أثر التقدم التكنلوجي في تحسين وتطوير المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة

The Impact of Technological Progress on the Improvement & Development of the Principles Governing the Operation of Public Utilities

أ.م.د. نذير ثابت محمدعلي

كلية الإمام الأعظم الجامعة

Assist. Prof. D. Nathir Thabit Mohammad Alqaysi
College of Alimam Aladgam Uni. - Iraq

المستخلص

الأصل أن النشاط الإداري لمتصل بالمرافق العامة يخضع في الواقع التقليدي لمجموعة من المبادئ استقاها الفقه من إحكام القضاء من أجل إن تستمر هذه المرافق في تأدية دورها في إشباع الحاجات العامة للجمهور خاصة وأنهم قد رتبوا شؤونهم في ضوء تأمين هذه المرافق للحاجات العامة الضرورية كما هو الحال في مرفق الماء أو الكهرباء والأمن وغيرها، إلا إن إدارة المرافق العامة بالأسلوب التقليدي جعل الإفراد يعانوا الكثير من المشاكل منها: بطء الانجاز، زيادة في النفقات وغيرها ولذلك وجد نظام الحكومة الإلكترونية الذي يتيح إدارة هذه المرافق بشكل إلكتروني حيث يتسم بسرعة الانجاز وقلة التكاليف، توفير الكثير من الوقت والجهد للأفراد والموظفين. وتعد المرافق العامة من أهم الأنشطة التي تقوم بها الدولة وتهدف من خلالها إشباع الحاجات العامة التي يحتاجها الجمهور، ولذلك وضعت مجموعة من المبادئ التي تضمن حسن تقديم المرافق العامة لخدماتها بشكل دائم ومستمر ومنتظم ومن دون انقطاع، إلا إن اختلاف طريقة إدارة المرافق العامة وتحولها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الحديث القائم على التكنولوجيا الحديثة، فكان من الطبيعي أن تتأثر تلك المبادئ بنظام الإدارة الإلكتروني الذي يعتمد على سرعة الإنجاز وسهولة الإجراءات.

Abstract

The basic principle is that the administrative activity related to Public Utilities is subject in the traditional reality to a set of principles derived from the jurisprudence of the judiciary in order for these utilities to continue to play their role in satisfying the general needs of the public, especially that they have arranged their affairs in light of securing these facilities for necessary public needs, as: Therefore, an e-government system has been found that allows the management of these facilities in an electronic form, where it is characterized by the speed of completion and low costs, saving a lot of time and effort for individuals and employees. Public utilities are one of the most important activities carried out by the state and aim through them to satisfy the public needs that the public needs.therefore, a set of principles have been developed to ensure the proper provision of Public Utilities for their services on a permanent, continuous, regular and uninterrupted basis. however, the different way of managing public utilities and its transformation from the traditional method to the modern method based on modern technology. it was natural that these principles were affected by the electronic management system, which depends on the speed of completion and ease of procedures.

DOI:http://doi.org/10.24086/lir2023/paper.1046

١ المقدمة

أصبح العالم يمر بمرحلة انتقالية تتميز بتحولات حذرة وشاملة وعميقة في جميع المجالات مرحلة تكسر فيها القيود وتلغى فيها الحدود وتنفتح الأسواق وتتحول المجتمعات ويعظم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إحداث هذه التحولات، لذلك ظهر مفهوم شائع بكثرة في كثير من دول العالم يطلق عليه الإدارة الإلكترونية ولقد مثلت حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية، مما نتج عنها تحولاً جوهرياً في طرق أداء الخدمات للأفراد في أماكن تواجدهم في وقت قياسي وعلى مدار الساعة، وهذا يوحي بنهاية التعقيدات والمعوقات التي تعترض لها الخدمات العمومية، حيث يلاحظ حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لتطوير أعمال المنظمات وتحويلها إلى منظمات إلكترونية. ولقد تأثرت الإدارة العصرية بهذه التقنيات، لكون هذه الأخيرة لها الدور الكبير في العمل الإداري المعاصر باعتبارها آلية من آليات الإدارة الحديثة، مما أدى الوصول إلى كرحلة الإدارة الإلكترونية.

أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة في توضيح مدى أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين فعالية المرافق العامة في تقديمها للخدمة العامة للأفراد، من خلال توضيح وإبراز تأثير الإدارة الإلكترونية في دوام السير الحسن للمرفق العام، والمساهمة في زيادة التوعية بأهمية الإدارة الإلكترونية ومدى إسهامها في تطوير المرفق العام

إشكالية البحث:

إن المرافق العامة هي من أهم الأنشطة التي تقوم بها الدولة وتهدف من خلالها إشباع الحاجات العامة التي يحتاجها الجمهور، ولذلك وضعت مجموعة من المبادئ التي تضمن حسن تقديم المرافق العامة لخدماتها بشكل دائم ومستمر ومنتظم ومن دون انقطاع، إلا إن اختلاف طريقة إدارة المرافق العامة وتحولها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الحديث القائم على التكنولوجيا الحديثة، فكان من الطبيعي أن تتأثر تلك المبادئ بنظام الإدارة الإلكتروني الذي يعتمد على سرعة الإنجاز وسهولة الإجراءات، ولذلك تمثلت إشكالية الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: ما هو أثر التقدم الإلكتروني في تحسين وتطوير المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة؟

ويتفرع عن السؤال الرئيسي عدد من الأسئلة أهمها:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية وما هي متطلبات تطبيقها؟
- ما هي وظائف الإدارة الإلكترونية؟
- ما هو مفهوم مبدأ تقديم المرفق العام لخدماته بصفه دائمة ومنتظمة وما هي علاقته بنظام الإدارة الإلكترونية؟
- ما هو مفهوم مبدأ مساواة المنتفعين بخدمات المرفق العام وما هي علاقته بنظام الإدارة الإلكترونية؟
- ما هو مفهوم مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل وما هي علاقته بنظام الإدارة الإلكترونية؟

منهج البحث:

إن إشكالية البحث والأسئلة المرتبطة بها تفرض علينا أن نتبع المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة.

