الادارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة

أ.م.د. حنان محمد القيسي
كلية القانون / الجامعة المستنصرية

Abstract

One of the many challenges facing the countries is preparing their societies and governments for globalization and the information and communication revolution. Policy-makers, business executives, NGO activists, academics, and ordinary citizens are increasingly concerned with the need to make their societies competitive in the emergent information economy.

We share the belief that with enabling information and communication technologies (ICTs), countries can face the challenge of the information age. With ICTs they can leap forth to higher levels of social, economic and political development. We hope that in making this leap, policy and decision-makers, planners, researchers, development practitioners, opinion-makers, and others will find these lecturers on the information economy, society, and polity useful.

المقدمة

تواجه دول العالم نوعان من التحديات ، اذ تعد مشكلة الادارة الحكومية والفساد الاداري الذي يصيبها والتعثر في تقديمها للخدمات، من أهم مشكلات الدول العربية، بل انها تقف اولا وقبل مشاكل اخرى هامة كالفقر والامية أو نقص الموارد ، من ناحية اخرى يمر العالم اليوم بمرحلة انتقالية تموج بتحولات جذرية عميقة وشاملة في كافة المجالات، ويتعاظم دور التكنولوجيا الحديثة والتطورات التقنية المتلاحقة، مما احدث قفزة نوعية هائلة في مجال تطوير العمل وكفائته ودقته وزيادة انتاجيته ، وتم تسخير الحاسوب والانترنت للقيام بكثير من الاعمال التي كانت تؤدى بشكل تقليدي.

اذ لجأت الدول الحديثة ولمواجهة تلك التحديات الى استثمار تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات، في تطوير منظماتها، وفي تطوير وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة، والقضاء على المشاكل الادارية التي تتعلق بها، وأصبح من المهم – بل ومن الضروري – للدولة الحديثة أن تستثمر تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير منظماتها، وفي تطوير وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة وللإشراف على سير العمل في الإدارات الحكومية، بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الحكومي لديها.

وكنتيجة لما تقدم ظهرت الادارات الالكترونية في بعض الدول التي جعلت من استخدام التقنية شعارا لخدمة مواطنيها بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية او مستواهم المعيشي او أي اعتبارات اخرى ، واتاحة فرص الوصول العادلة والمتساوية لكل مواطن – في كل مكان من الدولة – الى الشبكة العالمية ، مع كل ما يصحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية الحالية وتبسيطها ونقلها نوعيا من الأطر اليدوية أو التقنية الإلكترونية النمطية الحالية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة.

ويمكن القول ان مصطلح الحكومة او الادارة الإلكترونية اصبح عنصر تميز المؤسسات والهيئات والدول ، ولم يعد أمام أي دولة تريد أن تواكب العصر ولا تتخلف عن الركب خيار سوى الاتجاه نحو المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية ، والدولة التي تفكر في تجاهل الإنترنت في مجال الاتصالات – على رأي بعضهم – تشبه تلك التي تفكر في رفض الطيران كوسيلة للمواصلات، وهو أمر لم يعد ممكناً أو متصوراً.

كل ما تقدم فرض حاجة الدول العربية إلى الاستثمار في البشر أكثر منه في التكنولوجيا لاجتذاب مهارة جديدة وتحقيق عملية تطوير وتغيير ثقافي في تقديم الخدمات بالوسائل التكنولوجية الجديدة . لذا نجد ان ثلاث حكومات عربية – وفي وقت متقارب – اطلقت مشاريع بناء الادارة الالكترونية وهي الاردن ومصر والامارات وباشرت حكومتي قطر والسعودية بتنفيذ مشاريع مشابهة .

والحقيقة اني من المهتمين بهذا النوع من الدراسات ونشرت حوله اكثر من بحث الا انني تعرضت للانتقاد – من قبل البعض – في كل مرة اتصدى بالحديث فيها لهذا الموضوع، وحجة المنتقدين الاساس ان هذا الموضوع يدخل في اطار علم الادارة العامة ، وجدت ان الاستمرار بالكتابة في هذا الموضوع متنفسا لي ومنفذا ادافع فيه عن وجهة نظري في اهمية البحث القانوني في موضوع الادارة الالكترونية ،وذلك لاسباب – اولها – الترابط الشديد بين القانون الاداري وعلم الادارة العامة ، وفي هذا رد على من عاب علي الكتابة فيه باعتباره

لـيس بالموضوع القـانوني ، وثانيا لان مفهوم الادارة الالكترونيـة بـات يـدفعنا اليـوم الـى اعـادة النظر وامتحـان اغلـب نظريـات القـانون الاداري واثـر الادارة الالكترونيـة فيهـا كنظريـات المرافـق العامـة والقـرارات الاداريـة والادارة المحليـة، وثالثـا لاهميـة فكـرة الادارة الالكترونيـة المتزايـدة مـن جهة والضبابية التي تحيط بالمفهوم في العراق من جهة ثانيـة، ورابعا لان عدم تقبلنـا لكل مـا هو حديث ليس معنـاه ان يتوقف العلم والتطور من حولنـا ، فليس لنـا ان نـدفن رؤوسنـا فـي الرمال ونتمسك بالقديم ونرفض كل تحديث كالنعام بل لابد من مجاراة العلم والتطور .

ويهـدف البحـث إلـى التعـرف علـى مفهـوم الادارة الالكترونيـة ومميزاتهـا واهـدافها ومستلزمات بنائها ودورها فـي احدى نظريـات القـانون الاداري الهامـة الا وهـي نظريـة المرافـق العامـة وذلك من خلال تقسيم البحث الى مبحثين نتناول في الاول مفهوم الادارة الالكترونيـة ، في حين سيخصص الثاني لانجاز الخدمات المرفقية الكترونيا

المبحث الاول

مفهوم الادارة الالكترونية

وقبل الخوض في التعريف لابد من بيان المفاهيم والمصطلحات ، فهل هي حكومـة الكترونية ام ادارة الكترونية ؟ الحقيقة ان اغلب الكتاب يستخدمون تعبير الحكومـة الالكترونيـة نظرا لشيوع استخدامه في العمل [١] غير ان التعبير الأدق للدلالـة علـى المقصود هو الادارة الالكترونية [٢] وندلل على هذا التفضيل بالاسباب التالية :

أ – بالعودة الى مفهوم الحكومة نجده يتفرع الى المفاهيم التالية [٣]:

١ – نظـام الحكـم او كيفيـة ممارسـة صـاحب السـيادة للسـلطة العامـة كـان يقـال حكومـة ديمقراطية او حكومة برلمانية.

٢ – مجمـوع الهيئـات الحاكمـة فـي الدولـة وهـي بهـذا المعنـى تشـمل السـلطات التشـريعية والتنفيذية والقضائية.

٣ – السـلطة التنفيذيـة وحـدها وهـو المعنـى الضـيق للحكومـة حيـث يقصـر الحكومـة علـى السلطة التنفيذية التي تقوم بتنفيذ القوانين.

٤ – الوزارة وهو اضيق معان الحكومة .

وأيا ما كان المراد بالحكومة فان مهمتها هي وضع السياسة العامـة للدولـة وتحديـد الاهداف العامـة المـراد ادراكهـا وهـي مهمـة ذهنيـة خلاقـة لايستطيع ان يقـوم بهـا الا العقـل البشـري امـا الحاسوب او العقل الالكتروني – ان جاز استخدام هذا التعبير – فقد يساعد فقط في اعداد البيانات او المعلومات التي تساعد على رسم هذه السياسة .

ب – بالعودة – من ناحية ثانية – الى مدلول الادارة نجدها تعني النشاط الذي تمارسه الهيئات الادارية والهيئات العامة الاخرى لاشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات العامة مع قدرة هذه الهيئات على استخدام اساليب السلطة العامة لاداء هذا النشاط [٤] ومهمة الادارة تنحصر في تنفيذ السياسة العامة التي سبق وضعها وانجاز الاهداف العامة التي تم تحديدها ، وتلك هي المهمة التي يمكن ان تتم بالطريقة الرقمية من خلال الحاسوب وشبكة المعلومات بدلا من ان تتم بالطريقة التقليدية .[٥]

هذا وايا ما يكن من امر فان الادارة تهدف من وراء نشاطها الى اشباع الحاجات العامة للافراد وتحقيق المصلحة العامة للجماعة كلها. ويختلف مدى ذلك النشاط من دولة لاخرى على ضوء الفلسفة التي تعتنقها كل دولة والظروف السائدة فيها ، ولعل المفهوم المتقدم يؤدي الى التلازم بين الادارة والخدمات مما يؤدي الى القول بدقة مصطلح الادارة الالكترونية اكثر من مصطلح الحكومة الالكترونية ، لكن – وكما اسلفنا – فان التمييز مابين الادارة والحكومة اصبح اليوم مسالة دقيقة وصعبة نتيجة التداخل مابين الجهتين واعتبارهما وجهين لعملة واحدة .

وسواء كنا نتحدث عن بيئة العالم الواقعي او بيئة الانترنت الافتراضية ، فان اية ادارة تسعى الى تحقيق جملة من المهام واشباع بعض الحاجات العامة وتقديم خدمات عامة قد تكون مادية مثل توفير خدمات التعليم والصحة ووسائل المواصلات والبريد والماء والكهرباء والغاز والهاتف والمصانع المختلفة والجمعيات الاستهلاكية وكافة الخدمات التي تقدمها الادارة للجمهور او معنوية كتوفير الامن للمواطنين.

ورغم تداول مفهوم الحكومة (الإدارة) الالكترونية اليوم وشيوعه وصيرورته مالوفا بعض الشيء لدى العديد من الناس في دول العالم العربي الان اناسا اخرين في ذات المنطقة لم يسمعوا بذات المصطلح بعد ولربما لم يستعملوا حاسوبا او لم يروا انترنتا في حياتهم ، ولذا فان المفهوم سيبدو غريبا عليهم وسيبدون صعوبة في فهم تطبيقاته بعد ان تعودوا على العمل اليدوي التقليدي .

وعليه فسنلتزم باستخدام مصطلح الادارة الالكترونية ، وسوف نتناول في هذا المبحث تعريف الادارة الالكترونية اولا وتمييزها من الحكومة الجوالة ثانيا ، ثم بيان اهميتها ثالثا، وكما سياتي :

اولا – تعريف الادارة الالكترونية

ومن المفاهيم الخاطئة للادارة الالكترونية افتراض قيام الادارة بجميع الاعمال الموكلة اليها عن طريق الانترنت وهذا مفهوم خاطيء ، اذ لايمكن لاي ادارة في العالم ان تدير موارد

بلد ما وتحول عملها بالكامل الى عمل عن طريق الانترت ، او افتراض ان الادارة الالكترونية تعني ان الفرد يستطيع ان يدفع فاتورة الهاتف والكهرباء والماء من خلال حسابهم البنكي عن طريق الانترنت او الاطلاع على وضع معاملاتهم في دوائر الدولة ، وهو مفهوم قاصر لانه يضع الادارة الالكترونية في اضيق نطاق – كالخدمات السابقة او خدمة التوصيل الالكتروني وموضوعات كالامن والموثوقية وحماية البيانات والوصول الى المعلومات التي تخص البنية التحتية لمجتمع المعلوماتية ، وان كنا نقر ان مثل هذه الموضوعات تعتبر سهلة الفهم بالنسبة لقطاع عريض من الجمهور . (٦)

ومن ثم فان مفهوم الادارة الالكترونية مفهوم واسع شامل تتسع تطبيقاته لتشمل العديد من المجالات ولاتقتصر على دفع الفواتير ومتابعة المعاملات ، وانما ينطلق الى حدود تضم بداخلها كل ماهو اداري –كما ينطق اسمها – وتستطيع ادائه عن طريق الحاسب الشخصي المتصل بشبكة المعلومات العالمية (الانترنت) بدون الحاجة الى التواجد شخصيا في هذه الدائرة او تلك . (٧)

وبقدر ما يثير مصطلح "الادارة الإلكترونية" الكثير من الاهتمام ويلقي الكثير من الشيوع حالياً في الكتابات العلمية، وفي الإعلام ولدى الافراد، وهيئات الدولة، فقد تنوعت التعريفات التي قيلت لبيان مفهوم الادارة الإلكترونية، ورغم حداثة المصطلح فقد تصدى الكثيرون لمحاولة تعريفه، وحاول كل منهم النظر الى المصطلح من زاوية ما.

