جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق

مذكرة ماستر

ميدان: الحقوق والعلوم السياسية

فرع : قانون عام
تخصص: قانون إداري

الرقم التسلسلي:

إعداد الطالب: عمارة مبروك

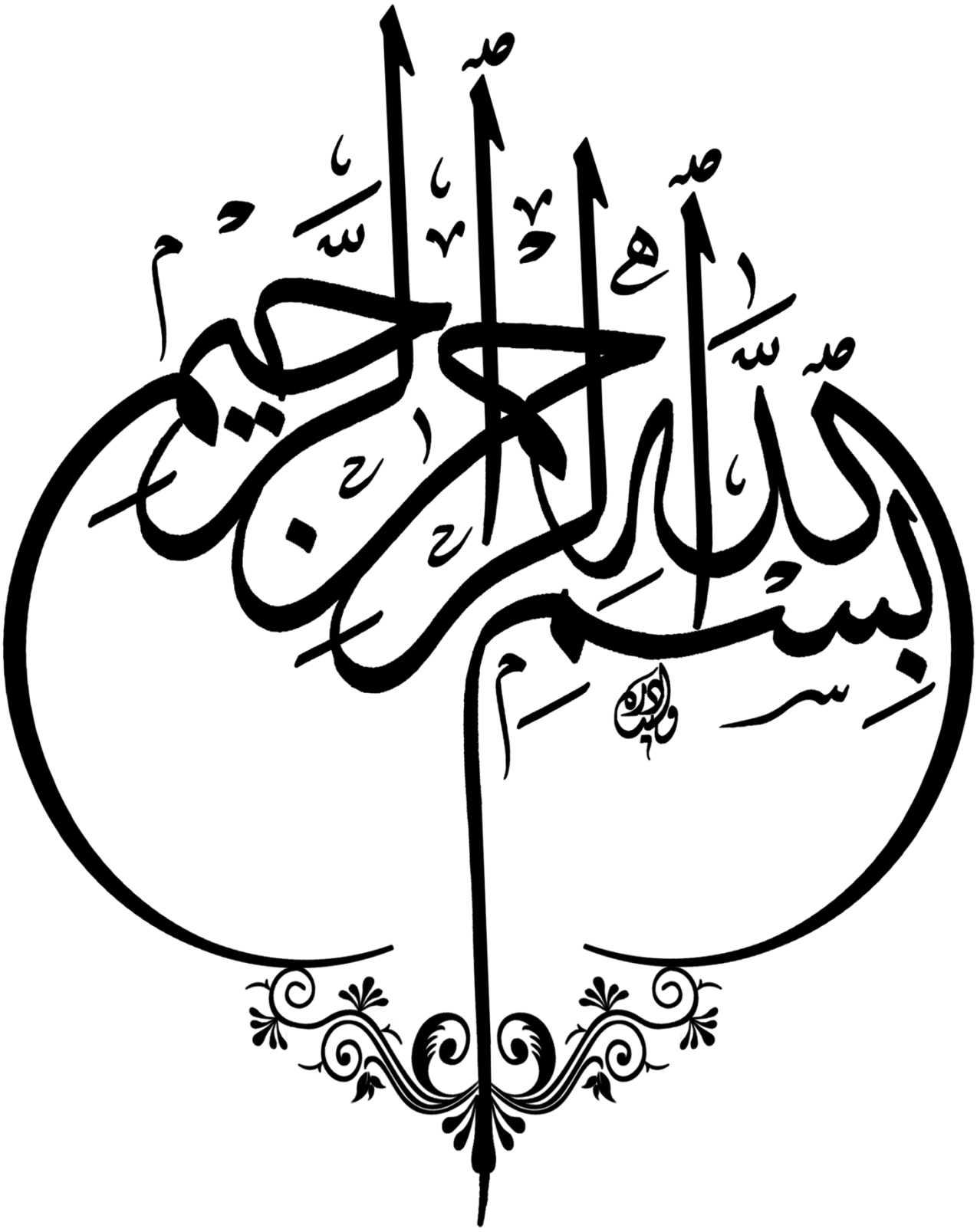
يوم: 2019/07/10

دور الإدارة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري

لجنة المناقشة:

دحامنية علي	أستاذ محاضر قسم-أ-	حمد خيضر بسكرة	رئيسا
ديابش عبد الرؤوف	أستاذ	محمد خيضر بسكرة	مشرفا
سقني الصالح	أستاذ محاضر قسم-أ-	محمد خيضر بسكرة	مناقشا

السنة الجامعية: 2018 - 2019


بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة الشكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين

نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين،،،أما بعد...

فإنني أشكر الله العلي القدير أولا وأخراً على توفيقه بإتمام هذه الدراسة فهو عز و جل أحق بالشكر والثناء هو أولى بهما

انطلاقاً من قول رسول الله:من لا يشكر الناس لا يشكر الله "واعترافاً مني بأهل الفضل الذين علموني الكثير، أتقدم بالشكر والثناء العاطر وجميل الوفاء لكل من أسدى لي علماً أو أفادني بتجربة أو قدم لي رأياً أو توجيها ونصحا.

أخص بهذا الشكر الدكتور الفاضل / دبابش عبد الرؤوف، المشرف على هذه الدراسة فلقد وجدته نعم المعلم والناصح والمعين، والذي منحني الكثير من وقته وصبره وأحاطني بملاحظاته القيمة.

كما أخص بالشكر للأساتذة المناقشين للرسالة الذين تفضلوا بقبول مناقشة هذه الرسالة

ثم الشكر الموصول لكل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل من قريب وبعيد، وهذه الكلمات شكر تنم عن امتناننا إلى كل من كان لنا سندا في هذا العمل ولو بكلمة طيبة

أسأل الله التوفيق للجميع وأن ينتفع بهذه الدراسة أبناء الوطن عامة وطلبة الجامعات بصفة خاصة.

عمارة مبروك

الإهـــداء

اهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين العزيزين اللذان لن انسي فضلهما علي ما حييت ،

كيف لا وهما اللذان سهرا وتعبا من اجلي إلى ان وصلت إلى هذه المرحلة والحمد لله ،

دون ان انسي الفضل الكبير لجميع أخوتي الذين ساعدوني في هذا العمل وأخواتي كذلك والى كل زملائي سواء في الدراسة او العمل وكل من يعرفني دون استثناء ، والى كل أساتذتي الكرام الذين أوجه لهم تحية إجلال وتقدير وخاصة الأستاذ المشرف الذي لم يبخل علينا بشيء.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

" إذا مات بن آدم انقطع عمله ،إلا من ثلاث : صدقة جارية ،علم ينتفع به ، وولد صالح يدعو له "

عمارة مبروك

مقدمة

مقدمة

يعتبر الجهاز الإداري الوسيلة المباشرة والرئيسية في تنفيذ السياسة العامة للحكومة ونعني بهذا السلطة التنفيذية في الدولة لكونها هيئة تتصل بأفراد المجتمع مباشرة وتأسيسا على ذلك فان الإدارة العمومية تهدف إلي تحقيق الخدمة العامة التي تسطرها تلك السياسة.

ونتيجة للتقدم والتطور المتزايد لاستخدام تكنولوجيات الحديثة والتوسع الهائل في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والنمو للمؤسسات الخدماتية بكل أنواعها ومختلف خدماتها وتعدد أنشطتها ظهرت بما يعرف بالإدارة الالكترونية والتي تعد من ثمار الانجازات التقنية في العصر الحديث حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات إلي التفكير الجدي من قبل المؤسسات المقدمة للخدمات العمومية في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكة الانترنت في انجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطن بطريقة الكترونية تسهم بفعالية في حل العديد من مشاكل الإدارة التقليدية التي من أهمها البيروقراطية وسوء التنظيم الإداري فضلا عن تجنب الروتين والوساطة والمحسوبية التي من أخطرها الفساد الإداري هو استغلال الأفراد والتجمعات مختلف الوسائل الإدارية لأغراضهم ومصالحهم الشخصية مما يؤثر سلبا على مختلف الأصعدة الاجتماعية سياسية والاقتصادية المرتبط بعضها ببعض حيث ان تدهور التنمية الاقتصادية يتبعها لزوما التدني في المستوى المعيشي نتيجة للتقسيم غير عادل في السلع والخدمات من أفراد المجتمع مما يؤثر في المنظومة الأخلاقية والقيمية وهنا تقوم الدولة بانتهاج سياسة جديدة لمواجهة ومعالجة هاته المشاكل إذ ان برامج النظام المعلنة لا تصل إلى المواطنين كما ينبغي وتكون غير مرضية وبعيدة عن الواقع الملموس مما يؤدي إلى ضعف الثقة في النظام السياسي ويهدد النظام البلاد.

فنظرا لكفاءة منظومة الإدارة الالكترونية في القيام بوظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، و ما تتميزبه من سرعة في انجاز الأعمال الإدارية وتوفير الوقت والجهد والتكلفة . من شأنه محاربة الفساد الإداري وهذا موضوع دراستنا هذه.

أهمية الدارسة:

تتضح أهمية الدراسة من خلال تناولنا موضوع يتعلق بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لصالح تطوير العمل الإداري في الإدارات العامة في مايلي:

الأهمية العلمية:

- ✓ إثراء المجال المعرفي والعلمي من خلال النتائج المتوصل اليها من هذه الدراسة
- ✓ الوصول إلى حقائق علمية دقيقة في ما يخص موضوع الإدارة الالكترونية .
- ✓ محاولة توضيح و تبيين فحوى هذا الموضوع و تأثيراته علي الإدارة العمومية.
- ✓ جدية موضوع الإدارة الالكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين.

الأهمية العملية

- ✓ يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة حيث أن التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية هو أساس ترشيد الخادمات العمومية.
- ✓ كما يضيف هذا البحث معرفة جديدة تسهم في تقدم و تطور العمل الإداري في الإدارات العامة.
- ✓ معرفة الدور الذي يمكن ان يلعبه مدخل الإدارة الالكترونية في الإدارات العمومية كمدخل إداري حديث يسعى لتطوير الأنظمة والعمليات الإدارية
- ✓ أهمية الموضوع كونه يربط بين الإدارة الإلكترونية التي تتوجه العديد من الدول والمنظمات لتطبيقها والفساد الإداري الذي يعد ظاهرة عالمية تقف عائقاً في وجه التنمية .

أسباب اختيار الموضوع

الأسباب ذاتية

- ✓ ارتباطه بالتخصص العلمي.
- ✓ الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع.
- ✓ الميل لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والانترنيت واستخدامها في مجال الدراسة

الأسباب الموضوعية

- ✓ تغير نمط تقديم الخدمة العمومية للمواطن و تطور وتغير عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية.
- ✓ حداثة موضوع الإدارة الالكترونية في مجال الإدارة وتطبيقاتها
- ✓ ندرة وقلة البحوث التي تناولت هذا الموضوع.
- ✓ محاولة الوصول الى حلول مشكلة الفساد الاداري في ضل الإدارة الالكترونية

إشكالية الدارسة:

جاءت إشكالية الدراسة على النحو التالي:

كيف ساهمت الإدارة الالكترونية في محاولة الحد من مشكلة الفساد الإداري، وما مدى فاعليتها في ذلك موازاة مع الإدارة التقليدية ؟

و يتفرع عن هذا التساؤل العديد من الأسئلة الفرعية و التي نحاول الإجابة عليها، و هي:

- ✓ ما مفهوم الإدارة الالكترونية وما علاقتها بالحكومة الالكترونية؟
- ✓ ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري في المؤسسات و الإدارات العمومية ؟
- ✓ ماهي المعوقات التي تحول دون استخدام الإدارة الالكترونية في تفعيل إجراءات الخدمة العمومية؟
- ✓ هل للإدارة الإدارة الإلكترونية دور في الحد من الفساد الإداري ؟

أهداف الدارسة:

نسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ إن الهدف الرئيسي الذي نرمي للوصول إليه هو معرفة دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري؛
- ✓ إزالة الغموض والتعرف على ماهية الإدارة الالكترونية كمصطلح جديد افرزه التطور البشري كمرحلة جديدة في ميدان الإدارة و التسيير و إبراز أهمية العمل الإداري و زيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية.

- ✓ التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العامة ومدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري.
- ✓ التعرف على البيئة التي أعدت لاستنبات مشروع الإدارة الالكترونية .
- ✓ تسليط الضوء على أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية و تحليل تحديات مشروع الإدارة الالكترونية و اقتراح الحلول المناسبة لها.

صعوبات الدراسة

- ✓ قلة المصادر والمراجع حول موضوع الدراسة، وتشابهها في المعلومات ان وجدت.
- ✓ موضوع حديث النشأة مما يصعب التحليل والمناقشة فيه وتداخل أراء بعض الباحثين حول الادارة الالكترونية
- ✓ قلة الدراسات حول موضوع الإدارة الالكترونية و علاقته بظاهرة الفساد الإداري مما يجعل هذا الموضوع يتصف بالغموض و عدم الوضوح .

منهج الدراسة:

للقيام بهذه الدارسة اعتمدنا على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي بهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة و الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصرها من خلال التعرف على الإطار العام لكل من الإدارة الالكترونية وظاهرة الفساد الإداري، وكذلك نحاول من خلال هذه الدراسة الوصول الى مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في محاربة ظاهرة الفساد الإداري والوقوف على خصائص التحديات التي تواجه المشروع، و طرح رؤية إستراتيجية للإدارة الالكترونية.

تقسيم الدارسة:

من أجل معالجة هذا الموضوع قسمنا الدراسة إلى فصلين،

الفصل الأول بعنوان الإطار العام للإدارة الالكترونية والفساد الإداري سنتطرق في هذا الفصل إلى الإطار العام للإدارة الإلكترونية في المبحث الأول , ثم الإطار العام لظاهرة الفساد الإداري كمبحث الثاني.

بينما تناولنا في الفصل الثاني أساليب محاربة الفساد الإداري إلكترونيا الذي قسم بدوره إلى مبحثين حيث يتضمن المبحث الأول الخدمة الالكترونية أما المبحث الثاني فتمثل في الرقابة الالكترونية والتوقيع الالكتروني.

الفصل الأول

الإطار العام للإدارة الإلكترونية و الفساد الاداري

تمهيد

نتج عن التقدم المتزايد و السريع في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى إحداث قفزة نوعية في جميع جوانب الحياة، وأصبح من الركائز الجوهرية في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية.هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة. حيث أصبح الاعتماد على التقنيات الحديثة وعلى شبكة الانترنت ضرورة حتمية تسعى الدول لتحقيقها من خلال تحويل العمل الإداري الورقي التقليدي إلى عمل الكتروني من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في العالم ، وكذا تحويل العمليات الإدارية من الرقابة، التخطيط وتنظيم إلى عمليات الكترونية تجسد وفق نماذج وبرامج الكترونية تسند إليها مهام الرقابة والتخطيط والتنظيم ومتابعة مجريات العمل الإداري في المنظمات المعاصرة.

ولقد أحدث هذا التغير في مختلف المجالات ظهور مفاهيم إلكترونية جديدة من أبرزها مفهوم الإدارة الإلكترونية التي تعتبر من الدعائم الأساسية التي يقوم عليها المرفق العام من أجل تسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها والحد من ظاهرة الفساد الإداري من رشوة ومحسوبية وتزوير الوثائق والبيانات الرسمية وغيرها مظاهر الفساد التي أثرت على نزاهة و شفافية العمل الإداري ومصداقيته، لهذا سنتطرق في هذا الفصل الأول إلى مبحثين , المبحث الأول الإطار العام للإدارة الإلكترونية ثم الإطار العام لظاهرة الفساد الإداري في المبحث الثاني.

المبحث الأول: الإطار العام للإدارة الإلكترونية

يعد مدخل الإدارة الإلكترونية من بين مداخل الإدارة المعاصرة الذي تتبعه أغلب الإدارات المتطورة في المجتمعات المتقدمة وهي تعتبر منظومة متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة تقليدية يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب، وذلك بالاعتماد على نظم معلومات قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

لهذا سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى ماهية الإدارة الإلكترونية في المطلب الأول ومنهجية تطبيقها في المطلب الثاني.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

أدى تطور تقنيات الاتصال والمعلومات إلى ظهور أساليب جديدة في الإدارة وذلك من اجل تحسين الخدمات للمواطن والقضاء على البيروقراطية ومختلف أشكال الفساد الإداري وتحسين أعمالها ، ومن أهم هاته الأساليب ما اصطلح على تسميته بالإدارة الالكترونية وهو مصطلح من مصطلحات الإدارة الحديثة، والتي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات، والذي أحدث تحولات هامة في أداء العمل الإداري من سرعة تعاملاته وجودة خدماته.

من خلال هذا سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم ونشأة الإدارة الإلكترونية (الفرع الأول) ثم إلى أهم عناصرها وأهدافها (الفرع الثاني)، ودوافع التحول إليها (الفرع الثالث)

الفرع الأول: مفهوم و نشأة الإدارة الإلكترونية

أولا: مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن الحديث عن الإدارة الالكترونية يستلزم ظبط مختلف الجوانب بداية بتناول مختلف التعريفات التي تطرق إليها الباحثين والمهتمين لمحاولة تحديد مفهوم لها. وذلك في ظل التطور الذي يعرفه قطاع تكنولوجيا المعلومات وانعكاساته على المرفق العمومي.

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء الأفراد أو المنظمات، من خلال استخدام شبكات الاتصال الالكترونية، بغية تحسين العملية الإنتاجية، وزيادة كفاءة وفعالية الأداء في الإدارة، وانجاز العمل بسرعة وبكفاءة وبأقل التكاليف".[1]

وتعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف الشركة".[2]

كذلك تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة".[3]

---

[1] فرطاس فتيحة، **عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين**، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 02، العدد 15، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2016، ص 315.

[2] نجم عبود نجم، **الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية والوظائف والمشكلات)**، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 127.

[3] يوسف محمد يوسف أبو أمونه، **واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية** – قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص 25.

كما عرفت الإدارة الالكترونية انطلاقا من اعتبارها آلية لمكافحة الفساد، وفي ذلك نجد التعريف الذي وضعه البنك الدولي: "مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة، فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم كل النظم الإجرائية للحكومة ويقضي على الفساد"[1].

كما عرفت بأنها "التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال،تميل إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها[2]"

كما تعرف الإدارة الالكترونية على أنها "منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الإعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الالكترونية مثل البريد الالكتروني، التحويلات الالكترونية للأموال، التبادل الالكتروني للمستندات،او الفاكس والمنشورات الالكترونية" ان هذا التعريف لم يقتصر على منجزات الحاسوب بل تعدى إلى وجود أدوات أخرى تعتمد عليها الإدارات الالكترونية.

فالإدارة الالكترونية هي مصطلح إداري يقصد به مجموع العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد و مصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط، إنتاج تشغيل، وتطوير، سواء كانت المنشآت دوائر حكومية او شركات تجارية، فالإدارة الإلكترونية مفهوم يشمل كل الأعمال الإلكترونية سواء كانت منظمات أعمال أو إدارة عمومية.

[1] عشور عبد الكريم، **دور الحكم الالكتروني في مكافحة الفساد الإداري**، الولايات المتحدة الأمريكية أنموذجا، مقال منشور بمجلة الفكر، جامعة بسكرة محمد خيضر ، العدد11، ص461.

[2] نجم عبود نجم، "**الإدارة الالكترونية: الإستراتيجية والوظائف و المشكلات** دار المريخ للنشر والتوزيع ،الرياض ،2004 ص 126.

وانطلاقا مما تضفيه تطبيقات الإدارة الالكترونية على الأجهزة البيروقراطية الحكومية وخاصة منها الخدمية توجهت تعريفات الإدارة الالكترونية حاولت ربطها بالخدمة العامة المعقلنة، إذ يرى الباحث سعيد العمري بأن الإدارة الالكترونية " تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهوم هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة[1]"

أما الدكتور سعد غالب ياسين فيقدم تعريف الإدارة الالكترونية، انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثلا الحكومة الالكترونية، والأعمال الالكترونية، ويعرف الإدارة الالكترونية باعتبارها منظومة متكاملة ، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة "هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال ،والحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية العامة أو الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين،أو الموجهة للأعمال،أو الموجهة لمؤسسات و دوائر الحكومة المختلفة[2]".

و ما تجدر الإشارة إليه أن الحكومة الالكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية ،و أن تعبير الإدارة الالكترونية أكثر اتساعا ورحابة من تعبير الحكومة الالكترونية ،وان الإدارة الالكترونية بمثابة مظلة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة منها التجارة الالكترونية ،الأعمال الالكترونية، والحكومة الالكترونية، وتعد الإدارة الالكترونية الإطار الشامل والمتكامل للتطبيقات الالكترونية في المجال الإداري على مستوى أطراف العملية الإدارية كافة، وهذا يعني إن تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية هو الخطوة السابقة لتطبيق أسلوب الحكومة الالكترونية.

---

[1] عشور عبد الكريم، " **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري ، قسنطينة، (2009-2010) ،ص12.

[2] سعد غالب ياسين،" **الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية**"، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية،2005، ص21.

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تنطوي على:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تطوير كافة النشاطات الإدارية وتبسيط الإجراءات، وسرعة وكفاءة إنجاز المعاملات.
- توفير الوقت والجهد والتكلفة.
- السرعة والكفاءة في تحقيق أهداف المنظمات الإدارية.

2- خصائص الإدارة الإلكترونية:

من خصائص الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- **إدارة بلا ورق:** حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيق المتابعة الآلية.
- **إدارة بلا مكان:** وتتمثل في التلفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية.
- **إدارة بلا زمان:** إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء، هي أفكار لم يعدلها مكان في العالم الجديد، فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو، لذلك لابد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحهم.
- **إدارة بلا تنظيمات جامدة:** فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.[1]
- **تخفيض التكاليف** : تعتمد الإدارة الالكترونية على الكمبيوتر بنسبة كبيرة مما يجعلها في غنى عن يد عاملة و هذا ما يؤدي إلى تقليل التكاليف و توفير المال.
- **الإتقان** :تعمل الإدارة الالكترونية على إجراء المعاملات بسرعة فائقة و بدقة و وضوح تام
- **تبسيط الإجراءات** :تعمل الإدارة على تبسيط الإجراءات من خلال استخدام الأمثل للمعلومات مما يسمح بتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط و سريع.

[1] محمد محمود الخالدي، **التكنولوجيا الإلكترونية**، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، 2006، ص ص 20-21.

- **تحقيق الشفافية** :تعتمد الإدارة الالكترونية على الرقابة الالكترونية التي تضمن الرقابة الدورية و المستمرة لمختلف الخدمات المقدمة[1].

3- الفروقات بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية والمصطلحات القريبة لها

أ- **الفروقات بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:** هناك مجموعة من الأسس التي تحدد أوجه الاختلافات الجوهرية بين المفهومين وهي كالتالي:

- **طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف:** فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.

- **طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل مباشرة،** بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتقاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث يتواجد أطراف التعامل معا وفي نفس الوقت على شبكات الاتصال الإلكترونية.

- **طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل:** تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف الإدارة يتسم بالبطء النسبي، بينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجماعي أو الموازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية.

- **نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات:** تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.

- **نطاق خدمة العملاء:** توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

[1] الطعامنة، محمد محمود، و العلوش، طارق شريف، الحكومة الإلكترونية و تطبيقاها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2004 ، ص .12.

- **مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية:** توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.

- **مدى الاعتماد على الإمكانيات البشرية والمادية:** تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.[1]

ب- الإدارة الإلكترونية والمصلحات القريبة منها

- **الحكومة الإلكترونية (E-Gouvernement):** يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها حكومة تدار الكترونيا بحيث تستخدم التقنيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كأدوات لتحقيق أهدافها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية في ظل الإطار التنظيمي والتشريعي الذي يحكم العمل بالمؤسسات الحكومية مع إحداث تغييرات جذرية في النظم والممارسات الإدارية المطبقة في هذه المؤسسات بما يتفق مع الدور الجديد للدولة للوفاء بمتطلبات عصر المعرفة مما يعود على المواطن بالرفاهية وجودة الحياة.[2]

- **الأعمال الإلكترونية (E-business):** ظهر مفهوم الأعمال الإلكترونية أول مرة عام 1997 عندما استخدمت شركة IBM هذا المصطلح في إطار سعيها لتمييز أنشطة الأعمال الإلكترونية عن أنشطة التجارة الإلكترونية وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا الإنترنت لمساندتها في أداء أعمالها بصورة مبسطة ومرنة.

---

[1] عويسي سهام، **دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق رضا العميل دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016ص 15-16.

[2] إيمان عبد المحسن زكي،**الحكومة الالكترونية:** مدخل إداري متكامل،المنظمة العربية للتنمية الإدارية،القاهرة، مصر2009 ص 23.

وتعرف بأنها: "مصطلح شامل يصف الأسلوب الذي تستخدمه المنظمة في مواكبة ومزاولة أعمالها، باستخدام الاتصالات الإلكترونية المعتمدة على الإنترنت مع المستفيدين (أصحاب المصالح) الأساسيين من أجل تحقيق الأغراض والأهداف بكفاءة وفعالية".[1]

كما تعرف بأنها: "عملية إجراء جميع الوظائف التي تقوم بها المؤسسة، عن طريق شبكات إلكترونية متصلة ببعضها البعض، وكذلك تتصل بشبكات المعلومات المتاحة على المستوى العالمي، أي أنها عبارة عن عملية تطبيق الوسائل التكنولوجية الحديثة بالمؤسسة، مما يؤدي إلى تحويل جميع وظائفها من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني".

