

الإدارة الإلكترونية و أثرها على مبادئ سير المرافق العامة

د/ بنعودة حورية ، جامعة سعيدة

تاريخ إيداع المقال: 2018/01/24-----تاريخ قبول المقال: 2018/04/30

الملخص:

تتوقف عمليات إشباع الحاجات العامة للمواطنين و المنتفعين على ضمان حسن سير عملية تنظيم و تسيير المرافق العامة بانتظام و اضطراد و كفاية، لذلك تخضع المرافق العمومية لنظام قانوني يقوم على مبادئ أساسية لضمان استمرارية عمل هذه المرافق و أداء وظيفتها باستمرار و انتظام و بشكل متساو، و مع ظهور الإدارة الإلكترونية كمنط إداري جديد أفرزته مختلف التطورات التقنية و التكنولوجية الحديثة فسيكون لها حتما أثر على مختلف المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة.

الكلمات المفتاحية: المرفق العام، الإدارة الإلكترونية، الاستمرارية، المساواة.

Abstract:

The process of satisfying the public needs of citizens and beneficiaries depends on ensuring that the process of organizing and running public service is regular, continuous and adequate. Therefore, public services are subject to a legal system based on basic principles to ensure the continuity of these facilities and their functioning continuously, regularly and equally. With the emergence of electronic management as a new management style created by technological

developments, it will inevitably have an impact on the various principles governing the conduct of public services.

Key words: public service, electronic management, the continuity, equality.

مقدمة:

مما لا شك فيه أن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات ساهم و يساهم في تعزيز قدرة الإدارات على الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية على سير أعمال الإدارة و ما تتيحه من تطبيقات تمكن من الاستفادة من المعرفة المتاحة و إدارتها لصالح المؤسسات و الإدارات، فكان لظهور انتشار الحواسيب و الاتصالات و ما أتبعه من ظهور الإنترنت في النصف الثاني من التسعينات إلى بداية استعمالها في الإدارات، وعليه، قامت مختلف الإدارات بتغيير نمط و أسلوب التعامل مع الأفراد ممهدة لبروز ما يسمى بالإدارة الإلكترونية كنمط إداري يستخدم المنجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية، وباعتبار أن أهم العمليات الإدارية تتمثل في المرافق العمومية باعتبارها النشاط الرئيسي للإدارة تتولاه بنفسها أو بالاشتراك مع الأفراد، و تسعى من خلاله إلى إشباع الحاجات العامة بانتظام واطراد و دون تمييز بين الأفراد، لذلك أوجد القضاء الإداري المقارن مبادئ قانونية عامة في سبيل تنظيم و تسيير المرافق العامة، لكن في ظل اعتماد أسلوب الإدارة الإلكترونية يطرح التساؤل حول مدى أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ العامة لسير المرافق العامة ؟ هل ستؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تعزيز و تفعيل هذه المبادئ أم أنها ستخل بها؟ و للإجابة عن هذا التساؤل كان لابد من الإلمام بماهية الإدارة الإلكترونية أولاً، ثم البحث عن أثرها على مبادئ سير المرافق العامة ثانياً، وهذا من خلال المبحثين التاليين.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

كثير الحديث عن أسلوب الإدارة الإلكترونية كنتيجة للتطورات التكنولوجية و التقنية الحاصلة، وعليه كان لابد من ضبط مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال الإلمام بمختلف التعاريف الواردة بشأنها، معرفة مقوماتها، والتطرق لمختلف مراحلها من خلال المطالب التالية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

لقد تعددت التعاريف الواردة في مفهوم الإدارة الإلكترونية، فيعرفها الصيرفي محمد بأنها: "الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء و الكفاءة، و هي إدارة بلا أوراق، لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني و الأدلة و المفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية و هي إدارة تلي متطلبات جامدة، و تعتمد أساسا عمال المعرفة."¹

ويعرفها العواملة بأنها: "استخدام نتاج ثورة المعلومات و الاتصالات من هاتف، فاكس، حاسوب، و انترنت و غيرها لتقديم خدمات حكومية ذات جودة و كفاءة و فعالية، إضافة إلى تسهيل عملية الوصول للمعلومات، و تفعيل دور المواطن و مشاركته في عمليتي الرقابة و المساءلة."²

أما محمد سمير أحمد فيعرفها بأنها: "استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و خاصة شبكة الإنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بالمنشآت الحكومية."³

¹ - ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع عمان الأردن، 2012 ص 28

² - أيمن عودة المعاني الإدارة العامة الحديثة، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر و التوزيع الأردن، 2015، ص 232

³ - عمر موسى جعفر العنتري، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية،

لبنان، 20115، ص 38.

كما عرفت بأنها تقديم الخدمات و المعلومات للمواطنين إلكترونياً، و عرفت أيضاً بأنها أتممة التعامل فيما بين الإدارات الحكومية بعضها ببعض و بينها و بين القطاع الخاص و المواطنين باستخدام البرمجيات الحديثة المستخدمة في تكنولوجيا الإنترنت.

و عرفت بأنها الانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني باستخدام أمثل للوقت و المال و الجهد.¹

و تعرف أيضاً بأنها: " قدرة القطاع الحكومي على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها و بين المواطن و بين قطاعات الأعمال، بسرعة و دقة عالية، و بأقل تكلفة غير شبكة الإنترنت، مع ضمان سرية و أمن المعلومات المتناقلة (في أي وقت و أي مكان) معتمدة على مبادئ:

الأول: (تقني) و يتمثل في إعداد المعلومات إلكترونياً و تناقلها عبر شبكة الإنترنت و ضمان دقتها و سريتها.

