

الإهداء

إلى من فارقتنا بجسدها وما زال نورها يضيئ دربنا...

جدتي

إلى سيّد عمّي جودُهُ بفضلِكَ نلّثُ السنّى والسّنَاء ...

أبي

إلى من عجز الكلام عن إيفاء حقّها ... فعطأوك غير محدود ...

أمي

إلى من كان لي عوناً ولو بكلمة طيبة ...

أخواتي العزيزات

أهدي لكم هذا الجهد المتواضع

جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة النهرين
كلية الحقوق

التطور التكنولوجي وقيام
الحكومة الإلكترونية وإثرها
على المرافق العامة

رسالة مقدمة من قبل
دعاء أنور سعيد الطائي

إلى مجلس كلية الحقوق - جامعة النهرين
وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في القانون العام

بإشراف
الأستاذ الدكتور
محمد علي الطائي

٢٠١٣م

١٤٣٤هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
((وَمَا أُوتِيتُمْ
مِنْ الْعِلْمِ إِلَّا
قَلِيلًا))

صدق الله العظيم

الآية ٨٥ سورة الإسراء

الخاتمة

ان الحكومة الإلكترونية هي مفهوم جديد جاء نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها، وجوهر هذا المفهوم يكمن في تغيير الطرق والوسائل التي تستخدمها المؤسسات العامة في تأدية مهامها.

ومن خلال هذا البحث تمكنت الباحثة من التوصل إلى النتائج الآتية :

(١) ان مفهوم الحكومة الإلكترونية يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل المؤسسات العامة في الدولة، وهي لن تغير من مفهوم الحكومة من كونها جهازاً وظيفياً ولا من طبيعة مهامها فهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال وسائل إلكترونية وهذا يعني أن الحكومة الإلكترونية هي مجرد أداة تستخدمها الإدارة من أجل تحقيق غايات معينة كالسرعة والسهولة والدقة والشفافية التي تتحقق من خلال استخدامها للأساليب التكنولوجية.

(٢) لا يقتصر مفهوم الحكومة الإلكترونية على أحداث تغيرات شكلية في اساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية بل في إعادة هندسة (هيكله) الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها .

(٣) أن نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية يستلزم بالضرورة دعم الدولة حيث أن تطبيق هذا المشروع يتم او يبدأ بموجب قرار سياسي يتم بالاستناد إليه اتخاذ الإجراءات الأخرى اللازمة لتنفيذه وان ايمان القادة السياسيين على تنفيذ هذا المشروع يُعد دليلاً على تفانيهم وحرصهم على تقديم ما هو افضل للمواطنين .

(٤) يواجه تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية صعوبات عديدة إلا انها لا تجعل منه مشروع غير قابل للتطبيق على ارض الواقع، حيث هناك حكومات قد حققت

نجاحات ملحوظة في تطبيقه وان كان بمستويات متفاوتة وهي تعاني من مشاكل عديدة كالفقر والامية والبطالة منها وعلى سبيل المثال مصر والهند.

(٥) ان مفهوم الحكومة الإلكترونية يكتنفه الغموض لدى الكثير من الأفراد لدرجة ان بعضهم يعتقد انه مجرد مفهوم نظري لا يُمكن تطبيقه عملياً ويرى بعضهم الاخر انه نظام يُمكن تطبيقه في الدول المتقدمة فقط او ان تطبيقه منحصر على فئات معينة من المواطنين. وفي العراق نلاحظ عدم معرفة الكثيرين بوجود الحكومة الإلكترونية بصورة مطلقة على الرغم من تطبيقها في الكثير من الدول العربية و قد ذكرنا ما تم تطبيقه في العراق و الخطوات التي تم اتخاذها في هذا الاتجاه مما يدل على وجود قصوراً كبيراً في مجال التوعية.

(٦) ان تطبيق الحكومة الإلكترونية يؤكد المبادئ التي تحكم المرافق العامة حيث ان المواطن هو من يحدد موعد حصوله على الخدمة وفقاً لاحتياجاته ودون التقيد بالحدود الزمانية والمكانية مما يعني تأكيد مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد.

كما ان تطبيق هذا النظام يعد التطبيق العملي لمبدأ مواكبة المرفق العام للظروف المستجدة، حيث ان الحكومة الإلكترونية هي الظرف المستجد في الوقت الراهن.

كما يحقق هذا النظام العدالة و المساواة وتكافؤ الفرص امام كافة المواطنين في الحصول على الخدمة بشكل إلكتروني مما يؤكد المساواة مبدئياً إلا انه يحتاج إلى بذل جهود كبيره من أجل تأكيد تطبيقه بشكل كامل من خلال مساعدة الاشخاص الذين لا يملكون اجهزة الكمبيوتر وكذلك الأميين ابداعياً وتكنولوجياً.

(٧) للحكومة الإلكترونية تأثيراً إيجابياً على الطرق المتبعة في إدارة المرافق العامة، حيث ان اتباع إياً منها في الواقع التقليدي كان يُخلف البعض من السلبيات التي تحد

بدورها من فاعلية المرفق والطريقة، إلا إن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سيساعد على تلافيتها .

(٨) إن فكرة الحكومة الإلكترونية لم تصل إلى النضج الكامل في المجتمعات العربية إذا ما يوجد بها لا يتعدى كونه تطبيقات أولية كما في مصر والعراق ولبنان والسعودية وهذا يعود إلى بُعد هذه الدول عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعدم أدراك قياداتها بأهميتها.

التوصيات :

(١) اصدار التشريعات المنظمة لموضوع الحكومة الإلكترونية سواء ما يتعلق منها بالمكافئ الإلكتروني للوثائق الشخصية التقليدية او ما يتعلق بتجريم الافعال الإلكترونية ولكونها بتطور مستمر ولا تقع تحت الحصر نظراً للتطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فمن الضروري ان تتضمن قوانين جرائم المعلوماتية على نص عام يمنح القاضي الجزائي سلطة تقديرية لتجريم بعض الافعال التي قد يتضرر منها احد الافراد والتي لم يوجد نص يجرمها .

كما نحن بحاجة أيضاً إلى قوانين لإنشاء المرافق العامة الإلكترونية حيث من المعروف ان المرفق العام لا ينشأ الا بقانون او بناءً على قانون.

(٢) اعداد الكوادر البشرية وتأهيلها لكي تقوم بدورها الفاعل في نظام الحكومة الإلكترونية فبالنسبة الى الموظفين منهم فيكون ذلك من خلال اعداد برامج توعيه وتكثيف المؤتمرات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات إلى جانب إقامة دورات تدريسيه لتمكين التعامل مع اجهزة الحاسوب وشبكة الإنترنت.

اما بالنسبة إلى الطلبة فمن الضروري تضمين مناهج التعليم لمادة الحاسوب وتدريبه من الناحية النظرية والعملية معاً في جميع المراحل التعليمية مما يؤدي بدوره إلى توفير فرص عمل للخريجين من اصحاب الاختصاص في علم الحاسوب.

اما القسم المتبقي من المواطنين فأن الكثير منهم يعانون من الامية الابدجية والمعلوماتية مما يقتضي اقامه حملات لمحو الامية الابدجية واقامة دورات تدريبية في مجال الحاسوب والشبكات مقابل مبالغ ماليه او توزيع جهاز حاسوب لكل متدرب عند انتهاء الدورة، إلا انه قد يكون من الافضل لمواجهة مشكلة الامية (الابدجية والمعلوماتية) اقامة الاكشاك الإلكترونية في كل منطقه سكنية يُعين بها اشخاص من ذو الاختصاص او خبره في مجال الحاسوب والشبكات ويتم تعيينهم كموظفين عموميين والذي يساعد بدوره إلى توفير فرص عمل ومساعدته للفئة المُسنة التي قد يصعب محو أميتها. ويُعد ذلك حلاً لمشكلة عدم أمتلاك اجهزه الحاسوب او عدم اشتراكهم في شبكة الإنترنت.

٣) العمل على تخفيض تكلفة الاتصال بشبكة الانترنت لدعم التوجه نحو تحقيق مجتمع معلوماتي.

٤) الاستفادة من تجارب الدول الأخرى والاقتداء بها ودراسة نقاط القوة ونقاط الضعف فيها لتجنبها وكيف تعاملت مع التحديات التي واجهتها عند تطبيقها لهذا المشروع شرط ان تكون هناك ظروف متماثلة بين الدولتين لكون المشروع يعتمد بالدرجة الأولى على الظروف المحيطة بالدولة، فمن الممكن الاستفادة من التجربة الهندية من آلية مواجهتها لمشاكل الفقر و الأمية عند تنفيذها مشروع الحكومة الالكترونية من قبل الدول التي تعاني من ذات المشكلة.

٥) التطبيق التدريجي لنظام الحكومة الالكترونية من خلال البدء بتطبيقه داخل المؤسسة الواحدة ثم بين المؤسسات التابعة لوزارة واحدة ثم بين الوزارات بعضها بعضاً، وضرورة ان يتخلل التحول التدريجي تعظيم الايجابيات وتفادي السلبيات.

٦) ضرورة ان تكون السلبيات ومواجهة التحديات محور تركيز القائمون على تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية وليس فقط التركيز على الايجابيات لان ذلك سيؤدي إلى التطبيق الخاطئ للمشروع.

٧) من الضروري مساعدة الاشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة والذين يعانون من بعض الاعاقات من خلال توفير اجهزه إلكترونية يستطيعون استخدامها واتاحه الفرصه لهم في شغل وظائف في الحكومة الالكترونية وذلك من اجل تحقيق التطبيق المحكم لمبدأ المساواة بين الافراد في الانتفاع بخدمات المرافق العامة و مبدأ المساواة في تولي الوظائف العامة.

٨) الإبقاء على مرفق التعليم بصورته التقليدية لان ذلك يساعد على تقوية الرابطة الاجتماعية بين الافراد وللحفاظ على الهدف التربوي الذي تسعى إلى تحقيقه المؤسسات التعليميه إلى جانب الهدف التعليمي، إلا ان ذلك لايعني عدم تنفيذ مشروع التعليم الإلكتروني بل تنفيذه إلى جانب التعليم التقليدي وجعله اسلوباً اختيارياً للتعليم حيث انه يعد حلاً مناسباً وفرصة كبيرة لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصه والمعاقين حيث ان ضروره انتقالهم إلى اماكن التعليم يشكل لهم عائقاً كبيراً ويحول دون تعليمهم.

كما ان هذا الاسلوب من التعليم يُعد فرصة أخرى للموظفين والعاملين الذين يرغبون بالحصول على شهادات معينه، إلا ان ارتباطهم بالعمل او الوظيفة يمنعهم من ذلك لكونه يتطلب تفرغاً وموافقة رؤسائهم على ذلك في الواقع التقليدي، إلا ان هذا

الاسلوب سيغنيهم عن ذلك فيتمكنوا من ان يتعلموا دون حاجة إلى الانتقال إلى مكان ما ودون ان يرتبطوا بوقتٍ محدد او ان يتركوا عملهم او وظيفتهم.

٩) ايلاء مسألة الامن عناية كبيرة حتى يتمكن الافراد ان يتعاملوا مع نظام الحكومة الإلكترونية وهم مطمئنين وهذا يستدعي الاستعانة بذوي الخبرة والاختصاص من القانونيين والمهندسين في مجال الالكترونيات والشبكات والاتصالات ودراسة المشروع من جميع النواحي ووضع الحلول لما يمكن ان يحدث من خروقات متوقعة.

١٠) الجمع بين النظام المركزي واللامركزي عند صياغة استراتيجية الحكومة الإلكترونية لكونه يتطلب التقاء الخدمات والمعلومات في نقطة معينة والوحدة في التخطيط (وهذه فكره المركزية) وتوزيعها على كافة مستويات الحكومة وهذا جوهر النظام اللامركزي حيث يجب ان تُمنح السلطات المحلية صلاحية وضع رؤية الحكومة الالكترونية الخاصة بها اي اتباع المركزية في التخطيط للمشروع واللامركزية عند تنفيذه.

الفصل الأول أثر الحكومة الإلكترونية على النظام القانوني للمرفق العام

تُعد المرافق العامة من أهم الأنشطة التي تقوم بها الدولة، والتي تتولى إدارتها مباشرة أو تشترك مع الأفراد أو القطاع الخاص في إدارتها وتسعى من خلالها إلى إشباع الحاجات العامة للجمهور. ولذلك عُدَّت نظرية المرافق العامة ركناً أساسياً في بناء القانون الإداري ويعتبر موضوعه من أهم موضوعات هذا القانون الأمر الذي دفع الفقيه الفرنسي Bonnard إلى تسمية القانون الإداري بقانون المرافق العامة.

أما العميد ليون ديكي فقد ذهبَ إلى أبعد من ذلك حيث اعتبر الدولة ذاتها ليست سوى مجموعته من المرافق العامة المنظمة الخاضعة لرقابة الحكومة. ويعود هذا إلى أهمية الدور الذي تقوم به هذه المرافق والذي يتمثل بسد الحاجات العامة للأفراد.

وعلى الرغم من اختلاف هذه المرافق في أنواعها وطريقة إدارتها إلا أنه هناك مجموعة من المبادئ تخضع لها جميع المرافق العامة بصرف النظر عن شكلها أو الطريقة التي تُدار بها. وهذه المبادئ هي: مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراد، مبدأ مواكبة المرفق العام للظروف المستجدة، مبدأ المساواة بين الأفراد في الانتفاع بخدمات المرفق العام.

وفي ظل اتجاه الدول إلى تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية فلا بد من معرفة ما هو أثر هذه الحكومة على النظام القانوني للمرفق العام لذا سنبين في هذا الفصل أثر الحكومة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام ومن ثم نتطرق إلى تأثيرها على طرق إدارة هذه المرافق وذلك بعد إن نشير بإيجاز إلى

مفهوم المرفق العام وبيان عناصره. وإلى أنماط المرافق التي تُدار بصورة إلكترونية، والوسائل التي تتبعها الإدارة في ذلك.

المبحث الأول:-التعريف بالمرفق العام.

احتل تعريف المرفق العام حيزاً واسعاً من اهتمام الفقه والقضاء الإداريين وذلك لإرتباطه بوظيفة الدولة ومدى تدخلها في حياة الأفراد ولأهمية الدور الذي تقوم به في إشباع الحاجات العامة.

وقد اختلف الفقهاء في تعريفهم للمرفق العام وانقسموا بهذا الصدد إلى اتجاهات متعددة لاختلافهم في الزاوية التي ينظرون منها إليه مما انعكس بدوره على اختلافهم أيضاً في تحديدهم لعناصره.

لذلك سنبين في هذا المبحث تعريف المرفق العام وفق هذه الاتجاهات وعناصره وذلك في المطلب الأول أما المطلب الثاني منه سنوضح فيه أنماط المرافق العامة الإلكترونية، أما المطلب الثالث سنوضح فيه الوسائل الإدارية الإلكترونية.

المطلب الأول: تعريف المرفق العام وبيان عناصره.

وسنقسم هذا المطلب إلى فرعين، الاول لتعريف المرفق العام، أما الثاني سنبين فيه عناصره .

الفرع الأول: تعريف المرفق العام

استخدم الفقه والقضاء الإداريين مفهومين مختلفين للمرفق العام: المفهوم الموضوعي (المادي) والمفهوم الشكلي (العضوي).

ويُراد بالمرفق العام وفق المعنى الموضوعي:

النشاط الذي تقوم به الدولة أو إحدى الهيئات العامة وتتجه به إلى تلبية الحاجات العامة وتحقيق الصالح العام.^(١)

أما وفق المفهوم الشكلي فيُعرف بأنه:

المنظمة أو الهيئة أو الجهة العامة التي تمارس بعمالها وأموالها النشاط الهادف إلى تحقيق النفع العام.^(٢)

ويتضح مما تقدم إن المفهوم الموضوعي للمرفق يُعتد بالنشاط الذي يمارسه المرفق، أما المفهوم الشكلي فهو يُعتد بالجهة التي تمارس النشاط.^(٣)

وقد تبنى الكثير من الفقهاء التقليديين المعيار الشكلي في تعريف المرفق العام ومنهم الفقيه الفرنسي هوريو إذ عرف المرفق العام بأنه (منظمة عامة تتمتع بسلطة واختصاص تستهدف إشباع حاجات وخدمات عامة بصورة منتظمة ودائمة).^(٤)

وفي الفقه العربي فقد عرف الكثير من الفقهاء العرب المرفق العام بالاستناد إلى المعيار الشكلي ومنهم الدكتور سليمان محمد الطماوي حيث عرفه بأنه :

(مشروع يعمل بإطراد وانتظام تحت إشراف رجال الحكومه بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين).^(٥)

(١) د. عصام عبد الوهاب البرزنجي وآخرون، مبادئ وإحكام القانون الإداري، العاتك لصناعة الكتاب - القاهرة، ٢٠٠٧، ص ٢٤٠.

(٢) د. ماجد راغب الحلوي، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية - الاسكندرية، ١٩٨٧، ص ٣٩٨.

(٣) د. محمد علي آل ياسين، القانون الإداري، الطبعة الاولى ، المكتبة الحديثة للطباعة والنشر- بيروت، ١٩٧٣، ص ٢٠.

(٤) د. عصام عبد الوهاب البرزنجي، المصدر نفسه، ص ٢٤٣.

(٥) د. سليمان محمد الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي- القاهرة، ١٩٧٣، ص ٣٤٣.

اما عن اتجاه القضاء الاداري مؤخراً فقد اتجه نحو التركيز على الناحية الموضوعية للمرفق التي تستند على النشاط والهدف من ورائه حيث يجب أن يكون هادفا الى تحقيق المصلحة العامة. ومن النظر الى الاحكام الحديثة للقضاء العالي في فرنسا يتضح ان استهداف المصلحة العامة يعد المعيار الوحيد في تكييف النشاط بأنه مرفق عام. لذا فقد أعترف مجلس الدولة الفرنسي بقبول مساهمة الافراد والهيئات الخاصة في القيام بأنشطته تستهدف تحقيق الصالح العام وأعتبرها مرافق عامه بشكل مستقل عن الهيئات والأجهزة التي تتولى إدارتها ويتجلى ذلك في إحكام كثيرة منها على سبيل المثال حكم (مونبور) في ٣ تموز ١٩٤٢ المتضمن اعتبار لجان التنظيم النقابي مرافق عامة.

وبناءً عليه تمسك الفقه الفرنسي الحديث بالمفهوم الموضوعي لذا عرف الفقيه ديكي المرفق العام بالأستناد إلى هذا المفهوم الذي يهتم بالنشاط الذي يؤديه المرفق بقوله:

(كل نشاط ينبغي على الحكام إن يضمنوا قيامه وتنظيمه ومراقبته لأن القيام بهذا النشاط ضروري لمبدأ التضامن الاجتماعي ولأن طبيعته لا تساعد على تحقيقه دون تدخل السلطة العامة).

كما عرفه الفقيه دولوبادير بأنه: (كل نشاط تقوم به هيئة عامة بقصد إشباع حاجة ذات نفع عام).^(١)

وقد عرفته الدكتور سعاد الشرقاوي بأنه: (نشاط تمارسه جماعة عامة بهدف إشباع حاجه من الحاجات التي تهدف إلى تحقيق الصالح العام).^(٢)

(١) د. عصام البرزنجي، مصدر سابق، ص ٢٤٦-٢٤٧.

(٢) د. سعاد الشرقاوي، القانون الإداري، دار النهضة العربية، مطبعة جامعة القاهرة، ١٩٨٤، ص ١٠٢.

وقد عرف الدكتور إبراهيم طه الفياض المرفق العام بالاستناد إلى المدلول الموضوعي أيضاً بقوله:

(كل نشاط موضوعه تلبية احتياج عام هدفه تحقيق الصالح العام وتكون للدولة الكلمة العليا في خلقه وتنظيمه وإدارته بصورة مباشرة أو غير مباشرة).^(١)

ونظراً لكون المشاريع التي تهدف إلى تحقيق النفع العام ليست دائماً من المشاريع التي تقوم الدولة بإنشائها هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن مشروعات الدولة لا تهدف جميعها إلى تحقيق الصالح العام كما في إدارتها لأموالها الخاصة. فقد اتجه الرأي الراجح في الفقه إلى الجمع بين المعيارين لتعريف المرفق العام وعلى هذا الأساس يكون المرفق العام هو كل نشاط تتولاه إدارته بنفسها أو تعهد به إلى أفراد عاديين ولكن تحت إشرافها وتوجيهها بقصد إشباع حاجات عامة.^(٢)

وبهذا الخصوص فإن الباحثة تؤيد الاتجاه الأخير الذي جمع بين المعيارين (العضوي والمادي) في تعريفه للمرفق العام. وذلك لأن الهدف من إنشاء المرافق هو إشباع الحاجات العامة فمتى ما تحقق هذا الهدف أصبحنا أمام مرفق عام ويستوي بعد ذلك إن تكون الدولة تديره بنفسها أو تعهد به إلى الأفراد أو القطاع الخاص ما دام ذلك تحت رقابتها وإشرافها.

(١) د. إبراهيم طه الفياض، القانون الإداري، مكتبة الفلاح - الكويت، ١٩٨٩، ص ٢٩

(٢) د. عبد الغني بسيوني عبد الله، النظرية العامة في القانون الإداري، منشأة المعارف للنشر - الاسكندرية، ٢٠٠٣، ص ٤١٢.

الفرع الثاني: - عناصر المرفق العام

قد سبق أن استعرضنا جملة من التعاريف والتي يتضح منها العناصر الأساسية اللازمة لوجود المرفق العام، هي ثلاثة عناصر:

أولاً: إنه نشاط تتولاه الدولة أو احد الأشخاص العامة الأخرى (المحافظة، البلدية...) بصورة مباشرة أو قد تعهد به إلى الأفراد أو القطاع الخاص لكن تحت اشرافها و رقابتها.

ويتبين من التأكيد على نشاط المرفق العام ترجيح النظرة المادية للمرفق العام على النظرة العضوية.^(١)

ثانياً: إن يكون الغرض هو تحقيق المصلحة العامة.

يُعد تحقيق المصلحة العامة العنصر الأساسي من عناصر المرفق العام، حيث يمثل هذا العنصر علة وجود المرفق وسبب إنشائه،^(٢) ويجمع الفقه على انه لا بد من إن يهدف المشروع إلى تحقيق الصالح العام حتى يكتسب صفة المرفق العام.

ويقصد بالنفع العام إشباع حاجات عامة أو تقديم خدمات عامة، قد تكون مادية كتوفير المياه والكهرباء، أو معنوية كتوفير الأمن والتعليم. ويميز عنصر النفع العام بين المرافق العامة والمشروعات الأخرى التي تقوم بها الدولة لتحقيق مصالحها الخاصة كما في استثمارها لأموالها الخاصة.

واختلف فقه القانون العام حول طبيعة الصالح العام الذي يميز المرافق العامة. حيث يرى جانب منه إن المشروعات التي تقوم الدولة بإنشائها تعتبر مرافق عامة

(١) د. محمد علي آل ياسين ، مصدر سابق، ص ٢٤.

(٢) د. عصام البرزنجي، مصدر سابق، ص ٢٤٧.

لأنها تحقق وجهاً من وجوه النفع العام التي عجز الأفراد والقطاع الخاص عن القيام بها أو التي لا يستطيعون تحقيقها على أكمل وجه.

وبناءً عليه فإن المشروعات الصناعية والتجارية التي تنشؤها الدولة لا تعتبر مرافق عامة إذا كان هدفها الأساسي تحقيق الربح بواسطة المنافسة مع القطاع الخاص، ولكنها تُعد مرافق عامة إذا كانت تهدف إلى توجيه هذا القطاع نحو تحقيق الأهداف العامة للدولة.

أما الجانب الآخر فقد ذهب إلى أنه لا يشترط أن يكون النفع العام الذي يهدف لتحقيقه المرفق العام هو مما يعجز الأفراد أو القطاع الخاص عن القيام به، إذ إن كل مشروع تقوم الدولة بإنشائه ويحقق الصالح العام يعتبر مرفقاً عاماً سواء كان هذا النفع مما تقدر المشروعات على تحقيقه أم لا. وينطبق ذلك على جميع المرافق العامة سواء أكانت إدارية أو اقتصادية يستطيع الأفراد والقطاع الخاص عن القيام بها أم لا.

ويترتب على استهداف المرفق العام تحقيق الصالح العام، عدم استهدافه تحقيق الربح بصفة أساسية^(١). أما إذا كانت تحقق ربحاً دون أن يكون ذلك هو هدفها الأساسي وإنما كنتيجة لنوعية نشاطها الاقتصادي فلا يغير ذلك من صفتها كمرافق عامة^(٢).

(١) د. عبد الغني بسيوني، مصدر سابق، ٤١٥.

(٢) د. ماجد راغب الحلو، مصدر سابق، ص ٤٠١.

ولا يشترط لأعتبار المشروع مرفقاً عاماً إن يقوم بتقديم خدماته للأفراد مجاناً بلا مقابل إذ قد ترى الدولة فرض رسوم معينة على المنتفعين ببعض الخدمات كالرسوم الجامعية وهي لا تمثل المقابل الحقيقي للخدمة المؤداة.^(١)

ثالثاً: خضوع المرفق العام للسلطة العامة

إن تحقيق المصلحة العامة من قبل مشروع معين لا يعتبر كافياً لإضفاء صفة المرفق العام عليه، ما لم يكن هذا المشروع خاضعاً للسلطة العامة، بمعنى إن يكون للدولة أو الأشخاص العامة الأخرى الكلمة النهائية في إنشائه وتنظيمه وإلغائه وذلك بقانون يصدر بإنشاء المرفق أو بناءً على قانون يخول إحدى سلطات الدولة إنشاءه ويكون لها مهمة الفصل في تنظيمه أو إلغائه.

غير إن القول بذلك لا يمنع الدولة إن تعهد بأمر تنظيمه إلى أحد أشخاص القانون الخاص مع احتفاظها بحقها في الإشراف على المشروع وتوجيهه كما هو الحال بإدارة المرفق العام بطريق الأمتياز أو الاستغلال المختلط.

(١) د. عبد الغني بسيوني، مصدر سابق، ص ٤١٥.

المطلب الثاني: أنماط المرافق العامة الإلكترونية

ذكرنا سابقاً إن الحكومة الإلكترونية هي أسلوب جديد ومتطور في إدارة وتسيير المرافق العامة.

إلا إن القول بذلك يجب إن لا يُفهم بأن جميع المرافق العامة يمكن إن تقدم خدماتها بالأسلوب الإلكتروني ويشكل كامل، حيث يوجد العديد من الخدمات العامة لا تسمح طبيعتها بأن تقدم إلكترونياً.

ولكن في مقابل ذلك يُمكن القول بأن جميع المرافق العامة يمكن أن تستخدم الأساليب الإلكترونية في تسيير الجوانب الإدارية المتعلقة بالمرفق كأستخدام الوسائط الإلكترونية في تحديد مواعيد حضور وأنصراف الموظفين وفي منحهم الإجازات والرواتب، كذلك يمكن أستخدام البريد الإلكتروني بدلاً من البريد العادي. كما يُمكن أعتداد أساليب إلكترونية من قبل بعض المرافق التي تتقاضى رسوم من المواطنين مقابل الخدمة التي تؤديها لتمكنهم من الدفع الإلكتروني.

والأمثلة كثيرة على هذا النوع من المرافق التي لا تسمح طبيعة خدماتها بأن تقدم بالأسلوب الإلكتروني نذكر منها - مرفق الأمن - الذي يضطلع بمهمة حفظ الأمن الداخلي من خلال جهاز الأمن والشرطة، حيث يتبين من طبيعة الخدمة المُكلف بها والمتمثلة بحفظ أمن المواطنين لا تسمح بأن تقدم إلكترونياً. ومع ذلك فأن الجوانب أو الإجراءات ذات الطابع الإداري من الممكن أعتداد الأساليب الإلكترونية في تأديتها. إضافةً إلى بعض الأمور كإبلاغ جهاز الشرطة عن حدوث بعض الحوادث أو العثور على بعض المفقودات...

وكذلك الحال مع - أجهزة شرطة المرور - فالمهمة الرئيسة لهذه الأجهزة المتمثلة بالحفاظ على سلامة المواطنين في الطرق من خلال تنظيم حركة السير

فيها ورصد المخالفات لا يمكن إن تتحول إلى الأسلوب الإلكتروني لكن من الممكن الاستعلام عن المخالفات ودفع الغرامات المرورية عن طريق شبكة الإنترنت.

أما عن - مرفق الدفاع - الذي يتولى شؤون الجيش بصنوفه الإدارية و الحربية والإشراف على العمليات العسكرية والمهنية للدفاع عن الوطن من كل اعتداء. فهذا المرفق لا يمكن إن يؤدي خدمته الأساسية المذكورة إلكترونياً، حيث لا يمكن استخدام الأساليب الإلكترونية في إدارة صنوف الجيش الحربية وإنما يمكن ذلك في صنوفه الإدارية فقط.

أما عن - مرفق الصحة - فهو مسؤول عن تقديم الخدمات الصحية للمواطنين من خلال المستشفيات والمراكز الصحية التي تتولى مهمة علاج المرضى و السهر على راحتهم مما يقتضي حتماً الوجود المادي للطبيب والمريض وللمرفق ذاته. إلا إن هناك البعض من الأمور المتعلقة بالمرفق كحفظ أسماء المرضى وتنظيم دوام الأطباء... فمن الممكن إن تستخدم الأساليب الإلكترونية في قضائها.

وكذلك الحال لمرفق النقل الذي تكون مهمته الرئيسة تنظيم النقل بأنواعه البرية والبحرية والجوية، ومهمته هذه لا يمكن تأديتها إلكترونياً، ولكن من الممكن حجز تذاكر الطيران إلكترونياً أو إتاحة خدمة استئجار سيارة أجره كما هو الحال في أمانة دبي.

أما عن - مرفق الكهرباء - الذي يضطلع بمهمة إنتاج وتوزيع الطاقة الكهربائية والإشراف على المحطات الكهربائية وإدامتها. فإنه ما يمكن إن يتحول إلى الجانب الإلكتروني منه هو تقديم طلب الحصول على عداد وتمكين المواطنين من دفع فاتورة الكهرباء إلكترونياً.

وكذلك الحال لمرافق كثيرة كمرفق البلدية والأعمار والصناعة والزراعة والسياحة...

أما عن المرافق العامة التي تسمح طبيعة الخدمات التي تقدمها بأن تقدم إلكترونياً فتتمثل بالآتي:

التعليم

حيث أحدث التطور التكنولوجي تغييراً في مفهوم التعليم، فمن الممكن إجراء المحاضرات الدراسية والمسائل العلمية عبر الشبكة المحلية أو عبر شبكة الإنترنت وفق ما يسمى " بالتعليم الإلكتروني" ^(١).

ويُراد بالتعليم الإلكتروني عملية إيصال وتلقي المعلومات باستخدام التقنيات الحديثة كالحاسوب وأجهزة الهاتف المحمولة وأجهزة المساعد الرقمي الشخصي (Pcrsohaldigit al Assisag) وذلك لغرض التعليم والتدريب وإدارة المعرفة من خلال شبكة الإنترنت أو عن طريق شبكات الاتصال اللاسلكية. ^(٢)

ويتميز هذا النوع من التعليم بأنه لا يستلزم وجود مبانٍ مدرسية أو صفوف دراسية أي أنه يلغي جميع المكونات المادية للتعليم. ^(٣)

كما يتم استخدام الوسائط الإلكترونية كالأقراص المدمجة C.D و Flashmemory ل تخزين المعلومات عليها بدلاً من الكتب والمجموعات ^(٤)، وتتوفر المناهج الدراسية في هذا النوع من التعليم طوال اليوم وفي كل أيام

(١) د. محمد سمير أحمد، مصدر سابق، ص ٧.

(٢) د. سوسن المهدي، مصدر سابق، ص ١٠٣.

(٣) د. زكريا يحيى لال، د. علياء عبد الجندي، الإتصال الإلكتروني وتكنولوجيا التعليم ، الطبعة الثالثة، مكتبة العبيكان - الرياض، ٢٠٠٥، ص ٢٩٤.

(٤) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مصدر سابق، ص ١٩١ و ١٩٢.

الأسبوع (٢٤ ساعة في اليوم، ٧ أيام في الأسبوع) أي أنه يوفر الاستمرارية في الوصول إلى المناهج الدراسية فلا يرتبط بأوقات فتح وغلق المؤسسة^(١).

لذا فإنه يتيح الفرصة لأكبر عدد من فئات المجتمع للحصول على التعليم والتدريب لأنه يتغلب على عوائق المكان والزمان فهو يعتبر فرصة مناسبة خاصة للأشخاص الذين كانوا اقل حظاً في التعليم بسبب ضيق الوقت، بُعد المسافة أو الأعاقه الجسدية، و للعاملين الذين سِيُمْكِنهم التّعلّم وهم في مواقع عملهم.^(٢)

ومن ميزاته ايضاً أنه يحقق مبدأ تكافؤ الفرص والمساواة بين الأفراد دون تمييز على اساس المكانة الاجتماعية أو الاقتصادية، كما أنه يُعطي للطلبة الحرية في اختيار الوقت والمكان المناسب لهم لتعلمهم^(٣).

وهناك جانب من الفقه يرى بأن اتجاه الحكومات إلى تطبيق التعليم الإلكتروني يحقق إيجابيات كثيرة، حيث يساعد في مكافحة الأمية، اذ ان الأقتصار على استخدام الطرق التقليدية في مكافحتها يُعد أمراً غير مجدي.^(٤)

كما للتعليم الإلكتروني دور إيجابي في مواجهة مشكلة ازدحام الفصول وقاعات المحاضرات نتيجة لآزدياد إعداد السكان، كما أنه يساعد في مواجهة مشكلة

(١) د. فياض عبد الله، رجاء كاظم، حيدر عبود، التعليم الإلكتروني والتعليم التقليدي. دراسة تحليله مقارنة، بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، عدد ١٩٩، ٢٠٠٩، ص ٢٧٦.

(٢) م.م جان سيريل، واقع وافاق التعليم عن بعد واثره في التعليم في العراق، بحث منشور في مجلة كلية العلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ٢٣، سنة ٢٠١٠، ص ٣٢٦

(٣) م.م جان سيريل، المصدر نفسه، ص ٣٣٢.

(٤) د. حسن حمدي الطوبجي، وسائل الإتصال والتكنولوجيا في التعليم، الطبعة الثامنة، دار العلم - الكويت، ١٩٨٧، ص ٥٢.

نقص إعداد المدرسين^(١). فضلاً عن حالة إنشاء المدارس بالشكل التقليدي وتوظيف عدد كبير من المعلمين امراً مرهقاً لميزانية الدولة كما هو مرهق أيضاً لبعض الأشخاص ذوي الدخل الضئيل. لذا تبنت منظمة اليونسكو التابعة للأمم المتحدة مشروعاً موجهاً إلى بلدان العالم الثالث يستهدف نشر التعليم بمختلف مراحله عن طريق الإنترنت بوصفه طريقاً يقلل من التكاليف الدراسية الأمر الذي يحفز أولياء الأمور والطلاب نحو التحصيل العلمي^(٢).

أما الجانب الآخر من الفقه فيرى بوجود الكثير من الأسباب التي تعيق تطبيق التعليم الإلكتروني وتُعزى إلى مقاومة المدرسين لتطبيق التكنولوجيا في مجال التعليم نظراً إلى قلة وعيهم لمفهوم التكنولوجيا الحديثة وتخوف المعلمين من استخدام الأجهزة الحديثة التي قد تؤدي إلى وقوعهم في الخطأ عند استخدامها، كما يتخوف المعلمون من إن تحل الوسائل التكنولوجية محلهم، فضلاً عن عدم إيمان البعض بالفائدة التربوية لتكنولوجيا التعليم في العملية التعليمية^(٣).

ومع جميع ذلك ، فهناك مجموعة من العقبات التي تواجه تطبيق التعليم الإلكتروني بنجاح أهمها إن هذا النوع من التعليم يعتمد على شبكة الإنترنت والتي من شأنها إلحاق الضرر بالأمانة الأكاديمية وتأثر سلباً على نوعية المعرفة التي يحصل عليها الطلاب، ولأن شبكة الإنترنت مليئة بالبحوث والأوراق الجاهزة للنسخ وعلى هذا الأساس يستطيع الطلاب من الغش وأنتحال بحوثهم من

(١) د. حسن حمدي الطوبجي، مصدر سابق، ص ٥٣.

(٢) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مصدر سابق، ص ١٩٢

(٣) أ.د محمد السيد علي، تكنولوجيا التعليم والوسائل التعليمية، الطبعة الثانية، مكتبة الاسراء للطباعة والنشر والتوزيع - طنطا، ٢٠٠٩، ص ٤٠-٤١.

الإنترنت بحيث تبدو سليمة من الناحية الأكاديمية تماماً كأى بحث تم إعداده بكل أمانة^(١).

ومن العقبات الأخرى فهي عقبة الأمية التقنية من جانب الطالب والمعلم خاصة في البلدان العربية حيث تظهر الإحصائيات إن عدد مستخدمي الإنترنت في الوطن العربي ضئيلة جداً إذا ما قورنت بعدد سكانه.^(٢)

وكما تُعد ضعف البنية التحتية من العقبات التي يواجهها التعليم الإلكتروني في البيئة العربية، حيث تتسم هذه البنية بأنها قديمة ومتخلفة جداً ولا تستطيع تلبية متطلبات التعليم الإلكتروني.^(٣)

ومن أهم التحديات التي يواجهها التعليم الإلكتروني تتمثل بضرورة تعديل القوانين والتعليمات النافذة بصورة تضمن ديناميكية نظام التعليم الإلكتروني وتوفير صيغة قانونية لأعتماد جميع البرامج التعليمية المنفذة بطريقة online أي الاعتراف بشهادات الجامعات الإلكترونية والافتراضية وتوفير فرص العمل لحملة هذه الشهادات.

وهذا ما قامت به الحكومة السورية حيث شرعت العديد من القوانين والتعليمات تماشياً مع إنشاء الجامعة الافتراضية السورية مثل الاعتمادية المتعلق بشهادات

(١) د. فياض عبد الله ، رجاء كاظم، حيدر عبود، مصدر سابق، ص٢٧٨.

(٢) علي كنانة محمد عبد المجيد ثابت، التعليم الإلكتروني باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نموذج مقترح للجامعة الموصل، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد - جامعة الموصل، ٢٠٠٥، ص٤٩.

(٣) المصدر نفسه، ص٣٩.

الجامعات الافتراضية وغيره من القوانين ذات الأثر على سير العملية التعليمية في سوريا.^(١)

ومن جانب آخر قامت العديد من دول العالم المتطور وبعض دول العالم الثالث بتجارب رائده في مجال تطبيق أنظمة مختلفة للتعليم الإلكتروني حيث بدأت باستخدام وسائل عرض مساعده لتوضيح بعض المفاهيم و التجارب وأنتهت بتطبيق أنظمة متطورة للتعليم عن بُعد^(٢).

ففي الولايات المتحدة الأمريكية بناءً على دراسة عملية تمت عام ١٩٩٣ تبين إن ٩٨% من مدارس التعليم الابتدائي والثانوي في الولايات المتحدة الأمريكية لديها جهاز حاسبة آلي لكل ٩ طلاب، وفي الوقت الحاضر فإن الحاسب متوفر في جميع المدارس الأمريكية بنسبة (١٠٠%) بدون استثناء.^(٣)

وقد أنشئت في بداية الثمانينات الجامعة الوطنية الفنية في الولايات المتحدة الأمريكية التي تعد من أبرز النماذج الناجحة في مجال التعليم الإلكتروني، وهذه الجامعة عبارة عن شبكة معلومات من (٤٧) جامعة معروفة في أمريكا تبتث إلى معظم الولايات الأمريكية وتطورت بمرور الزمن ليتمد بثها إلى أكثر من ٢٠ دولة أسيوية بحلول عام ١٩٩٥.^(٤)

وعلى المستوى العربي/ فقد بدأ التطبيق الفعلي للتعليم الإلكتروني في دولة الامارات العربية المتحدة من العام الدراسي ١٩٩٨/١٩٩٩ بإنشاء ١٧ مدرسة تعليم أساسي وتبع ذلك افتتاح ٢٥ مدرسة في العام التالي (١٩٩٩ / ٢٠٠٠)

(١) علي كنانة محمد، مصدر سابق ، ص ٤٣.

(٢) د. زكريا يحيى لال، علياء الجندي، مصدر سابق، ص ٣٩٥.

(٣) د. زكريا يحيى لال، علياء الجندي، المصدر نفسه، ص ٣٩٦.

(٤) علي كنانة محمد، المصدر نفسه، ص ٣٠.

وجرى افتتاح ٥٨ مدرسة في العام (٢٠٠٠/٢٠٠١) ويُعد هذا الاتجاه تجربة رائدة تعمل الوزارة على تطبيقها تدريجياً، وتتوفر لهذه المدارس الإمكانيات اللازمة لعملية تعليمية ناجحة وفق أهداف التطوير.^(١)

كما توجت الجهود العربية في مجال التعليم الإلكتروني بأفتتاح أول جامعة افتراضية في الوطن العربي والشرق الأوسط هي ((الجامعة الافتراضية السورية)) بتاريخ (٢٠٠٢/٩/٢)، حيث تقدم برامج الدراسات الأولية والدراسات العليا فضلاً عن التدريب المهني المتخصص.

وقد حققت الجامعة الافتراضية السورية أنجازات طيبة حيث بلغ عدد الطلبة فيها ٤٦٠ طالباً من مختلف أنحاء العالم، فضلاً عن إتمام العديد من الدورات التدريبية المتخصصة لمختلف المؤسسات المحلية والدولية العامة والخاصة، وقد عقدت هذه الجامعة أيضاً العديد من اتفاقيات الشراكة الدولية مع مجموعة من أعرق الجامعات الدولية خاصة الغربية منها.^(٢)

ومن وجهة نظر الباحثه فإن التعليم الإلكتروني يحمل الكثير من السلبيات أهمها استخدام الإنترنت ووسائل الاتصال المختلفة في التعليم بدءاً من المراحل الأولية وحتى المراحل الجامعية سوف يؤثر سلباً على صحة الفرد سواء أكان الطالب أم المعلم، وفي الوقت نفسه يؤدي هذا التعليم إلى الاستغناء عن عدد كبير من المدرسين مما يزيد من نسبة البطالة في المجتمع التي تعاني منها جميع الدول وتحاول إيجاد حلولاً لها.

(١) د. زكريا يحيى لال، علياء الجندي، مصدر سابق، ص ٤٠٠.

(٢) علي كنانة محمد، مصدر سابق، ص ٣٣ و ٣٤.

كما إن تطبيق التعليم الإلكتروني يؤدي إلى استبعاد الهدف التربوي الذي تسعى المؤسسات التعليمية إلى تحقيقه إلى جانب الهدف التعليمي وذلك من خلال متابعة حسن سير سلوك الفرد أول بأول.

فضلاً عن إن هذا النوع من التعليم قد يفقد الحيوية من الحياة المجتمعية حيث إن جميع الطلبة وعلى مختلف أعمارهم ليسو بحاجة إلى الذهاب إلى المدارس والجامعات بصورة يومية لتلقي المعلومات بل سيكون ذلك من خلال الإنترنت.

وفي الوقت ذاته، تؤيد الباحثة استخدام الحاسبات الآلية المرتبطة بالإنترنت كوسيلة تعليمية في المؤسسات العلمية وهي مع تدريس علم الحاسبات الآلية نظرياً وعملياً.

وإلى جانب مرفق التعليم، فإن التطور التكنولوجي قد أثر إيجابياً في الجانب المالي للدولة ويظهر ذلك بصورة خاصة في طرق تحصيل الضرائب والرسوم الجمركية وإعداد الموازنة العامة للدولة.

فبالنسبة إلى الضرائب، فوفقاً لقوانين الضرائب الصادرة فإنه يتم تقدير إرباح المشروعات الخاضعة للضريبة ويتم تحديد مقدارها المستحق على الأفراد أو الشركات وفق الأسس نفسها، ويقوم أصحاب المشروعات بسدادها من خلال دفع قيمتها إلى خزانة الدولة.

أما في حالة تطبيق الحكومة الإلكترونية، يتم حصر جميع الملفات إلكترونياً ويتم سداد الضريبة المستحقة عبر شبكة الإنترنت^(١) من خلال وسائل الدفع الإلكتروني التي منها: بطاقات الوفاء أو البطاقات الإلكترونية أو عن طريق عُملات تحويل نقدي من بنك العميل إلى حساب الجهة صاحبة الرسم عبر شبكة

(١) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ١٠٩.

الإنترنت وذلك أمر مطبق في جميع مصارف العالم بما فيها معظم المصارف العربية.

حيث يمكن السداد عن طريق الجنيه الإلكتروني^(١)، وقد أطلقت حكومة دبي الإلكترونية الدرهم الإلكتروني لاستخدامه في سداد رسوم الخدمات الحكومية المقدمة عبر الإنترنت^(٢).

وقد قام قسم جباية الضريبة في الحكومة الأسترالية بتطبيق نظام جباية الضرائب وتصاريح الدخل عبر الإنترنت معتمداً على تقنيات عالية للتشفير من أجل حماية معلومات وخصوصية المواطنين وأصحاب المؤسسات و تسمى هذه الخدمة "e-Tax" وقد ظهر من نتائج هذه الخدمة إن نسبة المواطنين الذين يتبعون هذا النظام في دفع الضرائب المتوجبه عليهم بلغ حوالي ٥٤٠٠٠٠ في عام ٢٠٠٢ فقط بنسبة تزيد عن ٥٢% عن العام الذي سبقه.

كما قام قسم الجباية بنشر بعض الحقائق حول خدمة e - Tax منها إن هذا القسم يستطيع إن يعالج معظم تصاريح الضريبة عبر النظام e-Tax في معدل ١٤ يوم للتصريح مقارنة بالمعالجة الورقيه والتي كان المعدل فيها يبلغ ٤٢ يوماً. كما تبين من أستطلاع قام به مكتب الجباية بأن ٩٤% من المواطنين الذين صرحوا عن ضريبة الدخل بأستخدام النظام الإلكتروني e - Tax سوف يستخدمون النظام نفسه في العام المقبل^(٣).

يتبين مما تقدم إن سداد الضرائب عبر شبكة الإنترنت له أثار ايجابية في انجاز العمل الإداري حيث لا يستلزم حضور المواطن شخصياً إلى مقر الإدارة لسداد

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مصدر سابق، ص ١٩٨.

(٢) أ.د. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر- عمان، ٢٠٠٩، ص ٦١.

(٣) قسم جباية الضرائب الأسترالية www.etax.ato.gov.au

الضرائب المستحقة وتكلف الغناء. كما إن انجاز المعاملات سيكون بصورة سريعة ولا يشترط وجود الموظف حيث يتم القيام بالعمل إلكترونياً.

وبالإضافة إلى ذلك فإن المستخدم يستطيع تعديل معلوماته الشخصية مباشرة بشكل إلكتروني والاستفسار عن الأرصدة المستحقة والمقسطة وتقديم كشوف التقدير ودفع الضريبة المستحقة إلكترونياً سواء أراد المستخدم من دفع المبالغ كاملة أو على دفعات^(١).

وجدير بالذكر إن هذا النظام المستحدث لدفع الضرائب يحقق فوائد للحكومة أيضاً، حيث يساهم في توفير كلفة المطبوعات ويساعد في توفير الوقت والاستفادة منه خارج دوام العمل الرسمي لأستقبال المعاملات^(٢).

وبالنسبة إلى الرسوم الجمركية فبدايةً تختلف أسس المحاسبة وتقدير الرسوم على البضائع الواردة من كل دولة، والذي يرجع إلى وجود اتفاقات دولية بين الدول، كما في حالة الاتفاق على تخفيض قيمة الجمارك المستحقة على البضائع والسلع الواردة من دولة معينة أو يتم الاتفاق على تطبيق معيار الدولة الأولى بالرعاية^(٣).

وتسعى الإدارات العامة في الدول المتقدمة إلى تطبيق تكنولوجيا متطورة جداً مما يجعلها مؤهلة للتوافق مع الأنظمة الموجودة و المستخدمة حالياً أو التي سيتم استخدامها مستقبلاً لدى الجهات الحكومية الأخرى إذ تتعامل إدارة الجمارك ووحدات الشحن للنظام الجمركي الآلي مع تسجيل وصول تسجيل قائمة الشحن وتفاصيل بوالص الشحن وإصدار أذون التسليم للمستوردين وإمكانية المباشرة

(١) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ١١٠.

(٢) د. عباس بدران، مصدر سابق، ص ٥٢.

(٣) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ١١٠.

بالإجراءات الجمركية من نقل وتسجيل (المنافسيت) حتى قبل وصول السفينة أو الطائرة إلى البلد^(١).

وجدير بالذكر أن استخدام التقنيات الحديثة من قبل السلطات الجمركية له مزايا عديدة منها أن هذه التقنيات تساهم في رفع مستوى الكفاءة و الإنتاج في أنجاز المعاملات الجمركية كما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد^(٢).

وفي هذا الخصوص صدر تصريحاً عن المجلس العام لمنظمة التجارة العالمية (WTO) في نيسان ١٩٩٨ لمناقشة موضوع الجمارك والموانئ وكانت النتيجة التي أوصى بها المجلس عدم فرض رسوم جمركية على التبادل الإلكتروني^(٣).

ويخصوص الموازنة العامة، وكما بينا سابقاً إن الحكومة الإلكترونية قد نشأت في القطاع الخاص قبل القطاع العام، وبالنظر إلى ميكنة العمل في الشركات والمؤسسات الخاصة فأن الميزانيات الخاصة لها يتم إعدادها عن طريق الحاسبات الآلية.

ولهذا فانه يمكن الاقتداء بهذا النموذج في إعداد الموازنة العامة للدولة حيث تتكون هذه الموازنة من تقدير الدولة حجم إيراداتها المتأتية من الضرائب والرسوم ونفقاتها المتعلقة بنشاطاتها كافة التي تقوم بها الدولة كما في نفقات التعليم والصحة ...

ويلاحظ انه يمكن من خلال الحاسب الآلي تحديد حجم الإيرادات والنفقات ومصادرها المختلفة وكيفية توزيعها، كما يُمكن للإفراد الإطلاع على قانون

(١) اورنس الهذال، مصدر سابق، ص ٢٧.

(٢) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مصدر سابق، ص ١٩٩.

(٣) اورنس الهذال ، المصدر نفسه، ص ٢٧.

الموازنة العامة من خلال مواقعها لمعرفة حجمها وعجزها وأهم بنود الانفاق فيها وأهم إيرادات الدولة^(١).

ومن المرافق الأخرى التي يمكن إن تقدم خدماتها إلكترونياً هو مرفق التجارة الذي يضطلع بمهمة تنظيم التجارة الداخلية والخارجية وتنظيم الاستيراد والتصدير وتوفير السلع بحسب حاجة المواطنين من خلال الاستيراد.

ولكون نظام الحكومة الإلكترونية قد نشأ في ظل القطاع الخاص، حيث إن التجارة الإلكترونية هي الذراع الأيمن للحكومة الإلكترونية وان الشركات والتجارة الإلكترونية تعتمد بصفة خاصة على الحكومة فيما لا تستطيع هي القيام به^(٢)، فمن باب أولى إن تقوم الحكومة بدعم مرفق التجارة لكي يتحول إلى مرفق إلكتروني ما دام القطاع الخاص قد أستخدم هذا الأسلوب في عملياته التجارية ونجح فيه.

ومما تجدر الإشارة إليه إن مرفق الخارجية الذي يتولى مهمة تنظيم علاقات البلد مع دول العالم وتسهيل مهمة المواطنين خارج بلدهم وحل ما يعترضهم من مشاكل، فمن الأفضل إن تعتمد الأساليب التكنولوجية في تأدية مهام هذا المرفق خاصة فيما يتعلق بالمواطنين خارج بلدهم.

وجدير بالذكر إن هناك مجموعة من الوثائق الرسمية التي تصدر من وزارة الداخلية من خلال هيئاتها المختلفة كهوية الأحوال المدنية وشهادة الجنسية، جواز السفر، رخصة القيادة، فمن الممكن استخراج هذه الوثائق إلكترونياً بدلاً من الإجراءات التقليدية.

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، مصدر سابق، ص ٢٠٠.

(٢) د. داود عبد الرازق الباز، مصدر سابق، ص ٨٢.

ويلاحظ إن الكثير من الدول التي طبقت الحكومة الإلكترونية قامت بتمكين المواطنين من أستخراج هذه الوثائق بصورة إلكترونية كخطوة أولية.

وما تجدر الإشارة إليه أنه يُمكن لجميع المرافق العامة إن تطلق خدمة - التوظيف الإلكتروني- الذي يُمكن الراغبين في الحصول على وظيفة من المواطنين من التقدم بطلب لملء استمارة التقديم على التعيين وإرسالها إلى المؤسسة المختصة وذلك من خلال شبكة الإنترنت.

وقد أحدث التطور التكنولوجي تغييراً ايجابياً على بعض الممارسات الديمقراطية التي تمثل الجانب السياسي للثورة الرقمية^(١). وتتمثل هذه التغيرات بتمكين المواطن من المشاركة في عمليات المحاسبة والمسألة عبر تقديم المعلومات اللازمة عن أداء الحكومة عبر الإنترنت^(٢). لذا فأن هذه الممارسات ترتبط بالمرفق العام وتزيد من فعاليته وهي :

استطلاع رأي المواطنين: حيث يتيح نظام الحكومة الإلكترونية للإفراد المشاركة في إدارة الشؤون العامة مما يشعرهم بالرضا عن أداء حكومتهم والاقتناع بأعمالها وتقوم بعض الوحدات المحلية في أمريكا وبعض الدول الأوربية بأطلاع الجمهور على بعض الاقتراحات أو المبادرات الجديدة واخذ آراءهم فيها.

حضور الاجتماعات: وتستهدف هذه الممارسة إلى مشاركة المواطنون الاجتماعات العامة من خلال ما تقوم به بعض الإدارات بعرض جدول أعمالها على شبكة الإنترنت، أما البعض الآخر فتُمكن المواطن من إرسال البريد الإلكتروني إلى أعضاء المجالس إنشاء اجتماعهم وتوجيه الأسئلة والملاحظات إليهم حتى أصبح ذلك يمثل جزءاً رسمياً من محاضر الاجتماعات .

(١) د. محمود القدوة، مصدر سابق، ص ١٨٦.

(٢) أ.د.م. قادر محمود الشرع، مصدر سابق، ص ١٥٩.

وفي القرى يتم نقل اجتماعات المجالس البلدية عبر الإنترنت بصورة حية مسموعة ويستطيع المواطنون الدخول إلى هذه الاجتماعات من خلال أجهزتهم الخاصة ليقدموا أسئلتهم بالبريد الإلكتروني لينظر المجلس فيها ويجيب عليها^(١).

التصويت الإلكتروني: حيث يُمكن استخدام الحاسبات الآلية في إعداد الجداول الانتخابية وإصدار البطاقات المغنطة ويمكن من خلالها توفير البيانات والمعلومات عن الدوائر الانتخابية.

