مجلة الدراسات القانونية المقارنة

EISSN:2600-6154 المجلد 07/ العـــدد02(2021)، ص.ص.1237-1256 ISSN:2478-0022

الخدمات العمومية (الأزمات –كوفيد 19 نموذجا– والمستقبل المأمول)

Public Service (Crises - Covid 19 As A Model - And The Hopeful Future)

نصر عبد الوهاب الزرو

Naser Abdul Wahab Al Zaro

باحث دكتوراه سنة ثالثة، مخبر المرافق العمومية والتنمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس

Third year PhD researcher, Public Utilities and Development Laboratory, Faculty of Law and Political Science, Jilali Liabes University, Sidi Bel Abbas

alzaro.naser@univ-sba.dz

تاريخ إرسال المقال:2020/12/02 تاريخ القبول:2021/11/25 تاريخ النشر:2021/12/29

ملخص:

إن الهدف الأساسي من وراء هذا المقال هو معالجة واقع الخدمة العامة، التي تعاني منه كثير من البلدان لا سيما الجزائر، مما دفع بنا إلى محاولة تشخيص الخلل ومكافحته بطرق مثالية والتركيز على الحلول المتاحة للقضاء على الفساد للرقي بالمجتمع وبواقع الخدمات العمومية وتكيف المرافق العامة مع الأزمات.

إن من أبرز نتائج هذا المقال هو محاولة الرقي بمستوى الخدمات العمومية كمستقبل مأمول لها، من خلال إحداث تغيرات جذرية في المرافق العامة، وإدخال التكنولوجيا المتطورة عليها وتحسينها، وإصلاحها بشكل متكامل تأقلماً مع الواقع والأزمات، ولا يتأتى إلا من خلال الجهد الجماعي المشترك، بمساهمة كل الأطراف الفاعلة كالفرد، والموظف، والإدارة، والسلطات الثلاث بالدولة لتحقيق ذلك، ويكون ذلك بالتركيز على إنجاح عملية الرقي بالمرافق العمومية بغض النظر عن طبيعة نشاطها، وتبني الإصلاح الشامل والنظر إلى مستقبل الخدمات العمومية العصرية القائمة على التقنيات الحديثة والنزاهة.

كلمات مفتاحية:

المرفق العام، الفساد، فايروس كورونا (كوفيد19)، التقنيات، الأزمات، الرقي بالخدمة، الفعالية.

Abstract:

The main objective of this article is to address the reality of public service that many countries suffer from, especially Algeria, which prompted us to try to diagnose defects and combat them in exemplary ways and focus on available solutions to eliminate corruption, advance society and public services, and deal with crises of public facilities.

One of the most prominent results of this article is an attempt to raise the level of public services as a hopeful future for them, by making radical changes in public facilities, introducing advanced technology to them, improving them, and reforming

Email: alzaro.naser@univ-sba.dz المؤلف المرسل:نصر عبد الوهاب الزرو

them in an integrated manner that adapts to reality and crises. All the active parties, such as the individual, the employee, the administration, and the three authorities in the state to achieve this, and that is by focusing on the success of the process of upgrading public facilities regardless of the nature of their activities, adopting comprehensive reform and looking at the future of modern public services based on modern technologies and integrity.

Keywords:
Public utility, corruption, Corona Virus (Covid 19), Techniques, crises, service sophistication, effectiveness.

مقدمة:

يُعد المرفق العام من بين أهم موضوعات النشاط الإداري، ومن أسمى أهدافه إشباع الرغبات وتلبية حاجيات المواطنين، امتداداً للغاية الكبرى والمتمثلة في تحقيق المصلحة العامة، والتي تصبوا إلى رفع مستوى الكفاءة والفعالية والرقي بالمرفق العام، فإن جودة الخدمات تعتبر بمثابة الدعامة التي ترتكز عليها الأنظمة الاجتماعية والسياسية في المجتمع، وما تطمح إليه الدول المتطورة والنامية.

تعتبر مسألة جودة الخدمة، سواء المقدّمة من المرافق العامة أو الخاصة، من القضايا الحيوية التي استحوذت على اهتمام الباحثين والحكومات ومنظمات الأعمال والمجتمع على حدّ سواء، وبالنسبة للمرافق العامة هناك العديد من الجهود المبذولة للارتقاء بمستوى جودة الخدمات.

إن نظام الحكم السائد، وكذا الثقافة المجتمعية، وكذا موظفي المرافق العامة، لهم تأثير كبير في النهوض بواقع المرفق العام بشكل إيجابي إلى حد كبير، بَيْدَ أنهم قد يساهموا أيضاً في جمود المرفق العام وتشويهه وسوء خدماته، حيث إن الفساد بكل صوره له الأثر الكبير في التخلف وتدمير المرافق والمجتمع والدولة بأسرها وعدم المواكبة والتأقلم، وعدم انتهاج نهج النزاهه والاستقامة والحرص على الموارد العامة.

دعت الحاجة إلى النظر في المستقبل المأمول للمرفق العام، وذلك من خلال إصلاحه الشامل، وتحسين خدماته للمرتفقين بغض النظر عن طبيعته، وكذا النهوض بواقع المرفق العام وتحديثه بشتى الطرق والوسائل لرفع كفاءته وفعاليته حتى يتحقق الرقي الشامل في المجتمع، فيتجلى ذلك في إحداث تغيرات جذرية في تلك المرافق، وإدخال التقنيات الحديثة عليها، وذلك من أجل تحسين الخدمات العامة، والقضاء على أوج مظاهر الفساد والخروج من الأزمات الطارئة المستجدة كأزمة تفشي فايروس كورونا (كوفيد 19).

من هنا يمكننا أن نصل إلى طرح الإشكالية المحورية التالية: **واقع الخدمات العمومية بين الأزمات المتعددة كوفيد 19 نموذجا، والمستقبل المنتظر المأمول؟**

قد حوت هذه الإشكالية المحورية على عدة متغيرات هي:

_ واقع الخدمات العمومية.

_ الأزمات المتعددة (كوفيد 19 نموذجا).

_ مستقبل الخدمات العمومية.

للإجابة على هذه الإشكالية اعتمدنا على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي للوقوف على مظاهر الخلل وإيضاح المعالم، وكذا الحلول المقترحة لها، لذا قمنا بتقسيم هذه الورقة البحثية إلى مبحثين بالشّكل التالي:

المبحث الأول: واقع الخدمات العمومية

المطلب الأول: الفساد بالإدارات العمومية ومكافحته

المطلب الثاني: أزمة جائحة كورونا (كوفيد19)

المبحث الثاني: المستقبل المأمول للخدمات العمومية

المطلب الأول: إعادة هيكلة الخدمات العمومية

المطلب الثاني: التقنيات الحديثة كمستقبل للخدمة العمومية في ظل انتشار جائحة كورونا (كوفيد19)

المبحث الأول: واقع الخدمات العمومية

تقوم الدولة بدورها الأساسي والحيوي بإنشاء المرافق العامة لتقديم الخدمات العامة، وتعتبر الخدمة العمومية جوهر قوام المجتمع، إن إحداث أي خلل فيها من شأنه أن يُلحق أضرار بالغة بالمجتمع باعتباره أحد مقومات وأركان الدولة، ومن خلال هذا المبحث سنحاول التعرف على الفساد في الإدارات العمومية وبعض نماذج مكافحته بشكل موجز في المطلب الأول، ثم ننتقل إلى تسليط الضوء على ذكر أزمة جائحة كورونا (كوفيد19) والتي أثرت على واقع الخدمات العمومية بشكل سلبي وأدت إلى تعطل الحياة العامة في شتى المجالات، نتناول ذلك في المطلب الثاني.

المطلب الأول: الفساد في الإدارات العمومية ومكافحته

إن الفساد ظاهرة غير أخلاقية، تعتبر خروجاً على القواعد السلوكية والأخلاقية في الإنسانية جمعاء، فتفتك بالمجتمعات أشد الفتك؛ لأنها تحدث آثار سلبية بالغة تؤثر في جميع مناحي الحياة العامة، حيث إن الفساد بالإدارات العمومية يعد من صور الفساد بمفهومه العام وهو من أشدها خطراً؛ لإضراره بالمؤسسات والمرافق العامة التي تقدم الخدمات العامة للمواطنين.

من خلال هذا المطلب سنحاول وبشكل موجز التعريف بالفساد في الفرع الأول، ثم التطرق إلى بعض طرق مكافحة هذا الفساد في الفرع الثاني.