الثاني: (إجرائي) و يتمثل في تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد مع ضمان صحتها و مصداقيتها.²

و قد قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوما للإدارة الإلكترونية: " بأنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الإنترنت و شبكة المعلومات العريضة و غيرها)، و التي لديها القدرة على تغيير و تحويل العلاقات مع المواطنين و مختلف المؤسسات الحكومية."³

1 - أيمن عودة المعاني، المرجع السابق، ص 231.

2 - بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الإلكترونية و دورها في مكافحة الفساد الإداري، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2016، ص 24

3 - بدر محمد السيد القزاز، المرجع أعلاه.

و عليه، فإن الإدارة الإلكترونية هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف مواردها في إطار إلكتروني حديث.¹

و يلاحظ أن كل التعاريف السابقة تدور حول التحول من النظام التقليدي للإدارة إلى النظام الحديث القائم على تكنولوجيا المعلومات من أجل تيسير أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة.²

فالإدارة الإلكترونية تمثل التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل و التواصل بين الإدارة و الأفراد و بين الحكومة و الأعمال و القيام بالعمليات الداخلية و الترابط بين الأعمال بعضها ببعض إلكترونياً بغية تبسيط و تحسين أوجه الإدارة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين و العمل على حد السواء.³

و تعتبر الإدارة الإلكترونية وسيلة تسعى الحكومات من خلالها إلى تذليل الصعاب التي قد تواجه المستفيدين من خدماتها و تحسينها، و من خلال ما تقدم يمكن إبراز أهم فوائد الإدارة الإلكترونية و المتمثلة في التالي:

- سهولة الحصول على الخدمة من خلال شبكات الاتصالات في أي وقت دون حاجة لمراجعة المكاتب الإدارية.

¹ - ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص 31.

² - بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص 24

³ - سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية و إمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة المؤتمر العلمي العاشر 24-25 تشرين الأول 2009،

مجلة المنصور، العدد44، الجزء الأول، 2010 (متاحة في الأنترنت)

- انخفاض عدد الوثائق الورقية المستخدمة في إنجاز المعاملات، حيث تصبح الرسالة الإلكترونية الوثيقة الوحيدة المتاحة للطرفين، مما يسهم في السرعة في الإنجاز و خفض الكلفة.¹
 - الحد من الفساد الإداري، حيث تحد أجهزة الحاسوب و البرمجيات من الوساطة و المحاباة و المحسوبية و غيرها من الممارسات.
 - وضوح الأداء الذي يسمح للمواطن الوصول إلى المعلومات التي تخصه أو يريد الاطلاع عليها بشكل سريع و دقيق، فيتعزز دوره في المشاركة في الرقابة و المسائلة.
 - تقديم الخدمات على مدار الساعة، طيلة أيام السنة، مما يتيح خدمة المواطنين في غير ساعات العمل الرسمية.
 - ترشيد الإنفاق الحكومي بسبب خفض كلفة الخدمة و طرق تقديمها و أساليب إيصالها.²
 - تبسيط العمليات و الإجراءات الإدارية و التخلص من بيروقراطية الأداء.³
 - زيادة الإتقان ، ذلك أن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة و إتقان من الإنجاز اليدوي كما أنه يخضع لرقابة أسهل من تلك التي تفرض على الموظف في نظام الإدارة التقليدية.⁴
 - و الإدارة الإلكترونية كأسلوب جديد، لم تأتي من العدم و إنما كانت نتيجة لتطور التكنولوجيا، و الذي صاحبه مقومات أخرى لأعمالها.
- المطلب الثاني: مقومات الإدارة الإلكترونية**

1 - أيمن عودة المعاني، المرجع السابق، ص 239.

2 - أيمن عودة المعاني، المرجع السابق، ص 240.

3 - سحر قدوري، المرجع السابق، ص 162.

4 - صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية، الطبعة الأولى، دار البيازوري العلمية للنشر و التوزيع

الأردن، 2011، ص 30 .

باعتبار أن الإدارة الإلكترونية نقلة نوعية في طريق التواصل بين الإدارة و الأفراد، فإن ذلك يتطلب عدة مقومات تقوم عليها، و هي إما متطلبات تقنية، إدارية، قانونية، مالية، فنية، و التي ينبغي توافرها لإعمال الإدارة الإلكترونية و إنجاحها.

أولاً: المتطلبات التقنية

إن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى عال من البنية التحتية أي الجانب المحسوس من تأمين أجهزة الحاسب الآلي، و ربط الشبكات و الأجهزة المرفقة معها، و تأمين شبكة حديثة للاتصالات و البيانات و بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المكاتب الإدارية نفسها و بين المستفيدين من جهة أخرى.¹ كما لا بد من توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية و التي بواسطتها يمكن التواصل معها، و منها أجهزة الكمبيوتر الشخصية و المحمولة و غيرها من الأجهزة التي تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية و الداخلية و بأسعار معقولة تتيح للأفراد الحصول عليها.²

فلا بد من الإدارات توفير المعلومات اللازمة للأفراد عبر الشبكة العنكبوتية العالمية و وضع سياسة بموجبها تحدد جميع الوثائق و المعلومات و النماذج، و كلما كان تسجد خدمات جديدة تنشر عبر بوابات إلكترونية يمكن للأفراد الوصول منها إلى مختلف المديرات.³ و البوابة الإلكترونية هي عبارة عن موقع في الشبكة العالمية يشمل على كافة البيانات و المعلومات و النماذج التي تكون بدورها محملة على قواعد بيانات مرنة و قابلة للانفتاح، و يجب أن تتضمن كافة المعلومات الضرورية لإنجاز مختلف المعاملات و الخدمات. و بالتالي يظهر بأن الشبكة العالمية تعتبر وسيط

¹ - ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص 32.

² - ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص 33.

³ - عمر موسى جعفر القريشي، المرجع السابق، ص 80.

تفاعلي يمكن للأفراد من التواصل، إذ يوفر النظام الإلكتروني أقل خطوات ممكنة و مترابطة لتقديم الخدمة للمتعاملين.¹

ثانيا: متطلبات مالية

تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج و يتطلب تكاليف مالية كبيرة لبناء البنية التحتية المناسبة و تدريب و رسكلة الموظفين و لدعم أسعار الاتصالات و غيرها. لذلك يجب رصد ميزانيات معينة لتنفيذ المشروع و استمراريته.²

فضلاً عن ما يمكن أن يقام من عمليات إجراء صيانة دورية و الحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و الإدارة الإلكترونية على مستوى العالم.³

ثالثا: متطلبات قانونية

إن الولوج إلى النمط الرقمي لإنجاز و إدارة التعامل على المستوى الحكومي يتطلب وجود أطر قانونية يقره و يلتزم بمقتضياته، كما يستدعي ضرورة وجود توجه عام يحفز جميع الفئات للانخراط في هذا النسق الرقمي.⁴ كما أن وجود التشريعات و النصوص القانونية سهل عمل الإدارة الإلكترونية و يضيف عليها المشروعية و المصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.⁵

و من الطبيعي أن يندرج في ضمن هذا السياق إيلاء بعض الموضوعات معاملة تشريعية خاصة مثل الملكية الفكرية، التصديق الإلكتروني، العقود الإلكترونية و التأمين و اعتماد بطاقات

1 - عمر موسى جعفر القرشي، ص 79.

2 - أيمن عودة المعاني، المرجع السابق، ص 235.

3 - ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص 34.

4 - عمر موسى جعفر القرشي، المرجع السابق، ص 85.

5 - بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص 368.

الائئمان كوسيلة آمنة و معتمدة للءفع . كما أن الاءءماء على أةهزة الءاسب الآلي يعرض المعاملات المنفءة و الراء المعلوماتي المءزن للإساءة و الاسءغال، لءا ءعء مسألة إءاء معائبر الأمن من العناصر المهمة في إءاء الءقة للءعامل مع أنشءة الءكومة الإلكءرونفة.¹ كما لا بع أيضاً من ءماية ءنائفة سواء للمعلومات و البفاناء الءاصة بالأفرء أو البرامء و المواق الءاصة بالمؤسساء و الإءارات، و قمع و مكافءة مءءلف الءرائم الإلكءرونفة.

رابعاً: مءءلباء ءنظفمفة

و فءءلب ءطبق الإءارة الإلكءرونفة إءراء ءغفرات فف الءوانب الهفكفة و الءنظفمفة و الإءراءاء و الأسالفب، بعء ءءاسب مع مباءئ الإءارة الإلكءرونفة و ذلك عن طرفق اسءءءاء إءارات ءءفءة أو إلاء أو ءمع بعض الإءارات مع بعضها و إءاءة الإءراءاء و العملفاء الءاءلفة بما فكفل ءوففر الظروف الملاءمة لءطبق الإءارة الإلكءرونفة بشكل أسرع و أكثر كفاءة و فاعلفة مع مرءاة أن فءم ذلك الءءول فف إطار زمني مءءرء من المراءل الءطورفة.²

ذلك أن الءءول إلى نموءء الإءارة الإلكءرونفة فؤءف إلى ءغفر علافة الإءارات الءكوفمفة مع مءفءها الءاءلف و الءارءف، وهذا فءءلب إءاءة ءصمفم العملفة الإءارفة و ءغفر فف الهفكل الءنظفمف للإءارة و ءغفرافاً فف الأسلوب المءءءم.³

فلابء من إءاءة هءءسة الإءراءاء الإءارفة و ءبسفءها من أجل ءقفم ءءماءه للمسءففءفن منها، و ذلك بالموازاة مع ءنظفم و ءباءل المعلومات و ءقفم الءءماء مع ضرورة وءوب الءزامن بفن برنامء واءء للءطور الإءارف فآءء فف اعءباره المءءلباء الأساسية لإءارة الءغفر عن طرفق ءءفف

¹ - عمر موسى ءعفر القرفشف، المرجع السابق، ص 85.

² - بءر مءمء السفء القراز، المرجع السابق، ص 367.

³ - عمر موسى ءعفر القرفشف، المرجع السابق، ص 82.

المستويات الإدارية و توزيع الصلاحيات بين الوحدات الإدارية المركزية، و التركيز على إعادة هندسة العمليات الإدارية.¹

كل هذا مع ضرورة وجود عنصر بشري مؤهل و مدرب في مجال تقنية المعلومات.

