

أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام  
The impact of electronic management on the general functioning  
of the facility

تاريخ القبول: 2021/03/15

تاريخ الإرسال: 2020/09/11

والتمثل في دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرافق العامة والمحور الثالث والمعنون بـ أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير، وتوصلنا للعديد من النتائج أهمها: إن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية لنظام الإدارة الإلكترونية يعد إستجابة للمصلحة العامة، التي تقتضي تطوير المرافق العامة في الدولة وبدورنا وضعنا العديد من التوصيات التي تهدف لدعم وتعزيز نجاح مبادئ الإدارة الإلكترونية، وأهم تلك التوصيات إنشاء أماكن عامة، مجهزة بأجهزة الحاسوب تمكن المواطن العادي الذي لا يمتلك حاسوبا في بيته من الدخول على شبكة الإدارة الإلكترونية، والتمتع بخدماتها.

**الكلمات المفتاحية:** المرافق العامة، الإدارة الإلكترونية، المبادئ العامة، النشاط الإداري.

**Abstract:**

The study of the issue of the impact of electronic management on the principles of the functioning of the public facility aims to clarify the extent of the impact of electronic management

صهيب ياسر محمد شاهين\*

مخبر البحوث القانونية والسياسية والشرعية

جامعة خنشلة - الجزائر

sohiabysh@univ-khenchela.dz

أونيسي ليندة

جامعة خنشلة - الجزائر

Ounissi.lynda@univ-khenchela.dz

**ملخص:**

تهدف دراسة موضوع أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام إلى توضيح مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على أهم المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة، ومدى مواكبة هذه المبادئ وتأقلمها مع التطور التكنولوجي.

ومن خلال إتباع خطة الدراسة والتمثلة في المحور الأول والذي تطرقنا من خلاله أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراد، والمحور الثاني

\*- المؤلف المراسل.

on the most basic principles that govern the functioning of public facilities, and the extent to which these principles are kept up, and adapted to the technological development.

And through following the study plan

represented in the first axis, through which we dealt with the effect of electronic management on the principle of the continuity of the functioning of public facilities regularly and steadily, and the second axis, which is to study the effect of electronic management on the principle of equality in front of public utilities, and the third axis, entitled the effect of electronic management on the principle of portability General facility for amendment and change, And we reached many results, the most

important of which are: The transition from the traditional management system to the electronic management system is a response to the public interest, which requires the development of public facilities in the country. With computers, the average citizen who does not have a computer at home can access the electronic administration network and enjoy its services.

**Keywords:** Public Facilities; Electronic Management; General Principles; Management Activity.

#### مقدمة:

عرفت وسائل الاتصال ثورة كبيرة أذهلت العالم، وأدت إلى ظهور البيئة الإلكترونية، والتي بدورها أدت إلى تحقيق تطور مذهل على جميع الأصعدة، فأصبحت فناعة الجميع بضرورة رسكنة فلسفة الإدارة العامة، وتغييرها، للوصول لأفضل الحلول للمشاكل التي تواجهها، وانجاز أعمالها بأسرع وقت، وبأقل تكلفة وبمهارة عالية، أصبح غير ممكن من دون تجسيد نظام الإدارة الإلكترونية.

ذهب غالبية الفقه والقضاء الإداري إلى تعريف المرفق العام، إستقراء لتلك التعريفات الخاصة بالمرافق العامة بالدولة، فإنها تخضع لمجموعة من المبادئ تحكم سير هذه المرافق، فقد قام بعض الفقهاء بتنظيم هذه المبادئ بصفة متناسقة على شكل ثلاث مبادئ أساسية، واطلق عليها تسميات خاصة، وتلك المبادئ الثلاث فرضتها التطبيقات العملية لضمان التحقيق الأفضل للأهداف التي جاءت لتحقيقها، وهذه القواعد الأساسية التي تخضع لها جميع المرافق العامة مهما كانت طبيعة النشاط الذي تقوم به، وبغض النظر عن المدى الإقليمي لتلك النشاط، وتتمثل بإستمرارية المرفق العام، وديموميته بلا توقف أو إنقطاع، والمساواة بين المنتفعين، وكذلك قابلية هذه المرافق للتبديل والتعديل.

ويكمن الهدف من دراسة هذا الموضوع في معرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على أهم المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة، ومدى مواكبة هذه المبادئ وتأقلمها مع التطور التكنولوجي، ودراسة المبادئ الرئيسية التي تحكم سير المرافق



العامّة بالدولة، بداية في شكلها التقليدي ومن ثم دراستها في ظل إستحداث الإدارة الإلكترونية ومعرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تلك المبادئ، ومما لا شك فيه أن استحداث الإدارة الإلكترونية في إدارة وتسيير المرافق العامة أدى إلى إستحداث تأثير في تلك المبادئ التي تحكم سيرها، والتي سنقوم بدراستها من خلال هذه الورقة البحثية.

