية ،المجلد–٦–العدد–٢–الجزائر –٢٠٢١.

٦. نائـــــل عبـــدالحافظ العواملة ،نوعيـــة الإدارة والحكومـــة الإلكترونية في العالم الرقمي : دراسة استطلاعية، مجلة جامعة الملك ســـعود، مجلد–٥–العدد٢–٢٠٠٣.

٧. نصـــيرة ربيع، "دور الـــإدارة الـــإلكترونية في تفعيل مبدأ الشـــفافية ، " مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد ، ٠٨ ،٢٠١٧.

مراجع باللغات الأجنبية:

1. Al-Adwan, M. and Almashaqba, Z. (2012), Evalution 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-gouverment 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 jurisclasseur ،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

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

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