أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدأ استمرارية المرافق العامة

الطالبة: بتول ناصر بإشراف أ.د. محمد السيد

جامعة حلب ـ كلية الحقوق ـ قسم القانون العام

الملخص:

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي تعكس سعي الحكومات من خلال تطبيقه إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال يتناسب مع التطور السريع لأنظمة وشبكات الاتصال والثورة التقنية الحاصلة، التي أوجبت على الإدارات الحكومية أن تستفيد من التقدم التكنولوجي في تعاملاتها مع الأفراد على نحو يحقق التيسير في الإجراءات، والارتقاء بكفاءة الأداء، فتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية يعد تحول جذري في الطرق التي تتبعها الدول لإدارة أجهزتها الإدارية ومرافقها العامة التي تمثل المظهر الإيجابي للدولة ومن خلالها تتدخل الدولة بشكل مباشر وغير مباشر لإشباع الحاجات العامة للجماهير، يحكم عملها مبادئ مشتركة يعد أهمها مبدأ استمرارية عمل المرفق العام بانتظام وإطراد والتي تجلى أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بالتأكيد عليه بشكل واضح، من خلال أسلوب العمل الإلكتروني وجعل خدمات المرافق العامة تقدم من خلال بوابات الخدمات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على الشبكات الانترنت على مدار ٢٤ ساعة، بشكل يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية أو المعلومات الرسمية ليطلع على قانون أو الإجراءات التي يسعى إليها في أي وقت يشاء.

The impact of the application of the concept of e-government on the principle of continuity of public utilities

Abstract:

The concept of e-government is one of the modern concepts that reflects the efforts of governments through its application to reinvent themselves in order to perform their tasks effectively in line with the rapid development of communication systems and networks and the technological revolution taking place, which necessitated government departments to benefit from technological progress in their dealings with individuals in an appropriate manner. It achieves facilitation in procedures and upgrading the efficiency of performance. The application of the concept of e-government is aا radical transformation in the ways in which states follow to manage their administrative bodies and public utilities, which represent the positive aspect of the state and through which the state intervتenes directly and indirectly to satisfy the general needs of the masses. Its work is governed by common principles, the most important of which are business continuity principle The public utility regularly and steadily, which manifested the impact of the application of the concept of e-government by emphasizing it clearly, through the electronic method of work and making public utility services provided through electronic service portals that provide their services on the Internet 24 hours a day, in a way that the individual can obtain the attached service or Official information to be informed of the law or procedures that he seeks at any time he wants.

المقدمة:

تعتبر المرافق العامة ركيزة من الركائز الأساسية التي تبنى عليها الدول، والمحافظة عليها واجب وطني من أجل تيسير حياة الأفراد وتقديم الخدمات المختلفة لهم لكي تبقى مستمرة للأجيال القادمة وذلك من خلال تطويرها لجعلها تتواكب مع التغييرات والتطورات التقنية الحاصلة ، التي أصبح استثمارها واجب وضروري للدول الساعية لتطوير منظماتها، وأساليب عملها في تسيير مرافقها العامة ووسائل وشكل تقديمها للخدمات العامة .

فالمرفق العام كان ولايزال نشاطاً للمصلحة العامة تديره الإدارة، وإن كان لكل لمرفق طريقته في الإدارة، فإن هناك مبادئ مشتركة بين المرافق العامة أي كان شكلها أو طريقة إدارتها تندرج في نظام قانوني تخضع له، يتضمن عدداً من المبادئ وأهمها مبدأ استمرارية المرفق العام بالعمل بانتظام وإطراد.

إشكالية البحث:

يقاس تقدم الأمم والشعوب بمستوى رفاه المواطنين ورضاهم عن الخدمات المقدمة من طرف حكوماتهم، وبما أن العمل الإداري يعتبر حجر الزاوية فلقد كان من الضروري إعطاء الأولوية لهذا الجانب الخدماتي من الإصلاحات ومحاولة التطوير والتغيير للأحسن، لذلك سعت الحكومات لتطوير عمل أجهزتها ومرافقها العامة بما يتناسب مع الثورة التقنية الحاصلة وذلك من خلال تطبيق الأساليب الإلكترونية على نشاطها وذلك سعيا منها لتقديم خدمات تضمن رضا المواطن عن جودة ونوعية الخدمات المقدمة له .

وعلى هذا تبلورت الإشكالية من خلال الإجابة على السؤال التالي:

كيف تجلى أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في التأكيد على مبدأ استمرارية عمل المرفق العام بانتظام وإطراد؟

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من خلال معرفة أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على أهم مبدأ من المبادئ التي تحكم عمل المرافق العام وهو مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام وإطراد.

أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية

١. إبراز وبيان مفهوم الحكومة الإلكترونية

٢. التمييز بين المرفق العام التقليدي والإلكتروني

٣. معرفة أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية كأسلوب عمل جديد للإدارة في التأكيد على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام وإطراد.

منهج البحث

للإجابة على تساؤلات إشكالية البحث استخدم المنهج الوصفي وذلك لبيان مفهوم الحكومة الإلكترونية ورصد اثر تطبيقها في مبدأ استمرارية المرافق العامة

خطة البحث:

تمثلت خطة البحث في مناقشة هذه الدراسة من خلال :

المطلب الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية والمرفق العام الإلكتروني

المطلب الثاني : أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدأ استمرارية سير المرفق العام بانتظام وإطراد.