وقد تضمنت الدراسة إطار التشريعات الجزائرية في ظل مستجدات مشروع عصرنه الإدارة.

وبناء على ذلك يطرح الإشكال التالي: ما هي الأثار المترتبة على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة في الدولة نتيجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسييرها؟ وللإجابة على هذه الإشكالية قمنا بتقسيم خطة الدراسة على النحو التالي: المحور الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراد.

المحور الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرافق العامة.  
المحور الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير.  
**المحور الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراد**

إن من المبادئ التي تحكم وتضبط سير المرفق العام؛ دوام سيره بصفة منتظمة ومطرده تحقيقا للصالح العام، الذي يرمي إلى توفير الحاجات الأساسية التي ينشأ المرفق العام لسدها بطريقة مستمرة ومنتظمة، إلا في العطل الرسمية، والحالات الإستثنائية التي ينص عليها القانون<sup>(1)</sup>.

والمقصود بهذا المبدأ أنه يجب على المرافق العامة أن تعمل بشكل مطرد ومستمر، حيث أن الخدمات العامة التي يقدمها المرفق العام لإشباع حاجات الأفراد لا يمكن أن تحقق هدفها الذي انشئت من أجله إذا كانت طريقة تقديم هذه الخدمات بشكل وقتي، وعلى نحو متقطع وغير منتظم، ومن هنا يمكن أن نستشف أهمية هذا المبدأ والتي تتبع من طبيعة المرفق ذاته، وما يعوله الأفراد المنتفعين على الإستفادة من خدمات المرفق العام، وتحقيق آمالهم في تلبية احتياجاتهم وقضاء مصالحهم، كما لا يتقبل

الأفراد توقف أو انقطاع خدمات المرافق، أو تعويض دوام أدائها، أو تأخير سير المرفق العام دون أن ينالهم ضرر، أو يمسه عذاب البحث عن خدماته بالطريقة التي يظنونها بديلة لها.

إذا فإن أسلوب الإدارة الإلكترونية يعزز سير المرافق العامة بشكل مطرد وفعال ويتجدد ذلك من خلال إطلاق مواقع إلكترونية لجميع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في الدولة، وكذلك إطلاق حزمة من تطبيقات الهواتف الذكية، التي تتوافر فيها كافة الخدمات المرفقية الخاصة بكل مؤسسة على حدة<sup>(2)</sup>.

تعود نشأة هذا المبدأ للقضاء الإداري الفرنسي، والذي جاء به هذا الأخير بهدف يكفل سير المرافق العامة داخل الدولة دون أي إنقطاع، وسوف نتطرق لأهم نتائج مبدأ سير المرافق العامة بانتظام وإطراد، والمتمثلة في:

#### **أولاً: تنظيم الإضراب والتقليل من خطورته**

يقصد بالإضراب إتفاق بعض أو كل الموظفين على الإمتناع عن القيام بالأعمال الموكلة لهم مدة زمنية محددة، دون التخلي عن وظائفهم بشكل نهائي، وذلك بغية إظهار سخطهم على بعض أعمال الحكومة، أو إرغام هذه الأخيرة على تحقيق مطالبهم، مثل رفع الأجور أو إلغاء قرار معين<sup>(3)</sup>، ويعتبر الإضراب أخطر ما يهدد مبدأ سير المرافق العامة بانتظام وإطراد، حيث تدخل المشرع القانوني في أغلب الدول على تنظيم حق الإضراب، خاصة في بعض الوظائف المهمة في الدولة.

إن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام يتجسد في التقليل من خطورة إضراب الموظفين، الذي يحدث توقفاً للمرافق العامة عن العمل بشكل تام ويترتب على ذلك إلحاق الضرر بالأفراد، حيث نجد العديد من التشريعات القانونية المقارنة قد نصت على حظر الإضراب، وبدورها رقمته الإدارة تؤثر إيجابياً على موضوع الإضراب، لأن تقديم الخدمات المرفقية يكون قد أعد سلفاً، ويترتب على ذلك عدم تحميلهم للمسؤولية، بالإضافة للتقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي الذي يتولى الوظيفة دون إستيفاء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قاعدة البيانات التي تتزود بها الإدارة.