وقد تم إجراء أول انتخابات عامة إلكترونية في النرويج عام ١٩٩٣ باستخدام الحاسب الآلي، حيث يقوم الناخب بوضع البطاقة الخاصة به والمسجل عليها اسمه وعنوانه في مكان خاص بالحاسب، ويقوم الحاسب بمقارنة المعلومات المسجلة في بطاقة الناخب مع سجل الناخبين للتعرف على الناخب، ويقوم الحاسب بإلغاء اسمه تلقائياً من السجل في حالة عدم التطابق. كما بإمكان الحاسب من التعرف على ما إذا كان الناخب يُدلي بصوته في دائرته الانتخابية أم في دائرة أخرى.

وبعد الإنتهاء من التصويت يقوم عدد من الحاسبات ببيان عدد الأصوات التي حصل عليها كل مرشح وتظهر النتائج على مستوى الدولة بعد ثلاث ساعات من إنتهاء التصويت^(٢).

وقد بدأت الأحزاب السياسية في استخدام الإنترنت في عملية الاقتراع وإحصاء عدد الأصوات بصورة دقيقة وسرية وتمت الانتخابات الأولية للحزب الديمقراطي في ولاية أريزونا في أمريكا عام ٢٠٠٠ عبر شبكة المعلومات^(١).

(١) د. صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية والنماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار اليازوري للنشر- عمان

، الاردن ، ٢٠١١، ص٤٢، ٤٤، ٤٣.

(٢) د عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ١٠٧.

وبالحقيقة إن التصويت الإلكتروني يعتبر من المبادرات الأولى لتطبيق الديمقراطية الإلكترونية^(٢)، وبالنظر إلى نجاح تطبيقه على المستوى المحلي لذا يرى جانب من الفقه ضرورة توسيع نطاق تطبيقه في إجراء الانتخابات والاستفتاءات على المستوى القومي مع توسيع النظام التقني بما يتفق وسعة الإجراءات التي قد تشمل معظم أقاليم الدولة.^(٣)

ويرى جانب آخر من الفقه ضرورة مراعاة بعض الضوابط عند تطبيق التصويت الإلكتروني وهي:

١- تحديد أسماء وإعداد الناخبين المقيدين بالجدول الانتخابية الذين لهم الحق في التصويت.

٢- وضع ضوابط تتيح للناخب التصويت لمرة واحدة فقط.

٣- السرية حتى لا يستطيع أي شخص الإطلاع على تصويت شخص آخر.

٤- عدم السماح بتعديل أصوات الناخبين بعد تسجيلها.^(٤)

الشكاوى الإلكترونية: حيث يُمكن هذا الأسلوب المواطنين من إبداء آراءهم وملاحظاتهم حول ما تقدم لهم من خدمات، واخذ آراءهم في عين الاعتبار لتحسين من أداء المرفق لخدماته وصولاً إلى المستوى المطلوب من جانب الجمهور.

(١) د. صفوان المبيضين، مصدر سابق، ص ٤٣.

(٢) د. إيمان زكي، مصدر سابق، ص ٩٦.

(٣) د. محمود القدوة، مصدر سابق، ص ١٨٧.

(٤) د. إيمان زكي، مصدر سابق، ص ٩٦.

وفي ضوء ما تقدم يتضح إن المرافق العامة في ظل نظام الإدارة الإلكترونية تنقسم إلى نوعين :

الأولى تسمح طبيعة خدماتها بأن تُقدم إلكترونياً كمرفق التعليم، التجارة، المالية. والثانية لا تسمح طبيعة خدماتها بأن تُقدم إلكترونياً كمرفق الأمن، الدفاع، الصحة ، النقل.

لذا فإن الجوانب الإدارية للمرافق من النوع الثاني هي من تُسير إلكترونياً كما ذكرنا وهذا الجانب يؤكد لنا إن مصطلح الإدارة العامة الإلكترونية هو المصطلح الأكثر دقة من مصطلح الحكومة الإلكترونية.

المطلب الثالث: الوسائل الإدارية الإلكترونية

تتبع الإدارة العامة عدداً من الوسائل التي تستطيع من خلالها الأضطلاع بالمهام المنوطة بموظفيها، وتلبية احتياجات الجمهور من الخدمات العامة. وتدور أعمال الإدارة وتصرفاتها القانونية إلى نوعين رئيسيين هما:

أولاً:- الأعمال التي تصدر عن الإدارة بإرادتها المنفردة ومثلها القرارات الإدارية.

ثانياً:- الأعمال التي تجريها الإدارة بالاتفاق مع إرادة طرف آخر مثلها العقد الإداري.

ومع تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سوف يستلزم إعادة النظر في بعض جوانب الأعمال القانونية للإدارة التي من الطبيعي إن يطرأ عليها تغيير وتحول لمواكبة هذا النظام ومسايرة متطلبات تطبيقه.^(١)

لذا سوف نقسم هذا المبحث إلى فرعين نتناول بالأول القرار الإداري الإلكتروني، أما الثاني فسنخصصه للعقد الإداري الإلكتروني.

الفرع الأول: القرار الإداري الإلكتروني

يُراد بالقرار الإداري إفصاح الجهة الإدارية المختصة بالشكل الذي يتطلبه القانون عن إرادتها الملزمة بما لها من سلطة بمقتضى القوانين واللوائح لإحداث أثر قانوني معين يكون ممكناً وجائزاً قانوناً لتحقيق الصالح العام.^(٢)

(١) د. داود عبد الرزاق الباز، مصدر سابق، ٢٤٣.

(٢) د. عبد الغني بسيوني، مصدر سابق، ص ٤٦٣.

ويعرفه البعض الآخر بأنه عمل قانوني صادر بالإرادة المنفردة والملزمة لأحدى الجهات الإدارية في الدولة لإحداث تغيير في الأوضاع القانونية القائمة أما بإنشاء مركز قانوني جديد أو تعديل مركز قانوني قائم أو إلغائه.^(١)

ومن هذه التعريفات يتبين أن للقرار الإداري خمسة أركان لابد من توافرها خلال إصداره والتي تتمثل بالآتي:-

ركن الاختصاص وهو السلطة أو الصلاحية القانونية التي يتمتع بها متخذ القرار في إصدار قراره من الناحية النوعية والمكانية والزمانية.^(٢)

وبذلك فالقرار الإداري كي يكون صحيحاً ومشروعاً لابد من إن يصدر ممن يملك الصلاحية بإصداره من أعضاء السلطة الإدارية، وبخلافه يكون مشوباً بعيب - عدم الاختصاص - وبذلك يكون معرضاً للإلغاء لدى الطعن به أمام القضاء.^(٣)

ركن الشكل : وهو المظهر الخارجي الذي يصدر فيه القرار والإجراءات التي تتبع في إصداره.

والأصل في القرارات الإدارية أنها لا تخضع لشكل معين إلا إذا نص القانون على خلاف ذلك كأن يشترط القانون كتابة القرار.^(٤)

السبب: هو الحالة الواقعية أو القانونية التي تدفع الإدارة إلى اتخاذ القرار.^(٥)

المحل: فهو جوهر القرار ومادته ويتمثل بالآثار القانونية التي يحدثها القرار مباشرة والتي تتمثل بإنشاء مركز قانوني أو تعديله أو إلغائه.^(٦)

(١) د. عصام عبد الوهاب البرزنجي وآخرون، مصدر سابق، ص ٤١٥.

(٢) د. ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية لاسكندرية، ١٩٨٧، ص ٤٧.

(٣) د. عبد الغني بسيوني، مصدر سابق، ص ٤٧٣.

(٤) د. ماجد راغب الحلو، مصدر سابق، ص ٤٧٤.

(٥) المصدر نفسه، ص ٤٦٨.

(٦) د. عصام البرزنجي وآخرون، مصدر سابق، ص ٤٣٧.

الغاية: فهي النتيجة النهائية التي تهدف الإدارة إلى تحقيقها من وراء إصدار القرار الإداري.^(١)

وحسب القاعدة العامة في إعمال السلطة الإدارية إن القرارات الإدارية يجب إن تجعل المصلحة العامة غايةً لها.^(٢)

أما عن أثر التطور التكنولوجي في القرارات الإدارية، فقد استحدث نظاماً في نطاق الحكومة الإلكترونية من خلاله يُمكن للحاسب الآلي إصدار القرارات الإدارية دون تدخل بشري يسمى بنظام "الأتمتة" ، حيث أصبح الحاسب الآلي يحل محل الموظف العام بالقيام ببعض الأعمال التي كان لابد للموظف من إن يتدخل بنفسه لحسمها. بمقتضى قرار إداري صادر عنه.^(٣)

وقد عرفت العديد من التشريعات - نظام الأتمتة- منها قانون المعاملات و التجارة الإلكترونية الصادر في دولة الإمارات العربية والذي عرف الوسيط الإلكتروني المؤتمت بأنه:

((برنامج أو نظام إلكتروني لحاسب آلي يمكن إن يتصرف أو يستجيب لتصرف بشكلٍ مستقل كلياً أو جزئياً دون إشراف أي شخص طبيعي في الوقت الذي يتم فيه التصرف أو الاستجابة له)).^(٤)

ومن أمثلة القرارات الإدارية التي يُمكن صدورها من قبل الحاسب الآلي، القرار الذي يصدر بتعيين موظف عام وهذا يتم عن طريق الإعلان عن وظيفة شاغرة

(١) د. عصام البرزنجي، مصدر سابق، ص ٤٤٠.

(٢) د. عبد الغني بسيوني، مصدر سابق، ص ٤٩٦.

(٣) د. عمار طارق عبد العزيز، أركان القرار الإداري الإلكتروني، مجلة القانون للدراسات والبحوث القانونية- كلية القانون - جامعة ذي قار، العدد ٢٠١٠، ص ٨.

(٤) المادة (٢) الفقرة (١٨) من قانون المعاملات والتجارة الإلكتروني الاماراتي رقم (٢) لعام ٢٠٠٢.

بواسطة البريد الإلكتروني للدائرة المعلنة ونشره بالصحف الإلكترونية، ويتم تعبئة الإستمارات وإرسالها بواسطة الإنترنت للموقع الإداري المعني حيث من المتوقع إن يقدم أكثر من شخص لتولي الوظيفة الشاغرة فيقوم الحاسب بأختيار الشخص المناسب دون غيره من المتقدمين ويجري إبلاغه عن طريق بريده الإلكتروني بالحضور للدائرة المعنية.^(١)

ومن وجهة نظر الباحثة إن جعل الحاسب الآلي هو مصدر القرارات الإدارية الخاصة بالتعيين يُعد خير تطبيق لمبدأ المساواة في تولي الوظائف العامة كما يُعد تطبيقاً للشفافية الإدارية .

وبناءً على ما تقدم، يذهب البعض من الفقهاء ^(٢)، إلى إن التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية يقتضي مراجعة المفاهيم التقليدية للقرار الإداري وأركانه وشروطه وعلى وجه الخصوص ركني الاختصاص والشكل.

فبالنسبة إلى ركن الاختصاص فقد ذكرنا إن الحاسب الآلي قد شارك الموظف العام في إصدار القرار الإداري بعد ما كان الحال يقتضي وجوب صدور القرار من جهة إدارية مختصة قانوناً.

ومن المتوقع في ظل نظام الحكومة الإلكترونية إن يتأثر الاختصاص المكاني على نحو يؤدي إلى عدم الاعتداد به في المراحل المتقدمة من تطبيق هذا النظام وخاصة عندما يتحقق التكامل بين الإدارات الحكومية المختلفة، والتنسيق فيما بينها في أداء الخدمات.^(٣)

(١) اورنس متعب الهذال، مصدر سابق، ص ٨٥.

(٢) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الكتاب الاول، مصدر سابق،

ص ٩٠، اورنس متعب الهذال، المصدر نفسه، ص ٨٧.

(٣) د. داود عبد الرازق الباز ، مصدر سابق، ص ٢٦٥.

أما عن ركن الشكل فلا بد من الإشارة إلى أن قواعد الشكل والإجراءات قد وضعت من أجل منح الإدارة فرصة معقولة للتروي قبل الإقدام على اتخاذ القرار إضافة إلى توفير بعض الضمانات للأفراد التي تحميهم من خطر تعسف الإدارة في استعمال السلطة الممنوحة لها، ولكن في ذات الوقت إن زيادة هذه الإجراءات يزيد من مشاكل الروتين الإداري وتجعل الأفراد يعانون من بطء سير الإجراءات وتعددتها وتعدها لذا كان الأصل إن لا يخضع القرار الإداري لشكل معين ما لم ينص القانون على ذلك.

وفي إطار تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سوف يحدث تغيير وتحول في قواعد الشكل والإجراءات الإدارية على نحو يؤدي إلى الارتقاء بأعمال موظفي الدولة اللازمة لإصدار بعض القرارات الإدارية.^(١)

ومن التغييرات التي قد تحدث في قواعد الشكل والإجراءات حلول التوقيع الإلكتروني محل التوقيع الكتابي على القرار حيث يُعد من الضروري إن يصدر القرار وهو حاملاً توقيع مصدره^(٢)، مما يستدعي ضرورة تعديل قانون الإثبات لتنظيم التوقيع الإلكتروني، وأعماده تشريعياً لتفعيل الحكومة الإلكترونية.

وما تجدر الإشارة إليه إن اعتبار القرار الإداري تعبير عن أرادة الإدارة في أحداث أثر قانوني معين يُعد من الأمور المسلم بها في القانون الإداري وهذا التعبير من الجائز إن يكون بالكتابة أو بالإشارة أو شفاهاً وهذا لا يمكن تصوره في النظام الإلكتروني لأن الكتابة ستكون الوسيلة الوحيدة للتعبير عن الإرادة لكون المراسلات والخطابات وتبادل المعلومات والوثائق تتم بين الموظفين

(١) د. داود عبد الرازق الباز، مصدر سابق، ص ٢٥٤-٢٥٥.

(٢) اورنس متعب الهذال، مصدر سابق، ص ٨٨.

والدوائر من خلال الحاسبات الآلية المتصلة ببعضها بشبكة الإنترنت أو بشبكات داخلية. لذا لا يتم هذا التبادل إلا من خلال الكتابة فقط.^(١)

الفرع الثاني: العقد الإداري الإلكتروني.

تستخدم السلطة الإدارية إلى جانب القرارات الإدارية التي تصدرها بأرادتها المنفردة "نظام العقود" من أجل إشباع الحاجات العامة وتأمين المواد اللازمة لتسيير المرافق العامة.^(٢)

والعقد الإداري هو ذلك العقد الذي يبرمه شخص معنوي عام بقصد تسيير مرفق عام أو تنظيمه وتظهر فيه نية الإدارة في الأخذ بأساليب القانون العام، لذا يتضمن العقد الإداري شروطاً استثنائية وغير مألوفة في القانون الخاص، أو إن يخول المتعاقد مع الإدارة الاشتراك مباشرة في تسيير المرفق العام.^(٣)

ويتبين من هذا التعريف خصائص العقد الإداري، حيث يجب إن تكون الإدارة طرفاً فيه، وإن يتصل بمرفق عام من حيث تنظيمه أو إدارته أو استغلاله، وإن تتجه نية الإدارة إلى إتباع أساليب القانون العام لدى إبرام العقد.^(٤)

وتتعدد صور العقود الإدارية عقد - إلزام أو امتياز المرافق العامة - وهو عقد إداري يتم بمقتضاه إسناد وإدارة مرفق عام اقتصادي إلى شخص من أشخاص

(١) د. عثمان سلمان غيلان العبودي، مصدر سابق، ص ٤٣.

(٢) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ١٠٠.

(٣) د. سليمان محمد الطماوي، الأسس العامة في العقود الإدارية، مطبعة عين الشمس - القاهرة ، ١٩٩١ ، ص ٥٩.

(٤) د. عصام عبد الوهاب البرزنجي وآخرون، مصدر سابق، ص ٤٨٠.

القانون الخاص سواء كان فرداً أم شركة لمدة محدده مقابل تحصيل رسوم من المنتفعين بخدماته.^(١)

وكذلك عقد - الإشغال العامة - الذي هو عبارة عن اتفاق بين الإدارة واحد الأفراد أو الشركات بقصد القيام بإنشاء أو ترميم أو صيانة عقارات لحساب شخص معنوي عام بهدف تحقيق منفعة عامة نظير المقابل المتفق عليه.^(٢)

فضلاً عن عقد - التوريد - الذي يعرف بأنه اتفاق بين شخص معنوي من أشخاص القانون العام وفرداً أو شركة يتعهد الفرد أو الشركة بتوريد منقولات معينة للشخص المعنوي لازمة لمرافق عام مقابل ثمن معين متفق عليه. علماً بأن عقد التوريد يُرد على المنقولات.^(٣)

أما عن عقد - النقل - فهو التزام الفرد أو أحد الأشخاص بنقل المنقولات للإدارة. ويلاحظ أن عقد النقل لا يختلف في شيء عن عقد التوريد إلا في موضوع العقد.

إلى جانب عقد - تقديم المعونة - وهو عقد يلتزم بمقتضاه شخص من أشخاص القانون الخاص أو العام بالمساهمة نقداً أو عيناً في نفقات مرفق عام أو إشغال عامة.^(٤)

(١) د. حسين عثمان محمد عثمان، أصول القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية - الإسكندرية، ٢٠٠٤، ص ٥١٨.

(٢) د. عصام عبد الوهاب البرزنجي، مصدر سابق، ص ٤٩٠.

(٣) د. عبد الغني بسيوني، مصدر سابق، ص ٥٧.

(٤) د. سامي جمال الدين، أصول القانون الإداري، منشأة المعارف - الإسكندرية، ٢٠٠٤، ص ٦٤٧.

وبالنسبة إلى عقد - القرض العام - الذي بمقتضاه يقرض أحد الأشخاص العامة أو الخاصة مبلغاً من المال إلى الدولة مقابل فائدة سنوية محددة تدفع من قبل الدولة.

وأخيراً هناك عقد - إيجار الخدمات - وهو العقد الذي يلتزم الأفراد بمقتضاه تقديم خدماتهم الشخصية للإدارة مقابل عوض متفق عليه.^(١)

والحقيقة إن اعتماد الأساليب الإلكترونية من جانب الجهات الإدارية أدى إلى ظهور أنماط جديدة من العقود الإدارية وهي تلك العقود التي تبرم من خلال شبكة الإنترنت في نطاق التجارة الإلكترونية.^(٢)

ومن المؤكد إن تظهر في مجال العقود الإدارية صور أخرى لمحل العقد أو موضوعه كإبرام عقود توريد أجهزة إلكترونية، بالإضافة إلى عقود الإشغال العامة كعقد إنشاء موقع إلكتروني أو بوابة إلكترونية للجهات الإدارية يكون موضوعه خدمات معلوماتية عامة، أو توصيل المرفق العام بشبكة الإنترنت.^(٣)

أما عن طرق إبرام العقد الإداري فتتصر في المناقصة والمزايدة وطريقة الاختيار المباشر (الممارسة).

ويُراد بالمناقصة بأنها مجموعة من الإجراءات التي يحددها المشرع للإدارة بهدف اختيار من يتقدم بأقل عطاء إذا أرادت الإدارة القيام بأعمال معينة أو شراء أصناف معينة.

(١) د. عصام عبد الوهاب البرزنجي وآخرون، مصدر سابق، ص ٤٩٢.

(٢) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مصدر سابق، ص ٩٢.

(٣) د. داود عبد الرازق الباز، مصدر سابق، ص ٢٧٩.

أما المزايدة فتتفرع إلى التعاقد مع أي شخص يتقدم بالعطاء الأعلى إذا ما رغبت الإدارة بيع أو تأجير أملاكها.

وجدير بالذكر إن القاعدة المتبعة في كل من مصر وفرنسا تتمثل في حرية الإدارة في التعاقد إذا لم يوجد نص يفرض عليها اللجوء إلى طريقة المناقصة.

أما في العراق فإن الإدارة ملزمة بإتباع أسلوب المناقصة أو المزايدة لإبرام عقودها إلا إذا أجاز القانون خلاف ذلك.^(١)

والعلة من جعل أسلوب المناقصة العامة الأصل العام في تعاقدات الإدارة هي لإتاحة الفرصة لكل من تتوفر فيه شروط المناقصة لكي يتقدم بعطاءه وتتسع الفرصة إمام الإدارة لاختيار أفضل المتعاقدين واستبعاد غير الأكفاء منهم.^(٢)

ونظراً لكون المناقصة تستهدف فتح الباب إمام اكبر عدد ممكن من الأفراد للتقدم إليها فإن ذلك يستلزم مراعاة مبدأ العلانية بطريقة تسمح بوصول الإعلان لأكبر عدد ممكن من المتقدمين^(٣)، حيث إن مبدأ العلانية يظهر الشروط والإجراءات التي يجوز للمتنافسين التعاقد مع الإدارة على ضوءها فضلاً عن إن هذا المبدأ يوفر للإدارة فرصة اختيار أفضل العروض.^(٤)

ولما أصبح بإمكان الإدارة إن تبرم عقودها باستخدام الوسائط الإلكترونية فلا شك إن حرية المنافسة في مجال العقد الإداري الإلكتروني ستكون أوسع في هذا الشأن كما ستكون مدعومة بصورة اكبر من خلال مبدأ العلانية لأن الإعلان

(١) د. عصام عبد الوهاب البرزنجي، مصدر سابق، ص ٤٩٤.

(٢) د. قيدر عبد الله صالح، إبرام العقد الإداري الإلكتروني وأثباته، بحث منشور في مجلة الراافدين للحقوق

جامعة الموصل، المجلد (١٠)، العدد ٣٧، ٢٠٠٨، ص ١٥٩-١٦٠.

(٣) د. داود عبد الرزاق الباز، مصدر سابق، ص ٢٧٥.

(٤) د. قيدر عبد الله صالح، مصدر سابق، ص ١٦٠.

سيتم من خلال شبكة الإنترنت مما يعطي فرصة لجميع المؤسسات سواء كانت صغيرة أو كبيرة للاشتراك في العملية التي تتقدم بها الإدارة ومن ثم يسهل التفاوض بينهما عن طريق البريد الإلكتروني أو غرفة المحادثة^(١). مما يعني إن مبدأ حرية المنافسة قد تأكد أكثر في ظل العقد الإداري الإلكتروني.

أما عن إجراءات المناقصة أو المزايدة فتتم عبر عدة مراحل أولها الإعلان من خلال النشر في الصحف أو وسائل الإعلام المسموعة والمرئية إذا اقتضت المصلحة ذلك وتأتي بعدها مرحلة تسليم العطاء بعد انتهاء المدة القانونية وتحديد موعد لفتح العطاء حيث يتم تحليل العطاء و تدقيق الأسعار لبيان رأيها بإرساء المناقصة على أحد العطاءات. أما المزايدات فتقدم غالباً شفاهاً^(٢).

وما يلاحظ على هذه الإجراءات أنها تتصف بالبطء الشديد والتعقيد كما أنها تستغرق زمناً طويلاً إلى إن يتم إبرام العقد الإداري بالأسلوب التقليدي.

أما في نطاق الحكومة الإلكترونية التي تتميز بسرعة الانجاز والكفاءة في الأداء وقلّة التكاليف، فإن استخدامها في مجال المناقصات يحقق مكاسب كبيرة للأفراد أو الشركات مقدمة العطاء وكذلك بالنسبة للجهة الإدارية، فعن طريق شبكة الإنترنت يتم الإعلان عن المناقصة وبيان شروطها التفصيلية وتلقي العروض أو العطاء من المتنافسين وإرساء المناقصة على أفضل العروض المقدمة كما ذكرنا.

أما عن المكاسب التي يحققها التعاقد بالأسلوب الإلكتروني للجهة الإدارية فتتمثل بتبسيط الإجراءات مما يخفف العبء على الموظفين في الإدارة، كما إن استخدام

(١) د. قیدار عبد الله صالح، مصدر سابق، ص ١٦١.

(٢) ينظر المادة التاسعة من قانون بيع وإيجار أموال الدولة العراقي رقم ٣٢ لسنة ١٩٨٦.

النماذج الإلكترونية أدى إلى تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية التي تحتاج إلى أكثر من توقيع وتصديق مما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد.^(١)

وما تجدر الإشارة إليه إن المشرع لم يشترط صراحة إجراء شكل معين عند إبرام عقد معين واكتفى بحدوث التوافق بين إرادة الإدارة و إرادة المتعاقد معها، ومن ثم يجوز إبرام العقد بالكتابة أو اللفظ أو الإشارة المتداولة عرفاً.

إلا أنه ونظراً لخصوصية العقد الإداري الإلكتروني فتعتبر الكتابة الوسيلة الوحيدة لإبرامه، لأن جميع المستندات والوثائق التي يتبادلها الأطراف عند إبرام العقد هي عبارة عن محررات إلكترونية أي مكتوبة ولا بد من توثيقها بتوقيع وهو بالضرورة إلكتروني أيضاً،^(٢) لذا فإن الكتابة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني يعدان من الإجراءات الشكلية الواجب توافرها في العقد الإداري الإلكتروني.

وبهذا الخصوص، نود إن نشير إلى إن بعض التشريعات (وكذلك الفقه والقضاء) قد وضعت نظاماً قانونياً خاصاً لشكليات العقد الإلكتروني بصورة عامة وشكليات العقد الإداري الإلكتروني بصورة خاصة دون المساس بجوهر ومضمون العقد، ومن ثم مازال العقد الإداري الإلكتروني وسيلة من وسائل الإدارة لتحقيق المصلحة العامة من خلال احترام المبادئ العامة لإبرام العقود الإدارية كمبدأ حرية المنافسة ومبدأ السرية والشفافية ومبدأ المساواة وتكافؤ الفرص.^(٣)

ويتضح مما تقدم إن التعاقد بالأسلوب الإلكتروني قد أحدث تغييراً في طرق إبرام العقد الإداري، كما أدى إلى استحداث أنماط جديدة من العقود الإدارية مما يستدعي ضرورة مراجعة مفاهيم العقد الإداري و إعادة تقييم للقواعد التي تحكم

(١) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ١٠٢ و ١٠٣.

(٢) د. قيدار عبد الله صالح، مصدر سابق، ص ١٦٣.

(٣) د. قيدار عبد الله ، المصدر نفسه، ص ١٦٤.

العقود الإدارية في الإطار التقليدي خاصة الشكلية منها، حيث نلاحظ وقبل ظهور التعاقد الإلكتروني كان لابد لكي يتم العقد بين الطرفين من وجود علاقة مباشرة بينهما من خلال ما يسمى ب (مجلس العقد)، أما في الوقت الحاضر وبعد ظهور التعاقد الإلكتروني فلا وجود لأي علاقة مباشرة بين الطرفين مما يثير العديد من المشكلات القانونية كالسرية في تقديم العطاءات، وكذلك مشكلة الإطار الإجرائي للإيجاب والقبول في العقد الإداري المبرم عن بُعد مما يستدعي ضرورة تدخل تشريعي لكفالة سلامة إجراءات المناقصات العامة، ويرى احد الفقهاء^(١) إن التغلب على هذه المشكلات يتم من خلال الاستعانة بفنيين متخصصين في نظام التشفير والمحافظة على السرية وتوافقه الباحثة في ذلك وتضيف على ذلك ضرورة إقرار التوقيع الإلكتروني وإضفاء الحجية القانونية للكتابة الإلكترونية.

(١) د. داود عبد الرزاق الباز، مصدر سابق، ص ٢٧٩-٢٨٠.

المبحث الثاني: اثر الحكومة الالكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام

الأصل أنَّ النشاط الذي يوصف بالمرفق العام يخضع في الواقع التقليدي لمجموعة من المبادئ استقاها الفقه من إحكام القضاء من اجل إن تستمر هذه المرافق في تأدية دورها في إشباع الحاجات العامة للجمهور خاصة وأنهم قد رتبوا شؤونهم في ضوء تأمين هذه المرافق لهم الكثير من حاجاتهم الضرورية كما هو الحال في مرفق الماء أو الكهرباء والأمن...

إلا إن إدارة المرافق العامة بالأسلوب التقليدي جعل الأفراد يعانون الكثير من المشاكل منها: بطء الانجاز، زيادة في النفقات وغيرها ولذلك وجد نظام الحكومة الإلكترونية الذي يتيح إدارة هذه المرافق بشكل إلكتروني حيث يتسم بسرعة الانجاز وقلة التكاليف، توفير الكثير من الوقت والجهد للأفراد و الموظفين.

لذا سنبين في هذا المبحث أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على تطويع وتفسير المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة للتوافق مع النظام الإلكتروني إلا إننا سوف نسبق هذا الأثر بإيضاح المبادئ التي تحكم هذه المرافق في الواقع التقليدي ومن ثم سوف نبين أثر تطبيق النظام الإلكتروني عليها.

المطلب الأول: مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد

وفي هذا المطلب سنوضح المقصود بهذا المبدأ وما يترتب عليه من نتائج وذلك في الفرع الأول من هذا المطلب. أما الفرع الثاني منه سوف نبين الأثر الذي يترتب على تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على هذا المبدأ وتأثيرها على هذه النتائج.

الفرع الأول: المقصود بمبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد.

تقوم المرافق العامة بتقديم خدمات أساسية للمواطنين، ويرتب الأفراد نظام حياتهم على ما تقدمه المرافق العامة لهذه الخدمات مما يتعين استمرار سيرها بحيث لا يؤدي توقفها إلى حدوث خلل في نظام حياة الافراد^(١) وهذا لا يتوقف عند انشاء المرافق العامة وتنظيمها فقط من قبل السلطات العامة وانما يقع على عاتقها العمل على متابعة نشاطها بصورة دائمة ومنتظمة بحيث تتمكن من تلبية حاجات الافراد اليومية المتطورة خاصة وان الافراد رتبوا أوضاعهم على ضوء ذلك وكل توقف في عمل هذه المرافق سيؤدي إلى الحاق الضرر بمصالحهم كما هو الحال في اعتماد الافراد على مرافق الماء والكهرباء والنقل...^(٢)

وبناءً على ما تقدم اصبح من اليسير ان نتصور الاثار السلبية التي تنجم عن تعطيل او توقف هذه المرافق عن اداء عملها^(٣)، لذا اجمع الفقهاء على ان أولى القواعد التي يجب ان تحكم جميع المرافق العامة هي انتظامها في سيرها دون انقطاع حتى يجد المواطن الخدمة التي يؤديها المرفق بصورة مستمرة وفي المكان والزمان المقرر^(٤).

ان مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد من المبادئ التي اقرها القضاء ولا يحتاج إلى تأكيد بموجب نصوص الدستور او القانون وهو يطبق على جميع المرافق العامة (الإدارية، الاقتصادية، المهنية) وكذلك المرافق التي تُدار من قبل الأفراد او القطاع الخاص، ويقع على عاتق السلطة الإدارية توجيه ومراقبة سير المرافق العامة بالشكل الذي يؤمن تقديم الخدمات العامة للأفراد بصورة مستمرة

(١) د. ماجد راغب الحلو، مصدر سابق، ص ٤١٢.

(٢) د. عصام البرزنجي وآخرون، مصدر سابق، ص ٢٥٦-٢٥٧.

(٣) د. محمد علي آل ياسين، مصدر سابق، ص ٤٧.

(٤) د. سليمان الطماوي، مصدر سابق، ص ١٤٦-١٤٧.

ومنتظمة، وفي حالة عدم انتظامها او تلكؤ سيرها تثار مسؤولية الإدارة عن عدم قيامها بدور الرقابة الفعاله بهذا الشأن.

وترتب على اقرار هذا المبدأ نتائج عدة وهي:

اولاً: تحريم الإضراب

والذي يقصد بالإضراب توقف بعض او جميع الموظفين في مرفق معين عن إداء عملهم لمدة معينة كوسيلة لحمل الإدارة على تلبية طلباتهم دون ان تتصرف نيتهم إلى ترك العمل بصورة نهائية^(١).

وتتمثل خطورة الإضراب في انه يُعطّل سير المرافق العامة رغم اهميتها البالغة بالنسبة للمواطنين لما تقدمه لهم من خدمات ضرورية وهي في الغالب تحتكر تقديم بعض الخدمات مما يعني عجز الافراد عن حصولهم عليها من غيرها، ويكفي لتقدير هذه الإهمية تصور ما يحدث من خلل واضطراب في حالة توقف مرفق الماء والكهرباء او النقل عن العمل نتيجة اضراب عماله^(٢). لذلك استقر الفقه والقضاء على تحريم الاضراب في المرافق العامة ضماناً لسيورها بانتظام واطراد^(٣).

لذا تدخل المشرع بعد الحرب العالمية الثانية في اغلب دول العالم وحرّم الاضراب تأكيداً لمبدأ سير المرافق العامة وحماية له من تهديد العاملين فيها^(٤)، ومنهم المشرع العراقي في قانون العقوبات رقم ١١١ لسنة ١٩٦٩ المعدّل حيث قضى:

(١) د. مازن ليلو راضي، القانون الإداري، مؤسسة o.p.l.c. - دهوك، ٢٠٠٩، ص ٣١٧.

(٢) د. ماجد راغب الحلو، مصدر سابق، ص ٤١٢-٤١٣.

(٣) د. محمد علي ال ياسين، مصدر سابق، ص ٤٧-٤٨.

(٤) د. ماجد راغب الحلو، مصدر سابق، ص ٤١٣.

" يُعاقب بالحبس مدة لا تزيد على سنتين وبغرامة لا تزيد على مليون دينار او بأحدى هاتين العقوبتين كل موظف او مكلف بخدمة عامة ترك عمله ولو بصورة الاستقالة او امتنع عمداً عن واجب من واجبات وظيفته او عمله متى كان من شأن الترك او الامتناع ان يجعل حياة الناس او صحتهم أو امنهم في خطر او كان من شأن ذلك ان يحدث اضطراباً او فتنه بين الناس او اذا عطل مرفقاً عاماً^(١).

ثانياً: تنظيم حالة الاستقالة

الاستقالة هي افصاح الموظف عن رغبته في ترك الوظيفة نهائياً. وهي بهذا الوصف تختلف عن الاضراب الذي هو امتناع الموظف عن مزاوله اعمال الوظيفة بصورة مؤقتة مع التمسك بها.

كما ان الاستقالة عمل فردي يقوم به الموظف الذي يترك الوظيفة، بينما يكون الاضراب عمل جماعي.

وتُعد الاستقالة عملاً مباحاً يمكن القيام به وفقاً للقانون في حين ان الاضراب جريمة يعاقب عليها القانون.^(٢)

ويمكن ان تؤثر الاستقالة في سير المرافق العامة خاصة اذا حدثت في وقت غير مناسب وقبل ان تكون الإدارة مستعدة لشغل الفراغ الذي ينتج عنها، لذلك وجب

(١) المادة (٣٦٤/أولاً) من قانون العقوبات العراقي رقم ١١١ لسنة ١٩٦٩ المعدل. وقد تم تعديل الغرامات المالية بالقانون رقم ٦ لسنة ٢٠١٠.

(٢) د. عصام البرزنجي وآخرون، مصدر سابق، ص ٢٥٩.

تنظيمها على نحو يوفق بين كفالة مبدأ سير المرفق العام بانتظام وبين حق الموظف في ترك الوظيفة.^(١)

ومن مستلزمات الاستقالة تقديم الموظف طلب تحريري إلى مرجعه المختص يتطلب البت فيه خلال مده لا تتجاوز ٣٠ يوم ويعتبر الموظف منفكاً بانتهائها الا اذا صدر القبول قبلها. أما اذا حدد الموظف موعداً للقبول فيجوز قبولها من تاريخ ذلك الموعد أو قبله.

وما تجدر الإشارة إليه ان الاستقالة ليس لها أثر الا اذا قبلها المرجع المختص ولا يسري أثرها الا بعد التاريخ المحدد لها.^(٢)

ثالثاً : نظرية الظروف الطارئة

اما بشأن نظرية الظروف الطارئة فهي من ابتداع القضاء الإداري الفرنسي وذلك عندما صدر حكم مجلس الدولة في قضية (غار بورديو) في ٣٠ اذار ١٩١٦ ، ويتلخص الحكم في تخفيف العبء عن المتعاقد مع الإدارة من خلال إعادة التوازن المالي للعقد الإداري في حالة وجود ظروف طارئة غير متوقعة عند ابرام العقد تجعل تنفيذه الالتزام مرهقاً دون اعفاء المتعاقد من تنفيذ التزامه، كما هو الحال بالنسبة للقوة القاهرة او صدور تشريعات من الدولة تؤدي إلى هذا الارهاق وتسمى هذه الحالة بـ (فعل الامير).

وقد طبق القضاء العراقي هذا المبدأ في إحكامه الحديثة بهدف استمرار سير المرافق العامة بانتظام واطراد.^(٣)

(١) د. ماجد راغب الحلوي، مصدر سابق، ص ٤٢١.

(٢) د. عصام البرزنجي وآخرون ، مصدر سابق، ص ٢٥٩.

(٣) المصدر نفسه ، ص ٢٦٠.

الفرع الثاني : أثر الحكومة الالكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد.

تتولى المرافق العامة تقديم خدمات اساسية للمواطنين واشباع حاجاتهم العامة، ولهذا يجب ان يكون عملها منتظماً ومستمراً دون اي انقطاع او توقف لان هذا الانقطاع ولو لفترة قصيرة سوف يؤدي إلى حدوث خلل في حياتهم اليومية^(١) كما في حالة انقطاع الماء او الكهرباء عن المنازل او وقف وسائل المواصلات^(٢)، ولهذا كان من أولى المبادئ المتفق عليها فقهاً وقضاً والمتعلقة بالمرافق العامة هو المبدأ القاضي بوجوب استمرار سير المرافق العامة بانتظام^(٣)، كما بينا في الفرع الأول وأنتهينا إلى أنه يترتب على أقرار هذا المبدأ نتائج عديدة وهامة منها تحريم الأضراب، تنظيم الاستقالة، فضلاً عن نظرية الظروف الطارئة.

وبالنسبة إلى أثر الحكومة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام وأطراد، فإن هذا النظام سوف يساعد على تأكيد هذا المبدأ بصورة اكبر من النظام التقليدي^(٤)، حيث يُمكن للمواطن الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت شاء بمجرد الدخول على شبكة المعلومات اذا كانت الخدمة المطلوبة من الخدمات التي يُمكن تلبيتها دون اشتراط وجود الموظف في العمل وهذه الخدمات تقدم طوال الـ ٢٤ ساعة يومياً بمعنى استمرارية اداء المرفق العام لخدماته بشكل دائم دون انقطاع، ومثال ذلك انه يُمكن للأفراد صرف المبالغ النقدية في حالة الحاجة إليها في اي وقت من الاوقات حتى بعد انتهاء مواعيد العمل الرسمية او في العطل والاجازات وذلك عن طريق الصراف الالي A.T.M وبمقتضى بطاقة

(١) د. عبد الغني بسيوني، مصدر سابق ، ص٤٢٨.

(٢) د. ماجد راغب الحلو ، مصدر سابق ، ص٤١٢.

(٣) د. محمد علي آل ياسين ، مصدر سابق، ص٤٧.

(٤) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق ، ص ٩١.

السحب التي معه دون الحاجة لفتح البنك ولا يتطلب ذلك وجود موظف يقدم هذه الخدمة^(١).

كما يُمكن للمواطن الحصول على المعلومات المطلوبه عن طريق خدمة الهاتف المبرمج الذي يعمل تلقائياً للرد على استفسارات الأفراد في أي وقت شاؤوا، فضلاً عن أن الموظف يستطيع أن يرد على استفسارات المواطنين إلى الجهة الإدارية التي يعمل بها من خلال بريده الإلكتروني وهو في بيته وخارج اوقات العمل الرسمي.

وبلاحظ ان استخدام نظام الحكومة الإلكترونية يساعد على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد^(٢)، فإذا كان يُمكن من خلال هذا النظام تقديم الخدمات دون تدخل من جانب الموظفين، فأن حالات اضراب الموظفين بامتناعهم عن اداء عملهم نقل إلى حد كبير وذلك لكون بعض الخدمات لا تتأثر بوجود الموظفين، اذ يمكن للأفراد الحصول على الخدمة من خلال سيرهم في اجراءتها حتى الحصول عليها دون الحاجة لوجود الموظفين. ولسبب ذاته فأن حالات الاستقالة لا تؤثر بالتالي على استمرارية المرفق العام في اداء عمله وذلك لكون الخدمات تؤدي إلكترونياً.

وأن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سيقفل من حالات وجود ظروف طارئه تؤثر على المعاملات بين الافراد والجهة الإدارية حيث يُمكن للأفراد الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاجراء هذه المعاملات في أي وقت.

ومن الامثلة التي نذكرها في هذا المجال هو امكانية دخول طلبة الصفوف المنتهية في العراق من معرفة نتائجهم على موقع وزارة التربية. كما يمكن لطلبة

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، مصدر سابق، ص ٢٤٢.

(٢) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ٩٢.

السادس العام من تقديم استمارة القبول المركزي في الجامعات والمعاهد العراقية من خلال شبكة الإنترنت.

وبتبيين مما تقدم ان نظام الحكومة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تأكيد مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراد بصورة واضحة حيث يُمكن هذا النظام المرفق العام من تقديم خدماته بلا انقطاع مما يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية والقضاء على التعقيدات الإدارية واختصار مراحل انجاز الخدمات وتوفير الوقت والجهد والمال للأفراد وللدولة، حيث يساعد هذا النظام على تقليل عدد الدوائر التي تساهم في انجاز مصالح الجمهور وتقليل عدد الموظفين ايضاً.

المطلب الثاني:- مبدأ مواكبة المرفق العام للظروف المستجدة

في هذا المطلب سنبين المقصود بمبدأ مواكبة المرفق العامة للظروف المستجدة وذلك في الفرع الاول، اما الفرع الثاني فسنبين فيه أثر الحكومة الإلكترونية على هذا المبدأ.

الفرع الاول: المقصود بمبدأ مواكبة المرفق العام للظروف المستجدة.

الأصل ان الادارة العامة تهدف إلى تحقيق الصالح العام من خلال نشاطها، ويقوم هذا الاصل حتى يثبت العكس^(١)، ولذلك تتولى السلطة الإدارية تنظيم وإدارة المرافق العامة بالوسيلة التي تراها كفيلاً لأنتظام سيرها، ولها وضع الأنظمة والقرارات اللازمة لتأمين المصلحة العامة.^(٢)

ومن الطبيعي ان القواعد المنظمة لسير المرافق العامة توضع بقصد تمكين هذه المرافق من تحقيق النفع العام بأفضل طريقة ممكنة وفقاً للظروف والاحوال

(١) د. محمد علي آل ياسين، مصدر سابق، ص ٥٤.

(٢) د. عصام البرزنجي، مصدر سابق، ص ٢٦٠.

المصاحبه لوضعها، فأذا تغيرت هذه الظروف بطريقة ما بحيث تجعل هذه القواعد عاجزه عن تسيير المرافق العامه بنفس القدرة السابقة او تجعلها قاصرة عن تحقيق اهدافها التي وجدت من اجلها، فمن الطبيعي ان تمنح السلطة الإدارية^(١) حق تعديل النظام الذي وضع في ظروف معينة إلى نظام يحقق الاغراض المرجوة منه في الظروف الجديدة كأستعمال وسائل حديثة استجابة لزيادة الطلبات على بعض الخدمات او لتحسين نوعيتها او استعمال وسائل حديثة تحل محل الاساليب التقليدية التي لم تعد قادرة على مواكبة التطور .

كما تملك الإدارة سلطة تعديل القواعد الضابطة لسير المرافق العامة دون التقيد بحقوق الافراد الخاصة التي قد تتأثر بهذا التعديل ولا يحد من سلطتها في هذا المجال سوى اعتبارات المصلحة العامة .

لذا فإن حق السلطات العامة في اجراء التعديلات المتعلقة بالمرافق العامه لايقف عند تنظيم هذا المرفق او تنفيذ نشاطه فقط بل يتعداه إلى حقها في إلغاء المرفق ذاته دون ان يكون لأحد حق الاعتراض على هذا الإجراء^(٢).

ويترتب على اقرار هذا المبدأ مجموعة من الآثار وهي:-

١- سريان تعديل القواعد القانونية للوظيفة العامة بأثر مباشر على جميع الموظفين لأن العلاقة التي تربط الموظف بالإدارة هي علاقة تنظيمية تحكمها القوانين والأنظمة، وعليه لايقف لأي موظف ان يتمسك في النظام الذي كان يخضع له عند التعيين، فلو تم نقل موظف من ملاك وزارة إلى ملاك وزارة أخرى

(١) د. عبد الغني بسيوني ، مصدر سابق ، ص ٤٤٠ .

(٢) د. عصام البرزنجي ، مصدر سابق، ص ٢٦٠-٢٦١ .

فلا يجوز والحالة هذه ان يعترض على قرار النقل وان ترتب عليه فقدانه لبعض الامتيازات.^(١)

٢- حق الإدارة في تعديل عقودها الإدارية بإرادتها المنفردة دون ان يحتج المتعاقد معها بقاعدة ((العقد شريعة المتعاقدين)) اذ لا تنقيد الإدارة بهذا القاعدة، ولذا يمكن للإدارة تعديل عقودها لتتمكن من تلبية التغيير المستمر في المرافق التي تديرها.^(٢)

٣- وفيما يخص أثر اقرار هذا المبدأ على حقوق المنتفعين في المرافق العامة، فعلى سبيل المثال اذا قامت الإدارة بتغيير إدارة المرفق العام من إدارة المؤسسة العامة إلى الإدارة المباشرة فيخضع المنتفعين لهذا التغيير مباشرة دون ان يكون لهم حق الاحتجاج على ذلك.^(٣)

الفرع الثاني: أثر الحكومة الإلكترونية على مبدأ مواكبة المرفق العام للظروف المستجدة

يخول هذا المبدأ السلطة الإدارية الحق في تعديل نظام المرفق العام في أي وقت توجيهاً للوصول إلى أحسن النظم وأسلمها وأكثرها اتفاقاً مع مقتضيات المصلحة العامة دون ان يكون للأفراد حق الاعتراض على هذا التعديل وان كان لهم الحق في الاحتفاظ بحقوقهم المكتسبة شرط ان لا يؤدي ذلك إلى المساس بالمصلحة العامة.^(٤)

(١) د. عصام البرزنجي ، المصدر نفسه ، ص ٢٦١ - ٢٦٢

(٢) د. مازن ليلو راضي ، مصدر سابق ، ص ١٤٠ .

(٣) د. عصام البرزنجي ، مصدر سابق، ص ٢٦٢ - ٢٦٣ .

(٤) د. محمد فؤاد مهنا، حقوق الافراد ازاء المرافق والمشروعات العامة، معهد البحوث والدراسات العربية -

جامعة القاهرة، ١٩٧٠، ص ٦٩.

ومما لاشك فيه ان التحول من نظام الحكومة التقليدية إلى نظام الحكومة الإلكترونية يُعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة وتدعيمها بالأجهزة التكنولوجية وتأهيل موظفيها ، فالحكومة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة المرافق العامة للمستجدات والتغيرات^(١)، لذا فليس هناك مبرر أن تقف السلطات الإدارية في الدول موقفاً سلبياً امام هذا التغيير(الحكومة الإلكترونية) الذي طُبّق في مختلف المرافق العامة للدول المتقدمة وحقق للأفراد مزيداً من الخدمات المرفقية بطريقة أيسر وأدق، وهو يضمن في الوقت ذاته للإدارة مزيداً من الكفاءة في الأنجاز والاقتصاد في النفقات. (٢)

وما تجدر الإشارة إليه أن تطبيق مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني بصرف النظر عن الطريقة المتبعة في إدارته ،سواء أكانت إدارة مباشرة تتولاها السلطات العامة في الدول ام إدارة غير مباشرة يتولاها ملتزم بموجب عقد امتياز او شركة اقتصاد مختلط، غير ان حق الإدارة بهذا التغيير او اي تغيير آخر مقيد بشرط يتعلق بحقوق المستفيدين من خدمات المرافق العامة حيث يجب أن لاتتأثر او تنتقص حقوقهم بسبب التحول إلى النظام الإلكتروني وهذا احتمال وارد خاصة في الدول العربية حيث تتخفف درجة الوعي بهذا النظام كما يعانون كثير من الافراد فيها من الامية الأبجدية والامية المعلوماتية في آن واحد حيث يقل عدد المستخدمين للحاسبات الآليه والانترنت مما يلقي على السلطات المعنية

(١) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق ، ص ٩٧ .

(٢) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح ، مصدر سابق ، ص ٢٤٨ .

التزاماً بحل هذه المشكلة التي تمثل عائقاً كبيراً أمام هذا التحول ولإقامة المساواة بين الافراد في الانتفاع بالخدمات التي تقدم من قبل المرافق العامة .^(١)

وبناءً على ما تقدم فان تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يُعد تجسيدا حياً وتطبيقاً مواكباً لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل .^(٢)

ومن وجهة نظري بهذا الشأن هي ان يكون الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بصورة تدريجية حيث تكون المرحلة الأولى منه ما بين الموظفين في المؤسسة الحكومية الواحدة ، ثم تليها مرحلة بين المؤسسات الحكومية في الوزارة الواحدة، ثم ما بين الوزارات المختلفة، وتتزامن مع هذه المراحل اقامة دورات تدريبية للمواطنين على استخدام الحاسوب وشبكة الإنترنت وتعريفهم بأهمية نظام الحكومة الإلكترونية، كما يجب تعليم الطلبة وفي جميع المراحل على استخدام الحاسب الآلي وكيفية التعامل مع شبكة الإنترنت بمعنى ان لا يكون الانتقال الكلي إلى نظام الحكومة الإلكترونية الا بعد ان تكون الجهات الإدارية على درجة من اليقين بان الأفراد أصبحوا قادرين على الاستجابة والتعامل مع هذا النظام الجديد المتطور .

المطلب الثالث : مبدأ مساواة الأفراد في الانتفاع بخدمات المرفق العام

وكما هو الحال في المبدئين السابقين ، سوف نقوم بتوضيح المقصود بمبدأ المساواة بين المنتفعين بخدمات المرفق العام في الواقع التقليدي في الفرع الاول ،

(١) د.سعد عباس حمزه الخفاجي، الحكومة الإلكترونية الابعاد النظرية وآليات التطبيق- دراسة تطبيقية حول

استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل سمنت كركوك ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد ٢٣
٢٠١٠، ص ٥٧ .

(٢) د. داود عبد الرازق الباز ، مصدر سابق ، ص ١٥١ .

وسنبين أثر الحكومة الإلكترونية على هذا المبدأ في الفرع الثاني من هذا المبحث.

الفرع الاول : المقصود بمبدأ مساواة الافراد في الانتفاع بخدمات المرفق العام.

يعد هذا المبدأ من أهم المبادئ التي اكدتها الأديان السماوية واعلانات حقوق الإنسان والدساتير على حدٍ سواء،^(١) والذي يعني معاملة جميع الافراد الذين يوجدون في مراكز متماثلة معاملةً واحدة دون تمييز ، وقد اقرته الدساتير الحديثة^(٢) ومنها الدستور العراقي النافذ لسنة ٢٠٠٥ الذي ذهب إلى :

((العراقيون متساوون امام القانون دون تمييز بسبب الجنس أو العرق أو القومية أو الأصل أو اللون أو الدين أو المذهب أو المعتقد أو الرأي أو الوضع الاقتصادي او الاجتماعي))^(٣)

ويستشف من هذا النص ان المشرع الدستوري قد وضع الأصل العام لمبدأ المساواة بين الأفراد ومن ثم يكون من حقهم في الانتفاع بخدمات المرافق العامة على قدم المساواة^(٤) علماً ان مبدأ المساواة أمام المرافق العامة لا تعني المساواة المطلقة أي تلك التي يجوز لأي فرد ان يستفيد من خدمات المرفق العام دون قيد او شرط، وانما تعني المساواة بين اولئك الذين تتوفر فيهم شروط الانتفاع من المرفق العام، التي تحددها القوانين والأنظمة الخاصة بالمرفق كاشتراط شهادة دراسية معينة للحصول على وظيفة او دفع مبلغ معين أو بدل اشتراك معين للأستفادة من خدمات مرفق معين . ويتضح مما تقدم أنه يشترط لتطبيق قاعدة

(١) د. ماجد راغب الحلو ، مصدر سابق، ص ٤٣٠ - ٤٣١ .

(٢) د. عصام البرزنجي ، مصدر سابق ، ص ٢٦٣ .

(٣) المادة ١٤ من الدستور العراقي ٢٠٠٥ النافذ.

(٤) د. عصام البرزنجي ، مصدر سابق ، ص ٢٦٤ .

المساواة بين المنتفعين من خدمات مرفق معين أن يكون الافراد في نفس المركز ونفس الظروف، وفي حالة أختلاف المبلغ او الرسم المطلوب والذي يجب على المنتفع دفعه للأنتفاع بالخدمات المقدمة من مرفق معين فأن ذلك لا يؤثر على قاعدة المساواة متى ما كان راجعاً إلى أختلاف المكان او أختلاف الغرض من الأنتفاع، او أختلاف نوع الخدمة المطلوبة.^(١) فمثلا تكون أجور الكهرباء لسكان المناطق البعيدة عن مراكز المدن أكثر من أجور الكهرباء في المدن او أن أجور الكهرباء للمصانع يختلف عن اجور الكهرباء لمضخات المياه الزراعية.

وما تجدر الإشارة إليه أن مراكز المنتفعين بخدمات المرافق العامة تختلف بأختلاف نوع المرفق، فتتساوى مراكز المنتفعين بخدمات المرافق العامة الإدارية على أساس أن مركزهم تنظيمي تحدده القوانين والانظمة، بينما تكون مراكز المنتفعين من خدمات المرافق الإدارية الاقتصادية مركز تعاقدى يتأثر بتطورات المصلحة العامة كالعلاقة التي تربط المشتركين في خدمات مرافق البريد والهاتف والكهرباء، فأذا قررت السلطة الإدارية رفع التسعيره فأن ذلك يسري على الجميع بصورة مباشرة، كما يمكن للإدارة أن تميز بين المنتفعين بخدمات المرافق الإدارية الاقتصادية وفقاً للقواعد التجارية.

وبالنسبة إلى المرافق العامة التي يتطلب الأنتفاع بخدماتها أداء رسم أو دفع مقابل معين، نجد أن هناك بعض الاستثناءات تتقرر لجانب من المنتفعين به لأسباب أخرى، فقد يتقرر إعفاء من الرسم كلياً او جزئياً للفقراء اقتصادياً او لكبار السن او للطلاب او المعوقين او غيرهم من الفئات الاجتماعية الأخرى دون ان يشكل ذلك اخلالاً بمبدأ المساواة.^(٢)

(١) د. محمد علي آل ياسين ، مصدر سابق ، ص ٤٥ .

(٢) د. عصام البرزنجي ، مصدر سابق ، ص ٢٦٤ .

الفرع الثاني: أثر الحكومة الإلكترونية على مبدأ المساواة بين الافراد في الانتفاع بخدمات المرفق العام.

مبدأ المساواة على وفق معناه العام يعني المساواة بين الافراد في الحقوق والواجبات وعدم التمييز بينهم على اساس اختلاف الجنس او الأصل او اللغة او العقيدة أو الدين، ولكن هذا المعنى العام حسب ما ذكرناه سابقاً لا يقصد به المساواة المطلقة بل النسبية فيجب ان تكون المساواة بين الافراد المتواجدين في مركز قانوني واحد او في نفس الظروف حتى تتم معاملتهم معاملة متساوية سواء بالنسبة لخدمات المرافق العامة او فيما يتعلق بمقابل هذه الخدمات.^(١)

ومما لاشك فيه ان تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يؤكد هذا المبدأ بصورة كبيرة حيث يتم تقديم الخدمة إلكترونياً مما يعني عدم وجود تمييز بين الافراد في الحصول على هذه الخدمة فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة.