المطلب الأول

ماهية مفهوم الحكومة الإلكترونية والمرفق العام

دخل العالم بأسره مرحلة متطورة ضمن أفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنيات المعلومات والاتصالات التي أصبحت معيار الأساسي الذي يقاس به تقدم الأمم. فقد أحدثت الثورة التقنية انقلاباً في المفاهيم وذلك من

خلال خلق مفاهيم وأساليب حتى يوم قريب كانت من المستحيلات، ومن أبرز هذه المفاهيم مفهوم الحكومة الالكترونية، حيث اعتبر هذا المفهوم نهجاً جديداً وأسلوباً مختلفاً في إدارة أجهزة الدولة وعلاقتها مع الأفراد، لذلك فإن دراسة أثر تطبيق مفهوم تقني حديث كالحكومة الالكترونية على أهم المبادئ التي تحكم عمل المرافق العامة، يستلزم منا بداية تبيان ما هو المقصود بمفهوم الحكومة الالكترونية و المرافق العامة على ذلك قسم هذا المطلب..

الفرع الأول

مفهوم الحكومة الالكترونية

يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية من المفاهيم التي استخدمت حديثاً في مجال تقنية المعلومات، لذا قد اختلفت التعاريف وتعددت حول وضع تعريف دقيق لذلك المفهوم منها من تناول تعريف مفهوم الحكومة الإلكترونية بمفهومها العام، بأنها تشكيلة من المجهودات الثورية التي يقصد منها استخدام التقنيات الحديثة في العمل الحكومي وأدائه، فالحكومة الإلكترونية ليست مجرد شراء حواسيب أو بناء موقع للمعلومات، لكنها عملية تحول للعلاقة بين الحكومة والجماهير من خلال تغيير شكل تقديم الخدمات عن طريق استخدام التقنيات الاتصال الحديثة.

ووفقاً لذلك في العام ٢٠٠٢عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها " استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين."[١]

وفي تعريف آخر قدمه البنك الدولي الذي يقضي بأن الحكومة الإلكترونية "هي استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة وكفاءة وفاعلية الحكومة ومسائلتها فيما تقدمه من خدمات للأفراد ، من خلال تمكنهم من الوصول إلى المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد"[٢] .

[١]تقرير الأمم المتحدة متاح على الموقع التالي http://www.unpan.org تمت الزيارة في ٢٠٢١/١١/٨

[٢]عبد اللطيف باري، الحكومة الإلكترونية بين الإطار النظري وتحديات التطبيق، الملتقى الدولي حول الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح خطط التنمية، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، ٢٠١٠/٤/١٩

وهناك أيضاً تعريفات آخرى لباحثين في مجال الحكومة الإلكترونية فمنهم من نظر للحكومة الإلكترونية على أنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير خدمات إلكترونية من خلال التقنيات الحديثة فعرفت على الشكل التالي :

" الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية" [٣]

ومنهم من نظر إلى الحكومة الإلكترونية على أساس أن الحكومة الإلكترونية هي إعادة اختراع الحكومة من خلال إحداث تغييرات جوهرية في أساليب واستراتيجيات تفاعل الحكومة، وأن تكون خدمات الحكومة للأفراد مسندة على أسس العدالة والإنصاف والديمقراطية والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات .

فعرفت من قبل د. علاء فرج على أنها " مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتسيير النظام البيروقراطي أمام الأفراد من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية" [٤].

مما سبق يستنتج الباحث، من جملة التعاريف السابقة ان الحكومة الإلكترونية هي: استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملها مع المواطنين بما يمكن تيسير إجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر كفاءة، بالإضافة إلى تقديم كافة الاحتياجات من المعلومات للمواطنين عن الخدمات والتشريعات والقوانين عبر شبكات الانترنت .

فالهدف الرئيسي الذي تسعى الحكومة الإلكترونية لتحقيقه هو الانطلاق بالخدمات الحكومية والخروج بها من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحدودة وتوصيلها للمستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف وبوقت قياسي على مدار الساعة وبأسس جديدة كالشفافية والمشاركة.

الفرع الثاني

مفهوم المرفق العام الإلكتروني

[٣] فهد بن ناصر العبود ، الحكومة الإلكترونية التطبيق العملي لمشاريع التعاملات الحكومية ، العبيكان للنشر ، الطبعة الأولى ،٢٠٠٩،ص٢٤

[٤] علاء فرج، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الريان، عمان، ٢٠٠٩، ص٩٥

الفرع الثاني: مفهوم المرفق العام الإلكتروني

بعد تحول الدولة في استخدام العمل الإداري من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني ، أصبحت بنية الإدارة العامة ومحور عملها تدخل في النشاط الإلكتروني وبما أن المرفق العام يعد جزءاً من هذه المنظومة الإدارية في الدولة، ظهر مفهوم جديد للمرفق العام بصيغة إلكترونية حديثة يمارس فيه النشاط الإداري بطريقة أكثر مرونة ويسر .

وبناءاً على هذا سيقوم الباحث من خلال هذا الفرع بتبيان مدلول المرفق العام الإلكتروني وبيان أهدافه التي تتميز عن المرفق العام التقليدي .