كما أن تقديم الخدمات المرفقية بنظام الإدارة الإلكترونية وفق برامج معدة سلفاً

يقلل من خطورة الإضراب، وذلك لكون الخدمات لا تتأثر بوجود الموظفين، حيث يمكن للفرد الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود الموظفين، وذلك من خلال الدخول على شبكة المعلومات التي تعمل عليها الإدارة الإلكترونية في أي وقت والسير بإجراءات الخدمة المطلوبة حتى الحصول عليها.<sup>(4)</sup>

### ثانياً: تنظيم الاستقالة

تعرف الاستقالة على أنها عملية تنتهي بها خدمة الموظف العمومي في المرفق العام وتتم الاستقالة عن طريق تقديم الموظف بطلب لإدارته الأصلية مبدياً رغبته في ترك الوظيفة، وفي حالة موافقتها على طلب الموظف تصدر قراراً في ذلك، ويشترط في قبول الاستقالة أن تكون مبنية على أسباب واضحة، وأن تكون مكتوبة بخط الموظف يعبر فيها صراحة عن قطع علاقته بالإدارة وأن تقبلها الهيئة التي لها صلاحية التعيين<sup>(5)</sup>، أي أنه من حق الموظف أن يقوم بقطع علاقته بالوظيفة، حيث يرتبط الإنهاء بشخص الموظف، وتنتج الأثر القانوني بمجرد تقديمها.

لقد نص القانون الأساسي للوظيفة العمومية الصادر بموجب الأمر 03/06، المؤرخ في 15 جويلية 2006، على مبدأ عام مفاده أن الإنقطاع عن العمل لا يتم بمجرد تقديم الاستقالة كتابياً والتعبير عن الإرادة في التخلي عن القيام بأعباء الوظيفة، وإنما بقبول وموافقة الجهة التي لها سلطة التعيين<sup>(6)</sup>، وإذا خالف ذلك فإنه يعرض نفسه للعزل والحرمان من التمتع ببعض حقوق الاستقالة، والقصد من وراء ذلك هو المحافظة على إستمرارية وحسن سير المرفق العام.

وأن استحداث نظام الإدارة الإلكترونية بدوره يؤكد أكثر من غيره على مبدأ دوام سير المرافق العامة، ومن خلال تطبيقها يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية أو المعلومة الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت يشاء، فيستطيع ولو في منتصف الليل أن يدخل على شبكة المعلومات ليطلع على قانون أو لائحة تنظيم أمر من الأمور التي تهمه، بدلا من إنتظار مواعيد فتح مكاتب الإدارة، وإنتظار تواجد الموظفين في اليوم الثاني<sup>(7)</sup>.

حيث يمكن للموظف وهو خارج مكان عمله، وفي غير أوقات عمله الرسمية تقديم الخدمات عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة، كما يمكن للمواطن الحصول على



كافة المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة الهاتف المبرمج، والذي يعمل تلقائياً في أي وقت، ومن مواقع المرافق العامة عبر الإنترنت، ويترتب على ذلك بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيؤدي إلى التجسيد الأمثل لمبدأ دوام سير المرفق العام بشكل شبه تام ويريح الجمهور من عناء الصف والطابور، والتقليل من وجود حالات الظروف الطارئة التي تؤثر على سير المعاملات بين المواطنين والإدارة<sup>(8)</sup>.

والحقيقة أن أهمية هذا المبدأ تنبع من طبيعة المرفق العام بحد ذاته، وما يعول عليه جمهوره المنتفعين بالاستفادة من خدمات المرافق العامة، وتحقيق آمالهم في تلبية احتياجاتهم الخاصة، وكذلك قضاء مصالحهم، حيث لا يتصور عندهم توقف أو انقطاع خدمات المرفق العام، أو تعويق دوام أدائها، أو تأخير سير المرفق دون أن ينالهم ضرر، أو يمسه عذاب البحث عن خدمات تلك المرافق بالطرق التي يظنونها بديلة لها<sup>(9)</sup>.

#### **ثالثاً: القضاء على فكرة الموظف الفعلي**

لقد عرف الفقه الموظف الفعلي بعدة تعريفات، منها: "أنه الشخص الذي يقوم بأعمال الوظيفة العامة سواء صدر بتعيينه قرار خاطئ، أو معيب، أو لم يصدر بتعيينه قرار إطلاقاً"<sup>(10)</sup>، بما معناه أنه شخص لم يصدر أي قرار إداري بتعيينه في الوظيفة العمومية بشكل رسمي، أو على العكس من ذلك ممكن أن يكون قد صدر قرار بتعيينه ولكن هذا القرار معيب، وقد قام بممارسة بعض التصرفات، أو الإختصاصات المنوطة للموظف العمومي.

وهنا يأتي دور الإدارة الإلكترونية في تأكيد مبدأ سير المرفق العام بإطراد وانتظام والتي بدورها تعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية والذي يتولى الوظيفة دون إستيفاء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات، والمعلومات التي تزود بها الإدارات العمومية.

