# تأثير نظام الإدارة الإلكترونية على تحسين خدمات المرفق العام

# Impact of electronic management system on improving



| تاريخ الإرسال: 2019/10/16 | تاريخ القبول: 2019/12/26 | تاريخ النشر: 2020/01/08 |
|---|---|---|



**د. رشيدة كابوية**
**جامعة أحمد دراية - أدرار**
**Rachidakabouya@yahoo.com**

**ملخص :**

أفرزت التكنولوجيا الحديثة والتقنيات المستحدثة مبادلات إلكترونية في التعامل مع فن الإدارة الإلكترونية، وانتقلت الإستفادة من الخدمات من الإدارة التقليدية بجميع شوائبها إلى الإدارة الإلكترونية بمزاياها أو مايسمى بعملية تسهيل تقديم الخدمات انطلاقاً مما توفره الإدارة أو المرفق العام من مصالح هامة تتمثل أساساً في سرعة الاستفادة من الخدمة ومجانيتها إلى جانب تفادي الرشوة والبيروقراطية في التعامل.

والإدارة الإلكترونية وبوصفها منظومة متكاملة وفضاء رقمي للخدمات والأعمال الإلكترونية تعمل جاهدة وبواسطة مبادئها على تحسين قدرات المرفق وتلبية حاجات المواطن بصورة مستحدثة من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، والاستغلال العقلاني للموارد المادية والبشرية.

**الكلمات المفتاحية :** إدارة، مبادئ، المرافق، الموارد، الإلكترونية.

**Abstract:**

New technologies have produced electronic exchanges in dealing with the art of electronic management. The use of services from traditional management has shifted to e-management with its advantages that so-called service facilitation process, based on the important interests of the Department or the General

Service, mainly the quick and free use of the service, as well as the avoidance of corruption and bureaucracy in transactions.

Electronic gouvernance, as an integrated system, digital service space and e-business, strives and through its principles to improve the capabilities of the facility and meet the needs of the citizen in an innovative way to optimize time, money and effort, and rational use of material and human resource.

**Keywords**: Management, Principles, Facilities, Resources, Electronic.

**مقدمة:**

يمثل المرفق العام مشروع إداري تتبناه الإدارة للقيام بخدمات عامة من جهة توفير الإمكانات المادية والمعنوية لضمان السير الحسن للأعمال المرفقية، وتسعى الإدارة الإلكترونية من جهتها بمختلف مبادئها وأسسها لدوام السير الحسن للمرفق العام حيث تعمل جاهدة على تحسين قدرات المرفق وتلبية حاجات المواطن بصورة سريعة ومستحدثة.

فإلى أي مدى تساهم الإدارة الالكترونية في ترقية وتحسين الخدمة العمومية للمرفق العام ؟

## المطلب الأول : مفهوم المرافق العامة وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية

يعتبر المرفق العام مظهر من مظاهر سيادة الدولة في سبيل إشباع الحاجات العامة للأفراد، والإدارة بصفتها الهيئة المسؤولة عن تسيير المرفق وإدارته ينبغي لها مسايرة المبادئ والقوانين الخاصة بالإدارة الحديثة الإلكترونية.

### الفرع الأول : مفهوم المرفق العام

ويستعمل اصطلاح المرفق العام بمعنيين أولهما عضوي أو شكلي organique، ووفقاً له يعرف المرفق العام بأنه:المشروع أو الهيئة (الجهاز الإداري)والذي يقوم على نشاط يهدف إلى إشباع حاجات ذات نفع عام[1]، ومن أمثلة المرفق العام بالمعنى العضوي:الجامعات والمستشفيات .....إلخ، أما المعنى الثاني للمرفق العام فهو مادي matérielle ويقصد به النشاط الذي تمارسه الهيئة أو الإدارة العامة لتحقيق خدمة عامة[2]، ومن أمثلة المرفق المادي التعليم والصحة.

ولما كان أفضل تعريف هو الذي يقتصر على ذكر الأركان الضرورية، فإن هذا المعنى ينطبق على التعريفات التقليدية والقديمة،والتي من بينها تعريف الدكتور عثمان خليل للمرفق العام بأنه" مشروع تتولاه الإدارة،لأداء الخدمة العامة" فهو مشروع يتكون من مبنى، وفي المبنى مكاتب والمكاتب مخصصة للموظفين، تتولى السلطة العامة إدارته بطريقة مباشرة وغير مباشرة وهو يجمع بين المعنى العضوي والمادي، ويجعلهما متكاملين في تعريف المرفق العام لكن هذا المفهوم لم يصمد كثيراً أمام التطور المستمر لفكرة المرفق العام وإدارتهّ،والذي أدى إلى ظهور مرافق عامة تخضع لأحكام القانون الخاص نتيجة لطبيعة أنشطتها الصناعية والتجارية، ونتيجة لذلك فقد أصبح هذا المفهوم متجاوزا وقديماً.

