جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ديالى
كلية القانون والعلوم السياسية

دور المرافق العامة الإلكترونية في حماية حقوق الأنسان

رسالة مقدمة إلى
مجلس كلية القانون والعلوم السياسية- جامعة ديالى
وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في القانون العام
حقوق الأنسان والحريات العامة

من قبل الطالبة
سليمة صالح حسين

بإشراف

أ. م. د منتصر علوان كريم

١٤٤٥هـ ٢٠٢٣م

الفصل الأول: ماهية المرفق العام الإلكتروني والإدارة العامة الإلكترونية

المبحث الاول

ماهية المرفق العام الإلكتروني

تُعدّ وسائل الإتصال والتكنولوجيا الحديثة وسيلة للتحول من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية من أَجل توفير الخدمة للأفراد في صيغة جديدة، وهي إدارة المرافق العامة إلكترونياً. ففي هذه الفترة يمر العالم بمرحلة جديدة أنتقالية وشاملة لجميع المجالات تتعاظم فيها تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، فهذه الثورة المعلوماتية فاقت كل التوقعات، وفرضت نفسها على واقع الإدارة والمواطنين، وهذه الإدارة الإلكترونية أَصبحت سمة أَساسية في العمل الإداري، ولا يكاد مرفق من المرافق العامة سواءً كان مرفق إداري أو أقتصادي أو مهني يستطيع إنجاز معاملاته من دون أستعمال الأساليب الإلكترونية، ومن ثمَّ رفع كفاءة الدوائر والمؤسسات الحكومية، والتقليل من الإجراءات الروتينية للمواطنين[١]، وذلك بالأعتماد على نظم الإتصالات والمعلومات، لإنجاز التعاملات مع المواطنين في أسرع وقت، وبأقل التكاليف، وهذا يعني أنَّ التطورات التي شهدها العالم المعاصر، أصبحت ضرورة حتمية للتغيير من الأساليب التقليدية للإدارة إلى الأساليب الحديثة وهي تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأهداف بكفاءة عالية وإنجاز جميع أعمالها الوظيفية، ووظائفها الإدارية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية[٢]. وعليه سيتم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب:

المطلب الاول :مفهوم المرفق العام التقليدي والإلكتروني

المطلب الثاني :عناصر المرفق العام الإلكتروني

المطلب الثالث: أنواع المرفق العام الإلكتروني

---

(١) لمياء خزار، الحكومة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة –الحاج لخضر، الجزائر، ٢٠١٧ – ٢٠١٨، ص١٣.

(٢) د. عمور حياة ،تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة عبد الحميد بن باريس مستغانم، الجزائر، ٢٠٢٠.

الفصل الأول: ماهية المرفق العام الإلكتروني والإدارة العامة الإلكترونية

المطلب الاول

مفهوم المرفق العام التقليدي والإلكتروني

يُعدَّ مفهوم المرفق العام من المفاهيم التي شغلت أَفكار الباحثين، والمفكرين، والفقهاء، لأنها تَّعدَ بمثابة الأَساس الذي تقوم عليه مبادئ القانون الإداري. ويقول مؤسس مدرسة المرفق العام العلامة ديجي الذي أَسسها في القرن العشرين: أن القانون الإداري هو قانون المرافق العامة، وفكرة المرفق العام تفسر القانون الإداري بأكمله ويعدَ الدولة عبارة عن مجموعة من المرافق العامة[١]، ويُعدَّ المرفق العام المظهر الإيجابي لنشاط الإدارة لسد وإشباع الحاجات الأَساسية والهامة للأفراد، وقد أرتبط التطور في المرفق العام بتطورات عدة، وتأثر بطبيعة السياق الذي يتفاعل معه، ومن أَّهم التطورات التي نعيشها هو: أنتشار التكنولوجيا والإتصالات الحديثة، مما أدى إلى ظهور المرافق العامة الإلكترونية التي تسعى إلى زيادة كفاءة عمل الإدارة في تعاملها مع الأَفراد والمؤسسات، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لتحقيق الجودة الشاملة بمفهومها الجديد[٢]. فالمرافق العامة الإلكترونية لا تختلف عن المرافق العامة التقليدية، إلاّ في الوسيلة المستخدمة في الإدارة، والتشغيل، وتقديم الخدمات العامة للأفراد[٣]، لذا: يتعين علينا قبل الخوض في تعريف المرفق العام الإلكتروني أنّ نتعرف على المرفق العام التقليدي الذي ينبغي عليه مواكبة التطور المستمر، ليتماشى مع متطلبات العصر، وذلك باستعمال الوسائل الإلكترونية، وعليه سنتعرف على المرفق العام لغةً، واصطلاحاً وفق المعايير القانونية، والفقهية، ونبين موقف المشَرّع والقضاء العراقي من تعريفه، ومن ثمٌّ نوضّح تعريف المرفق العام الإلكتروني، وعلى النحو الآتي:

الفرع الأول: تعريف المرفق العام التقليدي

الفرع الثاني: تعريف المرفق العام الإلكتروني

---

(١) د. هيام مروة، القانون الإداري الخاص، ط١، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، ٢٠٠٣، ص٧.

(٢) د. عمور حياة ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام ،رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باريس مستغانم، الجزائر، ٢٠٢٠ ، ص٤٤.

(٣) د. حمدي سليمان القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، ط١، دار وائل للنشر، الأردن،٢٠١٤، ص٥٦.

الفصل الأول: ماهية المرفق العام الإلكتروني والإدارة العامة الإلكترونية

الفرع الاول

تعريف المرفق العام التقليدي

اولاً: التعريف اللغوي

إنَّ كلمة مرفق في اللغة تعني :"كلْ ما يرتفقْ بهِ وينتفعْ "، وعُرِّف أيضاً "ما يرتفقْ بهِ وينتفعُ ويستعانْ، ومنهُ مرافقْ المدينةِ: وهي ما ينتفع بهِ السكانْ عامةً، كأجهزةِ النقلْ، والشربْ، والإضاءة، وما يرتفقْ عليهِ ويتكأ موصل الذراع في العضدْ، وجمعها مرافق "[١]. وقد وردت كلمة مرفق في القرآن الكريم بقوله تعالى: (وإذْ إعتَزَلتُموهمْ وما يَعْبِدونَّ إلا الله فَأووا إلى الْكَهفِ يَنْشُرْ لَكمْ رَبَكُمْ مِنْ رَحمَتِهِ وَيُهَيِئْ لَكُمْ مِنْ أَمرُكمْ مَرفَقاً)[٢] وجاء في تفسير الآية الكريمة بأنه ما يرتفقون بهِ منْ غذاء وعشاء، أي: ترفقونَ تلبيةً لحاجاتكم من طعامِ[٣].

ثانيا: تعريف المرفق العام اصطلاحاً

١ـالتعريف الفقهي

اختلف الفقه في تعريف المرفق العام فيذهب رأي إلى تعريفه بأنه :"المشروع أو المنظمة التي تنشؤها الإدارة لغرض تحقيق منفعة عامة". ويذهب رأي أخر إلى تعريفه بأنه: "النشاط الذي تقوم الإدارة به لتحقيق أغراض عامة "[٤]. وسنبين هذا الأختلاف في التعريف من خلال المعايير القانونية الثلاثة:

أـ المعيار العضوي أو الشكلي للمرفق العام

يعطي أصحاب هذا المعيار للمرفق العام أهمية لعنصر السلطة العامة، أي للجهة التي تقوم بإنشاءه وليس للنشاط، فيعرفوه بآنه :" الهيئة أو المنظمة التي تهدف إلى تحقيق منفعة عامة، وتكون جزءاً من التنظيم الإداري في الدولة من دون أي أعتبار إلى موضوع النشاط الذي تقوم به هذه الهيئة " .وهذا التعريف ركز على العضو الذي يقوم بالمرفق، أي :الجهاز الإداري، وركز على الرابطة العضوية التي تربط الجهاز الإداري للدولة مع هذا التنظيم[٥].

---

(١) المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ط٤، مكتبة الشروق الدولية ، مصر، ٢٠٠٤، ص٣٦٣.

(٢) سورةالكهف،الأية١٦.

(٣) د. حمدي سليمان القبيلات، القانون الإداري، ط١، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ،٢٠٠٨، ص٢٧٢.

(٤) د. فؤاد العطار، القانون الإداري، ط٣ ،دار النهضة العربية، القاهرة، بدون سنة نشر، ص٦٣.

(٥) د. محمد المتولي، الأتجاهات الحديثة في خصخصة المرافق العامة بين النظرية والتطبيق، ط١، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٤، ص٣- ٤.

الفصل الأول: ماهية المرفق العام الإلكتروني والإدارة العامة الإلكترونية

ومن بين التعريفات المهمة للمرفق العام وفق المعيار العضوي ،عرفه بعض الفقه الفرنسي بأنه :"منظمة عامة من السلطات والأختصاصات تكفل القيام بخدمة معينة تقدمها للجمهور بشكل منظم"[١]. ومن التعريفات للفقهاء العرب الذين تبنوا المعيار العضوي إذ عرف المرفق العام بأنه " مشروع يعمل باضطراد وانتظام تحت أشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين "[٢]. ويذهب الرأي الأخير إلى تحليل التعريف ليبين أركانه وعناصره ،إذ أّكد أنّ الخدمة العامة يجب أن تؤدى عن طريق مشروع لأن كل مرفق عام يَعدَ منظمة تتكون من وسائل ومواد مرتبة إداريا وأشخاص لتأدية خدمة عامة[٣]. ومن كتاب العراق الذين تبنوا المعيار الشكلي أو العضوي إذ عرفوا المرافق العامة بأنها " الهيئات والمشروعات التي تعمل باضطراد وانتظام تحت إدارة الدولة، أو أحد الأشخاص الإدارية الأخرى المباشرة أو تحت إدارتها العليا لسد حاجات الجمهور، والقيام بأداء الخدمات العامة "[٤]. ومنهم عرفه بأنه "منظمة مملوكة للدولة، وتعمل تحت الإدارة العليا للحكام في صورتيها المركزية واللامركزية، خاضعة في كل هذا لنظام قانوني خاص حيث تشبع في ظله الحاجات الجماعية للأفراد بشكل منظم ودائم، تتحقق فيه المساواة بين المنتفعين من المرفق العام "[٥]. بعد استعراضنا لتعاريف الفقهاء والكتاب للمرفق العام وفق المعيار العضوي أو الشكلي، يلاحظ أنه بالرغم من أنَّ هذا المعيار يتميز بالسهولة والوضوح، لكنه يعاب عليه إنه غير جامع لكل أنواع المرافق العامة[٦]، ويستند في قيامه على العضو القائم بالمرفق، أي يركز على الذي يقوم بإدارة المشروع من دون الأهتمام بالهدف، وهذا يعني: قصور هذا المعيار في تعريف المرفق العام[٧].

نقلاً عن د. ماهر صالح Hauriou. Précis de droit administrative ll edition. Paris.١٩١٤. p.١٦ علاوي، مبادئ القانون الإداري، دراسة مقارنة، دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد، ٢٠٠٩،ص٨٥.

(١) د. سليمان محمد الطماوي، القانون الإداري، ط٨، الجزائر، ١٩٦٦، ص٣٩٥ .نقلاً عن د. محمد علي آل ياسين، القانون الإداري، المكتبة الحديثة للطباعة والنشر، بيروت، بدون سنة نشر، ص٢٢.

(٢) محمد علي آل ياسين، القانون الإداري، مصدر سابق، ص٢٢.

(٣) د. عبدالله اسماعيل البستاني، مذكرات أولية في القانون الإداري، بغداد، ١٩٥٣، ص٢١١. نقلاً عن د. شاب توما منصور، القانون الإداري، ط١، جامعة بغداد، العراق، ١٩٧٩ – ١٩٨٠، ص٢١٧.

(٤) د. سعد العلوش، مذكرات في نظرية المرافق العامة، مطبوعة بالرونيو، بغداد، ١٩٦٩ – ١٩٧٠، ص ٢٦، نقلاً عن د. شاب توما منصور، القانون الإداري، مصدر سابق، ص٢١٧.

(٥) د. محمد الشافعي أبو راس، القانون الإداري، ط١، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٩٠، ص٢٠٢.

(٦) د. محمد المتولي، الأتجاهات الحديثة في خصخصة المرافق العامة بين النظرية والتطبيق، مصدر سابق، ص٤.

ب- المعيار الموضوعي أو المادي

يهتم هذا المعيار بالزاوية الوظيفية أو الموضوعية في تعريف المرفق العام، أيّ: يولي أَهمية كبيرة لعنصر النشاط المرفقي نفسه، أو النشاط الذي يدير المرفق، وما ينطوي عليه من منفعة عامة ،إذ عرفه بعض الفقهاء في فرنسا بأنه: " كل نشاط يجب أنْ ينظمه ويتولاه الحكام، لأنَ الأضطلاع بأمر هذا النشاط لتحقيق التضامن الأجتماعي وتطوره بحيث لا يمكن تحقيقه على أَكمل وجه إلا بتدخل السلطة الحاكمة، لذا: يُعدّ المرفق العام نشاطاً تزاوله وتمارسه هيئة عامة بهدف إشباع حاجة جماعية"[١]. ومن المحاولات للفقهاء العرب وفق هذا المعيار هو تعريفه بأنه: " نشاط تتولاه الإدارة بنفسها، أو يتولاه فرد عادي تحت توجيهها وأشرافها ورقابتها بقصد إشباع حاجة عامة"[٢]. ومن فقهاء العراق الذين أنتهجوا المعيار الموضوعي، أو المادي للمرفق العام، وعرفوا المرفق العام بأنه: " نشاط تتولاه الدولة أو الأشخاص العامة الأخرى، كالمحافظة، أو البلدية، أو المؤسسة العامة، أو المنشاة العامة، أو الهيئة العامة مباشرة، أو تعهد به إلى آخرين كالأفراد، أو الأشخاص المعنوية الخاصة، ولكن تحت إشرافها ومراقبتها وتوجيهها لإشباع حاجات عامة لتحقيق الصالح العام"[٣]. وعلى الرغم من أنَّ غالبية الفقه يميل إلى هذا المعيار وذلك لأنضباطه، ولأنه جامع مانع لكن هذا المعيار ليس يسيراً، ويحتاج للكثير من الجهد والبحث لتطبيقه[٤]. ويؤخذ عليه أيضاً أصطدامه بقاعدة أساسية في القانون الإداري ،تقضي بعدم السماح لغير الإدارة بتنظيم وإنشاء وإدارة المرافق العامة، وهذا يؤدي إلى الخلط بين فكرة المصلحة العامة وفكرة المرفق العام، لأن تحقيق المصلحة العامة ليس قاصراً على الإدارة فقط إذ يمكن لبعض الأفراد العاديين، وبعض الأشخاص المعنوية الخاصة أنْ تمارس بعض الأنشطة التي تستهدف النفع العام، وهي بهذا المعنى تَعدُّ مرافق عامة، وبهذا لا تختلف المشروعات العامة التي تَعدَّ مرافق عامة عن المشروعات الخاصة التي يديرها الأفراد، لأن كلاهما يستهدف تحقيق منفعة عامة[٥] .

---

(١) Duguit traite de droit constitional, ١٩٢١ zeme edition, ٢p٥٥ . نقلاً عن ربيع أمينة، النظام القانوني للمرفق العامة في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج –البويرة، ٢٠١٦، ص٨.

(٢) د. رياض عبد عيسى، أسس القانون الإداري، ط١، مكتبة السنهوري، لبنان، ٢٠١٦، ص٦١ .

(٣) د. علي محمد بدير ،د. عصام البرزنجي، د. مهدي السلامي، مبادئ أحكام القانون الإداري ،جامعة بغداد ،العراق، ١٩٩٣، ص٢٤٧.

(٤) د. محمد الشافعي أبو راس، القانون الإداري، مصدر سابق، ص٢٠٢.

(٥) د. محمد المتولي، الأتجاهات الحديثة في خصخصة المرافق العامة بين النظرية والتطبيق، مصدر سابق، ص٦.

ج- المعيار المزدوج (المختلط)

إزاء الأنتقادات التي وجهت إلى كل من المعيار الموضوعي، والمعيار العضوي، وقصورهما في تعريف المرفق العام، أتجه الفقه إلى أعتناق معيار مختلط يجمع بين المعيارين[١]، على أساس أنَ المرفق العام "عبارة عن مجموعة من العناصر يستمد بعضها من الرابطة الموضوعية، أيَ: من مضمون النشاط الذي يمارسه المشروع، وبعضها مستمد من الرابطة العضوية، ولا يمكن أنّ يعتمد على أحد هذه العناصر دون الآخر في تحديد المعيار الصحيح للمرفق العام[٢]. لذا: فأنصار هذا المعيار يعرفونه -أي: المرفق العام – بأنه:" مشروع "، وهذا يجعله يجمع المعنى العضوي والموضوعي معاً لرحابة كلمة مشروع، إذ يضم كلاً من الأموال، والعاملين، والأنشطة، التي يتولاها[٣]، فيعرف المرفق العام بأنه: " مشروع يستهدف الوفاء بحاجات ذات نفع عام تعجز المشروعات الفردية عن تحقيقها على وجه مرض، فتتولاه الإدارة العامة وتديره ،إما بنفسها مباشرة، أو تعهد به إلى أفراد يديرونه تحت رقابتها وإشرافها "[٤]. وعرفه بعض الفقه الفرنسي بأنه " مشروع يمارس نشاطاً ينطوي على نفع عام ويخضع لهيمنة الحكام وسيطرتهم بهدف إشباع الحاجات العامة للجمهور بسبب عدم كفاية أو عدم وجود مشروعات فردية تحقق الغايات والأغراض ويخضع لحد أدنى من القواعد الخاصة أي: لنظام قانوني خاص وأستثنائي"[٥]. ومن المحاولات للفقهاء العرب وفق المعيار المزدوج تعريفه بأنه " كل مشروع تقوم به الإدارة تعهد به لأحد الأفراد ليتولى الإدارة تحت إشرافها ورقابتها بقصد إشباع حاجة عامة للجمهور على وجه منظم ومطرد"[٦].