وتصنف إلى فئتين هما:

- **التجارة الالكترونية:** وهي "جميع العمليات التجارية التي تعتمد على المعالجة الالكترونية ونقل البيانات ونقل النص والصوت والصورة من خلال عدد من التقنيات مثل تبادل البيانات الالكتروني وأجهزة الفاكس، والنقود الرقمية والبطاقات الذكية".

وقد عرفها البعض بأنها "ذلك النشاط الذي يصف عملية بيع وشراء المنتجات والخدمات والمعلومات باستخدام شبكة الانترنت".

- **الأعمال الإلكترونية غير التجارية:** المقصود بها استخدام شبكات الاتصالات، ولاسيما شبكات الانترنت والإكسترانت، لأداء الأنشطة المتمثلة في إدارة العلاقات مع الزبائن، أو إدارة سلاسل التجهيز، وتخطيط موارد المشروع، وإدارة التحويلات المالية الفورية. ولهذا تصنف الأعمال الإلكترونية غير التجارية بحسب نمط التكنولوجيا المستخدمة أو نوع النشاط الذي يجري إسناده وطبيعته.

[1] غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، **نظم المعلومات الإستراتيجية**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2008، ص 63.

مما سبق من تعريفات مختلفة للإدارة الإلكترونية (e-Management)، الأعمال الإلكترونية (e-business)، التجارة الإلكترونية (e-Commerce) والحكومة الإلكترونية(e-Government) [1] نستنتج ما يلي :

1- مفهوم الأعمال الإلكترونية يعني إدارة الأعمال إلكترونياً على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة، وهو ينقسم إلي فئتين هما: التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية الغير تجارية مثل التوريد والتجهيز والتسويق.

2- الحكومة الإلكترونية تعني بالوظائف العامة أو الخدمات الحكومية التي يجري تنفيذها بالوسائل الإلكترونية إلى الجمهور العام بهدف تقديم الخدمة الحكومية.

3- التجارة الإلكترونية هي بعد من أبعاد الأعمال الإلكترونية، وبالتالي تكون علاقة الأعمال الإلكترونية بالتجارة الإلكترونية هي علاقة الكل بالجزء.

4- الإدارة الإلكترونية هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات.

5- الإدارة الإلكترونية تتكون من بعدين رئيسيين هما الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

6- القاسم المشترك بين المفاهيم السابقة هو استخدامها لوسائل ICT، ومن ضمنها الإنترنت والإنترانت والإكسترانت ، باعتبارها الخيار التكنولوجي الأول لها ، وبدون هذه الوسائل والشبكات يصبح من غير الممكن تطبيق بيئة معلوماتية تفاعلية وواقعية.[2]

ثانيا: نشأة الإدارة الالكترونية

أن للإدارة الإلكترونية مفهوم مبتكرا أملته المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة وأسهمت في تكوينه وانتشاره , وأخذت الشركات والمؤسسات على اختلافها تتسارع للانتقال إلى عالم الإدارة الالكترونية.

[1] غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، **مرجع سابق**، ص 64.

[2] أحمد محمد سمير، **الإدارة الالكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان ،2009.ص46 .

أن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ 1960 م عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية , وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظرا لإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات, وأن أو لبرهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964 م عندما أنتجت هذه الشركة جهازا طًرحته في الأسواق أطلق عليه اسم الشريط الممغنط / جهاز الطابعة المختار, حيث كانت هذه الطابعة MT/ST عند كتابة أي رسالة يتم خزن الكلمات على الشريط الممغنط ,حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه ,وهذه العملية وفرت جهدا كبيرا وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم وتوالى ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري ؛لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولا إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء.[1]

استخدم مصطلح المكتب اللاورقي (paperless office) لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي (digital) وفي عام 1974 أخذت مؤسسة (زير وكس) تروّج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل.[2]

وفي عام 1992عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة وتبنى فيه مجلس لندن مشروع "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على جمع ونشر المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني و الوصول عن بعد لقواعد المعلومات، لتظهر بعد ذلك محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 وفي ولاية فلوريدا بهيئة البريد المركزي وبمفهوم يدل على إن الشخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب للمؤسسة

[1] عبد الرازق السالمي، **الإدارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن عمان ،2008، ص. ص. 32-33.

[2] بشير عباس العلاق ،**الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات** مركز الإمارات للدراسات و البحوث إستراتجية أبو ظبي ،الطبعة الأولى ، الإمارات ،2005، ص109.

لكن كان بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة لم تصل إلى الصورة الرسمية إلا مؤخرا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم[1].

و كانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان في عام 1996من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسستها مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بقدر كبير جدا وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية وأعتمد كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد.[2]

الفرع الثاني: عناصر و أهداف الإدارة الإلكترونية

أولا: عناصر الإدارة الالكترونية

الإدارة الإلكترونية وثورة تكنولوجيا المعلومات هي صنيعة الامتزاج الجيد لثلاثية: [3]

الأجهزة والمعدات Hardware، البرمجيات Software، شبكات الاتصال Communication Network.

ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة Knowledge Workers من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية .

1- عتاد الحاسوب: وهو الجزء المادي من الحاسبات ومنها: المعالج الدقيق واللوحة الريسة والقرص الصلب، إضافة إلى الملحقات من طابعات وسماعات وفأرة ولوحة المفاتيح وعصى الألعاب ومحرك القرص الصلب ومحرك القرص المرن... الخ.

2- البرمجيات : وهي التعليمات التي تتحكم بالحاسبة وتضم الأجزاء الرئيسة التالية:

أ-أنظمة التشغيل: ووظيفتها الإشراق والتحكم لمعالجة البيانات وتوجيه الأعمال.

ب-لغات البرمجة: لغة كتابة البرامج.

---

[3] نجم عبود نجم ،**الإدارة الإلكترونية"الإستراتيجية والوظائف والمشكلات"**، مرجع سابق ، ص18

[2] بشير عباس العلاق، **مرجع سابق**، ص110.

[3] أحلام محمد شواي، **الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه**، مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية المجلد 24، العدد 04، 2016، ص 7.

ج–الأنظمة التطبيقية: وهي برامج تؤدي نمطاً معيناً مثل برمجيات معالجة النصوص وتحريرها وبرامج التصميم والرسم.

د–البرامج: وهي برامج خاصة تكتب من قبل العاملين على أجهزة الحاسوب في المؤسسات مثل برامج خاصة بنتائج اختبارات الطلبة في الجامعات، برامج خاصة بالقبول المركزي للطلبة في الجامعات، برامج احتساب الرواتب للموظفين، برامج خاصة بقواعد البيانات...وغيرها.

هـ–البيانات: مجموعة من الحقائق الأزلية يمكن تحولها على معلومات مصورة أو مكتوبة أو مسموعة.

3- شبكة الاتصالات: وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترانت، وهي شبكة مستندة في عملها على الإنترنت وتستخدم خدمات الإنترنت وبروتوكولاته والفرق الوحيد بينهما أنها داخلية لا يسمح لأحد الدخول إليها من خارج المؤسسة. والاكسترانت وهي مجموعة شبكات إنترانت لها خصوصيتها بوصفها شبكة إنترانت وتشترك فيما بينها ببعض الخدمات والتطبيقات. والإنترنت وهي شبكة اتصالية عالمية يستطيع جميع الأشخاص الدخول إليها والاستفادة من خدماتها ضمن بروتوكولات معينة ومن أكثر استخداماتها الشبكة العنكبوتية المعروفة بالرمز WWW والبريد الإلكتروني... وغيرها.

4- صناع المعرفة: وهم الخبراء والاختصاصيون العاملون في حقل المعرفة، وهم يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، ويمثلون القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة ويتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الالكترونية.

ثانيا :أهداف الإدارة الإلكترونية

تسعي الإدارة الالكترونية إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها بما يلي :

1–تقليل كلفة الإجراءات الإدارية و ما يتعلق بها من عمليات.

2– زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات.

3– استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد.

4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء[1].

5- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن و الاستفادة منها في أي وقت كان[2].

6- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص به.

7- إلغاء عامل المكان, اذ أنّها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين و التخاطب معهم و إرسال الأوامر و التعليمات و الإشراف على الأداء و إقامة الندوات و المؤتمرات من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة.

8- إلغاء تأثير عامل الزمان ,ففكرة الصيف و الشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو الأجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تمّ الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

و أخيرا و ليس آخرا من أهداف الإدارة الالكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة .[3]

الفرع الثالث:أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن تطلعات المجتمعات الحديثة إلى خوض تجربة التقنية، والاختلافات النوعية التي طرأت على طموح المجتمعات و سعيها إلى تحقيق مستوى أفضل من الخدمات الإدارية، وحالة التذمر في أوساط الفئات المتعاملة مع الأساليب التقليدية في ظل وقوف هذه الأساليب عاجزة عن إرضاء مراجعيها وفئاتها المستهدفة، هذا كله كان بمثابة إرهاصات بدأت منذ فترات زمنية مبكرة على سبيل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، منذ أن بدأت المجتمعات والنظم الإدارية تتحسس قدرات تلك التقنية العالية . ويمكن توضيح أبرز دوافع التحول فيما يأتي:

[1] أحمد محمد سمير ، **مرجع سابق** ، ص 73.

[2] عشور عبد الكريم ،مرجع سابق ص97.

[3] خالد ممدوح إبراهيم، **الإدارة الالكترونية**، الدار الجامعيةّ للنشر، الإسكندرية، 2010 ، ص5 .

أولا: **الأسباب الاقتصادية**

-توفير التكلفة سواء إن كان ذلك بالنسبة للحكومة ذاتها أم بالنسبة للمواطنين الذين يقومون بتلقي الخدمات التي تقدمها الحكومة, ووفقا للتقرير الصادر عن الأمم المتحدة في عام (2001م), فإنه بمقدور الحكومات توفير ما يزيد عن (70%) من النفقات عندما تقوم بإجراء تعاملاتها بصورة إلكترونية.

-تمتع الخدمات الإلكترونية برخص الثمن, والسرعة, وتوافرها الدائم في أي وقت, وفي كل مكان وبخاصة في المناطق النائية. [1]

ثانيا: الأسباب السياسية

-زيادة مشاركة المواطنين في العمليات السياسية.

-بناء الثقة بين المواطنين والحكومة من خلال تحسين الصورة الذهنية الخاصة بالحكومة.

- تسهيل تطبيق المراحل الديمقراطية من خلال التصويت الإلكتروني.

ثالثا: الأسباب الاجتماعية

-تقديم الخدمات الحكومية بصورة أفضل.

-جعل التعليم والتعلم متاحا لجميع الأفراد.

-توفير نوعا من التمكين للعاملين عندما يشعرون بقدرتهم في الحصول على المعلومات.

-ضمان وصول الخدمات إلى كافة الأفراد بطريقة متكافئة, وبخاصة أولئك الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن.

-تمكين المواطنين من الحصول على الخدمات الحكومية من خلال بوابة مخصصة خاصة بكل حكومة من الحكومات طالما توافرت الوسائل الخاصة بالدخول إلى الانترنت.

رابعا: الأسباب الإدارية:

-تحسين الكفاءة الخاصة بالإدارة الحكومية.

-رفع مستوى المسألة والشفافية في كافة التعاملات.

-الحد من انتشار مستويات الفساد.

[1] عمار بوحوش، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين**، دار المغرب الإسلامي بيروت لبنان 2006. ،ص183.

-تجنب الأخطاء الخاصة بتعدد الأعمال التي يقوم بها العنصر البشري وبخاصة أثناء عملية المعالجة اليدوية للبيانات.

-مشاركة المعلومات والمعارف بين الهيئات الحكومية.

- استخدام التطورات المختلفة الخاصة بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإعادة هيكلة كافة العمليات التي تت في القطاع العام .[1]

المطلب الثاني: منهجية تطبيق الإدارة الالكترونية

ان رؤية الإدارة الالكترونية تتوضح من خلال وضع إستراتيجية ترمي إلى التحديث الكامل لشكل المؤسسات الإدارية والمرافق العامة، وذلك من خلال وضع هيكل عمل جديد لجميع المعاملات الداخلية والخارجية بين الأعمال والسماح للإدارة بان تتخذ خطوات فعالة للتعامل مع المشكلات المتوقعة مقدما بدلا من انتظار وقوعها ثم التحرك نحو إيجاد حل لها بعد ذلك، وعموماً فان منهجية الإدارة الالكترونية تسمح بالعمل وفقاً لاقتصاديات الحجم ،وحدوث تناغم في العمل بين جميع الأقسام والإدارات كافة ،وتمد الإفراد بخدمات متكاملة، وذلك بإيجاد حلول لمشكلات البيروقراطية التي تكلف المؤسسات الإدارية الكثير من الوقت والمال.

الفرع الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية

أولا: المتطلبات الإدارية: وتتمثل فيما يلي: [2]

1) **وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس:** ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الالكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية

[1] حماد مختار ،**تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، الجزائر ،2007، ص. 11.

[2] موسي عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2011، ص 90.

لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الالكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.

2) القيادة والدعم الإداري: من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمر ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيتضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح الإدارة الالكترونية.

3) الهيكل التنظيمي: أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الالكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الالكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات. ويتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية إجراء تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الالكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

4) تعليم وتدريب العاملين، توعية وتثقيف المتعاملين: تتطلب الإدارة الالكترونية إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعادة الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الالكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات الإدارة الالكترونية.

ثانيا: المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري، فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم: المديرون والوكلاء والمساعدون، المبرمجون، ضابط البيانات، والمشغل أو المحرر ...إلخ.[1]

ثالثا: المتطلبات التقنية:

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن. [2]

[1] خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 45.

[2] إيهاب خميس أحمد المير، **متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين)**، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007، ص29.

وعلى العموم فإن البنية التحتية التقنية تنقسم إلى:[1]

- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا.
- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.
- شبكات الاتصال: أهم هذه الشبكات:

– شبكة الانترنت وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة. تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب.

– الشبكة الداخلية أو الانترانت: هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

– الشبكة الخارجية أو الإكسترانت: وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى) بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترانت.

وما يجب الإشارة إليه، هو أن شبكتي الإنترانت والإكسترانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية، وفي إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية. ففي الوقت الذي تربط شبكة الإنترانت أوصال المؤسسة في الداخل فإن شبكة الإكسترانت تستخدم لبناء روابط اتصالات إلكترونية مباشرة و فورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى.

[1] موسي عبد الناصر، محمد قريشي، **مرجع سابق**، ص 91.

رابعا: المتطلبات الأمنية

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البرتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور.[1]

ولتحقيق أمن المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الانترنت فإن الإدارة الالكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.
- تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يتضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية.[2]

وهناك عدة متطلبات أخرى لحماية أمن نظم المعلومات وهي:

- يجب على الإدارة العليا في المؤسسة دعم أمن نظم المعلومات لديها، وأن توكل هذه المسؤولية لأشخاص محددين.
- تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.
- تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.
- تشفير المعلومات التي يتم حفظها و تخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.[1]

[1] موسي عبد الناصر، محمد قريشي، **مرجع سابق**، ص 91.

[2] إيهاب خميس أحمد المير، **مرجع سابق**، ص ص 35-36.

الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية

أولا: التخطيط الإلكتروني

يتفق التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام مع التخطي التقليدي لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف، ولكن يختلفان في ثلاثة نقاط والمتمثلة في:

- التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتطوير المستمر، بعكس التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يؤثر تغيير الأهداف سلبا على كفاءة التخطيط.
- إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضفي استمرارية على كل شيء في المؤسسات بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع من خلال وضع التقارير الفصلية إلى التخطيط المستمر.
- التخطيط التقليدي في جوهره العام هو تخطيط من الأعلى إلى الأسفل، في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين.[2]

ثانيا: التنظيم الإلكتروني

في ظل التحول الالكتروني حدث انتقال في مكونات التنظيم من النموذج التقليدي إلى التنظيم الالكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة، والشركات دون الهيكل التنظيمي، كما حدث التغير في مكونات التنظيم.

---

[1] محمد جمال أكرم عمار، **مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم لإدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009، ص 29.

[2] محمد بن عبد العزيز الضافي، **مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ص23.

وبالتالي أصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية والخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، واللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.[1]

ثالثا: الرقابة الإلكترونية

تسمح الرقابة الإلكترونية بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف، أو الخطأ، والعملية التصحيحية، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين، والعاملين، والموردين، والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية، والولاء الالكتروني، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الالكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة.[2]

رابعا: القيادة الإلكترونية

أدى التغير في بيئة الأعمال الالكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الالكترونية، والتي تنقسم للأنواع الثلاث التالية:

1- القيادة التقنية العملية: حيث ترتكز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة، والبرمجيات، وتمكن القائد الالكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، والبرمجيات، والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الالكتروني يتسم بمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال، واتخاذ القرارات.

[1] نجم عبود نجم، **مرجع سابق**، ص ص 247-248.

[2] محمد محمد بن عبد العزيز الضافي، **مرجع سابق**، ص 27.

2 – القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على المنافسة، والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

3– القيادة الذاتية: ترتكز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على انجاز المهمات، والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.[1]

الفرع الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يواجه تطبيق الإدارة الالكترونية جملة من المعوقات تختلف باختلاف بيئة المحيط التي توظف فيها ، وعموما يمكن التطرق إلى بعض هذه المعوقات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الالكترونية فيما يلي:

أولا– المعوقات الإدارية :تتجه بعض الدراسات إلى تحديد، ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الالكترونية، وترجعها إلى الأسباب الآتية:

–ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية

–عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات ، أو التقسيمات ، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدفق العمل بينها

– غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية.

–اعتماد المستويات الإدارية والتنظيمية على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.

[1] نجم عبود نجم، **مرجع سابق**، ص ص 260–266.

-مقاومة التغيير في المنظمات ، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ، ومستقبلهم الوظيفي.

ثانيا- المعوقات السياسية والقانونية :تشمل هذه المعوقات ما يلي: [1]

-غياب الإرادة السياسية الفاعلة ، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية ، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

-غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي ، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني ، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته

-عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية ، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق ، وتخريب برامج الإدارة الالكترونية ، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الالكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الالكترونية ، و صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات ، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل ، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية ، والسرية في التعاملات الالكترونية.

ثالثا-المعوقات المالية والتقنية: حيث تتمحور حول:[2]

-ارتفاع تكاليف تجهيز البني التحتية للإدارة الالكترونية ، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني.

---

[1] أحمد بن عيشاوي ، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال ، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر ، العدد 2010 ،07 ،ص290.

[2] إيهاب خميس المير،**متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور بوازرة الداخلية في مملكة البحرين**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، تخصص العلوم الإدارية ،كلية الدارسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ،2007،ص41

-قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية ، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجي المعلومات ذلك كفاءة عالية.

-ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية

-صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت ، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد و معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

رابعا- المعوقات البشرية : ويمكن تحديدها في الآتي:

-الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية ، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة .

- غياب الدورات التكوينية ، ورسكلة موظفي الإدارة ، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الالكترونية

- الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية.

-تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه إلى فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها.

- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية ، وحلول الآلة محل الإنسان ، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه. [1]

خامسا- المعوقات الأمنية :تتمثل هذه المهددات في الآتي:

-التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية ، خوفا عن ما يمكن أن تؤديه من مساس لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية و يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية ، مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عن

[1] ساري عوض الحسنات ،**معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الدارسات التربوية، تخصص إدارة تربوية، معهد البحوث والدارسات العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة ،2011، ص54

طريق بطاقات الائتمان ، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق .الإدارة الالكترونية ، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها .[1]

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لظاهرة الفساد الإداري

تعرف المجتمعات الحديثة بمختلف مؤسساتها تطورا متسارعا، وقد رافق هذا التطور إنتشار المؤسسات والتنظيمات على اختلاف أهدافها ومجالاتها، والتي أصبحت سمة تطبع هذا العصر بحيث تعيش حركية دائمة ونشيطة مستجيبة بذلك لمختلف التطورات والتغيرات التي تحصل في المحيط الخارجي (تطورات إقتصادية، إجتماعية، سياسية، ثقافية)، وأمام هذه التطورات الحاصلة بدأت تظهر العديد من المظاهر التي أصبحت تشكل قلقا متزايدا وعائقا أمام المؤسسات في سبيل تحقيق أهدافها، ولعل أبرز وأهم هذه المشكلات التنظيمية مشكلة الفساد الإداري التي أخذت في الانتشار الواسع في البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء. وسنحاول من خلال هذا المبحث دراسة هذه الظاهرة من خلال مطلبين يتمحور المطلب الأول على ماهية الفساد الإداري أما المطلب الثاني يختص بتشخيص هذه الطاهرة.

المطلب الأول: ماهية الفساد الإداري

.ان ظاهرة الفساد الإداري تعرقل عملية البناء والتقدم في كافة المجالات (لاقتصادية والمالية والسياسية والاجتماعية والثقافية) في المجتمع، فهي تهدر الثروات والوقت والطاقات، وتعرقل أداء العمل الإداري وانجاز الوظائف والخدمات، فهي تمثل انتهاك القوانين والانحراف عن تأدية الواجبات الرسمية و الإخلال بشرف الوظيفة لتحقيق مكاسب شخصية.

[1] بوقلاشي عماد ، **الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل الخدمات الالكترونية** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة الجزائر3 ،الجزائر 2011/2010،ص142.

الفرع الأول: مفهوم الفساد الإداري

يعد مفهوم الفساد الإداري من بين المفاهيم التي نالت اهتمام العديد من الباحثين على تعدد تخصصاتهم واتجاهاتهم، وبالرغم من الاهتمام الذي حظي به إلا أنه لم يُتفق على تعريف شامل ومحدد له، ويرجع ذلك إلى تعدد المنطلقات والزوايا التي ينظر من خلالها الباحثون لهذا المفهوم، الأمر الذي أدى إلى تشعب وتعدد تعريفاته .

أولا: تعريف الفساد الإداري

1-معنى الفساد لغة : الفساد في اللغة هو فسد ضد صلح، والفساد لغة هو البطلان فيقال فسد الشيء أي بطل واضمحل[1]، ويقال : فسد القوم أي قطعوا أرحامهم ، ويقال فسد الشيء أي ظهر به خلل أو علة .

2-اصطلاحا: أخذ مفهوم الفساد عدة مسميات وذلك لاختلاف زاوية النظر إليه:

يعرف الفساد الإداري بأنه:"سلوك مخالف للواجب الرسمي بسبب المصلحة الذاتية أو الشخصية مثل: العائلة أو القرابة أو الصداقة، الاستفادة المالية أو استغلال المراكز ومخالفة التعليمات لغرض ممارسة النفوذ والتأثير الشخصي"[(2)]

فالفساد الإداري حسب هذا التعريف عبارة عن تصرف يتخذ شكل سلوكيات وأفعال منحرفة عن الواجبات الرسمية و قواعد التنظيم الرسمي لاعتبارات ومصالح خاصة كالأطماع المالية والمكاسب الاجتماعية، أو الرغبة في تحقيق مصلحة خاصة سواء مصلحة أحد الأقارب أو الأصدقاء، وتظهر أكثر في عمليات التوظيف والترقية وغيرها، إذ يسعى مسئول معين إلى توظيف أحد معارفه الذي تربطه به علاقة قرابة أو صداقة أو من أجل تحقيق مصلحة معينة بانتهاكه للمعايير والأسس التنظيمية ومخالفته للقوانين الرسمية مستغلا بذلك السلطة والنفوذ اللذين يتمتع بهما .

[1] جمال الدين بن المنظور، **لسان العرب ،المجلد الثالث**، دار الكتب العلمية، بيروت 2003 ، ص 413.

[2] – صلاح الدين فهمي محمود ،**الفساد الإداري كمعوق لعمليات التنمية الاجتماعية والاقتصادية**، ص: 18-19.

أما صندوق النقد الدولي فقد وضع تعريفا للفساد الإداري جاء فيه أنه " سوء استعمال الوظيفة العامة من أجل الحصول على مكسب خاص، ويتحقق عندما يقبل الموظف الرسمي رشوة او يطلبها او يبتزها" مع التركيز هنا على الفساد في القطاع العام، فيحدث الفساد عندما يقوم موظف بقبول او طلب او ابتزاز او رشوة، لتسهيل عقد او إجراء طرح منافسة عامة، كما يتم عندما يعرض وكلاء او وسطاء لشركات او أعمال خاصة تقديم رشوة للاستفادة من سياسات او إجراءات عامة للتغلب على المنافسين وتحقيق أرباح خارج إطار القوانين المرعية، كما يمكن للفساد ان يحصل عن طريق استغلال الوظيفة العامة دون اللجوء إلى الرشوة، وذلك بتعيين الأقارب او سرقة أموال الدولة.

-كما عرفته منظمة الشفافية الدولية بأنه كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة لنفسه أو لجماعته"[1].

