مجلة روح القوانين – كلية الحقوق جامعة طنطا

عدد خاص – المؤتمر العلمى الدولى الثامن – التكنولوجيا والقانون

دور التكنولوجيا فى منع الفساد ومكافحته فى الإدارة المحلية

إعداد الباحث/ محمود محمد عبد الغنى عيسى

٣٥- دور التكنولوجيا فى منع الفساد ومكافحته فى الإدارة المحلية

مقدمة:

تسعى الحكومات في الوقت الحاضر إلى مواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة على الصعيد العالمي ، وذلك بكافة الأساليب والبيانات والطرق المتاحة وذلك لمواجهة الكثير من التحديات التي فرضها الواقع وتطورات العصر ، كما أنه من المتعارف عليه أن القطاع الحكومي وجد لكي يقدم خدمات مختلفة للجمهور ، لذا فإن هذا القطاع أدرك مدى الحاجة الماسة لعمليات التحسين المستمرة في مجال تقديم الخدمات والسعي الدؤوب لتحقيق التطور في مختلف المجالات والاستفادة من التقنيات الحديثة وخصوصا ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات .

وأدت تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة إلى تطورات هائلة في الحياة العامة ، سواء على مستوى تطلعات الأفراد أو رغبتهم في الحصول على خدمات أكثر تقدمًا أو على مستوى المؤسسات والهيئات التي تقدم تلك الخدمات ، وإدخال تكنولوجيا المعلومات في كل عمل حكومي أصبح هدف العديد من البلدان التي تسعى إلى التقدم والنهوض .

ونظراً للثورة التكنولوجية والعصر الرقمي الذي نعيشه في القرن الحادي و العشرين فإن الإدارة الإلكترونية تبوأت مكانة جيدة في هذا العصر، حيث أتت التطورات في مجال الاتصالات إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التكنولوجية، باستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات الإدارية فضلا عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلاً دون تطور النظم الإدارية الحالية، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الإلكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

وعليه نقسم بحثنا الى مبحثين كالتالى :

المبحث الأول : دور التكنولوجيا في بروز مفهوم الإدارة الإلكترونية.
المبحث الثانى : تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات الإدارة المحلية.

المبحث الأول
دور التكنولوجيا في بروز مفهوم الإدارة الإلكترونية

نتيجة للتطور السريع في مجال الاتصالات والمعلومات والحاسب الآلي ، ظهرت مصطلحات جديدة وفرضت نفسها بقوة على كافة المجالات والقطاعات ومن بينها القطاع الحكومي ، الذى يهتم بالمرافق العامة وضرورة سيرها بصورة منتظمة ودائمة وهو ما اوجد حاجة ملحة للاستفادة بكافة التطبيقات الحديثة في مجال الحاسب الآلي والاستعانة به في تيسير أداء الخدمات بكافة صورها وخصوصا فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات .

أن مصطلح الحكومة الإلكترونية ، الإدارة الإلكترونية ، الحكومة الذكية ، كلها مصطلحات ظهرت في الفترة الأخيرة قرينة بتطور ثورة المعلومات وثورة الاتصالات الحديثة بما فيها تزايد استخدام الحاسب الآلي وشبكاته وجميع تطبيقاته ، الأمر الذي أدى إلى اتصال الجهات الحكومية أو الخاصة ببعضها البعض في نطاق المكان الواحد أو أماكن عدة وذلك عن طريق شبكات اتصال أدت إلى تكوين وحدة حاسوبية واحدة ومن ثم أصبحت البنية التحتية للحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية ([1]).

([1]) لمزيد من التفاصيل حول ذاتية الثورة المعلوماتية ودورها في خدمة المجتمع راجع : د/ السيد أحمد مرجان ، ثورة المعلومات والحق في بناء مجتمع معرفي بين سياسات السلطة وأخلاقيات

وقد حاول الفقه القانوني وضع تعريفات للإدارة الإلكترونية ، فيرى جانب من الفقه أنها " تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت لإيصال الخدمات للمواطن أو العميل ، وزيادة التأثير الإيجابي ، على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية عاليتين " (١).

بينما يتبنى جانب أخر تعريفاً مفاده أن الإدارة الالكترونية هي " أسلوب جديد ومتطور لإدارة المرافق العامة في الدولة يهدف إلى رفع مستوى أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة للجميع وتقديمها بصورة مرضية لطالبي الانتفاع منعا عبر الاستفادة القصوى من الوسائل الإلكترونية بيسر وسهولة وفي إطار من الشفافية والوضوح (٢).

المهنة ، مجلة الفكر القانونى والاقتصادى ، كلية الحقوق جامعة بنها ، المؤتمر العلمي الخامس تحت عنوان: "الجوانب القانونية والاقتصادية للانفتاح المعلوماتي- ثورة المعلومات"، في ٣١ مايو والأول من يونيو ٢٠١١ ، ص ٣٥٠ وما بعدها .

(١) د/ هشام عبد المنعم عكاشة ، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة ، دار النهضة العربية ، ٢٠٠٤، ص ٢١ ؛ د/ يوسف ابن جاسم الهميلي ، واقع الاستفادة من الحاسب الآلي في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية ، مركز البحوث ، معهد الإدارة العامة ، ٢٠٠٥، ص ٣٩ ؛ د/ السيد أحمد محمد مرجان ، دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٦ ، ص ٦٧.

(٢) د/ داوود عبد الرازق الباز ، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام العام للمرفق العام وأعمال موظفيه ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، ٢٠١٤ ، ص ٧٧ ؛ د/ محمد محمود الطعامنة ، د/ طارق شريف العلوش ، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ٢٠٠٤، ص ١٤.

ويذهب جانب أخر من الفقه الى تعريف الإدارة الالكترونية بأنها " قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل إلكترونية للأفراد والمؤسسات أو للجهات والإدارات الحكومية ذاتها في إطار من الشفافية والوضوح " ([1]) .

وينحو بعض الفقه الى تعريف الإدارة الالكترونية بحسبانها " مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات – والتي من أهمها في الوقت الحالي شبكة الإنترنت – لأداء الخدمات الحكومية وإنجاز المعاملات الإدارية والتواصل مع المواطنين والأجانب المقيمين داخل أو خارج الدولة – في أي وقت ومن أي مكان – بشكل إلكتروني بتكلفة ومجهود أقل من خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت " ([2]) .

وفى دراسة حديثة حول الإدارة الالكترونية ، تبنى جانب من الفقه تعريفاً مفادة أن الادارة الالكترونية هي " ميكنة الأعمال أي نقلها وتحويلها من اعمال ورقية

([1]) د/ ناجح أحمد عبد الوهاب ، التطور الحديث للقانون الإداري في ظل الحكومة الإلكترونية ، رسالة دكتوراه ، كلية الحقوق ، جامعة القاهرة ، ٢٠١١ ، ص ٩٥ ؛ أ / عثمان زعل فارس ، الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق ، جامعة القاهرة ، ٢٠٠٩، ص ١٨ ؛ أ / مها عاطف محمد ، قياس اتجاهات مديري المدارس نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية ، رسالة ماجستير ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، ٢٠١٣، ص ٣٣.

([2]) د/ حازم صلاح عبد الله ، تعاقد جهة الإدارة عبر شبكة الإنترنت ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، ٢٠١٣ ، ص ٦٠. وأشار سيادته الى تعريف الجهاز الفني المركزي لمشروع تطبيق استخدام التكنولوجيا في الأعمال الحكومية بدولة الكويت بأنها " المزج الكامل بين استراتيجية تنفيذ المهام والمسئوليات التي تعتمد عليها الحكومة واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات واتجاهاتها العالمية الحالية والمستقبلية عند وضع السياسات العامة للدولة ، واتخاذ الأساليب الإلكترونية منهاجا رئيسا لآليات تنفيذ تلك السياسات " .