الفرع الأول: التعريف بالفساد

يُعَرَّف الفساد بشكل عام على أنه: "كل سلوك منحرف يمثل خروجاً على القواعد القائمة سواء الموروثة أو الموضوعة بهدف تحقيق مصلحة خاصة".[1]

لقد تعددت التعاريف الخاصة بالفساد بالإدارات العمومية وتنوعت، نتناول بعضاً منها:

قد عرف المفكر (صامويل هنتغتون) الفساد على أنه: "سلوك الموظف العام عندما ينحرف عن المعايير المتفق عليها لتحقيق أهداف وغايات خاصة".[2]

عَرفت المنظمة الدولية للشفافية الفساد بأنه:" إساءة استعمال السلطة الموكلة للشخص لتحقيق مصالح شخصية"[3]، وهو نفس التعريف الذي أوردته هيئة الأمم المتحدة، عندما ورد في أحد تقاريرها أن الفساد هو:" سوء استعمال السلطة العامة للحصول على مكاسب شخصية مع الإضرار بالمصلحة العامة".[4]

نجد أن الدكتور أحمد رشيد عرف الفساد بأنه: "تصرف وسلوك وظيفي سيء فاسد خلاف الإصلاح، هدفه الانحراف والكسب الحرام والخروج عن النظام لمصلحة شخصية".[5]

للفساد خصائص كغيره من المصطلحات والقواعد، فمن بين خصائصه السرية، لذا يتصف الفساد بطابعه السري بشكل عام، لما يتضمنه من ممارسات غير مشروعة أخلاقياً ودينياً وقانونياً، ومن خصائصه أيضاً اشتراك أكثر من طرف فيه فقد يقع الفساد من شخص واحد لكن غالباً يشترك عدة أشخاص به كالرشوة مثلاً، والعلاقات التبادلية والمنافع، ومن بين خصائص الفساد كذلك سرعة انتشاره لا سيما إن كان من شخص قيادي فيؤثر على الطبقة الأدنى، ومن بين خصائصه أيضاً التخلف الإداري حيث يرافق الفساد مظاهر مثل تأخير المعاملات، والتغيب عن العمل، وسوء استغلال الوقت، وفقدان الحافز على العمل لدى الموظفين الآخرين، وغيرها من المعضلات والآثار الإدارية والاجتماعية وغيرها ذات الطابع السيء.[6]

تتعدد صور الفساد بالإدارات العمومية فمن بين صور الفساد الإداري الاختلاس والرشوة، فتمثلان أحد أسوء صور الفساد وأكثرها انتشاراً في مجال الوظيفة العامة، فتصبح الوظيفة العامة مُسخرة لأصحاب النفوذ بالمتاجرة بالوظيفة، ولا يمنح الوقت لقضاء مصالح المواطنين البسطاء[7]، لذا استدعى الحد من هذه الظاهرة الخطيرة لتحقيق العدل والمساواة وردع الظلمة فقد "لعن رسول الله صلى الله عليه وسلم الراشي والمرتشي" [8].

لذلك نجد أن جل تشريعات العالم الوضعية قد جرمت الاختلاس والرشوة، وغيرها من جرائم الفساد وسنت العقوبات المقررة لها في القوانين والأنظمة.

من بين صور الفساد أيضاً عدم المساواة بين المواطنين، وتقديم العلاقات الشخصية والقرابات وأواصر الصداقة على العدل، وهذا ما يفسد الخدمة العمومية فيسبب انهيارها وسوء سمعتها، وفقدانها الهدف الأسمى الذي أنشأت له، فتغدو مرافق تُحقق أهداف المتسلطين وأصحاب النفوذ والموظفين الفاسدين، ناهيك عن ظلم فئام الناس من المواطنين الملتزمين بمعايير الأنظمة والأخلاق والسلوك والدين.

لذا فإن الواسطة والمحسوبية تحقق عدم المساواة، وهي تعد جريمة جرمتها الأنظمة الوضعية، كالتشريع الفلسطيني مثلاً، فقد عرفها على أنها:" اتخاذ الموظف قراراً أو تدخلاً لصالح شخص أو جهة غير مستحقة أو تفضيلها على غيرها لاعتبارات غير مهنية كالانتماء الديني أو المهني أو الحزبي أو العائلي بغية الحصول على منفعة مادية أو معنوية"[9].

من بين صور الفساد أيضاً التسيب والاستهتار وعدم مراعاة الانضباط في الوقت، وإهدار المال العام، ومنح الامتيازات الغير مشروعة وتخريب الممتلكات والأدوات العمومية وعدم الإحساس بالمسؤولية، وعدم القيام بالمهام بوجه السرعة بل ربما التماطل بها وتأخيرها على المواطنين، وسوء التقدير والتسيير من قبل الموظفين لعدم الاستشارة والتسرع ونقص التكوين والتأهيل، إما لتقاعسهم أو تقاعس الإدارة في تكوين الموظفين وتدريبهم.

الفرع الثاني: مكافحة الفساد

لطالما تحدث الباحثين عن موضوع الفساد وأنواعه وأصنافه وأبعاده الخطيرة على المرفق العام وعلى المجتمع، وفيما يلي نحاول تناول الآليات الفعلية الحقيقية للقضاء على أوج الفساد الذي يدمر الخدمة العامة، حيث إن الجهود والآليات الموضوعة لتلك العملية هي جهود مشتركة، فلا يقف الحد عند السلطات الثلاث بل يتعداه إلى المواطنين، وكذا الموظفين أنفسهم.

من خلال هذا المطلب سنحاول إعطاء نظرة موجزة عن جهود الدولة بأجهزتها المتنوعة في مكافحة الفساد في الفرع الأول، ثم نتناول جهد القاعدة الشعبية أي المواطنين في مكافحة الفساد والحد منه في الفرع الثاني، ثم نختم هذا المطلب في تناول الموظفين باعتبارهم العنصر البشري الهام المسير للمرفق العام في الفرع الثالث.

أولا: جهود الدولة بأجهزتها المتنوعة لمكافحة الفساد

يقع على عاتق السلطات الثلاث مهمة جسيمة، وهي حسن سير المرافق والمؤسسات العمومية، وتقديم أفضل خدمة عمومية للمواطنين تكون سمتها المثالية، بعيدة عن الانحرافات والتجاوزات الخطيرة التي نراها بين الفينة والأخرى، والتي تُفقد المعنى الحقيقي للخدمة العامة، ولربما وجود المرفق العام نفسه؛ لأنه ما أُنشئ إلا لتحقيق المصلحة العامة والقيام بالخدمات العمومية العادلة والمتميزة والنزيهه.

تهتم الدساتير الوضعية في الدول، بإنشاء وصياغة القواعد والأنظمة التي تضمن حسن سير المرافق العامة وتجريم السلوكيات التي تتضمن الفساد، كتجريم الرشوة واستغلال النفوذ وكذا الاختلاس ومنح الامتيازات الغير مبررة، وإساءة استغلال الوظيفة العامة وتلقي الهدايا وغيرها، لذا نجد أن البرلمان الجزائري قد جرم تلك الأفعال وسن قانون 06_01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، وقرر لها عقوبات تحت الباب الرابع من القانون نفسه[10]، حيث إن من مبررات إصدار هذا القانون هو خطورة الفساد، وقصور قانون العقوبات الجزائري، وانضمام الجزائر إلى اتفاقية الأمم المتحدة للوقاية من الفساد ومكافحته [(11)]، إلى جانب سن قوانين متنوعة، منها مثلاً قانون الإجراءات الجزائية، وقانون 05_01 المؤرخ في 6 فبراير سنة 2005 المتعلق بالوقاية من تبييض الأموال، وغيرها من القوانين المتعددة والتي ليست محل بسط بحثنا.

سخر المشرع الوضعي الجزائري جهوده لمواجهة ظاهرة الفساد التي استفحلت في المجتمع [12]، من خلال تبني استراتيجية جزائية، بانتاج الأنظمة والقواعد الجنائية الرادعة، فعلى سبيل المثال سن قانون العقوبات وقانون مكافحة الفساد والقوانين المكملة، إلى جانب سن الأنظمة والقواعد الإدارية وعلى سبيل المثال سن قانون الوظيفة العامة والخدمة العمومية؛ بسبب احتوائها على الضوابط والعقوبات المقررة في هذا الصدد، إلى جانب قانون الصفقات العمومية. [13]

لا يقتصر الدور على السلطة التشريعية الآنفة الذكر في إقرار القواعد والأنظمة والعقوبات للقضاء على الفساد فحسب، بل يقع هذا الدور وهذا الواجب على السلطة التنفيذية كذلك، فلا بد من تطبيق تلك الأنظمة وتفعيلها؛ لأنها تعتبر سلطة منفذة، فتقوم بإنشاء اللجان والأجهزة والهيئات التي نصت عليها، إضافة إلى تفعيل أجهزة الرقابة الداخلية

والخارجية، وعلى سبيل المثال رصد المشرع الوضعي الجزائري هيئات الرقابة الإدارية كرقابة المفتشية العامة للمالية، ورقابة لجان الصفقات العمومية.[14]

لا يقع دور مكافحة الفساد والحد منه على السلطتين التشريعية والتنفيذية فحسب، بل تشترك معهم السلطة القضائية من خلال التطبيق الصارم للعقوبات المقررة من قبل السلطات التشريعية، وعدم التساهل في من يمس المرافق العامة ومؤسسات الدولة والنظام العام، فإن عدم تفعيل دور القضاء والتساهل بالأحكام واللجوء إلى الطرق الملتوية لتخفيف الأحكام، وتدخل الجهات الضاغطة حتما سيؤثر سلباً على الجهود المبذولة في سبيل تحقيق ذلك، فسن القانون وتنفيذه لا يكفي، فلا بد من وجود قضاء نزيه وعادل يعاقب ويطبق النص على المخالف، لذا يُعد القضاء على الفساد ومكافحته جهد مشترك.

