تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على نشاط المرفق العام

The effect of electronic management application on the activity of the public utility

محمد الصغير مسيكة،
كلية الحقوق، جامعة تيسمسيلت (الجزائر)،
Messikasaleh60@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2021/09/01 تاريخ القبول: 2021/11/21 تاريخ النشر: 2021/12/01

****

ملخص:

تتميز الإدارة بأنها تقوم بتأدية نشاط عام داخل المجتمع الإنساني تسعى من خلاله إلى القيام بكل ما هو مطلوب منها في سبيل تحقيق المصلحة العامة، وكل ذلك يأتي في إطار وظيفتها التي تتمركز حول إدارة المرافق العامة في الدولة وتنفيذ القوانين والمحافظة على النظام العام، ومع تغلغل قطاع التكنولوجيا بأثره الإيجابي إلى كافة جوانب الحياة الإدارية حيث أثر تطبيق النظام الإداري الإلكتروني على العمل الإداري في مجمل عناصره، ومنه يهدف هذا البحث أساسا إلى معرفة ما يتسم به هذا النظام من مزايا على مستوى تحسين أداء الأنشطة الإدارية اليومية وزيادة جودة وكفاءة الخدمات المرفقية المقدمة للأفراد.

ومن أبرز النتائج المتوصل إليها هي أن الإدارة الإلكترونية تعمل على تجديد وتطوير العمل الإداري، وفي تقديم الخدمات المرفقية وتلافي العديد من العيوب المعهودة في النطاق الإداري مثل البيروقراطية وضعف الأداء وطول الإجراءات وسوء تقديم الخدمات المرفقية وكذا ربح الوقت وتقليل التكاليف وسرعة الإنجاز، مع تقديم هذه الخدمات بصفة مستمرة، وكذا التقليل من وجود الرشوة والمحسوبية ومحاربة الفساد الإداري والمالي.

كلمات مفتاحية:

الإدارة، الإلكترونية، المرفق العام، نشاط، تأثير.

Abstract:

The administration is distinguished by the fact that it performs a general activity within the human community through which it seeks to do all that is required of it in order to achieve the public interest, and all of this comes within the framework of its function that focuses on managing public facilities in the state and the implementation of laws to maintain public order, and with the penetration of the sector Technology has a positive impact on the whole aspects of administrative life, where the impact of the application of the electronic administrative system on administrative work in all its components, and from this research aims at knowing what is characterized by this system of advantages at the level of improving the performance of daily administrative activities and increasing the quality and efficiency of attachment services provided to individuals .

Among the most prominent results reached is that the electronic administration works to renew and fold the administrative work, and in providing the elbowservice services and avoiding many common flaws in the administrative scope such as bureaucracy, poor performance, length of procedures, poor provision of elbowservice services, as well as profit time, cost reduction and speed of completion, while providing these services On an ongoing basis, as well as reducing the presence of bribery and cronyism and fighting administrative and financial corruption.

Key words:

Management, electronic, public utility, activity, impact.

مقدمة:

إن قيام الإدارة بالاعتماد على الوسائل الإلكترونية في إدارة المرافق العامة أظهر لنا نوع جديد من الخدمات والتطبيقات والبرامج والمواقع الإلكترونية، والتي كونت بمجموعها نظام مرفقي إلكتروني يُعتمد عليه في القيام بالوظائف والمهام المنوطة بالمرفق العام، كما أن هذه الأنظمة الإدارية المتطورة أسهمت في تعزيز ودعم المبادئ التي تحكم المرفق العام، بل أنها تغلبت على ما يشوب مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، لهذا فقد توالت المرافق الإدارية وبشكلٍ مطرد نحو تقديم خدماتها المرفقية بطرق إلكترونية.

إن أهمية الموضوع تتمثل أساسا 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 ،أما الهدف الأساسي للبحث فيتمثل في معرفة ما يتسم به هذا النظام من مزايا على مستوى تحسين أداء الأنشطة الإدارية اليومية وزيادة جودة وكفاءة الخدمات المرفقية المقدمة للأفراد.

فالفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها للإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من تلك الخدمات، والسؤال المطروح هو : **ما تأثير التحوّل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية على نشاط المرفق العام ؟.** مع العلم أن هذا البحث يهدف إلى:

- تبيان مدى ضرورة التحول الذي أصبح تتطلبه عملية تسيير المرافق العامة من الطريقة الكلاسيكية التقليدية التي تكلف الجهد والوقت، بالإضافة إلى الوسائل المادية والبشرية إلى الطريقة الحديثة المتطورة للمرفق العام أو الإدارة الإلكترونية للمرفق العام والآثار المترتبة على استعمال وتطبيق هذه التقنية.

- معرفة ما يتسم به نظام الإدارة الإلكترونية من مزايا على مستوى تحسين أداء الأنشطة الإدارية اليومية وزيادة جودة وكفاءة الخدمات المرفقية المقدمة للأفراد، مع مقارنته بما ورد في الإدارة التقليدية.

- استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد، وإلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة.

- توفير منظومة عمل متكاملة من خلال زيادة تشابك الموارد المالية والبشرية والمعلوماتية والتكنولوجية والإدارية بما يحقق الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة.

وقد تم الاعتماد على المنهج التحليل كمنهج أساسي في هذه الدراسة، إضافة إلى المنهجين الوصفي والسردي كمنهجين مساعدين في معالجة هذا الموضوع.

ولبيان ما أسلفناه بالتفصيل سنتطرق تعريف ومبررات اللجوء للمرفق الالكتروني في المبحث الأول، ومن ثم أهمية وتأثير تطبيق الإدارة الالكترونية على المرفق الالكتروني في المبحث الثاني، وفي الأخير ننهي معالجة هذا البحث باستخلاص بعض النتائج وتقديم بعض المقترحات العملية للمساهمة في إثراء هذا الموضوع .

المبحث الأول

تعريف ومبررات اللجوء للمرفق العام الالكتروني

في ظل الإقبال الشديد والمتزايد على مختلف الخدمات المرفقية سواء من قبل المواطنين أو قطاع الأعمال، نظرا لتعدد الحاجات وتشعبها، بغية تلبيتها وتحقيق العديد من الأهداف في مختلف الميادين المجتمعية، وبالتالي وجدت عدة مرافق عمومية نفسها أمام مشكل يتمثل في عجزها عن تقديم جميع هذه الخدمات لتلبية كل هذه الاحتياجات في ظرف قياسي بعيدا عن الجهود والتكاليف المالية الكبيرة، صار من اللازم أن تواكب هذه المرافق التطورات الحاصلة عند قيامها بأداء مهامها وتقديم خدماتها المرفقية، فتستفيد من نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإدخال الرقمية والنظم الالكترونية في أدائها وسير عملها.

