

## المبادئ الضابطة للمرفق العام الإلكتروني

## The governing principles of the electronic public facility

أونيسي ليندة

جامعة عباس لغرور خنشلة (الجزائر)، [ounissi\\_l@hotmail.fr](mailto:ounissi_l@hotmail.fr)

تاريخ الاستلام: 2020/08/17

تاريخ القبول: 2021/02/24

تاريخ النشر: 2021/04/18

## ملخص :

الأصل العام أن المرافق العامة تخضع في الواقع التقليدي لمجموعة من المبادئ الضابطة لها، المستقاة من أحكام القضاء من اجل أن تستمر هذه المرافق في تأدية دورها في إشباع الحاجات العامة للجمهور، إلا أن الإدارة التقليدية للمرافق العامة جعلت الأفراد يعانون الكثير من المشاكل منها بطء الانجاز وزيادة النفقات لذلك تم التوجه إلى الإدارة الإلكترونية التي تشجع على إدارة المرافق بشكل الكتروني، يتسم بسرعة الانجاز وقلة التكاليف وتوفير الوقت والجهد للأفراد والموظفين.

ولهذا سوف نحاول في هذه الورقة البحثية دراسة اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطويع وتفسير المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة لتتوافق مع النظام الإلكتروني، لنصل إلى نتيجة هامة وهي إن تطبيق المرفق الإلكتروني يعد فرصة متميزة للارتقاء بالأداء والسرعة والدقة في التعامل واستمرارية العمل بشكل منتظم في جو من المساواة بين المواطنين مع مواكبته المستمرة لكل التغيرات والتطورات.

الكلمات المفتاحية: المرفق العام ؛ المرفق العام الإلكتروني؛ الإدارة الإلكترونية؛ المبادئ العامة للمرفق العام .

**Abstract:**

The general consensus is that public utilities are traditionally subject to a set of governing principles derived from judicial rulings in order for them to remain playing their role in meeting the general needs of the public. Nevertheless, the traditional management of public utilities caused individuals to endure many issues, including slow delivery and increased expenses, which led the electronic administration to encourage the electronic management of facilities characterized by speedy completion, low costs and saving time and effort for individuals and employees. Thus, this research paper examines the effect of applying electronic management on adapting and interpreting the general principles that govern public utilities to conform to the electronic system, to reach an important conclusion, which is that the application of the electronic facility is an outstanding opportunity to improve performance, speed and accuracy in dealing and continuity of work on a regular basis in an atmosphere of equality among citizens with its continuous accompaniment for all transformations and developments.

**Key words:** Public facility ; Electronic public facility ; Electronic administration ; General principles of public utility.

مقدمة :

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهم الانجازات التي شهدتها العالم، فخلال مدة وجيزة استطاعت هذه التقنيات أن تنتشر وتتغلغل بعمق في شتى مجالات الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي انعكست على أساليب العمل الإداري كافة، ولاسيما أداء المرافق العامة التي هي عبارة عن مشروعات تستهدف تحقيق النفع العام وتحتفظ الحكومة بالكلمة العليا في إنشائها وإدارتها وإلغائها، ولقد بلغت أهمية تقديم الخدمات المرفقية للمواطنين مبلغاً جعلت بعض الفقهاء يعدون الدولة مجرد مجموعة من المرافق العامة .

وإذا كانت المرافق العامة على اختلاف أنواعها تخضع لمجموعة مبادئ تستهدف بالدرجة الأساس حسن أداءها لمهامها، فإن هذه المبادئ لن تتأثر بل قد تزداد تأكيداً إذا تم تقديم الخدمات المرفقية من خلال نظام إلكتروني يقوم على استعمال الأجهزة المتطورة، فمن خلال مبدأ سير المرفق العام بانتظام واستمرار يتمكن المواطن من الحصول على الخدمات في كل وقت، ومبدأ المساواة الذي يهدف إلى مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون ولوج شبكة المعلومات لتحقيق المساواة بينهم وبين غيرهم في الحصول على الخدمات التي تقدم إلكترونياً، ومبدأ مواكبة المرفق للظروف المستجدة الذي يسهل عملية تحويل نظام العمل من المفهوم التقليدي إلى المفهوم الإلكتروني وما يترتب على ذلك من سرعة ودقة في إنجاز العمل.

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 يعتمد عليه في القيام بالوظائف والمهام المنوطة بالمرفق العام، كما أن هذه الأنظمة الإدارية المتطورة أسهمت في تعزيز المبادئ التي تحكم المرفق العام، ولهذا سوف نبحث في تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، وهذا ما جعلنا نتطرق إلى

**الإشكالية التالية: ما مدى تأثير التوجه نحو الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تقوم عليها المرافق العامة؟**

وللإجابة على الإشكالية تم الاعتماد على التقسيم الثنائي من خلال محورين أساسيين هما:

**المحور الأول: المرفق العام الإلكتروني مدخل مفاهيمي**

**المحور الثاني: استجابة الإدارة الإلكترونية للمبادئ التي تحكم المرافق العامة**

**المحور الأول: المرفق العام الإلكتروني مدخل مفاهيمي**

تعني الدراسات القانونية النظرية عند محاولة الكشف عن ماهية المصطلحات بالتطرق إلى إبراز كل ما من شأنه إزالة الغموض والإبهام عنه، وجعله يكون في متناول جميع من يهتم بالإمام به، وعليه سنقوم بالتطرق إلى تعريف المرفق العام وبعدها تعريف الإدارة الإلكترونية وإبراز أهم خصائصها، وفي الأخير نعرف المرفق العام الإلكتروني.

