

الإدارة الإلكترونية واثرها على المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرفق العام

E-Government and its Impact on the Fundamental Principles Governing the Operation of Public Facilities

أ.م.د. كنعان محمد محمود

جامعة كركوك - كلية القانون والعلوم السياسية - قسم القانون

Knan.m.mhmd@uokirkuk.edu.iq

تاريخ قبول النشر: ٢٠٢٦/٥/٢٥

تاريخ استلام البحث: ٢٠٢٦/٣/٢٠

الملخص:

تعد الإدارة الإلكترونية طريقة جديدة ومتطورة في الوقت الحاضر الغاية منها التكيف مع التحولات الحاصلة وتسهيل عملية التواصل بين المرفق العام والمنتفع بخدماته من خلال إدخال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في نشاط المرفق العام لتحقيق المساواة في الانتفاع في المرافق العامة وتطوير المرفق العام وضمان سير المرفق العام بانتظام واستمرار وبلوغ جودة الخدمة المقدمة وتحقيق رضا المنتفعين من خلال التركيز على مقوماتها وضمان حسن السير السليم لمراحل تنفيذها.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، مبدأ انتظام سير المرفق العام، المساواة، التطوير، الجودة.

Abstract:

E-government is a new and advanced method in the present time, aiming to adapt to current transformations and facilitate communication between public facilities and their beneficiaries. This is achieved by integrating information and communication technologies into the activities of public facilities to ensure equitable access to public services, develop public facilities, guarantee their regular and continuous operation, achieve high-quality service delivery, and ensure beneficiary satisfaction by focusing on its components and ensuring the smooth implementation of its various stages.

Keywords: E-government, Principle of regular operation of public facilities, Equality, Development, Quality

المقدمة

أولاً/ مدخل تعريفي بالموضوع: لقد ساهم التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات في تعزيز قدرة إدارة المرافق العامة على التجدد والابتكار من خلال إدخال تحسينات أساسية على سير أعمال الإدارة وما تنتجه من تطبيقات وبرامج تمكن الإدارة من الاستفادة من التقنيات المتاحة وإدارتها لصالح إدارة المرافق العامة إذ أن انتشار أجهزة تكنولوجيا الاتصالات الحديثة والحاسوب ومن ثم الانترنت مما دفع الإدارة إلى إتباع أنماط عمل لتقديم الخدمة إلى عموم جمهور المواطنين تمهيداً لبروز الإدارة الإلكترونية كأسلوب



عمل يستخدم التطورات الإلكترونية في تقديم الخدمة مع ضمان إشباعها بطريقة منتظمة ومستمرة ودون تمييز بين الأفراد فضلاً عن تحقيق مراعاة التطور والجودة وما سيتبع ذلك من آثار على تلك المبادئ.

ثانياً/ إشكالية البحث: تتمثل إشكالية البحث في مدى مساهمة تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في تجسيد المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة وما هي الآثار التي ستترتب على تلك المبادئ هل ستساهم في تفعيلها أم أنها ستحل بها.

ثالثاً/ أهمية موضوع البحث: أهمية الموضوع تكمن في الدور الذي ستؤديه الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحد متطلبات التطور والحدثة الذي يشهده العالم وبيان الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات التي تقدم إلى عموم جمهور المواطنين والوقوف على مدى تقديمها للتسهيلات للمواطنين وسرعة الاستجابة لطلباتهم وتلبيتها لذا ارتأينا بيان خصائص الإدارة الإلكترونية ومراحل تنفيذها وأثرها في تجسيد المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرفق العام.

رابعاً/ أهداف البحث: يهدف البحث إلى بيان الآثار التي يحدثها تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على الخدمات التي يقدمها المرفق العام وما مدى توافرها مع تطلعات المواطنين وتحقيقها للأهداف المرجوة منها فضلاً عن بيان أهم المعوقات التي تعيق تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.

خامساً/ منهجية البحث: إكمالاً للفائدة ولغرض الإحاطة بموضوع البحث ارتأينا إتباع المنهج التحليلي لأراء الفقهاء التي قبلت حول هذا الموضوع وكذلك المنهج الاستقرائي كي نتمكن من ملاحظة الظواهر التي تحيط بنشاط الإدارة العامة وجمع البيانات والمعلومات عنها بالإضافة إلى عرض أهم المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية وعرض أهم مراحل تنفيذها.

سادساً/ هيكلية البحث: سنتناول الموضوع من خلال تقسيمه إلى مبحثين نتناول في المبحث الأول التعريف بالإدارة الإلكترونية أما المبحث الثاني فسنبين فيه مراحل تنفيذ الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرفق العام.

المبحث الأول: التعريف بالإدارة الإلكترونية

شهدت معظم دول العالم في العقود الأخيرة ثورة إلكترونية هائلة كان لها أثر كبير في مختلف مجالات الحياة، وبطبيعة الحال كان للإدارة نصيباً من هذا التطور إذ إنها أخذت تتوجه نحو التقنية والمعلوماتية وتبتعد شيئاً فشيئاً عن النمط التقليدي الذي يقوم على التعامل بالأوراق لذا قامت الإدارة الإلكترونية وباتت تمثل أهم مقومات التحديث الإداري في المرافق العامة والتي كان لها أثراً كبيراً على المبادئ التي تحكم عملها على حد سواء، لذا ومن خلال ما تقدم ارتأينا أن نبين المقصود بالإدارة الإلكترونية وذلك في المطلب الأول أما المطلب الثاني فقد آلينا أن نوضح فيه أهم مقومات الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية يحتم علينا أن نبين تعريف الإدارة الإلكترونية ومن ثم الخصائص التي تختص بها وذلك في فرعين وكما يلي:-