الى اعمال الكترونية بالاعتماد على استخدام التقنية الحديثة ، حيث تقوم الإدارة الإلكترونية بإنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة والاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت فهي بذلك تعتبر أسلوب عمل لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين دون أن يضطر المستفيدين من الانتقال الى الادارات لإنجاز معاملاتهم " .([1])

ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية هى قدرة القطاعات المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على الشبكة بغرض تعزيز الوصول للحصول على المعلومات الحكومية وتوصيل الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال والموظفين والهيئات الأخرى والكيانات الحكومية من خلال جعل التفاعل مع المواطنين أكثر سلاسة وسهولة وأكثر كفاءة ، وبمعنى موجز هي المنظومة العامة التي تقوم باستخدام الوسائل الإلكترونية بأداء جميع العمليات والأنشطة لتحقيق هدف محدد في أقل وقت وبأقل تكلفة .

ولقد أدت التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات إلى إحداث تطورات هائلة في الحياة العامة سواء على مستوى تطلعات الأفراد ورغبتهم في الحصول على خدمات أكثر تطورا أو على مستوى المؤسسات والهيئات القائمة على تقديم تلك

([1]) د/ دينا أحمد حسن ، دراسة الإدارة التقنية " الالكترونية " للمرافق العامة وتأثيرها فى تنمية المجتمع ، رسالة دكتوراه ، حقوق القاهرة ، ٢٠١٨ ، ص ١٦ ؛ وقريب من هذا المعنى راجع أيضا : د/ محمد طه مهنى ، القرار الإداري الإلكتروني كأحد تطبيقات الإدارة العامة (الحكومة الإلكترونية) ، رسالة دكتوراه ، حقوق بنى سويف ، ٢٠١٩ ، ص ٤٧.

الخدمات ، فقد أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في كافة الأعمال الحكومية هو هدف العديد من الدول التي تسعى للتقدم والرقي ([1]).

وينظر للإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض ويلبي مطالبه الإدارية ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شئون حياته وتفاصيلها ، كما إن تعميم تطبيقات التقنية في الإدارة ليس شكلا عصريا للحياة نسعى لتقمصه بقدر ما هو حاجة ماسة لمجتمعاتنا ، ودافعا لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى الآفاق العلمية الرحبة بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة ([2])، خلاصة الامر إن للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة في شتى مناحي العملية الإدارية وهذه الأهمية تنصب على محورين رئيسيين هما المواطن والإدارة .

من ناحية أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمواطن يمكن القول ، أن الإجراءات الإدارية عن بعد تعد عاملا أساسيا في تبسيط الإجراءات وتحسين العلاقات بين الإدارة والمواطنين والابتعاد عن الرتابة والتعقيد والبيروقراطية ، ويظهر ذلك جليا في عدد من النقاط ، أولها تحسين الخدمة المقدمة لمستخدمي المرافق العامة من خلال سرعة التبادل غير المادي بين الإدارة والمواطنين ، حيث توفر هذه الطريقة الجهد والوقت وتخفي التفاصيل الكثيرة التي تتميز بها الطريقة التقليدية (للاستمارات الورقية) وما يسبقها وما يتبعها من إجراءات طويلة ومعقدة ، وثانيها أنها

([1]) د/ هشام عبد المنعم عكاشة ، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة ، مرجع سابق ، ص ١ وما بعدها .

([2]) د/ مها عاطف محمد ، قياس اتجاهات مديري المدارس نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية ، مرجع سابق ، ص ٤٠.

تمثل لمستخدمي المرافق العامة ضمانة أساسية للمزيد من تبسيط الإجراءات الإدارية وذلك بالتخفيف عن الأعباء والشكليات وتبادل الوثائق والمستندات ، وثالثها أنها تؤدى إلى تقليل النفقات بسبب الاقتصاد في الأوراق وصور الوثائق ، ورابعها أنها تسمح لمستخدمي المرافق العامة إنجاز معاملاتهم دون تحمل أعباء معاناة مراجعة الدوائر والإدارات المستمر إضافة إلى بعد الإدارات من مكان إقامة الأفراد حيث يستطيع مستعمل المرفق متابعة ملفه بالطريق الإلكتروني من مكان إقامته أو مكان عمله ([1]) .

خلاصة الأمر، أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى انسيابية في تدفق الخدمات من الحكومة إلى مواطنيها بيسر وسهولة بل ويمكن تحقيق مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات بشأن الخدمات التي تقدم للمواطنين من حيث جودة تلك الخدمات ومدى مناسبتها لاحتياجاتهم ، وكذلك فإن الإدارة الإلكترونية تقلل إلى حد كبير الاتصال المباشر بين الجهة الإدارية والعميل وبالتالي لا يوجد أي نوع من السلوكيات السلبية أو نوع من الفساد الإداري الذي قد يحدث في حالة الاتصال المباشر ([2]) .

([1]) د/ موسى شحادة ، الإدارة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها في رفع الدعوى أمام القضاء الإداري بالبريد الإلكتروني ، مجلة الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية – كلية الحقوق ، جامعة الإسكندرية ، العدد الأول ، ٢٠١٠ ، ص ٥٥١ وما بعدها .

([2]) د/ أحمد محمود السايح أحمد ، الإدارة الإليكترونية " المخاطر ونطاق المسئولية عنها دراسة مقارنة " ، رسالة دكتوراه ، حقوق بنى سويف ، ٢٠١٣ ، ص ٣٥ وما بعدها . ويضيف سيادته أن الإدارة الإلكترونية جاءت بعد أن ظهرت صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاح هذا الأمر كانت هناك سبل للمعالجة فكانت الإدارة الإلكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جاني آخر . إن الإدارة الإلكترونية تعد عاملا مهما للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير المشبوهة المحتملة عند المسئولين والعاملين لأنها تعني

أما من ناحية أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة الإدارة يمكن القول أنها تحظى بأهمية بالغة فهي تساعدها على توفير مناخ يشجع المستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها والتي تتمثل بشكل أساسي في بطء الإجراءات وتعقيدها مما ينعكس بشكل إيجابي على تشجيع الاستثمار المحلي وجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية ، وأيضا فإنها تساعد في توفير معلومة دقيقة محدثة لمتخذ القرار وكذلك المعاونة في التخطيط طويل المدى للمشروعات التنموية ومتابعة التنفيذ بشكل دقيق ، كذلك فهي تهيئ الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي وذلك حتى تلتزم الحكومة باستثمار ما عليها من اتفاقيات شراكة دولية والتي تتطلب مستوى أداء يتواكب مع النظم المتبعة في أماكن أخرى (١).

وفى واقع الأمر هناك عدة عوامل تدفع الإدارة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية ، لعل أولها العامل السياسي ويظهر ذلك في رغبة الحكومة في التطور ، فهي ضرورة للمواكبة والإنجاز من أجل استقرارها واتقاء التذمر والاحتجاج الساخط عند بطء الإجراءات ، والبعد عن ضغط المواطنين على الحكومة ، فقد أدى تسارع متطلبات المواطنين اليومية إلى ضغط كبير على الحكومة وإداراتها مما جعل الإدارة السياسية تفكر بشكل جدي في كيفية تلبية تلك المتطلبات بشكل عملي وسريع ، يضاف الى ذلك جانب التمويل وهو أهم عامل من العوامل السياسية حيث إن التحول إلى

أولا وقبل كل شيء تدفق المعلومات ، وعلانية تداولها عبر وسائل الاتصال ، فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد وتوفير تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزهم على تطويق ومحاصرة الفساد واجتثاث جذوره.

(١) ا / نبراس محمد جسام ، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة ، رسالة ماجستير ، حقوق الاسكندرية ، ٢٠١٧ ، ص ٢٤.