أما في العراق فقد عرفه بعض الكتاب بأنه " الهيئات أو المشروعات التي تعمل باضطراد وانتظام تحت إدارة الدولة أو أحد الأشخاص الإدارية الأخرى، أو تحت إدارتها العليا لسد حاجات الجمهور والقيام بأداء الخدمات العامة "[٧]، وهذا هو الرأي الراجح وتميل الباحثة الى ترجيح هذا المعيار لأنه يجمع بين الرابطة العضوية وبين النشاط في تعريف المرفق العام.

---

(١) د. محمد علي الخلايلة، الوسيط في القانون الإداري، ط١، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٥، ص٦٧.
(٢) ربيع أمينة، النظام القانوني للمرافق العامة في الجزائر، مصدر سابق، ص٧.
(٣) د. ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٦، ص٤٠٥.
(٤) د. محمد المتولي، الأتجاهات الحديثة في خصخصة المرافق العامة بين النظرية والتطبيق، مصدر سابق، ص٦.
(٥) L.Rolland; précis de droit administratif, paris, ١٩٤٥.p. ٢١. نقلاً عن علي خطار شنطاوي، الوجيز في القانون الإداري، ط١، دار وائل للنشر، الأردن، ٢٠٠٣، ص٢١٨.
(٦) د. عبد الصمد عبد ربه، مبادئ القانون الإداري الجزائري والتنظيمات المحلية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دون سنة نشر، ص١٢٢ .نقلاً عن ربيع امينة ،النظام القانوني للمرافق العامة في الجزائر، مصدر سابق، ص٩.
(٧) د. وحيد فكري رأفت، القانون الإداري، ج٢ ،جامعة الموصل، العراق، ١٩٣٩، ص١٠٢.

٢- التعريف التشريعي

لم يرد مصطلح المرفق العام في الدساتير العراقية إلا بعد صدور دستور١٦ تموز ١٩٧٠ الملغي الذي نص" يمارس مجلس الوزراء الصلاحيات التالية: الأشراف على المرافق العامة، والمؤسسات الرسمية، وشبه الرسمية"(١). اما دستور جمهورية العراق لعام ٢٠٠٥ النافذ، فلم ترد كلمة مرفق في نصوصه، لكن ذكره المشرع العراقي في عدة قوانين:

فعرف القانون المدني إلتزام المرافق العامة "هو عقد الغرض منه إدارة مرفق عام ذي صفة أقتصادية، ويكون هذا العقد بين الحكومة وبين فرد أو شركة يعهد اليها باستغلال المرفق مدة محددة من الزمن بمقتضى قانون "(٢).

وذكر المرفق العام أيضاً، قانون إدارة البلديات الذي عرف المرافق العامة بأنها " المشاريع التي تؤدي خدمات أو منافع عامة وتتولى إدارته الحكومة أو إحدى الهيئات التابعة لها إدارة مباشرة أو غير مباشرة "(٣). وورد مصطلح مرفق أيضا في قانون المحافظات لإقليم كردستان العراق إذ ينص:" يمارس المحافظ المهام والصلاحيات الآتية منها – الإشراف على سير المرافق العامة في المحافظة، وتفتيشها، بأستثناء المحاكم، والوحدات العسكرية، والجامعات، والكليات، ومعاهد التعليم العالي والبحث العلمي "(٤).

وكذلك قانون المحافظات غير المنتظمة بإقليم إذ جاء فيه" على الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة أنّ تشعر المحافظ بالمخاطبات التي تجريها مع دوائرها ومرافقها في نطاق المحافظة ،لأطلاعه عليها، ومراقبة تنفيذها، وعلى رؤساء الدوائر والمرافق العامة في نطاق المحافظة الألتزام ...الخ "(٥).

كما يلاحظ إنه لم تخلو التشريعات القانونية العراقية من ذكر كلمة مرفق ومنها: قانون العقوبات العراقي

---

(١) المادة (٦٢ فقرة ح)من دستور ١٦ تموز لعام ١٩٧٠الملغي.

(٢) المادة (٨٩١)من القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١، منشور في الوقائع العراقية، العدد ٣٠١٥ في ٨ ايلول، ١٩٥١..

(٣) المادة (١٠)من قانون التعديل السابع لقانون ادارة البلديات رقم ١٦٥ لسنة ١٩٦٤ المعدل، تشريع رقم ١١ لسنة ١٩٧٤، العدد٣١٣١ A في ١٦ شباط ١٩٧٤.

(٤) المادة (١٩/ فقرة خامساً)من قانون المحافظات لإقليم كوردستان العراق رقم ٣ لسنة ٢٠٠٩ ،برلمان كوردستان ،العدد ٨ في ٢٠ نيسان، ٢٠٠٩.

(٥) المادة (٣٢)من قانون المحافظات غير المنتظمة بإقليم رقم ٢١ لسنة ٢٠٠٨، منشور في الوقائع العراقية، العدد ٤٠٧٠ في ٣١ اذار ،٢٠٠٨.

إذ نص " يعاقب بالسجن مدة لا تزيد على سبع سنوات أو الحبس كل من أحدث كسراً أو اتلافاً أو نحو ذلك في الأٓلات أو الأنابيب أو الأجهزة الخاصة بمرفق المياه، أو الكهرباء، أو الغاز، أو غيرها من المرافق العامة إذا كان من شأن ذلك تعطيل المرفق"[١].

٣- التعريف القضائي

رجح القضاء العراقي في تعريف المرفق العام المعيار العضوي، فقد عرفت محكمة التمييز المرفق العام " هو مشروع تديره جهة الإدارة أو تنظمه وتشرف على إدارته، ويقصد به أداء خدمات أو سد حاجات ذات نفع عام وليس المقصود أساسا من المرفق العام هو الحصول على الربح وإذا كانت إدارة المرفق تدر في بعض الأحيان ربحاً فأن ذلك إنما يأتي عرضاً وكفرض قانوني، أما الغرض الأساسي فهو توفير الخدمات العامة أو سد الحاجات العامة، وينبغي أن يدير المرفق العام أو ينظمه أو يشرف على إدارته جهة إدارية. وللمرفق العام نظام قانوني تفتضيه طبيعة المرفق العام يكفل له الدوام والأستقرار والأستمرار ومسايرة التطور" [٢].

الفرع الثاني

تعريف المرفق العام الالكتروني

بعد أنّ تناولنا تعريف المرفق العام التقليدي من خلال المعيار العضوي والموضوعي والمعيار المزدوج، وبينا موقف المشرّع العراقي، والقضاء العراقي من تعريفه، لابد أَنّ نوضح تعريف المرفق العام الإلكتروني الذي لا يختلف عن المرفق العام التقليدي سوى بالوسيلة المستعملة في تقديم الخدمات، إذ أَنَّ التأثير المستمر للوسائل الإلكترونية على المرافق العامة التقليدية أَدى لظهور بوادر المرفق العام الإلكتروني.

ومن خلال بحثنا في المصادر في تعريف المرفق العام الإلكتروني لم نجد سوى تعاريف محدودة لعدد من الكتاب، وربما يرجع الأَمر لحداثة الموضوع، أو ربما لأرتباطه بموضوع معقد وشائك وسريع التطور، وهو: العالم الإلكتروني، أو من الممكن أَنّ يكون سبب ذلك هو عدم ثقة ذوي الشأن في التكنولوجيا الحديثة لتخوفهم من القرصنة على المواقع الإلكترونية، وعدم الأهتمام بالموضوع خاصة في

---

(١) المادة ٣٥٣ / فقرة ١ من قانون العقوبات العراقي رقم ١١١ لسنة ١٩٦٩ المعدل النافذ، منشور في جريدة الوقائع العراقية، العدد١٧٧٨ في ١٩٦٩/١٢/١٥.

(٢) ينظر القرار الصادر من محكمة التمييز رقم ٣٢٦ / صلحية في ٢٠ /٤ / ١٩٦٨.

الفصل الأول: ماهية المرفق العام الإلكتروني والإدارة العامة الإلكترونية

الدول النامية لكون الأرتفاق من خلال المرفق العام الإلكتروني لا يبسط جدائله على كل فئات وشرائح المجتمع[١]. وعليه لكي نتعرف على المرفق العام الالكتروني بشكل أوضح سنقوم أولاً بمقارنة بسيطة بينه وبين المرفق العام التقليدي، وبعدها نتناول تعريفه، وكالآتي:

اولاً: المقارنة بين المرفق العام التقليدي، والمرفق العام الإلكتروني

١. **من حيث أوقات العمل**: المرفق العام الإلكتروني لا يتقيد في عمله بأوقات محددة، أو ثابتة، وربما يعمل حتى في أيام العطل والأعياد، أما المرفق العام التقليدي يعمل عادةً من الساعة الثامنة والنصف صباحاً إلى الثالثة مساءً خمس أيام في الأسبوع ،ويتوقف عن العمل أيام العطل والأعياد أي أن المرفق العام التقليدي يعمل بأوقات ثابتة[٢].
٢. **من حيث الإجراءات**: ففي المرفق العام الإلكتروني تتم إجراءات الحصول على الخدمة من دون لقاء مباشر بين طالب الخدمة أو المعلومة، وبين مقدمها إذ يتم من خلال تزويد جهة الإدارة ببرامج معينة عند إتمام طالب الخدمة الخطوات التي تحددها أجهزة الإدارة يحصل على الخدمة التي يريدها، مثل: الفيزا كارد، وبهذه الطريقة تستطيع جهة الإدارة أستقبال ألاف الطلبات في وقت واحد والرد عليها جميعاً وهذا يعني: تتميز بالتفاعل السريع مع المتعاملين، وسرعة التواصل بين الموظفين والرؤساء، وهذا لا يتوافر في المرفق العام التقليدي[٣].
٣. **من حيث التوثيق والضبط**: في المرفق العام الإلكتروني يمكن تسجيل تاريخ وتوقيت المعاملة بالساعة والثانية، أي: يعطي أعلى مستوى من الدقة والتوثيق لمعاملاتها ومدخلاتها ومخرجاتها، لأن الإدارة تعتمد على تقنية المعلومات والإتصالات لإنجاز مهام الجهاز الإداري، وهذا لا يتوافر في المرفق

---

(١) تركية محادي، المرفق العام الإلكتروني، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ٢٠١٨ – ٢٠١٩، ص٢٥.

(٢) مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، بحث منشور في مجلة العلوم الإدارية والأقتصادية، كلية الإدارة والأقتصاد، جامعة بغداد، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، ٢٠١٣، ص٤٤٥.

(٣) هشام عبد السيد الصافي، النظام القانوني لمسؤولية الدولة عن إدارة مرافقها إلكترونيا ،مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة، مركز المنارة للدراسات والأبحاث، المغرب، العدد ٣١، مجلد ٢٠١٩ في ٣١ /٧/ ٢٠١٩، ص١١.

العام التقليدي لأنه يتعامل بالنماذج اليدوية، ولا يتعامل بالنماذج الإلكترونية[١].

٤. **من حيث التعامل**: يتم التعامل مع الموظف وجهاً لوجه عن طريق الحضور إلى مقر الإدارة في المرفق العام التقليدي، بينما في المرفق العام الإلكتروني يتم التعامل مع الموظف من خلال برامج الحاسوب، أومن خلال مكائن الإدارة المخصصة لهذا الغرض[٢].

٥. **من حيث الحفظ** :إن المرفق العام التقليدي يعتمد على الورق في تمشية معاملاته، لذا: عند تخزين المعلومات والبيانات يتم حفظها في أَضابير مما يعرضها للتلف بمرور الوقت، أَو الضياع. أَما المرفق العام الإلكتروني يعتمد على الوسائل الإلكترونية وليس على الورق، لذا: يتم تخزين المعلومات والبيانات إلكترونياً وعلى وسائط إلكترونية، وكذلك: تقديمها بصورة إلكترونية مما يساعد في حفظها من التلف، والضياع، والقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة، ونشر الوثائق في أَقل وقت ولأكثر من جهة والاستفادة منها في أَيَّ وقت.

٦. **من حيث التكاليف**: في ظل المرفق العام التقليدي يحتاج تخزين المعاملات والبيانات إلى أَماكن لتخزينها وإلى موظفين، وعمال مهمتهم إدارة هذه المخازن، والمحافظة على محتوياتها، وهذا يؤدي إلى زيادة في التكاليف، أما في المرفق العام الإلكتروني يتم تخزين المعلومات والبيانات على أَجهزة إلكترونية عبر شبكة الإنترنت ولا تحتاج إلى إنشاء أَماكن لخزن المعاملات، ولا أَماكن لتقديم الخدمة.

٧. **من حيث الأسترجاع**: إنَّ استرجاع المعلومات المخزنة أَمر بالغ الصعوبة في ظل المرفق العام التقليدي، لتكدس الملفات مما يحتاج إلى أَيام أَو ساعات للبحث عنها، بينما لا يكلف الباحث عن المعلومة في ظل المرفق العام الإلكتروني سوى ثوان معدودة بالضغط على الزر المخصص في لوحة المفاتيح لجهاز الكومبيوتر للبحث عن المرفق في أَرشيف الشبكة الإلكترونية[٣].

كما تضيف الباحثة أنه يوجد أختصار للوقت والجهد في توفير الخدمة، وإنجاز المعاملات بالمرفق العام الإلكتروني، على عكس المرفق العام التقليدي.

ثانيا: المقصود بالمرفق العام الإلكتروني

من خلال المقارنة السابقة بين المرفق العام التقليدي، والمرفق العام الإلكتروني يمكن تعريف المرفق العام الإلكتروني بأنه " مشروع يعمل بانتظام وأضطراد تحت إشراف السلطة العامة، بقصد أَداء خدمة عامة

---

(١) هشام عبد السيد الصافي، النظام القانوني لمسؤولية الدولة عن إدارة مرافقها إلكترونيا ،مصدر سابق، ص١١.

(٢) العمري نوها، دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند اولحاج –البويرة، الجزائر، ٢٠١٦ ، ص١٠ .

(٣) هشام عبد السيد الصافي، النظام القانوني لمسؤولية الدولة عن إدارة مرافقها إلكترونيا ،مصدر سابق، ص١١.

للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين "[١]. ويختلف عن المرفق العام التقليدي في الإجراءات المادية، إذ يعتمد المرفق العام التقليدي على الحضور لمكان المرفق العام لتلقي الخدمات، وتقديم الطلبات ورقياً لحصول عليها، أما المرفق العام الإلكتروني فيعتمد وسائل إلكترونية لا تتطلب الحضور لمكان المرفق ومواجهة الموظفين، ولا يتطلب تقديم طلبات ورقية، إذ يعتمد الطلبات الإلكترونية[٢]. ويمكن تعريفه ايضاً بأنه "نشاط يتم تنفيذه بوسائل إلكترونية تضطلع به الإدارة بنفسها، أو بواسطة أَفراد عاديين تحت إشرافها، وتوجيهها، بقصد إشباع الحاجات العامة، وتقديم الخدمات العامة للجمهور". فالمرفق العام الإلكتروني يدار بوسائل إلكترونية بدلاً من إدارتها بالأساليب التقليدية التي تتسم بالبطء في الإنجاز، ومشكلات في الأداء، وزيادة في النفقات، وذلك لتطوير المرافق العامة لتتوافق مع النظام الإلكتروني[٣]. ويمكن إعطاءه تعريف أخر بأنه " قدرة الجهاز الإداري على تقديم وأداء الخدمة العامة، والمعاملات ،والاجراءات، للجمهور بكل سهولة ويسر عبر شبكة الإنترنت من أَيّ مكان، ودون التقيد بزمن معين". وعرّف كذلك بأنه " أستعمال التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات العامة، وإيصالها إلى المواطن بكفاءة، وفعالية عاليتين "[٤]. وعرّف أيضاً بأنه " مفهوم ينطوي على أستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، بتغيير الطريقة التي يتعامل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية مع الحكومة، للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني "[٥].

وترى الباحثة من خلال سرد التعاريف أَنَّ المرفق العام الإلكتروني لا يختلف عن المرفق العام التقليدي سوى بالوسيلة التي يدار فيها المرفق وبهذا تعرفه بأنه النشاط الذي تباشره الإدارة بنفسها، أو تعهد به إلى أشخاص القانون الخاص الطبيعية أو المعنوية تحت إشرافها، ومراقبتها بهدف إنجاز المعاملات، وتقديم الخدمات العامة، لإشباع الحاجات والخدمات العامة للجمهور عبر وسائل إلكترونية، مما يحقق السرعة في الإنجاز، واختصار للوقت، وتقريب المسافات، ومسايرة التطور.