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

يعد مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة التي ظهرت نتيجة الثورة الهائلة التي حصلت في الاتصالات وشبكة المعلومات، لذا فقد نالت اهتمام الفقهاء والمؤسسات والمنظمات الدولية فقد عرفها البنك الدولي بأنها ((مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية وسائل الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن))^(١)

كما عرفت بأنها ((أسلوب إداري حديث يعتمد على تحويل المعاملات والإجراءات الإدارية التقليدية إلى أنظمة إلكترونية متكاملة تمكن الإدارة من إدارة المعلومات والمعاملات بسرعة ودقة))^(٢) وهناك من يرى بأنها ((أسلوب جديد ومتطور للحكومة في إدارة المرافق العامة في الدولة غايته رفع مستوى وكفاءة الإدارات الحكومية لخدماتها العامة باستخدام تقنية الاتصالات بين المواطنين وأجهزة الدولة أو بين مؤسسات الدولة ذاتها هدفها تقديم الخدمة بأسرع وقت وأقل الجهد والكلفة وتحقيق المساواة والرضا بين الجميع))^(٣)

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية كقناة يقدم بها المرفق العام لتقديم الخدمات لعموم جمهور المواطنين يجعلها تحمل خصائص تختلف عن الإدارة التقليدية ومن أبرز هذه الخصائص ما يأتي:
أولاً/ الاعتماد على التقنية الحديثة: تعتمد الإدارة الإلكترونية في جوهرها على استخدام التقنية الحديثة كالاتصالات والمعلومات كقواعد البيانات والبرمجيات الحديثة والذكية وما يسمى بالذكاء الاصطناعي من أجل تسهيل إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات وتسريعها^(٤)
فإن التقنية والتكنولوجيا أصبحت الأداة الأساسية في التواصل بين الإدارة والمواطنين وبين الموظفين والإدارة.

ثانياً/ السرعة والفاعلية والدقة في الإدارة والإنجاز: تتميز الإدارة الإلكترونية بالسرعة العالية في إنجاز المعاملات إذ أن إنجاز المعاملات لا يستغرق إلا دقائق معدودة مما يوفر الوقت والضائع ويوفر الجهد والوقت والمال من وجوب الانتقال إلى مقر المرفق العام وقد يتطلب البحث عن الموظف المسؤول والمختص وانتظار الدور والوقوف في طوابير المراجعين وقد يكون الجو والحالة الجوية لا تتلائم مع الوضع الصحي والنفسي لطالب الخدمة، إذ إن إحلال الأجهزة الإلكترونية الحديثة في إدارة المرفق العام محل النظام اليدوي التقليدي للموظفين أدى إلى سرعة تدفق المعلومات وإنجاز المعاملة وتقديم الخدمة في أقل وقت ممكن وبجهد يسير^(٥)

ثالثاً/ النزاهة والشفافية الإدارية: تسهم الإدارة الإلكترونية في تقليل فرص عمليات الفساد الإداري من التلاعب في المعلومات أو البيانات بفضل وجود سجلات رقمية موثقة بشكل واضح ودقيق يمكن الرجوع إليها في أي وقت، مما يسهم تعزيز مبادئ الشفافية من خلال وضوح الإجراءات وسهولة تتبع المراحل التي تتجز من خلالها المعاملة^(٦)



فالشفاية داخل المنظومات الإلكترونية خاضعة للرقابة الإلكترونية والتي تمثل الضمانة في وجود المحاسبة الدورية على كل ما يتم تقديمه من خدمات فضلاً عن أن معظم إدارات المرافق العامة الحديثة تعمل على إتاحة ونشر خدماتها ومعلوماتها عبر الشبكات الإلكترونية لكي يتم توفرها بشكل دائم ومستمر للمواطنين إذ إن معظم الدول تعمل على إتاحة الأنظمة والمعلومات والقوانين التي تحكم المواضيع المتعلقة بنشاط الإدارة وتقديم الخدمة^(٧)

رابعاً/ تعزيز مبدأ اللامركزية الإدارية: تسهم الإدارة الإلكترونية في توسيع نطاق مبدأ اللامركزية الإدارية إذ يمكن لرجل الإدارة في مختلف المستويات الإدارية الاطلاع على المعلومات والبيانات اللازمة والتي تمكنه من إصدار القرارات الإدارية دون الحاجة إلى الرجوع إلى المركز الرئيسي^(٨) ومن هنا فإنها تعزز استقلالية الوحدات الإدارية والمرافق العامة وتمكنها من السرعة في الاستجابة للمستجدات والتعامل معها.

المطلب الثاني: مقومات الإدارة الإلكترونية

بعد أن شهد العالم التطور الهائل في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات انعكس هذا التطور على أساليب إدارة المرافق العامة وأصبحت الإدارة الإلكترونية أحد أهم مظاهر هذا التطور غير أن تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة لا يمكن إتمامه دون وجود مقومات أساسية تضمن استمرارها ونجاحها ومن هنا ارتأينا بيان أهم هذه المقومات وكما يلي:-

الفرع الأول: المقومات البشرية

تعد الموارد البشرية أهم المقومات الأساسية في النظم الإدارية المختلفة لاسيما الإدارة الإلكترونية إذ لا يمكن لها أن تحقق نشاطها وأهدافها بدون وجود العناصر البشرية المؤهلة وتشمل المقومات البشرية:
أولاً/ نشر الوعي الإلكتروني بين الموظفين والمواطنين.
ثانياً/ التدريب والتأهيل العالي والمستمر للعناصر البشرية العاملة في مجال التكنولوجيا والإلكترونيات.
ثالثاً/ العمل على تغيير الثقافة الإدارية التقليدية نحو ثقافة رقمية ومرنة.
رابعاً/ تغيير العمل والثقافة الإدارية التقليدية نحو الثقافة الإلكترونية الرقمية المرنة بشكل تدريجي
خامساً/ توفير مستلزمات الابتكار والإبداع والتشجيع عليها في بيئة العمل الإداري.

