MarocDroit.com
موقع العلوم القانونية
أول مجلة إلكترونية متخصصة...تتجدد على مدار اليوم

الحكومة الالكترونية

ذ لحسن بوصبار

باحث بماستر المقاولة و القانون

كلية الحقوق الحسن الاول سطات

تاريخ النشر: 24 أبريل 2012

marocdroit.com

مقدمة

- **المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية**

المطلب الأول: تعريف الحكومة الالكترونية ومقوماتها

- الفقرة الأولى : تعريف الحكومة الالكترونية
- الفقرة الثانية : مقومات الحكومة الالكترونية

المطلب الثاني: أهداف الحكومة الالكترونية

- الفقرة الأولى : تحسين مستوى الخدمات والتخفيض من التكاليف
- الفقرة الثانية : اختصار الإجراءات الإدارية والسرعة في أداء الخدمة

- **المبحث الثاني : تطبيقات الحكومة الالكترونية**

المطلب الأول : الخدمات الحكومية الالكترونية

- الفقرة الأولى : مجالات الخدمات الحكومية
- الفقرة الثانـــية : معايير جودة الخدمات الحكومية

المطلب الثاني : التجارة الالكترونية الحكومية

- الفقرة الأولى : العقود الإدارية الالكترونية
- الفقرة الثانـــية : المشتريات الحكومية عبر شبكة الأنترنت

خـــاتمة

marocdroit.com

مقدمة

لقد مر العالم من الفترة الأخيرة والتي بدأت منذ العقد الأخير بتحولات جذرية وعميقة شاملة في كافة المجالات، وفي هذه المرحلة ألغيت القيود وتفتحت الأسواق واشتعلت المنافسة وتعاظم دور التكنولوجيا الحديثة التي لعبت دورا رئيسيا في إحداث هذه التحولات ومنها التحول إلى الإدارة الالكترونية بدلا من الإدارة التقليدية في القطاع الحكومي والقطاع الخاص، ولذلك ظهرت مصطلحات : الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الحكومة الذكية...وكلها مصطلحات ظهرت كقرينة بتطور ثورة المعلومات وثورة الاتصالات الحديثة، بما فيها تزايد استخدام الحاسب الآلي وشبكاته وكافة تطبيقاته، الأمر الذي أدى إلى اتصال الجهات الحكومية أو الخاصة ببعضها البعض في نطاق المكان الواحد أو أماكن عدة، وذلك عن طريق شبكة اتصال أدت إلى تكوين وحدة حاسوبية،ومن ثم أصبحت بمثابة البنية التحتية للحكومة الالكترونية. وهذه الأخيرة هي فكرة أثارها ونادى بها نائب الرئيس الأمريكي السابق (آل غور) ضمن تصور لديه لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها بشكل آلي باعتماد شيكات الاتصال والمعلومات لخفض التكلفة وتحسين الأداء وفعالية التنفيذ.

ولا ريب أن اعتماد الكثير من الدول تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تبسيط الإجراءات الإدارية اللازمة للحصول على خدمات المرفق العام، كما سيكون له أثره على النظام القانوني للمرفق العام.

وإن مشروع تطبيق نظام الإدارة العامة الالكترونية ليس مرحلة زمنية أو مجموعة من الخدمات فقط، بل هو ثورة في التفكير والتنفيذ وثورة للقضاء على البيروقراطية في ظل حياة ازدحمت بحاجة الأفراد إلى الخدمات الحكومية المتغيرة والمتطورة.

ومن أهم الإشكالات التي تواجه الحكومة الإلكترونية، ما هي الاتجاهات السائدة حول مفهوم الحكومة الإلكترونية ؟ وما هو واقع تطبيق الحكومة الالكترونية على مستوى الخدمات والتجارة الالكترونية ؟

وسنسعى من خلال هذا الموضوع إلى محاولة الإجابة عن هاته الإشكالات معتمدين أسلوب المنهج الوصفي التحليلي.

ولهذا عملنا على تقسيم هذا البحث إلى مبحثين، (مبحث أول) نتطرق فيه إلى ماهية الحكومة الإلكترونية ومقوماتها، و(مبحث ثان) نتناول فيه تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى الخدمات على مستوى التجارة الالكترونية

- **المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية**
- **المبحث الثاني : تطبيقات الحكومة الالكترونية**

marocdroit.com

- المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية

تسعى العديد من الدول إلى إدخال التكنولوجيا المعلوماتية على كافة الأعمال الحكومية التي تقوم بها، وهذا هو هدف العديد من الدول وذلك بهدف التخلص من سلبيات العمل الإداري وتفعيل النظام المعلوماتي، الأمر الذي أدى إلى استحداث مفهوم الحكومة الالكترونية.

وبالتالي فإن التساؤل المطروح هو ما المقصود بالحكومة الالكترونية وما هي مقوماتها ؟ وما هي الأهداف التي تقوم عليها ؟

كل هذه التساؤلات سوف نجيب عنها في مطلبين، الأول سوف نتطرق فيه إلى تعريف الحكومة الالكترونية ومقوماتها، على أن نخصص الثاني لأهداف الحكومة الالكترونية.

المطلب الأول: تعريف الحكومة الالكترونية ومقوماتها

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى تعريف الحكومة الالكترونية (الفقرة الأولى)، على أن نتطرق إلى مقومات الحكومة الالكترونية (الفقرة الثانية).

- الفقرة الأولى : تعريف الحكومة الالكترونية

إن مصطلح الحكومة الالكترونية يعرفه البعض بأنه استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية[1].

في حين أن هناك اتجاه آخر يعرف الحكومة الالكترونية بالمعنى الواسع، إذ يعتبرها بأنها ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عبر الأنترنت فقط، بل يشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق

[1]- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة الأزاريطة، مصر، الطبعة الثانية، 2007، ص 34

marocdroit.com

الالكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، وذلك دون تمييز أو إخلال بمبدأ تكافؤ الفرص[2].

ومن خلال هذا كله يمكن أن نورد تعريفا للحكومة الالكترونية بأنها استخدام وسائل الاتصال التكنولوجي وذلك بغرض تقديم أفضل خدمة للمواطنين وفي أسرع وقت ممكن.

وبالتالي فإن مفاد الحكومة الالكترونية تعني تبني التغيير أو التعديل في العلاقات الأساسية والتي تربط بين الحكومة من جهة والمواطنين من جهة ثانية، وهذا التوجه هو الذي يحول المغرب سلوكه من خلال اعتماده للنظام المعلوماتي في المحاكم المغربية، بل إن الحكومة المغربية جعلت التسجيل في اللوائح الانتخابية يتم من خلال الشبكة المعلوماتية، وزيادة على ذلك فإن العديد من الكليات والمعاهد تنص هي الأخرى على إجبارية التسجيل في الأنترنت أولا.

وتجدر الإشارة فقط على أن الولايات المتحدة الأمريكية تعتبر من البلدان الرائدة في مجال الحكومة الالكترونية، إذ تمت في و.م.أ سنة 2000 تجربة الاقتراع المباشر على الحاسب الآلي، وهذه التجربة قد عرفت نجاحا بسبب قدرة الحاسب الآلي على الحساب الدقيق للأصوات والحيلولة دون حصول مخالفات.

إضافة أيضا إلى تجربة كندا التي هي الأخرى الرائدة في مجال اعتماد نظام الحكومة الالكترونية، إذ أصبحت كندا اليوم مثلها مثل و.م.أ تقدم الخدمة العامة عن طريق شبكة الأنترنت[3]. وأما بخصوص بعض الدول العربية الرائدة في مجال الحكومة الالكترونية نجد إمارة

---

[2]- داوود عبد الرزاق الباز، الحكومة الالكترونية وآثارها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف الإسكندرية، 2008 بدون ذكر الطبعة، ص 74

[3]- ينفق القطاع العام في الولايات المتحدة الأمريكية مبالغ ضخمة على تقنية المعلومات والتي تتمثل في الأجهزة والبرامج ومصاريف التشغيل وهذه المصاريف تصل إلى 45 مليار دولار على مستوى الولايات.

أما في كندا، فقد بلغ الإنفاق على تقنية المعلومات بخصوص العمليات الحكومية حوالي 10% من مجموع الإنفاق.

دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة والتي بادرت بالتحول إلى الحكومة الالكترونية وذلك بالنسبة لكافة الدوائر المحلية العاملة كدائرة المحاكم وكذلك دائرة المياه والكهرباء والدائرة الصحية والجمارك والموانئ وغيرها.

وقد انطلقت الحكومة الالكترونية في دبي في 2001، وقد حققت بعدها نجاحات باهرة في هذا المجال[4].

- الفقرة الثانية : مقومات الحكومة الالكترونية

فالحكومة الالكترونية حتى تقوم بالأعمال المنوطة بها، فهي بحاجة إلى مقومات تمكنها من أداء الأعمال المنوطة بها، وهذه المقومات تتمثل فيما يلي :

أولا – الحاسبات الآلية والشبكات

1) الحـــــاسبات الآلية :

فالحاسب الآلي عند ظهوره في الأربعينات من القرن الماضي كان يمثل حيزا كبيرا، إضافة إلى كونه مرتفع الثمن، كما يصعب أيضا نقله من مكان لآخر

وبعد مرور وقت طويل وبالتحديد في التسعينات من القرن الماضي، ظهرت الحاسبات الشخصية الصغيرة والتي تعتمد على وجود أكثر من معالج، الأمر الذي يناسب التطبيقات المعقدة التي تؤديها هذه الحاسبات.

وأما بخصوص مستقبل الحاسب الآلي فإنه يمكن القول على أنه يصعب تصور شكله وكذا رسم حدوده[5].

[4]- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008، ص 134

[5]- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الالكترونية، الكتاب الأول - الحكومة الالكترونية، دار الكتب القانونية المحلة الكبرى، مصر، 2007 بدون ذكر الطبعة، ص 53

marocdroit.com

2) شبكات الحاسب الآلي :

يقصد بشبكة الحاسب الآلي[6] مجموعة من الحاسبات الصغيرة[7] أو الكبيرة تتصل فيما بينها بحيث يتاح لكل واحدة على الشبكة الاستفادة من الموارد التي تتيحها هذه الشبكة.

وشبكة الحاسب الآلي تتكون من مكونات مادية ومجموعة برمجيات[8].

ثانيا – قواعد البيانات والمعلومـــات

إن قاعدة البيانات الخاصة بدائرة حكومية معينة مثل دائرة المياه والكهرباء، فإنها تشمل بيانات العملاء من حيث الأسماء ومكان إقامتهم وكذا أرقام هواتفهم وكذا أرقام عدادات

---

[6]- ظهر الحاسب الآلي في الأربعينات من القرن الماضي بعد أن كان الاعتماد على معدات ميكانيكية، فأصبح يحتل صالات كبيرة تصل إلى عشرات الأمتار، ويستطيع الحاسب الآلي القيام بعمليات حسابية كل ثانية، فضلا عن كونه مرتفع الثمن لا يقدر على شرائه سوى الحكومات أو الشركات الكبيرة.
وكان الجيل الأول من هذه الحاسبات سنة 1946، ثم ظهر الجيل الثاني للحاسب سنة 1954، أما الجيل الثالث فقد ظهر سنة 1970، أما الجيل الرابع فقد ظهر سنة 1981 حيث ظهرت الحاسبات الشخصية الصغيرة Micro computers والحاسبات العملاقة Super Computer والتي تعتمد على وجود أكثر من معالج يعمل بطريقة التشغيل المتوازي Parallel processing الأمر الذي يناسب التطبيقات المعقدة التي تؤديها هذه الحاسبات.

[7]- هي حاسبات تستمد طاقتها من بطاريات مزودة بها، لذلك يمكن حملها من مكان لآخر، وقد أصبحت أقل وزنا ومزودة بشاشة عالية الوضوح تستخدم السائل البلوري diguid crystal وبطارية يمكن شحنها للعمل في الأماكن العامة التي ليس لها مصدر للطاقة الكهربائية.
وتوجد أربع أنواع لهذه الحاسبات :
* حاسبات مطوية Laptop
* حاسبات المفكرة Notebook
* حاسبات اليد Handheld
* حاسبات القلم Pen.Based Note pads

[8]- فيما يتعلق بالمكونات المادية للشبكات، فهي عبارة عن :
* جهاز الخدمة الرئيسي : هو الذي يعمل على تنظيم مشاركة الأجهزة المكونة لها حيث يتولى خدمة كل مستخدم في شبكة الحاسب.
وفي حالة ما إذا كان يستخدم بمفرده لإدارة الشبكة يطلق عليه جهاز خدمة رئيسي خاص، وأما إذا استخدم كمحطة عمل فإنه يسمى بجهاز خدمة رئيسي عام.
* محطات العمل : فالدائرة الحكومية الالكترونية بها أقسام مختلفة وفي كل قسم بها حاسب آلي أو أكثر يخدم هذه الأقسام قد يكون أحدها للشؤون المالية وآخر لشؤون الموظفين وآخر قد يخصص بتنظيم العلاقات العامة الدائرة بغيرها، وكل هذه الحواسب يطلق عليها محطات عمل.
* نظم تشغيل الشبكات : إن ما يتعلق بنظام الحكومة الالكترونية، فإن نظم التشغيل الخاصة بها تمكن العاملين في إدارات مختلفة داخل الوحدة الواحدة إمكانية الاتصال ببعضهم البعض عن طريق الحاسب الآلي للحصول على معلومات أو تعليمات.
كما يمكن أيضا نظام الحكومة الالكترونية مستخدمي النظام في أكثر من شبكة محلية من الاتصال ببعضهم البعض.
* نظام الخادم والعملاء : يعتمد هذا النظام على وجود حاسب آلي رئيسي بالشبكة يسمى الخادم وتتصل به مجموعة من الحاسبات العادية تسمى العملاء، ويتسم جهاز الخادم بأنه سريع جدا وبه أسطوانة ذات سعة تخزين عالية في حين أن أجهزة العملاء فإن سرعتها عادية

المياه والكهرباء، كما أن قاعدة البيانات المذكورة لابد وأن تشمل سعر الوحدة من المياه والكهرباء وأساس المحاسبة.

ويمكن تشبيه قاعدة البيانات بمثابة الطعام الذي يحيا به الإنسان، ذلك أنه بدون الطعام والشراب يهلك الإنسان، وأيضا بدون قاعدة البيانات تكون شبكة الحكومة الالكترونية عبارة عن نظام آلي ليس لديه مادة معلوماتية يعمل عليها. وبالتالي لا يمكن إعطاء نتائج وبيانات غيرها.

ويمكن اعتبار أن قواعد البيانات في الحكومة الالكترونية مكون رئيسي لنظام عمل هذه الحكومة، كما أنه بدون قاعدة بيانات قوية فإنه لا يمكن للحكومة الالكترونية أن تعمل[9].

ثالثا – اعتماد الأنظمة المعلوماتية في الحكومة الالكترونية

إن تحول الأعمال الإدارية والتي تمت بناءاً على تدخل بشري إلى أعمال الكترونية تتم من تلقاء نفسها، وبذلك فإن عملية الأتمتة تعكس تقدما في أداء العمل بطريقة الكترونية بشكل غير مسبوق، وبالتالي فإنه يمكن اللجوء إليها على الأقل لأداء الأعمال البسيطة التي قد تأخذ حيزا مهما من وقت الموظف.

كما يمكن اتخاذ قرارات وتنفيذها وفقا لبرامج معينة بمعرفة الحاسب الآلي وذلك دون تدخل من مستخدمه.

رابعا – الموظف في الحكومة الالكترونية

فموظفي الحكومة الالكترونية[10] يجب أن تكون لديهم خبرة علمية في المجال المعلوماتي، إذ أن ثورة المعلومات والتوسع يستوجب على الموظف في نطاق الحكومة الالكترونية أن يكون

[9]- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، م.س ، ص 51

ملما بعلوم الحاسب، بل قد يجب أن يكون متخصصا في بعض الأحيان، ولهذا نجد أن الموظف في نطاق الحكومة الالكترونية يعمل في تخصصات دقيقة، فهناك فئة من الموظفين قد ينحصر دورهم في إدخال البيانات أو استخراجها.

وهناك أيضا فئة المبرمجين وهؤلاء يختصون بوضع البرامج المعلوماتية التي تسير نشاط الحاسب الآلي في مجال عمل الحكومة الالكترونية.