أولاً: تعريف المرفق العام الإلكتروني

يعهد للإدارة العامة مهمة تلبية حاجات الأفراد عن طريق المرافق العامة بصورة مستمرة ومواكبة للتطورات الحاصلة ، بما فيها قيام ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي شكلت محركاً لإحداث التطوير وتحديث طرق ووسائل تأدية نشاط والمهام اليومية للمرافق العامة ، التي أضحت تقوم بإجراء المعاملات وتقديم الخدمات والقيام بتصرفاتها القانونية بواسطة الوسائل الإلكترونية، ومن هنا ظهر مفهوم المرفق العام الإلكتروني للتعبير عن اعتماد المرفق على الوسائل الإلكترونية بالقيام بأنشطته اليومية وتسيير وإدارة المرفق العام، وباعتبار مفهوم المرفق العام الإلكتروني من المفاهيم الحديثة التي ظهرت تلازماً مع تطبيق الأسلوب الإلكتروني على عمل الإدارة العامة تعددت التعاريف له ونذكر أبرزها .

تعريف سامي داود الحجات للمرفق العام الإلكتروني على أنه عبارة عن مجموعة من السلطات العامة مرتبطة بشبكات إلكترونية تمارس اختصاصها في النشاط الإداري بطريقة حديثة بهدف تحقيق خدمة ميسرة للجمهور وبطريقة أكثر فاعلية[٥] .

كما عرف من قبل داود عبد الرزاق الباز بأنه نظام قانوني يحكم العمل الإداري المرفقي بطريقة إلكترونية ضمن أسس وإطر قانونية تنظم آليات العمل المرفقي الإلكتروني وتحكم ضوابطه .[٦]

[٥] سامي داود سالم الحجات، المرفق العام الإلكتروني، دراسة مقارنة ، جامعة اليرموك كلية القانون ٢٠١٧ ص ١٥

وفي رأي الباحث بأن تعريف المرفق العام الإلكتروني هو مشروع من الشبكات المرفقية المتصلة ببعضها البعض عن طريق الحاسب الآلي تتبع أشخاص القانون العام بشكل مباشر أو غير مباشر بغية تحقيق المصلحة العامة بشكل أكثر فاعلية وبشكل يحد من الروتين والبيروقراطية الإدارية ويضمن الجودة السليمة عند تقديم الخدمات للجمهور ويضمن تحقيق المصلحة العامة.

ثانياً: أهداف المرفق العام الإلكتروني

يهدف المرفق العام الإلكتروني إلى تحقيق عدد من الأهداف تتفق بعضها مع المرفق العام التقليدي وآخرى حديثة لم يعهدها المرفق العام التقليدي وهي:

١ـ الحد من البيروقراطية والروتين الإداري وذلك بتطوير وانتقال العمل الإداري من النظام التقليدي الورقي الذي يحد من فاعلية الأداء الإداري إلى الأسلوب التقني الإلكتروني الذي يزيد من سرعة العمل الإداري ويزيل الروتين والعوائق الإدارية بين الموظف العام والجمهور وبين الموظفين أنفسهم، ويحدد العلاقة التنظيمية بشكل سلس بين الرؤوساء والمرؤوسين والمرفق العام بحيث يتم تسهيل الحصول على الخدمات الحكومية والمعلومات في أي وقت.[٧]

٢ـ توفير التكاليف والمصاريف والجهد واختصار الوقت في العمل الإداري بما يضمن فاعلية المرفق العام الإلكتروني بالشكل الأمثل وبحيث تحقق مبدأ تنظيم وإدارة الوقت في آن واحد مما يعود بالنفع على كل الفعاليات الإدارية في المرفق.

٣ـ تحري الدقة والسرعة في أداء العمل الإداري المرفقي وفق أعلى الدرجات المهنية الإدارية لإيجاد حالة اتصال دائم مع المواطنين وقطاعات الأعمال مما يساعد على تحقيق مبدأ الشفافية في المرافق الإدارية عند التعامل مع الجمهور والموظفين وترجمتها على أرض الواقع بأوسع نطاق.

---

[٦٦] داود عبد الرزاق الباز الإدارة العامة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف ٢٠١٥ ،ص١٣٦،١٣٤

[٧] أحمد المناعسة، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الثقافة والنشر والتوزيع، عمان ٢٠١٣ ص ١٢٢

٤. حفظ المعلومات إلكترونيا مع سهولة التنقل بينها واستحضار مايراد منها بسهولة ويسر دون الرجوع إلى الملفات والأرشيف الورقي وهو الأمر الذي يزيد من سهولة حصول على المعلومة بسهولة ويسر مما سيسرع من عملية اتخاذ القرار الإداري والذي سينعكس على حسن سير المرفق العام.

٥. السعي لتحقيق المساواة في الحصول على الخدمات من بعض السلوكيات الاجتماعية الضارة ومحاصرتها كالواسطة والمحسوبية . وتحسين مستوى الخدمة المقدمة وملاءمتها لاحتياجات العملاء المتعاملين مع المرفق[٨].

مما سبق يستنتج الباحث، أن المرفق العام الإلكتروني يتميز عن المرفق العام التقليدي بأنه يدار بأسلوب محوسب بدون احتكاك مادي بين الجمهور والإدارة، وبالتالي فإنه يحد من البيروقراطية الإدارية إلا أنه يحتاج لتكاليف باهظة سواء بشرية أو مادية وتتحقق به معايير الشفافية والنزاهة الإدارية بوضوح وبشكل دقيق بينما المرفق التقليدي يدار بأسلوب ورقي مكتبي تقليدي يتسم بالروتين الإداري والتكاليف فيه باهظة من حيث كثرة المخصصات المكتبية عند توسيع النشاط الإداري المرفقي كما يصعب به تحقيق الشفافية الإدارية والنزاهة بالشكل المطلوب.