ثانيا: جهد القاعدة الشعبية (المواطن)

كما رأينا بشكل موجز الجهود المشتركة بين السلطة التشريعية والتنفيذية والقضائية، إلا أن تلك الجهود إن لم تكن نزيهه، وعادلة، ومتوافقة ومتناغمة مع تطلعات المواطن فلن تؤتي ثمارها، إضافة على عدم التعاون الحثيث مع القاعدة الشعبية(المرتفقين) طالبي الخدمات العمومية، فيزيد الأمر سوءًا فيؤثر بشكل واضح في جودة الخدمات العامة والرقي بها.

بازدياد الوعي لدى المرتفقين والمستفيدين من الخدمات العامة من المواطنين والمقيمين، وإحساس أولئك بالمسؤولية التامة ومساعدة الجهات المختصة الموكلة إليها الخدمة العمومية وأجهزة الدولة الأخرى كالقضاء والسلطة التنفيذية، يتم إزالة كافة العراقيل التي تحول دون إتمام عملية إعادة هيكلة المرافق العامة وتحسينها والرقي بواقع الخدمات المقدمة ومؤشر فعاليتها وطنياً ودولياً.

إن فساد الموظف والإدارة العمومية ساهم به إلى حد ما المواطنين، من خلال تشجيع أقارب وأصدقاء الموظف على المظاهر السلبية كالواسطة والمحسوبية مثلاً، فعند إلتزام المواطنين فيما يخص ذلك وإعمال قواعد السلوك ومبادئ العادلة والمساواة، يساهم بشكل كبير في الحد من هذه الظاهرة التي تفتك بواقع الخدمات العمومية وفعاليتها.

يقع على عاتق المواطنين واجب النزاهه والاستقامة فيما يخص الخدمات التي يرونها، فمثلاً على المرتفق إن رأى خلل أو عقبة أو فاسد أو مسيء لاستغلال الوظيفة فعليه الكشف عنه، وإن كان هناك ثمة اقتراح أو شكوى فعليه عدم التواني ولو لِلَحظة في تقديم الاقتراحات والملاحظات والتوصيات التي من شأنها تنبيه الجهات المختصة؛ لتدارك مواطن الخلل وإصلاحها والوقوف عليها، والبحث عن الحلول الجدية للرقي بواقع الخدمة.

كما أن الموظف يُعد جزء لا يتجزأ من مواطني الدولة، وقد عُيّنَ وَرُسِمَ بالوظيفة العامة كعنصر من المجتمع، فكيف يُطالب الموظف بالاستقامة وأغلب أفراد المجتمع على عكس ذلك، لذا على المواطنين أن يبذلوا الغالي والنفيس لعملية الإصلاح والقضاء على الفساد وتحسين الخدمات، فالإصلاح يبدأ من الفرد والقاعدة الشعبية.

ينبغي على المواطنين أن يستقيموا وفق قواعد السلوك والأخلاق والمبادئ والقواعد، فينبغي القضاء على النهج الذي ترسخ في أذهان الكثيرين، والقائم على جل المظاهر السلبية التي اعتاد المواطن عليها، كالاعتماد على صلة القرابة، والصداقة، والزمالة، وتخريب ممتلكات الدولة، وإهدار المال العام، وعدم الإحساس بالمسؤولية..الخ، فعلى المواطن أن يرقى

بفكره وسلوكه وينظر إلى الخدمة العامة كخدمة مجتمعية إنسانية قائمة على الأخلاق والاحترام والمساواة والشفافية وحب الخير للآخرين والارتباط بالمجتمع والدولة والمحافظة عليهم.

لا يقع واجب مكافحة الفساد والتسيب وسوء الخدمات العمومية على السلطات في الدولة فسحب، وإنما يقع على المواطنين والمقيمين باعتبارهم جزءًا لا يتجزأ من كيان الدولة، فهم طالبي الخدمات العمومية(المرتفقين)، باعتبارهم محور عملية تقديم الخدمات، لذلك فإن جهد الرقي بالخدمة ومكافحة الفساد هو جهد جماعي وتكاتف وطني، فلا يمكن إلقاء اللوم على جهة دون أخرى، فالجميع مطالب بالإصلاح ومكافحة الفساد والوقاية منه للرقي بالخدمة.

ثالثا: الموظفون العموميون

في أغلب دول العالم إن لم نقل جميع دول العالم هناك قوانين خاصة بالموظفين في المؤسسات والإدارات العمومية، والتي ما سُنت إلا لتضبط عملهم وتحدد مهامهم وواجباتهم إلى جانب التزاماتهم وحقوقهم[15]، وفي حال إخلال الموظف بأحد المهام أو التقصير في الواجبات والالتزامات، قد يتعرض إلى المساءلة التأديبية والجزائية من قبل السلطات المختصة، لكن هل هذا يضمن استقامة الموظف العمومي وفق المنهج المرسوم له والمحدد لمهامه وواجباته؟

عموما وفق الواقع المشاهد في كثير من الدول لا يتم تفعيل وتطبيق الأنظمة والقواعد بالشكل المطلوب، وإن طُبق يكون ذو تأثير ضعيف وعلى صغار الموظفين دون السامين منهم، لذا ينبغي إعمال تلك الأنظمة والقواعد على الجميع دون استثناء، إلى جانب ذلك فإن الموظف لا بد عليه أن يرقى بفكره ونهجه، ويستقيم وفق مبادئ الأخلاق والسلوك والنزاهه قبل القواعد المنظمة والرادعة.

إن إعمال الوازع الديني عند الموظف والنظر إلى المرتفقين بعين المساواة والتقدير، وحُب خدمتهم كواجب شرفي مجتمعي إنساني، فلا محسوبيات ولا استهتار بالوقت ولا عدم مبالاة، والشعور بالمسؤولية تجاه المجتمع والخدمة العامة النبيلة التي يقوم بها، بل ويؤثر على غيره من الموظفين بشكل إيجابي بالنصح والتوجيه والإنذار والتبليغ عن المخطئ، فلا مجال للتَّستّر على من يقوم بإهدار الخدمة العامة.

كثير من الموظفين يُسيئون للوظيفة العامة بصور متعددة، مما قد يضر بالخدمة العامة ومن فعاليتها، فمثلاً من بين تلك الصور ما يتعلق بالانحرافات المالية كالجرائم المالية ومخالفة القواعد المالية المنصوص عليها، أو الإهمال والتقصير الذي يؤدي إلى ضياع حق مالي للدولة، أو كالمخالفات في المناقصات والمزايدات وغيرها، ومنها ما يتعلق بالانحرافات التنظيمية كعدم الالتزام بالعمل أو الامتناع عن العمل وإفشاء الأسرار الوظيفية، وعدم طاعة أوامر الرؤساء وغيرها، ومنها ما يتعلق بالانحرافات السلوكية كعدم المحافظة على كرامة الوظيفة والتستر على زملاء الوظيفة الفاسدين، أو الاشتغال بعمل تجاري والجمع بين الوظائف، ومنها ما يتعلق كذلك بالانحرافات الجنائية كالجرائم المختلفة مثل الرشوة واستغلال النفوذ والمحسوبية وغيرها.[16]

المطلب الثالث: أزمة جائحة كورونا (كوفيد19)

قد بذلت أغلب حكومات العالم الكثير من الجهود في سبيل تحقيق التنمية الشاملة بكافة مجالات الحياة؛ وذلك من أجل تحقيق الرقي بالمصلحة العامة في المجتمع من خلال تطوير وهيكلة المرافق العامة، فضرورة الإصلاح والتغيير

والتطور في ظل المتغيرات الدولية والمحلية أصبح مطلباً مهماً؛ نظراً لوجود التحديات الكبيرة والعوائق المتنوعة والمدخلات المتعددة.

إن تَحقيق النموذج التنموي يُعتبر من الأمور المعقدة والصعبة؛ بِسبب الأوضاع والظروف المختلفة،كالوضع الاقتصادي والاجتماعي والسياسي والثقافي وغيرها؛ لأن الأزمات التي تعاني منها الدول تؤثر بشكل كبير في الرقي بالحياة العامة وبمستوى الخدمات المقدمة.