فقد حاول البعض تعريفها بالنظر الى ما هيتها او وسائلها او المزايا التي تحققها، في حين تقدم اخرون بتعريفات اكثر تقدما بان نظروا الى وسائل التقنية التي تستخدم فيها، وعرفوا الادارة الالكترونية تبعا لذلك.

وتباين المتصدون لتعريف الادارة الالكترونية من حيث الزاوية التي ينظرون بها اليها بغرض التعريف، خاصة اولئك الذين يرومون اضفاء الطابع القانوني عليها، ولعل اول محاولات التعريف كانت تحاول التاكيد على الجانب القانوني او الاداري لها، او على الاقل كانت تحاول المزاوجة بين مفهومين اثنين، الاول هو الجانب الاداري والثاني هو التقنية، في محاولة الخروج بتعريف للادارة الالكترونية جامع مانع .

فقد عرفها البعض بأنها استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة من قبل الإدارة العامة للقيام بوظائفها.(٨) وعرفها اخرون بذات الاتجاه بانها تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة، بواسطة استثمار التطورات العلمية المذهلة في مجال تقنيات الاتصالات والمعلومات.(٩)

وقد عرف البعض الادارة الالكترونية [١٠] من خلال وسائلها بانها الادارة التي تستعمل الهيئات الادارية فيها تكنلوجيا المعلومات والاتصالات مما يبشر برفع مستوى الفاعلية والكفاءة للادارة ويؤثر على علاقتها بالمواطنين.

وعرفها غيرهم بانها " تنظيم وإدارة القوى البشرية والمادية لتحقيق الأهداف الحكومية"[١١]، الا ان وسائلها، اي الادارة العامة، قد تطورت بتطور المجتمعات، واصبحت الادارة العامة تعتمد على التقنيات الحديثة في القيام بمهامها وواجباتها، ومن ثم يمكن القول ان التعريف السابق ينظر الى الادارة الالكترونية بانها الادارة العامة التقليدية التي تمارس وظائفها التقليدية لكن بوسائل حديثة. بمعنى اخر ان هذا الاتجاه الفقهي لا ينازع في مفهوم الادارة العامة التقليدي، كما لا ينازع في وظائفها ونشاطاتها، الا انه يرى ان تحديثا في وسائلها بات ضروريا، وان مثل هذا التحديث يجعلنا امام ما يسمى بالادارة الالكترونية.

اي تؤكد التعريفات المتقدمة ان العمل بالادارة الالكترونية سيؤدي الى تتغير وسائل واساليب العمل الاداري من شكله الروتيني التقليدي إلى أشكال جديدة إلكترونية بواسطة الحاسب الآلي عبر شبكة الإنترنت وشبكات الاتصال.

في حين توجه اخرون الى تعريف الادارة الالكترونية بأنها " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهود اقل ومن خلال موقع واحد على الشبكة".[١٢] او بأنها "عملية إدارية قائمة على الإمكانات المتميزة للانترنيت وشبكات الأعمال من تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة الإدارية والآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف المنظمة الإدارية"[١٣]

ويعرفها اخرون[١٤] بانها "الادارة التي تستعمل الهيئات الادارية فيها تكنلوجيا المعلومات والاتصالات مما يبشر برفع مستوى الفاعلية والكفاءة للادارة ويؤثر على علاقتها بالمواطنين". او هي "البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الانشطة الادارية للدائرة المعنية من دوائر الدولة بذاتها او فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكة المعلومات والاتصال عن بعد".[١٥] وقد تعرف بانها مشروع وطني مهم لتطوير اداء الخدمات المقدمة للمواطن.[١٦]

والملاحظ على التعريفات المتقدمة انها تتناول بالاضافة الى الاستفادة من التقنية في تطوير العمل الاداري ، بيان بمزايا تلك التقنية وتاثيرها سواء على كفاءة العمل الاداري او على نوع الخدمات المقدمة للافراد.

ويعرفها – اضافة الى من تقدم – اخرون بانها " وسيلة مثلى للحكومات تمكنها من رعاية مصالح مواطنيها من أفراد ومؤسسات إلكترونيا باستخدام التكنولوجيا المتطورة دون حاجة طالب الخدمة إلى التنقل بين إدارات الحكومة.[١٧] وبانها " إدارة الأعمال الحكومية بلا ورق، فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا نستخدمه بكثافة ولكن يوجد الأرشيف الإلكتروني، والبريدالإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، إدارة بلا مكان، وتعتمد بالأساس على التليفون المحمول، إدارة بلا زمان فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي ٢٤ ساعة في اليوم ".[١٨]

ويمكن استخلاص مميزات الادارة الالكترونية من التعريفات المتقدمة ، وهي:

١. انها إدارة بلا ورق: ويجب التاكيد انه لايقصد من ذلك انعدام استخدام العمل الورقي والكتابي نهائيا ، بل يبقى العمل الكتابي جزء – وان كان بسيطا – من العمل الاداري، اضافة الى العمل الاداري الالكتروني كالأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ....وغيرها
٢. انها إدارة بلا مكان: فهي ليست كالادارة التقليدية تقوم في مقار محددة على طالب الخدمة الذهاب اليها للحصول على الخدمة التي يريد، اذ لا يوجد مقار محددة للادارة الالكترونية، ولطالب الخدمة الحصول عليها – طالما توافرت تقنيات الاتصال ، كالانترنت او الهاتف المحمول – من اي مكان.
٣. انها إدارة بلا زمان: فاذا كانت الادارة التقليدية تقوم على ساعات عمل محددة، فان الادارات الالكترونية تمارس عملها على مدار ٢٤ ساعة في اليوم، ومن ثم فلا يقسم الوقت الى ساعات عمل واخرى للراحة، بل يصبح اليوم باكمله مخصص للخدمة العامة.
٤. انها إدارة بلا تنظيمات جامدة ولا روتين اداري – يمكن القول ان هذه الميزة تعد اساس التحول الى نظام الادارة الالكترونية، اذ ان محاربة الروتين والفساد الاداري من اهم مبررات وجود الادارة الالكترونية، واحد اهم اسباب نجاحها، وذلك لقلة او انعدام الاحتكاك بين الموظف العام – الذي سيقتصر دوره على ادخال المعلومات في الغالب – وبين المواطن اي طالب الخدمة الذي سيخاطب الادارة من خلال تقنيات الاتصال.

وحقيقة الامر – برأينا – ان الادارة الالكترونية باتت اليوم واقعا يفرضه تطور الدولة الحديثة، ورغم ما يقال عن توجهات الدول نحو الخصخصة، الا اننا نعتقد ان واجب الدولة في تقديم الخدمات مازال في اوجه، ولم تنازع الخصخصة في ان هنالك طيف واسع من الخدمات مازال محجوزا للدولة ، ليس للدولة تركها للقطاع الخاص، كما انه ليس بمقدور الافراد اعتماد

على القطاع الخاص للحصول عليها ، فما زالت الدولة تدخلية، ان لم نقل باتت اليوم اكثر تدخلا.

وان كان الحال كذلك فانه يقع على عاتق الدولة التزام اخر جديد وهو الاستفادة من كل التطورات تقنية كانت ام معلوماتية، في تطوير طرق تقديم او تيسير تقديم الخدمات لمواطنيها، ولعل تطبيق نظام الادارة الالكترونية طريقة من تلك الطرق، ووسيلة تقارب جديدة بين الحكومات ومواطنيها.

بكلمات اخرى يقصد بالادارة الالكترونية استخدام تكنلوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الادارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية . ويتم ذلك عن طريق شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) وشبكة المعلومات الداخلية (الانترانت) بقصد تحقيق اهداف معينة واهمها تقديم الخدمات الالكترونية اما بتفاعل بشري او بانجاز آلي .[١٩]

والادارة الإلكترونية – على الرغم من كل ما تقدم وعلى الرغم من كل التمنيات – لا يمكن اعتبارها العصا السحرية التي سيتم من خلالها حل كل المشكلات التي تواجهها الادارة في العالم اليوم، فلا يمكن لها – لوحدها – من ايجاد الحلول لفشل الجهود التنموية، وللبيروقراطية والروتين الاداري المتفشيان، كما لا يمكنها القضاء على الحكومات غير الديمقراطية، بل انها في الواقع تعجل من ضرورة معالجة المشكلات المتقدمة، وتكشف لنا عن مشاكل جديدة لابد من ايجاد الحلول لها اذا ما اردنا الاخذ بنظامها، مثل النظم التعليمية السيئة، ارتفاع أسعار الاتصالات، شبكات الاتصالات غير الموثوق بها، ووسائل حمايتها قانونيا، اضافة الى ضرورة وضع اتفاقيات للملكية الفكرية، الخصوصية، الضمان، شبكات المعلومات، والمنافسة مع شركات خدمات الإنترنت.

ثانيا – الادارة الالكترونية والحكومة الجوالة

لايخفى على احد ان إيصال المعلومات إلى المواطنين يعد من المهام الرئيسية للحكومة ، بل ان اطلاع مواطنيها على ما يحدث من حولهم يعد جزء من مسؤولياتها، اذ ان امرا كهذا يعزز الديمقراطية في البلاد ويخلق المساءلة، وكثيرا ما لا تكون مثل هذه المهمة سهلة، خاصة اذا كان المواطنين بحاجة الى هذه المعلومات، او كانت حاسمة بالنسبة لهم في اتخاذ القرارات وتشكيل الآراء.

وفي السنوات الأخيرة، اجتهدت الحكومات في جميع أنحاء العالم على تطوير القنوات الإلكترونية المتعددة لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وذلك من خلال صفحات الشبكة

العنكبوتية. غير أن الطلب المتزايد من قبل المواطنين على إستخدام هذه الخدمات الإلكترونية بالإضافة إلى تزايد عدد الخدمات والمتطلبات الحكومية أضحى مهمة صعبة ومتطلبة، مما دفع الكثير من الحكومات المتقدمة حول العالم، إلى التوجه لتقديم خدماتها عبر وسائط إلكترونية جديدة، تعمل على توفير الوقت والجهد، ومن هذا المنطلق جاء الهاتف الجوال كأحد هذه الوسائط الإلكترونية– وقد يكون من أهم ميزاته أنه تقنية مرنة لقربه من المواطن ولديمومة إستخدامه من قبلهم– ليطور مفهوم الخدمات الحكومية الإلكترونية إلى بعد جديد.

وقد شهد هذا العصر تطور ملحوظ وكبير في الاتصالات اللاسلكية مما شجع الكثير من المؤسسات الحكومية والخاصة على تبني هذه التقنية لفتح قنوات عمل مع بعضها البعض من جهة ومع المستخدمين والزبائن الافراد من جانب آخر. وقد اثبتت التكنولوجيات المتنقلة أهميتها البالغة بالنسبة للحكومات لا في مجال تحسين الاتصال وتقديم المعلومات في الوقت المناسب للمواطنين اي الاتصال بين الحكومة والمواطن او العكس،[٢٠] اومن المواطن للحكومة (C2G)،[٢١] بل تبدو واضحة أيضا في تحسين وتطوير الاداء بين الادارات الحكومية والموظفين (G2E).

في تركيا مثلا، تعمل ادارات تنفيذ القانون المتنقلة بالاستفسار عن المركبات باستخدام الأجهزة النقالة في سياراتها. ويتم التحقق من هذه المعلومات في العديد من الادارات الحكومية مثل الادارة الضريبية لمعرفة ما اذا كانت هنالك ضريبة على المركبة، والتاكد من حالات الاشتباه في جنائية ما.بالإضافة إلى ذلك، تسمح التكنولوجيا الجوالة لموظفي الحكومة بالحصول على المعلومات اللازمة أينما كانوا من خلال الولوج الى نظام المعلومات للادارة التي يعمل فيها، باستخدام التقنية الجوالة مثل الهاتف النقال والمساعد الشخصي الرقمي، وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وغيرها، مما يرفع – بلاريب – من كفاءة موظفي الحكومة وهم يقومون بعملهم.[٢٢]

ومما لاشل فيه ان الهواتف المحمولة (النقالة) ستبقى الوسيلة الأساسية للاتصالات السلكية واللاسلكية بالنسبة لكثير من مواطني البلدان النامية، بل انها اصبحت اكثر قوة ، ومصدرا مهما للمعلومات وقناة بديلة لتقديم الخدمات الإلكترونية. وبالمقابل اصبحت نافذة جديدة لمشاركة المواطنين في الحكم ووسيلة لتوفير المعلومات سواء كانت هذه المعلومات من الادارة الى المواطن ام من الادارة للادارة ام من المواطن للادارة، خاصة بعد التطورات التقنية المتلاحقة في تكنولوجيات الهواتف المتنقلة، مثل إدخال الإنترنت في أجهزة الهواتف النقالة، والمساعد الشخصي الرقمي، كل ذلك خلق قناة جديدة، أكثر فعالية وأقل تكلفة، لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين. وهو ما اطلق عليه بالحكومة المتنقلة او الجوالة.

