



مجلة النور للدراسات القانونية

<https://jnls.alnoor.edu.iq/>



دور الإدارة الالكترونية في تحقيق المبادئ الحديثة للمرفق العام

أبوبكر أحمد عثمان  

جامعه الموصل/ كلية الحقوق

معلومات المقال

تاريخ المقال:
تم الاستلام : 1 نيسان 2025
تم المراجعة: 5 نيسان 2025
تم القبول: 7 أيار 2025

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الالكترونية
المرفق العام
الشفافية
المشاركة
الجودة.

تواصل:

أ.م.د. أبوبكر أحمد عثمان

dr.abubker.ahmed@uomosul.edu.iq

المستخلص

ينصرف مفهوم الإدارة الالكترونية الى إنجاز وتنفيذ الاعمال الإدارية بوسائل الكترونية افتراضية بدلاً من الوسائل المادية المعتمدة في ظل الادارة الالكترونية التقليدية. لقد تزامن ظهور أسلوب الإدارة الالكترونية مع ظهور حركة اصلاح وتحديث للمرفق العام بهدف تحقيق النزاهة والديمقراطية وتقديم خدمات ذات نوعية عالية. فظهرت مبادئ جديدة وحديثة للمرفق العام كان من أبرزها مبدأ الشفافية ومبدأ المشاركة ومبدأ الجودة، واطهرت طبيعة هذه المبادئ المستحدثة للمرفق العام عجز وقصور الأساليب التقليدية المادية في إدارة المرفق العام في تحقيق هذا النوع من المرافق العامة، فجاءت الإدارة الالكترونية ووفرت اداءة فعالة في وضع هذه المبادئ موضع التطبيق الفعلي . نشهد حالياً تحولاً في تصميم الخدمات العامة وتقديمها من نموذج يتمحور حول مستخدمي الخدمات العامة إلى نموذج آخر يركز على مشاركته، هذا النموذج الذي يركز على المستخدم يتضمن النظر بشكل مباشر في احتياجات المستخدمين وحالاتهم وتجاربهم، عندما يتم تطوير استراتيجيات وأنشطة القطاع العام ثم تنفيذها وقد أثر هذا التحول على القيمة المتصورة للإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات عامة أكثر كفاءة وابتكاراً وينظر الى هذا التغيير إلى حد ما على انه نتيجة لتأثر الإدارة العامة الجديدة من تلك المرونة في أساليب الإدارة في القطاع الخاص. توفر الإدارة الإلكترونية الفرصة لإضفاء الطابع الديمقراطي على وسائل إنتاج وتوزيع الخدمات العامة، يمكن للإدارة الإلكترونية ايضاً توفير أدوات عديدة للمستخدمين تمكنهم من المراقبة والمشاركة والتقييم للخدمات العامة. اذ يلحظ ان هذه المبادئ جميعاً تشترك في قيامها على الوصول والتواصل المباشر بين الإدارة وجمهور المنتفعين، وهذا الامر لا يمكن الوصول اليه إلا من خلال أسلوب الإدارة الالكترونية..

DOI: <https://doi.org/10.69513/jnfls.v2.i2.a1>, ©Authors, 2025, College of Law, Alnoor University.

This is an open access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

The role of Electronic administrative in achieving modern principles of public service

Abubaker A. Othman  

College of Law\ University of Mosul



Abstract:

The concept of e-governance refers to the completion and implementation of administrative work using virtual electronic means, rather than the physical means used under traditional e-governance. The emergence of e-governance coincided with a reform and modernization movement for public services aimed at achieving integrity, democracy, and the provision of high-quality services. New and modern principles emerged for public services, the most prominent of which were transparency, participation, and quality. The nature of these newly developed principles for public services revealed the inadequacy and inadequacy of traditional physical methods of public service administrative in achieving this type of public service. E-governance thus emerged, providing an effective tool for putting these principles into practice. We are currently witnessing a shift in the design and delivery of public services from a user-centric model to one focused on their participation. This user-centric model involves directly considering users' needs, situations, and experiences when developing and then implementing public sector strategies and activities. This shift has impacted the perceived value of Electronic administrative in providing more efficient and innovative public services. This change is seen, to some extent, as a result of the new public administration's influence on the flexibility of management methods in the private sector.

Electronic administrative provides the opportunity to democratize the means of producing and distributing public services. E-government can also provide users with numerous tools that enable them to monitor, participate in, and evaluate public services.

It is worth noting that all of these principles share the principle of direct access and communication between the administration and the beneficiaries, a reality that can only be achieved through e-governance.

Keywords: e-government, public utility, transparency, participation, quality.



القطاع الحكومي حيث أصبح لكل وحدة حكومية أو ادارة حكومية مجموعة حواسيب تم ربطها ببعضها البعض في شبكة واحدة بواسطة حاسب رئيسي يسهل تعامل موظفي الجهة ببعضهم وييسر اداء الوظيفة والخدمات للمواطنين ثم امكن ربط شبكات جهات الحكومة المختلفة في شبكة الانترنت العامة بما يتيح للجسمور بالدخول الى مواقع الحكومة الإلكترونية والتعامل معها للوصول الى استخدام امثل للموارد الحكومية وكذلك لضمان توفير خدمات مميزة للمواطنين¹.

ويرى الدكتور ماجد راجب الحلو ان تعبير الإدارة الإلكترونية هو الادق مقارنة بالمصطلحات الاخرى التي نشأت وذلك استناداً على ان مهمه الإدارة هي تنفيذ السياسة العامة والتي سبق وضعه وانجاز الاهداف العامة التي تم تحديدها وتلك المهمة يمكن ان تتم بالطريقة الرقمية من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلاً من ان تتم بالطريقة المادية التقليدية².

في حين ذهب الفقيه مصطفى يوسف كافي الى تحديد العلاقة بين مصطلحي الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية لكونها علاقة الجزء بالكل فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة المادية الى عمليات ذات طبيعة رقمية او الكترونية، اما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل وتضمن العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها ربط جهات الإدارة بعضها ببعض وهو ما يعرف بالربط البيئي وبينها وبين الجمهور³.

ويرى البعض ان مصطلح الحكومة الإلكترونية غير مناسب لعدم توفر المقومات الدستورية التي يبنى عليها مصطلح الحكومة في الإدارة الإلكترونية⁴.

وتعددت الآراء بصدد وضع تعريف محدد للإدارة الإلكترونية ففي فرنسا عرفها بعض الفقهاء بانها تعني استخدام الدولة للوسائل الإلكترونية لتطوير المجتمع من خلال الاستفادة من منظومة وشبكة الانترنت دون الغاء دور المؤسسة المحلية والسماح للمواطنين كافة على بالاطلاع على المعلومات والحفاظ على استمرارية المرفق العام اثناء تقديم خدماتها للمواطنين بأسلوب سهل ودقيق.

اما في مصر فقد عرفها جانب من الفقه المصري بانها إدارة الاعمال الحكومية بلا ورق فهي تمثل مجموعة من الاساسيات، اذ يوجد الورق ولكن لا يستخدم بكثافة ويوجد الارشيف الالكتروني والبريد الالكتروني ادارة بلا مكان وادارة بلا زمان⁵.

كما عرفت الإدارة الإلكترونية بانها " استخدام وسائل اتصال تكنولوجيا متنوعة والمعلومات في تسهيل سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية (Tel-Services)، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة⁶.

ومع ذلك، سيكون من الخطأ اختزال الإدارة الإلكترونية في الإنترنت وحده، فوفقاً لمجلس الدولة، فإن التكنولوجيا الرقمية "تشكل نظاماً من الابتكارات التقنية التي يمكن ربطها بشبكة الإنترنت" أي أن الإنترنت هو العمود الفقري فهو شرط لا غنى عنه، ومن ثم فإن الإدارة الالكترونية هي فكرة أوسع من الإنترنت وتُعرّف بأنها تمثيل المعلومات أو الكميات المادية (مثل الصور، الأصوات) بعدد محدود من القيم المنفصلة، التي غالباً ما يتم تمثيلها بطريقة ثنائية بتسلسل (1,0) فهي تمثل لغة عالمية قادرة على التعبير عن بيانات غير متجانسة مسبقاً وتحليلها

التعريف بالموضوع: أثمرت عملية تحديث المرافق العامة عن ميلاد مبادئ حديثة للمرفق العام اضيفت إلى المبادئ التقليدية، وتشكل هذه المبادئ اركان الديمقراطية الإدارية فهي مبادئ تكرس حقوق جديدة للأفراد في مواجهة الإدارة وهي تقوم بوظيفتها في اشباع الحاجات العامة، وهذه المبادئ تتكامل بعضها ببعض فمبدأ الشفافية والذي يكرس حق الافراد في الحصول على المعلومات والحق في الإعلام الإداري يسهم بصورة مهمة في تحقيق حق الافراد في المشاركة في العمل الإداري وهذه الأخيرة هي شرط اساسي للوصول إلى تقديم خدمات ذات جود عالية.

وعلى الرغم من الاعتراف بالدور الجديد للفرد في مواجهة المرفق العام إلا ان تفعيل هذا الدور بصورة مرضية لم يكن ممكناً بالوسائل التقليدية التي تتخذ من الطابع المادي والمواجهة المباشرة بين الإدارة والجمهور، فجاءت الإدارة الإلكترونية ووفرت وسيلة ناجحة ولا غنى عنها في مسيرة تحقيق الديمقراطية الإدارية.

أهمية الموضوع: أن التغييرات الأساسية التي أحدثتها التقنيات الحديثة تؤثر في الخدمات العامة، وتعد فرصة يلزم الاستفادة منها بما يعزز كفاءة الخدمات العامة، فيكون من الضروري دراسة مظاهر تأثير الإدارة الإلكترونية في تحقيق المبادئ الحديثة للمرفق العام.

مشكلة البحث: تتحدد مشكلة البحث في النواحي الآتية:

1. تحديد مفهوم وواضح للإدارة الالكترونية.
2. الوقوف على طبيعة المبادئ الحديثة للمرفق العام.
3. تحديد مظاهر تأثير المبادئ الحديثة في تكريس حقوق الافراد امام المرفق العام.
4. تعيين المظاهر والادوار للإدارة الالكترونية في تعزيز وتحقيق المبادئ الحديثة للمرفق العام.

منهجية الدراسة: اتبعنا في دراستنا لموضوع البحث المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كلاهما.

خطة البحث: قسمنا خطة البحث إلى ثلاثة مباحث وعلى وفق الآتي:

المبحث الأول: التعريف بالإدارة الإلكترونية للمرفق العام.

المبحث الثاني: المبادئ الحديثة للمرفق العام

المبحث الثالث: مظاهر تأثير الإدارة الإلكترونية في تحقيق المبادئ الحديثة للمرفق العام.