أما في الوقت الحاضر فقد أصبحت المرافق العامة مظهراً من مظاهر تدخل الدولة في سبيل إشباع الحاجات العامة للأفراد، وهو أكثر هذه المظاهر قوة وأوسعها نطاقاً وأبعدها مدى، وهكذا نجد أن الإدارة تقوم بوظيفتها عن طريق وسيلتين هما الضبط الإداري والمرفق العام الذي انتشر في نهاية القرن التاسع عشر ، كما يجمع الفقه الإداري على ذلك، لكن هناك من يرى بأن المرفق العام ليس وليد القرن التاسع عشر، حيث يحلو للفقهاء التأريخ له من "حكم بلانكو" الصادر من محكمة التنازع الفرنسية سنة 1873،فذلك التاريخ يشهد الإعتراف الصريح المرفق العام لأنشطة قيست على المعايير السائدة آنذاك، والفارق بين نشأة الشيء والإعتراف بوجوده المسبق على تاريخ ذلك أمر واجب التسليم به.

وينبني على ذلك صحة القول بأن ظهور المرافق العامة الحديثة ليس إلا تطور كمياً في وظيفة الدولة كشف عنه واستوجبه تطور الحاجات البشرية وانتشار الديمقراطية التي اعترفت للمواطنين بحاجات يجب على الدولة القيام بإشباعها ، وقبل تاريخ حكم بلانكو 1873 والأحكام التالية له لم يكن الفقه قد تنبه بعد إلى فكرة المرفق العام، وكان المعيار السائد هو التمييز بين أعمال السلطة وأعمال الإدارة العادية[3].

## الفرع الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية منظومة متكاملة وفضاء رقمي يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال[4].

والإدارة الإلكترونية بكل بساطة هي الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد.

وبمعنى آخر فالإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.

فالإدارة الإلكترونية « استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة »[5].

## الفرع الثالث : أهداف الإدارة الإلكترونية

هناك أهداف عدة للإدارة الإلكترونية تبرر وتعزز اللجوء للتعامل الإلكتروني:

- إحداث تحويل في الإجراءات الحكومية مثل ذلك: توفير الخدمات الحكومية بصورة أسرع وبكلفة اقل وهذه المكاسب تعود إلى إعادة تنظيم الإدارة الداخلية والإجراءات ودمج وتكامل قواعد المعلومات للهيئات الحكومية.

ومن هذا المنطق يستفيد المواطن كعميل وليس كطالب فضل أو معروف إذ يزيد احتمال تلبية احتياجاته، كما أنها تخدم أيضاً الأعمال التجارية التي يتحول أصحابها إلى عملاء للخدمات الحكومية وموردين لخدمات وسلع الحكومة في آن واحد.

- تطوير نظام الحكم والشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤون الدولة من خلال المكونات الثلاثة التالية:
  - ❖ عملية جمع المعلومات كأساس لتطور السياسات ونشرها بين المواطنين عن نتائج المشاورات في السياسات.

- ❖ استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجيهات الإستراتيجية للدولة.
- ❖ في مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي.

- خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنية الحديثة.
- إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم على استعمال التقنيات الحديثة.
- غربلة المعلومات وانتقاء ما ينفع للقيام بمبادرات واعدة.
- تخفيف الأعباء على الموطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.
- تخفيف القيود البيروقراطية والتقليل من عدد الأوراق المطلوبة لإنجاز المعاملات.
- تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية.
- تدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام[6].

**الفرع الرابع : عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية**

- إيجاد بيئة مناسبة لنقل التجارب والخبرات في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية بين منسوبي القطاعات الحكومية المختلفة، الشركات والمؤسسات العاملة في مجالات تقنية المعلومات والشبكات.
- تقديم باقة من المعارف والخبرات في مجالات متعددة مرتبطة بقضايا فنية وإدارية بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً وذلك لتعميق المفاهيم والخبرات التي يحتاجها مدراء نظم المعلومات في حياتهم العملية.
- إيجاد قناة مثالية بين القطاعات الحكومية المختلفة والمستثمرين في أنظمة الاتصالات ونظم المعلومات وذلك لنقاش مشاكلهم ومتطلباتهم وتفعيل دور وزارة وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات والغرف التجارية الصناعية لرعاية هذا القطاع الهام.
- المساهمة في تطوير نظم الاتصالات وتقنية المعلومات الخاصة بالخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال طرح قضاياها للنقاش واستقطاب الخبرات المحلية والأجنبية للمشاركة في نقاش وتقديم الحلول المناسبة.