---

(١) تركية محادي ،المرفق العام الإلكتروني، مصدر سابق، ص٢٦ – ٢٧.

(٢) د. حمدي سليمان القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، مصدر سابق، ص٥٦.

(٣) د. حمدي سليمان القبيلات، أثر تقديم الخدمات العامة إلكترونياً في التطبيق المحكم لمبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، كلية الحقوق، جامعة الاسراء ، الأردن، بدون سنة نشر، ص٥.

(٤) د. أشرف جمال محمود عبد العاطي، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، دار النهضة العربية، الأمارات العربية ،٢٠١٦، ص٧٤ – ٧٥.

(٥) د. حازم صلاح الدين عبدالله، تعاقد جهة الإدارة عبر شبكة الإنترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٣ ، ص٥٩.

المطلب الثاني

عناصر المرفق العام الإلكتروني

عناصر المرفق العام الإلكتروني هي ذاتها عناصر المرفق العام التقليدي مع مراعاة الأسلوب الإلكتروني في تقديم الخدمات العامة، وهذه العناصر ضرورية لابد من توافرها لوجود المرفق العام[١]، بحيث أنَّ المرفق العام لا يسمى كذلك، ألا إذا أجتمعت هذه العناصر جميعها، فإذا فقد أحدها، فإنه يكون نشاطاً حراً يخضع لقواعد القانون الخاص، أي: لا يخضع لأحكام القانون الإداري[٢]، واختلف الفقهاء في تسمية هذه العناصر، فمنهم من يسميها الأركان، وبعضهم يسميها الخصائص، ومنهم يجمع بين عناصر المرفق العام ،وأركانه، وهي:

١. المرفق العام نشاط منظم.
٢. يهدف إلى إشباع حاجة ذات نفع عام
٣. هيمنة السلطة العامة على المشروع[٣]

وترى الباحثة: إنَّ العناصر تتمثل في (أمتيازات السلطة العامة، تحقيق المصلحة العامة ،إشباع حاجات عامة، والمرفق العام نشاط منظم). وكون إنَّ من الفقهاء من يقر أنَّ للمرفق العام عنصر رابع هو: خضوع المرفق العام لنظام قانوني، أي: خضوعه لمجموعة من القواعد القانونية التي تحكمه[٤]. عليه سيتم تقسيم هذا المطلب إلى أربع فروع وكالآتي:

الفرع الأول: المرفق العام تنشئه الدولة، أو تشرف على إدارته
الفرع الثاني: خضوع المرفق العام لأمتيازات السلطة العامة
الفرع الثالث: المرفق العام يجب أن يستهدف تحقيق النفع العام
الفرع الرابع: خضوع المرفق العام لنظام قانوني(القانون العام)

---

(١) د. حمدي سليمان القبيلات، أثر تقديم الخدمات العامة إلكترونيا في التطبيق المحكم لمبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، مصدر سابق، ص٩.

(٢) د. حامد مصطفى، مبادئ القانون الإداري العراقي، ط١، شركة الطبع والنشر الأهلية، بغداد، ١٩٦٨، ص٨٨.

(٣) د. نبراس محمد جاسم الأحبابي ،أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة - دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ٢٠١٨، ص٦٢.

(٤) منى عصري حمد، الأساليب التقليدية والحديثة لتسيير المرافق العامة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، الجامعة الإسلامية – خلدة، لبنان، ٢٠١٨ – ٢٠١٩)، ص١٠.

الفصل الأول: ماهية المرفق العام الإلكتروني والإدارة العامة الإلكترونية

الفرع الاول

المرفق العام تنشئه الدولة، أو تشرف على إدارته

إنَّ العنصر الأساس الذي يميز المرفق العام هو إنَّ المشروع أَو النشاط يجب أَنّ تقرر السلطة العامة أو الدولة انشاؤه، أي: تقرر إخضاع هذا المشروع لأحكام المرافق العامة، وإدارته وفقاً للأساليب التي تتبع في إدارة المرفق العام، على عكس مشروعات الأفراد والهيئات الخاصة إذ لا تتدخل الدولة بإنشائه إنما يقرر الأفراد أمر إنشائه[١]. فإذا رأت الدولة أنَّ هناك مصلحة عامة عليها إشباعها هنا يتوجب عليها إنشاء المرفق العام لكي يتولى إشباع هذه المصلحة، ولا يمكن أعتبار إنشاء الدولة أو أحد الأشخاص الإدارية للمرفق العام دليل على إنه مرفق عام ،لأن الدولة تنشئ الكثير من المرافق التي يكون بعضها عام والبعض الآخر خاص. والفيصل عند إنشاء المرفق العام هو: الغرض الذي تستهدفه الدولة، فإن كانت تستشعر إلتزامها بإشباع حاجة عامة فالمرفق عام، ويكون المرفق خاص إذا كان الهدف منه تحقيق الربح، وعندها يخضع في نشاطه، وإدارته، ومنازعاته، لمبادئ، وقواعد، ومحاكم، القانون الخاص. وأحيانا قد تعلن الأشخاص الإدارية أو الدولة إن المرفق الذي أنشأته هو مرفق عام، وقد تعلن إنه مرفق خاص، هنا يكون الأمر واضحاً وسهلاً، لكن تثور المشكلة إذا لم تعلن الدولة أو الأشخاص الإدارية عن طبيعته[٢]، هنا يتعين التعرف على قصد المشرّع من خلال الإستعانة بالقرائن التي تحيط بإنشائه.

وقد ذهب الأستاذ دي لوبادير في هذا الشأن إنه إذا تعذر التعرف على قصد المشرّع فإنه من الممكن أعتبار المشروعات التي تنشئها الدولة، أو تديرها سلطة عامة، مرافق عامة على أساس أفتراض نية الدولة، أما إذا تولى أشخاص القانون الخاص إنشاء وإدارة هذه المشروعات يجب أنّ ينص المشرّع صراحة على إنها مرافق عامة لأعتبارها كذلك[٣].

---

(١) د. محمد رفعت عبد الوهاب، النظرية العامة للقانون الإداري، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٨، ص٢٤٧ – ٢٤٨ .

(٢) د. محمد الشافعي أبو راس، القانون الإداري، مصدر سابق، ص ٢٠٤ – ٢٠٥.

(٣) د. نبراس محمد جاسم الأحبابي ،أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة - دراسة مقارنة، مصدر سابق، ص٦٠.

الفرع الثاني

خضوع المرفق العام لأمتيازات السلطة العامة

يتمثل هذا العنصر في أن يكون للسلطة العامة الكلمة العليا في إنشاءهُ وإلغاءهُ وإدارتهُ ،وهي التي تقرر أعتبار مشروع معين مرفقاً عاماً سواء كانت تتولاه هيئة عامة أم خاصة ويكون إنشاء المرفق العام بقانون، أو بناءً على قانون يخول بإنشائه إحدى سلطات الدولة التي تتولى إدارته وإلغاءه[١].

والقاعدة إنه لكي تُعدّ المشروعات التي تعمل للصالح العام مرافق عامة يجب أن تكون خاضعة للسلطة الحاكمة، أي: خاضعة للدولة أو أحد أشخاص القانون الإداري، ومعنى ذلك: إنَّ الكلمة النهائية في إنشاء المرفق العام، وتنظيمه، والغاءه، للسلطة العامة. لكن لا يكفي أعتبار مشروع ما مرفقاً عاما أن يكون حق الرقابة على المشروع من قبل السلطة العامة، كموافقتها على تعيين مدير المشروع، أو عزله، أو يشترط موافقتها على اللائحة، أو وضع نظام المشروع، أو يكون لها حق التفتيش على العمل، فهذه كلها من حقوق الضبط المقررة للدولة ازاء المشروعات الخاصة، إنما يلزم لأعتباره مرفق عام أن يكون للسلطة العامة حق إنشاء المرفق العام، وإلغائه ،أما سلطة تنظيمه فهو من حق السلطة الإدارية[٢].

ومن الممكن أن تقرر الدولة بعدم قيام السلطة الإدارية بإدارة المشروع، وتعهد بإدارته إلى هيئة خاصة، أو شركة، أو فرد معين ينوب عن السلطة الإدارية بذلك، لكن تحت اشرافها وتوجيهها ورقابتها، بحيث تكون الكلمة النهائية في تسيير وتنظيم المشروع للسلطة الإدارية، ومعنى ذلك: إنَّ إشراف ورقابة الإدارة على المشروع أو النشاط يلزم أن تتجاوز سلطات الضبط الإداري التي تقوم بها الإدارة في مواجهة المشاريع الخاصة للتأكد من إلتزامها بمقتضيات النظام العام، فإذا اقتصرت حقوق وسلطات الإدارة على الرقابة الضبطية التي تمارسها على مشروعات ونشاطات الإفراد ذات النفع العام فهذا يعني لا يكتسب صفة المرفق العام، إنما هي مشروعات خاصة ذات نفع عام .وهذا العنصر أي: عنصر السلطة العامة، يلعب دوراً أساسياً في التمييز بين المرافق العامة والمشروعات الخاصة للأفراد[٣].

---

(١) د. ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، مصدر سابق، ص٤٠٧.

(٢) د. محمد فؤاد مهنا، الوجيز في القانون الإداري، ط١،مؤسسة المطبوعات الحديثة، الإسكندرية، ١٩٦١، ص١٣.

(٣) د. سامي جمال الدين، أصول القانون الإداري، ط١ ،منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٤، ص١٩٢.

الفرع الثالث

المرفق العام يجب أن يستهدف تحقيق النفع العام

إنَّ الغرض من المرفق العام لابد أنْ يكون لإشباع الحاجات العامة للأفراد، وتحقيق المنفعة العامة، أي: تقديم خدمة عامة. فالخدمة العامة هي: كل ما يُشبع حاجة من حاجات الجمهور، سواءً تحقق ذلك في سكان منطقة معينة، أو مدينة، أو من الشعب بأكمله. فَمرافق القضاء، والدفاع، والتعليم، وسكك الحديد، وكافة طرق المواصلات، هي مرافق عامة، ينتفع بخدماتها كل أبناء الشعب[١]، وهذه الخدمات أو الحاجات العامة قد تكون مادية، كخدمة توصيل الماء والكهرباء للأفراد، وقد تكون معنوية، كخدمة توفير الأمن، والعدل، للمواطنين ،وبهذا يُعدّ عنصر المنفعة العامة من أهم العناصر الضرورية للمرفق العام، والتي تميزه عن المشروعات الخاصة التي تستهدف تحقيق منفعة خاصة، أو تجمع بين المنفعة الخاصة والمنفعة العامة، ومع ذلك فإن تحقيق الربح في بعض المرافق العامة لا يعني فقدانها صفة المرافق العامة طالما أنَّ هدفها الرئيس تحقيق النفع العام وليس الربح، كما أنَّ تحصيل عوائد مالية لبعض المرافق العامة لقاء تقديمها خدمات للأفراد كما في مرفق الكهرباء، والقضاء، لا يسعى لكسب الربح بقدر ما يُعدّ وسيلة لتوزيع الأَعباء العامة على جميع المواطنين، ومع ذلك فإن عنصر النفع العام الذي اعترف به القضاء الإداري يُعدّ من عناصر المرفق العام الذي لا يمكن تحديده بدقة، لأنه قابل للتطور ويتوقف إلى حد كبير على تقدير القاضي الإداري[٢]الذي يبقى مختصاً بالنظر في مدى توافر عنصر المصلحة العامة في المشروع[٣].

وفي هذا الشأن ذهب بعض الفقه للقول: إن الذي يميز المرفق العام هو أنَّ المشاريع التي تُنشؤها الدولة تُعدّ مرافق عامة لأنها تستهدف تحقيق النفع العام الذي عجز الأفراد وأشخاص المشروعات الخاصة عن القيام بها على أَتم وجه. الا إن المتبع في أحكام القضاء الإداري الفرنسي إنه عّدَ كثير من النشاطات تهدف إلى تحقيق النفع العام على الرغم من أنَّ من السهل أنْ يتولى الأفراد نشاطها[٤].

---

(١) د. منير محمود الوتري، في القانون الإداري –الوظيفة العامة –قوانين الخدمة والملاك – مشاكل الجهاز الاداري، ط١، مطبعة المعارف، بغداد، ١٩٧٦، ص٨.

(٢) د. مازن راضي ليلو، الوجيز في القانون الإداري، منشورات الأكاديمية العربية في الدنمارك، ٢٠٠٨، ص٦٩.

(٣) د. محمد رضا جنيح، القانون الإداري، ط٢، مركز النشر الجامعي ، تونس، ٢٠٠٨، ص٢٥٨.

(٤) د. مازن راضي ليلو، الوجيز في القانون الاداري، مصدر سابق، ص٦٩.

الفرع الرابع

خضوع المرفق العام لنظام قانوني(القانون العام)

أنَّ خضوع المرفق العام لنظام قانوني يعني: "إن المرافق العامة تخضع لمجموعة من القواعد التي تحكمه والتي لا تسير على نمط واحد ولا تدار بطريقة واحدة فهناك قواعد تجمع بينها تخضع لها المرافق أياً كان شكلها أو طريقة إدارتها[١]، وهذا العنصر أثار خلافاً فقهياً واسعاً على عكس العناصر الثلاثة الأولى، إذ ترى طائفة من الفقه أنَّ خضوع المشروع لنظام قانوني خاص وأستثنائي ليس عنصراً لازماً لأعتبار نشاط معين مرفقاً عاماً، فلا يجوز اللجوء إلى فكرة النظام الإداري الخاص إلا كقرينة تطبق على المرافق العامة التي تتولى إدارتها التنظيمات الخاصة[٢]. أنَّ أصحاب هذا الرأي نسوا أمراً هاماً وهو إن المرافق ليست مقسمة بحسب القانون الوضعي إلى قانون عام وقانون خاص، لكن هناك مرتبة متوسطة بين المرتبتين والتي تخضع الى نظام قانوني مختلط يجمع بين القانون العام والخاص مثل المرافق العامة الأقتصادية، فهي مرافق عامة تهدف إلى إشباع مصلحة عامة ألا إنها تهتم بنفس الوقت بالدخل والربح المالي، ولذلك تخضع لبعض أحكام القانون المدني[٣]. أما الطائفة الثانية من الفقه تُقرّ صراحةً بأنه لا يمكن استبعاد فكرة خضوع المرفق للنظام القانوني الذي يحكمها بصفة مطلقة، لكنهم يروا: أنَّ الخضوع للنظام القانوني هو مجرد نتيجة وليس عنصرا عاماً وأساسياً لقيام المرفق العام[٤]. أما الطائفة الثالثة ترى: إن خضوع المرفق العام لنظام قانوني خاص واستثنائي يُعدّ عنصراً لازماً وضرورياً لقيامه[٥].

وترى الباحثة إن خضوع المرافق العامة لنظام قانوني عنصر ضروري ولازم ومكون للمرفق العام ،لأن فكرة المرافق العامة لها دور أساسي في تأمين وجود القانون الإداري لذا: يجب خضوع المرفق العام لنظام قانوني خاص واستثنائي لينطبق عليه ويتلاءم معه في انشائه، والغائه، وفي تنظيمه، والرقابة عليه.

---

(١) منى عصري حمد، الأساليب التقليدية والحديثة لتسيير المرافق العامة، مصدر سابق، ص١٠.

(٢) ربيع امينة ،النظام القانوني للمرافق العامة في الجزائر، مصدر سابق، ص١٤.

(٣) د. محمد طه بدوي، د. ،محمد طلعت الغنيمي، الوجيز في النظم الإدارية، دار المعارف، مصر،١٩٥٧، ص١٩.

(٤) د .علي خطار شنطاوي ،الوجيز في القانون الإداري ،مصدر سابق، ص ٢٢٨ – ٢٢٩.

(٥) ربيع امينة ،النظام القانوني للمرافق العامة في الجزائر، مصدر سابق، ص١٥.

المطلب الثالث

انواع المرافق العامة الإلكترونية

تتنوع المرافق العامة التي تنشؤها السلطة العامة وتنقسم إلى عدة تقسيمات أهمها التقسيم للمرافق على اساس طبيعة نشاطها، فمن هذه الزاوية تنقسم إلى مرافق عامة إدارية، ومرافق عامة أقتصادية، ومرافق عامة مهنية أو نقابية. وهناك تقسيمات أخرى للمرافق العامة أقل أهمية لكن لها بعض الأثار العملية، وهي: تقسيم المرافق العامة بحسب نطاقها الإقليمي إلى مرافق عامة وطنية، ومرافق عامة محلية. وتقسم من حيث إستقلالها إلى مرافق عامة تتمتع بالشخصية المعنوية أي المرافق العامة المستقلة ومرافق عامة ليس لها شخصية معنوية، أي مرافق عامة غير مستقلة[١].