المبحث الأول

التعريف بالإدارة الإلكترونية للمرفق العام

ثمة نقاش يدور حول تحديد مفهوم محدد للإدارة الإلكترونية وتميزها عن مسميات أخرى، كما تثير الإدارة الإلكترونية للمرفق العام بيان أهمية هذا النوع من الإدارة والمشاكل والصعوبات التي يمكن ان تثار بهذا الصدد. وللوقوف على ما تقدم سنقسم هذا المبحث الى ثلاثة مطالب، نخصص المطلب الاول لدراسة مفهوم الإدارة الإلكترونية ونناقش في المطلب الثاني أهمية الإدارة الإلكترونية ونبحث في المطلب الثالث المشاكل والصعوبات التي يثيرها هذا النوع من الإدارة.

المطلب الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية للمرفق العام

نشأ مصطلح الإدارة الإلكترونية بعد ان فرضت تكنولوجيا المعلومات نفسها وانعكاساتها على شكل العلاقة بين الافراد في المجتمع العالمي ونتيجة لتعميم استعمال الكمبيوتر والانترنت في



أكثر من 100 ألف موظف في هذه المبادرة ومن بين الآراء والمقترحات قدمت هي الدعوة الى:

- تكييف أدوات تكنولوجيا المعلومات وبيئة العمل
- تبسيط الإجراءات الداخلية وتجربتها من الطابع المادي
- تطوير العمل عن بعد¹⁰.

المطلب الثالث

المشاكل والصعوبات التي تثيرها الإدارة الإلكترونية للمرفق العام

على الرغم من انتشار وذيوع الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، إلا تطبيقها على أرض الواقع اظهر عديد من المشاكل والصعوبات التي تواجه تطبيق هذا النوع من الإدارة والتي يمكن تحديدها بالنواحي الآتية:

1. يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية للمرفق العام مقاومة من الجهات الإدارية والافراد على حد سواء، فبالنسبة للإدارة تجد تلك الإدارات في هذا التحول انتقاصاً من سلطاتها وصلاحياتها التي تتمتع بها في ظل الإدارة التقليدية ذات الطابع المادي، أما بالنسبة للأفراد فإن المشاغل المتعلقة بحماية الخصوصية وأمن البيانات للمتعاملين مع الإدارة ادى الى التأثير على التعامل مع عروض الإدارة الإلكترونية العامة مما عرقل خطط عديد من الدول في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال المرافق والخدمات العامة ومن هذه الدول التي مرت بهذا الوضع على سبيل المثال التجربة في ألمانيا¹¹.

2. صعوبة تحقيق الوصول الشامل لكل اعضاء المجتمع الرقمي، إذ ان الفئات السكانية الأشد فقراً يمكن ان تحرم من الحقوق والمزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية، فحتى قبل جائحه كورونا تفاقمّت التفاوتات الاجتماعية والاقتصادية الأخذة بالانتساع بسبب الفجوات الرقمية، فالرقمنة التي استجابة لضرورة الصحة العالمية ادت ببساطة الى تضخيم هذا الاتجاه، إذ لا يزال هنالك فهم غير كافي في كفيته تصميم وتنفيذ مبادرة الإدارة الإلكترونية على اساس الأشخاص من مختلف الاجناس والاعمار والقدرات ومستويات الدخل وما يجب القيام به لمعالجه الاستبعاد والتمييز¹².

3. تثير الإدارة الإلكترونية مخاوف تتعلق بما يعرف بالتحيز الخوارزمي، يشير التحيز الخوارزمي بشكل عام الى التعامل غير المتكافئ مع المراكز المختلفة، ويكون التحيز الخوارزمي قائماً على اساس العرق او المعتقد او الجنس او السن فتنتج بذلك الخوارزمية مخرجات متحيزة يتم تدريبها انطلاقاً من بيانات غير دقيقة ومتحيزة ما ينجم عنه تلقائيه صدور قرارات متحيزه، وقد اثبتت الدراسات ان الاسباب الرئيسة للتحيز والانحراف في اتخاذ القرار الخوارزمي تكمن في تحيز بيانات الادخال بالأساس عن طريق الخطأ او العمد او من خلال اعتماد البيانات التاريخية غير المحدثة¹³، فضلاً عن ذلك فانه على عكس قرارات الإدارية التقليدية التي تخضع لرقابه المشروعية فان الخوارزميات يمكن ان تفلت من ذلك.

المبحث الثاني

المبادئ الحديثة للمرفق العام

ادت عملية تحديث المرافق العامة التي تمت بموجب نصوص المجموعة الاوربية الى بروز مجموعة جديدة من المبادئ

وتنظيمها، من الأصوات والصور إلى السلوكيات والعمليات فضلاً عن ذلك، لا تشمل التكنولوجيا الرقمية جميع الابتكارات التقنية التي يتم ربطها عبر الإنترنت فحسب، بل تشمل أيضاً التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي تصاحبها ومن ثم فإن هذه الأبعاد الثلاثة للتكنولوجيا الرقمية لا يمكن فصلها ويجب أخذها في الاعتبار بشكل منهجي⁷.

ومن جانبنا نرى ان مفهوم الإدارة الإلكترونية في القطاع العام "ينصرف الى إنجاز وتنفيذ الاعمال الإدارية بوسائل الكترونية افتراضية بدلاً من الوسائل المادية المعتمدة في ظل الادارة الإلكترونية التقليدية"

المطلب الثاني

اهمية الإدارة الإلكترونية للمرفق العام

1. تحقق الإدارة الإلكترونية تقديم خدمه للجمهور بشكل أفضل وبمواصفات تضمن الجودة للخدمات التي يقدمها المرفق العام، فهذا النوع من الإدارة يضمن تجاوز الاخطاء التي يمكن ان يقع فيها الموظف العادي إذ ان للإدارة الإلكترونية قدره على اعطاء نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها⁸.

2. تؤدي الإدارة الإلكترونية للمرفق العام الى التخلص من مشكله البيروقراطية الادارية والتخفيف من الروتين في اداء المرافق العامة لخدماتها لان المعاملات الإلكترونية ستؤدي الى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين الى مجتمع الكتروني حتى الموظف نفسه سيتحول الى موظف عام الكتروني وهذا ما يسهل حصول الجمهور على الخدمات دون تكبد مشقه الانتقال الى مقر الجهة الحكومية ومراجعة أكثر من موقع لمتابعه معاملاته مما يوفر لديه الوقت والجهد الذي كان سيتكبده في ظل الاجراءات الإدارية ذات الطبيعة المادية⁹.

3. تضمن الإدارة الإلكترونية للمرفق العام تحقيق مبدأ الشفافية وذلك من خلال قدرتها على تمكين الافراد من ممارسة حقهم في الوصول والاطلاع على البيانات العامة، وتمكينهم من التواصل المباشر والدائم مع الإدارة العامة وابدائهم الراي في طريقه اداء المرفق لخدماته العامة.

4. تعمل الإدارة الإلكترونية للمرفق العام على الحد من قدره الموظفين من اساءة استعمال السلطة مقارنة بالإدارة ذات الطبيعة المادية ذلك ان الاجراءات في ظل الإدارة الإلكترونية تتم من خلال خوارزميات معدة سلفاً تطبق على الافراد كافة من دون اي تمييز بينهم.

5. الإدارة الإلكترونية وسيلة ناجحة لضمان ابصال الخدمات العامة للأشخاص الذين يعيشون اوضاعاً هشة بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة والنساء وكبار السن والذين يصعب عليهم الحصول على الخدمات العامة ذات الطبيعة المادية.

6. تعمل الادارة الالكترونية ورقمنة الخدمات العامة على تحسين ظروف عمل الموظفين العموميين، ففي فبراير 2019 أطلق وزير العمل الفرنسي مبادرة للتشاور مع الموظفين العموميين سميت "دعونا ننشاور معاً" لتلقي المقترحات من الموظفين العموميين لإزالة العقبات اليومية وتبسيط عمل الإدارة وقد شارك



للأفراد الحق في مطالبة الإدارة بتسبب القرارات الإدارية التي تصدرها".

وتبنت فرنسا مبدأ الشفافية الإدارية وذلك ابتداءً من سنة 1978 فصدرت سلسلة من القوانين المهمة لتكريس مبدأ الشفافية للمرفق العام فصدر قانون 1978\1\6 بشأن المعلوماتية والوثائق والحريات، وقانون 1979\6\17 بشأن اصلاح العلاقة بين الإدارة والجمهور، وقانون 1979\4\12 بشأن تسبب القرارات الإدارية، والمرسوم رقم 83\1025 الصادر في 1983\11\28 بشأن العلاقات بين الإدارة والمنتهجين، وقانون 2000\4\12 بشأن حقوق المواطنين في علاقاتهم مع الإدارات.

ثانياً- عناصر مبدأ الشفافية للمرفق العام

يلزم لقيام مبدأ الشفافية للمرفق العام توفر عناصر محددة تتمثل بحق الافراد بالحصول في المعلومات من الجهات الإدارية المختلفة، وحق الافراد بالإعلام الإداري، وحق الافراد في تسبب القرارات الإدارية. وسندرس هذه العناصر في ثلاثة مطالب.

1. حق الافراد في الحصول على المعلومات

يعد حق الافراد في الحصول المعلومات عنصراً حتمياً لتحقيق مبدأ الشفافية للمرفق العام، فمن خلاله تخفي السرية التي كانت تغلف تصرفات واعمال الادارة في علاقتها مع الافراد فيتمكنون من الاطلاع على المعلومات والوثائق التي تحوزها الإدارة. ويعد قانون الوصول إلى المعلومات من أكفأ الآليات التي تمكن المواطن من مسألة حكومته والاطلاع على البيانات والوثائق التي بحوزتها، ومن ثم فهو أداة فعالة للكشف عن حالات الفساد والرشوة، ومثال على ذلك ملفات الشراء العام التي قد تنطوي على تحايل في اختيار المتعاقد او عدم التطبيق مع فئات الشروط، وهو ما قد يشير إلى تواجدها شبهات فساد. كما ان كشف حالات من الإخلال الإداري اثر الوصول الى معلومات تخص تقديم خدمات إدارية يمكن أن يكون مؤشراً لتواجد حالات رشوة وفساد وراء ذلك، وقد تبقى هذه الحالات غير مكشوفة في ظل عدم تواجدها لية تتيح الوصول للمعلومات والاطلاع عليها من طرف عموم افراد المجتمع¹⁹.

وفي فرنسا عرفه (Jean Jacques Paradi ssis) من خلال الربط بين مفهومين للحق في المعلومات ايجابي وسلبي، وينصرف المفهوم الايجابي إلى حق الاشخاص في الحصول على المعلومات كافة والوثائق التي تحتفظ بها الإدارة الا ما استثناءه القانون بنص صريح من دون تطلب توفر المصلحة، وينصرف المفهوم السلبي إلى ان هذا الحق لا يعد حقاً خاصاً فهو لا يقتصر على اشخاص محددين أو وثائق محددة²⁰.