المطلب الثاني

أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدأ استمرارية المرافق العامة

تعد المرافق العامة من أهم موضوعات القانون الإداري وحجز الزاوية في بنائه ، فمن خلالها تضطلع السلطة التنفيذية التي تباشر شؤون الإدارة العامة بمهمة السهر على إشباع الحاجات العامة للأفراد ، فالمرفق العام كان ولايزال نشاطاً للمصلحة العامة تديره الإدارة ، وإن كان لكل مرفق طريقته في الإدارة، فإن هناك مبادئ مشتركة بين المرافق العامة أي كان شكلها أو طريقة إدارتها تندرج في نظام قانوني تخضع له، يتضمن عدداً من المبادئ وأهمها مبدأ استمرارية المرافق العامة بالعمل بانتظام وإطراد.

[٨]محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، الأردن ،٢٠٠٧ ص١٢٤

الفرع الأول

مفهوم مبدأ استمرار عمل المرفق بانتظام واطراد

يعد مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام وإطراد من المبادئ الأكثر شهرةً باعتبار أن مخالفته تكون واضحة ومحسوسة من مستعملي المرفق والدول ذاتها، لكن تعريفه ليس بالأمر السهل وذلك راجع لتنوع الكبير للمرافق العامة بحسب طبيعتها ووظيفتها، غير أنه يمكن تعريفه بالعمل المنتظم والمستمر للمرافق العامة. وذلك بشكل يتوافق مع الغاية التي أنشئت لأجلها المرافق العامة المتمثلة بإشباع الحاجات الأساسية العامة للأفراد، وبما أن الحاجات باقية ومستمرة، فسيستلزم ذلك ضرورة استمرار المرفق العام في إشباع هذه الحاجات سواء كانت إدارية أم اقتصادية، على أن درجة الاستمرارية تختلف باختلاف وظيفة المرفق والخدمة التي يؤديها ، فبعض المرافق تتطلب العمل الدائم، مثل الشرطة والدفاع والمستشفيات ومؤسسات الكهرباء، في حين أن هناك مرافق آخرى تتطلب العمل لبضع ساعات مثل دوائر الأحوال المدنية [٩].

حصل هذا المبدأ على اهتمام الفقه والقضاء ،وذلك على اعتبار أنه ينبع من تصور عمل الدولة والأجهزة التابعة لها الذي يقوم على الدوام والانتظام لا على الانقطاع والتوقف، وبالتالي فإن نشاط المرفق العام ضروري لحياة المجموعة الوطنية، ولا ينبغي أن ينقطع لأن توقفه قد ينجز عواقب وخيمة في حياة الجماعة[١٠].

وبناءاً على ذلك ذهب الفقيه جيز إلى القول أن كل ما هو موجود في القانون الإداري هو لتسهيل العمل المستمر للمرفق العام، لذلك تعمل الإدارة العامة على ضمان سير المرفق العام بانتظام وإطراد، بحيث يجد المنتفع الخدمة المطلوبة في الزمان والمكان المحدد لأدائها فيه، أي توفير الحاجات الأساسية بصفة مطردة ومستمرة، إذ أن الحاجات العامة

[٩] ياسر محمد عبد العال، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي،المنظمة العربية للتنمية،جامعة الدول العربية،القاهرة،٢٠١٦ ص١٧٤

[١٠] مختار الحمادة، تأثير الإدرة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم والعلاقات السياسية ،ص٦٨

التي ينشأ المرافق العامة لإشباعها لا تعد كذلك، ولا يكون المرفق العام قد حقق ما أنشئ له إلا إذا تقدم بتلك الحاجات بصفة وقتية وعلى نحو غير منقطع[١١].

وبذلك نجد أن الفقهاء أجمعوا على أن أهم القواعد الأساسية التي تحكم عمل المرافق العامة هي ضرورة سيرها بانتظام وإطراد دون انقطاع، بحيث يجد المنتفع الخدمة التي يؤديها المرفق متاحة في كل زمان ومكان المتعارف لأدائها، ومن هنا قيل أن هذا المبدأ يشكل الشريان للمرفق العام، مما جعل منه قاعدة قانونية مسلمة بها لدى الفقه والقضاء الإداريين .

الفرع الثاني

أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدأ استمرارية سير المرفق العام بانتظام واطراد

إن تطبيق مبدأ سير المرفق العام بانتظام واستمرار يتطلب مواكبة المرفق العام للظروف المستجدة على المستوى السياسي والاقتصادي وكذلك التطور التكنولوجي وذلك تلبية لمطالب الأفراد، بما يضمن سيره بانتظام دن عرقلة ، وبناءاً على ذلك فإن مواكبة الظروف المستجدة وتبني نظام الحكومة الإلكترونية، ما هو إلا تطبيق لمبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد وجعله يتجه في التطبيق إلى الإحكام، حيث لا تحديد لفتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة عن طريق توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على الشبكات الانترنت على مدار ٢٤ ساعة، بشكل يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية أو المعلومات الرسمية ليطلع على قانون أو الإجراءات التي يسعى إليها في أي وقت يشاء، بدلاً من انتظار مواعيد فتح المكاتب وتواجد الموظفين في اليوم التالي وكل ذلك سيؤدي إلى تعامل المترفقين مع المرفق وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم لمقولة المواعيد انتهت، أو أن الموظف لم يحضر، أو في إجازة ، أو إضراب ، فالفرد يمكنه الدخول على الشبكة ومعرفة الإجراءات للخدمة المطلوبة إنجازها أو قضاء مصلحة له لدى المرفق العام.