وقبل أنْ نخوض في شرح هذه الأنواع، نود أنْ نبين أنَّ إدارة وتسيير هذه المرافق إلكترونياً هو أسلوب جديد ومتطور، لكن ليس جميع أنواع المرافق تستطيع أنْ تقدم خدماتها إلكترونياً بشكل كامل إذ يوجد العديد من الخدمات لا تسمح طبيعتها أن تقدم بالأسلوب الإلكتروني بشكل كامل، وفي المقابل أنَّ جميع المرافق العامة يمكن أنْ تستخدم الوسائط الإلكترونية في تسيير الجوانب الإدارية مثلاً: تحديد مواعيد الحضور والأنصراف للموظفين، ومنحهم الرواتب، والاجازات، كذلك: أستخدام البريد الإلكتروني بدل البريد العادي، وأيضاً تعتمد بعض المرافق الأسلوب الإلكتروني في تحصيل الرسوم من المواطنين مقابل الخدمة التي تقدمها لتمكنهم من الدفع الإلكتروني، ومن امثلة المرافق التي لا تسمح طبيعتها بان تقدم خدماتها إلكترونيا هو مرفق الأمن، الذي يتولى مهمة حفظ الأمن الداخلي للمواطنين من خلال أجهزة الأمن، والشرطة وهذه الخدمة لا تسمح طبيعتها بأن تقدم إلكترونياً، لكن يمكن أعتماد الأساليب الإلكترونية في تأدية الاجراءات ذات الطابع الإداري، وبعض الأمور كإبلاغ جهاز الشرطة عن الحوادث، أو العثور على المفقودات، ومن الأمثلة أيضاً على المرافق التي لا تسمح طبيعتها بأن تقدم إلكترونياً جهاز شرطة المرور عند ممارسة مهامه في الحفاظ على سلامة المواطنين، وتنظيم حركة السير، ورصد المخالفات لا يمكن القيام بها إلكترونياً، لكن يمكن الأستعلام عن هذه المخالفات، ودفع الغرامات بالأسلوب الإلكتروني[٢].

---

(١) د محمد رفعت عبد الوهاب، النظرية العامة للقانون الإداري، مصدر سابق، ص٢٦١.

(٢) دعاء انور سعيد الطائي، التطور التكنلوجي وقيام الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة ،رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة النهرين، بغداد، ٢٠١٣، ص٦١ – ٦٢.

وكذلك من المرافق التي لا تسمح طبيعة خدماتها أن تقدم إلكترونياً مرفق الدفاع، ومرفق الكهرباء، ومرفق النقل، ومرافق البلدية، والصناعة، والزراعة، والاعمار، والسياحة، فقط بالجوانب الإدارية تستطيع إدارة شؤونها إلكترونياً[١].

أما المرافق العامة التي تسمح طبيعة خدماتها أن تقدم إلكترونياً، هناك مثلاً: خدمات الدفع الإلكتروني كتسديد رسوم المياه، والكهرباء، وتسديد رسوم المقررات الدراسية، ودورات الجامعات، وأيضاً دفع الزكاة إلكترونياً[٢]. وهناك أيضاً مرفق الصحة الإلكترونية أذ إن الصحة الإلكترونية توفر الأستشارات، والمعلومات الطبية للمرضى عبر وسائل إلكترونية، إذ أنَّ المريض باستطاعته متابعة التحاليل المختبرية ونتائج الفحوصات الطبية عبر شبكة الأنترنت، أو عبر الشبكة المحلية للمستشفى[٣].

ومن المرافق التي تسمح طبيعتها بإدارتها إلكترونياً مرفق التعليم، إذ يتم أستعمال الأقمار الصناعية لربط المجموعات في وقت واحد بواسطة أجهزة الفيديو، وأصبح بالإمكان الأنتظام إلى الجامعات في القارات الأخرى غير التي يسكن فيها الطالب، من دون أنْ يسافر إلى مقر الجامعة، إذ تقوم الجامعات بتوفير برامج كثيرة على الشبكة الإلكترونية يمكن الطلبة الأنضمام إليها وكل ما عليه يفتح موقع معين ويدخل على رقمه السري ليحصل على محاضراته، والاسئلة التي عليه أنْ يجيب عنها، وبإمكان الطالب أيضاً إجراء الأختبارات، والمشاركة في الحوار مع الطلبة والاساتذة[٤].

وبعد أنْ تعرفنا على المرافق التي تسمح طبيعتها بتقديم الخدمات إلكترونياً، والتي لا تسمح طبيعتها بذلك، سنتطرق إلى أنواع المرافق العامة، وذلك من خلال ثلاثة فروع:

---

(١) دعاء أنور سعيد الطائي، التطور التكنلوجي وقيام الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، مصدر سابق، ص٦٤.

(٢) غمام سهام، الإدارة الإلكترونية، دراسة تجربتي الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والأمارات العربية المتحدة نموذجاً، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي مهند اولكاج – البويرة، ٢٠١٦ – ٢٠١٧، ص٦٢.

(٣) د. ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، ط١، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٢، ص٢٩١.

(٤) د محمد محمود الحيلة، تكنلوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ١٩٩٨، ص٤١٥ – ٤١٦.

الفصل الأول: ماهية المرفق العام الإلكتروني والإدارة العامة الإلكترونية

الفرع الاول

انواع المرافق العامة من حيث نشاطها

اولاً: المرافق العامة الإدارية

المرافق العامة الإدارية هي المرافق التقليدية التي تأسست عليها نظرية المرافق العامة كأساس للقانون الإداري، إذ ينصب نشاط المرافق الإدارية على وظائف الدولة المتعلقة بحماية الأمن الخارجي كمرفق الجيش، والأمن الداخلي كمرفق الشرطة، والأمن القضائي كمرفق القضاء، وتأمين التعليم كمرفق التعليم مثل المدارس، وتأمين الصحة كمرفق الصحة مثل المستشفيات[١]. وتعد المرافق العامة الإدارية من أقدم أنواع المرافق التي تسعى إلى تحقيق النفع العام، والمصلحة العامة دون أنْ تهدف إلى تحقيق الربح العام، وتمثل جوهر وظائف الدولة لأنها تتعلق بسيادتها وتمارس نشاطاً يختلف جوهرياً عن الأنشطة التي يزاولها الأفراد[٢].ويمكن تعريف المرافق العامة الإدارية بأنها " المرافق التي تتسم بالطابع الإداري البحت، فهي مرافق حكومية لا تقوم بعمليات أقتصادية وإنما تتولى الأنشطة العامة على مستوى الدولة بدون ربح، ولا يزاول الأفراد هذه الأنشطة العامة إما لعجزهم عن ذلك، أو لأنه لا يعود عليهم بالربح المادي، أو لأن بعضها مرافق تمثل سيادة الدولة، وتخضع هذه المرافق لأحكام القانون الإداري لأنها تمارس نشاطها بوسائل وأمتيازات القانون العام"[٣].

ثانياً: المرافق العامة الأقتصادية

هي مرافق عامة تنشؤها السلطة العامة وتشرف عليها مباشرة، وموضوع نشاطها يكون ذا طبيعة أقتصادية وليس خدمية لذا: تسمى في القضاء الإداري والفقه المرافق العامة الصناعية والتجارية، والمرافق الاقتصادية هي مرافق مستحدثة بمقارنتها مع المرافق الإدارية ذات النشاط الخدمي[٤] وتشبه من

---

(١) د. ناصر لباد، الأساس في القانون الإداري، ط١، دار المجد للنشر والتوزيع، الجزائر، بدون سنة نشر، ص١٥٢ – ١٥٣.

(٢) ميادة عبد القادر اسماعيل، التنظيم القانوني لخصخصة المرافق العامة بين الواقع والمأمول دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٥، ص٩٧.

(٣) د. جابر سعيد حسن محمد أبو زيد، القانون الإداري في المملكة العربية السعودية، ط١، مكتبة جرير، الرياض، ١٩٩٨، ص١٨٨.

(٤) د. محمد رفعت عبد الوهاب، النظرية العامة للقانون الإداري، مصدر سابق، ص٢٦٧.

حيث نمط عملها وموضوعها ما نجده في القطاع الخاص[١]. ومن الأمثلة على المرافق الاقتصادية مرفق الهاتف، والبريد، ومرفق الكهرباء، والمياه، ومرفق سكك الحديد، وكافة طرق المواصلات[٢]، وقد أستقر القضاء الإداري بخصوص القانون الذي تخضع له، إذ تخضع لقواعد القانون الخاص في نشاطاتها ووسائل إدارتها، مع الخضوع لبعض قواعد القانون العام من باب أنتظام سير المرافق العامة، وقابليتها للتغيير، بما ينسجم مع المستجدات والمساواة بين المنتفعين بخدماتها وتمتعها ببعض أمتيازات السلطة العامة، بما يلائم حسن أدائها لنشاطها، ومثال ذلك: نزع الملكية للمنفعة العامة، والأستيلاء المؤقت ويخضع نشاطها في هذا الجانب لأختصاص القضاء الإداري[٣].

ثالثا: المرافق العامة المهنية والنقابية

وهي نقابات غرضها الأساسي تحقيق المصالح المشتركة لأفراد ينتمون إلى مهنة معينة، أو مهن متقاربة[٤]. ويقصد بها "المرافق التي يكون موضوعها رقابة وتوجيه النشاط المهني، والتي يعهد بإدارتها عادة إلى هيئات مهنية يرخص لها بقانون بعض حقوق وأمتيازات السلطة الإدارية بهدف تنظيم المهنة، ورعاية مصالح أعضاؤها، حيث يكون لها وضع القواعد اللازمة لتنظيم ممارسة المهنة، ومراقبة القيد في جداول المشتغلين بالمهنة، وتوقيع الجزاءات التأديبية على الأعضاء المخالفين لقواعد مزاولة المهنة". ومن أبرز الأمثلة على هذا النوع من المرافق العامة، النقابات المهنية المختلفة كنقابة المعلمين، ونقابة المحامين، ونقابة المهندسين، ونقابة الاطباء، ونقابة الصحفيين، وايضاً الغرف التجارية والصناعية، ويلحق بها كذلك مرافق التوجيه الأقتصادي، وتتولى مهمة مراقبة النشاط الأقتصادي بالدولة، وتعمل على توجيهه بما يتفق والمصلحة القومية لغرض تحقيق الأهداف لسياسة الدولة الأقتصادية[٥]. وتُعدّ هذه النقابات مرافق عامة من مرافق الدولة، إذ إنها تمثل مصالح تقوم بأعمال تعترف الحكومة بأنها من واجبات الدولة، ومنافعها العامة[٦].

---

(١) د. جورج سعد، القانون الإداري العام، ج١، ط١، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١١، ص٢١.

(٢) د. هاني علي الطهراوي، القانون الإداري، ط١، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٩، ص٢٦٨.

(٣) د. مازن راضي ليلو، الوجيز في القانون الإداري، مصدر سابق، ص٩٢.

(٤) د. محمد يعقوب السعيدي، مبادئ القانون الإداري، ج الاول، مطبعة جامعة بغداد، العراق، بدون سنة نشر، ص٧٢ .

(٥) د. سامي جمال الدين، اصول القانون الإداري، مصدر سابق، ص١٩٥.

(٦) د. حامد مصطفى، مبادئ القانون الاداري العراقي، مصدر سابق، ص١٠٥.

الفرع الثاني

تقسيم المرافق العامة بحسب نطاقها الإقليمي

إذا صنفنا المرافق العامة من حيث المدى الإقليمي لمزاولة النشاط يتم تقسيمها إلى مرافق عامة وطنية، ومحلية وسنشرحها على النحو الآتي:

أولاً: المرافق العامة الوطنية

أنَّ المرفق العام يُعدّ مرفقاً وطنياً، إذا كان نشاطه يشمل جميع أقاليم الدولة أو إنَّ الخدمة التي يؤديها المرفق تشمل جميع، أو معظم سكان الدولة[١]، ويطلق عليها ايضا تسمية المرافق القومية. ويقصد بالمرافق الوطنية " هي تلك المرافق التي يتسّع نشاطها ليشمل كل إقليم الدولة كمرفق الدفاع، ومرفق القضاء، ومرفق الصحة، ونظراً لعمومية وأهمية النشاط الذي تقدمه هذه المرافق، فأنها تخضع لأشراف الإدارة المركزية في الدولة من خلال الوزارات أو ممثليها أو فروعها في المدن، ضماناً لحسن أداء هذه المرافق لنشاطها وتحقيقاً للمساواة في توزيع خدماتها هذا وتتحمل الدولة المسؤولية الناتجة عن الأضرار التي يخلفها المرفق العام القومي، هي: الدولة بحكم إدارتها له والأشراف على شؤونها[٢].

ثانيا: المرافق العامة المحلية

ويقصد بها "انها المرافق التي يتعلق نشاطها بتقديم خدمات لمنطقة محددة او مدينة او بلدة او اقليم معين من اقاليم الدولة ويعهد بإدارتها الى الوحدات المحلية كمرفق النقل، او مرفق توزيع المياه او الكهرباء وغيرها من المرافق التي تشبع حاجات محلية "[٣]. هذا يعني ان هذه المرافق تشبع حاجات عامة مشتركة لسكان اقليم معين، يتم انشاؤها والاشراف على ادارتها المجالس البلدية ومجالس المحافظات[٤].

---

(١) د. علي خطار شنطاوي، الوجيز في القانون الاداري، مصدر سابق، ص٢٥٥ – ٢٥٦.

(٢) د. شاكري سمية، محاضرات في قانون المرافق العامة ألقيت على طلبة السنة الثانية شعبة العلوم القانونية والإدارية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف، كلية الحقوق والعلوم السياسية، للعام الدراسي ٢٠١٩- ٢٠٢٠، ص١٩.

(٣) د. عبد العزيز بن محمد الصغير، القانون الإداري بين التشريعي المصري والسعودي، ط١، المركز القومي للإصدارات القانونية، مصر، ٢٠١٥، ص١٠١..

(٤) د .هاني علي الطهراوي، القانون الإداري، مصدر سابق، ٧٤.

والهيئات المحلية هي التي تتحمل الاعباء المالية التي تلزم تمويل نفقات انشاء هذه المرافق وتسييرها. وتتميز المرافق المحلية في الخدمة التي يؤديها بالطابع المحلي لان الغرض من انشاؤها هو اشباع حاجات ذات نفع محلي تهم سكان الوحدة المحلية بصفة اساسية ويستوجب عند اداء المرفق للخدمة وجود رقابة دائمة لا يتاح القيام بها من قبل الحكومة المركزية بسبب بعد المصدر لذا يتاح للهيئات المحلية القيام بهذه الرقابة[١].

أنَّ هذا الأختلاف بين المرافق الوطنية والمحلية، لا يعني أنَّ الصلة منقطعة بينهما، لأنهما واحدة مكملة للأخرى، إذ تستعين المرافق العامة المحلية بخبرة المرافق الوطنية، وتستفيد من إمكاناتها لتحقيق أغراضها، كما أنَّ أشخاص المرافق المحلية يحصلون على معونات مالية من الخزانة العامة للدولة، وأيضاً تتحمل المرافق المحلية المسؤولية التي تنشئ عن الأضرار الناتجة عن أضطلاعها بنشاطها[٢].

الفرع الثالث

تقسيم المرافق العامة من حيث استقلالها

يتم تقسيم المرافق العامة من حيث أستقلالها إلى مرافق تتمتع بالشخصية المعنوية، ومرافق لا تتمتع بالشخصية المعنوية، وعلى النحو الآتي:

أولاً: المرافق العامة المستقلة

يتمتع المرفق العام بشيء من الأستقلالية، عندما يمنحه القانون الشخصية المعنوية، لأعتبارات ضرورية تفرض إدارة هذا المرفق من قبل هذه الشخصية المعنوية وليس من قبل الدولة[٣]. ويقصد بهذه المرافق "هي المرافق التي يعترف لها قرار أنشاءها بالشخصية المعنوية ويكون لها كيان مستقل، كمؤسسة عامة مع خضوعها لقدر من الرقابة أو الوصاية الإدارية"[٤]. ومن أمثلة ذلك الجامعات العامة

---

(١) د. علي خطار شطناوي، الوجيز في القانون الإداري، مصدر سابق .٢٥٦.

(٢) منى عصري حمد، الأساليب التقليدية والحديثة لتسيير المرافق العامة، مصدر سابق، ص١٥.

(٣) د. امين عاطف صيلبا، الوافي في القانون الإداري العام – مبادئ أساسية،ط١، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، ٢٠١٧، ص١٩٧ – ١٩٨.

(٤) د. يحيى قاسم علي سهل، السهل في القانون الإداري اليمني، ط١ ،مكتبة ومطبعة الصافي للطباعة والنشر والتوزيع، صنعاء، ٢٠٢٠، ص١١٦.

التي تنشئها الدولة وتمنحها الشخصية المعنوية فهذه الجامعات هي نوع من المؤسسات أو الهيئات العامة المستقلة التي ينظمها قانون خاص. وأيضاً مؤسسة الأسكان، وهيئة الأستثمار مرفق البريد، وكذلك المرافق العامة الأقتصادية، كمرفق توريد المياه، والكهرباء، والغاز، وهذه المرافق تتمتع بالأستقلال المالي والإداري[١].