كما ان استخدام هذا النظام يساعد على التخلص او القضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الافراد وفقاً لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية.

ويمكن أيضاً من خلال تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية القضاء على ظاهرة الرشوة التي كانت سائدة بين الموظفين العموميين في النظام التقليدي حيث

(١) د. محمد رفعت عبد الوهاب ، مبادئ واحكام القانون الاداري، منشورات الحلبي الحقوقية - بيروت، ٢٠٠٥، ص ٣١٥ .

بتطبيقه لا تكون هناك مواجهة مباشرة بين طالب الخدمة والموظف العام، ومن ثم فلا مجال هناك للرشوة في ظل هذا النظام ^(١).

وحتى لا تكون المساواة نظرية بعد تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يرى جانب من الفقهاء ضرورة أن تكون هناك مساعدة لأولئك الذين لا يستطيعون استخدام الحاسب الآلي أو الدخول إلى شبكة المعلومات في سبيل ان يتمكنوا من الاستفادة من الخدمات المرفقية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية ولا يحرّموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية^(٢)، لذلك فإن أعمال مبدأ المساواة وفقاً لنظام الحكومة الإلكترونية يستلزم إلمام جميع الافراد بالمعرفة الإلكترونية، إلى جانب حياد المرافق العامة.

وسوف نعرض هذين العنصرين في الصورة الآتية :

أولاً : مواجهة التخلّف الإلكتروني.

على الرغم من تزايد أهمية معرفة التعامل مع الحاسب الآلي واستخدام شبكة الانترنت الذي أصبح لغة العصر ، الا ان غالبية الافراد لا يملكون هذا الجهاز ومن ثم فلا يمكنهم الدخول إلى هذه الشبكة للحصول على الخدمة المطلوبة مما يشكل ذلك عائقاً مهماً من العوائق التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية التي تعتمد على الحاسبات الآلية وشبكة الإنترنت في تقديم خدماتها للمواطنين، لذا فان نجاح نظام الحكومة الإلكترونية وضمان توصيل الخدمات المرفقية إلى المستفيدين عن طريق الإنترنت يتطلب توفير البنية التحتية والاجهزة الإلكترونية

(١) د. ماجد راغب الحلو ، مصدر سابق ، ص ٢٦ .

د. محمود القدوة، مصدر سابق ، ص ١٨١ .

(٢) د. سعد عباس حمزة الخفاجي، مصدر سابق، ص ٥٦ .

اللازمة وجعلها في متناول المواطنين الذين لا يملكون هذه الأجهزة^(١)، لذا اقترح احد الفقهاء بوجوب قيام الجهات المختصة بتنظيم دورات مجانيه للحصول على مثل هذه المعرفة اضافة إلى توفير الأجهزة الإلكترونية بسعر مُدعم، وفي حالة تعذر توفيرها فيمكن انشاء اماكن إلكترونية عامة في جميع الوحدات المحلية تُمكن المواطنين الذين لا يملكون هذه الأجهزة من الدخول على موقع الحكومة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت والحصول على الخدمة المطلوبة^(٢).

ومن الضروري ان تكون مواقع الخدمات المرفقية بسيطة ومزودة برسوم توضيحية وبأكثر من لغة حيث ان سمة تبسيط الإجراءات التي تمتاز بها الحكومة الإلكترونية تعتبر عاملاً مهماً في تطبيق النظام الإلكتروني وعنصراً اساسياً لتمكين الافراد من التعامل مع هذا النظام ومن ثم ضمان نجاحه^(٣).

ويرتبط بمبدأ المساواة والمعرفة الإلكترونية ضرورة وجود وعي لدى الافراد بوجود نظام الحكومة الإلكترونية وبأهميته، ومجالات الاستفادة منه ويتم ذلك من خلال القيام بحملة دعائية واسعة النطاق حيث كلما زادت درجة المعرفة الإلكترونية لدى الافراد كلما زادت فرصة حصولهم على الخدمة بدقة وبسرعة كبيرة وذلك لكون اهم عوائق الاستفادة من هذا النظام تتمثل في تفاوت الافراد في المعرفة الإلكترونية^(٤).

وما تجدر الاشارة إليه أنه يُمكن مساعدة الافراد الذين يعانون من الامية المعلوماتية وخاصة من لا يملكون الحاسوب او لا يستطيعون استخدامه للدخول على شبكة الانترنت والاستفادة من نظام الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال

(١) د. صفوان المبيضين ، مصدر سابق ، ص ٣٦ - ٣٧ .

(٢) د. عصام عبد الفتاح مطر ، مصدر سابق، ص ٩٥ .

(٣) ا. م. د. حنان القيسي، مصدر سابق، ص ٣٣.

(٤) د. محمود القدوة ، مصدر سابق، ص ١٨٢ .

مواقع الواجهة الصوتية التي تمكنهم من الدخول إلى شبكة الإنترنت باستخدام الهاتف وخدمات الشبكة التي تعمل بواسطة الصوت.(١)

ثانياً : الالتزام بمبدأ حياد المرافق العامة

يرتبط هذا المبدأ بالمساواة في الانتفاع بالمرافق العامة وهي يعني ان تكون إدارة المرافق العامة بطريقة موضوعية بصرف النظر عن الخلافات والاهواء الشخصية بما يكفل رفع كفاءتها تحقيقاً للصالح العام وتقديم خدماتها لكافة المنتفعين دون تفرقة بسبب الاتجاهات السياسية او الاجتماعية المختلفة .(٢)

ولذا يرى جانب من الفقة بضرورة تجاوز الخلافات السياسية وعدم الاعتداء بها لتحقيق مصلحة المرفق العام والتمكن من تقديم خدماته بطريقة إلكترونية .

وما تجدر الإشارة إليه ان تحقيق الحياد بمعناه المتقدم متصور حدوثه في نظام الحكومة الإلكترونية اكثر من الحكومة التقليدية لكون الخدمات تقدم بصورة إلكترونية اي عدم وجود معرفة بين الموظف وطالب الخدمة .(٣)

ومن وجهة نظر الباحثة في هذا الخصوص هو ضرورة ان تكون هناك آليات خاصة لتمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من المعوقين والمكفوفين والذين يعانون من الصم والبكم من الانتفاع بخدمات الحكومة الإلكترونية أسوة بالافراد الاسوياء..

(١) د. سعد عباس حمزه الخفاجي، مصدر سابق، ص ٥٦ .

(٢) د. صفوان المبيضين ، مصدر سابق ، ص ٣٨ .

(٣) د. ماجد راغب الحلو ، مصدر سابق، ص ٢٨ .

المبحث الثالث : أثر الحكومة الإلكترونية على طرق إدارة المرفق العام

تختلف طرق إدارة المرافق العامة تبعاً لاختلاف أنواعها وطبيعة النشاط الذي تؤديه، حيث يكون لكل نوع من المرافق طريقة إدارة تتناسب مع طبيعته ومع مقتضيات الظروف السياسية والاقتصادية والفنية والمالية،^(١) كما أن أزيد عدد المرافق العامة يعد سبباً رئيسياً في عدم اتباع الإدارة أسلوباً واحداً في إدارتها لذا لجأت إلى طرق إدارة أخرى يكون معيار اختلافها هو مدى تدخل الدولة في الإدارة وإشرافها على المرفق العام، فعندما يكون نطاق تدخلها كبيراً نكون أمام أسلوب الإدارة المباشرة التي تتمثل بطريقتين الاستغلال أو الإدارة المباشرة والمؤسسة العامة .

وحيثما يكون هذا التدخل محدود نكون أمام أسلوب الإدارة الغير المباشرة والتي تشمل طريقة إلتزام المرافق العامة والاستغلال المختلط^(٢)

ولكون الحكومة الإلكترونية تعد أسلوباً جديداً في إدارة المرافق العامة لأنها تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة للمواطنين وتسيير بعض الأمور الإدارية والمالية الخاصة بالمرافق أو الموظفين مما يؤدي بدوره إلى تحقيق العديد من النتائج الايجابية كما في سرعة انجاز المعاملات ، توفير الوقت و الجهد و المال ،^(٣) إضافة إلى تأكيد المبادئ التي تحكم سير المرفق العام بصورة أكبر مما عليه الحال في الواقع التقليدي (وقد سبق بيان ذلك)، لذا فلا بد من معرفة أثر هذا الأسلوب الجديد على الطرق التي تُدار بها المرافق العامة وسنبدأ مع طريقة - الإدارة المباشرة - التي تعد الطريقة التقليدية

(١) د. عصام عبد الوهاب البرزنجي وآخرون، مصدر سابق، ص ٢٦٥ .

(٢) د. داوود عبد الرازق الباز، مصدر سابق، ص ١٥٢ - ١٥٣ .

(٣) د داوود عبد الرازق الباز ، المصدر نفسه ، ص ١٧٠ .

لإدارة المرافق العامة و تعني قيام الدولة او احد الاشخاص العامة الأخرى (المحافظات ، البلديات ،..) بإدارة وتنظيم وتسيير المرافق العامة مباشرة ^(١) مستعينة بأموالها وموظفيها ووسائل القانون العام، ^(٢) علماً بأن المرفق العام الذي يُدار بهذه الطريقة لا يتمتع بالشخصية المعنوية المستقلة ^(٣)، لذا فان موظفي المرفق المُدار بهذه الطريقة هم موظفون عموميون كما ان الاموال المستخدمة في إدارته تعتبر اموالاً عامة حيث تتمتع بالحماية القانونية المقررة للمال العام وتخضع للقواعد المتبعة لأعداد الموازنة العامة .

وتحرص الدول عادة على اتباع هذا الاسلوب في إدارة المرافق العامة الإدارية والقومية بصفة اساسية، كمرافق الدفاع والشرطة والقضاء والصحة وغيرها من المرافق العامة الإدارية ذات الأهمية القومية ^(٤) التي لا يمكن تركها للمبادرات الفردية نظراً لخطورتها وإلحاجام الافراد عن القيام بها لقلة او انعدام ارباحها .

غير ان طريقة الاستغلال المباشر لم تعد قاصرة على إدارة المرافق العامة الإدارية وانما استعملت في إدارة الانواع الأخرى من المرافق التجارية والصناعية، فضلاً عن هذه الطريقة لم يقتصر استعمالها على الدولة او الاشخاص العامة الأخرى ، وانما لجأت اليها الاشخاص العامة المحلية وخاصة ((البلديات)) وقد سمحت بذلك بعض التشريعات في كثير من الدول منها ايطاليا وانكلترا .^(٥)

الا ان هناك الكثير من الانتقادات التي وجهت إلى هذه الطريقة لإدارة المرفق العام ومنها ان الإدارة التي تتولى إدارة المرفق مقيدة بكثير من القواعد القانونية

(١) د. محمد علي آل ياسين ،مصدر سابق، ص ٥٦ .

(٢) د.عصام عبد الوهاب البرزنجي وآخرون، مصدر سابق، ص ٢٦٥ .

(٣) د. ماجد راغب الحلو ،مصدر سابق، ص ٤٣٥ .

(٤) د.عبد الغني بسيوني ، مصدر سابق ، ص ٤٤٢- ٤٤٣ .

(٥) د.محمد علي آل ياسين ، مصدر سابق ، ص ٥٧ .

التي تحد من نشاطها ، كما ان موظفي هذه المرافق يتبعون الاجراءات الحكومية المعقدة ويحجبون عن الابتكار خشية التعرض للمساءلة، إضافة إلى الإجراءات المشددة التي تخضع لها الإدارة في انفاق الاموال تُعوق المرفق عن التقدم،^(١) وهنا سيظهر دور الحكومة الإلكترونية أو أثرها على طريقة الإدارة المباشرة حيث انها ستساعد على تلافي هذه العيوب، حيث ان اعتماد الاسلوب الإلكتروني بدلاً من الاسلوب التقليدي سيقضي على الاجراءات الروتينية التي يعاني منها الموظفون العموميون ، كما ان اتباع الاسلوب الإلكتروني في اعداد الامور المالية سيبعدها عن التعقيد.

وما تجدر الاشارة إليه ان المزايا التي تتحقق من اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الحكومي فرضت على الحكومات ان تتعامل مع الوسائل الإلكترونية على انها ضرورة حتمية لنهضة الدولة ودعم مسيرة التنمية فيها ، وهذا ما يجعل الدول تلجأ في بداية تطبيقها لنظام الحكومة الالكترونية إلى طريقة الإدارة المباشرة اي تقوم الدولة بنفسها او بواسطة احد اشخاص القانون العام بإدارة المرفق العام لضمان نجاح هذا التطبيق، وهذا هو الاسلوب الملاحظ في كثير من الدول التي طبقت او شرعت في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ، حيث انشأت الكويت لجنة وطنية عليا لهذا الغرض برئاسة النائب الاول لرئيس مجلس الوزراء وتضم في عضويتها (وزير المالية ، وزير التخطيط ، وزير الدولة لشؤون التنمية الادارية بالاضافة الى رؤساء اللجان الوزارية وعدد من المختصين) وتقوم هذه اللجنة بتقديم تقارير عن المشروع إلى مجلس الوزراء، وبعد فترة صدر قرار عن مجلس الوزراء بإنشاء الجهاز الفني المركزي لتطبيق

(١) د. عصام عبد الوهاب البرزنجي، مصدر سابق، ص ٢٦٧.

التكنولوجيا في العمل الحكومي .^(١) وكذلك الحال في العراق حيث أُنيّطت مهمة تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية إلى وزارة العلوم والتكنولوجيا.

وكما هو الحال في الواقع التقليدي ان هناك مجموعة من المرافق العامة الإدارية والقومية بصفة خاصة لايمكن ان تُدار إلا بأسلوب الإدارة المباشرة كما في مرفق الامن والدفاع والشرطة والقضاء فذلك هو الحال ايضاً بالنسبة إلى هذه المرافق في الواقع الإلكتروني حيث لايمكن ان تتبع طريقة أخرى في إدارة هذه المرافق وذلك لاهميتها وخطورتها ولتعبيرها عن سيادة الدولة.

اما عن الطريقة الثانية من طرق إدارة المرافق العامة فتتمثل بطريقة - المؤسسة العامة - وهي عبارة عن "هيئة عامة تتشؤها الدولة وتمنحها الشخصية المعنوية وقدراً من الاستقلال المالي والإداري من اجل ادارة مرفق عام ، فهي بهذا الوصف تعد صورة من صور اللامركزية المرفقية"^(٢)

وتعتبر هذه المؤسسة شخصاً من اشخاص القانون العام وليس من اشخاص القانون الخاص^(٣) كما تُعد طريقة من طرق الادارة المباشرة ولا تختلف عن طريقة الاستغلال المباشر سوى في تمتع المرفق بالشخصية المعنوية، ومن ثم يعتبر عمالها موظفون عموميون، واموالها اموالاً عامة، وقراراتها إدارية، وتخضع بصفة اساسية لإحكام القانون الإداري.^(٤)

غير ان الاستقلال الذي تتمتع به المؤسسات العامة يُعد استقلالاً نسبياً ومقيّداً بقيدين:

(١) د. داوود عبد الرازق الباز ، مصدر سابق ، ص ١٧٢ - ١٧٣ .

(٢) د. عصام عبد الوهاب البرزنجي واخرون، مصدر سابق، ص ٢٦٧.

(٣) د.محمد رفعت عبد الوهاب، مصدر سابق، ص ٣٢٥.

(٤) د.ماجد راغب الحلو ، مصدر سابق ، ص ٤٣٥.

١- قيد التخصص - الذي يتلخص بأن تنقيد المؤسسة بتحقيق اغراض محددة لها عند انشائها، ولا يمكنها الخروج عنها. (علماً بان هذا القيد لايمنع من مباشرة نشاطها في اقاليم عدة).

٢- ويتمثل القيد الثاني بخضوع المؤسسات العامة للرقابة الإدارية التي تمارسها السلطة المركزية عليها. ^(١)

ومن اهم المميزات التي تتحقق من استخدام طريقة المؤسسة العامة في الإدارة هي ان هذا الاسلوب يخفف العبء عن الحكومة في إدارة بعض المرافق العامة، لتفرغ الحكومة لإدارة المرافق الأخرى وللتخطيط ووضع السياسات العامة، ولضمان تحقيق اهداف الدولة واغراض الصالح العام نظراً لاحتفاظ الحكومة المركزية بسلطة الرقابة الإدارية على قرارات واعمال المؤسسات العامة، الا انه قد يحدث العكس من ذلك في حال ضعف الرقابة الإدارية التي كان من المفروض ان تمارسها السلطات المركزية على المؤسسات العامة اضافة إلى تمتع الاخيرة بالاستقلال المعنوي قد يدفعانها إلى اساءة استخدام الاستقلال الممنوح لها. ومن مظاهر الاساءة عدم دقة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، المغالاة في رسوم الخدمات، الانحراف في تعيين او ترقية بعض الموظفين نتيجة مجاملات أو قرابة أو لأي سبب آخر. ^(٢)

لذا ففي حالة اتباع المؤسسة العامة النظام الإلكتروني في تأدية المهام المنسوب اليها سيؤدي إلى تلافي هذه المخاطر، حيث ان الخدمات سيحصل عليها جميع المواطنين بأسلوب واحد وهو الاسلوب الإلكتروني الذي يضمن لهم الدقة والكفاءة والسرعة في الانجاز، اضافة إلى توفير وقتهم وجهدهم، كما ان الرسوم المطلوبة

(١) د. عصام عبد الوهاب البر زنجي واخرون، المصدر نفسه، ص ٢٦٨.

(٢) د. محمد رفعت عبد الوهاب ، مصدر سابق، ص ٣٣٢- ٣٣٣.

لإداء الخدمة هي اقل حتماً من الرسوم الواجب دفعها للحصول على الخدمة بالاسلوب التقليدي، كما انها محددة سلفاً في استمارة طلب الخدمة .

اما عن الانحراف في تعيين او ترقية موظفي المؤسسة، حيث يُمكن للقائمين على إدارة المؤسسة تلافي هذه المشكلة عن طريق استخدام اسلوب - التوظيف الإلكتروني - الذي يُمكن طالبو التعيين من التقديم لطلب شغل الوظائف الشاغرة في المؤسسة عبر الاستمارة الإلكترونية ويتم اختيارهم عن طريق الحاسب الآلي الذي يعمل بناءً على برنامج معد سلفاً لهذا الغرض ومن ثم ستتحقق الشفافية والعدالة في تولي الوظائف العامة.

ويرى احد الفقهاء ^(١) ان اسلوب المؤسسة العامة هو الاكثر تجاوباً مع متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال انشاء هيئة متخصصة تخضع لرقابة مجلس الوزراء .

الا ان الباحثة لا توافقه الرأي في ذلك خاصة مع بداية تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية حيث لابد من اتباع طريقة الإدارة المباشرة في تنفيذ هذا المشروع لان العلة من اللجوء إلى طريقة المؤسسة العامة هو لتخفيف العبء عن الدولة في الإدارة ويقتصر دورها على الرقابة فقط (كما ذكرنا ايضاً) الا انه في حالة إتباع طريقة المؤسسة العامة في تنفيذ هذا المشروع ستضطر الدولة إلى ممارسة جهود رقابية شديدة حتى تضمن نجاحه، لذا فمن باب أولى ان تبذل هذه الجهود في تنفيذه بنفسها .

وبالنسبة إلى الطريقة الثالثة من طرق ادارة المرافق العامة فتتمثل بطريقة - إلتزام المرافق العامة - وهي عبارة عن عقد إداري تبرمه سلطة ادارية عامة مع احدى

(١) د. داوود عبد الرزاق الباز، مصدر سابق ، ص ١٧٣ .

الشركات الخاصة او الافراد موضوعه ان يتعهد الملتزم (فرد او شركة) بأدارة وتنظيم احد المرافق العامة ذات الطبيعة الاقتصادية على نفقته وبأمواله وعماله وعلى مسؤوليته الخاصة مقابل حقه في تحصيل رسوم مالية من المنفعين بخدمات المرفق وهو يمثل اساساً المقابل المالي الذي يحصل عليه الملتزم.^(١)

ويتضح من هذا التعريف ان هذه الطريقة تجعل ادارة المرفق قريبة من ادارة المشروعات الخاصة، لكن العقد المبرم بين الإدارة والملتزم من العقود الإدارية بسبب طبيعته والشروط التي يتضمنها حيث انها تختلف عن طبيعة الشروط التي ترد في عقود القانون الخاص . لكن العلاقة التي تربط الملتزم بالافراد المنفعين هي من طبيعة العقود المدنية .^(٢)

اما عن اثار عقد الالتزام، فهو يترتب اثاراً لجهة الادارة مانحة الالتزام من جهة، وللملتزم المتعاقد معها من جهة أخرى، واخيراً المنفعين بالمرافق محل الالتزام ايضاً.

فبالنسبة إلى الجهة الإدارية فانها تتمتع بثلاثة حقوق اساسية في مواجهة الملتزم وهي: حق مراقبة تنفيذ العقد طبقاً للشروط المتفق عليها، واجبار الملتزم على تنفيذ هذه الشروط وتوقيع الجزاءات عليه اذا ما اقتضى الامر واهم هذه الجزاءات ((الغرامات المالية)) ، كما أنَّ لتلك الإدارة حق تعديل الشروط الواردة في العقد خاصة فيما يتعلق منها باسعار الانتفاع بالخدمات التي يقدمها المرفق وفقاً لمقتضيات المصلحة العامة.

(١) د.محمد رفعت عبد الوهاب، مصدر سابق، ص ٣٣٤.

(٢) د.عصام البرزنجي، مصدر سابق، ص ٢٧٣.

واخيراً تملك الإدارة حق استرداد المرفق محل الالتزام قبل انتهاء المدة المقررة مع تعويض الملتزم عما يلحق به من ضرر نتيجة لهذا الاسترداد . (١)

اما بشأن حقوق الملتزم فتتخلص بحقه في استيفاء مقابل عن الخدمات التي يؤديها وحقه في أن يطلب إعادة التوازن المالي للمشروع ، كما يملك الحق في الحصول على المزايا المالية المتفق عليها في العقد .

اما عن الافراد المنتفعين بخدمات المرفق فلهم حقوق تجاه الإدارة وأخرى تجاه الملتزم، فمن حقوقهم تجاه الإدارة هو الطلب منها التدخل والزام الملتزم بأحترام شروط العقد وعند عدم الاستجابة لطلبهم يمكنهم الطعن بهذا الموقف النسبي امام القضاء.

اما عن حقوقهم تجاه الملتزم فهي المساواة ومطابقة شروط العقد الذي يربطهم معه بعقد الالتزام ومطابقتها للقوانين والانظمة الخاصة بأنشطة هذا المرفق .

وعلى هذا الاساس فإن عقد الالتزام يواجه اعتبارين متعارضين:

مصلحة المنتفعين بالمرفق، مصلحة الملتزم مما يقتضي التوفيق بينهما فإن لم يكن بالإمكان تحقيق ذلك تقدمت مصلحة المنتفعين بالمرفق العام لأنها مصلحة عامة وبالمقابل تكون مصلحة الملتزم مصلحة خاصة.(٢)

وقد ذكرنا ان الجهات الإدارية تلجأ الى هذا الاسلوب في ادارة المرافق العامة الاقتصادية فقط دون غيرها من المرافق كمرفق الماء والكهرباء أو الغاز لذا سيبقى الحال كما هو عليه في نظام الحكومة الإلكترونية فمن الجائز ان تعهد

(١) د. عبد الغني بسيوني ، مصدر سابق ، ص ٤٤٧ .

(٢) د. عصام البرزنجي واخرون، مصدر سابق ، ص ٢٧٣-٢٧٤ .

الدولة بإدارة أحد المرافق الاقتصادية إلى شركة خاصة أو أحد الافراد وان التغيير الذي سيحصل هو بالطريقة التي يتم بها إبرام العقد حيث يتم إبرامه إلكترونياً، كما قد تلزم الدولة ان يتبع الملتزم الاسلوب الإلكتروني في تقديم خدمات المرفق الذي يلتزم به كأن يتقاضى اجور الكهرباء او الماء من المواطنين إلكترونياً.

ومن وجهة نظر الباحثة انه من الأفضل للدولة ان تعهد بإدارة مرافق الماء والكهرباء والغاز إلى احد الافراد او الشركات عند تطبيقها نظام الحكومة الإلكترونية للتخفيف العبء عنها خاصة وانها تملك حق التدخل لأجبار الملتزم على تعديل طريقة إدارته للمرفق اذا ما رأت ان النظام المتفق عليه في عقد الالتزام لم يعد يحقق مصلحة المواطنين. كما ان لها الحق في استرداد المرفق ذاته.

اما طريقة - الاستغلال المختلط - وهي الطريقة الرابعة من طرق إدارة المرافق العامة وتقوم على اساس ان إدارة المرفق العام تتم من قبل هيئة مختلطة من القطاعين العام والخاص وذلك نتيجة لاشتراكهما في رأس المال المُقوم للمرفق العام. ويقتصر تطبيق هذه الطريقة في المرافق العامة الاقتصادية (التجارية، الصناعية)^(١).

وتأخذ هذه الشركات شكل شركات مساهمة تخضع لأحكام القانون التجاري لذا فإن انشاءها يتم بقانون أو بناءً على قانون من حيث الاصل في انشاء المرافق العامة، كما انها تخضع لجميع المبادئ التي تحكم سير المرفق العام^(٢).

وما تجدر الإشارة إليه ان القانون المنشئ لشركة الاقتصاد المختلط يعطي الدولة امتيازات استثنائية، لأنها تتعدى إلى حد كبير ما يسمح به القانون التجاري الذي

(١) د. محمد علي آل ياسين، مصدر سابق، ص ٩٩.

(٢) د. عصام البرزنجي وآخرون، مصدر سابق، ص ٣٧٥ و ٣٧٦.

يربط مقدار المشاركة في الادارة بقدر المساهمة في رأس المال المكون للشركة عموماً. ومن امثلة الامتيازات الاستثنائية التي قد يمنحها القانون للدولة ما يلي:

منحها عدد من الاصوات في الجمعية العمومية للشركة أكبر مما تسمح به قيمة الاسهم والسندات التي تملكها الدولة، كما قد يعطيها القانون سلطة تعيين بعض المديرين او بعض اعضاء مجلس الادارة، حق الاعتراض التوقيفي أو المطلق (VETO) على قرارات الجمعية العمومية او الهيئة الادارية بحيث اذا تم الاعتراض على قرار يصبح ملغياً وكأن لم يكن. وقد يكون الاعتراض اقل قوة وينتج اثراً ليس بالمطلق وانما توقيفياً بحيث يُمكن لمجلس الإدارة او الجمعية العمومية معارضته بشرط وجود اغلبية معينة كأغلبية ثلثي الاعضاء، وبذلك كله تقوم الدولة بالسيطرة الفعلية.

وما تجدر الاشارة إليه ايضاً ان هذا الاسلوب من الإدارة لا تلجأ إليه الدولة إلا لإدارة مرفق عام اقتصادي فقط الذي يُمكن ان يُدار ايضاً بأسلوب اخر وهو اسلوب - التزام المرفق العام - (كما ذكرنا) الا ان الدولة تفضل طريقة الاقتصاد المختلط في ذلك على الرغم من ان اسلوب الامتياز يعفي الدولة من تجهيز المرفق مادياً ويلزمها فقط بأن تقوم بالرقابه على اعمال الملتزم، ويعود ذلك ان الدولة قد تجد رقابتها على المرفق المُدار بطريقة الالتزام (الامتياز) مجرد رقابة خارجية وغير قوية خاصة اذا كان المرفق الاقتصادي ذا طابع حيوي ومهم للمواطنين، فتقوم الدولة بتعديل طريقة إدارته من نظام عقد الامتياز إلى طريقة شركة الاقتصاد المختلط لان الطريقة الاخيرة توفر للدولة بناءً على القانون الصادر بإنشاء شركته رقابة داخلية وقوية أكبر بكثير من الرقابة الخارجية الممنوحة للدولة في ظل نظام الامتياز إضافة إلى أن القانون المنشأ

للشركة يمنحها امتيازات او صلاحيات استثنائية (وقد سبق ذكرها) تسمح للدولة بالسيطرة على ادارة المرفق من الناحية القانونية والعملية.^(١)

ومن وجهة نظر الباحثة انه من الافضل للدولة التي تشرع بتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية اتباع اسلوب الاقتصاد المختلط في ادراة المرافق الاقتصادية (الماء - الكهرباء - الغاز) واستخدام الأساليب الإلكترونية الحديثة في تسيير بعض الإجراءات الإدارية الخاصة بهذه المرافق كدفع الفواتير، تقديم طلب للحصول على عداد ماء او تقديم الشكاوى وذلك نظراً للمزايا التي يحققها هذا الاسلوب.

اما اذا ارادت الدولة التخفيف من واجباتها في الادارة وتوفير البعض من اموالها خاصة ان تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى مبالغ كثيرة في بداية تطبيقه فيكون من الأفضل لها ان تتبع أسلوب - الامتياز - في إدارة المرافق العامة الاقتصادية حيث يقتصر دورها على الرقابة فقط مع الزام الملتزم باستخدام الأساليب الحديثة خاصة انها تملك حق استرداد المرفق من الملتزم وقد سبق بيان ذلك.

وفي جميع الاحوال ان مبدأ قابلية المرفق العام للتغير والتعديل يخول الإدارة حق في تغير طريقة ادارة المرافق العامة من اسلوب الإدارة المباشرة إلى الغير المباشرة ما دامت انها تسعى إلى تحقيق المصلحة العامة.

(١) د. محمد رفعت عبد الوهاب، مصدر سابق ، ص ٣٤٨-٣٤٩.

الفصل الثاني

تجارب بعض الدول العربية في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية والحماية القانونية له.

ويُدور هذا الفصل حول محورين، يركز الأول منه على الجانب العملي لنظام الحكومة الإلكترونية، حيث أن بعضهم يعتقد أنه نظامٌ نظريٌّ لا يُمكن تطبيقه على الواقع، وحتى المؤلفات التي تناولت هذا الموضوع فمعظمها يقرنه بعبارة بين النظرية والتطبيق أو بين الواقع والطموح، لذا سنبين في المبحث الأول من هذا الفصل بعض التطبيقات العملية لنظام الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية مثل دولة الامارات العربية المتحدة- إمارة دبي- ومصر والعراق، اما المحور الثاني منه فيركز على الحماية القانونية لهذا النظام حيث أن هذه التطبيقات لا يمكن ان تستمر او يكتب لها النجاح ما لم تكن محمية من الناحية القانونية وهذا ما سنبيّنه في المبحث الثاني من هذا الفصل الذي بدوره سوف يقسم إلى مطلبين خصصنا الأول للحماية المعلوماتية والثاني للحماية الجنائية.

المبحث الأول: تجارب بعض الدول العربية في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية

ان تجارب الدول العربية متفاوتة من حيث الحجم والخبرة والخدمات من دولة عربية إلى أخرى، ويعود ذلك إلى المعوقات التي تواجهها هذه الدول منها ارتفاع نسبة الأمية بين المواطنين، بالإضافة إلى انخفاض مستوى التعليم وغياب الوعي الثقافي والتكنولوجي لدى المواطنين مما يؤدي الى انخفاض نسبة مستخدمي أجهزة الحاسب الآلي، ويقلل من قدرة المواطنين على التعامل الإلكتروني من خلال شبكة الإنترنت. إضافة إلى ذلك فإن فقدان الثقة في الحكومات الذي يتجلى بالثورات العربية وجمود الأنظمة السياسية وبعدها عن الديمقراطية أدى إلى تدني مستوى الأداء الحكومي وانخفاض جودة الخدمات العامة، فضلاً عن النظم البيروقراطية السائدة في المنظمات الحكومية وعجزها عن أحداث التغييرات

المطلوبة في الهياكل التنظيمية ونظم وإجراءات العمل الإداري، وغياب الإطار التشريعي الداعم للعمل الإلكتروني.

وسوف نوضح في هذا المبحث التفاوت المذكور في تجارب بعض الدول العربية وسنبداً مع تجربة دولة الإمارات العربية (إمارة دبي) باعتبارها تجربة راشدة، وتجربة مصر التي تسعى إلى تحقيق طفرات واسعة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الرغم من المعوقات الكثيرة التي تواجه هذا التطبيق، وأخيراً سوف نقوم ببيان التجربة العراقية للحكومة الإلكترونية

وأود أن أشير في هذا الإطار أن بيان تجارب الدول العربية سيتم التركيز فيه على الخطوات التي قامت بها هذه الدول وصولاً إلى النتائج التي حققتها في هذا الإطار أي إننا اتبعنا التسلسل الزمني لخطوات كل دولة في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية لكي ننهي بذلك إلى نتائج موافقة هذه الخطوات مع هذه النتائج مبين أسباب ذلك.

المطلب الأول: تجربة دبي للحكومة الإلكترونية

تعد حكومة دبي الإلكترونية بمثابة مفهوم عصري تم تجسيده في دبي، وهو يقوم على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل توفير الخدمات الحكومية للمواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال والدوائر الحكومية عبر قنوات إلكترونية متعددة بغرض تيسير معاملاتهم وتسهيل حياتهم، حيث أدركت إمارة دبي فوائد تطبيقات الحكومة الإلكترونية وما لها من أثر في توفير الوقت والجهد والمال وزيادة الفاعلية وتعزيز الشفافية، لذا اتجهت إلى توظيف تقنيات الاتصالات في تطوير^(١) الخدمات المقدمة إلى الجمهور والتحول من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الحديثة في تقديم هذه الخدمات، وتم إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية في دبي في التاسع والعشرين من تشرين الأول عام ٢٠٠١ لتكون أول حكومة في المنطقة العربية تحول إلى حكومة

(١) شريفه رحمة الله سليمان، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، مركز

الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ٢٠٠٨، ص ٧.

إلكترونية^(١)، وقد أركز هذا المشروع عند انطلاقه على ثلاثة عناصر رئيسة هي:-

١- بناء شبكة المعلومات الحكومية .. وهي عبارة عن شبكة ألياف بصرية تربط جميع الدوائر الحكومية في إمارة دبي وتتسم بسرعات تحميل عالية تبلغ ٢ميغا بت/ ثانية من أجل تمكين الدوائر الحكومية من التواصل بعضها بعضاً بسهولة فضلاً عن ضمان سرية و انسيابية هذه الأعمال. وتمثل هذه الخطوة البنية التحتية لمشروع حكومة دبي الإلكترونية.

٢- توحيد النظم المشتركة لهذه الحكومة

والتي يقصد بها توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع الدوائر الحكومية التابعة لإمارة دبي كأنظمة شؤون الموظفين والأنظمة المالية والمحاسبية والميزانيات وكذلك البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسات الحكومية. ولا شك أن هذه الخطوة ساعدت على انسيابية وسرعة انجاز المعاملات الخاصة بالجمهور وتحقق تطابقاً في الإجراءات المتبعة من قبل جميع الدوائر.

إلى جانب قيام الحكومة الإلكترونية في دبي بتوحيد (الاسم وكلمة السر) الخاصة بالعمل في جميع الدوائر الحكومية حتى لا يضطر العميل إلى التعامل مع كل جهة حكومية باسم ورقم سري مختلف عن الجهات الحكومية الأخرى.

٣- الخدمات الإلكترونية

وتتمثل في بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الانترنت والتي تقدم لزوارها الخدمات الحكومية كافة القابلة للتنفيذ عبر الانترنت، بالإضافة إلى معلومات عامة عن الدوائر الحكومية في دبي وأساليب إجراء المعاملات الحكومية إذا كان من الممكن تنفيذها عن طريق الانترنت.

وجدير بالذكر ان هذه البوابة الإلكترونية تتطوي على قاعدة بيانات رئيسة تشترك بها الدوائر الحكومية وتعد مرجعاً لها للحصول على المعلومات عند تعاملها مع

(١) شريفه رحمة الله ، مصدر سابق ، ص ٥٤ .

الجمهور كالمعاملات التي تتعلق بالأشخاص وبياناتهم المختلفة ومعلومات عن الأنشطة الاقتصادية وغيرها. وفي مقابل ذلك تقوم الحكومة الإلكترونية بتلقي طلبات الجمهور وتوزيعها على الدوائر الحكومية المختلفة لإنجازها وتلقي الردود وتوزيعها على أصحاب الشأن الأمر الذي يخفف على العميل عناء متابعة عدة جهات للحصول على الخدمة.^(١)

وما تجدر الإشارة إليه ان مشروع الحكومة الإلكترونية عند التخطيط له قد اعتمد على قاعدة بيانات ضخمة وقوية بديوان سمو حاكم دبي حيث تتضمن معلومات عن نظم الموارد الحكومية التي تتعلق بالأمور المالية والبشرية والمشتريات، كما تزود مسؤولي الدوائر الحكومية في الإمارة ببيانات فورية ومعلومات تحليلية عن الأداء المالي للمؤسسات الحكومية.

وتتضمن هذه القاعدة أيضا شبكة إلكترونية تجمع انظمة الحاسب الآلي في الإدارات الحكومية لضمان الاستخدام الأمثل لها.^(٢)

ويلاحظ ان القائمين على مشروع الحكومة الإلكترونية في دبي راعوا بذلك المحاور الآتية:-

الأول: ضرورة تقديم العديد من الخدمات عن طريق الانترنت مثل تجديد رخصة القيادة. دفع المخالفات المرورية. فواتير الماء والكهرباء وقد استلزم تنفيذ هذا المحور تعاوناً وثيقاً بين الحكومة والقطاع الخاص .

اما المحور الثاني فقد تمثل بتوثيق العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والقطاع الخاص بحيث يتم الربط الإلكتروني من خلال عدد من الإجراءات التي من شأنها توفير الوقت والجهد في هذا القطاع كإصدار التأشيرات وأنجاز الرخص التجارية للمستثمرين وتسهيل معاملات الراغبين بتنفيذ المشروعات الاقتصادية وغيرها.

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية الكتاب الاول ، مصدر سابق ، ص

٣٥١-٣٥٣.

(٢) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، المصدر نفسه، ص ٣٥٥-٣٥٦.

ويتعلق المحور الثالث بتحسين أداء الجهاز الحكومي وذلك من خلال نظام يركز على تحسين العمليات الحكومية والإدارية الداخلية وتبادل المعلومات فيما بينها وتقديم الخدمات بطريقة إلكترونية، الأمر الذي يؤدي إلى خفض تكلفة الخدمات الحكومية وتعزيز إنتاجية الفرد.^(١)

وما تجدر الإشارة إليه أن مشروع الحكومة الالكترونية في دبي قد أطلق البوابة الالكترونية لحكومة دبي www.dubai.ae وبدأ بتقديم ١٤ خدمة إلكترونية ، حتى وصل عدد الخدمات المقدمة للجمهور إلى أكثر من (١٧٠٠) خدمة إلكترونية في عام ٢٠٠٧ مقدمة من قبل الدوائر الحكومية المختلفة، وهو ما يشكل نسبة ٨١% من مجموع الخدمات الحكومية في الإمارة.^(٢)

وفي مارس ٢٠٠٩، أصدر رئيس الدولة ورئيس مجلس الوزراء الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم القانون رقم ٧ لعام ٢٠٠٩ والقاضي بإنشاء دائرة تسمى ((دائرة دبي الالكترونية)) وبموجبه قامت دائرة حكومة دبي الالكترونية بدمج إدارة الخدمات الالكترونية (السابقة) وإدارة تخطيط الموارد الحكومية ليعملا معاً على بناء مجتمع المعرفة وقيادة التحول الإلكتروني.^(٣)

هذا فضلاً عن قوانين أخرى قد صدرت عن إمارة دبي وسبقت القانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٩ وهي تعد تمهيداً لظهور الحكومة الالكترونية في الإمارة أولها قانون منطقة دبي الحرة للتكنولوجيا والتجارة الالكترونية والإعلام رقم (١) لسنة ٢٠٠٠ المعدل، والقانون رقم (٥) لسنة ٢٠٠١ بشأن استخدام الحاسب الآلي في الإجراءات الجزائية، القانون رقم (٢) لسنة ٢٠٠٢ بشأن المعاملات والتجارة

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، مصدر سابق، ٣٥٤-٣٥٥

(٢) شريفه رحمة الله ، مصدر سابق ، ص ٥٥.

(3) www.dubai.ae

الإلكترونية، القانون رقم (٦) لسنة ٢٠٠٢ بخصوص إنشاء وحماية شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية لمدينة دبي للإنترنت، القانون رقم (٤) لسنة ٢٠٠٣ الخاص بإنشاء مدينة محمد بن راشد للتقنية.

وقد صدر أيضاً في عام ٢٠٠٩ قانوناً بإنشاء جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية رقم (١٣) لسنة ٢٠٠٩، وهو يُعد القانون الوحيد الذي تلا القانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٩ الخاص بإنشاء حكومة دبي الإلكترونية.

وتقدم حكومة دبي الإلكترونية مجموعة من الخدمات موجهة للجمهور وأخرى مشتركة ما بين الجهات الحكومية وموظفيها وهي متاحة من خلال موقعها الإلكتروني، كما تتولى مهمة الإدارة والإشراف الكاملين على موقع البوابة الرسمية للحكومة التي باتت مجمعاً حكومياً افتراضياً يضم ما يزيد على (٢٠٠٠) خدمة حكومية هي حصيلة ما قدمته حكومة دبي ويجري تحديثها بشكلٍ مستمر^(١).

ونظراً لكثرة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها حكومة دبي الإلكترونية هذا من جهة، ولتعدد الفئات المقدمة لها هذه الخدمات من جهة أخرى، سوف نقوم بتسليط الضوء على البعض من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها حكومة دبي للجهات الحكومية وقطاع الأعمال والمواطنين.

فبالنسبة إلى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها حكومة دبي الإلكترونية للجهات الحكومية فهي كثيرة ومتنوعة، حيث تقدم إدارة تخطيط الموارد الحكومية لهذه الجهات العديد من الخدمات أهمها:

- خدمة التوريد الإلكتروني: حيث تتيح هذه الخدمة التواصل الفعال والسريع بين الإدارات ومورديها، وتقدم أيضاً أخطاراً بالوقت الفعلي والاستفسارات فيما يخص

(1)www.dubai.ae

طلب عروض الأسعار وأوامر الشراء، والمواد الواردة والمرتبعة والفواتير والمدفوعات.

- أتمته إجراءات إدارة حضور الموظفين: حيث يمكن للإدارات الحكومية التقدم بطلب للحصول على هذه الخدمة إلى إدارة تخطيط الموارد الحكومية، وتتيح هذه الخدمة أتمته وقت حضور الموظفين وإدارته ، حيث تقوم بإعداد تقارير عن الحضور كما هو الحال في تأخر الموظفين، غياب الموظفين أو إنهاء خدمتهم بصورة مبكرة كما تقدم تقرير بوقت الأعمال الإضافية.

وفي الحقيقة ان هناك خدمات أخرى توفرها إدارة تخطيط الموارد الحكومية للجهات الحكومية.

أما عن الخدمات التي تقدمها إدارة البنية التحتية للجهات الحكومية فهي:

- خدمة إتاحة الوصول إلى الانترنت: حيث تتيح هذه الخدمة إنشاء وصول آمن وموثوق وقليل الكلفة إلى الانترنت.

- خدمات الشبكات الحكومية المشتركة حيث تتيح هذه الخدمة تأسيس قناة فعالة آمنة وموثقة وقليلة الكلفة للتواصل الالكتروني للمعلومات بين الجهات الحكومية.

- إتاحة خدمة تراسل (الدردشة) الفورية : حيث تتيح هذه الخدمة التراسل الفوري وعقد المؤتمرات بصورة مباشرة وتوفر للمستخدم إمكانية الوجود المباشر إلكترونياً.

- خدمة إتاحة منظومة إدارة عمل الفريق وادوات التعاون إلكترونياً: حيث تسمح هذه الخدمة بالتبادل الالكتروني وتشارك الوثائق والخطط والادلة ، وتقارير الادارة مما يؤدي إلى تحسين الانتاجية والتعاون بروح الفريق.

- اما عن إدارة الاتصال وتطوير الأعمال فتقدم الخدمات الآتية :

- تمكين المشاركة الالكترونية : وتعني تمكين العملاء والموظفين الحكوميين على حدٍ سواء من المشاركة الالكترونية عبر شبكة الانترنت من خلال نظامي الشكاوى والاقتراح الإلكترونيين للجهات والدوائر عبر الاستطلاع الالكتروني وذلك من أجل تعزيز الاداء الحكومي.

- تمكين الحضور على شبكة الانترنت: حيث توفر حكومة دبي العديد من الخدمات لتمكين حضور الدوائر الحكومية على شبكة الانترنت سواء كانت تقديم معلومات عن دورها ومهامها، وشعارها، ومكانها، وموقعها على شبكة الانترنت، وخدماتها الرئيسية، وخدماتها الالكترونية، وارتباطها بالأحداث المباشرة عبر بوابة حكومة دبي أو استضافة مواقعها الالكترونية ضمن منصة ذات مواصفات عالية.

- تمكين الدوائر الحكومية من تتبع مؤشرات التحول الإلكتروني لخدماتها: حيث تتيح هذه الخدمة استخدام قاعدة الخدمات الحكومية التي تحتوي على مجموعة متكاملة من البيانات اللازمة لتوصيف الخدمات الحكومية الإلكترونية والتقليدية وقياس التحول الإلكتروني لدى الدوائر ويهدف هذا النظام الى رصد و قياس مدى التقدم في المسار الإلكتروني الذي تحرزه الجهات الحكومية في مسعاها لتحقيق أهداف التحول الإلكتروني لحكومة دبي.

- خدمة (اسأل دبي) حيث تتيح هذه الخدمة للجهات الحكومية إمكانية الوصول الى مركز اتصال مفتوح على مدار الساعة لتسهيل التواصل بين الجمهور وقطاع الاعمال مما يتيح الحصول على أي خدمة إلكترونية باللغات (العربية، الانكليزية، الأردو)، ويمكن إجراء الاتصال من خلال قنوات عديدة كالهاتف أو

البريد الإلكتروني أو الدردشة. هذا فضلاً عن تقديمها خدمة تسديد رسوم الخدمات الإلكترونية للدوائر عن طريق الانترنت أو عن طريق الهاتف المحمول وخدمة تمكين الدوائر الحكومية في التواصل مع عملائها من خلال الرسائل النصية^(١).

أما عن الخدمات الإلكترونية المقدمة إلى فئة قطاع الأعمال فهي كثيرة أيضاً حيث يقوم قسم العلامات التجارية في وزارة الاقتصاد بمهمة تلقي طلبات تسجيل العلامات التجارية ودراستها والبت فيها، كما يُمكن أيضاً التعرف إلى شروط تسجيل العلامات التجارية والرسوم الواجبة لذلك من خلال هذا القسم.

وكذلك الحال قيد الوكالات التجارية وتسجيل فروع الشركات الأجنبية الراغبة بفتح فروع لها في الدولة. كما تقدم الوزارة خدمة تسجيل الوكالات التجارية الجديدة كافة بصورة إلكترونية عن طريق استخدام خدمة ((قيد الوكالات التجارية الجديدة)) التي أطلقتها في مارس ٢٠١١.

علماً بأن الوزارة تقدم خدمات إلكترونية أخرى لهذا القطاع كما في تسجيل مصنع - طلب استعلام عن علامة تجارية - شطب علامة تجارية ترخيص منشأة أجنبية...^(٢)

أما عن غرفة دبي فهي الأخرى تقدم مجموعة من الخدمات لهذا القطاع وهي تعد أحد المصادر الحيوية لتأمين الاتصالات المتعلقة بأعمال المستثمرين وتلعب دوراً محورياً في دعمهم من أجل تطوير وتنويع أنشطتهم التجارية والتفاعل مع أوساط العمل المحلية والإقليمية والعالمية. وتقدم العديد من الخدمات

(1) . www.deg.gov.ae.

خدمات الدوائر الحكومية والمؤسسات التابعة لها

(2) www.economy.gov.ae.

الإلكترونية المفيدة للشركات عبر موقعها الإلكتروني^(١) أهمها الدليل التجاري وإصدار شهادة المنشأ والتحقق منها وإجراء البحوث الخاصة بإدارة البيانات وأعمال الوساطة والتحكيم علاوة على أنها تحتوي على مكتبة بغاية الرقي والتطور.^(٢)

وقد أطلقت غرفة دبي بالتعاون مع ((تجاري))^(٣) بوابة بمثابة منصة شبكية للتجارة الإلكترونية بين الشركات تستهدف تسهيل التبادل التجاري عبر الانترنت بين الشركات المسجلة في غرفة دبي من جهة وبين شبكة واسعة من الشركات الدولية في مختلف أنحاء العالم من جهة أخرى. حيث تخدم هذه البوابة عملية الربط والتواصل بين أكثر من جهة وبين شبكه واسعة من الشركات الدولية ... من ٢٠٠٠٠٠ شركة عالمية رائده.

وأطلقت غرفة دبي بوابة (نقطة تجارة دبي) التي تساعد مشتركها على تحقيق أهدافهم التسويقية، وتمكنهم من الدخول إلى الأسواق العالمية من خلال نظام التجارة الإلكترونية، وتتيح لهم فرصة استخدام شبكة معلومات الملائمة والتدريب والاستشارات المتخصصة بالإضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى، المتعلقة بالتجارة الدولية.^(٤)

(1)www.dubaichamber.com

(2)www.dubai.a

- قطاع الاعمال - تسجيل الاعمال التجارية

(٣) تجاري هو أهم سوق الكتروني بين الشركات التجارية في الشرق الاوسط، يتيح للشركات شراء البضائع والخدمات وبيعها الكترونياً. كما أطلق ((تجاري)) موقعاً لكافة المؤسسات والشركات التجارية المسجلة في دوائر التنمية الاقتصادية في دبي بعد بوابه الكترونية متطورة تفتح المزيد من الافاق امام الشركات لتطوير اعمالها وتوسيع نطاق عملياتها التجارية وتتيح لها عرض باقة منتجاتها وخدماتها على شبكة الانترنت، بالإضافة إلى فرصة الاشتراك في صالات العرض الالكترونية.

(4)www.dubai.ae خدمات قطاع الاعمال - الاستثمار في دبي

أما عن ما تقدمه جمارك دبي لقطاع الأعمال فهي تقدم مجموعة من الخدمات عبر بوابة دبي التجارية، وخدمات أخرى من خلال موقعها الإلكتروني على شبكة الانترنت.

أما بالنسبة إلى الخدمات التي تقدمها من خلال بوابة دبي التجارية ^(١) فهي:-

- طلب تخليص بيان جمركي، طلب اعتماد تسجيل بيان الحمولة الصادر(المانفيسٽ)، طلب شهادة تخليص مركبة اليه، طلب استرداد الضمانات والتأمينات. طلب تسجيل العملاء، طلب تسجيل عميد معتمد، طلب ترخيص مستودع جمركي، طلب تصنيف البضاعة حسب رمز النظام المسبق.

أما عبر موقعها على شبكة الانترنت ^(٢) فتقدم الخدمات الآتية:

"طلب رفع تظلم - طلب رأي فني جمركي - طلب توعية وتدريب - طلب خدمات الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات - طلب تقارير عن المعاملات - طلب الاستفسارات العامة والخطابات والشهادات - تقديم معلومات من خلال نافذ".

كما تقدم دائرة التنمية الاقتصادية خدماتٍ عديده لهذا القطاع نذكر منها:-

خدمة تسجيل مستخدم جديد - حجز اسم تجاري وتجديد الحجز - تجديد رخصة دفع المخالفات - تعديل الرخص - الغاء الرخص... ^(٣)

(1)www.dubaitrade.ae

(2) www.dubaicustoms.

(3)www.dubaided.gov.ae

وبالنسبة إلى المواطنين فهم بلا شك أصحاب النصيب الأكبر من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها حكومة دبي، حيث قامت جميع المؤسسات العامة بتقديم مجموعة كبيرة من خدماتها عن طريق شبكة الإنترنت والهاتف المحمول.

ونظراً لذلك سوف نقوم بتسليط الضوء على بعضٍ منها:

- هيئة صحة دبي

حيث تقدم مجموعة من الخدمات الصحية الإلكترونية للأفراد هي: إصدار بطاقة صحية جديدة، تجديد البطاقة الصحية، تسجيل المواعيد، خدمة التذكير بالمواعيد، خدمة التذكير بانتهاء صلاحية البطاقة الصحية، إضافة إلى خدمة اللياقة الطبية التي تتيح للأفراد التقدم بطلب فحص اللياقة الطبية.

كما تقدم الهيئة خدمة - المكتبة الإلكترونية - وهي عبارة عن مكتبة طبية إلكترونية تتيح للمستخدم البحث واستعارة المصادر المختلفة بصورة إلكترونية. وتقدم الهيئة أيضاً خدمة - التوظيف الإلكتروني - التي تتيح للمستخدم التقدم بطلب للحصول على وظيفة في هذه الهيئة، ويمكنه أيضاً متابعة تفاصيل الإجراءات المتخذة بخصوص ذلك.^(١)

- هيئة الطرق والمواصلات

تعتبر هيئة الطرق والمواصلات في دبي الجهة المسؤولة عن تطوير حلول أنظمة الطرق وشبكات النقل البري والبحري لتواكب خطط التنمية الاقتصادية الشاملة التي تتبعها الإمارة، وتتوافق مع أعلى المعايير الدولية وتقدم هذه الهيئة خدمات إلكترونية عديدة منها:

(1) www.dha.gov.ae/quicksrvicesguide.qsp

إصدار التصاريح وشهادات عدم الممانعة الخاصة بالمرور والطرق ك تقديم طلبات اللوحات المرورية وعلامات الطريق وترقيم المنازل والمنشآت، وتصاريح عدم الممانعة للأنشطة الترويجية والفعاليات المختلفة في حرم الطرق ك طلب استغلال جزء من حرم الطريق أو حجز أرض لغرض العروض التجارية، وكذلك إصدار شهادات عدم الممانعة المتعلقة بالمركبات الإنشائية الثقيلة، أو طلب تصريح التنقل في أماكن أو أوقات الحظر.

كما تقدم الهيئة خدمات إلكترونية أخرى خاصة بمستخدمي الطرق ومركباتهم ك طلب إصدار رخصة قيادة بدل فاقد / تالف، أو تعديل بيانات الرخصة أو تجديدها.

كما تقدم لهذه الفئة خدمة التدريب على قيادة المركبات الخاصة أو الصحراوية وجميع ما يتعلق بهما من خدمات. كما ان الهيئة تُمكن مُلاك لوحات الأجرة من استصدار شهادات امتلاكهم لها وإجراء بقية المعاملات المتعلقة بها.

فضلاً عن خدمة ((سالك)) حيث يُمكن إجراء جميع المعاملات الخاصة بحساب سالك للتعرف المرورية من تفعيل البطاقة أو إعادة تعبئتها أو طلب الإعفاء من دفع رسومها.

أما على صعيد وسائل المواصلات العامة حيث يُمكن موقع تاكسي دبي حجز سيارة أجره إلكترونياً. ويتيح الموقع الإلكتروني لمetro دبي للمستخدمين إمكانية التخطيط السليم لرحلاتهم في الإمارة، إذ يوفر جميع المعلومات المتعلقة بالمetro ومعلومات عن مسافات الرحلات والأوقات التي يتوقع ان يستغرقها الانتقال بين المحطات.