وهناك أيضا موظفي الشبكات وهؤلاء مختصون بصيانة شبكات الحاسب الآلي وإصلاح كل ما يعيق هذه الشبكات الالكترونية التي يعتمد عليها جهاز الحكومة الالكترونية وضمن مجموعة موظفي الشبكات توجد فئة تختص بحماية المعلومات والشبكات ضد كل محاولات الاختراق[11].

وبالتالي يتضح مما سبق أن طبيعة عمل الحكومة الالكترونية تفرض وجود موظفين متخصصين تكون لديهم القدرة على إدارة النظام الالكتروني المتعلق بالحكومة الالكترونية،

---

[10]- فيما مضى كان الإعلان عن الوظائف يصدر متضمنا ضرورة أن يكون المرشح أو المتقدم للوظيفة مستوفيا للشروط المنصوص عليها في قانون الوظيفة العمومية.

لكن موظفي الحكومة الالكترونية لهم خصائص مختلفة تعتمد على مؤهلاتهم وخبرتهم العلمية والتقنية في مجال خبرات الحاسب والمعلوميات وأن يكون متخصصا في المجال التقني المعلوماتي.

لذلك نجد أن الموظف في نطاق الحكومة الالكترونية يشغل تخصصات دقيقة، فهناك مشغلي الحاسب الآلي ينحصر دورهم في إدخال البيانات وبعض المهام البسيطة التي تتعلق بالأعمال الإدارية.

وهناك فئة من المبرمجين يختصون بوضع البرامج المعلوماتية التي تسير نشاط الحاسب الآلي في مجال عمل الحكومة الالكترونية.

وهناك موظفي الشبكات، وهؤلاء مختصين بصيانة الشبكات وإعادة صيانة الحاسب الآلي وإصلاح الأعطاب التقنية الخاصة بهذه الشبكات الالكترونية التي تعتمد عليها جهاز الحكومة الالكترونية، وضمن مجموعة موظفي الشبكات، هناك فئة تختص بتأمين وحماية نظم المعلومات والشبكات ضد محاولات الاختراق والسرقة والإتلاف والتدمير.

للمزيد حول مواصفات الموظف في الحكومة الالكترونية أو الإدارة الالكترونية، راجع :

Alain Bensoussan, Internet public et administration électronique, Dalloz, France, 2009, p : 45

[11]- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الالكترونية، م.س، ص 87

وبالتالي فإن هؤلاء الموظفين يجب عليهم إتقان مهارات التعامل بالحاسب الآلي باعتبارهم جزء من منظومة الحكومة الالكترونية.

ويمكن القول على أن هذه هي أهم المقومات التي ترتكز عليها الحكومة الالكترونية، إضافة إلى أن من هذه المقومات أيضا القضاء على تداول الأوراق قدر الإمكان في نطاق الحكومة الالكترونية.

المطلب الثاني: أهداف الحكومة الالكترونية

إن اعتماد الجهات الحكومية نظام الحكومة الالكترونية يجسد رغبة صادقة لدى هذه الجهات بغية تحقيق غايات تساير ما يعرفه النظام المعلوماتي من تطور مستمر، وبالتالي فإن هذا التوجه الذي تقوم عليه الحكومة الالكترونية يستهدف تحقيق غايات معينة، وبالتالي فإن التساؤل المطروح هو : ما هي أهداف الحكومة الالكترونية ؟

إن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية يستهدف تحقيق مجموعة من المزايا.

- الفقرة الأولى : تحسين مستوى الخدمات والتخفيض من التكاليف

إن الحكومة الالكترونية تهدف بالأساس إلى تحسين مستوى الخدمة المقدمة إلى الجمهور، فالحاسب الآلي يعطي نتائج يقينية لا مجال للشك فيها، وبالتالي فإنه يتم تجاوز الأخطاء التي يمكن أن يقع فيها الموظف العادي أثناء قيامه بعمله[12].

كما أن ما يميز الحكومة الالكترونية أنها تحقق مبدأ الشفافية، لذلك فإنه يمكن لأي متعامل مع هذا النظام أن يعلم المرحلة التي قطعها وما إن كان هناك معوقات أثناء التنفيذ.

[12]- عبد الفتاح بيومي حجازي،النظام القانوني للحكومة الالكترونية، م.س، ص 99

كما يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستلزم العرض على أكثر من موظف وذلك قصد الإطلاع عليه والتوقيع بما يفيد ذلك وإحالته على موظف آخر، ومن شأن هذا كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة.

ويمكن القول على أنه باتباع نظام الحكومة الالكترونية فإن التكلفة سوف تقل كثيرا وذلك نتيجة استخدام الحاسب الآلي[13].

- **الفقرة الثانية : اختصار الإجراءات الإدارية والسرعة في أداء الخدمة**

إن العمل الإداري الذي يتم خارج نطاق النظام المعلوماتي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية باعتبار أنه يستلزم في بعض الأحيان موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، وهذا قد يتطلب وقتا طويلا. غير أن اعتماد النظام المعلوماتي من قبل الإدارة أو الحكومة يمكن الشخص من الحصول على أي معلومة في ثوان معدودة وذلك من خلال شبكات الحكومة الالكترونية التي تتسم بالسرعة في تنفيذ الخدمات.

وبالتالي فإنه يمكن القول على أن الحكومة الالكترونية تستهدف التخلص من التعقيدات الإدارية لما تحمله من نتائج سلبية والتي قد تؤدي إلى إصدار الجهد والوقت والمال.

كما أن اعتماد نظام الحكومة الالكترونية يؤدي إلى ربح الوقت إسنادا إلى سرعة تدفق البيانات والمعلومات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن تم القيام بها في وقت وجيز جدا.

إضافة أيضا إلى أن الإنجاز الالكتروني للخدمة يخضع لرقابة أدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله.

[13]- عصام عبد الفتاح مطر، م.س، ص 57

وزيادة على كل هذه الأهداف، فإن اعتماد أسلوب الحكومة الالكترونية يمكن للشخص من خلال الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بجهة الإدارة من تحديد الخدمة المطلوبة وكذا مراحلها والإجراءات المتطلبة التكلفة المقررة لها قصد الحصول على الخدمة وبالتالي فإنه لا وجود هنا لعلاقة مباشرة بين الموظف وطالب الخدمة، وهذا من شأنه القضاء على كل أشكال الفساد الإداري كالرشوة مثلاً[14].

كما أن أسلوب الحكومة الالكترونية يقوم على مبدأ العدالة في تقديم الخدمة، وبالتالي المساواة في المعاملة بين كل أفراد المجتمع محققا من خلال ذلك الشفافية.

إضافة إلى أن نظام الخدمات الالكترونية عن طريق الحكومة الالكترونية يقوم على مدار الساعة، إذ أن الشخص الذي يهمه الأمر يمكن له الدخول إلى شبكة الحكومة الالكترونية في أي وقت وذلك بهدف الحصول على الخدمة التي يرغب بها.

[14]- عصام عبد الفتاح مطر، م.س، ص 58

- المبحث الثاني : تطبيقات الحكومة الالكترونية

مما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت تلعب دورا مهما في تسهيل الحياة اليومية، وفي إطار توفر التقنية فقد أصبحت تطبيقات الحكومة الالكترونية حقيقة واقعة عن طريق توفير الجهات الحكومية مواقع تعريفية على الأنترنت من أجل تقديم خدمات إلى الجمهور، وتعتبر نقطة اتصال ما بين الحكومة والأطراف الخارجية التي تتعامل معها، فالحكومة الالكترونية لا تقتصر على تقديم الخدمات فقط بل تتجاوز ذلك إلى القيام ببعض الأعمال الخاصة بما فيها التجارة الالكترونية عن طريق اعتماد وسائل ووسائط الكترونية في كل ما يتعلق بهذه التجارة[15].

ولهذا ارتأينا تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، مطلب نعالج فيه الخدمات الحكومية الالكترونية (المطلب الأول)، والتجارة الالكترونية الحكومية (المطلب الثاني).

المطلب الأول : الخدمات الحكومية الالكترونية

إن الخدمات الالكترونية هي خدمات ذاتية تعتمد على كفاءة المواطن وخبرته في التعامل الالكتروني ليحقق أعلى درجات الاستفادة من الخدمات المقدمة إليه[16].