#### **رابعاً: نظرية الظروف الطارئة**

وجدت هذه النظرية لتدارك بعض الظروف التي تكون فيها الدولة في وضع خطير وحساس، وتطبيق هذه النظرية الهدف منه الإصلاح، بالرغم من أن أعمال الدولة تكون غير مشروعة، وإن تجسيد الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة بدوره يقلل

من حالات وجود الظروف الطارئة، والتي بدورها هذه الأخيره تؤثر على المعاملات بين الأفراد والجهات الإدارية<sup>(11)</sup>.

حيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمات، والمعلومات، والأوراق اللازمة لإجراء معاملاتهم في أي وقت من الأوقات، دون التأثر بهذه الظروف، كما يمكن للأفراد أيضا أن يتمتعوا بالخدمات عن طريق خدمة التلفون المبرمج، الذي يعمل تلقائيا للرد على إستفسارات العملاء في أي وقت<sup>(12)</sup>.

وبناء على ما تقدم عرضه؛ يمكننا القول أن نظام الإدارة العامة الإلكترونية يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام بشكل شبه تام، من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على مدار الـ 24 ساعة، دون إجازات أو عطل وبدون الإلتزام بساعات عمل محددة، وفي ذلك تأكيد أكبر وتطبيق أتم لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراد.

#### المحور الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة في الإنتفاع بخدمات المرافق

##### العامة

يقصد بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة هو تقديم الخدمات المرفقية من قبل المرافق العامة، لكل من يطلبها من الأفراد عند توافر الشروط المقررة لتقديم الخدمة دون أي تمييز، وكذلك إلتزام المرافق العامة بالمساواة في التعامل مع الأفراد المستخدمين له بحيث يكون الفرد في مركز قانوني مماثل في الإنتفاع بخدماته، وتحمل نفقات الإنتفاع، بغض النظر إذا كان بينهم تفاوت لا يتعلق بشروط الإنتفاع<sup>(13)</sup>.

فالمساواة أمام المرافق العامة لا تعني المساواة المطلقة، أي تلك التي يجوز فيها لأي فرد في الجماعة أن يستفيد من المرفق العام بدون قيد أو شرط، ولكن يقصد بها المساواة بين الأفراد الذين تتوافر فيهم شروط الإنتفاع من خدمة ما، تقدمها المرافق العامة، والتي تحدد عن طريق القوانين والأنظمة الخاصة بكل مرفق<sup>(14)</sup>، ولتجسيد مبدأ المساواة بين المنتفعين من المرافق العامة، يجب أن يكون هؤلاء في نفس المركز بل وفي نفس الظروف أيضا.

حيث يجد هذا المبدأ جذوره في معظم المواثيق والنصوص الدستورية على مستوى الدول التي تطبق مبدأ المساواة أمام المواطنين في الحقوق والواجبات دون أي تمييز أو



تفرقة كما هو وارد في نصوص الدستور الجزائري المعدل عام 2020 في المادة 35 منه، والتي نصت على ما يلي: "تضمن الدولة الحقوق الأساسية والحريات، تستهدف مؤسسات الجمهورية ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الإنسان، وتحول دون المشاركة الفعلية للجميع في الحياة السياسية، والإقتصادية، والاجتماعية، والثقافية"<sup>(15)</sup>، والمادة 37 من الدستور نفسه والتي نصت على: "كل المواطنين سواسية أمام القانون، ولهم الحق في حماية متساوية، ولا يمكن أن يتذرع بأي تمييز يعود سببه إلى المولد، أو العرق، أو الجنس، أو الرأي، أو أي شرط أو ظرف آخر، شخصي أو اجتماعي."<sup>(16)</sup>

يستند هذا المبدأ على الحياد في المعاملة مع الأفراد المنتفعين من المرافق العمومية وذلك لأن إنشاء مثل هذه المرافق جاء بأموال عامة، وبهدف تحقيق مصالح عامة، وبناء على هذا يتوجب على المرفق العام أن لا يميز بين شخص وآخر في مجالاته النفعية وبالرغم من وجود بعض الشروط الخاصة التي يشترط توافرها قانونيا للإنتفاع من بعض الخدمات، مثل شروط دفع الرسوم، أو إتباع بعض الإجراءات وتقديم الوثائق المطلوبة، فهذه الشروط لا تعتبر تناقض مع مبدأ المساواة أمام المرفق العام<sup>(17)</sup>.

وإستقراء للمادتين المذكورتين في الفقرة السابقة فإن جميع المواطنين في الدولة في مساواة أمام المرافق العامة بالدولة، ولا وجود للتمييز بينهم مهما كانت الصفة، ولا يمكن للإدارة أن تتحجج بعدم المساواة بين المواطنين بناء على إعتبار معين، مثل العرق والمولد...إلخ.