وقد أطلقت هيئة الطرق والمواصلات خدمة ((وجهتي)) التي تسمح للمتقلين الإطلاع على مخطط شامل لرحلاتهم، حيث تقدر المسافة التي يتعين على المسافر أن يقطعها للوصول إلى أقرب حافلة عامة، وتبين الطرق التي يتعين على المتقلين أن يسلكوها للتوصل إلى الجهات التي يقصدونها.

كما يُمكن موقع الهيئة المستخدمين من أستئجار حافلة وحجز وسائل النقل البحري كالباص المائي أو فيري دبي، والتبليغ عن أية مفقودات أو معثرات في المواصلات العامة، كما يُمكن الاستعلام عن قوانين ونظم استخدام المترو ودفع المخالفات المستحقة.^(١)

خدمات الدفع الإلكتروني

تمكن بوابة الدفع الإلكتروني المركزية التابعة لحكومة دبي الإلكترونية الافراد وكذلك قطاع الأعمال من تسديد المستحقات المترتبة على الخدمات الحكومية إلكترونياً من أي مكان وفي أي وقت وذلك من خلال بطاقات الائتمان أو الخصم المباشر من الحساب المصرفي للفرد أو الشركة.

وتعد بوابة الدفع الإلكتروني من القنوات الإلكترونية المبتكرة لتوفير وقت وجهد العميل، فضلاً عن تجنبه مخاطر حمله مبالغ نقدية لتسديد رسوم المعاملات أو الغرامات، وقد أعتد نظام الدفع الإلكتروني في ما يزيد على (٢٠٠) خدمة إلكترونية تقدمها دوائر حكومة دبي لعملائها، ومن هذه الخدمات :-

(1)www.rta.ae

الاستعلام عن المخالفات المرورية وتسديدها، تسديد رسوم الكهرباء والماء، تسديد غرامات مواقف السيارات، معاملات بلدية دبي، دفع رسوم المقررات الدراسية ودورات جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية، دفع الزكاة.^(١)

- شرطة دبي

تعد شرطة دبي أول شرطة عربية أدخلت الخدمات الإلكترونية في تعاملاتها، وانجاز إجراءاتها عن بُعد في وقت قياسي وفعال، حيث تم تأسيس الإدارة العامة للخدمات الإلكترونية فيها عام ٢٠٠١ بغية توفير أحدث وسائل الدعم التكنولوجي للقيادة العامة ومراكز الشرطة التابعة لها، وهي أول من استخدم البصمة الإلكترونية و تطبيق مفهوم ((إدارة بلا ورق)) على المستوى العربي.

توفر شرطة دبي حالياً أكثر من ٣٠٠ خدمة عبر وسائل عديدة منها: البوابة الإلكترونية لشرطة دبي (الانترنت)، وموقع شرطة دبي على الانترنت، وشاشات اللمس، وخدمة الرد الآلي للمتصلين، وخدمات الهاتف المتحرك. نذكر منها الخدمات المرورية التي تشمل:

خدمة استعلام ودفع المخالفات المرورية التي تتيح للمستخدم الاستعلام عن المخالفات المرورية المسجلة على المركبة أو على رخصة القيادة، وعرض النقاط السوداء المسجلة على رقم الكود المروري، ودفع الغرامات المرورية على موقع شرطة دبي أما ببطاقة الائتمان أو بطاقات الخصم المعتمدة لهذا الخصوص. كما يُمكن الاستفسار عن هذه المخالفات من خلال الرسائل النصية القصيرة حيث يتم إرسال رسالة نصية قصيرة على هاتف المستخدم تبين له المخالفات المرورية المسجلة على مركبة أو رخصة السواعة الخاصة به.

خدمات الدفع الإلكتروني www.dubai.ae (1)

كما تقدم شرطة دبي على مستوى الخدمات المرورية خدمة - متابعة المعاملات المسددة عن طريق بطاقة الائتمان - حيث تتيح هذه الخدمة للمستخدمين الذين قاموا بإنجاز معاملاتهم إلكترونياً الاستعلام عن حالة المعاملات المنجزة عبر قنوات النشر المختلفة (الانترنت - شاشات اللمس - نظام التعريف الصوتي - استقبال المرور) وقاموا بدفع رسوم المعاملات إلكترونياً حيث يُمكنهم الاستعلام باستخدام (رقم المعاملة - رقم الايصال -رقم كود المرور - بيانات الرخصة).

وتقدم شرطة دبي أيضاً خدمة - طلب الاشعار عن حالة الطرق والاختناقات المرورية - حيث تُمكن هذه الخدمة العملاء الاشتراك في خدمة الأشعار عن طريق sms لتصلهم رسائل قصيرة على هواتفهم الجوال، فيما يخص حالة الطرقات والأختناقات المرورية في إمارة دبي، كما تقوم شعبة الاذاعة بتقديم خدمات اعلامية لمستمعي الاذاعات المحلية عن حالة السير في الإمارة.

أما عن الخدمات الإلكترونية الأخرى التي تقدمها شرطة دبي للأفراد، فهي تقدم لهم خدمات استشارية ومجتمعية وخدمات للتأمين وأخرى أمنية.

أما ما يتعلق بخدمات الاستشارة فهي أما ان تكون قانونية أو نفسية، حيث تتيح خدمة طلب الاستشارات القانونية للأفراد طرح مواضيع قانونية للحصول على استشارة متميزة بشأنها وتساهم في نشر ورفع مستوى الوعي القانوني لدى افراد المجتمع.

أما عن خدمة - الاستشارة النفسية - فهي تتيح للعملاء طلب استشارة نفسية من قسم خدمة المجتمع للصحة النفسية والاجتماعية التابع لمركز شرطة دبي الصحي في الادارة العامة للخدمات والتجهيزات، كما يمكن طلب محاضرات وورش عمل للحصول على الدعم والعلاج النفسي من الاختصاصيين مما يساهم

في تفاعلهم مع المجتمع بصورة ملائمة ونشر الثقافة النفسية والاجتماعية بين الجمهور.

وبالنسبة إلى الخدمات المجتمعية التي تقدمها شرطة دبي للأفراد فتتمثل بطلب زيارة نزيل، طلب مقابلة القائد أو نائبه، طلب وظيفة، الاستعلام عن المواد المعثور عليها.

وتقدم شرطة دبي خدمة طلب تأمين الاشخاص ذوي الحالات الحرجة ومرضى القلب وتتيح لهم هذه الخدمة التسجيل أو الاشتراك في الخدمة من خلال تعبئة البيانات الرئيسة المتعلقة بمواقع سكنهم وأرقام التواصل معهم وذلك لإدخال هذه المعلومات في نظام إدارة الحوادث (LMS) المتوفرة في مركز القيادة والسيطرة في شرطة دبي التي تقوم بتجديد مقر إقامة المريض على الخارطة تلقائياً عند ورود اتصال هاتفي من المشترك في الخدمة على الرقم ٩٩٩ حيث يتم عرض معلومات دقيقة عن المرضى في شاشة متلقي البلاغ عن طريق الهاتف ويتم أستثناء هؤلاء الاشخاص ومنحهم الأولوية في إرسال الاسعاف وتقديم الاستجابة السريعة والمناسبة لهم.

وتطبيقاً لمبدأ الشفافية قدمت شرطة دبي خدمة- قيادات شرطة دبي في خدمتكم - وهي عبارة عن خدمة إلكترونية تمكن الأفراد من تقديم استفساراتهم وملاحظاتهم من أجل تطوير العمل وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لهم.

وتقدم شرطة دبي على المستوى الأمني الخدمات الآتية:

- خدمة طلب تأمين مسكن حيث تمكن هذه الخدمة الأفراد من تعبئة أستمارة أسعار الشرطة بالفترة الزمنية التي يكون فيها خارج المسكن بسبب السفر

خارج الدولة أو أسباب أخرى وذلك لحماية منازلهم في فترة غيابهم. وإعادة إرسال أشعار في حالة العودة لإنهاء مهمة الحراسة.

- معاً لمكافحة الجريمة حيث تتيح هذه الخدمة للعملاء توفير معلومات تفيد الشرطة في ملاحقة المخالفات المرورية (جنائي ، مروري، إداري، وقائي) أو تلقي البلاغات أو المساعدات من الجمهور الخارجي حول البلاغات الجنائية قبل وقوعها.

- إضافة إلى خدمات أخرى كتقديم طلب التواصل مع الضحية أو طلب العناية بضحايا جرائم الاتجار بالبشر - كلنا شرطة.

أما عن الخدمات المقدمة على مستوى التأمين فنتمّثل بخدمة - تقديم أشعار خروج لرحلة بحرية - حيث تتيح هذه الخدمة للعملاء أشعار الشرطة بمواعيد الخروج لرحلة بحرية وذلك بتعبئة أستمارة الخروج وتحديد وقت الخروج والعودة من الرحلة مع ذكر الأحداثيات أن توفرت لدى الشخص بالإضافة إلى بيانات صاحب الرحلة ووسائل الاتصال به ليتسنى لرجال الإنقاذ في شرطة دبي من اتخاذ التدابير اللازمة في حال تم التأخر في العودة من الرحلة البحرية⁽¹⁾.

- محاكم دبي

يقدم الموقع الإلكتروني لمحاكم دبي خدمات إلكترونية كثيرة جداً وبطريقه تتيح للأطراف المعنية بالقضايا القانونية مراجعة تفاصيل قضاياهم ومتابعة سير العمل بها في أي وقت. ولتسهيل ذلك تم توزيع هذه الخدمات على ثلاث فئات: خدمات إلكترونية عامة، خدمات إلكترونية لقطاع المشتركين، وأخرى لموظفي المحاكم

(1) www.dubaipolice.gov.ae

وبالنسبة إلى الكاتب العدل فهناك ٦٠ خدمة يُمكن للمتعامل تنفيذها إلكترونياً ثم يتحدد موعد لمقابلة الكاتب العدل لتوقيع المعاملة واستلامها مصدقة.

وبالنسبة إلى الخدمات الإلكترونية العامة فهي موزعة على عدة أقسام يختص القسم الأول منها بالطلبات الإلكترونية نذكر منها:-

- الدفع الإلكتروني للأمانات وهي اما ان تكون امانات قضايا التنفيذ (سواء أكان مدنياً، تجارياً، عقارياً، شرعياً، عمالياً) أو أمانات خبرة القضايا للمحاكم (الابتدائية والاستئنافية والتمييز).

- طلبات الإشهادات: وتتمثل بتقديم طلبات للحصول على تصديق أو أثبات حالة معينة كأثبات الاسلام ،أثبات الزواج ،أثبات رجعه، أثبات رشد، أثبات وصية أو هبة أو وقف، أثبات امومة أو صلة قرابة... الخ.

- تسجيل القضايا

حيث تتيح هذه الخدمة للأفراد تسجيل قضاياهم إلكترونياً حسب المحكمة المختصة (الابتدائية - استئناف - تمييز).

اما القسم الثاني من الخدمات الإلكترونية العامة فيختص بـ - جدول جلسات القضايا - حيث يوفر هذا القسم مواعيد جلسات الدوائر القضائية محدد باليوم والوقت والتاريخ والقاعة التي تقام بها الجلسة حسب كل دائرة.

بالنسبة إلى خدمات الكاتب العدل فهي تمثل القسم الأهم من الخدمات الإلكترونية العامة وتضم - خدمة تقديم الطلبات المتعلقة بالتصديق على العقود أو التصديق على الإقرارات (أقرار بأستلام مبلغ أو الأقرار المتعلق بإلغاء وكالة بحضور الموكل والوكيل).

كما يُمكن تقديم الطلبات المتعلقة بالتصديق على الوكالات كتوكيل عام، أو توكيل خاص بالقضايا، ويجوز تقديم طلب للحصول على الانذارات العدلية. وبالإضافة إلى خدمة تقديم الطلبات يُمكن للمستخدم متابعة طلبه المقدم باستخدام رقم الطلب لمعرفة النتيجة المترتبة عليه.

أما عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها محاكم دبي للفئة الثانية المتمثلة بالمشاركين والمقصود بهم (القضاة، المحامين، أطراف الدعوى، الخبراء، الاداريين، الباحثين ، القانونيين) فهي تقدم للقضاة مجموعة من الخدمات أهمها قاعدة بيانات إدارة المعرفة القضائية التي تحتوي على القوانين والمبادئ القانونية والأحكام والتي تمثل اداة قيمة للقضاة لتسهيل عملهم وسرعة وصولهم إلى المعرفة المطلوبة لاتخاذ القرارات والأحكام المناسبة، كما توفر لهم أيضاً مجموعة من الخدمات والأدوات لإدارة قضاياهم وجلساتهم وأحكامهم لقياس أدائهم.

وبالنسبة إلى المحامين فهي تقدم لهم مجموعة من الخدمات الإلكترونية تمكنهم من متابعة الدعوى الخاصة بهم حيث يُمكنهم الاطلاع على جدول جلسات دعواهم بالإضافة إلى متابعة طلباتهم والتنفيذات التي تمت عليها، مما يؤدي بالضرورة إلى تبسيط إجراءات عملهم وتوفير الوقت والجهد المبذولين في مراجعة المحاكم .

أما عن أطراف الدعوى (المدعى والمدعى عليه) فتقدم له خدمة الاطلاع على المعلومات الخاصة بدعواها خلال مراحل التقاضي .

وبخصوص الخدمات الإلكترونية المقدمة إلى الخبراء فتتمثل بتوفير معلومات عن الدعوى التي يكلفون بها لإبداء رأيهم مما يساعدهم في متابعة أعمالهم والاستفسار عنها ومعرفة متطلباتها مما يوفر لهم أيضاً الوقت والجهد .

أما عن الإداريين فأن الخدمات الإلكترونية التي تُقدم لهم تساعد في متابعة الأعمال الإدارية في المحاكم وتوفر لهم إحصاءات ومؤشرات أداء تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة .

وأخيراً وبخصوص الباحثين فتوفر إدارة المعرفة القضائية لهم مجموعة من الخدمات التي تمكنهم من الاطلاع على القوانين والمبادئ القانونية الصادرة عن محكمة التمييز في دبي مع توفير إمكانية البحث بها.

ويلاحظ انه قد ذكرنا ان محاكم دبي تقدم خدمات إلكترونية لفئة المشتركين السابق ذكرهم دون التطرق إلى معرفة وأهمية هذه الخدمات ويعود سبب ذلك لاشتراط إدخال اسم المستخدم وكلمة السر الدخول الموحد لمعرفة هذه الخدمات.

وبالإضافة إلى ما تقدم فإن محاكم دبي تقدم خدمة المعرفة القانونية التي تتضمن جميع التشريعات الصادرة في دولة الإمارات العربية بصورة عامة وتشريعات إمارة دبي مصنفة حسب النوع (اتحادية - محلية) وحسب الجريدة الرسمية (أي حسب العدد الذي نشر به القانون).^(١)

- النيابة العامة

تتعدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها النيابة العامة تبعاً لتعدد الفئات المستهدفة من هذه الخدمات (أطراف القضية، أفراد ، محامين، موظفي نيابة) كما وتتعدد الوسائل الإلكترونية التي تعتمد عليها في تقديم خدماتها حيث أنها تعتمد بالإضافة إلى موقعها الإلكتروني بوسائل إلكترونية أخرى كالهواتف وأجهزة الآي باد.

(1)www.dubaicourts.gov.ae.

فبالنسبة إلى أطراف القضايا المتمثلين بالمجني عليه والمتهم والشهود وغيرهم فيوفر الموقع الإلكتروني للنيابة العامة خدمات إلكترونية تتيح لهم مراجعة تفاصيل قضاياهم ومتابعة سير العمل بها بكل سهولة ويسر وعلى مدار الساعة، كما يُمكنهم من خلال هذا الموقع تقديم طلبات للحصول على بعض الخدمات أهمها الطلبات التي تتعلق بخدمات تسجيل القضايا ، خدمات التحقيق، وخدمات الشكاوى والتظلمات القضائية، خدمات الاستئناف والتمييز، خدمات التنفيذ.

كما يُمكنهم الاستفسار وتقديم الطلبات من خلال الدردشة الإلكترونية أو مركز الاتصال الموحد أو باستخدام جهاز الخدمة الذاتية .

إما عن ما تقدمه النيابة العامة للأفراد فهي تقدم لهم خدمات مجتمعية تهدف إلى توعيتهم من الناحية القانونية ، كما في برنامج ((نبراس)) وهو برنامج توعوي قانوني واجتماعي لطلبة المدارس تتكامل فيه وسائل التثقيف والتوعية مثل المحاضرات القانونية والاجتماعية والزيارات الميدانية.

وتقدم أيضا خدمة - ثقافة قانونية - وهي عبارة عن ملخص قضايا فيها ثقافة وتوعية قانونية للمجتمع.

أما عن الخدمات الالكترونية التي يُمكن للأفراد وأطراف القضايا وكذلك المحامين الحصول عليها باستخدام أجهزة الآي باد والهواتف الذكية فنتمثل :

- برنامج قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة حيث يُمكن تحميل هذا البرنامج مجاناً على جميع الهواتف وأجهزة الآي باد باستخدام تقنية (HD).

- برنامج (مبادئ) حيث يحتوي على الأحكام والمبادئ القانونية الصادرة من محكمة التمييز في دبي.

- مجلة دبي القانونية حيث يُمكن تحميلها على الهواتف وأجهزة الـ iPad وهي مجلة-اجتماعية - قانونية- ثقافية يتم إصدارها بشكل ربع سنوي.

كما يمكن للمستخدمين سواء أكانوا مراجعين أو محامين أو أعضاء النيابة الاستعلام عن القضايا ومواعيد الجلسات والاستفسار عن قرارات القضايا وتسجيل الطلبات المحررة من قبل النيابة العامة بدبي عن طريق إرسال رسالة نصية تتضمن بيانات تخص الاستفسار عن (نوع القضية، سنة القضية، تسلسل القضية).^(١)

وهناك خدمات أخرى تقوم حكومة دبي الإلكترونية بتقديمها عن طريق بوابات عديدة منها - بوابة الشكاوى الإلكترونية الموحدة - حيث توفر للمتعاملين مع حكومة دبي فرصة استماع آرائهم وإبداء ملاحظاتهم في ما يتصل بما يقدم لهم من خدمات حكومية حيث ان حكومة دبي الإلكترونية تعتبر آراءهم وملاحظاتهم مرجعية معتمدة تسهم في تحسين أداء دوائرها وتجويد خدماتها وصولاً إلى المستوى المطلوب.^(٢)

كما تتيح بوابة - التوظيف الإلكتروني - للباحثين عن عمل التقدم بطلب لشغل الوظائف الشاغرة إلكترونياً عبر بوابة مركزية واحدة، كما تتيح في الوقت ذاته لأقسام الموارد البشرية لدى الدوائر الحكومية في دبي نشر وإعلان الوظائف الشاغرة وتلبية احتياجات التوظيف الخاصة بها.^(٣) وقد تم تنفيذ هذا النظام

(1) WWW.dxpp.gov.ae.

(2) www.ecomplain.ae.

(3) <http://esuggest.dubai.ae>.

بالتسيق بين المجلس البلدي التنفيذي لحكومة دبي الالكترونية وحكومة دبي الالكترونية.^(١)

ويتبين مما تقدم ان تجربة دبي للحكومة الالكترونية تجربة ناجحة وهذا يتضح من كثرة وطبيعة الخدمات التي تقدمها ويستنتج من هذا النجاح صحة الخطوات التي اتبعتها مما يستدعي الاحتذاء بها والاستفادة منها.

المطلب الثاني: تجربة مصر للحكومة الالكترونية.

خطت الحكومة المصرية خطوات واسعة وسريعة باتجاه تحقيق ثورة هائلة في مجال المعلوماتية والاتصالات شكلت ما يمكن تسميته بـ (الطرائق السريعة للمعلومات) الأمر الذي أتاح لها توفير خدمات الاتصال لفئات المجتمع كافة، وجعلها دولة منتجة لبعض الأجهزة التكنولوجية المتطورة وقاعدة رئيسة لصناعة المعلومات في المنطقة، وذلك بهدف مواكبة التطورات العلمية والتقنية وخلق مجتمع مصري مرموق قادر على التفاعل بفاعلية مع متطلبات عصر العولمة .

وتحتل التجربة المصرية مكانة مهمة في التجارب العربية، وكانت غايتها الأساسية في إطار التحول إلى الحكومة الإلكترونية هو تحقيق الإصلاح الإداري وتحديث الدولة المصرية وتجهيزها بأحدث الوسائل الرئيسة للاستمرار في برنامج الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي^(٢)، ولا شك ان هذا التطوير سيؤثر بشكل إيجابي على المواطنين والمستثمرين وشركات قطاع الأعمال التي تتعامل مع الجهات الحكومية حيث يتم تقديم الخدمات الحكومية في زمن قياسي وبأقل جهد ممكن وبمستويات الكفاءة العالمية،^(٣) ولتحقيق ذلك قامت الحكومة المصرية بعقد

(1) www.ejob.ae.

(٢) د. ذاكر محي الدين العراقي، مصدر سابق ، ص ٨٥.

(٣) بوابة الحكومة المصرية - عن البوابة.

مؤتمرات وطنية وبناء (القرية الذكية) بمساحة (٣٠٠) فدان أنشأت فيها النشاطات المعلوماتية واتخذت مصر سبيلاً للحكومة الالكترونية من خلال الشروع بأتمتة القطاع العام والمكاتب الحكومية بشكل كامل، كما شرعت بتحسين البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، كما قامت بتنمية روح القناعة لدى المواطنين بأهمية التكنولوجيا المعلوماتية فضلاً عن اتخاذها القرارات السياسية والاقتصادية الداعمة لهذا المشروع وجعلت الاشتراكات في خدمات الانترنت بأسعار قليلة تكاد تكون مجانية كخطوة لدفع العملية إلى الامام بصورة ناجحة.^(١)

ومن أبرز السياسات التي اتبعتها في تنفيذ هذا المشروع هي:

- التعاون بين جميع الوزارات والمؤسسات الحكومية المصرية.
- عمل نموذج يعتمد على صياغة تنفيذ المشروع بالتمويل الذاتي.
- اللامركزية في تقديم الخدمات وذلك عن طريق زيادة منافذ تقديم الخدمات الحكومية لتشمل المنافذ التقليدية لتقديم الخدمات وبعض المنافذ الجديدة (مكاتب البريد ونوادي التكنولوجيا والمراكز المجتمعية) بالإضافة إلى العديد من القنوات التكنولوجية (التلفون والانترنت والهاتف المحمول).
- رسم خريطة استثمارية للسماح بممارسة النشاط في أطار محدد دون التقيد بموافقات مسبقة تستغرق وقتاً طويلاً.

(١) د. بيداء ستار لفته البياتي، تصميم نظام كمدخل إستراتيجي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية - دراسة حالة في مديرية التسجيل العقاري/البيع، اطروحة مقدمه إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد، ٢٠٠٤، ص٥٩.

- اعتماد التوثيق الإلكتروني ليتسنى تحقيق سرعة تبادل المراسلات والوثائق بين الجهات الحكومية وسهولة تخزينها واسترجاعها بأستخدام الارشيف الإلكتروني.

- المركزية في التصميم واللامركزية في التنفيذ.^(١)

وما تجدر الإشارة إليه أن الحكومة المصرية قامت بأصدار مجموعة من التشريعات التي تُعد حجر الأساس في مسار تطبيقات الحكومة الإلكترونية منها: قانون حماية الملكية الفكرية، قانون التوقيع الإلكتروني، قانون التجارة الإلكترونية، قانون حماية حقوق المستهلكين.

وفيما يخص البنية الاساسية للحكومة الإلكترونية، فقد بدأت الحكومة المصرية أولى خطواتها في هذا المجال في سنة ١٩٨٥ عندما بدأ مركز المعلومات و دعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء في تنفيذ مشروع ضخم يستهدف بناء مراكز معلومات في الاجهزة الحكومية والإدارة المحلية، ويضم كل مركز إدارات للحاسب الآلي والاحصاء والنشر ودعم إتخاذ القرار اضافة إلى انشاء وحدة لدعم القرار بمكاتب الوزراء والمحافظين.

كما تم بناء عددٍ كبيرٍ من قواعد البيانات القومية منها:-

قواعد بيانات الرقم القومي للمواطنين التي تضم بيانات تفصيلية لأكثر من (٩٠ مليون) مواطن، والرقم القومي للمنشآت وتضم بيانات أكثر من (١,٢) مليون منشأة، والرقم القومي للعاملين ويضم بيانات تفصيلية عن جميع العاملين بالجهاز الإداري بالدولة فضلاً عن وجود عدد آخر من قواعد البيانات في مختلف المجالات الحكومية.

(١) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية www.egypt.gov.eg - عن البوابة

أما في الفترة من ١٩٨٥-١٩٩٠ قد تم إنشاء أكثر من (١٤٠٠) مركز معلومات منها (٦٠٠) مركز تم أنشاؤه في القرى المصرية وقد أسهمت هذه المراكز في تغيير الثقافة المعلوماتية لدى قطاعات الدولة المختلفة و أصبحت المعلومات من اهتمامات المسؤولين في تلك القطاعات حيث تم تدريب نسبة كبيرة من موظفي الدولة والقطاع العام على استخدام الحاسبات الآلية في مجالات دعم إتخاذ القرار الحكومي.

ومن أهم القرارات التي صدرت في مصر في هذا المجال، القرار المرقم ٦٢٧ لسنة ١٩٩٧ الصادر من الرئيس السابق حسني مبارك والخاص بأنشاء مراكز للمعلومات في الهيئات والوزارات والمحافظات كافة، وقد تم بموجبه بناء (١٥٠٠) مركز معلومات حكومي و(١٠٠) مركز في الوزارات والهيئات و(٤٠٠) مركز في المحافظات والاقضية والنواحي، كما وضع أكثر من (٥٠٠) مقر حكومي على الانترنت.^(١)

وفي يوليو ٢٠٠١ أفتتح وزير الاتصالات والمعلومات أول موقع على شبكة الانترنت لفاتورة الهاتف، ويتيح هذا الموقع للمستخدمين امكانية الاستعلام عن جميع تفاصيل الفاتورة بما تتطوي عليه من مكالمات محلية أو دولية ويتيح أيضاً وسيلة لسداد الفاتورة عن طريق الانترنت مما يوفر للمستخدمين الوقت والجهد والمال في الذهاب والعودة إلى مكان السداد والوقوف في طوابير الانتظار لمدة قد تطول امام الموظف المسؤول عن استلام قيمة الفاتورة.

وفي يناير ٢٠٠٣ قامت وزارة التنمية الإدارية بتبسيط إجراءات أكثر من ٥٠٠ خدمة، وقد تم الاتفاق مع الجهات الادارية المعنية على توحيد الرسوم الواجبة والمستندات المطلوبة والزمّن اللازم لأداء الخدمة وذلك عن طريق توفير هذه

(١) د. ذاكر محي الدين العراقي، مصدر سابق، ص ٨٧-٨٨.

الخدمات على شبكة الانترنت والخدمة الصوتية والفاكس، وعليه قامت الإدارة بتعميم نموذج موحد لطلب الخدمة ليكون ميثاقاً بين المواطن وجهة الإدارة حددت به جميع البيانات المطلوبة للخدمة من مستندات ورسوم وتوقيعات لتعريف المواطن بحقوقه فضلاً عن تحديد مسؤولية الموظفين القائمين على أداء الخدمة. وبعض هذه الخدمات مركزي وبعضها الآخر يتم على مستوى المحليات.^(١)

وقد تعاونت بعض المحافظات المصرية مع وزارة الدولة للتنمية الإدارية من أجل تقديم جزءاً من خدماتها عن طريق شبكة الانترنت بهدف توفير وقت وجهد واموال المواطنين في الانتقال بين المديریات التابعة لها للحصول على الخدمات المقدمة من قبلها. ومن هذه المحافظات القاهرة، الجيزة، المنوفية، الاسماعيلية، الفيوم حيث تقدم خدماتها الإلكترونية من قبل المديریات والإدارات التابعة لكل منها. وتتيح هذه المحافظات للمواطنين أيضاً إمكانية متابعة تنفيذ الخدمات المطلوبة أما من خلال رقم الطلب أو إرسال تعليق أو شكوى، علماً بأن هذه المحافظات تعمل تحت شعار (أتصل ولا تنتقل).^(٢)

أما بشأن الوزارات فهي تقدم خدمات كثيرة ومتنوعة ولفئات المجتمع كافة يمكن الحصول عليها من خلال الموقع الرسمي للحكومة المصرية الذي يمكن الدخول اليه عبر الرابط www.egypt.gov.eg علماً بأن جميع الوزارات المصرية قامت بتقديم البعض من خدماتها عبر هذا الموقع الا أنني سأطرق إلى بيان أكثرها أهمية بالنسبة للأفراد.

(١) د. محمود القدوة، مصدر سابق، ص ١٩٠.

(2) [http:// servies.cairo.gov.eg](http://servies.cairo.gov.eg).

[http:// servies.giza.gov.eg](http://servies.giza.gov.eg).

[http:// servies.monofeya.gov.eg](http://servies.monofeya.gov.eg).

[http:// servies.ismaelya.gov.eg](http://servies.ismaelya.gov.eg).

[http:// www.fayoum.gov.eg](http://www.fayoum.gov.eg).

ونبدأ من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية حيث تم تطوير اسلوب تقديم عدد من خدمات مصلحة الاحوال المدنية ليتمكن المواطنون من الحصول على الوثائق المطلوبة عن طريق البريد السريع باستخدام شبكة الانترنت دون حاجة للانتقال إلى مقر المصلحة، وفي سبيل ذلك يقوم المواطن بالدخول على موقع المصلحة وملء البيانات الخاصة بالمستند المطلوب ثم سداد قيمته وتكلفة البريد من خلال بطاقات الائتمان (ماستركارد -فيزا) ثم تتولى المصلحة بعد ذلك مراجعة البيانات واصدار الوثائق على أن يتولى البريد الشخصي توصيل الخدمة خلال (٤٨-٧٢) ساعة ، والخدمات التي تقدمها المصلحة هي:

وثيقة ميلاد، قيد وفاة، وثيقة زواج ، وثيقة طلاق ، قيد عائلي ، قيد فردي، بطاقة رقم قومي بدل فاقد/ تالف، واصدار بطاقة الرقم القومي او إعادة تصويرها .

وتقدم هذه الوزارة خدمة الاستعلام عن نتيجة قرعة الحج وذلك عن طريق استخدام الرقم القومي أو رقم قيد الطلب.^(١)

- أما عن الخدمات المقدمة من وزارة العدل فتتمثل أهمها ب البوابة القانونية التي تحتوي على قاعدة للتشريعات والقوانين المصرية تضم جميع التشريعات المصرية التي صدرت منذ ١٨٢٨ ويتم تحديثها بصورة دورية وتحتوي على البيانات الاساسية للتشريعات وصورتها المنشورة في الجريدة الرسمية والوقائع ، وتحتوي ايضاً على قاعدة للأحكام حيث تضم احكام المحكمة الدستورية العليا والمبادئ القانونية التي قررتها المحكمة الادارية العليا وفتاوى قسمي الفتوى والتشريع لمجلس الدولة مع إمكانية طباعة الحكم بالكامل أو حفظه على الحاسب الآلي.

(1) <https://secure.cso.gov.eg>

وتوفر البوابة أيضاً إمكانية الاستعلام عن المؤسسات القانونية المصرية ومكاتب المحاماة طبقاً لتخصصها وموقعها الجغرافي. ومن الخدمات المميزة التي تقدمها البوابة القانونية خدمة - المستشار القانوني - حيث يُمكن طرح أي استفسار قانوني ويتولى كبار رجال القانون الرد عليه من خلال البريد الإلكتروني لصاحب الاستفسار، كما تتوفر إمكانية البحث في الاستشارات المنشورة بكلمات دالة توفيراً لوقت وجهد المستخدم.

كما توفر هذه البوابة خدمة - الثقافة القانونية - حيث تتضمن أبحاثاً موجزة خاصة ببعض المواضيع القانونية المثيرة وهي تخاطب المتخصصين وغير المتخصصين نشرًا للثقافة القانونية بأشكالها المختلفة.

كما تقدم البوابة خدمة - الدراسات القانونية والمراجع الفقهية - وهي عبارة عن دراسات حول خدمات قانونية مختلفة وشرحها وأهم مشاكل تطبيقها يشرحها كبار أساتذة القانون في مصر.

وتوفر البوابة أيضاً صيغاً للدعاوى والعقود القانونية حيث تحتوي على صيغاً مميزة لمختلف أنواع الدعاوى مع تقسيمها بشكل يسهل الوصول للصيغ المطلوبة وهذه الصيغ متاحة في شكل ملفات يمكن تنزيلها وملئ تفاصيلها من قبل المستخدم.^(١)

وتقدم وزارة العدل خدمات نيابات المرور التي تتضمن الاستعلام عن مخالفات المركبات ورخص القيادة. (علماً أن هذه الخدمات متاحة على موقع الحكومة الإلكترونية المصرية ذاته)

(1) [http:// www.tashreaat.com](http://www.tashreaat.com).

-أما بشأن الخدمات المقدمة من قبل المحاكم الابتدائية فتتمثل بتقديم طلب للحصول على شهاده من الشهادات المحاكم الابتدائية.(تقدم هذه الخدمة ايضاً عبر بوابة الحكومة المصرية)

-وبشأن الخدمات المقدمة من قبل محكمة النقض (بشقيها المدني والجنائي) فتتمثل بالاستعلام عن الطعون والجلسات وخدمات الاطلاع على الصور والشهادات وكذلك خدمات الحصول على صور وشهادات رسمية من قبل المحكمة. وتوفر ايضاً خدمة متابعة الطلبات.

- أما عن الخدمات التي تخص المحاكم الاستئنافية فهي خدمات الاستعلام عن القضايا الاستئنافية والجلسات وخدمات الاطلاع على الصور والشهادة أو الحصول عليها وتتوفر ايضاً خدمة متابعة الطلبات^(١)

● أما عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل وزارة التعليم العالي والدولة للبحث العلمي فهي:

- خدمة تنسيق القبول بالمدن الجامعية: حيث تتيح هذه الخدمة للمستخدم الاستعلام عن مواعيد التقدم للمدن الجامعية و الاستعلام عن القبول فيها^(٢)

- خدمات مكتب تنسيق القبول بالجامعات والمعاهد وتتضمن خدمة تنسيق القبول بالجامعات لطلاب الثانوية العامة والشهادات المعادلة و تشمل التقديم للتنسيق، التحويل، التعديل ، نشر نتائج التنسيق. وذلك بعد أستيفاء استمارة التنسيق على الموقع وطباعتها والاحتفاظ بنسخة منها ثم مراجعة

(1)[http:// www.egypt.gov.eg](http://www.egypt.gov.eg).

(2)[http:// eush.edu.eg](http://eush.edu.eg).

مركز اتصالات الحكومة ١٩٤٦٨ في حال الحاجة للأستفسار عن أي شيء يتعلق بالخدمة ويجب مراجعة المواقع فور اعلان النتيجة رسمياً لمعرفة نتيجة التوزيع على الكليات والمعاهد. وتقدم وزارة التعليم العالي هذه الخدمة بالتعاون مع وزارة الدولة للتنمية الإدارية والمجلس القومي للرياضة^(١)

- وتقدم وزارة التعليم العالي والدولة للبحث العلمي خدمة معادلة الدرجات العلمية، حيث يُمكن معادلة الدرجات العلمية الممنوحة من الجامعات التي لا تخضع لقانون تنظيم الجامعات المصرية رقم ٤٩ لسنة ١٩٧٢ سواء داخل مصر أو خارجها إلكترونياً باستخدام البوابة الإلكترونية للمجلس الاعلى للجامعات على الشبكة الدولية للمعلومات لجميع مراحل معادلة تلك الشهادة من بداية تقديم الطلب والتسديد الإلكتروني ومراحل الفحص وحتى اصدار الشهادة الدالة على ذلك.^(٢)

• وبالنسبة إلى الخدمات المقدمة من قبل وزارة المالية بصورة إلكترونية: حيث تقدم مصلحة الضرائب المصرية الخدمات الآتية:

تقدم الاقرارات الضريبية في بداية كل عام للأشخاص الطبيعية والمعنوية، تقديم طلب استخراج بطاقة ضريبية، تقديم مقترحات او شكاوى، تقدم طلب أخطار توقف نشاط ،الاستعلام عن المدفوعات، الاستعلام عن الاخطارات.^(٣)

أما عن الخدمات التي تقدمها مصلحة الجمارك المصرية فتقدم خدمة المنافيسات التي تتيح لوكلاء الخطوط الملاحية امكانية أدراج ومراجعة بيانات المنافيسات من

(1) [http:// www.tansik.egypt.gov.eg](http://www.tansik.egypt.gov.eg).

(2) <http://app.scu.euu.eg>

(1) <http://www.egypt.gov.eg>.

مكاتبهم قبل وصول وسيلة النقل إلى الميناء بوقت كافٍ دون الحاجة إلى الذهاب فعلياً إلى الجمرک. وتقدم مصلحة الجمارک المصرية خدمة الصادر/ الوارد التي تُمكن المستوردين إدراج بيانات نموذج ١٩ ك.م مباشرة بالحاسب الآلي والربط مع بيانات المانيفيست و الشحن ومن ثم حساب الضرائب والرسوم (بصورة مبدئية) والإطلاع على المستندات المطلوبة للأفراج وموافقات الجهات الرقابية.

ويوفر هذا النظام للمستخدم ايضاً الاطلاع على البيانات المرجعية متابعة حالة الاقرارات الجمركية المقدمة اثناء تنفيذ إجراءاتها، كما يوفر إمكانية الاطلاع على التعريفية الجمركية والقواعد والرسوم المتعلقة بها والقرارات الحكومية المنظمة للتعامل مع السلع والاتفاقيات الخاصة بها، كما ويُمكنهم من الاطلاع على اسعار تحويل العملات الاجنبية المحددة بمعرفة مصلحة الجمارک المصرية.^(١)

أما عن بوابة المشتريات الحكومية حيث تُمكن الموردين من استعراض المناقصات والمزايدات المفتوحة وتقديم العروض المالية والفنية بسرية وخصوصية تامة. كما تسهل لهم التعامل مع الجهات الحكومية حيث يتم تسجيل المورد مركزياً على البوابة وعند أعماده يكون من حقه التعامل مع جميع الجهات الحكومية التي تتعامل مع البوابة.

ومن خلال هذه البوابة سيتمكن مسؤولو المشتريات في أي جهة حكومية من التقديم بطلب شراء مركزي للهيئة العامة للخدمات الحكومية (التابعة لوزارة المالية) أو نشر المناقصات والمزايدات الخاصة بهم على البوابة وتقسيمها وإرسالها.^(٢)

(2)<http://jobs.gov.eg>

(1)<http://ctenders.gov.eg>.

وما تجدر الإشارة إليه أن الحكومة المصرية قد قامت بتخصيص موقع للأعلان عن الوظائف الشاغرة بوحدة الجهاز الإداري في الدولة إلتزاماً منها بالقواعد القانونية المنظمة لشغل الوظائف العامة وأعمالاً لمبدأ الشفافية وتحقيقاً لمبدأ تكافؤ الفرص في تولي الوظائف العامة في القطاع الحكومي، حيث يساعد هذا الموقع الباحثين عن فرص عمل في معرفة الوظائف الشاغرة والاطلاع على الشروط المطلوبة ومواعيد المقابلات والاختبارات وكذلك النتائج النهائية لمن وقع عليهم الاختبار. وتقدم هذه الخدمة من قبل وزارة الدولة للتنمية الإدارية.^(١)

وأعمالاً لمبدأ المساواة بين الأفراد في الانتفاع في الخدمات العامة قامت بعض الوزارات المصرية بتقديم مجموعة من الخدمات للأشخاص الذين يعانون من بعض الإعاقات، ومن هذه الوزارات وزارة الشؤون الاجتماعية حيث تقدم لهم خدماتٍ عديدة نذكر منها:

خدمة بطاقة إثبات شخصية معاق ، صرف أجهزة تعويضية، شهادة التأهيل للحالات المؤهلة دراسياً (وللغير المؤهل ايضاً) ، طلب الحصول على معاش ضمانى...الخ.

أما بخصوص الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة والسكان فهي خدمة الحصول على سيارة مجهزة ، طلب استصدار قرارات علاج على نفقة الدول بالداخل.

وتقدم لهم وزارة التربية والتعليم الخدمات الآتية:

طلب الالتحاق بمدارس التعليم العام، طلب الالتحاق بمدارس التربية الخاصة للمكفوفين أو ضعاف السمع أو تربية فكرية ، طلب المساهمة في نفقات العلاج

(2) [http:// www.egypt.gov.eg](http://www.egypt.gov.eg).

والاجهزة التعويضية والأطراف الصناعية للطلبة المنتفعين بنظام التأمين عن هذه الحوادث.

أما عن وزارة القوى العاملة فتقدم لهم خدمة تشغيل الأشخاص ذوي الاعاقة. وتقدم لهم خدمات أخرى كما في خدمة منح المعاقين رخصة قيادة.^(١)

ومن الممارسات الديمقراطية التي طبقتها الحكومة الالكترونية المصرية هي بوابة الشكاوى الحكومية. حيث عدت الحكومة المصرية هذه البوابة منبراً يُمكن المواطنين من توصيل اصواتهم لمتخذي القرار وابداء آراءهم حول ما يقدم لهم من خدمات حكومية. وقد أعربت الحكومة المصرية انها تسعى لتطوير ادائها بما يحقق رضا المواطنين، وهي لذلك تعتبر آرائهم وملاحظاتهم مرجعية معتمدة تسهم في تحسين اداء الجهات الحكومية وضمان اعلى درجات الجودة في تقديم خدماتها.^(٢)

كما يُمكن موقع الجمعية التأسيسية لوضع الدستور المواطنين من ابداء آرائهم من ملاحظات ومقترحات حول مواد الدستور وذلك تحت شعار ((الشعب يكتب دستوره)).^(٣)

وبناءً على ما تقدم يمكن القول ان ما تم تقديمه من خدمات إلكترونية في مصر يُعد انجازاً اذا ما قارنا بينها وبين الكثافة السكانية وما تعانيه من مشاكل كالفقر والبطالة والأميه الأبجدية والمعلوماتية إلا ان الباحثة ترى ان مصر لا يمكن ان تنتقل كلياً الى الواقع الالكتروني بسبب هذه المشاكل خاصة البطالة حيث ان

(١) اي الخدمات المقدمة لذو الاعاقة هي متاحة من خلال البوابة

الالكترونية <http://www.egypt.gov.eg>

(٢) الصفحة الرئيسية ، الخدمات الاكثر استخداماً [http:// www.egypt.gov.eg](http://www.egypt.gov.eg)

(٣) البوابة الالكترونية المصرية < الصفحة الرئيسية.

تطبيق الحكومة الالكترونية قد يشكل مشكلة للمواطن المصري اكثر من حل فهذه المشاكل تحتاج إلى جهود كبيرة واموال طائلة قد تكون من الصعوبة توفيرها خاصة في الظرف السياسي الراهن

المطلب الثالث: تجربة العراق للحكومة الالكترونية

أن التردّي الذي أصاب العراق في العقود الثلاثة الأخيرة نتيجة الحروب المتعاقبة التي مرت به أثر بشكلٍ واضح في القطاعات الاقتصادية وخاصة المعلوماتية منها، مما أدى بدوره إلى زيادة الفجوة الرقمية وأبتعاد العراق الظاهر عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي زخرت بهما دول العالم المختلفة، على الرغم من وجود ملاكات علمية وإمكانيات وطاقات عراقية تجاوزت ما تملكه الدول العربية وبعض الدول الأجنبية ، مما يتطلب من الجهات المسؤولة عن تقنية المعلومات كوزارة العلوم والتكنولوجيا ووزارة الاتصالات والهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية العمل الجاد من أجل النهوض والعمل على بناء قواعد ونظم معلومات في ميادين العمل كافة بشكل ينسجم مع متطلبات تكنولوجيا المعلومات الحديثة، فضلاً عن ضرورة تهيئة البنية التحتية اللازمة لنجاح تطبيقات المعلوماتية المطلوب تنفيذها من أجل إعادة أعمار العراق.^(١) خاصة أن المواطن العراقي أصبح أكثر أنفتاحاً على عالم التكنولوجيا حيث زاد عدد المواطنين الذين يملكون الحاسبات الشخصية مما أدى بدوره إلى ارتفاع نسبة مستخدمي شبكة الانترنت وازدياد مقاهي الانترنت مما يشجع على الأقدام في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

وبناءً عليه فقد أنطيت مهمة إقامة الحكومة الالكترونية العراقية بوزارة العلوم والتكنولوجيا، والتي اقيم فيها "دائرة تكنولوجيا المعلومات" تتولى تنفيذ المهام

(١) د. ذاكر محي الدين العراقي، مصدر سابق، ص ١١٤-١١٥.

المنصوص عليها في النظام الداخلي رقم (٤) لسنة ٢٠٠٥، و الذي يخولها مسؤولية العمل مع بقية تشكيلات ديوان الوزارة بتطبيق تقنية المعلومات وتبادلها وتوحيد قاعدة البيانات لدوائر ديوان الوزارة كافة. علماً أن الهدف من تأسيسها هو الإشراف على إنشاء الحكومة الإلكترونية في العراق وأن مهمتها الاستراتيجية هي ردم الفجوة الرقمية التي يعاني منها العراق.

وقد بدأت دائرة تكنولوجيا المعلومات عملها في تشرين الاول عام ٢٠٠٣، وتم تشكيل هيئه تنسيقيه تشرف على نشاطها مكونه من ممثلين من الوزارات العراقية التي تمارس العمل في المجال المعلوماتي، وتجتمع هذه الهيئه بصورة دورية وتستضيف ذوي الخبرة والتخصص في القطاعين العام والخاص لضمان النموذج الذي اعتمدته الحكومة العراقية في تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وتشكلت لجنة وزارية مكونه من المختصين في المجال المعلوماتي تم انتخابها من قبل رئيس الوزراء السابق الدكتور أبراهيم الجعفري، ووضعت مسودة مشروع الهيئه الوطنية المعلوماتية التي ترتبط برئيس الوزراء أو من يخوله بشكل مباشر.^(١)

وفي ٢٠٠٤ وقعت وزارة العلوم والتكنولوجيا عقداً بمبلغ (٢٠) مليون دولار مع إحدى الشركات الإيطالية لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية، و كانت خطة الوزارة لتنفيذ ذلك تتكون من ثلاثة مراحل:

- المرحلة الأولى قصيرة المدى ومدتها (سنتان) تتضمن تأسيس البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتقديم الخدمات إلى موظفي وزارة العلوم والتكنولوجيا.

(١) د. ذاكر محي الدين العراقي، مصدر سابق، ص ١١٦-١١٧.

- المرحلة الثانية متوسطة المدى وعمرها (٥ سنوات) وتتضمن تقديم الخدمات إلى موظفي الوزارات والقطاع التجاري.

- المرحلة الثالثة بعيدة المدى وتهدف إلى تقديم الخدمات إلى المواطنين.^(١)

وما تجدر الإشارة إليه أن العراق قد شارك في القمة العالمية للمعلوماتية التي تم عقدها في تونس عام ٢٠٠٥، التي تضمنت إعلان المبادئ العامة للأمم المتحدة، إضافة إلى توصيات تلتزم الدول بتنفيذها ومن ضمنها العراق لردم الفجوة الرقمية التي وصلت إليها المجتمعات الرقمية في العالم.

وفي ٢٠٠٨ عُقد في بغداد المؤتمر النوعي الأول لمناقشة الأسس الفنية التي تُعتمد في إدارة مشروع الحكومة الالكترونية وتبادل الأفكار والمقترحات واطلاع الوزارات العراقية على جميع المستجدات وتقانة المعلومات والاتصالات في العراق.^(٢)

وفي شباط ٢٠٠٩، تم تأسيس اللجنة الوزارية التوجيهية للحكومة الالكترونية العراقية بالأمر الوزاري رقم (٤٦) لعام ٢٠٠٩، ويترأس وزير العلوم والتكنولوجيا هذه اللجنة مع تمثيل من الوزارات الأخرى في جميع أنحاء العراق، وتتولى هذه اللجنة مهمة تنسيق برامج الحكومة الإلكترونية الوطنية في العراق وتنظيم الخدمات الإلكترونية الناشئة في الحكومة.

وفي العام نفسه أجري مؤتمر دولي بعنوان " بناء العراق الإلكتروني والحكومة الإلكترونية" تحت رعاية رئيس الوزراء في بغداد، حيث ألتقى متحدثين دوليين ووطنيين بالإضافة إلى (٢٥٠) مشارك من جميع أنحاء العراق لمناقشة ومعالجة

(١) أ.د. مصطفى يوسف كافي، مصدر سابق، ص ١٠٤.

(٢) د. ذاكر محي الدين العراقي، مصدر سابق، ص ١١٩-١٢٠.

مواضيع هامة تخص الجهات الفاعلة في مجال الحكومة الالكترونية وتبادل وجهات النظر المستقبلية وبعض التوصيات الخاصة بالموضوع وتم متابعة تنفيذ هذه التوصيات في الاجتماع الذي عُقد في أربيل بتاريخ [١٢-١٥ نيسان] ٢٠١٠. وكما نتج عن هذا الاجتماع صياغة خطة العمل الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية^(١).

وقد عُقدت الحكومة العراقية اجتماعاً في عمان بالشراكة مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بتاريخ (١٣-١٧ تشرين الثاني ٢٠١٠) من أجل وضع مؤشرات أداء لرصد وتقييم الحكومة الإلكترونية وتقييم الجاهزية الإلكترونية لمختلف المؤسسات العراقية، وتم استعراض خطة العمل الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية بناءً على نتائج هذا التقييم وتم إعادة تطويرها وصياغتها وفقاً لذلك^(٢).

وفي عام ٢٠١٠، حددت الحكومة العراقية الرؤية الاستراتيجية للحكومة الالكترونية للسنوات الخمس القادمة، وذلك بالتشاور مع أصحاب المصلحة لتوجيه عملية التحويل، وقد تم الأخذ بعين الاعتبار احتياجات وفرص التنمية الوطنية والمحلية، و دور الحكومة الإلكترونية في العمليات اليومية وأثرها على تحسين الإجراءات الداخلية والخارجية. وتتمثل هذه الرؤية بالآتي:

" يُوظف العراق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة لتعزيز الحكم الرشيد ومشاركة المواطنين وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وتأكيد الشفافية والمساءلة والكفاءة والفاعلية في العمل الحكومي للوصول إلى اقتصاد متنوع تنافسي مبني على المعرفة".

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحكومة الالكترونية العراقية ٢٠١٢-٢٠١٧، ص ٥.

(٢) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحكومة الالكترونية العراقية ٢٠١٢-٢٠١٧، ص ٣.

أما عن الأهداف الاستراتيجية للحكومة الالكترونية العراقية فقد تم تحديدها بناءً على الرؤية المذكورة أعلاه، وهي كالآتي:

١- تعزيز التفاعل بين المواطنين والدولة لتعزيز مشاركة المجتمع المدني في الشؤون العامة.

٢- نشر ودعم خدمات الحكومة الإلكترونية الجديدة داخل المحافظات حتى يتمكن المواطنون الحصول عليها عملاً بمبدأ تكافؤ الفرص والمساواة الاجتماعية.

٣- زيادة قدرات واستجابة المؤسسات العامة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الحكم الرشيد، وتعزيز الكفاءة والشفافية والمساءلة.

٤- المساهمة في تطوير بيئة مؤاتية لنمو اقتصادي سليم.

٥- تعزيز تنمية مجتمع قائم على المعرفة لردم الفجوة الرقمية.^(١)

وبعد إطلاق النسخة الأولى من خطة العمل الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية في نيسان ٢٠١٠، عُقد البرنامج الأول لتدريب المدربين الرئيسيين في عمان ، والذي تلاه إطلاق البرنامج الوطني للتدريب في مراكز تدريب عديدة وتم تدريب ما يقارب ٣٠٠٠ مسؤول حكومي معينين في مراكز محددة في البلاد.^(٢)

وفي عام ٢٠١١ ، قامت الحكومة العراقية باتخاذ مجموعة من الخطوات الهامة في اتجاه تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية ، نذكرها حسب الترتيب الزمني، وهي كالآتي:

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحكومة الالكترونية العراقية ٢٠١٢-٢٠١٧، ص ١١-١٢.

(٢) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحكومة العراقية ٢٠١٢-٢٠١٧، ص ٣.

ففي شهر كانون الثاني أُجري أول اجتماع لإطار التخابط البيني للحكومة والتصميم المعماري للمؤسسات الوطنية من أجل تحديد الاتجاه لتطوير إطار التخابط البيني للحكومة وإطار التوحيد القياسي للبيانات ، وتم الاتفاق على أطر ووثيقة سياسات إطار التخابط البيني للحكومة والتصميم المعماري للمؤسسات الوطنية وخطة عملها ومجموعات العمل .(وقد تم إطلاق إطار التخابط البيني العراقي في كانون الأول لعام ٢٠١١ وتناول النفاذ إلى المعلومات وأوصى بسياسات دلالية وفنية تم تطويرها عن طريق مجموعات العمل العراقية بدعم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي).^(١)

أما الخطوة الثانية التي قامت بها الحكومة العراقية في عام ٢٠١١ كانت في الفترة من ١٨ إلى ٢٦ نيسان وتمثلت في تنظيم جولة دراسية إلى الهند للتعلم من تجربتها والأنجازات والتحديات الخاصة بأستخدام وتنفيذ استراتيجيات الحكومة الالكترونية وتقديم الخدمات للمواطنين وإقامة مراكز لخدمة المجتمع، والذي من شأنه توفير إطار مرجعي للحكومة العراقية لوضع تصميم مناسب ذو كفاءة وفاعلية لعملية تخطيط لامركزية في تقديم الخدمات. وقد نتج عن ذلك اتفاق بين الوفود لإقامة مراكز خدمة اتصال مجتمعي داخل المؤسسات العراقية كافة . كما وستشكل مكاتب البريد ومراكز الشباب نقطة دخول للمراكز المجتمعية على أمل تقديم خدمات الحكومة الالكترونية ، بالإضافة إلى إن هذه المراكز ستعمل على خدمة معالجة القضايا والأولويات المحلية .

أما في شهر تموز فقد تم إطلاق بوابة العراق للحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت والتي تحتوي على الخدمات المعلوماتية والتفاعلية.^(٢)

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحكومة العراقية ٢٠١٢-٢٠١٧، ص ٦.

(٢) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحكومة العراقية ٢٠١٢-٢٠١٧، ص ٤.

وفي أيلول تم وضع استراتيجيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات القطاعية وخطط التحول إلى الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني ، الخدمات البلدية الإلكترونية، السجلات الشخصية الإلكترونية للمواطنين وصياغتها وأعمالها من قبل كل وزارة معنية لذلك .