التكنولوجيا الرقمية وإن كان يتطلب تمويلا ضخما إلا أنه سوف يوفر الكثير من الأموال المهدرة في النظام التقليدي (١) .

أما العامل الثاني الذى يدفع الإدارة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية هو العامل الاجتماعي ، فمن جانب الحاجة إلى الاستجابة إلى متطلبات المواطنين ، كما سبق وأن ذكر أن احتياجات المواطنين تزداد بشكل كبير وسريع الأمر الذي يتطلب من الحكومة الوقوف بجدية في سبيل تحقيق تلك الاحتياجات بشكل مرضي للمواطن ، ومن جانب أخر زيادة معدل استخدام الإنترنت : فقد ظهر بشكل ملحوظ ازدياد استخدام الأجهزة الإلكترونية والإنترنت في الحياة اليومية للمواطنين إن لم يكن للجميع فهو للسواد الأعظم منهم ، ومن جانب ثالث تسارع وتيرة الحياة اليومية للأفراد وأصبح المجتمع يعمل ليلا ونهارا مما جعل احتياجاته في تطور مستمر وسريع الأمر الذي يتطلب آلية عمل تلبي تلك الاحتياجات في الوقت الحقيقي للزمن ، واخيرها الاستخدام الكبير للتكنولوجيا فزيادة معدل استخدام الإنترنت جعل التكنولوجيا الرقمية تنتشر بشكل ملحوظ .

أما العامل الثالث الذى يدفع الإدارة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية هو العامل التكنولوجي والاقتصادي ، فتوفر الادارة الالكترونية من الناحية التكنولوجية عدد من المزايا أهمها العمل عبر شبكات اتصال ذات نطاق واسع ، وسهولة الاتصال وذلك من خلال الهواتف المحمولة ، وسهولة تخزين وإدارة المعلومات ، وزيادة وسائل الاتصال المختلفة مثل البريد الإلكتروني ، والتكريس بعد التأسيس لبنية تحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ، أما المزايا الاقتصادية فتتمثل في تغييرات في شكل وأنماط العمل وزيادة في معدلات اللجوء إلى إناطة أعمال التنفيذ بجهات أخرى

(١) د/ أشرف جمال عبد العاطي ، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة ، مرجع سابق ، ص ٨٧.

لتقليل التكلفة ، وتوزيع الأعباء ، والإفادة من الخبرات المؤهلة الموجودة وإشراك ذوي القدرة والكفاءة في تقاسم حمل المسئولية ، وتوفر الأموال الحكومية والسعي لتقليل التكلفة ولكن مع زيادة معدلات الكفاءة في جميع هيئات وجهات الحكومة ([1]).

وعلى غرار جميع الدول المتقدمة بدأت مصر تخطو أولى خطواتها نحو التقدم التكنولوجي وتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في مصر، ويمكن اعتبار الاتفاق الذي تم توقيعه في أبريل من عام ٢٠٠١ م بين الحكومة المصرية وشركة مايكروسوفت – عملاق البرمجيات – هو الخطوة الحقيقية الأولى في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية المصرية . وجاء هذا الاتفاق نتيجة الإسهامات شركة مايكروسوفت السابقة في التعاون مع الحكومة خاصة في مجال التعليم وغيره بالإضافة لخبرات الشركة الكبيرة في هذا المجال حيث إنها قامت بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية البريطانية بنجاح كبير ([2]) .

وفي عام ٢٠٠٤ م قام رئيس الوزراء المصري آنذاك بإطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية المصرية على شبكة الإنترنت بتاريخ ٢٠٠٤/١/٢٥ م بهدف تيسير التعامل مع المواطنين وتقديم الخدمة للمواطن عن طريق بوابة الحكومة الإلكترونية ([3]).

([1]) د/ محمد طه مهنى ، القرار الإداري الإلكتروني كأحد تطبيقات الإدارة العامة ، مرجع سابق ، ص ٥٦ وما بعدها .

([2]) د/ هشام عبد المنعم عكاشة ، الإدارة الالكترونية للمرافق العامة ، مرجع سابق ، ص ١٣٨ وما بعدها .

([3]) د/ أمل لطفي حسن جاب الله ، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية ، دار الفكر الجامعي ٢٠١٣ ، ص ٤٩.

ولقد ركزت عمليات التطوير على اختصار إجراءات وخطوات العمل ، وذلك بتحديد الجهة التي تقدم الخدمة للمواطن ، ووضع الآليات التي تكفل تبصير المواطن بحقوقه ، وتحديد مسئولية الموظفين القائمين على أداء الخدمات مع تنفيذ ذلك كله في نموذج موحد يكون ملزما حال التعامل مع المواطن وكذلك إيضاح الجهة التي يتقدم إليها المواطن بشكواه إذا تطلبت الضرورة ذلك ، ورفع المعاناة عن المواطنين ([١]).

ولأن التنمية التكنولوجية تعد توجها عصريا وحضاريا إذ تكفل توفير الجهد والوقت المستغرق في إنجاز الأعمال ، فقد أمكن توظيف التقنيات الحديثة لخدمة تيسير وتسهيل إجراءات حصول المواطن على الخدمات الجماهيرية المطلوبة ([٢]).

كما أنه قد تم الاتفاق بين وزارة الاتصالات وشركة IBM لتدريب كوادر بشرية وتأهيل نحو تسعة آلاف متدرب من خريجي الجامعات المصرية ، وذلك لمدة ستة أشهر لتكوين إدارة متخصصة واعية بأهداف الإدارة الإلكترونية وإعداد مواطن قادر على التعامل مع الإدارة الإلكترونية ([٣]).

إضافة إلى ما تقدم فقد تم تطبيق نظام الورديتين المستقلتين بمواقع العمل بمراكز الخدمات الجماهيرية ، تيسيرا على المواطنين ورفع المعاناة عنهم بإتاحة الفرصة لهم للحصول على الخدمات في التوقيت الملائم وبالسرعة المناسبة وتم أيضا

([١]) جريدة الأهرام – العدد الأسبوعي – العدد رقم ٤٢٤٢٤ س ١٢٧ الصادر بتاريخ ٢٠١٣/١/٣١ ، ص ١٥.

([٢]) د/ السيد أحمد محمد مرجان ، دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية ، مرجع سابق ، ص ١٢٢ .

([٣]) د/ رحيمة الصغير ساعد نمديلي ، العقد الإداري الإلكتروني دراسة تحليلية مقارنة ، مرجع سابق ، ص ٣٨ .

تطوير أسلوب العمل في مجال تعامل المواطنين مع الخزائن الحكومية حيث تقرر التأكيد على أهمية أن تفتح الخزائن الحكومية بعد بدء مواعيد العمل بساعة على الأكثر واستمرار العمل بها إلى ما قبل مواعيد الانصراف بنصف ساعة ([1]).

وقد بدأت الحكومة المصرية بالفعل في عام ٢٠٠٢ م في عمل البنية الأساسية لهذا المشروع الضخم فتم تصميم بوابة الحكومة المصرية على شبكة الإنترنت ([2]) ، وقد بدأت بوابة الحكومة في أداء حوالي ١٩ تسع عشرة خدمة فعالة – آنذاك – أهمها استخراج شهادة الميلاد والحصول على بدل فاقد الرقم القومي وكذلك متابعة الإقرار الضريبي وتسديد فاتورة الهاتف والكهرباء وتجديد رخص السيارات وأضيف إليها بعد ذلك حجز تذاكر الطيران والقطارات وكذلك الاطلاع على نتيجة الثانوية العامة وخدمات التنسيق الجامعي وذلك خلال ثلاث سنوات من بداية تشغيله ([3]).