بدوره؛ يعتبر مبدأ المساواة أمام المرفق العام إمتداد لمبدأ المساواة أمام القانون، والذي بات هذا الأخير يمثل حقا من حقوق الإنسان، أعلن عنه في كافة الدساتير في العالم حيث يترتب على هذا المبدأ نتائج تتمثل في مبادئ أخرى، بدورها تجسد مبدأ المساواة بين الأفراد للإنتفاع من خدمات المرفق العام، والمساواة في تقلد الوظائف في تلك المرافق.

من ناحية أخرى فإن استخدام الإدارة الإلكترونية يساعد في التخلص من حالات المحاباة، والوساطة في تقديم الخدمات، والتي كانت تمييز بين الأفراد وفقا لمدى علاقتهم بمدراء المرافق العامة، حيث يفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الإنتفاع من



خدمات المرافق العامة، في الوضع والمركز الذي يحدده قانون أو لائحة المرفق، وأن تتوافر فيهم الشروط اللازمة للإنتفاع بهذه الخدمات، وتحمل نفقاتها على المساواة دون تمييز بينهما<sup>(18)</sup>.

كما يظهر تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية على هذا المبدأ من جانب عدم التفرقة بين العملاء في تحديد رسوم الإنتفاع بالخدمات، وكذلك المساواة في إتباع إجراءات الحصول على الخدمة، بالإضافة لجعل كل من طالب للخدمة ومقدمها في مواجهة مباشرة، لما لهذه الميزة من دور كبير في القضاء على الرشاوي والمحاباة، وغير ذلك من مظاهر الفساد الإداري<sup>(19)</sup>.

حتى يتم تطبيق مبدأ المساواة بشكل فعلي في ظل إستحداث الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع، من خلال مساعدة الدولة للفئة التي لا تستطيع إستخدام أجهزة الكمبيوتر، أو إستعمال شبكة الإنترنت، للإستفادة من الخدمات المرفقية التي تقدمها المرافق العامة في الدولة إلكترونياً، وحتى لا يتم حرمانهم من تلك الخدمات بسبب ظروف إجتماعية أو إقتصادية، وللتطبيق الأمثل، ولنجاح مبدأ المساواة وفقاً لنظام الإدارة الإلكترونية، يقتضي توافر عنصرين مهمين، وهما:

#### **أولاً: إلزام جميع الأفراد بالمعرفة والدراية الإلكترونية**

لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة، وتوصيل الخدمات عن طريق الإنترنت للمنتفعين يجب توفير البنية التحتية، والأجهزة الإلكترونية اللازمة وجعلها في متناول أيدي المواطنين الذين لا يملكون مثل هذه الأجهزة، ويمكن أن يتم ذلك من خلال إقامة عدد من النقاط الإلكترونية المتفرقة في كل وحدة محلية يستطيع الأفراد طالبي الخدمة من خلالها الحصول على الخدمة، أي إنشاء أماكن عامة مجهزة بأجهزة الحاسوب، تمكن المواطن العادي الذي لا يمتلك حاسوباً في بيته من الدخول على شبكة الإدارة الإلكترونية، والتمتع بخدماتها<sup>(20)</sup>.

بالإضافة إلى ما تم ذكره، يستوجب على جهات الإدارة الخاصة بالمرافق العامة الإلكترونية أن تعلن عن موقعها الإلكتروني بصورة واضحة ودقيقة، كذلك الإعلان والتوضيح عن الإجراءات والخطوات اللازمة للحصول على الخدمة، وهنا يمكننا القول أنه كلما زادت درجة الدراية، والمعرفة بالأمور، والإجراءات الإلكترونية من

قبل الأفراد المنتفعين، كلما زادت فرصة حصولهم على الخدمات بدقة وبسرعة ويرجع ذلك لأن أبرز ما يعوق الاستفادة من هذه المكنة هو تفاوت الأفراد في الدراية الإلكترونية.

### ثانياً: حياد المرفق العام

يرتبط مبدأ حياد المرافق العامة بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة، أي إدارة شؤون هذه المرافق بطريقة موضوعية بصرف النظر عن الاعتبارات الشخصية، بما يكفل رفع كفاءتها بغية تحقيق المصلحة العامة، وكذلك توزيع خدماتها على كافة المستحقين، دون تمييز بسبب الإلتماءات السياسية، أو الأجناس العرقية، أو المذاهب الدينية، أو الاعتبارات الجغرافية<sup>(21)</sup>.

ونشير هنا إلى أنه إذا كانت مشكلة الأفراد تتمثل في عدم الدراية، والإلمام أو المعرفة الإلكترونية، فإن مشكلة المرافق العامة تتمثل في أغلب الأحيان في عدم حياد تلك المرافق، ومن هنا يمكن الوصول إلى نقطة الإلتقاء بين المساواة مع مبدأ الحياد أي أن تدار أمور المرافق العامة بطريقة موضوعية، بصرف النظر عن الخلافات الشخصية. وخلاصة ما تقدم ذكره فإن تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية والحياد الإلكتروني سيؤدي للتغلب على مشكلة الوساطة، والمحسوبية، التي تعد من أخطر الأعمال التي تهدد الإدارات الحكومية، والتي تؤدي لإنهيار المرافق العامة بعد انتشار ظاهرة الفساد الإداري، وما يتعلق بها من رشاي.