ثانياً: المرافق العامة غير المستقلة

ويقصد بها أنها "المرافق التي لا يعترف لها قرار إنشائها بالشخصية المستقلة ويتم إلحاقها بأحد أشخاص القانون العام وتكون تابعة لها، أي تابعة للدولة، أو للوزارات، أو تابعة للمحافظات، وهي الغالبية العظمى من المرافق العامة"[٢]. ففي حالات كثيرة لا تتمتع المرافق العامة بالشخصية المستقلة بل تندمج في شخصية الدولة ،هذا اذا كانت الحكومة المركزية تدير المرفق العام وتشرف عليه بنفسها بإحدى وزاراتها ،مثل مرفق الدفاع الوطني ومرفق الجمارك ومرفق الشرطة إذ إن هذه المرافق ليس لها شخصية معنوية خاصة بها ومستقلة بل هي فروع إدارية للدولة[٣].

أن هذا التقسيم للمرافق العامة من حيث الأستقلال، تبدو أهميته في مجال الأستقلال المالي، والإداري، وأيضاً في مجال المسؤولية، فالمرافق المتمتعة بالشخصية المستقلة، تملك قدراً من الأستقلال المالي، والإداري، والفني في صلتها بالسلطة المركزية، مع توفر قدر من الرقابة، لكن هذه الرقابة لا يمكن مقارنتها مع الرقابة التي تخضع لها المرافق التي لا تتمتع بالشخصية المستقلة لأن هذه المرافق تخضع لأشراف، وتوجيه مباشر من السلطة المركزية. أما في مجال المسؤولية، فأن المرافق التي تتمتع بالشخصية المستقلة، تكون مستقلة ومسؤولة عن الأخطاء التي تنتج عنها بإتجاه الغير. أما المرافق التي لا تتمتع بالشخصية المستقلة فتقع المسؤولية عن الأخطاء التي تنتج عنها بإتجاه الغير على الشخص الإداري الذي يتبعه المرفق العام[٤].

وتستنتج الباحثة من هذه التقسيمات للمرافق العامة، أنها متنوعة وليس من نوع واحد أي: لا تنظمها مجموعة واحدة، لأختلاف الأحكام القانونية التي تطبق على كل منها، لكنها تشترك في أنها من مشاريع القانون العام.

---

(١) د. محمد رفعت عبد الوهاب، النظرية العامة للقانون الإداري، مصدر سابق، ص٢٨٦ – ٢٨٧.

(٢) د. عبد العزيز بن محمد الصغير، القانون الإداري بين التشريعي المصري والإداري، مصدر سابق، ص١٠٠.

(٣) منى عصري حمد ،الأساليب التقليدية والحديثة في تسيير المرافق العامة، مصدر سابق ،ص١٧.

(٤) د. عبد العزيز بن محمد الصغير، القانون الإداري بين التشريعي المصري والسعودي، مصدر سابق، ص١٠٠.

المبحث الثاني

ماهية الإدارة العامة الإلكترونية

تُعَدّ الإدارة الإلكترونية أحد المنجزات التقنية للعصر الحديث إذ أدت التطورات في مجال الإتصال إلى إبتكار تقنيات جديدة ومنها شبكات الأنترنت ،وأجهزة الحاسب الألي، والهاتف الجوال، وتتميز هذه التقنية بالمرونة لِقُربها من المواطن، وديمومة أستعمالها من قبلهم مما يسهم في أنجاز الأعمال وتقديم الخدمات بصورة إلكترونية للمواطنين، وتسهم في حل المشكلات أهمها التزاحم، والوقوف في طوابير طويلة في الدوائر الحكومية أمام الموظفين، وتجنب الروتين والوساطة ،إضافة إلى إن الإدارة الإلكترونية تتميز بسرعة في الإنجاز، وتوفير الوقت والجهد. فهذا التطور الهائل يلعب دوراً فعالاً، ومباشراً في كافة نواحي الحياة الأقتصادية، والأجتماعية، والتنموية، والثقافية، وتشمل أيضاً مختلف الاستخدامات في الجوانب الإدارية، والخدمية، وما يتصل بالشؤون الحياتية، وهذا ينعكس تأثيره على أسلوب حياة المواطنين، وكذلك على أسلوب تفاعل مختلف المؤسسات، والإدارات مع بعضها ومع العملاء والزبائن، لذا: يتطلب من إدارات الدول مواكبة التطور والاستفادة من الإمكانات المتاحة لتطوير أدائها الإداري، لتحسين الخدمات العامة وتقديمها لطالبيها من دون الإنتقال لمقر عمل الإدارة، واستبدال العمل الورقي بالعمل الإلكتروني، وتوسيع النطاق لمشاركة المواطنين في صنع القرار، والاستفادة من الفرص التي توفرها هذه التكنولوجيا والتطور بظهور عالم الأنترنت. ولكي يتم التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية يستلزم التعرف على مفهومها من خلال تعريفها، وبيان خصائصها، وأهميتها ،وأهدافها وعناصرها، والمراحل التي مرت بها، ومتطلباتها، ومن ثَمّ التعرف على وظائفها والأنماط والخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، وبعد ذلك سيتم بيان المزايا، والعيوب، والمعوقات، لذا: سيتم تقسيم المبحث الى ثلاثة مطالب وعلى النحو الآتي:

المطلب الأول: مفهوم الإدارة العامة الإلكترونية

المطلب الثاني: وظائف وأنماط الإدارة العامة الإلكترونية

المطلب الثالث: تقييم الإدارة العامة الإلكترونية

الفصل الأول: ماهية المرفق العام الإلكتروني والإدارة العامة الإلكترونية

المطلب الاول

مفهوم الإدارة العامة الإلكترونية

أدت التطورات في التقنيات الحديثة، وتكنولوجيا المعلومات، وشبكات الأنترنت والإتصالات، التي شهدها العالم إلى دفع المرافق العامة بمختلف اشكالها للأستفادة من هذه التطورات، وأجبارها على التعامل مع الوسائل التقنية، وأجهزة الحاسوب، والبرمجيات، وشبكات المعلومات ،وبدأت الأنشطة الإدارية تتحول من الانشطة التقليدية اليدوية إلى الأنشطة الإلكترونية، مما أدى إلى ظهور الحاجة للبحث عن إدارة جديدة تستطيع أن تواكب هذه التطورات التي تتصف بالحركية بعيداً عن الجمود ،وترتكز الإدارة الإلكترونية على تطبيق الفكر المعاصر، واستعمال التقنيات الإلكترونية لتقديم الخدمات للمواطنين مما يسهم في القضاء على العقبات التي تواجه هؤلاء المواطنين عند تعاملهم مع المرافق العامة بمختلف أنواعها، وضمان تحقيق الاعمال كافة، والمعاملات بمنتهى الدقة، والشفافية[1]. وسيتم توضيح تعريف الإدارة العامة التقليدية والإلكترونية في هذا المطلب، وبيان أهمية الإدارة العامة الإلكترونية، وأهدافها، وعناصرها، والمراحل التي يتم التحول فيها للإدارة الإلكترونية. وعلى النحو الآتي:

الفرع الأول: تعريف الإدارة العامة التقليدية والإلكترونية

الفرع الثاني: أهمية وأهداف وعناصر الإدارة العامة الإلكترونية

الفرع الثالث: مراحل التحول للإدارة العامة الإلكترونية

الفرع الاول

تعريف الإدارة العامة التقليدية والإلكترونية

إن مصطلح الإدارة العامة الإلكترونية يُعدَّ من المصطلحات العلمية الحديثة، الذي يعتمد على استعمال شبكة متقدمة للإتصالات، واستخدام تكنولوجيا المعلومات لبحث واسترجاع المعلومات، لدعم واتخاذ القرارات، وزيادة أداء، وكفاءة المرافق العامة، فالإدارة الإلكترونية ليس مجرد إنجاز الأعمال على الأنترنت، إنما تدل على أيّ وظيفة إلكترونية تساعد المرافق العامة على تنفيذ أعمالها[2].وقبل أن نخوض في تعريفات الإدارة الإلكترونية، لابد من التعرف على الإدارة التقليدية ومن ثَمَّ نتناول تعريف الإدارة

---

(١) ماجد عبدالله ثابت القدسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة لشؤون الأفراد بوزارة الداخلية في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير، جامعة صنعاء، اليمن، ٢٠١٥، ص٢٥ .

(٢) د. طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة ،ط١ ،دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٧، ص٢٥ – ٢٦ .

العامة الإلكترونية، وبعد ذلك يتم بيان الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية، وذلك على النحو الآتي:

اولاً: تعريف الإدارة العامة التقليدية

إنَّ محاولة وضع التعريفات للإدارة العامة يُعدّ أَمراً في غاية الأهمية لأنه يمثل المدخل الأساس لتحديد الإطار العام لنشاطها، وما يتضمن هذا النشاط من معاني، وألفاظ، ومصطلحات مبهمة[١].

يقصد بالمعنى اللغوي للإدارة في أصل أشتقاقها معنان: "يعود إلى فعل دارَ دوراناً أيّ: تحررَ وعادَ إلى حيثُ كانْ، وأدارَ الأمرُ أحاطَ بهِ ،أدارَ الشيءّ تعاطاهُ ،وداورَ على الامرّ عالجهُ، ومنهُ قولهمْ مداورة الشؤونْ أي معالجتها، والإدارة هي الأسمْ والمصدر من أدا، والمديرُ هو من يتولى النظرّ في الشيءْ وهو لاحقاً منْ يتولى إدارة جهةٌ معينةٌ"[٢].

أما المعنى الأصطلاحي للإدارة فتعني :" النشاط الموجْه نحو توفير التعاون المثمر، والتنسيق الفعّال بين الجهود البشرية المختلفة العاملة، من أَجل تحقيق هدف معين بدرجة عالية من الكفاءة"[٣]؛ وهذا التعريف يركز على العنصر البشري لأنه يُعدَّ الدعامة الرئيسة للإدارة، وعرّفت ايضاً أنها " الوصول إلى الهدف بأحسن الطرق وأقل التكاليف في حدود الموارد، والإمكانيات، والتسهيلات المتاحة"[٤]. أما الإدارة العامة فتعرّف حسب المفهوم العضوي بأنها" السلطة الإدارية سواء المركزية منها أو اللامركزية، وجميع الهيئات التابعة لها". وتعرّف حسب المفهوم الموضوعي بأنها النشاط أو الوظيفة التي تتولاها الأجهزة الإدارية لإشباع الحاجات العامة"[٥].

وتعرّف الباحثة الإدارة العامة بأنها النشاط الذي يهدف إلى تحقيق التعاون، والتنسيق بين الجهود البشرية العاملة لتحقيق الأهداف بدرجة عالية من الكفاءة.

---

(١) د. حسين الدوري، د. عاصم الأعرجي، مبادئ الإدارة العامة، الجامعة المستنصرية، بغداد، بدون سنة نشر، ص١٤ – ١٥.

(٢) د. عبد الطيف قطوش، الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق، دراسة مقارنة، ط١ ،منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٣، ص١١.

(٣) د. محمد فتحي محمود ،د. هاني يوسف خاشقجي، الإدارة العامة والتربوية في المملكة العربية السعودية، ط١، وزارة المعارف، الرياض، ١٩٨٥، ص١٤.

(٤) د. سعاد هاشم قصيبات، الإدارة العامة والتربوية في عالمنا المعاصر ،ط١، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٠، ص١٤.

(٥) د. مازن راضي ليلو، الوجيز في القانون الإداري، مصدر سابق، ص١- ٢.

ثانياً: تعريف الإدارة العامة الإلكترونية

يرتبط تعريف الإدارة العامة الإلكترونية بالدور المهم لأستخدام تكنولوجيا المعلومات، لتيسير الخدمات، والقضاء على المشكلات الإدارية الناتجة عن أستعمال الأوراق في التعاملات الإدارية[١]، وقبل أن نبدأ في عرض التعريفات للإدارة الإلكترونية هناك بعض المصطلحات، أو المرادفات التي لابد من عدم الخلط، أو إثارة اللبس بينها وبين الإدارة الإلكترونية، نذكر منها مصطلح الحكومة الإلكترونية، هل هما مصطلحان مترادفان أم مختلفان ،وقد توصلت الدراسات أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء، وتعني: "تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية، إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة ،وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، وبعبارة أخرى: أنَّ تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط. أما الحكومة الإلكترونية ،فأنها تمثل: الكل[٢]، وتعني: " أستخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية ويطلق عليها حكومة عصر المعلومات"[٣] .أما الفرق بين مصطلح الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، هو: إنَّ الحكومة لها أرتباط بالسيادة، والسياسة، وممارسة الحكم ،ومن ثَمَّ تخرج عن مفهوم الإدارة العامة، أما الإدارة العامة الإلكترونية، فتوجد في التطبيق اليومي للأنظمة، والتعليمات، والقوانين، وتقديم الخدمات العامة، وإشباع الحاجات العامة ،وهي أكثر ألتصاقاً بالأفراد[٤]؛ وهنالك العديد من التسميات للإدارة الإلكترونية، فمنهم من يطلق عليها الحكومة الذكية ،ومنهم أطلق عليها حكومة عصر المعلومات ،والإدارة بدون أوراق ،وبعضهم أطلق عليها المنظمة العامة الإلكترونية تمييزاً لها عن الحكومة الإلكترونية بمفهومها العام، وعن الإدارة الإلكترونية الخاصة المتمثلة في خدمة القطاع الخاص بكل مجالاته، لكن التسمية الأدق والأشمل هي تسميتها الإدارة العامة الإلكترونية تمييزاً لها عن غيرها من حكومات وإدارات[٥].

---

(١) د. أشرف جمال محمود عبد العاطي، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، مصدر سابق، ص٥.

(٢) د. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، ٢٠١١، ص٢٦٦.

(٣) د. سمية بو مروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، دراسة مقارنة، ط١، مكتبة القانون والأقتصاد، الرياض، ٢٠١٤ ، ص١٩.

(٤) د. حمدي سليمان القبيلات، قانون الإدارة العامة، مصدر سابق، ص٢٤.

(٥) د. السيد أحمد محمد مرجان، دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الأرتقاء بالخدمات الجماهيرية ،دراسة مقارنة، ط٢، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٠، ص٦٥ – ٦٦.

وتميل الباحثة إلى ترجيح مصطلح الإدارة العامة الإلكترونية كون هذا المصطلح يمثل نسخة محدثة وجديدة من الإدارة العامة التقليدية، إذ أَنَّ السمة الجديدة لهذه الإدارة هو أستعمالها للوسائل الإلكترونية الحديثة ولا تمثل تجاوزاً للمفاهيم الإدارية والقانونية الراسخة في الإدارة العامة التقليدية، أو لنظرياتها.

وعرّفت الإدارة العامة الإلكترونية تعاريف عدة منها: هي " قدرة الجهاز الحكومي – بمختلف وحداته وأجهزته الإدارية ومرافقه العامة – على تقديم وأداء الخدمة العامة والمعاملات والإجراءات الحكومية لجمهور المتعاملين معه – من الأفراد والشركات – بكل سهولة ويسر عبر شبكة المعلومات الدولية ،الأنترنت من أي مكان، ودون التقيد بزمن معين "[١] .كما تعرّف بإنها: " تشمل تحديث أليات أتخاذ القرار وإنجاز المعاملات بشكل سريع وإلكتروني بحيث لا تحتاج إلى مستندات، أو أوراق وبالتالي تسير المعاملة إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني، والموظف المختص"[٢]. وعرّفت بأنها " إدارة تدار إلكترونياً بحيث تستعمل التقنيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والإتصالات كأدوات لتحقيق أهدافها السياسية والأقتصادية والأجتماعية والقانونية في ظل الإطار التنظيمي والتشريعي الذي يحكم العمل بالمنظمات الحكومية مع إحداث تغييرات جذرية في النظم والممارسات الإدارية المطبقة في هذه المنظمات بما يتفق مع الدور الجديد للدولة للوفاء بمتطلبات عصر المعرفة مما يعود على المواطن بالرفاهية وجودة الحياة "[٣]. ويتضح من هذه التعاريف إن الإدارة العامة الإلكترونية لا تستغني عن الأنترنت وشبكات الإتصال الإلكترونية لأن اساس قيامها يعتمد عليها[٤] .

ويمكن للباحثة المساهمة في تعريف الإدارة العامة الإلكترونية بإنها: الإدارة العامة التقليدية التي تستخدم وسائل التكنولوجيا، وشبكات الإتصال للقيام بوظائفها، ونشاطاتها، مما يسهم برفع مستوى الكفاءة والفاعلية للإدارة.

ومن خلال أستعراض التعاريف يُلحظ أنَّ الإدارة العامة الإلكترونية تتميز بخصائص عدة نذكر منها: إنها

---

(١) د. السيد احمد محمد مرجان ،دور الادارة العامة الاليكترونية والادارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية ،دراسة مقارنة، مصدر سابق، ص٦٧.

(٢) د. طارق عبد الرؤوف عامر، الادارة الالكترونية ،نماذج معاصرة، مصدر سابق، ص٢٧.

(٣) د. عبد الناصر علك حافظ، أ. حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، ط١، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٤، ص٢٥١.

(٤) حنان وشن، الإدارة الإلكترونية ودورها في التطوير التنظيمي، نموذج الأمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ٢٠١٦، ص١٦.