وبالتالي، فقد اصبح لزاما على أي حكومة ترغب في تحسين الخدمات العامة وتوسيع نطاق مشـاركة مواطنيها في صنع القرار، الاستفادة من الفرص التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالذات انتشار الهواتف النقالة في العالم.[٢٣] وهذا ما يمكن تلمسه في الكثيرمن الدول، مثل السويد وهولندا ومالطا وسنغافورة وهونغ كونغ وكوريا الجنوبية والصين والفلبين، حيث تعمل حكومات هذه الدول باتجاه ان يكون الاتصال مع مواطنيها عن طريق الهاتف النقال.[٢٤]

على ما تقدم يمكن تعريف الحكومة الجوالة (mobilized government) بانها"استخدام تقنية الاتصالات النقالة مثل اجهزة الهاتف النقال والمفكرات الرقمية (المساعد الرقمي الشخصي) للولوج الى أنظمة المعلومات الحكومية وقواعد البيانات لغرض الحصول على المعلومات والخدمات الالكترونية".[٢٥] كما تعرف بانها "استراتيجية تنفيذية تنطوي على استخدام كل أنواع تكنلوجيا الاتصالات اللاسلكية والمحمولة (الخدمات والتطبيقات) وألمزايا المتعلقة بها لتحسين الخدمات والمزايا التي تطال الأطراف المشاركة في الادارة الإلكترونية ، بما فيها من المواطنين و الوحدات الحكومية"[٢٦]

كما انها تعني الاستخدام الاستراتيجي للخدمات والتطبيقات الادارية من خلال وسائل محددة هي الخليوي (الهواتف المحمولة) والحواسيب المحمولة، والمساعدات الرقمية الشخصية.[٢٧] يمكن القول ان الادارة الإلكترونية بإستخدام الهاتف النقال (الحكومة الجوالة) تبدأ من حيث تنتهي الادارة الإلكترونية بإستخدام الحاسوب حيث أن الشبكات اللاسلكية تنتشر في أماكن أوسع من الشبكات الأرضية، كما تعتبر كذلك كعامل مساعد ومحرك للادارة الإلكترونية من حيث إنتشار ثقافة المحمول بين الناس عامةً وبين فئة الشباب خاصة.

هذا، وقد أسهمت عدة عوامل في نجاح وإنتشار الحكومة الجوالة منها مثلاً: [٢٨]

١. توفر أجهزة الهواتف المحمولة بكثرة بين الناس وشيوع استخدام تطبيقاتها عالميا كإرسال الرسائل النصية والمصورة والاتصال بالانترنت. مما يعني بأن المستخدمين قادرين وجاهزين لاستخدام اجهزتهم لأي تطبيقات تجارية.
٢. عدم ارتباط المستخدم بمكان معين عند تنفيذ المعاملات عن طريق الاجهزة المحمولة يجعلها اكثر تناسبا وجاذبية لدى الكثيرين.
٣. ظهور ما يسمى بثقافة الجوال خصوصا بين فئة الشباب جعلهم يتنافسون في اقتناء كل ما هو حديث وزاد شغفهم لتجربة تطبيقات وبرامج مختلفة وجديدة.

٤. إستمرار انخفاض أسعار الهواتف المحمولة وتطور الخدمات خصوصا فيما يسمى بخدمات الجيل الثالث التي تمكن الشركات من تطوير تطبيقات أكثر أمنا وذات سرعة أعلى.

وعلى اية حال فان الخدمات التي تقدمها الحكومة الجوالة على نوعين :

النوع الاول – ويسمى بخدمات طلب المعلومات (pull service) : وفيها يقوم المشترك بطلب معلومات او خدمات من قواعد البيانات الحكومية.

النوع الثاني – ويسمى بخدمات دفع المعلومات (push service): وفيها تقوم انظمة المعلومات الحكومية بارسال المعلومات الى المشترك في حالات معينة.[٢٩]

ويرى البعض إن تقديم الخدمات الادارية الإلكترونية عبر تطبيقات إلكترونية متواجدة على الجوال ذو فوائد عديدة وأهمها التالي:

١- القدرة على خدمة شريحة أكبر وأوسع من العملاء أو طالبي الخدمة.
٢- القدرة على توسيع نطاق ومساحة نشر للتوعية المتعلقة بإستخدام الخدمات الخاصة بقطاع معين.
٣- القدرة على تخفيض ضغط الخدمات الواقعة على المنشآت الحكومية أو الخاصة.
٤- القدرة على تقديم خدمة آمنة للعملاء تخضع لأعلى مقاييس الحماية والسرية والأمان.
٥- القدرة على تقديم الخدمة في أي مكان وزمان بالإضافة إلى الإنتشار الجغرافي الواسع.
٦- القدرة على خفض كلفة الخدمة المقدمة من خلال وسيلة جديدة متاحة لكافة طبقات المجتمع وهي الهاتف الجوال.
٧- القدرة على نشر المعلومات التوعوية أو غيرها بسرعة فائقة وبفعالية لا نظير لها لتصل إلى كل شخص مستهدف.
٨- القدرة على نشر معلومات نوعية تستهدف فئات محددة من المجتمع وبمرونة منقطعة النظير.
٩- إضافة مصدر دخل جديد للمؤسسة الحكومية أو الخاصة.

اما بالنسبة للعلاقة بين الادارة الالكترونية والحكومة الجوالة (النقالة) يمكن القول ان الحكومة النقالة تعد مجموعة فرعية من الادارة الإلكترونية.فاذا كانت الادارة الإلكترونية – كما اسلفنا – تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أنشطة مؤسسات القطاع العام وتقديم الخدمات للمواطن الكترونيا، فان الحكومة النقالة تقتصر على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتنقلة أو التقنيات اللاسلكية مثل الهواتف المحمولة، وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة المساعد الرقمي الشخصي المرتبطة بشبكات المعلومات اللاسلكية

المحلية، ومن ثم يمكن القول أن الحكومة النقالة تساعد في نشر المعلومات والخدمات الحكومية المتاحة في أي زمان ومكان للحكام والمحكومين على حد سواء.[٣٠]

فالحكومة الجوالة ليست بديلا عن الادارة الإلكترونية، وإنما مكملة لها. فرغم أن الأجهزة النقالة ذات خواص تداخلية ممتازة ، فان معظمها ليست مناسبة لنقل معلومات معقدة او ذات كم هائل .اذ على الرغم من ظهور تطورات كبيرة على مزايا وخواص الهواتف النقالة، الا انها لاتملك ذات القدر من الميزات والخدمات القائمة على تطبيقات الإنترنت. على سبيل المثال، ان الرسائل القصيرة التي يمكن ارسالها من خلال الهاتف النقال يصل عدد حروفها إلى ١٦٠ حرفا، في حين أن البريد الإلكتروني يتيح الكتابة بلا حدود تقريبا مع امكانية استخدام وسائط متعددة.وما زالت أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت هي الوسيلة المفضلة للمشاركة في المناقشات السياسية على شبكة الإنترنت، وللبحث عن المعلومات التفصيلية للادارات العامة، والتعامل مع معظم أنواع الخدمات الادارية الإلكترونية.[٣١]

علما ان العراق شهد بعض تطبيقات الحكومة الجوالة، فقد قامت هيئة الدفاع المدني بارسال ملايين من الرسائل القصيرة الى المواطنين العراقيين بقصد اعطاء بعض توجيهات السلامة والامان، كما ان هذه التقنية وجدت لها تطبيق اخر حين لجأت بعض القوائم الانتخابية المشاركة في انتخابات مجالس المحافظات التي جرت في ٢٠٠٩/١/٣١ ، الى الدعاية الانتخابية عن طريق الرسائل القصيرة، وغيرها من التطبيقات.

ثالثا – اهمية الادارة الالكترونية :

لا يخفى على احد التطورات المتعاقبة التي لحقت دور الدولة، منذ عهد الدولة "الحارسة" قديماً ، حيث كانت مهمة الدولة تنحصر في الدفاع والقضاء، إلى عهد الدولة "المتدخلة" بالأمس، حيث ازدادت مهامها ومجالات التدخل، لتشمل تقديم الخدمات الاساسية والحفاظ على النظام العام، ثم الدولة "الأكثر تدخلاً" اليوم، حيث لم تترك الدولة مجالا الا وولجته وحقلا الا ونظمته.

فالادارة والتطور صنوان لا يفترقان ، بل ان التطور احدى صفات الادارة، فاذا ما ظهر مجال جديد استوجب على الادارة مواجهته بخدمة تقدمها، وهاجسها في ذلك خدمة مجموع المواطنين بافضل شكل، وباسرع طريقة وباقل تكاليف، واصبحت الدول تتنافس لتطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات التطور سواء من حيث التقنيات او من حيث الخدمات.

حيث يتسم العصر الجديد، بانه عصر التقنية والمعلوماتية، ففي عالمنا اليوم يتعاظم دور التكنولوجيا الحديثة والتطورات التقنية المتلاحقة، وبدأنا نشهد عصر جديد لم تعهده

البشرية قبلا لما يحتويه من تقنيات المعلوماتية فائقة السرعة . كما يتسم بتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة لمتابعة هذه التطورات، وأصبح من المهم – بل ومن الضروري – للدولة الحديثة أن تستثمر تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير اداراتها، وفي تطوير وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة وللإشراف على سير العمل في الإدارات الحكومية، بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الاداري لديها.

فقد احدثت تقنيات المعلومات قفزة نوعية هائلة في مجال تطوير العمل وكفائته ودقته وزيادة انتاجيته، وكان من نتيجة ذلك حدوث سلسلة من التحولات وأهمها التحول من الأساليب التقليدية في الإدارة إلى الأساليب الإلكترونية، مع كل ما يصحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية الحالية وتبسيطها ونقلها نوعيا من الأطر اليدوية أو التقنية الإلكترونية النمطية الحالية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة، وتم تسخير الحاسوب والانترنت للقيام بكثير من الاعمال التي كانت تؤدى بشكل تقليدي، واصبحت الدول تتنافس في انجاز الاعمال التي تهم الناس في حياتهم اليومية عن طريق شبكة المعلومات العالمية (الانترنت)، بل ان بعض هذه الاعمال كان يعد وحتى يوم قريب من المستحيلات.

وكنتيجة لما تقدم ظهرت الادارات الالكترونية في بعض الدول التي جعلت من استخدام التقنية شعارا لخدمة مواطنيها بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية او مستواهم المعيشي، او أي اعتبارات اخرى، واتاحة فرص الوصول لكل مواطن – في كل مكان من الدولة – الى الشبكة العالمية (الانترنت)، والعمل على ازالة مايسمى خط التقسيم الرقمي، وجعل الفرص عادلة ومتساوية بين المواطنين في الوصول الى منافذ الانترنت في كل مكان من الدولة.

هذا وتعد مشكلتي البيروقراطية والفساد الاداري من اهم المشاكل التي تواجه الادارات في مجال العمل الاداري، وسبب في التلكوء والتعثر في تقديمها للخدمات، بل ويقال ان هاتان المشكلتان تقف اولا وقبل مشاكل اخرى هامة كالفقر والامية أو نقص الموارد، وتأتي اهمية الادارة الالكترونية باعتبارها حلا ناجعا للقضاء على كلا المشكلتين وسوف نحاول بيان ذلك فيما يأتي:

أ – دور الادارة الالكترونية في القضاء على البيروقراطية:

البيرُقراطية أو الدواوينية مفهوم يستخدم في علم الاجتماع والعلوم السياسية يشير إلى تطبيق القوانين بالقوة في المجتمعات المنظمة. ويعتمد هذا التنظيم على الاجراءات الموحدة وتوزيع المسؤوليات بطريقة هرمية والعلاقات الشخصية. وقد استخدمت كلمة البيروقراطية للدلالة على الرجال الذين يجلسون خلف المكاتب الحكومية ويمسكون بأيديهم بالسلطة، ولكن

توسع هذا المفهوم ليشمل المؤسسات غير الحكومية كالمدارس والمستشفيات والمصانع والشركات وغيرها.