### المحور الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير

إن للإدارة الحق في تعديل وتنظيم المرفق العام في أي وقت، وبكل الوسائل التي تراها مناسبة، لكي تتماشى مع التطور العلمي، والتكنولوجي، ولكن مع الأخذ بعين الإعتبار تغيير الظروف، والتجاوب مع التقنيات الحديثة، بحيث تستوعب التطورات الإلكترونية، ومواكبة روح العصر على نحو يسمح بأداء خدماتها بيسر وسهولة، وكفاءة في الوقت ذاته، دون أن يكون لأحد حق الإعتراض على ذلك، سواء كان الإعتراض من المنتفعين بالمرفق أو من الموظفين فيه<sup>(22)</sup>.

وبما أن حاجات ومتطلبات العصر متزايدة ومستحدثة ومتطورة بشكل مستمر فإنه لا بد للمرفق العام أن يجاري هذا التطور، وأن يكون على إستعداد لمواكبة تلك



التطورات، لما يتماشى مع تحقيق الصالح العام، أي أنه من حق الإدارة التدخل في أي وقت للتعديل، أو تغيير القواعد التي تحكم سير المرافق العامة لتحقيق المصلحة العامة، فإذا كان هنالك ما يستدعي لرفع كفاءة هذه المرافق، وتغييرها للنهوض بالخدمات<sup>(23)</sup>، ويعتبر هذا حقا ثابتا للإدارة لا يحتاج لنص قانوني.

تطبيقا لمبدأ تكييف المرافق العامة مع الظروف الجديدة، أو قابلية نظامه للتعديل والتغيير، فإنه بإمكان الإدارة أن تعدل في الطبيعة القانونية للمرفق، كأن تحول شركة وطنية إلى مؤسسة عامة، أو تفرض رسوما على المنتفعين بخدمات المرفق، أو ترفع من قيمتها أو تحفظها، مثل تغيير أسعار توصيل الهواتف المنزلية، والتجارية من وقت لآخر، وهذا تبعا لتطور الخدمات وتغييرها<sup>(24)</sup>.

ولما كانت الإدارة التقليدية تقوم على الإستعانة بعدد كبير من الموظفين، لتقوم بتقديم خدماتها المتنوعة للأفراد، وللقيام بهذه الخدمات فإنها تستخدم الكثير من المستندات الورقية، وكذلك لإنجاز الخدمة يتطلب الحصول على توقيع، أو أكثر وتصديق على المستند المطلوب، أن ذلك يرتبط بتواجد هؤلاء الموظفين في عملهم، ولا شك أن مثل هذه الظروف يترتب عليها بقاء الإجراءات، والتأخير في تقديم الخدمة.

لذلك فإن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية لنظام الإدارة الإلكترونية يعد إستجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة، وتدعيمها بما يلزم من أجهزة إلكترونية، وكذلك حاجة الموظفين للتأهيل والدراسة، فالإدارة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة الإدارة للتطورات، والمرافق العامة للمستجدات والتغييرات دون أن يملك الموظفين حق رفض هذا النظام، بحجة إستقرار مراكزهم القانونية كما يلاحظ أيضا أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي للنظام الإلكتروني، وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة سواء تعلق الأمر بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة، أم بإدارة غير مباشرة يتولاها ملتزم بعقد إمتياز، أو شركة إقتصاد مختلط، أو شركة عامة تمتلك الدولة جميع أسهمها<sup>(25)</sup>.

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات، يؤكد يقينا على مرونة المرفق العام، ومسايرته للمستجدات، وكذلك مدى قابليته للتغيير المستمر بما يخدم



الصالح العام، بغض النظر عن طريقة الإدارة، والتي ذكرنا تلك الطرق في الفقرة السابقة، حيث يعتبر هذا الانتقال كذلك إستجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة، وتدعيمها بالأجهزة والمستلزمات.

تجدد الإشارة إلى أن حقوق المستفيدين من المرافق العامة، أو المنتفعين بها يجب ألا تضار، أو تنقص بسبب التحويل إلى النظام الإلكتروني، وهذا الإحتمال وارد بشكل كبير في الدول العربية، حيث تتقلص درجة الوعي بهذا النظام، مما يؤدي للتقليل من عدد المستخدمين لهذا الحاسوب، والمتريدين على شبكة المعلومات، وهذا ما يلقي على عاتق السلطات المعنية إلزامها بمواجهة، ووضع استراتيجيات فعالة لحل هذه المشكلة، بغية تحقيق المساواة بين المواطنين في إنتفاعهم من خدمات المرفق العام إلكترونياً<sup>(26)</sup>.

