

أثر رقمنة العمل الإداري في سلطنة عمان على تطبيق المبادئ القانونية التي تحكم سير المرافق العامة

The Impact of Digitizing Administrative Work in the Sultanate of Oman on Applying the Legal Principles that Govern the Functioning of Public Utilities

خليل بن حمد البوسعيدي

كلية الحقوق، جامعة الشرقية، سلطنة عمان، khalil.albusaidi@asu.edu.om

تاريخ النشر: 2024/01/15

تاريخ القبول: 2023/12/30

تاريخ الاستلام: 2023/06/17

ملخص:

تستعرض هذه الدراسة مدى تطبيق المبادئ القانونية التي تحكم سير المرافق العامة في ظل الإدارة الإلكترونية في سلطنة عمان مع بيان الآثار التابعة لتطبيق هذه المبادئ، وتستعرض الدراسة كذلك مفهوم الإدارة الإلكترونية ومفهوم المرفق العام، ومن ثم تركز على المبادئ القانونية التي أنتجها القانون الإداري في مرحلته التقليدية وتطور هذه المبادئ في مرحلة الإدارة الإلكترونية، مع بيان المبادئ القانونية المستحدثة التي تحكم سير الإدارة الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها ضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية في كافة المرافق العامة في الدولة وضرورة متابعتها وتطويرها بصورة مستمرة. **كلمات مفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، المرافق العامة، المبادئ.

Abstract:

This study reviews the extent of applying the legal principles that govern the functioning of public utilities under electronic management in the Sultanate of Oman with an indication of the effects of applying these principles and the development of these principles in the stage of electronic management, with an indication of the new legal principles that govern the functioning of electronic management.

Keywords: electronic management, public utilities, principles.

1. مقدمة:

وفقاً للإدارة التقليدية فإن المرافق العامة تهدف إلى إشباع حاجات الأفراد العامة وبالتالي تحقيق المصلحة العامة، وحتى تصل إلى هذا الهدف يجب أن تخضع لقواعد ومبادئ قانونية تحكم سيرها، وهذه المبادئ القانونية هي مبدأ دوام وسير المرافق العامة بانتظام وإطراد ومبدأ مساواة جميع الأفراد أمام المرافق العامة ومبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتطوير والتحديث، وقد أستقر فقه القانون الإداري على هذه المبادئ، وأعتبرها من النظم والمرتكزات الأساسية التي تقوم عليها إدارة المرافق العامة في صورتها التقليدية، ولكن مع تطور العمل الإداري وتطور خدمات المرافق العامة وصولاً إلى الإدارة الإلكترونية ورقمتها يثور التساؤل حول مدى تأثير هذا التطور الإلكتروني على الفكرة التقليدية للمبادئ القانونية التي تحكم سير المرافق العامة، ومدى محافظة الإدارة الإلكترونية على فكرة المبادئ القانونية بصورتها التقليدية المعتادة أو أن هذه الصورة قد تغيرت بتطور الإدارة مما يتطلب معه الوضع التكيف والتغير وفقاً لذلك .

وكما يعلم الجميع أن الإدارة في العصر الحديث تشهد ثورة كبيرة في التقدم والتطور، وتتحول بصورة متسارعة نحو الإدارة الإلكترونية التي ترفض الأدوات التقليدية في العمل وتطبق التكنولوجيا وتقنية المعلومات لتواكب التطورات في شتى مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسة والعلمية، ويظهر تطور الإدارة في صورة المرافق العامة التي تحكمها مبادئ قانونية تسيير عليها مما يعكس هذا التطور على هذه المبادئ إما برفضها لعدم توافقها مع منظومة الإدارة الإلكترونية أو وجوب تحديثها لتتواكب معها.

وسلطنة عمان من الدول التي سارعت إلى تبني الإدارة الإلكترونية في كافة مرافقها، وكان لهذا التطور السريع أثر بارز في تطور عمل المرافق من خلال سرعة الإنجاز وتقديم الخدمات ذات الجودة الأعلى واختصار المعاملات وسهولة الوصول إلى المرافق العامة عن طريق الشبكة الإلكترونية. أهمية الدراسة : هذه الدراسة تركز على جانبين اثنين، الأول أنها تسلط الضوء على المبادئ القانونية التي تتحكم في سير المرافق العامة بصورتها التقليدية والإلكترونية وهي بذلك تفيد شريحة واسعة من المستفيدين من المرافق العامة، وتوضح الدراسة كيفية عمل المرافق العامة بناء على الفكرة

التقليدية أو الإلكترونية، أما الجانب الثاني للدراسة فإنها تسلط الضوء على الواقع العملي لتطبيق هذه المبادئ في سلطنة عمان، حيث لا توجد دراسة - حسب علم الباحث - تناقش هذا الموضوع في إطار المرافق العامة في السلطنة، وتبين مدى تطبيق هذه المبادئ في المرافق العامة في سلطنة عمان حال تحولها إلى النظام الإلكتروني .

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بمفهوم الإدارة الإلكترونية والمرفق العام، وأخذ نبذة عن المبادئ القانونية التي تحكم سير المرافق العامة وعلاقتها بنظام الإدارة الإلكترونية، مع تسليط الضوء على التطبيقات العملية لهذه المبادئ في سلطنة عمان، وصولاً إلى تحليل ودراسة النقاط المهمة في الموضوع ووضع التصورات التي تتناسب مع تطور مفهوم المبادئ القانونية للإدارة .

إشكالية الدراسة: الإدارة العامة هي عصب الدولة والمحرك الأساسي لها، والإدارة تتكون من المرافق العامة التي تعتبر العنصر الأساسي في تقديم الخدمات للمواطنين وجمهور المنتفعين، لذلك وضع القانون الإداري مبادئ تتحكم في سير المرافق العامة حتى تحقق أهدافها بصورة كاملة، وهذه المبادئ هي مبدأ دوام وسير المرافق العامة بانتظام وإطراد ومبدأ مساواة جميع الأفراد أمام المرافق العامة ومبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتطوير والتحديث، وقد ظهر في السنوات الأخيرة مفهوم جديد في الإدارة وهو الإدارة الإلكترونية، هذا التطور أصبح واقع العمل الإداري في كافة الدول مما يستتبع معه تحول وتغير المبادئ القانونية التي تحكم سير المرافق العامة لتواكب الإدارة الإلكترونية، ولذلك يثور معنا التساؤل التالي (ما هي المبادئ التي تتحكم في سير المرافق العامة، ومدى تأثيرها بالإدارة الإلكترونية؟ ومدى تطبيق ذلك في سلطنة عمان ؟) .

تساؤلات الدراسة: من خلال إشكالية الدراسة تتفرع معنا مجموعة من الأسئلة ستجيب عليها الدراسة وهي : ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟ ما هو مفهوم المرفق العام ؟ ما مدى تأثير مبادئ القانونية التي تتحكم في سير المرافق العامة بتطور الإدارة إلى النظام الإلكتروني ؟ ما هي المبادئ القانونية التي تتناسب مع مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟ هل المرافق العامة في سلطنة عمان تواكب تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية وتطبق المبادئ القانونية الحاكمة للمرافق العامة ؟

منهج الدراسة: هذه الدراسة ستأخذ بالمنهج الوصفي التحليلي المرتبط بالواقع من خلال إستعراض أمثلة من المرافق في سلطنة عمان وربط تطورها كإدارات إلكترونية مستجدة وتأثير ذلك على المبادئ القانونية المشار إليها، وسيوضح البحث بداية الشكل التقليدي للمبادئ القانونية التي تحكم

سير المرافق العامة ومن ثم تأثير رقمنة العمل الإداري على هذه المبادئ من خلال توافرها في الإدارة الإلكترونية ومدى تطور هذه المبادئ والتغييرات - سواء أكانت إيجابية أو سلبية - التي لحقتها بناء على ذلك، مع استعراض أمثلة حية من واقع المرافق الإدارية في سلطنة عمان .