وعلى المستوى العربي عرفه بلال البرغوثي بأنه "حق الفرد الذي يعيش في مجتمع ما ان يحصل على معلومات كافية من الإدارة او السلطة التي تحكم هذا المجتمع وذلك في الامور الذي تعنيه ويرغب في معرفتها"²¹.

2. الحق في الاعلام الإداري: يعرف الحق في الاعلام الإداري بأنه "هذه الصلاحية التي تمنح للمواطن من أجل مساءلة الادارة عن قراراتها قبل أن تتخذها، والاطلاع على وثائقها وملفاتها التي لها علاقة بحياته الخاصة، أو تلك التي تكتسي طابعاً عاماً ذات الارتباط الجوهري بتسيير شؤون المحيط"²² كما عرفت العلانية بأنها "الإباحة الجزئية التي تسمح بها الادارة للفرد او المجموعة او حتى الجمهور كافة في معرفة معلومات

والمفاهيم التي اضيفت الى المبادئ التقليدية للمرافق العامة، وقد وجدت هذه المبادئ تطبيقها في العديد من الدول ولاسيما فرنسا. ومما يلحظ بهذا الصدد انه إذا كان تطبيق المبادئ التقليدية يتصف بالشمول بحيث انها تعتبر ضرورة ملازمة للنشاط المرفقي، الا ان المبادئ الحديثة التي نحن بصددتها تبقى غير شاملة من حيث لزوم تطبيقها، فهي ان كانت ضرورية بالنسبة لبعض المرفق العامة فأنها قد لا تكون كذلك بالنسبة لأنواع أخرى. وتتحدد المبادئ الحديثة للمرفق العام بمبدأ الشفافية ومبدأ المشاركة ومبدأ الجودة، وتنقسم هذا المبحث الى ثلاثة مطالب نعالج فيه كل مبدأ على انفراد.

المطلب الأول

مبدأ الشفافية للمرفق العام

أولاً- ماهية مبدأ الشفافية للمرفق العام:

تتعدد المفاهيم التي قيلت بصدد الشفافية بتعدد المجالات التي تستخدم فيها، وبقدر تعلق الامر بعلاقة الشفافية بالمرفق العام سنركز على تعريف الشفافية من هذه الناحية فقط من دون الخوض بمفاهيم الشفافية في المجالات الأخرى.

فيرى الاستاذ Mishel Bazex أن مبدأ الشفافية هو "وسيلة لمراقبة الخدمات التي يقدمها المرفق العام، لغرض التأكد من ان المصالح الاقتصادية للمنتفعين او للمستهلكين قد روعيت فعلا من الاشخاص المكلف بتسيير المرفق العام"¹⁴ وبالمعنى نفسه يعرف الدكتور سعيد علي الراشد الى ان الشفافية "هي توفير المعلومات اللازمة ووضعها وإعلان تداولها والتصرف بطريقة مكشوفة"¹⁵ وعرفت الشفافية في المجال الإداري بانها تعني تحرير الإدارة من غموضها وانغلاقها، وأشار الاستاذ Zoellner الى هذا المعنى بقوله ان الشفافية هي "وضوح القواعد التشريعية والتنظيمية وسهولة الاطلاع على الممارسات الفعلية تماما كمن ينظر من خلال نافذة ذات لوح زجاجي في غاية النظافة"¹⁶. ويذهب الاستاذ Jegouzo أن الحق في الشفافية الإدارية والمالية يشمل "مجموعة من الإجراءات الهادفة الى تطوير وتحسين العلاقة بين الإدارة والافراد. وخصوصاً الاجراءات المتعلقة برفع السرية الإدارية، والإجراءات التي تفرض على الإدارة التزاماً بالإبلاغ عن نشاطها عن طريق النشر (publicit) وعن طريق ما تقدمه للمواطنين من معلومات حيوية (dinformation active) بما يتيح مشاركتهم في النشاط الإداري"¹⁷. ويعرف الدكتور سامي الطوخي الشفافية بأنها "التزام الادارة بإشراك المواطنين في إدارة الشؤون العامة التي تمارسها لصالح وحساب المواطنين مع الالتزام باتخاذ الاجراءات والتدابير التي تضمن تزويد المواطنين بالبيانات والمعلومات الصادقة عن خططها وانشطتها واعمالها ومشروعية موازنتها ومداوماتها واعلان الاسباب الواقعية والقانونية الدافعة لها، وتوضيح طرق وإجراءات مسألة الإدارة عن اوجه القصور والمخالفة وإقرار حقاً عاماً بالاطلاع والوصول غير المكلف لمعلومات ووثائق الإدارة بوصفه أصل عام"¹⁸.

ومما تقدم من تعاريف ومفاهيم لمبدأ الشفافية للمرفق العام يمكن ان نطرح التعريف الاتي "ينصرف مبدأ الشفافية للمرفق العام إلى حق الافراد عندما يكونون في علاقة ما مع الإدارة بالاطلاع على الوثائق التي تتعلق بهذه العلاقة، كما ينصرف إلى حق الافراد في ان تطلعهم الإدارة على انشطتها واعمالها، كما يكون



وبحسب مجلس الدولة الفرنسي ينصرف مفهوم مبدأ المشاركة الإدارية إلى "تدخل المرتفقين أو ممثليهم في عملية التوقع ورصد وتقييم الخدمات العامة والمشاركة في صنع القرار وإنشاء عملية مشاركة للمستخدمين واسعة النطاق"²⁸.

ولا تتحقق الرغبة في تكريس الديمقراطية الإدارية وتطبيقها، من دون إشراك المواطنين في الأنشطة الإدارية التي تعنيهم، وأن يكونوا طرفاً في اتخاذ القرارات التي تؤثر على مصالحهم وحقوقهم سيما على المستوى المحلي سواء أكان ذلك على نحو مباشر أو غير مباشر²⁹.

وبخلاف الديمقراطية على المستوى السياسي فإن الاهتمام بالديمقراطية الإدارية في فرنسا جاء متأخراً وقد جاءت التأمّلات الفقهية الأولى حول الموضوع من جانب الفقيه موريس هوريو والذي أشار إلى ما سماه الإدارة الاستشارية وأعقب ذلك تطور الأفكار بصدد تطوير الإدارة وبعد الفقيه ريفير أول من أسس لما عرف بعد ذلك بالديمقراطية الإدارية.

وعلى المستوى التشريعي ومنذ عقد الثمانينات من القرن الماضي بدأ تداول مفهوم "مشاركة المواطنين" وينطبق ذلك على القانون رقم 82-213 المؤرخ في 2 مارس 1982 المتعلق بالحقوق والحريات للبلديات والمصالح والمناطق والقانون رقم 201-95 الصادر في 2\2\1995 المتعلق بتعزيز حماية البيئة والذي يعد التطور الأهم والذي نص لأول مرة بصورة واضحة على حق المشاركة للأفراد وقد تم تعزيز هذا الحق في الميثاق البيئي الذي منح قيمة دستورية إذ تنص المادة السابعة منه على أن "لكل شخص الحق وفقاً للشروط والحدود التي يحددها القانون في الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالبيئة التي تحتفظ بها السلطات العامة والمشاركة في تطوير القرارات العامة ذات التأثير على البيئة"، وعلى المستوى القضائي استخدم مفهوم المشاركة مرة واحدة في حكم «Commune d'Issy-les-Moulineaux» المؤرخ 12\3\2006.³⁰

إن تعدد تواجد مبدأ المشاركة في القانون الوضعي جعل من غير الممكن إعطاؤه معنىً دقيقاً وهو ما شكل عائقاً يضيق من نطاقه حتماً ولذا فهو أقل فاعلية مقارنة بالمبادئ الحديثة الأخرى للمرفق العام ولا سيما مبدأ اعلام الجمهور الذي هو الركن الأساسي لمبدأ الشفافية³¹، وبحسب مجلس الدولة الفرنسي يظل مبدأ المشاركة الأقل فاعلية لأنه أكثر حساسية وأكثر تعقيداً في تنفيذه لما له من تأثير على السلطات السياسية الإدارية³².

المطلب الثاني

عوامل تعزيز مبدأ المشاركة

1. ظهور مفهوم التنمية المستدامة الذي يفترض اعتماد سياسة عامه تحترم الموارد الطبيعية وهو ما يعني ضمناً التوفيق بين الاهتمامات المتعارضة عادة وهي حماية البيئة من جهة والنمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي من جهة أخرى ومن ثم يصبح من الضروري إيجاد طريقة لتطوير قرارات منسقة تعبر عن المصالح المختلفة الموجودة والاتفاق عليها، ومن ثم فإن تعزيز التنمية المستدامة تشكل أرضاً خصبة للحكم وهما يعني شكلاً متجدداً للحكم.

2. حوكمة الإدارة العامة والتي تهدف إلى إداره الأنظمة المعقدة وتتميز باتساع دائرة الفاعلين المرتبطين بعمليات صنع

عن جزء أو مرحلة ما من نشاطها أو أعمالها التي تقوم بها أثناء ممارسة وظائفها المختلفة، مت الزمها القانون بذلك صراحة، أو كشف عن هذا الجزء بمحض إرادتها وسلطانها التقديرية المطلقة، ودون أن يكون هناك مبرر منطقي وعملي لبقاء باقي أجزاء نشاطاتها أو أعمالها في سراديب السرية عن الكافة"²³.

ونحن نرى أن الحق في الاعلام الإداري هو "التزام الإدارة تجاه الأفراد بالإتاحة التلقائية للوثائق والمعلومات الإدارية المتعلقة بأنشطتها وتصرفاتها باستثناء تلك التي منع القانون نشرها وتداولها بوصفها سرية"

ويظهر مما تقدم أن الاعلام الإداري هو وسيلة مهمة للحد من السرية التي تلازم أنشطة الإدارة، فهي تُجَل الشفافية محل السرية فيتمكن الأفراد الاطلاع على أنشطة الإدارة وأعمالها ورصد أية أنشطة غير مشروعة أو انحراف في استعمال السلطة، ومن ثم فهي تكون بذلك وسيلة مهمة لمكافحة الفساد الإداري الذي إنما ينمو ويتوسع في الطابع السري الذي يغلف أعمال الإدارة وأنشطتها.

وتعد العلانية أداة مهمة لإعمال الرقابة المباشرة للمواطنين على نشاط الإدارة فتعد بمثابة شرط أساسي لفعالية الرقابة الشعبية فينظر إليها في الديمقراطية المعاصرة أكثر من الرقابة الإدارية أول البرلمانية وحت القضائية، فهي تساعد في اطلاع الجمهور على منهج السياسات العامة وكيفية إدارة الدولة من القائمين عليها، وهي بهذا تساهم في الحد من الغموض وإقصاء الجمهور عن الشؤون العامة.