خطة الدراسة:

جاءت خطة البحث مكونة من مبحثين، المبحث الأول جاء بعنوان مفهوم الإدارة الإلكترونية في نطاق المرافق العامة وقد تم تقسيمه على ثلاثة مطالب، تناولنا في المطلب الأول تعريف الإدارة الإلكترونية في نطاق المرافق العامة، أما المطلب الثاني فقد تناولنا فيه متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة، والمطلب الثالث جاء بعنوان وظائف الإدارة الإلكترونية، أما المبحث الثاني فقد جاء بعنوان تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام، وتم تقسيمه كذلك على ثلاثة مطالب، تناولنا في المطلب الأول أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراد، وتناولنا في المطلب الثاني أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام، أما المطلب الثالث فقد تناولنا فيه أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل، ثم الخاتمة والمصادر.

٢ المبحث الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية في نطاق المرافق العامة

إن التقدم التكنولوجي والعلمي المستمر أدى إلى ظهور مظهر حديث من الإدارة الى جانب النظام الإداري التقليدي يعرف بالإدارة الإلكترونية، فمع تزايد حاجات الأفراد ومتطلباتهم أصبح من الضروري التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الحديثة وربط مختلف الإدارات العامة بمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة. وسنتناول في هذا المبحث التعريف بالإدارة الإلكترونية والمبادئ التي تحكمها ومتطلبات تطبيقها ووظائفها وكما يلي:

المطلب الأول

تعريف الإدارة الالكترونية

يرتبط تعريف الإدارة الإلكترونية[1] بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تيسير وفاعلية العمل الإداري أو الخدمات الحكومية والقضاء على المشكلات الإدارية، وعلى الرغم من حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية، فإن جهوداً مهمة بذلت لتطوير هذا الموضوع، إذ يشير مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين باستخدام التكنولوجيا، وفي الغالب يكون

(١) المصطلح الذي يستعمله الإدارة العامة الإلكترونية. الحكومة عن لها تمييزًا

DOI:http://doi.org/10.24086/lir2023/paper.1046

مرتبطاً باستخدام وتيسير تكنولوجيا الإنترنيت .ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المرافق العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة المتعلقة بالإنترنت من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية في المرافق العامة، وتيسيرها أمام الأفراد من أجل إيصال الخدمات لهم بصورة عادلة و سريعة[٢]. وفي تعريف آخر يراد بها أنها إدارة شاملة تهدف توظف جميع الطاقات المتاحة من موارد بشرية ومادية وتقنيات وبرمجيات حديثة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة لها وتقديم خدمات لزبائنها بفعالية أكثر وجهود وتكلفة أقل مما يعزز روح المنافسة لديها مقارنة بالمنظمات المماثلة[٣] .كما يراد بها: أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة[٤]. يتضح لنا من التعريفات السابقة تدور حول مضمون معين للإدارة الالكترونية وهو تيسير سبل أداء المرافق العامة لخدماتها العامة الإلكترونية يقصد الإدارية وذلك من أجل زيادة الكفاءة والفعالية والشفافية فيما تقدمه من خدمات إلى الأفراد من خلال استثمار التطورات العلمية المذهلة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، والتواصل مع الأفراد وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية. ويثار التساؤل بشأن طبيعة العلاقة بين مصطلح الإدارة الإلكترونية ومصطلح الحكومة الإلكترونية، فقد توصلت الدراسات إلى أنها علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية، وتعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، حيث إن تطبيقها يقتصر على حدود المؤسسة فقط، أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل، وتعني بها العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المؤسسات التي تطبق الإدارة الإلكترونية وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية[٥].

المطلب الثاني

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة

يستلزم تطبيق الإدارة الإلكترونية توفير عدد من المتطلبات لكي تكون المرافق العامة قادرة على تحقيق المصلحة العامة، وتتمثل هذه المتطلبات في الآتي:

أولاً: توفير عناصر بشرية مؤهلة ومواصلة تدريبها باستمرار:

إن نظام الإدارة الالكترونية يحتاج إلى إعداد مجموعة من الكوادر المؤهلة والمدربة قادرة العمل في هذا المجال، وهذا يقتضي من المرافق العامة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من إدارة المرفق العام بشكل فعال، ولما كان التركيز على العنصر البشري باعتباره العنصر المحرك للعمل في المرافق العامة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة، فإن تطويره و تدريبه لن يتأتى إلا من خلال توفير دور الحضانة التقنية للنشء والتعليم، بالإضافة إلى ذلك فإن الفرد العادي الذي يتعامل مع المرافق العامة الإلكترونية يجب أن يتفرد بمميزات الكفاءة التقنية في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، وذلك من خلال الإلمام بكافة الوسائل والمعلومات التي تمكنه من التعامل مع الإدارات الإلكترونية في تيسير المرافق العامة، ويتم تحقيق ذلك بشكل فعال من خلال الاهتمام بالعنصر البشري من السنوات الأولى للتعليم حتى المراحل الجامعية ليكون قادر على الاندماج مع التكنولوجية الرقمية الحديثة[٦].