إن من مظاهر تطبيق مبدأ قابلية قواعد المرفق العام للتغيير والتطور والمعبر عنه بمبدأ التكيّف الخروج من الأزمات والتأقلم مع المستجدات، فلنأخذ مثالاً ملموسا في الواقع الحالي كالتعليم عن بعد في المدارس والجامعات سواء العامة أو الخاصة في الوضع الحالي جراء الظرف الاستثنائي الذي يعاني منه العالم بأسره جراء تفشي فايروس كورونا(كوفيد 19)، فمن مفرزات هذا المبدأ القانوني العام، الأثر الكبير في الخروج من تلك الظروف الصعبة التي طرأت على المجتمع، فما كان أمام الإدارة العامة خياراً إلا التأقلم معها. [17]

إن انتشار أزمة جائحة فايروس كورونا (كوفيد19) كأزمة عالمية،كان لها الأثر السلبي على كافة مناحي الحياة العامة، وكافة المجالات الاجتماعية، والاقتصادية، والصحية، والثقافية وغيرها، فتعتبر تلك الأزمة من الظروف الطارئة الاستثنائية التي يمر به العالم على حد السواء.

قد استدعى على دول العالم الخروج من هذا الظرف الطارئ، واستلزم تظافر جميع الجهود للقضاء عليه، والتكيّف معه عن طريق وضع خطط وإجراءات مدروسة، حتى لا يكون هناك توقف في النشاط الممارس من قبل المرافق العامة وتقليل التأثير السلبي على الحياة العامة، لذا فإن سبيل التأقلم مع المتغيرات والتحولات التي تستدعي مواكبة تلك التغيرات والمستجدات مع الواقع الحالي المعاش، هو الحل الأنسب والأمثل للخروج من تداعياتها.

على سبيل المثال في مجال تأقلم الخدمات العامة في إطار القانون الإداري، قد اتخذت الدولة الجزائرية على غرار كثر من الدول، الخطط والإجراءات اللازمة للتكيف مع هذا الوضع، فمثلاً في مجال مرفق التعليم تم استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة لتواصل عن بعد، أو الحضور وفق اجراءات التباعد أثناء تلقي وأداء الخدمات العامة، ونذكر أيضاً مثلاً في إطار العقود الإدارية، حيث إن المشرع الوضعي الجزائري قد أصدر مرسوماً خاصاً يتلعق بالتدابير الخاصة المكيفة لإجراءات إبرام الصفقات العمومية في إطار الوقاية من انتشار فايروس كورونا (كوفيد 19) ومكافحته. [18]

حيث إن الوضع والحالة الوبائية التي سببها انتشار فايروس كورونا، وحالة الاستعجال في إتمام العقود الإدارية، كانت سبباً في وضع ثلة من الاجراءات المتكيفة ضمن إبرام الصفقات العمومية، وكذا تنفيدها والاجراءات اللاحقة لعملية إتمام الصفقات العمومية بغرض الحد من انتشار ذلك الفايروس.

بشكل عام لا يمكننا حصر أزمات المرفق العام بأزمة من الأزمات فحسب، بل إنها تتعدد وتتنوع وتختلف باختلاف الزمان والمكان، حيث إن الأزمات التي تعصف بالمرفق العام منها ما هو متطور ومتغير وحوادث طارئة ومنها ما هو متجذر يحتاج لحلول جدية غير شكلية، لذا يمكن القول بأن الظروف والأزمات هي التي تسبب عرقلة وسوء الخدمة العامة أو توقفها بشكل كلي، حيث إن المستقبل المأمول الذي يطمح إليه المواطن في جل دول العالم يتمحور حول إعادة

هيكلة المرافق العامة والتغيير والتطور والتكيّف وإصلاح وتحسين الخدمات على كافة المستويات والأصعدة، حتى يتمكن المواطن من العيش في بيئة تتسم بالرقي.

المبحث الثاني: المستقبل المأمول للخدمات العمومية

تتطلع الدولة وأجهزتها ومرافقها إلى تحقيق النموذج التنموي بكافة أبعاده ومشتملاته، لذا نال موضوع التنمية والسياسات الاقتصادية والاجتماعية اهتمام رجال الاقتصاد والباحثين والمفكرين على المستوى الوطني والدولي، فكان له من الأهمية بمكان، فهو موسوم بتحقيق الأهداف السامية للمواطنين، فتلك السياسات لها المدى البعيد والقريب في تحقيق التنمية الشاملة.

إن الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وغيرها متفاوتة ومتباينة، لذا تتأثر حسب المعطيات والوقائع، فالنظام الحكومي والواقع الاقتصادي والاجتماعي والثقافي الذي يسود في المجتمع يؤثر بشكل كبير على النموذج التنموي، " فتأثر النظام المالي بالهيكل الاقتصادي والسياسي في المجتمع، يكون بسبب التغيرات..."، والعوامل المختلفة التي طرأت على المجتمع.[19]

إن ما يطمح له المواطن بالنسبة لمؤشر جودة الخدمات العامة أن ترقى تلك الخدمات؛ عن طريق إصلاحها والقضاء على أوجه الفساد المتعدد والمتنوع والمتشعب، والعمل على تبني الأساليب والتقنيات الحديثة المتطورة، ومن خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى إعادة هيكلة الخدمات العمومية في المطلب الأول، ثم التطرق إلى التقنيات الحديثة كمستقبل للخدمة العمومية في ظل تفشي فايروس كورونا (كوفيد 19) في المطلب الثاني.

المطلب الأول: إعادة هيكلة الخدمات العمومية

يطمح كل مواطن في العالم إلى خدمة عمومية مثالية، لا سيما إن كانت تعاني من قصور وخلل يتطلب إصلاحها وتحسينها للرقي بها وفق المعايير المضبوطة وتطلعات المواطن، حيث إن موضوع التنمية والإصلاح من الأمور الحساسة ومن المواضيع الاستراتيجية، لتعدد مجالاتها وأنواعها وتصوراتها داخل المجتمع.[20]

حيث إن تحقيق الخدمة العمومية المثالية الذي يطمح إليها المواطن تقوم على أهداف جوهرية كتوفير الحاجات الأساسية، إلى جانب التخطيط والتنفيذ والرقابة المثالية للقطاعات المتنوعة، سواءًا قطاع الصحة أو التعليم، والبنية التحتية والحماية و التنمية الاجتماعية الشاملة والارتقاء بالثقافة وغيرها.

يقصد بإعادة هيكلة الخدمات العمومية: "عبارة عن خطة أو برنامج تتضمن مجموعة من الإجراءات والتدابير التي تستهدف معالجة كافة أوجه القصور والخلل في طرق وأساليب وأدوات وتقنيات ومهارات النظام الإداري بشكل شمولي".[21]

يقصد بها أيضاً: "الاستخدام الأمثل والمدروس للسلطة والنفوذ لتطبيق إجراءات جديدة على نظام إداري ما، من أجل تغيير أهدافه وبيئته وإجراءاته بهدف تطويره لتحقيق أهداف تنموية"[22].

نعني بها كذلك: " تلك المجهودات الإدارية الكبيرة المتكاملة التي يتم إعدادها لإدخال تغيرات أساسية في نظم الإدارة العامة بهدف تحسين كفاءة الجهاز الإداري"[23]، فهي تعد " عملية مستمرة باستمرار الزمن، وذلك لمعالجة معوقات النهوض[24].

من أسمى أهداف إعادة هيكلة الخدمات العمومية تحقيق الصالح العام، من خلال زيادة الجودة والفعالية والقضاء على الفساد بكافة أشكاله وصوره المتعددة، وتحقيق التنمية الشاملة في المرافق الحكومية من خلال القضاء على المعضلات الاجتماعية والإدارية والاقتصادية والسياسية، التي ارتبطت بواقع الدول والخدمات العامة بها [25]، ليسود مفهوم الدولة الحديثة المتطورة بمؤسساتها. [26]

إعادة هيكلة الخدمات العمومية وإصلاحها جزءٌ من أهداف الجهاز الإداري في الدولة، تتم من خلال تبني الخطط وتدعيمها وتعميم الأساليب المتطورة، لتحقيق متطلبات التغيير والتطور والتأقلم مع المستجدات والظروف والأزمات التي تطرأ على المجتمع.