**أولاً: تعريف المرفق العام**

اختلف الفقهاء في وضع تعريف للمرفق العام كل حسب المعيار الذي يتبعه، فمنهم من استند للمعيار العضوي أو الشكلي في تعريف المرفق العام، ومنهم من تبني المعيار الموضوعي أو المادي، وآخرون قاموا بالتوفيق بينهما، وفيما يلي ننظر في هذه الآراء تفصيلاً ونعتمد أفضلها.

### 1- المعيار العضوي أو الشكلي

يعرف الأستاذ محمد عبد العال السناري المرفق العام بأنه: "المنظمة أو الهيئة أو الجهة العامة التي تمارس بمجالها وأموالها النشاط ذا النفع العام"<sup>1</sup>، بينما يعرفه عبد الغني بسيوني بأنه: "الهيئة أو المصلحة العامة التي تضطلع بالنشاط الهادف إلى تحقيق النفع العام"<sup>2</sup>.

نلاحظ مما تقدم أن هذا الاتجاه اعتد بالهيكل الإداري للمرفق العام دونما الجانب الموضوعي، إذ اشترط أن تقوم هيئة أو منظمة بإدارة مرفق عام لكي نعتبره مرفق عام، في حين يمكن لأشخاص القانون الخاص من أفراد عاديين وشركات بإنشاء وإدارة مرفق عام.

### 2- المعيار الموضوعي أو المادي

يعتمد هذا المعيار في تعريف المرفق على طبيعة النشاط الذي تمارسه الإدارة، حيث يعرف الدكتور عمار عوابدي المرفق العام بأنه: "كل مشروع تديره الدولة بنفسها أو تحت إشرافها لإشباع الحاجات العامة بما يحقق المصلحة العامة"<sup>3</sup> في حين يعرفه الأستاذ نواف كنعان بأنه: "كل نشاط إداري يستهدف إشباع حاجة عامة تحقق المصلحة العامة"<sup>4</sup>. فأصحاب هذا الاتجاه قد جانبوا الصواب في وضع هذا التعريف للمرفق العام، إذ لم يأخذوا في عين الاعتبار الجانب العضوي للمرفق العام واعتدوا بالجانب الموضوعي فقط، فوقعوا في اللبس حيث أن العديد من المنشآت تحقق نفع عام للمواطنين ولا ينطبق عليها مفهوم المرفق العام لكون غرضها الأساسي هو الربح مثل المنشآت الاقتصادية والصناعية.

### 3- المعيار المزوج

لقد وفق أصحاب هذا الاتجاه بين المعيارين وتلافوا الانتقادات التي وجهت لهم، بحيث يعرف عبد الصمد عبد ربه المرفق العام بأنه: "كل نشاط تضطلع به الإدارة بنفسها أو بواسطة أفراد عاديين تحت إشرافها وتوجيهها بقصد إشباع حاجة عامة للجمهور وعلى وجه منتظم ومضطرر"<sup>5</sup>، في حين يعرفه الدكتور عمار عوابدي بكونه "كل مشروع

<sup>1</sup> - محمد عبد العال السناري، مبادئ ونظريات القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، 2005، ص273.

<sup>2</sup> - عبد الغني بسيوني، القانون الإداري، دراسة تطبيقية لأسس ومبادئ القانون الإداري وتطبيقاً في مصر، منشأة المعارف، الإسكندرية مصر، 2005، ص412.

<sup>3</sup> - عمار عوابدي، القانون الإداري، النشاط الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص79.

<sup>4</sup> - نواف كنعان، القانون الإداري، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص318.

<sup>5</sup> - عبد الصمد عبد ربه، مبادئ القانون الإداري الجزائري والتنظيمات المحلية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د.س، ص119.

يعمل باطراد وانتظام، وإشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور، مع خضوعه لنظام قانوني معين<sup>1</sup>، أما محمود حافظ يعرف المرفق العام بأنه: "مشروع ذو نفع عام يهيمن عليه الحكم، أي تتولى السلطة العامة إدارته مباشرة أو بطريق غير مباشر"<sup>2</sup>.

### ثانياً: تعريف الإدارة الإلكترونية وخصائصها

سوف نحاول في هذا العنصر التطرق إلى تعريف الإدارة الإلكترونية وخصائصها كما يلي:

#### 1- تعريف الإدارة الإلكترونية

قبل أن نتطرق إلى مختلف التعاريف التي أوردتها الفقه عن الإدارة الإلكترونية، نود أن نشير إلى أن اختلاف آراء الفقه لم تقتصر في شأنها على التسمية وإنما امتدت كذلك إلى الزاوية التي ينظر كل منهم لها، وأدى ذلك إلى ظهور تعاريف بحسب المنظور المادي، المنظور الوظيفي، منظور سرعة وقلة التكلفة والأمن، والمنظور التكاملي.

يعرف الأستاذ سعد غالب ياسين الإدارة الإلكترونية بأنها: "منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات"<sup>3</sup>، ويعرفها الأستاذ مصطفى يوسف كافي بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد"<sup>4</sup>.

في حين يعرفها الأستاذ حمدي القبيلات بأنها: "النشاط الذي تمارسه الهيئات الإدارية بالوسائل الإلكترونية، لإشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات العامة، مستخدمة في ذلك أساليب السلطة العامة للقيام بهذا النشاط أو هذه الوظيفة"<sup>5</sup>، ويعرفها نجم عبود نجم بأنها: "عملية إدارية قائمة على الاستفادة من الإمكانيات المتميزة للأترنت وشبكات الاتصال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخريين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها"<sup>6</sup>.