تتضمن تشريعات الدول التي تبنت الحق في الاعلام الإداري مجموعة الوسائل التي تكفل تحقيق هذا الحق، وتتجسد هذه الوسائل بإعلام الأفراد بالتشريعات والقرارات الإدارية، وإقرار سياسة البيانات المفتوحة

أن نشر التشريعات والأنظمة في الجريدة الرسمية والذي يهدف إلى إيصال الخطاب الملزم المتمم بالعمومية والتجريد للمخاطبين به بات يحتاج إلى وسائل أخرى تقضي إلى تسهيل حصول المواطنين على القواعد القانونية، إذ مع طغيان ظاهرة التضخم التشريعي وكثرة التعديلات التي تطرأ عليها أصبحت معرفة المواطنين بهذه التشريعات وفهمها أمراً ليس بالسهل²⁴، فضلاً عن ذلك فإن النشر سوف لا يؤدي غرضه في حالة عدم اكتمال الشروط الموضوعية لاستيعاب وفهم المخاطبين بالقاعدة القانونية إذ أن الخطاب القانوني الذي يأتي بالنصوص القانونية ولما يحتويه من تعبير تقني معقد قد يعجز عن فهمه طائفة واسعة من المخاطبين بالقاعدة القانونية²⁵.

وفي هذا الصدد أكد مجلس الدولة الفرنسي أن "وضع القوانين تحت تصرف الجمهور ونشرها، وكذلك نشر القرارات والوثائق الإدارية يستجيب للكثير من المبادئ العام للقانون وبخاصة مبدأ المساواة أمام القانون، ومبدأ المساواة في الحصول على النصوص القانونية والوثائق والمعلومات الإدارية، ومبدأ الحياد ومبدأ الموضوعية. ويشكل بذلك بطبيعته par nature مهمة من مهام المرفق العام"²⁶.

المطلب الثاني

مبدأ المشاركة للمرفق العام

أولاً- مفهوم مبدأ المشاركة للمرفق العام

تعرف المشاركة حسب ميشيل بريور بأنها "شكل من أشكال الارتباط وتدخل المواطنين في اعداد واتخاذ القرارات الإدارية"²⁷.



الراي فانه قد تتوفر في المرفق العام بمعناه العضوي اي الجهة التي تقدم الخدمة افضل المواصفات ولكن الخدمة المقدمة ليست بالمستوى المطلوب ولذا فان الذي يعني في مجال جودة خدمة المرفق العام هو الخدمة المقدمة اي المعنى المادي (الوظيفي) فلو اخذنا مرفق الجامعات فقد تتوفر فيها المعايير المطلوبة كالمباني والهيئات التدريسية والتنظيم الاداري والمكتبات الا ان عملية التعليم الجامعي ومخرجاتها قد تكون دون المستوى المطلوب³⁹.

في حين يذهب راي اخر الى انه لا يقتصر مفهوم الجودة على الخدمات المرفق العام فقط، بل لابد ان تكون الجودة هي اساس المرافق العامة يمتد من طريقه اختيار الموظفين واستخدام الوسائل الفنية والإدارية ذات الجودة العالية، كما ان اساليب الإدارة الحديثة تسهم في اعطاء خدمة ذات جودة عالية يشعر بها المنتفعون من الخدمة فما الخدمة الا نتيجة عمليات متسلسلة تتم بالجودة العالية⁴⁰.

ونحن نرى ان تحقيق الجودة للمرفق العام انما يتحقق باجتماع المفهوم العضوي والمادي كلاهما فاتباع اساليب ذات جودة عالية سيؤدي حتما الى خدمة ذات جودة عالية.

ونظرا لأهمية مبدأ جودة الخدمة كما هو الحال بالنسبة لمبدأ انتظام وسير المرافق العامة هناك من يذهب الى انه نابع من جوهر فكرة المرفق العام التي تعني وجود حاجات عامه اقترض التدخل السلطة العامة المختصة لإنشاء مرفق عام لإشباعها والخدمات التي يقدمها المرفق يجب ان تكون بحد ادنى من المواصفات والجودة المطلوبة لإشباع تلك الحاجات فان لم تكن الخدمات المقدمة من المرفق العام على درجه من الجودة والالتقان فأنها لن تؤدي الغرض من انشاء المرفق العام لان عدم اشباع هذه الحاجات افضل من تقديم خدمة رديئة متدنية الجودة والنوعية الامر الذي ربما تكون اضراره اكبر على مصالح الافراد والمصلحة العامة مثل مرفق الكهرباء والماء والصحة والاتصالات والنقل والتعليم والصحة.

ادى التقارب بين القانونين الفرنسي والاوروبي الى اثناء وتطوير نظام المرفق العام بظهور وتطوير مبادئ جديده تحكم المرفق العام فالقانون الاوروبي يتجه الى اعطاء نوعيه الخدمة مضمونا قانونيا جديدا الامر الذي لم يكن له وجودا في السابق. وقد أسهم هذا التطور في نظام المرافق العام المفاهيم الجديدة مثل الإدارة الرشيدة والتوازن في العلاقة بين المنتفعين والمرفق العام الاداري.

ويلحظ ان هدف الإدارة بتقديم خدمة ذات جودة عالية يجب ان لا يقوم على إرضاء المستخدمين فحسب وإنما يأخذ بنظر الاعتبار أيضاً المحافظة على العدالة الاجتماعية وعلى ذلك فإن هذه الازدواجية تشير الى أنه ينبغي النظر إلى المستخدمين كعملاء وأيضاً كمواطنين، فتمثل صفة المواطن هذه بُدأً جماعياً في تعريف الخدمة العامة عالية الجودة، ولذا فإن تقديم الخدمة العامة يمكن أن يعتبرها الفرد ذات نوعية رديئة لأنه يرى أن محاوره قد انتهك المعايير الأخلاقية ومعايير العدالة الاجتماعية⁴¹.

وفقاً لويليام سابادي فإن العمل الذي تم تنفيذه حول مفهوم العدالة قد سلط الضوء على وجود العديد من عناصر التقييم التي من المحتمل أن تؤثر على حكم المستخدم فيما يتعلق بالخدمة العامة. معايير معينة ليست غائبة تماماً عن تقييمات العملاء في المجال التنافسي ولكنها أكثر انتشاراً في الخدمات العامة. ويشير البعض الآخر إلى خصوصية مفهوم الجودة في هذه الخدمات من بين هذه المعايير المميزة للجودة في الخدمة العامة، دعونا نذكر

القرار والبحث عن حلول توافقية، ولذا يتطلب الامر بوضع اجراءات تسمح بالمناقشة قبل اتخاذ القرار³³.

3. نشوء تيار مذهبي يدعو الى الديمقراطية الإدارية فقد أدى تلبيه المتطلب الديمقراطي للعمل العام قد الى ظهور مفهوم الديمقراطية التشاركية التي تم تصورهما كتصحيح للديمقراطية التمثيلية والتي تهدف الى اشراك ممثلي المجتمع المدني في عملية صنع القرار الاداري وفقاً ل P. Rosanvallon "يمكن تصور الديمقراطية التشاركية عملية مشاركته المواطنين في الشؤون العامة وهي مرتبطة بفكره تداول المعلومات ومن ثم يمكن القول بانها ديمقراطية تفاعلية تلزم الإدارة بالإعلام وشرح تصرفاتها"³⁴.

4. اتباع الوسائل الالكترونية في اعمال الادارة العامة والتي وفرت فرصة مهمة لإنشاء قنوات للتشاور بين الإدارة والجمهور، تم تكريسها فيما بعد من جانب المشرع بوسائل متنوعة لتعزيز مبدأ مشاركة الافراد في عمليات صنع القرارات الادارية³⁵.

المطلب الثالث

مبدأ الجودة للمرفق العام

أولاً- تعريف مبدأ الجودة: يتم تعريف مبدأ الجودة بشكل تقليدي على انها مدى ملاءمتها للاستخدام بمعنى ادق هي مدى اعتقاد المستخدم للخدمة ان ما تم تقديمه له يلبي احتياجاته وتوقعاته، ولم تعد جودة الخدمة وحدها تكفي لتحقيق رضا المستخدم الدائم بل يجب ان تؤخذ الخدمات المرتبطة بها مثل احترام البيئة على سبيل المثال³⁵.

مصطلح الجودة والنوعية كثير التداول في الحياة اليومية وله تعاريف مختلفة، وذلك لاختلاف وتطور مفهومها في عالمنا الحديث.

عرفها "قاموس أكسفورد الأمريكي": الجودة هي درجة التمييز من خلال تقديم خدمات بمستوى أفضل، من أجل إشباع حاجات الأفراد ومطالباتهم التي تعمل المرافق العامة على تحقيقها³⁶. كما تعرف من وجهة نظر المستفيد ومن وجهة نظر مقدم الخدمة، فجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد هي ملائمتها لاستخداماته واستعمالاته، أما جودة الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة فهي مطابقة الخدمة للمعايير والمواصفات الموضوعة مسبقاً لها³⁷. كذلك تعرف الجودة والنوعية على أنها حق المنتفع في الحصول على خدمة بأفضل نوعية وجودة وبأحسن الأسعار، وهذا ما يجعله على صلة بمبدأي الشفافية وقابلية المرفق العام للتطور والتعديل، أما تطبيقه فيتم إما وفقاً لنص قانوني أو تعاقد³⁸.

ثانياً- مضمون مبدأ جودة الخدمة:

تختلف جودة الخدمة حسب طبيعة المرفق في بعض المنافع العامة يمكن قياس جودة خدماتها بوسائل فنية مثل الكهرباء والماء مثل تحليل الماء والتأكد من مدى صلاحيته الاستهلاك البشري اما البعض الاخر من المرافق مثل مرفق التعليم فيحتاج الى معايير خاصة وملفات ضمن عده مواضع للتحقق من مستوى جودة مرفق التعليم العالي

تعددت وجهات النظر في تحديد مضمون الجودة للمرفق العام فذهب بعض الى تبني مفهوم يقوم على اساس المنتج اي الخدمة المقدمة وعلى ذلك فان جودة الخدمة تتحقق بكونها مطابقة لمواصفات مطلوبة في الخدمة كما هو مقدم فعلاً، وبحسب هذا



اللجوء الى تلك الأنظمة المؤتمتة لإداء الاعمال التي كانت تؤدي من الموظفين العموميين⁴³.

3. يمكن للخدمات عبر الإنترنت أيضاً أن تقدم مساواة حقيقية في معاملة المواطنين وفي الواقع، فإن وضع الخدمات العامة على الإنترنت يؤدي إلى تعديل جذري في علاقة المواطن بالدولة، إن إعفاء المستخدمين من الحضور الى الإدارات الحكومية وإحلال معالجة طلبات المستخدمين عبر الإنترنت بقل من إمكانية التمييز بين المستخدمين، فالإدارة الإلكترونية تتم وفق إرشادات وتعليمات محددة إلكترونياً.