ولقد مر مشروع الإدارة الإلكترونية في مصر بثلاث مراحل أساسية ([4]) ، المرحلة الأولى : وهي إقامة مرجع للجهات الحكومية على شبكة المعلومات تتدفق من خلالها المعلومات في اتجاه واحد من الإدارة إلى المواطنين لتمكنهم من الحصول على ما يريدون من معلومات تتعلق بالخدمة المطلوبة وعليهم بعد ذلك التوجه إلى الإدارة المقصودة أو الاتصال بها بوسائل الاتصال العادية للحصول على الخدمة ،

([1]) د/ ناجح أحمد عبد الوهاب ، التطور الحديث للقانون الإداري في ظل الحكومة الإلكترونية ، مرجع سابق ، ص ٤٥٨.

([2]) موقع الحكومة المصرية على الإنترنت – www.egypt.gov.eg

([3]) د/ أحمد درويش – وزير التنمية الإدارية – في حوار مع جريدة الشرق الأوسط العدد ١٣٦٦ الصادر بتاريخ ٢٠٠٤/٧/٢٠ .

([4]) د/ عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، مرجع سابق ، ص ٢١٠.

اما المرحلة الثانية : وتتمثل في نوع من التفاعل في الاتجاهين بين الجهة الإدارية ومستخدم الإنترنت مثل توفير النماذج التي تملأ ويعاد إرسالها من خلال الشبكة وبذلك يتاح للمستخدم الحصول على الخدمة المطلوبة ، اما المرحلة الثالثة : وتهدف إلى إزالة كافة العوائق الإدارية القائمة لصالح المتعاملين مع الحكومة الإلكترونية ، حتى يتمكنوا من الحصول على الخدمة بخطوة واحدة في أي وقت ، ومن أي مكان دون الحاجة إلى معرفة الإدارة التي تقدم الخدمة .

وعن ملامح تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر ، فقد قامت وزارة العدل بالتعاون مع مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بحصر التشريعات المصرية الصادرة منذ عام ١٨٢٨ م وحتى الآن على الحاسب الآلي وتحديثها بما يتلاءم مع عصر التكنولوجيا ، إما بإصدار تشريعات جديدة أو تعديل ما هو قائم ، وقد قامت نفس الوزارة ببناء قاعدة معلومات لأحكام محكمة النقض ، وأيضا أحكام المحكمة الإدارية العليا بمجلس الدولة ، وأطلقت مصر فى عام ٢٠٠٤ موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية ليكون المدخل الرئيسي نحو تقديم جميع الخدمات الحكومية فى شتى المجالات للمواطن المصرى .

وفي مجال التعليم تم إنشاء مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء بالاتفاق مع وزارة التربية والتعليم ومعهد الدراسات التربوية بجامعة القاهرة لإعداد برنامج لتخريج معلمي الحاسب في مرحلة التعليم ما قبل الجامعي بالإضافة إلى إعداد متخصصين قادرين على استخدام الحاسب الآلي في التعليم وتطوير أساليب التدريب التكنولوجي للمعلمين الذين هم في الخدمة بالفعل ([1]) .

([1]) د/ أمل لطفي حسن جاب الله ، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية ، مرجع سابق ، ص ٥١ وما بعدها .

وتنفيذا لذلك فقد قامت وزارة التربية والتعليم في العام الدراسي ٢٠١٤ م /٢٠١٥ م بالبدء في توزيع (التابلت) على طلاب المرحلة الثانوية لتكون بديلا عن الكتب الدراسية ولتسهيل عملية التعليم على الطلاب المقيدين بالسنة الأولى بالمدارس المطبقة بها هذه التحديثات وهى مدارس المراحل الثانوية الفنية والعامة لمواكبة التقدم التكنولوجي ، وفي العام ٢٠٠٤ م تم إصدار قانون التوقيع الإلكتروني رقم ١٥ لسنة ٢٠٠٤ الخاص بتنظيم التوقيع الإلكتروني وبإنشاء هيئة التنمية الصناعية وتكنولوجيا المعلومات.

ومن الجدير بالذكر أن مصر احتلت المرتبة ١٠٨ عالميا في مؤشر الأمم المتحدة الجاهزية الدول للإدارة الإلكترونية وذلك في التقرير الصادر في العام ٢٠١٦ ويأتي هذا الترتيب متأخرا عن التقرير السابق الصادر عام ٢٠١٤ والذي كانت تحتل فيه الترتيب ٨٠ عالميا من أصل ١٩٣ دولة وهو ترتيب متأخر جدا بالنسبة لمصر ومكانتها ([1]).

مؤخرا خلال عام ٢٠٢٠ وفى أطار التحول الرقمي للخدمات الحكومية في جمهورية مصر العربية ، أصدرت الحكومة المصرية موقع مصر الرقمية ، وهى عبارة عن بوابة لتقديم الخدمات الحكومية من خلال منصة تقدم للمواطن المصري كافة الخدمات الحكومية الرقمية بشكل ميّسر وشخصي وحديث، عبر التحول الرقمي للبنية المعلوماتية بمصر ، ويقدم الموقع عدد من الخدمات الهامة للمواطن المصري كخدمات التموين والشهر العقاري والمرور ([2]).

([1]) http://nissala24ma/politic/national .

([2]) بوابة الخدمات الحكومية هي منصة تحول الخدمات الحكومية إلى خدمات رقمية سريعة التعامل وذات كفاءة عالية لتسهيل الحصول على الخدمات الحكومية بمختلف أنواعها. تم إطلاقها في عام

المبحث الثانى

تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات الإدارة المحلية

إن دخول الإدارة الإلكترونية على خدمات الإدارة المحلية يستتبعه بالضرورة أثار إيجابية كثيرة أولها الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة من المرفق العام ، وثانيها القضاء على الروتين الإداري ، وثالثها تحقيق الشفافية الإدارية ، وأخيرا تخفيض التكاليف مع توفير الجهد والوقت.

أولا : الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة من المرفق العام :

يهدف مشروع الإدارة الإلكترونية أو نظامها في المقام الأول إلى تحسين أداء وجودة الخدمة العامة المقدمة إلى جمهور المتعاملين معها ، بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة ذات الخدمة إذا قدمت من القطاع الخاص ، أما كيف يتم رفع مستوى الأداء في الخدمة ؟ فإن ذلك من خلال إمكانية انتقال المعلومات والبيانات بدقة ومرونة وانسيابية وتداولها بين مختلف الوزارات والمصالح والهيئات الحكومية بشكل

٢٠٢٠ بعد سنوات من الإعداد الصارم والدقيق للبنية المعلوماتية والعمل الدائب على اتباع المستوى الدولي للخدمات إلكترونياً، عن طريق التحول الرقمي. هذه البوابة نتاج تضافر عدة جهات مصرية وشركات دولية تعمل في صالح المواطن والدولة، وتسعى لتجميع طرق تقديم الخدمات الرقمية تحت تطبيق موحد للعمل على خدمة المواطن بسهولة ويُسر. كل مجموعة مترابطة من الخدمات تسمى بحزمة خدمات، مثل حزمة خدمات نيابة الأسرة، ويتم تحديث الحزم والخدمات تباعاً حتى تغطى كافة الخدمات الحكومية في كل محافظات مصر بحلول انتهاء المشروع. لمزيد من التفاصيل راجع الموقع الرسمي لبوابة مصر الرقمية على الرابط التالي :

https://digital.gov.eg/about

يقضي على الازدواجية والتداخل في البيانات ويمنع تكرار الأسماء أو التعامل مع بيانات وهمية لا وجود لها أصلا أو بيانات مزورة [١] .

حيث إنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي سوف نتلافى الأخطاء التي تحدث أثناء نقل البيانات وتخزينها ، كما أنه سوف تتطور الخدمة المقدمة للجمهور حيث تقل الفترة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد وقصير جدا [٢] .