ويعود أصل كلمة البيرقراطية إلى بيرو(bureau) ، أي مكتب، المستخدمة في بداية القرن الثامن عشر ليس للتعبير عن كلمة مكتب للكتابة فقط بل للتعبير عن الشركة، وأماكن العمل. وكلمة قراطية وهي مشتقه من الأصل الإغريقي كراتوس (cratos) ومعناها السلطة والكلمة في مجموعها تعني قوة المكتب أو سلطة المكتب.

البيروقراطية في أبسط تعريفاتها (غير العلمية) هي عبادة الأنظمة واللوائح. وتقديس ما تعودنا عليه بصرف النظر عن جدواه بالمقارنة بغيره من التجارب والإبداعات في الدول المتقدمة.[٣٢]

ولدت البيروقراطية مع نشوء الدولة الحديثة المعززة بجيش ضخم من الموظفين ورجال الإدارة ذوي الاختصاص بالمهام الموكلة إليهم، أو سياسيين، كانوا شريحة مؤثرة ذات نفوذ في الدولة وقراراتها السياسية، معبرين بذلك عن تحقيق مكاسب خاصة، أو توجيه السياسة العامة، وتلك السلطة والقوة تمارس على المواطنين.[٣٣]

وقد عرف قاموس الاكاديمية الفرنسية البيروقراطية عام ١٧٩٨ بانها" القوة والنفوذ اللذان يمارسها رؤساء الحكومة وموظفو الهيئات الحكومية" [٣٤]

وقد اعتبر موريس ديفرجيه البيروقراطية جماعة من الموظفين المهنيين، يقومون بمهنة ذات مظهر خاص، ويتم الدخول والتدرج والانضباط والتعويضات والمخالفات تنظيما دقيقا، وتكون المنافسات ذات صفة شخصية محدودة، كما تكون الكفاءات محدودة في كل الدرجات بمعايير موضوعية بواسطة الشهادات والامتحانات والمباراة، وبصورة عامة يعمل التنظيم البيروقراطي بأكمله وفقا لقواعد محدودة بدقة، وتكون موضوعية سواء تعلق الأمر بالعلاقات السلطوية الداخلية، أو بالعلاقات مع الموظفين، أو الصلات مع المتعاملين.[٣٥]

وهي تعني – وفقا لما تقدم – نظام الحكم القائم في دولة ما يُشرف عليها ويوجهها ويديرها طبقة من كبار الموظفين الحريصين على استمرار وبقاء نظام الحكم لارتباطه بمصالحهم الشخصية ، حتى يصبحوا جزءً منه ويصبح النظام جزءً منهم، ويرافق البيروقراطية جملة من قواعد السلوك ونمط معين من التدابير تتصف في الغالب بالتقيد الحرفي بالقانون والتمسك الشكلي بظواهر التشريعات، فينتج عن ذلك الروتين، حيث تنتهي معها روح المبادرة والإبداع وتتلاشى فاعلية الاجتهاد المنتجة ، ويسير كل شيء في عجلة البيروقراطية وفق قوالب جاهزة، تفتقر إلى الحيوية.

عليه فمن المتعارف عليه لدى الجميع أن البيروقراطية هي الروتين الممل والإجراءات المعقدة التي ليس لها فائدة سوى تأخير المعاملات وتعقيدها.. وهذا المفهوم بلا شك يعتبر مفهوماً خاطئاً، فالبيروقراطية مفهوم اجتماعي وسياسي واداري في آن،[٣٦] وهو ذو وجهين، يعبر الاول عن الكفاية والموضوعية والدقة وتحقيق الاهداف التنظيمية، اما الوجه الثاني يعبر عن الروتين وبطء الاجراءات الادارية وسيطرة العلاقات الشخصية.

واذا كان الحال كذلك ، فقد تباينت الاراء بصدد نظرية البيروقراطية، يرى اولها ان البيروقراطية ضرورة لا يمكن أن تقوم للإدارة قائمة بدونها ، لان من اهم سمات البيروقراطية وخصائصها انها تزيد فرص اتخاذ قرارات رشيدة تزيد من الكفاية الادارية، التي هي هدف الادارة الاسمى، فالبيروقراطية تعني اولا وقبل كل شيء بممارسة الضبط على اساس العلم والمعرفة وهذا ما يجعلها ادارة رشيدة عقلانية، والثاني يرى بأنها داء يجب محاربته والتخلص منه، اما الاتجاه الثالث فقد ووقف اصحابه موقفا وسطا من البيروقراطية ،فالمشكلة الاساس في رائيهم تكمن في امرين الاول ان المشكلة في التطبيق لا في النظرية ، فاذا كانت القاعدة أن يؤدي التخصص إلى انجاز الأعمال بأقل جهد وبأقل تكلفة، إلا أن زيادة التخصص تؤدي إلى أضرار كان يهتم المتخصصون بمجال تخصصهم فقط فيقومون بواجبات محدودة ، كما أن الموظف يتهرب من المسؤولية بداعي أن هذا العمل ليس من اختصاصه ، فمعيار التخصص في الادارة البيروقراطية إذا لم يستخدم بحكمة يصبح خطرا يتهدد التنظيم . والثاني ان المشكلة لا تكمن في البيروقراطية الإدارية ولكن تكمن في من يقوم بمسؤولياتها، فالبيروقراطية لا تطبق نفسها بنفسها، وانما يطبقها موظفون يقومون بتفسير معناها وتقييم ملاءمتها للمواقف الفعلية، بمعنى ان على الموظفين ان يصدروا احكاما عند ممارستهم لادوارهم، وهذا يصطدم بصعوبة وجود موظفين محايدين، او ان يكون تطبيق القواعد تطبيقا حرفيا حتى يمكن تجنب سوء استخدام السلطة.

ونحن نؤيد الاتجاه الاخير ، ونعتقد ان البيروقراطية ليست كما يدعي البعض نظام فاسد بالكامل، وأنها ملازمة للتعقيدات المكتبية وكثرة الأوراق، بل هي تنظيم نموذجي من المفروض أن يؤدي إلى إتمام العمل على أفضل وجه، إلا أنه يمكن القول بأنها سلاح ذو حدين، فهي لاتتحول الى نظام فاسد الا اذا اسيء استخدامها من قبل الاداريين والموظفين، لا بل يمكننا القول ان طبيعة الإدارة وأهدافها، واجراءاتها ومهامها المختلفة قد تتطلب نوعاً من البيروقراطية، الا ان الموازنة هي المعيار، ولابد من ان تقدر الضرورة بقدرها، فالافراط في البيروقراطية مرض، الا ان استخدامها بالقدر المعقول والذي يحقق اهداف الادارة امر لابد منه.

مع ذلك ولان هنالك تخوف دائم من الادارة واساءتها لاستخدام سلطاتها، فقد تعالت الأصوات وكثرت الاقتراحات، ورغم ان اغلب الوسائل الادارية المقترحة لمحاربة البيروقراطية لم تكن عملية او لم تكن شاملة، ومع ذلك نجد ان الدول تتبنى بعضا من الوسائل الادارية الناجحة في اجهزتها الحكومية لاجل التقليل من مخاطر البيروقراطية، ومنها استخدام التقنية الحديثة كوسيلة، وتسخيرها لمتطلبات العملية الإدارية وفعاليتها، فالتقنية تخفف من غلواء الروتين وتعقد الاجراءات لانها تقوم اصلا على فكرة تبسيط العمل الاداري واجراءاته وجعله متاحا للافراد.

والاخذ بالادارة الالكترونية يحقق للعمل الاداري المزايا التالية:

١. رفع كفاءة الأداء الاداري. ويتم ذلك أساساً عن طريق توفير أحدث وأشمل المعلومات المطلوبة، مع تيسير الحصول على أي منها بعد تصنيفها إلكترونياً. وكذلك تسهيل تبادل المعلومات وسبل الاتصالات الإلكترونية بين الإدارات المعنية، كما ان تدوير المعلومات الكترونيا من مرحلة التقديم الى الحصول على الموافقة بين الادارات المختلفة والمتعاملين معها يعني ان الاجراءات يمكن ان تنجز خلال دقائق او ثوان بدلا من ساعات او ايام.
٢. زيادة دقة البيانات نظرا لتوفر امكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الادخال الاولية ، فان الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي اعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات و الاخطاء الناجمة عن الادخال اليدوي.
٣. تقليص الاجراءات الادارية، فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تتقلص الاعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا، كما تنعدم الحاجة الى تقديم نسخ من المستندات الورقية طالما ان امكانية تقديمها تقنيا متاحة، ويترافق مع هذا الاستخدام الامثل للطاقات البشرية، فاذا ما تم احتواء المعلومات بشكل رقمي فان ذلك سيؤدي الى سهولة تحريكها واعادة استخدامها الكترونيا من مكان لاخر وسيصبح بالمستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل على مهام واعمال اكثر انتاجية.

ب – دور الادارة الالكترونية في القضاء على الفساد الاداري:

تعتبر ظاهرة الفساد – والفساد الإداري والمالي بصورة خاصة – ظاهرة عالمية شديدة الانتشار ذات جذور عميقة، تتداخل فيها عوامل مختلفة يصعب التمييز بينها، منها داخلية واخرى خارجية ، كما ان درجة عموميتها وشمولها تختلف من مجتمع إلى آخر. وقد حظيت

هذه الظاهرة باهتمام الباحثين في مختلف الاختصاصات كالاقتصاد والقانون وعلم السياسة والاجتماع حتى أضحت ظاهرة لا يكاد يخلو مجتمع أو نظام سياسي منها.

من ناحية اخرى اذا كانت مناقشة الفساد مسالة جديدة نسبيا في العراق سواء في مجال السياسة او في مجال الادارة او القانون الا ان الفساد نفسه ليس حالة مستجدة لا في مجال السياسة ولا في مجال الادارة ، ولا هو بالحالة الطارئة ، كما انه ليس بالحالة التي ينفرد بها العراق عن غيره من دول العالم ، الا انه إحدى الظواهر التي استشرت في مفاصل الدولة العراقية في أعقاب الاحتلال الأمريكي للعراق في نيسان ٢٠٠٣ حيث كان لها العديد من التداعيات السلبية اجتماعيا واقتصاديا وثقافيا .

ويراد بالفساد لغة التلف والعطب والاضطراب والخلل كما في قوله تعالى " ظهر الفساد في البر والبحر بما كسبت أيدي الناس" أي اكتساب الرزق بالباطل وعدم كفايته للناس. ووردت تلك المفردة في القران الكريم حوالي خمسين مرة في عدة ايات تضمنت معاني متعددة للفساد لتبيان مساوؤه وخطره على المجتمع وكذلك تحذر المفسدين من عواقبه ، اذ حرم القرآن الكريم الفساد على نحو كلي، وجعل لمرتكبيه الخزي في الحياة الدنيا والعذاب الشديد في الآخرة، ويأتي التعبير على معانٍ عدة بحسب موقعه من الاية الكريمة.[٣٧]

اما اصطلاحا فقد اقتصرت محاولات تعريف الفساد – غالبا – على مناقشة مصطلح الفساد من خلال تعريف منظمة الشفافية العالمية للفساد بانه (إساءة استخدام الوظيفة العامة للمنفعة والكسب الخاص).[٣٨]

وقد يعرف بانه " استغلال المنصب العام لغايات شخصية ، او لتحقيق مكاسب حاصة مثل الرشوة والابتزاز " او قد يعرف بانه " اختلال سير العمل الاداري وانحرافه عن المسارات الصحيحة في الوصول الى اهداف الدولة ، وهي خدمة البلد وابنائه ، بسبب تفشي كثرة الاخطاء المقصودة وغير المقصودة التي تخدم افرادا من الموظفين ، كالرشوة والمحسوبية وذلك لتحقيق المصلحة الشخصية".[٣٩] فهو تصرف وسلوك وظيفي سيء فاسد خلاف الإصلاح، هدفه الانحراف والكسب الحرام والخروج على النظام لمصلحة شخصية) .[٤٠]

ويعرفه اخرون بأنه (كل تصرف غير قانوني مادي أو أخلاقي من جانب العاملين، يسود في بيئة بيروقراطية، يهدف إلى تحقيق مصالح شخصية على حساب المصلحة العامة، مما يؤدي إلى هدر في موارد الدولة الاقتصادية، الأمر الذي ينعكس بالسلب على عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية ويؤدي إلى عدم الاستقرار السياسي).[٤١]

وفي الواقع ليس هناك تعريف محدد للفساد بالمعنى الذي يستخدم فيه هذا المصطلح اليوم، لكن هناك اتجاهات مختلفة تتفق في كون الفساد هو إساءة استعمال السلطة العامة أو

الوظيفة العامة للكسب الخاص، فهو مفهوم واسع ومطاطي في الوقت نفسه، فقد يكون ذلك من خلال انتشار الرشوة أو المسحوبية أو التزوير أو تعيين الأقارب والأصدقاء في مناصب إدارية لا تتناسب مع مؤهلاتهم العلمية أو يكون ذلك بعدم مواكبة التطوير وتحجيم إدارات بحجة التوفير مما يعني اثقال كاهل الموظفين في الإدارات الأخرى واستغلال ذلك في الرشوة وغيرها.

