# أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام

# *The effect of E-administration on the principles governing the operation of Public Service*

**سقني فاكية**

**جامعة سطيف2 - الجزائر**

**الملخص:**

إن عملية تحديث المرافق العامة مرتبط بتطبيق المبادئ والقواعد التي تحكم سير النشاط المرفقي، فتعديل وإصلاح وتنظيم هده الأخيرة لاسيما في علاقتها مع المنتفعين لا يمكن أن يخرج على النظام القانوني الذي يحكمها.

مما خلق فئة جديدة من المرافق العامة من خلال ارتباطها بمجموعة جديدة من المبادئ والمفاهيم التي أضيفت إلى المبادئ الكلاسيكية وعززتها كمفهوم المرفق العام الإلكتروني، فتطبيق الإدارة الإلكترونية هو ضمان تكيف المرفق العام مع التطورات التقنية الحديثة ووسائل الإدارة الحديثة والمبادئ الحديثة في إطار المصلحة العامة وتغير حاجات المرتفقين وتحسين نوعية وجودة الخدمة العمومية.

**الكلمات المفتاحية:** المرافق العامة، الإدارة الإلكترونية، المبادئ الكلاسيكية والحديثة التي تحكم المرافق العامة.

***Abstract :***

*The public service modernization process is related with the application of principles and rules those govern the conduct of its activity. For that, any amendment, reform and organization of this latter, especially in its relation with beneficiaries, can not be out of the legal system that governs it.*

*Public service matter led to create a new category of this kind, related with these new set of principles and notions, which is added to the classic one, and consolidating them, such as the public electronic service.*

*The application of the electronic administration is a guaranty for the adaptation of public service with the new technical developments, new administration means and principles within the framework of public interest, changing of the beneficiaries needs, as well as providing a high quality of services for the public .*

***Key words**: Public services, Electronic administration, Classic and modern principles that govern public services.*

**مقدمـــة:**

إن فكرة المرفق العام وإن كانت غير محددة تحديدا واضحا، وليس لها تعريف جامع مانع، إلا أن العنصر الأساسي فيها هو ضرورة وجود خدمة عامة يهدف المشروع إلى أدائها وتقوم بها الدولة مباشرة، أو يقوم بها ملتزم بالخدمة تحت إشراف الدولة، لا بقصد الربح بل للمساهمة في حفظ النظام وخدمة المصالح العامة في الدولة.

من الواضح، هناك ارتباط وثيق بين المرفق العام والدولة والخدمة العمومية، لهذا فإن كل تطور في تقديم الخدمات العامة للجمهور ينعكس مباشرة على نشاط المرفق، ويشكل ضرورة اجتماعية للتكيف المرافق العامة مع تغير الحاجات المتسارعة للمواطنين.

لهذا السبب، يعتبر مبدأ التكيف الضرورة في تطوير المرافق العامة، لأنه يجد أساسه في التغيرات التي تحصل بدافع التقنيات الحديثة التي على المرفق أن يتكيف معها، من جهة، وإما بدافع المصلحة العامة التي تتغير وتتبدل في الزمان والمكان، فالمرفق المنشأ في زمن ومكان معين قد لا يصبح نافعا اليوم أو في المكان نفسه، وكذلك تطور الحاجات المختلفة للمنتفعين.

وعليه، إن التطور التكنولوجي السريع في مجال الاتصالات والانترنت والمعلومات، مع مطلع التسعينيات، شكل تحديا كبيرا للمرافق العامة في مدى قدرتها على التكيف مع هذا التطور، وبالتالي الاتجاه نحو التحول من نظام المرفق العام التقليدي إلى نظام العام الإلكتروني، وصولا إلى بناء الحكومة الإلكترونية باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، سعيا للقضاء على البيروقراطية الإدارة التقليدية، وتطبيق المبادئ الحديثة للحكم الراشد كالشفافية في تسيير المرافق العامة، وذلك دون المساس بالمبادئ الكلاسيكية الثابتة التي تحكم المرافق العامة، وإن كان ذلك يتطلب جملة من الشروط والضوابط التشريعية والتنظيمية دون إغفال الجانب التقني والعلمي، وما يتطلبه من إعادة تأهيل العنصر البشري في المرافق العمومية، وتزويدها بمختلف الخبرات والقدرات والتقنيات الحديثة التي من خلالها يتم التحول إلى المرفق العام الالكتروني ويتم القضاء على كافة صعوبات والعراقيل التي تحول دون ذلك.

على هذا الأساس، فإن التحول نحو الحكومة الإلكترونية يعتبر ضرورة ملحة أمام الدولة وليس خيارا لها، فالمرفق العام يعد أداة فعالة لاستمرارية الدولة وأحد أهم المجالات للتكيف مع التطورات الحاصلة في مجال المعلومات والاتصالات، ودلك دون المساس بالمبادئ الأساسية التي

تحكم المرافق العامة وتضمن استمرارية الانتفاع بالخدمات العامة مع الحفاظ على النظام العام والمصلحة العامة، ولو كان المرفق العام تحت رقابة الدولة وليس تحت إشرافها مباشرة.