- ويرى الأستاذ برسيز" **Brasiz**"في أطروحته المعنونة ب:(سوسيولوجيا الفساد) أن الفساد يعني القوة التعسفية المستعملة من طرف جهة معينة لتحقيق غرض يختلف عن الغرض الذي على أساسه تم منح السلطة والسيادة لاستعمال هذه القوة، أي استعمال السلطة الرسمية تحت شعار المشروعية القانونية أو بمعنى آخر التظاهر بالمشروعية فقط، ولكن في الحقيقة فان الغرض من هذه الممارسة ليس تحقيق أهداف الصالح العام، وإنما تحقيق أهداف ضيقة على مقاس القائمين بهذه الممارسة [2]،بمعنى أن الفساد الإداري يقوم من خلال سوء استعمال السلطة التي يكتسبها من منصب معين من أجل تحقيق مصالح شخصية ومصالح من تربطه بهم مصلحة معينة.

---

[1]- إبراهيم توهامي، ليتيم ناجي " ،**قراءة تحليلية في مضامين وأبعاد ودلالات الفساد الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية**" ، **الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة – الجزائر–يومي 6 و7 ماي 2012، د.ص30.

[2]– نقلا عن: هدفي العيد ،**الإصلاح السياسي كآلية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر**، اطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: تنظيم سياسي واداري، جامعة الجزائر ،2012. 2013، ص: 104.

- ويعرف أيضا بأنه "هبوط السلوك الإداري والتنظيمي عن مستوى أخلاقيات الوظيفة العامة إلى مستوى التحلل من القيم والمبادئ والأعراف التي تعارفت عليها الجماعة والخروج بالوظيفة عن إطارها الشرعي في تحقيق المصلحة العامة إلى إطار ذاتي يساء فيهِ إستخدامها لتحقيق المصلحة الذاتية لشخص شاغلها "[1]، وبالتالي فالفساد الإداري عبارة عن انحراف عن القيم والمعايير الأخلاقية التي تعارفت عليها الجماعة التنظيمية تستهدف إبعاده عن هدفه الحقيقي (هدف التنظيم) يسعى من خلالها الفرد المنحرف أو الفاعل في التنظيم أو من تجمعهم مصالح مشتركة إلى تحقيق مصلحة ذاتية ومكاسب آنية والإضرار بالمصلحة العامة.

ثانيا-خصائص الفساد الإداري

*يتميز الفساد الإداري كظاهرة اجتماعية وتنظيمية بعدة خصائص ومميزات أهمها كالتالي:

-**السرية:** تكون ممارسات الفساد وترتيباته وإجراءاته في غاية السرية والتحفظ ،وهذا لما يتضمنه هذا النشاط من ممارسات وانحرافات غير مشروعة من جهة القواعد والضوابط الرسمية وأيضا من جهة المجتمع ومعاييره ومبادئه "[2]، وتستخدم الجهات الممارسة للفساد الإداري عدة أساليب في سرية فيلجأ المسئولون والفاعلون في الأجهزة الإدارية إلى التستر على ممارساتهم باسم المصلحة العامة، والتظاهر بأنهم يقومون بتنفيذ توجيهات وأوامر يتعذر الإفصاح عنها خاصة أمام الموظفين العاديين وبالتالي تحقيق مصالحهم الخاصة من خلال استغلال بعض الثغرات القانونية وانتهاك الفرص والظروف الملائمة من أجل تحقيق غاياتهم.

-**تعدد الإطراف المشّاركة ممارسة الفساد الإداري:** يشترك في ممارسة الفساد أكثر من طرف وأكثر من شخص، وهذا بسبب العلاقات التبادلية والمصالح المشتركة بين الإطراف الفاعلة في عمليات الفساد، وبالتالي فالفساد هنا يجسد المصالح المشتركة والمنافع المتبادلة لممارسيه بطريقة مباشرة او غير مباشرة.

---

[1]- محمود محمد معابرة ،**الفساد الإداري وعلاجه في الشريعة الإسلامية**، ط1 (الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011)، ص: 92.

[2] مرجع نفسه ، ص: 101.

-**سرعة الانتشار:** من خصائص الفساد أيضا سرعة الانتشار خاصة عندما يمارس في المستويات العليا، وبحكم السلطة الذي تتمتع به بعض الأطراف والمسئولين يزداد الضغط أكثر على باقي الفئات في المستويات الدنيا ومختلف الأجهزة الإدارية لتطبيق أوامرهم وارتكاب مختلف الانحرافات التي تحقق أهداف ومصالح معينة ضمن إطار تعاوني، يمارس بطريقة غير مباشرة، كما أن الفساد ينمو وينتشر أكثر كلما وجد البيئة الملائمة لذلك[1]، فالتسيب الإداري وعدم احترام الوقت واللامبالاة وضعف الرقابة وغيرها من السلبيات الإدارية تعد بيئة ملائمة لانتشار الفساد الإداري، إضافة إلى العادات والأعراف السائدة في بعض المجتمعات التي تبرر إلى حد ما المحاباة والمحسوبية والوساطة بدافع التعاون والحفاظ على سيرورة العلاقات والروابط الاجتماعية داخل النسق التنظيمي العقلاني وهو ما يساهم أكثر في انتشار الظاهرة.

-كما يتميز الفساد الإداري أيضا بنوع من التنظيم المحكم الذي يجعله كنسق معقد يعتمد بالدرجة الأولى على التحايل وخرق القوانين واستغلال الثغرات لممارسة مختلف التجاوزات،فالفساد الإداري كظاهرة توجد نتيجة لغياب المعايير التنظيمية والقانونية وتطبيقها، وسيادة مبدأ الفردية مما يؤدي إلى استغلال الوظيفة العامة وموارد الدولة من أجل تحقيق مصالح فردية أو جماعية أو حزبية على حساب الدور الأساسي للحكومة مما يؤثر في مبدأ العدالة وتكافؤ الفرص لدى المواطنين وطالبي الخدمة العامة "[(2)].

الفرع الثاني:أنواع الفساد الإداري

تتعدد وتختلف أشكال الفساد الإداري بإختلاف البيئة الإجتماعية والبيئة التنظيمية، وهذه الأشكال ذات تأثيرات مختلفة، تمس الجهاز التنظيمي والإداري وتمتد إلى المجتمع ككل، كما تتنوع أشكال الفساد الإداري بتنوع مجالاته وكذا الأطراف الفاعلة فيه أو المتورطة فيه وعليه فالفساد الإداري يتخذ تصنيفات وأوجه عديدة يمكن عرضها فيما يلي:

يقسم من حيث الحجم إلى:

[1] محمود محمد معابرة **مرجع سابق**، ص102.

[2] عصام عبد الفتاح مطر،**الفساد الإداري(ماهيته، أسبابه، مظاهره)** الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة ،2011) مصر، ص9.

أولا- الفساد الصغير petit corruption(فساد الدرجات الوظيفية الدنيا:) يتعلق هذا النوع من الفساد "بالممارسات التي تستهدف منافع وعوائد محدودة في قيمتها وعادة تنتشر في المستويات الوظيفية الدنيا والمنخفضة، ويرتكب من قبل صغار الموظفين كما أن المقابل المالي فيه بسيط إلى حد ما، وتتدرج تحته الرشاوى، مثل تلك التي تقدم مقابل التعجيل في الحصول على تراخيص معينة أو للتغاضي عن تقديم وثائق لازمة لإنجاز معاملة "[1]فالفساد الصغير يمارس من قبل فرد واحد أو أكثر من الأفراد العاملين في المؤسسة دون أي تنسيق مع الآخرين لذا نجده منتشرا أكثر في أوساط فئة صغار الموظفين ،ويتعلق أكثر بأداء الوظائف والخدمات الروتينية، وأساسه بالدرجة الأولى الحاجة المادية أو الحاجة الاقتصادية لدى هذه الفئة، وهذا عن طريق استلام رشاوى ومزايا مقابل تقديم خدمة معينة (تسهيل خدمة معينة أو تغاضي عن إجراء مقابل مكسب مادي أو معنوي.)

ثانيا- الفساد الكبير grand corruption(فساد الدرجات الوظيفية العليا):وهو الفساد الذي يقوم به كبار الموظفين والمسئولين ويمثل أعلى مستويات الفساد ،إذ ينصرف إلى فساد الرؤساء والحكام وكبار البيروقراطية، ويقوم على شبكة معقدة من العلاقات والمصالح والإجراءات والتركيبات التي يصعب اكتشافها، ويكون هذا النوع من الفساد منتشرا أكثر في المستويات العليا للدولة، ويتصل بالقضايا الكبرى والمتعلقة أساسا بنهب وسلب مختلف الموارد الموجهة لعقد صفقات وغيرها من برامج التمويل المالي ويكون هذا المستوى من الفساد منظما و مهيكلا بدرجة عالية [2] ، فالفساد الكبير تقوم به أطراف فاعلة في المجتمع وفي مؤسساته من كبار المسئولين والموظفين ورجال المال والأعمال ورجال السياسة بغرض تحقيق أهداف ومصالح ذاتية واجتماعية أو اقتصادية وحتى سياسية، وهذا باستغلال سلطاتهم ومكانتهم الاجتماعية العالية ليس فقط لخرق مختلف القوانين واللوائح الرسمية بل يتعدى ذلك إلى التدخل في صياغة

[1]احمد صقر عاشور،**قياس ودراسة الفساد في الدول العربية** " مؤشر الفساد في الأقطار العربية إشكاليات القياس والمنهجية "المنظمة العربية لمكافحة الفساد والمؤسسة العربية للديمقراطية ،بيروت ،2009، ص: 36.

[2]عنترة بن مرزوق ،**معضلة الفساد في الجزائر-دراسة في الجذور الأسباب والحلول** ، برج بوعريريج الجزائر: دار النشر جيطلي ،2009 ، ص: 37.

القوانين والقواعد الرسمية إلى نحو يحقق مصالح شخصية وفئوية على حساب المصلحة العامة.

كما يقسم أيضا من حيث الانتظام والاتساق إلى:

أولا-الفساد المنظم: إذ يكون هذا النوع من الفساد ظاهرا ومعروفا من قبل الأطراف المشاركة فيه أو مختلف المتعاملين فيما بينهم، إذ تكون قواعد وأنماط الفساد معروفة لدى الجميع، وبالتالي فإذا أراد شخص معين بلوغ مصلحة معينة، فإنه على علم بمختلف إجراءات الفساد والمقابل الذي يدفعه نتيجة بلوغ تلك الغاية أو المصلحة المراد تحقيقها، وبمعنى أن الفساد الإداري هنا يصبح سلوكا مقبولا بأشكاله المختلفة ويلجأ إليه كل من هو بحاجة إلى تحقيق غاية معينة .

ثانيا-الفساد غير المنتظم: يعد أخطر من النوع الأول من حيث التكاليف بإضافة الى الغموض الذي يكتنف إجراءاته، ذلك أن الشخص الذي يريد القيام بدفع العمولة تقابله الإجراءات والقواعد التي لا تكون معروفة أو محل اتفاق من طرف الجميع، فتزيد المساومات مما يزيد من ثمن وتكلفة الفساد [1].

كما يقسم وفقا للرأي العام أو حسب مدى اتفاق العامة مع الصفوة على تجريمه إلى ثلاثة أنواع ،والفساد وفقا للرأي العام يعني اعتماد الرأي العام كمقياس أساسي لتصنيف الظاهرة السلبية إذ يقسم إلى:

أولا-الفساد الأسود: يشمل كل أنماط السلوكات والانحرافات التي يتم الاتفاق عليها بين الصفوة والعامة أو بين الجمهور والموظفين العاملين في الأجهزة الإدارية على أنها ممارسات فاسدة كما تعمل على إدانة أي عمل وتصرف سيء ومنحرف عن المعايير الرسمية المتفق عليها.

ثانيا-الفساد الرمادي: يمثل جملة الأفعال والسلوكيات التي لا تحظى بالإجماع والاتفاق بين العامة والصفوة أو الجمهور والموظفين، بحيث أن هناك من يعد فسادا وانحرافا، ومنهم من

[1] عنترة بن مرزوق **مرجع سابق**، ص38.

يعدها سلوكا عاديا ومقبولا، بمعنى أن هناك عدم اتفاق حول السلوكات والتصرفات الفاسدة والسلبية والسلوكات العادية.[1]

ثالثا-الفساد الأبيض:يتمثل في مجمل السلوكيات والأفعال التي يعتبرها كل من عامة الناس والموظفين في الأجهزة الإدارية على أنها سلوكيات يمكن التجاوز عنها وتقبلها إذ لا تستحق أي عقاب، بمعنى أنها تمثل سلوكا مقبولا اجتماعيا وتحظى باتفاق عام بين الصفوة والعامة"[(2)].

-كما يقسم وفقا للغرض إلى:

أولا-الفساد الناتج عن استخدام واستغلال الموارد العامة لتحقيق أهداف ومصالح شخصية كالتزوير أو إقامة مشروعات وهمية ...الخ.

ثانيا-الفساد الناتج عن خدمة الأقارب والأصدقاء من خلال انتهاك القواعد والإجراءات الرسمية المتبعة وهذا لغرض تحقيق مصلحة شخصية أو فئوية، والتغاضي عن الأنشطة غير القانونية لصالح الأقارب والأصدقاء، ومن تربطهم مصالح معينة، أو تقديم تسهيلات غير مشروعة.

ثالثا-الفساد الناتج عن السرقة العامة: كالتلاعب بالأسعار وبالرواتب والأجور وأيضا بنظم الحوافز والمكافآت" [(3)].

الفرع الثالث: مظاهر الفساد الإداري

هناك الكثير من المظاهر التي تعبر عن انتشار ظاهرة الفساد الإداري داخل المؤسسات الإدارية وعادة ما تكون متداخلة ومتشابهة فيما بينها إلا أنها في الغالب تمثل أوجها عديدة لظاهرة واحدة تعبر عن ممارسات غير مشروعة وخارجة عن مجال القواعد والضوابط الرسمية

[1] عبد الله احمد المصراتي، **مرجع سابق**، ص55

[2] **مرجع نفسه** ، ص: 56.

[3] نسيمة بومعراف" ،**مظاهر الفساد الإداري**"، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 22، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، مارس 2017، ص: 134-135.

وتتمثل أهم هذه المظاهر في:

أولا-الرشوة:

عبارة عن اتفاق بين الموظف أو عضو إدارة وبين صاحب الحاجة وهو الراشي على القيام الأول بالتدخل لإصدار قرار أو عمل إداري أو الامتناع عن القيام بالعمل مقابل عطية يقدمها له الأخير[1].

كما تعرف بأنها ":اتجار الموظف العمومي ومن في حكمه بالوظيفة الموكولة إليه أو بالأحرى استغلال السلطات المخولة له بمقتضى تلك الوظيفة لحسابه الخاص، وذلك حين يطلب لنفسه أو لغيره ويقبل أو يأخذ وعدا أو عطية لأداء عمل من أعمال وظيفته، أو يزعم أنه من أعمال وظيفته أو للامتناع عن ذلك العمل، أو للإخلال بواجبات وظيفته.[2]

وتعد الرشوة من أكثر مظاهر الفساد انتشارا وتأثيرا على فعالية أداء وتسيير الإعمال في الإدارة، فهي الحصول على أموال أو أية منافع أخرى من أجل تنفيذ عمل أو الإمتناع عن تنفيذه لصالح شخص ما مخالف لأصول المهنة ،وتتعد أشكالها فقد تكون ذات قيمة مادية أو معنوية وتمارس عادة نتيجة العراقيل البيروقراطية التي تواجه من هو بحاجة إلى خدمة معينة من طرف من يستغلون مكانتهم الوظيفية من أجل الحصول على الرشوة مقابل تقديم تلك الخدمة أو تسهيلها،

ثانيا-تهريب الأموال : يقوم المسئولون الحكوميون بتهريب الأموال التي حصلوا عليها بطرق غير قانونية وغير شرعية الى مصارف وأسواق المال في الدول الأجنبية لاستثمارها على شكل ودائع في بنوك تلك الدول لقاء فوائد مرتفعة أو شراء أسهم فيها أو شراء عقارات.

ثالثا-سوء استغلال المال العام والتقصير: ويندرج تحت هذا المظهر من الفساد العديد من الأنماط السلوكية الفاسدة مثل الإهمال المقصود للمعدات والأدوات المستخدمة في العمل وعدم الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي وعدم الاستغلال المناسب لوقت العمل وكشف أسراره والتقصير

---

[1] موسى بودهان، **النظام القانوني لمكافحة الرشوة**، الجزائر :دار الهومة، 2010 ،ص07 .

[2] عصام عبد الفتاح مطر، **جرائم الفساد الإداري -دراسة قانونية تحليلية مقارنة في ضوء الاتفاقيات الدولية والتشريعات الجنائية وقوانين مكافحة الفساد في الدول .العربية والأجنبية-**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2011 ، ص.26

في تحقيق أهداف الإدارة وخدمة المراجعين والتهاون في أداء المهام المنوطة لهم وهدر إمكانياتها في غير وجه حق.

رابعا–التزوير: ويتم ذلك عن طريق التلاعب والتحريف للمستندات أو الوثائق أو القيود الرسمية بقصد التضليل والحصول على المكاسب الخاصة مادية أو معنوية ولمنع الحقوق عن أصحابها.

خامسا–اختلاس المال العام تعتبر جريمة اختلاس الأموال العامة أو الخاصة من بين جرائم الأموال المضرة بالمصلحة العامة، فهي تمثل اعتداء الموظف على تخصيص المال العام أو الخاص. وذلك، بتحويله عن الغرض المعد له قانونا، والتصرف فيه على نهج لا ترتضيه المصلحة العامة، وغالبا ما يكون خائنا للأمانة الموضوعة بين يديه.[1]

سادسا–المحاباة والمحسوبية: إذ تعتبر من أكثر مظاهر الفساد الإداري إنتشارا وخطورة، فهي تنجم عن إستغلال المنصب أو الوظيفة وجميع السلطات التي يخولها شغل منصب معين لإستفادة الشخصية لمصلحة جهة معينة أو فرد دون وجه حق، ويكون التمييز هنا على أساس الصلة وبالتالي تستغل المناصب من قبل غير المؤهلين.[2]

سابعا–الوساطة: وهي وسيلة يستخدمها الأفراد للوصول إلى شخص ذا مركز وظيفي لتحقيق مصلحة لشخص أو أكثر ، وتستخدم كآلية لتحقيق مصلحة شخصية أو مصلحة جماعية بالتعاون مع شخص يملك سلطة القرار أو يتمتع بالسلطة.

ثامنا–سوء استعمال السلطة والوظيفة: إذ نجد أن الكثير من المسئولين والفاعلين في المؤسسات يستغلون المنصب والسلطة الممنوحة لهم لتحقيق مصالح خاصة أو مصالح فئوية لجهات معينة، من خلال مخالفة القوانين المعمول بها وإصدار قرارات وتعليمات مناقضة للواجبات المنصوص عليها قانونا.

---

[1] عصام عبد الفتاح مطر، **مرجع سابق** ذكره، ص9 :

[2] نجم عبود نجم ،**أخلاقيات العمل الإدارة والمسؤولية في شركات الأعمال**، الوارق للنشر والتوزيع ،ط1، الاردن 2006. ص289

تاسعا-التراخي وعدمٍ إحترام أوقات العمل:وتعد هذه الظاهرة الأكثر إنتشارا في البيئة التنظيمية فنجد أغلب الموظفين يتصرفون بعدم مسؤولية تجاه قيمة الوقت سواء أثناء الإلتحاق بالعمل في المواعيد المحددة أو الخروج منه قبل المواعيد الرسمية وحتى عدم التواجد في أماكن العمل لفترات طويلة ودون مبرر فضلا عن إستغلال أوقات العمل الرسمي للقيام بأعمال غير رسمية وهو ما يؤثر سلبا على مختلف العمليات التنظيمية، ويعزز بيئة الفساد .

عاشرا-الابتزاز: هذا النوع من الفساد يمارس من قبل الإداريين والعاملين خاصة في الأجهزة التي تمارس الأنشطة سيادية مثل الأجهزة الأمنية بكافة أنواعها واللجان الانضباطية ولجان التفتيش والرقابة على الأسعار والمستولين في الجمارك و غيرها وعادة ما تدفع هذه المبالغ تحت التهديد لدفع الضرر الجسدي أو النفسي أو الإساءة إلى السمعة وهي تدخل في إطار تلفيق التهم فالبريء يدفع ثمنا باهظا لسمعته الإنسانية وحريته التي يفترض أن لا يدفعها لكونها بريئا .وتجدر الإشارة إلى أن الأجهزة التي تمارسه غالبا ما تكون هي المسئولة عن حماية الناس وأموالهم[1].

المطلب الثاني: تشخيص الفساد الإداري

إن الفساد عمومًا ظاهرة مركبة ومعقدة، تشمل جملة الاختلالات والانحرافات التي تمس مختلف جوانب الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعي وحتى الأخلاقية منها في المجتمع والتي تحتاج إلى تضافر الجهود لمحاربتها والحد منها، ويبقى الفساد بشتى أطيافه أحد معاول الهدم التي تواجه عمليات التنمية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

الفرع الأول: أسباب تفشي الفساد الإداري

هناك مجموعة من الأسباب التي أدت إلى بروز ظاهرة الفساد وانتشارها في مختلف المجتمعات

[1] علاء فرحان طالب،علي الحسين حميدي العامر، **استراتجيات محاربة الفساد الإداري والمالي**.عمان، دار الايام، 2014 ص50.

أولا-أسباب شخصية :وهي أسباب مرتبطة بشخصية الفرد و ميولاته، العمر ، مستواه الثقافي،المهنة والتخصص و مستوى تعليمه ونظرته للمشروعية[1].

ثانيا-أسباب اجتماعية: و هي مجموعة من الأسباب تفرزها العادات و التقاليد و الأعراف السائدة في المجتمع والتي تهيء المناخ المناسب لنمو وانتشار ظاهرة الفساد الإداري والمالي من خلال أعمال المحسوبية، الرشوة، استغلال النفوذ، التهرب الضريبي، الاختلاس، تبييض الأموال...الخ

تساهم بعض النظم الاجتماعية المتوارثة في الدول النامية في وجود أبواب لحدوث الفساد خاصة في الجهاز الإداري للدولة ، حيث تنتشر عادات تقديم الهدايا الثمينة لكبار الموظفين للحصول على موافقتهم على أشياء غير قانونية ، كما أن اللواءات والانتماءات العائلية والقبلية يمكن أن تؤدي إلى انتشار الفساد ومخالفة القواعد والقوانين واللوائح الحكومية فضلا عن التقاضي أو كف البصر عن كشف الفساد أو ملاحقته الأمر الذي يؤدي إلى استمرار حدوث الفساد وصعوبة مكافحته، ليصبح بمرور الوقت جزءاً من الثقافة المجتمعية في الدول الفقيرة خاصة تلك التي ترحب بالأموال غير المشروعة.[2]

ثالثا- أسباب إدارية و تنظيمية: يلاحظ تضخم الجهاز الإداري و زيادة عدد الموظفين في معظم الدول النامي وهذا بخلق نوع من البيروقراطية و إجراءات إدارية معقدة، الذي يصاحبه غموض في اللوائح و الإجراءات وضعف في وسائل الرقابة على الأجهزة الحكومية. وعدم وضوح التعليمات و غياب المعايير الدقيقة لقياس الأداء و ضعف أخلاقية الوظيفة العامة يشجع الموظفين على الممارسة و الاجتهادات التي تحقق لهم بعض المنافع الخاصة.[3]

---

[1] عز الدين بن تركي، منصف شرفي ،**الفساد الإداري: أسبابه، أثاره وطرق مكافحته (إشارة لتجارب بعض الدول)**، ملتقى حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد الإداري والمالي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،2012،ص

[2] محمود محمد معابرة، **مرجع سابق**، ص115

[3] الصاف محمد ، **أخلاقيات الوظيفة العامة و العوامل الإدارية المؤثرة في مخالفتها ،بالتطبيق على الملكة العربية السعودية**، مجلة الإدا رة العامة ، العدد 82 مارس1998 ص 457.

و يري بعض الكتاب و الباحثين أن هذا النوع من الفساد يتجسد في خروج العاملين في المنظمات على اللوائح والأنظمة.

ضعف الرقابة من خلال عدم قيام الأجهزة الرقابية بأدواتها المطلوبة .

– جهل المواطنين والعاملين في الأجهزة الإدارية– بروز علاقات اجتماعية قائمة داخل وخارج المنظمة

– انتشار اللامركزية دون إخضاع للرقابة المتبعة

– عدم وضوح التعليمات وصدورها دون وجود دليل يسهل تطبيقها تخلق الحيرة لدى الأفراد مما يضطرهم إلى الاجتهاد الشخصي ومن ثم احتمال الانحراف وافتراق روح التعليمات.

– وجود هياكل تنظيمية قديمة أو غير ملائمة لطبيعة العمل وعدم توزيع الاختصاصات والمسؤوليات والصلاحيات بصورة عامة، وتضخيم الجهاز بالعاطلين، كلها تؤدي إلى عجز الجهاز الإداري من مواكبة حاجات الجمهور وانحرافه عن الهيكل التنظيمي،مما يضطر الجمهور بما يلاقيه من صعوبة في إرضاء دوافعه وإشباع رغباته للضغط على الأفراد وإغرائهم إلى إتباع سلوك بعيد عن قواعد العمل وأنظمته.[1]

رابعا–أسباب قانونية :و هذا بسبب ضعف القوانين التشريعية في ردع جريمة الفساد الإداري والمالي بسبب بعض الفاسدين في الهيئات العليا، و الذي انجر عنه عدم خوف الموظفين من العقوبات التي يمكن أن تطبق عليهم[2].