الفرع الثاني: المقومات التقنية

إن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود أعلى المستويات من البنية التحتية التكنولوجية والتي تمثل الأساس العلمي لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتشمل:
١. توفير أجهزة الحاسوب الحديثة والمتكاملة وبرمجيات متطورة.
٢. توفير شبكات اتصالات وانترنت عالية السرعة تكون قادرة وفاعلة للتواصل ونقل البيانات والمعلومات بين الإدارة في ذاتها وبين متلقي الخدمة.
٣. توفير قواعد بيانات ومخازن مرنة وقابلة للتوسع لتبادل المعلومات بين المرافق العامة
٤. إيجاد أنظمة معلومات مؤمنة ضد الاختراق^(٩)
٥. أنظمة نسخ احتياطية وحماية بيانات

الفرع الثالث: المقومات القانونية

إن الولوج في الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى إطار قانوني يُنظّم العلاقات والمعاملات الإلكترونية وفق أطر قانونية تلتزمه وتقره وتحمي بيانات المستخدمين كما لا بد من وجود قانون المعاملات الرقمية والتوقيع الإلكتروني الذي يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصادقية على النتائج التي تترتب عليها كافة^(١٠).

ومن هنا كان من الطبيعي إيلاء بعض الموضوعات أهمية تشريعية كبيرة كالتأمين والعقود الإلكترونية والتشريعات التي تسري عليها واعتماد بطاقات الائتمان كوسيلة معتمدة وأمنة للدفع والتعامل إذ إن الأمن والاطمئنان من أهم العناصر التي تولد الثقة للتعامل مع أنشطة الإدارة الإلكترونية^(١١).

الفرع الرابع: المقومات الإدارية والتنظيمية

وتقصد بها الهياكل والأنظمة التي تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات وتوحيد النماذج والمعاملات فلا بد من إعادة هندسة الإجراءات التي تتبعها الإدارة مما يؤدي إلى تحويل عمليات الإدارة داخل المرفق العام وخارجه وهذا يتطلب إعادة رسم الهيكل الإداري بما يتناسب مع الإدارة الإلكترونية وتغيير في الأسلوب المستخدم^(١٢)

كما قد يتطلب إحداث تغييرات تتناسب مع مبادئ وعمل الإدارة الإلكترونية واستحداث إدارات جديدة وإلغاء أو دمج بعض الأقسام والإدارات مع بعضها البعض ويكون ذلك وفق تنسيق وفي مراحل متدرجة وزمن متسارع.

الفرع الخامس: المقومات المالية

يتطلب تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية إلى تكاليف مالية كبيرة في مرحلة التأسيس والتشغيل، إذ تحتاج إلى إنشاء أبنية مناسبة ورصد مبالغ طائلة لدعم وإنشاء وسائل الاتصال وتدريب العاملين والموظفين^(١٣)

كما يتطلب عمل المرفق العام رصد مبالغ لعملية الصيانة والتطوير المستمر لمواكبة عجلة التطورات الحاصلة في المجتمعات في العالم^(١٤).

المبحث الثاني: مراحل تنفيذ الإدارة الإلكترونية وانعكاسها على المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرفق العام
يمثل التحول نحو الإدارة الإلكترونية أحد متطلبات التطور الإداري في العصر الرقمي إذ أنها تعد تحولاً استراتيجياً في أساليب العمل الإداري في مرافق الدولة العامة والذي يقوم على توظيف تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات للمواطنين ولتحقيق هذا التحول لا بد من اتباع مراحل منهجية واضحة تضمن الانتقال السليم والأمن من النموذج التقليدي الموروث إلى النظام الإلكتروني وبطبيعة الحال لم يقتصر هذا التحول على أدوات العمل فقط بل امتد تأثيره على المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرفق العام وهذا ما سنتناوله بالبحث تباعاً في المطالب الآتية وكما يلي:



المطلب الأول: مراحل تنفيذ الإدارة الإلكترونية

تمر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية بعدد من المراحل المنهجية والواضحة لكي تضمن عملية الانتقال السليم من النماذج التقليدية إلى الأنظمة الرقمية وهذا ما سنبينه تباعاً وكما يلي:

الفرع الأول: دراسة الواقع المرفقي

تعد هذه المرحلة حجر الأساس الذي تبنى عليه الخطوات الأخرى من خلال تحليل الوضع الإداري القائم وقياس مستوى البنية التحتية التقنية المتاحة للمرافق العامة والوقوف على نقاط الضعف والقوة كما يجب حصر الموارد البشرية وتقييم قدراتها الفنية والتقنية إذ أن هذه المرحلة مهمة جداً بغية تجنب الأخطاء التي قد تقع فيها الإدارة في بناءها للنظام الإلكتروني أو تقدير الاحتياجات الضرورية والهامة بشكل غير دقيق^(١٥).

الفرع الثاني: التخطيط الفني والعلمي

تهتم هذه المرحلة بوضع رسالة ورؤية واضحة وأهداف تضمن التحول الإلكتروني السليم من خلال إعداد خطة تنفيذية تشمل الفترة الزمنية اللازمة والكلفة التي تحتاجها الإدارة وبيان وتحديد الجهات المسؤولة عن التنفيذ وإعداد سياسات وخطط كفيلة لتحقيق الأمن السيبراني لضمان حماية البيانات ويكون التخطيط شاملاً ومبنياً على معايير دقيقة للأداء الصحيح والمحدد^(١٦).

الفرع الثالث: مرحلة الوجود

تعد هذه المرحلة مهمة إذ تعتمد فيها الإدارة على عنصرين وهما بناء بوابة عامة وأساسية على شبكات الانترنت تكون مخصصة لاستخدام الخدمات التي تشرف عليها الإدارة إذ تتوافر فيها المعلومات كافة والبيانات الخاصة التي يجب تقديمها للحصول على تلك الخدمات والتي يتوقع أن يحتاجها طالب الخدمة أو المستفيد.