فما هي مجالات خدمات الحكومية الالكترونية ؟ وما هي معايير جودتها ؟

---

[15]-**Thierry Carcenac**, Pour une administration électronique citoyenne, MTC, Paris 2000, p 123

[16]- كندا من الدول التي استخدمت الحاسب الآلي وتطبيقاته في التعليم حيث شرعت في سنة 1993 في مشروع استخدام الأنترنت في التعليم عن طريق إحدى الجامعات، حيث أقام الطلاب بتجميع وترتيب بعض المصادر التعليمية على الشبكة، ثم تطور الأمر إلى التعاون مع القطاعات الخاصة والعامة الذي نتج عنه مشروع School.net، وبعد سنوات قليلة تطور المشروع، وقدمت خدمات عديدة تمثلت في توفير مصادر المعلومات التي تخدم المدارس والمدرسين وأولياء الأمور وغيرهم، وفضلا عن ذلك فقد قدم المشروع خدمات عديدة أخرى، هذا وقد رصدت الحكومة الكندية مبلغ 30 مليون دولار كندي للتوسع في مشروع School.net خلال السنوات التي تلت سنة 1993.

● الفقرة الأولى : مجالات الخدمات الحكومية

تتنوع الخدمات الالكترونية، فبعضها يعكس سيادة الدولة مثل خدمات الضرائب والتوثيق واستخدام التراخيص والمستندات، والبعض الآخر يمثل البنية الأساسية الاجتماعية، وتشمل الخدمات التي تقدمها الدولة لجمهور المواطنين لإشباع حاجاتهم الأساسية مثل خدمات التعليم والصحة وتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع، والبعض الآخر يقدم لرجال الأعمال والمستثمرين[17].

1) معاملات الحكومة الالكترونية مع المواطنين :

وتهدف إلى إمداد المواطنين بالخدمات الحكومية الالكترونية من خلال مواقع الحكومة على شبكة الأنترنت لتلبية حاجاتهم الشخصية[18] كالحصول على وثائق، فهناك وثائق ذات طبيعة عامة لا تطلب التحقق من شخصية الطالب مثل شهادة القيد في السجل التجاري أو الصناعي أو شهادة المطابقة للشروط البيئية أو الصحية.

ويمكن للجهات الحكومية أن تقوم بطرح نماذج هذه الشهادات على موقعها لدى شبكة الأنترنت، حيث يتم دخول صاحب الشأن إلى موقع الحكومة الالكترونية، ويقوم بملء الطلب أو الاستمارة المخصصة لهذا الغرض، وفي مرحلة لاحقة تقوم جهة الإدارة بموافاته بالبريد العادي بالشهادة أو الوثيقة العامة المطلوبة.

كما تمكن هاته الخدمات الالكترونية من الحصول على وثائق ذات طبيعة خاصة :

---

[17] - **Dolorès Grosseny**, Le gouvernement électronique, librairie national du Québec, Canada, 2004, p : 315

[18]- تعتبر الحكومة الأمريكية من أوائل الدول التي تبنت اعتماد الحكومة الالكترونية، وذلك بالتزام الولايات رسميا باستخدام الحكومة الالكترونية من خلال قوانين قامت بسنها كقانون التخلص من الأعمال الورقية Paper work elimination Act وقانون Cling Cohen Act واللذان يطلبان إدارة الحكومة = الفدرالية أن تضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص عبر الشبكة وأن تركز اهتماماتها على إدراك النتائج المترتبة، ومن أهم المواقع التي يمكن اللجوء إليها للحصول على الخدمات الحكومية الكترونيا من لدن المواطنين وذلك منذ عام 1997 :

http://accessamperica.gov/Access :amercia

- الشهادات الشخصية مثل شهادات الوفاة والزواج والطلاق.
- شهادات التعليم بمختلف مراحله.
- جوازات السفر وبطاقة الهوية[19].

وهنا نستحضر تجربة وزارة العدل المغربية حيث عملت على تثبيت خدمات الكترونية بالمحاكم النموذجية، ومن هذه الخدمات :

- تتبع الملفات القضائية بكتابة الضبط.
- تتبع تنفيذ الأحكام الصادرة ضد شركات التأمين.
- الإطلاع على السجل التجاري.

وكذلك تجربة وزارة الداخلية والتي تتمثل في الحصول على جوازات السفر وتجديد رخص القيادة.

ونظرا لخصوصية هاته البيانات الخاصة بهاته الشواهد، فإن الحصول عليها يتطلب التأكد من شخص طالبها، سيما وأن القانون أمن إجراءات الحصول على هاته الوثائق، ولهذا فإن تسليمها يكون يدويا[20].

2) معاملات الحكومة الالكترونية مع منظمة الأعمال :

تلعب الحكومة دور المنظم وجامع الضرائب والزبون الداعم لقطاع الأعمال بغض النظر عن الخدمة أو المنتج التي تقدمه مؤسسات القطاع الخاص، ومن أهم الخدمات التي توفرها الحكومة المغربية في إطار علاقاتها مع منظمة الأعمال هي الأداء الالكتروني للضريبة[21].

---

[19]- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الالكترونية، الكتاب الأول - الحكومة الالكترونية، م.س، ص 357

[20]- المناظرة الوطنية الأولى حول الإصلاح الإداري بالمغرب تحت شعار " الإدارة المغربية وتحديات 2010"، 7 و 8 ماي 2002، ص 13 وما يليها.

[21]- في إمارة دبي، يمكن للشخص أن يسدد بنفسه أو نيابة عن الغير أموال الضرائب والرسوم، وفي هذه الحالة لا يشترط أن يقف صاحب المعاملة في طابور طويل انتظارا لدوره حتى يقوم بالسداد، وحلا لهذه المشكلة، جاءت عمليات السداد الآلي وذلك عن طريق تجهيزات تقنية منتشرة في الأماكن العامة، وعند السداد يحصل على إيصال، ثم يتم التحويل البنكي لاحقا من البنك صاحب آلة السداد إلى الجهة الحكومية صاحبة الحق في الرسوم أو الضرائب، هذا فضلا عن إمكانية التحويل ما بين بنك وبنك آخر عن طريق شبكة الأنترنت.

وتختلف أنواع الضريبة التي يتم أداؤها الكترونيا ومسطرة أداءها، فهناك الضريبة على القيمة المضافة بالنسبة للخاضعين لهذه الضريبة الذين يجب على الأقل أن يساوي رقم أعمالهم خمسين مليون درهم، وأن يتقدموا إلى مديرية الضرائب بطلب انخراط في الخدمة الالكترونية للإقرار والأداء الالكترونيين برسم الضريبة على القيمة المضافة، وأن يكون الأداء لدى إحدى المؤسسات البنكية التابعة لمديرية الضرائب، كما تعمل هذه الأخيرة على تسليم شهادات استعمال الخدمة الالكترونية للأداء والإقرار الالكترونيين المتعلقين بالضريبة على القيمة المضافة وأن يحمل توقيعا الكترونيا يقوم به الخاضع للضريبة باعتماد الشهادة الالكترونية.

كما يجب على الخاضعين للضريبة أن يقوم بالإقرارات والأداءات الالكترونية في الآجال المنصوص عليها في القانون[22].

وللاستفادة من هذه الخدمة، لابد من الانخراط، ويكون الانخراط غير محدد المدة ويتم تجسيده بتسليم المعني بالأمر شهادة الكترونية خاصة به من طرف مديرية الضرائب، وتمكن من التأكد من هوية الموقع للإقرار الالكتروني أو الأداء الالكتروني[23].

ويمكن لمديرية الضرائب أن توقف استعمال هاته الخدمة بالنسبة للمنخرط[24] إذا تبين لها مخالفة هذا الاستعمال.

---

[22]- تعتبر الإقرارات والأداءات الالكترونية متوصلا بها من طرف مديرية الضرائب في التاريخ والساعة المضمنين في الإشعار المشار إلى الفقرة الرابعة من قرار وزير المالية والخوصصة رقم 06-2623 الصادر في 7 نوفمبر 2006 المحدد لشروط تطبيق مسطرة الإقرار والأداء الالكترونيين للضريبة على القيمة المضافة.

[23]- يجب على الخاضع للضريبة المنخرط في مسطرة الأداء الالكتروني أن يقدم لمديرية الضرائب بيان التعريف البنكي (RIB) لواحد أو اثنين أو ثلاثة حسابات بنكية مفتوحة باسمه.