المطلب الأول : تعريف المرفق العام الالكتروني

تَعهد الدولة للإدارة العامة مهمة تلبية حاجات الأفراد عن طريق المرافق العامة، وقيام ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات شكلت محركاً لإحداث تطوير وتحديث لطرق ووسائل تأدية نشاطها ومهامها اليومية.

الفرع الأول : ظهور المرفق العام الالكتروني

أضحت الإدارة العامة في القيام بالمهام المنوطة بها بإجراء المعاملات وتقديم الخدمات والقيام بتصرفاتها القانونية بواسطة الوسائل الإلكترونية[1]، ومن هنا ظهر مفهوم المرفق العام الإلكتروني للتعبير عن اعتماد المرفق على الوسائل الإلكترونية بغرض القيام بأنشطته اليومية من أعمال سلبية، تتمثل بإجراءات الضبط الإداري الإلكتروني وأعمال إيجابية بغرض إدارة وتسيير المرفق العام والتي تتمثل في إصدار القرارات الإدارية الإلكترونية وإبرام العقود الإدارية الالكترونية، 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 الانتقال لإجراء كافة المعاملات الإدارية بالوسائل الإلكترونية وعبر

[1] حسين مصطفى هلالي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2010، ص9.

الانترنت[1]، 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.

الفرع الثاني : اختلاف الفقه في تعريف المرفق العام الالكتروني

تأسيساً على ما سبق لابد من تحديد تعريف للمرفق العام الإلكتروني لمعرفة الحالات التي ينطبق عليها وصف المرفق الإلكتروني وبيان مدى مشروعية التصرفات التي يقوم بها.

ومما أورده الفقه في هذا المقام، تعريفه للمرفق العام الإلكتروني بأنه:" نشاط يتم تنفيذه بوسائل إلكترونية، تضطلع به الإدارة بنفسها أو بواسطة أفراد عاديين تحت إشرافها وتوجيهها، بقصد إشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات العامة للجمهور"[2]. ويؤخذ على هذا التعريف استناده للمعيار الموضوعي في إدراج مفهوم المرفق غير آخذ بعين الاعتبار للجانب العضوي من المرفق العام ومدى تأثره بالنظام الالكتروني، كما أنه قَصَرَ استخدام الوسائل الإلكترونية على مرحلة تنفيذ أنشطة الإدارة مع العلم أنه يمكن الاستناد لها في مرحلة التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة التي تمارسها الإدارة في المرفق العام[3].

وكذلك عُرِفَ بأنه" لمرفق العام الذي يؤدي نشاطه وينجز معاملات المواطنين بلا أوراق، ويتواصل معهم عبر الموقع الخاص به، أو البريد الإلكتروني، أو الهاتف المحمول، دون الحضور الذاتي لهم"[4]. وفي رأيي قد أصاب أنصار هذا الاتجاه في تعريفهم للمرفق العام الالكتروني، وعلى الرغم من وجاهة هذا التعريف واعتداده بالجانب العضوي والموضوعي للمرفق، إلا أنه حدّد مجال عمل المرفق بغرض تأدية نشاطه على بعض الوسائل الإلكترونية دون أخرى، حيث أن المرفق العام يؤدي نشاطه ومهامه بالاستناد للوسائل الإلكترونية، ويهدف لتحقيق المصلحة العامة .

المطلب الثاني : مبررات اللجوء للمرفق العام الالكتروني

تسعي مختلف الدول المتقدمة والنامية التوجه نحو المرفق العام الالكتروني، وهذا التحول يحتاج الي توفير متطلبات كثيرة ، وخطط طويلة المدي، وعملية تدريجية وفقا للمتغيرات بكل مجتمع ويمكن تلخيص أسباب دواعي التحول للإدارة الالكترونية :

1- تحسين أداء المؤسسات التعليمية من خلال :

* تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات
* الانفتاح علي العالم الخارجي والتعرف علي التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات الإدارية . 2- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الالكترونية مثل : التعلم الالكتروني

---

[1]حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، ط1، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص56.

[2]المرجع نفسه، ص.56.

[3]سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، الإدارة الالكترونية وأثرها على المرفق العام في فلسطين ،رسالة ماجستير ،كلية الحقوق ،قسم القانون العام ،جامعة الأزهر ،غزة ، فلسطين ،2017، ص106.

[4]محمد سليمان شبير،النفاذ الإلكتروني للقرار الإداري" دراسة تطبيقية مقارنة"، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الحقوق، جامعة عين شمس، القاهرة، 2010، ص20.

والذي يقصد به التعلم بواسطة الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء علي شبكات مغلقة او مفتوحة او شبكة الانترنت ، وهو تعلم مرن مفتوح

3- غياب المستندات الورقية للخدمات الالكترونية حيث يتم تقديم الخدمة دون تبادل مستندات ورقية.

الفرع الأول : دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة الأداء الإداري، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري والتحول نحو الإدارة الإلكترونية،ويمثل عامل الوقت أحد أهم العجلات التنافسية بين الدوائر والمؤسسات فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام الدوائر والمؤسسات بعنصر الوقت[1]

.

الفرع الأول :تسارع التقدم العلمي والتكنولوجي والاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة

تعاظمت دور شبكات المعلومات والاتصالات والذي أدى إلى ترسيخ قيم جديدة مثل الشفافية والمساءلة والمراجعة والمشاركة حيث لم يعد حكراً على مستوى إداري دون آخر بل أصبح معيار النفوذ والقدرة على التأثير هو كيفية إدارة هذه المعلومات[2].

التسارع في الثورة المعرفية والتكنولوجية والتي ساهمت في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، ومنها نتائج عمل المنظمات العامة والخاصة، في قطاع التكنولوجيا[3].

إن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة التحاق بركب التطور تجنبا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلومات والتنافس في تقديم الخدمات والسلع بناء على المعايير والسهولة والفعالية والكفاية والنوعية والكمية الملائمة[4].

الفرع الثاني :ترابط المجتمعات في ظل توجهات العولمة

ساهمت التوجهات العالمية المزايدة نحو الانفتاح والت ا ربط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة كفلسفة جديدة للعلاقات الكونية لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية و بيئة متكاملة[5].

ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغيرات في البناء المجتمعي عموما وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص، وقد ا رفق تلك التغيرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات

---

[1] - رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية،(د،ط)، مركز المعلومات واتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، 2004، ص5 .