إدارة بدون أوراق، تعتمد على البريد الإلكتروني والصوتي بدلاً من الصادر والوارد، أي تدير الوثائق والملفات بدلاً من الحفظ والكتابة، وإنها إدارة بلا زمان لا تتقيد بحدود زمنية إذ تعمل على مدار اليوم، والشهر، والسنة، وأيضاً إدارة بلا مكان، تعمل عن بعد إذ يتم التعامل مع المؤسسات الأفتراضية، وتعتمد على النظم المتطورة، والأبتعاد عن التنظيمات الجامدة، وتتميز بالأبتكارية والعالمية أيضاً، وتعتمد على المعرفة كأساس لتنفيذ أعمالها[١].

ثالثاً: الفرق بين الإدارة العامة التقليدية والإدارة العامة الإلكترونية

أنَّ مصطلح الإدارة الإلكترونية يعبر عن تحول في أعمال الإدارة التقليدية، والأنتقال إلى الأسلوب الإلكتروني، فالإدارة التقليدية تعتمد على الوثائق الورقية في تعاملاتها، والتي تتسم بالبطء في الإجراءات، وتعمل لفترات محددة، أما الإدارة الإلكترونية فتعتمد على شبكات الأنترنت والإتصالات، وتقدم الخدمات بطريقة سهلة وسريعة، ولا تعترف بالحدود الزمانية والمكانية، وتتسم بالأنتظام والأستمرارية[٢].

وعليه سيتم بيان هذه الفروقات وعلى النحو الآتي:

١. **الوسائل المستعملة للتعامل بين الأطراف**: تستعمل الإدارة التقليدية الإتصالات المباشرة للتعامل مع الأفراد؛ كالتلفونات، أو المراسلات، أما الإدارة الإلكترونية فتنجز معاملات الأفراد من خلال وسيط إلكتروني.
٢. **العلاقة بين اطراف التعامل**: إن العلاقة بين أطراف المعاملة في الإدارة التقليدية تكون مباشرة بين الموظف وصاحب المعاملة ،بينما في الإدارة الإلكترونية تتم العلاقة بين الأطراف من خلال شبكات الإتصالات الإلكترونية.
٣. **نطاق ووقت العمل لتوفير الخدمات**: توفر الإدارة التقليدية الخدمات خلال الساعات الرسمية للعمل وفي مكان العمل، أما الإدارة الإلكترونية تقدم خدماتها في أغلب الأوقات المتاحة لأيام الدوام الرسمي، ويتم إرسال كافة الحلول إلكترونياً[٣].

---

(١) د. محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط١، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٢، ص٢٠- ٢١.

(٢) د. عنترة بن مرزوق، أ. قرقاد عادل، أ. حفيظي نور الدين، أ. بن ناعة طاهر، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، ط١، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان ٢٠١٨، ص٢٧.

(٣) د. حسين مصطفى هلالي ،د. ايمان صالح حسن عبد الفتاح، د. ريم الالفي ،د. غريب جبر غنام، د. محمد الالفي، الادارة الالكترونية، ط١ ،دار السحاب للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، ٢٠١٠، ص٧٥ - ٧٦ .

٤. **الأعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية**: تعتمد الإدارة التقليدية على توظيف أكبر عدد ممكن من الإمكانيات البشرية والمادية لتحقيق الأهداف المنشودة، بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية على تقنيات المعلومات والإتصالات مما يؤدي إلى تخفيض الإمكانيات البشرية والمادية إلى أقل قدر ممكن(١).

٥. **طبيعة التفاعل بين الأطراف**: إن الإدارة التقليدية تحتاج إلى وقت طويل لكي يتم التفاعل بالشكل المرجو لتحقيق الهدف ،أما في الإدارة الإلكترونية فيتم التفاعل من خلال إرسال رسالة إلى عدد لا نهائي من المستفيدين في الوقت ذاته ،وبذلك يتحقق التفاعل الجمعي بين الأطراف(٢).

٦. **نوعية الوثائق التي تستعمل في تنفيذ الاعمال والمعاملات**: الوثائق التي تستخدمها الإدارة التقليدية تكون ورقية، أما الإدارة الإلكترونية فتستعمل الوثائق الإلكترونية(٣).

٧. **من حيث الوصول للبيانات**: في الإدارة التقليدية يصعب الوصول للبيانات بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية ،أما في الإدارة الإلكترونية يسهل الوصول للبيانات بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جداً(٤).

٨. تهتم الإدارة التقليدية وتركّز على الجوانب المادية للعمل، وتهتم بقضايا الحوافز المالية، والأجور، وتحسين بيئة العمل المادية، بينما تهتم الإدارة الإلكترونية بمحتوى العمل، وتبحث عما يشحن القدرة الذهنية للفرد، لذا: فهي تهتم بالحوافز المعنوية(٥).

---

(١) د. حسين مصطفى هلالي ،د. ايمان صالح حسن عبد الفتاح، د. ريم الالفي ،د. غريب جبر غنام، د. محمد الالفي، الادارة الالكترونية، مصدر سابق، ص ٧٦-٧٧.

(٢) ماجد عبدالله ثابت، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العامة لشؤون الافراد بوزارة الداخلية في الجمهورية اليمنية، مصدر سابق، ص٣٧.

(٣) د. علي عبد المجيد، الإدارة الحديثة، أسس ومبادئ وغايات، ط١، مؤسسة وكالة الصحافة العربية، مصر، ٢٠٢١، ص١٧٧.

(٤) ماجد عبدالله ثابت، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة لشؤون الأفراد بوزارة الداخلية في الجمهورية اليمنية، مصدر سابق، ص٣٧.

(٥) د. بن عنتر عبد الرحمن، إدارة الموارد البشرية- المفاهيم والأسس الأبعاد والأستراتيجيات، ط١، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٢٠، ص٢٣.

الفرع الثاني

أهمية وأهداف وعناصر الإدارة العامة الإلكترونية

اولاً: أهمية الإدارة العامة الإلكترونية

إنَّ أَهمية الإدارة الإلكترونية تتجلى في قدرتها على مواكبة التطور الكّمي، والنوعي، الهائل في تطبيق تقنيات المعلومات، وهذا يمثل استجابة لتحديات عالم القرن الحادي والعشرين، والتي تشمل العولمة، أقتصاديات المعلومات والمعرفة ،ثورة الانترنت ،الفضاء الرقمي، فهذا لم يأتي من فراغ، بل من إهتمام العالم المتزايد بهذه التقنيات ،.والأهمية التي نجنيها من تطبيق الإدارة الإلكترونية هي:

١. تنشيط الإجراءات داخل المؤسسات، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين، كما تكون هذه الخدمات أكثر جودة.
٢. إن تقليل أستعمال الورق يعالج المشاكل التي تعاني منها اغلب المؤسسات وهي عملية الحفظ والتوثيق ،وهذا بدوره يؤدي الى عدم حاجة هذه المؤسسات لأماكن التخزين ،إذ يتم الاستفادة منها بأمور اخرى. كذلك
٣. تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تحويل الأيدي العاملة الفائضة عن الحاجة، إلى ايدي لها دور، وذلك بأعاده تأهيلهم لمواكبة التطورات التي حصلت في المؤسسات، والاستغناء عن الموظفين غير الكفوءين، ولم يستطيعوا التكّيف مع الوضع الجديد، مما يؤدي إلى البطالة.
٤. تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى رفع كفاءة العمليات الإدارية ومنه سرعة أنجاز الأعمال ،وسرعة أتخاذ القرارات والرقابة الإلكترونية ،وجودة الإنتاج، وتقليص المصاريف، والتكاليف لأقصى قدر ممكن، لكن بالمقابل فأن الإدارة الإلكترونية للمرفق العام قد تكون محفوفة بالمخاطر كونها قد تتعرض لعمليات هكر[١].

اما اهمية الادارة الالكترونية **من وجهة نظر الباحثة** هي إن الإدارة العامة الإلكترونية، تقلل الروتين الإداري، وتتجاوز عن الشكليات والإجراءات المعقدة مثل: الوقوف في طوابير المراجعة للحصول على الخدمة، وهذا بدوره يخفف الضغط على الموظف المختص، كما إنَّ الإدارة الإلكترونية تعمل على تطوير الخدمات التي تقدم للمواطن وتسهل إجراءات المعاملات، من خلال التواصل بين المؤسسات والمواطن، وكذلك بين الموظفين عن طريق التقنيات الحديثة، مما يساعد على إنهاء الكثير من الشكاوي، والصعوبات المتعلقة بها ،وأداء الخدمات بجودة عالية ووقت اقصر.

---

(١) محمد طالب سيسو، اثر تطبيق الادارة الالكترونية على كفاءة العمليات الادارية، رسالة ماجستير ،كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، ٢٠١٠، ص١٦ – ١٧.

ثانياً: أهداف الإدارة العامة الإلكترونية

إن الفلسفة الأساسية للإدارة الإلكترونية هي: بنظرتها للإدارة كمصدر للخدمات، ونظرتها للمواطن كمتعامل يرغب في الأستفادة من الخدمات، لذا هناك أهداف كثير ة للإدارة الإلكترونية تسعى لتحقيقها، هي:

١. تقليل الكلفة للإجراءات الإدارية، والعمليات المتعلقة بها[١].
٢. زيادة الكفاءة في أنجاز المعاملات، وتحسين مستوى الإداء للمؤسسات الحكومية، وتقديم الخدمات للمواطنين بأسرع وقت وأقل جهد[٢].
٣. متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسات كأنها وحدة مركزية.
٤. تجميع البيانات بصورة موحدة من مصادرها الأصلية .وتوفير المعلومات، والبيانات بصورة فورية للمستفيدين.
٥. تهدف الإدارة العامة الإلكترونية إلى أستيعاب عدد كبير من العملاء بوقت واحد، مما يخلصهم من الإنتظار في صفوف طويلة عند إنجاز معاملاتهم[٣]
٦. تطمح الإدارة الإلكترونية بتحقيق تعيينات الموظفين وإرسال الأوامر الإدارية، وإقامة المؤتمرات والندوات من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
٧. القضاء على البيروقراطية، وذلك من خلال أختصار مراحل إنجاز المعاملات، وتخفيض عدد الدوائر التي تساهم بإنجاز مصالح الجمهور، وتسهيل تقسيم العمل والتخصص فيه.
٨. تقليل الإحتكاك بين أطراف المعاملة، مما يؤدي الى الحد من تأثر النفوذ والعلاقات الشخصية، وتقليل الأخطاء بإجراءات المعاملات[٤].

وتضيف الباحثة أن الإدارة الإلكترونية تهدف ايضاً إلى تقليص حاجة المواطن في التنقل، وتقليل حركة وسائل النقل وهذا بدوره يقلل الأزدحامات، ويخفف الأعباء على المواطن والدولة، ورفع مستوى أداء الإدارة للخدمات التي تقوم بها، وسرعة إنجازها، والقضاء على الفساد الإداري.

---

(١) د. مصطفى يوسف كافي، الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق، ط١، دار رسلان للنشر والتوزيع، دمشق، ٢٠١٩، ص١٩٨.

(٢) د. راكز الزعارير، د. غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، ط١، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٢٢، ص٣٢.

(٣) د. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، مصدر سابق، ص٧٠.

(٤) د. وليد الحيالي، إدارة الوقت والأساليب المعوقة في أستخدامها، ط١، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، ٢٠١٥، ص٦٣.

ثالثاً: عناصر الإدارة العامة الإلكترونية

هناك ثلاثة عناصر أساسية تتكون منها الإدارة العامة الإلكترونية هي: أجهزة الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الإتصال، ويقع في قلب هذه المكونات صنّاع المعرفة، أي الكادر الوظيفي من المختصين والخبراء الذين يمثلون البنية الوظيفية والإنسانية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.

١. **أجهزة الحاسوب**: ويتمثل في المكونات المادية للحاسوب ومختلف نظمه وملحقاته وشبكاته[١].

٢. **البرمجيات**: وتعني: "الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، وتتوزع على فئتين رئيسيتين هما: برامج النظام، وبرامج التطبيقات"[٢]، وتضم برامج النظام نظم التشغيل، ونظم إدارة الشبكة، وهندسة البرامج، ومترجمات لغات البرمجة وادوات تدقيقها، أما برامج التطبيقات فتضم برامج التطبيقات العامة التي بدورها تضم برامج البريد الإلكتروني، والجداول الإلكترونية، ومستعرضات الويب، وبرامج الدعم الجماعي، وقواعد البيانات، ورسوم الحاسوب. وبرامج التطبيقات الخاصة وتكون بحكم طبيعتها متباينة ومتنوعة، وتشمل البرامج المحاسبية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج إدارة المشروعات وتخطيط موارده، وحزم البرامج المالية وغيرها[٣].

٣. **شبكات الإتصال**: "هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج أتصالي لشبكات الأنترنت، والإكسترانت[٤]، والتي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية"[٥].

٤. **الكادر الوظيفي** :" ويتمثل دورهم في خلق ثقافة معرفية جديدة عن طريق ترقية أساليب العمل الإداري، وتغيير طرق التفكير وفقاً لما يتمتعون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية، والقدرة على البحث عن المعلومة، والتعامل مع المراجعين والتواصل معهم وتلبية استفساراتهم"[٦]. والكادر الوظيفي هم المديرون والمحللون للموارد المعرفية، والقيادات الرقمية، ورأس المال الفكري

---

(١) د. عبدالله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٥، ص٢١٢.

(٢) د. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، مصدر سابق، ص٧٦ – ٧٧.

(٣) د. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، ط١، معهد الإدارة العامة، الرياض، ٢٠٠٥، ص٢٥.

(٤) "وهي شبكة عمل لقواعد الأنترنت، أي هي نظام ثانوي من أجهزة الحاسوب توفر إتصالات عن طريق الأنترنت"، لمزيد من التفاصيل ينظر د. عبد الناصر علك حافظ، د. حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمات، مصدر سابق، ص٦٨.

(٥) حنان وشن، الإدارة الإلكترونية ودورها في التطوير التنظيمي، نموذج الأمارات العربية المتحدة، مصدر سابق، ص٢٦.

(٦) د. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، مصدر سابق، ص٧٨.

للمنظمة، وتعمل الإدارة الإلكترونية بالتعاضد الأستراتيجي، وتعد نقطة التقاء عتاد الحاسوب مع البرمجيات وشبكات الإتصال وقدرتها على الإبتكار والبناء حول حزمة متكاملة من هذه التكنولوجيا للمعلومات(١).

الفرع الثالث

مراحل التحول للإدارة العامة الإلكترونية

لكي تستطيع الإدارة القيام بإداء خدماتها إلكترونياً، لابد أن يتم ذلك على مراحلً وأفضل طريقة للإنتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية، هو القيام بالإصلاح الشامل للنظام الإداري التقليدي، إذ إن الوصول للمرحلة النهائية من تطبيق النظام الإلكتروني لا يتم دفعة واحدة، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى تأقلم واندماج المجتمع في خطة الإدارة الإلكترونية، ويتطور بتطورها(٢)، وهذه المراحل هي:

المرحلة الأولى: نشر المعلومات الإدارية العامة عبر الموقع الإلكتروني

إذ يجب أولاً أن يتم نشر المعلومات، ووضع النماذج القابلة للطباعة ويكون ذلك عن طريق: أولاً: بناء مواقع نظم المعلومات لتقوم الإدارة بتقديم الخدمات عن طريقها، وإضافة النماذج التي يمكن ملؤها بالمعلومات وطبعها لأستعمالها في تأدية الخدمة المطلوبة، وكذلك ينبغي بناء بوابة أساسية على الأنترنت مخصصة لأستخدام هذه الخدمات، تتوافر فيها كافة البيانات والمعلومات عن متطلبات الحصول على الخدمة(٣).

ثانياً: البدء بوضع خطط زمنية لنشر المعلومات على شبكات الأنترنت، وينبغي أن تكون المعلومات المنشورة ذات قيمة، وبلغة سهلة للمواطنين(٤).

ثالثاً: الأعلام المجتمعي إذ يتم البدء بتوفير الخدمات عن طريق الإعلان عنها عن طريق وسائل الإعلام والندوات، ويتم نشر هذه الخدمات من خلال الإستعانة بشبكات الهاتف بصورة صوتية، لذا: ينبغي بناء قاعدة صوتية وتخصيص أرقام لذلك وأتاحتها لأكبر عدد من المشتركين، وبوقت واحد، ويطلق على هذه المرحلة ايضاً مرحلة عرض المعلومات، لكن عرض المعلومات ونشرها يتطلب من الإدارة:

---

(١) سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مصدر سابق، ص٢٥، ٢٧.

(٢) د. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، مصدر سابق، ص٩٤.

(٣) د. صدام محمد الخمايسة، الحكومة الذكية ما بعد الحكومة الإلكترونية، ط١، قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، الأمارات العربية المتحدة، ٢٠١٧، ص١٦٢ – ١٦٣.

(٤) مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، ط١، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، ٢٠٠٩، ص٦٩ .