كما يقدم لمديرية الضرائب في نفس الوقت ترخيصا بالاقتطاع البنكي موقعا من طرف المؤسسة أو المؤسسات البنكية.

ويحدد الخاضع للضريبة بالنسبة لكل عملية أداء الكتروني، المبلغ الواجب أداؤه ويؤكد الحساب البنكي الذي سيتم منه الاقتطاع ويعطي لهذا الغرض أمرا بالاقتطاع موقعا بطريقة الكترونية.

ويتجسد الأداء الالكتروني باقتطاع من أحد الحسابات البنكية المذكورة لفائدة حسابات الخزينة، المفتوح لدى بنك المغرب ولا تقوم مديرية الضرائب بأي اقتطاع لم يعط المنخرط أمرا بالقيام به، كما لا يجب على المنخرط أن يتأكد من صلاحية الحساب البنكي الذي يعينه ومن مؤونة هذا الحساب ولا يغير الأداء قد تم فعليا إلا إذا توصلت مديرية الضرائب بإشعار بدائنية لفائدة حساب الخزينة، غير أنه بالنسبة لاحتساب الآجال القانونية، فإنه يؤخذ بعين الاعتبار تاريخ الإشعار والأداء الالكتروني الموجه إلى الخاضع للضريبة من طرف مديرية الضرائب.

بالإضافة إلى الضريبة على القيمة المضافة، يمكن كذلك للخاضعين للضريبة على الشركات أن يقوموا بأدائها بطريقة الكترونية لدى مديرية الضرائب، ونفس مسطرة الأداء تسري على الضريبة على القيمة المضافة تسري على الضريبة على الشركات[25].

بالإضافة للضرائب التي يمكن أداؤها الكترونيا، فيمكن إيداع التصاريح المفصلة والموجزة وسندات الإعفاء لدى مكاتب الجمارك المجهزة بالنظم المعلوماتية للاستخلاص الجمركي[26] مقابل كفالة والوثائق الملحقة بها.

ويمكن إذن من الإدارة أن يباشر بطريقة معلوماتية أو الكترونية، إيداع الوثائق المرفقة بالتصريحات المفصلة والموجزة وسندات الإعفاء مقابل كفالة.

ويمكن استعمال رمز التعريف بالمعني بالأمر بدل التوقيع على هذه التصاريح وسندات الإعفاء مقابل كفالة وإن اقتضى الحال تلك الوثائق المرفقة بها[27].

بالإضافة إلى ذلك فإن هاته المواقع الحكومية التي تخدم المستثمرين ورجال الأعمال تحقق التكامل فيما بينها[28].

---

[24]- يجب على المنخرط احترام قواعد استعمال « E-services » simpl واتخاذ التدابير الضرورية لتجنب كل استعمال غير مرخص به لهذه الخدمات.
ويجب عليه - بالإضافة إلى ذلك - أن يشعر مديرية الضرائب إذا كان على علم أو احتمال بوجود المس بسرية المعطيات المتعلقة بإحداث التوقيع الالكتروني.
ويجب عليه أيضا أن يتأكد بأن المعلومات المضمنة في الشهادة الالكترونية صحيحة وكاملة، وأن يخبر مديرية الضرائب في الحين بكل تغير في هذه المعلومات.

[25]- الضريبة على الشركات ترتكز على نظام الربح الصافي والحقيقي، فالضريبة على الشركات تفرض على الأرباح والمداخيل التي حققتها الشركة خلال السنة المالية، لكن بعد طرح النفقات والتكاليف التي تحملتها الشركة لتحقيق هذه الأرباح.
ويتم حساب هاته الضريبة عن طريق ضرب الربح الصافي الذي يستخرج بعد طرح التكاليف والمصاريف من الدخل الإجمالي في المعدل الذي حدده القانون وهو 30%.

[26]- وتجدر الإشارة إلى أن حكومة إمارة دبي الالكترونية تقوم بالاستخلاص الجمركي الكترونيا لبعض المؤسسات التي تحصل على امتيازات جمركية خاصة ومعاملات تصاريح نقل البضائع من الشركة المختصة بالشحن الجوي، فضلا عن إنهاء المعاملات - المانوفست البحري - وبواليص الشحن البحري والجوي وأذون التسليم البحري أو الجوي، وشهادات عدم الممانعة للسفن المؤجرة والبضائع المخزنة والتسهيلات المالية والجمركية.

[27]- عبد الرحيم بن بوعيدة وضياء علي أحمد نعمان، موسوعة التشريعات الالكترونية المدنية والجنائية، الجزء الأول، المطبعة والوراقة الوطنية مراكش، الطبعة الأولى 2010، ص 154 وما يليها.

[28] -**Thierry Carcenac**, op.cit, p 200

- **المعاملات التي تتم بين المنظمات الحكومية :**

فتهدف إلى التنسيق بين الأجهزة الحكومية لأداء الأعمال بصورة متكاملة على كافة المستويات الإدارية، كما تشمل العلاقة بين المنظمات المركزية والأجهزة المحلية، ومن أمثلتها تبادل البيانات والمعلومات عن اللوائح والقوانين، ونظم العمل والإجراءات المتبعة في أداء الأعمال، ويتم الربط بين المنظمات الحكومية من خلال شبكة الأنترنت وتحقيق التكامل في الخدمات التي تشرك فيها أكثر من جهة حكومية.

- **الخدمات الداخلية المقدمة للعاملين بالمنظمات الحكومية :**

من أجل تحسين أداء العاملين وتوضيح أفضل الأساليب التي من خلالها يتم ممارسة الأعمال، حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وتشمل الخدمات الذاتية المقدمة للعاملين مثل الحصول على الإجازة والإطلاع على تقارير الكفاية والتدريب الالكتروني، وتعتمد على وجود قواعد وبيانات متكاملة عن المعاملين بالمنظمات الحكومية تمثل السن والمؤهل والوظيفة والدرجة العلمية والحالة الاجتماعية[29].

وإن استخدام الخدمات الالكترونية[30] في الفضاء الافتراضي من خلال شبكات القيمة والتي تعمل في بيئة الكترونية مفتوحة ترتكز على مرونة وسرعة تحقيق الارتباطات الالكترونية المتشابكة بين الأطراف الخارجية والمنظمة بصورة مباشرة وتلقائية يهدف تبادل المعلومات والقرارات في الوقت الحقيقي[31].

---

[29]- **Thierry Carcenac**, op.cit, p 249

[30]- لقد حدد Stamoulic أربعة عناصر أساسية تتكامل فيما بينها لخلق قيمة مضافة للخدمات الالكترونية في الفضاء الالكتروني :

- المعلومات الافتراضية وتضمن الوثائق والنشرات الإخبارية والمحادثات.

- الاتصالات الافتراضية في الفضاء ويتم من خلال الشبكات الالكترونية التي تربط الحكومة بالمواطنين ومنظمات الأعمال وكافة المعاملات.

- التوزيع الافتراضي في الفضاء، حيث تقدم الخدمات الالكترونية مباشرة بدون وجود وسيط بين مقدمي الخدمة الحكومية ومستخدميها من خلال أجهزة الحاسب الآلي.

- التفاعل الإفتراضي في الفضاء، وتتفاوت درجات التفاعل من مجرد الحصول على الخدمات الالكترونية وإتمام المعاملات بالكامل مثل خدمة دفع الضرائب.

[31] -**Alain Bensoussan**, Internet public et administration électronique, Dalloz, France, 2009, p : 155

● الفقرة الثانية : معايير جودة الخدمات الحكومية

تقاس الجودة في قطاع الخدمات " بمدى إشباعها لحاجات ورغبات المستفيد من حيث توقيت وزمن ودقة الأداء والمؤثرات السيكولوجية المصاحبة لذلك[32]، ويمكن تحديد جودة الخدمة من خلال مدركات المستفيد ودرجة رضائه عنها أو بمقارنة مستواها بخدمات أخرى مماثلة منافسة من نفس الرتبة.

في ضوء هذا التعريف نعرض أهم المعايير لقياس لجودة الخدمات الالكترونية[33] وذلك على النحو التالي :

1- الخصوصية : حماية البيانات الخاصة بالمواطن مثل دخله - رقم بطاقته الائتمانية من الأفراد الذين ليس لديهم الحق في الإطلاع عليها، وذلك لضمان عدم إساءة استخدام هذه البيانات.