#### 2- خصائص الإدارة الإلكترونية

إن إدخال التكنولوجيا على الإدارة العامة جعلها تتميز بكونها إدارة بلا ورق، بلا مكان أو زمان، وبلا تنظيمات جامدة وستتطرق لهذه الخصائص كما يلي:

##### أ- الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق

<sup>1</sup> - عمار عوابدي، القانون الإداري، النشاط الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2002، ص 58.  
<sup>2</sup> - محمود حافظ، نظرية المرفق العام، دار النهضة العربية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 1982، ص 16.  
<sup>3</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار البازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 27.  
<sup>4</sup> مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2012، ص 47.  
<sup>5</sup> حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 26.  
<sup>6</sup> طارق عبد الرؤوف عامر، إيهاب عيسى المصري، الإدارة الإلكترونية، ط 01، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، مصر، 2018، ص 22.

إن الإدارة الإلكترونية هي صناعة الامتزاج بين ثلاث عناصر أساسية، تتمثل في عتاد الحاسوب والبرمجيات وشبكة الاتصال<sup>1</sup>، فالعتاد يتمثل في المكونات المادية للحاسوب وملحقاته، أما البرامج فتعني الشق الذهني من نظم وشبكات متمثلة في برامج النظام وبرامج التطبيقات، أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية ونسيج شبكات الانترنت والإكسترنات والانترنت<sup>2</sup>، فالإدارة الإلكترونية عندما تمارس بهذه العناصر فهي تتخلى عن استعمال الورق في تعاملاتها، وتستغني عن استخدام الأدوات التقليدية وتعتمد على البريد الإلكتروني، الأرشيف الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

### ب- الإدارة الإلكترونية إدارة بلا مكان

ويتجسد ذلك باستخدامها أدوات تكنولوجيا المعلومات والعمل بها عن بعد ومن أي مكان أو موقع، في إطار ما يسمى بالمؤسسات الافتراضية والشركات الإلكترونية التي تنشط وتعمل عبر الانترنت.

### ج- الإدارة الإلكترونية إدارة بلا زمان

لا تلتزم الإدارة الإلكترونية بأوقات العمل الرسمية، فخدماتها متاحة في كل وقت على مدار الأربعة والعشرين ساعة وطيلة أيام أسبوع، فلا مجال للتحجج بالأعياد والعطل والليل لغلاق باب الإدارة في وجه المواطن، لأنها تعمل على مدار اليوم وطيلة أيام السنة من دون توقف.<sup>3</sup>

### د- الإدارة الإلكترونية إدارة بلا تنظيمات

فبفضل الإدارة الإلكترونية صار بالإمكان الحديث عن تنظيمات ذكية تتسم بالمرونة التي تعتمد على صناعة المعرفة<sup>4</sup> وقابلة لمواكبة جميع التغيرات الطارئة خلاف الإدارة التقليدية التي تتسم بالجمود والروتين والبطء.

### ثالثاً: تعريف المرفق الإلكتروني

تعهد الدولة للإدارة العامة مهمة تلبية حاجات الأفراد عن طريق المرافق العامة، وقيام ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات شكلت محركاً لإحداث تطوير وتحديث لطرق ووسائل تآدية نشاطها ومهامه اليومية، إذ أضحت تقوم بإجراء المعاملات وتقديم الخدمات والقيام بتصرفاتها القانونية بواسطة الوسائل الإلكترونية ومن هنا ظهر مفهوم المرفق العام الإلكتروني للتعبير عن اعتماد المرفق على الوسائل الإلكترونية بغرض القيام بأنشطته اليومية من أعمال سلبية تتمثل في إجراءات الضبط الإداري الإلكتروني وأعمال إيجابية بغرض إدارة وتسيير المرفق العام والتي تتمثل في إصدار القرارات الإدارية الإلكترونية وإبرام العقود الإدارية الإلكترونية.

<sup>1</sup> القدوة محمود، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص43.

<sup>2</sup> سمير عماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017، ص 64-76.

<sup>3</sup> نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوردي العلمية، الأردن، 2012، ص 159-160.

<sup>4</sup> عبد الرؤوف عامر طارق، الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص31-32.

وفي هذا المقام نجد أن المرفق الإلكتروني لا يختلف عن المرفق التقليدي إلا من حيث وسائل إدارة وتقديم الخدمات المرفقية للمواطنين، فلم يعد هناك حاجة للإجراءات المادية أو المعاملات الورقية في ظل الانتقال لإجراء كافة المعاملات الإدارية بالوسائل الإلكترونية وعبر الانترنت، ودخول البريد الإلكتروني حيز الاتصالات التي تجرى بين الفرد والهيئة الإدارية والاستعاضة عن الكثير من الأدوات التقليدية التي تسهم في إدارة وتسهيل عمل الموظفين بأخرى إلكترونية. تأسيساً على ما سبق، كان لابد من تحديد تعريف للمرفق العام الإلكتروني لمعرفة الحالات التي ينطبق عليها وصف المرفق الإلكتروني وبيان مدى مشروعية التصرفات التي يقوم بها، فقد عرف الفقه المرفق العام الإلكتروني بأنه "نشاط يتم تنفيذه بوسائل إلكترونية، تضطلع به الإدارة بنفسها أو بواسطة أفراد عادين تحت إشرافها وتوجيهها، بقصد إشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات العامة للجمهور"<sup>1</sup>، ويمكن تعريفه أيضاً بأنه "المرفق 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"<sup>2</sup>.

وفي ظل ما تقدم يمكننا أن نعرف المرفق العام الإلكتروني بأنه: "المرفق العام الذي يؤدي نشاطه ومهامه بالاستناد للوسائل الإلكترونية ويهدف لتحقيق المصلحة العامة" واتخذنا هذا التعريف لكونه يوازي بين المعيارين العضوي والموضوعي ويستوعب استخدام الوسائل الإلكترونية في المرفق العام.