وبشكل عام يمكن ملاحظة ملازمة العنصريين التاليين لفعل الفساد:

١. مخالف للقانون والنظام وتعليمات المنصب العام وغير منسجم مع القيم الأخلاقية السائدة في المجتمع.

٢. سوء استخدام المنصب العام أو استغلاله يهدف إلى خدمة أغراض خاصة أو تحقيق منافع شخصية مادية أو معنوية. وبالنتيجة فان الفساد يؤدي إلى إلحاق الضرر بالمصلحة العامة.[٤٢]

ولابد من الاشارة الى ان فرص الفساد تزدهر وتزداد عندما تتوفر بيئة تتشكل من مجموعة من العوامل أبرزها انتشار الفقر والبطالة ونقص المعرفة بالحقوق الفردية، ضعف الإرادة لدى القيادة السياسية لمكافحة الفساد، تدني الرواتب وارتفاع مستوى المعيشة، ضعف دور أجهزة الرقابة ومؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الخاصة في الرقابة على الأداء الحكومي، اضافة الى غياب او ضعف التشريعات والأنظمة التي تكافح الفساد وتفرض العقوبات على مرتكبيه.[٤٣]

ولا يخفى على احد الاثار الخطيرة للفساد التي تشمل الايرادات الحكومية وتؤثر على النمو الاقتصادي وانخفاض مستويات الاستثمار، كما يؤثر الفساد على المستوى الاجتماعي في الدولة من خلال توسيع الفجوة بين الأغنياء والفقراء، وسوء توزيع الدخل وزيادة كلفة بعض الخدمات الحكومية الاساسية مما يقلل من حجم هذه الخدمات وجودتها وينعكس سلبا على الفئات الأكثر حاجة إلى هذه الخدمات .

لذا ظهرت الادارة الالكترونية باعتبارها احد الحلول المقترحة للقضاء على الفساد الاداري، فقد لعبت هذه التكنولوجيا دورا كبيرا في تغيير الكثير من المفاهيم والأسس الإدارية، بإعتبارها آلية من آليات الإدارة الحديثة التي يجب تطويعها لصالح العمل الإداري، وأحد الموارد الأساسية لتلك الهياكل في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية التي تتصف بالتغير السريع والمنافسة الحادة، بالإضافة إلى أنها إحدى الأسلحة الإستراتيجية للإدارة للتغلب على الصعوبات الادارية من جهة والتواؤم مع طبيعة العصر ومنتجاته الإلكترونية من جهة أخرى.

فالادارة الالكترونية توفر للمواطن أمرين في غاية الاهمية هما الوقت والمال، فالاجراءات اصبحت اكثر يسرا واقل تكلفة، ومن هنا يظهر دور الادارة الالكترونية في القضاء على الفساد الاداري والمالي، فالتحول الى التقنية يقضي على الروتين القاتل للموظفين وخاصة الذين يعملون بتماس مباشر مع الجمهور، كما يحد بشكل كبير من عملية الرشوة، ان لم نقل يقضي عليها بشكل نهائي.

ذلك أن سن الانظمة ووضع الحدود القانونية، وحتى تطبيق العقوبات الصارمة، قد لا تحقق النتائج المتوقعة اذا لم يصاحبها عدد كبير من الاجراءات الوقائية والخطوات الادارية الضرورية والموارد المالية المناسبة بالاضافة الى توافر القوى البشرية المؤهلة والمدربة تدريباً مهنياً عالياً والى توافر عناصر الحياد والعدالة والجدارة .

المبحث الثاني

انجاز الخدمات المرفقية

اولا – مفهوم المرفق العام وعناصر قيامه

حظيت فكرة المرفق العام بأهمية بالغة في الفقه والقضاء الاداريين بحكم عدها اساسا للقانون الاداري ومعيارا لاختصاص القضاء الاداري ، لذلك احتل تعريف المرفق العام حيزا واسعا من اهتمام الفقه والقضاء .

ويعرف البعض المرفق العام باعتبار المنظمة التي تمارس النشاط (المعيار الموضوعي) فيرى انه كل منظمة عامة تنشئها السلطة الحاكمة وتخضع في ادارتها لها وتتولى جزءا من مهامها .[٤٤]

وهناك من يعرفه باعتبار طبيعة النشاط (المعيار المادي) بانه مشروع ذو نفع عام يهيمن عليه الحكام ، أي تتولى السلطة العامة ادارته بصورة مباشرة او غير مباشرة .[٤٥]

وهناك من يعرف المرفق العام وفق معيار مركب اذ يكفي لاضفاء صفة المرفق العام على النشاط خضوعه لهيمنة الادارة واشرافها ومن جهة اخرى يشترط عنصر اخر يتعلق بهدف النشاط اذ يشترط فيه ان يهدف لاشباع حاجة عامة.

وعليه يمكن القول ان المرافق العامة هي مشروعات تستهدف تحقيق النفع العالم، تحتفظ الحكومة بالكلمة العليا في إنشائها وإدارتها وإلغائها. وقد بلغت المرافق العامة مبلغاً من الأهمية جعل أحد أعمدة الفقه الفرنسي – هو العميد ليون ديجي – يعتبر الدولة نفسها مجرد

مجموعة من المرافق العامة، لا تتمتع بحقوق وامتيازات السلطة العامة إلا في إطار هذه المرافق وبسبب إقامتها وتشغيلها[٤٦].

وعليه للمرفق العام عناصر اهمها : [٤٧]

اولا – ان يكون الغرض هو تحقيق الصالح العام (المصلحة العامة) :

يعد تحقيق المصلحة العامة العنصر الاساس في المرفق العام وهو يمثل علة وجود المرفق العام وسبب انشاءه ، اذ يجمع الفقه على ان افتقاده يجرد كل مشروع من صفة المرفق العام ، ويعد استهداف المصلحة العامة شرطا لازما لكل عمل اداري بحيث لايكون عمل الادارة مشروعا ما لم تستهدف من خلاله تحقيق المصلحة العامة ، ولعل هذا العنصر ينطبق على الادارة الالكترونية التي لم تنشئ الا لتحقيق المصلحة العامة اولا وقبل أي غرض اخر .

ثانيا – خضوع المرفق العام للسلطة العامة :

أي ان يكون للدولة الكلمة النهائية في انشاءه وتنظيمه وادارته ، أي ان الادارة تتمتع بسلطة تقديرية في انشاء المرافق العامة عندما ترى ان حاجة عامة للجمهور ينبغي اشباعها اما لان النشاط الفردي يعجز عن ذلك او لايستطيع تلبيتها بشكل كامل او ترى ضرورتها للصالح العام حتى لو ادى ذلك الى منافسة المشروعات الفردية . وهذا العنصر بدوره ينطبق على الادارة الالكترونية التي تخضع للدولة في انشائها وتنظيمها وادارتها .

وهذه المرافق يمكن أن تدار بنظام الادارة الإلكترونية بدلاً من إدارتها بالطريقة التقليدية وما تتسم به من بطء في الإنجاز، وزيادة في النفقات، ومشكلات في الأداء، وذلك مع تطوير وتفسير المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة للتوافق مع النظام الإلكتروني.

ومن أمثلة هذه المرافق والخدمات التي يمكن ان تقدم الكترونيا، البيانات والوثائق كسجلات الاحوال المدنية، التعليم ، أي الخدمات الاكاديمية والتعليم على ، خدمات الاعمال، الخدمات الاجتماعية، السلامة العامة والامن، الضرائب، الرعاية الصحية، شؤون النقل، الخدمات المالية ووسائل الدفع.

بل ويمكن القول ان الادارة الالكترونية بحد ذاتها – واذا مانظرنا لها من الناحيتين الشكلية والادارية هي عبارة عن مرفق عام فهي احدى الهيئات او المشروعات العامة التي تنشئها السلطة الحاكمة وتخضع لها في ادارتها وتتولى جزء من مهامها ، وهي من حيث النشاط مشروع يهدف لاشباع حاجة عامة ، كما ان اموالها تعد جزءا من الاموال العامة والعاملين فيها موظفون عامون . وكثيراً ما تلجأ الإدارة – لخدمة هذه المرافق – إلى إبرام عقود إدارية يمكن أن تتم أيضاً باستخدام شبكة المعلومات بطريقة أيسر وأسرع. كما يستطيع

المواطنون المشاركة في الأعمال العامة وإدارة المرافق العامة من خلال شبكة المعلومات بصورة أفضل وبمقدار أكبر.

ثانيا – المباديء التي تحكم سير المرافق العامة

تخضع المرافق العامة على اختلاف أنواعها وتصنيفاتها والقوانين التي تحكمها لمجموعة من المبادئ العامة الموحدة اللازمة لإنجاز مهامها في تحقيق الصالح العام على أفضل وجه. اذ من الثابت انه ايا كان اسلوب ادارة المرافق العامة ونظامها القانوني ، فان كافة المرافق العامة تستهدف الوفاء بخدمة عامة للجمهور ، ومن ثم فانها تخضع جميعها لبعض المباديء العامة والاساسية والتي تمثل النظام العام للمرافق العامة . ونتحدث فيما يلي بإيجاز عن المبادئ العامة للمرافق العامة في علاقتها بنظام الادارة الالكترونية.

١. مبدأ دوام سير المرافق العامة :

تقوم المرافق العامة باشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات العامة للافراد ، وهي حاجات على قدر كبير من الاهمية بحيث لايمكن الاستغناء عنها ، لذا فان واجب السلطة العامة لايقتصر على مجرد انشاء هذه المرافق بل يتعين ان تضمن استمرارها باداء خدماتها لان جمهور المواطنين يعتمدون عليها في اشباع حاجاتهم ويرتبون اوضاع معيشتهم بحيث ان أي تعطيل او توقف او اختلال في سيرها سوف يعرض مصالحهم للخطر ، فاذا كان من المتصور توقف المشروعات الخاصة عن ممارستها نشاطاتها فانه لايمكن تصور النتائج التي يمكن ان تترتب على توقف المرافق العامة كمرفق المياه والكهرباء والنقل وغيرها .[٤٨]

وعليه يعني المبدا ضرورة استمرار سير المرافق العامة بانتظام واضطراد حتى لا يدب الخلل والاضطراب في حياة الافراد على أساس وجود خدماتها. اذ يمثل المرفق العام اهمية كبيرة للجماعة يصعب معها الاستغناء عنه او تصور انقطاع خدماته او توقفها لفترة زمن محددة ، اذ قد يؤدي هذا الانقطاع او التوقف الى حدوث اضرار كثيرة للجماعة وما قد يتبع ذلك من كوارث تخريب الاقتصاد بل واخلال بالنظام والامن العام .

وعليه فمادام المرفق قائما ، فالاعتراف بحيوية وضرورة ما يؤديه من خدمات قائم ، وبالتالي يلزم على الادارة ضمان سير المرفق بانتظام واطراد لتادية هذه الخدمات على اكمل وجه . ومن هنا تقرر مبدا دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد دون حاجة الى نص في القانون او الدستور ،[٤٩] بل و يجب ان يطبق هذا المبدا

على الدوام في كل الاحوال ، فالمرفق العام يجب ان يستمر في تقديم خدماته حتى لو لم يؤد نشاطه الى تحقيق أي ربح ، بل حتى لو ادى الاستمرا في ممارسة النشاط الى تحمل المرفق لبعض الخسائر على ان يكون ذلك مؤقتا ، فاذا استمرت الخسارة فمن الممكن الغاء المرفق على ان يتم ايجاد وسائل بديلة عنه .[٥٠]

كما ان المشرع في كثير من الدول اقر صراحة في القانون بعض النتائج التي تترتب على المبدا لعل اهمها فيما يتعلق بموضوعنا ما يلي :

اولا – تحريم اضراب الموظفين : يعني الاضراب هجر الموظفين العموميين لعملهم مع تمسكهم بوظائفهم ، ويلجا الموظفون عادة الى الاضراب اظهرا لسخطهم على عمل من اعمال الحكومة او لارغام الحكومة على اجابة مطالبهم . [٥١]

والاضراب اجراء خطير يشل حركة المرافق العامة ولهذا قضى مجلس الدولة الفرنسي اكثر من مرة باعتبار الاضراب عملا غير مشروع يبيح فصل الموظف او فسخ عقد العمل ولو لم يوجد نص يقضي بذلك .[٥٢]

ثانيا – تنظيم استقالة الموظفين : ويقصد بالاتقالة ترك الموظف لوظيفته بارادته واختياره ، ولاشك ان استقالة عدد كبير من الموظفين في وقت واحد يؤثر تاثيرا سيئا في سير المرافق العامة بل انه قد يعطل هذا السير تعطيلا كليا ، ومثل هذه الاستقالة تتنافى مع مبدا دوام سير المرافق العامة .