خامسا–أسباب سياسية :وتتمثل في[3]: تعيين القياديين الإداريين في المواقع المهمة بناء على الولاء السياسي، و بغض النظر عن الكفاءة، مما يفتح أبواب المحسوبية السياسية و يصيب

---

[1] سمر عادل حسين، **الفساد الإداري: أسبابه، أثاره وطرق مكافحته ودور المنظمات العالمية والعربية في مكافحته**، مجلة النزاهة والشفافية للبحوث والدراسات، العدد 07، هيئة النزاهة، العراق ،2014، ص.ص،145– 146.

[2] عبد الله أحمد عبد الله المصراتي، **الفساد الإداري نحو نظرية اجتماعية في علم إجتماع الانحراف والجريمة دراسة ميدانية المكتب العربي الحديث**، ص 72.

[3]علي بقشيش، **إشكالية تأثير الفساد الإداري على برامج التنمية و تطبيق آليات الحكم الراشد في البلدان النامية مع الإشارة إلى حالة الجزائر** أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة الجزائر 03 ،2012– 2013،ص45

موظفي الخدمات العمومية بالإحباط بالإضافة إلى غياب أجهزة الرقابة و المحاسبة و عدم وجود مؤسسات و منظمات مستقلة تعنى بمكافحة الفساد، الأمر الذي يسهل انحراف الموظفين و يشجعهم على الاستغلال غير القانوني لوظائفهم و مراكزهم الإدارية

-الاستبداد السياسي

-العلاقة الوثيقة بين النظم السياسية الداخلية والمصادر الدولية للفساد

-تزاوج السلطة السياسية مع الثروة وتشابك المصالح والمنافع بين رجال السياسة ورجال المال والأعمال .

سادسا-أساب اقتصادية :هذه الأسباب و كما يشير العديد من الباحثين تعتبر من بين أهم الأسباب التي تؤدي إلى الفساد الإداري نظرا لأنها تمس الجانب المادي للفرد، و التي تتجسد في المستوى المتدني لدخل الفرد في الدول النامية و ضعف الحوافز و المكافئات الوظيفية الأمر الذي يؤدي إلى تدني المستوى المعيشي لغالبية الموظفين، و هذا بالطبع يؤدي بهم إلى التفكير في طرق أخرى لكسب المال و التي أسهلها هي استغلال الوظيفة الإدارية.

أن العوامل الاقتصادية هي احد العوامل الرئيسية المسببة للفساد الإداري ، ويحدث الفساد عادة عندما ينعدم الشعور بالرقابة والمحاسبة، وعندما يحتكر موظف المنظمة العامة توزيع المزايا لتتم الاستفادة منها لاعتبارات خاصة. ويمكن جمعها فيما يلي[1]:

-انخفاض مستوى دخل مرتكب جريمة الفساد بالمقارنة بمستوى التضخم أو الأسعار المحلية الأمر الذي يجعل الدخل الحقيقي له متدني لدرجة يعجز فيها عن إشباع احتياجات المعيشة الضرورية مما يلجأ إلى الرشوة أو الاختلاس أو الاتجار بالمخدرات وتزييف النقود للحصول على المال بطريقة غير مشروعة من مختلف الوسائل المتاحة للجريمة .

-تعتبر البطالة والفقر من أهم الأسباب الاقتصادية التي تدفع إلى الجنوح إلى جريمة الفساد

-ارتفاع درجة المنافسة الدولية بين الشركات العملاقة تؤدي إلى انتشار جريمة الجوسسة الاقتصادية خاصة في مجالات الصناعة .

[1]عبد الله أحمد عبد الله المصراتي، **مرجع سابق**، ص73.

الفرع الثاني: الآثار الناجمة عن الفساد الإداري

هناك عدة آثار للفساد الإداري يمكن عرضها على النحو التالي:

أولا-أثر الفساد الإداري على النواحي الاجتماعية: وهي كالأتي[1]:

انتشار مظاهر الفساد في أجهزة الدولة له انعكاساته في عملية تنشئة الأطفال و الشباب فعندما يلاحظ هؤلاء أن الأفراد الفاسدين يعيشون في وضع مادي أو اجتماعي أفضل من الأفراد ذوي السلوك المستقيم بسبب الرشاوى و العمولات أو غيرها فإن ذلك يشكل دافعا و حافزا للسلوك الفاسد و يعطي انطباعا بأن للفساد مردود يستحق المخاطرة . و قد يصل الأمر إلى إضعاف القيم و اهتزاز معايير المجتمع فيقبل السلوك الفاسد على انه سلوك غير مشين ولا مستنكر.

– عدم تحقيق العدالة الاجتماعية .فتسرب الفساد إلى الجهاز الضريبي سيؤدي إلى تحميل ذوي الدخول البسيطة نسبيا عبء الضرائب بينما يتمكن دافعوا الرشوة من التهرب من دفع المبالغ المفروضة عليهم ، و هذا بالتالي سيؤدي إلى تعميق الفجوة بين طبقات المجتمع بالإضافة إلى عدم وصول الدعم و المساندة الذي يفرض أن تقدمه الدولة إلى مستحقيه من الجماعات المحرومة.

– يعتبر الفساد أولا و قبل كل شيء هو مشكلة أخلاقية فإنه في حالة استمراره و استشراءه يقيم نظاما قيميا منحرفا و ثقافة فساد تهدد ليس فقط أسس الحكومة و إنما أيضا ثقافة المجتمع.

– يؤدي الفساد الإداري إلى المساس بالأمن و الصحة العامة. فالرشاوى التي تدفع إلى الجهات المسئولة عن التفتيش على المسائل المتعلقة بالشروط الصحية تدفع للتغاضي عن المخاطر التي قد تلحق بالمواطنين من حيث نظافة المطاعم و المستشفيات و أنظمة الأمان في المصانع و التخلص من النفايات الضارة بالبيئة .هذا بالإضافة إلى التساهل في تطبيق أنظمة المرور و تسهيل تهريب البضائع الفاسدة إلى داخل البلاد و ربما حتى تهريب المخدرات و بالتالي زيادة معدل الجرائم.

---

[1] فهد بن محمد الغنام ،**مدى فاعلية الأساليب الحديثة في مكافحة الفساد الإداري من وجهة نظر اعضاء مجلس الشورى في المملكة العربية السعودية**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على الماجستير، تخصص علوم إدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض،2011.ص24.

– يؤدي الفساد الإداري إلى تقليل الاتفاق على مشروعات البنية الأساسية و توفير الخدمات الصحية والتعليمية و ذلك نتيجة لانخفاض إيرادات الدولة مما يحمل المواطنين نفقات إضافية للحصول على خدمات صحية و تعليمية مناسبة.

– يترتب على انتشار الفساد في أجهزة الدولة عدم إسهام المواطنين في المشروعات التي تقام عادة عن طريق الجهود الذاتية و يرجع ذلك لما يصيب المجتمع من موجات اضطراب و فوضى نتيجة لانتشار مظاهر الانحراف الإداري وما يترتب عليها من إضعاف القيم الراسخة.

– يترتب عن فرض العقوبة على الفاسدين بالحبس أو الفصل من العمل العديد من المشاكل الاجتماعية المتعلقة برعاية الأسرة و تربية الأبناء[1].

ثانيا– تأثير الفساد الإداري على النظام السياسي والاستقرار: نوجزها في النقاط التالية [2]

– إن الفساد الإداري يخلق فجوة بين المواطنين و الحكومة مما يدفعهم إلى مساندة القوى المعارضة للإطاحة بالحكومة القائمة بسبب الاستياء من الفساد المنتشر داخل أجهزة الحكومة.

– إن شعور الفئات الفقيرة بالحرمان نتيجة تعميق الفجوة بين فئات المجتمع بسبب الفساد سيدفع هذه الفئة الفقيرة إلى الالتجاء إلى العنف و الثورة على النظام القائم للتنفيس عما يرتبط بشعورها بالحرمان.

– يساهم الفساد الإداري في التقليل من شرعية النظام السياسي في نظر المواطنين و عدم الثقة في الحكومة حيث يدرك المواطنون أن الموظفين الحكوميين على مستوياتهم المختلفة مجرد عناصر متورطة في الفساد و لا يعنيها سوى تحقيق مصالحها الخاصة و نتيجة لذلك الإدراك يكون النظام السياسي محروما من الناحية الواقعية من أي مساندة شعبية ، بل تظهر السلبية و عدم إقبال المواطنين على التعاون مع النظام القائم وزيادة تمسكه بولايته المحدودة كالأسرة و العشيرة و فقدان الثقة بالسياسات العامة

[1] فهد بن محمد الغنام،**مرجع سابق**،ص24.

[2] علي بقشيش، **مرجع سابق** ص259.

ثالثا-أثار الفساد في المجال الاقتصادي يؤدي الفساد على الصعيد الاقتصادي إلى:[1]

- يعمل على إعاقة النمو الاقتصادي مما يقضي على كل مستهدفات التنمية طويلة او قصيرة الأجل.

- يقوم على إهدار موارد الدولة أو على الأقل تقدير سوء استغلالها بما يعدم الفائدة المرجوة من الاستغلال الأمثل.

- يعمل على هروب الاستثمارات الوطنية والأجنبية لغياب حوافزها.

- الإخلال بالعدالة التوزيعية للدخول والموارد وإضعاف الفعالية الاقتصادية وازدياد الهوة بين الفئات الغنية والفقيرة.

- يساعد على تفاقم وعجز الموازنة من خلال إضعاف الإيرادات العامة للدولة نتيجة التهرب من دفع الرسوم والجمركة والضرائب، باستخدام وسائل الحيلة والالتفاف على القوانين النافذة، وهي ممارسات يقوم بها المكلفون بدفعها بهدف تجنب الحدث المنشئ لها.

- التأثير السلبي لسوء الإنفاق العام لموارد الدولة عن طريق إهدارها في المشاريع الكبرى بما يحرم قطاعات هامة مثل الصحة والتعليم والخدمات من الاستفادة من هذه الموارد.

- تدني كفاءة الاستثمارات العامة وإضعاف مستوى الجودة في البنى التحتية العامة بفعل الرشاوى التي تدفع للتغاضي عن المواصفات القياسية المطلوبة.

- تشويه الأسواق وسوء التخصيص في الموارد، من خلال تخفيض قدرة الحكومة على فرض الرقابة ونظم التفتيش لتصحيح فشل الأسواق، مما يفقد الحكومة سيطرتها الرقابية على البنوك والتجارة الداخلية.

[1] ولهي بوعلام، عجلان العياشي، **التهرب الجبائي كأحد مظاهر الفساد الاقتصادي**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير العدد 08 ، جامعة فرحات عباس، سطيف، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر، 2008 ، ص148.

خلاصة الفصل

من خلال الفصل الأول، يمكن القول أنّ استعمال آلية الإدارة الالكترونية في تسيير المرافق العمومية، ليست وسيلة اختيارية، وإنما فرضتها التحولات التكنولوجية ، وكذا وسائل الاتصالات والمعلوماتية مما جعل معظم الدول ملزمة بإتباع مثل هذه الطرق في تسيير مختلف المرافق العمومية، كما يلاحظ، أنّ مختلف المبادئ والخصائص التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية تعتبر بمثابة مفاتيح هامة في القضاء على مشاكل الفساد الإداري الذي يكاد يقضى على مختلف القطاعات، لذلك كان لابد من استخدام أساليب تكنولوجية حديثة للكشف عن التجاوزات الإدارية، والتي من بينها تبني سياسة الإدارة الالكترونية التي تدعم شفافية المعلومات وتبسط الإجراءات الإدارية.

الفصل الثاني

أساليب محاربة الفساد الإداري إلكترونيا

تمهيد

إن استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارات جعلها تخطو خطى كبيرة نحو تجسيد حياة إدارية أفضل من تلك التي كانت عليه من قبل ، فما تشهده الإدارة العمومية من تطور تكنولوجي ضخم، يحمل في طياته تأثير فعال على المرفق العام، تماشيا مع النهج الرامي إلى تدعيم الشفافية بين الإدارة والمواطنين والتي تعد من الدعائم الأساسية للإدارة الالكترونية .

تعتبر الإدارة الالكترونية نتاج المنجزات التقنية في العصر الحديث ,حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات ، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية ، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في الإدارات العمودية والخاصة ، فضلا عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من مظاهر الفساد الإداري التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الالكترونية من سرعة في انجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

وهذا محور دراستنا في هذا الفصل وسوف نقسمه إلى مبحثين في المبحث الأول نتناول فيه الخدمات الإلكترونية، ثم نقوم بدراسة الرقابة الإلكترونية و التوقيع الالكتروني في المبحث الثاني.

المبحث الأول: الخدمة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الالكترونية إحدى ثمار التطور التقني و التكنولوجي في مجال المعلومات والاتصالات، فبعد انفجار المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته ،جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين، مما يترتب عليه سهولة الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة باستخدام الانترنت الذي دعم توجهات الحكومات والمنظمات الإدارية لإمكان إدارة كافة التعاملات سواء مع إداراتهم أو إدارات الجهات ذات العلاقة عن طريق شبكات الانترنت، مما مهد لظهور مصطلح الخدمة الالكترونية كنمط إداري متطور يستخدم منجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية وإكسابها مميزات نوعية .

وسنطرق في هذا المبحث لدراسة الخدمات الإلكترونية وفي المطلب الأول نتناول مفهوم الخدمات الإلكترونية, وفي المطلب الثاني نتناول دور الخدمات الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات الإلكترونية

إن التطورات الحالية التي ظللنا نتابعها ونشاهدها في عالم الاتصالات والتقنيات أثرت سلوكيات الإنسان اليومية. ومن ثم ازدادت حاجته للوصول السريع للمعلومات، وإلى تنفيذ عمليات مختلفة سريعة تتطلبها الجهات التي يتعامل معها بطرق وأساليب أكثر يسراً وسرعة، إضافة إلى رغبة الجهات الحكومية في الاستفادة من هذا التقدم لتخفيف الأعباء عن المستفيدين والموظفين جراء التعامل بالطرق التقليدية، لذا أصبحت التعاملات الإلكترونية أمراً ملحاً تزداد أهميته وتظهر فائدته ومكاسبه يوماً بعد يوم. ولعل هذه النظرة هي التي دفعت بالجهات المسئولة عن تقديم هذا النوع من الخدمات إلى بذل مزيد من الجهد والطاقة الفكرية والإبداعية للتحول إلى التعاملات الإلكترونية من خلال الخدمات الالكترونية المتاحة على شبكة الإنترنت.

سنقسم هذا المطلب إلى ثلاثة فروع في الفرع الأول نتناول تعريف الخدمة الإلكترونية , ثم إلى متطلبات توفير الخدمة الإلكترونية في الفرع الثاني و في الفرع الثالث نتناول انواع التقنيات المستخدمة في مجال الخدمات الالكترونية.

الفرع الأول: تعريف الخدمات الإلكترونية

من الصعب توفير التعريف الدقيق للخدمة الالكترونية لذلك قدم الباحثون تعريفات مختلفة لوصف الخدمة الالكترونية .وعلى الرغم من هذه التعريفات المختلفة، فإنه يمكن القول بأنهم جميعا متفقون حول دور التكنولوجيا في تسهيل تقديم الخدمات وتسريعها.خدمة شأنها شأن الخدمات الأخرى بما في ذلك الخدمات التقليدية مع فارق أساسي هو أنها خدمة على الشبكة

وتعرف الخدمة الالكترونية بأنها لقاء بين مقدم الخدمة والمستهلك، بمعنى لقاء بين مقدم الخدمة والمستهلك، حيث تختلف عن اللقاءات المادية التقليدية المعروفة في مجالات التسويق التقليدية نظرا لغياب موظفي المبيعات وغياب العناصر المادية التقليدية و تعتبر الخدمة الإلكترونية شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون خدمة نفسه بنفسه، فبدلا من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلبا لمعلومات أو استفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الإلكتروني المتبادل بين طالب الخدمة والحاسب الآلي من خلال وسيط" شبكة إلكترونية"، لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزا على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات الزبون. [1]

كما تعرف الخدمة الالكترونية على إنها جميع الخدمات المبنية على جميع تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الالكترونية فهي تشمل إنتاج الخدمة، بيئة الخدمة، تقديم أو توصيل الخدمة.[2]

يمكن تعريفها بأنها الخدمة التي يتم تنفيذها بشكل كلي أو جزئي عن طريق وسائل التكنولوجيا الحديثة" الانترنت "بهدف تسهيل وتسريع الخدمات العامة سواء داخل الدوائر الحكومية نفسها" أو الخدمات المقدمة للمواطنين أو المقدمة للقطاع الخاص .[3]

---

[1] بشير عباس العلاق, **الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق** , منشورات المنظمة العربية لتنمية الإدارية, القاهرة مصر ,2004 ص64

[2] أحمد محمد سمير, **التسويق الالكتروني** الطبعة الأول دار المسيرة لنشر وتوزيع , الأردن , 2009 ص 91 .

[3] منال صبحي محمد الحناوي، **الإستراتجية الأمنة للحكومة الإلكترونية لمؤتمر السادس لجمعية مكتبات والمعلومات حول بيئة المعلومات الأم لمفاهيم والتشريعات والتطبيقات**، السعودية، الرياض، 6-7 افريل 2010 ، ص5.

ان التحديات التي تواجه الخدمة الالكترونية ليس فقط على استقطاب الزبائن، إنما على إرضائهم، ولكي تحقق الخدمة الالكترونية تقبلا أكثر لمرحلة أخرى ينبغي على مقدمها ان يصممها بحيث تكون موجه للزبائن وأكثر استجابة لرغباتهم كما ينبغي وكما يستوجب على الزبائن ان يمتلكوا أساسيات الخدمة كامتلاك حاسب إلي والاشتراك في الانترنت لدلك من الضروري تحديد المعايير التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات الالكترونية ومنها الأتي :[1]

- أن تكون الخدمة مطابقة لبروتوكولات تشغيلها مع ما يتوقعه الزبون
- ينبغي أن تكون الخدمة ذات كفاءة , بحيث لا تستنزف وقتا كبيرا , ولا يشعر الزبون بالملل أو الحيرة أثناء الحصول عليها
- ينبغي ان تكون الخدمة استجابية , بمعنى تجنب أي شكل من أشكال التأخير بسبب بطء الخادم أو وجود مشاكل في التصميم .
- أن تكون الخدمة الالكترونية متوافقة مع الأدوات المتاحة للزبائن , وان تكون ذات موثوقية كافية .

❖ **خصائص الخدمات الالكترونية:**

ان من أهم خصائص الخدمات الالكترونية المرتبطة بالموقع الالكتروني مايلي:[2]

- **سهولة الاستخدام:** سهولة الولوج إلى الموقع وتصفحه وتقديم الطلبات
- **الموثوقية:** إمكانية الوصول إليها على مدار 24ساعة في اليوم7 أيام في الأسبوع
- **سرعة تحميل الصفحة:** وهو الوقت الذي تستغرقه صفحات الموقع بما فيها من صور ورسومات وغيرها حتى يتم تحويلها وهذا يعتمد على حجم الملفات وسرعة الانترنت

[1] بشير عباس العلاق, **مرجع سابق** ص 131 , 132 .

[2] النعيمي , محمد عبد العال **تحقيق دقة في إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات** طبعة الأول ، إثراء نشر وتوزيع عمان 2008 ص36 -37 .

– **وقت إتمام العملية:** بعض المواقع تحافظ على وقت المتعامل من خلال بناء الموقع الالكتروني على أساس ما يفضله وعلى طلباته السابقة

– **جمالية الموقع الالكتروني:** من خلال الشكل والمظهر العام للموقع ومدى جاذبيته للمتعامل

– **الخصوصية والأمن:** وهو ما يتاح للمستخدم من امن على معلوماته وبقاءها شخصيا له من خلال أجهزة وبرامج الحماية التي يتيحها الموقع

– **سرعة تغيير القواعد الحاكمة:** إذ تستطيع المؤسسات من خلال تقديم خدماتها الكترونيا لمواكبة التطور السريع في قطاع الخدمات.والقيام بتقديم الخدمات بسرعة عالية خلال الخدمات الالكترونية.

– **موثوقية المعلومات:** بعد ان يتم إجراء التعامل عبر الانترانت فان عملية الإرسال يجب ان تكون في موعدها ويجب ان يبقى المنتج بجودته عند الاستلام وان تكون عملية الدفع آمنة من الأخطاء.

– **الاستجابة:** وهي الرد على أسئلة العملاء وحل مشكلاتهم على الفور بشكل الي مثل تقديم شكوى عن الانترانت .الضمانات على الانترنت.

الفرع الثاني: متطلبات توفير الخدمة الالكترونية

ترتبط متطلبات توفير الخدمات الالكترونية بجوانب تقنية و فنية، وأخرى تتعلق بتوفير الأمن ألمعلوماتي، حيث ليكفي وضع الإطار القانوني بدون تهيئة القاعدة التقنية التي تمكن من إنجاز المعاملات الإلكترونية بأمان.وهي:

أولا–لمتطلبات التقنية والفنية

تتمثل المتطلبات التقنية و الفنية عند تطبيق الإدارة الالكترونية في توافر جانبين مهمين هما الجانب البرمجي والمتمثل في تصميم البرمجيات ونظم قاعدة البيانات، والجانب المادي والمتمثل في شبكة الحواسيب.

1- الجانب البرمجي: تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج تطبيقات.

أ-برامج التطبيقات: وتضم برامج تطبيقات عامة مثل مستعرضات الويب، برامج البريد الالكتروني ،برامج الدعم الجماعي، ، أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة مثل البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية وبرامج تخطيط .

ب-برامج إدارة الحاسوب: فهي في الواقع أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج ومن أمثلتها نظام التشغيل ،نظم إدارة الشبكة، أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت.

د-نظام إدارة قواعد البيانات:

هو عبارة عن مجموعة من البرمجيات والتي تتحكم في إنشاء قواعد البيانات وصيانتها واستخدامها، وبتعبير آخر يؤدي نظام إدارة قواعد البيانات دور الوسيط البيني، والذي يربط المستفيد بقاعدة البيانات.[1]

هـ-نظم المعلومات الإدارية:

ويقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة وهي غالبا تتمثل في الأعمال الروتينية اليومية والتي تقوم ا دائرة حكومية ما مثل الاتصالات الإدارية للصادر والوارد، إدارة ملفات الطبية في المستشفيات، نظم المحاسبة ونظم شؤون الموظفين [2]

و-إدارة حلقة أو سلسلة التوريد:

وهي تلك الأنظمة والبرامج التكنولوجية، التي تعمل على إدارة دورة الكاملة للمنتجات والخدمات بدءا من الحصول المواد الخام حتى التسليم إلى المنتج أو للعميل،وهي تسعى إلى تحقيق أعلى درجة من الكفاءة والفاعلية.

---

[1] عادل حروش المفرجي ، أحمد علي صالح ، بيداء ستار البياني، **مرجع سابق** ، ص، ص147 ، 148 .

[2] صدام الخماسية ،**مرجع سابق**، ص 105.

2- الجانب المادي:يتضمن الجانب المادي من المتطلبات الفنية مختلف أنواع ونظم ومكونات الشبكات.[1]

أ-تصميم الشبكات: يقصد بشبكات الحواسيب، مجموعة من الحواسيب المترابطة معا بخطوط اتصالات، بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة، ونقل المعلومات فيما بينهم وتبادلها، وذلك لغرض تصميم شبكات الحواسيب الضرورية لتطبيق الإدارة الالكترونية.

ب-مكونات الخدمة الرئيسي: لكي تقوم المنظمات ببناء الشبكات وتصميمها لا بد من توفر عناصرها الأساسية والتي تكون الشبكة وهذه المكونات متعددة ومختلفة الوظائف ومنها:

***جهاز الخدم الرئيسي:** وهو عبارة عن جهاز حاسوب مركزي متطور ذي قدرات عالية في معالجة المعلومات ، يسمى بالخادم أو مجهز الخدمة، يؤمن الاتصال بالشبكة ويقدم العديد من الخدمات.

***الأجهزة الملحقة:** مثل الطابعات، الرسامات وغيرها بحث يستطيع المستخدم الاستفادة منها في تأدية الأعمال.

***محطات العمل:** هي عبارة عن مجموعة الحواسيب الشخصية الملحقة بالشبكة

***. وسائط التوصيل:** هي من المكونات التي تقوم بتوصيل أجزاء الشبكة يبعضها البعض والتي من خلالها تنتقل البيانات والمعلومات في الشبكات.

تعتبر المكونات التقنية الحجر الأساس لموضوع الإدارة الالكترونية حيث تمثل الأجهزة والتقنيات الأزمة لإنجاح المشروع، ويتم من خلالها إتاحة المعلومات وان جوهر العمل الالكتروني أساسا

[1] سعدي غالب ياسين ،**مرجع سابق**، ص 31.

يعتمد على خصائص أساسية هي:

❖ **إتاحة المعلومات عبر الشبكة:**[1]

من أجل إتاحة المعلومات للجميع عبر الشبكة بكثافة وشفافية لا بد من توسيع قاعدة الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية، وذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة لجمهور المواطنين العملاء، والمؤسسات المتعاملة مع الحكومة بغرض إنجاز المعاملات بسرعة ويسر.

ويمكن للحكومات التي تدخل مشروع الحكومة الإلكترونية في مستوياته الأولى أن تقوم بنشر المعلومات الخاصة بها على الشبكة مبتدئة بنشر الوثائق، النماذج، والاستمارات لتقديم الخدمات الحكومية، حتى يتجنب المتعامل التوجه شخصيا إلى الإدارة أو المؤسسة مقدمة الخدمة.

وللقيام بهذا الدور لا بد من القيام بالخطوات التالية:

1- البدء بإعداد استراتيجيه واضحة لوضع وتحميل المعلومات على الشبكة وإتاحتها للمستفيدين.