١. تحسين البنية التحتية للإتصالات، والعمل على تطويرها، وزيادة عدد الهواتف المحمولة والثابتة، ودعم أسعار الحواسيب الشخصية بالتعاون مع القطاع الخاص، لتكون في متناول أكبر عدد من المواطنين، وكذلك تقديم خدمات الأنترنت، وتخفيض كلفتها[١].
٢. يتوجب توحيد التصاميم للمواقع الحكومية في الشكل والمضمون، وتحديثها، وصيانتها بصورة مستمرة، ليسهل على المواطنين الوصول إلى المعلومات والخدمات المنشودة[٢].
٣. العمل على تعريف الجمهور بالمواقع الإلكترونية والخدمات التي تقدمها هذه المواقع، ومدى مناسبتها له، إذ يتم التوعية والإعلان عنها، لضمان وصولها بسهولة ويسر، دون الحاجة إلى التوجه للمواقع المادية[٣]. **وتضيف الباحثة** أن هذه المرحة تتطلب تدريب الكادر الوظيفي، والإهتمام بالتثقيف الإلكتروني والتوعية، وبعبارة أخرى تطوير الجانب الفني المهني إلكترونياً للموظفين لضمان سرعة تقديم الخدمات والحاجات لعموم الجمهور(أفراد المجتمع).

المرحلة الثانية: توسيع المشاركة المدنية في تطوير الإدارة العامة الإلكترونية

في هذه المرحلة يجب التأكد من أن المعلومات والنماذج التي تم نشرها في الموقع هي قيد الأستعمال ونالت قبولاً من متلقي الخدمة وتم التفاعل معها، وهذا التفاعل يتم أما من خلال نماذج خصصت لهذا الغرض أو يتم عبر رسائل البريد الإلكتروني، وهدف هذه المرحلة تفاعل المواطنين مع الخدمات المقدمة لهم عبر الأنترنت[٤]. ومن خصائص هذه المرحلة:

١. أمكانية طرح الأسئلة، والأستفسارات عن طريق البريد الإلكتروني، وأستعمال محركات البحث على الشبكات العالمية، وبالإمكان تحميل المستندات، والأستمارات من مختلف المواقع، إذ يستطيع مستعمل المرفق العام أن يملئ الأستمارة الإدارية التي تتعلق بطلبه بصورة مباشرة من حاسوبه، وطبعها، ومن ثم أرسالها للإدارة عن طريق البريد الإلكتروني[٥] .
٢. اشعار الجمهور المتفاعلين بأهمية القضايا التي يتم طرحها، وأعلامهم بأهم الإجراءات المتخذة، وتشجيعهم على المشاركة، و يتم ذلك عن طريق وسائل الإعلام الجماهيرية، التي تتوفر للترويج، والأستشارة، ويكون ذلك على الخط[٦].

---

(١) د. صدام محمد الخمايسة، الحكومة الذكية ما بعد الحكومة الإلكترونية، مصدر سابق، ص١٦٣-١٦٤.
(٢) مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، ص٦٩.
(٣) د. صدام محمد الخمايسة، الحكومة الذكية ما بعد الحكومة الإلكترونية، مصدر سابق، ص١٦٤.
(٤) ايلي رباح منصور، الحكومة الإلكترونية وأثرها في مكافحة الفساد الإداري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، الجامعة الإسلامية، لبنان، ٢٠٢٠، ص٢٢ – ٢٣ .
(٥) د. حمدي سليمان القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، مصدر سابق، ص٣٥ – ٣٦.
(٦) أيلي رباح منصور، الحكومة الإلكترونية وأثرها في مكافحة الفساد الإداري، مصدر سابق، ص٢٣.

المرحلة الثالثة: تنفيذ المعاملات الإلكترونية على شبكة الأنترنت

تهدف هذه المرحلة إلى إنهاء أنجاز المعاملات أو جزء منها عن طريق شبكة الأنترنت، ويتطلب لذلك توفير بيئة قانونية، وأمنية، ومالية ملائمة، وتوافر بنية تحتية مناسبة للإتصالات، وكذلك بناء أنظمة متكاملة للمعلومات(١). وتتم هذه العملية من دون الحاجة للذهاب إلى المؤسسة المعنية. ومن أمثلة الخدمات التي يتم إنجازها عبر شبكة المعلومات، تجديد رخص القيادة، وخدمة دفع الضرائب، والتصويت في الأنتخابات، والحصول على التأشيرة، ويستطيع مستخدمي المرافق العامة بهذه المرحلة إرسال أستماراتهم وتعبئتها في طابعته على الحاسوب لمعالجتها ألياً عن بعد عبر البريد الإلكتروني(٢).

المرحلة الرابعة: تكامل الأعمال الإدارية لتحقيق الترابط الإلكتروني

من أجل الوصول للمستوى المطلوب من التطور تتطلب الخدمات الإلكترونية تكامل من مختلف الوكالات والإدارات بالتسلسل، وإزالة كل العقبات والمشاكل الإدارية، والسياسية، والتقنية، التي تعترض عمل الإدارة الإلكترونية، وكلما أزداد طلب المواطنين على الخدمات الإلكترونية في حياتهم اليومية، كلما أزداد أستعمال الإدارة الإلكترونية عبر الشبكة سريعاً، إذ إنه يجبر الإدارات للأستجابة للعروض الأكثر تطوراً وتركيزاً على الزبون، وهذا بدوره يتطلب تكامل مختلف الإدارات وتعاونها كل فيما يخصه للخروج بنظم وأليات حديثة تقدم أرقى وأنسب الخدمات للعميل(٣). وللوصول لمرحلة التكامل يتطلب عدة معايير نذكر منها:

١. إعتماد مواصفات موحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الجهات الإدارية والوزارات، والربط بينها لتحسين مستوى الإنتاجية للخدمات، ويكفل سهولة التعامل بينها في ظل الإدارة الإلكترونية .

٢. مواكبة التطور، وأستعمال أنظمة إلكترونية حديثة، لتسهيل وتسريع تقديم الخدمات للعملاء عبر وسائل الإتصال في أي وقت، وينبغي أيضاً تبسيط خطوات العمل لتخفيف الأعباء الإدارية على موظفي الوزارات والجهات الإدارية(٤).

---

(١) د. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، ط١ ،دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،٢٠٠٦، ص ٧١.

(٢) د. حمدي سليمان القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، مصدر سابق، ص٣٦ – ٣٧.

(٣) د. فهد بن ناصر العبود، الحكومة الذكية- التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية، ط٣، العبيكان للنشر، الرياض، ٢٠١٦ ،ص ١١٠ – ١١١.

(٤) د .محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، مصدر سابق، ص ٧٢ .

المطلب الثاني

وظائف وأنماط الإدارة العامة الإلكترونية

إن نمط الإدارة الإلكترونية هو نمط جديد من الإدارة ترك أثاره عليها، وعلى أستراتيجيتها، وعلى وظائفها، وهذا التأثير لا يعود فقط إلى البعد التكنلوجي الذي يتمثل بالتكنولوجيات الرقمية، أنما يعود أيضاً إلى البعد الإداري الذي يتمثل بتطور المفاهيم الإدارية التي أصبحت تعمل لتحقيق المرونة بالعمل الإداري، ويمكن القول: إنّ الثورة الرقمية سوف تؤدي إلى تغييرات واسعة في عمل الإدارة وأساليبها، فعند ممارسة، وظائف الإدارة الإلكترونية، وتطبيق أنماطها سوف يتم الأنتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات أي الإدارة من خلال شبكات الأنترنت، وليست إدارة مباشرة وجهاً لوجه أنما تكون عن بعد مما يمكن المدير من متابعة كافة الموظفين، ويكون على دراية تامة بمتابعة إنجازاتهم والتواصل فيما بينهم عبر مختلف الوسائل الإلكترونية، ومن ثم يتم التحول إلى تنظيم شبكي وليس هرمي كما في الإدارة التقليدية. أما بالنسبة للرقابة فتكون آنية مباشرة أول بأول في الإدارة الإلكترونية على عكس الرقابة في الإدارة التقليدية حيث تكون رقابتها بمقارنة الأداء الفعلي مع المخطط، وبالتالي سوف يتم الأنتقال من القيادة المرتكزة على العاملين وعلى المهام إلى القيادة المرتكزة على التكنولوجيات وعلى العميل[1].

وتضيف الباحثة أنه من خلال الإدارة الإلكترونية يتم النهوض بالواقع الخدمي وتحسين البنية التحتية: كتحسين الكهرباء وخدمات الأنترنت لدى المواطن ولدى الدائرة المرفقية الخدمية أيضاً.

ولمعرفة أهم التغيرات التي طرأت على تطبيق الإدارة الحديثة تحت تأثير تقنيات المعلومات والإتصالات، يتطلب البحث في وظائف الإدارة الإلكترونية، وأنماطها، لذا سيتم تقسيم هذا المطلب الى فرعين:

الفرع الأول: وظائف الإدارة العامة الإلكترونية

الفرع الثاني: أنماط الإدارة العامة الإلكترونية

---

(١) د. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية- الأستراتيجية – الوظائف – المجالات، ط١، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٧، ص٢٢٥.

الفصل الأول: ماهية المرفق العام الإلكتروني والإدارة العامة الإلكترونية

الفرع الأول

وظائف الإدارة العامة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية تَعّد منظومة وظيفية وتنظيمية مفتوحة ومرنة، أذ إنها خدمة متكاملة، ومترابطة للتخطيط ،والتوجيه والتنظيم، والرقابة لمواكبة الأستخدام الأمثل لتقنيات المعلومات، لذا لا يمكن وضع وظائف الإدارة التقليدية في إطار التقنيات والوسائل الحديثة للمعلومات لأن هذه التكنولوجيا أثرت بصورة رئيسة بمضمون العملية الإدارية نفسها، وفي طبيعتها وشكلها، وأثرت بعمق في أدوات ووسائل الإدارة وعملها، فالحديث عن وظائف الإدارة الإلكترونية يجب أن يبدأ من نسيان المفاهيم التقليدية لوظائف الإدارة من هرمية، ومركزية، وتنظيم وظيفي، واتصالات أفقية، وعمودية، وتفويض للسلطات، وغيرها[١]. ومن أهم هذه الوظائف هي:

أولاً: التخطيط الإلكتروني

يعتمد هذا التخطيط على أستخدام نظم حديثة للمعرفة، وعلى أستخدام التخطيط الأستراتيجي، وأستخدام شبكات الإتصالات الإلكترونية لتحقيق الأهداف، وتبسيط الإجراءات، ولا يختلف التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي من حيث التجديد العام للأهداف، لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف، وتحديد الوسائل لتحقيقها، لكن هناك عدة مجالات في أختلافهما:

١. **من حيث تقسيم العمل**: يتم تقسيم العمل في ظل التخطيط التقليدي يكون المدراء هم المخططون، أما العمال فهم المنفذون، أما في التخطيط الإلكتروني فأن جميعهم يعملون في الخط الأمامي على سطح المكتب، والكل يساهم في التخطيط[٢].
٢. **من حيث الأهداف**: الأهداف في التخطيط الإلكتروني عامة، ومرنة، وأنية، وقابلة للتجديد، والتطور المستمر. أما في التخطيط التقليدي فتكون محددة، وواضحة، يمكن تنفيذها في السنة القادمة، مما يؤثر على كفاءة التخطيط[٣].
٣. **من حيث المدة**: خطط قصيرة الأمد في التخطيط الإلكتروني، وآنية، ومتعددة، تندرج جميعها تحت

---

١. د. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مصدر سابق، ص٣٤.
٢. د. نبيل سعد خليل، إدارة المؤسسات التربوية في بدايات الألفية الثالثة، ط١، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٤، ص١٢٠.
٣. ماجد عبدالله ثابت، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة لشؤون الإفراد بوزارة الداخلية في الجمهورية اليمنية، مصدر سابق، ص٣٤..

خطة طويلة الأمد تتصف بمرونة عالية للتجزئة، والتطبيق .أما في التخطيط التقليدي فيكون هناك خطط طويلة الأمد، أو قصيرة، أو متوسطة الأمد، وهي: خطة واحدة توجه أعمال الإدارة[١].

وتضيف الباحثة إلى ذلك أن التخطيط الإلكتروني يعزز مبدأ المشاركة، أذ أنَّ جميع العاملين يساهمون في أي زمان ومكان في عملية التخطيط، مما يقلص الإدارة المركزية، أي التخفيض من وطأة السلطة الرئاسية، على عكس التخطيط التقليدي الذي يعتمد على الهرمية في توزيع الأعمال، وأتخاد القرارات.

ثانياً: التنظيم الإلكتروني

يعرف التنظيم الإلكتروني بأنه: "يمثل الإطار العام لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية- الأفقية التي تحقق التنسيق الأني وفي كل مكان من أجل أنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم"[٢]، فالتنظيم الإلكتروني هو الإطار الواسع، والمنفتح لتوزيع السلطات، فمع الإدارة الإلكترونية يتم التحول من التركيز على الهياكل التنظيمية الرسمية إلى التركيز على الهدف، وأصبح دور القيادات أستشارياً بعد زوال التنظيم التقليدي إذ بدأ الأنتقال إلى التنظيم الإلكتروني الذي يقوم على فرق العمل، والتحول من مركزية الرئيس إلى تنظيم متعدد الرؤساء، ومن مركزية السلطة إلى تعددها ومن نظام سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة، ومن اللوائح التفصيلية إلى السياسات المرنة والفرق التي تدار ذاتياً، وكذلك التحول من التحكم بالمعلومات وسريتها إلى الشفافية وإتاحة المعلومات. ويعتمد التنظيم الإلكتروني على إجراء تغيرات في الهياكل التنظيمية ليتم تحويلها من الشكل الرأسي إلى الأفقي، وللقضاء على مشكلات التنظيم التقليدي يتطلب أحداث تغيرات في الهياكل التنظيمية نفسها من خلال تجميع الوظائف، وإعادة توزيع الأختصاصات وأستبعاد بعض الوحدات الإدارية، وأستحداث وحدات تنظيمية جديدة تتمثل: في إدارة قواعد البيانات والمعرفة والمعلومات إلكترونياً، وكذلك إدارة علاقات العملاء إلكترونياً، وإدارة الدعم التقني للمستفيد[٣] .

---

(١) ماجد عبدالله ثابت، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة لشؤون الأفراد بوزارة الداخلية في الجمهورية اليمنية، مصدر سابق، ص٣٤.

(٢) د. عنترة بن مرزوق، أ. قرقاد عادل، أ. حفيظي نور الدين، أ. بن ناعة طاهر، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مصدر سابق، ص١١٠.

(٣) عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، بحث منشور في المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد العاشر، يناير ٢٠١٣ ،ص٦٢ – ٦٣.

ثالثاً: القيادة الإلكترونية

إن الأنتقال من المفاهيم الإدارية التقليدية، إلى نمط القيادة الإلكترونية أدى إلى التغير في بيئة الأعمال، وتقسم القيادة الإلكترونية إلى:

١. **القيادة التقنية العلمية**: وتركز في نشاطها على أستخدام شبكات الأنترنت، والحاسبات الألية والبرمجيات الخاصة بها، وتتسم هذه القيادة بزيادة توفر المعلومات، وسرعة الحصول عليها، وتحسين جودتها، وتعرف بقيادة الثقة بالبرمجيات، وتمكن القائد الإلكتروني من القدرة على تحسين أبعاد التطور في التطبيقات والشبكات والأجهزة.

٢. **القيادة البشرية**: إذ يتطلب وجود قائد يتميز بالحرفية، والمهارة العالية، والتركيز على أنجاز المهام ،والرغبة في المبادرة، وحسن التعامل مع الزبون الذي يبحث عن سرعة الأستجابة لمطالبه أضافة إلى مرونة التكيف مع مستجدات البيئة. وتتسم هذه القيادة بالقدرة على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق، والتركيز في توفير الخدمة للمتعاملين على عنصر التجديد[١] .ويتصف القائد أيضاً من وجهة نظر الباحثة أن يتحلوا بالأنفتاح والمرونة وثقافة الأبداع، وذلك لتطوير أداء المرافق العامة وزيادة كفاءتها الإنتاجية.

رابعاً: الرقابة الإلكترونية

أن الرقابة في شكلها التقليدي تتمثل في المقارنة بين التخطيط، والتنفيذ، وتحديد الأنحراف، وإتخاذ إجراءات التصحيح .وتتم بشكل دوري، وبنظام التقارير، أي: جمع البيانات من عدة جهات وجدولتها، وكتابة التقرير النهائي، ورفعه للمدير، وهذا يجعل تاريخ التقرير متأخر عن تاريخ مضمون التقرير. أما الرقابة الإلكترونية فتكون أكثر قدرة على معرفة المتغيرات، وبالوقت الحقيقي، إذ إن المعلومات تسجل فور التنفيذ، وتكون لدى المدير، مما يمكنه في معالجة الأنحرافات، وهذا يلغي بأن تكون الرقابة من مسؤولية المديرين، والتنفيذ مسؤولية العمال لأنهم يعملون في وحدة واحدة من الأدوار ويتشاركون المسؤولية، والأستجابة المباشرة، وهذا يؤكد على ان الرقابة تقوم على الثقة وليس على العلاقات والمساءلة الرسمية كما في الرقابة التقليدية[٢]. **ونستنتج الباحثة** أنَّ الرقابة الإلكترونية تتحقق بالوقت الحقيقي، وتتم بالنقرات، وليس بالتقارير، وتكون مستمرة، وليس دورية، وتحفز العلاقات القائمة على الثقة، وانخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في الإدارة، مما يقلل الجهد الإداري.

---

(١) عمور حياة، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام، مصدر سابق، ص٢٧.

(٢) د. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية(الأستراتيجية- الوظائف- المجالات)، مصدر سابق، ص٢٥٩ – ٢٦٠.