### المحور الثاني: استجابة الإدارة الإلكترونية للمبادئ التي تحكم المرافق العامة

تسعى الدولة لتقديم أحسن وأجود الخدمات لمواطنيها من خلال مرافقها العامة، لذا تعمل بشكل دؤوب لتسيير المرافق بانتظام واطراد لكي لا يحدث خلل في التنظيم الاجتماعي والاقتصادي والإداري في الدولة، لأن توقف المرفق العام عن العمل بشكل فجائي يحدث إرباك واضطراب لا يحمد عقباه على مؤسسة الدولة وكيانها، كما أنها تحرص على القيام بأنشطتها بشكل متساوي لجميع أفرادها، كما منحت الحق في تغيير وتبديل أسلوب إدارة المرفق العام لمواكبة التطورات التكنولوجية المستمرة وترتب عليه ظهور الإدارة الإلكترونية استجابة لهذه التطلعات.

### أولاً: دور الإدارة الإلكترونية في تأكيد مبدأ دوام سير المرفق بانتظام واطراد

من المبادئ التي تحكم وتضبط سير المرفق العام دوام سيره بصفة منتظمة 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<sup>3</sup>، ابتدع هذا المبدأ القضاء الإداري الفرنسي لكي يكفل سير المرفق في أدائه لخدماته دون انقطاع، ويعود الفضل

<sup>1</sup> - حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 59.

<sup>2</sup> - عثمان زعل فارس العايطة، الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، رسالة الماجستير في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2010، ص 58.

<sup>3</sup> - محمد فؤاد مهنا، دروس في القانون الإداري المصري، دار نشر الثقافة، الإسكندرية، 1947، ص 73.

للفقيه الفرنسي رولان في استخلاص هذا المبدأ من أحكام مجلس الدولة الفرنسي وتناوله بالشرح والتحليل<sup>1</sup>، كما أضفى عليه أيضا المجلس الدستوري الفرنسي قيمة دستورية في قراره الصادر في 1979/07/25، الذي قرر فيه التزام المرافق العامة باحترام المبادئ الضابطة لسيرها، ومن بينها مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد<sup>2</sup>.

يعني هذا المبدأ أن المرافق العامة يجب أن تعمل بصفة مستمرة ومنتظمة، إذ أن الحاجات العامة التي ينشأ المرفق 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<sup>3</sup>، إذ أن الحياة الاجتماعية تعلق أهمية كبيرة على دوام سيرها بانتظام، ويرتب الأفراد نظام حياتهم على ما تقدمه هذه المرافق، بحيث لا يؤدي توقفها إلى حدوث خلل فيها.

يترتب على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب، وتنظيم استقالة الموظفين ونظرية الظروف الطارئة، ويتجلى تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام في تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرفق واستمرار أداء المرفق أثناء الليل والنهار.

## 1- التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق بانتظام واطراد

إن نظام الإدارة الالكترونية من شأنه أن يجعل مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد يتجه في التطبيق إلى الإحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل على مدار الساعة عن طريق البوابات الالكترونية، حيث لا يتوقف إلا إذا حدث عطل في للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته، ولا ريب أن نظام الإدارة الالكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفين<sup>4</sup>.

كما أن الموظف في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية الحديثة يستطيع أن يجري أعماله من داخل البيت ويرد على استفسارات المواطنين المرسله عبر الموقع الإلكتروني<sup>5</sup>، وبالتالي فإن عملية تقديم الخدمات تصبح أكثر سهولة ويسر للمواطنين<sup>6</sup> وبناء عليه فإدارة المرافق العامة بشكل إلكتروني تعمل على تلافي عيوب الإدارة التقليدية للمرافق من حيث بقاء إنجاز المعاملات الإدارية، وضعف الأداء العام للمرفق.

فالعامل بأسلوب الإدارة الإلكترونية يسهم في تعزيز سير المرافق العامة بشكل مطرد و دوؤوب، من خلال إطلاق مواقع إلكترونية لجميع المؤسسات العامة الحكومية منها وغير الحكومية. فضلا عن إطلاق حزمة من تطبيقات الهواتف

<sup>1</sup> - عمر موسى جعفر القريشي، أثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، 2015، ص 173.

<sup>2</sup> - عمر موسى جعفر القريشي، نفس المرجع، ص 173.

<sup>3</sup> - إبراهيم طه الفياض، القانون الإداري، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، القاهرة، 1988، ص 128.

<sup>4</sup> - ماجد راغب الحلو، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته أكاديمية شرطة دبي حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية، أبريل، 2003، ص 25.

<sup>5</sup> - ماجد راغب الحلو، مرجع سابق، ص 11.

<sup>6</sup> - عثمان زعل فارس المعاينة، مرجع سابق، ص 38.

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.