[2] - محمد كيلاني شادية جابر، نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية، مجلة كلية التربية جامعة المنصورة ع 60 ،يناير، 2006 ، ص185 .

[3] - ليث سعد الله حسين إبراهيم، الحكومة الإلكترونية وتأمين الخدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة "إمكانيات ومتطلبات التطبيق"،المجلة العربية للإدارة، مج 24 ، ع 20 ، 2004 ، ص111 .

[4] - عبد العزيز فهد المغيرة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، 2010 ، ص 24-25.

[5] - المرجع نفسه، ص25

الشعبية بما في ذلك نشوء رؤى في مقدمة تلك الرؤى ضرورة تحسين الأداء الكلي لمؤسسات القطاع العام السياسية والإدارية والقضائية[1].

المبحث الثاني

أهمية وتأثير تطبيق الإدارة الالكترونية على المرفق الالكتروني

تسعى الدولة لتظهر في أفضل مراتب الرقي والتميز عبر تقديم أحسن وأجود الخدمات لمواطنيها من خلال مرافقها العامة، لذا تعمل الدولة بشكلٍ دءوب لتسيير المرافق بانتظام واطراد لكي لا يحدث خلل في التنظيم الاجتماعي والاقتصادي والإداري في الدولة، لأن توقف المرفق العام عن العمل بشكلٍ فُجائي يحدث إرباك واضطراب لا يُحمد عقباه على مؤسسة الدولة وكيانها، كما أنها تحرص على القيام بأنشطتها بشكلٍ متساوي لجميع أفرادها ولكل ذلك فقد مُنحت الحق في تغيير وتبديل أسلوب إدارة المرفق العام لمواكبة التطورات التكنولوجية المستمرة، وترتب عليه ظهور الإدارة الإلكترونية استجابةً لهذه التطلعات وتأكيداً على مبادئ المرفق العام المتمثلة في :

أ.مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد.

ب .مبدأ مساواة المنتفعين حياد المرافق العامة.

ج.مبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير والتبديل على ضوء من المصلحة العامة.

المطلب الأول : أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية على المرفق الالكتروني

الفرع الأول :مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد

تنشأ المرافق العامة لتلبي الحاجات العامة وتخدم المواطنين بشكلٍ مستمر ودائم، ولا يمكن تحقيق هذا الغرض إلا من خلال ضمان سير المرفق العام بانتظام واطراد[2]، 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 وتطويره، من خلال جعل تقديم الخدمات وإجراء المعاملات يتم عبر الوسائل الإلكترونية في كل زمان أو مكان، ودون التقيد بحيز مكاني أو زماني معين[3].

وهذا الدور يتبلور عبر تدشين بوابات إلكترونية تقدم خدماتها على مدار الساعة وفي أي نطاق مكاني في الدولة و خارجها، لضمان استمرارية تقدم الخدمات بشكل دوري، وتُتِيح للفرد الحصول على الخدمات وإجراء المعاملات المرفقية مباشرةً دون الحاجة للذهاب للهيئة أو الوزارة من أجل إجراء المعاملة وتقديم الأوراق، كما أن الموظف في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية 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

---

[1] - المرجع نفسه، ص25

[2] محمد فؤاد مهنا،الوجيز في القانون الإداري" المرافق العامة"،مؤسسة المطبوعات الحديثة، الإسكندرية،مصر،1961، ص146.

[3] داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2015، ص126.

للمواطنين، وبناءً عليه فإدارة المرافق العامة بشكل إلكتروني تعمل على تلافي عيوب الإدارة التقليدية للمرافق من حيث بطء انجاز المعاملات الإدارية، وضعف الأداء العام للمرفق[1].

وبالتالي نتوصل إلى أن العمل بأسلوب الإدارة الإلكترونية يُسهم في تعزيز سير المرافق العامة بشكلٍ مُطَرِدْ ودؤوب، من خلال إطلاق مواقع إلكترونية لجميع المؤسسات العامة الحكومية منها وغير الحكومية، فضلاً عن إطلاق حزمة من تطبيقات الهواتف الذكية التي تتوافر بها كافة الخدمات المرفقية الخاصة بكل مؤسسة عامة على حدة، مع إتاحة إمكانية الاستفادة من هذه الخدمات وتقديم المعاملات مباشرة عبر التطبيق[2].

ويقف أمام هذا المبدأ عدة عقبات تعيق تحقيقه على أكمل وجه، وكان للإدارة الإلكترونية عظيم التأثير في التخفيف من حدتها ومن أهم تلك العقبات التي أسهمت الإدارة في التخفيف من حدتها :الإضراب، استقالة الموظفين، الموظفين الفعلين، الظروف الطارئة، نوضح تفصيل ذلك على النحو التالي:

أولاً : إضراب العاملين

يُقصدُ بالإضراب" اتفاق بين العمال على الامتناع عن العمل مدة من الزمن، دون أن تنصرف نيتهم إلى التخلي عن وظائفهم نهائياً أو" توقف الموظفين عن القيام بأعمالهم والامتناع عن أدائها لمدة معينة وبصفة مؤقتة، ودون انصراف نيتهم إلى ترك وظائفهم بصفة نهائية "[3].

وفي ظل أن الإضراب يتمثل في هجر الموظفين عملهم مع تمسكهم بوظائفهم، فإن هذه الحالة تقل حدتها إذا علمنا بأن نظام الإدارة الإلكترونية يعتمد بشكلٍ أساسي على تقديم وإجراء الخدمات بطريقة إلكترونية عبر أجهزة ومعالج معلومات وقواعد بيانات تتفاعل تلقائياً مع طالبي الخدمة، ويكون التعامل مع العنصر البشري فيها بشكلٍ غير مباشر من خلف الأجهزة الالكترونية، وبالتالي يستطيع الأفراد الحصول على الخدمات المرفقية متى شاءوا، دون اشتراط وجود موظف يتعامل معهم بصورة مباشرة ومن غير الارتباط بمكان أو زمان، ويتبين لنا أن إضراب الموظفين وتقديم الاستقالات في ظل تطبيق نظام الإدارة الالكترونية يخفف من الإرباك الذي يمكن أن يطرأ على عملية تقديم الخدمات الإلكترونية[4].

نخلص هنا إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العامة يقلّل الحاجة لوجود عدد كبير من الموظفين مجري المعاملات ومتلقي الأوراق وطلبات المواطنين، 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 جداً، وبالتالي فإنه في ظل قلة عدد

---

[1]عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر،2008، ص90.

[2]سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، مرجع سابق، ص109.