2. مفهوم الإدارة الإلكترونية والمرافق العامة:

تستوجب الدراسة قبل الدخول في صلب الموضوع أن نعرض على تفسير بعض المصطلحات التي تقوم عليها، حتى نحدد المفاهيم بصورتها الصحيحة ونذكر حدودها وتفصيلها تمهيداً لدراسة الموضوع بصورة معمقة، وهذه المصطلحات التي تستوجب الوقوف عليها هي (الإدارة الإلكترونية و المرفق العام)، لذلك تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، الأول حول مفهوم الإدارة الإلكترونية والثاني حول مفهوم المرافق العامة:

1.2 . مفهوم الإدارة الإلكترونية:

مصطلح الإدارة الإلكترونية يتكون من كلمتين هما الإدارة والإلكترونية، وجمع هاتين الكلمتين معنا يعطينا بصفة عامة معناً يقابل مفهوم الإدارة التقليدية التي لا تستخدم تكنولوجيا المعلومات والحواسيب في إدارة أعمالها، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يعتبر مفهوماً جديداً نتيجة للتطور والتحديث في العالم واستخدام تقنية المعلومات في شتى مجالات الحياة ومنها الإدارة، فارتبطت الإدارة في السنوات الأخيرة بالجانب الإلكتروني ولذلك ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية.

وبمطالعة آراء الفقهاء¹ في تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية نجد أن هنالك تعريفات مختلفة لهذا المصطلح وقد يكون ذلك نتيجة لاتساع هذا المفهوم وحدائته والزوايا التي ينظر من خلالها كل فقيه، حيث عرف هذا المصطلح بأنه (استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان وهي مدخل تكاملي لاستثمار الجهد والوقت والحيز والكينونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع²)، وكما نلاحظ بأن هذا التعريف قد حوى العديد من جوانب الإدارة الإلكترونية ولكنه من جانب آخر أغفل عمل الإدارة الحقيقي وركز على الجانب الاقتصادي والاستثماري فقط، مع أن الإدارة تشمل العديد من المرافق المختلفة التي يستوجب أن يحيط بها التعريف كذلك .

وعرفت الإدارة الإلكترونية كذلك بأنها (استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة³)، وهذا التعريف أشمل من التعريف السابق ويوضح بشكل متكامل مفهوم الإدارة الإلكترونية، إلا أنه حدد هدف الإدارة في تحقيق مطالب المستفيدين، والأصل أن يكون هدف الإدارة هو تحقيق المصلحة العامة بغض النظر عن النتائج الإيجابية الأخرى التي سيحققها المرفق من خلال ذلك .

وفي تعريف آخر عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها (استخدام وسائل اتصال تكنولوجيا المعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة والتواصل مع طالبي الإنتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة⁴)، وهذا التعريف قد تضمن جوانب مختلفة للإدارة الإلكترونية وأعطى صورة واضحة لهذا المفهوم، مع الإشارة إلى المبادئ التي وضعها بعض العلماء في ظل الإدارة الإلكترونية والتي سنتحدث عنها في المبحث الثاني بإذن الله تعالى .

ومن التعريفات الجيدة لمصطلح الإدارة الإلكترونية بأنها (العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخريين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة⁵)، ومثله بأنها (عملية يمكنها جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع تكنولوجيا المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات⁶) .

وهناك العديد من التعريفات التي ذكرها العلماء تتوافق مع التعريفات التي ذكرناها هنا، ونستطيع القول بأن مصطلح الإدارة الإلكترونية يتكون من ثلاثة عناصر أساسية هي (الأعمال الإلكترونية للإدارة والشبكات الإلكترونية، والخدمات الإلكترونية المقدمة للجسمهـور) جميع هذه العناصر عند إجتماعها معاً تشكل لدينا الفكرة العامة للإدارة الإلكترونية .

2.2 مفهوم المرافق العامة:

أختلف الفقهاء في تعريف المرفق العام نتيجة لتشعب المفهوم وإتساعه بصورة كبيرة وتغير شكل المرافق العامة نتيجة لتغيير بيئة العمل في الدولة وتطورها مما ينعكس على تغير مفهوم المرفق العام، وقد حاول بعض العلماء وضع تعريف للمرفق العام من خلال التمييز بين المعيار العضوي للمرفق والمعيار الوظيفي له، وبعض التعاريف حاولت الجمع بين المعيارين معاً .

الفقهاء الذين اتجهوا إلى تعريف المرفق العام من خلال المعيار العضوي أو الشكلي قالوا بأن المرفق العام هو كل منظمة عامة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها قصد تحقيق حاجات الجمهور⁷، أو هو النشاط الذي تقوم به الدولة أو إحدى هيئاتها بغرض تلبية الحاجات العامة وتحقيق الصالح العام⁸، وفي تعريف آخر بأن المرفق العام هو كل منظمة عامة أوجدتها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الصالح العام و أداء خدمة المواطن⁹، وهناك تعريفات كثيرة لن نستطيع إستعراضها جميعاً هنا، ومن خلال التعاريف السابقة نلاحظ أنها قد ركزت على الجانب الشكلي للمرفق العام وعرفته بأنه منظمة أو هيئة تنشأ عن طريق الدولة بهدف تقديم خدمات للمستفيدين أو تحقيق حاجات للصالح العام .

أما الاتجاه الثاني للعلماء عند تعريف المرفق العام يقوم على النظر إلى المعنى الوظيفي أو المادي للمرفق، أي نشاطه ووظيفته التي يقوم عليها، حيث عرف المرفق بناء على هذا الأساس بأنه النشاط أو الوظيفة أو الخدمة التي تلبى حاجات عامة للمواطنين مثل التعليم العام و الرعاية الصحية بغض النظر عن الهيئة أو الجهة المنظمة للنشاط والقائمة به¹⁰، وكذلك بأنه النشاط الذي يحقق المصلحة العامة المرتبطة بشخص عام ويخضع لنظام قانوني غير مألوف في القانون العادي المطبق على الأفراد¹¹، كما أعتبر المرفق العام بأنه نشاط أو مهام يقوم به الحكام من أجل تحقيق التضامن الاجتماعي، الذي لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال تدخل السلطة الحاكمة¹²، وكما نلاحظ فإن المرفق العام بناء على هذا الأساس هو عبارة عن وظيفة ونشاط يستهدف المصلحة العامة في إطار قانوني وتنظيمي ومن الدولة .

والاتجاه الثالث للعلماء عند تعريف المرفق العام فإنهم يجمعون بين المعنى العضوي والمعنى الوظيفي في ذات الوقت، محاولين إعطاء معنى متكامل للمرفق، ومن هذه التعريفات أن المرفق بشكل عام هو نشاط يسعى لتحقيق مصلحة عامة يقوم به شخص عام بطريقة مباشرة أو عن طريق الأشخاص

الخاصة مقابل تحصيل الإتاوات¹³، ومن أهم التعاريف الجامعة أن المرفق العام هو كل نشاط تقوم به الإدارة العامة أو تعهد به لأحد الأفراد ليتولى إدارته تحت إشرافها ورقابتها بقصد إشباع حاجة عامة للجمهور بشكل منتظم¹⁴، فالمرفق العام بناء على هذا الأساس هو النشاط الذي يهدف إلى تلبية حاجة للأفراد في إطار المصلحة العامة، وهذا النشاط يحقق المصلحة العامة التي يزود بها الأشخاص المعنويون من القانون العام هي مصلحة عامة وتطابق المعيار المادي مع المعيار الشكلي¹⁵.
وختاماً يمكن أن نعرف المرفق العام بأنه نشاط ذو مصلحة عامة تؤمنه جماعة عامة، حيث أن هذا التعريف قد جمع بين الجانبين العضوي والوظيفي للمرفق وبين المصلحة العامة للمرفق والطريقة التي يمكن أن تتحقق بها هذه المصلحة¹⁶.