- إطلاع المشتركين على أحدث النظم المعلوماتية والإدارية الحديثة وإثارة النقاش بينهم في سبيل تطبيق تلك النظم والاستفادة منها وعرض لقصص النجاح والتجارب المحلية والعالمية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- مناقشة أهمية إعادة هندسة العمليات الإجرائية اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية والاحتياجات لتدريب وتطوير القوى البشرية[7].
- إن البعد التشريعي أو القانوني للحكومة الإلكترونية لا يمكن إغفاله أو الاستهانة به بأي حال من الأحوال لما له من أهمية في ضمان حقوق جميع الأطراف، حيث نشأت الحاجة نتيجة التعامل الإلكتروني مع الحكومة إلى توفر تشريعات جديدة خاصة بتجريم اقتحام المواقع الإلكترونية أو إتلافها، وبتجريم انتهاك حق الخصوصية، وتجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني وبتحديد الهوية الشخصية بشكل إلكتروني وتشريعات تواجه أوجه فك التشابك بين الإدارات الحكومية بما يكفل مرونة توفير الخدمات، وتشريعات تنظم نشر المعلومات[8].
- العنصر البشري والذي يعتبر من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية وذلك باعتباره العنصر المحرك للمشروع، ويتضمن العنصر البشري مدير نظم المعلومات، مدير نظم معالجة البيانات، المبرمج، محلل النظم.
- الأجهزة الإلكترونية باعتبارها أحد العناصر المهمة واللازمة لإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية، ونتيجة التطور المستمر في مجالات الاتصال والحاسبات الآلية، يستطيع الفرد في أي مكان في العالم أن يحصل على ما يحتاج إليه من معلومات، وهو قابع في مسكنه أو عمله، بحيث صار في الإمكان نقل المعلومات من خلال وسائل الاتصال المتقدمة، سواءً كان بالتلفون أو الكابلات المحورية، أو بالفاكس؛ أو البريد الإلكتروني، ومن ثم فإن الأجهزة الإلكترونية تؤدي دوراً متميزاً في توفير خدمة ممتازة وسريعة للمستخدمين للمعلومات، كما أنها تعمل على زيادة مقدار ومعدل إنجاز الأعمال بأقل تكلفة.
- توفير الحماية الإلكترونية فلا شك أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكات المعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب الذي يكفا تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على وجه ممكن[9].

**الفرع الخامس : الحكومة الإلكترونية والمبادئ المرفقية**

تخضع المرافق العامة على اختلاف أنواعها وتصنيفاتها والقوانين التي تحكمها لمجموعة من المبادئ العامة الموحدة اللازمة لإنجاز مهامها في تحقيق الصالح العام على أفضل وجه.

1-**مبدأ دوام سير المرافق العامة**: ويعني استمرار سير المرافق العامة بإنتظام واضطراد حتى لا يدب الخلل والإضطراب في حياتهم على أساس وجود خدماتها وذلك كما في حالة انقطاع الكهرباء أو الماء أو توقف وسائل المواصلات ويترتب على إقرار هذا المبدأ الهام نتائج متعددة أهمها تنظيم إضراب الموظفين ، ولا شك أن تقديم الخدمات المرفقية بنظام الحكومة الإلكترونية – وفق برنامج معد سلفاً- دون تدخل من جانب الموظفين أو بتدخل يسير من عدد قليل منهم من شأنه أن يقلل من خطورة الإضراب.

ولعل نظام الحكومة الإلكترونية يؤكد أكثر من غيره مبدأ دوام سير المرافق العامة، إذ في هذا النظام يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية أو المعلومة الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت يشاء ليلاً أو نهاراً على مدار اليوم فيستطيع ولو في منتصف الليل أن يدخل على شبكة المعلومات ليطلع على قانون أو لائحة تنظم أمر من الأمور التي تهمه، بدلاً من انتظار مواعيد فتح مكاتب الإدارة وتواجد الموظفين في اليوم التالي ، وفي ذلك تأكيد أكبر وتطبيق أتم لمبدأ دوام سير المرافق العامة بإنتظام وإضطراد.

2-**مبدأ المساواة أمام المرافق العامة**: ويعني أن المواطنين متساوون أمام المرافق العامة ما توافرت فيهم الشروط المطلوبة ، سواء فيما يتعلق بالإنتفاع بخدماتها،أم فيما يتصل بتحمل أعبائها .وذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية المستلزمة.

وحتى لا تكون هذه المساواة نظرية بعد إدخال نظام الحكومة الإلكترونية ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون إستخدام الكمبيوتر أو الدخول إلى شبكة المعلومات ، حتى يتمكنوا من الإستفادة بالخدمات المرفقية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية، ولا يحرموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية أو الإقتصادية.