إن السبب الرئيسي لإعادة هيكلة الخدمة العامة تلبية رغبات واحتياجات المواطنين على أكمل وجه، والتخلص من العقلية السائدة القائمة على التسيب، إلى جانب ارتباطه بمجموعة من التحولات في المجتمع والتغير الجوهري في السلوك الإنساني، والتحولات العالمية المعاصرة، والنظر إلى المستقبل الأفضل القائم على الجودة والنزاهه[27]، إذ لا يمكن أن يعقل أن يتم تحقيق نجاح مميز وكامل لإصلاح الخدمات دون أن تكون جزءًا من استراتيجية شاملة لإصلاح المجتمع بأكمله. [28]

لا بد من وضع الآليات الفعالة والدقيقة لاكتشاف مواطن الخلل في كل المناحي العامة[29]، وتبني الأنماط المتطورة لإعادة تصميم التنظيم الإداري والنشاط الإداري، لتحقيق التأقلم مع المستجدات والمتغيرات[30]، والنظر بحزم إلى الفعالية والجودة وتحسين الخدمات العامة وتوطيد العلاقة بين الإدارة العامة والمواطن.[31]

إضافة إلى تطوير المؤسسات والمرافق العمومية بغض النظر عن طبيعة نشاطها، وتطوير قيادات قادرة على الإبداع والتقدم عن طريق برامج التدريب والتأهيل[32]، وكذا تطوير نظم العمليات في المرافق العامة لِتتوافق مع المعايير العالمية، وتعميم أفضل الممارسات الإدارية المهنية، وضمان تطبيق أساليب العمل الأكثر كفاءة في الخدمات العامة؛ للرقي بالمؤسسات والمرافق العامة. [33]

لا بد على الحكومة المركزية أن تقوم بشكل مدروس في صياغة تحور وإصلاح المرافق العامة، وإعادة صياغة مفهوم الإدارة المحلية (النظام اللامركزي) بشكل أكثر دقة؛ لأن إعادة هيكلة المرافق العامة على المستوى المحلي مهم للغاية؛ تجنباً للفساد وحتى يتم التوزيع العادل للموارد وعدم تهميش المناطق، وإنشاء شبكات ترابط المعلومات، فيستلزم تطبيق ذلك وفق الأسس والقواعد والمناهج الحديثة. [34]

استدعى ذلك تأقلم النشاط الإداري بكافة أبعاده ومشتملاته وكذا التنظيم الإداري (الأجهزة الإدارية)، مع المتغيرات والتطورات وفق المعايير وتطلعات المواطن؛ لكي تتم الخدمة بشكلها الجديد، إلى جانب الأخذ بتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والفساد.

من منطلق هذا التوجه الحديث في تحسين وإصلاح الخدمات المقدمة من قبل المرافق العامة بكافة أشكالها ومستوياتها، ما كان على المرافق العامة إلا أن تكون في تحدٍّ كبير في إعادة الهيكلة والتطوير والتغيير سواءًا ما يتعلق بالوسائل، والتنظيم، والمهام، وذلك من أجل التأقلم مع المتغيرات والمستجدات؛ لضمان تحقيق كفاءة الخدمات العمومية للمواطنين.

ولا أدل على ذلك من إعادة هيكلة المرافق العمومية بشكل محوري وغير مسبوق في أغلب دول العالم، كتأقلم الخدمات العمومية في ظل تفشي فايروس كورورنا (كوفيد 19)، حيث يتم تقديم الخدمات بشكل حديث وآمن بعيداً عن إلحاق الضرر بالمجتمع، وعلى سبيل المثال استخدم التعليم عن بعد في المرافق التعليمية كوجه من أوجه هذا التكيّف.

المطلب الثاني: التقنيات الحديثة كمستقبل للخدمة العمومية في ظل انتشار جائحة كورونا (كوفيد19)

الخدمة العامة تعد جوهر قوام المجتمع وديمومته، ومن بين سبل الخروج من أزمات المرافق العامة المتعددة التي تعاني منها، إقحام تكنولوجيا المعلومات والتقنيات بالمرافق والمؤسسات العامة، فتغدو تلك مرافق حيوية متطورة ومتميزة عصرية وحديثة.

إن امتلاك الحكومات للتقنيات المتطورة والحديثة، يُظهر قوتها وهيمنتها وسموها في المجتمع الدولي[35]، حيث تعتبر المؤسسات والمرافق العامة المختلفة جوهر تميزها، فكانت النظرة موجهة نحو تطويرها ومواكبتها وتكيفها بإقحام التقنيات المتطورة عليها؛ لينتج عن ذلك وبشكل حتمي الرقي بها وبالخدمات العمومية التي تقدمها فيتحسن الأداء، بغض النظر عن طبيعة النشاط الإداري للمرفق العام [36]، لذا تظهر قوة ومكانة الدولة من خلال مرافقها ومؤسساتها، ومستوى التقنية والتكنولوجيا التي تحوزها، لذا أدرك العالم حقيقة امتلاك التكنولوجيا والتقنيات المتطورة، وعلى أساسها صنفت المجتمعات بين متقدمة وأخرى متأخرة. [37]

نعيش في الوقت الراهن في عصر ثورة التكنولوجيا والاتصالات؛ نظراً لتّطورات السريعة والمتلاحقة التي يمر بها العالم والأزمات والظروف المستجدة، لا سيما في ظل الظروف الصعبة التي يعاني منها العالم؛ بسبب تفشي فايروس كورونا (كوفيد19)، وعند إدخال التقنيات الحديثة في الإدارة العامة، نطلق عليها مصطلح الإدارة الإلكترونية، والتي نعني بها " إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات، وتعتبر فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع إلكتروني"[38]، ونعني بها أيضاً "قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة" [39]، ومن الأمثلة على ذلك تخصيص تطبيقات ومواقع على شبكة الإنترنت للتعليم الإلكتروني عن بعد للطلاب في المراحل الجامعية أو الثانوية أو الإبتدائية بدلاً من الحضور الوجاهي؛ نظراً لتفشي فايروس كورونا، فتتم الخدمات العمومية عن بعد ولا تتوقف الحياة العامة عند حدودها التقليدية. [40]

كان من بين مظاهر مبدأ التكيّف تحقيق الإدارة العامة الإلكترونية (المرفق العام الإلكتروني)، والهدف الأساسي من وراء ذلك يتجلى في تحقيق المصلحة العامة، عن طريق زيادة فعالية عمل المرافق العامة، من خلال تقديم أفضل خدمة عمومية للمرتفقين. [41]

إن إقحام التقنيات الحديثة والمتطورة في المرافق والمؤسسات العامة سيحقق نتائج باهرة في الحاضر والمستقبل، منها الرقي بالخدمات العمومية والقضاء على الفساد والحد منه وتقليص الإجراءات الإدارية وزيادة الفعالية والمردودية وتحسن الأداء[42]، وإيجاد نماذج جديدة لحل المشاكل الاقتصادية، والاجتماعية، والصحية وغيرها، وتطوير المرفق العام، وتقديم الخدمات بشكل أفضل ومثالي للمجتمع، والشفافية، والمساواة، وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنيات الحديثة، وإعادة تنظيم النشاط وكذا التنظيم الإداري، وترشيد النفقات [43]، لذا إن استخدام التقنيات الحديثة الرقمية كان لها الفضل الكبير في تطوير العمل الإداري، ومواكبة المتغيرات والتطورات المتعددة والمتنوعة، وهو هدف أساسي تسعى له الدولة؛ لأن قوة الدولة كما سبق بيانه يكمن في تطور مرافقها ومؤسساتها.[44]

من خلال المرفق العام الإلكتروني، تُسهل إدارة الموارد، والمدخلات، والمخرجات، والبيانات[45]، وكذا الحد من التعقيدات الإدارية والتقليل من التكاليف وترشيدها وإنجاز العمل والمهام على وجه السرعة والدقة، وتقديم الخدمات عن بعد بشكل مستمر دون انقطاع، وكذا تقل أو لربما تنعدم الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين[46]، وتسهل عملية متابعة وإدارة الموظفين عن طريق الأنظمة والأجهزة كضبط ساعات دوام الموظفين مثلاً، وعدم الاستهتار بالدوام والخروج المتكرر أثناء العمل مما يحقق الانضباط سواء للمرتفق أو الموظف، إلى جانب انتعاش الاقتصاد بضبط المرافق بالارتكاز على التقنيات الحديثة والبيانات المعلوماتية لتقل أعداد الموظفين[47]، فيتحقق الرقي بالمرفق العام والمجتمع وتحقيق المستقبل المأمول به.

إن إدخال تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة على المرافق والمؤسسات العامة له الدور البارز والفعال في زيادة الكفاءة والفعالية والجودة والأداء[48]، والخروج من الأزمات المتنوعة من بينها تفشي فايروس كورونا (كوفيد 19)، فتتجه الدولة ممثلة بجهاتها المختصة إلى إعادة هيكلة المرافق بشكل شمولي، بتحسين وإصلاح الخدمات وتأقلمها وتطورها وإدارة وتسيير المرافق العامة على أفضل وجه، للتخلص من الآثار السيئة في الإدارة والتسيير ومواجهة المعوقات والتحديات المتعددة والمتنوعة[49]، فالإدارة الحديثة في جانبها التقني والتكنولوجي، تسعى دوماً إلى التطوير الدائم والتركيز على النتائج وتخفيض التكاليف مع الحفاظ على معايير الجودة، مما يسهم في ضبط المرفق العام وتقديم أفضل الخدمات للمواطن[50]، ومواجهة تلك الآثار والأزمات والتحديات.