ولذلك لا بد من بدء توفير الخدمات الإلكترونية ونشرها من خلال وسائل الإعلام المختلفة^(١٧).

الفرع الرابع: مرحلة التكامل

أما في هذه المرحلة فإن أعمال الإدارة تتكامل ويتحقق فيها الربط الإلكتروني بين قواعد البيانات الإدارية لتمشية وإتمام جميع الخدمات والمعاملات بصورة مباشرة وتوفيرها في المواقع والبوابات الإلكترونية وتقديمها بحسب الحاجات لجميع المرافق العامة وبأسلوب موحد في التعامل^(١٨) ومن خلال دراسة وإتمام جميع المراحل التي يمر بها التحول الإلكتروني يكون ذلك عاملاً مهماً يساعد المواطنين على التكيف مع مختلف المستجدات ويحفزهم ويرغبهم في الاطمئنان مع عمل الإدارة وطلب الخدمات المرفقية والانتفاع والاستفادة منها.

المطلب الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرفق العام

إن تحول الإدارة نحو التعاملات الإلكترونية في مجال تقديمها للخدمات لا بد أن يكون هدفها الأول هو ضمان استمرار وصولها إلى المواطن وكذلك المساواة فيما بينهم وتحسين جودة الخدمات التي يتلقاها فضلاً عن تطوير المرفق العام.

فإن إدخال التعاملات الإلكترونية وسيلة من الوسائل التي تعتمدها الإدارة لجعل حياة المواطن أفضل وأيسر، إذ أن جميع المرافق العامة بغض النظر عن طريقة إدارتها أو طبيعة نظامها القانوني الذي يحكم نشاطها الذي تزاوله وأياً كانت أهدافها فهي تخضع إلى مبادئ عامة وأساسية تحكم كيانها في نشاط المرافق العامة وتأتي في مقدمتها المبادئ الضابطة التي تحكم سير المرفق العام والتي تأثرت بنظام الإدارة الإلكترونية وهذا ما سنتناوله بالبحث تباعاً في الفروع الآتية:-

الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ انتظام سير المرفق العام

مبدأ انتظام سير المرفق العام بانتظام واطراد يعني أن المرفق العام مستمر بنشاطه وتقديم خدمة بصورة منتظمة لإشباع حاجات الأفراد إذ يتوقف عليها وبشكل كبير تنظيم الكثير من شؤون حياتهم اليومية ومن ثم فإن تعطل المرفق أو توقفه عن تقديم الخدمة يؤدي إلى اضطراب حياة الأفراد الذين يتلقون الخدمة منه ومن هنا يثور لدينا تساؤل هل لنظام الإدارة الإلكترونية دور في تدعيم هذا المبدأ وبصورة مختلفة عن النظام التقليدي أم لا ؟ للإجابة عن هذا التساؤل لابد لنا من التطرق إلى عدة نقاط وكما يلي:

أولاً/ إضراب الموظف العام: يعد الإضراب من الوسائل التي يلجأ إليها الموظف العام وذلك للتعبير عن عدم موافقته أو رضاه عن بعض الأمور التي قد تحدث أثناء تأديته للخدمة، وهو عمل خطير يؤثر على نشاط المرفق العام ويمس مبدأ انتظام سير المرفق العام، وتكمن خطورته بأنه قد يعطل عمل المرفق العام لذا فإن المشرع غالباً ما ينظم الإضراب وكيفية اللجوء إليه من قبل الموظف العام ويحدد له ضوابط مشددة كونه يؤدي إلى حصول آثار سلبية على نشاط المرفق وقد تتوقف الخدمة ولا تصل إلى عموم جمهور المواطنين^(١٩).

ثانياً/ نظرية الموظف الفعلي: الموظف الفعلي هو الشخص الذي يمارس مهام الوظيفة العامة دون أن يكون له في ذلك سند قانوني صحيح وقد اعترف القضاء الإداري بصحة الاعمال التي يقوم بها ضمناً لانتظام سير المرفق العام كونه يمر بظروف استثنائية^(٢٠)

وهنا يظهر دور الإدارة الإلكترونية وأثرها في تقليل التعرض لوجود الموظف الفعلي سواء في الظروف الاعتيادية أم الاستثنائية، إذ يمكن ان يكتشف امره من خلال قواعد البيانات التي تمتلكها الإدارة^(٢١) كما انها تستطيع ايصال معظم الخدمات في الظروف الاستثنائية من خلال التطور الإلكتروني الذي تستخدمه مما يؤدي إلى انتفاء العمل في هذه النظرية او تقليص دورها.

ثالثاً/ استقالة الموظف العام: الاستقالة من الحقوق التي اعترف بها المشرع للموظف العام ونظمها^(٢٢) بغية ضمان انتظام سير المرفق العام واستمراره في تقديم خدماته إلى عموم جمهور المواطنين. ومما لا شك فيه فأن حالات استقالة الموظف العام لن يكون لها ذات الأثر على مبدأ انتظام سير المرفق العام في تقديم الخدمات إذ إن الخدمات سيكون تقديمها إلكترونياً ولا تحتاج الى عدد كبير من الموظفين^(٢٣).



الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ تطوير المرافق العامة

إن غاية الإدارة من إنشاء المرافق العامة هو تقديم أفضل الخدمات إلى عموم جمهور المواطنين فإن هذه الخدمات تقتضي من الإدارة أن تتابع بشكل مستمر وجدي تحديث المرافق العامة^(٢٤) وكما أنها تعمل على تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة في الظروف القائمة.

إذ أن الإدارة تستطيع أن تعدل في قواعد تنظيم المرافق العامة وعملها وذلك كي تواكب المتغيرات والتطورات التي تحصل في المجتمعات كي تستطيع مسايرة حاجات المواطنين والتي تتحول وتتغير بشكل متسارع ومستمر (٢).