إن المأمول من الإدارة الإلكترونية أن تحسن العلاقة بين الجمهور والمرافق العامة على نحو يجعل الإدارات الحكومية أكثر تجاوبا مع المتطلبات الجديدة للمواطنين . ولعل أفضل طريقة للوصول إلى ذلك هي التكامل والتنسيق والتواصل والتفاعل بين الإدارات وتبادل المعلومات والبيانات المخزنة لديها بصورة تظهر للعميل وكأنه يتعامل مع إدارة واحدة لا يحتاج إلى الذهاب إلى جهة إدارية أخرى أو يجد معاملته موزعة على دوائر عديدة [٣] . إن هذا التكامل سوف يؤدي إلى وضع العميل مكان السائق الذي يقود آلة المعاملة مع الإدارة [٤] . وسوف يكون النظام أكثر وضوحا للمواطنين من حيث ما هو مطلوب من وثائق ومعلومات وغيرها [٥] .

---

(١) د/ السيد أحمد محمد مرجان ، مرجع سابق ، ص ٨٠ .

(٢) د/ عصام عبد الفتاح مطر ، مرجع سابق ، ص ٥٦ .

(٣) د/ داود عبد الرازق الباز ، مرجع سابق ، ص ٢١٤ .

(٤) د/ أمين ساعاتي ، إعادة اختراع الحكومة والثورة الإدارية في القرن الحادي والعشرين ، الطبعة الأولى ، دار الفكر العربي ، ١٩٩٩ ، ص ٢٠ .

(٥) د/ حسين على عبد الله لطفي ، دور الحكومة الإلكترونية في تطوير الإدارة التعليمية في الجمهورية اليمنية ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية ، جامعة أسيوط ، ٢٠١٠ ، ص ٦٥ .

إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة واتقانا من الإنجاز اليدوي والحاسب الآلي وقاعدة البيانات الصحيحة التي زود بها يعطي نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها [١] .

مما لا شك فيه أن إنهاء المعاملة الإلكترونية لا يستغرق غير دقائق معدودة مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة ، والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وانجاز المعاملة يدويا إن صلحت النوايا . لذلك فإن الإدارة الإلكترونية توفر للمواطن خدماتها بسرعة من خلال الدخول على الخط وليس من خلال الدخول في الصف وطول طابور انتظار الدور [٢] .

إضافة إلى ذلك فإن عمليات الميكنة التي تشهدها العديد من المؤسسات والجهات الحكومية وبالأخص فيما يرتبط بالحفظ يفتح الباب لإمكانية قيام الجهات الحكومية بالتبادل الإلكتروني للبيانات والوثائق وبما يقلل متاعب ومشكلات المواطن أو طالب الخدمة أيا كانت شخصيته ، فلو أنك تريد استخراج بطاقة تحقيق الشخصية فإن كل ما تفعله هو أن تتقدم بطلب إلكتروني إلى جهة الاختصاص ولا يوجد في هذا الطلب سوى الرغبة في استخراج البطاقة ورقمك القومي وعنوانك حيث تقوم جهة أداء الخدمة عن طريق هيئة الاعتماد باتخاذ إجراءات استخراج البطاقة خلال التعامل مع باقي الجهات الحكومية التي تسيطر على البيانات ، فمن خلال وزارة التعليم المعنية يمكن معرفة المؤهل الحاصل عليه ، وكذلك الحصول على بيانات جهة العمل الحالية ومن مراجعها المتعددة بالنسبة لكل ، ومن خلال بيانات البطاقة الصحية بوزارة الصحة يمكن التعرف على فصيلة الدم والمعلومات العلاجية التي تلزم بعض الدول

(١) د/ حازم صلاح الدين عبد الله ، مرجع سابق ، ص ٦٧ .

(٢) د/ ماجد راغب الحلو ، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية، دار الجامعة الجديدة، ، ٢٠٠٧ ، ص ٤٢٤ .

تدوينها في البطاقة ، ومن خلال بيانات وزارة الدفاع يمكن معرفة الموقف من التجنيد وهكذا [١] .

إن ارتفاع مستوى أداء الخدمات يحقق تفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطرق التقليدية . وبالتالي فإن تدفق بيانات المعاملات تتم بسهولة وتوفر مجالا آمنا لوجود الشفافية اللازمة لتتبع الأداء لكل معاملة ، ولسهولة تتبعها في أي وقت ، مما يوفر للمسئولين وأصحاب الشأن معرفة مسببات التأخير .

وتطبيقا للارتقاء بخدمات الجماهير من خلال التكامل بين الجهات الحكومية اتفقت وزارة التنمية الإدارية في مصر مع الجهات الإدارية على توحيد الرسوم على مستوى الدولة لكل خدمة ، وتوحيد المستندات المطلوبة من المواطن والتوقيتات الزمنية المطلوبة لها مع إدخال الخدمات الصوتية والفاكسية والإنترنت ليصل إجمالي ما تم تبسيطه من خدمات إلى ٥٥٠ خدمة من ٧٢٨ خدمة جماهيرية [٢] .

إن السرعة والدقة في تخزين المعلومات وتكوين ما يسمى ببنك المعلومات ومعالجة وتشغيل البيانات واسترجاع النتائج في وقت قصير مقارنة بالنظام اليدوي ، سوف يؤدي بالضرورة للاستجابة لحاجات ورغبات المستفيدين من العمل الإداري بكفاءة وفاعلية ، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق رضاء هؤلاء المستفيدين من النظام الإلكتروني [٣] .

إن التنسيق بين الإدارات الحكومية والمرافق العامة وتشجيع نقل وتحويل وتبادل المعلومات والسعي إلى توحيد النماذج التقنية المعتمدة واقتراح المواصفات الموحدة يؤدي إلى الارتقاء في أداء خدماتها لجمهور المتعاملين معها بأسلوب متطور

---

(١) د/ ناجح أحمد عبد الوهاب ، مرجع سابق ، ص ١٢٠ وما بعدها .

(٢) د/ داود عبد الرازق الباز ، مرجع سابق ، ص ٢١٧ .

(٣) د/ ساري عوض الحسنات ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، معهد البحوث والدراسات العربية ، القاهرة ، ٢٠١١ ، ص ٤٩ .

ويرفع كفاءة أدائها للوصول إلى شعور العميل أو طالب الخدمة بالرضا عن الخدمات التي يطلبها من الجهاز الإداري من ناحية حصوله على الخدمة بسرعة ، ومرونة في الإجراءات ، وجودة وكفاءة عالية في نوعية الخدمة ، بصورة تكفل الارتقاء بالخدمات وتساعد على توفير الثقة لدى الجمهور في استخدام وسائل التعامل مع الإدارة الإلكترونية [١] .

ثانيا : القضاء على الروتين الإداري:

إن البيروقراطية الإدارية ظاهرة ملازمة لظاهرة كبر حجم المشروعات وإدخال أساليب التخصص وتقسيم العمل في الإدارة وهى من ثم نظام حتمي يحقق الكفاية الإدارية باعتبارها عملية أو مشروعا كبير الحجم سواء كان هذا العمل يمتد إلى أفق زمني غير موقوت أو موقوت بزمن محدد المدة ، فكلما زاد حجم العمل ارتبطت بهذه الزيادة ضرورة توفير مقتضيات هي بدورها معالم أساسية على طريق الكفاية الإنتاجية[٢] .

وأصل البيروقراطية هي الإدارة عن طريق المكاتب بإتباع إجراءات محددة تستهدف حسن الإنجاز . وهذا هو المعنى الطيب للبيروقراطية الإدارية أما عن المعنى الرديء فيتمثل في شدة التمسك بالإجراءات والنظر إليها بعين القدسية كما لو كانت غاية في ذاتها وليست مجرد وسيلة لإدراك أهداف الإدارة [٣] .

---

(١) د/ داود عبد الرازق الباز ، مرجع سابق ، ص ٢١٩ .