[3]محمد فؤاد مهنا، مرجع سابق، ص152.

[4]عثمان زعل فارس المعايطة، الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، مصر،2010 ،ص61-63.

الموظفين في المرفق الالكتروني بشكلٍ عام مقارنةً مع النظام الإداري التقليدي فإن إضراب الموظفين في هذه الحالة يصبح ضئيل الأثر على سير المرفق العام بانتظام واطراد[1].

ثانياً : استقالة العاملين

إذا علمنا بأن الاستقالة هي" ترك الموظف أو المستخدم وظيفته بإرادته واختياره "[2]، فإن استقالة الموظفين بصورة جماعية داخل المرفق العام ستؤدي إلى إرباك النظام الإداري في المؤسسات العامة وستعجز عن أداء مهامها ووظائفها، لذا تسعى الجهات الإدارية دوماً إلى منع وتحريم إجراء مثل هذه الخطوات، ولكن الانتقال لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المرفق العام أدى لجعل استقالة الموظفين قليلة الأثر، لكون الخدمات تقدم إلكترونيا للمنتفعين ولعدم وجود اتصال مباشر بين الموظف والأفراد[3].

إن العمل بنظام الإدارة الإلكترونية يقلل من الحاجة للموظفين بشكلٍ عام خصوصاً في مرحلة تلقي البيانات وإجراء المعاملات وتقديم الخدمات؛ وذلك بسبب وجود بوابات إلكترونية وتطبيقات ذكية تقوم بهذه الإجراءات دون الحاجة للاتصال المباشر بين موظفي المرفق وطالبي الخدمات، وبالتالي فإن استقالة الموظفين وفق هذا النظام تصبح ضئيلة الأثر على سير وعمل المرفق العام.

ثالثاً : الموظف الفعلي

يقصد بمصطلح الموظف الفعلي أنه" شخص يزاول أعمال وظيفة عامة بغير أن يعين في تلك الوظيفة بشكل قانوني "أو" هو الشخص الذي عين تعييناً معيباً أو لم يصدر بتعيينه قرار إطلاقاً"[4]، وهذا الموظف إذا وجد نطاقاً واسعاً لتطبيقه في النظام الإداري التقليدي لما يطرأ من ظروف على واقعة العمل من ظروف عادية وغير عادية، نجد أن هذا المجال يتقلص في ظل الذهاب لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتقنيات التكنولوجية بالمرافق العامة، وبالتالي فإن قيام الموظف الفعلي في الظروف الاستثنائية- مثل الحروب والزلازل والفيضانات - من الصعب التصور في ظل نظام الإدارة الإلكترونية، لأنه في هذه الحالة تصاب جميع الأنظمة والأجهزة الالكترونية بخلل يمس النظام الإداري بكامله، فلا يدع مجالاً لتواجد الموظف الفعلي في تلك الحالة.

أما بخصوص الموظف الفعلي في الظروف العادية فإن وجود قواعد بيانات محكمة عن كل الموظفين، تعمل على منع وحظر قيام أي شخص غير مدرج ضمن موظفي المرفق الدخول والتصرف بصفة غير مؤهل لها؛ لأن الأنظمة الأمنية التكنولوجية توفر دقة عالية في النظام الإداري وتنذر بوجود أي خلل أو دخيل على النظام العام للمؤسسة المرفقية؛ أي أنه إذا كان قرار

---

[1] سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، مرجع سابق، ص110.

[2] نواف كنعان، القانون الإداري ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،2010 ، ص339.

[3] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص92.

[4] عبد الغني بسيوني عبد الله، القانون الإداري" دراسة تطبيقية لأسس ومبادئ القانون الإداري وتطبيقاتها في مصر"، منشأة المعارف بالإسكندرية، مصر، 2005 ، ص431.

التعيين معيب أو لم يصدر قرار بتعيين الشخص فلا يمكنه ممارسة صلاحيات الموظف القانوني طالما لم يحقق الشروط المطلوب للعمل ضمن النظام الإداري الالكتروني[1].

رابعاً : الظروف الطارئة

إن قيام الظروف الطارئة في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمرفق العام يحدث تأثيرات سلبية على النظام الإداري الالكتروني، ولكنها تكون أقل ضرر بالمقارنة مع النظام الإداري التقليدي؛ لأن حدوث الزلازل أو الحروب أو الفيضانات في منطقة معينة من الدولة لا يعني بالضرورة انهيار النظام الالكتروني بالكامل؛ وذلك يرجع لوجود مركز رئيسي للمعلومات الحكومية المحوسبة، وفي حال تعطل النظام الالكتروني في منطقة معينة بالدولة يمكن تداركه ذلك في ظل وجود مركز معلومات رئيسي بالدولة، كما أنه في بعض الأحيان نجد أن المواقع الإدارية الحكومية تعتمد على سيرفرات ذات نطاق دولي، أي أن هذه السيرفرات تقع خارج حدود ومجال الدولة ذاتها، وهنا نلمس مدى تقلص الآثار السلبية التي يمكن أن تنجم عن حدوث ظروف طارئة بالدولة.

وعليه فإن حلول أي ظروف طارئة على المرفق الإلكتروني لن يؤثر بشكل كبير على عمل المرفق وتقديمه للخدمات اليومية[2]، ولكن يجدر التنويه بأن القول بقلة تأثُّر المرفق الإلكتروني بالظروف الطارئة لا يؤخذ على إطلاقه، فقد يعتري النظام الإلكتروني للمنظومة الإدارية بعض الأعطاب والمشاكل الأمنية والمعلوماتية ولكن تأثيرها على سير المرفق العام لا يذكر مقارنةً مع تأثير الظروف الطارئة التي تصيب النظام الإداري التقليدي.

وبالتالي يتبين أن اعتماد تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المرفق العام ساهم بشكلٍ كبير في تأكيد وتعزيز المبادئ الثابتة للمرفق العام ودعم سير المرفق العام بانتظام واطراد، بحيث قلص المشاكل والمعيقات التي تصطدم بسير المرفق العام، وذلك عبر تبني عملية تلقي ومعالجة البيانات والمعلومات وتقديم الخدمات المرفقية وإدارة الجهاز الإداري العام من خلال الوسائل الإلكترونية المتطورة، متلافياً بذلك ما يطرأ على المرفق العام من مستجدات أو ظروف تعطل سيره[3].