**أ-مواجهة التخلف الإلكتروني**: رغم تزايد استخدام الأنترنت في الحياة اليومية للمواطنين،فإن أغلب الناس لا يملكون "كمبيوتر" ولا يستطيعون الدخول إلى شبكة الإنترنت من منازلهم.ونجاح الحكومة الإلكترونية وتوصيل الخدمات عن طريق الأنترنت إلى

المستفيدين، يقتضي توفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك وجعلها في متناول أيدي المواطنين الذين لا يملكون مثل هذه الأجهزة ويمكن أن يتم ذلك من خلال إقامة عدد من الأكشاك الإلكترونية المتفرقة في كل وحدة محلية، يستطيع طالب الخدمة من خلالها الحصول عليها.وبعبارة أخرى ينبغي إنشاء أماكن عامة مجهزة بأجهزة الكمبيوتر تمكن المواطن العادي الذي لا يمتلك كمبيوتر في بيته من الدخول على شبكة الحكومة الإلكترونية والحصول على خدماتها.

كما يجب أن تكون مواقع الخدمات المرفقية وواجهاتها على شبكة المعلومات بسيطة واضحة مزودة برسوم جرافيكية، لأن السهولة تعتبر عنصرا أساسياً لإمكانية التعامل بالنسبة لعامة الناس، بل ومختلف الفئات ويفضل أن تكون بأكثر من لغة.

كما يجب أن تكون مواقع الخدمات المرفقية وواجهاتها على شبكة المعلومات بسيطة واضحة مزودة برسوم جرافيكية،لأن السهولة تعتبر عنصرا أساسيا لإمكانية التعامل بالنسبة لعامة الناس،بل ومختلف الفئات ويفضل أن تكون بأكثر من لغة.

كما يجب القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود الحكومة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها ومجالات هذه الاستفادة وكلما كانت آلية الحصول على الخدمة بسيطة منظمة كلما زادت نسبة نجاح نظامها. وذلك لأن نجاح الحكومة الإلكترونية مرهون بمدى استفادة المواطنين منها.ولعل من أبرز عوائق هذه الاستفادة تفاوت الناس في المعارف الإلكترونية، إذ يختلف حتى أفراد الأسرة الواحدة في مدى قدرتهم على استخدام الكمبيوتر والدخول إلى شبكة المعلومات والتجول بين خيوطها ومواقعها.

وجدير بالذكر أن تكنولوجيا مواقع الواجهة الصوتية تسمح بدخول أولئك الذين لا يستخدمون الكمبيوتر للدخول إلى الأنترنت بالاستفادة من نظام الحكومة الإلكترونية .فيستطيع أي فرد الدخول إلى الأنترنت من خلال الهاتف.بإستخدام خدمات الشبكة التي تعمل بواسطة الصوت.

**ب-حياد المرافق العامة:** يرتبط مبدأ حياد المرافق العامة بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة ويعني إدارة شؤون المرافق العامة بطريقة موضوعية بصرف النظر عن الخلافات الشخصية، بما يكفل رفع كفاءتها تحقيقا للصالح العام وتوزيع خدماتها على كافة

المستحقين دون تفرقة بين الإتجاهات السياسية أو السلالات العرقية، أو المذاهب الدينية، أو التيارات الفلسفية.

3-**مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير**: ويعني أن من حق الإدارة أن تتدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق حتى تتفق وتحقيق المصلحة العامة على أفضل وجه، وذلك لأن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة، في ظل الظروف القائمة.فإذا تغيرت الظروف أو ظهرت للإدارة طريقة أفضل لزيادة كفاءة المرفق كان لها- ابتغاء تحقيق المصلحة العامة- إجراء ما ترى من تعديل في تنظيمه، دون أن يكون لأحد الإعتراض على ذلك سواء من المنتفعين بالمرفق أو من العاملين فيه.وهذا الحق ثابت للإدارة دون حاجة إلى نص، حتى إذا كان المرفق يدار بطريقة الامتياز.

ولا شك أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني، وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة، وسواء تعلق الأمر بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة، أم بإدارة غير مباشرة يتولاها ملتزم بعقد امتياز أو شركة اقتصاد مختلط، أو شركة قطاع عام تملك الدولة جميع أسهمها.

غير أن حقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين بها يجب أن لا تضار أو تنتقص بسبب التحول إلى النظام الإلكتروني .وهذا الاحتمال وارد وكبير في الدول العربية حيث تنخفض درجة الوعي بهذا النظام ويقل عدد المستخدمين للحاسوب والمترددين على شبكة المعلومات مما يلقي على عاتق السلطات المعنية التزاما بمواجهة وحل هذه المشكلة لإقامة المساواة بين الناس في الانتفاع بخدمات المرافق الإلكترونية.

4-**مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة**: ويعني في الأصل أنه يجب على الإدارة إقامة المرافق الإجبارية، وعدم حرمان الأفراد- دون مبرر- من الاستفادة من خدمات المرافق القائمة.

غير أن مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة هو أوسع مضمونا من مجرد إقامة المرافق العامة أو عدم حرمان الأفراد من التمتع بخدماتها، والتشغيل الصحيح لا يعني الموافق للقواعد القانونية فحسب، وإنما يعني كذلك التجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة المتطورة بما من شأنه أن يواكب روح العصر في تحقيق الصالح العام.