لذا يمكن القول بأن اتجاه الإدارة في الأخذ بالتطورات الحاصلة ومحاولة الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية يعد أحد عوامل ومقتضيات التعديل والتغيير والتطوير في المرافق العامة وطريقة تقديمها للخدمة وهذا ما أخذت به إدارة المرافق العامة في العراق نذكر منها:

أولاً/ مرفق التعليم العالي: ويظهر أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على مستوى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال تطبيق الأنظمة الإلكترونية في نشاطها ولا سيما ما يسمى بالأمته الإدارية^(٢٥)، كما قد عملت الوزارة على الأخذ بنظام الإدارة الإلكترونية في موضوع التقديم للدراسات العليا من خلال توفير الاستمارات الإلكترونية والتي يستطيع المتقدم الحصول عليها وملئها ومن ثم الدخول في المنافسة من خلال أجهزة الحاسوب وعن طريق شبكات الإنترنت، وكذلك الحال بالنسبة إلى الامتحانات التنافسية وتصحيح الدفاتر الامتحانية، فضلاً عن إجراء الدورات والمحاضرات الإلكترونية والتي يتم نشرها على المواقع التي تعتمدها الوزارة ومؤسساتها، كذلك الحال بالنسبة لصدور الوثائق والمخاطبات الإدارية وإدخال درجات الطلبة على منظومة ما يسمى (SIS) التي أطلقتها الوزارة مؤخراً، وإصدار وثائق الدراسة للخريجين والتي تتسم بالطابع الإلكتروني الذي يحتوي على (الباركود) والتي بمجرد الضغط أو توجيه الأجهزة عليه تظهر المعلومات الخاصة بالطالب من خلال الماسح الضوئي.

ثانياً/ موقف وزارة الداخلية: اتخذت وزارة الداخلية مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى تحسين تقديم الخدمة إلى المواطنين وتخفيف الإجراءات الإدارية والتقليل من التعقيدات على المواطن باستخدام التكنولوجيا الحديثة والإلكترونيات ومن أهمها مشروع رقمنة البطاقة الوطنية وهي تقنية حديثة وإلكترونية تجسد عملية إدخال الإلكترونيات في إصدار الوثائق الرسمية.

وكذلك مشروع جواز السفر الإلكتروني وهو وثيقة إلكترونية مؤمنة وقابلة للقراءة.

ومن خلال كل ما تم ذكره يمكننا ملاحظة الأثر البالغ والكبير الذي تتركه الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير إذ إن الإدارة التقليدية تقوم على الاستعانة بعدد كبير من الموظفين لتقديم الخدمات إلى المواطنين ويتم استخدام الكثير من المستندات والأوراق والمخاطبات والتوقيعات والتصديقات وما قد يصاحبه من تأخير في إنجاز العمل وتقديم الخدمات إلى عموم جمهور المواطنين الأمر الذي يقودنا إلى القول بأن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية وفي معظم الحالات هو استجابة لتحقيق المصلحة العامة.

الفرع الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة في الانتفاع من المرافق العامة

إن تلقي المواطنين للخدمة من المرافق العامة من خلال الأنظمة التقليدية قد يؤدي إلى تكريس بعض المظاهر السلبية التي لمسناها في معظم دول العالم كالمحاباة ومسألة الوساطة والمحسوبية وكذلك الرشوة.

وهذا ما قد يجعل المواطن الذي يمتلك القدرة المالية يحصل على الخدمة بسهولة ويسر على عكس المواطن الفقير الذي قد لا يمكن له بكثير من الأحيان أن يستفيد من الخدمات التي يقدمها المرفق العام مما يؤدي إلى إهدار هذا المبدأ^(٢٦).

أما فيما يخص تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية فإن استخدام هذا النظام في نشاط المرفق العام من شأنه تكريس مبدأ المساواة في الانتفاع من المرافق العامة وبدرجة كبيرة إذ أن الخدمات في ظل هذه الإدارة تتم بطريقة إلكترونية آلية ولا توجد علاقة مباشرة بين الأطراف المتعاملة^(٢٧) مما يشكل عاملاً مهماً لدعم المساواة وعدم التمييز بين طالبي الخدمة سواء من حيث الشروط أو الإجراءات أو الرسوم المطلوبة فكل من يطلب الخدمة ولديه خبرة إلكترونية كافية للتعامل مع الأجهزة الإلكترونية يحصل على الخدمة التي يطلبها وهذا يؤدي إلى تلافي العديد من سلبيات الإدارة التقليدية وتذويب كافة عناصر التمييز بين طالبي الخدمة^(٢٨).

لذا يجب على إدارة المرافق العامة أن تعلن عن موقعها الإلكتروني والإجراءات التي يستلزمها الحصول على الخدمة بطريقة واضحة وسلسة ودقيقة وغير معقدة لكي تكون سهلة لدى عموم جمهور المواطنين إذ أنهم يتفاوتون من حيث المقدرة والقابلية والمعرفة الإلكترونية بصفة عامة^(٢٩).

ومن خلال ما تقدم يمكننا القول بأن الأمور لا تجري على إطلاقها في هذا المجال إذ أنها قد تؤدي وفي بعض الأحيان إلى حصول نتائج عكسية وغير مرضية للإدارة وكذلك متلقي الخدمة على الرغم من أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً هاماً في تطبيق مبدأ المساواة في الانتفاع من المرافق العامة إلا أنها تحتاج إلى توفير بيئة آمنة تضمن توفير كافة الإمكانيات المادية والتقنية والبشرية اللازمة لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية القادرة على تحقيق هذا المبدأ وعدم استحواذ الأشخاص الذين يمتلكون الأجهزة الإلكترونية ولديهم الخبرة الفنية في الحصول على الخدمات دون غيرهم مما يؤدي إلى حصول انتهاك صارخ لمبدأ المساواة.