فالاستقالة وان كانت في الاصل حق للموظف يستخدمه بكامل حريته وفي كل وقت ، الا انها ليست حقا مطلقا اذ يرد عليه قيد هام وهو انها لاتنتج اثرها مباشرة بانقضاء العلاقة الوظيفية وترك المزوظف لعمله بمجرد تقديمها ، وانما يلزم اولا قبول جهة الادارة لطلب الموظف بالاستقالة وبحيث يكون للادارة ان ترفض الاستقالة لاسباب تتعلق بصالح العمل او ان ترجيء قبولها لحين تدبير البديل وذلك بصورة وؤقتة ، استثناءا من القاعدة الدستورية التي تحظر فرض العمل جبرا على الافراد ، تحقيقا للمصلحة العامة وضمانا لسير المرفق بانتظام واطراد .[٥٣]

ولا شك أن تقديم الخدمات المرفقية بنظام الادارة الإلكترونية – وفق برنامج معد سلفاً – دون تدخل من جانب الموظفين أو بتدخل يسير من عدد قليل منهم من شأنه أن يقلل من خطورة الإضراب[٥٤] بل وحتى يؤدي الى عدم التأثر اذا ما قدم الموظف الاستقالة لامكان استبداله على وجه السرعة ولان استبداله او غيابه لن يؤثر بشكل مباشر او خطير على استمرار المرفق .

ولعل نظام الادارة الإلكترونية يؤكد أكثر من غيره مبدأ دوام سير المرافق العامة.[٥٥] إذ في هذا النظام يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية أو المعلومة الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت يشاء – ليلاً أو نهاراً – على مدار اليوم. فيستطيع ولو في منتصف الليل أن يدخل على شبكة المعلومات ليطلع على قانون أو لائحة تنظم أمراً من الأمور التي تهمه، بدلاً من انتظار مواعيد فتح مكاتب الإدارة وتواجد الموظفين في اليوم التالي. وفي ذلك تأكيد أكبر وتطبيق أتم لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واضطراد.

كما يمكن للمواطن الحصول على المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة التليفون المبرمج الذي يعمل تلقائياً للرد على استفسارات العملاء في أي وقت .

ويستطيع الموظف حتى من بيته وخارج نطاق أوقات العمل الرسمية أن يرد على استفسارات المواطنين التي يرسلونها من خلال البريد الإلكتروني إلى الإدارة التي يعمل بها.

٢. مبدأ المساواة أمام المرافق العامة :

ويعني أن المواطنين متساوون أمام المرافق العامة ما توافرت فيهم الشروط المطلوبة، سواء فيما يتعلق بالانتفاع بخدماتها، أم فيما يتصل بتحمل أعبائها. وذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية المستلزمة.

ومع ذلك فللمرفق العام ان يضع شروطا عامة موضوعية يلزم توفرها في كل من يريد الانتفاع بخدمات المرفق كتحديد رسم معين مقابل الخدمة او مؤهلات خاصة لمن يريد الالتحاق بوظائف عامة معينة ولكن ليس للمرفق ان يضع اية شروط من شانها الاخلال بالمساواة وايجاد التفرقة بين الافراد بسبب الجنس او الاصل او العرق او اللغة او الدين اوالعقيدة فمثل هذه الشروط تعد باطلة دستوريا اذ ليس الغرض منها تنظيم اقتضاء الخدمة كما انها لاتحقق المصلحة العامة ولا حتى مصلحة المرفق ذاته ، ومن ثم فهي شروط لا سند قانوني ، اذ لايحق للمرفق المغايرة والتمييز بين المنتفعين الا اذا اختلفت ظروفهم العامة كاختلاف المكان او نوع ومستوى الخدمة او هدفها بحسب ما يسود المجتمع من ظروف وقيم وتقاليد .[٥٦]

وعلى ماتقدم يستفاد من هذا المبدا النتائج التالية :

اولا – انه من جهة الحصول على الخدمة او المنفعة العامة كون لكل شخص تتوافر فيه الشروط التي تنص عليها القوانين واللوائح حق الانتفاع بخدمات المرفق العام ،

فلا يجوز قانونا حرمانه من هذا الانتفاع لاسباب شخصية والا اعتبر ذلك اخلالا بمبدا المساواة .

ثانيا – من جهة الانتفاع نفسه يكون المنتفعون متساوون في حقوقهم وواجباتهم ازاء المرفق العام فلا يجوز تمييز واحد منهم على غيره في هذه الحقوق والواجبات طالما هم في مركز واحد وفي ظروف واحدة لان اختلاف مراكز او ظروف المنفعين يترتب عليه طبعا اختلاف في حقوقهم وواجباتهم .

وحتى لا تكون هذه المساواة نظرية بعد إدخال نظام الادارة الإلكترونية ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون استخدام الكمبيوتر أو الدخول إلى شبكة المعلومات، حتى يتمكنوا من الاستفادة بالخدمات المرفقية التي تقدمها الادارة الإلكترونية، ولا يحرموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية أو الاقتصادية ، ولذلك لابد من قيام الدولة بخطوات فاعلة من اجل مواجهة التخلف الالكتروني ، وهذا كما اسلفنا يعد احد مستلزمات بناء الادارة الالكترونية .

اذ انه ورغم تزايد استخدام الإنترنت في الحياة اليومية للمواطنين، فإن أغلب الناس لا يملكون "كمبيوتر" ولا يستطيعون الدخول إلى شبكة الإنترنت من منازلهم. ونجاح نظام الادارة الإلكترونية وتوصيل الخدمات عن طريق الإنترنت إلى المستفيدين، يقتضى توفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك وجعلها في متناول أيدي المواطنين الذين لا يملكون مثل هذه الأجهزة. ويمكن أن يتم ذلك من خلال إقامة عدد من الأكشاك الإلكترونية المتفرقة في كل وحدة محلية، يستطيع طالب الخدمة من خلالها الحصول عليها. وبعبارة أخرى ينبغي إنشاء أماكن عامة مجهزة بأجهزة الكمبيوتر تمكن المواطن العادي الذي لا يمتلك كمبيوتر في بيته من الدخول على شبكة الادارة الالكترونية والحصول على خدماتها.

كما يجب أن تكون مواقع الخدمات المرفقية وواجهاتها على شبكة المعلومات بسيطة واضحة مزودة برسوم توضيحية ، لأن السهولة تعتبر عنصراً أساسياً لإمكانية التعامل بالنسبة لعامة الناس، بل ومختلف الفئات، ويفضل أن تكون بأكثر من لغة.

كما يجب القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود الادارة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها ومجالات هذه الاستفادة. وكلما كانت آلية الحصول على الخدمة بسيطة منظمة كلما زادت نسبة نجاح نظامها. وذلك لأن نجاح الادارة الإلكترونية مرهون بمدى استفادة المواطنين منها. ولعل من أبرز عوائق هذه الاستفادة تفاوت الناس في المعارف الإلكترونية، إذ يختلف حتى أفراد الأسرة الواحدة

في مدى مقدرتهم على استخدام الكمبيوتر والدخول إلى شبكة المعلومات والتجول بين خيوطها ومواقعها.[٥٧]

هذا ويرتبط مبدأ حياد المرافق العامة – استنادا لبعض الفقه – [٥٨] بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة ويعني هذا المبدا إدارة شؤون المرافق العامة بطريقة موضوعية بصرف النظر عن الخلافات الشخصية، بما يكفل رفع كفاءتها تحقيقاً للصالح العام، وتوزيع خدماتها على كافة المستحقين دون تفرقة بسبب الاتجاهات السياسية أو السلالات العرقية، أو المذاهب الدينية، أو التيارات الفلسفية.

وتطبيقاً لمبدأ حياد المرافق العامة يجب تجاوز الخلافات السياسية وعدم الاعتداد بها رغم صعوبة ذلك عملاً، لتحقيق مصلحة المرفق والتمكن من تقديم خدماته بطريقة إلكترونية. وقد حدث في بعض المحليات أن حالت المعارضة السياسية بين المسؤولين وبين الحصول على التمويل أو الدعم اللازم لإقامة وتجهيز الموقع المناسب على الإنترنت. وفي وحدات محلية أو إدارية أخرى أمكن إقامة موقع مشترك لعدد من الوحدات للتغلب على الحواجز السياسية .

٣. مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير:

ويعني أن من حق الإدارة أن تتدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق حتى تتفق وتحقيق المصلحة العامة على أفضل وجه. وذلك لأن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة في ظل الظروف القائمة. فإذا تغيرت الظروف أو ظهرت للإدارة طريقة أفضل لزيادة كفاءة المرفق كان لها – ابتغاء تحقيق المصلحة العامة – إجراء ما ترى من تعديل في تنظيمه،وان يكون لها في ذلك سلطة تقديرية واسعة دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك سواء من المنتفعين بالمرفق أو من العاملين فيه او الادعاء من قبل احد منهم بحق مكتسب له في استمرار نظام معين . وبذلك يشترط لاجراء التعديلات تغير الظروف اولا واستهداف المصلحة العامة ثانيا . وهذا الحق ثابت للإدارة دون حاجة إلى نص، حتى إذا كان المرفق يدار بطريق الامتياز .[٥٩]

واذا كانت المصلحة العامة تتطور بتطور الزمن كان لابد للمرافق العامة مواكبة مقتضيات هذا التطور لكي تستطيع تقديم الخدمات التي انشئت من اجلها على اكمل وجه . ويترتب على ذلك اختيار طريقة ادارة المرفق استجابة للتطورات الاقتصادية والتقنية التي تؤدي الى اتساع نطاق الخدمات وحاجات المواطنين ، مثل استعمال

وسائل حديثة استجابة لزيادة طلب بعض الخدمات وتحسين نوعيتها او استعمال وسائل حديثة تحل محل الاساليب التقلدية التي لم تعد قادرة على مواكبة التطور ، دون التقيد بحقوق الافراد الخاصة التي قد تتاثر بهذا التعديل ، ولايحد من حريتها في هذا المجال سوى اعتبارات المصلحة العامة .[٦٠]

ولا شك أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني. وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة، وسواء تعلق الأمر بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة، أم بإدارة غير مباشرة يتولاها ملتزم بعقد امتياز، أو شركة اقتصاد مختلط، أو شركة قطاع عام تملك الدولة جميع أسهمها.

غير أن حقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين بها يجب ألا تضار أو تنتقص – كما اسلفنا – بسبب التحول إلى النظام الإلكتروني. وهذا الاحتمال وارد وكبير في الدول العربية حيث تنخفض درجة الوعي بهذا النظام ويقل عدد المستخدمين للحاسوب والمترددين على شبكة المعلومات. مما يلقى على عاتق السلطات المعنية التزاماً بمواجهة وحل هذه المشكلة لإقامة المساواة بين الناس في الانتفاع بخدمات المرافق الإلكترونية.[٦١]

٤. مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة :

هناك من يضيف الى المباديء الثلاث السابقة مبدا رابع [٦٢] وهو مبدا الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة ويعني أنه يجب على الإدارة إقامة المرافق الإجبارية، وعدم حرمان الأفراد – دون مبرر – من الاستفادة من خدمات المرافق القائمة.

وهو يرى ونؤيده في ذلك أن مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة هو أوسع مضموناً من مجرد إقامة المرافق العامة أو عدم حرمان الأفراد من التمتع بخدماتها. والتشغيل الصحيح لا يعني الموافق للقواعد القانونية فحسب، وإنما يعني كذلك المتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة المتطورة بما من شأنه أن يواكب روح العصر في تحقيق الصالح العام.