2- تكليف المؤسسات الحكومية بنشر معلومات محددة على الشبكة تسهم في تيسير تعامل جمهور المواطنين والأعمال لقضاء حاجاتهم على الشبكة.

3- تصميم المواقع على الشبكة، وصيانتها، وتحديثها باستمرار.

وفي مرحلة لاحقة عندما يتم الانتقال من مستوى تقديم المعلومات فقط، إلى مستوى تقديم الخدمة على الشبكة، ستظهر تطبيقات مختلفة لتقديم هذه الخدمة منها:

- **لإدارة الافتراضية لتقديم الخدمة على الشبكة :**

حيث تهدف البرامج المستخدمة لذلك إلى تنمية وتفعيل الخدمات الإلكترونية للإدارة، تقليص حجم العمل وازدحام المتعاملين، تقليص العمل اليدوي، السرعة والدقة في إنجاز المعاملات.

---

[1] بشير عباس العلاق ،**الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات مركز الإمارات للدارسات و البحوث إستراتجية أبو ظبي** ،الطبعة الأولى، الإمارات ،2005، ص 175-176.

- **خدمة العملاء:** حيث يتم تزويد العملاء بكافة المعلومات وتحديثها دوريا بما يضمن توفير الوقت والجهد على العميل لإنجاز معاملته.
- **خدمة تقديم طلب الخدمة الكترونيا :**

حيث يحصل المستفيد على نموذج الطلب عبر الانترنيت ليقوم بتعبئته، وإعادته للإدارة على الشبكة، وبالتالي يمكن إنجاز المعاملة دون الحاجة لمراجعة الإدارة.

- **خدمة تسديد الرسوم :**

ترتبط هذه الخدمة بالدفع الإلكتروني، الذي يختصر على المواطن كما كبيرا من الإجراءات والمعاملات التي تستوجب تسديد رسوم.

❖ **تخزين المعلومات** : ونعني به حفظ المعلومات الكبيرة في أحجام صغيرة وتحويل الملفات الورقية الكترونية.

❖ **نقل المعلومات** ويعني تحديث المعلومات المخزنة الالكترونية بسرعة كبيرة وإمكانية نقلها من جهة إلى أخرى، وان من أهم التقنيات للاتصال هي منظومات الانترنت وشبكات الانترنت والتي بفضلها تغيرت قواعد العمل، ، وقد ساعدت شبكة الانترنت في هذا السياق التطورات النوعية الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وخاصة بعد زيادة تقنية الأقمار الصناعية ونمو قوة المحاسبة، وظهور تقنيات المعالجة الموزع والمتوازية.[1]

ثانيا : الأمن المعلوماتي :

يتطلب تحقيق الأمن ألمعلوماتي توافر العناصر التالية:[2]

- المحافظة على المعلومات وسلامتها وسريتها وملكيتها.
- المحافظة على المعلومات من تداخل استخدامها أو تخريبها أو استخدام معلومات مضللة

[1] صدام الخماسية ، **مرجع سابق** ، ص، ص 105 ،106 .

[2] بشير عباس العلاق ، **مرجع سابق**،ص 176.

أو تحريفها أو استبدالها أو سوء استخدامها.

– معالجة جميع الخروقات المتعلقة بالسلامة والسرية والملكية.

– الحماية الدقيقة من خلال صياغة ضوابط واضحة ومحددة للمرقية الأمنية وتطبيقها بفاعلية.

كما أنه لابد من حماية الأنظمة المعلوماتية، والذي يتضمن عدة جوانب مترابطة:

– صلابة الشبكات ضد الاعتداءات لحمايتها ضد التعدي الفيزيائي ولمعلوماتي.

– بنية الشبكات المحمية، مراقبة الدخول إلى الخدمات، علم التشفير،الحماية ضد الفيروسات.

الفرع الثالث: أساليب وتقنيات تقديم الخدمات الالكترونية

توجد العديد من الأساليب الالكترونية والتي يتم من خلالها تقديم الخدمة العمومية للمواطن وتتمثل فيما يلي:

أولا–الأرشفة الالكترونية: تستخدم الماسحات الضوئية السريعة جداً لتحويل الوثائق الورقية إلى شكل رقمي يمكن تخزينه وتبادله عبر الشبكات المحلية أو الانترنت .وهي عادة ما تكون مرتبطة بنظام للأرشفة الالكترونية) مثل الذي يقوم بتخزين الوثائق وفهرستها بطريقة تمكن من استرجاعها عند الحاجة لها[1] .

ثانيا– نظم إدارة المحتويات: هي برامج تركب في مواقع الانترنت تسهل عملية إدارة المحتويات المعلومات وتستخدم تلك النظم قواعد بيانات لتخزين جميع المعلومات، إضافة إلى القوالب الجاهزة وذلك لإنتاج صفحات ويب ديناميكية تكوِن في النهاية موقعاً متكاملا . وعليه يمكن إضافة المحتويات إلى الموقع بسرعة وبواسطة أشخاص ليس لدهم خلفية عن تقنيات الويب، وتخرج تلك المحتويات في شكل متناسق واحترافي عندما تتصفح بواسطة برامج تصفح الانترنت .ويقصد

[1] محمود القدوة، **الحكومة الالكترونية الإدارة المعاصرة**، الأردن ، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016، ص120.

بالمحتويات جميع أشكال المعلومات التي يراد إتاحتها مثل :وثائق، نماذج، صور، ملفات صوتية، ملفات فيديو، أخبار، معلومات عامة... الخ.

ثالثا- البوابات الالكترونية: هي مواقع تستخدم نظام أو عدة نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة، يستطيع المراجع الدخول عن طريقها إلى أغلب الخدمات التي تقدمها مباشرة من بيته أو مكتبة.[1]

رابعا- محركات البحث: محركات البحث هي أدوات يمكن عن طريقها البحث في كامل الموقع واسترجاع المعلومات، وتعد محركات البحث أحد نماذج نظم الاسترجاع الحرة غير المقيدة والتي تعتمد على الكلمات المفتاحية للدلالة على موضوع البحث .ويمكن لمحركات البحث أن تشمل جميع النصوص التي يحتويها الموقع، مما يوسع نطاق البحث ويزيد من كفاءة الاسترجاع. وتختلف قدرات محركات البحث حيث تتدرج من البحث البسيط بالكلمات الدالة المفتاحية إلى البحث المتقدم بالروابط والمقيدات وغيرها من الخصائص.

خامسا- واجهات المستخدم التفاعلية وتصميم الموقع : يلعب تصميم الموقع وواجهة الاستخدام دوراً كبيراً في نجاح الموقع، حيث تساعد المستفيد في الوصول المباشر والسريع إلى المعلومات المطلوبة .ومن أهم العوامل المتعلقة بتصميم الموقع وواجهة الاستخدام المستفيدون وهم الهدف الأساسي لإنشاء الموقع، لذلك يجب أن يتوافق التصميم مع طبيعة المستفيدين الفئة العمرية، فئة محددة أو مفتوحة للجميع، المعرفة بتقنيات الويب، الصلاحيات.

سادسا- التشفير الإلكتروني: هو فن حماية المعلومات عن طريق تحويل النص الأصلي إلى نص آخر غير مقروء يدعى النص المشفر، ولا يمكن فك تشفير إلا من خلال مفتاح سري، يملكه أشخاص محددين، لتحويله إلى نص آخر مقروء بواسطة علم التشفير يمكن من نقل البيانات بشكل

[1] محمود القدوة، **مرجع سابق**، ص 120-121.

امن عبر الشبكة العنكبوتية، حيث لا يمكن أحد من الاطلاع عليها إلا الأطراف المعنيين والمسموح لهم بذلك ويعتبر التشفير أحد النظم الأساسية التي تحقق تأمين وحماية كل الأعمال ومعاملات الإدارة الالكترونية[1]

سابعا- الدفع الالكتروني: إن الدفع الالكتروني هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة الكترونية يسهل من عملية تسديد رسوم الخدمات الالكترونية أو المنتجات عن طريق الانترنت وتحويل المبالغ المدفوع لقاء الخدمات؛ أو شراء المنتجات مباشرة بين المستهلك والمؤسسات المالية والتجارية عبر وسائل أمنة ومضمونة.[2]

ثامنا- النماذج الالكترونية: هي نماذج الكترونية تفاعلية عبر الانترنت، تتيح إدخال البيانات بشكل تفصيلي من قبل المواطن ،ومن ثم إرسالها للطرف الثاني لتدخل إلى نظام يقوم بمعالجتها الكترونيا أو يمكن تطبيق مفهوم النماذج الإلكترونية على العمليات النمطية بين الجهات الحكومية سواء كانت على شكل نماذج مطبوعة تقرأ أليا أو ملفات الكترونيا ترسل بشكل أمن وتقرأ أليا.[3]

المطلب الثاني: دور الخدمة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري

توفر الخدمة الالكترونية للمواطن أمرين في غاية الأهمية وهما الوقت والمال فالإجراءات تصبح أكثر يسرا وأقل تكلفة، ومن هنا يظهر دورها في القضاء على الفساد الإداري ، فالتحول إلى التقنية يقضي على الروتين القاتل للموظفين وخاصة الذين يعملون بتماس مباشر مع الجمهور، كما يحد بشكل كبير من عملية الرشوة إن لم نقل يقضي عليها بشكل نهائي.

---

[1] محمود القدوة ، مرجع سابق ، ص، ص 121 ، 122.

[2] صدام الخماسية،**الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري**،الأردن،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ص 104.

[3] مرجع سابق، ص 109.

الفرع الأول : دور الخدمات الإلكترونية في تسيير المرفق العام

يعتبر المرفق العام مظهرا إيجابيا لنشاط الدولة، وعن طريقه تتدخل الدولة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لإشباع الحاجات العامة للجمهور، فالمرافق العامة تلعب دورا هاما كونها تقدم الخدمات التي تتعلق بها حياة الأفراد، ومن ثم فإن استمرار هذه المرافق في أداء عملها بانتظام واطراد يمثل أهمية كبرى.

وفي ظل النمط التقليدي للتسيير الذي تدار به المرافق العامة، وما ينجر عنه من بطء في الإنجاز، وزيادة في النفقات، ومشاكل في الأداء، ظهرت الحاجة إلى التفكير في تغيير هذا الأسلوب في التسيير إلى أسلوب يعتمد على التكنولوجيا الحديثة، والمتمثل في الإدارة الإلكترونية.

إن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام وبشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الانترنت على مدار 24 ساعة، ويوميا دون إجازات أو عطلات، ودون ارتباط بساعات دوام العمل، لمدة 7 أيام في الأسبوع و365 يوم في العام، أي أنه لا يتم تحديد مواعيد لفتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة ولا يتوقف إلا إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته، بالاظافة إلى تخلص الجمهور من عقبة الصفوف أو الطوابير، وهذا من شأنه أن يريح الجمهور من عناء الوقوف في الطوابير للحصول على معلومة أو إنجاز معاملة.[1]

ويلاحظ أنّ الإدارة الإلكترونية تساعد على التخفيف من حدة النتائج المترتبة عن مخالفة مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، فإذا كانت الخدمة تتم دون تدخل من جانب الموظفين، فإن حالات إضراب الموظفين وامتناعهم عن آداء الخدمة تقل إلى حد كبير، وذلك لكون الخدمات لا

[1] حماد مختار، **تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية**، مذكرة ماجستير،جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، 2007،ص ص72، 73.

تتأثر بوجود الموظفين، حيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود الموظفين، وذلك من خلال دخوله على شبكة الإنترنت ليلا أو نهارا، والسير بإجراءات الخدمة حتى الحصول عليها.

أن نظام الإدارة الإلكترونية يقلل من خطورة إضراب الموظفين و تحملهم لمسؤولياتهم الجنائية والمدنية و التأديبية , إذ يمكن للموظف من داخل بيته في غير أوقات العمل الرسمية , إذ يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكترونية للإدارة التي يعمل بها كما سيعمل على التقليل من العرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية و الذي يتولى الوظيفة دون استفاء شروطها القانونية , حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات و المعلومات التي تتزود بها الإدارة.

كما لا تؤثر حالات الاستقالة أيضا على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة منتظمة، وذلك كون الخدمة تؤدى إلكترونيا، وتقلل الإدارة الإلكترونية من وجود ظروف طارئة تؤثر على المعاملات بين الأفراد والجهات الإدارية حيث يستطيع الفرد الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء هذه المعاملات في أي وقت من الأوقات.[1]

الحكومية , وكذلك فإن الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى القضاء على تعسف الموظفين و عدم احترامهم لأوقات العمل والقضاء على التسيب الوظيفي .

كما يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية في التأثير الإيجابي في بعض النواحي الوظيفية حيث تتمكن الإدارة من التغلب على مشكلة تمارض الموظفين و الحصول على إجازات مرضية وغيرها من الإجازات التي تتجاوز الحدود الوقت فقد عملت مثلا لجنة الإجازات المرضية في دولة الكويت على إعادة النظر في آليات الإجازات الخاصة بالمرضى, و انتهت إلى نماذج الإجازات

[1] عصام عبد الفتاح مطر، **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013، ص 78.

المرضية في وضعها الحالي الإجازات الجديدة عن طريق الكومبيوتر لمنع تعسف الموظفين في الحصول على الإجازات دون مبرر أو سبب قانوني .[1]

وبالتالي فإن طريقة تقديم الخدمة العامة للمواطنين في نظام الإدارة يؤدي إلى ضمان سير المرافق العامة في كل وقت والقضاء على الغيابات المتكررة من طرف الموظفين وعدم احترام أوقات الدخول و الخروج من العمل التي تؤدي إلى الفساد داخل الإدارة و إضعاف ثقة المواطن للإدارة العامة وخدمتها.[2]

تمكن الإدارة الالكترونية من خلال برنامج التدفق الإداري الإدارات العامة من اختصار إجراءات تعين الموظف وذلك من خلال وضع شروط شغلها او الإعلان عنها الكترونيا واستقبال رغبات الأشخاص الذين يتقدمون لها عن طريق ملئ النموذج الالكتروني المعد لتعين ثم قيام لجنة شؤون العاملين بالدراسة النموذج واختيار أفضل المرشحين من خلال إخطار السلطة المختصة بالتعين الكترونيا بإصدار قرار التعين بالإضافة إلى تغير نظام إثبات حضور الموظفين وانصرافهم بالكاره الكتروني [3].

أما في المراحل المتقدمة لنظام الإدارة الالكترونية سيتمكن الموظف من أداء عمله بالمنزل او من إي مكان يكون مسافر إليه عن طريق البريد الالكتروني من خلال حاسب المحمول .

تلعب الإدارة الالكترونية في تأكيد مبدأ سير المرفق العام باطراد وانتظام سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية الذي يتولى الوظيفة دون استفاء شروطها

[1] مختار حماد **مرجع سابق** ص 81-82 .

[2] يوسف محمد أبو أمونة ، **مرجع سابق**، ص68 .

[3] عبد الفتاح بيومي حجازي، **النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية** دار الفكر العربي الجزء الأول الإسكندرية مصر، 2003 مرجع سابق ص93 .

القانونية حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارات العمومية .[1]

بالإضافة إلى ما سبق نشير إلى أمر أخر وهو أن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية سوف يقلل من حالات وجود ظروف طارئة تؤثر على المعاملات بين الإفراد والجهات الإدارية حيث يستطيع الفرد الحصول على المعلومات والبيانات والأوراق اللازمة في أي وقت من الأوقات دون تأثر بهذه الظروف ويمكنهم أيضا الحصول على الخدمات عن طريق خدمة التليفون المبرمج الذي يعمل تلقائيا لرد على استفسارات العملاء في أي وقت [2] .

خلاصة القول أن نظام الإدارة الالكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ سير المرفق العام و بشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الانترانت على مدار الأربع وعشرين ساعة يوميا دون إجازات او عطلات او أي أمور أخرى كغلق الطرق وفرض حظر التجوال الذي أصبح ظاهرة مألوفة في الآونة الأخيرة .

الفرع الثاني : دور الخدمة الإلكترونية في تفعيل مبدأ المساواة

يقتضي مبدأ المساواة أمام المرفق العام وجوب معاملة المرفق العام لكل المستفيدين معاملة واحدة دون تفضيل البعض على البعض الآخر لأسباب تتعلق بالجنس أو اللون أو الدين أو غيرها، وتعود فلسفة إلزام المرفق بالحياد بعلاقته بالمنتفعين إلى أنّ المرفق العام تم إحداثه بأموال عامة بغرض أداء حاجة عامة، ومن هنا يتعين عليه أن لا يفاضل في مجال الانتفاع بين شخص وشخص، وفئة وأخرى ممن يلبون شروط الانتفاع من خدمات المرفق، بيد أنّ هذا المبدأ لا يتنافى

[1] راضية سنقوقة، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام**، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الثاني عشر، جانفي 2018، ص 591.

[2] هاشم عبد المنعم عكاشة , **الإدارة الالكترونية للمرفق العام** , دار النهضة العربية , 2004 ص 93 .

مع سلطة المرفق في فرض بعض الشروط التي تستوجبها القوانين واللوائح، كالشروط المتعلقة بدفع الرسوم، أو إتباع بعض الإجراءات أو تقديم بعض الوثائق.[1]

وقد جاء دستور 1976 بموجب المادة 39 منه ليؤكد أن المواطنين متساوون في الحقوق والواجبات. وليفصل أكثر في هذا الشأن بأنه لا يعترف بأي تمييز قائم على الجنس أو العرق أو الحرفة. ولم يحد دستور 1989 عن غيره من النصوص الرسمية في اقرار المبدأ بل تناوله بطريقة أكثر تفصيلا وهذا مادلت عليه المادة 28 بقولها: " كل المواطنين سواسية أمام القانون ولا يمكن أن يتذرع بأي تمييز يعود سببه إلى المولد أو العرق أو الجنس أو الرأي أو أي شرط أو أي ظرف آخر شخصي أو اجتماعي".

وأكدت المادة 48 منه مبدأ التساوي في الالتحاق بالوظائف العامة. وذات المبدأ تم ترسيخة وتأكيده في دستور 1996 بموجب المادة 29 و51 منه. وقد حمل هذا الدستور أيضا مبدأ جديدا له علاقة مباشرة بمبدأ المساواة أمام القانون وهو مبدأ حياد الإدارة المعلن عنه بمقتضى المادة 23 منه و الذي يعني إلزام الإدارة بأداء عملها بطريقة واحدة وأسلوب واحد للجمهور دون تمييز في مجال الجنس أو الرأي أو الاتجاه السياسي وغير ذلك من ضروب التمييز.[2]

ويظهر تأثير نظام الإدارة الإلكترونية على هذا المبدأ بعدم التفرقة بين العملاء في تحديد رسوم الاستخدام، ومتساوين في اتباع إجراءات الحصول على الخدمة، بالإضافة إلى أنها لا تجعل مقدم الخدمة وطالبها في مواجهة مباشرة، مما يساعد في القضاء على المحاباة والرشوة وغيره من مظاهر الفساد.[3]

---

[1] سام دلة، **مدى الحماية الدستورية للمرافق العامة**، مجلة الشريعة والقانون، كلية القانون جامعة الامارات العربية المتحدة، العدد 66، السنة الثلاثون، افريل 2016، ص .120

[2] عمار بوضياف، **محاضرات في النشاط الإداري**، قسم القانون العام، الأكاديمية العربية المفتوحة الدانمارك، ص ص50، 51.

[3] راضية سنقوقة، **مرجع سابق**، ص 591.

وحتى لا تكون هذه المساواة نظرية بعد إدخال نظام الإدارة الإلكترونية ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون استخدام الكمبيوتر أو الدخول إلى شبكة الإنترنت، حتى يتمكنوا من الاستفادة بالخدمات المرفقية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، ولا يحرموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية أو الاقتصادية.[1] ولتحقيق هذا لا بد من التركيز على عنصرين أساسيين هما:

أ- **التثقيف الإلكتروني:**

بالرغم من تزايد استخدام الانترنت في الحياة اليومية للمواطنين، فإن هناك من لا يملكون كومبيوتر ولا يستطيعون الدخول إلى شبكة الانترنت من منازلهم، ونجاح نظام الإدارة الإلكترونية وتوصيل الخدمات عن طريق الإنترنت إلى المستفيدين، يقضي توفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك، وجعلها في متناول المواطنين الذين لا يمتلكون هذه الأجهزة، ولذلك ينبغي ما يلي:[2]

1- إنشاء أماكن عامة مجهزة بأجهزة الكمبيوتر تمكن المواطن العادي الذي لا يمتلك كمبيوتر في بيته من الدخول إلى شبكة الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة والحصول على خدمتها.

2- يجب أن تكون مواقع الخدمات المرفقية وواجهاتها على الشبكة المعلومات بسيطة وواضحة مزودة برسوم غرافيكية، لأن السهولة تعتبر عنصرا أساسيا لإمكانية التعامل بالنسبة لعامة الناس، بل ومختلف الفئات، ويفضل أن تكون بأكثر من لغة.

3- يجب أن تكون هناك حملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود الإدارة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها ومجالات هذه الاستفادة، وكلما كانت آلية الحصول على الخدمة بسيطة ومنظمة كلما زادت نسبة نجاح نظامها، فنجاح الإدارة الإلكترونية مرهون بمدى استفادة

---

[1] محمود القدوة، **مرجع سابق**،ص 181

[2] سعد عباس، **الحكومة الإلكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطبيق –دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل سمنت كركور**–، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد 23، 2010، ص 56.

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 مواقعها.

وتجدر الإشارة إلى تكنولوجيا مواقع الواجهة الصوتية التي تسمح لأولئك الذين لا يستخدمون الكمبيوتر بالدخول إلى الإنترنت والاستفادة من نظام الإدارة الإلكترونية، فيستطيع أي فرد الدخول إلى الإنترنت من خلال الهاتف، باستخدام خدمات الشبكة التي تعمل بواسطة الصوت.[1]

ب- حياد المرافق العامة:

يرتبط مبدأ حياد المرافق العامة بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة ويعني 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 عميا، 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.[2]

إذ نسير إلى المساواة النسبية سيظهر لها بعض التطبيقات مثلما تقوم به الشركة hotmail منسحب على جوائز لمن يستخدم الانترنت لمدة طويلة وإعفاء من يجيد استخدام التقنيات

[1] عصام عبد الفتاح مطر ،**مرجع سابق**، ص ص 95، 96.

[2] ماجد راغب الحلو، **الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة**، المؤتمر العلمي الاول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية منظم المؤتمر : أكاديمية شرطة دبي – مركز البحوث والدراسات، الدولة : دبي – الأمارات العربية المتحدة ، 26-28 أفريل 2003.

الإلكترونية من بعض الرسوم , ومنح بعض الرسوم ومنح بعض المزايا دون أن يعد ذلك إخلالا بالمساواة .

كما لا يتعارض مع مبدأ المساواة وضع رقم سري لانتفاع بالخدمات المرفق حيث غالبا ما يستلزم التعامل الالكتروني إدخال كلمة المرور او فتح الشبكة وتسمى الـ (pass Word) , كذلك السم المستخدم الـ (user name) مادامت هذه الكلمة او ذلك الاسم يتسم بالتجريد ولا يميز بين فئات طالبي الخدمة [1].

إن الإدارة تجعل جميع المتعاملين مع المرفق العام متساوين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات حيث ان اغلب الصعوبات المتعلقة بمبدأ المساواة بين طالبي الانتفاع بخدمات المرفق العام إنما ترجع في معظمها إلى الرسوم الواجب دفعها للحصول على خدمات المرفق العام و هذه الصعوبات سيتم حلها او التغلب على معظمها من خلال نظام الإدارة الالكترونية .

وانطلاقا مما سبق نقول أن الإدارة الإلكترونية وما تتيحه من خدمات إلكترونية تكسب كل الافراد يتمتعون بميزة ومبدأ المساواة في الولوج وكسب والتعامل في هذه الخدمات وكذلك يجعل موظفي المرافق العامة يقومون بأعمالهم دون أي خروفات هذا ما يساهم في الحد من الفساد الإداري أو التقليل من مظاهرة داخل الأجهزة الإدارية .

الفرع الثالث: دور الإدارة الإلكترونية بمبدأ قابلية المرفق العام للتغير

ويقصد به حق الجهة الإدارية في تعديل النظام القانوني أو اللائحي للمرفق العام وذلك وصولا إلى تحقيق هدفه في تقديم الخدمة بأقل تكلفة وبسرعة في الإنجاز.

ولما كانت الإدارة التقليدية تقوم على الاستعانة بعدد كبير من الموظفين وذلك لتقديم الخدمات المختلفة للأفراد، وكان يتم استخدام الكثير من الأوراق والمستندات، ويحتاج إنهاء الخدمة إلى الحصول على أكثر من توقيع أو تصديق على المستند المطلوب، وأن ذلك يرتبط بتواجد هؤلاء

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي ، **مرجع سابق**، ص 106 .

الموظفين في عملهم، وبالحالة النفسية لهم، ولا شك أنّ هذه الظروف كان يترتب عليها بطء الإجراءات والتأخير في تقديم الخدمة.[1]

وعليه فإن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية يعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة وتدعيمها بالأجهزة الإلكترونية وتأهيل موظفيها، فالإدارة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة المرافق العامة للتطورات والمستجدات والتغيرات دون أن يكون لأحد الحق في الاعتراض على هذا التغيير سواء من المنتفعين بالمرفق أو من العاملين فيه. وهذا الحق ثابت للإدارة دون حاجة إلى نص، حتى إذا كان المرفق يدار بطريق الامتياز.