وحتى يستطيع المرفق العام تقديم خدماته على أكمل وجه، يجب عليه مواكبة التطورات، والمستجدات داخل المجتمع، مثل إستخدام التقنيات الحديثة التي تتجاوب مع إتساع نطاق الخدمات، وازدياد حاجات المواطنين، خاصة في ظل القانون الإداري الذي يحكم تلك المرافق، لما يتسم به القانون الإداري من المرونة، وسرعة التطور، وهذا ما يؤهله أكثر من غيره من القوانين الأخرى، لأن يكون هو القانون الرائد في مجال الإدارة الإلكترونية.

عند البحث عن طبيعة قواعده القانونية نجد من النادر جدا إستقرار قاعدة قانونية منذ نشأتها إلى الآن دون أن يحدث عليها اصلاح، أو تعديل، أو تغيير، بل وأن المصدر الرئيسي الذي ينهمل منه القانون الإداري قواعده هو القضاء، والذي يتسم هذا الأخير بالمرونة، والتطور، وكذلك عدم إنتظامه على وتيرة واحدة، بل يتقلب أحيانا طالما كانت الظروف المحيطة تبرر ذلك التغيير<sup>(27)</sup>.

خلاصة القول أن عصرة المرافق العامة يحقق فاعلية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرفق العام، أو المنتفعين بها، وذلك لأنه ييسر طرق الإستفادة من هذه الحقوق بشكل عالي الدقة، ويتميز بالسرعة في الإنجازية، وكذلك فإن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يعد تطبيقا حيا، ومواكبا لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتطوير في أي وقت وفي كل حين.

### خاتمة:

في ختام ما تم عرضه، يمكننا القول بأن تجسيد الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة في الدولة، يعتبر اسلوباً مستحدثاً ومعاصراً، يسعى من خلاله للرقي، والنهوض بخدمات المرافق العامة، والعمل على التحقيق الأمثل للمبادئ الأساسية التي تقوم عليها الإدارة، حيث تم التوصل لعدة نتائج، تليها مجموعة من الاقتراحات تتمثل في:

### أولاً- النتائج:

- أ- إن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية لنظام الإدارة الإلكترونية يعد إستجابة للمصلحة العامة، التي تقتضي تطوير المرافق العامة في الدولة.
- ب- إن استحداث نظام الإدارة الإلكترونية، يؤكد على مبدأ دوام سير المرافق العامة، ومن خلال تطبيق هذه الآلية يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية، أو المعلومة الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت.
- ج- يساعد تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على تحقيق مبدأ سير المرفق العام والتقليل من خطورة إضراب الموظفين، الذي يحدث توقفاً للمرافق العامة عن العمل بشكل تام، ويترتب على ذلك إلحاق الضرر بالمواطنين.
- د- كما للإدارة الإلكترونية دوراً كبيراً في القضاء على الرشاوي، والمحاباة، وغير ذلك من مظاهر الفساد الإداري.
- هـ- إتضح أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يحقق ما يسمى بالحياد الإلكتروني الذي سيؤدي للتغلب على مشكلة الوساطة، والمحسوبية، التي تعد من أخطر الأعمال التي تهدد الإدارات الحكومية.
- و- وإن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات، يؤكد يقيناً على مرونة المرفق العام، ومسايرته للمستجدات، وكذلك مدى قابليته للتغيير المستمر بما يخدم الصالح العام.
- ز- بدورها رقمة الإدارة تؤثر إيجابياً على موضوع الإضراب، لأن تقديم الخدمات المرفقية يكون قد أعد سلفاً، ويترتب على ذلك التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي، الذي يتولى الوظيفة دون إستيفاء شروطها القانونية.



### ثانيا- الاقتراحات:

- أ- توفير البنية التحتية، والأجهزة الإلكترونية اللازمة، وجعلها في متناول أيدي المواطنين الذين لا يملكون مثل هذه الأجهزة.
- ب- إنشاء أماكن عامة، مجهزة بأجهزة الحاسوب تمكن المواطن العادي الذي لا يمتلك حاسوبا في بيته من الدخول على شبكة الإدارة الإلكترونية، والتمتع بخدماتها.
- ج- تعزيز ثقة وطمأنينة الأفراد في المعاملات الإدارية الإلكترونية، من خلال إشراق الوجه الآمن للمعاملات الإلكترونية، وقدرتها على تحقيق تقديم خدماتها.
- د- الإعلان والتوضيح عن الإجراءات والخطوات اللازمة للحصول على الخدمات عن طريق مواقع الإنترنت.
- هـ- العمل على تدريب الموظفين، وهذا من خلال دورات نظرية، وتطبيقية، وإعادة تأهيلهم، بهدف زيادة الوعي، والدراية في الأمور التكنولوجية.
- و- نشر الوعي الإلكتروني لدى كل من الموظف والمواطن، حول كيفية استخدام كل ما هو جديد ناتج عن عصرة الإدارة، من خلال دورات وورشات تطبيقية تساهم بدورها في خلق درجة من الوعي عند كل منهما.