[١١] م. فارس عبد الرحيم حاتم، حدود سلطة الإدارة عند تطبيق مبدأ سير المرفق العام بانتظام واستمرار، مجلة المحقق المحلي للعلوم القانونية والسياسية، كلية القانون جامعة بابل / مجلد ٣ العدد الأول العراق ،٢٠١١ ص ٢٢٩

إن أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراد تجلى من خلال الدور الكبير في الحد من العوائق التي تقف في وجه ضمان تطبيق هذا المبدأ وهي

أولاً- إضراب العاملين

يقصد بإضراب العاملين اتفاق بين العمال على الامتناع عن العمل مدة من الزمن، دون ان تصرف نيتهم إلى التخلي عن وظائفهم نهائياً، فالإضراب يعني توقف إرادي جماعي عن العمل لمدة محددة أو غير محددة بغرض تحقيق مطالب معينة مهنية أو اجتماعية[١٢].

إن حق إضراب العاملين هو حق مصون بمعظم دساتير العالم التي نصت على حمايته وتنظيمه بشكل قانوني، إلا إن هذا الحق سيتعارض أو يصطدم مع الاستمرارية، لأن الموظفين يدركون قيمة وأهمية العمل الذي يقوم بها المرفق ونفعه وحاجة الأفراد إليه ، ومن ثم يسارعون إلى ممارسة الضغط على إدارة هذا المرفق من هذه الزاوية[١٣]، إلا أنه من خلال تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي سيعتمد بشكل أساسي على تقديم وإجراء الخدمات بطريقة إلكترونية عبر أجهزة ومعالج ومعلومات وقواعد بيانات تتفاعل تلقائياً مع طالبي الخدمة سيكون التعامل مع العنصر البشري فيها بشكل غير مباشر من خلف الأجهزة الإلكترونية.

وبالتالي يستطيع الأفراد الحصول على الخدمات متى شاءوا، دون اشتراط وجود موظف يتعامل معهم بصورة مباشرة و دون الارتباط بزمان ومكان معينين، مما يخفف من الإرباك الذي يمكن أن يطرأ على تقديم الخدمات الإلكترونية بحيث أن أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بالنسبة لمبدأ استمرارية عمل المرفق بانتظام وإطراد ، سيتجلى بشكل مباشر من خلال القضاء على المظاهر العبثية التي يقوم بها بعض الموظفين من أجل عرقلة عمل المرافق العامة دون أن يستندوا إلى أسباب قانونية كالإضراب دون سبب حقيقي ، وذلك سبب من أسباب الفساد الإداري وهو ضعف شعور الانتماء لدى بعض

[١٢] عبد الباسط عبد المحسن، الإضراب في قانون العمل، رسالة دكتواره، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، لسنة١٩٩٢ ص ٤٩٥

[١٣] رانيا هدار، دورالإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم السياسية،كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، لعام ٢٠١٧-٢٠١٨ ص٩٧

الموظفين الفاسدين لوظائفهم وقيامهم بأي طريقة ممكنة بعرقلة سير وانتظام المرفق العام، فإن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية ما هو إلا آلية فعالة يتم من خلالها تجسيد وتكريس لنصوص الدستور التي تنص على حق العاملين في الإضراب ولكن بشكل منظم ومن ناحية آخرى ضمان استمرارية المرافق العامة، بحيث أن تطبيق هذا المفهوم لم يقم بمنع الموظفين بحقهم بالإضراب بل نظمه وجعله يتم بشكل قانوني وخفف من أثره نتيجة عدم تأثر المرافق العامة واستمرارها بتقديم خدماتها

علاوةً على ذلك أن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية ساهم بإعادة هندسة كافة العمليات الإدارية وتطويرها وتنظيمها بشكل ورؤى جديدة وحديثة، مما انعكس بشكل إيجابي على الدور العام للموظف العام الذي من خلال تطبيق ذلك المفهوم سيتم دعم رأيه وتقدير عمله وإبراز دوره بالشكل الصحيح واحترام رأيه وتدعيم مشاركته بشكل فعال وتغيير الشكل الهرمي لتسلسل الإداري والحد من مفهوم الطاعة العمياء والانصياع الكلي لأوامر الرؤساء الإداريين ونسب جهودهم لهم في بعض الأحيان وزيادة كفاءتهم، الأمر الذي سيساهم بشكل أو آخر بالحد من أسباب الإضرابات سواءً كان مستندة لسبب قانوني أو غير قانوني .

ثانياً: الموظف الفعلي

نظرية الموظف الفعلي هي نظرية ابتدعها مجلس الدولة الفرنسي بحيث تعتبر هي إحدى تطبيقات نظرية احترام الظاهر في القانون الإداري وذلك ضماناً لحسن سير المرافق العامة بانتظام واستمرار، يقصد بالموظف الفعلي أنه شخص يزاول أعمال وظيفة عامة دون أن يعين بشكل قانوني، أو هو الشخص الذي عين تعينا معيباً أو لم يصدر قرار بتعيينه إطلاقاً، إن تطبيق هذه النظرية إن كانت تجد في ظل في النظام الإداري التقليدي مجالاً واسعاً لتطبيقها فإن الذهاب لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على المرافق العامة.