فليس من المعقول أن تقف السلطة العامة في الدولة موقفا سلبيا كموقف الغافل أو المتفرج أمام نظام الإدارة الإلكترونية الذي بدأ يغزو مختلف المرافق العامة في العالم المتقدم ليحقق الناس مزيداً من الخدمات المرفقية المحسنة بطريقة أيسر وأدق، ويضمن للإدارة نفسها مزيداً من الكفاءة في الإنجاز والاقتصاد في النفقات.إن تشغيل المرافق العامة – الذي تلتزم به الإدارة- ينبغي أن يكون صحيحاً ليس فقط من الناحية القانونية بتوافقه مع قواعد القانون القائمة، وإنما كذلك من الناحية التقنية بتوافقه مع قواعد التكنولوجيا المتاحة ومواكبته لتطبيقات العالم الحديث[10].

## الفرع السادس : أنواع المرافق العامة

تتنوع وتنقسم المرافق العامة إلى عدة تقسيمات وأنواع وفقاً للناحية التي ينظر منها إلى هذه المرافق العامة، لذلك يمكن تقسيم المرافق العامة من حيث طبيعة وموضوع نشاطها إلى مرافق عامة إدارية ومرافق عامة اجتماعية،ومرافق عامة اقتصادية، ومرافق عامة مهنية أو نقابية،كما يمكن تقسيم المرافق العامة على أساس إقليمي إلى مرافق عامة وطنية مركزية،أو إلى مرافق عامة محلية،كما يمكن تقسيم المرافق العامة من حيث وجوب إنشائها أو عدم وجوب إنشائها إلى مرافق عامة إجبارية وأخرى اختيارية.

### أولاً : المرافق العامة على أساس معيار طبيعة نشاطها

**أ-المرافق العامة الإدارية:** المرافق التي تمارس نشاطاً إدارياً بحثاً يدخل في صميم الوظيفة الإدارية الأمر الذي يستوجب ويحتم خضوع هذه المرافق العامة الإدارية لنظام قانوني خاص واستثنائي هو نظام القانون الإداري الذي يختلف في قواعده عن قواعد القانون الخاص اختلافاً كبيراً.

ومن أمثلة المرافق العامة الإدارية نجد مرفق الصحة العامة، ومرفق التعليم، ومرفق العدالة ومرفق الدفاع.

**ب-المرافق العامة الاجتماعية:** وهي مجموعة المرافق العامة التي تمارس نشاطاً عاماً اجتماعياً يستهدف تحقيق أهداف عامة اجتماعية تشبع حاجات عامة اجتماعية،ومن

أمثلة هذه المرافق العامة: مرفق الضمان الاجتماعي والتأمينات، ومرفق الحماية الاجتماعية في الدولة ويخضع هذا النوع لخليط من قواعد القانون الإداري وقواعد القانون الخاص.

**ج-المرافق العامة الاقتصادية**: وهي مجموعة المرافق العامة التي تمارس وتزاول نشاطاً اقتصادياً بهدف إشباع حاجات عامة اقتصادية وصناعية أو تجارية أو زراعية أو مالية ومن أمثلة هذه المرافق العامة الاقتصادية، مرافق النقل البري والجوي والبحري ومرافق توليد الماء والكهرباء[11].

د-المرافق العامة المهنية أو النقابية: وهي المرافق العامة التي تزاول نشاطاً مهنياً ونقابياً بحثاً يستهدف تنظيم المهن الرئيسية في الدولة عن طريق أبناء المهن أنفسهم، ومن أمثلة المرافق العامة المهنية، نقابة المحامين ونقابة الأطباء ونقابة المهندسين ونقابة الأساتذة الجامعيين.

**ثانياً : المرافق العامة على أساس المعيار الإقليمي**

تنقسم المرافق العامة على أساس المعيار الجغرافي والإقليمي إلى مرافق عامة وطنية ومرافق عامة إقليمية و ولائية[12].

**ثالثاً : أنواع المرافق العامة من حيث مدى الوجود أو الاختيار في إنشائها**

وتنقسم المرافق العامة من حيث توفر حرية الاختيار في إنشائها أو عدم توفره إلى مرافق عامة إجبارية ومرافق عامة اختيارية، والمرافق العامة الإجبارية هي تلك المرافق العامة التي تندرج في نطاق الأساسية والحيوية للدولة مثلاً،مرفق الدفاع الوطني ومرفق القضاء.

أما المرافق العامة الإختيارية فهي تلك المرافق التي تتمتع السلطات العامة بصدد إنشائها أو عدم إنشائها بسلطة تقديرية وحرية التصرف.