الفرع الثاني

أنماط الإدارة العامة الإلكترونية

أدركت المؤسسات بسبب ما توفره تقنيات الوسائط المتعددة من أنترنيت وشبكات الإتصالات أمكانية أستغلالها لأداء خدمات تعليمية، وصحية، وإدارة اعمال من تجارة، ونقود، وشيكات، وبنوك إلكترونية، وكذلك: وسائل نشر من كتاب إلكتروني، ومكتبات، وصحف، ومجلات، وغيرها الكثير. فشبكات الإتصالات أتجهت يوماً بعد يوم لتكون وسيلة حياة وأستثمار، وليس لمجرد اللهو واللعب، أو مجرد الدخول على الأنترنت لأن ذلك ليس توظيفاً للتقنية إنما أقتناء لوسائلها من دون أستغلال حقيقي. لذا: فالإدارة الإلكترونية تأخذ أشكالاً متعددة، وأنماطاً مختلفة تتفق مع طبيعة العمل بما يحقق أهدافها[١]، ويمكن تحديد هذه الأنماط على النحو الآتي:

أولاً- **التجارة الإلكترونية**: هي " عملية لتبادل السلع والخدمات عن طريق وسيلة إلكترونية، أو وسيط إلكتروني"[٢]. وتشمل:

١. **التسويق الإلكتروني**: هو " الأستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية، بما في ذلك تقنيات المعلومات والإتصالات لتفعيل إنتاجية التسويق وعملياته المتمثلة في الوظائف التنظيمية والعمليات والنشاطات الموجهة لتحديد حاجات الأسواق المستهدفة"[٣]، ويعني "استخدام الأنترنت بكافة إمكانياته للترويج لسلعة أو منتج، وله وسائل كثيرة منها الحملات الدعائية بالبريد الإلكتروني والمواقع التسويقية والإعلانات الإلكترونية على المواقع التي عليها عدد كبير من الزوار ومن أشهر الشركات التي تقوم بذلك شركة جوجل العالمية"[٤].

٢. **الشيك الإلكتروني**: "وهو عبارة عن رسالة إلكترونية موثقة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليعتمده، يحمل توقيعاً رقمياً، ويحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك، ووجهة صرف هذا الشيك، وتاريخ صرفه، وقيمته، والمستفيد منه، ورقم الحساب المحول إليه، ويحرر بأستخدام

---

(١) د .عمر أحمد أبو هاشم الشريف، د. أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، ط١، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٣، ص٦٥.

(٢) د. محمد عمر منصور الشويرف، التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، ط١، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٣، ص٢٩ .

(٣) د. بشير العلاق، التسويق الإلكتروني، مدخل تطبيقي، ط١، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٤، ص١٧.

(٤) د. عمر أحمد أبو هاشم الشريف، د. أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية، مدخل غلى الإدارة التعليمية الحديثة، مصدر سابق، ص٦٦ .

الكمبيوتر وينتقل بالبريد الإلكتروني من طرف المصدر إلى المستفيد ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت، ليقوم البنك بتحويل قيمته المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغائه وأعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه"[١]، وعند أستيفاء كافة البيانات للشيك الإلكتروني يكتسب الحجية في الأثبات، ويتمتع بنفس الحماية التي يتمتع بها الشيك الورقي[٢].

٣. **المحفظة الإلكترونية**: التي تستعمل لإتمام عمليات الدفع والبيع والشراء، إذ يمكن أن يتم تحويل النقود إلكترونياً عن طريق أنظمة برمجية مخصصة لذلك عبر الأنترنت، وهذه المحفظة " عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة مزودة بشريحة رقاقة، ويمكن تثبيتها على الكمبيوتر ليتم نقل القيمة المالية منه أو أليه، ويمكن استخدامها للدفع في الأسواق مثل بطاقات الهاتف التي تحمل قيمة معينة في شريحتها وهي غير قابلة للشحن مرة أخرى، وبطاقات أجهزة توزيع السلع الجاهزة لحفظ قيمة مالية في شريحتها، وهذه قابلة للشحن". وأقتضى التقدم التقني وطبيعة بعض البنوك التجارية الإشتراك بإصدار بطاقة ماستر كارد، وإصدار البطاقات الأئتمانية البنكية إذ ساعدت الإمكانات التخزينية على أنتشار هذه البطاقات التي يمكن تخزين المعلومات عن حامل هذه البطاقة، ورقم حسابه وكذلك الرقم السري الخاص به. وقامت شركات مالية بصنع بطاقة تتخاطب مع جهاز الصراف الألي وهي البطاقة الذكية، وأصبح بالإمكان تقديم خدمة البطاقات الأئتمانية وبطاقة الصراف الألي، وبطاقات السفر والترفيه في بطاقة ذكية واحدة. وتسهل بطاقات الدفع الدائنة، التعاملات المالية، التسوق، عدم حمل النقود الورقية، وعدم تحويل العملات عند السفر، الشراء عن طريق الهاتف، والحجز في الرحلات والفنادق ..الخ[٣].

٤. **التداول الإلكتروني**: هو" التداولات، والمبادلات التجارية التي تتم عن طريق الوسائل الإلكترونية والرقمية، وتشمل جميع الصفقات، والتدفقات المعلوماتية الخاصة بالسلع والخدمات، وذلك بأستعمال الأشكال المتعددة للأرسال، والإتصال الإلكتروني، مثل: الهاتف، والتلفزيون، والحاسب الألي، والأنترنت"[٤].

٥. **النقود الإلكترونية**: "عبارة عن نقود يتم تخزينها في المعالجات، وأجهزة الحاسب، ويتم التعامل معها

---

(١) د. سوسن زهير المهتدى، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط١، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١١، ص٢٢٦-٢٢٧.

(٢) د. أشرف توفيق شمس الدين، الحماية الجنائية للمستند الإلكتروني، ط١، دار النهضة العربية، مصر، ٢٠٠٦، ص٧٥ .

(٣) د. سوسن زهير المهتدى، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، مصدر سابق، ص٢٢٧.

(٤) د. بشر محمد موفق لطفي، التداول الإلكتروني للعملات-طرقه الدولية وأحكامه الشرعية، ط١، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٩، ص٤٢.

بواسطة البطاقة الذكية التي تستطيع التعامل والإتصال مع أي جهاز يحتوي على برمجيات تتناسب معها، ومن ثم تستطيع تنفيذ عمليات البيع والشراء من خلال شبكة الأنترنت"[١].

ثانياً - الحكومة الإلكترونية: وتعد أحد أنماط الإدارة الإلكترونية وَيقصُدْ بها" إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف أجتماعية وأقتصادية، وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية، والمركزية بشفافية عالية[٢]، "ويقصد بها أيضاً أستخدام التقنيات الحديثة لدعم عمليات التحول أو التغير في العمل الحكومي وأدائه، فالحكومة الإلكترونية ليس مجرد شراء أجهزة الحاسوب، أو بناء موقع للمعلومات، لكنها عملية تحول في العلاقة بين حكومة وحكومة، وبين الحكومة والأفراد وبين الحكومة والموظف". وتقدم الحكومة الإلكترونية نماذج مبتكرة للأعمال، وتبني نظم جديدة للتعامل، تستهدف بالدرجة الأولى تقديم خدمات عامة للأفراد بأسلوب مميز[٣].

ثالثاً – التعليم الإلكتروني: وهو تعليم عن بعد يضم مجموعة من الأساتذة والطلاب يتواصلوا معاً عن طريق أستخدام وسائل الإتصالات، وبوابات الأنترنت في وقت واحد ضمن جدول زمني محدد لتبادل المعلومات، وأجراء المحاضرات الدراسية، ومناقشة الرسائل العلمية، وأجراء الأختبارات[٤]. ويقوم التعليم الإلكتروني على نظامين: النظام التعليمي الذي يهتم بتقديم المقررات الدراسية إلكترونياً عبر الحاسوب وشبكاته ويتم التفاعل معها بطريقة تزامنية وغير تزامنية من قبل المتعلم. والنظام الإداري وهذا النظام يتضمن: القبول، التسجيل، الفصول الأفتراضية، الواجبات الإلكترونية، الأختبارات الإلكترونية، منتديات النقاش التعليمية، البريد والمتابعة الإلكترونية...الخ[٥].

وتضيف الباحثة أن التعليم الإلكتروني يلغي المكونات المادية من مباني مدرسية وصفوف دراسية، ولا يرتبط بأوقات فتح المؤسسة وغلقها لأنه يتم عن بعد بأستعمال الوسائط الإلكترونية.

---

(١) د. أبراهيم أحمد عبد الخالق الدوي، التجارة الإلكترونية، دراسة تطبيقية على المكتبات، ط١، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ٢٠١٠، ص٥٧.

(٢) د. ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، مصدر سابق، ص٢٣.

(٣) د. نعيم أبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الإلكترونية، ط١، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن،٢٠١٤،ص٤.

(٤) د. عمر أحمد أبو هاشم الشريف، د .أسامة محمد عبد العليم، د. هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية، مصدر سابق، ص٦٨.

(٥) د. شوقي حساني محمود، تقنيات وتكنولوجيا التعليم، ط١، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٤، ص٩٢ – ٩٦.

رابعاً – الصحة الإلكترونية: "هي تطبيق نظم المعلومات والإتصالات(النقل الإلكتروني، التخزين، الأسترجاع، المشاركة،...الخ) في مجالات الرعاية الصحية بما فيها من تطبيقات طبية، وصحية، وتعليمية، وبحثية، وإدارية وذلك في نفس الموقع، أوعن بعد[١]، وتعمل الصحة الإلكترونية على توفير الخدمات، والأستشارات، والمعلومات الطبية للمرضى عبر الوسائل الإلكترونية، إذ يستطيع المرضى متابعة نتائج الفحوصات الطبية، وكذلك التحاليل المختبرية عبر شبكة المستشفى المحلية، أو عبر شبكات الأنترنت[٢]، ويمكن من خلال الصيدلية الإلكترونية الإتصال بمخازن الشركات المسؤولة عن توزيع الأدوية المستوردة والمحلية للأستفسار عن مدى توافر الأدوية خاصةً الأدوية التي يصعب الحصول عليها، وتسمح الصيدلية الإلكترونية بتوفير بعض العلاجات التي تحتاج تكنولوجيات عالية، مثل: أدوية نقص المناعة، وأدوية الهندسة الوراثية وغيرها[٣].

خامساً- القضاء الإلكتروني:" هو الحصول على الحماية القضائية عبر أستخدام الوسائل الإلكترونية، فالتقاضي الإلكتروني هو عملية نقل مستندات التقاضي إلكترونياً إلى المحكمة عبر البريد الإلكتروني حيث يتم فحص هذه المستندات بواسطة الموظف المختص وإصدار قرار بشأنها بالقبول أو الرفض وأرسال أشعار المتقاضي يفيده علماً بما تم بشأن هذه المستندات[٤].

سادساً- التوظيف الإلكتروني: يساهم هذا التوظيف في توفير فرص عمل للراغبين في الحصول على وظيفة، وحل مشكلة أيجاد الموظفين، إذ نشأت عبر الأنترنت مواقع خاصة تتيح للمستخدمين فرصة تقديم أنفسهم، وعرض مؤهلاتهم لطلب الوظيفة، وتتيح هذه المواقع أيضاً الإعلان من قبل المؤسسات العامة احتياجاتها البشرية للموظفين، وتتيح تبادل البيانات، وبيان فرص التوظيف، وتخلق حالة تفاعل بين أطرف الوظيفة[٥].

سابعاً- الأعلام الإلكتروني:" هو الأعلام الذي يتم عبر الطرق الإلكترونية وعلى رأسها الأنترنت، وتُعدّ

---

(١) مهري شفيقة، قضايا ورهانات بحثية راهنة، ط١، دروب للنشر والتوزيع، الجزائر، ٢٠١٦، ص٥٠.

(٢) د. عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، مصدر سابق، ص٢٥٧.

(٣) د. محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، مصدر سابق، ص٢٩.

(٤) د. حسين أبراهيم خليل، د. يوسف سيد عواض، التقاضي عبر الوسائل الإلكترونية بين النظرية والتطبيق – دراسة مقارنة في ضوء التشريعات الأجنبية والعربية، ط١، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر، ٢٠٢١، ص ٢٢.

(٥) د. عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، ط٢، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة،٢٠٠٧، ص٤٦.

التسجيلات الصوتية والمرئية، والوسائط المتعددة، أهم أشكال الأعلام الإلكتروني"[١]، ومن أنماطه:

١. **النشر الإلكتروني**: من خلاله يمكن متابعة الأخبار والنشرات الإخبارية العاجلة، والإطلاع على أخر المؤلفات، والحصول على المعلومات من مصادرها الأصلية[٢]، والنشر الإلكتروني هو" النشر المطبوع الدوري للصحف(جرائد ومجلات)، والنشر المطبوع غير الدوري للكتب، والمكتبات، والمطبوعات، بالأستعانة بالحاسبات الإلكترونية في جميع مراحل الإنتاج من جمع، وتجهيز صفحات، وألواح معدنية، وغيرها للطبع، ثم الطباعة، والتجهيز للتوزيع في مكان واحد، أو في أكثر من مكان، وفي وقت واحد"[٣].

٢. **الصحافة الإلكترونية**: هي" نوع من الإتصال بين البشر يتم عبر الفضاء الإلكتروني- الأنترنت، وشبكات المعلومات والإتصالات الأخرى- تستخدم فيه فنون وأليات ومهارات العمل في الصحافة المطبوعة، مضافاً أليها مهارات، وأليات تقنيات المعلومات التي تناسب استعمال الفضاء الإلكتروني كوسيط، أو وسيلة أتصال، بما في ذلك أستخدام النص، والصوت، والصورة، والمستويات المختلفة من التفاعل مع المتلقي، لأستقصاء الأنباء الآنية، وغير الآنية، ومعالجتها، وتحليلها، ونشرها على الجماهير عبر الفضاء الإلكتروني بسرعة"[٤].

٣. **الخرائط الإلكترونية**: وهي خرائط رقمية تربط المعلومات بالأماكن مثل: تحديد موقع سيارة على الخريطة، وتتبع مسارها- ربط المعلومات بالخريطة ومنها توزيع المساحات الخضراء، كثافة السكان، توزيع الخدمات، وغيرها[٥].

٤. **الإعلان الإلكتروني**: أنه" أحد السياسات الترويجية التي تعتمد على الوسائل الإلكترونية في نقل الرسالة التسويقية بهدف جذب العملاء والعمل على أقناعهم بشراء المنتج"، وقد تطور الأستخدام للإعلانات عبر شبكات الأنترنت بسبب تزايد أعداد المستخدمين للشبكة، وتكون الإعلانات الإلكترونية على أشكال مختلفة مثل: الإعلانات المتحركة عبر الشاشات، وإعلانات الرعاية للبرامج، وإعلانات ناطحات السحاب[٦].

---

(١) د. عباس ناجي حسن، الوسائط المتعددة في الأعلام الإلكتروني، دراسة مقارنة، ط١، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٦، ص٩٨.

(٢) د. ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، مصدر سابق، ص٢٤.

(٣) د. عباس ناجي حسن، الوسائط المتعددة في الأعلام الإلكتروني، دراسة مقارنة، مصدر سابق، ص٨٩ – ٩٠ .

(٤) د. فتحي حسين عامر، الصحافة الإلكترونية الحاضر والمستقبل، ط١، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٨، ص٢٠-٢١.

(٥) د. سوسن زهير المهتدى، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، مصدر سابق، ص٢٧٦ – ٢٧٨.

(٦) د. شروق محمد غريب، التسويق الإلكتروني الأخضر وعلاقته بالوعي البيئي لدى المراهقين، ط١، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٢٣، ص٩٠ - ٩١.

Abstract

The electronic public utility is one of the contemporary methods for providing services. It has a high degree of importance in light of the technological development witnessed by the world. The use of modern electronic technologies and means has become a position and interest in developing administrative work, and transforming it from traditional manual management to management using computers, and then: This leads to the increase of effectiveness of the performance of public administration in providing public services and simplifying routine procedures that individuals suffer from even to reduce it and providing data and information to everyone in an easy and facilitated way .

The transition from the traditional public utility management method to electronic public utility management is done in stages and not all at once. This transformation needs a communications infrastructure, integrated information systems, and a legal framework that keeps pace with this technology. This type of management is clearly affected the principles that govern the traditional public utility, which are: the principle of the regular and steady functioning of the public utility, the principle of equality, and the principle of the ability of the public utility to develop. The application of electronic management leads to the tight application of these principles, and then: requires an international legal basis that regulates electronic transactions to ensure its framing along with regional and national legislation, to then create websites, and train competent teams to be applied on the ground, and that this application left some positive and negative effects on human rights and public freedoms, it has increased their welfare rates, expanded their knowledge, and exercised all their rights more easily and freely, but on the other hand increased the violation of their privacy, and caused some health damage, as well as some serious effects for fair competition and decent work. It was reached through this study to the need to

provide public services electronically to all beneficiaries, taking into account reducing the phenomenon of violation of privacy by protecting personal data from spying and viruses, and using encryption systems for this information to reassure individuals, as well as developing legislative frameworks, and adopting strategies to study infrastructure to facilitate the complete transition from the traditional public utility to the electronic public utility.