2- التكامل : عدم وجود تعارض في المعلومات وإجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة وأن تقدم الخدمات الالكترونية من بوابة واحدة تضم كافة الجهات التي تشترك في تقديم الخدمة.

---

[32] -**St-Amand G**, Gouvernement en ligne, cadre d'évolution de l'administration électronique, Cahier de recherche de l'ESG, 2004, p: 15

[33]- من الدراسات الأجنبية التي قدمتها الحكومة البريطانية عن طريق وحدة وجودة تكنولوجيا المعلومات Information age gouvernment bedmrking على مستوى الاتحاد الأوروبي وكندا والبرازيل للدخول إلى معرفة ما يجري من جودة تقديم خدمات الحكومة الالكترونية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها توقع العملاء أن يصبح تقديم الخدمات الالكترونية شاملا وسريعا وآمنا ويلبي احتياجات المتعاملين معها، ويحتاج تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية ذات الجودة العالية إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها الحكومات من خلال أتميتها واستغلالها بأفضل الطرق، ومن الأمثلة على تجربة دولة البرازيل في إنشاء موقع أو منفذ يسمح بالدخول إلى عدد كبير من الخدمات الحكومية، وضرورة توفير الوسائل المتعددة لجودة الخدمات الحكومية الالكترونية مع الإبقاء على الخدمات التقليدية لضمان شمول جميع طبقات المواطنين بالخدمات الحكومية، وأظهرت الدراسة أن جودة الخدمات في الولايات المتحدة الأمريكية تكلف استثمار ما يزيد عن 80 مليون دولار.

وكان الهدف من الدراسة هو قياس مدى جودة الخدمات ونفعها على المواطن والمستثمر والعائدات المتوقعة والتي حققت نتائج خيالية، في ظل تقديم الخدمات بجودة عالية وفي ظل الانفتاح على ثورة المعلومات والتكنولوجيا.

3- التواجد : أن تكون الخدمات الحكومية متاحة على الموقع الالكتروني على مدار 24 ساعة، ولا يوجد أي عوائق تكنولوجية[34] تمنع الدخول، لذا يلزم عمل الصيانة المستمرة للموقع الالكتروني.

4- المصداقية : صحة المعلومات والنماذج التي يحصل عليها المواطن من الموقع الالكتروني والتأكد من أنها مقبولة ومعتمدة وقانونية ومستوفاة لكافة البيانات المطلوبة.

5- الثقة والأمان : عدم تعرض البيانات الخاصة بالمواطن للفقد والتلف، وإعطاء المواطن ما يفيد إتمام المعاملة الالكترونية، ووضع القوانين والتشريعات التي تنظم التعامل الالكتروني.

6- التفاعل : السماح للمواطن بالحصول على خدمة حكومية كاملة بما فيها الدفع الالكتروني وإبداء رأيه في الخدمات المقدمة.

7- السرعة : سهولة الوصول إلى مواقع الخدمة الحكومية.

8- الدقة : أن تكون المعلومات والبيانات المتاحة صحيحة ودقيقة.

يتضح من خلال ما سبق أن معايير جودة الخدمات الالكترونية[35] يختلف عن معايير قياس جودة الخدمات التقليدية حيث يرتبط معظمها بكفاءة تصميم الموقع الالكتروني من حيث سهولة الوصول وقدرته على التواجد لمدة 24 ساعة لخدمة المستخدمين، مع ضمان الخصوصية والأمان في المعاملات الالكترونية، وضمان قانونية هذه المعاملات وشرعيتها، ووجود وسيلة للدفع الالكتروني سهلة ومقبولة ومعترف بها[36].

---

[34]- تمثل المعوقات التكنولوجية في عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في إنجاز الخدمات، وفي عدم التخطيط للبرامج المعتمدة في الحكومة الالكترونية.

[35]- عملت الحكومة الالكترونية في دبي على تطوير وتحسين جودة الخدمات العامة بهدف تسهيل وتسريع الإجراءات الحكومية والتقليل من التعقيدات الإدارية من خلال تصميم خدمات حكومية متطورة على شبكة الأنترنت بهدف تقديم خدمات متميزة للمواطنين والمقيمين بسرعة ودقة وسهولة الاستجابة وتقديم الخدمات والمعلومات المحددة عبر الأنترنت وخفض التكاليف وتبسيط الإجراءات، وفي دراسة قام بإعدادها John Bourne سنة 2002 «Better public services, Through E-government » وتهدف الدراسة إلى تناول حول جودة الخدمات الحكومية الالكترونية، فأظهرت الدراسة تقديم الخدمات الالكترونية بجودة مرتفعة يؤدي إلى زيادة توقعات المستخدمين، بحيث تكون الخدمات سريعة وشاملة وتلبي كافة احتياجات المتعاملين معها، وكذلك العمل على إعادة هندسة الأعمال الإدارية من خلال القيام بمراجعتها وأتمتها الأمر الذي يؤدي إلى اختصارها واستغلالها بطريقة أفضل، والعمل على إعادة تصميم المواقع الالكترونية وتطويرها، الأمر الذي يؤدي إلى نجاح تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية لكل المواطنين والقطاع، ويعمل على تقليل الفجوة والأخطاء التقنية.

[36]- علي محمد عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحكومة الالكترونية، رسالة لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض السعودية، 2005، ص 109 وما يليها

المطلب الثاني : التجارة الالكترونية الحكومية

بظهور التجارة الالكترونية[37] وازدهارها، أصبحت الدول مجبرة على تجاوز الأسلوب التقليدي في ممارستها التجارية سواء مع الدول الأجنبية أو مع الشركات الخاصة، وبالتالي أصبحت العقود الإدارية التي تبرم في هذا الإطار تبرم بشكل إلكتروني (الفقرة الأولى)، كما أن المشتريات الحكومية أصبحت تتم عن طريق شبكة الأنترنت

- الفقرة الأولى : العقود الإدارية الالكترونية

تتعدد صور العقود الإدارية التي تبرمها الدولة نجد من بينها عقد امتياز المرافق العامة، والذي بمقتضاه تسند الدولة أحد مرافقها الاقتصادية خاصة كالمناجم والفنادق إلى أشخاص أو شركات خاصة[38] كما تحتاج الدولة غالبا إلى إبرام عقود التوريد لتلبية حاجيات المرافق العامة، وعقود التصدير... وغيرها من العقود الإدارية.

كل هذه العقود أصبحت في ظل الحكومة الإلكترونية تبرم عن طريق الأسلوب الإلكتروني نظرا لما يمنحه هذا الأسلوب من مزايا للجهة الإدارية، خاصة الحصول على الخدمات والسلع التي تحتاجها بأسعار مناسبة وبجودة عالية ومن كل أنحاء العالم[39].

هذا إلى جانب تقليل هذا النوع من العقود للتعامل بالأوراق العادية التي تستلزم أكثر من توقيع وتصديق، وتعويضها بالنماذج الإلكترونية التي تتميز بمرونة كبيرة.

كما أن استعمال الوسائل الإلكترونية في إبرام العقود المذكورة سيؤدي لا محالة إلى تغيير أدوات الإدارة العامة[40]، وبالتالي تصبح أكثر قدرة على الاستفادة من المعلومات التي لديها،

---

[37]- في كلمة ألقاها الرئيس الأسبق بل كلينتون حول التجارة الالكترونية ومستقبلها : " لا يمكننا تصور ما سيكون عليه القرن 21، ولكننا نعلم أن الأنترنت ستقوم بدور رئيسي في صياغة علومه وتكنولوجياته ودمجه الذي لم يسبق له مثيل بين مختلف الثقافات والاقتصاديات، إن أحد أهم استخدام الأنترنت اليوم هو عالم التجارة، فبإمكاننا اليوم شراء الصحف والمجلات والكتب والحصول على استشارات في مختلف قطاعات الأعمال وشراء كل شيء من أدوات الزراعة إلى المأكل ومعدات الاتصالات المتطورة عن طريق الأنترنت، ولكننا نعلم علم اليقين أن هذه ليست إلا البداية، فالتجارة عن طريق الأنترنت تتزايد بمقدار الضعفين أو الثلاثة أضعاف كل سنة، وفي غضون بضع سنوات ستولد ما قيمته مئات آلاف الملايين من الدولارات من السلع والخدمات..."