وما دام نظام الإدارة العامة الإلكترونية يهدف إلى تيسير تقديم الحكومة لخدماتها فإنها ستعمل على اختيار طريقة الإدارة التي تكفل تحقيق ذلك بكفاءة وفعالية من خلال استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، وهذه الوسائل ستقود إلى تغيير في أدوات الإدارة العامة للقيام بواجباتها بكفاءة، إذ أن الوسائل الإلكترونية ستجعلها أكثر قدرة على الاستفادة من المعلومات التي لديها وأكثر متابعة لسير عمل الإدارة ،مع بقاء مفهوم الإدارة العامة ثابتاً كما هو من حيث كونه جهازاً وظيفياً يقوم بتأدية ما اضطلع به من خدمات.

وفي كل الأحوال ستكون الإدارة العامة ملتزمة بالمبادئ العامة الضابطة لسير المرافق العامة[13].

## المطلب الثاني : تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

نظراً لاعتماد الأفراد على المرافق العامة في أداء الخدمات الحيوية لهم مثل:المياه والكهرباء بصدفة منتظمة على نحو يرهقهم ويصيبهم بنعت كبير إذا ما تعطلت أو توقفت عن أداء خدماتها.فقد استقر الفقه القانوني على استخلاص عدد من المبادئ من أحكام القضاء الإداري الفرنسي ، تعد من القواعد الجوهرية التي تفرضها الاعتبارات العلمية وتمليها العدالة الاجتماعية.

ويطلق على هذه المبادئ القواعد الأساسية أو العامة في سير المرافق العامة،أو المبادئ الضابطة أو الحاكمة لسير أو عمل المرفق العام.

وهذه المبادئ تتعلق ب:

- ✓ ضمان استمرارية سير المرفق العام.
- ✓ معاملة المنتفعة من خدمات المرفق على نحو متساو وعادل.
- ✓ مسايرة المرفق العام للتغيير والتعديل وفقاً لمقتضيات المصلحة العامة المتغيرة.

ويذكر أن هذه المبادئ إنما تميز المرفق العام بوضوح تام عن المشروع الخاص وهي في جملتها لم يصغها المشرع في نصوص قانونية، وإنما اقتضتها طبيعة الأشياء وأملاها الهدف الذي تسعى إليه المرافق العامة، والإعتبارات العملية والعدالة الاجتماعية قبل كل شيء[14].

### الفرع الأول : أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد

من أهم واجبات السلطة الإدارية أن تعمل على ضمان سير المرفق العام بانتظام واطراد، بحيث يجد المنتفع الخدمة المطلوبة متوافرة في الزمان والمكان المحدد لأدائها فيه.

**أولاً: قيمة المبدأ**: من المبادئ التي تحكم وتضبط سير المرفق العام بصفة منتظمة ومنضبطة ومطردة تحقيقاً للصالح العام الذي يرمي إلى توفير الحاجات الأساسية التي ينشأ المرفق العام لسدها بطريقة مستمرة ومنتظمة إلا في العطل الرسمية وحالة القوة القاهرة.

ويعد هذا المبدأ من صنع القضاء الإداري الفرنسي الذي ابتدعه لكي يكفل سير المرفق العام في أداء خدماته دون انقطاع.

ويعد العلامة الفرنسي رولان " ROULAN " فضل السبق في استخلاص هذا المبدأ من أحكام مجلس الدولة الفرنسي.

– المقصود بالمبدأ وأهميته: يعني هذا المبدأ أن المرافق العامة يجب أن تعمل بصفة مطردة ومستمرة، إذ أن الحاجات الأساسية التي ينشأ المرفق العام لإشباعها لا تعد كذلك، ولا يكون المرفق العام قد حقق الهدف من إنشائه إذا ما تم سد تلك الحاجات بصفة وقتية وعلى نحو متقطع وغير منتظم.

وبيان ذلك أن الناس يرتبون أمور حياتهم المعيشية على أساس استمرار سير المرافق العامة ويظهر ذلك بوضوح في الخدمات الجوهرية التي يقدمها مرفق الإضاءة بالكهرباء ومرفق توريد المياه، ومرفق النقل بالسيارات والقطارات أو مرفق الطرق والاتصالات وغيرها.

والحقيقة أن أهمية هذا المبدأ إنما تنبع من طبيعة المرفق ذاته وما يعول عليه جمهوره المنتفعين على الاستفادة من خدمات المرفق العام وتحقيق آمالهم في تلبية احتياجاتهم وقضاء مصالحهم .ومن ثم لا يتصور عندهم توقف أو انقطاع خدمات المرافق أو تعويق دوام أدائها، أو تأخير سير المرفق دون أن ينالهم ضرر، أو يمسهم عذاب البحث عن خدماته بالطريقة التي يظنونها بديلة لها[15].

**الفرع الثاني : تأثير الإدارة الإلكترونية على تفعيل**
**مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام**

ويقصد بهذا المبدأ أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة، دون تمييز بينها، ومعنى أن المرفق العام يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له، بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته، وتحمل نفقات الانتفاع، بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت لا يتعلق بشروط الانتفاع .