3. أثر رقمنة العمل الإداري على المبادئ القانونية التي تحكم سير المرافق العامة في سلطنة عمان:

وجدت المرافق العامة لإشباع حاجات الأفراد العامة الضرورية، لذلك تعد المرافق العامة المظهر الإيجابي والفاعل لنشاط الدولة الذي يحقق غاية الإدارة العامة في تلبية خدمات الجمهور ومن ثم تحقيق المصلحة العامة من خلال سير هذه المرافق بصورة سليمة وفعالة وتحقيق الأهداف الخاصة بكل مرفق وصولاً إلى تحقيق الغاية الكبرى وهي المصلحة العامة، ولذلك تهتم الإدارة العامة بسرعة الإنجاز وتخفيض النفقات ومواكبة التطورات في العمل الإداري بصورة مستمرة ودائمة .

حيث أنه عند ظهور الإدارة التقليدية وجدت النظريات التي تحكم سير الإدارة ومنها انبثقت المبادئ القانونية التي تحكم المرافق العامة تلبية لمطالباتها وتحقيقاً لأهدافها، وهذه المبادئ القانونية هي مبدأ دوام وسير المرافق العامة بانتظام وإطراد ومبدأ مساواة جميع الأفراد أمام المرافق العامة ومبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتطوير والتحديث، وبالتالي كانت هذه المبادئ هي العنصر الأساسي لعمل المرافق العامة، واستمر هذا الأمر أمداً طويلاً حتى ظهرت الإدارة الإلكترونية التي غيرت فكرة عمل المرافق العامة من خلال سرعة الإنجاز وسهولة الخدمات واختصاراً للنفقات، ومن ثم بدأت الدول في تغيير إدارتها التقليدية إلى إدارات إلكترونية تحقيقاً لهذه المكاسب ومواكبة للتطور العالمي .

وبناء على ذلك واجهت المبادئ القانونية لسير المرافق العامة تحديات جديدة تتمثل في مدى مواكبتها لهذا التطور، وهل يجب أن يتغير شكل هذه المبادئ نتيجة لتحول الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟ هذه الأسئلة سنجيب عليها كمايلي:

1.3 أثر رقمنة العمل الإداري على مبدأ دوام وسير المرافق العامة بانتظام وإطراد في سلطنة

عمان :

وجدت المرافق العامة لتقديم خدماتها للأفراد، ويجب أن تحقق هذه الخدمات المصلحة العامة التي تمكن الأفراد من الاستفادة من هذه الخدمات بصورة سهلة وسريعة، وحتى يتحقق هذا الأمر يستلزم ذلك أن تقدم المرافق خدماتها بصورة دائمة ومنتظمة، فحاجات الأفراد ليست حاجات محددة بوقت معين وإنما هي مستمرة ومتجددة حال وجود المرفق¹⁷، وحتى تضمن الإدارة أن يسير المرفق العام بانتظام وإطراد تحتاج إلى تفعيل رقابتها على أعمال المرفق بصورة دائمة¹⁸.

وتعود فكرة إنشاء هذا المبدأ للقضاء الإداري الفرنسي الذي تبنى مبدأ ضرورة أن يسير المرفق العام ويقدم خدماته بدون إنقطاع¹⁹، إن نظام إدارة المرفق العام في الإدارة الإلكترونية أدى الى التطبيق المحكم لمبدأ سير المرفق العام من خلال توفير البوابات الإلكترونية، حيث يمكن للفرد الحصول على الخدمات في أي مكان وأي وقت شاء وهذا تأكيد على استمرار دوام المرفق العام²⁰.

وفي سلطنة عمان تؤكد الإدارة العامة دائماً على مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراد، سواء في صورته التقليدية أو مع تطور الإدارة إلى الإدارة الإلكترونية، ونجد ذلك في كثير من التطبيقات العملية والمواقع الإلكترونية للمرافق العامة، فنجد أغلب المواقع الإلكترونية للمرافق العامة في سلطنة عمان هي متاحة للجمهور طوال أيام الأسبوع دون تحديد بأوقات معينة، ولا يشترط وجود موظف في وقت الحصول على الخدمة، ويستطيع الشخص الحصول على الخدمة في منزله أو مكتبه وفي أي وقت شاء باعتباره تطبيقاً فعلياً لمبدأ سير المرافق العامة بانتظام وإضطراد²¹.

وهنالك أمثلة كثيرة من خلال المواقع الإلكترونية التي تقدم خدمات مستمرة للمستخدمين منها مثلاً استخراج الوثائق الرسمية من موقع شرطة عمان السلطانية²² طوال أيام الأسبوع ومن أي مكان، كذلك الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعات الحكومية والخاصة في السلطنة للطلاب كالتعرف على شروط الدراسة ونظامها والتسجيل²³ في كافة التخصصات بصورة إلكترونية دون الحاجة إلى مراجعة الجهة المختصة. وقد استتبع هذا المبدأ وجود نتائج هامة يستلزم توافره وفقاً للفكرة العامة لتحقيق أهداف الإدارة والمصلحة العامة في الدولة، وهذه النتائج هي:

أ . تنظيم الإضراب والتقليل من خطورته:

الإضراب هو إتفاق مجموعة من الموظفين الإمتناع عن العمل لمدة زمنية محددة أو التوقف عن العمل دون التنازل عن الوظيفة بشكل نهائي من أجل الحصول على مكاسب مختلفة وإرغام الإدارة العامة على الإنصياع لمطالبهم يؤثر بشكل رئيسي على مبدأ دوام وسير المرافق العامة بانتظام وإطراد، لذلك نظمت القوانين في جميع الدول حقوق الإضراب بما يكفل استمرار العمل بصورة مستمرة ودون عرقلة، ويظهر أثره الخطير على المرافق العامة التي تقدم خدمات حيوية للأفراد، وقد تدخل المشرع في معظم الدول لتنظيم حق الإضراب بالنسبة لبعض الوظائف وتحريره نهائياً بالنسبة لوظائف معينة يؤدي تعطيلها إلى المساس بمصالح حيوية لا تحتمل التوقف مثل الشرطة والقضاء والدفاع²⁴.

وقد نظم القانون في سلطنة عمان حق الإضراب حيث أنه يحق للعمال الإضراب السلمي عن العمل بالمنشأة لتحسين شروط وظروف العمل، وعلى النقابة العمالية المعنية إخطار صاحب العمل كتابياً بعزم العمال على الإضراب قبل ثلاثة أسابيع على الأقل من التاريخ المحدد لبدء الإضراب، كما يجب أن يبين بالإخطار أسباب الإضراب و مطالب العمال، ويجب أن توافي الوزارة أو أي من مديرياتها بالمحافظات بنسخة من هذا الإخطار، وتتولى وزارة العمل عند إخطارها بالإضراب المخطط له تشكيل لجنة بالاتفاق بين صاحب العمل، ممثلين عن العمال والوزارة نفسها، حيث يهدف تشكيل هذه اللجنة الى تسوية النزاع القائم والتوصل الى حل لمطالب العمال .