الفرع الرابع: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ جودة المرفق العام

إن إشباع الحاجات العامة للمواطنين من خلال الخدمات التي تقدمها المرافق العامة لم يعد كافياً، بل أصبح من الضروري أن تكون هذه الخدمات مستمرة وذات جودة عالية وتحقق رضا المنتفعين وتواكب التطورات الإدارية والتكنولوجية الحاصلة في المجتمعات، لذا ارتأينا تقسيم هذا الفرع إلى فقرتين، الأولى نبين فيه مفهوم جودة المرفق العام، والثانية سنبحث فيها أهم خصائص الجودة وأثر الإدارة الإلكترونية عليها وكما يلي:



أولاً/ مفهوم جودة المرفق العام: اهتم الكثير من الباحثين والكتاب بموضوع الجودة في الأعوام الأخيرة^(٣٠)، إلا أن معظمهم قد تناول الجودة من خلال مفهوم علم إدارة الأعمال والإدارة العامة التي تتعلق بإنتاج السلع في المصانع والتعامل في نشاط القطاع الخاص، وقد أوردت تعريف عديدة للجودة إلا أنها لم تتناول مفهوم الجودة من وجهة النظر الإدارية كمبدأ عام تسعى إليه إدارة المرفق العام وتتمسك به لتقديم خدمة أفضل لعموم جمهور المواطنين، إذ إن جودة المرفق العام بحسب طبيعة المرفق والخدمة التي يقدمها ففي مرافق العامة إذ يمكن قياس جودة خدماتها بوسائل فنية مثل مياه الشرب إذ يمكن إدخال الماء في عمليات علمية تحليلية للتأكد من مدى صلاحيته للاستهلاك البشري وقياس مدى جودته، وكذلك الكهرباء فهناك طرق فنية وعلمية لقياس مستوى التيار الكهربائي وقراءته الفولتية والهرتزية التي يتم تقديمها، أما البعض الآخر فإنه قد يحتاج إلى معايير ذات طبيعة خاصة وملفات تتضمن ضوابط متنوعة كي يتحقق مستوى الجودة في خدمات المرفق العام التي يقدمها كمرقق التعليم العالي^(٣١).

وقد عرفت المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس الجودة بأنها ((مجموعة الخصائص الكلية لكيان ما نشاط أو عملية أو سلعة أو خدمة أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة وضمنية))^(٣٢).

وعرفت أيضاً بأنها ((قدرة الخدمة المقدمة من المرفق العام على تلبية متطلبات المنتفعين وإشباع حاجاتهم على وفق المعايير والمواصفات المعيارية للخدمة التي يقدمها المرفق))^(٣٣). ومن خلال ما تقدم ذكره يمكن القول بأن جودة الخدمة هو المبدأ الرابع الذي يحكم سير المرفق العام، فلا بد للإدارة أن تع مل على تحقيق الجودة وتحقيق كافة الخصائص والمزايا التي تدعم وتحقق حاجات المنتفعين، فالجودة هي (قدرة المرفق العام على توفير كافة الخصائص والمزايا في الخدمة التي يقدمها كي تلبى حاجات المنتفعين).

ثانياً/ خصائص الجودة واثرا الإدارة الإلكترونية عليها: تمتاز جودة الخدمة التي تقدمها المرافق

العامة بعدة خصائص تجعلها عنصراً محورياً وفاعلاً في الإدارة الحديثة ومن أبرز هذه الخصائص

١. الاستمرارية: الجودة ليست هدفاً مؤقتاً ولا عابراً بل هي عملية مستمرة تتطلب التحسين الدائم والتطوير المستمر في الأداء ومواكبة الحداثة والعمل وفق مقتضياتها.

٢. الشمولية^(٣٤): تعني الشمولية أن الجودة لا يمكن أن تقتصر على المخرجات أو المنتج النهائي فقط بل لابد من شمولها لجميع مراحل العمل من التخطيط والرؤية إلى التنفيذ والتقييم كما تشتمل على كل ما يحتويه المرفق العام من عناصر ودوائر وشعب ووحدات.

٣. الوقائية: تعتمد الجودة على محاولة منع الأخطاء وتداركها قبل وقوعها بدلاً من علاجها بعد حدوثها مما يؤدي إلى التقليل من التكاليف وكسب الوقت وتحسين العمل وكفاءة الإنتاج والخدمات.

٤. التحسين المستمر: يعد التحسين المستمر من أهم الركائز التي تستند إليها الجودة إذ أنه يقتضي السعي الدؤوب والجاد وراء تطوير الخدمات والعمليات.

٥. الاعتماد على البيانات: تقوم الجودة علة اتخاذ القرارات الادارية الصحيحة والمدروسة والمبنية على الخبرة والمعلومات الدقيقة والواقعية لا على الضن والتخمين والذي غالبا ما يوقع رجل الادارة في الخطأ ومن ثم اصدار قرارات ادارية معيبة او يقوده الى الانحراف في استعمال السلطة.
٦. القياس: تعتمد جودة الخدمات على استخدام معايير ومؤشرات لقياس النشاط كمؤشرات الفاعلية والكفاءة ورضا متلقي الخدمة وعموم جمهور المواطنين (٣٥) ١.