ويقف أمام هذا المبدأ عدة عقبات تعيق تحقيقه على أكمل وجه، وكان للإدارة الإلكترونية عظيم التأثير في التخفيف من حدتها، ومن أهم تلك العقبات: الإضراب، استقالة الموظفين، الموظفين الفعليين، الظروف الطارئة وسوف نشرح ذلك كما يلي:

### أ- الإضراب

الإضراب بشكل عام هو اتفاق بعض العاملين أو كلهم على الامتناع عن العمل مدة من الزمن، دون أن تنصرف نيتهم إلى التخلي عن وظائفهم نهائياً وذلك بقصد إظهار استيائهم من أمر من الأمور، أو الوصول إلى تحقيق بعض المطالب ولاسيما المتعلقة بالعمل كرفع الأجور<sup>1</sup>، وبالتالي فإن حالات إضراب الموظفين وامتناعهم عن أداء الخدمة سوف تقل إلى حد كبير وذلك لكون نظام الإدارة الإلكترونية يعتمد أساساً على تقديم الخدمات بطريقة الكترونية، حيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود الموظفين وذلك من خلال الدخول على شبكة المعلومات في أي وقت والسير بإجراءات الخدمة المطلوبة حتى الحصول عليها، 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 اضطراب الموظفين وتقديم الاستقالات في ظل تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يخفف من الإرباك الذي يمكن أن يطرأ على عملية تقديم الخدمات الإلكترونية.<sup>2</sup>

عموماً فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العامة يقلل الحاجة لوجود عدد كبير من الموظفين مجري المعاملات وملتقي الأوراق وطلبات المواطنين، ويتطلب نوع آخر من الموظفين التقنيين والبرمجيين ولكن هذا النوع من الموظفين تظهر حاجتهم في مرحلة معين من إعداد نظام الإدارة الإلكترونية داخل المرفق العام وهي مرحلة تأسيس النظام وبعد ذلك تصبح الحاجة إليهم ضئيلة جداً، وبالتالي فإنه في ظل قلة عدد الموظفين في المرفق الإلكتروني بشكل عام مقارنة مع النظام الإداري التقليدي فإن إضراب الموظفين في هذه الحالة يصبح ضئيل الأثر على سير المرفق العام بانتظام واطراد.

### ب- استقالة الموظفين

الاستقالة هي رغبة الموظف في أن يترك العمل نهائياً، أو هي ترك الموظف وظيفته بإرادته واختياره<sup>3</sup>، وهي حق للموظف يستخدمه بكامل حريته وفي كل وقت، إلا أنه يرد عليها قيد هام وهو أنها لا تنتج أثرها مباشرة لاعتبارات

<sup>1</sup> - يوسف شباط، عبد الرحيم الصفدي، المرافق العامة، منشورات جامعة دمشق، كلية الحقوق، 2011، 2010، ص42.

<sup>2</sup> - سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الأزهر، غزة فلسطين، 2017، ص117.

<sup>3</sup> - نواف كنعان، القانون الإداري، المرجع السابق، ص339.

تتعلق بالمصلحة العامة، تقيد من استعمال هذا الحق، فإن ترك الوظيفة يجب ألا يؤدي إلى تعطيل سير المرفق العام، فقد نظم المشرع الاستقالة وذلك بعدم نفاذها إلا بعد قبولها من قبل الرئيس الإداري المختص<sup>1</sup>، إلى جانب ذلك تؤدي استقالة الموظفين بصورة جماعية داخل المرفق العام 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 إلى جعل استقالة الموظفين قليلة الأثر، لكون الخدمات تقدم إلكترونياً للمتفاعلين ولعدم وجود اتصال مباشر بين الموظف والأفراد.

تأكيداً على ما عرّجنا عليه سالفاً، فإن العمل بنظام الإدارة الإلكترونية يقلل من الحاجة للموظفين بشكل 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.

### ج- الموظف الفعلي

يقصد بمصطلح الموظف الفعلي أنه شخص يزاول أعمال وظيفة عامة بغير أن يعين في تلك الوظيفة بشكل قانوني<sup>2</sup> أو "هو الشخص الذي عين تعييناً معيباً أو لم يصدر بتعيينه قراراً إطلاقياً"<sup>3</sup>، والأصل أن كل ما يصدر عنه يعتبر ابطلاً لصدوره من غير مختص، ولكن القضاء يعترف بتلك التصرفات بسبب الظروف التي تملّي ذلك واستناداً إلى مبدأ ضرورة سير المرافق العامة بانتظام.

لقد وجد الموظف الفعلي نطاقاً واسعاً لتطبيقه في النظام الإداري التقليدي لما يطرأ من ظروف على واقعة العمل من ظروف عادية وغير عادية، إلا 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- بالعمل من الصعب التصور في ظل نظام الإدارة الإلكترونية؛ لأنه في هذه الحالة تصاب جميع الأنظمة والأجهزة الإلكترونية 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 وتندر بوجود أي خلل أو دخيل على النظام العام للمؤسسة المرفقية، أي إنه إذا كان قرار التعيين معيباً أو لم يصدر قرار بتعيين الشخص فلا يمكنه ممارسة صلاحيات الموظف القانوني طالما لم يحقق الشروط المطلوب للعمل ضمن النظام الإداري الإلكتروني.

<sup>1</sup> -خالد خليل الظاهر، القانون الإداري، النشاط الإداري، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 1997، ص44.

<sup>2</sup> -مصطفى أبو زيد فهمي، مرجع سابق، ص 259.

<sup>3</sup> -خالد خليل الظاهر، مرجع سابق، ص46.

### د- نظرية الظروف الطارئة

إن هذه النظرية هي من إنشاء مجلس الدولة الفرنسي، وذلك عقب نشوب الحرب العالمية الأولى، حيث أن مجلس الدولة الفرنسي في حكمه في قضية شركة غاز مدينة بوردو<sup>1</sup>، ألزم المتعاقد مع الإدارة في حالة وقوع ظروف طارئة، والتي تجعل تنفيذ العقد مرهقا بسبب تلك الظروف غير المتوقعة بالحكم بتعويض عادل يمنح للطرف الذي وقع عليه الضرر وذلك لضرورة سير المرفق العام بانتظام واطراد، لتقديم الخدمات العامة للجمهور.