فضلاً عن كل هذه المتطلبات السابقة، لابد من وجود نشر للثقافة الإلكترونية بين المواطنين و تعريفهم بتطبيقات الإدارة الإلكترونية و أهدافها و عوامل نجاحها و قوانينها، وذلك من خلال وسائل الإعلام المختلفة، و نشر الملتصقات و إقامة المحاضرات و الندوات و غيرها، التي تسهل نجاح تنفيذ هذا المشروع و تحد من مقاومة التغيير.²

و بالتالي، يظهر بأن الإدارة الإلكترونية مشروع متكامل لا ينبغي حصره فقط في الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة و إنما هو محصلة لمقومات تقنية، تنظيمية، مالية، قانونية، بشرية، و ثقافية.

المطلب الثالث: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

تمر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية بعدد من المراحل المتتابعة و بشكل تدريجي لضمان استيعاب المواطنين، و هذه المراحل تتمثل بداية فيمرحلة الوجود، مرحلة التفاعل، مرحلة التنفيذ، و أخيراً مرحلة التكامل:

1- مرحلة الوجود: و تعتمد فيها الحكومة على عنصرين:

أ- بناء بوابة حكومية أساسية على الإنترنت تخصص لاستخدام الخدمات الحكومية بحيث تتوفر فيها كافة المعلومات و البيانات الخاصة بمتطلبات الحصول على تلك الخدمات التي يتوقع أن يحتاج إليها المستفيد.

ب- الإعلان عن بدء توفير الخدمات إلكترونياً بوسائل الإعلام المختلفة.

¹ - عمر موسى جعفر القريشي، المرجع السابق، ص 85.

² - أيمن عودة المعاني، المرجع السابق، ص 236.

2- مرحلة التفاعل: و يتم فيها تبادل المعلومات بين طالب الخدمة و مقدمها و من عناصر هذه المرحلة:

أ- إتاحة إمكانية ملء النماذج و طباعتها من شبكة الإنترنت و قبولها لدى جهات تقديم الخدمة.

ب- توفير الخدمة الصوتية للخدمات الحكومية المسجلة على شبكة الإنترنت و ذلك باستخدام خط هاتفي يتيح للمستخدم التعرف على متطلبات إجراء الخدمة، الرسوم المطلوبة، و الوقت المقرر لإنجاز الخدمة.

3- مرحلة التنفيذ: أي مرحلة تمكين الجمهور من تنفيذ بعض المعاملات الحكومية بشكل كلي أو جزئي.¹

4- مرحلة التكامل: و فيها تتكامل الأعمال الحكومية بتحقيق الربط الإلكتروني بين قواعد البيانات الحكومية لإتمام جميع المعاملات و الخدمات مباشرة و توفيرها من موقع واحد أي في بوابة إلكترونية و تصنيفها بحسب الحاجات و ليس بحسب الإدارات و بأسلوب موحد في التعامل.²

و من شأن أعمال و احترام مختلف المراحل السابقة أن يساعد الأفراد على التكيف مع مختلف المستجدات في طلب و الاستفادة من مختلف الخدمات.

المبحث الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العامة.

تعتبر عملية تنظيم و تسيير المرافق العامة في الدولة عملية جوهرية و حيوية للحياة العامة في المجتمع، حيث تتوقف عمليات إشباع الحاجات العامة للمواطنين و المتفاعلين على ضمان

¹ - أيمن عودة المعاني، المرجع السابق، ص 238.

² - أيمن عودة المعاني، المرجع السابق، ص 239.

حسن سير عملية تنظيم و تسيير المرافق العامة بانتظام و اطراد و كفاية، فلا يمكن للحياة العامة في المجتمع و للأفراد الاستفادة من مختلف الخدمات (خدمات المواصلات، الصحة، الأمن، العدالة، التمويل بالمياه الكهرباء و الغاز، التعليم) إلا عن طريق ضمان حسن تنظيم و سير المرافق العامة في الدولة.¹

يعد المرفق العام من أهم النشاطات التي تديرها الإدارة من أجل تلبية حاجات الأفراد، و إن كان لكل مرفق طريقته في الإدارة فإن هناك مبادئ مشتركة بين المرافق العامة جميعاً أياً كان شكلها أو طريقة إدارتها تندرج في نظام قانوني تخضع له، يتضمن عدداً من المبادئ، و عليه يظهر دور الإدارة الإلكترونية في مدى العمل بالمبادئ التي تحكم سير المرافق العامة.²

فالمرافق العامة تخضع لمجموعة من المبادئ العامة التي استقر عليها القضاء و الفقه خاصة الفقيه رولان، و التي تضمن استمرار عمل هذه المرافق و أداء وظيفتها في إشباع حاجات الأفراد، و أهم هذه المبادئ مبدأ استمرار سير المرفق العمومي بانتظام و إطراد، مبدأ المساواة أمام المرفق العمومي، و مبدأ قابلية المرفق للتغيير.³

و عليه، سألين أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العامة من خلال دراسة كل مبدأ على حدا ضمن المطالب التالية.

المطلب الأول: دور الإدارة الإلكترونية في ضمان سير المرفق العام بانتظام و إطراد.

تتولى المرافق العمومية تقديم الخدمات للأفراد و إشباع حاجات عامة و جوهرية في حياتهم و يترتب على انقطاع هذه الخدمات حصول خلل و اضطراب في حياتهم اليومية. لذلك كان من الضروري أن لا تكتفي الدولة بإنشاء المرافق العمومية، بل تسعى إلى ضمان استمرارها و تقديمها

¹ - عمار عوايدي، القانون الإداري الجزء الثاني النشاط الإداري، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2005، ص 73.