فليس من المعقول أن تقف السلطة العامة في الدولة موقفاً سلبياً كموقف الغافل أو المتفرج أمام نظام الإدارة الإلكترونية الذي بدأ يغزو مختلف المرافق العامة في العالم المتقدم ليحقق للناس مزيداً من الخدمات المرفقية المحسنة بطريقة أيسر وأدق، ويضمن للإدارة نفسها ميزداً من الكفاءة في الإنجاز والاقتصاد في النفقات. إن تشغيل المرافق

العامة – الذي تلتزم به الإدارة – ينبغي أن يكون صحيحاً ليس فقط من الناحية القانونية بتوافقه مع قواعد القانون القائمة، وإنما كذلك من الناحية التقنية بتوافقه مع قواعد التكنولوجيا المتاحة ومواكبته لتطبيقات العالم الحديث.

الخاتمة

في ظل التطورات التقنية المتلاحقة في عالمنا اليوم، أصبح من المهم ومن الضروري للدولة الحديثة أن تستثمر تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات، في تطوير منظماتها، وفي تطوير وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة، رغبة في ان يتخلص مواطنيها من المعاناة في طلب الخدمات والحصول عليها.

وما ظهور الادارة الالكترونية الا وسيلة لحل العديد من المشكلات الادارية بطبيعتها، او تلك المتعلقة بالعمل الاداري ، او التي يمكن اعتبارها من افرازات الوظيفة الادارية، مما جعل من التحول للتقنية في المجال الاداري توجها لدى العديد من الدول.

الا ان الواقع على خلاف الطموح والتمنيات ، اذ ان مواكبة التطور ليس بالامر الميسر دوما للحكومات، لاسباب عدة اهمها سرعة التطورات وبطء العمل بسبب قلة الموارد من جهة وعدم امكان التخلص من العقليات البيروقراطية المتحجرة ، المؤمنة بالتغيير.

ومن هنا تأتي أهمية بحثنا، في تأصيل فكرة الادارة الإلكترونية ، وبعد اكمال الدراسة توصلنا الى جملة من النتائج والتوصيات:

اولا – النتائج:

١. لقد جائت ثورة المعلومات والاتصالات لتسهم اسهاما كبيرا في احداث نقلة نوعية في حياة الشعوب والامم ، واصبح لهذه التقنية دور كبير في حياتنا اليومية وبدات تظهر مصطلحات جديدة تساير هذا التطور التقني مثل الادارة الالكترونية (e-government) والحوكمة الالكترونية (e-governance) والتصويت الالكتروني (e-vote) والديمقراطية الالكتروني(e-democracy) والحكومة الجوالة (m-government) والخدمات الالكترونية (e-services) وغيرها.

٢. ان مصطلح الادارة الالكترونية هو الاكثر دقة من مصطلح الادارة الالكترونية، لاسباب عدة اوردناها في موضعها في البحث ، توصلنا اليها من خلال المقارنة ما بين الادارة والحكومة من حيث المفهوم.

٣. توفر الادارة الالكترونية للمواطن أمران في غاية الاهمية هما الوقت والمال ، ولا جدال بما لذلك من تاثير على تنمية المجتمع، فتامين الخدمات للمواطن باسهل الاساليب يجعل تركيزه على عمله اكثر ، ولا يفني جزء من عمره في تعقب المعاملات.
٤. تعددت صور التقنية التي تساهم في ممارسة العمل الاداري، او على الاقل الاسهام في تطويره وتقديمه بطريقة تحفظ للمواطنين ادميتهم ولا تحولهم الى متسولين يستجدون الخدمات على اعتاب الوزارت والدوائر الرسمية، اذ لجات الادارات في دول العالم المختلفة الى استخدام وسائل الاتصال المختلفة لتحقيق الاغراض سالفة الذكر، ومن بين هذه الادوات الهواتف الجوالة ، وترتب عليها ظهور ما اطلقنا عليه " الحكومة الجوالة" ، وهي وسيلة تستطيع الادارة من خلالها تقديم الخدمات للمواطنين.
٥. يساهم التحول بالعمل الاداري من الاسلوب التقليدي الى الاسلوب الحديث (التقني)، في القضاء على اهم الافات التي تنخر في جسم المرافق الادارية، ونقصد بها البيروقراطية الادارية، والفساد الاداري. فهو يقضي على الروتين القاتل للموظفين وخاصة الذين يعملون بتماس مباشر مع الجمهور ، كما يحد بشكل كبير من عملية الرشوة ، ان لم نقل يقضي عليها بشكل نهائي .
٦. بلغت أهمية تقديم الخدمات المرفقية للمواطنين مبلغاً جعلت بعض الفقهاء يعتبرون الدولة مجرد مجموعة من المرافق العامة، تنحصر سلطاتها في إطارها. وإذا كانت المرافق العامة – على اختلاف أنواعها – تخضع لعدد من المبادئ العامة الهادفة إلى حسن أدائها لمهامها، فإن هذه المبادئ لن تتأثر، بل قد تزداد تأكيداً إذا تم تقديم الخدمات المرفقية من خلال نظام الادارة الإلكترونية بشيء من التدبير والعقلانية.

ثانيا – التوصيات :

١. الادارة الالكترونية عصية على الاستنساخ ان اردناها ناجحة وفاعلة،اذ لضمان نجاح هذا التحول لا يكفي مجرد التقليد الأعمى أو النقل الحرفي لأنظمة يتم تطبيقها بمجتمعات أخرى تختلف بيئتها وطبيعة مجتمعاتها عن البيئة والمجتمع العربي، فمتطلبات الادارة الالكترونية تعتمد جوهريا على البناء الخاص للحكومة الواقعية وعلى الاداء الخاص بالموظف الحكومي وعلى الثقافة الخاصة بمجتمع المواطنين،وهي امور تختلف – بطبيعة الحال – من دولة لاخرى.
٢. ان هنالك جملة من العوامل التي تيسر العمل بالادارة الالكترونية، وتمكن الدولة من التحول اليها ، اهم هذه العوامل:

أ – القضاء على الامية عامة والالكترونية خاصة ولعل مما يدخل في هذا الاطار تغيير القناعات لدى القيادات الادارية بضرورة التحول الى التقنية والاستفادة منها في تقديم الخدمات، اذ ان رفض هؤلاء التجديد يجعلنا ننظر ندخلهم في طائفة الامية الالكترونية، من ناحية اخرى لا تعطي الادارة الحكومية ثمارها الا في مجتمع يؤمن بالتقدم وبممارسة هذا التقدم.

ب– تاطير العمل الالكتروني تشريعيا سواء من خلال وضع تشريعات جديدة او تعديل القائم منها بما يتلائم والتحول التقني.

ج– اعداد الكوادر المؤهلة والقادرة على مواكبة التطور التقني، خاصة وان استخدام تقنيات الاتصال والمعلوماتية لم تعد ترفا ، بل هي ضرورة لا يمكن لمجتمع من المجتمعات المتحضرة ان يتجاهلها.

وفي ضوء ماتقدم لنا ان نتسائل هل نحن بحاجة الى ادارة الكترونية أم لا ، أم لعله من الافضل البدء بجامعة الكترونية ، أم بالتجارة الالكترونية ؟ ونجيب على كل ماتقدم ، ربما نحن بحاجة الى الفرد الذي يمتلك حاسبا شخصيا واشتراكا في الانترنت قبل كل شيء .

الهوامش

١– وقد تسمى احيانا حكومة عصر المعلومات او الادارة الالكترونية .

٢– وقد تسمى الادارة بغير اوراق .

٣– د٠ محمد علي ال ياسين – القانون الدستوري والنظم السياسية –ط١ – مطبعة المعارف – بغداد – ١٩٦٤ –ص٢٣٦ .

٤– د. علي محمد بدير ،د. عصام البرزنجي ،د. مهدي السلامي – مباديء واحكام القانون الاداري – وزارة التعليم العالي والبحث العلمي – كلية القانون – جامعة بغداد – ١٩٩٣ – ص٢١ .

٥– لابد من الاشارة الى ان البعض يرفض هذه التفرقة بين الادارة والحكومة نتيجة التداخل بين الجهتين واعتبارهما وجهين لعملة واحدة وان القول بمصطلح الادارة الالكترونية يؤدي الى حصر تطبيق هذا النظام على حدود الهيئة الادارية فقط اما القول بمصطلح الادارة الالكترونية يؤكد على سعة تطبيق هذا النظام .

لمزيد من التفاصيل راجع د. ماجد راغب الحلو – علم الادارة العامة ومبايء الشريعة الاسلامية – منشأة المعارف بالاسكندرية – ٢٠٠٥ – ص ٤١١ ومابعدها .

٦– د٠ فهد بن ناصر العبود – المفهوم الواسع للحكومة الالكترونية – من منشورات الانترنت www.khauma.com

٧- خلدون البطش –عصر جديد يطل على منطقتنا – الشرق الاوسط بين الحياة التقليدية والادارة الالكترونية www.crnme.com

٨- د. محمد الفيلي – العلاقة بين القانون و الادارة الالكترونية - منشورات مؤتمر الكويت حول الادارة الالكترونية في ١٢/١٠/٢٠٠٣- ص٤.

٩- د. علي السيد الباز - الادارة الالكترونية والإدارة المحلية (الإدارة المحلية الإلكترونية العربية) – من منشورات الانترنت - www.arablawinfo.com

١٠-د٠ فهد العبود – المصدر السابق .

١١-د. سليمان محمد الطماوي – مبادئ علم الإدارة العامة – الطبعة الخامسة – دار الفكر العربي للنشر – مصر- سنة١٩٧٢- ص٢٠.

١٢-د. فهد بن ناصر العبود – الحكومة الإليكترونية بين التخطيط والتنفيذ - مكتبة الملك فهد الوطنية-الرياض - سنة ٢٠٠٣- ص٢٦.

١٣-د. نجم عبود نجم – الإدارة الإليكترونية – دار المريخ للنشر – السعودية - سنة ٢٠٠٤- ص١٢٧.

١٤-د٠ فهد بن ناصر العبود – المفهوم الواسع للحكومة الالكترونية – المصدر السابق

١٥-واذا ماكنا نبحث عن تعريف منضبط فنشير الى التعريف الذي تبنته بعض الوثائق الاستراتيجية الاوروبية والافريقية عله يحقق شيئا من هذا الغرض " الادارة الالكترونية تعرف بانها الحكومة التي تستخدم تقنيات معلومات الاتصالات لتقدم لمواطنيها والمؤسسات فرصة انجاز الاعمال مع الحكومة باستخدام مختلف وسائل الاتصال الالكتروني مثل الهاتف والفاكس والبطاقات الذكية والبريد الالكتروني والانترنت وEDI 0انها حول كيفية تنظيم الحكومة لنفسها ، واداراتها وقواعدها وانظمتها وهيكلتها لتوصيل الخدمات" .اشار اليه المحامي يونس عرب في موسوعته – الادارة الالكترونية مفهومها ونطاقها وعناصرها - www.arablaw.org

ولمزيد من التعريفات راجع : Ph.D .Zhiyuan Fang- E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development- www.unpan.org

١٦- نمذجة الادارة الالكترونية – من منشورات الانترنت - www.yahoo.com

١٧- ارسيلان صبري صادق- الادارة الالكترونية-الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية-بغداد – ٢٠٠٥ – ص٣

١٨- د.خالد ممدوح إبراهيم - الادارة الالكترونية – من منشورات الانترنت - www.f-law.net

١٩- د. ماجد راغب الحلو – المصدر السابق – ص ٤١٦ .