والمساواة المقصودة ليست المساواة المطلقة والتامة بين كل الأفراد،والتي يطلق عليها المساواة الرياضية أو الحسابية فهذه لا يمكن تحقيقها لأن الناس متفاوتون في المواهب ومختلفون في القدرات والاستعدادات الفطرية، وإنما المراد من المساواة النسبية أو قانونية التي تعني وجود معاملة المرفق العام لطالبي الانتفاع بخدماته على قدم المساواة إذا كانت مراكزهم القانونية التي يتواجدون فيها متماثلة.

ويتحقق هذا النوع من المساواة بمجرد أن تتسم القاعدة القانونية بالتجريد، فالعمومية النسبية مرادفة للتجريد ويكون القانون عاماً عمومياً نسبياً متى كان مجرداً.

ويعلق المواطن آمال كبيرة على نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرفق العام بصورة عملية، وذلك بمنع أو تقليل التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام.

وقد أدركت بعض الوحدات المحلية في إحدى الدول هذا الأثر في القضاء على التمييز بين المتعاملين مع المرفق وتجاوز الخلافات السياسية على الرغم من صعوبة ذلك في التطبيق العملي وتفاوته من مكان لآخر، فقد حدثت في تلك الوحدة المحلية أن عملة المعارضة السياسية فيها على الحيلولة بين المسؤولين وبين الحصول على التمويل أو الدعم اللازم لإقامة وتجهيز الموقع المناسب على الانترنت[16].

ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة العامة الإلكترونية أو الحياد الإلكتروني إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة الوساطة والمحسوبية التي نخر سوسها في عظام الإدارة الحكومية على نحو أدى في كثير من الأحيان إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها وما يرتبط بها من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام .

إن التأثير الأهم للإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ المساواة وهو ما تتضمنه القواعد التنظيمية عدم التفرقة بين العملاء وتحديد رسوم الاستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابة إلكترونية وتفرد الانترنت من بين وسائل الإتصال بعدم تحديد رسم لها يعتمد على المسافات أو المدة أو الوقت أو حجم الرسالة ، فالمكالمة الهاتفية من واشنطن إلى الجزائر أو من باريس إلى القاهرة تخضع لتعريفة منظمة تعتمد على مدة المكالمة ووقتها ولكن الرسالة الإلكترونية أو حتى المكالمة الهاتفية التي تتم عبر الأنترنت تقدم مجاناً للمستخدم[17].

### الفرع الثالث: الإدارة الإلكترونية والمطابقة مع مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في أي وقت

للإدارة أن تعدل تنظيم المرفق العام في أي وقت وبكل الوسائل لكي يتماشى مع التطور العلمي والتكنولوجي، مراعية في ذلك تغير الظروف والتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة، بحيث تستوعب التطورات الإلكترونية ومواكبة روح العصر على نحو يسمح

بأداء خدماتها بيسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته دون أن يكون لأحد الإعتراض على ذلك، سواء من المنتفعين بالمرفق أو الموظفين فيه.

وتطبيقاً لمبدأ تكيف المرافق مع الظروف الجديدة أو قابلية نظامه للتعديل والتغيير، فإن في إمكان الإدارة أن تغير في الطبيعة القانونية للمرفق،أو ترفع من قيمتها أو تحفظها ، مثل تغيير أسعار وتوصيل الهواتف المنزلية والتجارية من وقت لآخر تبعاً لتطور الخدمات وتغييرها.

ولا ريب أن الوسائل التكنولوجية والإلكترونية الحديثة تفرض على الأفراد والإدارات مواكبة علوم العصر وتقنياته، حيث لم يعد مقبولاً ممن يريد أن يحضى بمكانة مرموقة في العلم أن يتخلف عن ركب المعرفة التكنولوجية، وهو أمر يبين أثر الإدارة العامة في التطابق مع هذا المبدأ،إذ من حق الإدارات القائمة على سير المرفق العام أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لأداء عمل حكومي لها، أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية والابتكارات التكنولوجية في تطوير خدمات المرافق، وإلا انتهت عقودها بإرادتها المنفردة ،لأن مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في كل وقت غير مقصور على المرافق التي تدار بطريقة الريجي فقط، وإنما التي تدار بطريقة الإمتياز،فهذه المرافق وإن كانت تدار من قبل الملتزم – فرداً أو شركة – فإنها تبقى خاضعة لإشراف الإدارة من أجل تحقيق المصلحة العامة المنيطة بالمرفق العام.

وفي الأخير فإن تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية يعد تجسيداً حياً وتطبيقاً مواكباً لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل والتبديل في كل حين[18].