² - عمر موسى القريشي، المرجع السابق، ص 166.

³ - علاء الدين عشي، مدخل القانون الإداري، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع عين مليلة الجزائر، 2012، ص 175.

للخدمات، لذلك حرص القضاء على تأكيد مبدأ سير المرفق بانتظام و اطراد باعتباره من المبادئ الأساسية التي يقوم عليها القانون الإداري، و يترتب على تطبيق هذا المبدأ نتائج متعددة منها تنظيم إضراب الموظفين، تنظيم الاستقالة، نظرية الموظف الفعلي، نظرية الظروف الطارئة...¹ و لاشك 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 سير المرافق العامة بانتظام و اطراد ، إذ في هذا النظام يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية أو المعلومة الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت يشاء على مدار اليوم، فيستطيع و لو في منتصف الليل أن يدخل على شبكة المعلومات يطلع على قانون أو لائحة تنظم أمراً من الأمور التي تهمه، بدلاً من انتظار مواعيد فتح مكاتب الإدارة و تواجد الموظفين في اليوم التالي، و في ذلك تأكيد أكبر و تطبيق أتم لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام و اطراد.

كما يمكن للمواطن الحصول على المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة الموزع الصوتي الذي يعامل تلقائياً للرد على استفسارات المواطنين في أي وقت، و يستطيع أن يرد على استفسارات المواطنين التي يرسلونها من خلال البريد الإلكتروني إلى الإدارة التي يعمل بها.² و من أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق بانتظام تخلص الأفراد من عناء الطوابير للحصول على معلومة أو إنجاز معاملة.³

¹ - نفس المرجع أعلاه، نفس الصفحة.

² - صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 35.

³ - داود عبد الرزاق الباز المرجع السابق، ص 128.

من شأن الإدارة الإلكترونية أن تجعل مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد يتجه في التطبيق إلى الإحكام ، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، و إنما يعمل المرفق على مدار الساعة و لا يتوقف، إلا إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من الخدمات.¹

و بالتالي فإن أسلوب الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تكريس مبدأ استمرارية المرفق العام بانتظام و اطراد من خلال الخدمات الإلكترونية المتاحة في مختلف القطاعات.

المطلب الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة الأفراد أمام المرافق العامة

يعتبر مبدأ المساواة أمام المرافق العامة من المبادئ العامة للقانون، و يتجلى مضمونه في أن جميع المتفاعلين متساوون في الحصول على خدمات و سلع المرافق العامة في الدولة و الانتفاع بها إذا ماتوافرت فيهم ذات الشروط المطلوبة،² سواء فيما يتعلق بالانتفاع بخدماتها، أو فيما يتصل بتحمل أعبائها، و ذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية المستلزمة.³

و يستمد هذا المبدأ أساسه من الدساتير و المواثيق و إعلانات الحقوق التي تقتضي بمساواة الجميع أمام القانون و لا تمييز بين أحد منهم.⁴

و حتى لا تكون هذه المساواة نظرية بعد إدخال نظام الإدارة الإلكترونية ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون استخدام الحاسوب أو الدخول إلى شبكة المعلومات، حتى يتمكنوا من

¹ - داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص 126 .

² - عمار عوايدي، المرجع السابق، ص 82 .

³ - صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 36

⁴ - المادة 32 من القانون رقم 16 / 01 المؤرخ في 26 جمادى الأولى 1437 الموافق ل 6 مارس سنة 2016 يتضمن التعديل الدستوري: "كل المواطنين سواسية أمام القانون و لا يمكن أن يتدرج بأي تمييز يعود سببه إلى المولد، أو العرق، أو الرأي أو أي شرط أو ظرف آخر، شخصي أو اجتماعي." الجريدة الرسمية، العدد 14، السنة الثالثة و الخمسون، 7 مارس سنة 2016.

الاستفادة بالخدمات المرفقية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، و لا يحرموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية أو الاقتصادية و ذلك من خلال مواجهة التخلف الإلكتروني و تحقيق حياد المرافق العامة.

فبالنسبة لمواجهة التخلف الإلكتروني، رغم تزايد استخدام الانترنت في الحياة اليومية للمواطنين، فإن أغلب الناس لا يملكون حاسوب و لا يستطيعون الدخول إلى شبكة الانترنت في منازلهم، و إنجاح نظام الإدارة الإلكترونية و توصيل الخدمات عن طريق الإنترنت إلى المستفيدين، يقتضي توفير البنية التحتية و الأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك و جعلها في متناول أيدي المواطنين الذين لا يملكون مثل هذه الأجهزة¹.

و يمكن أن يتم ذلك من خلال إقامة عدد من الأكشاك الإلكترونية المتفرقة في كل وحدة محلية، يستطيع طالب الخدمة من خلالها الحصول عليها، و بعبارة أخرى ينبغي إنشاء أماكن عامة بأجهزة الحاسوب تمكن المواطن العادي الذي لا يمتلك حاسوب في بيته من الدخول إلى شبكة الإدارة الإلكترونية و الحصول على خدماتها.