إذن، نظام الإدارة الإلكترونية يتيح إدارة المرافق العامة بشكل الكتروني، بدلا من إدارتها بالطريقة التقليدية التي تتسم بالبطء والتعقيد في الإجراءات، والعقبات في التنفيذ، وزيادة النفقات، لذلك سنحاول أن نعرض من خلال هذه الدراسة مدى تأثر المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة بنظام الإدارة الإلكترونية ، بالإجابة على الإشكالية الآتية: **ما هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة** ؟ وهذا من خلال النقاط الجزئية الآتية:

**أولا: الإطار المفاهيمي للمرفق العام والإدارة الإلكترونية**

يعد المرفق العام وسيلة مهمة في يد الدولة لتقديم الخدمات العامة للمواطنين وإشباع الحاجات العامة، فهو من وسائل ممارسة النشاط الإداري للإدارة العمومية.

**1- مفهوم المرفق العام التقليدي:**

لم يتفق الفقه بشأن مفهوم موحد للمرفق العام، فعرفه البعض بأنه نشاط تباشره السلطة العامة لإشباع حاجة ذات نفع عام، وهذا هو المعنى المادي للمرفق العام، حيث يركز على العمل الذي يقوم به المرفق تحقيقا للنفع العام، ومن أمثلة ذلك المرافق المادية التعليم والأمن والصحة والدفاع، ويعرفه البعض الآخر بأنه منظمة أو هيئة عامة تعمل بانتظام واطراد على تزويد الجمهور بالحاجات العامة وتستعين بسلطات الإدارة لتحقيق أهدافها، وهذا هو المعنى العضوي للمرفق العام، مثل، الجامعات والمستشفيات العامة والوزارات وما يتبعها من فروع[1].

وعليه، حتى يكون المرفق العام يجب أن يقوم على العناصر الآتية: تلبية الحاجات العامة، أن يكون مشروع أو تنظيم عام، مرتبط بالإدارة العامة، والخضوع لنظام قانوني استثنائي، والذي يتمثل خاصة فيما يسمى بالمبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة، وهي مجموعة من المبادئ استقر عليها الفقه والقضاء، والتي تضمن استمرار عمل هذه المرافق وأدائها لوظيفتها في إشباع حاجات الأفراد، وأهم هذه المبادئ، نذكر: مبدأ استمرار سير المرفق العام، مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة، مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير والتعديل[2].

[1] محمد عبد الحميد أبو زيد، منافع المرافق العامة وحتمية استدامتها، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، طبعة 2005، ص 25.

[2] محمد صغير بعلي، القانون الإداري، التنظيم الإداري، والنشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، طبعة 2002،ص ص 207-209

حيث، إن المبادئ التي تحكم المرافق العامة هي القواعد القانونية التي تحكم العلاقة بين المرافق العامة والمنتفعين من جهة، وبين المتعاقدين معها من جهة أخرى، والمصلحة العامة هي الأساس القانوني التي تحكم هذه المبادئ، وتطبيقاتها يشمل كل المرافق العامة، وإن كان نسبية بين المرفق وآخر[1].

**2- مفهوم الإدارة الإلكترونية**

إن التحول باتجاه الإدارة الإلكترونية بدأ يغزو مختلف المرافق العامة في العالم لتحقيق الخدمات المرفقية بطريقة أيسر وأدق، ويضمن للإدارة نفسها مزيدا من الكفاءة في الانجاز، والاقتصاد في النفقات.

لهذا، فليس من المعقول أن تقف السلطة العامة في الدولة موقفا سلبيا اتجاه هذا التحول الذي يمثل تحديا كبيرا لها، لأن تطبيق الإدارة الإلكترونية تكلف ميزانية كبيرة وخبرة مهنية عالية، فتكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال لها تأثير على تسيير الموارد البشرية، والعلاقات في الإدارة، فقد أدت إلى ظهور حقوق جديدة، وأعمال جديدة، والتزامات جديدة للعاملين العموميين، وباقي الأعوان[2].

**أ- تعريف الإدارة الإلكترونية**

بداية، وللإشارة يستخدم البعض عبارة الحكومة الالكترونية للحديث عن عملية استخدام وسائل الإعلام والاتصال وتقنياته الحديثة لتطوير أداء الإدارة، أما البعض الآخر لا يرى موجبا لاستعمال مثل هذه العبارة، ويقترح الاكتفاء باستخدام عبارة الإدارة الالكترونية لتأدية المعنى ذاته.

يقصد بالحكومة الإلكترونية بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية أو شبكة الإنترنت في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويطلق عليها أحيانا بالإدارة بغير أوراق، أو الإدارة الإلكترونية[3].