ثانياً: إيجاد بنية أساسية إلكترونية متكاملة:

يحتاج نظام الإدارة ألإلكترونية في المرافق العامة لتطبيقه إلى أجهزة علمية ومتطورة ومكلفة، وقد كثرت وتنوعت في السنوات الأخيرة الأدوات والمنتجات الخاصة بأنظمة تقنية المعلومات والاتصالات المسموعة والمرئية التي يلزم توافرها لحسن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة، حيث لا يمكن تصور نظام المرافق العامة الإلكترونية دون أن تتوافر الحواسيب الإلية، وغرف إلكترونية تتضمنه محطات عمل تكنولوجية حديثة، وبرمجيات وشبكات إلكترونية محلية، وشبكات إنترنت واسعة النطاق، فاستخدام الانترنت يعد من الركائز الأساسية التي يتقوم عليها الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة، وكلما توسع استخدام الانترنت في المجتمع كلما سهلت مهمة المرفق العام الإلكترونية، وهناك وسائل أخرى لا يمكن إنكارها وتعتبر مكملة للإنترنت في مجال الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة مثل المحمول والفاكس والهاتف المحمول، كما تتطلب البنية الأساسية الالكترونية أمراً مهماً وهو تأمين وحماية نظم المعلومات وكل أنواع التعامل خلال شبكات الاتصال والانترنت[٧].

ثالثاً: إيجاد بيئة تشريعية تضمن فاعلية التعامل بأساليب الإدارة الإلكترونية:

يتطلب تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة استعداد تشريعي متكامل، لأن تطبيق هذا النظام يؤدي الى اتخاذ إجراءات لا تتفق مع الكثير من المستقر عليه من الإجراءات الحكومية التقليدية التي وضعت التشريعات النافذة للتعامل معها وضمان الالتزام بها، لذلك قد تقف النصوص التشريعية النافذة حجر عثرة أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة، الأمر الذي يتطلب بالضرورة وضع نصوص تشريعية جديدة تتناسب مع النظام الإلكتروني الحديث.

(٢) هشام عبد المنعم، الإدارة الالكترونية للمرافق العامة، دار الثقافة العربية، القاهرة، ٢٠١٧، ص٢٢.

(٣) دار طبعة، بدون الإلكترونية، الإدارة العياط، اسماعيل جمعة ١٢.ص ، ٢٠١٥الأردن، والتوزيع، للنشر أحمد

(٤) فاطمة الزهرة عشير، المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، ٢٠١٩، ص٨.

(٥) مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، ٢٠١١، ص٢٦٦.

(٦) د. علي بن موسى علي فقيهي، المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية في النظام السعودي، مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالإسكندرية، المجلد(٩)، العدد(٣٦)، ٢٠٢٢. ص١٨٠.

(٧) حسام لطفي، الجرائم الواقعة في مجال تقنية المعلومات، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٣، ص٢٠.

DOI:http://doi.org/10.24086/lir2023/paper.1046

رابعاً: إحداث التغيرات اللازمة في الهياكل الإدارية والإدارات الحكومية:
وذلك بقصد التكيف مع الخدمات الحكومية، وهذا يتطلب تأهيل وتدريب القيادات الإدارية التي تعول عليها الحكومة لإحداث التغير النوعي في الخدمات التي يتم تقديمها للأفراد(٨).

رابعاً: العمل على تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم مع الأنظمة الإلكترونية:
حيث يعد هذا الإجراء من أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة، فطالما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تغيرات جذرية في نوعية العناصر البشرية التي تستطيع أن تتعامل مع تلك التكنولوجيا الحديثة، فإن ذلك يعني ضرورة إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب والمصادر التعليمية والتدريبية التي تتلقها العناصر البشرية على كافة المستويات(٩).

المطلب الثالث

وظائف الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في نطاق المرافق العامة تفرض العديد من الوظائف التي اعتبرتها الإدارة التقليدية جديدة لم يكن في مقدورها ممارستها، وذلك وذلك من أجل تغيير الواقع الذي تمارس فيه الإدارة الإلكترونية عملها والتي تسطيع كسر طرق العزلة الذي تدور داخله ممارسات الإدارة التقليدية ومعاملاتها، ومن أبرز وظائف الإدارة الإلكترونية ما يلي:

أولاً: التخطيط الإلكتروني:
يراد بالتخطيط التقليدي أنه الوظيفة الإدارية التي تحدد أهداف الهيئة العامة والأهداف التفصيلية للإدارة ثم إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيقها، أما التخطيط الإلكتروني فيعرف بأنه عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد مع قابلية التجديد والتطوير المستمر، في حين أن أهداف التخطيط التقليدي محددة وواضحة يمكن تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلبا على كفاءة التخطيط.
ويتسم التخطيط الإلكتروني بعدد من المزايا أبرزها:
١. إنه عملية ديناميكية متجددة متحولة بحسب الأهداف الواسعة والمرنة والآنية قصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر.
٢. إنه عملية مستمرة متجددة بفضل المعلومات الرقمية المتدفقة باستمرار.
٣. إنه يتجاوز فكرة تقسيم الأعمال التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، حيث أنه يمكن جميع العاملين في الإدارات الإلكترونية من المساهمة فيه في كل زمان ومكان(١٠).