إذا وجدت نطاقاً واسعاً لتطبيقها في النظام الإداري التقليدي لما يطرأ من ظروف عادية وغير عادية[١٤]، نجد أن هذا المجال يتقلص في ظل الذهاب لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على المرافق العامة.

ففي الظروف الاستثنائية التي تمنع بعض من الموظفين المختصين من الذهاب لعملهم سيتمكنون من قيامهم بها في منازلهم في ظل تطبيق النظام الإلكتروني في الإدارة وبالتالي سينتج عن ذلك إلغاء العمل بتلك النظرية التي يمكن أن تكون غطاء لاستغلال تلك الظروف لقيام أشخاص غير قانونين بالقيام بأعمال الوظيفة العامة بحجة ضرورة استمرارية تسيير المرفق العام والحصول على أعمال ومكاسب غير قانونية ومشروعة ، فإن وجود قواعد بيانات محكمة عن كل الموظفين، تعمل على منع وحظر قيام أي شخص غير مدرج ضمن موظفي المرفق العام 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 التعيين معيب أو لم يصدر قرار تعيين بالشخص فلا يمكنه ممارسة صلاحيات الموظف القانوني طالما لم يحقق الشروط المطلوب للعمل ضمن النظام الإلكتروني [١٥]

ثالثاً : الظروف الطارئة

إن قيام الظروف الطارئة في ظل تطبيق النظام الإلكتروني للمرافق العامة يحدث تأثيرات سلبية على النظام الإداري الإلكتروني ولكنها تكون أقل ضرر بالمقارنة من النظام الإداري التقليدي، لأن حدوث الزلازل أو الحروب والفيضانات في منطقة معينة من الدولة لا يعني بالضرورة انهيار النظام الإلكتروني بالكامل، وذلك يرجع لوجود مركز رئيسي للمعلومات الحكومية المحوسب وفي حال تعطل النظام الإلكتروني في منطقة معينة بالدولة يمكن تداركه في ظل وجود مركز رئيسي بالدولة، كما أنه في بعض الأحيان نجد أن مواقع الإدارية الحكومية تعتمد عل سيرفرات ذات نطاق دولي أي أن هذه سيرفرات تقع خارج حدود ومجال الدولة ذاتها ومن هنا نلمس مدى تقلص الآثار السلبية والفوضى

[١٤] د. سعيد نحيلي، عسي الحسن، القانون الإداري، كلية الحقوق، جامعة حلب، ٢٠٠٧ ص٢٧

[١٥] سليمان أسامة أبوسلامة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام، رسالة ماجستير في القانون العام من كلية الحقوق بجامعة الأزهر،٢٠١٤ص١١٩

التي يمكن أن تنجم عن حدوث ظروف الطارئة بالدولة والتي تشكل البيئة المناسبة لانتشار الفساد الإداري نتيجةً لاختلال الأنظمة في الأجهزة الإدارية .

ولعل أهم الأحداث الطارئة الحاصلة في الوقت الحالي في جميع دول العالم التي أبرزت بشكل واضح أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بالنسبة لمبدأ استمرارية عمل المرفق العام بانتظام وإطراد ، هي انتشار فيروس كورونا المستجد كوفيد ـ ١٩ الذي حتم على جميع السلطات العامة في الدول اتخاذ مجموعة من التدابير الاحترازية والوقائية بغية الحفاظ على النظام العام الصحي ومنها توقيف الدراسة في جميع المؤسسات التعليمية وإغلاق العديد من الأماكن العمومية وإعلان حالة الطوارئ الصحية مما طرح معه إبراز الفارق بين الحكومات التي لازالت تتبع في أجهزتها الإدارية ومرافقها العامة الأنظمة الإدارية التقليدية والحكومات التي تعمل بالأنظمة الإلكترونية، و نذكر في صدد ذلك تجارب الدول الآتية للتصدي لتلك الظاهرة وضمان استمرار عمل المرافق العامة :

أ. **سوريا** : تعد من الدول التي مازالت تتبع الشكل التقليدي في أجهزتها الإدارية وإن محاولتها لتطبيق النظام الإلكتروني في إداراتها مازال بشكل بدئي وجزئي جداً، بالرغم من إدراكها لأهمية الربط الإلكتروني بين المؤسسات و إطلاقها لمبادرة تطبيق الحكومة الإلكترونية منذ عام ٢٠٠٩ الذي جاء في توصيات رئاسة مجلس الوزراء وتوجيهاته لوزارة الاتصالات للقيام بالإجراءات التنفيذية إلا أن أثر الحروب الحاصلة فيها التي بدأت منذ عام ٢٠١١ أدى إلى ترشيد الموزانات الاستثمارية في الجهات العامة وعرقلة التمويل المطلوب، وبالتالي فكانت إجراءاتها في الحد من انتشار هذا الفيروس واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة مقابلةً مع حتمية استمرارية عمل المرافق العامة هي تخفيض نسب الدوام فيها بنسبة ٤٠% وتفعيل نظم المناوبة بين الموظفين العموميين[١٦] ، إن العمل بهذا الإجراء يمكن أن يشكل بيئة مناسبة للفساد الإداري إذ من خلاله يمكن لبعض الموظفين العموميين الفاسدين استغلال خوف الأفراد من طولة الإجراءات الإدارية وحاجتهم الماسة للحصول على الخدمة وإخضاعهم لشروطهم من خلال الضغط الذين يقومون به عليهم