---

[1] وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة، دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت ، لبنان، الطبعة الأولى، 2009، ص 78.

[2] *Georges Chatillon, Bertratrand du Marais, L'administration électronique au service des citoyens, Actes du Colloque organisé à paris les 21-22janvier2002 par le conseil d'état et l'université paris1 panthéon Sorbonne, Bruyant Bruxelles 2003, pp127-131.*

[3] ماجد راغب الحلو، "الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة"، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أكاديمية شرطة دبي- مركز البحوث والدراسات رقم العدد 04، 26 – 28 أفريل 2003، دبي، الإمارات العربية المتحدة،ص 11.

كما تعرّف أيضا بأنها: " تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية."[1]

وكذا تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها أسلوب جديد ومتطور لإدارة المرافق العامة في الدولة، يهدف إلى رفع مستوى أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة للجميع، وتقديمها بصورة مرضية لطالبي الانتفاع منها عبر الاستفادة القصوى من الوسائل الإلكترونية بيسر وسهولة، وفي إطار من الشفافية والوضوح[2].

باختصار لما سبق ذكره من تعريفات، يمكننا القول بأن الإدارة الإلكترونية تعني تبني التغيير أو التعديل في العلاقة بين الحكومة من ناحية، والمواطنين من ناحية أخرى، بتقديم الخدمات العامة بطريقة مختلفة عن الطرق التقليدية أي بطريقة الكترونية، والعمل على تحسين نوعيتها وبناء الثقة بين الدولة ومواطنيها بطريقة ديمقراطية وشفافة بإتاحة الفرصة للجمهور لإبداء رأيه في مستوى أداء المرفق للخدمة[3].

**ب- متطلبات الإدارة الإلكترونية**

من خلال هذه التعاريف، فإن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الذي يتيح لطالب الخدمة أن يتعامل مع الإنترنت بدلا من الموظف الحكومي التقليدي يستلزم إحداث تغييرات كثيرة واسعة تشمل نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء[4]، لذلك يمكن تلخيص أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية، فيما يلي:

**1- العنصر البشري المؤهل والمدرب:** وهذا ما يقتضي من الإدارات إدخال التغيير والتطوير على الموظفين العاملين بها، وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين أو تأهيلهم علميا على رأس العمل لأداء الدور المعلوماتي المنوط بهم عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة، وإقناع المواطنين للتعامل مع الإنترنت لطلب الخدمة المرفقية الكترونيا، وأيضا حتى المسئولين الإداريين لابد أن تكون

[1] محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص43.

[2] داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية، طبعة 2007، ص 77.

[3] المرجع نفسه، ص ص 72-73.

[4] سمية بو مروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2014، ص 23،24.

لهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الإدارية الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية[1].

2- **توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:** بمعنى تأمين أجهزة الحاسب الآلي أو الأجهزة العلمية المتطورة الخاصة بأنظمة تقنية المعلومات والاتصالات، وربطها بالشبكة العنكبوتية للانترنت.[2]

وإلى جانب ذلك، لابد من وجود قاعدة بيانات ومعلومات مخزنة تعمل الحكومة الإلكترونية استنادا إليها عن طريق البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة الكترونيا.[3]

3- **وضع تشريعات خاصة بالحكومة الإلكترونية:** حيث تقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لأهدافها على أحسن وجه، ولحمايتها من الاعتداء ومن الجرائم الإلكترونية، حيث يجب حماية المعلومات والبيانات الخاصة التي يتم إدخالها إلى شبكة المعلومات، بحيث لا يتمكن من الإطلاع عليها إلا أصحاب الصلاحية القانونية في ذلك[4].

فلابد من توفير الأمن المعلوماتي والإجراءات اللازمة لتأمين الحماية من المخاطر والاختراقات التي تهدد سرية المعلومات والحفاظ على الأجهزة والبرامج عن طريق التحديث المستمر لأنظمة التشغيل والبرامج المضادة للفيروسات، واستخدام البطاقات الذكية أو البصمات وكلمات السر أو المرور وعمل نسخ احتياطية للمعلومات وحفظها.[5]

فمن خلال توفر الأمن المعلوماتي تكتسب الثقة في تقديم المعلومات الشخصية، وفي الاستثمار في موضوع أمن المعلومات بما يتناسب وحجم المشروع والمعلومات التي ستقدم من قبل المستفيدين؛ فالهاجس الأمني من أهم معوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية[6].

**ثانيا: الإدارة الإلكترونية وتطبيقات المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة**

هناك صلة وثيقة بين الإدارة الإلكترونية وتطبيقات المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة، مما يؤدي بنا إلى القول بأن وجود التقنيات الحديثة في إدارة المرافق العامة يتوقف على تطبيق لهذه المبادئ العامة، أما العكس غير صحيح.

---

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، طبعة 2006، ص49.

[2] محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص ص 71- 72.

[3] عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص ص 48-49.