ثانياً: التنظيم الالكتروني:
يهدف التنظيم الالكتروني إلى ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة ويتضمن عملية تحديد وترتيب الاختصاصات والوظائف والأقسام و بيان العلاقة فيما بينها وبما يعكس توزيع الأعمال على الموظفين وتحديد مسؤولية كل واحد منهم.
ويرتكز التنظيم على عدة عناصر أهمها:
١.الهيكل التنظيمي: هو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد و تجميعها في مختلف الأقسام و الإدارات والتنسيق فيما بينها لتحقيق أهداف المنظمة.
٢.التقسيم الإداري: ويعد القيد الثاني في المنظمات التقليدية، إذ يشير إلى تجميع المراكز والأنشطة والوظائف في إدارات وأقسام بينما في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية ستكون تنظيمات قائمة على الفرق أو على تحالفات داخلية وخارجية.
٣.سلسلة الأوامر: يعد القيد الثالث في المنظمة ويمثل خط السلطة الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى، إلى مستويات التنظيم الأدنى، أما في ظل تطبيق المنظمات الإلكترونية فتكون هناك وحدات استشارية أو فرق مدارة ذاتياً.
٤.الجانب الرسمي: وتمثل في مجموعة من الانظمة والتعليمات والقواعد والإجراءات المكتوبة، التي توجه للموظفين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية مهامهم.
٥.المركزية واللامركزية: تعني المركزية تركيز الصلاحيات بيد الإدارة العليا مما يؤدي إلى زيادة عدد المستويات الإدارية، أما اللامركزية فهي تعني عدم تركيز السلطة في قمة الهرم التنظيمي لذلك تكون المنظمات الإلكترونية ذات مراكز لها صلاحيات متعددة مما يساعد على ظهور وحدات مستقلة(١١).

ثالثاً: الرقابة الإلكترونية:
تعتبر الرقابة المرحلة التي تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، وهي عبارة عن المقارنة بين التخطيط والتنفيذ، حيث أنه ومن خلال هذه الرقابة حققت الإدارة الإلكترونية إنجازات غير مسبوقة حتى أصبحت بمثابة العين المفتوحة على مدار الساعة على كل دقائق العمل في دوائرها الإدارية، مما يضمن للإدارات التي تدخل تطبيقات التقنية الوقوف على مواطن ضعفها وقوتها واحتياجاتها، كما يمنحها القدرة على تقسيم أفرادها بحياد وموضوعية، وبأدوات قياس دقيقة تجعل وجهة نظر الإدارة غير قابلة للشك في مصداقيتها.

رابعاً: القيادة الإلكترونية:
وهي النشاط الذي يمارسه المدير ليمكن مرؤوسيه من القيام بعملهم بفعالية وذلك عن طريق وسائل إلكترونية للتأثير في المرؤوسين وجعلهم يتعاونون لتحقيق هدف يرغبون في تحقيقه وتهدف إلى توحيد جهودهم(١٢).

(٨) موسى اللوزي، التنمية الادارية، عمان– وائل دار للنشر، ٢٠٠٠، ص١٤٥.

(٩) هشام عبد المنعم، الإدارة الالكترونية للمرافق العامة، مرجع سابق، ص٢٠.

(١٠) فاطمة الزهرة عشير، المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص٣٨–٣٩.

(١١) نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمجالات، الطبعة الأولى، دار المريخ للنشر، السعودية، ٢٠٠٤، بدون ص٢٤٤.

(١٢) عادل حرحوش الفرجي، مرتكزات الإدارة الإلكترونية مدخل لفكرية العلمية، ط٢، مصر، ٢٠١٠، ص٨٩. تأسيس ومتطلبات

DOI:http://doi.org/10.24086/lir2023/paper.1046

٣ المبحث الثاني

تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام

إن اعتماد المرفق العام على أسس الإدارة الإلكترونية أضحى من hgضروريات المسلم بها، نظراً للدور الكبير لهذه التكنولوجيا في تحسين خدمات المرافق العامة، وخاصة أنها تمثل آلية من الآليات التي يمكن أن يعول عليها في تطوير الخدمات التي تقدمها باعتبارها خدمات عمومية، فقد بدأت الحكومات حول العالم تضع الخطط لتغيير ملامح العمل لهذه المرافق، وتحاول إدراج النظام الإلكتروني ضمنها، لتحسين أدائها وتقديم خدماتها بالمستوى المطلوب .وفي ضوء ما سبق سنتناول مدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير المبادئ التقليدية التي تحكم سير المرافق العامة ومدى توافق هذه المبادئ مع النظام الالكتروني في نطاق الإدارة العامة، وعليه سوف نقوم بتقسيم هذا المبحث على ثلاثة مطالب نتناول في المطلب الأول أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراد، ونتناول في المطلب الثاني أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام، أما المطلب الثالث فنتناول فيه أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل.

المطلب الأول

أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراد

يتجلى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في ترسيخ هذا المبدأ وتطويره من خلال التحول في تقديم الخدمات وإجراء المعاملات وجعله يتم عبر الوسائل الإلكترونية في كل زمان أو مكان، دون التقيد بأي حيز مكاني أو زماني معين، ويعزز أسلوب الإدارة الإلكترونية سير المرافق العامة بشكل مطرد وفعال، ويتجسد ذلك من خلال إطلاق مواقع إلكترونية لجميع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في الدولة .ويواجه هذا المبدأ العديد من العقبات التي تعيق تحقيقه على أكمل وجه كإضراب واستقالة الموظفين ونظرية الموظف الفعلي ونظرية الظروف الطارئة، إلا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية قد ساهم بشكل كبير في التخفيف من حدة تلك التحديات، ويتضح ذلك من خلال المحاور الآتية:

أولاً: الإضراب:

تنشأ المرافق العامة لكي تقدم خدماتها وتشبع حاجات الجمهور العامة التي لا غنى عنها، ولذلك كان لازماً ولتحقيق المصلحة العامة أن تقدم هذه المرافق العامة خدماتها على نحو يمكن الجمهور من الاستفادة منها، وهذا لا يمكن تحقيقه إلا إذا كان لازماً على المرافق العامة أن تقدم خدماتها بصورة دائمة ومنتظمة، فالحاجات الجماعية التي تنشأ المرافق العامة من أجل إشباعها لا تعتبر قد اشبعت بشكل كافي إذا قام المرفق بتقديم خدماته بشكل متقطع أو مؤقت[١٣]. ويُعد الإضراب من أهم الأمور التي تعيق سير المرافق العامة بصورة دائمة ومنتظم، ويقصد بالإضراب امتناع موظف أو أكثر عن أداء المهام الوظيفية التي يتعين عليه القيام بها مدة من الزمن دون انصراف نية أي منهم إلى التخلي عن الوظيفة بشكل دائم. ويؤدي الإضراب إلى ترك الموظفين أعمالهم الوظيفية الموكلة إليهم مع تمسكهم بوظائفهم، ويساعد نظام الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العامة بصورة دائمة ومنتظمة، حيث يتم تقديم الخدمات من المرفق العام وفقاً لنظام إلكتروني محدد مسبقاً من قبل الجهات الإدارية في المرفق العام دون تدخل من الموظفين وهذا يخفف من حدة إضراب الموظفين في المرافق العامة، حيث يكون التعامل مع العنصر البشري فيها بشكل غير مباشر من خلف الأجهزة الالكترونية، وبالتالي يستطيع الأفراد الحصول على الخدمات المرفقية متى شاءوا، دون اشتراط وجود موظف يتعامل معهم بصورة مباشرة، ويتبين لنا أن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية يخفف من الإرباك الذي يمكن أن يطرأ على عملية تقديم الخدمات في المرافق العامة بسبب إضراب الموظفين.

ثانياً: الاستقالة[١٤]:

إن استحداث نظام الإدارة الإلكترونية بدوره يؤكد على مبدأ دوام سير المرافق العامة، فمن خلال تطبيقها يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية أو المعلومة الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت يشاء، إذن فتطبيق نظام الغدارة الإلكترونية في المرفق العام أدى لجعل استقالة الموظفين قليلة الأثر لكون الخدمات تقدم إلكترونيا للمنتفعين، وعدم وجود اتصال مباشر بين موظفي المرفق وطالبي الخدمات، وبالتالي فإن استقالة الموظفين وفق هذا النظام تصبح ضئيلة الأثر على سير وعمل المرفق العام.

ثالثاً: الموظف الفعلي:

يقصد بالموظف الفعلي هو الشخص الذي يزاول أعمال وظيفة عامة بغير أن يعين في تلك الوظيفة بشكل قانوني، أو هو الشخص الذي يتم تعيينه تعييناً معيباً أو لم يصدر بتعيينه قرار إطلاقاً، وهذا الموظف قد يجد مجالاً لتطبيقه في النظام الإداري التقليدي لما يطرأ من ظروف على واقعة العمل من ظروف عادية وغير عادية، نجد أن هذا المجال يتقلص في ظل الذهاب لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتقنيات التكنولوجية بالمرافق العامة، وبالتالي فإن قيام الموظف الفعلي في الظروف الاستثنائية مثل الحروب والزلازل والفيضانات من الصعب التصور في ظل نظام الإدارة الإلكترونية، لأنه في هذه الحالة تصاب جميع الأنظمة والأجهزة الالكترونية بخلل يمس النظام الإداري بكامله، فلا يدع مجالا لتواجد الموظف الفعلي في تلك الحالة[١٥] .أما بخصوص الموظف الفعلي في الظروف العادية فإن وجود قواعد بيانات محكمة عن كل الموظفين تعمل على منع وحظر قيام أي شخص غير مدرج ضمن موظفي المرفق الدخول والتصرف بصفة غير مؤهل لها، لأن الأنظمة الأمنية التكنولوجية توفر دقة عالية في النظام الإداري وتنذر بوجود أي خلل أو دخيل على النظام العام للمؤسسة المرفقية، أي أنه إذا كان قرار

دار الإداري، القانون في المرجع أبوزيد، الحميد عبد (١٣) محمد ١٩٩٩، ص٤٨٥. القاهرة، العربية النهضة

في العام الموظف خدمة ينهي إجراء بأنها الاستقالة (١٤) تعرف رغبته مبدياً بإدارته طلب الموظف تقدم طريق عن العام، وتتم المرفق قرار يصدر الموظف طلب على الموافقة حالة الوظيفة، وفي ترك في أسباب على مبنية أن تكون الاستقالة قبول في ويشترط ذلك، في عن قطع صراحة فيها يعبر الموظف بخط مكتوبة تكون وأن واضحة، التعيين. صلاحية لها التي الهيئة تقبلها وأن بالإدارة علاقته

(١٥) محمد الصغير مسيكة، تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على نشاط المرفق العام، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد(٦)، العدد(٢)، ٢٠٢١، ص٨.

DOI:http://doi.org/10.24086/lir2023/paper.1046

التعيين معيب أو لم يصدر قرار بتعيين الشخص فلا يمكنه ممارسة صلاحيات الموظف القانوني طالما لم يحقق الشروط المطلوب للعمل ضمن النظام الإداري الالكتروني[١٦].

رابعاً: الظروف الطارئة[١٧]:

إن قيام الظروف الطارئة في ظل تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على المرفق العام يحدث تأثيرات سلبية على النظام الإداري الإلكتروني ولكنها تكون أقل ضرر بالمقارنة مع النظام التقليدي، لأن حدوث الزلازل أو الحروب أو الفيضانات لا يعني بالضرورة انهيار النظام الإداري الإلكتروني بالكامل، وذلك بفضل وجود مراكز رئيسية للمعلومات الحكومية، إذ في حالة تعطل النظام الإلكتروني في منطقة معينة في الدولة يمكن تداركه، ذلك لوجود خوادم احتياطية ذات نطاق دولي أو خارج حدود الدولة ذاتها جعلت خصيصا لتدارك هذه الظروف، حيث يستطيع الفرد الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء معاملته في أي وقت من الأوقات ومن دون التأثر بهذه الظروف[١٨]. نخلص إلى أن نظام الإدارة الإلكترونية يكرس بصورة واضحة مبدأ سير المرافق العامة بصورة دائمة ومنتظمة، فالشخص يستطيع الحصول على خدمات المرفق العام وهو في منزله في أي وقت يشاء، بل ويمكنه الحصول على أي معلومات تتعلق بالخدمات التي يقدمها المرفق العام في أي وقت، ومن ثم يؤدي تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية إلى إمكانية حصول الشخص على جواز سفر أو بطاقة إثبات شخصية أو إنجاز العديد من التعاملات اليومية بمجرد الدخول على شبكة الانترنت دون حاجة إلى وجود موظف يعطل سير عمل المرفق العام في أي وقت، ويعد ذلك إنجاز كبير يساعد على تأمين سير المرفق العام بصورة دائمة ومنتظمة، ومن أمثلة التطبيقات الحديثة في هذا المجال إمكانية الدخول على مواقع الجامعات الخاصة والحكومية للتعرف على شروط انتظام الدراسة وكيفية القبول في هذه الجامعات دون مقابلة أي شخص للتعرف على هذه المعلومات، وأيضاً يمكن للشخص أن ينهي كافة الإجراءات المتعلقة بالحصول على جواز السفر بالدخول على موقع وزارة الداخلية أو موقع الخدمة المدنية دون الحاجة إلى وجود موظف يضيع الوقت بصورة دائمة.

المطلب الثاني

أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام

يُعد مبدأ مساواة المنتفعين بخدمات المرفق العام من أهم تطبيقات مبدأ المساواة أمام القانون، بل أنه أحد أهم المبادئ الدستورية التي تحرص الدساتير على النص عليه وتظهر أهمية هذا المبدأ في أنه يشبع حاجات أفراد المجتمع من حيث الشعور بالأمن والطمأنينة على حقوقهم ومصالحهم الخاصة، وتعني المساواة أن يكون الأفراد في المجتمع طائفة واحدة لا يفصل أحد على آخر في تطبيق القوانين، و يترتب على ذلك إلغاء جميع الامتيازات التي قد تحصل عليها طائفة في دون الأخرى، إذ لا مجال لتطبيق الطبقية في ظل تطبيق مبدأ المساواة أمام القانون، فليس هناك جنس في المجتمع أفضل من جنس آخر، وليس هناك طائفة أو طبقة أفضل من غيرها من في المجتمع حيث الاستفادة من خدمات المرافق العامة[١٩]. ويتأثر مبدأ المساواة بخدمات المرافق العام بنظام الإدارة الإلكترونية بصورة واضحة، حيث يحقق نظام الإدارة الإلكترونية المساواة الحقيقة بين المنتفعين بخدمات المرافق العامة، فكل مواطن تتوافر فيه شروط الانتفاع بخدمات المرفق العام سيعامل على قدم المساواة مع غيره من الأفراد دون وجود أي نوع من أنواع التمييز، فالأشخاص الذين يتعاملون مع الإدارة الإلكترونية تحقق لهم الاستفادة القصوى من خلال خدمات هذه الإدارة، حيث يوجد أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على الخدمة، وذلك من خلال توحيد الإجراءات الإلكترونية التي يجب على جميع الراغبين في الحصول على الخدمة القيام بها، و لا يمك لأي متعامل الحصول على الخدمة دون القيام بهذه الإجراءات، وبالإضافة إلى ذلك فإن فكرة الإدارة الإلكترونية تجعل من الصعب التعسف في استخدام السلطة من قبل الموظفين، وبالتالي تطبق المساواة بشكل يتميز بالنزاهة والشفافية[٢٠]. ومن جهة أخرى يكون تأثير الإدارة الإلكترونية إيجابياً على مبدأ المساواة في خدمات المرافق العامة وذلك كونه يؤدي الى تحقيق الحياد الالكتروني الذي يهدف الى القضاء على الرشوة والتمييز بين المنتفعين من خدمات المرفق العام، الأمر الذي يقودنا الى القضاء على ظاهرة الفساد المالي والإداري التي تعاني منها المجتمعات بشكل كبير.

المطلب الثالث

أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل

تمتاز حاجات الجمهور بأنها في تطور وتغير مستمر ولا بد للمرفق العام أن يواكب هذه التطورات والتغيرات التي يقتضيها الصالح العام، ولا يقيد سلطة الإدارة في هذا الحق سوى مراعاة الصالح العام، أي أن من حق الإدارة التدخل في أي وقت لتعديل أو لتغيير القواعد التي تحكم سير المرافق العامة لتحقيق المصلحة العامة، لذلك فإن مبدأ تعديل وتغيير المرفق العام نشأ لتلبية حاجات العامة ومواكبة التطورات والمستجدات

(١٦) سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، الإدارة الالكترونية وأثرها على المرفق العام في فلسطين، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، قسم القانون العام، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، ٢٠١٧، ص١١٢.

(١٧) تُعد هذه عقب الفرنسي وذلك الدولة مجلس إنشاء من النظرية في الفرنسي الدولة مجلس أن حيث العالمية الأولى، الحرب نشوب في الإدارة مع ألزم المتعاقد بوردو، مدينة غاز شركة قضية في حكمه تلك بسبب مرهقاً العقد تنفيذ تجعل والتي طارئة ظروف وقوع حالة وقع الذي للطرف يمنح عادل بتعويض بالحكم المتوقعة غير الظروف لتقديم وإطراد، بانتظام العام المرفق سير وذلك لضرورة الضرر عليه للجمهور. العامة الخدمات

(١٨) سليمة بو مطرق وهدنة بو زيان، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحي، ٢٠٢٢، ص٦٤.

(١٩) محمد عبد الحميد أبو زيد، السلام في الإسلام، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨٠، ص٦١.