4. تتيح الإدارة الإلكترونية ان يكون العمل الإداري أكثر فعالية من حيث الرقابة، ومن التطبيقات المهمة بهذا الصدد برنامج تحصيل الضرائب في إيطاليا، إذ تم سنة 2009 إطلاق تطبيق الكتروني يسمى Redditest وهو يمكن دافعي الضرائب من التحقق بأنفسهم ما إذا كانوا معرضين لخطر التفتيش من قبل الإدارة الضريبية، البرنامج متاح على الإنترنت وللتنزيل على أجهزة الكمبيوتر الشخصية، يمكن من إجراء فحص مجهول بخصوص ما إذا كان الدخل المعلن للشخص يتوافق مع مستوى معيشته، مستوى معيشة تم قياس مستوى معيشة الأسر بناءً على 80 مؤشراً لأنواع افتراضية من فئات الدخل، موزعة على 7 فئات: المنازل؛ مقياس مستوى معيشة الأسر، وسائل النقل؛ التأمين والضمان الاجتماعي، التعليم؛ الرياضة والترفيه؛ العقارات والاستثمارات في الأوراق المالية؛ نفقات مهمة أخرى، مكان إقامتهم... الخ، الافتراض الضمني هو أنه إذا كان تمتلك الأسرة بعض العناصر الفاخرة وتعيش في منطقة معينة، فإنه يحتاج إلى مستوى معين من الدخل للحفاظ على مستوى معيشتها وإي تناقض كبير بين مستويات المعيشة المنسوبة والمعلنة والدخل الذي تم الإقرار به سيكون المكلف بالضريبة ملزماً بتقديم إقراره إلكترونياً، وسيتم على المكلف إدخال جميع البيانات المطلوبة سيظهر ضوء أخضر في حال التطابق وضوء أحمر في حالة وجود تناقض يزيد عن 20 %، وفي سنة 2012 تم إضافة تطبيق الإلكتروني آخرى يسمى "Redditometro" وهو أداة المرأة الأكثر احمراراً الذي تستخدمه سلطات الضرائب الإيطالية لتقييم خطر التهرب الضريبي وتوجيه أعمال التفتيش⁴⁴.

5. تساهم الإدارة الإلكترونية في تكريس حق الأفراد في الإعلام الإداري، في ظل الزيادة الكبيرة والمضطردة للقوانين والأنظمة والتعليمات فضلاً عن أنشطة الإدارة وأعمالها أصبحت وسائل الإعلان التقليدية مثل الصحف والنشرات الورقية عاجزة عن تحقيق حق الأفراد في الإعلام الإداري، ولذا أصبح النشر الإلكتروني للتشريعات والأنظمة وسائر أنشطة الإدارة هو الوسيلة الوحيدة القادرة على وضع الحق في الإعلام الإداري موضع التنفيذ الفعلي، ولغرض تحقيق العلانية للتشريعات اتجهت معظم الدول إلى الاستفادة من ظهور وسائل الاتصال الحديث لاسيما شبكة الإنترنت بإنشاء مواقع الكترونية تتيح التشريعات والأنظمة للجمهور من دون مقابل ولاشك ان هذه الطريقة ستعزز من حق الأفراد في الاعلام الإداري.

المطلب الثاني

مظاهر تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ المشاركة للمرفق العام

1. تؤدي الإدارة الإلكترونية الى زيادة عدد قنوات الاتصال بين الإدارة والمسؤولين الإداريين، فهي تنقل التفاعل بين الإدارة والجمهور من مكاتب الموظفين إلى وسائل الاتصال الإلكترونية،

أولاً جودة علاقات الموظف الذي يتولى الملف (أي تعاطفه أو كفاءته أو لطفه أو حتى استعداده للعمل لصالح المواطن). وبنفس الطريقة، فإن إمكانية الوصول إلى الخدمة وكذلك المساواة في المعاملة هي معايير أخرى لتقييم جودة الخدمة العامة والتي لا تكون بالضرورة في صميم رضا العملاء في المجال الخاص.

اما عن ضمانات تطبيق مبدأ الجودة للمرفق العام فإن القوانين المقررة لحماية المستهلك تطبق على علاقة المنتفع بالمرفق العام وكذلك يستطيع المنتفعون من خدمات المرفق العام استناد لقواعد القانون الأوروبي الإفادة من وسيلة أخرى غير قضائية في ضمان حقوقهم في الخدمة الجيدة وهي وسيلة بسيطة وشفافة حيث نصت المادة سبعة من القانون رقم 7 كانون الأول 2006 الخاص بقطاع الطاقة على اقامة مؤسسة الوسيط الوطني مهمته اقتراح حلول النزاعات التي تحدث بين المستهلكين ومقدمي خدمه الكهرباء والغاز الطبيعي.

وعززت سياسة الجودة فكرة الإدارة التشاركية لأنه لا يمكن إدراك معظم الاختلالات الملموسة وتقييمها بشكل صحيح الا من خلال المواجهة المباشرة بين المستخدم والشخص الذي يقدم الخدمة وعلى هذا المستوى ايضاً يجب تنفيذ الاجراءات التصحيحية ولهذا تتطلب مناهج الجودة مشاركة قوية من المواطنين.

المبحث الثالث

مظاهر تأثير الإدارة الإلكترونية في المبادئ الحديثة للمرفق العام

نظراً للخصائص والمزايا التي تتوفر للإدارة الإلكترونية فإنها أصبحت وسيلة الإدارة الفاعلة في تكريس المبادئ الحديثة للمرفق العام، وتنقسم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب، نناقش في المطلب الأول مظاهر تأثير الإدارة الإلكترونية في مبادئ الشفافية، وفي المطلب الثاني تأثيرها في مبدأ المشاركة، ونعالج في المطلب الثالث التأثير المتحقق في مبدأ الجودة للمرفق العام.

المطلب الأول

مظاهر تأثير الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ الشفافية للمرفق العام

1. تحقيق حق الأفراد في الاطلاع على المعلومات والوثائق الإدارية فبعد ان كان هذا الحق يقتضي مجرد اقرار الدولة به أصبح مع التقدم التكنولوجي يلقي التزاماً إيجابياً على الإدارة بوضع بياناتها ومعلوماتها ووثائقها على الانترنت وهو ما يدل على ان المفاهيم قد تغيرت فبعد ان كان المواطن يسعى الى الإدارة للحصول على المعلومات أصبح اليوم لزاماً على الإدارة ان تسعى الى المواطن لتزويده بالمعلومات واشراكه في ادارته الشؤون العامة بالأساليب والصور المختلفة للديمقراطية المباشرة⁴².

2. تؤدي الإدارة الإلكترونية دوراً مهما كاداة لمحاربة الفساد، وذلك من خلال احلال التبسيط الاداري وسهولة الاجراءات محل البيروقراطية الإدارية التي تعد سبباً رئيسياً في تقشي ظاهره الفساد الاداري، فكما هو معروف تتطلب معظم المعاملات الإدارية اجراءات متعددة ومعقدة ويؤدي ذلك الى فتح الباب على مصراعيه لانتشار ظاهره الفساد والرشوة والتكسب من المال العام، وفي ظل الإدارة الإلكترونية تحولت الاعمال الإدارية التي تتم بناء على تدخل بشري الى اعمال الكترونية تتم تلقاء نفسها فيما يعرف بأتمتة الأنظمة الإلكترونية التي عكست تقدم في اداء الاعمال بطريقة الكترونية بشكل غير مسبوق وأصبح من الممكن



2. تساهم الإدارة الإلكترونية في تنسيق وتوحيد إجراءات العمل بما يؤدي إلى رفع كفاءة العمل ومن ثم تقديم خدمات ذات جودة عالية، وقد تعزز هذا المظهر من خلال الإدارة الإلكترونية بتبني نموذج النافذة الواحدة الذي يتيح تجميع جميع الخدمات العامة في نافذة واحدة إذ يؤدي ذلك إلى رفع كفاءات الخدمة المقدمة للمستخدمين وتقليص الإجراءات بما يحقق رضا المستخدمين، كما تحقق النافذة الواحدة جودة الحياة الوظيفية من خلال تمكين الموظفين من أداء مهامهم بكفاءة ودقة وسرعة⁴⁸.

3. توفر الإدارة الإلكترونية فرصة مهمة للوقوف على رضا المستخدمين ومشاعرهم وملاحظاتهم، فمع التنوع الكبير والمعد للخدمات العامة والزيادة الكبيرة والمضطردة لعدد المستخدمين باتت الإدارة التقليدية التي تقوم على المواجهة المادية المباشرة بين المستخدمين عاجزة عن الوصول لجميع مستخدمي الخدمات العامة ومن ثم الوقوف على مستوى الرضا لديهم، وهكذا تقدم الإدارة الإلكترونية قراءة حقيقية وسريعة وسهلة عن موقف المستخدمين من جودة ونوعية الخدمات المقدمة إذ يعد هذا الأخير من أهم المؤشرات التي يعتمد عليه لقياس جودة الخدمات العامة، وفي هذا الصدد أنشأت الإدارة الفرنسية في شهر يونيو 2019 موقعاً على شبكة الإنترنت خاص بالجودة يمكن من خلالها مراقبة تقدم وجودة الخدمات وفقاً لمعايير الجودة المعتمدة⁴⁹.

4. للإدارة الإلكترونية دور هام في تحقيق مبدأ الجودة والنوعية وذلك بالاتجاه نحو تقديم خدمات عامة جديدة وجيدة تتوافق مع تطلعات المواطنين، هذا باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما ولد حقوق جديدة كالحق في الأمن الشبكي⁵⁰، والذي يقصد به إلمام العاملين بمهامهم ووظائفهم وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من المخاطر، عن طريق توفير مختلف التسهيلات أثناء إجراء المعاملات والمحافظة على سرية المعلومات وتوفير موظفي الأمن داخل وخارج المؤسسة المقدمة⁵¹.