أما في الفترة (٢٠ إلى ٢٧ من شهر تشرين الثاني) فقد عُقد اجتماع عام حول الحكومة الإلكترونية بحضور مسؤولين من الحكومات المحلية ، ويهدف هذا الاجتماع إلى التعاون والتنسيق بين الحكومة المركزية والحكومات المحلية وقد تم وضع استراتيجيات إلكترونية للحكومات المحلية وخطة تحول لها حكومتين محليتين تم تطويرها في الفترة (٢٦ تشرين الثاني - ١ كانون الأول) وهما محافظتي ميسان ونيوى بدعم من اللجنة التوجيهية الوزارية للحكومة الإلكترونية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي .^(١)

وبالنسبة إلى سنة ٢٠١٢، فيتضح أن التركيز كان فيها على عقد بعض المؤتمرات وإقامة بعض البرامج التدريبية ، حيث قامت وزارة العلوم والتكنولوجيا بتنظيم ورشة عمل بعنوان - الحكومة الإلكترونية الرائدة سريعة النتائج - وقد تم عقدها في فندق المريديان - عمان الأردن بتاريخ (٢-٢٢ حزيران ٢٠١٢) .

أما في تاريخ ٢٤ أيلول أُقيم برنامجاً تدريبياً لأحتضان وإدارة بوابة الحكومة الإلكترونية العراقية، وتم تنظيم هذا البرنامج من قبل شركة سنرجي في أرمينيا وأستمر لغاية الخامس من شهر تشرين الأول .

وبالتاريخ نفسه عُقد مؤتمر - تدريب المدربين الخبراء الثاني في مجال الحكومة الإلكترونية - وقد نظم هذا المؤتمر وزارة العلوم والتكنولوجيا .

وفي الأول من تشرين الأول عُقد مؤتمراً بعنوان - أبتكار الشباب نحو التطور - وقد تبع ذلك أفتتاح برنامج التدريب والتوعية الوطني في عمان برعاية برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والذي كان بتاريخ ١٣ تشرين الأول وأستمر لغاية ٢٣ من الشهر ذاته ، أما عن المرحلة الثانية من البرنامج فقد تمت بتاريخ (٣-٨ تشرين الثاني).

وفي عمان أيضاً ، عقدت وزارة العلوم والتكنولوجيا بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مؤتمراً بعنوان - إدارة المحتويات والبوابة الالكترونية - وقد تم عقده خلال الفترة (١٠-١٥ تشرين الثاني) .

أما عن آخر المؤتمرات التي تم عقدها خلال سنة ٢٠١٢ فهو المؤتمر الدولي الثاني للحكومة الإلكترونية والذي تم عقده في بغداد من قبل اللجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية بالمشاركة مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بتاريخ ١٢/١ واستمر لغاية ١٢/٣ وقد عُقد هذا المؤتمر تحت شعار ((معاً نمو الاندماج الرقمي)) ويهدف إلى أستعراض الإنجازات المتحققة لبرنامج الحكومة في العراق ومناقشة تحديات تطبيق الحكومة الالكترونية كأداة لتحقيق إصلاح القطاع العام والاندماج الرقمي .^(١)

وفي عام ٢٠١٢ ، تم تشريع قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية رقم (٧٨) والذي يهدف إلى توفير الأطار القانوني لأستعمال الوسائل الالكترونية في أجراء المعاملات الالكترونية ومنح الحجية القانونية للمعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وتنظيم أحكامها وتعزيز الثقة في المعاملات الإلكترونية وسلامتها.

(1) www.egov.gov.iq.

وبتاريخ ١٢ تشرين الأول من عام ٢٠١٢ أرسل ديوان الرقابة المالية كتاباً يخاطب فيه الأمانة العامة لمجلس الوزراء - دائرة المتابعة والتنسيق الحكومي، ومن الأطلاع على مضمون الكتاب يتضح أنه خطوة في غاية الأهمية باتجاه تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية العراقية ، ونص الكتاب هو :

((لدى قيام هذا الديوان بأعمال الرقابة والتدقيق طبقاً لأحكام قانون ديوان الرقابة المالية رقم (٣١) لسنة ٢٠١٢ والقوانين المرعية الأخرى ، لوحظ ضعف في قيام الإدارات الحكومية بأعتماد وتبني النظم المالية والإدارية الممكنة ، ونشيركم بهذا الصدد إلى أحكام المادة (٣/ حادي عشر) من قانون وزارة التخطيط رقم (١٩) لسنة ٢٠٠٩ بأن تسعى الوزارة لتحقيق أهدافها بالوسائل منها (تأمين مستلزمات قيام المجتمع المعلوماتي في العراق والإفادة القصوى من ثورة المعلومات ونشر ثقافتها وتعزيز ممارستها في دوائر الدولة وعموم المجتمع وصولاً إلى أهداف الحكومة الإلكترونية والاستخدام الجماهيري الواسع للتقنيات الحديثة في هذا المجال). وعليه يرى هذا الديوان توجيه الإدارات الحكومية بأعتماد وتبني النظم الإدارية والمالية الممكنة وذلك لما لها من اثر في دقة البيانات والمعلومات التي تقدم بموجب تلك الأنظمة وبما يساهم في تطوير أساليب العمل ومواكبة التطور العلمي الحديث في أنظمة الحاسبات الالكترونية))^(١).

وبناءً على هذا الكتاب قامت دائرة الرقابة الداخلية والتدقيق التابعة للأمانة العامة لمجلس الوزراء بإرسال كتاب إلى جميع الوزارات (عدا وزارة التخطيط) وإلى الجهات غير المرتبطة بوزارة إلى المحافظات كافة موضوعه مكنة الأنظمة الإدارية والمالية مضمونه :

(١) الكتاب عدد ٢٦١٥٣/٥/٥ بتاريخ ٢٠١٢/١٢/١٢ الصادر من ديوان الرقابة المالية والمرسل إلى الأمانة

العامة لمجلس الوزراء - دائرة المتابعة والتنسيق الحكومي -

((نرفق طياً كتاب ديوان الرقابة المالية المرقم بالعدد ٢٠١٢/٥/٥/٢٦١٥٣ والمؤرخ في ٢٠١٢/١٢/١٢ والمتضمن تأشير تقاريره الرقابية ضعفاً في الإدارات الحكومية بأعتماد وتبني النظم المالية والإدارية الممكنة، وأن اعتماد تلك النظم سينعكس إيجاباً من حيث دقة البيانات والمعلومات التي تقدمها وبما يساهم في تطوير أساليب العمل ومواكبة التطور العلمي الحديث في أنظمة الحاسبات الإلكترونية والإفادة القصوى من الثورة المعلوماتية وصولاً إلى تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية. للتفضل بالعلم والإيعاز بأخذ ما يلزم بصده ...)).^(١)

فموجب هذا الكتاب أُعطيت الوزارات والمحافظات والجهات غير المرتبطة بوزارة صلاحية استخدام المكننة في الأنظمة المالية والإدارية .

وبعد أن وضعنا فيما تقدم الخطوات التي قامت بها الحكومة العراقية في اتجاه تنفيذ الحكومة الالكترونية ، فلا بد من تسليط الضوء على خطة عمل الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية ٢٠١٢ - ٢٠١٧ وهي تركز على عشرة عناصر أساسية مترابطة معاً بشكلٍ وثيق مما يتيح الفرصة لتنفيذ المجالات ذات الأولوية بأسلوب متكامل ، والعناصر العشرة هي :-

١ - التوعية والاتصالات والالتزام

يرى القائمون على مشروع الحكومة الالكترونية العراقية أنه من الضروري البدء بعمليات التوعية والاتصال من أجل خلق الاهتمام بمزايا الحكومة الإلكترونية، حيث من الضروري ان يكون السياسيين والمدراء والموظفين والشركات والمواطنين على دراية بعملية التغيير التي سوف تشارك فيها الحكومة من أجل خلق مجتمع منشود مبني على المعرفة .

(١) الكتاب عدد د.ت /٤/ ٠٠٤٠٨٥١ الصادر التاريخ ٢٠١٢/١٢/٣١ ، الأمانة العامة لمجلس الوزراء - دائرة الرقابة الداخلية والتدقيق.

وبالنسبة إلى دراية أو علم المواطنين ، فقد ذهب القائمون على المشروع إلى ان ذلك يستوجب القيام بحملات لمحو الأمية الإلكترونية وحملات توعية خاصة بأستخدام وسائل الإعلام كالتلفزيون والراديو والصحف.

اما عن المقصود بالالتزام فهو عنصر خاص بالقيادة السياسية ، ويذهب القائمون على المشروع إلى انه لضمان وجود التزام حقيقي من قبل القادة السياسيين ينبغي تعريفهم بممارسات الحكومة الالكترونية والقيمة التي جلبتها^(١).

ومن وجهة نظر الباحثة بهذا الخصوص هي ضرورة البدء بحملات توعية المواطنين من الموظفين العموميين وطلبة الجامعات من خلال عقد دورات أو محاضرات من قبل أشخاص متخصصين في هذا المجال، أما بالنسبة إلى المواطنين العاديين فأن توعيتهم تتم من خلال البرامج التلفزيونية وبعض الدعايات التي تخللها ومن الضروري البدء مع الموظفين في تقديم بعض الخدمات الخاصة بهم، وكذلك الحال للطلبة كتقديم النتائج الدراسية عبر شبكة الانترنت وإتاحة خدمة التوظيف الإلكتروني للخريجين.

٢- القدرات والموارد البشرية

من العوامل الرئيسة التي تؤثر في مشروع الحكومة الإلكترونية هي مستوى القدرات في ذلك البلد^(٢)

ويرى القائمون على مشروع الحكومة الالكترونية أن مسألة رفع القدرات البشرية تشتمل على شقين:

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحكومة الالكترونية العراقية ٢٠١٢-٢٠١٧، ص ١٤.

(٢) الإستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحكومة الالكترونية العراقية ٢٠١٢-٢٠١٧، ص ١٥.

الأول:- إنها تشير إلى مهارات وقدرات الموظفين في الإدارات العامة وهي عامل لازم وضروري لتنفيذ مشاريع الحوكمة .

الثاني:- تشير إلى المجتمع الأوسع وهم المواطنون الذين يحتاجون إلى محو أمية تكنولوجيا المعلومات للاستفادة بشكل كامل من تطبيقات الحكومة الالكترونية ، كما تشير أيضاً إلى تزويد المجتمع المحلي بالمهارات اللازمة للمشاركة في الحوكمة الالكترونية .

كما يذهب القائلون على مشروع الحكومة أن هذا المشروع يتطلب مجموعة من المهارات التي قد لا تكون موجودة أصلاً في الأجهزة الحكومية، حيث لابد من وجود مهارات متخصصة في القيادة والبرامج والصيانة والتشغيل... الخ، ولمواجهة هذه التحديات يحتاج القطاع العام إلى مراجعة عمليات التوظيف والتدريب ومن بين الممارسات التي أثبتت نجاحها هي توفير مخططات الرواتب التفضيلية لجذب الموظفين المهرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومراجعة إجراءات التوظيف البيروقراطية وتحديثها بالاستناد إلى معايير جديدة ، مثل التعيين عبر الانترنت، وإدخال أو إعادة التدريب من خلال أدوات مبتكرة كالتعليم الالكتروني^(١).

إما بخصوص المجتمع أي (المواطنون)، فيرى القائلون على المشروع بضرورة تصميم برامج حوكمة إلكترونية من خلال برامج تعليم وطنية أوسع تهدف إلى خلق مجموعات من طلاب التعليم الالكتروني ، ومن الضروري أيضاً تعزيز مسألة محو أمية تكنولوجيا المعلومات وإعداد أخصائيين في مجال تكنولوجيا

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحكومة الالكترونية العراقية ٢٠١٢-٢٠١٧، ص ١٥.

المعلومات من خلال النظام التعليمي، أو من خلال توفير حوافز للأخصائيين ليصبحوا مهرة في هذا المجال.^(١)

وترى الباحثة أنه من الضروري التركيز على نقطة محو الأمية الأبجدية والتكنولوجية، حيث أنها تمثل عائق خطير أمام تنفيذ مشروع الحكومة لكون الأخير وجدته من أجل المواطن فإذا كان لا يستطيع التعامل مع هذه الأجهزة فلا جدوى من تطبيق هذا المشروع

٣ - الملائمة والمعايير والتطبيقات

وهذا النوع من الأولوية يركز على التوصل الى اتفاقات بشأن التوحيد الذي يمكن أن تستخدمه المؤسسات الحكومية لتحقيق إطار التخاطب البيئي، ولتحقيق ملائمة البيانات وموارد معلومات القطاع العام.^(٢)

٤ - المؤسسات وأدارة التغيير

وكما هو الحال في تنمية القدرات البشرية، فمن الضروري أيضاً تنمية القدرات المؤسسية.

وبهذا الخصوص، أوصت اللجنة التوجيهية الوزارية للحكومة الالكترونية بالنشاطات التالية في مجال المؤسسات وأدارة التغيير:

الاستفادة من قصص النجاح للممارسات العالمية، تعميم قصص النجاح الوطنية كألية للتحفيز، رفع قدرات الموارد البشرية على قيادة أدارة التغيير.^(٣)

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحكومة الإلكترونية العراقية ٢٠١٢-٢٠١٧، ص ١٦.

(٢) الاستراتيجية الوطنية ...، ص ١٦-١٧.

(٣) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل ...، ص ١٧.

ويلاحظ أن هذه الركيزة ترتبط كثيراً بالركائز السابقة، حيث لابد من البدء بتوعية القادة السياسيين بضرورة الحوكمة الالكترونية، ثم توعية الموظفين العموميين كما ذكرنا لتأتي بعدها مرحلة توعية المواطنين. ولابد من تجهيز المؤسسات العامة بالأجهزة التكنولوجية المرتبطة بشبكات الأنترنت ليتم تبادل المعلومات والبيانات بين هذه المؤسسات. وتشيد الباحثة بتوصية اللجنة الوزارية المتعلقة بالاستفادة من تجارب الدول الأخرى للوقوف على نقاط القوة والضعف والتمكن من تلافي نقاط الضعف والاستفادة من نقاط القوة.

٥- الأطار القانوني

تتمحور هذه الركيزة على وجوب ان يسبق مشروع الحكومة الالكترونية حدوث تغييرات في النظام القانوني من أجل حماية المعلومات وضمان سلامتها عند نقلها او تخزينها وكذلك لحماية الخصوصية في البيئة الرقمية.

لذا فإن القوانين الجنائية بحاجة إلى تحديث لدمج الجريمة الإلكترونية بكافة صورها، كما يجب تعديل تشريعات حقوق الملكية الفكرية لتشمل حماية ملكية المحتوى الإلكتروني.

وقد أكد القائمون على مشروع الحكومة الإلكترونية على أن العراق يجب أن يُكيف الأطار التشريعي لتطبيق ((المكافئ الإلكتروني)) للإجراءات الورقية التقليدية، لذلك ينبغي ان تحدد التشريعات أنواع ومعايير التوقعات الإلكترونية والهوية والمصادقة الإلكترونية وتنظم حفظ السجلات الإلكترونية.^(١)

وترى الباحثة أن هذه الخطوة على الرغم من أهميتها الا أنها في الوقت ذاته لا تستوجب كل هذا التأخير حيث قد بلغنا العام (٢٠١٣) ولا زال العراق لا يملك

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل...، ص ١٧ - ١٨.

في هذا الأطار غير قانون واحد وهو قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية رقم (٧٨) لسنة ٢٠١٢ على الرغم من أن الكثير من الدول قد سبقت العراق بتشريع العديد من القوانين الممهدة لمشروع الحكومة الإلكترونية خلال السنوات السابقة حيث كان آخرها في السعودية والسودان عام ٢٠٠٧، ولابد من الإسراع بتشريع قوانين تنظم المكافئ الإلكتروني، إضافة إلى تشريع قانون يُجرّم الجرائم الإلكترونية التي قد تقع نتيجة التعامل الإلكتروني، أو تعديل قانون العقوبات بإضافة بعض النصوص الخاصة بهذه الجرائم.

٦- البنية التحتية للاتصالات

يرى القائلون على مشروع الحوكمة الإلكترونية أن المتطلبات التكنولوجية في العراق تمثل عبء يصعب التغلب عليها وذلك لأن البنية التحتية للاتصالات الخط الثابت (الخطوط الأرضية والألياف البصرية) ليست ممتدة بشكل جيد في جميع أنحاء العراق وأسعارها وتغطيتها لا تزال تستثني العديد من المؤسسات والأشخاص من الوصول إلى البنية التحتية للاتصالات الحديثة، إلا أن الهاتف المحمول قد حقق نجاحات مثيرة للأعجاب^(١).

وقد أوصت اللجنة التوجيهية الوزارية في مجال البنية التحتية للاتصالات بمتابعة توفر البنى التحتية المتاحة في عموم الدولة.^(٢)

ومن وجهة نظر الباحثة أنه من الممكن توفير بعض الخدمات العامة بصورة إلكترونية عن طريق استخدام أجهزة الموبايل، حيث أن الغالبية العظمى من المواطنين العراقيين قد اعتادوا ويجيدون استخدامها، وترى الباحثة أنه يمكن حل هذه المشكلة من خلال دفع الدولة جزءاً بسيطاً من الاشتراك أو إقامة أكشاك

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل...، ص ١٨.

(٢) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل...، ص ١٩.

الكثرونية تقدم الخدمات العامة في كل منطقة خاصة في المناطق الريفية او البعيدة عن مراكز المدن.

٧-ادارة الموارد المالية

أن تقديم الخدمات العامة عن طريق شبكة الإنترنت وبأستخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة، يتطلب بالضرورة ميزانيات ضخمة من اجل تمويل هذا المشروع، حيث من الضروري تزويد المؤسسات العامة بهذه الأجهزة المرتبطة بدورها بشبكات الأنترنت والانترنت.

لذا فإن هذا العنصر يركز على وجوب تحديد القدرة المالية، والتصنيف المناسب لموازنة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآليات التمويل المبتكرة لتمويل مبادرات الحوكمة الإلكترونية.^(١)

٨ -إيصال الخدمات للمواطنين

أن الخطة الاستراتيجية الوطنية للحوكمة الإلكترونية هدفها تحسين الوصول إلى المعلومات والخدمات بأستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمورد رائد وقوة مبتكرة وعامل يسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة.

وترى الباحثة أن هذه الركيزة المتعلقة بكيفية إيصال الخدمات العامة إلى المواطنين مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بتطوير البنية التحتية للاتصالات ولقد ذكرنا بأنه من الممكن أن تكون هناك حلولاً وقتية كأن تساهم الدولة في دفع جزءاً من اشتراك الانترنت أو تقوم بأنشاء مراكز (اكشاك) يتمكن المواطنون من الذهاب إليها للحصول على الخدمات العامة بالطرق الإلكترونية.

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل...، ص ١٩.

٩- نظم المعلومات والبيانات

هناك جوانب عديدة تتعلق بالبيانات أو المعلومات المطلوبة وهي تتصل بتحقيق المراحل المختلفة لعملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية.^(١)

وفي هذا الإطار، يجب الاهتمام بموضوع أمن المعلومات وكذلك السرية والخصوصية وذلك بالاستعانة بذوي الخبرة واصحاب الاختصاص في هذا المجال، ومن الأفضل إجراء عملية تجريبية يتم الإشراف عليها من المسؤولين على برنامج الحوكمة الإلكترونية لرصد الخروقات وفيما اذا كان البرنامج بحاجة الى اضافة او تعديل.

١٠- المراقبة والتقييم

تتمثل هذه الركيزة بتحديث التحليل على أساس منتظم لإعادة تقييم جاهزية العراق للتقدم التكنولوجي والتغيرات المستمرة في نظام الحوكمة الإلكترونية وقد تم تحديد العوامل والمؤشرات الرئيسة في مجالات مختلفة خاصة بالعناصر العشرة الرئيسة السابق ذكرها.^(٢)

أما بشأن الاستراتيجية الإلكترونية للقطاعات:

فقد لوحظ أن النهج القطاعي نحو الحوكمة الإلكترونية هو أكثر صلة بتحقيق رؤية الحوكمة الإلكترونية العراقية. وقد ركز برنامج القطاع العام على قطاعات: الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، والأعمال البلدية الإلكترونية، ووثائق المواطنين الشخصية. وقد تم اختيار معايير مختلفة لأداء الاستراتيجيات الإلكترونية للقطاعات بما في ذلك خطة التنمية العراقية، وأولويات الحوكمة الإلكترونية، والاستراتيجيات الوطنية.

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل...، ص ٢٦.

(٢) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل...، ص ١٩.

فبالنسبة إلى قطاع - الصحة الإلكترونية - فإن رؤية الصحة الإلكترونية العراقية تتمثل ب: ((تقديم خدمات صحية ممتازة وكفى وفعالة للجميع من خلال تكامل الرعاية الصحية الأولية عن طريق تطبيقات ومعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية المتقدمة والتي يمكن الوصول إليها والتي تركز على المواطن)).^(١)

وقد تمكنت استراتيجية وخارطة طريق الصحة الإلكترونية من تحديد (٢٥) مبادرة مختلفة في أولوياتها وإطارها الزمني المتوقع، من بينها المبادرات التي تحظى بالأولوية والمبادرات الهامة، وفي النهاية فقد تم تحديد المبادرات القادرة على تحقيق نتائج في وقت أقصر، والمتمثلة بالآتية:

- ١- حملات الوقاية والتوعية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرعاية الصحية الأولية.
- ٢- الأدوية المتكاملة وبنوك الدم وغيرها من قواعد البيانات الطبية.
- ٣- التخصيص الإلكتروني للأطباء وفقاً للتخصصات واحتياجات الدولة.
- ٤- توصيل وزارة الصحة بالدوائر الصحية داخل المحافظات.
- ٥- التخصيص الإلكتروني للتدريب في الخارج (العاملين بوزارة الصحة).
- ٦- الاستشارات الطبية والصحية عبر الهاتف المحمول.

أما بخصوص قطاع - التعليم الإلكتروني - فقد صاغت استراتيجية وخارطة طريق التعليم الإلكتروني رؤية التعليم الإلكتروني العراقي المتمثلة بالآتي:

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل...، ص ٣٥.

((استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز فعالية وكفاءة القطاع، على أساس الاستخدام الأمثل للموارد من خلال بيئة تعليمية مناسبة للطالب، وضمان تنمية مهارات المعلمين، وتوفير فرص تعليم للجميع)).^(١)

ولتحقيق هذه الاهداف، تمكنت استراتيجية وخارطة طريق التعليم الإلكتروني التي تم وضعها، من تحديد (١٨) مبادرة تختلف أولوياتها وأطوارها الزمني المتوقع. من بين هذه المبادرات، المبادرات التي تحظى بالأولوية، المبادرات الهامة، وفي النهاية، فقد تم تحديد المبادرات القادرة على تحقيق نتائج في وقت أقصر، وهي تتمثل بالآتي:

١- مشروع فحص وتقييم نتائج الامتحانات.

٢- نظام معلومات تسجيل الحضور في المدارس في محافظة بغداد.^(٢)

وفيما يتعلق بقطاع - البلدية الالكترونية - فقد صاغت استراتيجية وخارطة طريق البلدية الالكترونية، رؤية البلدية الالكترونية العراقية على النحو الآتي:

((توفير خدمات بلدية ذات كفاءة وفعالية على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً لأحتياجات المواطن))

وفي هذا الإطار، فقد تم تحديد (١٧) مبادرة مختلفة في أولوياتها وأطوارها الزمني المتوقع، ومن بينها المبادرات التي تحظى بالأولوية والمبادرات الهامة، وفي النهاية فقد تم تحديد المبادرات الرائدة القادرة على تحقيق نتائج في وقت قصير، والتي تتمثل بالآتي:

١- مشروع تحديد الملكية.

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل...، ص ٣٧.

(٢) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل...، ص ٣٨.

٢- نشر خرائط خطط المدن.

٣- زيادة الوعي وتبادل المعرفة حول أهدار المياه ومشاكل التصحر.^(١)

أما عن السجلات الشخصية الإلكترونية الخاصة بالمواطنين، فقد صاغت استراتيجية وخارطة طريق السجلات الشخصية الإلكترونية للمواطنين في وزارة الداخلية رؤية الوزارة الإلكترونية، والتي تتمثل بالآتي:

((أستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز وسائل تأمين وحماية المجتمع من المخطئين والمتسللين، وتقديم أفضل الخدمات للمجتمع من خلال مؤسسات الوزارة)).

وبعد النظر في الثغرات الرئيسة التي يجب معالجتها والاحتياجات اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة، تمكنت ورشة العمل من تحديد (٧) مبادرات مختلفة، فضلاً عن أولوياتها وأطارها الزمني المتوقع. من بينها المبادرات التي تحظى بالأولوية وهي:

وضع سجل للمواطنين، العدالة الإلكترونية، إصدار بطاقات هوية للموظفين العموميين.

اما عن المبادرات الهامة فتتمثل: بالتأشيرة الإلكترونية، نظام الإدارة الأوسع المتكاملة (IBMS)، تدريب الموظفين من الناحية الفنية والإدارية.

ويختص المبادرات القادرة على تحقيق نتائج في وقت أقصر، فهي تتمثل بمبادرة وحيدة هي تعزيز قابلية أستخدم البوابة الإلكترونية لوزارة الداخلية.^(٢)

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل...، ص ٣٩.

(٢) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل...، ص ٤٠.

وبخصوص الحكومات المحلية فقد قامت اللجنة التوجيهية العراقية وبمشاركة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في العراق بأستضافة أجتماع عام بشأن الحوكمة الالكترونية وقد تضمن الأجتماع ما تحتاجه الحكومات المحلية للمضي في الأتجاه الأستراتيجي، والنتائج التي تود تحقيقها، وألية تحقيق هذه النتائج، كما حدد معظم المشاركين التحديات التي تواجه الحكومات المحلية في تطبيق الحوكمة الإلكترونية، وهي كالآتي:

- الحاجة الى دعم بعمليات التخطيط المحلي.
- هناك تقاطع بالصلاحيات، ولا يتوفر صلاحيات على الدوائر الخدمية العاملة في الحكومات المحلية.
- الافتقار إلى التخصصات المناسبة.
- ضرورة توفير رؤية شاملة وخطة استراتيجية للحكومات المحلية الإلكترونية.
- ضرورة العمل على توفير البيانات والتنسيق ما بينها.
- ضرورة عقد لقاءات لاحقة على مستوى الحكومات المحلية لتبادل الخبرات كل (٦ أشهر) على الأقل.^(١)
- وبعد الأخذ بعين الاعتبار الثغرات الرئيسة التي يجب معالجتها والأحتياجات اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة، تمكنت استراتيجية الحكومات المحلية التي تم وضعها من تحديد (٧١) مبادرة مقسمة كالآتي:

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل...، ص ٤١ - ٤٢.

- ٣٠ مبادرة - خدمات من الحكومة للمواطنين - و٤٢ مبادرة خدمات من الحكومة للحكومة لمحافظة ميسان.

- اما محافظة نينوى فمن نصيبها ٤٠ مبادرة خدمات من الحكومة للمواطنين و ٢١ مبادرة خدمات من الحكومة للحكومة.^(١)

أما عن بوابة الحكومة الإلكترونية العراقية فهي تقدم الخدمات لثلاث قطاعات رئيسية وهي: المواطنون، قطاع الاعمال، الوزارات والدوائر الحكومية بما فيها موظفي الدولة.

وتعتبر البوابة الإلكترونية إحدى المكونات الأساسية لبرنامج الحكومة الإلكترونية في العراق والموقع الرسمي للحكومة العراقية على الشبكة المعلوماتية بحيث تمكن المواطنين ورجال الأعمال وموظفي الحكومة من البحث وأيجاد معلومات من قبل المؤسسات الحكومية جميعها، حيث تم تصميم حل تقني متقدم مبني على استخدام شبكة الإنترنت لأيصال المعلومات والخدمات إلى المستخدمين بالدقة والسرعة المتوقعتين.

وما تجدر الإشارة إليه أنه تقتصر مهمة هذه البوابة في هذه المرحلة على تقديم المعلومات فقط من حيث الإجراءات والنماذج اللازمة للحصول على الخدمة، موقع تقديم الخدمة، الرسوم، الوقت المتوقع لإنجازها، الا أنه في المرحلة التالية لتطوير البوابة ستتضمن توسيع دائرة خدماتها لتشمل توفير خدمة إلكترونية بالكامل دون حاجة إلى زيارة مقر الإدارة.^(٢)

(١) الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل...، ص ٥١.

(٢) بوابة الحكومة الإلكترونية العراقية [www.egov.gov.iq] الصفحة الرئيسية - الاسئلة الشائعة.

وفي الوقت ذاته، تتضمن بوابة الحكومة الإلكترونية العراقية وصلات فرعية كموقع رئاسة الجمهورية الذي يتضمن أخبار ووثائق وبعض التقارير الخاصة برئاسة جمهورية العراق.^(١)

وكذلك الحال للأمانة العامة لمجلس الوزراء العراقي حيث يتضمن أخبار عن مجلس الوزراء، كما يتضمن دستور جمهورية العراق وقاعدة للتشريعات العراقية النافذة والاتفاقية الأمنية والاستراتيجية.^(٢)

أما عن مجلس النواب العراقي فيتضمن معلومات كثيره عن الرئيس ونوابه وكذلك عن أعضاء ومحاضر الجلسات والقرارات والتوصيات.

وبخصوص القوانين فانه يتضمن جميع القوانين الصادرة في العراق وكذلك مشاريع القوانين، والقوانين المقروءة قراءة أولى وثانية. اضافة إلى صفحة مخصصة للإعلانات والمناقشات الخاصة بالمجلس.^(٣)

كما تتضمن الصفحة موقع فرعي يُمكن للمواطنين تقديم شكاويهم وأستفساراتهم ومقترحاتهم من خلاله.^(٤)

وبناءً على ما تقدم يتضح أن البوابة العراقية للحكومة الإلكترونية ما زالت بدائيه أن صح التعبير فهي لا تحتوي إلا على خدمات محدودة يستطيع المواطنون الحصول عليها بالأسلوب الإلكتروني وهي:

- التقديم الإلكتروني للحصول على جواز سفر وهذه الخدمة مقدمة من قبل مديرية الجنسية العامة التابعة لوزارة الداخلية، حيث يمكن للمواطن من خلال

(١) بوابة الحكومة الإلكترونية العراقية، الصفحة الرئيسة، -رئاسة الجمهورية.

(٢) بوابة الحكومة الإلكترونية العراقية، الصفحة الرئيسة -الأمانة العامة لمجلس الوزراء.

(٣) بوابة الحكومة الإلكترونية العراقية، الصفحة الرئيسة - مجلس النواب العراقي.

(4) Press@parliament.iq

البوابة الإلكترونية لمديرية الجنسية العامة من سحب الأستمارة ثم يقوم بملئها بالبيانات الشخصية مع تثبيت أرقام الوثائق الثبوتية وتثبيت أسم ولي الأمر، ومن ثم الحضور إلى ضابط الجوازات ليتم قراءة الأستمارة بواسطة جهاز الباركود للتحقق من عدم وجود منع من السفر او أمتلاك المواطن جواز سفرثاني وفي حالة عدم وجود أي من الحالات المذكورة يتم أخذ البصمة الحية للمواطن بواسطة جهاز قارئ البصمة.

بعدها يتم تقديم المعاملة الى كلاً من ضابط الحسابات - مرحلة الارشيف- مدير الدائرة الفرعية يدوياً وإلكترونياً، أما عن تقديم المعاملة في مرحلة المعالجة فتتم إلكترونياً فقط، يأتي بعدها مرحلة الموافقة وطباعة الجواز وبعدها نقله إلى مرحلة فحص الجودة يتحول الجواز إلكترونياً ويدوياً لمدير المكتب لغرض توقيعه، كما يتحول بعدها إلى ضابط التسليم يدوياً وإلكترونياً، وبعد ذلك تسليم المواطن جوازه بعد مطابقة البصمة التي تم أخذها عند التقديم.

كما تتيح هذه الخدمة للمواطنين في حالة وجود قيد منع او أنتهاء صفحات الجواز او وجود خطأ فيه مراسلة المركز الرئيسي عن طريق واجهة المنظومة وتقديم الحلول لها دون حضور المواطن الى مقر المديرية إلا اذا تطلب الأمر ضرورة ذلك.

كما تم إطلاق الخدمة الهاتفية لتبليغ المواطن بمراجعة مديرية الجوازات لأستلام جوازه عن طريق إرسال رسالة إلى هاتفه الخاص، [ويتم المحافظة على سرية تناقل المعلومات عن طريق وسائل الاتصالات المستخدمة في تقديم هذه الخدمة بأستخدام الكيبيل الضوئي].

- خدمة إصدار رخصة القيادة

وتتولى تقديم هذه الخدمة مديرية المرور العامة التابعة لوزارة الداخلية، حيث أصبح بإمكان المواطن العراقي الحصول على رخصة قيادة عبر شبكة الإنترنت ويتطلب ذلك الدخول إلى موقع المديرية العامة للمرور لغرض الحصول على أستمارة طلب أجازة السوق وأدخال البيانات الشخصية في الأستمارة الإلكترونية والحصول على تسلسل الأستمارة وتاريخ وموقع المراجعة لتقوم المديرية بعدها بتنظيم الأستمارات الإلكترونية على وفق المعلومات التي تم إدخالها من قبل المواطن ثم تسليمها إلى مواقع المراجعة.

كما تقدم مديرية المرور العامة خدمة الأستعلام عن المخالفات المرورية والغرامات المستحقة على المركبات، وذلك يستلزم دخول طالب الخدمة إلى موقع المديرية العامة للمرور⁽¹⁾ وأدخال البيانات المطلوبة في نموذج أستمارة المخالفات والغرامات وأجراء البحث المطلوب للحصول على المعلومات.

وفي حالة الرغبة بالحصول على أشعار المخالفات والغرامات المستحقة على المركبة فيستلزم ذلك التسجيل في الموقع الإلكتروني بواسطة تسجيل أسم وعنوان البريد الإلكتروني ومعلومات المركبة في النموذج.

كما تقدم المديرية خدمة الأستعلام عن المركبات المضبوطة لدى الجهات الأمنية وذلك من خلال الدخول إلى موقع المديرية وعلى نموذج أستفسار المركبات المضبوطة يتم إدخال أية معلومات متوفرة عن المركبة كصنف المركبة او لونها او محل تسجيلها- رقم الشاصي ..، ثم اجراء البحث للحصول على المعلومات.

(1) www.itp.gov.iq.

وتقدم المديرية أيضاً خدمة - الاستعلام عن معاملات المركبات المستوردة حديثاً وتحديد مواعيد المراجعة للمواطنين أصحاب هذه المركبات - ويتم هذا من خلال الدخول إلى موقع المديرية واختيار قرص الكمارك حيث يُمكن الحصول على الملف كاملاً والبحث داخل هذا الملف عن طريق اسم مالك السيارة.

وقد استحدثت وزارة الداخلية نظاماً الكترونياً للتعيينات في صفوف قواتها، وذلك في أثار جهودها الرامية إلى محاربة الفساد، وأستئصال المحسوبية، ويعمل هذا النظام على أفراز طلبات التعيين والقبول بصورة آليه مؤتمتة أي أنه لا يخضع بعمله لتدخل أي شخص يكون قد وجهه بالنتائج.^(١)

اما عن الخدمات التي تقدمها وزارة العلوم والتكنولوجيا، حيث نظراً لأهمية الأبتكارات العلمية في التطور العلمي للمجتمع تساهم الوزارة بتوفير أستمارة- تبني الأبتكارات العلمية- ويتمكن المستخدم من ملئ الأستمارة ومتابعة حالتها أي اذا تم تدقيقها وقبولها من خلال التسجيل في الموقع.^(٢)

اما عن المركز الوطني للأعلام، فهو يقدم البعض من الخدمات بصورة إلكترونية بهدف تسهيل مهام الأعلاميين، وهذه الخدمات تتمثل بـ:

١- خدمة التواصل مع السيد رئيس الوزراء عبر طرح الأسئلة من خلال الأستمارة الإلكترونية.

٢- إصدار بطاقات تعريفية خاصة بالإعلاميين بهدف تسهيل مهامهم مع جميع دوائر الدولة.^(٣)

(1) <http://www.egov.gov.iq>.

(2) <http://www.istamarat.most.gov.iq>.

(3) <http://www.nmc.gov.iq>.

ويلاحظ من هاتين الخدمتين أنها تؤدي إلى تحقيق الشفافية، فأن دعم الجانب الإعلامي والمحاولة إلى تسهيل مهامه، بل ان الخدمة الأولى تمكن الاعلاميين من طرح الأسئلة على السيد رئيس الوزراء يُعد مؤشراً على تحقيق الشفافية الإدارية وهي أهم ميزات او أهداف الحكومة الإلكترونية، كما أنه يقضي على مشكلة الصعوبة في التواصل مع الرؤساء في المستويات العليا في الحكومة حيث ان هذا الاتصال يُعد مشكلة في الواقع التقليدي.

وتقدم وزارة العمل والشؤون الاجتماعية خدمة - تسجيل عاطل عن العمل - حيث تُمكن هذه الخدمة العاطلين عن العمل من الدخول إلى موقع البوابة الإلكترونية للوزارة لسحب الأستمارة الإلكترونية الخاصة بالتسجيل، ثم يقوم المستفيد بملئها بالمعلومات المطلوبة.

وبعد أن ترفق الأستمارة الإلكترونية مع المستمسكات المطلوبة يتم تقديمها إلكترونياً. بعدها يحضر المستفيد إلى مقر دائرة العمل والتدريب المهني - قسم الحاسبة - لتدقيق المعاملة إلكترونياً، تأتي بعدها مرحلة أستلام بطاقة الأستشارية تؤيد تسجيل المستفيد كعاطل عن العمل.

اما على مستوى الرعاية الاجتماعية فتقدم الوزارة لهم خدمة - الأستفسار عن معلومات مستفيدي شبكة الحماية الاجتماعية - حيث تُمكنهم هذه الخدمة من الدخول إلى موقع الوزارة في الجزء الخاص برواتب الرعاية الاجتماعية بعد أذخال رقم الشبكة ورقم البطاقة التموينية للمستفيد، بهدف تسهيل مهمة المستفيد في معرفة اذا كان له راتب ضمن الدفعة او لا واذا كان القيد مستمراً او موقوف ومعرفة سبب الأيقاف.

وقد اعربت وزارة العمل والشؤون الاجتماعية إلى أن هدفها الأساسي من هذه الخدمة عن طريق بواباتها الالكترونية، هو من أجل تقليل مراجعة المواطنين للدائرة، وتقليل زخم العمل، والحد من حالات الفساد الاداري.(١)

أما عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، فهي سبّاقة في هذا المجال، حيث توفر خدمات إلكترونية مميزة ومفيدة، تتجلى بـ:

- المكتبة الافتراضية العلمية العراقية فمن خلالها يُمكن الوصول إلى النصوص الكاملة لألاف الدوريات العلمية العالمية التي يقوم بأصدارها عدد كبير من الناشرين في مختلف أنحاء العالم، إضافة إلى إمكانية الوصول إلى مجموعة كبيرة من المناهج والمواد التعليمية المتاحة على شبكة الأنترنت.(٢)

ومن المشاريع المهمة التي قامت بها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مشروع - المجالات الأكاديمية العلمية العراقية -، ويعد هذا المشروع من المشاريع الاستراتيجية الكبرى التي تبنتها الوزارة، وتتمثل مهمته بنشر وفهرسة المجالات العراقية الصادرة من الجامعات والهيئات العراقية كافة، حيث ان جميع المجالات التي يتضمنها الموقع هي مجلات محكمة وأعدادها متوفرة منذ عام ٢٠٠٥ ويتم تحديثها بصورة دورية(٣).

وقامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بأفتتاح مشروع - ابن سينا - للتعليم الإلكتروني وبالتعاون مع منظمة اليونسكو، وذلك ضمن خطتها الرامية إلى تطوير قدرات الجامعات العراقية، وستكون المرحلة الأولى من المشروع بأفتتاح

(1) <http://www.molsa.gov.iq>

(2) <http://www.ivsi.org>.

(3) www.iasj.net

ثلاثة مراكز (جامعة بغداد، جامعة البصرة، جامعة صلاح الدين) فضلاً عن إقامة الدورات التدريبية والتطويرية لكادر المشروع وتوسيع قاعدة المراكز لتشمل معظم الجامعات العراقية.

وفي سبيل ذلك قامت الوزارة بتوقيع عدة عقود مع الأساتذة الذين ستدخل محاضراتهم الإلكترونية ليتم نشرها على البوابة الخاصة بالمشروع.

يذكر ان المرحلة التجريبية الأولى من إنشاء مشروع ابن سينا في العراق انطلقت في شهر تشرين الأول لعام ٢٠٠٩، وكان الهدف من هذا الإنشاء هو المساهمة في بناء جامعة المستقبل في العراق، ولهذا الغرض تم تدريب ٦٠ مدرب جامعي على هندسة وتطوير المواد الإلكترونية وكذلك مفاهيم التعلم بواسطة الإنترنت من خلال تنظيم أربع ورشات عمل خلال (٢٠٠٩ - ٢٠١٠) بالشراكة مع مراكز ابن سينا في جامعة فلاديفيا (الأردن) وجامعة الشرق الأوسط التقنية في تركيا، وخبراء من جامعة فالنسيان الأسبانية ووزارة التعليم العالي في الجزائر وجامعة هامبورغ في ألمانيا، ومن معهد تكنولوجيا المعلومات للتعليم في موسكو.

وبالنسبة إلى النتائج المتوقعة حدوثها في عام ٢٠١٣ فنتمثل في النقاط التالية:

١- بناء شبكة تتكون من ٩ مراكز ابن سينا للتعلم الإلكتروني بمعدل مركز واحد في كل جامعة عراقية.

٢- تدريب (٥٠) خبير عراقي على بناء وإدارة التعلم الإلكتروني.

٣- تدريب ١٢٠٠ تدريسي على تطوير المواد الإلكترونية وأساليب التعلم الإلكتروني.

٤- انتاج ٤٠٠ مادة إلكترونية عالية الجودة واستخدامها عبر المواقع الإلكترونية.

٥- تدريب (٥٠٠٠٠) طالب بواسطة الإنترنت.

٦- بناء مكتبة ابن سينا الافتراضية والمتضمنة مواد تعليمية متنوعة.

٧- انشاء مختبرات افتراضية على شبكة الانترنت.

٨- استخدام شبكة الانترنت لتدريب المعلمين والطلبة البالغين على نطاق واسع.^(١)

ومن الخدمات الالكترونية الأخرى التي تقدمها الوزارة خدمة - أستمارة القبول المركزي لطلبة السادس بفرعيه (العلمي والادبي) وكذلك التعليم المهني - حيث من خلال هذه الخدمة - يمكن للطلبة من الحصول على أستمارة القبول المركزي وملئها من خلال شبكة الانترنت، فضلاً عن إمكانية الحصول على دليل القبول أيضاً بشكل إلكتروني، حيث تقوم الوزارة بإطلاقه بوقت متزامن مع اطلاق الاستمارة الإلكترونية.

وجدير بالذكر وسعياً من الوزارة لنجاح هذه العملية وللتأكد من تحقيق هدفها المتمثل بالتسهيل على الطلبة في التقديم، قامت بفتح مراكز خاصة بالقبول في عدة جامعات لتمكين الطلبة الذين لا يملكون شبكة إنترنت او قد لا يجيدون استخدامه من التوجه إلى هذه المراكز لتحقيق هذا الغرض.

(1) [Http://www.rddiraqi.com](http://www.rddiraqi.com)

وقد اطلعت الباحثة على عملية ملء الاستمارة من خلال زيارة احد المراكز، وأتضح لها من ذلك سهولة العملية حيث بمجرد كتابة رمز الكلية يظهر اسمها والجامعة التي تتبعها بصورة تلقائية مما يحقق السرعة.

والأهم من عنصر السرعة، فإن أمن المعلومات متحقق في هذه الخدمة بصورة عالية جداً حيث أنه لايسمح بالتلاعب او الغش حيث بمجرد كتابة الرقم السري والرقم الامتحاني يظهر اسم الطالب المخصص له هذين الرقمين مما يؤدي بالتأكيد إلى الحد من أستعمالهما من قبل الغير. الا ان الباحثة تثير بهذا الخصوص مشكلة وأن كانت نادرة الحدوث الا أنها ممكنة الا وهي اذا تم سرقة الرقم السري والرقم الامتحاني لأحد الافراد لغرض الأضرار به، كأن يقوم أحد الاشخاص بأخذ الرقم الامتحاني لزميله وسرقة الرقم السري ويقدم أستمارة إلكترونية لزميله بصورة ضارة به.

وفي الواقع ان ما دفعني للقول بذلك أن الارقام السرية ترسل من قبل وزارة التعليم العالي إلى وزارة التربية، ثم تقوم الاخيرة بأرسالها الى المدارس بصورة مكشوفة مما يشجع ذلك على اطلاع الغير عليها بسهولة ونقلها من شخص إلى اخر بشكل غير مادي. لذا ترى الباحثة أنه من الافضل استخدام آلية لتشفير الرقم السري كأن تكون ذات الإلية المستخدمة في أخفاء أرقام الكارت المستخدم لأضافة الرصيد وبهذا الاسلوب يتم التأكد من أن الرقم السري لم يتم استخدامه من قبل الغير. كما قامت الوزارة بعرض نتائج القبول المركزي على موقعها الرسمي وقامت بإتاحة تقديم الاعتراض على نتائج القبول من خلال استمارة إلكترونية أيضاً.

إلى جانب ما تقدم، فإن الوزارة قد تبنت مشروعاً قيد التنفيذ في الوقت الحالي وهو مشروع الإدارة الإلكترونية للطلبة الدارسين في الخارج لغرض تنظيم عمليات بعثات الطلبة الدارسين خارج العراق، ومتابعة أنجاز معاملاتهم بأسرع وقت.

وقد تم استحداث أستمارة الإضبارة الإلكترونية التي سيتم اعتمادها من ٢٠١٣/٣/١٥. حيث سيتم اعتماد الرقم الإلكتروني للطالب كأساس لجميع الطلبة المبتعثين ومتابعتها مستقبلاً (مراحل التقديم والترشيح، الدراسة، معادلة وتقييم الشهادات) وحسب الاستثمارات الإلكترونية المرفقة والمخصصة لكل فئة.^(١)

أما بالنسبة إلى وزارة الصحة العراقية، ففي الحقيقة أنها قامت بأعتماد مجموعة من الأنظمة الإلكترونية بهدف تحسين الواقع الصحي في العراق. وهذه الأنظمة هي:

١- نظام استمارة توزيع الاطباء

يوفر هذا النظام آليه لأستلام أستمارة معلومات الطلبة الخريجين للمجموعة الطبية إلكترونياً، وتشمل هذه الاستثمارات معلومات شخصية مصحوبة بمستمكات ثبوتية ومعلومات عن رغبتهم بالتوزيع بصورة متسلسلة، تأتي بعدها مرحلة توزيع الخريجين بصورة إلكترونية تبعاً للمعايير الوزارية المستخدمة في التوزيع، مما يؤدي بدوره إلى توفير الوقت والجهد.

٢- نظام توزيع الادوية

وهذا النظام يُعنى بإدارة الأدوية والمستلزمات الطبية حيث يقوم ببناء آليه لمعرفة الأرصدة الموجودة في المؤسسات الصحية المرتبطة بقسم (الصيدلية)، كما يقوم ببناء آليه لمعرفة رصيد أي دواء من خلال إدخال أسمه العلمي او التجاري.

(1) <http://scrediraq.gov.iq>

فضلاً عن قيامه بتوفير آلية تمكن قسم الصيدلة من إدارة باقي المؤسسات الصحية مخزونياً وأستلام طلبات إلكترونية وتزويدهم بمستندات صرف إلكترونية. إلا ان هذا النظام لا يزال في بداية تطبيقه، الا انه تم تنفيذه بشكل كامل في قسم الصيدلة التابع لدائرة صحة كربلاء.

٣- نظام الإدارة الإلكترونية

يوفر هذا النظام آلية لتناقل الكتب بشكل إلكتروني بين الأقسام والدوائر، كما يوفر آلية لأرشفة الكتب بشكل أوتوماتيكي، ويوفر أيضاً آلية للبحث في الكتب بطريقة مرنة. فضلاً عن توفير أمكانية المحادثة بين الموظفين العاملين على النظام.

وجدير بالذكر ان مشروع الإدارة الإلكترونية يتألف من ثلاث مراحل هي:

مرحلة الصادر والوارد وهو منجز بنسبة ١٠٠%، مرحلة الأفراد، مرحلة الرواتب. وهذا النظام مطبق في الدوائر الادارية والمالية والقانونية - دائرة صحة كربلاء - الطب العدلي.

٤- نظام الأرشفة:

يقوم هذا النظام بمهمة أرشفة كتب الصادر والوارد للوزارة وفصل هذه الكتب حسب أي معلومة تتوفر فيها مثل فصل الأوامر الإدارية والاوامر الوزارية او كتب الشكر إلى ما شابه ذلك.

ويُمكن ايضاً تقديم خدمات معينة للموظفين مثل عمل ترقية بكل سهولة وذلك من خلال عزل كتب الشكر والعقوبات او تقديم خلاصة خدمة من خلال أظبارته

الشخصية. علماً بأن هذا النظام يعمل على شبكة الانترنت والانترنت مما يسهل تقديم الخدمات للمواطن والموظف من خلال استعلامات الوزارة او الانترنت.

ومن الهيئات الحكومية التي طبقت هذا النظام، الدائرة الإدارية والمالية والقانونية، قسم الموارد البشرية، دائرة صحة الرصافة، الاستعلامات الخارجية لمركز الوزارة.

٥- موقع دائرة الامور الفنية الإلكتروني

يقوم هذا الموقع بعرض الإستثمارات الإلكترونية الخاصة بالأدوية والمستلزمات الطبية، وتتم إدارة الموقع من قبل دائرة الامور الفنية حسب آلية برمجية. والجهة المستفيدة من هذا النظام هي دائرة الامور الفنية.

٦- نظام مصرف الدم

ان المهام الرئيسة لهذا النظام تتمثل بـ:

١- توحيد بيانات المتبرعين كافة وأستخراج التقارير الخاصة بالمتبرع والمصرف من ناحية فصائل الدم المتوفرة إضافة إلى أصناف الدم مثل البلازما، الدم البارد...الخ.

٢- حساب رصيد المصرف من ناحية المتبرع، ومن ناحية المصرف حيث يقوم بحساب أرصدة المصرف من ناحية اصناف الدم وفصائل الدم وحساب أرصدة المستشفيات وحساب أرصدة المصرف الداخل والخارج.^(١)

(1) Http:www.moh.gov.

٧- نظام الايفادات الإلكتروني

يعمل هذا النظام ضمن مبادئ الحكم الرشيد الخاصه بالشفافيه وتوجيهات الحوكمة الإلكترونية، حيث يقدم آلية لمعرفة ايفادات المنتسبين المسؤولين الاداريين خارج العراق سواء كان الإيفاد على نفقة الوزارة أو على نفقة الجهة الداعيه ومكان انعقاد الأيفاد والفترة والسبب من الأيفاد.^(١)

٨- نظام حجز موعد مسبق لمراكز الرعاية الصحية الأولية

يمكن للمواطن حجز موعد في المركز الصحي عن طريق إدخال الرقم الصحي الخاص به ثم اختيار نوع الخدمة التي يحتاجها للحصول على موعد، تظهر بعدها رسالة للمواطن للتأكيد على الموعد، وعند قدوم المواطن الى المركز الصحي ويقوم بقطع التذاكر بتأشيريه في الجدول، وفي حالة عدم تمكن الطبيب من تقديم الخدمة يقوم بتقديم أشعار بأن الخدمة غير متوفرة، وعندئذ يقوم النظام بتأجيل المواعيد ألياً وارسال رسائل نصية بذلك للمعنيين. أما في حالة توفر الخدمة يتم استقبال الاتصالات وتبدأ الخدمة كالمعتاد، وبعد ان يحصل المواطن على الخدمة وكان بحاجة الى موعد متابعة جديد، يتم تثبيت وتوثيق موعد قادم في السجلات لدى قاطع التذاكر.^(٢)

وبالنسبة إلى الشكاوى التي يقدمها المواطنون فإن بإمكانهم تقديمها بصورة الكترونية حسب الجهة المختصة وهي متاحة في وزارة العلوم والتكنولوجيا - وزارة الصحة - وزارة النقل - وزارة المالية - وزارة الداخلية - وزارة الاتصالات، وكذلك يمكن لهم من تقديم شكاوهم بصورة الكترونية الى أمانة بغداد ودائرة شؤون المواطنين والعلاقات العامة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء.

(1) [Http://www.heservice.com](http://www.heservice.com).

(2) [Http://www.moh.gov](http://www.moh.gov).

أما عن خدمة التوظيف الإلكتروني فقد أُتبع هذا الأسلوب من قبل وزارات عدة منها: وزارة الداخلية، وزارة الزراعة، وزارة التربية، وزارة الصحة.. الخ.^(١)

ولم ينسَ القائمون على مشروع الحكومة الإلكترونية العراقية القطاع الخاص، فهناك بعض الخدمات تقدم لهم بصورة إلكترونية، وهي:

- خدمة تسجيل العلامات التجارية العراقية والعربية والاجنبية فمن الممكن ملء أستمارات التسجيل التي تتضمن طلب فحص او تسجيل علامة تجارية أو طلب تغيير اسم او عنوان او دمج او تعديل علامة او نقل ملكية الجهة المالكة للعلامة - طلب إضافة اصناف ومواد مسجلة او حذفها من العلامة - طلب شطب علامة تجارية - طلب تجديد علامة تجارية او تقديم طلب ترخيص .. الخ.^(٢)

كما تقدم وزارة الصناعة لهذا القطاع خدمة - فرض تدابير حماية ضد الممارسات الضارة - حيث يتمكن المنتجون المحليون من الحصول على استمارة تقديم طلب فرض تدابير حماية ضد الممارسات الضارة كالأغراق والتزايد غير المبرر للواردات، ويستلزم تقديم الطلب الدخول إلى موقع وزارة الصناعة والمعادن لغرض الحصول على الأستمارة سواء اكانت متضمنة لطلب فرض تدابير مكافحة الأغراق أو طلب فرض تدابير وقاية من تزايد المستوردات.^(٣)

وبناءً على ما تقدم يتضح ان القائمين على مشروع الحكومة الإلكترونية العراقية انهم يتبعون خطوات متأنية ومدرسة في سبيل تطبيقها وهذا منسوب لهم وان تم تنفيذها قد نصل الى التطبيق الصحيح، الا انه كان من الممكن تقديم اكثر من

(1) <http://www.moh.gov>.

(2) <http://www.iq-tmo.com-Trode maraks>.

(3) <http://www.industry.gov.iqar>.

الخدمات المقدمة والمذكوره اعلاه وقد يعود ذلك الى الصعوبات التي تعيق هذا التطبيق كالاميه الابدديه او المعلوماتيه ونقص التشريعات المنظمه للمشروع والكهرباء والوضع الامني والبطالة والجمع بين النظام اللامركزي والفيدرالي في الحكم كلها تعد اموراً معرقله لتطبيق هذا النظام مما يستدعي ضرورة مواجهتها ويذكر ان وزارة التربية قامت بحملات لمحو الاميه الأبجدية لذلك، اما البطالة فيمكن مواجهتها من خلال دعم القطاع الصناعي.