الخاتمة:

تعاني كثير من دول العالم أزمة في مرافقها العامة، منها ما يتعلق بالفساد ومنها ما يتعلق بالأزمات والظروف المحيطة بها والتي قد تؤثر بشكل كبير في تحقيق الرقي من عدمه، حيث يرتبط تحقيق المصلحة العامة الكبرى بالخدمة العمومية المثالية التي يأمل بها كل مواطن في العالم، وهي التي تدفع بعجلة الرقي بالمرافق العامة والتنمية الإدارية داخل الدولة.

تتحقق الخدمة العمومية المتميزة بعوامل متنوعة منها مثلاً القضاء على الفساد ومكافحته كجهد مشترك بين جميع فئات المجتمع على اختلاف طبقاتها، إلى جانب تبني التقنيات الحديثة وإقحام تكنولوجيا المعلومات لمواكبة مستجدات العصر الحديث والتأقلم مع المستجدات المختلفة، وكذا إعادة هيكلة المرفق العام من خلال تحسين وإصلاح

الخدمات العمومية بمختلف جزئياتها ومكوناتها المتباينة، ويظهر ذلك أيضاً من خلال كيفية التعامل مع الأزمات المختلفة والتكيّف والتأقلم معها.

لقد توصلنا إلى جملة من النتائج والاقتراحات (توصيات) نوجزها فيما يلي:

أولا/ النتائج

1- جودة وفعالية الخدمات العمومية تسعى لها جل دول العالم ، بغض النظر عن نوع وطبيعة نشاط المرافق العامة.

2- الواقع السيء للخدمات العمومية كواقع معاش تعاني منه الجزائر وفلسطين، كحال كثير من دول العالم.

3- يتمحور الواقع السيء للخدمات العمومية في جملة من الاختلالات تتمثل في سوء آداء المهام وجمود المرفق العام والفساد، وعدم تطبيق مبدأ إمكانية مواكبة المرفق العام للتغيرات التي تطرأ عليه.

4- المستقبل المأمول لواقع الخدمات العمومية، يكون بالقضاء على الفساد ومكافحته وإصلاح المرافق والمؤسسات العمومية وتحسين الخدمات العامة والرقي بها على كافة المستويات.

5- يُظهر المقال أهمية إعادة هيكلة المرافق العام بغض النظر عن اختلاف نوع المرفق ونشاطه كوجه من أوجه المستقبل المأمول للمواطنين.

6- إن المستقبل المأمول هو جهد جماعي مشترك، يتمثل في جهود السلطات الثلاث في الدولة، إضافة إلى جهود الموظفين وكذا (المرتفقين) طالبي الخدمات العمومية.

7- تأثر المرافق العامة بالأزمات المختلفة والمتنوعة، التي تحد من فعالية النشاط الإداري واستمراريته، ومن الأمثلة على ذلك أزمة انتشار فايروس كورونا (كوفيد 19)، وكيف كان لمبدأ التأقلم والتطور من أثر إيجابي واضح في التكيّف مع تلك الجائحة.

8- للإدارة الإلكترونية والتقنيات المتطورة فوائد جمة في الرقي بالخدمات العمومية وتحسينها وإصلاحها، فلا بد من إقحامها كأحد أوجه الانفتاح ومواكبة التطورات والمتغيرات التي يمر بها العالم، وعدم الجمود والتوقف عند حدود الخدمات التقليدية القديمة.

ثانيا/ الاقتراحات

1- سبق وأن رأينا بشكل موجز في المتن جهود السلطات في القضاء على الفساد ومكافحته، وكذا جهود القاعد الشعبية والمرتفقين، فنقترح تفعيل أدوارهم وأن يكونوا على قدر من الاستقامة والنزاهة، فإن لم يكونوا كذلك ففاقد الشيء لا يعطيه، فكيف لفاسد أو لهيئة فاسدة أن تحارب الفساد؟ من المحال، فلا بد من إصلاح وتنقية الأجهزة لكي تستطيع القضاء على الفساد ومكافحته.

2- اقتراح إنشاء لجان سرية نزيهه، تُختار بعناية بشكل سري، مهمتها الرقابة والتحقيق وإحالة الفاسدين على القضاء، وبإمكانها عمل زيارات متكررة فجائية للتأكد من سير المرافق العامة بالشكل المطلوب وتقديم التقارير الفعالة والمنتجة حول ذلك.

3- لا يقع واجب الإصلاح والرقي بالمرفق العام على الإدارة العمومية وعلى السلطات المختصة فحسب، بل يجب على المواطن أن يسهم في ذلك الإصلاح، فلا بد من التوعية والترقية ونشر الأفكار الصحيحة والحث على الإصلاح والنهي عن الإفساد.

4- التمسك بالإسلام الصحيح، وتقوية الوازع الديني الذي يدعو إلى التمسك بمكارم الأخلاق والسلوك التي أمرنا بها رب العالمين ورسوله الكريم صلى الله عليه وسلم، وكذا الدعوة إلى النهي عن المحرمات وسوء الأخلاق والفساد والإفساد.

5- ينبغي تطبيق المبادئ العامة تجاه الخدمات العامة، فيقضى على كافة أشكال المحسوبية وأواصر القرابة والصداقة والزمالة التي تفتك في واقع الخدمة العامة، ولا بد من تظافر الجهود في سبيل تحقيق اندثار تلك العادات السلبية التي سرت كالسم في المجتمع.

6- ينبغي إقحام تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة كالأجهزة والمعدات والأنظمة والبرامج المتطورة في نظام المرفق العام بشكل فعال، وفي حالة وجود موظف في منصب يعرقل تلك العملية يجب إرشاده وإن لم يستجب يتم نقله أو تأديبه.

7- ينبغي على المواطن إن رأى خلل أو تقصير أو استهتار أو إساءة للخدمة العامة، أن يرفع الأمر إلى الجهات العليا النزيهه، التي يتيقن أنها ستفتح تحقيق وتحارب الفساد وتعدل الإعوجاج.

8- الشفافية والعدالة في توزيع وتحديد المتضررين أو الفئات المحتاجة من الأزمات التي تلحق بالمجتمع كأزمة فايروس كورونا (كوفيد 19)، دون المحاباة والتمييز تبعا للآراء والتوجهات.

9- إحداث هيئات متخصصة في إدارة الأزمات والأمور الطارئة في المجتمع مهمتها التدخل السريع والفوري للتكيف مع المتطلبات الفورية والتأقلم مع الوضع الجديد دون اللجوء للإجراءات الإدارية المطولة في إصدار القرارات، ريثما يتم الوقوف على حقيقة الأزمة.

10- تخصيص جزء من الميزانية العامة، وكذا جزء من فائض الميزانيات المخصصة للجماعات المحلية، يتم ادخار تلك المبالغ للظروف الحساسة والحوادث المستجدة والطوارئ التي قد تلحق بالدولة وبالمؤسسات العامة التي تعد شريان الحياة في المجتمع، كأزمة انتشار فايروس كورونا (كوفيد 19) في الوقت الراهن، فمثلاً خلال (10) عشر سنوات يكون هناك مبلغ معين قادر على مواجهة الحوادث والمستجدات في المجتمع والتكيّف معها، ولا أدل على ذلك من قيام الدول في الوقت الراهن بإنفاق ملايين الدولارات في شراء أجهزة التنفس الاصطناعي والمواد الطبية والمعدات من أجل مواجهة جائحة فايروس كورونا المستجد، فإن الدولة التي لم تكن اتخذت تدابير وقائية مسبقة، حتما قد تأثرت الخدمة العامة بها، فيكون الإنفاق لمواجهة ذلك على حساب قطاع مرفقي ما، مما قد يؤثر على المجتمع بشكل سلبي.

11- إعادة هيكلة المرافق العامة وإصلاحها يتطلب سنوات من التخطيط المثالي وإزالة كافة العراقيل التي قد تعيق عملية الوصول للأهداف المسطرة.

12- النظر إلى المستقبل المأمول للمرافق العامة التي تقدم الخدمات العامة لا يتأتى من فراغ؛ فالأمر أشد مما يعتقده المواطن أو الإدارة؛ فإن التغيير والتطور وإعادة الهيكلة لا تتم بشكل سريع وسهل كما يُظن، فيتطلب الأمر جهودا جبارة تقع على الجميع دون استثناء، وتظافر الجهود نحو تحقيق الرقي بالمجتمع في جميع مجالات الحياة العامة.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: القوانين

_ الأمر رقم 06-03 مؤرخ في19 جمادى الثانية عام 1427هـ، الموافق 15 يوليو سنة 2006م، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 46، المؤرخة في 20 جمادى الثانية عام 1427هـ، الموافق 16 يوليو سنة 2006م.

_ القانون 06_01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، مؤرخ في 21 محرم عام 1427هـ، الموافق 20 فبراير سنة 2006م، الجمهورية الجزائرية، وزارة العدل، الطبعة الأولى، 2006م.

_ المرسوم الرئاسي 20-237، المؤرخ في 12 محرم عام 1442هـ، الموافق 31 غشت سنة 2020م، يحدد التدابير الخاصة المكيفة لاجراءات إبرام الصفقات العمومية في إطار الوقاية من انتشار فيروس كورونا (كوفيد 19) ومكافحته، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 51، الصادرة في 31 غشت 2020م.