5. يؤدي التحول الرقمي إلى تحقيق تفاعل بين الجمهور والإدارة وذلك بسبب قدر المنصات الرقمية على جمع البيانات بكميات كبيرة واستغلالها لتقديم خدمات جوده عالية وجمع هذه البيانات والذي لا يكلف الأفراد الكثير يتيح للإدارة تقديم خدمات جديدة بجوده عالية وسيكون إنتاج وتقديم الخدمات هو نتاج عمل مشترك بين الإدارة والمستخدمين ومن الأمثلة الواقعية بهذا الصدد هو قيام بلدية ولاية بوسطن الأمريكية بتقديم تطبيق الإلكتروني يسمح للمستخدمين بتحديد الحفر في الطرق العامة وتحديد موقعها الجغرافي عند السفر بالسيارة وإرسال المعلومات إلى الخدمات البلدية مما يوفر تكاليف اكتشاف الأماكن بإصلاحها، والإنتاج المشترك للخدمات العامة تحتل الإدارة فيه مكاناً مركزياً يسمح لها بالاستفادة من تفاعلات الخدمات العامة المقدمة مع عديد من المستخدمين فيمكن للتطبيقات المتعلقة بالنقل أو الأمن أو الصحة أن تسمح للمستخدمين بتوفير المعلومات أو حتى توفير الخدمات التي كانت تقدم سابقاً بشكل حصري من الإدارة وحدها وهكذا يمكن للإدارة تقديم خدمات عامه جديدة من البيانات التي تجمعها الشركات الخاصة من المستخدمين والتي توافق على إتاحتها في مقابل مزايا نقدية أو غير نقدية مع التنويه أن موافقة المستخدمين على استخدام البيانات الشخصية التي قاموا بأرسالها لأغراض فالصالح العام المتمثل مثلاً في صيانته الطرق لا يعني السماح لاستخدامها في أغراض أخرى مثل الاعلانات أو إنتاج أنواع أخرى من الخدمات العامة⁵².

وهذه الوسائل لا تقتصر على المواقع الحكومية فحسب بل تشمل أيضاً وسائل التواصل الاجتماعي جميعها.

2. تتيح الإدارة الإلكترونية تعبئة المواطنين باعتبارهم مساعدين للإدارة في إنتاج الخدمات العامة ومن الأمثلة الجيدة على ذلك النموذج الذي طبقتته مدينة سان فرانسيسكو الأمريكية والتي تعتمد على التعليقات التي يتركها الزبائن على عديد من المواقع الإلكترونية مثل Yelp و Trip Advisor بخصوص ملاحظاتهم السلبية عن محلات تقديم الطعام، ويتم تحليل هذه البيانات من جانب لجان إدارة التفتيش والمراقبة في تحديد المحلات التي تجتذب بنسبة عالية الملاحظات السلبية⁴⁵.

3. تؤدي الإدارة الإلكترونية دوراً مهماً في مشاركة الجمهور في صنع القرارات البيئية من جانب السلطات الحكومية، فيموجب قانون البيئة الفرنسي لسنة 1995، تخضع المشاريع والخطط والبرامج ذات التأثير البيئي لإجراء مشاركة عامة الكترونية لمدة ثلاثين يوماً، واستمراراً للعمل على تحديث الحوار البيئي تم إتاحة منصة الكترونية توفر معلومات حول المشاريع التي يحتمل أن يكون لها تأثير على البيئة بما يعزز من دور الأفراد في المشاركة في القرارات البيئية.

3. إن استخدام التكنولوجيا المتاحة يدعم المواطنة النشطة، وتمكين مشاركة أوسع نطاقاً من أجل الوصول إلى جمهور أوسع، وتمكين مشاركة المواطنين على نحو أكثر وعياً من خلال توفير معلومات وتحسين الوصول إليها وجعلها مفهومة للجمهور المستهدف، وبفضل القدرات الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يمكن الوصول إلى قطاعات أكثر من الأفراد مثل المواطنين المقيمين في المناطق الريفية والمواطنين الذين يعانون من إعاقات⁴⁶.

4. أدت التطورات الجديدة التي أفرزها الإعلام الجديد إلى قدرة المواطن على امتلاك أدوات التواصل والنشر والحضور في الفضاء العام، وهذا ما ساهم في كسر آليات الاتصال التقليدية وتعزيز ثقافة الحوار والنقاش والاستقلالية الثقافية والانفتاح على الآخر، مما يوفر حزمة من الفرص للأفراد والهيئات والمؤسسات التعليمية وغيرها، لتبادل المعلومات والتفاعل والتواصل مباشرة مع الآخر دون تكلفة وفي فترة وجيزة لا تتعدى ثوان معدودات.

المطلب الثالث

مظاهر تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ الجودة للمرفق العام
تعلم الإدارة الإلكترونية دوراً حاسماً وجوهرياً في تحقيق مبدأ الجود للمرفق العام، ويمكن تحديد أهم مظاهر تأثير الإدارة الإلكترونية في النواحي الآتية:

1. تحقق الإدارة الإلكترونية تقديم الخدمات للمرفق العام بسهولة وسرعة وبطرق ميسرة، ويقع التطور السريع للخدمات عن بعد في صميم مفهوم الحكومة الإلكترونية ووفقاً للمرسوم المرقم 862 المؤرخ في 26 09\2005 المتعلق بشروط إنشاء وتشغيل الشبكات وتقديم خدمات الاتصالات الإلكترونية الفرنسي، يشار إليه باسم الخدمة عن بعد "أي نظام معلومات يمكن المستخدمين من تنفيذ الإجراءات الإدارية أو الإجراءات الرسمية إلكترونياً". وتشمل بعض هذه الابتكارات الإدارية نشر القرارات أو الإخطار بها إلكترونياً وتسجيل المسابقات ونشر النتائج عن طريق الإنترنت، والتبادل الإلكتروني للبيانات في مجال الضرائب والجمارك وإتاحة الوثائق على شبكة الانترنت⁴⁷.



الخاتمة

بعد ان انتهينا من بحثنا في موضوع "دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق المبادئ الحديثة للمرفق العام" فقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات نردها على وفق ما يأتي:

أولاً- النتائج:

1. ينصرف مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى إنجاز الأعمال الإدارية بوسائل الكترونية افتراضية بدلاً من الوسائل التقليدية ذات الطبيعة المادية.

2. تحقق الإدارة الإلكترونية للمرفق العام عديد من المكاسب سواء بالنسبة لتحقيق إدارة كفاءة للمرفق العام أم بالنسبة لإقرار حقوق جديدة ومستحدثة للمستخدمين للخدمات العامة.

3. يثير تطبيق الإدارة الإلكترونية للمرفق عديد من المشاكل والصعوبات أهمها يتعلق بما يعرف بالفجوة الرقمية بين المستخدمين والآخرى تتعلق بالمخاوف الأمنية بالمحافظة على البيانات الشخصية للمستخدمين.

4. ينصرف مفهوم مبدأ الشفافية للمرفق العام إلى الإقرار بحق الأفراد في الحصول على المعلومات والوثائق العامة، حقهم في تسبب القرارات الإدارية وأخيراً الحق في الإعلام الإداري.

5. يعرف مبدأ المشاركة للمرفق العام بأنه إعطاء الفرد دوراً مساهماً في العمل الإداري ولا سيما في مجال اتخاذ القرار الإداري.

6. يراد بمبدأ الجودة للمرفق حق المنتفعين في الحصول على خدمات عامة ذات مواصفات ونوعية عالية، ويختلف مضمون الجودة بحسب طبيعة المرفق، فبعضها يمكن قياس جودته بوسائل فنية مثل مرفق الماء والكهرباء وبعضها الآخر يحتاج إلى معايير وملفات ضمن عدة مواضيع للتحقق من مستوى الجودة مثل مرفق التعليم العالي.

7. وفرت الإدارة الإلكترونية فرصة حقيقية في تحقيق المقومات الأساسية لقيام مبدأ الشفافية للمرفق العام وعلى الخصوص إتاحة البيانات العامة للجمهور والتنفيذ الفعلي لحق الأفراد في الإعلام الإداري.

8. أصبحت الإدارة الإلكترونية بما تتضمنه من وسائل مثل المنتديات الإلكترونية والاستطلاعات الإلكترونية أداة مهمة لتفعيل دور الأفراد في المشاركة في الأعمال الإدارية.

9. تعمل الإدارة الإلكترونية على تكريس مبدأ الجودة للمرفق العام ويظهر ذلك بصورة خاصة من خلال تنسيق وتوحيد إجراءات الأعمال الإدارية فضلاً عن تقديم مقياس حقيقي عن رضا المستخدمين وتحقيق التفاعل بين الإدارة ومستخدمي الخدمات العامة.

التوصيات:

1. نوصي بتحديث النظام القانوني للمرفق العام وذلك بالتحول من البيروقراطية الإدارية إلى الديمقراطية الإدارية.

2. نوصي بسرعة سن تشريعات تتعلق بحق الأفراد في الاطلاع واستعمال البيانات والوثائق العامة.

3. نوصي الإدارات العامة بتفعيل دور الأفراد في عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

4. نوصي الإدارات العامة إلى الإقرار بحق المستخدمين في الحصول على خدمات ذات نوعية وجودة عالية وإعطائهم الفرصة لإبداء موقفهم وآرائهم في الخدمات العامة المقدمة.

5. نوصي بتبني تشريع خاص بالإدارة الإلكترونية للخدمات العامة بما يضع على عاتق الإدارات العامة المختلفة التزام قانوني بالتحول من الإدارة التقليدية ذات الطابع المادي إلى الإدارة الإلكترونية.

6. نوصي ان يتضمن التشريع المتعلق بالإدارة الإلكترونية للخدمات العامة ضمانات تتعلق بالسلامة الأمنية لمعلومات المستخدمين وضمان صول جميع المستخدمين للخدمات العامة.

المصادر**أولاً- الكتب:**

1. بلال البرغوثي، الحق في الاطلاع او حرية الحصول على المعلومات، الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن، رام الله، 2004.

2. د. داود عبد الرزاق الباز، الإدارة العامة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال الموظفين، كليه الحقوق، جامعه الكويت، مجلس النشر العلمي، 2004.

3. د. سامي الطوخي، الإدارة بالشفافية، الطريق للتنمية والإصلاح الإداري من السرية وتدني الأداء والفساد إلى الشفافية والتسبب وتطوير الأداء البشري والمؤسسي "دراسة مقارنة"، دار النهضة العربية.

4. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، عمان، 2010.

5. د. سعيد علي الراشدي، الإدارة بالشفافية، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، 2007.

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

7. عبد الحفيظ أوسكين، الحق في الاعلام الاداري، اطروحة دكتوراه، معهد الحقوق والعلوم الادارية، جامعة الجزائر، 1994.

8. د. ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية، منشأ المعارف، الإسكندرية، 2009.

9. محمد عبد العال النعيمي، أرتب خليل صويص، غالب خليل صويص، إدارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.



3. شكرا قاسم الدغمي، مبدأ الجودة في المرافق العامة، مجله دراسات علوم الشريعة والقانون، الجامعة الأردنية، المجلد 46، العدد 1 - 31 مارس\ آذار 2019.
4. فاكية سقني، "أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام"، مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، العدد 02، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 02، 2020.
5. ماهر صالح علاوي الجبوري، نوعية الخدمة أو جودة الخدمة المرفق العام المبدأ الرابع (الجديد) من المبادئ التي تحكم المرافق العامة.
6. د. موسى شحادة حقوق المواطنين في علاقاتهم مع الإدارة (دراسة تحليلية للقانون الفرنسي رقم 321- 2000 الصادر في 12 أبريل 2000)، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد الرابع- السنة 29- ذو القعدة 1426هـ- ديسمبر 2005.
- 7 نوال مغزيلي، "دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إرساء ممارسة جديدة للمشاركة السياسية: المشاركة الإلكترونية"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 13، جامعة قسنطينة 03، جويلية 2018.