كما يجب أن تكون مواقع الخدمات المرفقية و واجباتها المدرجة على شبكة المعلومات بسيطة و واضحة، لأن السهولة تعتبر عنصراً أساسياً لإمكانية التعامل بالنسبة لعامة الناس، بل مختلف الفئات و يفضل أن تكون بأكثر من لغة. كما يجب القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود إدارة إلكترونية و كيفية الاستفادة منها. و كلما كانت آلية الحصول على هذه الخدمة بسيطة و منظمة كلما زادت نسبة نجاح نظامها، و ذلك لأن نجاح نظامها مرهون بمدى استفادة تفاوت الناس في المعارف الإلكترونية، و لعل من أبرز عوائق هذه الاستفادة تفاوت الأفراد في المعارف الإلكترونية، إذ يختلف حتى أفراد الأسرة الواحدة في مدى مقدرتهم على استخدام

¹ - صفوان المبيضي، المرجع السابق، ص 36.

الحاسوب و الدخول إلى شبكة المعلومات و التجول في مختلف المواقع و الاستفادة من مختلف الخدمات المتاحة.

و الجدير بالذكر أن تكنولوجيا مواقع الواجهة الصوتية تسمح بدخول أولئك الذين لا يستخدمون الحاسوب للدخول إلى الإنترنت بالاستفادة من نظام الإدارة الإلكترونية ، فيستطيع أي فرد الدخول إلى الإنترنت من خلال الهاتف، باستخدام خدمات الشبكة التي تعمل بواسطة الصوت.¹

أما بالنسبة لحياد المرافق العامة، فيرتبط هذا المبدأ بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة و يعني إدارة شؤون المرافق العامة بطريقة موضوعية بصرف النظر عن الخلافات الشخصية. بما يكفل رفعكفاءتها تحقيقاً للصالح العام، و توزيع خدماتها على كافة المستحقين دون تفرقة.

و يتحقق حياد المرفق العام إلكترونياً و ذلك بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة و الطائفة، أو الانتماء السياسي و غيرها من الأمور التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام.²

ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الحكومة الإلكترونية أو الحياد الإلكتروني إلى التغلب و لو بشكل متدرج على مشكلة الوساطة و المحسوبية بعد انتشار الفساد الإداري بها و ما يرتبط به من رشوة.

و عليه، فإن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد و يدعم مبدأ المساواة و ذلك بصورة كبيرة جداً، باعتبار أن تقديم الخدمة يتم آلياً و إلكترونياً، و هذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على الخدمة المطلوبة و القضاء على حالات المحاباة و الوساطة و التي كانت تميز بين

¹ - صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 37.

² - داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص 137.

الأفراد وفقا لمدى علاقاتهم بالموظفين.¹ كما أن الإدارة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرفق العامة متساويين في إتباع إجراءات الحصول على الخدمات. غير أنه و من أجل كفالة مبدأ المساواة بين جميع الأفراد، ينبغي علنا لحكومة مساعدة الأفراد الذين لا يملكون جهاز حاسوب أو لا يمكنهم استخدامه في الاستفادة من الخدمات المرفقية عن طريق توفير أماكن أو فروع أو أكشاك أو مراكز خدمة في المناطق السكنية تتوافر بها خطوط الأنترنت، و الأجهزة.² كما ينبغي تعميم و توفير شبكات الاتصال في كل مناطق حتى المعزولة بحيث لا تقتصر هذه الخدمات على المناطق الحضرية حتى لا يكون هناك أي تفاوت بين المواطنين و الإخلال بمبدأ المساواة.

المطلب الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في أعمال مبدأ قابلية نظام المرفق العامة للتغيير
إذا كانت المرفق العامة تهدف إلى إشباع الحاجات العامة للأفراد و كانت هذه الحاجات متطورة و متغيرة باستمرار، فإن الإدارة المنوط بها إدارة و تنظيم المرفق العمومية لها إدخال التعديلات و التغييرات و تطوير المرفق من حيث أسلوب إدارته و تنظيمه و طبيعة النشاط الذي يؤديه بما يتلائم مع الظروف و المتغيرات باستمرار.³
فإن أي مرفق عام يقع على عاتق القائمين عليه مهمة التكيف مع الظروف، بل من واجبهم التنبؤ بما يحدث في المستقبل وفقا لعناصر التخطيط و الاستعداد لمواجهة بالأساليب التي تحقق المنفعة العامة، و المتأمل في مبدأ قابلية المرفق للتغيير يجده في الحقيقة امتداد لاستمرارية المرفق العام، إذ أنه يعطي للإدارة الحق في تعديل قواعد تنظيم المرفق و قواعد سيره أو تشغيله وقت ما

¹ - خير الدين بن سونة، الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء المرفق العمومي، مداخلة في الملتقى الدولي الأول المرفق العمومي في الجزائر و رهاناته كأداة لخدمة المواطن دراسة قانونية و علمية، جامعة الجليلي بونعامة-خميس مليانة الجزائر ، ص 195 .

² - داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص 144.

³ - علاء الدين عشي، المرجع السابق، ص 179.