ثانياً: الكتب

_ أبو داود السجستاني، سنن أبي داود، تحقيق الشيخ محمد ناصر الدين الألباني رحمه الله، مكتبة المعارف للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، درجة الحديث: صحيح، تحت رقم 3580، الرياض السعودية، 2007م.

- إبراهيم سليمان الرقب، الحكومة الإلكترونية، دار يافا العلمية، الطبعة الأولى، الأردن، 2010م.

_ أحمد رشيد، الفساد الإداري: الوجه القبيح للبيروقراطية المصرية، دار الشعب، مصر، 1986م.

_ إيهاب عيسى، وطارق عامر، التطوير والإصلاح الإداري وتقييم الأداء، الطبعة الأولى، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، بدون بلد نشر، 2016م.

_ أمين عواد المشاقبة، المعتصم بالله داود علوي، الإصلاح السياسي والحكم الرشيد الإطار النظري، دار ومكتبة الحامد، الأردن، 2012م.

_ هشام رضا، الإصلاح الإداري، الطبعة الأولى، دار الراية، الأردن، 2011م.

_ محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة، الطبعة الأولى، الأردن، 2010م.

_ محمود محمد معابرة، الفساد الإداري وعلاجه في الشريعة الإسلامية، دراسة مقارنة بالقانون الإداري، دار الثقافة، الطبعة الأولى، الأردن، 2011م.

_ مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان، سوريا، 2009م.

ـ مرزيق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015م.

ـ فيصل بن معيص آل سمير، استراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز الأمن الوطني، الطبعة الأولى، دار الحامد والاكاديميون للنشر، الأردن، 2014م.

ـ صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتاب الحديث، جدار للكتاب العالمي الطبعة الأولى، الأردن، 2013م.

ـ عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، الهيئة العامة للمعلومات، الطبعة الثانية، دون بلد نشر،2007م.

ـ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، دار الغرب الإسلامي، الطبعة الأولى، لبنان، 2006م.

ـ ظريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة، دار بلقيس، الجزائر، 2010م.

ثالثاً: المقالات

ـ بواشري أمينة، وسالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999_2017)، المجلة العلمية، جامعة الجزائر، المجلد 06، العدد 11، الجزائر، جانفي2018م.

ـ بشير بن عيشي، عبد الباسط بن عبيد، التسيير العمومي الإلكتروني: مدخل حديث لمعالجة أزمة التسيير العمومي، مجلة الحقيقة، جامعة محمد دراية أدرار، المجلد 15، العدد 37، 2016م.

ـ محمد فلاح علي خوالدة، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة من وجهة نظر المديرين أنفسهم، مجلة دراسات في العلوم التربوية، الأردن، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، المجلد 42، العدد 3، 2015م.

ـ مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية، د .م، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013م.

ـ نورة بن وهيبة، إشكالات التنمية المستدامة على مستوى مؤسسات القطاع العام، المؤسسة الجزائرية أنموذجا: من الإشكاليات إلى الحلول، مجلة مدارات سياسية، مركز مدار المعرفي للأبحاث والدراسات، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، جوان 2017م.

ـ عبد الحليم بن مشري، عمر فرحاتي، الفساد الإداري مدخل مفاهيمي، مجلة الإجتهاد القضائي، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 04، العدد 05، الجزائر، 2009م.

ـ عبد اللطيف والي، المرفق العام الالكتروني لخدمة عمومية فعالة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 12، العدد 02، الجزائر، 2019م.

ـ عادل مستاري، موسى قروف، جريمة الرشوة السلبية (الموظف العام) في ظل قانون 06_01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، مجلة الإجتهاد القضائي، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 04، العدد 05، الجزائر، 2009م.

رابعاً: الأطروحات والرسائل

_ محمد أحمد، سيدا حمد الحاج، الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة وزارة العمل والخدمة العامة وتنمية الموارد البشرية، (رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير)، تخصص إدارة عامة، جامعة الخرطوم، السودان، 2006م.

_ محمد عبد الفتاح حسين صالح، العوامل المساهمة في زيادة حجم عائدات السلطة الفلسطينية من ضريبة القيمة المضافة، (رسالة ماجستير)، تخصص محاسبة وتمويل، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين، 2007م.

_ يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية – قطاع غزة، (رسالة ماجستير)، تخصص إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة، 2009م.

_ صالح بن محمد القحطاني، تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، (رسالة ماجستير)، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010م.

_ جمانة عبد الوهاب شلبي، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، (رسالة ماجستير) تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة، 2011م.

_ عبد العالي حاحه، الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر، (أطروحة دكتوراه)، تخصص قانون عام، كلية الحقوق العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2012م.

_ مجبور فايزة، إصلاح الدولة ومكافحة الفساد في الجزائر، (رسالة ماجستير)، فرع التنظيم والسياسات العامة، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2015م.

_ سمر أحمد محمد الدمنهوري، جرائم الفساد وسبل مكافحتها وأثرها على الإيرادات الضريبية كمصدر جبائي للدولة، (رسالة ماجستير)، تخصص منازعات ضريبية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية نابلس فلسطين، 2017م.

خامساً: الملتقيات:

_عز الدين بن تركي، منصف شرفي، مداخلة: الفساد الإداري أسبابه وآثاره وطرق مكافحته، إشارة لتجارب بعض الدول، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، بتنظيم مخبر مالية بنوك وإدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، ماي 2012م.

_ عبد العالي حاحه، استراتيجية المشرع الجزائري في مواجهة الفساد، الملتقى الدولي الخامس عشر حول الفساد وآليات مكافحته في الدول المغاربية المنعقد يومي 14/13 أفريل 2015م، من طرف مخبر الحقوق والحريات في الأنظمة المقارنة، ومخبر أثر الإجتهاد القضائي على حركة التشريع، جامعة محمد خيضر بسكرة، منشور في مجلة الحقوق والحريات، العدد الثاني، مارس 2016م.

_ نصر عبد الوهاب رجب الزرو، حامد محمود حسن عصافره، المعوقات المؤثرة في كفاءة وفعالية التعليم عن بعد (فلسطين نموذجا)، الملتقى الدولي الموسوم بطرق وأساليب استخدام التكنولوجيات الحديثة في العملية التعليمية: الواقع

والتحديات، المنعقد 06-07 فيفري 2021م، بتنظيم مخبر القانون والمجتمع ومخبر التربية والتنمية، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، فيفري 2021م.

سادساً: مواقع الإنترنت:

_ المنظمة الدولية للشفافية، الشبكة العنكبوتية العالمية الإنترنت، تاريخ الإطلاع 18مارس 2021م، الرابط: www.transparency.org.

_ مها فاروق عزت، وعادل طالب سالم، أهمية العوامل المؤثرة في الإصلاح الإداري لمواجهة الفساد، المعهد الطبي التقني، مصر، تاريخ الاطلاع 16 مارس2021م، الشبكة العنكبوتية العالمية الإنترنت، الرابط: www.iasj.net.

سابعاً: المراجع بالأجنبية:

-Samuel. P. Huntington, «Modernization and corruption»,article in the book of: Political corruption: Consepts and contexts, by Arnold. J. Heidenheimer and Michael Johnston, 3rd edition, Transaction publishers, 2001.

[1] عبد الحليم بن مشري، عمر فرحاتي، الفساد الإداري مدخل مفاهيمي، مجلة الاجتهاد القضائي، الجزائر، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 04، العدد 05، 2009، ص. ص 11.10

[2] Samuel. P. Huntington, « Modernization and corruption », article in the book of: Political corruption: Consepts and contexts, by Arnold. J. Heidenheimer and Michael Johnston, 3rd edition, Transaction publishers, 2001, P 253.

[3] المنظمة الدولية للشفافية، الشبكة العالمية الإنترنت، www.transparency.org، تاريخ الاطلاع 18 مارس 2021م.