رابعاً التقارير والدراسات:

1. مسح الحكومة الإلكترونية 2022- مستقبل الحكومة الرقمية- دائرة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، الأمم المتحدة، نيويورك، 2022، ص30.

<https://acrobat.adobe.com/id/urn:aa:sc:AP:dc4ae38e-3696-40f2-aa8f-74ce6224040c>

2. الجوانب القانونية للحكومة المفتوحة والبيانات المفتوحة، اللجنة الاجتماعية والاقتصادية لغربي اسيا -الاسكوا، الأمم المتحدة، بيروت، 2020، ص11، متاح على الموقع الإلكتروني الاتي:

<https://www.unescwa.org/sites/default/files/public/pdf/legal-aspects-open-government-open-data-arabic.pdf>

Reference

:Books

1. Al-Barghouthi, Bilal. *The Right to Access or Freedom to Obtain Information*. Palestinian Independent Commission for Citizen's Rights, Ramallah, 2004
2. Al-Baz, Dawood Abdul Razzaq. *E-Government and Its Impact on the Legal System of Public Facilities and the Work of Employees*. Faculty of Law, Kuwait University, Scientific Journal Council, 2004
3. Al-Toukhi, Sami. *Management by Transparency: The Path to Development and Administrative Reform from Secrecy, Low Performance, and Corruption to Transparency, Justification, and the Development of Human and Institutional*

10. د. ناجح احمد عبد الوهاب، التطور الحديث للقانون الإداري في ظل نظام الحكومة الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2012.
11. هدى محمد عبد العال، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، دار الكتب المصرية، القاهرة، 2009.

ثانياً- الرسائل الجامعية:

1. أيمن أمين العنتر، دور المواطنين في العمل الإداري، بحث مقدم لإتمام متطلبات نيل درجة الدبلوم في العلوم الإدارية والمالية، كلية الحقوق، جامعة دمشق، 2000-2001.
2. لندة فليسي، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز – دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2011- 2012
3. محمد الأزهر بوخلط، إدريس زبدي، عبد الجبار حريز بكار، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية – دراسة حالة دائرة تماسين وبلديتها بلدة عمر وتماسين - ورقلة الجزائر - مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2019- 2020.

ثالثاً- البحوث العلمية:

1. د. حسن عبد الرحيم السيد جامعة الامارات العربية المتحدة، مجلة الشريعة، والقانون، الشفافية في قواعد واجراءات التعاقد الحكومي في دولة قطر، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، العدد التاسع والثلاثون، يوليو، 2009.
2. روان محمد رضا السيد ببيضون، دور نموذج النافذة الواحدة في تحسين جودة اداء الخدمة، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بورسعيد، المجلد (22) – العدد الثالث- يوليو، 2021

Performance – A Comparative Study. Dar Al-Nahda Al-Arabiya

4. Yassin, Saad Ghalib. *Electronic Administration*. Dar Al-Yazouri, Amman, 2010
5. Al-Rashdi, Saeed Ali. *Management by Transparency*. Dar Kunooz Al-Ma'rifa Al-Ilmiya, Amman, 2007.
6. Hegazy, Abdelfattah Bayoumi. *E-Government and Its Legal System*. Dar Al-Fikr Al-Jami'i, Alexandria, 2006.
7. Ouskin, Abdelhafid. *The Right to Administrative Information*. PhD Dissertation, Institute of Law and Administrative Sciences, University of Algiers, 1994.
8. Al-Hilu, Majid Ragheb. *Public Administration Science and the Principles of Islamic Sharia*. Maktabat Al-Ma'arif, Alexandria, 2009



9. Al-Nuaimi, Mohammed Abdul Aal, Artib Khalil Suwais, and Ghaleb Khalil Suwais. *Contemporary Quality Management*. Dar Al-Yazouri for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 2009.
10. Abdulwahab, Naji Ahmed. *Modern Developments in Administrative Law Under the E-Government System*. Dar Al-Nahda Al-Arabiya, Cairo, 2012
11. Abdel Aal, Huda Mohamed. *Administrative Development and E-Government*. Egyptian .Book House, Cairo, 2009
3. Al-Dughmi, Shukra Qasim. "The Principle of Quality in Public Facilities." *Journal of Sharia and Law Studies*, University of Jordan, vol. 46, no. 1 (March 31, 2019).
4. Seqni, Fakia. "The Impact of E-Administration on the Principles Governing Public Facilities." *Journal of Legal and Political Research*, no. 2, Faculty of Law and Political Science, University of Setif 2, 2020.
5. Al-Jubouri, Maher Saleh Alawi. "Service Quality as the Fourth New Principle Governing Public Facilities."
6. Shhadeh, Mousa. "Citizens' Rights in Their Relations with the Administration (An Analytical Study of French Law No. 321-2000 Issued on April 12, 2000)." *Kuwait University Law Journal*, no. 4, vol. 29 (December 2005 / Dhu al-Qi'dah 1426 AH).
7. Maghzili, Nawal. "The Role of Information and Communication Technologies in Establishing a New Practice of Political Participation: E-Participation." *Al-Bahith Journal for Academic Studies*, no. 13, University of Constantine 3, July 2018.

:Theses and Dissertations

1. Al-Atar, Ayman Amin. *The Role of Citizens in Administrative Work*. Diploma thesis in Administrative and Financial Sciences, Faculty of Law, University of Damascus, 2000–2001.
2. Felissi, Linda. *The Reality of Service Quality in Organizations and Its Role in Achieving Outstanding Performance – Case Study of the Faculty of Economic Sciences*. Master's thesis, University of M'hamed Bougara, Boumerdes, 2011–.2012
3. Boukhelt, Mohamed Azhar, Idris Zabidi, and Abdeljabbar Hariz Bakkar. *The Role of E-Administration in Improving Service Quality in Public Institutions – A Case Study of the District of Tamacine and Its Municipalities (Balidet Omar and Tamacine) – Ouargla, Algeria*. Master's thesis, Faculty of Economic, Commercial, and Management Sciences, University of Martyr Hama Lakhdar, El Oued, 2019–2020.

:Scientific Articles

1. Al-Sayed, Hassan Abdel Rahim. "Transparency in the Rules and Procedures of Government Contracting in the State of Qatar." *Journal of Sharia and Law*, United Arab Emirates University, no. 39 (July 2009).
2. Baydoun, Rawan Mohammed Reda. "The Role of the One-Stop-Shop Model in Improving Service Performance Quality." *Journal of Financial and Commercial Research*, Port Said University, vol. 22, no. 3 (July 2021).

:Reports and Studies

1. United Nations Department of Economic and Social Affairs. *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. New York: United Nations, 2022, p. 30. <https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:A:P:dc4ae38e-3696-40f2-aa8f-74ce6224040c>
2. United Nations ESCWA. *Legal Aspects of Open Government and Open Data*. Beirut: United Nations, 2020, p. 11. <https://www.unescwa.org/sites/default/files/pubs/pdf/legal-aspects-open-government-open-data-arabic.pdf>

Fifth – Foreign Sources:

1. Agathe VAN LANG - Professeure à l'Université de Nantes, Droit et Changement Social, UMR-CNRS 6297. NOUVEAUX CAHIERS DU CONSEIL CONSTITUTIONNEL N° 43 (LE CONSEIL CONSTITUTIONNEL ET L'ENVIRONNEMENT) - AVRIL 2014, p 1.



<https://www.conseil-constitutionnel.fr/node/2334/pdf>

2. Carine Luangsay-Catelin, Rajaa Roybier-Mtanos, Le numérique au service de l'innovation dans le secteur public, Revue du Gestionnaire Public, 2020.

<https://www.cairn.info/revue-notes-du-conseil-d-analyse-economique-2016-7htm>

3. Colin C Williams, REDDITEST AND REDDITOMETRO TAX COMPLIANCE RISK ASSESSMENT TOOLS, Italy, Regional Cooperation Council, Sarajevo, JUNE 2021,

[https://www.academia.edu/49074231/REDDITEST AND REDDITOMETRO TAX COMPLIANCE RISK ASSESSMENT TOOLS_Italy](https://www.academia.edu/49074231/REDDITEST_AND_REDDITOMETRO_TAX_COMPLIANCE_RISK_ASSESSMENT_TOOLS_Italy)

4. Conseil d'État, Rapport public 2011, *Consulter autrement, Participer effectivement*, La Documentation française.

https://medias.vie-publique.fr/data_storage_s3/rapport/pdf/144000282.pdf

5. Dominique Maillard Desgrées du Loû, Droit des relations de l'administration avec ses usagers Paris, ISBN 2 13 050937 1

Dépôt légal — 1^{re} édition : 2000, octobre .

6. Florian Pine, La participation du citoyen à la décision administrative, Droit. Université de Rennes, 2018. Français.

<https://theses.hal.science/tel-02498451v1/document>

7. Henri Oberdorff, L'administration électronique ou l'e-administration, Revue des politiques sociales et familiales Année 2006

8. Jacques Chevallier, La gouvernance et le droit, 2018.

<https://hal.science/hal-01759961/document>.

9. P. Rosanvallon, Le Monde, 4 mai 2009, Cité par Agathe VAN LANG, Le principe de participation : un succès inattendu.

<https://www.conseil-constitutionnel.fr/nouveaux-cahiers-du-conseil-constitutionnel/le-principe-de-participation-un-succes-inattendu>

10. Köchling, Alina; Wehner, Marius Claus, Discriminated by an algorithm: a systematic

review of discrimination and fairness by algorithmic decision-making in the context of HR recruitment and HR development, Business Research, 20 November 2020.

https://www.econstor.eu/bitstream/10419/233200/1/10.1007_s40685-020-00134-w.pdf

11. Laëtitia Roux, L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ?

<https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2010-2-page-20.htm>

12. Le droit d'accès général aux documents administratifs en France et en Grèce. D.E.A. de Droit Public Comparé des Etats Européens. Université Panthéon - Sorbonne (Paris I), Année Universitaire 2000-2001.

<https://www.paradissis.com/MEMOIRE.html>

14. Michel Bazex « obligation communautaires de transparence et prestation des Service Public » édition juris- classeur « octobre 1993 .

13. Michael Bahrke, eGovernment in Deutschland, Bedeutung und Potenzial für das deutsche Innovationssystem, Institut der deutschen, Wirtschaft Köln Cosult GmbH

https://www.econstor.eu/bitstream/10419/156642/1/StuDIS_2016-14.pdf

14. Michel Amiel, La qualité de services dans les administrations publiques: un défi du changement, pyramide, Revue centre d'Etudes et de Recherches en Administration publique, Nume'ro 7- Printemps 2003.