٢٠- وهوما يسمى نقل المعلومات من الحكومة للمواطنين (G2C)

٢١- ففي ماليزيا مثلا، تلجا وزارة الزراعة والثروة السمكية الى ارسال الرسائل القصيرة (SMS) الى الهواتف النقالة للمزارعين لتنبيههم الى الزيادة في منسوب المياه مما يمكنهم من اتخاذ الخطوات اللازمة لتجنب أي أضرار محتملة على أراضيهم الزراعية. وقد تساعد هذه التكنولوجيا في مكافحة

الإرهاب، اذ يمكن للافراد في أيرلاندا استخدام الرسائل متعددة الوسائط (MMS) لإرسال صور المجرمين المشتبه فيهم إلى وكالات إنفاذ القانون. وقد ساعدت هذه الطريقة في القبض على العديد من المجرمين، كما قد تستخدم الرسائل القصيرة في اوقات الأزمات للحفاظ على هدوء المواطنين،فقد لجأت حكومة هونج كونج الى ارسال رسائل قصيرة لنحو ٦ مليون مستخدم للهاتف المحمول خلال تفشي وباء السارس للحفاظ على الهدوء والحد من التوتر والخوف لدى المواطنين.لمزيدمن التفاصيل راجع:

A. – M–government –cases of developing countries–www.mgovlab.org

Farshid Ghyasic.lallana– M–government– www.worldbank.org

22– A. Farshid Ghyasi – M–government – op.cit

23 – c.lallana– M–government– op.cit

24– M–government – www.worldwidewords.org

٢٥– محمد بن علي الوهيبي– الحكومة الجوالة– من منشورات الانترنت – www.uqucs.com

26– I. Kushchu and M. H. Kuscu – "From e–Government to m–Government: Facing the Inevitable". The 3rd European Conference on e–Government– (2003) – p. 253–260

27– M– government – www.en.wikipedia.org

٢٨– الادارة الالكترونية عن طريق الهاتف المحمول – من منشورات الانترنت – alshihi.blogspot.com

٢٩– محمد بن علي الوهيبي– الحكومة الجوالة – مصدر سابق

30– mGovernment: Mobile/Wireless Applications in Government – www.egov4dev.org

٣١– الاستخدامات العديدة لهذه التقنية ودورها في مجال التعليم وفي مجال الرعاية الصحية والكثير من المجالات مثل التصويت وغيرها .للمزيد من التفاصيل راجع:

Ibrahim Kushchu– From E–government to M–government: Facing the Inevitable– International University of Japan– www.rswan.gov.in

٣٢– هل البيروقراطية نعمة أم نقمة ؟ – من منشورات الانترنت – www.okaz.com

٣٣– معن حمدان علي – مفهوم البيروقراطية – من منشورات الانترنت – www.annabaa.org

٣٤– ومع بداية القرن التاسع عشر ظهرت ثلاثة معاني للبيروقراطية:

الاول – ينظر اليها بوصفها اسلوبا في الحكم والادارة.

الثاني – يركز على شكل معين من البيروقراطية بانها السلطة والقوة التي تمنح للاقسام الحكومية وفروعها.

الثالث – يميل الى ابراز مخاطر البيروقراطية باعتبارها اسلوبا اداريا عقيما.
٣٥- معن حمدان علي – مفهوم البيروقراطية – المصدر السابق
٣٦- البيروقراطية – من منشورات الانترنت – www.moqatel.com
٣٧- فﷺ (الجدب أو القحط) كما في قوله تعالى (ظهر الفساد في البر والبحر بما كسبت أيدي الناس ليذيقهم بعض الذي عملوا لعلهم يرجعون) (سورة الروم الآية٤١) أو (الطغيان والتجبر) كما في قوله تعالى (للذين لا يريدون علواً في الأرض ولا فساداً) (سورة القصص الآية٨٣) أو (عصيان لطاعة الله) كما في قوله تعالى (إنما جزاء الذين يحاربون الله ورسوله ويسعون في الأرض فساداً إن يقتلوا أو يصلبوا أو تقطع أيديهم وأرجلهم من خلاف أو ينفوا من الأرض ذلك لهم خزي في الدنيا ولهم عذاب عظيم) (سورة المائدة الآية٣٣)
38- moody George- The Good Business Guide corruption in The Third World development Washington:Transparency International, 1994
٣٩- لمزيد من التفاصيل راجع بحثنا الحلول القانونية لامراض الوظيفة العامة – مجلة المستقبل العراقي – ع١٠ -٢٠٠٧.
٤٠- د. احمد رشيد، الفساد الإداري، الوجه القبيح للبيروقراطية المصرية، القاهرة، مطبوعات دار الشعب، شباط، ١٩٧٦، ص ٢٣.
٤١- د. صلاح الدين فهمي محمود، الفساد الإداري كمعوق لعمليات التنمية الإجتماعية والإقتصادية، دار النشر بالمركز العربي للدراسات الامنية والتدريب بالرياض، ١٩٩٤ ص ٣٨.
٤٢- سالم روضان الموسوي – هل يساهم القانون في نشر الفساد المالي والإداري ؟من منشورات شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) – adel-amer.catsh.info
٤٣- لمزيد من التفاصيل راجع دليل البرلماني في مواجهة الفساد – www.arpacnetwork.org
٤٤- د. طعيمة الجرف – القانون الاداري – المكتبة القانونية – القاهرة – ١٩٨٥ – ص٥٢
٤٥- مجيد مجهول درويش – ضمانات مبدا سير المرفق العام – دراسة مقارنة – رسالة ماجستير – كلية القانون | جامعة بابل – ٢٠٠٤ – ص ١٢.
٤٦- د. ماجد راغب الحلو – الادارة الالكترونية والمرافق العامة – من منشورات الانترنت – www.arablawinfo.com
٤٧- مجيد مجهول درويش – المصدر السابق – ص ١٤.
٤٨- د. ماجد راغب الحلو – القانون الاداري – منشأة المعرف بالاسكندرية – ٢٠٠٤ – ص٢٩٥.
٤٩- د. سامي جمال الدين – اصول القانون الاداري – منشاة المعارف بالاسكندرية -٢٠٠٤ – ص ٥٤٣.
٥٠- مجيد مجهول درويش – المصدر السابق – ص ١٢.

٥١- والواقع ان الاضراب يعد حقا للعاملين في المشروعات الخاصة بوصفه احدى وسائل التعبير عن الرأي ولذلك يعترف به المشرع في معظم الدول ويقر بعض الضمانات للمضربين عن العمل حماية لمصالحهم في مواجهة مصالح رب العمل.

لمزيد من التفاصيل راجع : د. سامي جمال الدين – نفس المصدر – ص ٥٤٤.

٥٢- د. علي محمد بدير واخرون – المصدر السابق – ص ٢٥٧.

٥٣- د. علي محمد بدير واخرون – نفس المصدر –ص ٢٥٩ د. سامي جمال الدين – المصدر السابق – ص ٥٤٤.

٥٤- د. ماجد راغب الحلو – الادارة الالكترونية والمرافق العامة – مصدر سابق.

٥٥- د. ماجد راغب الحلو – الادارة الالكترونية والمرافق العامة – نفس المصدر.

٥٦- د. علي محمد بدير واخرون – نفس المصدر –ص ٢٦٤ د. سامي جمال الدين – المصدر السابق – ص ٥٤٦.

٥٧- د. ماجد راغب الحلو – الادارة الالكترونية والمرافق العامة – نفس المصدر.

٥٨- د. ماجد راغب الحلو – الادارة الالكترونية والمرافق العامة – نفس المصدر.

٥٩- د. سامي جمال الدين – المصدر السابق- ص ٥٤٥.

٦٠- د. علي محمد بدير واخرون – المصدر السابق – ص٢٦٠.

٦١- د. ماجد راغب الحلو – علم الادارة العامة – المصدر السابق – ص ٤٣٢.

٦٢- د. ماجد راغب الحلو – الادارة الالكترونية والمرافق العامة – نفس المصدر.

المصادر

اولا – المصادر والكتب العلمية :

١. احمد رشيد، الفساد الإداري، الوجه القبيح للبيروقراطية المصرية، القاهرة، مطبوعات دار الشعب، شباط، ١٩٧٦
٢. ارسيلان صبري صادق- الادارة الالكترونية-الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية-بغداد – ٢٠٠٥
٣. د. حنان محمد القيسي – الحلول القانونية لامراض الوظيفة العامة – مجلة المستقبل العراقي – ع١٠ –٢٠٠٧.
٤. د. سامي جمال الدين – اصول القانون الاداري – منشاة المعارف بالاسكندرية –٢٠٠٤
٥. د. سليمان محمد الطماوي – مبادئ علم الإدارة العامة – الطبعة الخامسة – دار الفكر العربي للنشر – مصر- سنة١٩٧٢

٦. د. صلاح الدين فهمي محمود، الفساد الإداري كمعوق لعمليات التنمية الإجتماعية والإقتصادية، دار النشر بالمركز العربي للدراسات الامنية والتدريب بالرياض، ١٩٩٤
٧. د. طعيمة الجرف – القانون الاداري – المكتبة القانونية – القاهرة – ١٩٨٥ . د٠ محمد علي ال ياسين – القانون الدستوري والنظم السياسية –ط١– مطبعة المعارف – بغداد – ١٩٦٤.
٨. د. علي محمد بدير ، د. عصام البرزنجي ، د. مهدي السلامي – مباديء واحكام القانون الاداري – وزارة التعليم العالي والبحث العلمي – كلية القانون – جامعة بغداد – ١٩٩٣
٩. محمد الفيلي – العلاقة بين القانون و الادارة الالكترونية – منشورات مؤتمر الكويت حول الادارة الالكترونية في ٢٠٠٣/١٠/١٢
١٠. مجيد مجهول درويش – ضمانات مبدا سير المرفق العام – دراسة مقارنة – رسالة ماجستير – كلية القانون | جامعة بابل – ٢٠٠٤
١١. د. نجم عبود نجم – الإدارة الإليكترونية – دار المريخ للنشر – السعودية – سنة ٢٠٠٤
11- I. Kushchu and M. H. Kuscu – "From e-Government to m-Government: Facing the Inevitable". The 3rd European Conference on e-Government- (2003)
12- moody George- The Good Business Guide corruption in The Third World development Washington:Transparency International, 1994

ثانيا – منشورات الانترنت

١- حكوميات – من اجل حكومة رقمية- خطوات المراحل الاساسية والضرورية للتحول الى حكومة الكترونية – www.e-govs.com
٢- د٠ فهد بن ناصر العبود – المفهوم الواسع للحكومة الالكترونية – مقالات جهود عربية للنهوض بالتعليم -www.khauma.com/education-technolog
٣- نمذجة الادارة الالكترونية – www.yahoo.com
٤- احمد الفارس – ماهي الادارة الالكترونية – النادي العربيلتقنية المعلومات والاعلام www.ac4mit.org
٥- خلدون البطش – عصر جديد يطل على منطقتنا – الشرق الاوسط بين الحياة التقليدية والادارة الالكترونية www.crnme.com/govermental.htm
٦- المحامي يونس عرب – الادارة الالكترونية – الاطار العام – من منشورات الانترنت – www.arablaw.org/EGoverment
– الادارة الالكترونية مفهومها ونطاقها وعناصرها- من منشورات الانترنت – 1www.arablaw.org/E-Goverment

- الادارة الالكترونية متطلبات بناء الادارة الالكترونية – من منشورات الانترنت – www.arablaw.org/EGoverment2
- الادارة الالكترونية – البناء القانوني للحكومة الالكترونية – من منشورات الانترنت – www.arablaw.org/E-Goverment3
٧- د. ماجد راغب الحلو –الادارة الالكترونية والمرافق العامة – من منشورات الانترنت – www.arablawinfo.com
٨- علي زين العابدين شكري – الادارة الالكترونية سياسة ام تكنلوجيا – من منشورات الانترنت – www.pcmag-arabic-com
٩- د. محمد الفيلي – الدعوة لتطبيق الادارة الالكترونية (تسويق الادارة الالكترونية)- من منشورات الانترنت – www.arablawinfo.com
١٠- د.خالد ممدوح إبراهيم – الادارة الالكترونية – من منشورات الانترنت – www.f-law.net
١١- الادارة الالكترونية عن طريق الهاتف المحمول – من منشورات الانترنت – alshihi.blogspot.com
١٢- هل البيروقراطية نعمة أم نقمة ؟ – من منشورات الانترنت – www.okaz.com
١٣- معن حمدان علي – مفهوم البيروقراطية – من منشورات الانترنت – www.annabaa.org
١٤- البيروقراطية – من منشورات الانترنت – www.moqatel.com
١٥- سالم روضان الموسوي – هل يساهم القانون في نشر الفساد المالي والإداري ؟من منشورات شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) – adel-amer.catsh.info
١٦- لمزيد من التفاصيل راجع دليل البرلماني في مواجهة الفساد – www.arpacnetwork.org
17- Ph.D .Zhiyuan Fang- E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development- www.unpan.org
18- M-government –cases of developing countries-www.mgovlab.org
19- A. Farshid Ghyasic.lallana- M-government- www.worldbank.org
20- M-government - www.worldwidewords.org
21- M- government – www.en.wikipedia.org
22- mGovernment: Mobile/Wireless Applications in Government - www.egov4dev.org
23-Ibrahim Kushchu- From E-government to M-government: Facing the Inevitable- International University of Japan- www.rswan.gov.in