[38]- عصام عبد الفتاح مطر، م.س، ص 103

[39]- عصام عبد الفتاح مطر، م.س، ص 105

[40]- داوود عبد الرزاق، م.س، ص 117

وأكثر من ذلك ستتاح الفرصة للنشر والإعلان عبر شبكة الأنترنت عن طريق المناقصات الحكومية ومختلف الفرص المطروحة للمشاركة في تنفيذ المشاريع الحكومية.

والمعلومات المذكورة ستكون متاحة للجميع قصد الإطلاع عليها، مما يمكن أية مؤسسة لديها رغبة واهتمام بالمشاريع المعلن عنها، وتتوفر لديها الشروط المطلوبة من التقدم بعروضها للتعاقد مع الإدارة، وبالتالي تجنب المشاكل والمعوقات التي تطرحها المناقصات التقليدية والتي يستفيد منها البعض دون استحقاقها، وفي المقابل تتضرر مؤسسات أخرى رغم توفرها على إمكانيات وقدرات عالية.

وفي إطار إبرام الصفقات العمومية، لا يوجد ما يمنع المغرب من الاستفادة من التجربة الأوروبية، حيث نجد هذه المناقصات في الاتحاد الأوروبي تحظى بالتحديد والتعريف الدقيق وتخضع لقواعد محددة وصارمة من أجل ضمان عملها بما ينسجم بشكل كامل مع مبادئ المساواة والشفافية[41].

وكما سبقنا أن أوضحنا بعض إيجابيات المناقصات الالكترونية نضيف أن هذا النوع من المناقصات يساعد المؤسسات على الحصول على خيمة نقدية أفضل بسبب ارتفاع الضغط على الأسعار وزيادة شفافية السوق، وذلك لأن العروض كلها تكون بادية بوضوح، وبالتالي لا مجال للمحاباة وإساءة استخدام السلطة في عملية التقييم التي تقوم بها الإدارة[42].

والملاحظ أن تطور هذا النوع من العقود جعل بعض الفقه[43] في إطار القانون العام ينادي بضرورة إعادة النظر في إجراءات إبرام العقد الإداري ذاته، بما ينسجم والثورة العلمية التي تحققت في وسائل الاتصـــال.

---

[41]- أنظر التوجيه EC/1998/34 البرلمان الأوروبي والمجلس، يونيو 1998، المتعلق بآليات الشفافية لمجتمع المعلومات والخدمات.

[42]- دراسة تحت عنوان " تحسين الشراء المتكرر والشراء الالكتروني لدى الشركاء المتوسطيين"- دراسة أجراها ماسيمو بالديناتو، محام عضو في نقابة المحامين في فينشنزا (إيطاليا) بالتعاون مع ستليفا نوفيراندو، محام عضو في نقابة المحامين في أودينيزي (إيطاليا)، منشور على الموقع www.gartner.com (تاريخ الاطلاع 2011/5/16)

[43]- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، م.س، ص 195

- الفقرة الثانية : المشتريات الحكومية عبر شبكة الأنترنت

مما لا شك فيه أن تطور التجارة الالكترونية يجعل الحكومة نفسها مطالبة بالتحول نحو تنظيم وممارسة عمليات الشراء[44] والأعمال المالية الأخرى عن طريق شبكة الأنترنت[45]، وبالتالي ضمان وصول الإعلانات لجميع الشركات المتنافسة، وفي نفس الوقت، وذلك باعتماد المواقع الالكترونية أو البريد الالكتروني كأدوات للتواصل في هذا المجال.

وقد اتجهت عدة مؤسسات دولية نحو الأنترنت قصد الإعلان عن مشترياتها، ونخص بالذكر هنا : البنك الدولي، والأمم المتحدة، حيث أعلنت هذه المؤسسات عن تحويل كل المشتريات الخاصة بها وكذا الصفقات التي تهم تنفيذ هذه المشتريات نحو شبكة الأنترنت، ونفس الأمر قامت به وزارة الدفاع الأمريكية التي قامت ببناء شبكة متكاملة لمشترياتها عبر الأنترنت.

أما بالنسبة للوضع في الدول النامية، فينبغي أن تستوعب هذه الدول أن اعتماد نظام المشتريات الالكترونية[46] يتعين أن يكون بشكل تدريجي قصد الحد من تبديد الموارد المحدودة لديها[47].

---

[44]- حسب دراسة أجرتها (Business Objectif) و (Deutsh Bank alex Brown) فإن المعاملات التجارية في المجال الحكومي خلال سنة 1998 وصلت إلى 50 مليار دولار وينتظر أن تصل إلى تريليون و 500 مليون دولار في 2015، وهناك حصة لا يمكن إعمالها في هذه العمليات التجارية الالكترونية وهي التي تتم بين المؤسسات والمستهلكين Business to consumer، حيث بلغت سنة 1998 حوالي 7 مليار دولار، ومن المنتظر أن تصل سنة 2012 إلى 120 مليار دولار وهذا راجع بصفة خاصة إلى الوثيرة السريعة لتزايد عدد الأجهزة المتصلة بالشبكة.

[45]- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الالكترونية، م.س، ص 343

[46]- تمثل المشتريات العامة في تونس باعتبارها من البلدان النامية نحو 18% من الناتج المحلي الإجمالي ونحو نصف ميزانية الدولة، وكانت تونس البلد الأول من بلدان المنطقة الذي أبرم اتفاق شراكة مع الاتحاد الأوروبي في يوليوز 1995، ودخل هذا الاتفاق حيز التنفيذ في مارس 1998.

[47]- وبغية تصنيف مدى ملاءمة أي استراتيجية من تلك المتعلقة بالمشتريات الالكترونية، فالدول النامية يجب ألا تكتفي بالتفكير في فوائد الفعالية فحسب، بل وجب أن يتم تقسيم مستوى الجاهزية الالكترونية في القطاعين العام والخاص ومدى ارتباط المشتريات الالكترونية الجزئية أو المتكاملة باستراتيجيتها الخاصة في مجال تطوير الحكومة الالكترونية والأعمال.

كما لا يجب إقصاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم من سوق المشتريات الحكومية[48]

أما فيما يتعلق بالحكومة المغربية، ومن خلال الإستراتيجية المعتمدة في هذا المجال، فقد تم تحديد مجموعة من المشاريع المهمة قصد إنجازها في هذا الإطار، وبالفعل تم إنجاز بعضها مع نهاية سنة 2010، من ضمنها إنشاء البوابة الوطنية للصفقات العمومية التي بإمكانها تعزيز إجراءات المشتريات العامة والإجراءات الحكومية المتصلة بها، وتعزيز شفافيتها.

كما نسجل إنشاء بعض البوابات الأخرى المهمة، كتلك المتعلقة بالاستثمار، والبوابة الوطنية الإدارية وبوابة الوزارة الأولى... إضافة إلى أن الأرقام المعلن عنها في هذا الإطار سنة 2010 تدعو إلى التفاؤل، فبخصوص الربط البيني الكامل للإدارات فقد تم وضع 50% على الأقل من الصيغ الإدارية على الخط، كما أصبحت 80% من الإدارات تتوفر على بوابة الأنترنت، كما تمت رقمنة 50% من الوثائق الإدارية[49].

ويتميز نظام المشتريات الحكومية الالكترونية بكونه يمكن المؤسسات العمومية من معالجة بيانات عدد كبير من الشركات بسهولة كبيرة، وبالتالي ضمان الاستخدام الأمثل للأموال العامة من خلال المنافسة على نطاق واسع.

وتؤكد المفوضية الأوروبية أن التنفيذ الفعال لعمليات الشراء الحكومي الالكتروني يتطلب بعض التغييرات القانونية والمؤسساتية والتنظيمية، وفي هذا الصدد تم اقتراح برنامج شامل لإدخال التوجيهات الجديدة في التشريعات الوطنية[50].

---

[48]- عن تقرير الأمم المتحدة للتجارة والتنمية لعام 2004، منشور بالموقع : www .unctod.org/ecommerce تاريخ الإطلاع 2011/05/06

[49]- المناظرة الوطنية الأولى حول الإصلاح الإداري بالمغرب تحت شعار " الإدارة المغربية وتحديات 2010"، م.س، ص 28

[50]- تقرير عن الاحتياجات الوظيفية لإجراء عمليات الشراء الالكتروني في الإتحاد الأوروبي، دراسة خارجية للمفوضية الأوروبية (برنامج IDABC) 2005 ص 52.
وللمزيد أنظر موقع المفوضية الأوروبية http://ec.europa.eu/internal_market/puplicprocurementle

خاتمة

أخيرا نجد أن الإطار القانوني للحكومة الالكترونية من أكثر الموضوعات حساسية وأهمية، لأن العلاقات فيما بين الجهات الحكومية والأفراد وكذا المؤسسات في مختلف القطاعات تأسست على تعبئة الطلبات والاستدعاءات المكتوبة... وغيرها من الوقائع التي تجعل علاقة المواطن بالحكومة لا يحكمها غير الورق والكتابة الموثقة.