[4] عبد الحليم بن مشري، عمر فرحاتي، المرجع السابق، ص. 12

[5] أحمد رشيد، الفساد الإداري: الوجه القبيح للبيروقراطية المصرية، دار الشعب، مصر، 1986م، ص.85

[6] محمود محمد معابرة، الفساد الإداري وعلاجه في الشريعة الإسلامية، دراسة مقارنة بالقانون الإداري، الطبعة الأولى، دار الثقافة، الأردن،2011م، ص. ص 103.100

[7] عادل مستاري، موسى قروف، جريمة الرشوة السلبية (الموظف العام) في ظل قانون 06_01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، مجلة الإجتهاد القضائي، الجزائر، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 04، العدد 05، 2009م، ص.166

[8] أبو داود السجستاني، سنن أبي داود، تحقيق محمد ناصر الدين الألباني، مكتبة المعارف للنشر، الطبعة الثانية، درجة الحديث: صحيح، رقم3580، الرياض السعودية، 2007م، د.ص

[9] سمر أحمد محمد الدمنهوري، جرائم الفساد وسبل مكافحتها وأثرها على الإيرادات الضريبية كمصدر جبائي للدولة، (رسالة ماجستير)، تخصص منازعات ضريبية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية نابلس فلسطين، 2017م، ص. ص 63.62

[10] القانون 06_01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، مؤرخ في 21 محرم عام 1427هـ، الموافق 20 فبراير سنة 2006م، الجمهورية الجزائرية، وزارة العدل، الطبعة الأولى، 2006م، ص. ص 19.11

[11] عبد العالي حاحه، استراتيجية المشرع الجزائري في مواجهة الفساد، الملتقى الدولي الخامس عشر حول الفساد وآليات مكافحته في الدول المغاربية، المنعقد يومي 14/13 أفريل 2015م، من طرف مخبر الحقوق والحريات في الأنظمة المقارنة، ومخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع، جامعة محمد خيضر بسكرة، منشور في مجلة الحقوق والحريات، العدد الثاني، مارس2016م، ص.13

[12] ما نذهب إليه ويذهب إليه جل الأساتذة والباحثين وجل فقام المجتمع أن المشرع الوضعي في الدول الإسلامية عموما عندما يُشرع القوانين يأخذ حالتين، الأولى في حال عدم وجود نص يتضمن التجريم والعقوبة في شأن الانحرافات والفساد في الإدارات العمومية وفي المجتمع بشكل عام يكون من باب تنظيم الحياة العامة المستجدة كتنظيم الموظفين والمرتفقين إلى غير ذلك، أما الحالة الثانية وهي عندما يقوم ذاك المشرع بتشريع القوانين التي تتضمن عقوبات مخالفة لدين الأفراد ودين الدولة المنصوص عليه بالدستور، فإننا نعتقد أن التشريع المخالف لشريعة رب العالمين الصالحة لكل زمان ومكان هو تشريع غير صحيح مخالف لمعتقدات

الأفراد ودستور الدولة، فعندما نذكر التشريع والسلطة التشريعية والقوانين حتما نقصد بها في اعتقادنا تلك القوانين والأنظمة المنظمة لحياة المجتمع التي لا تخالف الكتاب والسنة دستور المجتمع السامي والمقدس.

[13] حاحة عبد العالي، الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر، (أطروحة دكتوراه)، تخصص قانون عام، كلية الحقوق العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2012م، ص.567

[14] سميرة دقدوق، دور أجهزة الرقابة في مكافحة الفساد في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014/2013م، ص. ص21.05

[15] على سبيل المثال نجد الأمر رقم 06-03، المؤرخ في19 جمادى الثانية عام 1427هـ، الموافق 15 يوليو سنة2006م، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الشعبية، العدد 46، المؤرخة في 20 جمادى الثانية عام 1427، الموافق 16 يوليو سنة 2006م، والذي خصص الأبواب والفصول للمهام والواجبات والالتزامات والحقوق.

[16] عز الدين بن تركي، منصف شرفي، مداخلة: الفساد الإداري أسبابه، آثاره وطرق مكافحته_إشارة لتجارب بعض الدول، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، بتنظيم مخبر مالية بنوك وإدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، ماي 2012م، ص.14

[17] منظمة الصحة العالمية، معلومات عن مرض كوفيد 19 التعريف به والأعراض والوقاية، تاريخ الإطلاع 03 أفريل 2021، الشبكة العالمية الانترنت، الرابط: https//www.who.int، د.ص.

[18] المرسوم الرئاسي 20-237، المؤرخ في 12 محرم عام 1442هـ، الموافق 31 غشت سنة 2020م، يحدد التدابير الخاصة المكيفة لاجراءات إبرام الصفقات العمومية في إطار الوقاية من انتشار فيروس كورونا كوفيد 19 ومكافحته، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 51، الصادرة في 31 غشت 2020م.

[19] محمد عبد الفتاح حسين صالح، العوامل المساهمة في زيادة حجم عائدات السلطة الفلسطينية من ضريبة القيمة المضافة، (رسالة ماجستير)، تخصص محاسبة وتمويل، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين، 2007م، ص.30

[20] نورة بن وهيبة، إشكالات التنمية المستدامة على مستوى مؤسسات القطاع العام، المؤسسة الجزائرية أنموذجا: من الإشكاليات إلى الحلول، مجلة مدارات سياسية، مركز مدار المعرفي للأبحاث والدراسات، المجلد 01، العدد 01، جوان 2017م، ص.39

[21] بواشري أمينة، وسالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999_2017)م، المجلة العلمية، جامعة الجزائر، المجلد 06، العدد 11، جانفي2018م، ص. 206

[22] فيصل بن معيص آل سمير، استراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز الأمن الوطني، الطبعة الأولى، دار الحامد والأكاديميون للنشر، الأردن،2014م، ص.43

[23] إيهاب عيسى، وطارق عامر، التطوير والإصلاح الإداري وتقييم الأداء، الطبعة الأولى، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، بدون بلد نشر، 2016م، ص.167

[24] محمد أحمد، سيدا حمد الحاج، الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة وزارة العمل والخدمة العامة وتنمية الموارد البشرية، (رسالة ماجستير)، تخصص إدارة عامة، جامعة الخرطوم، السودان، 2006م، ص. 35

[25] بواشري أمينة، سالم بركاهم، المرجع السابق، ص. 206

[26] مجبور فايزة، إصلاح الدولة ومكافحة الفساد في الجزائر، (رسالة ماجستير)، تخصص التنظيم والسياسات العامة، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2015م، ص.52

[27] صالح بن محمد القحطاني، تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمدرية العامة للدفاع المدني، (رسالة ماجستير)، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010م، ص. 66

[28] مرزيق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015م، ص. 145.

[29] أمين عواد المشاقبة، المعتصم بالله داود علوي، الإصلاح السياسي والحكم الرشيد الإطار النظري، دار ومكتبة الحامد، الأردن، 2012م، ص.7

[30] هشام رضا، الإصلاح الإداري، الطبعة الأولى، دار الراية، الأردن،2011م، ص. 15

[31] مها فاروق عزت، وعادل طالب سالم، أهمية العوامل المؤثرة في الإصلاح الإداري لمواجهة الفساد، المعهد الطبي التقني، مصر، تاريخ الاطلاع 16مارس 2021م، الشبكة العالمية الإنترنت، الرابط: www.iasj.net، ص. 06

[32] هشام رضا، المرجع السابق، ص. 15

[33] إيهاب عيسى، طارق عمار، المرجع السابق، ص. 39

[34] ظريفي نادية، ظريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة، دار بلقيس، الجزائر، 2010م، ص. 108

[35] مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013م، ص.444

[36] عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، دار الغرب الإسلامي، الطبعة الأولى، بيروت، 2006م، ص. ص180.179

[37] مريم خالص حسين، المرجع السابق، ص. 444

[38] مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان، سوريا، 2009م، ص. 22.

[39] إبراهيم سليمان الرقب، الحكومة الإلكترونية، دار يافا العلمية، الطبعة الأولى، الأردن، 2010م، ص. 18.

[40] نصر عبد الوهاب رجب الزرو، حامد محمود حسن عصافره، المعوقات المؤثرة في كفاءة وفعالية التعليم عن بعد (فلسطين نموذجا)، الملتقى الدولي طرق وأساليب استخدام التكنولوجيات الحديثة في العملية التعليمية: الواقع والتحديات، المنعقد 06-07 فيفري 2021م، بتنظيم مخبر القانون والمجتمع ومخبر التربية والتنمية، جامعة أحمد دراية أدرار، الجمهورية الجزائرية، فيفري 2021م، ص. ص 17.01

[41] محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة، الطبعة الأولى، الأردن، 2010م، ص. 31

[42] عمار بوحوش، المرجع السابق،ص.ص 180.179

[43] المرجع نفسه، ص. 188

[44] صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، جدار للكتاب العالمي، الأردن 2013م، ص.80

[45] يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية _قطاع غزة، (رسالة ماجستير)، تخصص إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة، 2009م، ص. 33

[46] جمانة عبد الوهاب شلبي، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، (رسالة ماجستير)، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة، 2011م، ص.ص 12.11

[47] عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، الطبعة الثانية، الهيئة العامة للمعلومات، دون بلد نشر، 2007م، ص ص 58.57

[48] محمد فلاح علي خوالدة، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة من وجهة نظر المديرين أنفسهم، مجلة دراسات في العلوم التربوية، الأردن، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية المجلد 42، العدد 03، 2015م، ص. 1043

[49] بشير بن عيشي، عبد الباسط بن عبيد، التسيير العمومي الإلكتروني: مدخل حديث لمعالجة أزمة التسيير العمومي، مجلة الحقيقة، جامعة محمد دراية أدرار، المجلد 15، العدد 37، 2016م، ص. 381