تشاء، و هو حق ينسجم مع الطبيعة اللائحية لتنظيم سير المرفق العام، و مؤدى ذلك أنه مادامت الحياة الإدارية متطورة و وليدة رغبات الأفراد المتجددة، فإن مقتضيات بقاء المرفق تستلزم من السلطة الإدارية تحديثه و إدخال التعديلات عليه وفقا لما يستجد من اكتشافات علمية و ابتكارات تقنية. و لا يستطيع المنتفعون أو طالبو الانتفاع بخدمات المرفق الادعاء بأي حق مكتسب لهم في استمرار نظام معين.¹

و كنتيجة لذلك فإنه من حق الإدارة أن تتدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق حتى تنفق و تحقق 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 طريق أفضل لزيادة كفاءة المرفق كان لها- ابتغاء المصلحة العامة- إجراء ما ترى من تعديل في تنظيمه، دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك، سواء من المنتفعين بالمرفق أو من العاملين فيه، و هذا حق ثابت للإدارة دون حاجة إلى نص، حتى إذا كان المرفق يدار بطريق الامتياز.

و لاشك أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني و ذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارات المتبعة، كل هذا، مرهون بعدم المساس بحقوق المنتفعين بالمرافق العامة.²

و من الثابت أن الظروف و الأحوال لا تسير على وتيرة واحدة مع مرور الزمن، و هذا التغيير قد يجعل النظام الذي وضع في ظروف معينة لا يحقق الأغراض المرجوة منه في الظروف الجديدة، و من تم كان من الطبيعي أن يباح للسلطة الإدارية تعديل نظام المرافق العامة في أي وقت

¹ - داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص 147.

² - صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص 39.

ابتغاء المصلحة العامة ، و متى كان التغير من شأنه أن يؤدي إلى تحسين الخدمة التي يقدمها المرفق إلى الأفراد.¹

فإذا ماظهر للإدارة أن طريقة عملها تحتاج إلى تعديل و مستجدات تتفق مع تحقيق الحاجات المتزايدة و المتنوعة للمواطنين فلا بد على الإدارة أن تتكيف مع المتغيرات والأوضاع الجديدة.

و يصعب على المشرع صياغة مبدأ القابلية للتغير في نص صريح و ثابت بسبب التغير و التطوير، و لذلك كان هذا المبدأ من صنع القضاء الإداري الفرنسي، ثم تناوله الفقه الإداري، و تبلورت معالم هذا المبدأ في قابلية القواعد القانونية المنظمة للمرفق العام للتغير في كل وقت دون حاجة إلى النص عليها، و لا يمكن للإدارة أن تتنازل عن حقها في ذلك أو تحد من حريتها في تطبيقه و العمل بأحكامه بسبب تغير الظروف، و مسايرة روح العصر و المستجدات داخل الدولة.² و قد كان للإدارة الإلكترونية دور في أعمال و تجسيد مبدأ قابلية المرفق العام للتغير، بشكل يتماشى مع التطور العلمي و التكنولوجي مراعية في ذلك تغير الظروف و التجارب مع تقنيات الإدارة الحديثة بحيث تستوعب التطورات الإلكترونية و تواكب روح العصر على نحو يسمح بأداء خدماتها بسهولة و كفاءة في الوقت ذاته دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك سواء من المنتفعين بالمرفق أو الموظفين فيه.³

و لا ريب أن الوسائل الإلكترونية الحديثة تفرض على الأفراد و الإدارات مواكبة علوم العصر و تقنياته حيث لم يعد مقبولاً ممن يريد أن يحظى بمكانة مرموقة في العالم أن يتخلف عن ركب التكنولوجيا، و هو أمر يبين أثر الإدارة الإلكترونية في التطابق مع هذا المبدأ، إذ من حق الإدارات

¹ - داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص 147.

² - داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص 148.

³ - داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص 149.

القائمة على سير المرافق العامة أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لأداء عمل لها أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية و الابتكارات التكنولوجية في تطوير خدمات المرافق . و عموماً، يعد تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية تجسيدا حياً و تطبيقاً مواكباً لمبدأ قابلية المرفق العام للتغير و التبديل في أي وقت.¹

و بالنسبة للجزائر و في إطار عصرنة الإدارة و تقريبها للمواطن، قامت باستحداث عدة تغييرات معتمدة على الإدارة الإلكترونية، وذلك في مختلف القطاعات أذكر منها:
قطاع البريد و المواصلات، فنجد مثلاً أن مؤسسة بريد الجزائر أصبحت توفر خدمات إلكترونية كخدمات السحب، خدمات الاطلاع على الرصيد، خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية باستعمال بطاقات الدفع الإلكترونية أو خدمة الموزع الصوتي، فضلاً عن مختلف الخدمات المتاحة عبر شبكة الإنترنت.

في قطاع العدالة، تم إصدار القانون رقم 15-03 المؤرخ في 1 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة، و في الواقع العملي تم استحداث الأنظمة المعلوماتية و هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن و المتقاضيو لتحسين الخدمات العمومية كنظام الآلي لتسيير الملف القضائي، النظام الآلي لتسيير الأرشيف القضائي، نظام صحيفة السوابق القضائية و هو نظام يمكن من خلاله تسلم صحيفة السوابق رقم 03 للمواطن و الصحيفة رقم 02 للإدارة في أي جهة قضائية متواجدة عبر التراب الوطني، و كذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون.

في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي، عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة، على محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهدافها من خلال الخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة، من خلال الربط بين العديد

¹ - داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص 151، 150.