الفرع الثاني :مبدأ المساواة أمام المرافق العامة

مبدأ المساواة بين المواطنين يعني أن الأفراد جميعاً على قدرٍ واحد من المساواة في الانتفاع بالخدمات المرفقية وتحمل التكاليف والأعباء العامة دون تمييز ،وفي حق تولى وظائف المرفق العام، ولا يجوز حرمان أحد من الانتفاع بخدماتها لأسباب شخصية[4]، يسمح هذا المبدأ بإعطاء الطابع السيادي للمرفق العام وهو يؤدي إلى احترام وظيفة المرافق العامة التي تقدم خدمات عامة يتساوى في الحصول عليها جميع المنتفعين من هذه المرافق إذا توفرت فيهم الشروط المطلوب توفرها للحصول على خدمات وسلع المرافق العامة والانتفاع بها، فهذا المبدأ يكفل لجميع المواطنين الراغبين في الانتفاع بالمرفق العام على قدم المساواة دون تمييز أو تفرقة.

---

[1] سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، مرجع سابق، ص112.

[2] عثمان فارس زعل المعايطة، مرجع سابق، ص61-63.

[3] سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، مرجع سابق، ص113.

[4] محمد فؤاد مهنا، مرجع سابق، ص190.

وعليه فإن الإدارة العامة تخضع لرقابة القضاء في عملية تطبيق مبدأ المساواة أمام المرافق العامة، مما يعني أن عدم التزام الإدارة بتطبيق هذا المبدأ يعرض المرفق العام الذي لم يسير وفق هذا المبدأ لعملية الإلغاء، وبالتالي فإنه يتوجب مساواة جميع الأفراد سواءً المنتفعين أو طالبي الانتفاع بالخدمات المرفقية طالما توافرت فيهم شروط الاستفادة من المرفق العام، وتماثلت فيهم ذات الظروف والمراكز القانونية المطلوبة وذلك بدون تمييز أو تحيز بينهم، عوضاً عن ضرورة مساواتهم في تحمل الأعباء بالقدر ذاته من المساواة، وهذا ما يتولى عمله المرفق الإلكتروني عبر تسهيل وتيسير تقديم الخدمات المرفقية الإلكترونية لجميع الأفراد على حدٍ سواء دون تفرقة بينهم طالما توافر لديه الشروط المطلوبة، ومن المميز حول إدارة المرفق بالأسلوب الإلكتروني أنه يمنع التمييز والمحاباة والواسطة في تقديم الخدمات[1]، إذا علمنا بأن عملية طلب الخدمة وفق النظام الإلكترونية تتم من خلال أجهزة الحاسوب أو الهواتف الذكية مباشرة مع البوابات الإلكترونية المخصصة لكل مرفق، دون الحاجة لوسيط أو موظف بشري يمكن أن يقوم بالمحاباة أو الواسطة بوجوده.

الفرع الثالث :مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير

حق الإدارة في تغيير وتعديل تنظيم المرفق العام يستمد من المبادئ الراسخة في القانون، حيث أن المرافق العامة تخضع لمبادئ رئيسة وأصول لا يمكن الخروج عليها،وهذه الأصول هي :

...ج .مبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير والتبديل على ضوء المصلحة العامة، وعلى ضوء ذلك يتبين أن مبدأ القابلية للتغيير هو حق للإدارة يُقصد به" إمكانية تدخل الإدارة لتعديل وتغيير في أساليب وطرق إدارة نشاط المرفق العام في أي وقت بغرض تلبية المصلحة العامة[2]، لذا نجد أن المرافق العامة تعكف دوماً على تحديث وتطوير أساليب تنظيم وتشغيل المرفق؛ لتحقيق أعلى قدر من الفائدة للمنتفعين والموظفين ولتقديم خدمات للأفراد تتميز بكفاءة وفاعلية عالية بأقل تكلفة ممكنة ومنسجمة مع متطلبات العصر التكنولوجي الحديث[3].

وبما أن المرفق العام يهدف بشكل أساسي لتلبية حاجات الأفراد المتطورة والمتجددة، فقد ظهر المرفق العام الإلكتروني كأهم ناتج عن هذا المبدأ وانسجم معه حتى لبى تطلعات الجمهور وحقق المآرب المرجوة منه، وبالتالي فقد كان تطوير وتحديث المرفق لإدارته بالأساليب الإلكترونية والتقنية تحقيقاً للصالح العام منبثق من حق الإدارة في تعديل وتغيير القواعد والأساليب التي تحكم سير المرفق العام.

كما يفترض هذا المبدأ أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العام يسري على جميع أساليب إدارته، سواء تعلق الأمر بإدارة مباشرة من السلطة المركزية أو إدارة غير مباشرة يتولاه، ملتزم بعقد الامتياز، أو شركة اقتصاد مختلط، أو شركة قطاع عام تملك الدولة جميع أسهمها، إضافة إلى منح هذا المبدأ الحق للإدارة أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معهم لأداء العمل الحكومي لها أن تطور وتدخل الوسائل الإلكترونية والعلمية في كيفية تقديم الخدمات، وإلا

---

[1]داود عبد الرزاق الباز، مرجع سابق، ص138.

[2]محمد عبد الحميد أبو زيد، المرجع في القانون الإدا ري، دار النهضة العربية، مصر، 1999 ، ص658.

[3]حمدي القبيلات، مرجع سابق، ص63-64.

أنهت عقودها بإرادة منفردة، وعليه يتبين أن مبدأ تعديل وتغيير المرفق العام نشأت لتلبية حاجات العامة ومواكبة التطورات والمستجدات اليومية، ليستطيع المرفق العام تحقيق المنفعة العامة وتقديم الخدمات المرفقية للمواطنين بشكل دوري ومستمر[1].

المطلب الثاني: تأثير تطبيق الإدارة الالكترونية على المرفق الالكتروني(الخدمات المرفقية الإلكترونية)

دعا التطور التكنولوجي والتقني جميع الدول للسعي من أجل مسايرة هذا التقدم وتجسيده في مجالات الحياة، وفي ظل أن أهم المهام المنوطة بالدولة خدمة المواطنين وتحقيق المنفعة العامة لهم فهي تسعي لتلبية ذلك عن طريق مرافقها العامة بغض النظر عن أنواعها، ولكن ما يعنينا هنا المرافق الإدارية المعهود إليها تطبيق القوانين وتنفيذ الأنشطة الإدارية بالدولة ويُتاح لها في سبيل تحقيق ذلك إتباع الطرق الملائمة لإدارة المرفق العام[2]، آخذةً بعين الاعتبار دمج الأساليب والأدوات الإلكترونية الحديثة في إطار العمل والنشاط الإداري داخل هذه المرافق العامة.