[4] ماجد راغب الحلو، المرجع السابق، ص02.

[5] محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص74.

[6] خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، طبعة 2008، ص 40،41.

فالنشاط المرفقي يتوقف وجوده على احترام الموجبات المرفقية المتمثلة في المبادئ العامة التي تسود المرافق العامة، أو بمعنى آخر هذه قيود التي تقع على الشخص القائم بالخدمة العامة، أو مكلف بتحقيقه.

**1- مطابقة قابلية النظام القانوني للمرافق العامة للتغيير والتعديل والإدارة الإلكترونية**

إن مبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير والتعديل يمنح للسلطة الإدارية حق تعديل النظام القانوني الذي يحكم المرافق العامة بما يتناسب والظروف الجديدة التي تمس النشاطات المختلفة للمرافق العامة، ولا يقتصر التغيير على القواعد المنظمة للمرفق، بل يمتد أيضا لأسلوب إدارته، فيجوز مثلا تغيير أسلوب الإدارة من المباشر إلى أسلوب المؤسسة العمومية، أو إلى أسلوب الامتياز، أو إلى الشركة المختلطة، أو شركة قطاع عام تملك الدولة جميع أسهمها، أو فرض رسوم إضافية أو تخفيضها لقاء تقديم الخدمات إذا رأت في ذلك مصلحة، ولا يجوز الاحتجاج أو الاعتراض على هذا التغيير سواء من المنتفعين بالمرفق أو من العاملين فيه، أو التمسك بمجانية الخدمة، خاصة إذا تغير الأسلوب، وهذا الحق ثابت للإدارة دون حاجة إلى نص، حتى إذا كان المرفق يدار بطريق الامتياز، فليس من حق المتعاقد مع الإدارة في عقد الامتياز أن يحول دون حقها في تعديل شروط العقد بما يتماشى ومصلحة المنتفعين مع الاحتفاظ بحقه في التوازن المالي، وهذا الحق الذي تتمتع به لها أن تمارسه وإن خلا العقد من الإشارة لذلك[1].

إن تطبيق مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير والتعديل، 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 المباشرة، وهذا وفقا للتغيرات التي تقتضيها المصلحة العامة، وتطور حاجيات الجماعية.[2]

وعليه، يجب على أي مرفق عام أن يواكب الظروف والتطورات المستجدة ويتكيف معها باستعمال التقنيات الحديثة التي تتجاوب مع اتساع الخدمات وازدياد حاجيات المواطنين لكي يقدم خدماته العامة بيسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته، فالإدارة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ

[1] عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الرابعة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص 468.

[2] داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص 145.

قابلية نظام المرافق العامة للتغير في أي وقت وكل حين، بدون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك، سواء المنتفعين بالمرفق أم الموظفين فيه بالاحتجاج بقاعدة استقرار المراكز القانونية.[1]

**2- الإدارة الإلكترونية وتفعيل مبدأ المساواة أمام المرفق العام:**

مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة هو امتداد للمبدأ العام هو مساواة الأفراد أمام القانون، والذي بات يمثل اليوم حقا دستوريا من حقوق الإنسان منصوص عليه في كافة الإعلانات والمواثيق الدولية والوطنية، ويضمن هذا المبدأ لجميع المواطنين الراغبين في الانتفاع من خدمات المرفق العام على قدم المساواة دون أي تمييز أو تفرقة، وهو لا يتنافى بأن تقوم الدولة بفرض رسوم مقابل الحصول على خدمات من المرفق العام، أو بفرض شروط عامة للوظائف العامة، لكن لا يجوز للإدارة أن تفرق بين الأفراد الراغبين في الاستفادة من خدمات المرفق، ما دامت توفرت فيهم الشروط القانونية، وبالتالي فالمساواة أمام المرفق العام تقتضي ألا تتأثر الإدارة بالاتجاه السياسي والاجتماعي للمنتفعين من المرفق العام، وإلا تعرضت للمتابعة القضائية عن الإخلال بهذا المبدأ.[2]

فجميع المواطنين متساوون أمام المرافق العامة مادام توافرت فيهم الشروط المطلوبة، سواء فيما يتعلق بالانتفاع بخدماتها، أم فيما يتصل بتحمل أعباءها، وذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية اللازمة.[3]

إن حقوق المنتفعين من المرافق العامة يجب ألا تضار أو تنتقص بسبب التحول إلى النظام الإلكتروني، وهذا الاحتمال وارد وكبير في الكثير من الدول التي تنخفض بها درجة الوعي بهذا النظام، ويقل عدد المستخدمين للحاسوب والمترددين على شبكة المعلومات. مما يلقي على عاتق السلطات المعنية التزاما بمواجهة وحل المشكلة لإقامة المساواة بين المواطنين للانتفاع بخدمات المرافق الإلكترونية.

ولذلك حتى 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 الاقتصادية.