الحكومة لحماية القانوني النظام بيومي، الفتاح (٢٠) عبد ص١٠٢. ٢٠٠٣، الإسكندرية، الفكر، دار الإلكترونية،

DOI:http://doi.org/10.24086/lir2023/paper.1046

اليومية، ليستطيع المرفق العام تحقيق المنفعة العامة وتقديم الخدمات المرفقية للمواطنين بشكل دوري ومستمر. ويعد التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة عن طريق تدعيم الإدارة بالأجهزة التكنولوجية وتأهيل موظفيها لمواكبة التطور ومستجدات التحول استجابة حقيقية لتطبيق المبدأ، خاصة أن هذا التغير يزيد من مردود المرفق العام عن طريق تقديم عمل إداري بطريقة فعالة وسهلة، وهو ما يترتب عنه كفاءة إدارية في الإنجاز مقابل اقتصاد في النفقات[٢١]. ويمكن القول أن قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير هو من أهم المبادئ لانتقال الدولة من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية، فهو بمثابة استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة وتدعيمها بالأجهزة الإلكترونية الحديثة وتأهيل موظفيها. 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 يلبي تطلعات الجمهور ويحقق المآرب المرجوة منه، وبالتالي فقد كان تطوير وتحديث المرفق لإدارته بالأساليب الإلكترونية والتقنية تحقيق ا للصالح العام منبثق من حق الإدارة في تعديل وتغيير القواعد والأساليب التي تحكم سير المرفق العام. كما يفترض هذا المبدأ أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العام يسري على جميع أساليب إدارته، سواء تعلق الأمر بإدارة مباشرة من السلطة المركزية أو إدارة غير مباشرة يتولاه، ملتزم بعقد الامتياز، أو شركة اقتصاد مختلط، أو شركة قطاع عام تملك الدولة جميع أسهمها، إضافة إلى منح هذا المبدأ الحق للإدارة أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معهم لأداء العمل الحكومي لها أن تطور وتدخل الوسائل الإلكترونية والعلمية في كيفية تقديم الخدمات، والا أنهت عقودها بإرادة منفردة[٢٢]. وحتى يستطيع المرفق العام تقديم خدماته على أكمل وجه يتعين مواكبة التطورات والمستجدات التي تحدث في المجتمع، كاستخدام التقنيات الحديثة التي تتجاوب مع اتساع نطاق الخدمات وازدياد حاجات الأفراد، لا سيما في ظل القانون الإداري الذي يحكم تلك المرافق وذلك لما يتسم به ذلك القانون من المرونة وسرعة التطور، وهذا ما يجعل القانون الإداري - من بين فروع القوانين الأخرى- مؤهلاً وفيه مجالاً واسعاً في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، ولذلك فإن عملية تطوير وتعديل المرافق العامة وخدماتها يحقق فاعلية كبيرة للمنتفعين من تلك الخدمات.

إضافة إلى ما سبق الحديث فيما يتعلق المبادئ الأساسية التقليدية التي تحكم المرافق العامة وكيفية تأثير الإدارة الإلكترونية عليها، نلاحظ ظهور مبادئ حديثة تحكم سير المرفق العام في ظل الاتجاه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية كان من شأنها تعزيز المبادئ السابقة، ومن أهم هذه المبادئ ما يأتي:

أولاً: مبدأ الجودة والنوعية في تقديم الخدمات العامة:

يتمثل مفهوم هذا المبدأ بحق المنتفع في الحصول على الخدمات بجودة ونوعية وبأسعار مناسبة، وهذا يتحقق من خلال تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الذي يسعى إلى تقديم خدمات عامة جديدة وذات جودة للفرد عبر استعمال تكنلوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي أوجد حقوق جديدة كالحق في المعلومة والحماية الشخصية للمعلومات في نطاق شبكات الانترنيت وغيرها.

ثانياً: مبدأ المشاركة:

يمثل هذا المبدأ عنصراً أساسياً في واقع المرافق العامة في الوقت الراهن، حيث يوجب هذا المبدأ على المرافق العامة الانفتاح اتجاه المنتفعين من خدماتها وعدم الانعزال، فيجب القضاء على الصور السلبية السائدة في المرافق العامة المتمثلة من خلال منع العلاقات الإدارية التعسفية والتوجه نحو بناء علاقات توافقية مبنية على المشاركة بشكل يجعل من المرافق العامة هدفاً بمشاركة الأفراد باعتبارهم فاعلين في الحياة الاجتماعية، ومن ثم يجب أن تتطور كيفية تقديم الخدمات وسير المرافق العامة وأداءها بشكل أكثر فاعلية وشفافية عبر الانفتاح على محيطها وتوفير مصادر جديدة للمعلومات يمكن أن يستفيد منها المنتفعين[٢٣].

ثالثاً: مبدأ الشفافية الإدارية:

يراد بالشفافية أنها السلوك والأداء الذي تقوم به الإدارة داخل وخارج المرفق العام والذي تضمن الكشف عن المعلومات ويتيح التشاركية ووضوح السياسات مما يسهم في القضاء على الفساد وبناء أنظمة النزاهة والعدالة، ومضمون ذلك كله يتحدد بأربعة مصطلحات هي المصداقية والإفصاح والوضوح والمشاركة، فالشفافية تضمن تبسيط الإجراءات ونشر المعلومات وسهولة الوصول إليها وتوفير مناخ يسوده الثقة، وذلك فإن اعتماد الإدارة مبدأ الشفافية وتطبيقه في المرافق العامة يقود إلى تحقيق المبادئ الأخرى باتجاه الحكم الرشيد، حيث لا يمكن تحقيق المسؤولية والمراقبة والمحاسبة من دون تحقيق مبدأ الشفافية[٢٤].

(٢١) مراد لمين، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، العدد(٥)، الجزائر، ٢٠١٩، ص٦١.