**الخاتمة:**

المرفق العام مظهر من مظاهر سيادة الدولة في سبيل إشباع الحاجات العامة للأفراد وللإدارة وبصفتها الهيئة المسؤولة عن تسيير المرفق وإدارته مسايرة القوانين والتنظيمات الخاصة بالإدارة الحديثة الإلكترونية ويتجلى ذلك من خلال:

- ✓ مواجهة التخلف الإلكتروني من خلال تزويد الأحياء بالأكشاك الإلكترونية تمكن المواطنين العاديين من الدخول إلى شبكة الإدارة الإلكترونية والحصول على خدماتها بأسعار رمزية غير مكلفة خاصة الأشخاص الغير قادرين على الاستفادة من خدمات الانترنت في البيوت؛ كما يجب الاستفادة من الحملات الإشهارية والإعلامية لتعميم الثقافة الإلكترونية.
- ✓ لا يكفي تغيير إدارة المرفق العام من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني بل لا بد من التصدي لمشكلة المساواة بين الناس في الانتفاع بخدمات المرافق الإلكترونية، وخاصة وأن العديد من الدول العربية تنخفض فيها درجة الوعي الإلكتروني.
- ✓ ضرورة الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة من خلال التجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة المتطورة، فيقع على الدولة مسؤولية الاستفادة من نظام الإدارة الإلكترونية للاقتصاد في النفقات وتقديم الخدمات بصورة أسهل وأسرع وأيسر كذلك.
- ✓ العمل على سير المرفق العام بانتظام بحيث يجد المنتفع الخدمة المطلوبة في الوقت والمكان المحدد لأدائها فيه، فخدمات المرفق مرهونة بعامل الاستمرارية وعدم الانقطاع في تلبية خدمات الإضاءة، التوريد بالمياه وغيرها، وبالتالي ينبغي الاستفادة من الوسائل التكنولوجية الإلكترونية في سبيل دفع فاتورات الانترنت والكهرباء والماء لتفادي ضرر انقطاع الخدمة ولربح الوقت وتحقيق الراحة.
- ✓ تفعيل مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام بالتعامل مع الإدارة الإلكترونية فيجب أن يلتزم المرفق بالمساواة في التعامل مع المستخدمين بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بالخدمات، وبالتالي يمكن تجنب التمييز بناءً على علاقات القرابة والعلاقات الشخصية والانتماء السياسي وتجنب نظام الوساطة والرشاوي وغيرها.
- ✓ الاستفادة من نظام الإدارة الإلكترونية لتغيير وتعديل المرفق العام في أي وقت بمراعاة الظروف والتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة على نحو يسمح بأداء خدماتها بيسر

وسهولة وكفاءة فيمكن للإدارة مثلاً تغيير أسعار وتوصيل الهواتف المنزلية تبعاً لتطور الخدمة وتغييرها.

- ✓ تبسيط واختصار الاجراءات الإدارية بواسطة للاستغلال العقلاني للموارد البشرية والمادية.
- ✓ العمل على توفر بنية تحتية الكترونية بتوفير التشريعات المستحدثة اللازمة، والاستفادة من الدول في هذا المجال.
- ✓ محاولة التصدي لمعوقات الاستفادة من الخدمات المرفقية، بتوفير الموارد المالية، الكوادر البشرية، نشر الثقافة الإلكترونية، تفعيل وظائف الإدارة الإلكترونية.

## الهوامش

[1] مصطفى أبو زيد فهمي ، الوسيط في القانون االإداري، ( دار المطبوعات الجامعية،1999) ،ج1،ص193.

[2] محمد أنيس جعفر ، الوسيط في القانون االعام، ( دار النهضة العربية،القاهرة،2000 )،ص87.

[3] حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، "" يوسف بن خدة ""، ص64 ،65.

[4] بلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمة، مغير فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة، ص:2.

[5] كلثوم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإفتراضية الدولية، ص: 31.

[6] بيومي حجازي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر العربي، الإسكندرية، ج1، 2003، ص: 48.

[7] حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، ص: 34.

[8] علي محمد عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية، « دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي»، ( رسالة مقدة لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص: 11-12.

[9] شلالي عبد القادر، قاشي علال، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، ( مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامع البليدة، 27 فيفري 2014، ص: 4.

[10] ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أكاديمية شرطة دبي، مركز البحوث والدراسات رقم العدد 4 ، 2003/04/26، تاريخ الإنتهاء 2003/04/28،دبي،الإمارات العربية المتحدة.

[11] محمود محمد حافظ، نظرية المرافق العامة، (دار النهضة العربية، القاهرة، 1981)، ص131- 132.

[12] سليمان الطماوي، القانون الإداري دراسة مقارنة، (بدون دار النشر، بدون بلد النشر،1982)، ج2، ص50.

[13] ينظر:حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، ص68-70.

[14] مصطفى أبو زيد فهمي، الوسيط في القانون الإداري، (دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1999)، ص 305.

[15] حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، ص 71،72.

[16] سليمان الطماوي، القانون الإداري دراسة مقارنة، ص 377.

[17] ماجد الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، ص 15.

[18] حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، ص 76-77.