---

[1] نبراس محمد جاسم الاحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، طبعة 2018، ص ص 93-95.

[2] جبار جميلة، دروس في القانون الإداري، منشورات كليك، الطبعة الأولى 2014، ص 173.

[3] حماد مختار،" تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2007، ص 74.

ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى القضاء على الوساطة والمحسوبية، حيث تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين طالب الخدمة والموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للفساد الإداري وسوء المعاملة وتمييز بين الموظفين وطالبي الخدمة بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام، وفي هذا تجسيدا لمبدأ الشفافية وحياد الإدارة[1].

والتأثير الأهم للإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ المساواة هو ما تتضمنه القواعد التنظيمية في عدم التفرقة بين العملاء، وتحديد رسوم الاستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابة إلكترونية، وتوحيد الإجراءات أمام المرافق العامة فالجميع المتعاملين متساويين للحصول على هذه الخدمات المرفقية[2].

وقد لوحظ أن أغلب الصعوبات تتعلق بمبدأ المساواة بين طالبي الانتفاع بخدمات المرفق العام، إنما ترجع في معظمها إلى الرسوم الواجب دفعها للحصول على خدمات المرفق العام، وهذه الصعوبات يمكن حلها والتغلب على معظمها من خلال الإدارة الإلكترونية، حيث أن أداء الخدمات بالطريق الالكتروني تقل تكلفته كثيرا عن الأداء التقليدي أو اليدوي[3].

**3- الإدارة الإلكترونية تأكيد لتطبيق مبدأ استمرارية المرفق العام:**

يعتبر مبدأ استمرار سير المرفق العام من المبادئ الأساسية التي لا يحتاج إلى نص تشريعي لإقراره، لأن طبيعة نشاط المرفق العام تستلزم ضمان سيرها بشكل منتظم، ومن هذا المنطلق فأي خلل أو توقف في سير المرفق العام يؤدي إلى شلل الحياة العامة في الدولة، لذلك لا يمكن للإدارة التخلي عن هذه المرافق نهائيا، ويترتب على هذا المبدأ عدّة نتائج، أو ضمانات تشريعية وقضائية تعمل على تجسيده على أرض الواقع، وهي: تنظيم ممارسة حق الإضراب[4]، تنظيم ممارسة حق الاستقالة، نظرية الموظف الفعلي، نظرية الظروف الطارئة، عدم جواز الحجز على أموال المرفق العام[5].

إن في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية تأكيد أكبر وتطبيق أتم لمبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد، من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرفق، واستمرار أداءه لخدماته، إذ

[1] ماجد راغب الحلو، المرجع السابق، ص.04

[2] حماد مختار، المرجع السابق، ص 75.

[3] المرجع نفسه، ص 76.

[4] أنظر المادة 71 من القانون رقم 01/16 المؤرخ في 06 مارس 2016 المتضمن التعديل الدستوري للدستور الجزائري الجريد الرسمية العدد 14.

[5] تنص المادة 689 من الأمر رقم 58/75 المؤرخ في 25 ديسمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتتم بالقانون 05/07 المؤرخ في 13 ماي 2007 على:" لا يجوز التصرف في أموال الدولة، أو حجزها، أو تملكها بالتقادم..."

يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت يشاء على مدار اليوم، دون إجازات أو عطل، ودون ارتباط بساعات العمل، فيستطيع الدخول ولو في منتصف الليل على شبكة المعلومات ليطلع على المعلومة الرسمية التي يسعى إليها، بدلا من انتظار اليوم التالي لفتح المكاتب الإدارية وتواجد الموظفين[1].

كما أن سرعة الإنجاز التي يتميز بها النظام الإلكتروني لها تأثير على مبدأ سير المرفق العام بانتظام، حيث يقضي على البيروقراطية بالبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور لإنجاز المعاملة، وبطء الإنجاز لكثرة مراحل المعاملة وقيام الموظف بالتحقق، إذ يؤدي إلى تقليص عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة، وتبسيط وتيسير الإجراءات واختصار مراحل العمل، فضلا عن تخفيض كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة أو الاستغناء عنها، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية.[2]

ولا شك أن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفين، وتحملهم لمسؤولياتهم الجنائية والمدنية والتأديبية، إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للمواطنين عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها، كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية، والذي يتولى الوظيفة دون استيفاء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارة الحكومية[3].

**ثالثا: ظهور مبادئ حديثة تحكم سير المرفق العام في ظل الاتجاه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية:**

كما ذكر سابقا، إن النشاط المرفقي يتوقف وجوده على احترام الموجبات المرفقية المتمثلة في المبادئ العامة التي تسود المرافق العامة، وعملية تحديث وإصلاح هذه المرافق وتنظيمها لا سيما في علاقتها مع المنتفعين أدت إلى خلق فئة جديدة من المرافق العامة ارتبطت بها مجموعة من المبادئ والمفاهيم التي أضيفت إلى المبادئ الكلاسيكية للمرافق العامة وعززتها، نذكر منها:

[1] داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص 126، 127.