إن قيام الظروف الطارئة في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمرفق العام يحدث تأثيرات سلبية على النظام الإداري الإلكتروني 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 الإلكتروني بالكامل؛ وذلك يرجع لوجود مركز رئيسي للمعلومات الحكومية المحوسبة وفي حال تعطل النظام الإلكتروني 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 خوادم احتياطية ذات نطاق دولي أو خارج حدود الدولة ذاتها جعلت خصيصا لتدارك هذه الأنظمة في حالة تعطلها، وهنا نلمس مدى تقلص الآثار السلبية التي يمكن أن تنجم عن حدوث ظروف طارئة بالدولة.

بالتالي فإن حلول أي ظروف طارئة على المرفق الإلكتروني لن يؤثر بشكل كبير على عمل المرفق وتقديمه للخدمات اليومية<sup>2</sup>، ولكن يجب التنويه بأن القول بقلة تأثير 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 مقارنة مع تأثير الظروف الطارئة التي تصيب النظام الإداري التقليدي.

### 2- إنجاز معاملات الأفراد دون عناء

إن تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد هو خلاص الأفراد من عقبة الانتظار أمام مكاتب الموظفين لفترات طويلة، وهذا من شأنه أن يريح الأفراد من عناء الوقوف من أجل الحصول على معلومة أو إنجاز معاملة، فكم من مرة انتهى التوقيت الرسمي للعمل قبل أن يصل الواقف في الصف إلى شبك الموظف، وهذا بدوره يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية في العمل وذلك بما تشمله من بط في الإجراءات وزيادة التكاليف .

### ثانيا: دور الإدارة الإلكترونية في تأكيد مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام

يعد هذا المبدأ أحد أبرز المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرفق العام، إذ فرضه المشرع على الجهة المسؤولة من أجل تحقيق الصالح العام عن طريق التزام جانب الحيادية في معاملة جميع المواطنين، ويقصد بهذا المبدأ معاملة جميع الأفراد الذين يكونون في مركز قانوني واحد بالطريقة نفسها من دون تمييز بينهم<sup>3</sup>، أي أن المرفق العام يقدم الخدمة لكل من

<sup>1</sup> -عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جوسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص346.

<sup>2</sup> - عثمان زعل فارس المعاينة، مرجع سابق، ص61.

<sup>3</sup> - خالد خليل الظاهر، مرجع سابق، ص48.

تتوفر فيه شروط الانتفاع من دون تفضيل لأحدهم على الآخر سواء أكان ذلك في حقوق الانتفاع أو الواجبات التي تفرض عليهم كدفع نفقات الانتفاع بالخدمات، فمبدأ المساواة يعني: "عدم التمييز بين أفراد الطائفة الواحدة إذا تماثلت مراكزهم القانونية"<sup>1</sup>.

يستمد مبدأ المساواة أمام المرافق العامة أساسه القانوني من طبيعة المرفق ذاته، حيث أن المرفق لم يوجد إلا لسد حاجات جماعية عامة يحس بها مجموع الأفراد وتحقيق الصالح العام لهم بغير استثناء وفقاً للقانون الإداري الذي أنشأ المرفق ورتب للإفراد حقوقاً وواجبات تمكن مساواتهم فيها في تحقيق المساواة أمام المرفق<sup>2</sup>، كما أن هذا المبدأ هو من المبادئ العامة التي كشف عنها مجلس الدولة الفرنسي التي يجب أن تراعيها الإدارة باستمرار، ولا بد من الإشارة هنا إلى المساواة المقصودة في هذا المبدأ هي ليست المساواة المطلقة والتامة بين كل الأفراد التي يطلق عليها المساواة الرياضية<sup>3</sup>، بل المساواة النسبية التي تعني وجوب معاملة المرفق العام لطالبي الانتفاع بخدماته على قدم المساواة إذا كانت مراكزهم القانونية التي يتواجدون فيها متماثلة.

إن تطبيق الإدارة الالكترونية سوف يعمل على تحقيق مبدأ المساواة أمام المرافق العامة بصورة علمية أكثر من نظرية حيث سوف يعمل على تأكيد ودعم هذا المبدأ بصورة كبيرة جداً، إذ أن التعامل الالكتروني مع المرفق العام سوف يحقق المزايا الآتية:

### 1- تحقيق حياد المرفق العام الكترونياً

إن قيام المرفق العام بتقديم خدماته الكترونياً من شأنه أن يجعل عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمات، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسوب يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة، حيث أن استخدام الإدارة الالكترونية سوف يساعد من التخلص والقضاء على حالات الرشوة، فمن خلال هذا النظام سوف لا تكون هناك مواجهة مباشرة بين الفرد طالب الخدمة والموظف العام، ومن ثم لا يوجد مجال لرشوة الموظف في هذا الشأن<sup>4</sup>، كما يؤدي حياد المرفق الكترونياً إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة المحسوبية والواسطة، التي تعد من أخطر الأعمال التي تهدد الإدارة العامة، وتؤدي إلى انهيار المرافق العامة بعد انتشار ظاهرة الفساد الإداري، وما يرتبط به من رشوة وتنفيع وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام. وهذا لا يتحقق إلا بإلزام جميع الأفراد بالمعرفة والدراسة الالكترونية. خلاصة ما تقدم، أن استعمال الوسائل الالكترونية يمثل الحل الوحيد لضمان نزاهة العمل الإداري داخل مرافق الدولة ومؤسساتها، إذ أن التعامل في ظل هذا النظام يكون أكثر موضوعية ويركز على العمل ذاته بعيداً عن الوساطة التي طغت على معاملات الموظفين في نظام الإدارة التقليدية.

<sup>1</sup>- محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، بدون سنة طبع، ص359.

<sup>2</sup>- إبراهيم طه الفيض، القانون الإداري، مرجع سابق، ص123.