(٢٢) محمد عبد الحميد أبو زيد، مرجع سابق، ص٦٥٨.

(٢٣) سقفي فاكية، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، الجزائر، العدد(٢)، ٢٠٢٠، ص٢٨٤.

(٢٤) سقفي فاكية، مرجع سابق، ص٢٨٦.

DOI:http://doi.org/10.24086/lir2023/paper.1046

٤ الخاتمة

إن اعتماد الإدارة الإلكترونية في نطاق المرافق العامة جاء نتيجة ضرورة استلزمتها المصلحة العامة في ظل التطور التكنولوجي واتجاه الأفراد لاستخدام التقنيات والوسائل الإلكترونية في اتصالاتهم وتعاملاتهم اليومية، مما دفع الإدارة لدخول هذا المجال واستغلاله في العمل الإداري لخدمة الأفراد، وفي ما يلي أبرز النتائج التي توصلنا إليها مع تقديم بعض المقترحات المتعلقة بالموضوع:

أولاً: النتائج:

١- إن اعتماد لإدارة الإلكترونية وتطبيقها في المرافق العامة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة المتعلقة بالإنترنت يؤدي إلى تبسيط الإجراءات الإدارية في المرافق العامة.

٢- يساعد نظام الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العامة بصورة دائمة ومنتظمة، فتقديم الخدمات من المرفق العام وفقاً لنظام إلكتروني محدد مسبقاً من قبل السلطة الإدارية في المرفق العام دون تدخل من الموظفين يخفف من حدة إضراب الموظفين، فالمواطن يستطيع الحصول على خدمات المرفق العام في أي وقت يشاء بمجرد الدخول على شبكة المعلومات المتعلقة بخدمات المرفق العام دون اشتراط وجود موظف في وقت الحصول على الخدمة.

٣- إن مبدأ مساواة المنتفعين بخدمات المرافق العام يتأثر بشكل واضح بنظام الإدارة الإلكترونية، حيث يحقق نظام الإدارة الإلكترونية المساواة الحقيقة بين المنتفعين بخدمات المرافق العامة، فكل مواطن تتوافر فيه شروط الانتفاع بخدمات المرفق العام سيعامل على قدم المساواة مع غيره من الأفراد دون وجود أي نوع من أنواع التمييز.

٤- يساعد نظام الإدارة الإلكترونية على مواكبة المرافق العامة للتغييرات المستمرة التي يشهدها عصر التكنولوجيا في الوقت الحالي، فيسمح للجهات الإدارية المسؤولة عن إدارة المرافق العامة تغيير طريقة الإدارة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني.

٥- إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات يؤكد مرونة المرفق العام ومسايرته للمستجدات والتطورات وقابليته للتغيير المستمر بما يخدم المصلحة العامة وإشباع الحاجات العامة وجودتها.

ثانياً: التوصيات:

١-إن التحول من الإدارة التقليدية الى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة لا يتم الا عن طريق مجموعة من المتطلبات أهمها اعداد الكوادر البشرية وتأهيلها لكي تقوم بدورها الفاعل في نظام الإدارة الإلكترونية.

٢-تعزيز ثقافة المواطن بالإدارة الإلكترونية وتذليل الصعوبات والمعوقات التي تحول دون تطبيق ذلك النظام، وذلك من خلال نشر الوعي الإلكتروني لدى كل من الموظف والمواطن حول كيفية استخدام كل ما هو جديد ناتج عن الإدارة الإلكترونية وتنظيم دروات وورش تطبيقية تساهم بدورها في خلق درجة من الوعي والإدراك.

٣- ضرورة تطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية في كافة المرافق العامة التي تقدم خدمات عامة للأفراد خاصة مرافق الكهرباء والمياه.

٤- الاهتمام بدور الأنظمة والتشريعات في تطبيق التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية، وهذا لا يتم إلا عن طريق الإصلاح التشريعي.

٥ المصادر

- جمعة اسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، بدون طبعة، دار أحمد للنشر والتوزيع، الأردن،٢٠١٥.
- حسام لطفي، الجرائم الواقعة في مجال تقنية المعلومات، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٣.
- سقفي فاكية، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، الجزائر، العدد(٢)، ٢٠٢٠.
- سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، الإدارة الالكترونية وأثرها على المرفق العام في فلسطين، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، قسم القانون العام، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، ٢٠١٧.
- سليمة بو مطرق وهدنة بو زيان، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحي، ٢٠٢٢.
- عادل حرحوش الفرجي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العلمية، ط٢، مصر، ٢٠١٠.
- عبد الفتاح بيومي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر، الإسكندرية، ٢٠٠٣.
- د. علي بن موسى علي فقيهي، المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية في النظام السعودي، مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالإسكندرية، المجلد(٩)، العدد(٣٦)، ٢٠٢٢.
- فاطمة الزهرة عشير، المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، ٢٠١٩.
- محمد الصغير مسيكة، تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على نشاط المرفق العام، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد(٦)، العدد(٢)، ٢٠٢١.
- محمد عبد الحميد أبو زيد، السلام في الإسلام، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٨٠.
- محمد عبد الحميد أبوزيد، المرجع في القانون الإداري، دار النهضة العربية القاهرة، ١٩٩٩.
- مراد لمين، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، العدد(٥)، الجزائر، ٢٠١٩.
- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، ٢٠١١.
- موسى اللوزي، التنمية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان- الأردن، ٢٠٠٠.

DOI:http://doi.org/10.24086/lir2023/paper.1046

- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمجالات، بدون طبعة، دار المريخ للنشر، السعودية، ٢٠٠٤.
- هشام عبد المنعم، الإدارة الالكترونية للمرافق العامة، دار الثقافة العربية، القاهرة.

DOI:http://doi.org/10.24086/lir2023/paper.1046