المبحث الثاني :الحماية القانونية لنظام الحكومة الإلكترونية

ان الحكومة الإلكترونية هي الحكومة التي تعتمد على الأجهزة الإلكترونية من (حاسبات آلية واجهزة محمول...) وشبكات الاتصال الحديثة (الانترانت، الانترنيت) في تأدية المهام الموكولة اليها، بما فيها تقديم الخدمات المرفقية العامة، حيث يتم تبادل المعلومات والبيانات بأستخدام هذه الأجهزة وعبر هذه الشبكات. وقد ينتج عن هذا الاستخدام العديد من المخاطر للمواطنين أو للمؤسسات العامة^(١) مما يستدعي بالضرورة أيجاد نظام حماية يحقق الثقة والفاعلية في نظام هذه الحكومة لكسب ثقة المواطنين في التعامل معها دون تردد أو خوف. (٢)

ومن الطبيعي أن نظم الحماية للحكومة التقليدية يختلف عن وسائل الحماية التي يجب توافرها في نظام الحكومة الإلكترونية لأختلاف الأساليب المتبعة لكل منهما. فالأولى تعتمد على الأساليب المادية من اوراق وملفات، بينما تعتمد الثانية (كما ذكرنا) على التقنيات الحديثة، لذلك فان بيانات ومعلومات الحكومة الإلكترونية في حاجة إلى تأمين ويجب ان يكون هذا التأمين على مستوى التقدم العلمي الذي ساهم في تحول الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية^(٣)، حيث يجب أن تؤمن هذه الحكومة من الناحية المعلوماتية والجنائية في آنٍ واحد لكي تتحقق الثقة والفاعلية التي تدفع المواطنين للتعامل معها.

(١) م. أورنس متعب الهذال، مصدر سابق، ص ٦٤.

(٢) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية- الكتاب الثاني، مصدر سابق

ص ٧.

(٣) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الثاني، مصدر

سابق، ص ١١.

وبالنسبة إلى الحماية المعلوماتية فهي عبارة عن وسائل تحد من وقوع التعدي على أموال وبيانات الحكومة الإلكترونية وهي لا تحتاج إلى نصوص لتقريرها.

أما الحماية الجنائية فهي الحماية المستمدة من النصوص القانونية تلك النصوص التي تجرم بعض الأفعال وتحدد لها العقوبات المناسبة. وتثور هنا مشكلة أعدام النصوص حيث كان هناك كثير من الأفعال التي تقع عند التعامل الإلكتروني وينتج عنها ضرر لكنها غير مجرمة في النصوص التقليدية مما يستدعي ضرورة تعديل هذه النصوص أو تشريع نصوص جديدة للأحاطة بها.^(١) وهذا ما سنتناوله بالتفصيل في المطلب الثاني من هذا المبحث، بعد بيان الحماية المعلوماتية في المطلب الأول منه.

المطلب الأول: الحماية المعلوماتية للحكومة الإلكترونية (المدنية)

وتسمى أيضاً بالحماية الفنية أو الأمنية، ويقصد بها:

(أخذ تدابير وأجراءات عن طريق وسائل إلكترونية تمنع عملية التعدي على بيانات ومعلومات ومقومات هذه الحكومة، فضلاً عن إمكانية التوصل إلى الجاني أو المتعدي في ارتكاب هذه الأفعال).^(٢)

ويتضح من هذا التعريف أن الحماية المعلوماتية تتمثل بالوقاية قبل وقوع الحدث باستخدام أنظمة وأدوات إلكترونية لحماية الأجهزة والمعلومات التي تحتويها.^(٣)

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الثاني، مصدر سابق، ص

٨٠٧ .

(٢) المصدر نفسه، ص ١٢ .

(٣) وليد الزبيدي، التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت - الموقف القانوني، دار المناهج - عمان، ٢٠٠٤، ص ٣٠ .

وبعبارة أخرى أن الحماية المعلوماتية هدفها وقائي وهو منع التعدي على بيانات ومعلومات الحكومة الإلكترونية عن طريق اختراق نظم المعلومات.^(١)

وما تجدر الإشارة إليه أن الحماية المعلوماتية ليست بحاجة إلى نص لتقريرها لأنها عبارة عن مجموعة من البرامج خاصة بالحاسب الآلي تهدف إلى حماية المعلومات والبيانات المخزونة به أو التي تنتقل بواسطته عبر الشبكات، ولكن تثار الحاجة إلى النص فقط عند الاعتراف بالأثر القانوني للحماية المعلوماتية كما هو الحال عند معرفة أثر التوقيع الإلكتروني في الأثبات.

وبخصوص الحماية المعلوماتية فإنها مما لا يقع تحت حصر. ومن مظاهر الحماية المعلوماتية أو الفنية:

١ - الجدران النارية Firewalls:

وهي عبارة عن فلاتر معلوماتية توجد في مداخل ومخارج الشبكات في الحكومة الإلكترونية مهمتها التحكم في دخول وخروج البيانات من جهة هذه الحكومة، وبالتالي فهي تمنع عمليات الاختراق التي تتم لهذه الشبكات الإلكترونية^(٢) وهي على نوعين:

الأول: مرشحات مجموعات البيانات packet filters: حيث تقوم هذه المرشحات بمنع دخول أية معلومات إلى الموقع كله.

(١) م. أوزنس متعب الهذال، مصدر سابق، ص ٦٨.

(٢) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية - الكتاب الثاني، مصدر سابق،

الثاني: تطبيقات التحكم في البوابات Application:

وهي تمنع كل المحاولات التي تبذلها أطراف خارجية للنفوذ إلى المكونات الداخلية لمقر المنظمة على شبكة الإتصال الإلكتروني وهي تعمل بأستخدام حاسبات امنه خاصة.^(١)

ويتضح مما تقدم أن الحاجة تدعو لأستخدام الجدران النارية عندما يبدأ المخترقون أو الهواة بالدخول بغرض العبث أو التخريب أو الأطلاع على ما ليسوا مخولين بالأطلاع عليه، حيث تبدأ مهمة الجدار بمنع وإيقاف محاولات قراصنة المعلومات غير الشرعيه إلا أنه يسمح بالحركة الشرعية بدون عرقلة.^(٢)

٢ - التوقيع الإلكتروني

عرف قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم (٧٨) لسنة ٢٠١٢ التوقيع الإلكتروني بأنه:

"علامة شخصية تتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو اشارات أو اصوات أو غيرها وله طابع متفرد يدل نسبته إلى الموقع ويكون معتمداً من جهة التصديق".^(٣)

ويستخدم هذا التوقيع للتأكد من أن الرسالة قد جاءت من مصدرها دون تعرضها لأي تغيير أثناء عملية النقل، حيث يُمكن للمرسل استخدام المفتاح الخاص لتوقيع الوثيقة إلكترونياً ويمكن للمستقبل التحقق من صحة التوقيع عن طريق أستخدام المفتاح العام.

(١) أ.د. أحمد محمد غنيم، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع -

مصر، ٢٠٠٨-٢٠٠٩، ص ١٦٣-١٦٤.

(٢) سوسن المهدي، مصدر سابق، ص ٤٤٨.

(٣) المادة (١) الفقرة ثالثاً من قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم (٧٨) لسنة ٢٠١٢.

وباستخدام التوقيع الإلكتروني يتم تأمين سلامة الرسالة والتحقق من صحتها،^(١) ومع التوقيع الإلكتروني لا يمكن للموقع أنكار ان الرسالة أو المعاملة الموقعة منه تنسب إليه، ويعود ذلك إلى الارتباط التام بين المفتاح العام والخاص.^(٢)

فضلاً عن انه يساعد في تحديد هوية المرسل والمستقبل إلكترونياً والتأكيد من مصداقية الاشخاص والمعلومات والقرارات وانها ذات المعلومات الأصلية وانه لم يتم العبث فيها من قبل الأشخاص المحترفين أو الهواة في اختراق الشبكات.

وتكمن اهمية التوقيع الإلكتروني أيضاً بعدم أماكن أي شخص مهما كانت قدرته الاطلاع على الرسائل أو التعديل بها أو تحريفها سواء أكانت متعلقة بمعاملات الحكومة الإلكترونية أم معاملات غيرها من الأعمال الإلكترونية الأخرى.^(٣)

٣- الشهادة الرقمية

أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يستدعي بالضرورة وجود شهادة من جهة مختصة موثوق فيها بهيئة الاعتماد (Certificate Authority) تثبت وتؤكد أن الشخص صاحب المعاملة الإلكترونية المعنية هو ذات الشخص المحدد بهذه المعاملة والذي قام بتنفيذها وان صورته هي ذات الصورة الواردة في وثيقة أثبات الشخصية وذلك على نهج ما يوجد في الحياة العادية التقليدية من وثائق أثبات الشخصية كالبطاقة الشخصية أو جواز السفر.^(٤)

(١) د. أبو بكر الهوش، مصدر سابق، ص ٣٨٣.

(٢) د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل، الجوانب القانونية لمعاملات الإلكترونية، الطبعة الأولى، لجنة التأليف

والتعريب والنشر - جامعة الكويت، ٢٠٠٣، ص ١٦٥.

(٣) د. بشير علي الباز، مصدر سابق، ص ٤٢-٤٣.

(٤) د. أحمد محمد غنيم، مصدر سابق، ص ١٦٢.

٤ - التشفير

ذكرنا سابقاً ان الحكومة الإلكترونية تعتمد على الحاسبات الالية والانترنت في تأدية مهامها. حيث أن الانترنت يعد الوسط الأضخم لنقل البيانات والمعلومات ولذلك لا بد من نقل هذه المعلومات بصورة مشفرة للحفاظ على سلامتها وتأمينها من حيث المخربين والصوص.

والتشفير هو عملية تحويل المعلومات إلى شُفيرات غير مفهومة تبدو غير ذات معنى لمنع الأشخاص غير المرخص لهم من الاطلاع على المعلومات أو فهمها ولهذا تتطوي عملية التشفير على تحويل النصوص العادية إلى نصوص مشفرة.

وتستخدم المفاتيح في تشفير الرسالة وفك تشفيرها وتستند هذه المفاتيح إلى صيغة رياضية معقدة (خوارزمات) ويقصد بفك التشفير (decryption) إعادة تحويل البيانات إلى صيغتها الأصلية وذلك باستخدام المفتاح المناسب لفك الشفرة.^(١)

ويؤدي التشفير إلى توفير الثقة في المعاملات الإلكترونية والذي يتم من خلاله تلافي بعض المخاطر المتوقع حدوثها من استخدام الوسائل الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية.

وما تجدر الإشارة إليه أن انتهاك سرية البيانات والمعلومات أو افشائها بفك الشفرة يمثل جريمة لاسيما اذا كانت هذه المعلومات تتعلق بمرفق عام أو سر من أسرار الدولة خاصة أو افشاء هذه الأسرار الذي يقع غالباً من الموظفين العاملين في نطاق الشبكات الإلكترونية ولذلك فإنه عمليات التشفير تتعلق بشكل أو بآخر بأعتبرات ترتبط بالأمن القومي للدولة.^(٢)

(١) د. ابو بكر الهوش، مصدر سابق، ص ٣٧٩.

(٢) د. بشير علي الباز، مصدر سابق، ص ٤٩-٥١.

لذلك يرى أحد الفقهاء^(١) أن الجهات المشرفة على عمليات التشفير يُراعى فيها أن تكون جهة حكومية سيادية تملك احتكار استيراد ادوات التشفير وتشفيرها. وتوافقه الباحثة الرأي في ذلك.

٥- مكافحة الفيروسات

الفيروس عبارة عن برامج صغيرة أو جزء من برنامج يربط نفسه ببرنامج آخر ويُغير من عمل ذلك البرنامج لكي يتمكن الفيروس من التكاثر عن طريقه وله أهداف تدميرية تهدف إلى احداث اضرار جسيمة بنظام الحاسوب سواء بالبرامج أو المكونات. ويتسم فيروس الكمبيوتر بأنه برنامج قادر على التناسخ أي النسخ المتماثل والانتشار أي خلق نسخ قد تكون معدله من نفسه^(٢) كما تتصف الفيروسات بالقدرة على الاختفاء حيث تستقر في أماكن يصعب ملاحظتها كالذاكرة كما ان للفيروسات القدرة على الانتقال من جهاز إلى اخر فضلاً عن قدرتها على الاختراق حيث تتسلل إلى النظام مخترقه الموانع التي يضعها المستخدمون لمواجهةها كبرامج الحماية الخاصة.

ويتضح مما تقدم أن مشكلة الفيروسات من أخطر المشكلات التي تواجهها المعاملات الإلكترونية في الآونة الاخيرة. حيث يترتب على وجودها الكثير من الآثار السلبية ولعل أهمها زيادة حجم الملفات كما قد يؤدي وجود الفيروسات إلى حدوث بعض المضايقات للمستخدمين عند تنفيذ التعليمات أو البرامج على حاسباتهم، فضلاً عن أن الفيروسات تؤدي إلى التدمير الكامل لكل ملفات المؤسسة أو تدمير بعض المكونات الداخلية والتي قد يترتب عليها توقف حاسباتها توقفاً كاملاً.

(١) د. بشير علي الباز، مصدر سابق، ص ٥١.

(٢) د. سوسن المهدي، مصدر سابق، ص ٣٩٤.

وفي ضوء ذلك فقد توفرت العديد من وسائل التأمين والحماية ضد الفيروسات تتمثل في مجموعة من القواعد والإجراءات التي تكفل تحقيق هذا التأمين. ويمكن توضيح أهم هذه الإجراءات بالآتي^(١)

١- استخدام البرامج الأصلية فقط.^(٢)

٢- التحسين والتطوير المستمر للبرامج المضادة للفيروسات.

٣- أعداد نسخ احتياطية لبرامج المؤسسة تتضمن أعمالها ومعاملاتها بشكل دوري.

٤- اجراء الاختبارات المطلوبة للتأكد من عدم وجود أية فيروسات على أية ملفات يتم الحصول عليها من شبكة الإنترنت وذلك من قبل القيام بحفظ هذه الملفات على الحاسبات الآلية.

٥- منع الدخول إلى أي مقر معلومات مجهولة الهوية أو تكون بعيدة عن نشاط أو اعمال المؤسسة.

٦- إعداد برامج تدريبية للعاملين بالمنظمة لغرض التعرف على وجود الفيروسات بحيث يمكنهم اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لمواجهتها والقضاء عليها.^(٣)

وضمن متطلبات الحماية أيضاً ضرورة حفظ نسخ إضافية من البيانات والمعلومات المتداولة في مكان آمن بحيث يسهل استرجاعها في حالة حصول تلف أو تدمير لمعلومات الحكومة الإلكترونية وتسمى هذه العملية بـ (النسخ الاحتياطي).

(١) د. أحمد محمد غنيم، مصدر سابق، ص ١٦٦-١٦٧.

(٢) د. سوسن المهدي، مصدر سابق، ص ٤٠٦.

(٣) د. أحمد غنيم، مصدر سابق، ص ١٦٧.

ومن الضروري أيضاً تزويد القائمين على نظام الحكومة الإلكترونية بكلمات سر ولا يسمح لمن لا يعرف كلمة السر بالمرور إلى النظام المعلوماتي لهذه الحكومة.^(١)

المطلب الثاني: الحماية الجنائية للحكومة الإلكترونية

يقصد بالحماية الجنائية تجريم جميع صور التعدي الواقع على بيانات و معلومات وأموال الحكومة الإلكترونية متى ما كان هذا التعدي يمثل جريمة في حد ذاته.

والحقيقة أن صور التعدي على نظام الحكومة الإلكترونية مما لا يقع تحت الحصر.^(٢) فعلى الرغم مما أفرزته ثورة المعلومات والاتصالات من وسائل جديدة جعلت الحياة أفضل من ذي قبل، غير أنها أدت في الوقت ذاته ^(٣) إلى ظهور أنواع غير مألوفة من الجرائم، تلك التي لم يفرض لها القانون نصوص عقابية^(٤) في التشريعات القائمة حيث أن التشريع وليد الحاجة وأن المشرع لم يتصور حدوثها لذلك لم يتناولها بالتجريم^(٥)، مما يعني أن الكثير من الجرائم والمخالفات الناتجة عن استخدام التكنولوجيا الحديثة أصبحت خارج النصوص

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية - الكتاب الثاني، مصدر سابق، ص ١٢.

(٢) المصدر نفسه ، ص ٩.

(٣) د. محمود صالح العادلي، الجرائم المعلوماتية - وأهميتها - صورها ، ورقة عمل مقدمة في ورشة العمل الإقليمية حول تطوير التشريعات في مجال مكافحة الجرائم الإلكترونية - مسقط في ٢ - نيسان ٢٠٠٦، ص ٦.

(٤) م. حسن حماد حميد - جاسم خريط خلف، أساءة استخدام بطاقة الائتمان الإلكترونية الملغاة، بحث منشور في مجلة بابل للعلوم الانسانية، المجلد ١٨ / العدد ٢٠١٠، ص ٥٨٩.

(٥) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، المصدر نفسه، ص ١٧٢.

التشريعية كالقرصنة أو ما يعرف بالإنفاذ غير المشروع إلى نظم وشبكات الحاسب، أو جرائم نقل ونشر الفيروسات...^(١) هذا من ناحية.

ومن ناحية أخرى، فقد أتاحت ثورة المعلومات والاتصالات الفرصة لأرتكاب الجرائم التقليدية المعروفة بطرق غير تقليدية كما في جرائم النصب و الاتلاف.^(٢)

وفي الواقع أن هذه الجرائم لا تشكل خطراً على نظام الحكومة الإلكترونية متى ما كان النص موجوداً عملاً بقاعدة " لا أجتهد مع صراحة النص". ألا أن المشكلة تثور في حالة عدم وجود نصوص تشريعية لتجريم هذه الأفعال ولا بد من وجود هذه النصوص لتوفير الحماية الجنائية لنظام الحكومة الإلكترونية حيث أن هذه الحماية لا تقرر الا بوجود نص عملاً بمبدأ الشرعية" لا جريمة و لا عقوبة إلا بنص"^(٣)، لذا يجب على الدول أن تسارع بأصدار تشريعات لتجريم هذه الجرائم الجديدة أو ان تقوم بتعديل النصوص العقابية القائمة لمواجهة الجرائم التقليدية التي أصبحت ترتكب بطرق غير تقليدية.

ومن وجهة نظر الباحثة أن سنّ هذه القوانين يُعد ضرورة ملحة حتى وإن لم تقم الدول بتحديث أعمالها من خلال التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية، فمن المتصور جداً ان يتعرضوا الافراد لهذه الجرائم أثناء استخدامهم اليومي (العادي) للإنترنت، مما يتطلب حمايتهم بتجريم هذه الافعال بصورة جنائية.

(١) د. حسن حماد حميد - جاسم خريط خلف، مصدر سابق، ص ٥٨٩.

(٢) د. محمود صالح العادلي، مصدر سابق، ص ٦.

(٣) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية - الكتاب الثاني، مصدر سابق، ص ١٧٣.

وبناءً على ما تقدم سوف نبين الافعال التي تشكل اعتداء على نظام الحكومة الإلكترونية في ظل التشريعات الخاصة لدى البعض من البلدان العربية والتشريعات المقارنة.

وما تجدر الإشارة إليه ان صور التعدي الجنائي كثيرة ومتعددة ومنها التزوير المعلوماتي الذي يعرف بأنه:

" تغيير للحقيقة بأي وسيلة كانت سواء أكان ذلك في محرر أو دعامة أو سند له طالما أن هذه الدعامة ذات اثر في انشاء حق أو لها شأن في أحداث نتيجة معينة"^(١) وبالأطلاع على التشريعات التي تناولت التزوير المعلوماتي بالتجريم فأنها تقرر عقوبة سالبة للحرية أو الغرامة ومن هذه القوانين:

- القانون الفرنسي رقم ١٩ لسنة ١٩٨٨ حيث عاقب: ((كل شخص قام بتزوير مستندات آليه ايأ كان شكلها يؤدي إلى حدوث ضرر للغير سيعاقب بالحبس مدة تتراوح بين سنة وخمس سنوات)).^(٢)

وقد عاقب أيضاً القانون الصادر في ١٥/٥/١٩٨٦ في المانيا بعقوبة الحبس لمدة لا تزيد عن خمس سنوات كل من يقوم بالتزوير المعلوماتي.^(٣) ولمواجهة ظاهرة التزوير المعلوماتي جرم المشرع المغربي فعل التزوير أو تزيف الوثائق المعلوماتية اذا أدى ذلك إلى احداث ضرر بالغير بحسب الفصل ٧-٦٠٧^(٤) الذي نص على مايلي:-

(١) د.عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية — الكتاب الثاني مصدر سابق ، ص ١٨٠

(٢) المادة ٤٦٢/٥ من القانون الفرنسي رقم ١٩ لسنة ١٩٨٨ .

(٣) المادة ٢٦٩ من قانون العقوبات الالماني الصادر في ١٥/٥/١٩٨٦ .

(٤) امين عزان، الجريمة المعلوماتية منشور في الموقع iefbedia.com

((دون الإخلال بالمقتضيات الجنائية الأشد يعاقب بالحبس من سنتين إلى خمس سنوات وبالغرامة من (١٠٠٠٠٠-١٠٠٠٠٠٠) درهم كل من زور أو زيف وثائق المعلومات أياً كان شكلها اذا كان من شأن التزوير أو التزييف الحاق ضرر بالغير. دون الأخلال بالمقتضيات الجنائية الأشد تطبق نفس العقوبة على كل من أستعمل وظائف المعلومات المشار إليها في الفقرة السابقة وهو يعلم أنها مزورة أو مزيفة))^(١)

أما بالنسبة إلى الجرائم الواقعة على الاموال وهي جرائم السرقة، الاحتيال، خيانة الامانة والتي يتم ارتكابها عن طريق شبكة الإنترنت وبأستخدام تقنيات المعلومات فقد تقررر الحماية الجنائية لها بناءً على التفرقة بين الكيان المادي للمال المعلوماتي وكيانه المعنوي.

فإذا كانت الجريمة تتعلق بالكيان المادي للمال المعلوماتي كأن تقع على جهاز الحاسوب أو وحدات التشغيل كلوحة المفاتيح أو على أي جزء مادي آخر فتكون الحماية الجنائية للمال المعلوماتي تدخل ضمن الحماية الجنائية التي يوفرها قانون العقوبات للأموال حيث أن هذه الجرائم وقعت على المال المنقول المملوك للغير وله وجود مادي محسوس وله قيمة ويصلح لأن يكون محلاً للتملك، والحاسب وأجزائه لها وجود مادي محسوس ولها قيمة ويُمكن تملكه ، لذا يُمكن أن تقع عليها جرائم الاموال فإذا كان الجاني قد أستولى على حيازتها التامة المادية والمعنوية في آن واحد أي ازال بتصرفه تصرف المالك لها وأضافها إلى ذمته الماليه فسوف نكون امام جريمة سرقة، وان كانت مُسلمة له بموجب عقد من عقود الأمانة فكانت لديه الحيازة المادية فقط وبقيت المعنوية بيد المالك فأستولى على الحيازة المعنوية وأضافها إلى الحيازة المادية الموجودة لديه أصلاً بأن بدد المال أو تصرف فيه أصبحنا أمام جريمة خيانة أمانه، وان استخدمت

(١) الفصل ٧-٦٠٧ الباب العاشر من الجزء الاول من الكتاب الثالث من القانون الجنائي المغربي تحت عنوان

"المس بنظام المعالجة الآلية للمعطيات" رقم ٠٣-٠٧ لعام ٢٠٠٣.

طرق احتياليه للتوصل إلى غش الحائز أو خداعه مما يدفع الحائز إلى تسليمها إلى الجاني بناءً على هذا الغش والخداع فنكون أمام جريمة احتيال وأن كان فاعلها في مؤسسة رسمية وكانت الحاسبات مُسلمة له بحكم وظيفته فأستولى عليها فمن ثم أصبحنا أمام جريمة اختلاس. اما اذا قام الجاني بأتلافها جزئياً أو كلياً وجعلها غير صالحة للاستعمال بأي وسيلة كانت ارتكب الجاني جريمة أتلاف.

وبناءً على ما تقدم فإن الكيان المادي للمال المعلوماتي مشمول بالحماية الجنائية المقررة للمال المنقول في القوانين العقابية. أما في حالة وقوع هذه الجرائم على الكيان المعنوي للمال المعلوماتي كالاعتداء على البيانات والمعلومات والبرامج فحسب الرأي الغالب في الفقه فإنها لا تحظى بالحماية الجنائية المقررة للأموال في قانون العقوبات لأن نصوصه توفر الحماية فقط للمال المادي الملموس، أما معطيات الحاسب الآلي من بيانات ومعلومات فهي تعد مالاً معنوياً،^(١) وتتطلب هذه النصوص أن يكون الشيء محل الجريمة قابلاً للنقل من حيازة إلى أخرى ليتحقق بذلك الاختلاس المكون لجريمة السرقة وهو ما لا يتفق مع الطبيعة غير المادية للمعلومات منفصلة عن أطارها المادي والتي تتعارض أيضاً مع تطبيق النصوص الخاصة بجرائم خيانة الأمانة والنصب حيث تتطلب هذه الجرائم محلاً مادياً ينصب عليه النشاط الإجرامي وان يكون قابلاً للنقل وهذا ما لا يتوفر في المعلومات المنفصلة عن أطارها المادي.^(٢) لذا لا بُدَّ للمشرع ان يتدخل لأضافة برامج الحاسب إلى بقية الاموال المالية ليشملها بالنص، وهذا ما فعله المشرع الالمانى في المادة ٢٠٢(أ) من قانون العقوبات حيث عاقبت هذه المادة " كل من يحصل له أو للغير بشكل غير مصرح به على معلومات تمت حمايتها ضد الدخول غير المصرح به إليها"

(١) د. واثبة داود السعدي، الحماية الجنائية لبرامج الحاسوب، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية - كلية

القانون - جامعة بغداد، المجلد الثامن عشر العدد الاول ٢٠٠٤، ص ٦٣-٦٤.

(٢) المستشار عبد الله احمد الخضر - المحامي منذر عبد العزيز الشمالي، النظام القانوني للحكومة الالكترونية

لدولة الكويت، منشأة المعارف - الاسكندرية، ٢٠٠٦، ص ٤٢-٤٣

وقد عاقبت المادة ٥٢٥(أ) من قانون العقوبات التركي كل من "يحصل بطريقة غير مشروعة على برنامج أو معلومات أو أية عناصر أخرى تتصل بأنظمة الحاسبات الالية".

أما بالنسبة إلى جريمة خيانة الامانة فتبرز أهمية مادية المحل فيها أكثر من غيرها من جرائم الاموال الأخرى، وذلك لأن هذه الجريمة تتطلب عملاً مادياً يتم بواسطته خروج الشيء من حيازة المجني عليه ليصير في حيازة الجاني وهو ما يقتضي بالضرورة أن يكون المحل مالا مادياً بطبيعته. ويتضح مما تقدم أن هناك صعوبة في تطبيق جريمة خيانة الامانة على المعلومات بمعزل عن أطارها المادي ويعود ذلك بصفة خاصة إلى طبيعة المعلومات التي تتنافى وفكرة التسليم التي تقوم عليه هذه الجريمة فالتسليم يفترض أن العمل الذي ينصب عليه ذا طبيعة مادية هو ما يتنافى مع المعلومات المنفصلة عن إطارها المادي.^(١)

الأ أن القانون الفرنسي الجديد وفي ١/٣٤ الخاصة بجريمة خيانة الأمانه قد تجنب التعداد الوارد للأشياء التي تقع عليها هذه الجريمة (البضائع والنقود والسندات والتذاكر أو كتابات تشمل على تمسك أو مخالصة) ليحل محل هذه العبارات المذكورة في المادة ٤٠٨ الخاصة بهذه الجريمة في القانون القديم عبارة أكثر اتساعاً وهي النقود والقيم أو الاموال أياً كانت كما ان المادة ١/٤١٣ لم تشير إلى عقود الامانة التي أوردتها المادة ٤٠٨ من القانون القديم المتمثلة بالإيجار والوديعة والوكالة والرهن وعارية الاستعمال والعمل بأجر أو بدون أجر حيث لم يتجه النص الجديد إلى تسمية العقد مكتفياً بأن ينصب الاختلاس على شيء تم تسليمه بشكل مؤقت في إطار تعاقدى.^(٢)

(١) د. محمد المياحي، بعض صور جرائم المعلوماتية بحث منشور على الموقع www.oujdaziri.com

(٢) د. نائلة عادل محمد فريد قوره، جرائم الحاسب الالى الاقتصادية، الطبعة الاولى، منشورات الحلبي الحقوقية - بيروت، ٢٠٠٥، ص ١٦٦-١٦٧.

وجدير بالذكر انه في بلجيكا وعلى الرغم من أن الأمثلة الواردة في المادة ٤٩١ من قانون العقوبات للأشياء التي تصلح أن تكون محلاً لجريمة خيانة الأمانة هي أشياء ذات طبيعة مادية، ألا ان القضاء البلجيكي قد قرر بوضوح أن المعلومات المبرمجة في ذاتها يُمكن ان تكون محلاً في جريمة خيانة الأمانة وليس فقط الاقراص الممغنطة التي تحتوي على هذه المعلومات.^(١)

ومن وجهة نظر الباحثة أنه من الصعوبة ان تقع جريمة خيانة الأمانة على المعلومات بمعزل عن إطارها المادي وذلك لتعذر تسليمها.

ومن جرائم الأموال الأخرى جريمة النصب أو الاحتيال ويقصد بها الاستيلاء على مال منقول مملوك للغير بخداع المجني عليه وحمله على تسليمه ويتضح من هذا التعريف أن محل جريمة النصب هو مال منقول أي مالا ذا طبيعة مادية وهو ما لا تتمتع به المعلومات بمعزل عن إطارها المادي كما ذكرنا سابقاً، لذا تتنفي حسب الرأي الغالب فقهاً جريمة الاحتيال لهذا السبب بالإضافة إلى ان جريمة الاحتيال تقوم على غش وخداع المجني عليه ويفترض بالمجني عليه ان يكون عاقلاً وقد يقع في الغلط نتيجة غش الجاني بينما يفتقر الحاسب إلى خاصية التفكير والاختيار^(٢)، وقد نص قانون العقوبات الهولندي لعام ١٩٩٣ المعدل على أنه يُعد مرتكباً لجريمة النصب:

" كل من يحمل شخصاً من اجل الحصول على نفع غير مشروع له أو للغير، سواء بأخذ اسم كاذب أو صفة غير صحيحة أو باستعمال طرق احتيالية أو

(١) د. نائلة عادل محمد فريد، المصدر نفسه، ص ١٧١.

(٢) د. واثبة داود السعدي ، مصدر سابق، ص ٦٥.

مجموعة من الأكاذيب على تسليم مال أو نقل معلومات لها قيمة تقوم وفقاً لسعر السوق أو الموافقة الكتابية على التزام أو على إلغاء دين مستحق الاداء".^(١)

أما عن جريمة اتلاف الاموال فقد انقسمت التشريعات المقارنة بشأنها إلى ثلاثة اتجاهات تشريعية:

الأول: أكتفى بتوسيع السلطة التقديرية للقضاء من خلال التوسع في تفسير النصوص القانونية المتعلقة بجرائم الأموال لتشمل بالإضافة إلى المال المعلوماتي المادي ايضاً أتلاف المال المعلوماتي المعنوي من برامج الحاسوب على حدٍ سواء ومن هذه التشريعات التشريع الالماني والدنماركي والبلجيكي^(٢).

الثاني: أكتفى هذا الاتجاه بالتوسع في معنى المال حيث جعلت المال بأنه كل شيء له قيمه، وعليه يُدخل ضمن هذا المعنى الاموال المعلوماتية من بيانات ورسائل إلكترونية وبرامج.. ومن ثم فإن أي اتلاف أو تخريب لها يعد جريمة اذا ما توافرت لها الاركان الأخرى. وهذا موقف التشريع في امريكا وكندا والنرويج^(٣).

إذ جرم القانون الكندي رقم ٢١٨ لسنة ١٩٨٥ كل فعل يمكن اعتباره اتلافاً للبيانات كما جرم كل من يقوم عمداً وبغير عذر قانوني بأتلاف أو تشويه البيانات أو جعلها بلا معنى أو بدون فائدة أو مؤثرة أو اعاقه أو مقاطعة

(١) المادة ٣٢٦ من قانون العقوبات الهولندي لعام ١٩٩٣ المعدل.

(٢) م. مازن خلف ناصر، الحماية الجنائية لمعلوماتية البريد الالكتروني، بحث منشور في مجلة القادسية للقانون

والعلوم السياسية، المجلد الرابع، العدد الاول، ٢٠١١، ص ١٣٩.

(٣) م. حسن حماد حميد، الاتلاف المعلوماتي، بحث منشور في مجلة القانون للدراسات والبحوث القانونية - كلية

القانون - جامعة ذي قار، العدد الثالث، ٢٠١١، ص ١٢.

الاستخدام المشروع للبيانات او إعاقة او مقاطعة الاستخدام المشروع للبيانات او التدخل في هذا الاستخدام^(١).

وقد اضافت المادة (٤٣٠) من قانون العقوبات الكندي الجديد فقرة تتعلق بأتلاف المعلومات بحيث تصبح المعلومات وماديات الحاسب على درجة واحدة من حيث توفير الحماية الجنائية لها وهو ما جاء في الفقرة الأولى من هذه المادة، اذ اعتبرت من يقوم بعمل من شأنه أعدام فائدة المعلومات او جعلها بدون معنى مرتكباً لجريمة الاتلاف.

كما ان المشرع النرويجي عدل قانون العقوبات عام ١٩٨٥ وجّرم صوراً عديدة تتعلق بالمعلوماتية مثل الوصول غير المصرح به عن طريق تخطي الحماية إلى البيانات المخزنة او المنقولة بالوسائل الإلكترونية او الفنية فضلاً عن ذلك فإنه جّرم اتلاف البيانات وتعطيلها او الأستخدام غير المصرح به للحاسبات الالية.

اما الأتجاه الثالث فهو يتمثل بالتشريعات التي نظمت حماية خاصة للبرامج والبيانات الالكترونية من خلال النص على جريمة اتلاف البيانات والمصنفات الالكترونية في نص خاص،^(٢)ومن هذه التشريعات قانون العقوبات الفرنسي رقم ١٩ لسنة ١٩٨٨ الذي نص على:

"أي شخص سبب عمداً او بدون مراعاة لحقوق الغير في تعطيل او أفساد نظام المعالجة الآليه للبيانات يعاقب بالحبس مدة تتراوح ما بين ٣ اشهر ولا تزيد على

(١) المادة (٣٨٧) من قانون العقوبات الكندي رقم ٢١٨ لسنة ١٩٨٥.

(٢) م. حسن حماد حميد، مصدر سابق، ص ١٣.

ثلاث سنوات وغرامة تتراوح ما بين ١٠٠٠٠ فرنك الى ١٠٠٠٠٠ فرنك او بأحدى هاتين العقوبتين^(١).

إضافة إلى ذلك فقد جرم القانون أيضاً فعل الاتلاف المنصب على البرامج والبيانات الموجودة في الحاسب الآلي^(٢).

اما عن قانون العقوبات الجديد فقد جرم الفعلين كجريمتين مستقلتين وذلك في المواد ٣٢٣ - ١ حيث تنص على انه (يعاقب بالحبس مدة ثلاث سنوات وبغرامة قدرها ٣٠٠٠٠٠ فرنك كل من قام بأعاقة او أفساد نظام للمعالجة الآلية للمعلومات)، كما نصت المادة ٣٢٣ / ٣ على أنه (يعاقب بالحبس مدة ثلاث سنوات وبغرامة قدرها ٣٠٠٠٠٠ فرنك كل من أدخل غشاً ألى نظام المعالجة الآلية للمعلومات بيانات او قام بمحو او تعديل البيانات التي تحتوي عليها).

كذلك القانون رقم (١٨) المتعلق بجرائم الحاسب الآلي الصادر في امريكا اذ تنص المادة (١٠٣٠) منه على انه:

"كل من ولج عمداً في حاسب آلي بدون اذن... او استخدم او أنشأ عمداً عن طريق هذه الوسيلة المعلومات المخزنه فيه او أعاق استخدامها او كان الحاسب يعمل لصالح الحكومة الامريكية او بأسمها)^(٣).

ومن التشريعات العربية التي عاقبت على جريمة الاتلاف المعلوماتي، نظام مكافحة جرائم المعلوماتية السعودي لعام ٢٠٠٧ وذلك بـ:

(١) المادة ٤٦٢ / ٣ من قانون العقوبات الفرنسي رقم ١٩ لسنة ١٩٨٨.

(٢) المادة ٤٦٢ / ٤ من القانون اعلاه.

(١) م. حسن حماد حميد، مصدر سابق، ص ١٢ .

"يعاقب بالسجن مدة لا تزيد على أربع سنوات وبغرامة لا تزيد على ثلاثة ملايين ريال، أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل شخص يرتكب أيّاً من الجرائم المعلوماتية الآتية:

١- الدخول غير المشروع لإلغاء بيانات خاصة أو حذفها، أو تدميرها، أو تسريبها، أو اتلافها، أو تدميرها، أو إعادة نشرها.

٢- إيقاف الشبكة المعلوماتية عن العمل أو تعطيلها أو تدمير أو مسح البرامج، أو البيانات الموجودة أو المستخدمة فيها، أو حذفها، أو تسريبها، أو اتلافها، أو تعديلها"^(١).

أما بخصوص التعدي على نظام المعالجة الآلية للمعطيات في أي نظام إلكتروني بما فيها نظام الحكومة الإلكترونية له صورة عديدة وهي:

جريمة الدخول أو البقاء غير المشروع في النظام وقد عاقب المشرع الفرنسي على فعل الدخول غير المشروع في نظام المعالجة الآلية للبيانات أو في جزء منه بالحبس لمدة سنة وغرامة (١٠٠٠٠٠) مائة ألف فرنك فرنسي.

أما إذا انتج عن الدخول أو البقاء محو أو تغيير في البيانات الموجودة في النظام أو حدوث تعييب لتشغيل ذلك النظام فإن العقوبة تصبح الحبس لمدة سنتين والغرامة التي تصل إلى (٢٠٠٠٠٠) مائتي ألف فرنك فرنسي^(٢).

وقد عاقب المشرع المغربي على هذه الجريمة في القانون رقم ٠٣ - ٠٧ وذلك:

(٢) المادة الخامسة بفقرتها الأولى والثانية من نظام مكافحة جرائم المعلوماتية السعودي الصادر بقرار مجلس

الوزراء رقم ٧٩ لسنة ٢٠٠٧ .

(٢) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية - الكتاب الثاني، مصدر سابق،

ص ٣٦٠.

"يعاقب بالحبس من شهر الى ثلاثة اشهر وبالغرامة من ٢٠٠٠ الى ١٠٠٠٠٠ درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من دخل الى مجموع او بعض نظام المعالجة الآلية للمعطيات عن طريق الاحتيال.

ويعاقب بنفس العقوبة من يبقى في نظام المعالجة الآلية للمعطيات او في جزء منه كان قد دخله عن طريق الخطأ وهو غير مخول له حق دخوله.

وتضاعف العقوبة اذا انتج عن ذلك حذف او تغيير المعطيات المدرجة في نظام للمعالجة الآلية او اضطراب في سيره"^(١).

ومن الجرائم التي تقع على نظام المعالجة الآلية للمعطيات جريمة أعاقه او تحريف تشغيل نظم معالجة البيانات الخاصة بالحكومة الإلكترونية والتي عاقب عليها المشرع السوداني وجعل العقوبة اما السجن او الغرامة او الأثنين معاً وذلك على (كل من يعوق او يشوش او يعطل عمداً وبأي وسيلة الوصول الى الخدمة او الدخول الى الأجهزة او البرامج او مصادر البيانات او المعلومات عن طريق شبكة المعلومات او احد اجهزة الحاسوب او ما في حكمها يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز اربع سنوات او بالغرامة او بالعقوبتين معاً)^(٢).

كما عاقب المشرع الإماراتي بالقانون رقم ٢ لسنة ٢٠٠٦:

" كل من اعاق او عطل الوصول الى الخدمة او الدخول الى الاجهزة او البرامج او مصادر البيانات او المعلومات بأي وسيلة كانت عن طريق الشبكة المعلوماتية او احدى وسائل تقنية المعلومات يعاقب بالحبس والغرامة او بأحدى هاتين العقوبتين"^(٣).

(١) الفصل ٣ - ٧ - ٦ من القانون المغربي رقم ٠٣ - ٠٧ .

(٢) المادة (٩) من قانون جرائم المعلوماتية السوداني لعام ٢٠٠٧ .

(٣) المادة (٥) من قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات الاماراتي رقم (٢) لسنة ٢٠٠٦ .

وقد يقع التعدي على المعطيات التي يعمل عليها نظام معالجة البيانات وليس بالنظام ذاته وذلك يتم اما بإدخال بيانات او إلغاء بيانات موجودة او تعديلها أي ان التلاعب قد يحدث اما بالإدخال او التعديل او الحذف وقد عاقب المشرع الفرنسي على هذه الجريمة في المادة (٣٢٣ - ٣) (١).

ومن التشريعات العربية التي عاقبت على هذه الجريمة قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات الاماراتي رقم ٢ لسنة ٢٠٠٦ حيث جعل العقوبة لهذه الجريمة السجن المؤقت والغرامة على:

"كل من ادخل عن طريق الشبكة المعلوماتية او إحدى وسائل تقنية المعلومات ما من شأنه إيقافها عن العمل او تعطيلها او تدمير او مسح او حذف او إتلاف او تعديل البرامج او البيانات او المعلومات فيها يعاقب بالسجن المؤقت وبالغرامة التي لا تقل عن خمسين الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين" (٢).

وتوصي الباحثة في هذا المجال بضرورة حذو السلطة التشريعية العراقية حذو الدول العربية التي قامت بتعديل قوانينها الجنائية او اصدار قوانين جنائية جديدة بتجريم الجرائم المعلوماتية، فأن هذه القوانين تعد ضرورة ملحة حتى وأن لم تقوم الحكومة العراقية بتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية لأن هذه الجرائم تحدث (كما ذكرنا) أثناء الاستخدام العادي للأفراد او القطاع الخاص لهذا لا بد من أحاطتها بالتجريم ومن هذه الجرائم، جرائم السب والقذف والتشهير...

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الالكترونية- الكتاب الثاني، مصدر سابق، ص ٣٦٤.

(٢) المادة (٦) من قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات الاماراتي رقم (٢) لسنة ٢٠٠٦.

المبحث التمهيدي

ماهية الحكومة الإلكترونية وعناصر قيامها

- ❖ **المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية**
- ❖ **المطلب الثاني: عناصر الحكومة الإلكترونية**
- ❖ **المطلب الثالث: مزايا وسلبيات الحكومة الإلكترونية والمعوقات التي تواجه عملية تطبيقها**

الفصل الأول

إثر الحكومة الإلكترونية على
النظام القانوني للمرفق العام

❖ المبحث الأول: التعريف بالمرفق العام

❖ المبحث الثاني: أثر الحكومة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم
سير المرفق العام.

❖ المبحث الثالث: أثر الحكومة الإلكترونية على طرق إدارة المرفق
العام.

الفصل الثاني

تجارب بعض الدول العربية في
تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية
والحماية القانونية له

❖ المبحث الأول: تجارب بعض الدول العربية في تطبيق نظام
الحكومة الإلكترونية.

❖ المبحث الثاني: الحماية القانونية لنظام الحكومة الإلكترونية.

المبحث التمهيدي

ماهية الحكومة الإلكترونية وعناصر قيامها

أمام اتساع فكرة التقدم التكنولوجي والتطور الهائل في تقنية المعلومات والاتصالات، تبارت الدول والحكومات خاصة الغربية منها على تغيير نظم العمل بما يواكب المتغيرات العالمية وذلك من خلال تحسين آلية تقديم الخدمات العامة بشكل سهل وسريع وبكفاءة عالية تضمن توفير الوقت والجهد والمال.

وقد تناولت الدراسات الحديثة في مجالات الإدارة العامة والقانون والهندسة بعض المفاهيم والمصطلحات مثل: الحكومة الإلكترونية، الحكومة الرقمية، الحكومة الشبكية، الحكومة الذكية، وعلى الرغم من تعدد هذه المصطلحات إلا أنها مترادفات تعبر عن مدلول واحد يشير إلى الآثار المترتبة على استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إداء عملها من أجل تقديم الخدمات العامة بشكلٍ جديد يتسم بالسرعة والمرونة والشفافية، وهي مفاهيم جديدة على الإدارة الحكومية.

ولكون نظام الحكومة الإلكترونية يقضي على الحواجز المكانية والزمانية التي تحد من التفاعل بين الحكومة والمواطن. فمن البديهي إن يستلزم مجموعة من العناصر لا بد من توافرها لأمكان تطبيقه على الواقع العملي ومن المؤكد أن هذه العناصر او المتطلبات تختلف عن العناصر التي تعتمد عليها الحكومة التقليدية.

وعلى الرغم من المزايا العديدة التي تحقق نتيجة استخدام الأساليب التكنولوجية في العمل الحكومي والتي تمثل بدورها الأهداف التي يقوم عليها نظام الحكومة الإلكترونية، إلا أن هذا النظام شأنه شأن أي نظام آخر قد ينطوي على بعض السلبيات، وقد تواجهه بعض المعوقات التي تعيق من عملية تطبيقه.

وبناءً على ما تقدم، فمن الضروري ان نبين وجهات النظر المختلفة التي تناولت مفاهيم الحكومة الإلكترونية، والاختلافات الجوهرية بين الحكومة الإلكترونية

والحكومة التقليدية او بينها وبين الإدارة الإلكترونية، ودور التطور التكنولوجي في تطور الحكومة التقليدية وظهور الحكومة الإلكترونية، والعناصر الواجب توفرها لأماكن تطبيق هذا النظام والمزايا المرجوة من عملية تطبيقه وكذلك السلبات والمعوقات التي تواجه هذا التطبيق. وعليه فإنه يمكن تقسيم هذا المبحث إلى المطالب الآتية:

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية.

المطلب الثاني: عناصر الحكومة الإلكترونية.

المطلب الثالث: مزايا وسلبات الحكومة الإلكترونية والمعوقات التي تواجه عملية تطبيقها.

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية

يتطلب بيان مفهوم الحكومة الإلكترونية تعريفها وفق الاتجاهات الفقهية المختلفة ، وتمييزها عما يختلط بها من أوضاع ودور التطور التكنولوجي في نشأتها. وهذا ما سنقوم بتوضيحه في الفروع الثلاثة الآتية :

الفرع الاول: تعريف الحكومة الإلكترونية

أختلفت آراء الفقهاء حول تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية، ويعود ذلك إلى اختلاف الجانب الذي يهتم به كل فقيه. وقد أنقسموا في ذلك إلى ثلاثة اتجاهات، هي:

الاتجاه الاول: الحكومة الإلكترونية بمعناها العام

ذهب انصار هذا الاتجاه إلى ان الحكومة الإلكترونية تعني: استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرافق العامة بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية^(١) عبر بوابة واحدة، فضلاً عن استخدام المعلومات بصورة تؤدي إلى تقديم الخدمات الحكومية بطريقة أفضل.

ويتبين من ذلك ان الحكومة الإلكترونية تعني تبني التغيير في العلاقات الاساسية بين الحكومة من جهة، والمواطنين وقطاع الاعمال من جهة أخرى، حيث ان الحكومة الإلكترونية تمكن الافراد من تقديم طلبات الحصول على الخدمة وكذلك استلامها عن طريق شبكة الإنترنت. كما انها تعمل على تحسين العلاقات بين الدولة ومواطنيها من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الاداء الإداري والحكومي وتحقيق الديمقراطية الإدارية بإتاحة الفرصة للجمهور لإبداء رأيه

(١) د. ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث قُدم الى المؤتمر العلمي الاول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية الذي نظمته أكاديمية الشرطة في دبي بتاريخ ٢٦ / ٤ / ٢٠٠٣ ، ص ١٠.

في مستوى أداء المرفق لخدماته مما يؤدي بالتأكيد إلى تحسين علاقة القائمين على إدارة المرفق العام بجمهور المتعاملين معه.

ويلاحظ ان المعنى العام للحكومة الإلكترونية الذي نادى به أصحاب هذا الاتجاه يتبدى من خلال التركيز على تحقيق الديمقراطية الإدارية^(١).

ومن الفقهاء الذين عرفوا الحكومة الإلكترونية بالاستناد إلى هذا المعنى، الفقيه بيري حيث ركز في تعريفه لها على انشطتها الرئيسة، والتي تنقسم إلى اربعة مجالات وهي (الديمقراطية الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية) ويرى لكي تتحقق هذه الأنشطة لا بد من تصميم نظم متكاملة لقياس الاداء الحكومي من خلال استطلاع آراء المواطنين في الخدمات المقدمة، كما يتطلب اتباع نماذج إدارة مميزة للعلاقات التنظيمية الداخلية لتنظيم تدفق المعلومات بين هذه المجالات الاربعة.

ويتجلى المعنى العام في تعريف بيري في نظريته إلى الحكومة الإلكترونية بكونها نظام متكامل للحكم الإلكتروني يشمل الاهداف السياسية مثل الديمقراطية الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، ولم تقتصر نظريته على الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة للمواطنين^(٢).

الاتجاه الثاني: الحكومة الإلكترونية بمعناها الواسع

(١) د. داود عبد الرازق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف للنشر _ الإسكندرية، ٢٠٠٧، ص ٧٢ - ٧٣.

(2) Perri , E.Government: styles of political Judgment in the information Agepolity , London , Antony Rowe, 2004,p15-17.

ذهب اصحاب هذا الاتجاه إلى تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها:

الاستخدام الواسع للتكنولوجيا الحديثة لإعادة تنظيم الإدارات الحكومية وتطوير البنية التحتية المحلية اللازمة لذلك بشكل يؤدي إلى استفادة الحكومة من شبكة الإنترنت والمعلومات والاتصالات التكنولوجية لإنجاز معاملات الافراد بسرعة وبسهولة.

وتبعاً للمعنى الواسع فإن الحكومة الإلكترونية ليست مقصورة على تقديم الخدمات العامة للمواطنين عن طريق الانترنت فحسب، بل تشمل المحاولات الدائمة للحصول على اجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، ودون تمييز او أخلال بمبدأ تكافؤ الفرص^(١).

وفي هذا المعنى، ورد تعريف الجهاز الفني المركزي لمشروع تطبيق استخدام التكنولوجيا في الاعمال الحكومية في دولة الكويت، حيث عرفها بأنها:

(المزج الكامل ما بين استراتيجية تنفيذ المهام والمسؤوليات التي تعتمد عليها الحكومة واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات واتجاهاتها العالمية الحالية والمستقبلية عند وضع السياسات العامة للدولة، وأخذ الاساليب الإلكترونية منهاجاً رئيسياً لآليات تنفيذ تلك السياسات)^(٢).

والذي يستشف من لفظ (المستقبلية) الواردة في التعريف، هو زيادة الحرص والحيلة لما يُمكن ان يكشف عنه في المستقبل من تقنيات حديثة غير معروفة في الوقت الحالي^(٣).

(١) د. بشير علي الباز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار الكتب

القانونية_ مصر، ٢٠٠٩، ص ٣٦ - ٣٧.

(٢) د. داود عبد الرازق الباز، مصدر سابق، ص ٧٤ - ٧٥.

(٣) د. داود عبد الرازق، مصدر سابق ، ص٧٦.

الاتجاه الثالث: الحكومة الإلكترونية بمعناها الضيق

وتعرف الحكومة الإلكترونية وفقاً لهذا الاتجاه بأنها: مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الإنترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع مستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات بسهولة. ويمكن إن يطلق على هذه الأنشطة "الاجراءات الإدارية الإلكترونية"^(١).

وتعرف الحكومة الإلكترونية أيضاً استناداً إلى هذا المعنى بأنها:

أي شكل من أشكال المعاملات التي يمكن ان تتم إلكترونياً بين أي جهتين حكوميتين، او مجموعة جهات حكومية بعضها بعضاً، أو بين المواطن وأي جهة حكومية على أي مستوى، كمصلحة الاحوال المدنية او وحدات الإدارة المحلية والحكم المحلي او مصلحة الضرائب او غيرها ليدفع فاتورة كهرباء او ماء او انتهاء معاش او يستخرج شهادة ميلاد او يُدلي بصوته في الانتخابات إلى غير ذلك من اشكال التعامل الأخرى^(٢).

كما تعرف أيضاً بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومة التقليدية للمواطن بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهية وبتكاليف ومجهود اقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت^(٣).

ومن وجهة نظر احد الفقهاء ان المعنى الضيق هو الأقرب إلى ميدان الدراسات التي تتسم بالإدارة العامة كآلية لتحقيق اهداف الحكومة التي يحكمها القانون الإداري اما

(١) د. بشير علي الباز، مصدر سابق، ص ٣٦.

(٢) امن المعلومات والحكومة الإلكترونية، بحوث واوراق مؤتمر(أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية)، كوالامبور- ماليزيا، أبريل ٢٠٠٩، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية-القاهرة، ص ١٣٢-١٣٣.

(٣) م. عبد الحميد بسيوني، الحكومة الإلكترونية تنمية وبناء الدولة، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع- القاهرة، ٢٠٠٨، ص ٤٣.

الوظيفة الحكومية والتي تُعنى برسم السياسة العامة للدولة، فلا تخضع لهذا القانون^(١).

اما عن الباحثة فهي تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها اسلوب جديد يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المرافق العامة في الدولة، بهدف تحسين مستوى الخدمات الحكومية المقدمة من قبلها وتسهيل الحصول عليها.

الفرع الثاني: تمييز الحكومة الإلكترونية عن ما يختلط بها من أوضاع

ظهرت في السنوات الاخيرة مصطلحات عديدة اهمها الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية للدلالة على استخدام الوسائل التكنولوجية في العمل الحكومي، الأمر الذي يقتضي المواءمة او المقارنة بينهما كما ان الامر يستلزم منا بدايةً توضيح الأختلافات الجوهرية بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية.

أولاً: الحكومة الإلكترونية و الحكومة التقليدية:

تتولى السلطات العامة في الدولة والمتمثلة بالسلطة التشريعية والتنفيذية والقضائية، مهمة القيام بوظائف الدولة المختلفة كل سلطة بحسب اختصاصها. فتختص السلطة التشريعية بإصدار التشريعات، وتختص السلطة التنفيذية بتطبيق القوانين على الافراد، وتختص السلطة القضائية بالفصل في المنازعات والمعاقبة على ارتكاب الجرائم.

(١) د. داود عبد الرازق الباز، مصدر سابق، ص ٧٦.

ويلاحظ ان هذا التقسيم للسلطات العامة في الدولة وبيان المهام الاساسية التي تضطلع بها كل سلطة، يجد أساسه في مبدأ الفصل بين السلطات الذي نادى به الفقيه الفرنسي (مونتسكيو)، ومضمونه هو عدم تركيز جميع الوظائف (السلطات) في يد هيئة واحدة حتى لا تسيء استعمالها، لذا فإن مبدأ الفصل بين السلطات يحتم ان تقوم كل واحدة منها بوظيفة من وظائف الدولة على أن تقوم كل سلطة من هذه السلطات بمراقبة الأخرى لكي توقفها عند حدها إذا ما تجاوزت أو اساءت استعمالها^(١).