<https://journals.openedition.org/pyramides/422?lang=en>.

15. Michael Luca and Luther Lowe, City Governments Are Using Yelp to Tell You Where Not to Eat, February 12, 2015.

<https://hbr.org/2015/02/city-Governments-are-using-yelp-to-tell-you-where-not-to-eat>

16. " Simplifions ensemble ": les résultats de la consultation des agents publics.

https://www.modernisation.gouv.fr/files/2021-006/190715_plap_dossier_presse_simplifions_ensemble_-_maquette_final.pdf



الهوامش:

- ¹ هدى محمد عبد العال، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، دار الكتب المصرية، القاهرة، 2009، ص 31.
- ² د. ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2009، ص 420.
- ³ د. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية... إدارة بلا أوراق، مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2011، ص 25.
- ⁴ د. ناجح احمد عبد الوهاب، التطور الحديث للقانون الإداري في ظل نظام الحكومة الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2012، ص 420.
- ⁵ د. داود عبد الرزاق الباز، الإدارة العامة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال الموظفين، كلية الحقوق، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، 2004، ص 353.
- ⁶ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، عمان، 2010، ص 241-242.
- ⁷ Tatiana SHULGA-MORSKAYA, Le numérique saisi par le juge, l'exemple du Conseil constitutionnel, Le numérique saisi par le juge, l'exemple du Conseil constitutionnel. <https://www.conseil-constitutionnel.fr/nouveaux-cahiers-du-conseil-constitutionnel/le-numerique-saisi-par-le-juge-l-exemple-du-conseil-constitutionnel>
- ⁸ د. احمد فوزي ملوخيه، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007، ص 188.
- ⁹ د. داود عبد الرزاق الباز، مصدر سابق، ص 2004.
- ¹⁰ "Simplifications ensemble": les résultats de la consultation des agents publics. Publié le 16 juillet 2019. https://www.modernisation.gouv.fr/files/2021-006/190715_plap_dossier_-_presse_simplifications_ensemble_-_maquette_final.pdf.
- ¹¹ Michael Bahrke, eGovernment in Deutschland, Bedeutung und Potenzial für das deutsche Innovationssystem, Institut der deutschen Wirtschaft Köln Cosult GmbH https://www.econstor.eu/bitstream/10419/156642/1/StuDI_S_2016-14.pdf
- ¹² مسح الحكومة الإلكترونية 2022- مستقبل الحكومة الرقمية- دائرة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، الامم المتحدة، نيويورك، 2022، ص 30. <https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:AP:dc4ae38e-3696-40f2-aa8f-74ce6224040c>
- ¹³ Köchling, Alina; Wehner, Marius Claus, Discriminated by an algorithm: a systematic review of discrimination and fairness by algorithmic decision-making in the context of HR recruitment and HR development, Business Research, 20 November 2020, p 96. https://www.econstor.eu/bitstream/10419/233200/1/10.1007_s40685-020-00134-w.pdf
- ¹⁴ Michel Bazex, obligation communautaires de transparence et prestation des Service Public, édition juris-classeur, octobre 1993, p. 15.
- ¹⁵ د. سعيد علي الراشدي، الإدارة بالشفافية، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، 2007، ص 16.
- ¹⁶ Zoellner " Transparency: An Analysis Of An Evolving Fundamental Principle In International Law 583, P 583. نقلاً عن د. حسن عبد الرحيم السيد جامعة الامارات العربية المتحدة، مجلة الشريعة، والقانون، الشفافية في قواعد واجراءات التعاقد الحكومي في دولة قطر، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، العدد التاسع والثلاثون، يوليو، 2009، ص 55.
- ¹⁷ JEGOUZO Y ves, le droit à la transparence administrative, COLL. D'information et transparence., P.U.F., paris, 1988, p.168
- نقلاً عن د. موسى شحادة حقوق المواطنين في علاقاتهم مع الإدارة (دراسة تحليلية للقانون الفرنسي رقم 321- 2000 الصادر في 12 أبريل 2000)، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد الرابع- السنة 29- ذو القعدة 1426هـ- ديسمبر 2005، ص 178
- ¹⁸ د. سامي الطوخي، الإدارة بالشفافية، الطريق للتنمية والإصلاح الإداري من السرية وتدنّي الأداء والفساد إلى الشفافية والتسبب وتطوير الأداء
- البشرى والمؤسسي " دراسة مقارنة "، دار النهضة العربية"، 2006، ص 187.
- ¹⁹ الجوانب القانونية للحكومة المفتوحة والبيانات المفتوحة، اللجنة الاجتماعية والاقتصادية لغربي اسيا -الاسكوا، الامم المتحدة، بيروت، 2020، ص 11، متاح على الموقع الإلكتروني الاتي: <https://www.unescwa.org/sites/default/files/pubs/pdf/legal-aspects-open-government-open-data-arabic.pdf>.
- ²⁰ Jean-Jacques Paradissis, Le droit d'accès général aux documents administratifs en France et en Grèce. D.E.A. de Droit Public Comparé des Etats Européens. Université Panthéon - Sorbonne (Paris I), Année Universitaire 2000-2001. <https://www.paradissis.com/MEMOIRE.html>
- ²¹ بلال البر غوثي، الحق في الاطلاع او حرية الحصول على المعلومات، الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن، رام الله، 2004، ص 6-7.
- ²² عبد الحفيظ اوسكين، الحق في الاعلام الإداري، اطروحة دكتوراه، معهد الحقوق والعلوم الادارية، جامعة الجزائر، 1994، ص 606.
- ²³ د. سامي الطوخي، مصدر سابق، ص 331.
- ²⁴ د. موسى شحادة، مصدر سابق، ص 182.
- ²⁵ عبد الحفيظ اوسكين، مصدر سابق، ص 604.
- ²⁶ د. موسى شحادة، مصدر سابق، ص 182.
- ²⁷ Jacques Chevallier, La gouvernance et le droit, 2018, p 2. <https://hal.science/hal-01759961/document>.
- ²⁸ Dominique Maillard Desgrées du Loû, Droit des relations de l'administration avec ses usagers Paris, ISBN 2 13 0509371 Dépôt légal — Ire édition : 2000, octobre, p 40
- ²⁹ . أيمن أمين العتر، دور المواطنين في العمل الإداري، بحث مقدم لإتمام متطلبات نيل درجة الدبلوم في العلوم الإدارية والمالية، كلية الحقوق، جامعة دمشق، 2000-2001، ص 20.
- ³⁰ Florian Pine, La participation du citoyen à la décision administrative, Droit. Université de Rennes, 2018. Français, p 14. <https://theses.hal.science/tel-02498451v1/document>
- ³¹ Agathe VAN LANG - Professeure à l'Université de Nantes, Droit et Changement Social, UMR-CNRS 6297. NOUVEAUX CAHIERS DU CONSEIL CONSTITUTIONNEL N° 43 (LE CONSEIL CONSTITUTIONNEL ET L'ENVIRONNEMENT) - AVRIL 2014, p 1. <https://www.conseil-constitutionnel.fr/node/2334/pdf>
- ³² Conseil d'État, Rapport public 2011, Consulter autrement, Participer effectivement, La Documentation française. https://medias.vie-publique.fr/data_storage_s3/rapport/pdf/144000282.pdf
- ³³ Jacques Chevallier, La gouvernance et le droit, 2018, p 2. <https://hal.science/hal-01759961/document>.
- ³⁴ P. Rosanvallon, Le Monde, 4 mai 2009, Cité par Agathe VAN LANG, Le principe de participation : un succès inattendu. <https://www.conseil-constitutionnel.fr/nouveaux-cahiers-du-conseil-constitutionnel/le-principe-de-participation-un-succes-inattendu>.
- ³⁵ Michel Amiel, La qualité de services dans les administrations publiques: un défi du changement, pyramide, Revue centre d'Etudes et de Recherches en Administration publique, Nume'ro 7- Printemps 2003. <https://journals.openedition.org/pyramides/422?lang=en>
- ³⁶ - محمد عبد العال النعيمي، أرتب خليل صويص، غالب خليل صويص، إدارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 13.
- ³⁷ محمد الأزهر بوخلط، إدريس زبيدي، عبد الجبار حريز بكار، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية - دراسة حالة دائرة تماسين وبلدياتها بلدة عمر وتماسين - ورقة الج ائزر - مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمدة لخضر، الوادي، 2019- 2020، ص 11.



38 - فاكية سقني، "أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام"، مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، العدد 02، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف 02، الجزائر، 2020، ص 284.

39 دكتور ماهر صالح علاوي الجبوري، نوعية الخدمة أو جودة الخدمة المرفق العام المبدأ الرابع (الجديد) من المبادئ التي تحكم المرافق العامة، ص 382.

40 شكرا قاسم الدغمي، مبدأ الجودة في المرافق العامة، مجله دراسات علوم الشريعة والقانون، الجامعة الأردنية، المجلد 46، العدد 1 - 31 مارس/ آذار 2019، ص 742.

41 Laëtitia Roux, L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ?, P24.
https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2010-2-page-20.htm

42 د. سامي الطوخي، مصدر سابق، ص 120.

43 د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 73.

44 Colin C Williams, REDDITEST AND REDDITOMETRO TAX COMPLIANCE RISK ASSESSMENT TOOLS, Italy, Regional Cooperation Council, Sarajevo, JUNE 2021, p 2.
https://www.academia.edu/49074231/REDDITEST_AND_REDDITOMETRO_TAX_COMPLIANCE_RISK_ASSESSMENT_TOOLS_Italy

45 Michael Luca and Luther Lowe, City Governments Are Using Yelp to Tell You Where Not to Eat, February 12, 2015.

<https://hbr.org/2015/02/city-Governments-are-using-yelp-to-tell-you-where-not-to-eat>

46 - نوال مغزيلي، "دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إرساء ممارسة جديدة للمشاركة السياسية: المشاركة الإلكترونية"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 13، جامعة قسنطينة 03، جويلية 2018، ص 759.

47 Henri Oberdorff, L'administration électronique ou l'e-administration, Revue des politiques sociales et familiales Année 2006 86, p 12.

48 روان محمد رضا السيد بيضون، دور نموذج النافذة الواحدة في تحسين جودة أداء الخدمة، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بورسعيد، المجلد (22) - العدد الثالث- يوليو، 2021، ص 1427.

49 Carine Luangsay-Catelin, Rajaa Roybier-Mtanios, Le numérique au service de l'innovation dans le secteur public, Revue du Gestionnaire Public, 2020, 1, p 2.
https://www.cairn.info/revue-notes-du-conseil-d-analyse-economique-2016-7-page-1.htm.

50 - فاكية سقني، مرجع سابق، ص 284.

51 - لندة فليسي، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر 2011-2012، ص 64.

52 Carine Luangsay-Catelin, Rajaa Roybier-Mtanios, op.cit, p. 12.