<sup>3</sup>- المساواة الرياضية أو الحسابية تعني أن الأفراد متساوون مساواة مطلقة من حيث إمكان تمتعهم بممارسة الحريات

<sup>4</sup>- عمر موسى جعفر القرشي، مرجع سابق، ص178.

### 2- مساعدة الدولة على كفاءة المساواة

إن المزايا المترتبة على الإدارة الالكترونية شجعت الكثير من الدول على التحلي على نظامها التقليدي والتحول نحو عالم المعلوماتية الذي يعتمد على الوسائل الالكترونية، لكن هذا التحول لم يتم دفعة واحدة، فقد واجهت تلك الدول الكثير من المشاكل أبرزها التخلف الالكتروني وعدم اهتمام الأفراد بتلك الوسائل لجهلهم بالمزايا التي تتمتع بها. وبالتالي فإن تطبيق الإدارة الالكترونية يستلزم تدخل الدولة للقضاء على التخلف الالكتروني، وتوفير هذه الأجهزة في مؤسسات الدولة كافة، فضلاً على إنشاء أكشاك أو مقاهي خاصة بالإنترنت لتمكين الأفراد الذين لا يملكون تلك الوسائل من استعمالها، وبذلك تضمن الدولة تحقيق المساواة بين الأفراد كافة من دون تمييز بين الذين يملكون تلك الوسائل والذين لا يملكون، ولكي لا يكون استعمالها حكراً على الأغنياء فقط<sup>1</sup>، كما يجب توفير الأجهزة الالكترونية اللازمة بسعر مدعم.

من كل ما تقدم نجد أن التمييز بين المنتفعين أمر غير جائز، إذ لا يمكن للدولة أن تخص فئة معينة في المجتمع باستعمال وسائل الاتصال الحديثة وتهمل الأخرى، وينشأ اثر ذلك طبقتين الأولى متقدمة تقنياً والثانية متخلفة لا تملك مقومات الحياة الحديثة، وهو ما يخل بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة.

### 3- ظهور تقنيات جديدة للمساواة النسبية

إن الأثر الأهم الذي تحققه الإدارة الالكترونية على مبدأ المساواة هو ما تتضمنه القواعد التنظيمية من شروط يتم بموجبها توفير خدمات الاتصال الالكتروني، أهمها عدم التفرقة بين الأفراد وتحديد رسوم الاستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابات الكترونية، حيث أن الإصلاح الإداري يجب أن يشمل جميع إجراءات العمل الإداري وبدون تفرقة بين الخدمات الجديدة التي تتوفر عبر شبكة الإنترنت والخدمات التقليدية العادية، حتى لا يكون هناك فرد غير مشمول بتطوير وتسيير الخدمات الالكترونية، فإذا أبدت الإدارة مرونة في التعامل مع مستند الكتروني فإن مقتضى مبدأ المساواة يفرض عليها تعميم هذه المرونة على المستندات الورقية التقليدية، ومع ذلك فإن الوسائل الالكترونية في المعاملات الحكومية ستظل تشكل تهديداً مستمراً لمبدأ المساواة بين الأفراد أمام المرفق العام، إلى أن تعمل الدولة على الإبقاء على الطرق التقليدية في التعامل مع الإدارات الحكومية بالتوازي مع القنوات الالكترونية الحديثة مع تشجيع هذه الأخيرة من خلال حوافز لا تخل بمبدأ المساواة<sup>2</sup>.

إن المساواة النسبية للانتفاع بالمرفق العام ستظهر لها بعض التطبيقات في ظل نظام الحكومة الالكترونية، مثال ذلك ما تقدمه بعض الشركات من سحب على الجوائز لمن يستخدم الإنترنت لمدة طويلة، وإعفاء من يجيد استخدام التقنيات الالكترونية من بعض الرسوم، أو منحه بعض المزايا دون أن يعد ذلك إخلالاً بالمساواة، كما لا يتعارض مع

<sup>1</sup> - نوال أحمد سارو الخالدي، اثر الحكومة الالكترونية على مبدأ المساواة أمام المرافق العامة، مجلة جامعة تكريت، العراق العدد 2، المجلد 2، الجزء 1، ديسمبر 2017، ص 310.

<sup>2</sup> - عمر موسى جعفر القرشي، مرجع سابق، ص 180.

مبدأ المساواة وضع رقم سري للانتفاع بخدمات المرفق، حيث غالبا ما يستلزم التعامل الإلكتروني إدخال كلمة السر، مادامت هذه الكلمة أو ذلك الاسم يتسم بالتحديد ولا يميز بين فئات طالب الخدمة .  
وفي النهاية فإن الإدارة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرفق متساوين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات.

### ثالثا: المطابقة مع مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير

يعني هذا المبدأ حق التدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق حيث تحقق المصلحة العامة على أكمل وجه، ويقصد به أيضا إمكانية تدخل الإدارة لتعديل وتغيير في أساليب وطرق إدارة نشاط المرفق العام في أي وقت بغرض تلبية المصلحة العامة، لذا نجد أن المرفق العامة تعكف دوما 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<sup>1</sup>.

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 يلي تطلعات الجمهور ويحقق 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 يتولاها ملتزم بعقد الامتياز، أو شركة اقتصاد مختلط، أو شركة قطاع عام تملك الدولة جميع أسهمها<sup>2</sup>، 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.