[١٦]قرار الصادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي رقم ١٣٧ بتاريخ ٢٠٢٠/٤/٤

واستغلال تلك الظروف الطارئة والاضطرابات الحاصلة وحاجة الدولة للحفاظ على استمرارية عمل مرافقها للحصول على رشوة لتسهيل حصول الأفراد على الخدمات المطلوبة، إضافةً لقيام بعض الموظفين الفاسدين لاستغلال نظم المناوبة المعمول بها للقيام بأمور وإجراءات غير قانونية ما كانت ستتاح لهم في ظل الأوضاع العادية، إذ تمثل تلك الظروف الحاصلة البيئة المناسبة للقيام بأعمالهم وممارساتهم لسلوكهم الفاسد.

ب . **الإمارات العربية المتحدة : تعد** دولة الإمارات العربية من البلدان الرائدة في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على المستوى العربي والدولي منذ عام ، ٢٠٠١ وبالتدقيق بالبوابة الإلكترونية الحكومية لدولة الإمارات نجد أنها بوابة متكاملة استطاعت أن تستوفي المراحل الثلاثة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بدءاً من نشر المعلومات وصولاً إلى تسهيل حصول الأفراد على تلك الخدمات بشكل إلكتروني بحيث يستطيع المواطن تقديم معاملته على مدار الساعة وفي أي مكان كان وتسديد الدفع والرسوم عن طريق الدفع الإلكتروني المطبق من خلال برنامج الدرهم الإلكتروني الذي هو عبارة عن وسيلة ذكية تقدمها وزارة المالية لتغطية رسوم مايقارب ٥٠٠٠ خدمة حكومية، وتأخذ شكل بطاقات المدفوعة مسبقاً، بحيث يمكن للمستخدم تعبئة البطاقة بالقدر المتاح لكل نوع منها واستخدامها للتسديد، أو عن طريق الانترنت من خلال بوابة الدفع الإلكتروني ومن خلال ماسبق يستنتج الباحث، بأن دولة الإمارات العربية من الدول التي كانت معتمدة على تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في إداراتها ومرافقها العامة بشكل ناجح وبصورة متكاملة وبالتالي ، لم يشكل انتشار ذلك الفايروس اضطراب لديها من ناحية التفكير في طريقة الحفاظ على استمرارية عمل مرافقها العامة، لأنه نتيجة اعتمادها على تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية كان الأفراد يتلقون الخدمات المرفقية في منازلهم وعن بعد عبر المواقع والمنصات الإلكترونية والقنوات التلفزية ومنها خدمة التعلم عن بعد إذ الهدف الأساسي من تلك الخدمات المرفقية الإلكترونية في هذه الظروف الاستثنائية هو ضمان الحفاظ على مبدأ استمرارية عمل المرفق العام بانتظام واطراد وبنفس الآلية

والرقابة على الموظفين العموميين وعلى نفس درجة الشفافية المطلوبة ، فيها دون السماح لمظاهر الفساد الإداري بالتفشي في ظل وقوع الظروف الطارئة .

وفي خلاصة المطلب الثاني يستنتج الباحث، إن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية جاء للدلالة على استخدام إنتاج الثورة التكنولوجية لتحسين مستويات الإدارة ورفع كفاءتها وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف، والمساهمة قدر الإمكان للحد من أبرز معوقات تطورها وهي ظاهرة انتشار الفساد الإداري في أجهزتها ومرافقها، بحيث استطاعت إثبات أن تطبيق ذلك المفهوم ساهم في الحصول على رضا كبير من قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية بالشكل التقني الحديث من حيث وفرة الخدمة وتحسين أساليب تقديمها بالطريقة إلكترونية، وتمكينهم من الإطلاع على الخدمة مما يبعث الثقة والطمأنينة في نفوس المستفيدين.

الخاتمة

تلعب المرافق العامة دوراً هاماً في حياة الأفراد وذلك لكونها تمثل المظهر الإيجابي لنشاط الدولة، وعن طريقه أو بواسطته تتدخل الدولة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لإشباع الحاجات العامة للجمهور وتقديم الخدمات التي تتعلق بهم ، ومن ثم فإن استمرار أداء هذه المرافق عملها بانتظام وإطراد يمثل أهمية كبرى، كون الأفراد يعتمدون عليها في الحصول على الخدمات الأساسية التي يعتمدون عليها في تنظيم أمور حياتهم ، لذلك من واجب السلطة الإدارية أن تعمل على ضمان سير المرفق العام بانتظام وإطراد بحيث يجد المستفيد خدمته في الزمان والمكان المحدد لأدائها فيه .وبشكل يتناسب مع التطورات التقنية الحاصلة في المجتمع ومن بينها مفهوم الحكومة الإلكترونية التي أكد تطبيقه على المبادئ التي تحكم عمل المرافق العامة بشكل واضح، وجعل المرفق العام يقدم خدماته بلا انقطاع و بشكل لائق، وبمواصفات تتفق وجودة نظام الحكومة الإلكترونية ذاتها ، بعيداً عن مظاهر البيروقراطية والتعقيدات الإدارية في المرافق العامة وذلك من خلال الأسلوب الإلكتروني المعتمد في تقديم الخدمات المرفقية .