(٢) د/ عبد الغفار شكر ، في مواجهة البيروقراطية ، الإصلاح الإداري وتحسين مناخ الاستثمار ، متاح على موقع مركز المعلومات الدولية الخاصة ورقة عمل قدمت إلى المركز www.cipe-araba.orgi .

(٣) د/ ماجد راغب الحلو ، مرجع سابق ، ص ٤٢٥ .

وبمعنى آخر " أنها تنظيم يؤدي إلى الوصول بالكفاية الإلكترونية إلى أقصى درجة أو أنها أسلوب لتنظيم السلوك الاجتماعي للأفراد لتحقيق الكفاية الإدارية . لقد أصبح اسم البيروقراطية مقترن بعيوب الإدارة والجمود في الوصول إلى الغاية والأهداف وهو المقابل للروتين المصلحي في جميع إدارات الدولة وهو إخضاع العامل في الإدارة للقواعد والإجراءات واللوائح وعدم اهتمامها بمقدرة العامل على التصرف في المواقف غير المناسبة ومعالجتها وفقا لمقتضيات الموقف في حد ذاته وهذا ما يطلق عليه عرفا بين المتعاملين مع الإدارة من المواطنين (الروتين) [١] .

إذا البيروقراطية هي التعقيد الذي يتصف به الجهاز الإداري والالتزام بحرفية القوانين والبطء في اتخاذ القرارات ولقد أدت البيروقراطية في نظام الإدارة التقليدية إلى عرقلة الخدمات الحكومية وعجز المرافق العامة عن تأدية منافعها مما يؤدي إلى تعطيل سيرها وإرهاق المواطنين [٢] .

وتعد البيروقراطية أحد أسباب فساد وتخلف الإدارة العامة نظرا لتمسك الأجهزة الإدارية بقواعد وإجراءات جامدة متحجرة ، تجعل من الموظفين آلات تسير سيرا على غير هدى ، وتتحرك دون تفكير ، فيعملون أحيانا ما لا يقتنعون به ، ويطالبون بما لا ضرورة له من قيود وشكليات كثيرا ما تعطل الخدمة العامة في أساسها . وقد يعتمد البيروقراطيون [٣] على الإجراءات واللوائح لتكثيف التغييرات بغية إجبار العملاء على تقديم الرشاوى لهم حتى يسهلوا لهم الإجراءات [٤] .

([١]) د/ هشام عبد المنعم عكاشة ، مرجع سابق ، هامش ، ص ٢٠ .

([٢]) د/ أمل لطفي حسن جاب الله ، مرجع سابق ، ص ٥٥ .

([٣]) عن سيكولوجية البيروقراطية راجع د/ عبد الغفار شكر ، مرجع سابق ، ص ١٤ .

([٤]) د/ السيد على شتا ، الفساد الإداري ومجتمع المستقبل ، الطبعة الأولى ، مكتبة الإشعاع الفنية بالإسكندرية ، ١٩٩٩ ، ص ٤٧ .

والسؤال الآن كيف تستطيع الإدارة الإلكترونية أن تتغلب على هذا المرض القاتل للإدارة العامة ؟

والإجابة عن ذلك السؤال هي أن الأخذ بفكرة الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من شبكة الإنترنت ، وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على احترام الموظف الملتزم بأداء واجبه بدقة وأمانة ، واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته وإسعاده وتحقيق آماله ، والاستجابة لتطلعاته [١] .

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد في القضاء على البيروقراطية وعلى بطء الإجراءات والتعقيد الإداري الذي سئمه الناس لما له من نتائج سلبية تعوق مصالحهم ، وتقضي على أحلامهم [٢] .

تهدف الإدارة الإلكترونية إذا إلى تبسيط سير الإجراءات الإدارية وانجاز المعاملات في وقت زمني قصير وبجهد وتكلف أقل ، والقضاء على الكم الهائل من الأوراق والنماذج الورقية والمستندات والتوقيعات التي يطالب بها المواطنون باستيفائها حين يتعاملون مع أي جهاز حكومي ، وتكرار طلب ذات الأوراق والمستندات والشهادات من قبل كل جهة حكومية يتعامل معها ، ورفض أي محاولات لاعتماد ما سبق أن قدمه المواطن لإدارات حكومية أخرى [٣] .

---

(١) د/ داود عبد الرازق الباز ، مرجع سابق ، ص ١٩٨ ، والمزيد حول هذا الموضوع راجع ألفت إبراهيم : الحكومة الإلكترونية ضد البيروقراطية ، مقال منشور بجريدة الأهرام المصرية ، بتاريخ ٢٠٠١/١/٢ أرشيف جريدة الأهرام www.ahram.org.eg/Archiv .

(٢) د/ السيد أحمد محمد مرجان ، مرجع سابق ، ص ٨٤ .

(٣) د/ على السلمي ، أهمية التحول إلى الحكومة الإلكترونية ، مقال منشور بجريدة الأهرام السنة ١٢٧ ، العدد ٢٩٩٦ في ٢٠٠٤/٨/٢٥ أرشيف جريدة الأهرام على موقع www.ahram.org.eg/Archiv .

إن الإدارة الإلكترونيـة إدارة بـلا تنظيمـات جامـدة فهـي تعمـل مـن خـلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة ، كما أنها إدارة بلا أوراق حيث إنها تتكون من الأرشيف الإلكتروني والفيديو الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية ، ولا مجال للسجلات الورقية وحمل الوثائق [1] .

ومن الأمثلة العملية على دور الإدارة الإلكترونية في تقليل التعقيدات الإدارية أو البيروقراطية ، في استخراج شهادة ميلاد ، حيث كان يلزم لاستخراج شهادة ميلاد الذهاب إلى مكتب البريد لشراء نموذج استخراج شهادة ميلاد ، ثم التوجه إلى قسم الشرطة لشراء طابع الشرطة ، ثم الذهاب إلى مقر السجل المدني الذي غالبا ما يكون مبنى مستقلا خارج نطاق مبنى الشرطة ، ثم تقديم النموذج يدويا إلى الموظف المختص ، ثم الانتظار عدة أيام قد تصل إلى أسبوع تقريبا ، ثم الذهاب مرة أخرى إلى الموظف للحصول على الشهادة ، وجواب الموظف لا يخرج عن أمرين : إما أن يسلم الشهادة للمواطن ، وإما أن يخبره بأن الصفحة التي بها بياناته الشخصية بالدفتر ممزقة أو غير موجودة ، وفى الحالة الأخيرة يخوض المواطن صراعا طويل للحصول على شهادة الميلاد ، قد لا ينتهي قبل مضي سنة على رحلة العذاب هذه .

أما في ظل الإدارة الإلكترونية فيلزم للحصول على شهادة الميلاد الذهاب إلى مكتب الخدمات الجماهيرية أو أحد مراكز تقديم الخدمات الحكومية واستيفاء النموذج المعد لذلك وتسليمه للموظف ، فيقوم الموظف بإدخال البيانات على الحاسب وطبع الشهادة وتسليمها للمواطن في نفس اللحظة كما يمكن الحصول على شهادة الميلاد من خلال الدخول على موقع الحكومة المصرية على شبكة الإنترنت واستيفاء نموذج

(1) د/ ناجح أحمد عبد الوهاب ، مرجع سابق ، ص ١٤٠ وما بعدها .

استخراج شهادة الميلاد وإرسالها إلكترونيا لجهة الإدارة ، فتقوم جهة الإدارة بإرسال شهادة الميلاد بالبريد إلى منزل المواطن طالب الخدمة وذلك نظير دفع مبلغ معين[١].

وأخيرا فإن التغلب على مشكلة البيروقراطية ووضع الخدمات الإلكترونية موضع التنفيذ ينبغي أن يصاحبه ضرورة تطوير النظم ، اللوائح ، والإجراءات الإدارية السارية التي وضعت في الأصل من أجل الخدمات المقدمة بالوسائل الورقية التقليدية ، وأن يكون رائد التطوير تخفيف تلك الإجراءات وتسهيل تقديم الخدمات للأفراد بعيدا عن ثقل البيروقراطية والجمود والتعقيد وحلول إجراءات أداء المرافق العامة لخدماتها للمنتفعين منها أو طالبي الانتفاع [٢] .