من الجامعات، إضافة إلى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين، بما يتماشى مع التحول نحو مفاهيم التعليم الإلكتروني، الجامعات الافتراضية، التعليم عن بعد.¹ فضلا، عن استحداث سجل وطني آلي للحالة المدنية، و أصبح في إمكانية المواطن مثلا استخراج شهادة ميلاده من أي بلدية في التراب الوطني. و بالتالي الجزائر تشهد بعض مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض مرافقها الحيوية و هذا كله بغية توفير خدمة عمومية بشكل مستمر و مضطرد مراعية المستجدات و تغير الظروف.

الخاتمة:

مما سبق يمكن الخروج بعدة نتائج:

تعتبر المرافق العامة من أبرز نشاط للدولة من أجل توفير الخدمات و حاجيات الأفراد، لذلك تخضع المرافق العمومية لنظام قانوني يقوم على مبادئ أساسية لضمان استمرارية عمل هذه المرافق و أداء وظيفتها باستمرار و انتظام ، مع ضرورة أن تكون هذه الخدمات موجهة لكل الأفراد و بشكل متساو و دون وجود أي تمييز، مع قابليتها لتغير للتوافق مع المستجدات و ومختلف لمتطلبات الأفراد.

تعتبر الإدارة الإلكترونية التكريس الحقيقي لمبدأ قابلية التغير و تكريس لمبدأ استمرارية المرفق العمومي، لكن بالنسبة لمبدأ المساواة، أرى أنه و باعتبار أن الإدارة الإلكترونية تقوم على متطلبات تقنية و معرفية فهذا لا يتوافر لدى جميع الأفراد، و هنا يقع على عاتق الدولة على الأقل

¹ - مولود ولد يوسف، الإدارة الإلكترونية و إسهامات ترشيد الخدمة العامة في الجزائر دراسة بعض النماذج القطاعية، مداخلة في الملتقى الدولي الأول المرفق العمومي في الجزائر و رهاناته كأداة لخدمة المواطن دراسة قانونية و علمية ، جامعة الجليلي بونعامة- خميس مليانة الجزائر ، ص 111 و ما بعدها.

مساعدة هؤلاء من إتاحة أماكن عمومية و توفير خدمة الإنترنت في كل المناطق بدون استثناء، وتسهيل الإجراءات وتبسيطها لأن الهدف الأسمى للدولة هو خدمة المواطن.

إن استعمال التقنية و التكنولوجيا و إن كان لها العديد من المزايا كسرعة الإنجاز، و الإتقان في الخدمة، غير أن له جانب سلبي في إمكانية اختراق هذه المعلومات و قرصنتها، و التعدي على خصوصية الأفراد لذلك لا بد من توفير الحماية اللازمة لجميع بياناتهم من خلال برامج متقنة، مع ضرورة وجود حماية تشريعية مواكبة لهذا التطور.

و عليه، و من أجل إنجاح أسلوب الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتقديم الخدمة العمومية لا بد أن يكون تطبيقها من خلال بناء استراتيجية محكمة، لأن إساءة استخدامها يمكن أن يؤدي عكس النتائج المتطلبة، لذلك لا بد من توفير الوسائل التقنية الممكنة، إعداد و تكوين الموظفين في مجال الإلكتروني، إشاعة ثقافة التقنية و التكنولوجيا، ضرورة توفير خدمات الإنترنت و إتاحتها للجميع لتحقيق المساواة، فضلاً عن ضرورة مراعاة خصوصية الأفراد الذين ليس لهم إمكانيات سواء معرفية أو تقنية في عدم وجود وسائل للتواصل مع الإدارة الإلكترونية و الذي يمكن أن يؤدي إلى خرق واضح لأهم مبدأ من مبادئ سير المرافق العمومية و هو مبدأ المساواة أمام المرافق العامة.

المصادر و المراجع المعتبرة:

- القانون رقم 16/ 01 المؤرخ في 26 جمادى الأولى 1437 الموافق ل 6 مارس سنة 2016 يتضمن التعديل الدستوري، العدد 14، السنة الثالثة و الخمسون، 7 مارس سنة 2016
- أيمن عودة المعاني الإدارة العامة الحديثة، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر و التوزيع الأردن، 2015.
- بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الإلكترونية و دورها في مكافحة الفساد الإداري، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2016

- ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع عمان الأردن، 2012.
- صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع الأردن، 2011.
- علاء الدين عشي، مدخل القانون الإداري، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع عين مليلة الجزائر، 2012.
- عمارعوابدي، القانون الإداري الجزء الثاني النشاط الإداري، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2005.
- عمر موسى جعفر العنتري، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2015.
- سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية و إمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة المؤتمر العلمي العاشر 24-25 تشرين الأول 2009، مجلة المنصور، العدد 44، الجزء الأول، 2010 (متاحة في الأنترنت)
- خير الدين بن سونة، الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء المرفق العمومي، مداخلة في الملتقى الدولي الأول المرفق العمومي في الجزائر و رهاناته كأداة لخدمة المواطن دراسة قانونية و علمية، جامعة الجيلالي بونعامة-خميس مليانة الجزائر، 13-14 ماي 2015
- 2-مولود ولد يوسف، الإدارة الإلكترونية و إسهامات ترشيد الخدمة العامة في الجزائر دراسة بعض النماذج القطاعية، مداخلة في الملتقى الدولي الأول المرفق العمومي في الجزائر و رهاناته كأداة لخدمة المواطن دراسة قانونية و علمية، جامعة الجيلالي بونعامة-خميس مليانة الجزائر، 13-14 ماي 2015.