الفرع الأول :خدمات مرفقية تقدم بأسلوب الإدارة المباشرة

تعدّ هذه الطريقة التقليدية في إدارة المرفق العام، حيث تقوم الدولة (السلطة الإدارية المركزية كالوزارات والسلطة الإدارية اللامركزية كالبلديات) بإدارة المرفق العام مستعينة بأموالها وعمالها ومستخدمة بذلك وسائل القانون العام، حيث تتولى الدولة تنظيم المرفق العام وتشغيله وتعيين موظفيه وتمويله وتحمل مخاطر التشغيل والمسؤولية عن الأضرار التي يسببها المرفق للغير، وتدخل في علاقات مباشرة مع المستفيدين من خدمات المرفق العام الذي تديره إدارة مباشرة[3].

ولهذا فإن موظفي المرفق المدار بهذه الطريقة هم موظفين عموميين، ويعدّ أمواله أموالاً عامة ويتبع في تمويله القواعد المالية التي تقررها الدولة وفي مقدمتها قانون الميزانية العامة، وتضاف إيراداته إلى إرادات الدولة ولا يحتفظ بأي شيء لنفسه، وكذلك القرارات التي يصدرها قرارات إدارية سواء كانت هذه القرارات تنظيمية أو فردية، والعقود التي يبرمها عقود إدارية، كما تسري بالنسبة إلى الآثار المترتبة على تصرفاته وأعماله قواعد المسؤولية الإدارية بالنظر فيما ينشأ عن ذلك من منازعات[4].

والأصل أن تلجأ الإدارة إلى هذا الأسلوب في إدارة المرافق العامة الإدارية، كمرفق القضاء والأمن والتعليم والصحة نظراً لأهميتها وخطورتها وما تنطوي عليه هذه المرافق من استخدام وسائل السلطة العامة كالضبط الإداري مما يستحيل ترك إدارتها للأفراد، أو لإحجام الأفراد عن القيام بها لكلفتها الغالية، ولقلة أو انعدام أرباحها المادية[5].

وبالمقابل ليس هناك ما يمنع من حيث المبدأ من إدارة المرافق العامة الاقتصادية بهذه الطريقة، على أن من الناحية العملية أن طبيعة نشاط هذه المرافق لا تنسجم عادة مع هذا الأسلوب

---

[1] محمد عبد الحميد أبو زيد، مرجع سابق، ص658.

[2] - عبد الغني بسيوني عبد الله، مرجع سابق، ص441.

[3] - نواف كنعان، مرجع سابق، ص350.

[4] - عبد الغني بسيوني عبد الله، مرجع سابق، ص442.

[5] - محمود حلمي، موجز مبادئ القانون الإداري، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص123.

لما يترتب عليه من خضوعها لمعوقات إدارية ومالية مماثلة لتلك التي تعاني منها المرافق العامة الإدارية التي من شأنها عرقلة المرافق الاقتصادية عن تحقيق أهدافها المتوخاة[1].

الفرع الثاني :خدمات مرفقية تقدم بأسلوب الإدارة غير المباشرة

نشاط الإدارة الإلكترونية داخل المرافق العامة شَكَّلَ نقلة نوعية في سرعة وجودة ووحدة الخدمات المقدمة عبر البوابات الإلكترونية، ونجد مجال عملها في كل طرق إدارة المرفق سواءً الإدارة المباشرة كما أوضحنا آنفاً أو أسلوب الإدارة غير المباشرة[2]، والذي تلجأ إليه الدولة في بعض الأحيان لما يحققه من تميز وكفاءة في تنظيم وإدارة بعض المؤسسات والهيئات العامة بعيداً عن مركزية الإدارة وعيوبها، لذا فإن الدولة تركن للإدارة الالكترونية وتعتمدها كأسلوب مهم ومتميز في عملها.

الفرع الأول : تعريف الإدارة غير المباشرة

يعدّ مصطلح الإدارة غير المباشرة من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة العامة ظهر نتيجة لتطورات كثيرة شهدها العالم المعاصر منذ الانتقال إلى مرحلة العمل الإلكتروني بعيداً عن التعاملات الورقية فتناول الباحثون تعريف الإدارة غير المباشرة عبر عدة تعريفات، فقد عرّفها البعض على أنها : ((استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة من قبل الإدارة العامة للقيام بوظائفها))[3].

أو هي : ((استخدام وسائل الاتصال التكنولوجي المتنوعة ،والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام الاتصال عبر بوابة واحدة))[4].

ويبدوا من التعاريف السابقة أنها ركّزت على الوسائل والأدوات المستخدمة لإنجاز الأعمال الإدارية الالكترونية، أي التركيز فقط على الجانب الإجرائي بعيداً عن الخوض في أهداف العملية الإدارية الالكترونية، كما عرّف البعض الآخر الإدارة غير المباشرة بأنها : ((تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصال الالكترونية))[5]. ويلاحظ على هذا التعريف إضافة لأطراف عمليات الإدارة غير المباشرة الالكترونية والتي قد تشمل أفراد أو منظمات وإن كان لم يحدّد إن كانت تلك الأطراف من داخل المنشأة كالموظفين العاملين فيها أم هي أطرافاً من خارجها كالعملاء والموردين وشركاء المنشأة[6].

---

[1] - محمد جعفر الهاشمي، ميرفت قاسم عبود، أثر الحكومة الالكترونية على طرق إدارة المرافق العامة (دراسة مقارنة)، مجلة جامعة الأنبار للعلوم القانونية والسياسية، المجلد الأول، العدد 12، 2017، بغداد، العراق، ص186.

[2] - محمد فؤاد مهنا، مرجع سابق، ص86.

[3] - زينب عباس محسن، الإدارة الالكترونية وأثرها على القرار الإداري، بحث منشور، مجلة الحقوق ،جامعة النهرين ،المجلد 11 العدد1، 2014،ص 305.

[4] - حماد مختار ،تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير،كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر،2007، ص6.

[5] - محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، ط1،دار الميسرة ، عمان،2008، ص43.

[6] - محمد جعفر الهاشمي، ميرفت قاسم عبود، مرجع سابق، ص190.

وهناك من يذهب إلى أن الإدارة غير المباشرة تتمثل في : ((الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة))[1]. ويبدو أن هذا التعريف ركّز على الجانب المعلوماتي وإدارة المعلومات، وبالرغم من أهمية هذا الجانب كونه ركيزة أولى في بناء الإدارة التقنية، إلا أن التعريف يبقى خاصاً بالإدارات التي تدور أعمالها في فلك تبادل المعلومات، وليست الإدارة المسؤولة عن إدارة المشروعات الإنتاجية والتنموية.