ثالثا : تحقيق الشفافية الإدارية :

مما لا شكل فيه أن الشفافية تعد إحدى الشروط الأساسية للتنمية والتقدم والرفاهية في كل المجتمعات البشرية حيث أن الشفافية من المتطلبات الأساسية لتمكين الأفراد في المجتمع من المشاركة في إدارة شئونهم العامة وأن جوهر مبدأ الشفافية يتمثل في الحق في المعرفة ، فإن وجود المبدأ سوف يعني وجود مجتمع أكثر علما وثقافة وانفتاحا ومعرفة وهو حال الدول الأكثر تقدما في شتى مجالات المعرفة اقتصاديا واجتماعيا وصناعيا [٣] .

---

(١) د/ حازم صلاح الدين عبد الله ، مرجع سابق ، ص ٦٦ وما بعدها .

(٢) د/ داود عبد الرازق الباز ، مرجع سابق ، ص ٢٠٦ .

(٣) د/ ناجح أحمد عبد الوهاب ، مرجع سابق ، ص ١٢٢ .

وتعرف الشفافية على أنها الوضوح التام في اتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات وعرضها على الجهات المعنية ومراقبة أداء الدولة نيابة عن الشعب وخضوع الممارسات الإدارية والسياسات للمحاسبة والمراقبة المستمرة [١] .

ويقال عنها أيضا : توافر المعلومات لعامة الناس حول السياسات والأنظمة والتعليمات والقوانين والقرارات الحكومية ، وبمعنى آخر فإنها تعني ، وضوح التشريعات وسهولة فهمها ، واستقرارها وانسجامها مع بعضها وموضوعيتها ، ووضوح لغتها ، وتطورها وفقا للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية ، وبما يتناسب مع روح العصر إضافة إلى تبسيط الإجراءات ونشر المعلومات والإفصاح عنها ، وسهولة الوصول إليها بحيث تكون متاحة للجميع [٢] .

ويرتكز مفهوم الشفافية الإدارية على الوضوح التام في رسم الخطط والسياسات واتخاذ القرارات وخضوع الممارسات الإدارية للمراقبة المستمرة وسهولة الوصول للمعلومات حيث يساعد تطبيق الشفافية الإدارية على مكافحة الفساد الإداري وذلك بتعزيز الثقة بين المنظمة والموظفين والجمهور [٣] .

---

(١) د/ يسري الحسنات ، بحث بعنوان واقع متطلبات الشفافية الإدارية لدى منظمات المجتمع المدني ودور الجهات ذات العلاقة في تعزيزها ، مقدم لمعهد التنمية المجتمعية ، الجامعة الإسلامية بغزة ، عام ٢٠١٣ ، ص ٧ .

(٢) د/ فارس بن علوش السبيعي ، دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية ، رسالة دكتوراه ، كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠١٠ ، ص ١٤ .

(٣) د/ جعفر أحمد العلوان ، الشفافية الإدارية بين المفهوم والتطبيق ، مقال منشور بمجلة التنمية الإدارية السعودية ، العدد ١١٩ ذو القعدة ١٤٣٥ هـ .

٣٥- دور التكنولوجيا فى منع الفساد ومكافحته فى الإدارة المحلية

لقد أصبح لزاما اليوم على كافة المنظمات والهيئات العامة والخاصة خوض معركة التطوير والتحسين لكافة نظمها ، ومواجهة التحديات التي تتمثل في النظم الاجتماعية والأمراض التنظيمية والإدارية ، كإساءة استعمال السلطة ، والتمسك بحرفية الإجراءات والمماطلة في انجاز الأعمال والتعقيدات الإدارية والإفراط في الرقابة وعدم وضوح التعليمات أو ما يطلق عليه إداريا انعدام الشفافية [١] .

والسؤال الذي يطرح نفسه الآن ماذا يمكن أن تقدم الإدارة الإلكترونية حتى تدعم الشفافية الإدارية ؟

بداية نقول إن الموظف العام يخضع للعديد من ألوان الرقابة في ظل نظام الإدارة التقليدية ، فهي رقابة سياسية أو قضائية أو إدارية أو ذاتية ، ومع ذلك يلاحظ أن الموظف يمكن أن يقوم بأي عمل غير قانوني دون أن يكتشف أمره إذا ما أحسن إخفاء الدليل عن أجهزة الرقابة حيث إن أجهزة الرقابة التقليدية في غاية الصعوبة والتعقيد، أما الموظف في ظل الإدارة الإلكترونية فإنه يخضع لنظام رقابي أسهل وأدق مما سبق لعدم وجود مستويات إدارية أو تعدد في الرئاسات مما يساعد على سرعة صنع القرار أو تقديم الخدمة العامة آليا في أسرع وقت ممكن أو افتضاح المخالف لذلك [٢] .

كما تعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيق الشفافية الإدارية وذلك بتعزيزها لتطبيق مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص فالجميع متساوون في إتباع إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية فيمكن التعامل مع الإدارة أن يعرف أين تقف معاملته وما الإجراءات التي مرت بها ، وهل توجد صعوبات في تنفيذها أم لا [٣] .

---

(١) د/ نعيمة محمد حرب ، واقع الشفافية الإدارية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية بغزة ، ٢٠١١ ، ص ٩ .

(٢) د/ السيد أحمد محمد مرجان ، مرجع سابق ، ص ٨٥ .

(٣) د/ حازم صلاح الدين عبد الله ، مرجع سابق ، ص ٧٠ .

بالإضافة إلى ذلك فإنه عندما تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين طالب الخدمة والموظف المختص فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للمعنيين . وفى ذلك مكافحة للفساد الوظيفي وجرائم العمل[١] .

وأيضا فإن نظام الإدارة الإلكترونية يحقق الشفافية الكاملة لجهة الإدارة المذكورة ، وذلك من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية لكافة المؤسسات وكذلك المواطنون ، وفى الأوقات التي تسمح بفرص متساوية في التعاملات الحكومية [٢] .

ومن الجدير بالذكر في هذا المقام أن الدستور المصري الصادر عام ٢٠١٤ قد نص على الحق في الحصول على المعلومة وتقديمها للمواطنين وذلك من خلال نص المادة ٦٨ والتي نصت على " المعلومات والبيانات والإحصاءات والوثائق الرسمية ملك للشعب والإفصاح عنها من مصادرها المختلفة ، حق تكفله الدولة لكل مواطن وتلتزم الدولة بتوفيرها وإتاحتها للمواطنين بشفافية وينظم القانون ضوابط الحصول عليها وإتاحتها وسريتها وقواعد إيداعها وحفظها والتظلم من رفض إعطائها كما يحدد عقوبة حجب المعلومات أو إعطاء معلومات مغلوطة عمدا .

كما ألزم الدستور الدولة بوجوب إيداع الوثائق الرسمية بعد انتهاء العمل بها بدار الوثائق القومية وحمايتها وتأمينها من الضياع والتلف وترميمها ورقمنتها بجميع الوسائل والأدوات الحديثة وفقا للقانون .

---

(١) د/ ماجد راغب الحلو ، مرجع سابق ، ص ٤٢٧ .

(٢) د/ هشام عبد المنعم عكاشة ، مرجع سابق ، ص ٤٣ .

لذلك نجد أن المشرع الدستوري قد أوجب على السلطة التشريعية إصدار قانون جديد ينظم عملية الحق في الاطلاع على المعلومات الرسمية للدولة ، هذا ولما كان مجلس النواب الحالي لم يقم بتلك الخطوة حتى الآن فإن الباحث ينادي بسرعة إصدار هذا التشريع الهام الذي ينظم عملية في غاية الأهمية والتي تعزز الشفافية الإدارية بشكل كبير وتحارب الفساد الإداري .