الخاتمة

في ختام هذا البحث توصلنا إلى مجموعة من النتائج وأوردنا ما وفقنا الله منه من توصيات نوردتها في الآتي:
أولاً/ النتائج

١. تعد الإدارة الإلكترونية عملية تطوير مهام ونشاط المرفق العام بالاعتماد على جميع تكنولوجيا المعلومات المهمة والضرورية لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة من خلال تقليل استخدام العمل اليدوي والورق ومحاولة تبسيط الإجراءات وإلغاء الروتين وإنجاز المعاملات بطريقة سريعة ودقيقة.
٢. إن الولوج في عمل الإدارة الإلكترونية يتماشى مع التطورات الدولية والمحلية، كما أنه يعكس الجهود المبذولة من قبل الإدارة العراقية في التوجه نحو العمل الإلكتروني.
٣. يقتضي التحول الى نظام الادارة الالكترونية تنظيم العلاقات والمعاملات الالكترونية وفق اطر قانونية تلزمه وتقره وتحميه في ذات الوقت.
٤. إن نجاح تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في مجال عمل المرافق العامة وتحسين أدائها للخدمات إلى عموم جمهور المواطنين مرهون بتوفير مقومات الإدارة الإلكترونية كافة.
٥. تمر عملية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية بمراحل عدة ليكون لكل منها طريقة عمل وآثار على نشاط المرفق العام.

ثانياً/ التوصيات

١. نوصي المشرع العراقي بإصدار التشريعات اللازمة للتحول الى الادارة الالكترونية وتوثيق المعاملات الادارية المحلية والمركزية.
٢. ندعو الى تنظيم التشريعات اللازمة لحماية بيانات المستخدمين ومتلقي الخدمة وتنظيم المعاملات الرقمية.
٣. معالجة المعوقات الادارية التي تحول دون تطبيق نظام الادارة الالكترونية واصدار الانظمة والتعليمات التي تسهل وتنظم وتضمن نجاح تطبيق العمل الالكتروني في نشاط المرفق العام.
٤. ضرورة تعميم نظام الادارة الالكترونية على مختلف المرافق العامة واستحداث البوابات الالكترونية لها بغية تخفيف الاعباء على المنتفعين من الخدمات المقدمة.
٥. على الادارة المحلية العمل بشكل يضمن الاستمرار في اداء المرفق للخدمات وبصيغ منتظمة من خلال استخدام البرامج الالكترونية الفعالة والمعدات والاجهزة الالكترونية التي تفي بالغرض.



٦. كي لا تكون المساواة نظرية بعد ادخال أنظمة الإدارة الإلكترونية لا بد من تقديم الدعم الفني واللوجستي للمنتفعين.

٧. ندعو الإدارة الى توفير شبكات انترنت عالية الجودة وبأسعار مدعومة وتأمين امتلاك اكبر عدد من المنتفعين بخدمات المرافق العامة لتلك الشبكة والاجهزة التي تستخدم لذات الغرض.

٨. ندعو الإدارة الى تفعيل الاثار الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرفق العام من خلال تذليل كل العقبات والعراقيل التي تحول دون تجسيد تلك المبادئ ميدانيا وواقعيا وبشكل كامل ونهائي.

الهوامش:

- (١) نقلاً عن: سوسن زهير الجندي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١١، ص ٥٤
- (٢) سعيد العزاوي، تكنولوجيا المعلومات والإدارة الحديثة، دار الصفاة للنشر، عمان، ٢٠٠٢، ص ٣٤.
- (٣) د. رائدة ياسين الدليمي، فعالية الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العامة، بحث منشور في مجلة جامعة تكريت للحقوق، مج ٦، ع ٣، ج ١، ٢٠٢٢ ص ٤٢٢
- (٤) رائد صالح، تكنولوجيا المعلومات والإدارة الحديثة، الدار الجامعية، بيروت، ٢٠١٢، ص ٤٢.
- (٥) عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية (الجزائر) رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، ٢٠١٠، ص ٣٠.
- (٦) سمير إبراهيم، الشفافية في العمل الإداري الإلكتروني، دار الصفاء، القاهرة، ٢٠١٩، ص ١٦
- (٧) محمد طارق، الحكومة الإلكترونية ومعالجة الفساد الإداري للنشر، الأردن، ٢٠١٣
- (٨) مازن شهاب، اللامركزية والتفويض الإداري، دار المعرفة، دمشق، ٢٠٢٠، ص ٩٨.
- (٩) ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، ط١، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان الاردن، ٢٠١٢، ص ٢٢-٢٣.
- (١٠) بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، ط١، دار الفكر الجامعي، ٢٠١٦، ص ٢٦٨.
- (١١) عمر موسى جعفر، الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، ط١، منشورات الحلبي الحقوقية، ٢٠١٥، ص ٨٥.
- (١٢) عمر موسى جعفر، مصدر سابق، ص ٨٦
- (١٣) أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، ط٢، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٥ ص ٢٣٠.
- (١٤) ربحي مصطفى عليان، مصدر سابق، ص ٣٤.
- (١٥) محمد عوض، الإدارة الإلكترونية (المفهوم والتطبيقات) دار صفاء للنشر، عمان، ٢٠١٨، ص ١١٨.
- (١٦) احمد عبد الكريم، حماية أمن المعلومات في المؤسسات الحكومية، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٩، ص ٧٤.
- (١٧) أيمن محمود المعاني، الإدارة العامة الحديثة، ط٢، دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠١٥، ص ٢٢٨.
- (١٨) أيمن محمود المعاني، مصدر سابق، ص ٢٢٩
- (١٩) أطلق المشرع الفرنسي على الإضراب تسمية (التوقف عن العمل) وقد حدده المشرع العراقي في المادة (١٢/هـ) من قانون ادارة الدولة للمرحلة الانتقالية لسنة ٢٠٠٤ الا ان دستور جمهورية العراق لعام ٢٠٠٥ اغفل الإشارة اليه اما قانون العمل رقم ٣٧ لسنة ٢٠١٥ النافذ قد أقر حق الإضراب في المادة (١٦٢/أولاً) ونظمه في المواد (١٦٢) - (١٦٤) اما قانون العقوبات رقم (١١١) لسنة ١٩٦٩ المعدل النافذ فقد جرمه وعاقب عليه في المواد (٢٢٠)، (٢٢١)، (٢٦٤) وجعل عقوبته الحبس والغرامة- ينظر كذلك- محمد الاعرج، حق الاضراب في المرافق العامة، ص ٨٩.