يتبين مما تقدم أن مبدأ تعديل وتغيير المرفق العام نشأ لتلبية حاجات العامة ومواكبة التطورات والمستجدات اليومية ليستطيع المرفق العام تحقيق المنفعة العامة وتقديم الخدمات المرفقية للمواطنين بشكل دوري ومستمر، ولكي لا يصل المرفق العام لمرحلة يصح فيها عاجزا عن تلبية حاجات الأفراد، ومن ثم فإن اعتماد المرفق على الإدارة الإلكترونية في أداء أنشطته ومهامه وتصرفاته اليومية يعبر بصورة أو بأخرى عن تجسيد هذا المبدأ على أرض الواقع، ويمثل تغيرا نوعيا في كيفية تقديم الخدمات للجمهور وطرق إبداء التصرفات القانونية الصادرة عن الإدارة وتحديث كامل في أساليب أداء الأنشطة اليومية.

**خاتمة :**

<sup>1</sup> - عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2008، ص 97.

<sup>2</sup> - ياسر محمد عبد العال: الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2016، ص 184.

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- 1- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعد فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في المرافق العامة، حيث تعد وسيلة لرفع الكفاءة وأداء الموارد البشرية وتحسين وتطوير أدائها، وتحقيق الأعباء الإدارية عن طريق استخدام أساليب الكترونية تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة كل مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها .
- 2- إذا كانت المرافق العامة على اختلاف أنواعها تخضع إلى عدد من المبادئ العامة الهادفة إلى حسن أدائها لمهامها فإن هذه المبادئ لن تتأثر بل تزداد تأكيداً، إذ يتم تقديم الخدمات من خلال المرفق الإلكتروني بشيء من التدبير والعقلانية والسرعة والفاعلية.
- 3- إن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى تأكيد مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد بصورة واضحة، حيث يمكن للأفراد الحصول على الخدمات المرفقية في أي وقت يشاؤون وعلى مدار اليوم من خلال شبكة المعلومات التي تعمل دون توقف، مما يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية والتعقيدات الإدارية واختصار مراحل إنجاز الخدمات وتوفير الوقت والجهد والمال للأفراد والدولة.
- 4- إن الإدارة الإلكترونية تساعد على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد. وتقلل من وجود ظروف طارئة التي تؤثر على المعاملات بين الأفراد والجهة الإدارية .
- 5- بالنسبة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام، ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن يكون هناك أي تمييز بين الأفراد المتقدمين لنيل الخدمات من خلال تحقيق حياد المرفق الإلكتروني.
- 6- إن المرفق الإلكتروني يعتبر تجسيدا حيا وتطبيقيا مواكبا لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل .

### -المقترحات:

وبناء على ما سبق نقدم الاقتراحات التالية:

- 1- إصدار وتطوير التشريعات اللازمة بما يتوافق مع نظام الإدارة الإلكترونية.
- 2- إعداد الكوادر المؤهلة والفنية من الموظفين للتعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية داخل المرفق العام، سواء بالتعيين أو بالتدريب وإعادة التأهيل.
- 3- توفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة، وجعلها في متناول أيدي المواطنين الذين لا يملكونها، لكي يستطيعون الانتفاع بخدمات المرفق العام الإلكتروني.
- 4- يستوجب على جهات الإدارة الخاصة بالمرافق العامة الإلكترونية أن تعلن عن مواقعها الإلكترونية بصورة واضحة ودقيقة لتسهيل التعامل معها من طرف المتفاعلين من خدماتها.
- 5- العمل على تخفيض تكلفة الانترنت لدعم التوجه نحو مجتمع معلوماتي.

### قائمة المراجع:

- بوضيف عمار، الوجيز في القانون الإداري، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007.
- إبراهيم طه الفياض، القانون الإداري، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، القاهرة، 1988، ص 128.
- حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- خالد خليل الظاهر، القانون الإداري، النشاط الإداري، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 1997.
- عبد الصمد عبد ربه، مبادئ القانون الإداري الجزائري والتنظيمات المحلية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د.س.
- عبد الغني بسيوني، القانون الإداري، دراسة تطبيقية لأسس ومبادئ القانون الإداري وتطبيقها في مصر، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2005.
- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2008.
- عمر موسى جعفر القريشي، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، 2015.
- عمار عوابدي، القانون الإداري، النشاط الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
- عوابدي عمار، القانون الإداري، -النشاط الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2012.
- محمد عبد العال السناري، مبادئ ونظريات القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، 2005.
- محمد فؤاد عبد الباسط، القانون الإداري، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، بدون سنة طبع.
- محمد فؤاد مهنا، دروس في القانون الإداري المصري، دار نشر الثقافة، الإسكندرية، 1947.
- محمود حافظ، نظرية المرفق العام، دار النهضة العربية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 1982.
- نواف كنعان، القانون الإداري، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- يوسف شباط، عبد الرحيم الصفدي، المرافق العامة، منشورات جامعة دمشق، كلية الحقوق، 2010، 2011.
- طارق عبد الرؤوف عامر، إيهاب عيسى المصري، الإدارة الإلكترونية، ط 01، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، مصر، 2018.
- القدوة محمود، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوردي العلمية، الأردن، 2012، ص 159 - 160.
- عبد الرؤوف عامر طارق، الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة، ط 1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
- سمير عمري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضيف، المسيلة، الجزائر، 2017.

- عثمان زعل فارس المعاينة، الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، رسالة الماجستير في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2010 .
- سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام، رسالة ماجستير ،كلية الحقوق ،جامعة الأزهر ،غزة فلسطين،2017.
- ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة ،مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته أكاديمية شرطة دبي حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية ،أفريل،2003.
- نوال أحمد سارو الخالدي، اثر الحكومة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرافق العامة ،مجلة جامعة تكريت ،العراق العدد2،المجلد2،الجزء1،ديسمبر 2017.
- ياسر محمد عبد العال: الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2016.