### الهوامش والمراجع:

- (1)- محمد فؤاد مهنا: دروس القانون الإداري المصري، دار نشر الثقافة، الإسكندرية، 1947، ص72.
- (2)- ليندة أونيسي: المبادئ الضابطة للمرفق العام الإلكتروني، مداخلة مقدمة في المؤتمر الدولي الموسوم ب النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني - واقع -تحديات- آفاق، بجامعة المسيلة، ص6.
- (3)- ياسين حجاب/ سناء رحمانى: أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام، مداخلة مقدمة في ملتقى دولي بعنوان (النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني- واقع وتحديات)، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، 26-27 نوفمبر 2018، ص6.
- (4)- شهرزاد مناصر: أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة، مجلة البحوث والدراسات، المجلد 16، العدد 02، سنة 2019، ص117.
- (5)- بلورنة أحسن: الوظيفة العمومية في التشريع الجزائري- بين النظري والتطبيقي، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، جوان 2019، ص59.

- (6) - المادة 218: من الأمر 03/06، المؤرخ في 15 جويلية 2006، المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العامة، الجريدة الرسمية، العدد 46، لسنة 2006.
- (7) - سرمد عبد الخالق أحمد الشاوي: التنظيم القانوني للإدارة الإلكترونية دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ص 124.
- (8) - راضية سنقوقة: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الثاني عشر، طبعة جانفي 2018، ص 591.
- (9) - حماد مختار: تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة بن يوسف بن خدة، 2007، الجزائر، ص 72.
- (10) - عبد الله منصور الشائبي: نظرية الموظف الفعلي والموظف الظاهر بين الفقه والقضاء، مجلة العلوم القانونية والشرعية، العدد الثامن، طبعة أغسطس، 2014، ص 91.
- (11) - نفس المرجع، ص 91.
- (12) - هشام عبد المنعم عكاشة: الإدارة الإلكترونية للمرفق العام، دار النهضة العربية، مصر، 2004، ص 93.
- (13) - حماد مختار: تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مرجع سابق، ص 73.
- (14) - حمدي القبيلات: قانون الإدارة العامة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2014، ص 60.
- (15) - انظر المادة 35: من المرسوم الرئاسي رقم 20-442 مؤرخ في جمادي الأول عام 1442 ديسمبر سنة 2020، الجريدة الرسمية العدد 82 لسنة 2020 والمتعلق بإصدار التعديل الدستوري للقانون رقم 16/01 المؤرخ في 26 جمادي الأول 1437، الموافق ل06 مارس 2016، الجريدة الرسمية العدد 14 لسنة 2016، المعدل والمتمم لدستور 1996، الجريدة الرسمية العدد 76 لسنة 1996، المعدل بالقانون 02/03 المؤرخ في 10 أبريل 2002، الجريدة الرسمية العدد 25 لسنة 2002، والقانون 08/19 المؤرخ في 15 نوفمبر 2008، الجريدة الرسمية العدد 63 لسنة 2008.
- (16) - أنظر المادة 37، المرجع نفسه.
- (17) - بن منصور عبد الكريم: نظرة مفاهيمية للمرفق العام في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية، العدد الأول والثاني، طبعة يناير - جوان 2016، ص 181.
- (18) - ياسر محمد عبد العال: الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2016، ص 182.
- (19) - راضية سنقوس: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام، مرجع سابق، ص 591.

- (20) - صفوة المبيض: الحكومة الإلكترونية- النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص36. ص37.
- (21) - حمدي القبيلات: قانون الإدارة العامة الإلكترونية، مرجع سابق، ص63.
- (22) - حماد مختار: تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مرجع سابق، ص 76.
- (23) - راضية سنقوس: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام، مرجع سابق، ص 592.
- (24) - حماد مختار: تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مرجع سابق، ص 76.
- (25) - ياسر محمد عبد العال: الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، مرجع سابق، ص 184.
- (26) - سرمد عبد الخالق أحمد الشاوي: التنظيم القانوني للإدارة الإلكترونية دراسة مقارنة، مرجع سابق، ص 128-129.
- (27) - إبراهيم سليمان: الحكومة الإلكترونية، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص77.