- (٢٠) د. ماهر صالح علاوي الجبوري، مبادئ القانون الإداري، الذاكرة للنشر والتوزيع ط١، ٢٠٢٢، ص ١٧٤.
- (٢١) عمر موسى جعفر، مصدر سابق، ص ١٧٥.
- (٢٢) ينظر نص المادة (٣٥) من قانون الخدمة المدنية رقم ٢٤ لسنة ١٩٦٠ المعدل.
- (٢٣) عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ٢٠٠٨، ص ٩١.
- (٢٤) د. ماهر صالح علاوي، مصدر سابق، ص ٣٣.
- (٢٥) د. رائدة محمد ياسين، فعالية الإدارة الإلكترونية في تطوير المرافق العامة، بحث منشور في مجلة جامعة تكريت للحقوق، مجلد (٣)، ج (١)، سنة ٢٠٢٥، ص ٤٢٩-٤٣٠.
- (٢٦) أمل لطفي حسن جاب الله، اثر الوسائل الالكترونية على مشروعية تصرفات الادارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية ٢٠١٦، ص ٢٢.
- (٢٧) محمود عبد الفتاح رضوان، الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٤، ص ٤١.
- (٢٨) عبد الرحمن فطناني، تقديم نظام الادارة الالكترونية في تسيير المرافق العامة، بحث منشور في مجلة الدراسات القانونية والمقارنة، مج ٨، ع ٢٠٢٢، ص ٦٢٨-٦٢٩.
- (٢٩) عبد الفتاح مطر عصام، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٨، ص ٩٥.
- (٣٠) أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، دار وائل، ٢٠٠٤، ص ٢٢، ود. قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة، دار الثقافة، ٢٠١٢، ص ٢١-٢٢.
- (٣١) د. ماهر صالح علاوي الجبوري، بحث منشور في مجلة كلية الحقوق، جامعة النهريين، مج ١٧، ع ٢، ٢٠١٥، ص ٢٨١.
- (٣٢) رعد الطائي وعيسى قداة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، ص ٣٣.
- (٣٣) د. ماهر صالح علاوي الجبوري، نوعية الخدمة أو جودة خدمة المرفق العام المبدأ الرابع الجديد من المبادئ التي تحكم المرافق العامة، بحث منشور في مجلة كلية الحقوق، جامعة النهريين، مجلد ١٧، ع ٢، ٢٠١٥، ص ٢٨٣.
- (٣٤) د. قاسم نايف علوان، ادارة الجودة الشاملة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الاردن، ٢٠١٣، ص ٢١.
- (٣٥) حمدان قبلان الفطيج، دور الادارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الامنية، دراسة مسحية على ضباط الشرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، ٢٠٠٨، ص ٤٠.

قائمة المصادر

- (١) أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، دار وائل، ٢٠٠٤، ص ٢٢، ود. قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة، دار الثقافة، ٢٠١٢.
- (٢) احمد عبد الكريم، حماية أمن المعلومات في المؤسسات الحكومية، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٩.
- (٣) أمل لطفي من جاب الله، اثر الوسائل الالكترونية على مشروعية تصرفات الادارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية ٢٠١٦.
- (٤) أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، ط٢، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٥.
- (٥) بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، ط/١، دار الفكر الجامعي، ٢٠١٦.



- ٦) رائدة ياسين الدليمي، فعالية الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العامة، بحث منشور في مجلة جامعة تكريت للحقوق/ مج ٩، ع ٣، ج ١، ٢٠٢٥.
- ٧) ماهر صالح علاوي الجبوري، مبادئ القانون الإداري، دار الذاكرة للنشر والتوزيع
- ٨) د. ماهر صالح علاوي الجبوري، نوعية الخدمة أو جودة خدمة المرفق العام المبدأ الرابع الجديد من المبادئ التي تحكم المرافق العامة، بحث منشور في مجلة كلية الحقوق، جامعة النهريين، مجلد ١٧، ع ٢، ٢٠١٥.
- ٩) رائد صالح، تكنولوجيا المعلومات والإدارة الحديثة، الدار الجامعية، بيروت، ٢٠١٢.
- ١٠) ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، ط ١، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ٢٠١٢.
- ١١) رعد الطائي وعيسى قداد، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن.
- ١٢) سعيد العزاوي، تكنولوجيا المعلومات والإدارة الحديثة، دار الصفوة للنشر، عمان، ٢٠٠٢.
- ١٣) سمير إبراهيم، الشفافية في العمل الإداري الإلكتروني، دار الصفاء، القاهرة، ٢٠١٩.
- ١٤) سوسن زهير الجندي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١١.
- ١٥) ٢/٢، ٢٠٢٢، ص ١٧٤.
- ١٦) عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية (الجزائر) رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، ٢٠١٠.
- ١٧) عبد الرحمن فطناني، تقديم نظام الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العامة، بحث منشور في مجلة الدراسات القانونية والمقارنة، مج ٨، ع ٢٠٢٢، ٢٠٢٢.
- ١٨) عبد الفتاح مطر عصام، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٨.
- ١٩) عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٨.
- ٢٠) عمر موسى جعفر، الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، ط ١، منشورات الحلبي الحقوقية، ٢٠١٥.
- ٢١) مازن شهاب، اللامركزية والتفويض الإداري، دار المعرفة، دمشق، ٢٠٢٠.
- ٢٢) محمد طارق، الحكومة الإلكترونية ومعالجة الفساد الإداري للنشر، الأردن، ٢٠١٣.
- ٢٣) محمد عوض، الإدارة الإلكترونية (المفهوم والتطبيقات) دار صفاء للنشر، عمان، ٢٠١٨.
- ٢٤) محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٤.
- ٢٥) قانون الخدمة المدنية رقم ٢٤ لسنة ١٩٦٠ المعدل.