كما يعرفها البعض الآخر بأنها : ((عملية ميكنة جميع نشاطات ومهام المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق، وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والانجاز السريع للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقاً))[2]. ويؤخذ على هذا التعريف التركيز على أهداف الإدارة غير المباشرة دون النظر إلى العناصر الأخرى المكوّنة لها.

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن للإدارة غير المباشرة ثلاث ركائز أساسية هي[3] :

1- محتوى معلوماتي : يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور وفيما بين مؤسسات الدولة أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال.

2- محتوى خدمي : يتيح كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخط الالكتروني والتي يمكن تقسيمها إلى خدمة حاجات المواطنين والشركات، الخدمات داخل المؤسسات، الخدمات بين المؤسسات.

3- محتوى اتصال : وهو ما يسمى بـ (خلق المجتمعات) يتيح ربط مواطني الدولة وأجهزة الدولة بكل وقت ووسيلة تفاعل سهلة.

الفرع الثاني : خصائص الإدارة غير المباشرة

تتجلى خصائص الإدارة غير المباشرة فيما يلي :

أولاً- اعتماد نظام الأرشفة الالكترونية:

حيث تعمل الإدارة غير المباشرة بالاعتماد على نظام الأرشفة الالكترونية والبريد الالكتروني والرسائل الصوتية والمذكرات الالكترونية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية والتوقيع الالكتروني، إلا أن ذلك لا يعني انعدام استخدام العمل الورقي والكتابي بصورة نهائية، بل يبقى العمل الكتابي جزءاً بسيطاً من العمل الإداري إضافة إلى العمل الإداري الالكتروني[4].

حيث أن الانجاز الالكتروني للخدمة العامة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقان من الانجاز الورقي اليدوي التقليدي، فالحاسب الآلي وحسب البرنامج المزود به يعطي نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها، مما يؤدي بدوره إلى تلافي كثير من الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة

---

[1] - حسين بن محمد الحسيني، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، ط1، المؤتمر الدولي للتنمية، السعودية، 2009.

[2] - مريم عبد ربه السميري، درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية لمحافظة غزة وسبل التطوير، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التربية ،2009، ص62.

[3] - المرجع نفسه، ص191.

[4] - حنان محمد القيسي، الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة، بحث منشور في مجلة الحقوق، الجامعة المستنصرية، بغداد، المجلد الرابع ، العددان 16 و 17، 2011، ص17.

بالطريقة التقليدية، كما أن الانجاز الالكتروني يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف عند أداء عمله في ظل نظام الإدارة التقليدية[1].

وكما أن استخدام الأساليب التكنولوجية وتقليل استخدام الورق في التعاملات يؤدي إلى خفض التكاليف، إذ أن من شأن ذلك تقليل عدد القائمين على حفظ ونسخ ونقل وتوزيع الأعمال الورقية الخاصة بالمعاملات الإدارية، فضلاً عن الاستغناء أو التقليل من الأوراق والأدوات المكتبية اللازمة لأداء الخدمات التي كانت تؤدي إلى ارتفاع تكاليف الخدمة في التعامل الورقي التقليدي بالنظر لارتفاع سعر المواد اللازمة لأدائها.[2]

ثانياً- اعتماد الوسائل الحديثة في إيصال الخدمة :

تمتاز الإدارة غير المباشرة بعدم وجود مقار محدّدة إذ يمكن لطالب الخدمة الحصول عليها بواسطة الانترنت والتلفون المحمول والعمل عن بعد، فهي ليست كالإدارة التقليدية التي تقوم على وجود مقار محدّدة على طالب الخدمة الذهاب إليها للحصول على الخدمة[3]، ويستطيع طالب الخدمة الحصول على الخدمة التي يريدها من خلال الدخول إلى موقع الحكومة الالكترونية دون الذهاب إلى مقر الهيأة أو المؤسسة أو التنقل بين المؤسسات والهيئات والوقوف في طوابير طويلة، فبمقتضى نظام هذه الإدارة يمكن لأي متعامل أن يعلم كل الأمور الخاصة بالمعاملة دون غموض أو إخفاء، ويعد عنصر الشفافية من أهم عنصر الإدارة غير المباشرة، حيث أن الدخول إلى الموقع الإلكتروني لها متاح لكل ذي شأن وليس هناك ما يجب إخفاؤه، إلا إذا كان هناك ما يتعلق بالحياة الخاصة أو العائلية بمقدم الطلب، أو كانت المعلومات مما يجب حجبها على الأشخاص وذلك لاعتبارات السلامة والأمن العام، وإذا كان الأمر يتعلق بالأسرار الخاصة بالدولة[4].

ويتيح نظام الإدارة غير المباشرة المرونة في عمل الموظف، بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه والقيام بالعمل في الوقت والمكان الذين يرغب فيهما، فضلاً عن ذلك يوفر هذا النظام سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافياً، كما أن إتمام المعاملات بطريقة الكترونية ودون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص يدل على عدم وجود مجال للرشوة والمحسوبية أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للمعنيين والذي بدوره يعد مكافحة للفساد الإداري ويمنع فرص انحراف الموظفين عند أداء عملهم[5].

وتبعا لذلك فإن نظام الإدارة غير المباشرة يقوم على مبدأ العدالة في تقديم الخدمات العامة بذات الدقة والجودة والتكلفة والوقت، إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام حيث لا

---

[1] - دعاء أنور، التطور الالكتروني وقيام الحكومة الالكترونية وأثرها على المرافق العامة، رسالة ماجستير، جامعة النهرين، كلية الحقوق، 2013، ص40-41.

[2] - المرجع نفسه، ص42.

[3] - حنان محمد القيسي، مرجع سابق، ص17.

[4] - هشام عبد المنعم عكاشة، الإدارة الالكترونية للمرافق العامة (دراسة مقارنة)، دار النهضة العربية، القاهرة، 2014، ص42.

[5] - المرجع نفسه، ص43.

يتم التفرقة بين شخص وآخر لأسباب اجتماعية ودينية أو حزبية أو باعتباره شخص ذو منصب في الدولة، أو باعتباره شخص عادي[1].