ويتم التوقف عن الإضراب مباشرة بعد تشكيل اللجنة ويتوجب على العمال العودة الى مباشرة اعمالهم، ويحظر القيام بالإضراب أو الدعوة إليه في المنشآت التي تقدم خدمات عامة أو أساسية للجمهور في المنشآت النفطية والمصافي البترولية والموانئ والمطارات، وفي حالة وجود نزاعات في تلك المنشآت يتم حلها بأليه مختلفة بقرار من الوزارة المختصة، وفي حالة اشتراك العامل في إضراب غير القانوني يحق لصاحب العمل فصل العامل بدون سابق إنذار إذا أخل العامل بالتزامه تجاه عمله كما هو موضح في عقد العمل الخاص به²⁵.

وعند النظر في مدى توفر مسألة تنظيم الإضراب والتقليل من خطورته في الإدارة الإلكترونية فإن أثر ذلك واضح جداً من أن الإدارة الإلكترونية قد سارت على نهج الإدارة التقليدية في الإهتمام بهذا الجانب وتنظيمه بصورة أكثر حزمًا ويتواكب مع متطلبات المرحلة الحالية، فالإدارة الإلكترونية قد أعطت الأفراد حق تقديم طلباتهم إلكترونياً دون الحاجة إلى مراجعة المرفق العام، ومن جانب آخر قد اتاحت المجال أمام موظفي المرفق بإنهاء إجراءات هذه الطلبات بصورة منفردة ودون الحاجة إلى التواصل

المباشر بين الموظفين بعضهم البعض، حتى أن الإدارة الإلكترونية تتيح للموظف في بعض الأحيان إنجاز أعماله في مقر سكنه دون الحاجة للوصول إلى مقر العمل، وبالتالي تضأل فرص قيام الإضرابات بصورتها المعتادة .

وقد كفلت التشريعات القانونية تنظيم حق الإضراب، حيث أن رقمنة الإدارة تؤثر إيجابياً على موضوع الإضراب لأن تقديم الخدمات المرفقية يكون قد أعد سلفاً، ويترتب على ذلك عدم تحميلهم المسؤولية، بالإضافة إلى التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي الذي يتولى الوظيفة دون إستيفاء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قاعدة البيانات التي تتزود بها الإدارة²⁶ .

أيضاً لا يؤثر الإضراب على سير واستمرارية أداء المرفق العام لمهامه، باعتبار أن طالب الخدمة المرفقية يستغني تماماً على الخدمات الفعلية للموظف، أي يمكنه الحصول عليها دون الحاجة لوجوده وهذا ما يؤكد مرة أخرى بالقول أن الإضراب لا يؤثر على استمرارية المرفق العمومي لكون الخدمات تؤدي إلكترونياً²⁷ .

ب. تنظيم الإستقالة :

الإستقالة هي إنهاء أو إنتهاء خدمة الموظف العمومي من المرفق العام وتكون عن طريق تقديم الموظف طلباً بإنهاء خدماته وفقاً لما حدده القانون²⁸، ويتفق العلماء أن الإستقالة يجب أن تكون مسببة حتى تتم الموافقة عليها وذلك تكريساً لمبدأ سير المرافق العامة بانتظام وإطراد .

فالموظف الذي تقدم باستقالته قبل بلوغ السن القانونية لا يجوز له أن ينقطع عن العمل قبل قبول تلك الاستقالة من قبل السلطة الإدارية في المرفق العام بصورة ضمنية أو صريحة، و بالتالي إذا امتنع الموظف عن القيام بالعمل قبل قبول الاستقالة يتم معاقبته تأديبياً، كما يجوز للسلطة الإدارية في المرفق العام تأجيل قبول الاستقالة مدة من الزمن لحسن سير العمل في المرافق العامة، و لذلك لا بد للسلطة الإدارية عن تقديم استقالة من قبل أحد الموظفين تحقيق التوازن بين حق الموظف في تقديم الاستقالة ومبدأ سير المرفق العام بصورة دائمة ومنتظمة²⁹ .

والتشريعات في سلطنة عمان كذلك نظمت إجراءات تقديم الإستقالة وكيفية ووقت قبولها في العديد من القوانين، ونذكر مثلاً عليها من تضمنته المادة (142) من قانون الخدمة المدنية الصادر بالمرسوم السلطاني رقم (120 / 2004) والمادة (210) من اللائحة التنفيذية للقانون المذكور أن

للموظف حرية ترك الخدمة بتقديم استقالة على أن يكون ذلك بطلب مكتوب وغير مشروط وصادر عن إدارة حرة وأن يكون محدداً بالطلب تاريخ انتهاء الخدمة وأن يقدم طلب الاستقالة قبل هذا التاريخ بمدة لا تقل عن ثلاثين يوماً وأن يظل هذا الطلب قائماً لحين صدور القرار بقبول الاستقالة³⁰.

وإذا ما نظرنا إلى تنظيم الإستقالة في إطار الإدارة الإلكترونية نجد أن الإدارة الإلكترونية قد سايرت الإدارة التقليدية في هذا الجانب من خلال تنظيم الإستقالة بالنصوص القانونية التي تكفل عدم تعطيل المرافق العامة وإنقطاع أعمالها نتيجة لذلك، ومن جانب آخر أعطت الإدارة الإلكترونية الموظف مساحة واسعة للحصول على معلوماته الوظيفية من خلال الشبكة الإلكترونية بالإضافة إلى إمكانية تقديمه للاستقالة في الوقت الذي يشاء سواء ضمن أوقات العمل المعتادة أو خارجها، ومتابعة سير طلب الإستقالة خطوة بخطوة حتى الإنتهاء منه، وهذا تجسيد أمثل لمبدأ سير المرفق العام بشكل شبه تام ويريح الجمهور من عناء الصف والطابور، والتقليل من حالات الظروف الطارئة التي تؤثر على سير المعاملات بين المواطنين والإدارة³¹.

ج . الظروف الطارئة :

قد تكون الدولة في وضع خطير نتيجة لحوادث طبيعية أو حروب أو أوبئة مستعصية مما يؤثر على الإدارة العامة ويؤثر على عمل المرافق العامة في الدولة، لذلك وجدت نظرية الظروف الطارئة من أجل إيجاد الحلول المناسبة في مثل هذه الحالات، وتساعد على قيام المرافق العامة بالإستمرار في تقديم خدماتها للأفراد دون إنقطاع .

إن تجسيد الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة بدوره يقلل من حالات وجود الظروف الطارئة، والتي بدورها تؤثر على المعاملات بين الأفراد والجهات الإدارية³²، حيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمات والمعلومات والاوراق اللازمة لإجراء معاملاتهم في أي وقت من الأوقات دون التأثير بهذه الظروف، كما يمكن للأفراد أيضاً أن يتمتعوا بالخدمات عن طريق خدمة التلفون المدمج الذي يعمل تلقائياً للرد على إستفسارات العملاء في أي وقت³³.

2.3 أثر رقمنة العمل الإداري على مبدأ مساواة جميع الأفراد أمام المرافق العامة في سلطنة عمان:

يقصد بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة هو تقديم الخدمات المرفقية من قبل المرافق العام، لكل من يطلبها من الأفراد عند توافر الشروط المقررة لتقديم الخدمة دون أي تمييز، وكذلك إلتزام المرافق العامة بالمساواة في التعامل مع الأفراد المستخدمين له بحيث يكون الفرد في مركز قانوني مماثل في

الإنتفاع بخدماته، وتحمل نفقات الإنتفاع، بغض النظر إذا كان بينهم تفاوت لا يتعلق بشروط الإنتفاع³⁴

ولا يمكن بأي حال أن تكون المساواة أمام المرافق العامة مطلقة لكافة الأفراد بدون شرط أو قيد أو إلتزام، وإنما المساواة هنا يقصد بها أن تكون للأفراد المستوفين للشروط المحددة للإنتفاع بالخدمات التي يقدمها المرفق، وفي نفس المستوى والمراكز القانونية وكذلك الظروف المحيطة بهم من خلال القوانين والأنظمة المتبعة.