النتائج

١ـ يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي أفرزتها الثورة التقنية ، وشكل تطبيقه تغييراً جذرياً في نمط عمل الأجهزة الإدارية والمرافق العامة.

٢. تعتبر المرافق العامة ركيزة من الركائز الأساسية التي تبنى عليها الدول، فهي تمثل المظهر الإيجابي لنشاط الدولة التي عن طريقها تسعى الدول لإشباع الحاجات العامة للجماهير .

٣ـ يحكم عمل المرافق العامة مجموعة من المبادئ المشتركة والتي يعد أهمها مبدأ استمرارية عمل المرافق العامة بانتظام وإطراد وإن المساس بهذا المبدأ يشكل اضطراباً في حياة الأفراد.

٤ـ إن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على عمل المرافق العامة ساهم في جعل مبدأ استمرارية عمل المرافق العامة يتجه للأحكام في التطبيق، وذلك من خلال جعل الخدمات تقدم بشكل إلكتروني عن طريق بوابة خدمات إلكترونية تعمل على مدار اليوم ، وبشكل بعيداً عن مظاهر البيروقراطية التي كانت تعيق عمل المرافق العامة في الشكل التقليدي المتبع سابقاً .

التوصيات

من خلال دراسة البحث توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات:

١ـ إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعتبر من المفاهيم الحديثة، ولتحقيق الغاية المرجوة من تطبيقه في جعل عمل الأجهزة الإدارية والمرافق العامة أكثر كفاءة وتطور لابد من نشر التوعية للأفراد والعاملين لطبيعة هذا المفهوم وطريقة العمل في ظل تطبيقه والنتائج الإيجابية التي ستتحقق لهم في ظل تطبيقه.

٢ـ إصدار التشريعات اللازمة وتوثيق المعاملات الحكومية وخصوصاً قانون التوقيع الإلكتروني، واعتمادية الوثائق الإلكترونية، وتطوير القوانين لتجريم الأعمال التي تشكل خلل للنظام الإلكتروني، وذلك لبعث الثقة والطمأنينة في نفوس المتعاملين مع هذا المفهوم.

٣. توفير البنى التحتية اللازمة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، من خلال توفير شبكات الاتصال وتسهيل اقتناء الأفراد للأجهزة الحاسوبية من أجل تسهيل حصولهم على الخدمات.

المراجع العامة

الكتب العامة (مع حفظ الألقاب)

١. العبود فهد بن ناصر ، الحكومة الإلكترونية التطبيق العملي لمشاريع التعاملات الحكومية ، العبيكان للنشر ، الطبعة الأولى ،٢٠٠٩.

٢. فرج علاء ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الريان، عمان، ٢٠٠٩.

٣. جمال الدين سامي ، أصول القانون الإداري ، منشأة معارف الإسكندرية،٢٠٠٤ ص ٥٢٤

٤. النحيلي سعيد ، الحسن عبسي ، القانون الإداري ، مديرية الكتب والمطبوعات، منشورات جامعة حلب كلية الحقوق لعام ٢٠٠٧ .

٥. أبو زيد، محمد عبد الحميد ، منافع المرافق العامة وحتمية استدامتها، دار النهضة العربية، القاهرة ،٢٠٠٥ .

٦. مهنا محمد فؤاد ، القانون الإداري، القاهرة ١٩٨١.

٧. محمد عبد الحميد أبو زيد، منافع المرافق العامة وحتمية استدامتها، دار النهضة العربية، القاهرة ،٢٠٠٥ ص ٣٣

٨. مهنا،محمد فؤاد ، القانون الإداري، القاهرة ١٩٨١

٩. عبد العال ياسر محمد ، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي،المنظمة العربية للتنمية،جامعة الدول العربية،القاهرة،٢٠١٦

١٠- الباز داود عبد الرزاق ، ١٢٠١٥الإدارة العامة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف

الرسائل العلمية

١. سليمان أسامة أبوسلامة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام، رسالة ماجستير في القانون العام من كلية الحقوق بجامعة الأزهر،٢٠١٤ص١١٩

٢. عبد الباسط عبد المحسن، الإضراب في قانون العمل، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، لسنة١٩٩٢.

٣. هدار رانيا ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، لعام ٢٠١٨.٢٠١٧

٤. الحماده مختار ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسيةوالعلاقات لعام ٢٠٠٧.

البحوث والمجلات العلمية

١. حاتم، فارس عبد الرحيم ، حدود سلطة الإدارة عند تطبيق مبدأ سير المرفق العام بانتظام واستمرار، مجلة المحقق المحلي للعلوم القانونية والسياسية، كلية القانون جامعة بابل / مجلد ٣ العدد الأول العراق ،٢٠١١ ص ٢٢٩

٢. باري عبد اللطيف ، الحكومة الإلكترونية بين الإطار النظري وتحديات التطبيق، الملتقى الدولي حول الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح خطط التنمية، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، ٢٠١٠/٤/١٩

القرارات الإدارية

١. قرار الصادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، سوريا ، رقم ١٣٧ بتاريخ ٢٠٢٠/٤/٤

مصادر الانترنت

١- تقرير الأمم المتحدة متاح على الموقع التالي http://www.unpan.org تمت الزيارة في ٢٠٢١/١١/٨