وقد اختلف فقه القانون الدستوري في تحديد المقصود بمصطلح الحكومة من حيث أنه شاملاً لجميع السلطات العامة في الدولة أو أنه يقتصر على واحدة منها فقط، أو أنه يعني نظام الحكم.

ووفقاً للمعيار العضوي يمكن أن تسمى بـ (الحكومة) كل عضو أو هيئة تمارس وفقاً للدستور والقوانين النافذة اختصاصات محددة. ومن ثم يأخذ لفظ الحكومة معانٍ مختلفة تتدرج من الاتساع إلى الضيق^(٢).

اذ يقصد بالحكومة بالمعنى الواسع مجموع الهيئات الحاكمة أو المسيّرة للدولة، وهي السلطات العامة الثلاث (التشريعية، التنفيذية، القضائية).

اما ما يقصد بالحكومة وفقاً للمعنى الضيق فهي السلطة التنفيذية وحدها على اعتبار ان هذه السلطة هي التي تجسد الدولة والسلطة السياسية امام الافراد بحكم نشاطها اليومي معهم.

(١) د. عبد الغني بسيوني، النظم السياسية - اسس التنظيم الساسي، الدار الجامعية - الإسكندرية، ١٩٨٥، ص ٢٦٤ - ٢٦٦.

(٢) د. عبد الغني بسيوني، المصدر نفسه ، ص ١٨١.

والمقصود بالسلطة التنفيذية هنا رئيس الدولة ملكاً أو رئيساً للجمهورية، وهيئة الوزراء التي تشمل رئيس الوزراء ونوابه والوزراء ونوابهم.

وبالنسبة إلى المقصود بالحكومة وفق المعنى الأضيق ليس كل السلطة التنفيذية، بل هيئة الوزراء وحدها، أي رئيس الوزراء ونوابه والوزراء ونوابهم دون رئيس الدولة.

أما وفق المعيار الموضوعي فيقصد بالحكومة كيفية اسناد السلطة السياسية واسلوب ممارستها ولا تعني هيئة حاكمة بذاتها^(١)، فهناك الحكومة الاستبدادية التي لا تخضع للقانون ولا تتقيد بإحكامه، وعلى عكسها نجد هناك حكومة قانونية وهي الحكومة التي تخضع للقانون، وتتصرف طبقاً له ويكون الحاكم والمحكوم فيها سواء أمام القانون، ومن حيث اسناد السلطة إلى رئيس الدولة، فهناك الحكومة الملكية وهي التي يتلقى رئيس الدولة سلطانه (وهو الذي يكون الملك) بالوراثة. أما في الحكومة الجمهورية فأن رئيس الدولة يتلقى سلطاته بإرادة المواطنين وتقسم الحكومة من حيث - مصدر السلطة - إلى حكومة الفرد التي تتركز فيها السلطات في يد فرد واحد، وإلى حكومة الأقلية متى ما كانت في يد عدد من الافراد، يكون مآلها في الغالب إلى صراع بين الاقلية القابضة على السلطة ينتهي إلى صالح فرد واحد فتتحول الحكومة إلى حكومة ديكتاتورية، أو إلى صالح اغلبية المواطنين فتتحول إلى حكومة ديمقراطية يكون الشعب فيها مصدر السلطة^٢.

وبعد تعريف الحكومة التقليدية بمعناها المتقدم، وتعريف الحكومة الإلكترونية (في الفرع السابق)، نود ان نؤكد قبل التمييز بينهما على مسألتين هما:

(١) د. محمد رفعت عبد الوهاب، الأنظمة السياسية، منشورات الحلبي الحقوقية-بيروت، ٢٠٠٧، ص ١٠٥-١٠٦.

(٢) د. عبد الغني بسيوني الوسيط في النظم السياسية والقانون الدستوري - كتاب الاول طبع في مطابع

السعدني، ٢٠٠٤، ص ١٩١-٢٠٢.

١. ان التمييز بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية يستلزم التمييز بين مفهوم الحكومة التقليدية ومفهوم الحكومة الإلكترونية (الا ان هذه الناحية من التمييز سيكون محلها في البند ثانياً من هذا الفرع).

٢. ان مصطلح الحكومة الإلكترونية لا يُعبر عن حكومةٍ بديلةٍ تتطلب تعديلاً دستورياً للتعبير عن دلالاتها، وانما هو مصطلح يشير إلى أسلوب جديد قائم على النظم الإلكترونية في إدارة الانشطة الحكومية لتحقيق الاهداف السياسية و الاقتصادية والاجتماعية للحكومة^(١).

ومع ذلك فإن الحكومة الإلكترونية تختلف عن الحكومة التقليدية من نواحي عديدة، نذكر أهمها:

١. ناحية الهدف:

حيث تهدف الحكومة التقليدية إلى هيمنة الدولة على الانشطة الخدمية والاقتصادية كافة. بينما تهدف الحكومة الإلكترونية إلى مشاركة المجتمع المدني والقطاع الخاص في الانشطة الاقتصادية والخدمية.

٢. من ناحية الفلسفة ومحور الاهتمام (التركيز):

يلاحظ ان فلسفة الحكومة التقليدية يعتمد على النهج البيروقراطي الذي يركز على الاجراءات، اما الحكومة الإلكترونية فهي لا تعتمد على هذا النهج وتركز على الأهداف والنتائج^(٢).

(١) د. إيمان عبد المحسن زكي الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية – القاهرة، ٢٠٠٩، ص ٢٢.

(٢) د. إيمان عبد المحسن زكي، المصدر نفسه، ص ٢٦.

وجدير بالذكر ان التحول المهم في مفهوم الحكومة الإلكترونية هو التركيز على المستفيد وأحتياجاته بدلاً من التركيز على الحاجات الداخلية للمؤسسة العامة، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو لدعم هذا التحول في التركيز من الموظف إلى المستفيد، حيث ان المستفيد هو مركز اهتمام الحكومة الإلكترونية وهو نقطة التقاء خدمات الحكومة المتنوعة في رزمة واحدة متكاملة وباستخدام الوسائل الإلكترونية^(١).

٣. من ناحية التكامل والتنظيم:

تعتمد الحكومة التقليدية على الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال ويكون التخصص فيها على أساس وظيفي أو جغرافي لكونها تعتمد على تنظيم هرمي متعدد المستويات أو التدرجات الوظيفية، بينما الحكومة الإلكترونية فيلاحظ فيها كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الإلكترونية مما يعني لا وجود للأساس الجغرافي، لكون تنظيمها يعتمد على شبكة الإنترنت^(٢).

٤. من ناحية المورد:

تعتمد الحكومة التقليدية اعتماداً كلياً على الاصول المادية الملموسة مثل المكاتب والمستندات الورقية، أما الحكومة الإلكترونية فتعتمد على رأس المال الفكري للموظفين والوثائق والمستندات الرقمية.

٥. من ناحية الخدمات والمواعيد:

(١) أ.د. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، الطبعة العربية ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع - الاردن،

٢٠١٠، ص ٢٤٢ - ٢٤٣.

(٢) د. إيمان عبد المحسن زكي، مصدر سابق ، ص ٢٦-٢٧.

ففي الحكومة التقليدية يتم الاعتماد على الوسائل التقليدية في تقديمها كالأوراق ويكون موعد تقديم الخدمات مرتبط بمواعيد العمل الرسمية للمؤسسة. أما الحكومة الإلكترونية فأن الخدمات تقدم باستخدام وسائط إلكترونية متعددة كالحاسب والهاتف المحمول ومن خلال شبكة الإنترنت، وهي متاحة في أي وقت.

٦. من ناحية نطاق العمل:

يكون في الحكومة التقليدية محلياً أي داخل حدود الدولة، بينما في إطار الحكومة الإلكترونية فيكون عالمياً أي خارج حدود الحدود الجغرافية للدولة^(١).

٧. من ناحية نمط الاعمال:

فيكون نمطها روتيني تحكمها البيروقراطية لكونها لا تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بينما يكون نمط الأعمال في الحكومة الإلكترونية مبتكر لأنه يعمل على تضمين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وظائف الإدارة كافة من تخطيط وتنظيم ورقابة.

٨. من ناحية اتخاذ القرارات:

يكون اتخاذ القرارات في إطار الحكومة التقليدية بصورة مركزية بناءً على قواعد جامدة، أما في الحكومة الإلكترونية فتكون القرارات تشاركية بين الموظفين والإدارة.

٩. من ناحية موقف المواطن:

(١) جلوريا أيفانز، الحكومة الإلكترونية، جورد سلسينج لميتد للنشر، ٢٠٠٣، ترجمة: قسم الترجمة بدار الفاروق، الناشر العربي دار الفاروق للترجمة والنشر، الطبعة العربية الأولى، ٢٠٠٥، ص ٢٣ - ٢٤.

في الحكومة التقليدية يكون موقفه سلبياً، حيث أنه يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي، أي لا يمكنه ان يبدي رأيه في الخدمة المقدمة، على خلاف موقفه في الحكومة الإلكترونية حيث يكون عضو مشارك ويمتلك حق تقييم الاداء الحكومي.

١٠. من ناحية التعامل مع الموردين:

فالتعامل بالاسلوب التقليدي معهم يؤدي إلى مضيعة للوقت وأرتكاب مخالفات كثيرة في تنفيذ العطاءات والمناقصات وذلك بسبب بطء الاجراءات وتعقيدها^(١).

اما التعامل معهم وفقاً للأسلوب الإلكتروني فأن اجراء المناقصات سيكون بنزاهة وبشكل يتسم بالابتكار والتجديد وتقييم النماذج التي تعزز من أسلوب المشاركة مع الموردين^(٢).

وبناء على ما تقدم، تود الباحثة ان تؤكد على ان الحكومة الإلكترونية هي ليست بديلة للحكومة التقليدية، بل هي مجرد تطور للحكومة التقليدية ذاتها من خلال التغيير في أهدافها وتنظيمها وفلسفتها والوسائل التي تتبعها لأداء المهام الموكولة اليها، ولعل هذه الوسائل تمثل الفارق الرئيسي بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية، لأن وصف الحكومة التقليدية بـ (التقليدية) جاء نتيجة أستخدمها لوسائل تقليدية في أداء مهامها كالورق والملفات، لذا عندما تستخدم الحكومة وسائل إلكترونية في قضاء وظائفها فلا بد من أن تسمى بـ (الإلكترونية) نظراً لهذه الوسائل. وقد أكد الاستاذ (عباس بدران) في تعريفه للحكومة الإلكترونية على مسألة أن الحكومة الإلكترونية هي ليست بديلة للحكومة التقليدية وأن الاختلاف بينهما يعود إلى الوسائل التي تتبعها كلاً منهم. حيث عرفها بأنها:

(١) د. إيمان عبد المحسن زكي، مصدر سابق، ص ٢٧.

(٢) جلوريا أيفانز، مصدر سابق، ص ٢٣.

"الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات والأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا و تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الحكومة".

ويذكر الاستاذ بدران ان تعريفه المتقدم للحكومة الإلكترونية قد انطلق من حقيقة مفادها ان الحكومة الإلكترونية سوف تلامس حاجات الناس تماماً كما فعلت وتفعّل الحكومة التقليدية وهي لن تكون بديلاً عنها بل الوجه الآخر لها ولكن في الفضاء الإلكتروني. وان الباحثة توافقه الرأي في ان الحكومة الإلكترونية هي الوجه الآخر للحكومة التقليدية وأن الاختلاف بينهما هو في الوسائل المتبعة فقط، وان ما ذكرناه فيما تقدم من نقاط اختلاف بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية ما هي إلا نتيجة تبعية لاستخدام الوسائل الإلكترونية في العمل الحكومي^(١).

ثانياً: الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية:

على الرغم من تعدد التعريفات التي تناولت الحكومة الإلكترونية على النحو الذي ذكرناه سلفاً، الا ان القانونيين يضعون تحفظاً على مصطلح "الحكومة الإلكترونية" انطلاقاً من تعريف الفقه الدستوري لأصطلاح الحكومة^(٢).

(١) د. عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجيه إلى التطبيق ، الطبعة الأولى ،المؤسسه العربيه للدراسات والنشر - بيروت، ٢٠٠٤، ص٤٦.

(٢) د. إيمان عبد المحسن زكي، مصدر سابق، ص ٢١.

فهناك من يذهب إلى أن الحكومة الإلكترونية تعني استخدام التقنية التكنولوجية في نشاطات الدولة المختلفة وعلى مستوى السلطات الثلاث (التشريعية، التنفيذية، القضائية).

وقد أعترض البعض على المعنى المتقدم للحكومة الإلكترونية وأعتبروا ان المقصود بها هو السلطة التنفيذية بشقيها الإداري والحكومي التي تستخدم التقنية التكنولوجية في تأدية مهامها دون السلطتين التشريعية والقضائية^(١)، معللين رأيهم ان استخدام التقنية التكنولوجية من قبل هاتين السلطتين لا يعني تحولهما إلى حكومة إلكترونية، لأن استخدام التكنولوجيا قاصراً على بعض الاعمال ذات الطابع الإداري التي تقوم بها كلا السلطتين دون ان يتعدى إلى جوهر عملها.

ومثال على ذلك ان السلطة التشريعية قد استخدمت هذه التقنية في عمليات تخزين المعلومات واتخاذ مواقع إلكترونية مزودة بالنصوص التشريعية وكذلك استخدام البعض منها لألية التصويت الإلكتروني.

وكذلك الحال إلى السلطة القضائية، فقد أستخدمت هذه التقنيات في نشر قرارات الاحكام ومواعيد الدعاوى وتقديم بعض الطلبات الخاصة ببعض الدعاوى. ويرى أصحاب هذا الاتجاه ان هذه الاستخدامات هي استخدامات شكلية ولا تتعدى العمل الجوهري لهاتين السلطتين^(٢).

أما الاتجاه الأخير فقد وضع معناً واسعاً للحكومة الإلكترونية بخلطه بين مفهومها ومفهوم الإدارة بصورته المطلقة.

(١) أورنس متعب الهذال، أثر التطور الإلكتروني في الأعمال القانونية للإدارة العامة، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس

كلية القانون - جامعة بغداد، ٢٠٠٥، ص ١٨.

(٢) أورنس متعب الهذال، مصدر سابق، ص ٢٠.

حيث يرى أنصار هذا الاتجاه أن مفهوم الحكومة الإلكترونية يجب ان يكون شاملاً أعمال القطاع الخاص بالإضافة إلى الخدمات التقليدية التي تقدمها الدولة من خلال سلطاتها الثلاث، معّلين ذلك بأن التجارة الإلكترونية هي الأصل الذي تفرعت منه الحكومة الإلكترونية^(١).

ومن التعاريف المتبينة لهذا الاتجاه في تعريفها للحكومة الإلكترونية، هي:

(تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور، أو فيما بينها وبعضها البعض بطريقة إلكترونية، عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة)^(٢).

وما تجدر الإشارة إليه ان الاخذ بمفهوم الحكومة الإلكترونية الذي تبناه الاتجاه الاخير، مع الاصرار على التمسك بمصطلح الحكومة الإلكترونية يؤدي بوضوح إلى عدم التطابق بين المعنى الدستوري للحكومة وهذا المفهوم للحكومة الإلكترونية، وعدم التطابق يظهر من خلال ادخال اعمال القطاع الخاص على تعريف الحكومة الإلكترونية وهذا يتنافى مع المعنى الواسع للحكومة الذي ينصرف إلى السلطة التشريعية والتنفيذية والقضائية ويتنافى أيضاً مع المعنى الضيق للحكومة الذي يجعلها قاصرة على السلطة التنفيذية فقط، وهذا ما لا يمكن قبوله لأن أعمال القطاع الخاص تتولاها شركات ومؤسسات أهلية أو تجارية هدفها الأساسي هو تحقيق الربح المادي دون النظر إلى ما تحققه من منافع عامة لأنه سيكون بصورة ثانوية بخلاف سلطات الدولة التي تتجه إلى تحقيق المصلحة العامة دون أي شيء آخر.

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية - الكتاب الاول ، دار الفكر الجامعي - الاسكندرية، ٢٠٠٤، ص ٤٤.

(٢) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح: دراسة متأصلة في شأن الإدارة الكترونية التنظيم والبناء، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي للنشر_الاسكندرية، ٢٠٠٨ ، ص ٤٥.

وما تجدر الإشارة إليه ان تعريفات الاتجاهين الاول والثاني لم تخرج عن المعاني الدستورية للحكومة، حيث تبنى الاتجاه الاول المعنى الواسع للحكومة اما الاتجاه الثاني فقد تبنى المعنى الضيق لها بخلاف الاتجاه الثالث الذي لم يَتَّبِعْ أياً من هذه المعاني.

ومع ذلك فقد أثير الخلاف بشأن تعريفات الاتجاه الاول بسبب ان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الحكومي قاصرة على السلطة التنفيذية فقط، ولم تمتد إلى السلطة التشريعية والقضائية^(١)، حيث ان استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذا المجال لا تتعدى توفير قواعد البيانات الداعمة لاتخاذ القرارات^(٢). ونتيجة لهذا الاختلاف في تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية، وجد بعض الفقهاء ان الحل يكون من خلال طرح مصطلح بديل عن الحكومة الإلكترونية وقد أُنْفِقَ معظم الفقهاء القانونيين على استخدام مصطلح (الإدارة الإلكترونية) باعتباره التعبير الأدق، ومنهم الدكتور عبد الفتاح بيومي حجازي الذي يرى ان تعبير الإدارة الإلكترونية هو المصطلح الأقرب لتحقيق التوافق بين مفهوم الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها إدارات الدولة ومن وجهة نظره الإدارة الإلكترونية تعني:

"تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ونشاطها فيما يتعلق بخدمة الجمهور، وفيما بينها بطريقة إلكترونية عن طريق تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة في أداء هذه المهام".

والسبب في تبني الدكتور عبد الفتاح حجازي مصطلح الإدارة الإلكترونية، هو كون مصطلح الإدارة يشمل الإدارة العامة والخاصة، ومن ثم فإن الإدارة الإلكترونية تشمل كل عمل إلكتروني تقوم به الحكومة او القطاع الخاص لأن الغاية من وجهة نظره

(١) د. داود عبد الرازق الباز، مصدر سابق، ص ٨١ - ٨٢.

(٢) د. إيمان عبد المحسن زكي، مصدر سابق، ص ٢١.

هي ليست ممارسة الحكم بطريقة إلكترونية، وإنما إدارة الأمور بطريقة إلكترونية سواء في القطاع العام أو الخاص^(١).

إلى جانب ذلك فإن مصطلح الإدارة ينصرف إلى الإدارة العامة التي توجد في جميع وحدات السلطات الرئيسية في كل دولة، وينصرف أيضاً إلى الإدارة الخاصة التي توجد في الشركات الاهلية والتجارية، بخلاف مصطلح الحكومة الذي ينصرف حسب المعنى الواسع إلى جميع سلطات الدولة، وينصرف إلى السلطة التنفيذية فقط حسب المعنى الضيق^(٢).

إلا أن جانب آخر من الفقه قد انتقد مصطلح الإدارة الإلكترونية لكونه مصطلحاً عاماً ولا توجد فيه التفرقة بين الإدارة العامة والإدارة الخاصة حيث يرون أن هذه التفرقة ضرورية لوجود اختلافات جوهرية ما بين الإدارتين. فالإدارة العامة هي صميم العمل الحكومي وتُعامل دائماً كشخص معنوي عام وتهدف إلى تحقيق المصلحة العامة وتخضع لأحكام القانون العام بصفة عامة، والقانون الإداري بصفة خاصة.

أما الإدارة الخاصة فإن نشاطها يصدر عن الفرد بوصفه فرداً خاصاً أو تباشرها الشركات الاهلية والتجارية، ويكون هدفها الأساسي هو تحقيق الربح المادي وتخضع في مباشرة أعمالها لقواعد القانون الخاص^(٣).

لذا فقد اعتبر الدكتور داود عبد الرازق الباز أن مصطلح الإدارة العامة الإلكترونية هو المصطلح الأقرب للصحة^(٤).

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الكتاب الاول، مصدر سابق، ص ٤٥.

(٢) د. داود عبد الرازق الباز، مصدر سابق، ص ٨٢.

(٣) د. داود عبد الرازق الباز، مصدر سابق، ص ٨٦-٨٧.

(٤) المصدر نفسه، ص ٨٣.

كما تبني الدكتور السيد أحمد محمد مرجان مصطلح الإدارة العامة الإلكترونية وذلك تمييزاً لها عن غيرها وعما يتشابه معها من إدارات وحكومات، حيث عرفها: "الانتقال من تقديم الخدمات والمعاملات الإدارية وغيرها من شكلها التقليدي الروتيني إلى الشكل الإلكتروني الحديث"^(١).

ومن وجهة نظر الباحثة في هذا الإطار فإنها ترى ان مصطلح الإدارة العامة الإلكترونية هو المصطلح الصحيح وذلك لذات الأسباب التي ذكرت فيما تقدم بخصوص مصطلح الحكومة الإلكترونية، أما عن مصطلح الإدارة الإلكترونية فلكونه مصطلحاً لا يوجد فيه تمييز بين الإدارة العامة والإدارة الخاصة، ولا يُعد تبريراً أن التجارة الإلكترونية هي السبب في ظهور الحكومة الإلكترونية كما ان تحول القطاع الخاص إلى الأسلوب الإلكتروني لا يعني بالضرورة تحول القطاع العام له، وكذلك العكس أي ان تحول القطاع العام إلى النظام الإلكتروني لا يعني بالضرورة تحول القطاع الخاص له، إلا ان التحول الذي حصل في القطاع الخاص كان عاملاً محفزاً للقطاع العام في ان يستخدم الاساليب التكنولوجية في تأدية مهامه، كما قام القطاع الخاص في استخدامها في التجارة.

الفرع الثالث: دور التطور التكنولوجي في نشأة الحكومة الإلكترونية

تحدث للحكومة تغيرات كثيرة ومختلفة في شكلها المألوف، وهو رد فعل طبيعي لما حصل لبيئة الحكومة خلال السنوات السابقة، حيث تعرضت لأنواع من التغيرات اللانمطية والتي تأتي في مقابل التغيير الطبيعي أو النمطي.

(١) د. السيد أحمد محمد مرجان، دور الإدارة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية - دراسة مقارنة بين الإدارة المحلية في مصر وبلدية دبي في دولة الامارات العربية المتحدة، طبعة منقحة ومزيدة، دار النهضة العربية - القاهرة، ٢٠٠٦، ص ٦٧.

ففي الحالات النمطية تتغير النماذج الحكومية بصورة طبيعية كرد فعل على الأحداث العادية الواقعة حولها، ومن ثم تقوم الجهة الإدارية بإدخال التعديلات على أجهزة الحكومة والتي تستهدف تحسين الإجراءات الموجودة دون إعادة صياغتها من جديد كما في حالة قيام الحكومة بإضافة رسوم على خدمة معينة...

أما في حالة التغير اللانمطي، فأن هناك أحداث جوهرية تخرج عن المألوف تقع في فترة زمنية متقاربة وتؤدي إلى تغيير جذري في الكيانات الموجودة^(١).

ويعد التطور التكنولوجي من الأحداث الجوهرية لكونه أحدث تغييراً لا نمطياً في مفاهيم وأساليب كانت حتى وقت قريب من المسلمات، فهذا التطور السريع غيّر المفاهيم السائدة وكذلك أساليب التعامل على مستوى الدول والمنظمات والأفراد، ويفعل الأنترنت أصبح العالم أشبه بقرية صغيرة مترابطة لأنه يسمح بتجاوز البعد الزماني والمكاني، هذا من جهة.

ومن جهة أخرى، ان التطور التكنولوجي جعل جميع أشكال المعلومات من نصوص وصور ورسومات يمكن ان تصبح رقمية، ومن ثم يُمكن انتقالها من خلال الشبكة بواسطة أجهزة إلكترونية وسيطة، تماماً كما يتم نقل رسالة تقليدية بظرف خلال عدة مكاتب للبريد حتى تستقر في النهاية بنقطة معينة^(٢).

ولكون التطور التكنولوجي أصبح يلبي رغبات المجتمعات الإلكترونية والشركات التي تتعامل من خلال التجارة الإلكترونية، لذا أصبح التطور التكنولوجي من العوامل المحفزة للقطاع العام لتطوير نفسه من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات

(١) د. عباس بدران، مصدر سابق، ص ٣٩.

(٢) أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصدر سابق، ص ١٢٩ .

والاتصالات وتحقيق مكاسب مادية وادائية وخدماتية وديمقراطية وأحياناً سياسية^(١). ونتيجة لذلك فقد قامت بعض الدول بتطوير آلياتها التقنية ووسائلها المتبعة في تنفيذ سياستها من أجل تحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء عملها الحكومي.

وبناءً على ما تقدم، يمكن القول ان المزايا التي تتحقق نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الحكومي تُعد بمثابة تحديات فرضت على الحكومة التقليدية ضرورة مواكبة هذا التغيير والتفكير في الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية^(٢).

ومما تجدر الإشارة إليه هو ان فكرة الحكومة الإلكترونية كانت موضوعاً في بدايتها لإحدى روايات الخيال العلمي التي كتبها الروائي جون برنر في عام ١٩٧٥، ويتناول موضوع الرواية لحكومة شمولية تتحكم في شعب ما عن طريق شبكة حاسوب عملاقة. وقت كانت انطلاقتها الأولى في اواسط الثمانينيات في الدول الاسكندنافية التي قامت بربط القرى البعيدة بالمركز والتي أُطلق عليها تسمية (القرية الذكية). وبعد لارس من جامعة أودنيس في الدنمارك رائد هذه التجربة وقد أُطلق عليها أسم (مراكز الخدمة عن بُعد)^(٣).

وقد بدأت التجربة في المملكة المتحدة عام ١٩٨٩ وتحديداً في مشروع (قرية مانشستر) وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند عليها مشاريع فرعية عديدة، وقد أنشأ مضيف مانشستر كمرحلة أولى بهدف ترقية ومتابعة التطورات

(١) أ.م.د. قادر حمود الشرع، الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، بحث منشور في مجلة النزاهة والشفافية، السنة الأولى، العدد الأول، ص ١٤٧.

(٢) العربي العربي، الحكومة الإلكترونية والبعد الأمني، منشور على الموقع:

www.asharqalarabi-org.uk

(٣) د. علاء الدين عبد الرحمن حسن، استثمار الموارد البشرية، مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الإلكترونية وفعاليتهم، بحث منشور في مجلة المخطط والتنمية يصدرها معهد المخطط الحضري والاقليمي للدراسات العليا - جامعة بغداد، العدد ٢٤، ٢٠١١، ص ٢.

الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والفنية^(١). وبعد مضي فترة قصيرة أخذت فكرة الحكومة الإلكترونية تطرح نفسها في المجال الإداري وذلك في عام ١٩٩٢ أثناء الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي (بيل كلينتون) حيث أعلن أنه يريد ان يجعل من طريق المعلومات السريع حجر زاوية جديد في البنية الاساسية القومية وذلك بقوله:

(أن تعامل كل أفراد الشعب الأمريكي مع الكمبيوتر بمثابة ضرورة قومية...). وفي عام ١٩٩٣ أصدر نائب الرئيس الأمريكي (أل جور) تقريراً حمل عنوان (من البيروقراطية للانتاج نحو حكومة تعمل أكثر وتكلف أقل). ويتضمن التقرير على عدد من التوصيات اللازمة لتحسين أداء الحكومات لخدماتها التي تركز على كيفية أداء الحكومة لعمالها وليس على مجرد ما ينبغي ان تؤديه لرفع كفاءة أداء الحكومة وزيادة فاعليته والارتقاء مع عملاء الحكومة من ابناء الشعب الأمريكي^(٢).

وفي عام ١٩٩٥ بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الامريكية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على إدارتها^(٣). اما في عام ١٩٩٩ فقد أعلنت الحكومة البريطانية عن تطبيقها، حيث قدم وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء في عام ٢٠٠٠ إطاراً استراتيجياً للحكومة الإلكترونية مزوداً بالتقنية لإدارة ونقل المعلومات^(٤).

كما تبني الاتحاد الاوربي قراراً في مؤتمره المنعقد في مدينة لشبونة الاسبانية في آذار عام ٢٠٠٠ بوضع جميع البرامج والمعلومات المتاحة لغرض قيام الحكومة الإلكترونية وأتاحها للمواطنين على شبكة الانترنت^(٥). وقد أخذت دول أوربية عديدة

(١) د. محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى ،دار أسامة للتوزيع والنشر، الاردن ، ٢٠١٠، ص١٦.

(٢) د. داود عبد الرازق الباز، مصدر سابق، ص٢٧ - ٢٨.

(٣) د. عبد الفتاح مراد، الحكومة الإلكترونية، بلا مكان للنشر او سنه للطبع ، ص٢٣.

(٤) د. داود عبد الرازق الباز، مصدر سابق، ص٢٨.

(٥) د. ذاكر محي الدين العراقي، الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي أهميتها وأبرز تطبيقاتها، الطبعة الأولى، مركز الدراسات الاقليمية (دار أبن الأثير للطباعة والنشر) - جامعة الموصل، ٢٠١٠، ص١٨.

في تبني نظام الحكومة الإلكترونية كهولندا وكندا والسويد والنرويج والدنمارك وأيطاليا.

اما على مستوى العالم العربي فقد بادرت حكومة دبي ودولة الكويت التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية بصورة كاملة، وقد تم التحول بصورة جزئية في دول أخرى مثل مصر والسعودية ولبنان واليمن والاردن والمغرب والعراق^(١).

المطلب الثاني: عناصر الحكومة الإلكترونية

ان تطوير مفهوم الحكومة الإلكترونية وتحويله إلى واقع فعلي يمكن ان يحقق نتائج كبيرة على جميع المستويات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، فهو من جهة اسلوب جديد يستجيب لتطلعات المستفيدين من مواطنين ومؤسسات ورجال أعمال، حيث تقدم لهم خدمات أفضل من خلال القضاء على الاجراءات الروتينية المعقدة، وتوفير امكانية الدخول إلى كافة الخدمات وتحديد وتلبية احتياجات المواطنين بسهولة وعلى أساس من النزاهة والمساواة والشفافية، ومن جهة أخرى تُعد الحكومة الإلكترونية وسيلة لتفعيل الجهاز الحكومي وتطوير إدائه وتخفيف الابعاء الإدارية عنه مما يؤدي إلى اعادة الثقة إلى المواطنين في الإدارة وخير وسيلة للرقابة. إلا ان هذا الاسلوب الجديد في العمل يتطلب مجموعة من العناصر هي الاطار التشريعي المناسب، اقامة البنى التحتية للاتصالات والمعلوماتية، بالإضافة إلى العنصر البشري المؤهل. ونعرض فيما يلي لهذه العناصر وفق ثلاثة فروع متتالية.

الفرع الأول: العنصر القانوني

(١) داود عبد الرازق الباز، مصدر سابق، ص ٢٩.

مما لا شك فيه ان تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة عن طريق شبكة الإنترنت يستلزم تشريعات خاصة تقوم بتنظيمه بالشكل الذي يضمن تحقيق الاهداف المرجوة منه^(١).

ويُعد البناء القانوني من الأمور المهمة في طريق التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية^(٢) فالتشريعات والقوانين التقليدية النافذة لا تصلح لتطبيقها على الحكومة الإلكترونية^(٣) لكون التعامل الإلكتروني يرتبط بجوانب قانونية وعديدة كالخصوصية والسرية والامن المعلوماتي يكون التعامل التقليدي في غنى عنها لذا لم تقم التشريعات التقليدية بتنظيمها^(٤).

وقد تواجه تطبيقات تقنيات الاتصالات والمعلومات في مجالات عمل الحكومة معوقات قانونية عديدة^(٥)، حيث ان جميع اشكال التعامل مع الحاسوب وشبكة الإنترنت ستظهر في هذه الممارسة، لذا لا بد من قيام نظام قانوني مُحكم لمنع التلاعب كمتطلب أساسي للتحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية^(٦).

وأهم هذه المعوقات القانونية تتمثل فيما يلي:

-
- (١) أ.م.د. قادر محمود الشرع، مصدر سابق، ص ١٥٠.
 - (٢) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مصدر سابق، ص ١٨٣.
 - (٣) د. حسين عبد الحسن، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع — عمان، الأردن، ٢٠١١، ص ١٩٥.
 - (٤) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مصدر سابق ص ١٨٣.
 - (٥) د. بشير عباس العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق — مدخل تسويقي استراتيجي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية — القاهرة، ٢٠٠٤، ص ٢٨٤.
 - (٦) أ.م.د. حنان محمد القيسي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، بحث منشور في مجلة الملتقى، العدد الثامن، السنة الثانية، ٢٠٠٧، ص ١٥٦.

- العلاقة التي تربط الحكومة مع المواطنين تكون مبنية في الواقع التقليدي على الورق والكتابة وهي عادة ما تكون نماذج حكومية وكتابة موثقة ضمن مفهوم المستندات الرسمية المقررة قانوناً.
- إلى جانب وجود مشكلات تتعلق بأنظمة الرسوم والطوابع وعمليات استيفائها.
- هناك مشاكل تتعلق بحجية التعاقد الإلكتروني وحجية الأثبات بالوسائل الإلكترونية.
- يوجد مشاكل تتعلق بوسائل الدفع وقانونيتها ومدى قبول القانون للدفع الإلكتروني كبديل عن الدفع التقليدي.
- ثمة مشاكل تتعلق في ميدان حماية أمن المراسلات الإلكترونية في ظل غياب استراتيجيات أمن شمولية في بنية المؤسسات العربية سواء في القطاع العام او الخاص.
- إلى جانب مشاكل أخرى تتعلق بالسرية وخصوصية وحرية الافراد حيث يخشى إن يكون التكامل الرقمي على حسابها.
- وتثار ايضاً مشكلة أمن التعامل فيما بين المؤسسات الحكومية او بينها وبين المواطنين وذلك بسبب غياب قواعد المساواة الجنائية على العبث بالكمبيوتر والشبكات واساءة استخدامها وعلى الانشطة الاجرامية التي ترتكب بواسطتها.
- ثمة مشكلات أخرى تتصل بإجراءات العطاءات الحكومية وشروطها الشكلية^(١).
- وبناءً على هذه التحديات يرى جانب من الفقه القانوني ضرورة قيام الدولة بعملية مسح او تعديل للقوانين والأنظمة النافذة وذلك بالاستعانة بهيئات متخصصة في

(١) يمكن الرجوع في ذلك إلى الدكتور عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة _الإسكندرية، مصر، ٢٠٠٨، ص٤٦، الدكتور محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر - الاسكندرية، ٢٠٠٦، ص ٧٨، أ.د مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار مؤسسة رسلان-دمشق، سوريا، ٢٠٠٩، ص٥٧.

مجال المعلوماتية والقانون وذلك لمعرفة مدى ملائمتها او تناقضها ومن ثم اجراء تعديلات على التشريعات القائمة اذا استلزم الامر ذلك^(١).

ويرى جانب من الفقه انه في إطار تطوير التشريعات الخاصة بالحكومة الإلكترونية فإنه يجب ان تُراعى فيها الابعاد الآتية:

١- أضفاء الشرعية القانونية للأعمال الإلكترونية، وتحديد مباحاتها ومحرماتها والعقوبات على الاعتداء على هذه الشرعية^(٢). وبهذا الخصوص، يوصي أحد الفقهاء^(٣) أنه يجب على المشرع في إطار تطوير التشريعات ان ينظم الموضوعات الآتية:

- تجريم اقتحام المواقع الإلكترونية او اتلافها.

- تجريم انتهاك حق الخصوصية.

- تجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني.

- تجريم التعويض لتحويل الأموال إلكترونياً.

٢- وضع معايير ثابتة وشفافة للإجراءات والمتطلبات الحكومية.

(١) د. ابو بكر الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية- القاهرة، مصر، ٢٠٠٦، ص١٠٣.

د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص٤٧.

د. هدى محمد عبد العال، التطوير الاداري والحكومة الإلكترونية، الطبعة الاولى، الناشر المؤلف نفسه، ٢٠٠٦، ص١٠٥.

(٢) د. هدى محمد عبد العال، المصدر نفسه، ص١٠٥.

د. عصام عبد الفتاح مطر، المصدر نفسه، ص٤٧.

(٣) أ. د. م. حنان القيسي، مصدر سابق، ص١٥٧.

٣- أعطاء مشروعية لإثبات الشخصية إلكترونياً من خلال كود أو رقم شخصي أو رقم حساب بنكي، وكذلك منح التوقيع الرقمي (الذي قد يكون سرياً) وحمايته من التزوير والعبث.

٤- وضع شروط للتحقق من المرسل، من خلال اعتماد البريد الإلكتروني للحد من إمكانية الاستخدام من قبل الآخرين^(١).

٥- بيان الإجراءات والخطوات اللازمة للوصول إلى سجلات المواطنين، وذلك دون الأخلال بالحماية القانونية المقررة للمعلومات الواردة بهذه السجلات.

٦- قبول النظام الإلكتروني كبديل عن النظام النقدي في عمليات البيع والشراء^(٢).

وفي هذا الإطار، قامت الكثير من الدول العربية بأصدار التشريعات المنظمة للحكومة الإلكترونية، كان أولها قانون المبادلات و التجارة الإلكترونية رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٠ التونسي، عقبه قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية رقم (٢) لسنة ٢٠٠٢ الذي صدر في إمارة دبي، وكذلك قانون تنظيم التجارة الإلكترونية الصادر في عام ٢٠٠٢ الصادر في مملكة البحرين، وكذلك قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات الاماراتي رقم (٢) لسنة ٢٠٠٦، وكذلك قانون مكافحة الجرائم المعلوماتية السوداني لعام ٢٠٠٧، ونظام مكافحة الجرائم المعلوماتية السعودي عام ٢٠٠٧، وقانون التوقيع والمعاملات الإلكترونية رقم (٧٨) لعام ٢٠١٢ العراقي، بالإضافة إلى قوانين أخرى.

ومن وجهة نظر الباحثة، أنه من الضروري إصدار التشريعات المنظمة لمشروع الحكومة الإلكترونية سواء المنظمة للمعاملات الإلكترونية او التي تنظم الجرائم

(١) د. هدى محمد عبد العال، مصدر سابق، ص ١٠٥ - ١٠٦.

د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ٤٧.

(٢) د. عصام عبد الفتاح مطر، المصدر نفسه، ص ٤٧.

المعلوماتية التي قد تقع عن طريق استخدام التقنيات الإلكترونية كالحاسب أو الهاتف، أو من خلال شبكة الإنترنت، خاصة بأن تحقيق ذلك يُعد أمراً سهلاً إذا ما قُورنَ بالعنصرين الآخرين ويمكن للدول ان تستهدي بتشريعات الدول الأخرى وتستعين بذوي الخبرة من القانونيين واصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لذا فلا يوجد هناك مبرراً للتأخير في اصدار هذه التشريعات، وترى الباحثة ان هذه التشريعات يجب ان تكون منظمة للمكافئ الإلكتروني للإجراءات الورقية التقليدية مثل الهوية الشخصية والتوقيع والنقود الإلكترونية ومن الضروري مراعاة عامل المرونة عند تشريعها لكي تتفق مع هذا النظام المتطور ولتسهيل مهمة تعديلها او تحديثها باستمرار.

الفرع الثاني: البنى التكنولوجية

تعد البنية التكنولوجية الحجر الأساس لبناء الحكومة الإلكترونية، والقاعدة التي ترتكز عليها في تنفيذ برامجها، وتتكون البنية التكنولوجية من الأجهزة الإلكترونية^(١) وشبكات الاتصال الحديثة التي تُمكن المؤسسات الحكومية من تبادل ونقل البيانات والمعلومات فيما بينها من جهة، وكذلك مع القطاع الخاص والمواطنين من جهة أخرى^(٢)، ولهذا فأن نجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد بالدرجة الأولى على القدرة التكنولوجية للدولة، لذا فهي تعد من أهم الصعوبات التي تواجه الدول النامية لدى القيام بعملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية^(٣).

يتبين مما تقدم، أن البنية التكنولوجية ترتكز على عنصرين لا بد من وجودهما لضمان نجاح الحكومة الإلكترونية، فيُعد الحاسوب العنصر الأساسي الأول في النظام الوظيفي الإلكتروني لما يُمثله من أداة رئيسة في أداء الإدارة لمهامها

(١) د. محمود القدوة، مصدر سابق، ص ٤٤.

(٢) د. بشير عباس العلق، مصدر سابق، ص ٢٨٤.

(٣) د. إيمان عبد المحسن زكي، مصدر سابق، ص ٧١.

وواجباتها سواء تعلق الأمر ببرامج النظام أو في تطبيقاته^(١)، لذا فمن الضروري تأمين عدد كافٍ من هذه الحاسبات لتمكين موظفي الحكومة الإلكترونية من أداء المهام الممنوعة بهم عند طلب المستخدم الحصول على الخدمة فيقوم الموظف بدوره بأدائها من خلال شبكة إلكترونية ترتبط بها هذه الحواسيب^(٢)، إلى جانب ذلك لا بد من وجود قاعدة بيانات ومعلومات تعتمد الحكومة الإلكترونية عليها، فالموظف العام في هذه الحكومة ليس بحاجة للرجوع إلى المعلومات التي تم تسجيلها في الملفات والمستندات الورقية في حال أداء الخدمة التي سبق الموظف وكُلف بها، بل يمكنه الرجوع إلى هذه القاعدة من خلال معالجة لوحة المفاتيح الخاصة بالحاسب و يسترجع البيانات التي هو في حاجة إليها^(٣)، علماً أن هناك أجهزة إلكترونية أخرى تُعد مكملة لدور الحاسب الآلي في نطاق الحكومة الإلكترونية كالهاتف الثابت والمحمول والفاكس^(٤)، حيث يساعد استخدام هذه الأجهزة في إنجاز بعض الأعمال الحكومية خارج حدود المكاتب والمؤسسات، حيث باستخدام أجهزة الاتصال المتطورة والتي يُمكن حملها كالحاسب المحمول والهاتف المحمول لفرق العمل الموزعة في مناطق جغرافية متباعدة أن تعمل بعضها بعضاً في ذات الوقت، وكذلك الحال لدوائر الجمارك والهجرة والجوازات الواقعة على حدود الدولة أن تعمل مع الجهات التابعة لها والواقعة في العاصمة أو في مراكز المدن باستخدام هذه الأجهزة المحمولة الأمر الذي يؤدي إلى تسهيل العمل وتوفير الوقت والجهد والمال.

(١) د. عثمان سلمان غيلان، أثر التطور الإلكتروني في مبادئ الوظيفة العامة، الطبعة الأولى، الناشر صباح صادق جعفر الانباري، ٢٠١٠، ص ١٨.

(٢) أ. ديابا جميل محمد الرزي، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها - دراسة تطبيقية عن مؤسسات الحكومة في قطاع غزة، بحث منشور في مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد ٢٠، العدد الأول، ٢٠١٢، ص ١٩٨.

(٣) د. عبد الفتاح بيوم حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الكتاب الأول، مصدر سابق، ص ٤٩.

(٤) المصدر نفسه، ص ٦٧.

وفي الواقع أن استخدام الأجهزة الإلكترونية المحمولة كالحاسب والهاتف يساعد في تلافي الكثير من سلبيات الإدارة التقليدية، فعلى سبيل المثال كان لكل جهة إدارية موظف يتولى مهمة حمل البريد إلى جهات عديدة في يوم واحد وقد تتقضي مواعيد العمل الرسمية دون أن يكون قد أنتهى من أنجاز عمله. أما في نظام الحكومة الإلكترونية فقد أصبح بإمكان الموظف نقل المعلومات البريدية إلى جهات متعددة بضغطة زر واحدة من خلال استخدام البريد الإلكتروني^(١).

أما الإنترنت فيُعدّ العنصر الأساسي الثاني في هذه البنية، حيث دفعت التكنولوجيا الحديثة عملية أنجاز المهام والمعاملات التجارية والمالية وكذلك تقديم الخدمات العامة عن طريق شبكة الإنترنت، وتعد هذه الشبكة من أهم وأسرع الوسائل المستخدمة في نقل و تبادل البيانات والمعلومات بين الافراد والهيئات والدول بصورة إلكترونية^(٢). فالدولة ومؤسساتها تمتلك أكبر قدر من المعلومات والبيانات والخدمات التي تقدمها للمواطنين مما يستلزم وجود بوابة على شبكة الإنترنت تُمكن المواطنين من خلالها الوصول إلى جميع المؤسسات الرسمية، وتُعد هذه البوابة عبارة عن موقع ويب يشمل كل ما تريد الحكومة توفيره وتقديمه للمواطنين من خلال تحديد وجمع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الإنترنت شرط ان تكون هذه المعلومات والوثائق محملة على قواعد ذات بيانات مرنة وقابلة للفتح على شبكة الويب لدى جميع المؤسسات الحكومية وان تكون متضمنة المعلومات الضرورية كافة لأنجاز المعاملات فضلاً عن القوانين المنظمة لها^(٣).

وإلى جانب شبكة الإنترنت يستلزم أعداد شبكة تكنولوجية داخلية للربط بين الأقسام والإدارات ليتم من خلالها ممارسة جميع الأعمال الداخلية للمؤسسة. ومن الضروري

(١) د. محمد الصيرفي، مصدر سابق، ص ٩٤ - ٩٥.

(٢) د. محمد الطعمنة، د. طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، ٢٠٠٤، ص ٣٤.

(٣) د. ابو بكر الهوش، مصدر سابق، ص ٩٣.

أيضاً تصميم المواقع الحكومية الإلكترونية وصيانتها بشكلٍ مستمر لضمان تواجدها (٢٤ ساعة) في اليوم لمدة سبعة أيام في الأسبوع^(١)، وتوفير حزم اتصال واسعة لتسهيل عملية الاتصال وجعل بيئة الإنترنت بيئة مثالية للأعمال بحيث تسمح بمشاهدة الفيديو وسماع الصوت ومن ثم عقد الاجتماعات بالصوت والصورة والمحادثة عبر الإنترنت وتوفير أنظمة اتصال ذات قدرات عالية في استخدام خدمات ذات نطاق عريض من خلال استخدام كبلات مخصصة لذلك^(٢). حيث سيساعد استخدام هذه الحزم في تفادي مشكلة سفر رئيس الشركة أو المدير العام الذي يؤدي إلى تعطيل الكثير من الأعمال لأنها ستكون التماور معه عن طريق أجتاع بالفيديو او عن طريق Chat room والحصول على رأيه وموافقته على القرار المُراد إصداره من قبل الموظف المختص^(٣).

وعلى النحو المتقدم يتضح ان شبكة الإنترنت أصبحت جزءاً مهماً في تنفيذ أعمال الحكومة ومؤسساتها في مختلف دول العالم المتقدم، اذ لا يمكن أنتشار الحكومة الإلكترونية من دون الأنترنت^(٤) وكلما تم التوسع في استخدامه سهلت مهمة الحكومة الإلكترونية.

وبهذا الخصوص، ترى الباحثة انه من الضروري أن تبدأ الدولة في اتجاه تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية أن تقوم أولاً بتجهيز المؤسسات الحكومية بأجهزة الحاسوب وربطها بشبكة داخلية (أنترنت) لتسهيل عمل الموظفين داخل المؤسسة الواحدة وتعفيهم من الإنتقال والتجول داخل أروقة المؤسسة، لتأتي بعدها مرحلة ربط جميع المؤسسات التابعة لكل وزارة بالشبكة الخارجية (الإنترنت).

(١) د. إيمان عبد المحسن زكي، مصدر سابق، ص ٧٢.

(٢) د. هدى محمد عبد العال، مصدر سابق، ص ١٠٦.

(٣) د. محمد الصيرفي، مصدر سابق، ص ٩٥.

(٤) د. محمد الطعامة — د. طارق العلوش، مصدر سابق، ص ٣٤.

وتشير الباحثة أيضاً أنه من الضروري أن تكون البنية التحتية متكاملة وقائمة على الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان نجاح هذا المشروع وتحقيق الأهداف المرجوة منه.

الفرع الثالث: العنصر البشري

يمثل العنصر البشري مدخلاً أساسياً لا غنى عنه في الحكومة الإلكترونية، ولذا يجب التركيز عليه باعتباره العنصر المحرك، ومن ثم فإن تطوير وتدريب هذا العنصر يمثل ضرورة ملحة^(١). ويعد الموظف أهم عنصر في الحكومة سواء التي تتبع الأسلوب التقليدي في تأدية نشاطها أم الأسلوب الإلكتروني.

لذا فقد عرف قانون الخدمة المدنية العراقي رقم ٢٤ لسنة ١٩٦٩ المعدل الموظف بأنه: "كل شخص عهدت إليه وظيفة دائمة داخلية في الملاك الخاص بالموظفين"^(٢). وعرفه أيضاً قانون أنضباط موظفي الدولة والقطاع العام رقم (١٤) لسنة ١٩٩١ المعدل بأنه:

"كل شخص عهدت إليه وظيفة داخل ملاك الوزارة أو الجهة غير المرتبطة بوزارة"^(٣). وقد أدخلت الحكومة الإلكترونية تغييراً أساسياً على النظام القانوني الذي يحكم الموظف العام في الواقع التقليدي وهذا التغيير يتعلق بالشروط التي يجب أن تكون متوافرة في الشخص لشغله الوظيفة العامة، حيث تم استحداث شروطاً جديدة، وأصبح من الضروري أن يكونوا موظفي الحكومة الإلكترونية ذوات خبرة أو تخصص في نطاق تقنية المعلومات^(٤).

وفي الحقيقة أن ثورة المعلومات والاتصالات قد فرضت واقعاً على الموظف ألا يكون ملماً في مجال التكنولوجيا الحديثة فحسب بل يجب أن يكون متخصصاً بها، لأن

(١) أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصدر سابق، ص ١٣٦.

(٢) المادة الثانية من قانون الخدمة المدنية العراقية رقم ٢٤ لسنة ١٩٦٩ المعدل.

(٣) المادة (ثالثاً / ١) من قانون أنضباط موظفي الدولة والقطاع العام رقم (١٤) لسنة ١٩٩١ المعدل.

(٤) د. محمد الصيرفي، مصدر سابق، ص ٨٤.

الموظف في الحكومة الإلكترونية سيشغل تخصصات عديدة ودقيقة، فهناك فئة - مشغلي الحاسب الآلي - الذين يختصون بأدخال بيانات ومعاملات المتعاملين مع الحكومة الإلكترونية إلى الحاسب فضلاً عن حفظها وفهرستها وأسترجاعها عند طلبها^(١).

كما أنَّ هناك فئة - المبرمجين - الذين يكون دورهم وضع برامج المعلوماتية التي تُسير نشاط الحاسب الآلي في مجال عمل الحكومة الإلكترونية، سواء أكان عمل هذه الجهة في المحاسبة أو الهندسة أو القانون، فيقوموا بوضع البرامج المرتبطة بنشاط جهة الحكومة الإلكترونية نفسها.

إلى جانب فئة - موظفي الشبكات - الذين يختصون بصيانة شبكات الحاسب الآلي وأصلاح الأعطال الخاصة بهذه الشبكات التي تعتمد عليها أجهزة الحكومة الإلكترونية، ويوجد ضمن هذه الفئة فئة تختص بتأمين وحماية نظم المعلومات والشبكات ضد محاولات الاختراق والسرقة والأتلاف والتدمير^(٢).

ومن الوظائف التي أستخدمها نظام الحكومة الإلكترونية وظيفة - محلل النظم - الذي يعتبر همزة الوصل بين كل المستخدمين للنظام والإدارة العليا والمبرمجين وتتنوع مهامه بين توزيع العمل على المبرمجين أو البيانات والمعلومات والتقارير إلى القيادات الإدارية وتنظيم التعامل بين أجهزة المنشأة^(٣).

ويلاحظ أن الحكومة الإلكترونية تتطلب وجود فئة متخصصة قادرة على إدارة النظام الإلكتروني لأن معظم الوظائف ستكون مبرمجة، وهنا لا يستطيع الموظفون غير المؤهلين القيام بهذه الأعمال ومن ثم سوف تؤدي إلى الاستغناء عن غير المهرة منهم، بينما سيكون ذلك عامل محفز وجيد للأشخاص المهرة والمؤهلين للقيام بالعمل

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية - الكتاب الأول، مصدر سابق، ص ٨٧.

(٢) د. عثمان سلمان غيلان، مصدر سابق، ص ٣٩ - ٤٠.

(٣) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ٤٣.

الإلكتروني^(١). إلا أن القول بذلك لا يعني الإستغناء عن البعض من الفئات، كما في المتخصصين في المحاسبة أو القانون والطب والهندسة فهم يعدّون ضروريين لتسيير عمل المرفق العام شرط أن يكونوا يتقنون التعامل مع الحاسب لأنهم سوف يديرون جزءاً من الحكومة الإلكترونية^(٢).

ويتضح مما تقدم أن الحكومة الإلكترونية أدت إلى استحداث شروطاً جديدة للتعيين، إلى جانب الشروط التقليدية له، إلا أنه يجب التأكيد على شروط الجنسية والسلامة الصحية لأن التعامل الإلكتروني سوف يؤثر سلباً على الصحة، كما يجب مراعاة شرط حسن الخلق والسلوك للموظف العام لأن التعامل الإلكتروني يجب ان تتوفر فيه السرية والخصوصية للمواطنين لضمان نجاح المشروع.

ويلاحظ ان نظام الحكومة الإلكترونية الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كثيراً ما يرهب أولئك الذين لا علم لهم به ولم يألفوه، لذا قد يحاول الموظفون التقليديون مقاومة ما يجهلون بدلاً من محاولة تعلمه والتجاوب معه، لذا يرى أحد الفقهاء^(٣) بوجوب اقناع من يمكن اقناعه واستبعاد الذين يقفون في سبيل التطور الذي فرض نفسه وحل محلهم في القيام ببعض الامور التي كانوا هم يقومون بها.

المطلب الثالث :مزايا وسلبيات الحكومة الإلكترونية والصعوبات التي تواجه عملية تطبيقها

أن تسابق الدول على تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يجد مبرره في المزايا العديدة التي يحققها هذا النظام والتي تعود بالفائدة للجهات الحكومية والافراد على حدٍ سواء، وعلى الرغم من هذه المزايا التي تمثل الوجه الايجابي للحكومة الإلكترونية

(١) د. سوسن المهدي، مصدر سابق، ص ٥٢.

(٢) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الكتاب الاول، مصدر سابق، ص ٨٨.

(٣) د. حنان القيسي، مصدر سابق، ص ١٥٦.

فأن تطبيقها يخلف بعض النتائج السلبية التي يجب ان تؤخذ بالحسبان عند تطبيق هذا النظام الذي قد يواجه أيضاً بعض الصعوبات خاصة في الدول النامية عموماً والعربية خصوصاً عند تطبيقه.

لذا سوف نقوم بتقسيم هذا المطلب إلى ثلاثة فروع، نبين في الأول مزايا الحكومة الإلكترونية، وخصصنا الثاني لعيوبها، اما الفرع الثالث فسوف نبين فيه الصعوبات التي تواجه عملية تطبيقه.