ومبدأ المساواة هو مبدأ تنص عليه الدساتير في كافة الدول، وهو مبدأ عظيم تندرج تحته الكثير من التفرعات القانونية، فكل الافراد متساوون في التمتع بالحقوق والالتزام بالواجبات، دون تفرقة أو تمييز بسبب اللون أو الدين أو العرق، وهذا المبدأ يعد ضماناً للمواطنين المتعاملين مع المرافق العامة³⁵، أيضاً مبدأ المساواة من أهم المبادئ التي نادى بها كل الأديان السماوية وكرستها جل القوانين واعلانات حقوق الإنسان، ومن ثم فإن كل الأفراد سواسية أمام الخدمات المرفقية، والمساواة هنا ليست مطلقة وإنما المساواة بين أولئك الذين تتوفر فيهم شروط الانتفاع من خدمات المرفق العام بحسب القوانين التي تنظم هذا المرفق، أي بمعنى أن المساواة تطبق على الأفراد الموجودين في مركز قانوني واحد وفي نفس الظروف، حتى تتم معاملتهم بالتساوي بالنسبة لخدمات المرفق العام³⁶.

ولا يتنافى مع تطبيق مبدأ مساواة المنتفعين بخدمات المرفق العام أن يمايز المرفق العام بين المنتفعين منه في تقديم خدماته وفقاً إلى كل طائفة، على سبيل المثال يمكن للمرفق العام أن يميز في تقديم خدماته بين المنتفعين بخدمة مرفق الكهرباء أو المياه بالنسبة لسكان المدينة وسكان القرى، حيث يحق للمرفق العام أن يفرض رسوماً أكبر على المنتفعين بخدمات المرفق العام من سكان القرى أو المدينة³⁷.

وغني عن البيان أن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية يكرس فعلياً وعملياً هذا المبدأ بشكل كبير، فعند تقديم الخدمة إلكترونياً ينجم عنه المساواة أمام المنتفعين بالخدمة المرفقية وعدم وجود تمييز بينهم في الحصول على الخدمة فكل من يلج إلى شبكة الانترنت يمكنه الحصول على الخدمة المقدمة³⁸.

ويقتضي التعامل إلكترونياً في إطار الإدارة العامة تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية والحفاظ على حقوق الأفراد من حيث الإبداع والابتكار، ويترتب عليه أنه لا يمكن التفرقة في المعاملة

بين المواطنين دون الاستناد الى مبرر قانوني³⁹، ويظهر تأثير نظام الإدارة الإلكترونية على هذا المبدأ بعدم التفرقة بين العملاء في تحديد رسوم الاستخدام، وتساويهم في اتباع إجراءات الحصول على الخدمة، بالإضافة إلى أنها لا تجعل مقدم الخدمة وطالباها في مواجهة مباشرة، مما يساعد في القضاء على المحاباة والرشوة وغيره من مظاهر الفساد⁴⁰.

وحتى لا تكون المساواة أمام المرافق العامة نظرية عند إدخال نظام الإدارة الإلكترونية، ينبغي مساعدة أولئك اللذين لا يستطيعون الدخول إلى شبكة المعلومات أو استخدام الكمبيوتر، حتى يتمكنوا من الاستفادة من الخدمات المرفقية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، ولا يحرموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية أو الاقتصادية⁴¹ أو العلمية والثقافية ومستوى إطلاعهم وممارستهم للبرامج الإلكترونية.

وهذا ينطبق بشكل تام على الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة في سلطنة عمان، حيث يستطيع الجمهور المستفيد من الخدمات الإلكترونية الحصول على هذه الخدمات بصورة متساوية دون وجود تمييز بين الأفراد، فكل من يدخل إلى المواقع الإلكترونية للمرافق العامة في السلطنة يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة، وهنالك أمثلة متنوعة في هذا الجانب⁴².

3.3 أثر رقمنة العمل الإداري على مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتطوير والتحديث في سلطنة عمان :

إن للإدارة الحق في تعديل وتنظيم المرفق العام في أي وقت، وبكل وسائل التي تراها مناسبة، لكي تتماشى مع التطور العلمي والتكنولوجي، ولكن مع الأخذ بعين الاعتبار تغيير الظروف، والتجارب مع التقنيات الحديثة، بحيث تستوعب التطور الإلكتروني، ومواكبة روح العصر على نحو يسمح بأداء خدماتها بيسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته، دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك، سواء كان الاعتراض من المنتفعين بالمرفق أو من الموظفين فيه⁴³.

فالعالم متطور ومتجدد بصورة مستمرة ولا يتوقف عند مرحلة معينة لذلك يستلزم أن يواكب المرفق العام هذا التطور والتحديث حتى يحقق المصلحة العامة التي تنشدها الإدارة، ولذلك فإن الإدارة تراقب تطور مرافقها بصورة دائمة بحيث تغير القواعد التي تحكمها وتطور خدماتها، وقد تصل إلى تغيير شكل المرفق أو إلغائه عند عدم الحاجة إليه وتستحدث مرافق جديدة وفقاً للمتطلبات والتطور.

ونتيجة لذلك فإن استخدام وتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، يؤكد على مرونة المرفق العام ومسايرته للمستجدات ومدى قبوله الدائم بما يخدم المصلحة العامة⁴⁴، وبغض النظر على طريقة إدارة

وتسير المرفق العام سواء بالطريقة المباشرة التي تتولاها الدولة أو غير المباشرة التي يتولاها الملتزم بعقد الامتياز فالإدارة الالكترونية هي فعلا التطبيق العملي لمواكبة الإدارة للتطورات والمستجدات الحاصلة، فالمرفق العام لكي يستطيع تقديم خدماته يجب أن يساير التطورات والتي منها التحكم في استخدام التكنولوجيات الحديثة⁴⁵.

وعليه فإن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية يعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة وتدعيمها بالأجهزة الإلكترونية وتأهيل موظفيها، فالإدارة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة المرافق العامة للتطورات والمستجدات والتغيرات⁴⁶، دون أن يكون لأحد الحق في الاعتراض على هذا التغيير سواء من المنتفعين بالمرفق أو من العاملين فيه. وهذا الحق ثابت للإدارة دون حاجة إلى نص تشريعي، حتى إذا كان المرفق يدار بطريق الامتياز⁴⁷.

وإذا كان المجلس الدستوري في فرنسا لم يعترف بالقيمة الدستورية لهذا المبدأ كسابقه، فهو يستمدّها من طبيعة المرفق العام في حد ذاته الذي يسعى إلى تلبية حاجات عامة، وهذه الحاجات بطبيعتها تتغير وتتطور ومن الصعب أن يصاغ هذا المبدأ في نص صريح وواضح، وتتقيد حرية الإدارة في تغيير وتعديل النظام القانوني للمرفق العام بقيدتين أساسيين، القيد الأول هو المصلحة العامة، والقيد الثاني هو أن يسري التعديل على المستقبل دون أثر رجعي نهائياً، والتطور التكنولوجي وما أحدثه من ثورة معلوماتية حول العالم إلى قرية صغيرة، وأختزل المسافات وأثر في جميع الميادين، والخدمة العامة لا ينبغي أن تكون بعيدة عن ذلك، والإدارة الإلكترونية تجسيد فعلي لمبدأ قابلية المرافق العامة للتعديل والتطوير⁴⁸، فالمرفق العام يمكن أن يكون محل تغيير وتطوير متى استلزم الوضع ذلك خدمة للصالح العام، مما يجعل من استخدام هذه التكنولوجيا لمسايرة مستجدات العصر ضرورة لتحسين خدمات المرفق العام فالإدارة الالكترونية تجسد هذا المبدأ حفاظاً على الصالح العام⁴⁹.

وهذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة في إدارة المرافق العامة، وسواء تعلق الأمر بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة، أم بإدارة غير مباشرة وهذا وفقاً للتغيرات التي تقتضيها المصلحة العامة، وتطور حاجيات المجتمع⁵⁰.

وفي سلطنة عمان أضحى مسألة التعديل والتطوير والتحديث للمرافق العامة ذات سهولة كبيرة بوجود الإدارة الإلكترونية التي تطبق التعديلات على عمل المرفق بصورة مباشرة من خلال الموقع الإلكتروني مما يطور الخدمات الإلكترونية يوماً بعد يوم، مما يواكب التطور الإلكتروني في الإدارة ويلحق ركب التكنولوجيا والتحديث المطلوب بصورة مستمرة ودائمة⁵¹.

4.3 المبادئ القانونية المستحدثة في ظل الإدارة الإلكترونية:

نتيجة للتطور الإلكتروني وتأثر المرافق العامة بهذا التطور من أجل أن تحقق الأهداف المرجوة منها وضع بعض العلماء مجموعة من المبادئ الجديدة في إطار الإدارة الإلكترونية، ولم يقف الباحث على إتفاق بين جميع الفقهاء حول هذه المبادئ وقد يكون ذلك نظراً لحدوثها وعدم تبلور الأفكار المتعلقة بها بصورة نهائية وواضحة، وسنستعرض هذه المبادئ وفقاً للاتي :

أولاً : مبدأ الجودة والنوعية في تقديم الخدمات العامة⁵² :

تحصر الإدارة العامة والمرافق العامة بصفة خاصة على تحقيق الجودة في العمل وتقديم خدمات ذات النوعية العالية التي تفيد جمهور المستفيدين من المرفق، وأصبحت المرافق تتنافس فيما بينها في تقديم الخدمات الأسرع والأفضل والأسهل، ويتمثل مفهوم النوعية بحق المنتفع في الحصول على خدمة بأفضل نوعية وجودة وبأحسن الأسعار، وهذا ما يجعله على صلة بمبدأي الشفافية وقابلية المرفق العام للتطور والتعديل، أما تطبيقه فيتم وفقاً لنص قانوني أو تعاقدي⁵³. بل أن كثيراً من الدول قد خصصت جوائز للمرافق ذات التطور الإلكتروني الأفضل وذات الجودة المتميزة في تقديم خدماتها للمستفيدين، مما يعطي تنافساً بين المرافق في تقديم خدمات ذات نوعية وجودة عالية تتطور مع مرور الوقت الى الأفضل .

وقد اطلقت حكومة السلطنة جائزة السلطان قابوس للإجادة في الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث يأتي تخصيص هذه الجائزة ترجمة لما أكد عليه حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد -طيب الله ثراه - في خطابه السامي خلال دور الانعقاد السنوي لمجلس عمان 2008م؛ من ضرورة الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات والتي أصبحت المحرك الأساسي لعجلة التنمية في الألفية الثالثة، وخدمة لذلك التوجه؛ تم إطلاق جائزة السلطان قابوس للإجادة في الخدمات الحكومية الإلكترونية بهدف حث مؤسسات القطاعين الحكومي والخاص للمساعدة إلى الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات في تحسين الجودة والأداء في تقديم الخدمات الإلكترونية⁵⁴.

ثانياً : مبدأ ديمقراطية المشاركة :

هذا المبدأ يقوم على فكرة أن تفتح المرافق العامة مع المستفيدين بحيث تقضي على فكرة سلطة الإدارة العامة على الجمهور، بل يجب أن تتطور هذه الفكرة إلى فكرة ديمقراطية تقوم على المشاركة والتوافق والتبادل والانفتاح بين الإدارة (المرفق) وبين المنتفعين منه⁵⁵. وهنالك أمثلة كثيرة تدلل على انتشار هذه الفلسفة في العمل الإداري من خلال الاهتمام بملاحظات الجمهور وفتح المجال لهم لتقديم أفكارهم عن المرفق مع فتح قنوات للتواصل مع الجمهور والاستماع منه وتطوير عمل المرفق بما يتفق مع رغبات الأفراد والمستفيدين منه.

وأغلب المواقع الإلكترونية في السلطنة وضعت ايقونات خاصة للمستخدمين لتلقي مقترحاتهم وملاحظاتهم أو شكاويهم على الخدمات المقدمة، وكذلك حددت نقاط اتصال مباشرة للجمهور إما عن طريق الهواتف أو الايميلات من أجل ذات الغرض⁵⁶.

ثالثاً : مبدأ الشفافية والإفصاح :

تحقق الإدارة الإلكترونية مستويات مرتفعة من الشفافية في أعمالها بعكس الإدارة التقليدية التي تتسم بالإنغلاق والسرية وفلسفة السلطة، فالمرافق الحديثة تركز بشكل كبير على كسب ثقة الجمهور من خلال الإفصاح عن المعلومات التي يحتاجها الجمهور وتعكس مستوى الشفافية التي يتمتع بها المرفق من خلال فتح مجال الإطلاع على المعلومات القانونية والإدارية والمالية الخاصة بالمرفق، بل أن بعض التشريعات أصبحت تلزم المرافق العامة بتسيب قراراتها وإطلاع الجمهور على هذه الأسباب⁵⁷. ويعرف بعض الكتاب الشفافية بأنها (مجموعة السلوكيات والأدوات والآليات التي تقوم بها الإدارة داخل وخارج المؤسسة والتي تتضمن الكشف عن المعلومات والتشاركية في صناعة القرارات ووضوح السياسات والتشريعات مما يساهم في القضاء على الفساد وبناء أنظمة النزاهة والعدالة)⁵⁸.

وعرفت الشفافية كذلك بأنها (الوسيلة لمراقبة الخدمات المؤداة بواسطة المرفق العام، بغية التأكيد من أن المصالح الاقتصادية للمنتفعين أو المستهلكين قد روعيت فعلا من قبل الشخص المكلف بتحقيق المرفق العام)⁵⁹، وبناء على ذلك فإن الشفافية ترتبط بالمصداقية والإفصاح والوضوح والمشاركة والثقة مما يمنح مزيداً من النزاهة والعدالة ومكافحة الفساد⁶⁰.

وفي سلطنة عمان كان للشفافية إهتمام خاص من خلال عمل المرافق العامة، حيث أن التوجه العام للإدارة إعطاء مزيداً من الشفافية من خلال الإحصائيات التي تقدم للجمهور والمعلومات المتاحة لهم بل وأكثر من ذلك متابعة سير معاملاتهم من خلال نظم المواقع الإلكترونية ليعطي مزيداً من الشفافية والثقة لدى جمهور المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية⁶¹.