ثالثاً- استمرارية الخدمة:

فكما هو معلوم في ظل الإدارة التقليدية عند تقديم معاملة في إحدى الدوائر الحكومية يتعرض الفرد إلى روتينية الإجراءات الإدارية والازدحام أمام مكاتبها ويضطر إلى الانتظار في طوابير لساعات طويلة وهذا على حساب وقته وراحته[2]، بينما عند تطبيق نظام الإدارة غير المباشرة وإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حيث يحدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور وذلك بتقليل الفترة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم انجازها بوقت قليل لا يستغرق دقائق معدودة، مما يوفر الوقت والجهد الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور لانجاز المعاملة المطلوبة[3]، فمثلا يمكن لعميل أحد البنوك الدخول إلى شبكة البنك عن طريق الصراف الآلي ويقوم بصرف المبلغ الذي يريده أو إيداع المبلغ الذي يريد سواء كان ذلك في مواعيد الدوام الرسمي أو غيرها.

خاتمة:

نشأت الإدارة الإلكترونية نتيجة ضرورة استلزمتها المصلحة العامة في ظل التطور التكنولوجي واتجاه الأفراد لاستخدام التقنيات والوسائل الإلكترونية في اتصالاتهم وتعاملاتهم اليومية، مما دفع الإدارة لدخول هذا المجال واستغلاله في العمل الإداري لخدمة المواطنين. وفي ما يلي أبرز النتائج المتوصل إليها مع تقديم بعض المقترحات المتعلقة بالموضوع :

النتائج :

- الإدارة الإلكترونية تعمل على التقليل من كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- هدف الإدارة الإلكترونية زيادة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- تعمل الإدارة الإلكترونية على استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد إذ أن القدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرّهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى القضاء على جزء كبير من البيروقراطية، وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة مما يسهل خدمة المرفق العام.

---

[1] - عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص40.

[2] - عباس زبون العبودي، الإطار القانوني للحكومة الالكترونية، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة ديالى، العدد الأول،بغداد، 2012، ص87.

[3] - عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص40.

- تقليص الإجراءات الإدارية يعتبر من أهم مميزات الإدارة الإلكترونية، مما يترتب عليه تفادي الإجراءات الإدارية المعقدة أحيانا وبالتالي التخفيف على المتعامل مع المرفق العام عناء التنقل والتردد على الإدارة بشكل دوري.

المقترحات:

- إن انتشار التجسس الإلكتروني وهو من المشكلات كثيرة الانتشار في هذا النوع من الأنظمة الإدارية، والذي يؤدي إلى غياب سرية المستندات والبيانات الأرشيفية بسبب تعرض المعلومات الخاصة بالإدارة إلى التجسّس، مما يستتبع ضرورة تحصينها من كل هجمات إلكترونية (الفيروسات)، أي تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية.
- الاهتمام بدور الأنظمة والتشريعات في تطبيق التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية، وهذا عن طريق الإصلاح التشريعي أو الثورة التشريعية.
- إن التطبيق غير السّوي والدقيق لمفهوم وإستراتيجية "الإدارة الإلكترونية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة ومنه خلل في خدمات المرفق العام.

قائمة المصادر والمراجع

أولا- الكتب:

1- حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، ط1، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.

2- حسين مصطفى هلالي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2010.

3- داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2015.

4- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية،(د،ط)، مركز المعلومات واتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، 2004 .

5- عبد الغني بسيوني عبد الله، القانون الإداري" دراسة تطبيقية لأسس ومبادئ القانون الإداري وتطبيقاتها في مصر"، منشأة المعارف بالإسكندرية، مصر، 2005.

6- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر،2008.

7- محمد فؤاد مهنا، الوجيز في القانون الإداري" المرافق العامة"، مؤسسة المطبوعات الحديثة، الإسكندرية، مصر، 1961.

8- محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، ط1، دار الميسرة ، عمان، 2008.

9- محمد عبد الحميد أبو زيد، المرجع في القانون الإدا ري، دار النهضة العربية، مصر، 1999.

10- محمود حلمي، موجز مبادئ القانون الإداري، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

11- نواف كنعان، القانون الإداري ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،2010.

12- هشام عبد المنعم عكاشة، الإدارة الالكترونية للمرافق العامة (دراسة مقارنة)، دار النهضة العربية، القاهرة، 2014.

ثانيا- الرسائل والمذكرات الجامعية:

1- حماد مختار ،تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير،كلية العلوم السياسية ،جامعة الجزائر،2007.

2- دعاء أنور، التطور الالكتروني وقيام الحكومة الالكترونية وأثرها على المرافق العامة، رسالة ماجستير، جامعة النهرين، كلية الحقوق، 2013.

3- محمد سليمان شبير،النفاذ الإلكتروني للقرار الإداري" دراسة تطبيقية مقارنة"، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الحقوق، جامعة عين شمس، القاهرة، 2010.

4- مريم عبد ربه السميري، درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية لمحافظة غزة وسبل التطوير ،رسالة ماجستير،الجامعة الإسلامية غزة، كلية التربية ،2009.

5- عبد العزيز فهد المغيرة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، 2010 .

6- عثمان زعل فارس المعايطة، الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، مصر، 2010.

7- سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، الإدارة الالكترونية وأثرها على المرفق العام في فلسطين، رسالة ماجستير، كلية الحقوق ،قسم القانون العام، جامعة الأزهر،غزة، فلسطين ،2017.

ثالثا- المقالات العلمية:

1- حنان محمد القيسي، الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة، بحث منشور في مجلة الحقوق، الجامعة المستنصرية، بغداد ،المجلد الرابع ،العددان 16 و 17، 2011.

2- زينب عباس محسن، الإدارة الالكترونية وأثرها على القرار الإداري، بحث منشور، مجلة الحقوق، جامعة النهرين ، المجلد 11 العدد1 ،2014.

3- ليث سعد الله حسين إبراهيم ، الحكومة الإلكترونية وتأمين الخدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة" إمكانيات ومتطلبات التطبيق"،المجلة العربية للإدارة، مج 24 ، ع 20 ، 2004 .

4- عباس زبون العبودي، الإطار القانوني للحكومة الالكترونية، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة ديالى، العدد الأول،بغداد ،2012.

5- محمد كيلاني شادية جابر، نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية، مجلة كلية التربية جامعة المنصورة ع 60 ،يناير، 2006 .

6- محمد جعفر الهاشمي، ميرفت قاسم عبود، أثر الحكومة الالكترونية على طرق إدارة المرافق العامة (دراسة مقارنة)، مجلة جامعة الأنبار للعلوم القانونية والسياسية، المجلد الأول، العدد 12، بغداد، العراق، 2017.

رابعا- المداخلات المقدمة للملتقيات العلمية:

- حسين بن محمد الحسيني، الإدارة الالكترونية ين النظرية والتطبيق، ط1، المؤتمر الدولي للتنمية، السعودية، 2009 .