[2] ماجد راغب الحلو، المرجع السابق، ص3،4.

[3] حماد مختار، المرجع السابق، ص 73.

**1- مبدأ الجودة والنوعية في تقديم الخدمات العامة:**

إن المنتفع الجديد تأثر بالتغييرات والتطورات التقنية التي تعرفها المجتمعات، أصبح ينظر إلى المرفق العمومي اليوم من خلال الخدمات التي يقدمها ونوعية هذه الخدمات وجودتها، حتى أن المنتفع في الغالب لم يعد يهمه أن تكون هذه الخدمات مقدمة من طرف صاحب الامتياز( الخواص)، أو من طرف الإدارة نفسها بقدر ما تهمه جودة هذه الخدمات وثمنها.

يتمثل 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 إما وفقا لنص قانوني أو تعاقدي[1].

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية معناه الاتجاه نحو تقديم خدمات عامة جديدة وجيدة للمواطن عبر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما ولد حقوق جديدة كالحق في المعلومة، والأمن الشبكي، ومشاكل جديدة لحماية المعلومات الشخصية، والحياة الخاصة[2].

**2- مبدأ المشاركة:**

هذا المبدأ يشكل عنصرا أساسيا بعد ما أصبحت المجتمعات تتوجه إلى ديمقراطية المشاركة، وهذا يفرض أن لا تبقى المرافق العامة منغلقة على ذاتها، ولا تعرف تفتحا اتجاه المنتفعين، لأن سياسة الانعزال هذه تؤدي إلى سلوكات وممارسات بيروقراطية.

يجب القضاء على الصور السلبية السائدة بها، حيث لا يجب أن تكون العلاقات الإدارية سلطوية، ولكن علاقات توافقية وديمقراطية مبنية على فلسفة أخلاقية للعمل والمشاركة بشكل يجعل من المرافق العمومية هدفا لمشاركة الأفراد باعتبارهم فاعلين في الحياة الاجتماعية، ومن ثم يجب أن تتطور كيفية تقديم الخدمات وسير المرافق وأداءها بشكل أكثر فعالية وشفافية عبر الانفتاح على محيطها وتوفير مصادر جديدة للمعلومات يمكن أن يستفيد منها المنتفعين في حياتهم اليومية إدارية كانت أو اجتماعية، أو غيرها[3].

---

[1] وليد حيدر جابر، المرجع السابق، ص ص 93-94..

[2] *Georges Chatillon, Bertratrand du Marais ,op.cit,pp243-379.*

[3] تطور مفهوم المرفق العام، متاح على الموقع:

*http//:masterad.jeun.fr/t396-topic.* تاريخ الاطلاع: الاثنين 19 جانفي 2020

**3- مبدأ الشفافية الإدارية:**

حتى يستعيد المواطنين ثقتهم في المرافق العامة، ويتم إعادة الاعتبار لهذه الأخيرة، يجب على جميع المرافق العامة من دون استثناء، ومن ضمنها المؤسسات العامة والمصالح الخارجية الخضوع لمعايير الشفافية، فالعمل السري في الإدارة لم يعد يجدي نفعا ويخالف القانون، وأصبح من حق المنتفعين إطلاعهم على كل ما يطلبونه من المعلومات التي تهمهم وتنفعهم سواء فيما يخص المعلومات القانونية والإدارية، أو التي تمكنهم من الإلمام بالحاجيات التي يتطلعون إليها، بل أصبح من حقهم إرغام المرفق العام على إبراز الدوافع والأسباب وراء القرارات الصادرة عنه[1].

خاصة مع التطورات الفكرية والإدارية والتقنية، أين استحوذ مفهوم الشفافية اهتمام العديد من السياسيين والاقتصاديين والإداريين، نتيجة دلك تعددت تعريفات الشفافية ومضامينها، فهناك من يقصد بها مجموعة السلوكيات والأداءات والآليات التي تقوم بها الإدارة داخل وخارج المؤسسة، والتي تتضمن الكشف عن المعلومات والتشاركية في صناعة القرارات ووضوح السياسات والتشريعات مما يسهم في القضاء على الفساد وبناء أنظمة النزاهة والعدالة[2].

وهناك من يعرفها بأنها:" الوسيلة لمراقبة الخدمات المؤداة بواسطة المرفق العام، بغية التأكد من أن المصالح الاقتصادية للمنتفعين أو المستهلكين قد روعيت فعلا من قبل الشخص المكلف بتحقيق المرفق العام.[3]

ففي اللغة العربية مصطلح الشفافية هو نقيض السرية وتعني أن الوضوح في مختلف أشكال وأنماط العمليات الإدارية بحيث تعكس ما يجري ويدور داخل المرافق والمؤسسات من الحقائق والمعلومات المتاحة للبحث والمساءلة والنقاش بهدف تحسين الممارسات الإدارية التي تجري فيها لتحقيق الأهداف التي تسعى لها الإدارة والمؤسسة[4].