4. خاتمة:

في ختام هذه الدراسة يتضح لنا أن الإدارة الإلكترونية قد عززت المبادئ القانونية التي تسير عليها المرافق العامة بل وأن الإدارة الإلكترونية قد أعطت هذه المبادئ بعداً وأهمية كبرى من خلال التطبيقات الإلكترونية وسرعة الإنجاز وسهولة الإجراءات وتقليل التكاليف على المرفق والمستفيدين منه على حد سواء، وسلطنة عمان قد انتهجت هذا المنهج عند تطبيقها للإدارة الإلكترونية وسأيرت دول العالم الأخرى في هذا المجال، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية هو عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع تكنولوجيا المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات.
 2. مفهوم للمرفق العام يكون من خلال التمييز بين المعيار العضوي للمرفق والمعيار الوظيفي له، أو الجمع بين المعيارين، ويمكن القول بأن المرفق العام هو كل نشاط تقوم به الإدارة العامة أو تعهد به لأحد الأفراد ليتولى إدارته تحت إشرافها ورقابتها بقصد إشباع حاجة عامة للجمهور بشكل منتظم.
 3. الإدارة الإلكترونية تعزز مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراد، وتعتبره من المبادئ الأساسية في عمل المرافق العامة.
 4. تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية يكرس فعليا وعمليا مبدأ مساواة جميع الأفراد أمام المرافق العامة.
 5. استخدام وتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، يؤكد على مرونة المرفق العام ومسايرته للمستجدات ومدى قبوله الدائم بما يخدم المصلحة العامة.
 6. وضع بعض العلماء مجموعة من المبادئ الجديدة في إطار الإدارة الإلكترونية وهي مبدأ الجودة والنوعية في تقديم الخدمات العامة، ومبدأ ديمقراطية المشاركة، ومبدأ الشفافية والإفصاح.
- وبناء على هذه النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن اقتراح التوصيات التالية:

1. ضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية في كافة المرافق العامة في الدولة، على تتم متابعتها وتطويرها بصورة مستمرة حتى تواكب التطور الإلكتروني وتقديم خدمات جيدة ومتساوية لكافة الأفراد .
 2. العمل على تطبيق المبادئ القانونية المستحدثة والمرتبطة بالإدارة الإلكترونية للوقوف على معايير الجودة والشفافية والمشاركة في عمل المرافق العامة .
 3. تشجيع المختصين والباحثين العمانيين على دراسة وبحث أعمال الإدارة في السلطنة وإيجاد الحلول والممارسات الفضلى وصولاً إلى تطوير الإدارة وتطبيق النظم الإلكترونية المتقدمة في أعمالها .
5. الهوامش:

- 1 . نلاحظ كذلك أن هنالك خلاف بين الفقهاء في إطلاق مصطلح (الإدارة الإلكترونية) بحد ذاته، فمنهم من يطلق على ذات المصطلح الإدارة الإلكترونية ومنهم من يطلق عليه الحكومة الإلكترونية ومنهم من يطلق عليه الإدارة المتطورة، ولا مشاحة في الاصطلاح إذا كان المعنى هو واحد، أنظر، مقال منشور في الموقع الإلكتروني <https://araa.sa/index.php> تحت عنوان (الإدارة الإلكترونية) مجلة آراء حول الخليج ، تم الاطلاع عليه بتاريخ 10 / 4 / 2023 الساعة 10 صباحاً .
- 2 . محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار الميسرة، المملكة الأردنية عمان، طبعة 2009، ص 26.
- 3 . مصطفى كولار، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، دار ألفا للوثائق، قسنطينة ، الجزائر، ط 1، 2019، ص 23.
- 4 . سرمد عبد الخالق أحمد الشاوي، التنظيم القانوني للإدارة الإلكترونية، دار الجامعة الجديد، الاسكندرية، مصر، 2019، ص 22.
- 5 . أنظر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص 126، وياسين حجاب وسناء رحمانى، مداخله بعنوان (أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام) في مؤتمر المؤتمر العلمي الدولي حول: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، جامعة مسيلة، الجزائر، 2018، ص 3.
- 6 . علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، الطبعة الثالثة، 2013، ص 117. و ، محمود جاسم الصميدي، ردينة عثمان يوسف، التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2012، ص 48.
- 7 . شاب توما منصور، القانون الإداري دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، دار الطبع والنشر الأهلية، العراق، 1979، ص 194.
- 8 . عصام عبد الوهاب البرزنجي وآخرون، مبادئ وأحكام القانون الإداري، دار السنهوري القانونية، مصر، القاهرة، 2015، ص 240.

- 9 . شطاً حماد محمد ، تطور وظيفة الدولة (نظرية المرفق العام) ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1909، ص 45.
- 10 . محمد الصغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2002، ص 206.
11. نادية ضريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2011-2012، ص13.
- 12 . انظر : د. ميلاس محمد الزين، بحث منشور في مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسة بعنوان (النظام القانوني للمرفق العام) المجلد 5 ، العدد 2 / 2012 ، ص 247 ، و ، مدونة بيوت السعودية، مدونة ألكترونية، <https://www.bayut.sa/blog> مقال بعنوان (المرفق العامة أهميتها وواجبنا إتجاهها ، تم الإطلاع على الموقع بتاريخ 9 أبريل 2023، الساعة 10 صباحاً .
- 13 . انظر : الموقع الإلكتروني <https://www.startimes.com> /بحث حول المرافق العامة، تم الإطلاع عليه بتاريخ 9 ابريل 2023م، الساعة 11 صباحاً .
- 14 . عبد رب عبد الصمد، مبادئ القانون الإداري والتنظيمات المحلية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص119.
- 15 . مهند نوح، الموسوعة القانونية المتخصصة، بحث بعنوان (المرافق والمؤسسات العامة)، هيئة الموسوعة القانونية، سوريا، الطبعة الأولى، ص 63 .
- 16 . أونيسي لينده، بحث بعنوان (المبادئ الضابطة للمرفق العام الإلكتروني) منشور في مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 14، العدد 1 / 2012، ص 205 .
- 17 . علي موسى فقيهي، المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية في النظام السعودي، بحث منشور في مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالاسكندرية، المجلد 9، العدد 36 ، ص 191
- 18 . أنس جعفر، الوسيط في القانون الإداري (أصول القانون الإداري) ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، 2004، ص 407 .
- 19 . صهيب ياسر شاهين، اثر الإدارة الالكترونية على مبادئ سير المرفق العام، بحث منشور في مخبر البحوث القانونية والسياسية والشرعية، الجزائر، المجلد 8 ، العدد 3 / 2021 ص 105 .
- 20 . سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2010، ص175.
- 21 . تعد وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات المركز الرئيسي المسؤول عن صياغة وتنفيذ استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان، وتتمثل مهمتها الأساسية في تسهيل وقيادة تطبيقات الخدمات الإلكترونية الحكومية وبالتالي تعزيز كفاءة القطاع العام باستخدام التكنولوجيا الحديثة وتكوين مجتمع يعتمد الإلكترونيات الرقمية، أنظر الموقع الإلكتروني لعماننا <https://www.oman.om/wps/portal>، تمت زيارة الموقع بتاريخ 7 ابريل 2023، الساعة 9 صباحاً .