وإذا كان المجلس الدستوري في فرنسا لم يعترف بالقيمة الدستورية لهذا المبدأ كسابقيه، فهو يستمدها من طبيعة المرفق العام في حد ذاته الذي يسعى إلى تلبية حاجات عامة، وهذه الحاجات بطبعها تتغير وتتطور ومن الصعب أن يصاغ هذا المبدأ في نص صريح وواضح، وتتقيد حرية الإدارة في تغيير وتعديل النظام القانوني للمرفق العام بقيدين أساسيين، القيد الأول هو المصبحة العامة، والقيد الثاني هو أن يسري التعديل على المستقبل دون أثر رجعي نهائيا، والتطور التكنولوجي وما احدثه من ثورة معلوماتية حول العالم إلى قرية صغيرة، واختزل المسافات وأثّر في جميع الميادين، والخدمة العامة لا ينبغي أن تكون بعيدة عن ذلك، والإدارة الإلكترونية تجسيد فعلي لمبدأ قابلية المرافق العامة للتعديل والتطوير.[2] ولا شك أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير

[1] عصام عبد الفتاح مطر، **مرجع سابق**، ص ص 96، 97.

[2] راضية سنقوقة، **مرجع سابق**، ص 592. محمود القدوة، **مرجع سابق**، ص 97.

المبحث الثاني : الرقابة الإلكترونية والتوقيع الالكتروني

إن من أبرز سمات هذا العصر استخدام التقنيات الإلكترونية في الإدارة الحديثة، ومن بين هذه التقنيات التي نراها في كل شأن من شؤون حياتنا اليومية ظهور تقنية الإدارة الإلكترونية، حيث أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، ونتيجة لاستخدام الاتصالات والإنترنت ظهرت الحاجة لاستخدام نمط جديد من الإدارة، ألا وهو الإدارة الإلكترونية القائمة على التنظيم الشبكي والسرعة الفائقة، مقابل الإدارة التقليدية القائمة على الهرمية والحركة البطيئة، وباستخدام الإنترنت في وظائف الإدارة تحولت وظائف الإدارة إلى أنماط جديدة من المهام تقوم على التكيف مع الإنترنت ومتطلباته في تخطيط وتنظيم إلكتروني، وقيادة ورقابة إلكترونية، وتطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد في إنجاز العمل وتوفير الوقت والجهد، مما يعني أن تطبيقها في المرافق العامة سيساعد في إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بسرعة ودقة وبأقل التكاليف.

ومن خلال هذا المطلب الأول نتناول الرقابة الإلكترونية, وكمطلب ثاني نتناول التوقيع الإلكتروني كآلية لمحاربة الفساد الإداري.

المطلب الأول : الرقابة الإلكترونية

أحدث التطور التكنولوجي الذي شهده العالم ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومكن استخدامها في تحسين العديد من مجالات الأعمال حيث أصبحت كثير من الإدارات في الوقت الحاضر تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تسيير أعمالها، ومعالجة بيانتها الكترونيا، ومن هنا أصبح الحاسوب والبرامج الالكترونية من أهم الوسائل الرئيسية في معالجة البيانات في الإدارة، مما دفعها إلى استبدال نظم المعلومات اليدوية إلى نظم معلومات الكترونية، وهذا ما أوجب اكتساب مهارات وخبرات متعددة في استخدام هاته البرامج، وتغيير أساليب الرقابة لزيادة الكفاءة والفاعلية، وبرزت أهمية الرقابة بسبب ظهور بيئة رقابية جديدة تختلف عن البيئة الرقابية التقليدية، فالمشاكل التي تواجه سير المرفق العام بالطرق التقليدية جعل عملية الرقابة صعبة وشاقة ومكلفة في آن واحد، ولكن مع بدء استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجالات الرقابة الالكترونية الذي يعني توظيف وسائل إلكترونية لممارسة الأعمال الرقابية، أدى إلى تغيير في المعايير الرقابية التي سمحت للمراقبين والمدققين بإجراء رقابة دقيقة وشاملة .

. الفرع الأول: مفهوم الرقابة الإلكترونية

أولا : تعريف الرقابة الإلكترونية

لقد عرفت الرقابة الالكترونية بالعديد من التعريفات منها:

عبارة عن استخدام الأساليب و الوسائل الالكترونية الحديثة لمراقبة الأنشطة والمعاملات داخل المنظمة بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة للوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر

كما عرفت الرقابة الإلكترونية بأنها : " العمل المكرس لضمان تحقيق و تطابق العمليات مع الأهداف و الغايات التي سبق تحديدها " [1]

وعرفت على أنها عبارة عن استخدام الأساليب و الوسائل الالك ترونية الحديثة لمراقبة الأنشطة والمعاملات داخل المنظمة بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة للوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر.[2]

ومنه نستخلص أن الرقابة الالكترونية هي عملية كشف الانحرافات من خلال استخدام الحاسوب والوسائل والمعاملات وأداء العاملين في المنظمة التكنولوجية الحديثة لتحقيق الأهداف المنشودة، لإيجاد نظام عمل ذي ميزة تنافسية عالية

اذن فالرقابة عملية جوهرية لقياس العمليات الإدارية السابقة و التحقق من مدى فاعليتها و تطابقها للأهداف المسطرة و المرجوة ،و الموضوعة في الخطة التي سبق و تم القيام بها كعملية أولية .

إذا كانت الرقابة تقليدية ترتكز على الماضي ، لأنها تأتي بعد التخطيط ،أين توضع الأهداف و معايير الإدارة و تحدد الأنشطة و الوسائل من خلال التنظيم والتنسيق والتوجيه و تسعى لتحقيقها . لهذا فالرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو شركة داخلية مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف و الخطأ و عملية تصحيحه إذ أنها تكون عن طريق النقرات بدلا من التقارير.[3]

---

[1] شوقي ناجي جواد ، مزهر شعبان العاني ، **الإدارة الالكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع،ط1، عمان،2014. ص 109 .

[2] عماد علي الكساسبة، **اثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن**،رسالة ماجستير في الأعمال الإلكترونية،قسم الأعمال الإلكترونية،جامعة الشرق الأوسط،عمان،الأردن، 2011 ، ص17.

[3] نجم عبود نجم ، مرجع سابق ، ص 270 .

كما أنها عملية مستمرة و متجددة تكشف عن الانحرافات أولا بأول فيقلص من المفاجئات الداخلية في المنظمة من خلال تدفق المعلومات و التشبيك بين المديرين و العاملين و الموردين و المستفدين فالجميع يعمل في الوقت نفسه وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإليكترونية و الولاء الإلكتروني سواء بين العاملين و الإدارة أو بين المستفيدين و الإدارة وينتج عن ذالك تقليل الجهد والاحتكار المبذول من المدير مع العاملين [1].

- بناءا على ما تقدم يأخذ مفهوم الرقابة الالكترونية ثلاثة أبعاد أساسية[2]:

البعد الأول: يتصل بالمراقبة والمراجعة وتصحيح الاخطاء وكشف الانحرافات بصورة مستمرة بهدف تحسين كفاءة الأداء وخفض التكاليف باستخدام اجهزة وبرمجيات الحاسوب و التقارير المستخرجة.

البعد الثاني: يتصل بامن وسلامة الاجهزة والبرامج، أي ما يخص حماية النظام من كل أشكال التخريب والاختراق والاستخدام الغير شرعي ونفاذ غير مخول الى قواعد البيانات بالاظافة إلى جرائم الحاسوب والإنترنت.

البعد الثالث: يتصل بتقسيم انشطة وعمليات نظاما الرقابة الإداري الإلكتروتي وتحليل النظام ونتائج التكاليف من منضور شامل انسجاما مع حقيقة أن من غيرالعملي وجود نظم باهضة التكاليف حتى ولو كانت ناجحة بمعايير الكفاءة والمرونة والفعالية التشغيلية.

---

[1] أحمد محمد سمير ، **مرجع سابق**، ص 283 .

[2] حسن عفيف العرايشي، **واقع نظام الرقابة وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني–قطاع غزة** ، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطمبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد،غزة–فلسطين،2015، ص.ص42.41.

ثانيا: مجالات الرقابة الالكترونية

تشمل الرقابة الالكترونية الكثير من المجالات أهمها :[1]

- **الرقابة على الموارد المادية :** تشمل نواحي الرقابة على المخزون وتستهدف ألا يكون اقل من لازم او أكثر لضمان جودة الرقابة على المنتجات الخدمية وغيرها وأيضا في الرقابة على المعدات المناسبة بما يتفق مع نوع وحجم العمل المطلوب.
- **الرقابة البشرية** ترتبط بأنشطة اختيار ألعاملي لوضعهم في الإعمال المناسبة والقيام بتدربهم ووضع معاير تتعلق بتقييم أداء العملين .
- **الرقابة على موارد المعلومات :** وهي أهم أصول المنظمة التي تدعم عمليات الرقابة بالمعلومات عن نتائج التنفيذ وعن أداء مستويات القرارات المناسبة .
- **الرقابة على الموارد المالية :** ترتكز على التدبير المالي اللازم لعملية الإنفاق على أنشطة المنظمة والموارد الأخرى المتعلقة بإمكانات المادية للقوى البشرية والإعلامية

الفرع الثاني : متطلبات الرقابة الإلكترونية

يقتضي نظام الرقابة الالكترونية جملة من المتطلبات أهمها ما يلي[2] :

أولا: وجود هيكل تنظيمي: يراعى فيه التسلسل وتحدد السلطات والمسؤوليات ببساطة ووضوح يرتكز على أن لا ينفرد قسم واحد أو موظف واحد بتنفيذ عملية بأكملها

- البناء السليم لنظام المعلومات الالكترونية هو البداية الصحيحة لوضع استتراتيجية فعالة لمراقبة وتقييم النظام ولحماية وسلامة موارده.

[1] عمر احمد أبو هاشم وآخرون ،**مرجع سابق**. ص383 .

[2] حسن عفيف العرايشي، **مرجع سابق**، ص43

ثانيا: حسن اختيار الموظفين المهنيين بالقدرات المناسبة: من حيث التدريب والكفاءة والخبرة ويعتبر العنصر البشري المتدرب من العناصر الهامة بالرقابة الداخلية حيث أن تدريب المستخدمين لنظام المعلومات الإدارية في شتى مجالات أمن المعلومات وأمن قواعد البيانات وأمن الشبكات

ثالثا: التخطيط المناسب (خطة العمل المناسب للرقابة): إن وجود الخطة التنظيمية الإدارية الدقيقة والتخطيط الجيد والمناسب لعملية الرقابة تؤدي إلى التقييم الفاعل من خلال وجود أهداف واضحة قابلة للقياس ووجود تقارير أداء ضمن جدول زمني محدد.

رابعا: وجود نظام محاسبي: يعتمد على مجموعة متكاملة من المستندات والسجلات تحكمها مجموعة من الإجراءات تحدد بوضوح الدورة المستنديه.

خامسا: المعرفة الكافية ببيئة وثقافة الجهة الخاضعة للرقابة وهذا: يتطلب معرفة طبيعة وظروف عمل الجهة والمعوقات من خلال الهيكل التنظيمي والإشراف الكافي والكادر المؤهل.

خامسا: استخدام الوسائل الالكترونية (الرقابة من خلال الحاسوب): إن ممارسة الرقابة من خلال الحاسوب يكون برقابة النظام المحوسب.

- الرقابة الفعالة على أنشطة إدخال البيانات ، ومعالجة البيانات وتخزين المعلومات وانتاج مخرجات المستهدفة.

سادسا: توفر القواعد والإجراءات اللازمة لممارسة الرقابة وهي: أدوات قياس يجب إتباعها لتقييم الأداء وتحديد نقاط القوة والضعف ولتحديد المخاطر وصولا لمدى الاعتماد على تقييم الرقابة الداخلية حيث أهمية توفر دليل إجراء الرقابة .

- تطبيق إجراءات جدية وحازمة لحماية الأجهزة والبرامج منذ اللحظة الأولى لتشغيل نظام المعلومات الالكترونية وعمل اختبار للنظام من خلال محاكاة العمل

سابعا: أمن وسرية نظام الرقابة الالكترونية: أمن وسرية النظام من المسائل المهمة ذات العلاقة بالرقابة على نظم الأنشطة الخاصة بعملية أمن وسرية النظام ، أمن نظام معلومات يعني كل

السياسات والإجراءات والأدوات التقنية التي تستخدم لحماية النظام من كل أشكال الاستخدام الغير الشرعي للموارد مثل السرقة وتغيير وتعديل ، وإلحاق الضرر بالمعلومات ، وقواعد البيانات أو إلحاق الضرر المادي بالأجهزة بالاظافة إلى وجود تهديدات أخرى مثل أخطاء الإنسان والحوادث الطبيعية والكوارث ولتطبيق خطة إستراتيجية متكاملة للرقابة والأمن والسرية موارد نظام المعلومات الإدارية لابد من بناء سلسلة تتضمن حزمة متكاملة من الأنشطة التطوير والأمن والرقابة والكشف السريع عن المشاكل التشغيلية وغيرها التي توجه عمل النظام.

إجراءات الرقابة على نظام المعلومات الإدارية تحتل مكانة بارزة في مكونات سلسلة القيمة لعوامل كثيرة من بينها وجود حاجة ملحة لتوثيق وظبط خطوات العمل وقواعد التنفيذ أنشطة ومعالجة تخزين البيانات وإنتاج المعلومات لتنفيذ إجراءات الرقابة لابد من وضع مايلي:[1]

*وضع أدلة أو نموذج توضح وصف العمليات وسير تنفيذها.

* تخصيص صلاحيات الوصول إلى البيانات.

* الرقابة على التدفقات القادمة للبيانات عبر شبكات ووسائط الرقمية الأخرى.

– الاستخدام الفعال لتقنيات التشفير لحماية محتوى موارد نظام المعلومات الإدارية.

– تصحيح الأخطاء بطرق مناسبة دون الرجوع لنقطة البداية، وفور حدوثها وعدم تكرارها مستقبلا.

– وضع نسخة احتياطية للملفات ولقواعد البيانات والمحافظة على امن المعاملات التي تتم في شبكة الانترنت.

[1] صدام الخمايسة، **الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري**، عالم الكتب الحديث لنشر والتوزيع، ، ط1، عمان، 2013 ص105.

الفرع الثالث: دور الرقابة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري

في ظل التطور والنمو المتسارع الذي تشهده تكنولوجيا المعلومات وتزايد الاعتماد عليها، وتعقد وتنوع العمليات و المؤسسات الرقابية، أصبحت تكنولوجيا المعلومات احد أساسيات نشاط المرفق العام التي تقوم إلى تحقيق أهداف الرقابة فان تقنيات الحاسبة الالكترونية المستخدمة والمتطورة تتحقق في العمل التقليدي وتطبيق الابتكارات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات في العمل الرقابي وعلى أن هذه التكنولوجيا لا تتغير بتغير الوظائف التقليدية اليدوية للمؤسسات، ولكن الذي يتغير هو أسلوب ممارسة هذه الوظائف و كيفية تحقيق الأهداف وتحقيق الترابط من خلال الرقابة الالكترونية من اجل درء أي شكل من أشكال الفساد الإداري .

وان احد الوسائل التي سيساهم في تفعيل ورفع كفاءة أداء الأجهزة الإدارية هو الانتقال من أنظمة الرقابة التقليدية إلى ممارسات الرقابة الالكترونية لتحقيق سرعة الانجاز وخفض التكاليف ودقة النتائج باستخدام تكنولوجيا المعلومات لتغيير وتحديث أنظمة الاتصالات مع التشكيلات التنفيذية التي تعمل على رقابتها وتوفير المعلومات المختلفة وتجنب الاتصال المباشر الذي يؤدي إلى الاحتكاك مع موظفي التشكيلات التنفيذية فضلا عن بناء قواعد معلومات لدى أجهزة الرقابة لتوفر خزين من المعلومات عن التشكيلات التنفيذية تغطي حالات مختلفة عن أداء هذه التشكيلات يمكن العودة إليها عند الحاجة.

كما ان الرقابية الالكترونية ستكون مرنة بما فيه الكفاية لتغطي متطلبات العمل في ظل بيئة إدارية غير مستقره يغلب على أنظمتها عدم الوضوح والتغير السريع والاجتهاد والتباين في التفسيرات بشكل فعال وايجابي حيث ستكون هناك صعوبات بتطبيق الأنظمة اليدوية.

وسيمكن الإدارة المركزية من خلال ذلك على تحديد مكامن الفساد الإداري ومن هذا المنطلق فإن استخدام وسائل التقنية يجب أن يترافق مع وجود إدارة عصرية في وظائفها مثل اعتماد التخطيط الاستراتيجي والتخطيط التنظيمي، والتنسيق والاتصالات الحديثة .كما أن الاهتمام بالجوانب

التنظيمية وتطبيق واستخدام التقنية الحديثة سوف يؤدي وبشكل فعال إلى تحديث وتطوير أداء المنظمة من خلال توفير قنوات الاتصال بين الوحدات الإدارية وتحقيق رقابة فعالة وتوفير الوقت من خلال اختصار أداء كثير من المهام والاستغناء عن بعض المهام أو تقليص حجم بعض الوحدات التنظيمية .ان المعلومات هي أداة اتخاذ قرارات ولذلك فإن المعلومات هي أداة قويه لتحسين الكفاءة الكلية للمنظومة الرقابية[1].

ان استخدام الأنظمة الالكترونية سيفعل موضوع الشفافية للأجهزة التنفيذية وستكون نشاطات هذه الأجهزة واضح للأجهزة الرقابية بالتالي سيفعل عملها في تحديد بؤر الفساد الإداري إلى زيادة فاعلية انظمة دعم القرار وتسهيل عمل الأجهزة الرقابية وسيؤدي بالتالي للقضاء على مكامن الفساد[2].

تساهم الرقابة الالكترونية في تسهيل الربط بين المستويات التنظيمية وتوفير قنوات اتصال فاعلة وسريعة من خلال تحسين الوقتية أي توفير المعلومات في الوقت المناسب وزيادة الدقة في المعلومات وتخفيض الخطر الذي يحيط بإجراءات الرقابة وتحسين إمكانية الفصل المناسب بين المهام؛والقدرة على تحسين وتطوير أساليب الرقابة الداخلية عن طريق الاستفادة من الإمكانية التي يتيحها الحاسب الإلكتروني للرقابة الذاتية على عمليات التشغيل اليومية؛ بالاظافة إلى القدرة على تشغيل حجم كبير من العمليات المعقدة في وقت محدود وبتكلفة منخفضة، علاوة على انعدام الأخطاء التشغيلية والحسابية تقريبا وانخفاض درجة الاعتماد على العنصر البشري.

ان رفع كفاءة أداء الاجهزه الادارية وتحقيق سرعة الانجاز وخفض التكاليف ودقة النتائج التي ستفرزها من خلال استخدام نظام الرقابة الالكترونية والتغيير والتحديث في جوانب أنظمة

[1] أحمد هاشم الصقال ,محمد حسن مهدي **سعيد , دور الرقابة الإلكترونية في محاربة الفساد،** وزارة التجارة مكتب20،المفتش العام،ص08.

[2] أحمد هاشم الصقال , محمد حسين مهدي سعيد , **مرجع سابق،** ص 12 .

الاتصالات بينه وبين التشكيلات التنفيذية التي تعمل على رقابتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات لتوفير المعلومات المختلفه وتجنب الاتصال المباشر الذي يؤدي إلى الاحتكاك بين موظفي الأجهزة الرقابية وموظفي التشكيلات التنفيذية ا فضلا عن بناء قواعد معلومات لدى أجهزة الرقابة لتوفير خزين من المعلومات عن التشكيلات التنفيذيه تغطي حالات مختلفة عن أداء هذه التشكيلات يمكن العودة إليها عند الحاجة إلى معلومات دقيقة ومتكاملة عن كل المستويات الإدارية التنفيذية ممثلة بكافة جوانب أنشطتها ومواقع الفساد والهدر بالمال العام من خلال قواعد المعلومات.

ويمكن توضيح دور الرقابة الالكترونية في هذا المجال في النقاط التالية[1]:

-استخدام الموارد المختلفة للبيانات للمحافظة على العمل الإداري من خلال التأكد من سلامة بياناته بكفاءة.

-اختصار الجهد والوقت من خلال المعالجة الالكترونية للبيانات والقدرة على مراقبة أكبر عدد ممكن من العمليات، وسرعة تقديمها لطالبها.

-القدرة العالية على تخزين البيانات والمعلومات والملفات الالكترونية... الخ، وإمكانية الرجوع إليها في أي وقت بسرعة، دون الرجوع إلى الملفات اليدوية الذي يستغرق وقت اكبر في البحث عن تلك المعلومات.

-سرعة توصيل المعلومات بين مختلف الوظائف والأقسام وتبادل المعلومات فيما بينها عن طريق شبكات الاتصال الانترنت، وذلك من خلال السياسات والتدابير الوقائية.

-اكتشاف الأخطاء والانحرافات والتقليل من فرص ارتكابها وتصحيحها إذا وقعت في أسرع وقت ممكن.

---

[1] الهام بروبة، **تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة دكترواة في العلوم التجارية، تخصص محاسبة، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2015 .2014 ، ص134 :

-تعزيز امن وسلامة المعلومات والبيانات من خلال استخدام أنظمة حماية المعلومات، من اجل الحفاظ عليها من التحريف أو الاختراق وسريتها وخصوصيتها.

-تساعد الإدارة في اتخاذ القرار المناسب من خلال إمدادها بالمعلومات في الوقت المناسب.

-التأكد من سلامة العمليات والمدخلات والمخرجات وذلك من خلال سلامة الملفات الدائمة بالإضافة إلى الاعتماد على جميع العمليات من المختصين في الإدارة.

-التقليل بقدر الإمكان من طلب الوثائق ومتطلبات الحصول على المعلومات حيث أن كثرة الوثائق والمتطلبات تعيق العمل وتؤخر إنجازه.

- تحقق الأجهزة الرقابية الكفاءة والفاعلية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجاز الأعمال المناطه بها.

-تسهيل عمل الأجهزة الرقابية التي تعمل على مراقبة منظمات ذات الفروع المتعددة والمنتشرة على نطاق جغرافي واسع لان الحاجة ستكون اكبر وأكثر أهمية لتطبيق الرقابة الإلكترونية

-توفير المعلومات في وقت مبكر للمشاكل والمناطق التي تتطلب فيها اتخاذ القرارات لكن يمكن اتخاذ الاجراءات التصحيحية في الوقت المناسب وإيقاف ممارسات الفساد ان وجدت

-الإشارة بشكل الكتروني إلى نتائج الأداء غير المقبولة والاستثناءات في حال وقوعها خارج مناطق السماح المحددة عند حدوث ذلك فوراً.

إن القيام بوظائف الإدارة (التخطيط – التنظيم – التوجيه – الرقابة) يعتمد نجاحه على مدى ما يتوفر من معلومات من حيث أهميتها وتكاملها ووضوحها ودقتها وتوقيت توفرها وحفظها، لذلك فإن استخدام تقنيات المعلومات الحديثة تعتبر عاملاً أساسياً ومهماً لتنشيط أداء المنظومة الرقابية وزيادة الكفاءة والفاعلية.

المطلب الثاني: التوقيع الإلكتروني

أدى التطور التكنولوجي الذي نعيشه الآن ، والذي يطلق عليه عصر ثورة المعلومات والبيانات الى ظهور وسائل وأساليب جديدة في إبرام العقود لم تكن معروفة منذ سنوات قليلة وهذه الوسائل في تطور دائم ومستمر يناسب الوسائط الالكترونية التي تتم من خلالها .

وحيث ان التوقيع بشكل عام هو الوسيلة الأبرز للتعبير عن إرادة صاحبه وموافقته على مضمون السند ، فان التوقيع بشكله الالكتروني قد يجعل المسالة في التشريعات التقليدية أكثر تعقيدا وذلك لغياب الوسائط المادية او التقليدية التي يثبت عليها ، ولذلك فقد حظي بأهمية خاصة فالكثير من التشريعات الحديثة سواء كانت عالمية او وطنية ، عرفت التوقيع الالكتروني ونظمت أحكامه ولذلك كان لزاما على الباحثين الاهتمام بدراسته والتعرف على كل مايتعلق به من منظومة الكترونية بهدف الوقوف على كيفية إثبات التصرفات القانونية التي تتم عبر الانترنت ، دون استخدام الأوراق التقليدية ومعرفة مدى حجية مخرجات هذه الوسائل في الإثبات .

وسنطرق فيما يلي إلى مفهوم التوقيع الإلكتروني ثم إلى صور و شروطه التوقيع الإلكتروني وأخيرا نتناول دور التوقيع الإلكتروني في محاربة الفساد الإداري .

الفرع الأول : مفهوم التوقيع الإلكتروني:

حاولت القوانين الدولية والوطنية الناظمة للتوقيع الإلكتروني أو المعاملات الإلكترونية بصفة عامة تحديد مفهوم التوقيع الإلكتروني كما حاول الفقه وضع تعريف له على غرار التوقيع العادي.

أولا : مفهوم التوقيع الالكتروني تشريعا

بينت عدة قوانين دولية ووطنية مفهوم التوقيع الإلكتروني نظرا لأهميته في إثبات صحة الوثيقة المعلوماتية، من أهمها قانون الأونسترال النموذجي للتواقيع الإلكترونية، والتوجيه الأوربي للتوقيع الإلكتروني ، وكذا التشريع الجزائري.