جميع هذه التعريفات تدعو إلى جوهر واحد للشفافية يرتبط بأربعة كلمات: المصداقية، والإفصاح، والوضوح، والمشاركة؛ فالشفافية تتضمن تبسيط الإجراءات، ونشر المعلومات والإفصاح عنها وسهولة الوصول إليها بحيث تكون متاحة للجميع، وتوفير مناخ يسوده الثقة، وتمكين المعنيين في الخدمة المقدمة من تحمل مسؤولياتهم في إدارة المؤسسة[5].

---

[1] تطور مفهوم المرفق العام ،المرجع السابق..

[2] أحمد فتحي أبو كريم، الشفافية والقيادة في الإدارة، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص45.

[3] وليد حيدر جابر، المرجع السابق، ص91.

[4] أحمد فتحي أبو كريم، المرجع السابق ص65.

[5] المرجع نفسه، ص65.

وعليه، إن الشفافية تنطوي على حرية تدفق المعلومات ودرجة مصداقيتها، بحيث تكون المؤسسات والعمليات في متناول المعنيين بها، سواء كانوا من المؤسسات أم المتعاملين معها؛ والأنظمة ذات الشفافية تمتلك إجراءات واضحة لكيفية صنع القرار، كما تمتلك قنوات اتصال مفتوحة في كل الاتجاهات[1].

حيث قد يكون في تطبيق الممارسات الإدارية الدالة على الشفافية حل للمشكلات التي تواجه المرافق والمؤسسات العامة التي تقوم على المبادئ التقليدية، حيث تعمل على اختلاف حجمها على تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة.

ونظرا لأهمية مبدأ الشفافية من خلال تحسينه للعلاقة مع المواطن سواء موظفا فيها، أو متعاملا معها، ولاسترجاع الثقة بين الطرفين وتحسين جودة وفاعلية الأداء، بدأ هذا المبدأ يعرف تجسيدا على المستوى القانوني في الجزائر من خلال نصوص قانونية كثيرة، بمسميات مختلفة، منها: الإعلان، الإشهار، الحق في الإعلام...[2]

بتطبيق مبدأ الشفافية في الإدارات والمرافق العامة ستسير الدولة باتجاه تحقيق المبادئ الأخرى للحكم الرشيد، إذ لا يمكن تصور تحقيق مبدأ المسؤولية ومبدأ المراقبة والمحاسبة دون تحقيق مبدأ الشفافية.

كما أنه من خلال هذا المبدأ يتم إعمال مبدأ الإشراك والتشارك في وضع البرامج والمشاريع وأنشطة الإدارة لتلبية حاجات المنتفعين، وتقديم خدمات ذات جودة ونوعية.

[1] المرجع نفسه، ص40.

[2] المادة 8- 10 من المرسوم التنفيذي رقم 131/88 المؤرخ في 4 جويلية 1988، المتضمن تنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية، العدد27، والمواد 3-4 و 9-11 من القانون رقم 01/06 المؤرخ في 20 فيفري 2006، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، الجريدة الرسمية، العدد 50، المادة 30 من قانون البلدية رقم 10/11 المؤرخ في 22 جوان 2011، الجريدة الرسمية، العدد 37، والمادة 32 من قانون ولاية رقم 07/12 المؤرخ في 11 فيفري 2012، الجريدة الرسمية، العدد 12.، والمواد 5 و 61 و 65 و 158 من المرسوم الرئاسي رقم 247/15 المؤرخ في 16 سبتمبر 2015، المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، الجريدة الرسمية العدد 50، وغيرها من القوانين.

**خاتمـة:**

**أولا: النتائج:**

إن عملية التحول من آليات التقليدية لعمل المرفق العام إلى الآليات الإلكترونية الحديثة، يترتب عليه جملة من الآثار على المبادئ الناظمة للمرفق العام، نلخصها في النتائج الأساسية الآتية:

- تطبيق الإدارة الإلكترونية هو أحد أهم المجالات للتكيف مع التطورات الحاصلة في مجال المعلومات والاتصالات، أي هو الضمان لتطبيق مبدأ التكيف الذي يعتبر الضرورة في تطوير المرافق العامة، لأنه يجد أساسه في التغيرات التي تحصل بدافع التقنيات الحديثة التي على المرفق أن يتكيف معها. من جهة، ومن جهة أخرى في إطار المصلحة العامة وتغير حاجات المرتفقين وتحسين نوعية وجودة الخدمة العمومية.

- تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تأكيد لمبدأ المساواة في الانتفاع بالخدمات المرفق العام،بصورة أكثر عملية، وفي هذا تجسيدا لمبد أحياد الإدارة، لأن المرفق العام يقدم خدمات الكترونية للأفراد بدون أي تمييز بينهم، وبدون أية واسطة، أو رشوة الموظفين لتعامله مع الحاسب الآلي وباقي وسائل الشبكة المعلوماتية .

- التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة يعد أداة فعالة لاستمرارية الدولة، ومبدأ استمرارية الانتفاع بالخدمات العامة مع الحفاظ على النظام العام والمصلحة العامة، ولو كان المرفق العام تحت رقابة الدولة وليس تحت إشرافها مباشرة.

- تكيف المرفق العام مع التطورات التقنية الحديثة ووسائل الإدارة الإلكترونية سمح بظهور مجموعة من المبادئ الحديثة تحكم سير المرافق العامة بهدف تحسين جودة ونوعية الخدمات وضمان الشفافية في تسيير وأداء المرفق العام أضيفت إلى المبادئ الكلاسيكية الناظمة للمرافق العامة وعززتها، مما خلق مفاهيم جديدة كمفهوم المرفق العام الإلكتروني.

**ثانيا: الاقتراحات**

إن التحول باتجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المرافق العامة في العالم لتحقيق الخدمات ذات جودة ونوعية وبشفافية وكفاءة في الأداء يمثل تحديا كبيرا للمؤسسات العامة والخاصة في الدولة، ولا يتأتى ذلك إلا عن طريق تحقيق جملة من المقترحات:

- يجب أن تخضع المرافق العامة لمعايير الجودة والشفافية والمحاسبة والمسؤولية، وتخضع في تسييرها للمبادئ والقيم الديمقراطية التي أقرها الدستور.

- التحول من الإدارة التقليدية إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام لا يتم إلا عن توفر جملة من المتطلبات أو الشروط،كتعليم وتدريب العنصر البشري، وتأهيل المادي للمرافق العامة،

وتعزيز ثقافة المواطنة الإلكترونية، وغيرها من المتطلبات، وكذلك بالقضاء على كل العراقيل والصعوبات التي تحول دون هذا التطبيق.

- على الإدارات الحكومية إيلاء الاهتمام بشكل أكبر بتبسيط الإجراءات للمواطنين وتطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع القطاعات الحكومية والخاصة.

## قائمة المصادر والمراجع:

### أولا: النصوص القانونية

- القانون رقم 01/16 المؤرخ في 06 مارس 2016 المتضمن التعديل الدستوري للدستور الجزائري الجريد الرسمية العدد 14.

- القانون رقم 01/06 المؤرخ في 20 فيفري 2006، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، ج ر. العدد 50.

- قانون البلدية رقم 10/11 المؤرخ في 22 جوان 2011، ج.ر العدد 37.

- قانون الولاية رقم 07/12 المؤرخ في 11 فيفري 2012 ج.ر العدد 12.

- الأمر رقم 58/75 المؤرخ في 25 ديسمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتتم بالقانون 05/07 المؤرخ في 13 ماي 2007.

- المرسوم الرئاسي رقم 247/15 المؤرخ في 16 سبتمبر 2015، المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام ج.ر العدد 50.

- المرسوم التنفيذي رقم 131/88 المؤرخ في 4 جويلية 1988، المتضمن تنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطن، ج.ر. العدد27.

### ثانيا: المراجع

#### 1- الكتب باللغة العربية:

- أحمد فتحي أبو كريم، الشفافية والقيادة في الإدارة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى 2009.

- جبار جميلة، دروس في القانون الإداري، منشورات كليك، الطبعة الأولى2014.

- داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، الناشر منشأة المعارف، الإسكندرية، طبعة 2007.

- وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة، دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت ، لبنان، الطبعة الأولى، 2009.

- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى 2009.

- محمد عبد الحميد أبو زيد، منافع المرافق العامة وحتمية استدامتها، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، طبعة 2005.

- محمد صغير بعلي، القانون الإداري، التنظيم الإداري، والنشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، طبعة 2002.

- نبراس محمد جاسم الاحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، طبعة 2018.

- سمية بو مروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، دراسة مقارنة، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، المملكة العربية السعودية، الطبعة الأولى، 2014.

- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2017.

- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، طبعة 2006.

- خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، طبعة 2008.

**2- الكتب باللغة الأجنبية:**

*-Georges Chatillon, Bertratrand du Marais, L'administration électronique au service des citoyens, Actes du Colloque organisé à paris les 21-22janvier2002 par le conseil d'état et l'université paris1 panthéon Sorbonne, Bruyant Bruxelles 2003.*

**3- الرسائل الجامعية:**

- حماد مختار، "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2007.

**4- الملتقيات والندوات العلمية:**

- ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، " المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، منظم المؤتمر، أكاديمية شرطة دبي- مركز البحوث والدراسات رقم العدد 04، تاريخ الانعقاد: 26 /2003/04 إلى غاية 04/28 2003، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

**5- المواقع الإلكترونية:**

تطور مفهوم المرفق العام، متاح على الموقع: *http//:masterad.jeun.fr/t396-topic*