- 22 . حرصت السلطنة الحفاظ على حقوق المواطنين الطبيعية والقانونية سواء داخل عمان أو خارجها ، وعرضت شرطة عمان السلطانية هذه الخدمات للمواطنين اصدار الجوازات العمانية ، اصدار البطاقة الشخصية وفقدان جوازات السفر العمانية، أنظر الموقع الإلكتروني لشرطة عمان السلطانية [/https://www.rop.gov.om](https://www.rop.gov.om)، تمت زيارة الموقع بتاريخ 7 ابريل 2023، الساعة 10 صباحا .
- 23 . هنالك العديد من المواقع الالكترونية المماثلة ونعطي مثالاً عليها المواقع الإلكترونية لجامعة ظفار [/https://www.du.edu.om](https://www.du.edu.om)، وموقع جامعة الشرقية [/https://www.asu.edu.om](https://www.asu.edu.om) .
- 24 . عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المطبعة الجامعية، مصر، طبعة 2008، ص 78 .
- 25 . قرار وزارة العمل رقم 2013/575 بتعديل بعض أحكام القرار الوزاري رقم 2006 /294 بشأن تنظيم المفاوضة الجماعية والإضراب السلمي والإغلاق استناداً إلى القرار الوزاري رقم 2006 /294 بشأن تنظيم المفاوضة الجماعية والإضراب السلمي والإغلاق والمادة رقم 41 من قانون العمل الصادر بالمرسوم السلطاني رقم 35 /2003 .
- 26 . صهيب ياسر شاهين، مرجع سابق ، ص 105 .
- 27 . عنتر حديدي، مداخلة بعنوان: (أثر الإدارة الإلكترونية في ترقية وتعزيز مبادئ المرفق العام) في مؤتمر النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، الجزائر، 2018، ص 7 .
- 28 . الاستقالة هي الفعل الرسمي الذي يقوم به الشخص بالتخلي عن وظيفته أو منصبه، أنظر موقع [/https://ar.wikipedia.org](https://ar.wikipedia.org) ، تم الاطلاع على الموقع بتاريخ 10 ابريل 2023م، الساعة 12 .
- 29 . محمد عبداللطيف، الاتجاهات المعاصرة في إدارة المرافق العامة الاقتصادية، دار النهضة العربية، القاهرة 2000، ص 122 .
- 30 . انظر : قانون الخدمة المدنية الصادر بالمرسوم السلطاني رقم (120 / 2004) ولائحته التنفيذية .
- 31 . راضية سنقوفه و خلفه نادية، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الثاني عشر، طبعة 2018، ص 651 .
- 32 . عبدالله منصور الشائبي، نظرية الموظف الفعلي والموظف الظاهر بين الفقه والقضاء، مجلة العلوم القانونية والشرعية، العدد الثامن، طبعة 2014، ص 91 .
- 33 . هشام عبدالمنعم عكاشة، الإدارة الإلكترونية للمرفق العام، دار النهضة العربية، مصر، 2004، ص 93 .
- 34 . حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق الإلكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2007 ص 73 .
- 35 . سرمد عبد الخالق أحمد الشاوي، التنظيم القانوني للإدارة الإلكترونية دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2019، ص 118 .

- 36 . محمد رفعت عبد الوهاب، مبادئ واحكام القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2002، ص 315.
- 37 . أنظر : أنس جعفر، مرجع سابق ، ص ٤٢٨، و ، علي موسى فقيهي، مرجع سابق، ص 205 .
- 38 . عنتر حديدي ، مرجع سابق، ص 8 .
- 39 . سرمد عبد الخالق الشاوي، مرجع سابق، ص 119.
- 40 . راضية سنقوفة، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام، بحث منشور في مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 12 / 2018، ص 591.
- 41 . سقني فاكيه ، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، بحث منشور في مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، العدد 2 / 2020 ، الجزائر ، ص 281 .
- 42 . تحرص السلطنة على توفير البيئة المناسبة والمريحة للمواطنين وللمقيمين على اراضيها وضمان الحصول على حقوقهم القانونية من خلال تقديم العديد من الخدمات المتساوية، انظر الموقع الالكتروني لعماننا <https://www.oman.om/wps/portal>، تمت زيارة الموقع بتاريخ 9 ابريل 2023، الساعة 9 صباحا .
- 43 . حماد مختار، مرجع سابق، ص 76 .
- 44 . سرمد عبد الخالق الشاوي، مرجع سابق، ص 127.
- 45 . عنتر حديدي ، مرجع سابق ، ص 8 .
- 46 . عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 97.
- 47 . ماجد راغب الحلو، القانون الإداري ، دار المطبوعات الجامعية بالإسكندرية 1987م ، ص 407 .
- 48 . راضية سنقوفة، مرجع سابق، ص 592.
- 49 . حكيمة جاب الله ، مداخله بعنوان (تطبيقات الإدارة الالكترونية للمرفق العام في الجزائر) في مؤتمر النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، جامعة محمد أبو ضياف، الجزائر، ص 13 .
- 50 . داود عبدالرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، مصر ، طبعة 2015، ص 145 .
- 51 . يعمل المركز الوطني للسلامة المعلوماتية في السلطنة منذ تدشينه الرسمي في شهر إبريل 2010م على إكساب السلطنة أمن معلومات بمقاييس عالمية من خلال تحليل المخاطر والتهديدات الأمنية الموجودة في الفضاء الإلكتروني، ويمكنكم الإبلاغ عن الهجمات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني للمركز <https://cop.gov.om> ، تمت زيارة الموقع بتاريخ 9 ابريل 2023م الساعة 11 صباحا .
- 52 . أنظر : سقني فاكيه ، مرجع سابق ، ص 284 .
- 53 . وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت ، طبعة 2009، ص 93 .

- 54 . انظر: الموقع الإلكتروني: <https://mtcit.gov.om/> ، تمت مراجعته بتاريخ 9 ابريل 2023م الساعة 11 صباحا .
- 55 . أنظر : علي بو شامه، الديمقراطية الالكترونية آلية للمشاركة في تسيير المرفق العام، بحث منشور في المجلة الجزائرية للأمن الأنساني، العدد 1/ 2016، ص 261 .
- 56 . أوجدت حكومة السلطنة موقع إلكتروني عام يعنى بمجال المشاركة الإلكترونية في عمان، وتأتي هذا الموقع كمبادرة من الجهات الحكومية لإشراك أفراد المجتمع والأخذ برأيهم في العديد من المواضيع التي تمسهم وذلك من أجل اتخاذ القرارات الصائبة وتعميم الاستفادة كما يوفر هذا الموقع قائمة بقنوات التواصل الاجتماعية الخاصة بالمؤسسات الحكومية المتنوعة بهدف تسهيل الوصول إليها والتفاعل معها، إضافة إلى عرض لمنصات الشكاوى الإلكترونية والخطوط الساخنة ومنصات التواصل الإلكتروني مع المسؤولين الحكوميين التي تعزز أهمية رأي المواطن واقتراحاته فيما يتعلق بالخدمات الحكومية، أنظر الموقع الإلكتروني لعماننا <https://www.oman.om/wps/portal>، تمت زيارة الموقع بتاريخ 7 ابريل 2023، الساعة 9 صباحا ، وكافة المواقع الإلكترونية العمانية تتضمن مواقع لتقديم الاقتراحات والملاحظات والتطوير بإعتباره من الممارسات المتبعة في السلطنة .
- 57 . أنظر: د. ضياء عبد الرحمن أحمد عثمان، الاتجاهات الحديثة في تطوير مبادئ المرفق العام، بحث منشور في مجلة السعيد للعلوم الإنسانية والتطبيقية، العدد 1/ 2012، ص 228.
- 58 . أبو كريم أحمد فتحي، الشفافية والقيادة في الإدارة، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن، الطبعة 1 ، 2016، ص 45 .
- 59 . وليد حيدر جابر ، مرجع سابق، ص 91 .
- 60 . أبو كريم أحمد فتحي ، مرجع سابق ، ص 65 .
- 61 . حققت الحكومة العمانية نجاحات في الأعوام السابقة في مجال البيانات المفتوحة، بما في ذلك إصدار سياسة البيانات المفتوحة لتشجيع الوحدات الحكومية على إتاحة بياناتها، وإصدار الرخصة الحكومية المفتوحة لوضع الإطار القانوني لمشاركة البيانات المفتوحة. كما أطلقت الحكومة فئة البيانات المفتوحة في جائزة السلطان قابوس للإجادة في الخدمات الحكومية الإلكترونية ونشرت عددا من البيانات الفتوحة على العديد من المواقع الحكومية، أنظر الموقع الإلكتروني (عمان للبيانات المفتوحة) <https://www.opendata.om/>، تمت زيارته بتاريخ 11 ابريل 2023، الساعة 2 مساء .