الفرع الاول: مزايا الحكومة الإلكترونية

أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى تحقيق العديد من المزايا أهمها تقديم الخدمات العامة للمواطنين في شكل قياسي (أسرع، افضل، أدق، أقل وقتاً) مع ضمان أستمرايته وتطويره، ولا شك أن ارتباط هذه المعايير بتقديم الخدمة سيدفع المسؤولين الحكوميين إلى البحث دائماً عن طرق تحسين الخدمة وكذلك بيان مدى الشفافية، ومدى إدارة المعلومات بشكل كفء داخل المؤسسات الحكومية، وكيف يمكن تبسيط الإجراءات بالشكل التي يمكن معها تقديمها إلكترونياً^(١). وتتمثل هذه المزايا بالآتي:

اولاً: تحسين مستوى الخدمات

يهدف نظام الحكومة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات إلى المواطنين بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة هذه الحكومة، ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يحاولون مراعاة محاور عديدة التي يُمكن من خلالها تحسين مستوى

(١) أ.د. محمد بن ابراهيم التويجري، أ.د. سيف الدين محمد عبد الهادي، الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي لعام

٢٠٠٤، المنظمة العربية للتنمية الادارية، ٢٠٠٥، ص ١٣.

الخدمات المقدمة للمواطنين. ومن هذه المحاور ^(١) - سرعة إنجاز المعاملات - فإنجاز المعاملة بصورة إلكترونية لا يستغرق غير دقائق معدودة مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور، ومن ثم يقوم الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدوياً. ^(٢)

أما في نطاق الحكومة الإلكترونية فيمكن للمواطن الدخول إلى مواقع الحكومة والتجول بين مؤسساتها وهيئاتها المختلفة عن طريق الإنترنت مما يوفر له الوقت والجهد. ^(٣)

ومن هذه المحاور - زيادة الإتقان - حيث أن الأنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقان من الأنجاز اليدوي، فالحاسب الآلي وحسب البرنامج المزود به يعطي نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها، مما يؤدي بدوره إلى تلافي كثير من الأخطاء التي قد يقع فيها الموظف عند قيامه بعمله، كما أن الأنجاز الإلكتروني يخضع لرقابة أسهل وادق من تلك التي تفرض على الموظف عند أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية، وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلالاً أمثل لإمكانات الحكومة من خلال اتباع أساليب مشابهة لأساليب التجارة الإلكترونية. ^(٤)

ومن المؤكد أن الدقة في تقديم الخدمات والمعلومات يساعد في القضاء على مشكلة التضارب والتناقض بين الأرقام والبيانات الصادرة عن الجهات الحكومية المختلفة، إذ يتم تحديد مصادر البيانات وتوصيفها بدقة، ومراجعتها قبل دخولها على النظام.

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية-الكتاب الاول، مصدر سابق، ص ٩٩.

(٢) د. محمود القدوة، مصدر سابق، ص ١٧٥.

(٣) أورنس متعب الهذال، مصدر سابق، ص ٢٤.

(٤) أ.م.د. قادر حمود الشرع، مصدر سابق، ص ١٥٠.

ويتحقق ذات الغرض من خلال أن نظام الخدمة الإلكترونية يتحقق على مدار الساعة وأن صاحب الشأن يمكن له الدخول على شبكة الإنترنت في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغبها.^(١)

ثانياً: تخفيض التكاليف

تهدف الدولة إلى تحقيق المصلحة العامة دائماً وذلك باستخدام وسائل أكثر يسراً وأخف وطأة على المواطن في أنجاز معاملته. ومن أحدث الوسائل التي تستخدمها الدولة لهذا الغرض هو سعيها إلى تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في جميع المرافق العامة، فالشخص الذي يرغب في إصدار شهادة ميلاد أو اجازة لمركبة أو بيان تجاري يقوم عادة بمراجعة مؤسسات الدولة وإداراتها المختلفة مما يكلفه الكثير من المال بالإضافة إلى ما يبذله من جهد. أما باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، فإن المواطن يستطيع أن ينجز معاملته وهو داخل المنزل من خلال شبكة الإنترنت، وهذا بدوره سوف يؤدي إلى خفض التكاليف على المواطن.^(٢)

كما أن استخدام الأساليب التكنولوجية يؤدي إلى خفض التكاليف على الإدارات الحكومية، حيث يؤدي هذا الاستخدام إلى تقليل عدد القائمين على حفظ ونسخ ونقل وتوزيع الأعمال الورقية الخاصة بالتعاملات^(٣) فضلاً عن تقليل أو الاستغناء عن الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات التي كانت تؤدي إلى ارتفاع تكاليف الخدمة في التعامل التقليدي بالنظر لارتفاع سعر المواد اللازمة لآدائها، إلا

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مصدر سابق، ص ١٦٦.

(٢) أورنس متعب الهذال، مصدر سابق، ص ٣٣.

(٣) أ. ديابا جميل محمد الرزي، مصدر سابق، ص ١٩٨.

أنه باتباع نظام الحكومة الإلكترونية سوف يقلل من تكلفتها كثيراً قياساً إلى استخدام الحاسب الآلي في إنجاز الخدمات.^(١)

ومن جانب آخر، فإن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة يتم أنفاقها في شراء الأجهزة والمعدات وأعداد البرامج وتدريب العاملين عليها، غير أن أداء الخدمات بالطرق الإلكترونية بعد ذلك تقل تكلفة كثيراً عن أدائها بالطرق التقليدية.^(٢) للأسباب المذكورة أعلاه

ثالثاً: معالجة البيروقراطية في العمل الإداري

البيروقراطية هو مصطلح يستخدم للتعبير عن سوء الجهاز الإداري وتعدد إجراءاته وشدة التزامه بنصوص القوانين والأنظمة وبعيداً عن المرونة.^(٣) وللحكومة الإلكترونية دورٌ فعّالٌ في القضاء على البيروقراطية بمعناها السلبي^(٤)، حيث يُمكن للمرافق العامة في ضوء هذه الحكومة تأمين احتياجات الأفراد دون حاجة للتنقل بين المكاتب وأروقة الوزارات ومراجعة مجموعة من الموظفين لغرض الحصول على الخدمة^(٥)، حيث يُمكن لموظف واحد إنهاء المعاملة المطلوبة وتقديم الخدمة لصاحبها دون أن يرجع لرؤسائه أو زملائه في العمل وذلك بالاستناد لقاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته.^(٦)

(١) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ٥٦.

(٢) أ.م.د. قادر حمود الشرع، مصدر سابق، ص ١٥٠.

(٣) أ. د محمد علي الطائي، الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار المحجة البيضاء للتوزيع والنشر - بيروت، ٢٠١١، ص ٦٨.

(٤) د. ماجد راغب الحلو، مصدر سابق، ص ١٠.

(٥) أ. د مصطفى يوسف كافي، مصدر سابق، ص ٢١٢.

(٦) د. محمود القدوة، مصدر سابق، ص ١٧٧.

وبعبارة أخرى يُمكن تقديم الخدمات من خلال عدد محدود من الموظفين ذوي قدرة وكفاءة عالية ومن ثم سوف يقل الوقت المستخدم في أنجاز المعاملة خاصة مع عدم أو قلة المستويات الإدارية اللازمة لأتخاذ القرار، بل من الممكن أنجاز المعاملة بخطوة واحدة تتم من خلال الدخول على الخط مع الحكومة عبر شبكة الإنترنت بحيث يتم أنجاز المعاملة بسرعة وسهولة ووقت أقل^(١) مما يؤدي بدوره إلى تحسين العلاقة بين الموظفين والجمهور.

كما يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية و التخفيف من الإجراءات الروتينية المعقدة في إداء المرافق العامة لخدماتها لأن أنجاز المعاملات بصورة إلكترونية سيؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع رقمي.

وفي هذا الاطار، أكد وزير التنمية الإدارية المصري على ان (التجربة المصرية في مجال مستوى إداء الخدمات الحكومية تستهدف بالدرجة الاولى تحرير الإدارة من قيود البيروقراطية الإدارية والتعقيدات المكتبية وتتطلق من سياسة متكاملة لتبسيط اجراءات تقديم الخدمات للجمهور، وقال أن المحور الأساسي للتجربة هو المواطن والحرص على رفع المعاناة عنه حفاظاً على كرامته وأدميته بإعتبارها ركائز الحكم في مصر)^(٢).

رابعاً: تحقيق الشفافية الإدارية

(١) د. سوسن زهير المهدي، د. سوسن المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الطبعة الاولى، دار أسامة للنشر والتوزيع - الاردن، ٢٠١١، ص ٣٩-٤٠.

(٢) د.أ.د. مصطفى يوسف كافي، مصدر سابق، ص ٢١٢ و ٢١٣ و ٢١٤.

من أهم مزايا الحكومة الإلكترونية عنصر الشفافية والذي يمكن عن طريقه لأي متعامل مع هذه الحكومة أن يعلم جميع الأمور المتعلقة بمعاملته بوضوح ودون سريه تذكر، حيث يمكن له معرفة المرحلة التي قطعتها معاملته وهل هناك معوقات في التنفيذ أم لا، ويعود ذلك إلى إمكانية الدخول إلى الموقع الإلكتروني لهذه الحكومة لكل ذي شأن وليس هناك ما يجب إخفاؤه إلا اذا كان الأمر يتعلق بأسرار الدولة او العمل الحكومي او البيانات الخاصة.^(١) وتحقق الشفافية أيضاً من خلال إتاحة المعلومات عن جميع الأنشطة الحكومية وإتاحة القوانين والأنظمة عبر شبكة الإنترنت لجميع المؤسسات الحكومية والمواطنين وقطاع الاعمال.^(٢)

كما ان الحق في الشفافية يشمل مجموعة الإجراءات الهادفة إلى تحسين وتطوير العلاقات بين الإدارة والمتعاملين معها بما يؤدي إلى رفع السرية الإدارية، والزام الإدارة بنشر أجراءاتها و إعلانها للمتعاملين معها واستشارتهم في بعض الأحيان.^(٣)

إضافةً إلى ذلك فإن أتمام المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص يدل على عدم وجود مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للمعنيين وهذا بدوره يعتبر مكافحةً للفساد الإداري ويحد من فرص انحراف الموظفين عند أداء عملهم، خاصة بأن الأنجاز الإلكتروني لا يتم بحضور الجمهور مما يجعله أيسر تحقيقاً لتجنبه المشاكل المحتملة مع اصحاب الشأن وطالبي الخدمة خاصة من ذوي الوعي المنخفض من الافراد.^(٤)

(١) د. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مصدر سابق، ص ١٧٠.

(٢) أ. ديابا جميل محمد الرزي، مصدر سابق، ص ١٩٨.

(٣) د. موسى مصطفى شحاذة، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير المرافق العامة في فرنسا، بحث منشور في مجلة الحقوق (مجلة النشر العلمي) - الكويت، السنة الخامسة والثلاثون، العدد الثاني، ٢٠١١، ص ٣٥١-٣٥٢.

(٤) أ.م.د. قادر حمود الشرع، مصدر سابق، ص ١٥١.

أن المزايا التي تحققها الحكومة الإلكترونية يتطلب منا القول من أنها أصبحت ضرورة ملحة للدول التي ترغب في تحسين مستوى عملها، لذا فهي أصبحت مقياساً لتقدم الدول وتطورها.

الفرع الثاني: سلبيات الحكومة الإلكترونية

على الرغم من الإيجابيات العديدة للحكومة الإلكترونية والسابق ذكرها، إلا أن تطبيقها قد ينطوي على بعض السلبيات خاصة في بداية التطبيق ويزداد تأثير هذه السلبيات مع زيادة تفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية. وهذه السلبيات هي:

أولاً: - البطالة

ينصرف مفهوم البطالة إلى عدم توفر فرصة العمل على الرغم من توافر القدرة على العمل والرغبة فيه مهما كان مقدار الأجر عليه، فأن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سوف يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة،^(١) حيث أن الاعتماد على الأجهزة التكنولوجية في القيام بالأنشطة الحياتية بدلاً من الافراد سوف يؤدي إلى الاستغناء عن كثير من الأيدي العاملة.^(٢)

ومن وجهة نظر الباحثة أن الحل المناسب لمواجهة هذه المشكلة هو ضرورة قيام الدولة بدعم القطاع الخاص من أجل امتصاص فائض العماله في الحكومة والقطاع العام، ومن الضروري أيضاً ان تقوم الدولة بدعم القطاع الصناعي من خلال زيادة عدد المصانع خاصة مصانع الأجهزة التكنولوجية، والأبقاء على مرفق التعليم بصورته التقليديه لكون الاساتذه والمدرسين يشكلون نسبة كبيرة من الإيدي العاملة.

(١) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ٥٩ - ٦٠.

(٢) د. سوسن زهير المهدي، مصدر سابق، ص ٤٢.

ثانياً: المساس بالصحة العامة

من المعروف ان نظام الحكومة الإلكترونية يقوم على استخدام الإنترنت في الحصول على الخدمات في مختلف نواحي الحياة، ومن ثم فانه قد يترتب على استخدامه لساعات طويلة المساس بصحة الفرد طالب الخدمة وخاصة حاسة النظر حيث يضعف بشكلٍ تدريجي.^(١) كما ان الاعتماد الكامل على التكنولوجيا سيؤدي إلى التقليل أو فقدان العلاقات الاجتماعية ومن ثم سوف يشعر بالعزلة التي يفرضها الشخص على نفسه نتيجة استخدامه الإنترنت لفترات زمنية طويلة.^(٢)

ثالثاً: المساس بالحق في الخصوصية

يعتبر الحق في الخصوصية من أهم الحقوق التي حرصت أغلب التشريعات على تنظيمها وكفالة حمايتها وأفردت لها العديد من النصوص.^(٣)

وفي إطار الحكومة الإلكترونية يتم تقديم الخدمات للمواطن عن طريق شبكة الإنترنت، وفي سبيل ذلك تقوم الحكومات بجمع أو استخدام الكثير من المعلومات الشخصية عن المواطن التي تتعلق بالصحة والتعليم والعمل والملكية والدخل وغيرها من المسائل الشخصية الخاصة، ولذلك فأن هذه الخصوصية تُعد من الأسباب الرئيسة لتجنب الكثيرين استخدام الإنترنت في المعاملات والتعاملات، حيث أن الافراد والمؤسسات التجارية لن يتمكنوا من استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية ما لم يكونوا مطمئنين إلى ان الحكومة التي تحتفظ بمعلوماتهم الشخصية سوف تستخدمها بشكلٍ مسؤول.^(٤) ولذا تعتبر مسألة المحافظة على خصوصية وسرية المعلومات الشخصية المخزونة في قواعد بيانات الحكومة غاية في الاهمية لأن

(١) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ٦٠.

(٢) د. سوسن المهدي، مصدر سابق، ص ٤٢-٤٣.

(٣) د. عصام عبد الفتاح مطر، المصدر نفسه، ص ٦٠.

(٤) م. عبد الحميد بسيوني، مصدر سابق، ص ٥٥٢.

إساءة استخدامها قد يفقد ثقة المواطنين بالحكومة، وعليه ينبغي أن تلتزم المواقع الشبكية الحكومية بالممارسات الأفضل في هذا المجال، ولذا على الحكومة ان تُعير مسألة الخصوصية جُل اهتماماتها عند قيامها بتخطيط وتصميم نظم الحكومة الإلكترونية.^(١)

حيث ان التعامل الإلكتروني قد يُمكن بعض الأفراد من معرفة خصوصيات الآخرين كالتعرف على مقدار استهلاك فواتير الكهرباء أو التليفون.^(٢) وبهذا الخصوص فقد نصت بعض أنظمة الحكومة الإلكترونية على عدم اطلاع الموظف الذي يقوم بإنهاء معاملة إلكترونية على المعلومات المسجلة في ملف المستفيد، ولا يحق له إلا الاطلاع على الحد الأدنى منها بالصورة التي تمكنه من إنهاء المعاملة إلكترونياً وعدم الاطلاع على باقي المعلومات الموجودة في ملف المستفيد والتي لا يكون الموظف بحاجة إليها، وذلك حفاظاً على خصوصية المستفيد.^(٣)

ولمواجهة هذه المشكلة ترى الباحثة بضرورة تدريب الموظفين وتنقيفهم حول أهمية المسائل المتعلقة بالخصوصية ويجب إلزامهم باتباع مجموعة من الاجراءات للوصول إلى سجلات المواطنين وتفرض عليهم عقوبات صارمه عند مخالفة الموظف هذه الاجراءات بقصد الوصول إلى هذه المعلومات.

رابعاً: التجسس الإلكتروني

بعد ان اجتاحت ثورة المعلومات والاتصالات دول العالم أدت إلى تقليص الاعتماد على العنصر البشري على الرغم من أهميته في كثير من المجالات لصالح التقنيات، ومن الطبيعي أنه عندما تعمل الدول وفق نظام الإدارة الإلكترونية فأنها ستُحول

(١) أ.د أبو بكر محمود الهوش، مصدر سابق، ص ٥٨١ و ٥٨٢.

(٢) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ٦١.

(٣) د. فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية -

الرياض، ٢٠٠٥، ص ١٧١-١٧٢.

أرشيدها التقليدي إلى أرشيف إلكتروني وهو ما يعرضه لمخاطر كثيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى أتلافها، فهناك مخاطر جمه من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو الدول. ومصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الإلكترونية وإنما يكمن في عدم التحصين الأمني للإدارة الإلكترونية والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية فإهمال هذه الناحية سوف يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الإلكتروني الذي يكون مصدره غالباً من فئات ثلاث:

الفئة الأولى الأفراد العاديون، الفئة الثانية هي القرصنة، الفئة الثالثة هي أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.^(١)

هذا ويقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع أو إعاقة عمله أو أيقافه وتستطيع الإدارة تلافي ذلك بطرق وقائيه أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع، إلا أن خطر الفئة الثالثة يتعدى عن ذلك بكثير حيث يصل إلى درجة الأطلاع الكامل على جميع الوثائق المؤسسات والإدارات والأفراد والأموال وما إلى ذلك مما يشكل تهديداً فعلياً على الأمن القومي والأستراتيجي للدول المعنية خاصة عندما تقوم أجهزة الاستخبارات هذه ببيع أو نقل أو تصوير هذه الوثائق وتسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سُلبت منها.^(٢)

وترى الباحثة انه إذا لم تقم الدول بمواجهة هذه السلبيات وأيجاد الحلول لها فهي لم تنجح في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية لكون السلبيات السابق ذكرها تعد أموراً خطيرة.

(١) م.م أفنان عبد علي الاسدي، الإدارة الإلكترونية بين النظرية ومتطلبات التطبيق في بيئة الأعمال العراقية، بحث منشور في مجلة مركز دراسات الكوفة- كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد الأول، العدد ١٥، ٢٠٠٩، ص ١٢٣.

(٢) د. محمود القدرة، مصدر سابق، ص ٢٥١.

الفرع الثالث: المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية

من المسلّم به لدى قيام أي مشروع بنشاط معين سوف يواجه بعض المعوقات التي قد تكون في عملية التخطيط أو في عملية التنفيذ.^(١) ولعلّ من أهم المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية هي ما يلي:-

- الجانب القانوني: حيث أن التقدم السريع لتكنولوجيا المعلومات يعتبر عائق أمام الجهات القانونية حيث أنه من الصعب مواكبة تطوير القوانين والتشريعات لهذا التقدم الهائل والسريع في التكنولوجيا .

لذا يرى جانب من الفقه لحل هذه المشكلة ضرورة تدريب مجموعة مناسبة من القضاء والمحامين وفق ما يتطلبه التعامل الرقمي ولا بد من التنسيق الحثيث بين الجهات الحكومية لسن القوانين والتشريعات اللازمة.

- الجانب المالي حيث أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يستلزم وجود بنية تحتية وهو ما يحتاج إلى مخصصات كافية لتمويلها ^(٢) لشراء أجهزة الحاسوب وعدم وجود شبكة اتصالات أساسية تغطي جميع أجزاء الدولة خاصة في الدول النامية وإن وجدت فهي ذات تكلفة عالية ولاسيما في قطاع الاتصالات مثل ارتفاع أسعار المكالمات التي تزيد من تكلفة الوصول إلى خدمات الإنترنت.^(٣)

- فقدان الأمان: إن الحصول على الخدمات العامة المختلفة من خلال الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى نظم خاصة لتحقيق الأمن للمواطن، لذا يُعد الهاجس الأمني من أهم العوائق والتحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية،

(١) د. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع - عمان، ٢٠٠٩، ص ٧٣.

(٢) د. سوسن المهدي، مصدر سابق، ٤٩-٥٠.

(٣) أورنس متعب الهذال، مصدر سابق، ص ٤٠.

ومن خلال توفر الأمن المعلوماتي الشامل تُكتسب الثقة، وهذا لم يأتي من فراغ بل من كثرة المخاطر التي تحيط بتطبيقات الإنترنت من فيروسات واختراقات وأعمال تخريب متعمدة جعلت المستخدمين لا يتقون فيها ويترددون في تقديم أية معلومات شخصية عنهم أو التعامل من خلال هذه الشبكة، لذا يجب على القائمين على مشروع الحكومة الإلكترونية أن يؤكدوا على موضوع الأمن في جميع مراحل المشروع^(١) وان يستعينوا بذوي الخبرة والاختصاص في مجال الشبكات لمعرفة المخاطر التي يتوقع حدوثها خلال التعامل مع الشبكة ووضع الحلول المناسبة لها.

- مقاومة التغيير: حيث ان إقامة هذا المشروع يتطلب تغييرات كبيرة على صعيد المنظمات والأقسام وإعادة توزيع الصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية وتعيين المؤهلين لدراسة و مواكبة آخر المستجدات التكنولوجية وهذا التغيير بدوره سيواجه بمقاومة كبيرة من المعارضين لأي جديد لأن أغلب الناس بطبيعتها ترفض التغيير لكونه يظهرها بمظهر عدم المعرفة ولأنه يضيف معلومات جديدة لا ندركها في وقتها بحيث أن معرفتنا تظهر بأنها أقل اثناء حدوث التغيير في المؤسسة.^(٢)

- الجانب البشري: وتتمثل المعوقات الخاصة بهذا الجانب في انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات، وعدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية وعدم تطوير طرق اختيار القائمين على

(١) أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصدر سابق، ص ١٤٨.

(٢) د. سوسن المهدي، مصدر سابق، ص ٥١ و٥٢.

هذه الأجهزة إلى جانب أنعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها.^(١)

ومن ناحية أخرى لا بد من القول في هذا السياق أن بناء مجتمع واقتصاد المعلومات والمعرفة في العالم العربي خاصة لا يمكن أن يتحقق مع استمرار (٦٥) مليون أمي من البالغين و(١٠) ملايين طفل في سن التعليم غير ملتحقين بالمدرسة.^(٢)

كما أن المشكلة التي يواجهها العالم العربي ليست في الأمية الابدئية فحسب وإنما في وجود إلمام الحاسوبية او المعلوماتية على وجه التحديد بين فئات المتعلمين والعاملين بما في ذلك المديرين في المؤسسات العامة والخاصة.

وترى الباحثة أن مواجهة هذه المشكلة يتم من خلال إقامة دورات لمحو الامية الابدئية والتكنولوجية وإدخال مادة الحاسوب كمادة تعليمية في جميع المراحل الدراسية بصورة نظرية وعملية وإقامة دورات تدريبية للموظفين غير المهرة لتجنب مشكلة مقاومة التغيير من جانبهم، وترى الباحثة انه من الضروري إقامة الأكشاك الإلكترونية في كل منطقة سكنية كحل مؤقت للمعوقات المذكورة أعلاه.

وانطلاقاً من أن الحكومة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية ومقياساً لتطور الدولة فلا بد على الاخير من إيجاد الحلول للسلبات المذكورة في الفرع الثاني فأن تخلف هذه السلبات بعد تطبيق الحكومة الإلكترونية سيدفع المواطن إلى الاعتقاد بأن الحكومة ليست حلاً بقدر ما هي مشكلة وهذا أمر حقيقي حيث أن السلبات المذكورة تمثل مشكلة خطيرة يجب أخذها بالحسبان عند التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية.

(١) د. عصام عبد الفتاح مطر، مصدر سابق، ص ٥٢-٥٣.

(٢) د. سعد غالب ياسين، مصدر سابق، ٣٥١ و ٣٣٥

ومن الضروري القضاء على هذه المعوقات لكي تظهر الحكومة الإلكترونية إلى الواقع العملي بشكل صحيح وناجح، وبخلافه فأن هذا المشروع سيكون عرضة للفشل. وإذا تم فشله مره فأنه سيولد تخوفاً لدى المواطنين من أنه ينجح في المرة الثانية مما يدفعهم إلى عدم التعامل معه. لذا من الضروري مواجهة هذه المشاكل السلبية والقضاء على هذه المعوقات قبل التطبيق الكامل وليس الجزئي لنظام الحكومة الإلكترونية.

لذا ترى الباحثة البدء بالتنفيذ الجزئي للمشروع وأن يتخلله مكافحة هذه المشاكل والقضاء على هذه المعوقات بصورة تدريجية.

قائمة المصادر

أولاً: الكتب

أ – الكتب العربية

- ١- الدكتور- أبراهيم الدسوقي أبو الليل ، الجوانب القانونية للتعاملات الإلكترونية ، الطبعة الأولى ، لجنة التأليف والتعريف والنشر - جامعة الكويت ، ٢٠٠٣.
- ٢- الدكتور - ابراهيم طه الفياض ، القانون الإداري ، مكتبة الفلاح - الكويت ، ١٩٨٩.
- ٣- الدكتور- ابوبكر الهوش، الحكومة الالكترونية - الواقع والافاق، الطبعة الاولى، مجموعة النيل العربية- القاهرة، مصر، ٢٠٠٦.
- ٤- الأستاذ الدكتور- أحمد محمد غنيم ، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع - مصر ، ٢٠٠٨ - ٢٠٠٩.
- ٥- الدكتور - السيد احمد محمد مرجان، دور الادارة العامة الالكترونية والادارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية- دراسة مقارنة بين الادارة المحلية في مصر وبلدية دبي من دولة الامارات العربية المتحدة، طبعه منقحة ومزيدة، دار النهضة العربية-القاهرة، ٢٠٠٦.
- ٦- الدكتور- إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية- مدخل اداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية -القاهرة، ٢٠٠٩.
- ٧- الدكتور - بشير عباس العلاق، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق- مدخل تسويقي استراتيجي، المنظمة العربية للتنمية الادارية-القاهرة، ٢٠٠٤.
- ٨- الدكتور - بشير علي الباز، دور الحكومة الالكترونية في صناعة القرار الاداري والتصويت الالكتروني، دار الكتب القانونية- مصر، ٢٠٠٩ .
- ٩- الدكتور- حسن حمدي الطوبجي ، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم ، الطبعة الثامنة ، دار العلم - الكويت ، ١٩٨٧.
- ١٠- حسين عبد الحسن، الادارة الالكترونية، الطبعة الاولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع-عمان، الاردن ٢٠١١.
- ١١- الدكتور - حسين عثمان محمد عثمان ، أصول القانون الإداري ، دار المطبوعات الجامعية - الاسكندرية ، ٢٠٠٤.

- ١٢- الدكتور - داود عبدالرازق الباز، الحكومة الالكترونية واثرها على النظام القانوني للمرفق العام واعمال موظفيه، منشأة المعارف للنشر، الاسكندرية، ٢٠٠٧.
- ١٣- الدكتور - ذاكر محي الدين العراقي ، الحكومة الالكترونية في الوطن العربي اهميتها وابرز تطبيقاتها، الطبعة الاولى، مركز الدراسات الاقليمية (دار ابن الاثير للطباعة والنشر)- جامعة الموصل، ٢٠١٠.
- ١٤- الدكتور- زكريا يحيى لال ، د. علياء الجندي ، الإتصال الإلكتروني وتكنولوجيا التعليم ، الطبعة الثالثة ، مكتبة العبيكان - الرياض ، ٢٠٠٥.
- ١٥- الدكتور- سامي جمال الدين ، أصول القانون الإداري ، منشأة المعارف - الإسكندرية ، ٢٠٠٤.
- ١٦- الدكتور- سعاد الشرقاوي ، القانون الإداري ، دار النهضة العربية - مطبعة جامعة القاهرة ، ١٩٨٤.
- ١٧- الأستاذ الدكتور - سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية ، الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع- الاردن، ٢٠١٠.
- ١٨- الدكتور - سليمان محمد الطماوي ، الإسس العامة في العقود الإدارية ، مطبعة عين شمس - القاهرة ، ١٩٩١.
- ١٩- الدكتور- سليمان محمد الطماوي ، مبادئ القانون الإداري ، دار الفكر العربي - القاهرة ، ١٩٧٣.
- ٢٠- الدكتور - سوسن المهدي، الحكومة الالكترونية ، الطبعة الاولى ، دار اسامه للتوزيع والنشر- الاردن ، ٢٠١١.
- ٢١- شريفة رحمة الله سليمان ، دور الأتصال والعلاقات العامة في الحكومة الإلكترونية ، الطبعة الأولى ، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية ، ٢٠٠٨.
- ٢٢- الدكتور- صفوان المبيضين ، الحكومة الإلكترونية والنماذج والتطبيقات والتجارب الدولية ، دار اليازوري للنشر - الأردن ، ٢٠١١.
- ٢٣- الدكتور- عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق ، الطبعة الاولى ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر - بيروت، ٢٠٠٤.

- ٢٤- المستشار- عبد الله أحمد الخضر ، المحامي - منذر عبد العزيز الشمالي ، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية لدولة الكويت ، منشأة المعارف - الإسكندرية ، ٢٠٠٦.
- ٢٥- المهندس - عبد الحميد بسيوني، تنمية وبناء الدولة، الطبعة الاولى، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع- القاهرة، ٢٠٠٨.
- ٢٦- الدكتور- عبد الغني بسيوني عبد الله ، النظرية العامة في القانون الإداري ، منشأة المعارف - الاسكندرية ، ٢٠٠٣.
- ٢٧- الدكتور - عبد الغني بسيوني، النظم السياسية - اسس التنظيم السياسي، الدار الجامعية للنشر- الإسكندرية، ١٩٨٥ .
- ٢٨- الدكتور عبد الغني بسيوني عبد الله، الوسيط في النظم السياسية والقانون الدستوري - الكتاب الأول طبع في مطابع السعدني ، ٢٠٠٤.
- ٢٩- الدكتور - عبدالفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة في شأن الادارة الالكترونية - التنظيم والبناء، دار الفكر الجامعي- الاسكندرية، ٢٠٠٨.
- ٣٠- الدكتور - عبدالفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الالكترونية- الكتاب الثاني، دار الفكر الجامعي- الاسكندرية ، ٢٠٠٤.
- ٣١- الدكتور - عبدالفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية - الكتاب الثاني، دار الفكر الجامعي- الاسكندرية، ٢٠٠٤.
- ٣٢- المستشار- عبدالفتاح مراد الحكومة الالكترونية، بلامكان للنشر، بلا سنة للطبع.
- ٣٣- الدكتور - عثمان سليمان غيلان، اثر التطور الالكتروني في مبادئ الوظيفة العامة، الطبعة الاولى، الناشر- صباح صادق جعفر الانباري ، ٢٠١٠.
- ٣٤- الدكتور - عصام عبدالفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة- الاسكندرية، مصر ، ٢٠٠٨.
- ٣٥- الدكتور - عصام عبد الوهاب البرزنجي ، د. علي محمد بدير ، د. مهدي ياسين السلامي ، مبادئ وأحكام القانون الإداري ، العاتك لصناعة الكتاب ، القاهرة ، ٢٠٠٧.
- ٣٦- الأستاذ الدكتور- علاء عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الإلكترونية ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر والتوزيع - عمان ، ٢٠٠٩.

- ٣٧- الدكتور- فهد بن ناصر العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية-الرياض، ٢٠٠٣.
- ٣٨- الدكتور- ماجد راغب الحلو ، القانون الإداري ، دار المطبوعات الجامعية - الإسكندرية، ١٩٨٧.
- ٣٩- الدكتور- مازن ليلو راضي ، القانون الإداري ، مؤسسة O.P.L.C. للطباعة والنشر- دهبوك ، ٢٠٠٩.
- ٤٠- الأستاذ الدكتور- محمد السيد علي ، تكنولوجيا التعليم والوسائل التعليمية ، الطبعة الثانية ، مكتبة الإسراء للطباعة والنشر والتوزيع - طنطا ، ٢٠٠٩.
- ٤١- الدكتور- محمد الطعمانة، د.طارق العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة ، ٢٠٠٤.
- ٤٢- الدكتور- محمد الصيرفي، الادارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي- الاسكندرية، ٢٠٠٦.
- ٤٣- الدكتور- محمد رفعت عبدالوهاب، الانظمة السياسية، منشورات الحلبي الحقوقية- بيروت ، ٢٠٠٧.
- ٤٤- الدكتور- محمد رفعت عبد الوهاب ، مبادئ وأحكام القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية - بيروت ، ٢٠٠٥.
- ٤٥- الدكتور- محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع-عمان، ٢٠٠٩.
- ٤٦- الأستاذ الدكتور- محمد علي الطائي، الإدارة العامة، الطبعة الاولى، دار المحجة البيضاء للتوزيع والنشر، بيروت، ٢٠١١.
- ٤٧- الدكتور- محمد علي آل ياسين ، القانون الإداري ، الطبعة الأولى ، المكتبة الحديثة للطباعة والنشر - بيروت، ١٩٧٣.
- ٤٨- الدكتور- محمد فؤاد مهنا ، حقوق الأفراد إزاء المرافق العامة والمشروعات العامة ، معهد البحوث والدراسات العربية - جامعة القاهرة ، ١٩٧٠.
- ٤٩- الدكتور- محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة، الطبعة الاولى، دار أسامة للتوزيع والنشر- الاسكندرية، ٢٠١٠.
- ٥٠- الأستاذ الدكتور المساعد - مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار مؤسسة رسلان، دمشق، سوريا، ٢٠٠٩.

- ٥١- الدكتور- نائلة عادل محمد فريد قوره ، جرائم الحاسب الآلي الاقتصادية ، الطبعة الأولى ، منشورات الحلبي الحقوقية - بيروت ، ٢٠٠٥ .
- ٥٢- الدكتور- هدى محمد عبدالعال ، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الناشر المؤلف نفسه ، ٢٠٠٦ .
- ٥٣- وليد الزبيدي ، التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت ، الموقف القانوني ، دار المناهج - عمان ، ٢٠٠٤ .

ب - الكتب الأجنبية والمترجمة:

1- Perri, E. Government: styles of political judgment in the information age, London, Antony Rowe, 2004.

- ٢- جلوريا أيفانز ، الحكومة الإلكترونية ، الناشر الأجنبي جودر بيشينج ليمنت ، الطبعة الأجنبية ٢٠٠٣ ، ترجمة دار الفاروق للنشر والتوزيع - القاهرة ، الطبعة العربية المترجمة الأولى ، ٢٠٠٥ .

ثانياً - الرسائل والإطاريح الجامعية:

- ١- أورنس متعب الهذال ، أثر التطور الإلكتروني في الأعمال القانونية للإدارة العامة ، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية القانون - جامعة بغداد ، ٢٠٠٥ .
- ٢- بيداء ستار لفته البياتي ، تصميم نظام كمدخل إستراتيجي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية - دراسة حالة في مديرية التسجيل العقاري/ البيع ، أطروحة مقدمة الى مجلس كلية الإدارية والاقتصاد - جامعة بغداد ، ٢٠٠٤ .
- ٣- علي كنانة محمد عبد المجيد ثابت ، التعليم الإلكتروني بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - نموذج مقترح لجامعة الموصل ، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل ، ٢٠٠٥ .

ثالثاً- البحوث والتقارير:

- ١- م.م أفنان عبد علي الإسدي ، الإدارة الإلكترونية بين النظرية ومتطلبات التطبيق في بيئة الأعمال العراقية ، بحث منشور في مجلة مركز دراسات الكوفة - كلية الإدارة والاقتصاد ، المجلد الأول ، العدد ١٥ ، ٢٠٠٩ .
- ٢- العربي العربي ، الحكومة الإلكترونية والبعد الأمني ، بحث منشور على الموقع: www.asharqalarabi-org.uk
- ٣- أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية ، بحث وأوراق مؤتمر (أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية) كوالامبور - ماليزيا ، أبريل ، ٢٠٠٩ ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية - القاهرة.
- ٤- أمين عزان ، الجريمة المعلوماتية ، منشور على الموقع: iffbmedia.com
- ٥- م.م جان سيريل ، واقع وآفاق التعليم عن بعد وأثره في التعليم في العراق ، بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ٢٣ ، ٢٠١٠ .
- ٦- م.حسن حماد حميد - جاسم خريبط خلف ، إساءة استخدام بطاقة الإئتمان الإلكترونية الملغاة ، بحث منشور في مجلة بابل للعلوم الإنسانية ، المجلد ١٨ ، العدد ٢ ، ٢٠١٠ .
- ٧- م. حسن حماد حميد ، الإلتلاف المعلوماتي ، بحث منشور في مجلة القانون للدراسات والبحوث القانونية - كلية القانون - جامعة ذي قار ، العدد الثالث ، ٢٠١١ .
- ٨- أ.د.م حنان القيسي ، الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة ، بحث منشور في مجلة الحقوق - كلية القانون - الجامعة المستنصرية ، المجلد ٤ ، العدد ١٦ ، ٢٠١٢ .
- الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، منشور في مجلة الملتقى ، العدد الثامن ، السنة الثانية ، ٢٠٠٧ .
- ٩- أ.ديالا جميل محمد الرزي ، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها - دراسة تطبيقية عن مؤسسات الحكومة في قطاع غزة ، بحث منشور في مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد ٢٠ ، العدد الأول ، ٢٠١٢ .

- ١٠- د.سعد عباس حمزة الخفاجي ، الحكومة الإلكترونية ، الأبعاد النظرية وآليات التطبيق - دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل سميت كركوك - مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ٢٣ ، ٢٠١٠.
- ١١- د.علاء الدين عبد الرحمن حسن ، استثمار الموارد البشرية ، مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الإلكترونية وفعاليتهم ، منشور في مجلة المخطط والتنمية ، يصدرها معهد التخطيط الحضري والإقليمي للدراسات العليا - جامعة بغداد ، العدد ٢٤ ، ٢٠١١.
- ١٢- د.عمار طارق عبد العزيز ، أركان القرار الإداري الإلكتروني ، بحث منشور في مجلة القانون للدراسات والبحوث القانونية - كلية القانون - جامعة ذي قار ، العدد ٢ ، ٢٠١٠.
- ١٣- د.فياض عبد الله ، رجاء كاظم ، حيدر عبود ، التعليم الإلكتروني والتعليم التقليدي - دراسة تحليلية مقارنة ، بحث منشور في مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية ، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ١٩ ، ٢٠٠٩.
- ١٤- أ.م. د.قادر حمود الشرع ، الحكومة الإلكترونية - الواقع والتحديات ، منشور في مجلة النزاهة والشفافية ، السنة الأولى ، العدد الأول.
- ١٥- د.قيدار عبد الله صالح ، إبرام العقد الإداري الإلكتروني وإثباته ، بحث منشور في مجلة الرافدين للحقوق - جامعة الموصل ، المجلد ١٠ ، العدد ٣٧ ، ٢٠٠٨.
- ١٦- د.ماجد راغب الحلو ، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة ، بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية الذي نظمته إكاديمية الشرطة بتاريخ ٢٦/٤/٢٠٠٣ في دبي.
- ١٧- م.مازن خلف ناصر ، الحماية الجنائية لمعلوماتية البريد الإلكتروني ، بحث منشور في مجلة القادسية للقانون والعلوم السياسية ، المجلد الرابع ، العدد الأول ، ٢٠١١.
- ١٨- محمد المياحي ، بعض صور جرائم المعلوماتية ، بحث منشور في الموقع: www.ougdaziri.com

١٩- أ.د.محمد بن ابراهيم التويجري سيف الدين محمد عبد الهادي ،
الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي لعام ٢٠٠٤ ، تقرير سنوي صادر
عن المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ٢٠٠٥ .

٢٠- د.محمود صالح العادلي ، الجرائم المعلوماتية - أهميتها - صورها ،
ورقة عمل مقدمة في ورش العمل الإقليمية حول تطوير التشريعات في
مجال مكافحة الجرائم الإلكترونية - مسقط في ٢ نيسان ، ٢٠٠٦ .

٢١- د.موسى مصطفى شحادة ، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
في تطوير المرافق العامة في فرنسا ، بحث منشور في مجلة الحقوق (مجلة
النشر العلمي) - الكويت ، السنة الخامسة والثلاثون ، العدد الثاني ، ٢٠١١ .

رابعاً- مجموعة النصوص القانونية:

أ. الدساتير:

١- الدستور العراقي لعام ٢٠٠٥ النافذ.

ب. القوانين:

٢- قانون الخدمة المدنية رقم (٢٤) لسنة ١٩٦٩ المعدل.

٣- قانون العقوبات العراقي رقم (١١١) لسنة ١٩٦٩ المعدل.

٤- قانون العقوبات الكندي رقم (٢١٨) لسنة ١٩٨٥ .

٥- قانون بيع وإيجار أموال الدولة العراقي رقم ٣٢ لسنة ١٩٨٦ .

٦- قانون العقوبات الالمانى الصادر في ١٥/٥/١٩٨٦ .

٧- قانون العقوبات الفرنسي رقم (١٩) لسنة ١٩٨٨ .

٨- قانون إنضباط موظفي الدولة والقطاع العام رقم (١٤) لسنة ١٩٩١ المعدل.

٩- قانون العقوبات الهولندي لعام ١٩٩٣ المعدل.

١٠- قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم (٨٣) لسنة
٢٠٠٠ .

- ١١- قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية الصادر في إمارة دبي رقم (٢) لسنة ٢٠٠٢.
- ١٢- قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية الإماراتي رقم (٢) لعام ٢٠٠٢.
- ١٣- قانون تنظيم التجارة الإلكترونية الصادر في مملكة البحرين في ١٤ أيلول ٢٠٠٢.
- ١٤- القانون الجنائي المغربي تحت عنوان (المسّ بنظام المعالجة الآلية للمعطيات) ، رقم ٠٣-٠٧ لعام ٢٠٠٣.
- ١٥- قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات الإماراتي رقم (٢) لسنة ٢٠٠٦.
- ١٦- قانون مكافحة الجرائم المعلوماتية السوداني لعام ٢٠٠٧.
- ١٧- قانون تعديل الغرامات المالية العراقية رقم (٦) لسنة ٢٠١٢.
- ١٨- قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم (٧٨) لسنة ٢٠١٢.

ج. الأنظمة:

١. نظام مكافحة الجرائم المعلوماتية السعودي لعام ٢٠٠٧ الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (٧٩) لسنة ٢٠٠٧.

د. تعاميم

١. التعميم عدد ٢٦١٥٣/٥/٥/٢ بتاريخ ٢٠١٢/١٢/١٢ الصادر من ديوان الرقابة المالية والمرسل الى الإمانة العامة لمجلس الوزراء العراقي - دائرة المتابعة والتنسيق الحكومي.
٢. التعميم عدد د.ت/٤/٠٠٤٠٨٥١ الصادر بتاريخ ٢٠١٢/١٢/٣١ ، الإمانة العامة لمجلس الوزراء العراقي - دائرة الرقابة الداخلية والتدقيق.

خامساً- مواقع الانترنت:

1. www.dubai.ae
2. www.deg.gov.ae.
3. www.economy.gov.ae.
4. www.dubaichamber.com
5. www.dubaided.gov.ae.
6. www.dubaitrade.ae
7. www.duabiacustoms
8. www.dha.gov.ae.
9. www.rta.ae
10. www.dubaicourts.gov.ae.
11. www.dxbpp.gov.ae.
12. www.ecomplain.ae.
13. <http://suggest.dubai.ae>.
14. www.ejob.ae.
15. www.egypt.gov.eg
16. <http://services.cairo.gov.eg>
17. <http://services.giza.gov.eg>.
18. <http://services.monofeya.gov.eg>.
19. <http://services.ismaelya.gov.eg>
20. <http://www.fayoum.gov.eg>

21. <https://secure.cso.gov.eg>
22. <https://www.tashreaat.com>
23. <http://www.egypt.gov.eg>
24. <http://eush.edu.eg>
25. <http://www.tansik.egypt.gov.eg>
26. <http://app.scu.eun.eg>
27. <http://ctenders.gov.eg>
28. <http://jobs.gov.eg>
29. www.egov.gov.iq
30. www.egov.gov.iq- الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحكومة
الالكترونية العراقية ٢٠١٢-٢٠١٧
31. press@parliament.iq
32. www.itp.gov.iq
33. <http://www.istamarat.most.gov.iq>
34. <http://www.nmc.gov.iq>
35. <http://www.molsa.gov.iq>
36. <http://www.ivsi.org>
37. <http://www.jasj.net>
38. <http://www.moh.gov>
39. <http://www.hesevice.com/ef>
40. www.dubaipolice.gov.ae
41. <http://www.rddiraqi.com>

- 42. <http://scrdiraq.gov.iq>
- 43. <http://www.iq-tmo.com-trademarks>.
- 44. <http://www.industry.gov.iraq>.
- 45. <http://www.ngoaa.gov.iq>
- 46. www.e-tax.ato.gov.au

بسم الله الرحمن الرحيم المقدمة

يشهد العالم تطوراً هائلاً في مجالي المعلومات والاتصالات والمتمثل بظهور أجهزة إلكترونية خفيفة الوزن تتسم بسرعة عالية في نقل وتخزين ومعالجة البيانات والمعلومات وشبكة الإنترنت التي تتيح إجراء المعاملات والمحادثات بالصوت والصورة دون الإعتداد بالبعد الزمني أو المكاني، فرض التزاماً على الدول بضرورة مواكبته والاستفادة من مزاياه خاصة بعد أن سبقها في ذلك القطاع الخاص الذي استخدم الأساليب التكنولوجية في أنجاز معاملاته التجارية وكان من أثر هذا الاستخدام ظهور " التجارة الإلكترونية"، وبعد النجاح المميز الذي حققته التجارة الإلكترونية في السنوات القليلة الماضية، أدركت حكومات العالم المتقدم أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووجدت منها الحل المناسب للتغلب على مساوئ التعامل التقليدي، وبدأت في تطبيقها في جميع دوائر الدولة لغرض الارتقاء بخدمات المرافق العامة من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية اللازمة للحصول عليها وظهرت فكرة الحكومة الإلكترونية.

وعلى الرغم من كثرة استخدام مصطلح ((الحكومة الإلكترونية)) وشيوعه في السنوات الأخيرة، إلا أنه مصطلح تتقصر الدقة من الناحية القانونية إذا ما قارنا بينه وبين الخدمات التي يمكن بأن تقدم إلكترونياً مما دفع البعض إلى استخدام مصطلح " الإدارة الإلكترونية" أو ((الإدارة العامة الإلكترونية)) بديلاً عنه.

وفي جميع الأحوال وأياً كان المصطلح المستخدم "الحكومة الإلكترونية " الإدارة الإلكترونية" "الإدارة العامة الإلكترونية" فهي جميعاً مصطلحات ظهرت كنتيجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل القطاع العام لتبسيط الإجراءات الإدارية المتعلقة بالمرافق العام ولتقديم بعض الخدمات العامة بصورة إلكترونية إذا كانت طبيعتها تسمح بذلك.

ومما لا شك فيه أن اتجاه الكثير من الدول إلى تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية له ما يبرره، حيث أنه يحقق مزايا عديدة تتمثل أهمها بتبسيط الإجراءات الإدارية اللازمة للحصول على خدمات المرافق العامة التي طالما عانى المواطنون من شدة تعقيدها حيث سيمكن لهم في ظل هذا النظام من الحصول عليها من خلال شبكة الإنترنت. لذا فلا بد من معرفة ما سيكون لنظام الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية من تأثير على النظام القانوني للمرافق العامة من حيث المبادئ التي تنظمها وتكفل استمرارها في عملها ومن حيث طرق إدارتها وهذا هو محور بحثنا الذي سنتجنب فيه مسألة بحثه من الناحية النظرية فقط خوفاً أن لا تكون كافية لإيضاح مضمونه، لذا فقد عززناه ببعض التطبيقات العملية لبعض الدول العربية التي قمنا بإختيارها على أسس مختلفة، حيث أختارنا دولة الامارات العربية - إمارة دبي - حيث أول حكومة عربية قامت بالتحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية بشكل كامل وناجح، ومصر حيث الدولة التي توجد فيها جميع الصعوبات التي تعيق عملية تطبيق هذا النظام ومع ذلك فقد قامت باتخاذ خطوات واسعة باتجاهه، والعراق حيث الدولة التي توجد فيها جميع الامكانيات ومع ذلك فأنها لم تأخذ إلا خطوات أولية في هذا الاتجاه وان كانت تعاني من بعض الصعوبات إلا انها ليست بالمستحيلة وكان من الممكن تلافيها في السنوات الماضية. ولم ننسَ في إطار بحثنا موضوع الحماية القانونية لنظام الحكومة الإلكترونية الذي بلا شك يحتاج إلى نظام حماية يختلف عن نظام حماية الحكومة التقليدية. لذا فقد قمت بتقسيم البحث إلى مبحث تمهيدي لبيان المقصود بالحكومة الإلكترونية وتمييزها عن بعض المصطلحات و دور التطور التكنولوجي في نشأتها والعناصر الواجب توفرها لتطبيق هذا النظام ومزايا وسلبات الحكومة الإلكترونية والصعوبات التي تواجه عملية تطبيقه.

أما الفصل الاول فقد خصصته لبيان أثر الحكومة الإلكترونية على المرفق العام وقد قسمته إلى ثلاثة مباحث: الأول يوضح المقصود بالمرفق العام وبيان عناصره والثاني يوضح أثر الحكومة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام والثالث خصصناه لبيان أثر الحكومة الإلكترونية على طرق إدارة المرفق العام.

اما الفصل الثاني فقد خصصته لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية والحماية القانونية لها والذي بدوره قُسم إلى مبحثين خصصنا الاول لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية والثاني للحماية القانونية للحكومة الإلكترونية.

وسانهي بحثي بخاتمة تمثل مسك الختام لهذا الموضوع الذي اعتمدت في عملية عرضه على المصادر العلمية التي مكنتني من تعزيز ما أردت قوله من افكار وتصورات وأسأل الله العزيز المجيد أن يكون قد حالفني التوفيق في ذلك .

شكر وتقدير...

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد
p وعلى آله الطيبين الطاهرين، وبعد ...

قال الله تعالى في محكم تنزيله " فَادْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا
تَكْفُرُونِ "

صدق الله العظيم

(سورة البقرة الاية - ١٥٢)

كما قال الرسول (p) " من لم يشكر الناس لم يشكر الله"، لذا اتقدم بخالص
الشكر والامتنان إلى كل من أسهم في إنجاز هذه الرسالة الدراسية وخص
بالذكر : أستاذي الفاضل محمد علي الطائي لتفضله بالأشراف على هذه
الدراسة، والشكر موصول إلى الاستاذة الفاضلة حنان القيسي لما قدمته من
عون ونصح وإرشاد وما كان له أكبر أثر في إنجازها على هذه الصورة
فجزاها الله عني خير جزاء، ومتعها الله بالصحة والعافية.

الباحثة

قائمة المحتويات

ت	الموضوع	الصفحة
١.	المقدمة	١
٢.	المبحث التمهيدي ماهية الحكومة الإلكترونية وعناصر قيامها	٥
٣.	المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية	٧
٤.	الفرع الأول: تعريف الحكومة الإلكترونية	٧
٥.	الفرع الثاني: تمييز الحكومة الإلكترونية عن ما يختلط بها من أوضاع	١١
٦.	أولاً: الحكومة الإلكترونية و الحكومة التقليدية	١٢
٧.	ثانياً: الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية	١٩
٨.	الفرع الثالث: دور التطور التكنولوجي في نشأة الحكومة الإلكترونية	٢٤
٩.	المطلب الثاني: عناصر الحكومة الإلكترونية	٢٧
١٠.	الفرع الأول: العنصر القانوني	٢٨
١١.	الفرع الثاني: البنى التكنولوجية	٣٢
١٢.	الفرع الثالث: العنصر البشري	٣٦
١٣.	المطلب الثالث: مزايا وسلبيات الحكومة الإلكترونية والصعوبات التي تواجه عملية تطبيقها	٣٩
١٤.	الفرع الأول: مزايا الحكومة الإلكترونية	٣٩
١٥.	الفرع الثاني: سلبيات الحكومة الإلكترونية	٤٥
١٦.	الفرع الثالث: المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية	٤٩

٥٤	الفصل الاول أثر الحكومة الإلكترونية على النظام القانوني للمرفق العام	١٧.
٥٥	المبحث الأول:- التعريف بالمرفق العام.	١٨.
٥٥	المطلب الأول: تعريف المرفق العام وبيان عناصره.	١٩.
٥٥	الفرع الأول: تعريف المرفق العام	٢٠.
٥٩	الفرع الثاني:- عناصر المرفق العام	٢١.
٦٢	المطلب الثاني: أنماط المرافق العامة الإلكترونية	٢٢.
٧٩	المطلب الثالث: الوسائل الإدارية الإلكترونية	٢٣.
٧٩	الفرع الأول: القرار الإداري الإلكتروني	٢٤.
٨٤	الفرع الثاني: العقد الإداري الإلكتروني	٢٥.
٩١	المبحث الثاني: أثر الحكومة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام	٢٦.
٩١	المطلب الأول: مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد	٢٧.
٩٢	الفرع الأول: المقصود بمبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد	٢٨.
٩٦	الفرع الثاني : أثر الحكومة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد.	٢٩.
٩٨	المطلب الثاني:- مبدأ مواكبة المرفق العام للظروف المستجدة	٣٠.
٩٨	الفرع الاول: المقصود بمبدأ مواكبة المرفق العام للظروف المستجدة.	٣١.
١٠٠	الفرع الثاني: أثر الحكومة الإلكترونية على مبدأ مواكبة المرفق العام للظروف المستجدة	٣٢.
١٠٢	المطلب الثالث: مبدأ المساواة بين الافراد في الانتفاع بخدمات المرفق العام	٣٣.

١٠٣	الفرع الاول المقصود بمبدأ المساواة بين الافراد في الانتفاع بخدمات المرفق العام	٣٤.
١٠٥	الفرع الثاني اثر الحكومة الالكترونية على مبدأ المساواة بين الافراد في الانتفاع بخدمات المرفق العام	٣٥.
١٠٩	المبحث الثالث اثر الحكومة الالكترونية على طرق إدارة المرفق العام	٣٦.
١٢١	الفصل الثاني : تجارب بعض الدول العربية في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية والحماية القانونية له	٣٧.
١٢١	المبحث الاول : تجارب بعض الدول العربية في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية	٣٨.
١٢٢	المطلب الاول : تجربة إمارة دبي	٣٩.
١٤٤	المطلب الثاني : تجربة مصر	٤٠.
١٥٦	المطلب الثالث: تجربة العراق	٤١.
١٩٣	المبحث الثاني : الحماية القانونية لنظام الحكومة الالكترونية	٤٢.
١٩٤	المطلب الاول: الحماية المعلوماتية (المدنية)	٤٣.
٢٠١	المطلب الثاني : الحماية الجنائية	٤٤.
٢١٤	الخاتمة	٤٥.
٢٢٠	المصادر	٤٦.