1- مفهوم التوقيع الالكتروني في قانون الأونستارال والتوجيه الأوربي للتوقيع الإلكتروني :

عرف التوقيع الإلكتروني في قانون الأونسترال النموذجي للتواقيع الإلكترونية في المادة 20 بأنه " بيانات في شكل الكتروني مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقيا ، مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقيا ، يجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات، ولبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات. "

أما المشرع الأوربي فقد عرفه في التوجيه الأوربي للتوقيع الإلكتروني في المادة 20 بأنه "البيانات في الشكل الإلكتروني التي تلحق أو ترتبط مع بيانات الكترونية أخرى والذي يساعد كطريقة للتوثيق. "

ومن خلال التعريفين السابقين يتبين أن التوقيع الالكتروني هو جزء من الوثيقة المعلوماتية باعتبارها تذيل به لآداء وظيفة معينة، لكنه لا يعتبر من محتواها ، ولذلك عرفه كلا التشريعين.

بأنه عبارة عن " بيانات " فهو لا يتضمن مجموعة أفكار مثل الرسالة إلا أنه يؤدي وظيفة مهمة أوجزها المشرع الأوربي في وظيفة التوثيق التي تتعلق بصحة محتوى الوثيقة المعلوماتية وعدم التلاعب بها ، ونسبتها إلى صاحبها وعدم إنكارها ، لكنه ميز بين التوقيع الإلكتروني البسيط والتوقيع الإلكتروني المتقدم ، حيث يتطلب التوجيه الأوربي في التوقيع الالكتروني المتقدم عددا من الشروط الخاصة بضمان الأمان والموثوقية ،والتي لاتعتبر مطلوبة في حال ذلك البسيط وبالمقابل أعطى للتوقيع المتقدم مزية أكبر من حيث الاعتراف الكامل بحجيته.

2 مفهوم التوقيع الالكتروني في التشريعات الوطنية

اهتمت التشريعات الوطنية بتنظيم التوقيع الإلكتروني لارتباطه بالوثيقة المعلوماتية ارتباطا وثيقا حيث سيؤدي نفس الدور الذي يؤديه التوقيع الخطي على الوثيقة الورقية.

أ- مفهوم التوقيع الإلكتروني في التشريع الفرنسي:

أما القانون المدني الفرنسي المعدل فعرف التوقيع الالكترونية من خلال مادته (1316) المعدل بالقانون الصادر في (13مارس 2000) :"التوقيع الذي يميز هوية صاحبه وإذا ما تم التوقيع في شكل الالكتروني وجب استخدام طريقة موثوقا بها لتميز هوية صاحبها".

كما أن التوقيع لابد ان يكون بوسيلة آمنة حتى يحدد هوية صاحبه , هذا من أجل حماية صاحبه من أي تزوير أو أي مرور شخص أخر على غراره , لهذا فالقانون الفرنسي في المادة (1316) من قانون التوقيع الالكتروني الصادر سنة (2000) جاء في قوله :"اكتمال التصرف القانوني يحدد هوية من يحتج به عليه وهو يعبر عن إرادة أطراف التصرف بالنسبة للالتزامات الناتجة عن هدا الفعل ,عندما يتم التوقيع بمعرفة موظف عام فهو يعكس شرعية وصحة هذا الفعل "[1].

حسب المادة الثانية من التوجيه الأوروبي النموذجي بشان التوقيعات الالكترونية يقصد بالتوقيع الالكتروني ": "بيانات في شكل الكتروني مدرجة برسالة أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقيا ,حيث يمكن إن تستخدم لبيان هوية الموقع بالنسبة لهذه الرسالة ولبيان موفقة المعلومات الواردة في الرسالة "[2].

مفهوم التوقيع الإلكتروني في التشريع الجزائري:

أما المشرع الجزائري فقد عرف التوقيع الالكتروني حسب المادة (03) من المرسوم التنفيذي رقم (70-162): "هو معطى ينجم عن استخدام أسلوب عمل يستجيب للشروط المحددة في المادتين

[1] رحيمة الصغير ساعد تعديلي , **مرجع سابق**، ص 155 .

[2]Directive 1999/93/ce du parlement européen et du conseil, du13 décembre 1999, sur un cadre communautaire pour les signatures électronique journal officiel des communautés européennes 1999.

(323) مكرر (323) مكرر (1) من الأمر رقم (75-58) المؤرخ في 26 سبتمبر سنة (1975) و المذكور أعلاه "[1]

بمعنى إن توقيع يمكن أن يكون على شكل تسلسل حروف أو أوصاف أو أرقام وعلامات أو رموز , والتي تعتبر التوقيع الالكتروني كالتوقيع على المحرر الورقي .

وعليه المشرع الجزائري كان له نقلة في تبني المعاملات الالكترونية وإعطاء تعريف للتوقيع الالكتروني وهذا لوجود تعاملات وعلاقات سواء داخل الدولة أو الخارجية التي أصبحت تتطلب هكذا نوع من التعامل نتيجة للتطورات الحاصلة في مجال الاتصال .

تعريف التوقيع الإلكتروني في ظل القانون04-15 يعرف التوقيع الإلكتروني العادي في المادة 2 الفقرة 1 من القانون04-15 بأنه[2] " بيانات إلكترونية في شكل إلكتروني، مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق مما سبق ذكره من تعريفات نجد أن التشريعات نظمت التعاملات الالكترونية, حيث قامت بإيجاد بنية خاصة وقانونية لها, حتى تعترف بالمحررات الالكترونية ومساواتها بالكتابة التقليدية,

كذلك الاعتراف بالتوقيع الالكتروني بشكل أدق باعتباره تعبيرعن إرادة صاحبه المنسب إليه ذاك التوقيع.[3]

---

[1] مرسوم التنفيذي رقم(07-162) المؤرخ في30/05/2007 يعدل المرسوم التنفيذي رقم (01-123) المؤرخ 2001/05/09 **المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية** ج ,ر,(عدد37 الصادر بتاريخ 2007/060/07)

[2] قانون رقم 04-15 مؤرخ في 01 فبراير 2015 ، **يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين،** ج.ر.ج.ج /عدد 06 ، صادر في. 2015/02/10 .

[3] إبراهيم الدسوقي أبو الليل "**مشروع قانون التجارة الالكترونية الكويتي** ", مجلة الحقوق , مجلس النشر العلمي , العدد 29-2005 ص(107-108) .

ثانيا : مفهوم التوقيع الإلكتروني فقها:

كما عرفه البعض الآخر بأنه " مجموعة من الإجراءات التقنية التي تسمح بتحديد شخصية من تصدر عنه هذه الإجراءات وقبوله بمضمون التصرف الذي يصدر التوقيع من أجله.[1]

نشير إلى أن التوقيع الإلكتروني عبارة عن بيانات مرتبطة بالرسالة الإلكترونية تعتمد على نظام التشفير، وتؤدي وظيفة مهمة وهي التوثيق كما أوجزها التوجيه الأوربي، إلا أن هذا التعريف اقتصر على نوع من أنواع التوقيع الإلكتروني وهو التوقع الرقمي . كما يعرف بأنه " كل حروف أو أرقام أو رموز أو أصوات أو نظام معالجة ذي شكل الكتروني أو غيرها ويكون له طابع متفرد يسمح بتحديد شخص الموقع ويميزه عن غيره بحيث يعبر عن رضاء الموقع بمضمون التصرف ويضمن سلامته .لقد جمع هذا التعريف بين عناصر التوقيع وخصائصه، ووظيفته في القبول بمضمون الوثيقة وضمان سلامتها[2].

ثالثا: خصائص التوقيع الالكتروني

للتوقيع الالكتروني مجموعه من الخصائص تميزه عن غيره من التوقيعات وخاصة التوقيع التقليدي وغيره من التوقيعات وخصائص هذا التوقيع هي[3] :

– لتوقيع علامة مميزه لشخص الموقع ويتحقق هذا الشرط في التوقيع بالخصائص الذاتية للشخص بصفه دون غيره ويميزه عن الآخرين كذلك الحال بالنسبة للرقم السري الذي يقوم على مفتاحين عام وخاص لايعلمها إلا صاحبه عن طريق مطابقة التوقيع بالقلم الالكتروني مع الامضاء المخزن بالكمبيوتر

---

[1] محمد فواز محمد المطالقة، **الوجيز في عقود التجارة الإلكترونية**، ط1 ، دار الثقافة، الأردن، 2008 ، ص173 .

[2] أبو زيد محمد محمد، **تحديث في قانون الإثبات، (مكانة المحررات الإلكترونية بين الأدلة الكتابية)**، دط، د د ن، مصر، 2002, .ص171.

[3] ثروت عبد الحميد، **التوقيع الالكتروني :ماهيته، مخاطره وكيفيته، مدى حجيته في الإثبات**، دار .الجامعة الجديدة، الإسكندرية 2007،ص ,38 .

– من الخواص المهمة للتوقيع الالكتروني يعمل على تحديد شخصية الموقع على المحرر والتوقيع الالكتروني قادر على تحديد شخصية الموقع ولاسيما إذا دعم هذا التوقيع بوسائل توفر الثقة الكافية بالتوقيع حيث تعمل هذه الوسائل على اظافة أمكانيه يمكن الاحتجاج بها في تحديد شخصية الموقع على المحرر او الرسالة الالكترونية حجية مهمة ولها اثر قانوني ويترتب عليها حجية أثبات التوقيع الالكتروني .

– التوقيع الالكتروني يعبر عن إرادة الموقع بالموافقة على مضمون السند فالتوقيع يشكل أداة صحة بمعنى انه يعطي التصرف قيمه وقوه اكبر

– يضيف الأمان والخصوصية والسرية في نسبته للموقع بالنسبة للمتعاقدين مع أنواعه وخاصة مستخدمي شبكة الانترنيت وعقود التجارة الدولية ويتم ذلك عن طريق إمكانية تحديد هوية الموقع ومن ثم حماية المؤسسات من عمليات تزوير التوقيعات .

– يحقق وظائف واغراض التوقيع متى ما كان إمكانية اثبات نسبته للموقع أما إذا فقد التوقيع او اختل في إمكانية تحقق هذه الخاصية فانه لايمكن الاحتجاج به كوسيلة اثبات يعتد بها .

الفرع الثاني: صور التوقيع وشروطه

أولا : **صور التوقيع الإلكتروني**

للتوقيع الإلكتروني صور عديدة ، يمكن استخدامها للتوقيع على الوثيقة المعلوماتية ،حيث تتمتع بقدر من الأمان ولكن بنسب متفاوتة، كما أن النماذج الموجودة ليست على سبيل الحصر فقد تفرز التكنولوجيا أشكالا جديدة فيظهر في عدة صور يتم بها التعبير عن إرادة صاحبها ونذكر منها:

1-التوقيع بالضغط على مربع الموافقة (ok- box):

يتميز هذا النوع من التوقيع باستعمال لوحة المفاتيح للكمبيوتر ,إذ هناك خانة المخصصة للقبول في نموذج العقد المعروض على جهاز الكمبيوتر ,إلا أنها تكون بطريقة مزدوجة وذلك بالنقر مرتين على خانة الموفقة لتأكيد جدية صاحبها بالموافقة على الطلب المعروضة[1].

2-التوقيع الرقمي:

هي طريقة التوقيع عبر أرقام تكون مطبوعة (NUMERIQUE EMPREINTE) تسمى (hash) للحصول على التوقيع الالكتروني الرقمي من خلال التشفير وهو يحمل نظامين احدهما يسمى المفتاح الخاص (clé prive), يكون سري لدى صاحبه أما الثاني فهو لفك الشفرة يسمى المفتاح العام (clé publique)[2]

3- التوقيع الكودي:

يتمثل في إدخال البطاقة داخل الجهاز الآلي الخاص بذلك, ثم إدخال الرقم السري عن طريق الضغط على الأزرار الرقمية الخاصة بجهاز السحب الآلي.[3]

4-التوقيع بالقلم الإلكتروني :

يعتبر التوقيع بالقلم الإلكتروني صورة من صور التوقيع البيومتري لأنه يعتمد على التوقيع الشخصي، حيث يوقع الشخص على شاشة الحاسب الآلي باستخدام قلم الكتروني خاص، وهذا يستوجب جهاز حاسب آلي ذا مواصفات خاصة تمكنه من آداء مهمته في التقاط التوقيع من شاشته.

---

[1] – خالد ممدوح إبراهيم ' **ابرام العقد الالكتروني** ,مرجع سابق ص 256.

[2] إيمان مأمون احمد سليمان ' **إبرام العقد الالكتروني وإثباته**, دار الجامعة الجديدة ' الإسكندرية 2008 ص268.

[3] محمد الأمين الرومي , **النظام القانوني لتوقيع الالكتروني** , دار الكتب القانونية مصر 2008 ص48.

يتم التأكد من صحة هذا التوقيع بمضاهاة التوقيع الخطي المرسل بهذا القلم الإلكتروني الخاص بالتوقيع المخزن في ذاكرة الكمبيوتر، وذلك من خلال الإستناد إلى حركة القلم الإلكتروني والأشكال التي يتخذها من إنحناءات أو إلتواءات وغيرها من السمات الخاصة بالتوقيع الخاص بالموقع

هي طريقة من الطرق البيومترية التي يستعمل فيها على شاشة جهاز الآلي تحتوي على قلم الالكتروني , أين تتم مطابقة التوقيع بموصفات سابقة لنفس الشخص , ذلك يحفظ طريقة وشكل التوقيع المسبق المستعمل كدليل للرجوع إليه واستخدامه من طرف صاحبه كلما دعت الضرورة على ذلك[1].

5-التوقيع البيومتري :

يعتمد هذا التوقيع على السمات الخاصة بكل شخص والتي تميزه عن غيره ، ولذلك فهو يؤدي نفس وظيفة التوقيع من حيث تحديد هوية الشخص إذا تم تخزين إحدى هذه الوسائل على بطاقة بصورة رقمية مضغوطة ويمكن التمييز في هذا المجال بين ثلاث فئات من الخصائص البيومترية وهي الخصائص البيولوجية مثل الدم ، اللعاب ، الرائحة، الحمض النووي والخصائص الذاتية مثل التوقيع ، حركات الجسم ، والخصائص الشكلية مثل بصمات الأصابع ، الوجه ، العين وشكل اليد تخزن هذه الخصائص – بعد أخذ صورة دقيقة لها – داخل الكمبيوتر لمنع استخدامها بشكل غير قانوني، حيث يتم التقاط صورة دقيقة لإحدى هذه الخواص التي يراد استعمالها كتوقيع، ثم تخزن بطريقة مشفرة في ذاكرة الكمبيوتر، لتتم برمجته بعدم التعامل إلا في حال مطابقة البصمة لتلك البرمجة في ذاكرته، وبالتالي لن يتمكن من فتح الحاسب الإلكتروني أي شخص غير المصرح لهم بذلك[2].

[1] نجوى أبو هيبة ،**التوقيع الالكتروني** , دار النهضة العربية القاهرة 2002 ص52 .

[2] إلياس ناصيف، **العقد الإلكتروني في القانون المقارن**، ط1 ، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009 ، ص3 .

يستخدم النظام البيومتري بطريقتين تتعلق الأولى بالتعريف بالشخص حيث يحدد النظام الشخص الذي يمتلك المعطيات البيومترية التي تم إدخالها ، ثم يقارنها بتلك المخزنة في النظام المتعلقة بجميع المستعملين ليحدد هوية الشخص.

أما الطريقة الثانية فتتعلق بالتحقق والتأكد من الشخص صاحب الخصائص البيومترية المدخلة بمقارنها مع تلك المخزنة داخل النظام ، حيث يمكن القول أن الطريقة الأولى هي الإجابة عن السؤال : من هو الشخص الذي يملك هذه المعطيات البيومترية المدخلة للنظام فيما تتعلق الطريقة الثانية بالإجابة عن السؤال : هل هذا الشخص هو(س)؟

لكن هذا النوع من التوقيع قد يكون عرضة للتزوير بطرق مختلفة مثل تسجيل بصمة الصوت، مطابقة بصمة الشفاه من خلال طلائها بمادة معينة ، تزوير بصمة العين من خلال استخدام العدسات اللاصقة ، كما يمكن نسخ بصمة الصوت أو الوجه ، كما يواجه هذا التوقيع عدة عقبات منها احتمال تغير بعض خصائص الإنسان بفعل الظروف ، كتآكل بصمات الأصابع ، تأثير التوتر على نبرة الصوت ، وغيرها ولذلك فإن هذا النوع من التوقيع الإلكتروني نادر الاستعمال عبر شبكات الإنترنيت الإلكترونية.

4-التوقيع عن طريق البطاقة الانتمان المقترنة بالرقم السري (PIN) :

تعتبر هذه الصورة من صور التوقيع الإلكتروني شيوعا في مجال المعاملات البنكية، إذ تتطلب أن يكون لدى الشخص حاسب آلي ، أو أن يتصل جهازه بشبكة الانترنت، لذا فإنها تستخدم بهدف قيام العميل بسحب المبالغ النقدية، والتي تحدد بمبلغ معين، عن طريق أجهزة الصراف الآلي، أو بهدف سداد ثمن السلع والخدمات للمحال التجارية بإدخال البطاقة في جهاز مخصص لهذا الغرض، فهذه البطاقة يصد رها البنك أو المؤسسات الائتمانية لعملائها لغرض تخفيف الضغط عليها، إذ بدلا من ذهاب العميل إلى البنك لسحب المبالغ النقدية، فإنه يقوم بهذه العملية عن طريق الصراف الآلي بإتباع إجراءات معينة تتم الاتفاق عليها بينه وبين الجهة المصدرة للبطاقة

يعرف آخرون التوقيع الإلكترونية بأنه " استخدام رمز أو شفرة أو رقم بطريقة موثوق بها تتضمن . صلة التوقيع بالوثيقة الإلكترونية وتثبت في ذات الوقت هوية الشخص الموقع[1]

ثانيا- شروط صحة التوقيع الالكتروني :

من اجل الاعتداد بالتوقيع الالكتروني والرجوع إليه وقت الحاجة للاستدلال به لابد من توافر شروط أساسية فيه والتي تتمثل في :

1- أن يكون التوقيع شخصيا : بما أن التوقيع حسب التعريف السابق هو عبارة عن علامة شخصية أي يكون هذا التوقيع ملك لصاحبه ,إذن لايعقد بأي شخص يوقع مكانة حتى لو كان ذلك برضا صاحب التوقيع الأصلي إلا من خلال توكيل مسبق في حالة وجود شخص آخر يمكن أن يوقع مكانه .

حسب المادة (07-01) من قانون (الاونستيرال) النموذجي بشان التجارة الالكترونية تنعلى :"عندما يشترط القانون وجود توقيع من شخص يستوفي الشرط بالنسبة إلى رسالة البيانات إذا:

- استخدمت طريقة لتعين هوية ذلك الشخص ' والتدليل على موافقة ذلك الشخص على المعلومات الواردة في رسالة البيانات

- إن هذه الطريقة جديرة بالتعويل عليها بالقدر المناسب للغرض الذي أنشئت أو بلغت من اجله رسالة البيانات في ضوء كل الظروف بما في ذلك أي اتفق متصل بالأمر.

فالأصل في الاتفاق يكون لصاحبه فقط وهو شخصي يستعمله لاي وسيلة سواء عن طريق الإمضاء أو اللفظ أو البصمة إلي غير ذلك.

[1] عاطف عبد الحميد حسن، **التوقيع الإلكتروني(مفهومه، صوره، حجيته في الإثبات في نطاق المعاملات المدنية)**، د ط، دار النهضة العربية، القاهرة، 2009 ، ص70 .

2- أن يكون التوقيع مميز لصاحبه :

التوقيع هو تميز لصاحبه عن غير من الأشخاص فهو يدل على هويته وذلك لسلامة المعاملة التي قام بها من خلاله , فهو لا يحل محل نطاق الشخصية أو الاسم المستعار بل هو بمثابة هوية الكترونية في ذلك التعامل فقط

3- اتصال التوقيع بالمحرر:

يكون التوقيع خاص بالمحرر الذي احدث لأجله في الجهة المخصصة ذلك أو أي جهة أخرى وللقاضي تقدير في ذلك في أي نزاع

إضافة إلى هذا فان تعددت الأوراق يمكن الإمضاء في الورقة الأخيرة فقط إذا كانت متضمنة لمحرر واحد .[1]

وقد اقر التوجيه الأوروبي اتفاقيات للإثبات بموجب التوقيع الالكتروني, يكون ذلك بين الأطراف لقبول التوقيع حيث يوجد بصفة عامة.

أما بنسبة لقانون الأونستيرال النموذجي لتوقيع الالكتروني صادر في 2001 وقد نص 06-01 انه يحتج بالتوقيع الالكتروني , الفقرة اثنان نصت على الشروط التي تتمثل في :

1 – أن تكون بيانات إنشاء التوقيع مرتبطة بالموقع .

2- أن تكون بيانات إنشاء التوقيع خاضعة لسيطرة بالموقع.

3- إمكانية اكتشاف أي تغير في التوقيع الالكتروني.

4- الغرض من التوقيع تأكيد سلامة المعلومات وكشف أي تغير عليها بعد التوقيع

أما المشرع الجزائري فقد اشترط في التوقيع الالكتروني من خلال المادة 323 مكرر 01 من القانون المدني 05-10 بان يكزن هناك تأكيد على هوية صاحبه والمحافظة على صحته

[1] إيمان مأمون احمد سليمان، **مرجع سابق**، ص277.

وكذلك المادة 03 من المرسوم التنفيذي 07 -162 والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات الموصلات السلكية واللاسلكية التوقيع الالكتروني المؤمن هو توقيع الكتروني يفي بالشروط الآتية:

- يكون خاصا بالموقع
- يتم إنشاؤه بوسائل يمكن يحفظ بها الموقع تحت مراقبته الحصرية.
- يضن مع الفعل المرتبط به صلة بحيث يكون كل تعديل لاحق قابل للكشف عنه.[1]

4-وجوب توثيق التوقيع

لقد جاء في كافة التشريعات المتعلقة بالت واقيع الإلكترونية ضرورة توثيق التوقيع الالكتروني لدى جهة معينة تضطلع بالتحقق من مدى مصداقيته، والتأكد من الشخص العائد له ليتم بعد ذلك منح صاحبه شهادة توثيق، والتي تؤكد صحة التوقيع وهناك من التشريعات من يمنح هذه الصلاحية .لمجلس الوزراء والبعض الآخر لرئيس الحكومة [2].

من هذا فالتوقيع الالكتروني حسب مختلف هذه القوانين نجده دائما متصل بالموقع وحده وهو صاحب توقيع الأصلي كما هناك من ينبه سواء كان هذا الشخص الأصلي طبيعي أو معنوي وإلا اعتبر توقيع مرفوض خاصة بالنسبة للإثبات ودور الجهاز الآلي الذي يكشف أي تغير أو تعديل في هذا التوقيع (جهاز فحص التوقيع) الشئ الذي يرفضه أنيا ويكشف هذا الغش أو التزوير أو محاولة الولوج عن طريق التقليد لهذا التوقيع الالكتروني.

---

[1] محمد لمين بصايرة ،**الإدارة الالكترونية وأعمالها القانونية**، مذكرة مكملة من مقتضيات الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر بسكرة ،2012-2013 ،ص75

[2] بوعمرة آسيا، **النظام القانوني للتجارة إلكترونية لدراسة مقارنة**، أطروحة دكتورة للعلوم، تخصص قانون الملكية الفكرية،كلية الحقوق، جامعة بن عكنون الجزائر، 2012 ، ص182 -- 183.

الفرع الثالث: دور التوقيع الإلكتروني في الحد من الفساد الإداري

ان ازدهار المعاملات الإلكترونية متوقف على كم الضمانات التي تحوز عليها هذه المعاملات وخاصة لو أخذنا في الاعتبار أنها تتم آلياً أو إلكترونياً بين أشخاص لا يعرفون بعضهم البعض ولا يلتقون، فهي تجارة عن بعد أو بالأحرى معاملات وتعاملات عبر شبكة الإنترنت، الأمر الذي لا يستبعد فيه وقوع التزوير أو التلاعب في التوقيع الإلكتروني، من هنا كان من الضروري الاهتمام بتوافر الضمانات اللازمة لإضفاء الثقة لدى المتعاملين بالتوقيع الإلكتروني فقد سعت كثير من التشريعات إلى اتخاذ وسائل تضمن ثقة المتعاملين مع وسائل الاتصال الجديدة .

فالتوقيع الالكتروني فهو وسيلة تقنية فرضها التطور التكنولوجي لمواكبة التجارة الالكترونية وتداول السندات وإبرام العقود الالكترونية، بين أشخاص غائبين. لكن التوقيع الالكتروني يستطيع أن يؤمن الوظائف الجوهرية للتوقيع اليدوي، وهي تحديد هوية صاحب التوقيع والتعبير عن رضى هذا الشخص بمضمون السند وموافقته عليه واتجاه إرادته إلى الالتزام بمضمونه. كما أن التوقيع الالكتروني لا يمنع الإلمام بدقائق النص الموقَّع، وهو لا يتم إلا إرادياً.