وبالتالي ثمة مشكلات وإشكالات عديدة فيما يتعلق بأنظمة الرسوم والطوابع البريدية وعمليات استيفائها، كما يواجه نظام الحكومة الالكترونية عدة صعوبات من بينها :

1- خطر تزوير البيانات والمعلومات الخاصة بالحكومة الالكترونية علما أن هذه الأخيرة تعتمد في تسيير أعمالها على شبكة من أجهزة الحاسوب المرتبطة فيما بينها، وبالطبع بإمكان المخترقين والقراصنة الحصول على البيانات أو المعلومات الخاصة بالأجهزة الإدارية أو المواطنين المتعاملين معها.

2- تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني.

3- عدم وجود وعي لما يمكن أن توفره تكنولوجيا المعلومات والحكومة الالكترونية خاصة من فوائد.

4- عدم انفتاح مؤسسات الأعمال وبعض الأجهزة الإدارية على ثقافة التغيير.

5- خطر انتهاك سرية وخصوصية البيانات.

6- عدم وجود نصوص قانونية صريحة تحدد مسؤولية الدولة عن سوء تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، وهل تكفي النصوص 79 و 80 وغيرها من النصوص المضمنة في قانون الالتزامات والعقود لحل هذا المشكل ؟

لائحة المراجع

- *باللغة العربية:*

الكتب :

- داوود عبد الرزاق الباز، الحكومة الالكترونية وآثارها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف الإسكندرية، 2008 بدون ذكر الطبعة

- ضياء علي أحمد نعمان، المسؤولية المدنية الناتجة عن الوفاء الالكتروني بالبطائق الالكترونية دراسة مقارنة، الجزء الأول، المطبعة والوراقة الوطنية مراكش، الطبعة الأولى 2010

- زكي إيمان عبد المحسن، الحكومة الالكترونية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009 بدون ذكر الطبعة

- عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004 بدون ذكر الطبعة

- عبد الرحيم بن بوعيدة وضياء علي أحمد نعمان، موسوعة التشريعات الالكترونية المدنية والجنائية، الجزء الأول، المطبعة والوراقة الوطنية مراكش، الطبعة الأولى 2010

- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008

- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الالكترونية، الكتاب الأول - الحكومة الالكترونية، دار الكتب القانونية المحلة الكبرى، مصر، 2007 بدون ذكر الطبعة
- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة الأزاريطة، مصر، الطبعة الثانية، 2007

الرسائل :

- علي محمد عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحكومة الالكترونية، رسالة لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض السعودية، 2004

المقـــالات :

- نسيم الصمادي وريتشارد هيكس، الإدارة الحكومية من البيروقراطية إلى الإلكتروقراطية، مقال منشور بمجلة خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال، السنة الحادية عشرة، العدد التاسع، القاهرة، أكتوبر 2003

التقارير :

- تقرير عن الاحتياجات الوظيفية لإجراء عمليات الشراء الالكتروني في الإتحاد الأوروبي، دراسة خارجية للمفوضية الأوروبية (برنامج IDABC 2005).
- دراسة تحت عنوان " تحسين الشراء المتكرر والشراء الالكتروني لدى الشركاء المتوسطيين"ـــ دراسة أجراها ماسيمو بالدياتو، محام عضو في نقابة المحامين في فينشترا (إيطاليا) بالتعاون مع ستليفا نوفيراندو، محام عضو في نقابة المحامين في أودينيزي (إيطاليا).

المواقع الالكترونية :

- http://ec.europa.eu/internal_market/puplicprocurementle
- http://www.gartner.com

marocdroit.com

- باللغة الفرنسية :

- Dolorès Grosseny, Le gouvernement électronique, librairie national du Québec, Canada, 2004
- Alain Bensoussan, Internet public et administration électronique, Dalloz, France, 2009
- St-Amand G, Gouvernement en ligne, cadre d'évolution de l'administration électronique, Cahier de recherche de l'ESG, 2004
- Thierry Carcenac, Pour une administration électronique citoyenne, MTC, Paris 2000
- Pierre Reboul et Dominique Xardel, le commerce électronique, technique et enjeux, Eyrolles, France, 1997

marocdroit.com

ملـــــــــحق
الإشكالات التي أثرناها
في المائدة المستديرة المنعـقدة
يوم 18 يونيو 2011

marocdroit.com

- هل يمكن الحديث عن حكومة الكترونية بالمغرب ؟

انطلاقا من الوسائل الحديثة المتطلبة لتحقيق الحكومة الالكترونية وكذا انطلاقا من المجالات المحدودة التي تستعمل فيها التكنولوجيا الحديثة من أجل تقديم الخدمات للمواطنين وللمؤسسات، فيمكننا القول بأن في المغرب لم يصل بعد إلى الحديث عن إدارة أو حكومة الكترونية بمفهومها الواسع والكامل.

لكن الخطوات والاستراتيجيات الحكومية المعتمدة في هذا المجال تدفعنا إلى التفاؤل حول مستقبل الحكومة الالكترونية بالمغرب، واعتمادا على الخطوات المحددة في الاستراتيجية التي تبناها المغرب في إطار المغرب الالكتروني.

والمغرب حاليا يتجه نحو اعتماد أسلوب الحكومة الالكترونية من خلال اعتماد النظام المعلوماتي في المحاكم المغربية وكذلك فرض التسجيل على الأنترنت بالنسبة للطلبة الراغبين في الالتحاق بالكليات والمعاهد، إضافة إلى قيام المغرب بفتح لوائح التسجيل في الانتخابات من خلال الولوج لشبكة الأنترنت.

- ما هي الإشكالات التي يمكن أن تعترض تطبيق نظام الحكومة الالكترونية ؟

- ضعف الثقافة التكنولوجية لدى المجتمع.
- كما أن المواطن ليست له الثقة بعد في الحاسوب أو النظام المعلوماتي بشكل عام كوسيلة للتعامل.

- ما مدى تأثير تطبيق الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات المقدمة من طرف المرفق العام ؟

عندما نتحدث عن تأثير تطبيق الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات المقدمة من طرف المرفق العام، فهناك بالفعل تأثير إيجابي.

ويتمثل هذا التأثير في :

- تحسين مستوى الخدمة والتقليل من التكاليف.
- اختصار الإجراءات الإدارية والسرعة في أدائها.
- كما أن أسلوب الحكومة الالكترونية يقوم على مبدأ العدالة في تقديم الخدمة، وبالتالي المساواة في المعاملة.
- كما أن اعتماد نظام الحكومة الالكترونية يساهم في القضاء على كل أشكال الفساد الإداري كالرشوة مثلا باعتبار أنه ليست هناك علاقة مباشرة بين الموظف وطالب الخدمة.
- كما أن أسلوب الحكومة الالكترونية يجعل الخدمات الحكومية تقدم على مدار الساعة.

- ما مدى مسؤولية الإدارة عن مخاطر تطبيق نظام الحكومة الالكترونية ؟

كما هو معلوم أن مسؤولية الدولة عن قراراتها تكون قائمة في حالة توافر عناصر هذه المسؤولية طبقا للقواعد العامة من خطأ وضرر وعلاقة سببية بين الخطأ والضرر.

فالمشرع المصري ذهب إلى أنه تقوم المسؤولية المدنية والإدارية من جانب الإدارة الالكترونية كما في حالة قيام مصلحة الأحوال المدنية التي تخطئ في بيان أحد الأشخاص في شهادة الميلاد أو القيد العائلي، وإن تسبب في ذلك ضرر مؤكد تمثل مثلا في فوات فرصة تقدمه في المشاركة في إحدى مباريات التوظيف أو السفر للخارج، فإن هذا يترتب عليه مسؤولية كاملة للدولة في اتجاه الشخص المتضرر.

marocdroit.com