ولكن حرية الحصول على المعلومات ترد عليها بعض القيود فلابد من المحافظة على الأسرار الخاصة وعلى الأمن القومي مع التسليم بعدم جواز احتكار الدولة للمعلومات وضرورة العمل على المكاشفة والمصارحة مما يؤدي إلى الشفافية والنزاهة وهذا ما دفع كثير من بلدان العالم كفرنسا ، وإنجلترا ، والولايات المتحدة الأمريكية لاتخاذ الاحتياطات اللازمة لمواجهة التطور التكنولوجي لعصر المعلومات وفى ذات الوقت تهيئة البيئة التشريعية الملائمة لحماية الحياة الخاصة للمواطنين والمحافظة على الأمن القومي وفى ذات الوقت فتح المجال لحصول المواطنين على المعلومات غير المحظور الحصول عليها . ولعل هذا هو ما أدى إلى ميلاد هذا الجيل الجديد من الحقوق والحريات المعروف الآن بحرية الحصول على المعلومات والذي يتضمن من بين أنواعه حق الاطلاع على الوثائق الإدارية وما يتعلق بها من وسائل وآليات تؤكد شفافية الإدارة كنظام الوسيط Mediateur (أو المدياتير) الذي يختص بتلقي الشكاوى من المواطنين والمتعلقة بعمل إدارات الدولة والسلطات الإقليمية والمؤسسات العامة . وأي مرفق عام خر وهو ما يساعد بشكل كبير في تحقيق الشفافية الإدارية والمكاشفة وديمقراطية الإدارة [١] .

([١]) د/ دويب حسن صابر ، النظام القانوني لحرية الحصول على المعلومات ، دار النهضة العربية ، ٢٠١٤ ، ص ٧٨ وما بعدها .

إن علاقة الإدارة الحكومية في ظل الشفافية تتحول إلى علاقة تشاور وتناغم ترسي دعائم الديمقراطية الإدارية التي تتيح للجمهور مشاركته للإدارة فيما تقوم به من أعمال وحقه في فهم تصرفاتها مادام بإمكانه الاطلاع على وثائقها وأسباب قراراتها التي يسوغها انفتاح الإدارة على الجمهور [١] .

رابعا : تخفيض التكاليف مع توفير الجهد والوقت .

لا شك أن إقامة نظام الإدارة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى تكاليف عالية لإيجاد بيئة إلكترونية ، بمعنى أنه يحتاج أولا إلى مبالغ غير قليلة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين ، غير أن أداء الخدمات بالطريقة الإلكترونية – بعد ذلك – سرعان ما يحقق وفرا جزيلا يتمثل في توفير وقت وجهد الجمهور الطالبين للخدمة ، وبالمقابل ستحقق الجهة المنفذة للخدمة وفرا ، حيث الاستغناء عن وجود مباني ضخمة لاستقبال المراجعين ، وخازنات حفظ المعاملات ، فصلا عن تقليص الحاجة إلى وجود أعداد كبيرة من المواطنين ، وتخفيض كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات والاستغناء عنها [٢] .

ويتضح جليا أثر الإدارة الإلكترونية في تخفيض النفقات في الإدارات التي تتعامل مع الأسواق التجارية بعامة والمتعاملة في السلع الغذائية بخاصة مثلا : فإن الإدارة الإلكترونية حينها سوف تمكن المنظمات من تقليل مخاطر تراكم المخزون السلعي عن طريق تخفيض الوقت الذي يستغرق في معالجة البيانات والمعلومات المتعلقة بالطلبات ويترتب على ذلك أيضا تخفيض نفقات المخزون مما يخفض دين تكاليف الإنتاج ويزيد الأرباح ويزيد من كفاءة تشغيل المنظمات كما تساهم الإدارة

([١]) د/ محمد عبد الواحد الجميلي ، من السرية إلى الشفافية الإدارية ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٩ / ٢٠٠٠ ، ص ١١ .

([٢]) د/ هشام عبد المنعم عكاشة ، مرجع سابق ، ص ٣٧ .

الإلكترونية في تخفيض تكاليف كل من الإجراءات الإدارية وعمليات التبادل التجاري ومما لا شك فيه أن هذا الأمر سوف يؤدي بدوره إلى تخفيض أسعار بيع المنتجات إلى العملاء [١].

ليس هذا فحسب بل إن الإدارة الإلكترونية توفر وقتا كبيرا في عمل الإجراءات حيث إن المستند الواحد لابد وأن يعرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع بما يفيد ذلك وإحالته إلى موظف آخر ، ومن شأن ذاك ارتفاع تكلفة الخدمة في الإدارة التقليدية [٢] .

أما في الإدارة الإلكترونية فلن يكون هناك مستندات ورقية تعرض هنا وهناك وإنما هي مجرد ضغطة واحدة على زر الكمبيوتر ليتم الاطلاع والتوقيع والانتهاء من المعاملة في ثوان معدودة حيث أصبح اليوم الوقت كالمال بل ويمكن أن يكون أغلى من المال ، فتوفير الوقت هو بمثابة توفير للتكاليف والأموال . أما بالنسبة للمواطنين فإن الحصول على الخدمات بطريقة إلكترونية يوفر نفقات الانتقال ودفع للرسوم والتمغات اللازمة للحصول على الخدمة فضلا عن تعطل صاحب الشأن عن عمله ، فازدحام المرور وغيرها من أمور فيها إهدار للوقت والجهد ، وزيادة النفقات والتكاليف من أجل قضاء خدمة في مصلحة حكومية [٣] .

---

(١) مقال من شركة حلول وخدمات متكاملة للأعمال على شبكة الإنترنت بعنوان أهمية الإدارة الإلكترونية في تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة متاح على موقع www.Blog.issfb.com .

(٢) د/ شلالي عبد القادر ، قاشي علال ، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر ، مداخله مقدمة ضمن أعمال اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر يوم ٢٧ فبراير ٢٠١٤ ، جامعة البليده ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ٢٠١٤/٢/٢٧ ، ص ٤ .

(٣) د/ السيد احمد محمد مرجان ، مرجع سابق ، ص ٨٩ .

وتتميز الإدارة الإلكترونية أيضا بأنها تؤدي إلى زيادة العائد كما تعمل على تخفيض تكلفة التصميم والطباعة والإعلان والتوزيع بنسبة كبيرة من التكلفة الكلية [١].

إضافة إلى ذلك فإن الإدارة الإلكترونية ستؤدي إلى ترشيد الإنفاق المتمثل في الحد من المكاتب الإدارية ومن تأسيسها وفى قلة عدد الموظفين وبالإضافة إلى ذلك يمكنها عدم التقيد بمكان جغرافي معين أو مباني كبيرة الحجم ، إضافة إلى الحد من الزحام في كافة المرافق العامة والطرق والمواصلات والذي نعاني منه في مصر حاليا في كل شيء وعلى أي شيء . إن الإدارة الإلكترونية ستساعد إلى حد كبير في قلة المترددين على تلك المصالح وبالتالي تسهم في الحد من التكدس في هذه المرافق [٢].

ويرى الباحث أن كافة الآثار الإيجابية للإدارة الإلكترونية لن تنتج أثرها أو تحقق الهدف المرجو منها إلا في ظل وجود تشريعات منظمة وخطط متكاملة لتطبيق عملية التطوير مع خلق العوامل المساعدة لإنجاح عملية التغير .

(١) إن اسطوانة مدمجة يمكن لها أن تحتوي على آلاف الصفحات ومن ثم توفر الورق والطبع إذا ما وجد المضمون مسجلا على هذه الاسطوانة .

(٢) د/ ناجح أحمد عبد الوهاب ، مرجع سابق ، ص ١٤٢ .