ويتميّز أيضاً بالاستقلال والوحدانية، بحيث يستحيل أن يمتلك شخصان ذات التوقيع الرقمي الواحد. كذلك فإن التوقيع الالكتروني يستطيع أن يؤمن القدر ذاته من الثقة والأمان التي يؤمنها التوقيع اليدوي إذا تمت مراعاة الشروط القانونية والتقنية المتعارف عليها دولياً. بل إن التوقيع الالكتروني يوفر إمكانية انجاز المعاملات بسرعة كبرى تضاهي متطلبات التوقيع اليدوي لأنه يتيح التوقيع عن بعد بدون الحضور الجسدي لشخص الموقع. وإذا كان التوقيع الالكتروني معرضاً للضياع أو السرقة، إذا لم يكن مؤمناً عليه بصورة تامة موثوقة، فإن التوقيع اليدوي معرض أيضاً للتزوير أو التحوير. وإذا كان التوقيع الالكتروني وسيلة تقنية، فهو لا يصدر عن الكمبيوتر بل

بواسطته بأمر من صاحب التوقيع. وعليه، بل باستطاعة التوقيع الالكتروني أن يؤمن مزيداً من الثقة والأمن عبر سلطات المصادقة المعترف بها دولياً[1].

ومن خلال ذالك يمكن نلخص دور التوقيع الالكتروني لمحاربة الفساد الإداري في النقاط التالية: [2]

– إمكانية استخدامه كبديل للتوقيع التقليدي بالإضافة الى مسايرته لنظم المعلومات الحديثة .

– يؤدى التوقيع الإلكتروني إلى رفع مستوى الأمن والخصوصية بالنسبة للمتعاملين على شبكة الإنترنت خاصة في مجال التجارة الإلكترونية .

– إمكانية تحديد هوية المرسل والمستقبل إلكترونيا والتأكد من مصداقية الأشخاص والمعلومات .

– يساعد التوقيع الإلكتروني كل المؤسسات على حماية نفسها من عمليات التزييف وتزوير التوقيعات .

– يسمح التوقيع الإلكتروني بعقد الصفقات عن بعد ودون حضور المتعاقدين وهو بذلك يساعد في تنمية وضمان التجارة الإلكترونية.

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي ,**مرجع سابق** ، ص 231

[2] علاء الطاهر، **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الراية للنشر والتوزيع .الطبعة الأولى , عمان الأردن2010 ،ص42.

خلاصة الفصل:

تعمل الإدارة الالكترونية، نظرا لما توفره من مزايا عديدة قد تساهم في الحد من مشاكل الإدارة التقليدية التي تولد عنها العديد من جرائم الفساد الإداري، بالإضافة إلى دورها في تجنب الوساطة.الرفع من الشفافية والنزاهة، التضييق من الانحرافات الحاصلة في الممارسات الإدارية عن طريق الاعتماد على الأساليب الإلكترونية الحديثة لحماية البيانات والمعلومات ومختلف الأعمال والتصرفات الإدارية من خلال الخدمة الالكترونية للمواطن التى تساعد في توفير أمرين في غاية الأهمية وهما الوقت والمال واستخدام التوقيع الإلكتروني و اعتباره وسيلة مهمة في الإثبات وكذلك تطبيق الرقابة الإلكترونية داخل الإدارة لتفعيل مبدأ المساءلة وهذا لتبديل الصورة السلبية للإدارة التقليدية .

الخاتمة

الخاتمة

وأخيرا نجد ان الإدارة الالكترونية كان لها دور فعال في محاربة الفساد الإداري والعديد من الانحرافات الإدارية ،الوظيفية والقانونية من بينها الرشوة والوساطة التي كانت سببا في تدهور النظم والأساليب الإدارية التقليدية وذلك من خلال وسائلها التكنولوجية الحديثة التي تتميز بالمرونة والفاعلية التي قضت على النمط التقليدي البيروقراطي وحل محله النمط الالكتروني الحديث الذي يأخذ بعين الاعتبار توفير احتياجات المواطن بالدرجة الأولى بكفاءة وسرعة وهذا ما يوفر الجهد الوقت والتكلفة بواسطة توفير كل المعلومات المطلوبة بطريقة مبسطة وشفافية في المعاملات.

ان تطبيق الإدارة الالكترونية رغم كل ما يتميز به لا يعد ضمانا كليا ولا كافيا للقضاء على الفساد الإداري ذلك ان في خضم التطورات التكنولوجيا والالكترونية يفتح لنا مشكل الفساد الإداري الالكتروني من خلال الأفراد الذين يتقنون العمل بالتكنولوجيا الحديثة مما يستوجب اخذ كل الاحتياطات لعدم الوقوع في نفس الثغرات المراد معالجتها في الإدارة التقليدية مما يستوجب توفير كل المتطلبات الضرورية الكافية لتحقيق السرية والأمن ألمعلوماتي وأكفأ أساليب الرقابة .

النتائج:

- من خلال الدراسة التي تم عرضها نورد مجموعة من النتائج المتمثلة أساسا فيما يلي:

✓ اعتماد الإدارة الالكترونية الحديثة على تقنيات وأساليب مغايرة حيث قللت من استعمال المحررات الورقية ليحل محلها التعاملات الالكترونية الصعب اختراقها او التلاعب بها كالمحررات الالكترونية و العقود الالكترونية

✓ ان الإدارة لالكترونية تهدف من خلال تحديث الأساليب والتقنيات إلي تقليل من كلفت الإجراءات الإدارية وزيادة من كفاءتها وفعاليتها

✓ اعتماد الإدارة الالكترونية على عناصر تساهم في نقل خدمة بطريقة سريعة وفعالة مثل البرمجيات شبكات والعقل المسير وهو العنصر البشري .

✓ ان تدهور في النظم الإدارية وسوء استعمال الإمكانيات المتوفرة من قوانين وانتشار الانحرافات كان دافع جبري لا اختياري في البحث عن بديل لنهوض وإصلاح المنظومة الإدارية .

✓ اعتماد الإدارة الالكترونية على تقنيات جديدة جعلتها تتميز على الإدارة التقليدية في أجاد الحلو للمتلاعبات والاختراقات الغير قانونية بواسطة استعمال تقنية التوقيع الالكتروني الصعب تزويره كحجية دامغة في الإثبات.

✓ انتهاج الإدارة الالكترونية أسلوب الرقابة الالكترونية الذي يراقب مدى فعلية الموظفين في أداء مهامهم من جهة ومن جهة أخرى مراقبة العمل في حد ذاته.

✓ تعمل تقنيات الإدارة الالكترونية على تفعيل عمل الأجهزة الرقابية من اجل اكتشاف بؤر الفساد الإداري .

✓ ان الإدارة الالكترونية ماهية إلا امتدادا للإدارة التقليدية وليس بديلا لها وما الإدارة الالكترونية إلا صورة جديدة تظهر في شكل هيكلي جديد متطور.

الاقتراحات والتوصيات:

من خلال الدراسة التي تم عرضها نورد مجموعة من التوصيات الهامة و المتمثلة أساسا فيما يلي:

- ضرورة توفير مختلف الوسائل الالكترونية الفاعلة لخدمة سريعة ودقيقة مثل : أجهزة الكمبيوتر والمحمول والهاتف شبكي وغيرها من الأجهزة التي تربطنا بشبكات العالمية بأقل تكلفة .
- الاستحداث تقنينات و تشريعات تسهل وتعالج عمل الإدارة الالكترونية لتضفي عليها طابع المشروعية وميزة المصداقية
- توفير القدر اللازم من التمويل من اجل إجراء صيانة دورية وتدريب وتكوين الموظفين للحفاظ على مستوى عالي من تقديم الخدمة وتطويرها .
- العمل على إدخال مشروع الإدارة الالكترونية في الإرادة السياسية لأكثر مصداقية ودعم وحصانة لتشكيل لجنة تتولى تطبيق لجنة تشرف على تطبيق هذا المشروع .
- توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية من اجل حماية المعلومات الوطنية وشخصية ولصيانة الأرشيف الالكتروني من أي عبث
- توفير خطط تسويقية دعائية لنشر فكرة استعمال الإدارة الالكترونية وإبراز ايجابياتها وذلك من خلال وسائل الإعلام السمعية والبصرية والمكتوبة وإقامة مؤتمرات وندوات
- توفير مصادر التزود بالانترانت مع تحفيظ أسعار الاستفادة من هذه الخدمة من اجل فتح المجال أمام اكبر عدد ممكن من أفراد المجتمع لتفاعل مع الإدارة الالكترونية .
- إنشاء معاهد ومراكز تدريب متخصصة تتمثل في طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وكل قواعد المعلومات من خلال اطارات وكفاءات التدريب لبناء قدرات فاعلة .

قائمة المراجع

المصادر

المواد القانونية والمراسيم:

1) مرسوم التنفيذي رقم(07-162) المؤرخ في30/05/2007 يعدل المرسوم التنفيذي رقم (01-123) المؤرخ 2001/05/09المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية ج ,ر,(عدد37 الصادر بتاريخ 2007/060/07).

2) قانون رقم 04-15 مؤرخ في 01 فبراير 2015 ، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج.ر.ج.ج /عدد 06 ، صادر في. 2015/02/10 .

المراجع باللغة العربية:

أولا: الكتب :

1) أبو زيد محمد محمد، **تحديث في قانون الإثبات، (مكانة المحررات الإلكترونية بين الأدلة الكتابية)**، دط، د د ن، مصر، 2002 .

2) احمد صقر عاشور،**قياس ودراسة الفساد في الدول العربية** " مؤشر الفساد في الأقطار العربية إشكاليات القياس والمنهجية "المنظمة العربية لمكافحة الفساد والمؤسسة العربية للديمقراطية ،بيروت ،2009.

3) أحمد محمد سمير, **التسويق الالكتروني** الطبعة الأول دار المسيرة لنشر وتوزيع الأردن 2009.

4) أحمد محمد سمير، **الإدارة الالكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان 2009.

5) أحمد هاشم الصقال ,محمد حسن مهدي **سعيد , دور الرقابة الإلكترونية في محاربة الفساد**، وزارة التجارة مكتب 20،المفتش العام.

6) النعيمي , محمد عبد العال **تحقيق دقة في إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات** طبعة الأولى ، إثراء نشر وتوزيع عمان 2008.

7) إيمان عبد المحسن زكي،**الحكومة الالكترونية:** مدخل إداري متكامل،المنظمة العربية للتنمية الإدارية،القاهرة، مصر 2009.

8) إيمان مأمون احمد سليمان ' **إبرام العقد الالكتروني وإثباته**, دار الجامعة الجديدة الإسكندرية 2008.

9) بشير عباس العلاق ،**الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات مركز الإمارات للدارسات و البحوث إستراتجية أبو ظبي** ،الطبعة الأولى ، الإمارات ،2005.

10) بشير عباس العلاق ،**الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات مركز الإمارات للدارسات و البحوث إستراتجية أبو ظبي** الطبعة الأولى، الإمارات 2005.

11) بشير عباس العلاق, **الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق** , منشورات المنظمة العربية لتنمية الادارية, القاهرة مصر ,2004 .

12) ثروت عبد الحميد، **التوقيع الالكتروني :ماهيته، مخاطره وكيفيته، مدى حجيته في الإثبات**، دار .الجامعة الجديدة، الإسكندرية 2007.

13) جمال الدين بن المنظور، **لسان العرب ،المجلد الثالث**، دار الكتب العلمية، بيروت 2003.

14) خالد ممدوح إبراهيم، **الإدارة الالكترونية**، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2010 .

15) سعد غالب ياسين، **الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية**"، معهد الإدارة العامة المملكة العربية السعودية،2005.

16) شوقي ناجي جواد ، مزهر شعبان العاني ، **الإدارة الالكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع،ط1، عمان،2014.

17) صدام الخمايسة، **الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري**، عالم الكتب الحديث لنشر والتوزيع، ، ط1، عمان.

18) صلاح الدين فهمي محمود ،**الفساد الإداري كمعوق لعمليات التنمية الاجتماعية والاقتصادية** .

19) عاطف عبد الحميد حسن، **التوقيع الإلكتروني(مفهومه، صوره، حجيته في الإثبات في نطاق المعاملات المدنية**، د ط، دار النهضة العربية، القاهرة،2009 .

20) عبد الرازق السالمي، **الإدارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر والتوزيع،الأردن عمان 2008.

21) عبد الفتاح بيومي حجازي ، **النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية** دار الفكر العربي الجزء الأول الإسكندرية مصر2003 .

22) عبد الله أحمد عبد الله المصراتي، **الفساد الإداري نحو نظرية اجتماعية في علم إجتماع الانحراف والجريمة دراسة ميدانية** المكتب العربي الحديث، ،الطبعة الأولى. القاهرة،2011.

23) عصام عبد الفتاح مطر، **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013.

24) عصام عبد الفتاح مطر، **جرائم الفساد الإداري –دراسة قانونية تحليلية مقارنة في ضوء الاتفاقيات الدولية والتشريعات الجنائية وقوانين مكافحة الفساد في الدول العربية والأجنبية**، دار الجامعة الجديدة، مصر،2011 .

25) عصام عبد الفتاح مطر،**الفساد الاداري(ماهيته،اسبابه،مظاهره)** الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة ، مصر،2011.

26) علاء الطاهر، **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الراية للنشر والتوزيع . الطبعة الأولى , عمان الأردن 2010.

27) علاء فرحان طالب،علي الحسين حميدي العامر، **استراتجيات محاربة الفساد الإداري والمالي**.عمان، دار الأيام، 2014 .

28) عمار بوحوش، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين**، دار المغرب الإسلامي، بيروت، لبنان، 2006.

29) عمار بوضياف، **محاضرات في النشاط الإداري**، قسم القانون العام، الأكاديمية العربية المفتوحة الدانمارك .

30) عنترة بن مرزوق ،**معضلة الفساد في الجزائر–دراسة في الجذور الأسباب والحلول** برج بوعريريج الجزائر: دار النشر جيطلي ،2009.

31) غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، **نظم المعلومات الإستراتيجية**، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، عمان الأردن 2008.

32) ماسية،**الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري**،الأردن،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

33) محمد الأمين الرومي , **النظام القانوني لتوقيع الالكتروني** , دار الكتب القانونية مصر 2008.

34) محمد فواز محمد المطالقة، **الوجيز في عقود التجارة الإلكترونية**، ط1 ، دار الثقافة الأردن، 2008 .

35) محمد محمود الخالدي، **التكنولوجيا الإلكترونية**، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن 2006.

36) محمد محمود الطعامنة، ، و العلوش، طارق شريف، **الحكومة الإلكترونية و تطبيقاها في الوطن العربي**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2004 .

37) محمود القدوة، **الحكومة الالكترونية الإدارة المعاصرة**، الأردن ، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016.

38) محمود محمد معابرة ،**الفساد الإداري وعلاجه في الشريعة الإسلامية**، ط1، الأردن دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011.

39) موسى بودهان، **النظام القانوني لمكافحة الرشوة**، الجزائر :دار الهومة،2010 .

40) نجم عبود نجم ،**أخلاقيات العمل الإدارة والمسؤولية في شركات الأعمال**، الوارق للنشر والتوزيع ،ط1، الأردن 2006.

41) نجم عبود نجم، **الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية والوظائف والمشكلات)**، دار المريخ الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.

42) نجوى أبو هيبة ،**التوقيع الالكتروني**, دار النهضة العربية القاهرة 2002 إلياس ناصيف العقد الإلكتروني في القانون المقارن، ط1 ، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009 .

43) هاشم عبد المنعم عكاشة, **الإدارة الالكترونية للمرفق العام**, دار النهضة العربية,2004

ثانيا: المجلات:

1) سمر عادل حسين، **الفساد الإداري: أسبابه، أثاره وطرق مكافحته ودور المنظمات العالمية والعربية في مكافحته**، مجلة النزاهة والشفافية للبحوث والدراسات، العدد 07، هيئة النزاهة، العراق ،2014.

2) سام دلة، **مدى الحماية الدستورية للمرافق العامة**، مجلة الشريعة والقانون، كلية القانون جامعة الامارات العربية المتحدة، العدد 66، السنة الثلاثون، افريل 2016.

3) فرطاس فتيحة، **عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين**، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 02، العدد 15، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2016.

4) أحلام محمد شواي، **الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه** مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 04، 2016.

5) عبد الناصر موسي، محمد قوريشي ،**مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي**، مجلة الباحث، العدد09، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2009.

6) أحمد بن عيشاوي، **أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات العمال**، مجلة الباحث،العدد07، جامعة ، ورقلة،2008.

7) نسيمة بومعراف"،**مظاهر الفساد الإداري**"، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 22 جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، مارس 2017.

8) الصاف محمد ، **أخلاقيات الوظيفة العامة و العوامل الإدارية المؤثرة في مخالفتها بالتطبيق على الملكة العربية السعودية**، مجلة الإدا رة العامة ، العدد 82 مارس1998 ص 457.

9) ولهي بوعلام، عجلان العياشي ،**التهرب الجبائي كأحد مظاهر الفساد الاقتصادي** مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 08، جامعة محمد بوضياف، مسيلة ،2008.

10) راضية سنقوقة، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام**، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الثاني عشر، جانفي 2018.

11) سعد عباس، **الحكومة الإلكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطبيق –دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل سمنت كركور**–، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد 23، 2010.

12) براهيم الدسوقي أبو الليل "**مشروع قانون التجارة الالكترونية الكويتي** ", مجلة الحقوق مجلس النشر العلمي , العدد 29–2005 .

13) عشور عبد الكريم، **دور الحكم الالكتروني في مكافحة الفساد الإداري**، الولايات المتحدة الأمريكية أنموذجا، مقال منشور بمجلة الفكر، جامعة بسكرة محمد خيضر ، العدد11.

ثالثا: الملتقيات

1) ماجد راغب الحلو، **الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة**، المؤتمر العلمي الاول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية منظم المؤتمر : أكاديمية شرطة دبي – مركز البحوث والدراسات، الدولة : دبي – الأمارات العربية المتحدة ، 26–28 أفريل 2003.

2) إبراهيم توهامي، ليتيم ناجي ،**قراءة تحليلية في مضامين وأبعاد ودلالات الفساد الإداري** ملتقى حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة محمد خيضر، بسكرة ،2012.

3) عز الدين بن تركي، منصف شرفي ،**الفساد الإداري: أسبابه، آثاره وطرق مكافحته (إشارة لتجارب بعض الدول)**، ملتقى حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد الإداري والمالي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2012.

رابعا: المذكرات والأطروحات

1) يوسف محمد أبو أمونة ,**واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية– قطاع غزة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة أعمال، جامعة غزة فلسطين 2009.

2) عشور عبد الكريم ،**دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص البيروقراطية والراشدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة 2009 -2010.

3) عويسي سهام، **دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق رضا العميل دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016.

4) حماد مختار ،**تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص التنظيم السياسي والإداري ،كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة" الجزائر ،2007.

5) خليفة بن صالح المسعود ،**المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط تخصص الإدارة التربوية والتخطيط ،كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية،2008.

6) إيهاب خميس المير ،**متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية ،تخصص العلوم الإدارية ،كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ،2007.

7) محمد جمال أكرم عمار، **مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم لإدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين 2009.

8) محمد بن عبد العزيز الضافي، **مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.

9) ساري عوض الحسنات ،**معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية** مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، تخصص إدارة تربوية، معهد البحوث والدارسات العربية ،جامعة الدول العربية، القاهرة ،2011.

10) عماد بوقلاشي **الادارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل الخدمات الالكترونية** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة الجزائر3 ،الجزائر 2011/2010.

11) علي بقشيش، **إشكالية تأثير الفساد الإداري على برامج التنمية و تطبيق آليات الحكم الراشد في البلدان النامية مع الإشارة إلى حالة الجزائر** أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة الجزائر 03 ،2012-2013.

12) فهد بن محمد الغنام ،**مدى فاعلية الأساليب الحديثة في مكافحة الفساد الإداري من وجهة نظراعضاء مجلس الشورى في المملكة العربية السعودية**، مذكرة مقدمة لاستكمال

متطلبات الحصول على الماجستير، تخصص علوم إدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض،2011.

13) حماد مختار، **تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية**، مذكرة ماجستير،جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، 2007.

14) عماد علي سلامة الكساسبة ،**أثر الرقابة الإ إلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاعمال الالكترونية ،تخصص إعمال الالكترونية، كلية الأعمال ،جامعة الشرق الاوسط الأردن،2011.

15) حسن عفيف العرايشي، واقع نظام الرقابة وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني–قطاع غزة ، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطمبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد،غزة–فلسطين،2015.

16) الهام بروبة، **تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة دكترواة في العلوم التجارية، تخصص محاسبة، جامعة محمد خضير بسكرة 2015. 2014.

17) محمد لمين بصايرة ،الإدارة الالكترونية وأعمالها القانونية، مذكرة مكملة من مقتضيات الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر بسكرة ،2012–2013 .

18) بوعمرة آسيا، النظام القانوني للتجارة إلكترونية لدراسة مقارنة، أطروحة دكتورة للعلوم تخصص قانون الملكية الفكرية،كلية .الحقوق، جامعة بن عكنون الجزائر، 2012 .

سابعا:المراجع باللغة الأجنبية:

Directive 1999/93/ce du parlement européen et du conseil, du13 décembre 1999 sur un cadre communautaire pour les signatures électronique journal officiel des communautés européennes 1999.

www.nazaha.iq/%5Cpdf_up%5C1028%5Cp2.pd.

فهرس المحتويات

مقدمة عامة.....01-05

الفصل الأول : الإطار العام للإدارة الإلكترونية و الفساد الإداري.....06

تمهيد.....06

المبحث الأول: الإطار العام للإدارة الإلكترونية.....07

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.....07

الفرع الأول: مفهوم ونشأة الإدارة الالكترونية.....08

الفرع الثاني: عناصر وأهداف الإدارة الإلكترونية.....17

الفرع الثالث: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية.....19

المطلب الثاني: منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية.....21

الفرع الأول: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.....21

الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية.....26

الفرع الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.....28

المبحث الثاني: الإطار العام للفساد الإداري 31

المطلب الأول: ماهية الفساد الإداري.....31

الفرع الأول: مفهوم الفساد الإداري.....32

الفرع الثاني: أنواع الفساد الإداري.....35

الفرع الثالث: مظاهر الفساد الإداري.....38

المطلب الثاني: تشخيص الفساد الإداري.....41

الفرع الأول: أسباب تفشي الفساد الإداري.....41

الفرع الثاني: الآثار الناجمة عن الفساد الإداري.....45

خلاصة الفصل.....48

الفصل الثاني: أساليب مكافحة الفساد الإداري إلكترونيا.....49

تمهيد.....49

المبحث الأول: الخدمة الإلكترونية.....**50**

المطلب الأول: مفهوم الخدمات الإلكترونية.....51

الفرع الثالث : اساليب توفير الخدمات الإلكترونية.....59

المطلب الثاني: دور الخدمة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري..... 61

الفرع الأول : دور الخدمات الإلكترونية في تسيير المرفق العام.....62

الفرع الثاني : دور الخدمة الإلكترونية في تفعيل مبدأ المساواة..... 65

الفرع الثالث : دور الخدمة الإلكترونية في قابلية المرفق العام للتغير..... 69

االمبحث الثاني : الرقابة الإلكترونية والتوقيع الالكتروني.....71

المطلب الأول : الرقابة الإلكترونية..... 72

الفرع الأول: مفهوم الرقابة الإلكترونية.....72

الفرع الثاني : متطلبات الرقابة الإلكترونية.....75

الفرع الثالث: دور الرقابة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري..... 78

المطلب الثاني: التوقيع الإلكتروني.....82

الفرع الأول: مفهوم التوقيع الإلكتروني.....82

الفرع الثاني: صور و شروط التوقيع الإلكتروني.....87

الفرع الثالث: دور التوقيع الإلكتروني في الحد من الفساد الإداري.....94

خلاصة الفصل.....96

الخاتمة..... **97-99**

قائمة المراجع.....**100**

الملخص :

يساهم تجسيد الإدارة الإلكترونية في المنظمات العمومية في مكافحة الفساد الإداري من خلال محاربة مظاهره السلبية من وساطة ورشوة و محسوبية وروتين و غيرها من الانحرافات الإدارية و الوظيفية و القانونية التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية وتحركها عن هدفها الأساسي و هو المصلحة العامة المجسدة في تقديم الخدمة العمومية التي تبقى المتضرر الأول من تدني مستوى العمل الإداري و انحراف سلوكياته فالإدارة الإلكترونية كآلية فعالة أصبحت مطلبا ملحا و ضرورة حتمية لمكافحة الفساد الإداري، من خلال استخدام الوسائل التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري للقضاء على النمط التقليدي البيروقراطي في تقديم الخدمات العامة و التحول إلى النمط الإلكتروني الذي يتميز بالمرونة و الديناميكية و الفعالية بما يوفر الوقت و الجهد و التكلفة من جهة ،ويعزز الشفافية والمسائلة و المحاسبة و العدالة و يساهم في تفعيل الرقابة الإلكترونية للكشف عن كل الانحرافات التجاوزات و الممارسات غير القانونية. التي تعتبر أساس الإدارة العامة الرشيدة من جهة أخرى، و بالتالي تحقيق إدارة أكثر كفاءة و فعالية للمنظمات العمومية وتقليل المظاهر السلبية للفساد الإداري.

Abstract

The shift towards E-administration in public organizations contributes to the fight against administrative corruption by combating its negative aspects of mediation, bribery, prejudices, routine, and other administrative functional and legal deviations that reduce the development of administrative systems and divert them from their primary objective. The first victim is the low level of administrative performance and the deviation of its behavior. Transparency, principles, accountability and justice may contribute to the activation of electronic monitoring to detect all irregularities and illegal practices, which is the basis of good public administration on the other hand, achieving more efficient and effective management of public organizations and reducing the negative aspects of administrative corruption.