

مبادئ المرفق العام في ظل الادارة الالكترونية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي
Principles of public utility in the light of e-governance and artificial intelligence applications

د/العیدانی محمد^{1*} ، د/هیوب حرز الله²

¹ جامعة زيان عاشور، الجلفة (الجزائر)، Laidanimohamed2017@gmail.com

² جامعة مولاي الطاهر ، سعيدة (الجزائر)، hebhoubharzallah2024@gmail.com

تاریخ القبول: 2025/09/24

تاریخ الاستلام: 2025/05/22

ملخص:

تهدف هاته الدراسة لبحث اثر الادارة الالكترونية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي المدمجة في العمل الاداري على المبادئ الرئيسية التي تحكم سير المرفق العام بداية من مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد و مبدأ مرونة المرفق العام وقابليته للتطور وأخيرا مبدأ المساواة أمام المتنفعين.

وقد توصلنا الى ايجابية هذا الأثر والتي تظهر من خلال تعزيزه لمبادئ سير المرفق العام فقد تبدو استمرارية المرفق أكثر منطقية من خلال المواقع والبوابات الحكومية والتي هي في مرونة وتطور مستمرين، وتقدم خدماتها للمتنفعين بمساواة أكبر من نظيرتها التقليدية .

الكلمات المفتاحية: الادارة الإلكترونية؛ الذكاء الاصطناعي؛ المرفق العام؛ مبادئ المرفق العام .

Abstract:

This study aims to investigate the impact of e-governance and artificial intelligence applications integrated into administrative work on the key principles governing the operation of public services, starting with the principle of regular and consistent operation of public services, the principle of flexibility and scalability, and finally, the principle of equality for beneficiaries.

We concluded that this impact is positive, as demonstrated by its reinforcement of the principles of public service operation. The continuity of services may seem more logical through government websites and portals, which are constantly flexible and evolving, and provide their services to beneficiaries with greater equality than their traditional counterparts.

Keywords: *E-government; artificial intelligence; public utility; public utility principles.*

* المؤلف المرسل

مقدمة:

تسعى كل دول العالم الى التوجه نحو عصرة القطاعات الحكومية لاسيما الخدمات العمومية فيما يسمى بالإدارة الالكترونية وهذا من خلال اعتماد تكنولوجيايات الاعلام والاتصال ومتطلبات الذكاء الاصطناعي في العمل الاداري للوصول الى تقديم الخدمات العمومية في شكل الكتروني بحيث يمكن الوصول اليها في كل الأوقات ومن كل الأماكن وبأقل جهد ووقت وتكلفة ممكنة هذا التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية لاسيما في عصر الذكاء الاصطناعي أثر على المفهوم التقليدي للخدمات العمومية وبالتالي المرفق العام وهذا من شقين رئيسيين: الشق الأول عضوي لأنه أصبح بالإمكان الاستغناء عن الكثير من المرافق العامة والاكتفاء بما تقدمه من خدمات الكترونية وهذا كمصالح الحالة المدنية والمرافق المكلفة بالدفع وتحويل الأموال على سبيل المثال أما الشق الثاني فهو وظيفي يظهر من خلال تحول العديد من الأنشطة الادارية التقليدية الى أخرى رقمية، فنجد على سبيل المثال أن البريد الالكتروني حل محل البريد العادي وأصبح بالإمكان ابرام العديد من العقود الادارية بشكل الكتروني لا يستدعي وجود الاطراف المتعاقدة ، كمال أصبح القرار الاداري الكترونيا أيضا وهكذا

ان هذا التحول الرقمي وظهر بما يسمى اليوم المرفق العام الالكتروني لاشك أن له العديد من الآثار ويطرح العديد من التحديات الادارية القانونية ويثير العديد من الاشكاليات كإشكالية شرعية هذه الاعمال الإدارية الكترونية ومدى حجيتها وإشكالية مدى تأثيرها على مبادئ المعروفة التي تحكم سير المرفق العام وهو ما نهدف الى الوصول له من خلال هذه الدراسة بتحليل أهم التغيرات التي تمس بمبادئ المرفق العام في ظل هذه الإدارة الالكترونية وفي ظل أنظمة الذكاء الاصطناعي ومن أجل ذلك نطرح الاشكالية التالية : ما هو تأثير التحول نحو الادارة الالكترونية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي على المبادئ التي تحكم المرفق العام ؟

وللإجابة عن هاته الاشكالية وبإتباع المنهج الوصفي التحليلي نقسم هذه الدراسة الى محورين رئيسيين: الأول، وتتناول فيه مفهوم المرفق العام الالكتروني وأنظمة الذكاء الاصطناعي أما المحور الثاني فيتعلق بتأثير الإدارة الالكترونية على مبادئ المرفق العام.

المحور الأول: مفهوم المرفق العام الالكتروني وأنظمة الذكاء الاصطناعي

يعتبر المرفق العام وسيلة الحكومة لتقديم خدمات عمومية للمواطنين من أجل تحقيق المصلحة العامة وفي ظل الثورة التكنولوجية ظهرت العديد من المفاهيم كإدارة الإلكترونية المرفق العام الالكتروني والخدمة العمومية الالكترونية كما ظهرت مؤخرا أنظمة الذكاء الاصطناعي.

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

في حقيقة الأمر لا يزال هناك خلط كبير في مفهوم الإدارة الالكترونية مع مفهوم الحكومة الالكترونية لكونه من المفاهيم الحديثة نسبيا في الفكر الإداري ولغياب أدبيات قانونية تعطي الضبط الصحيح للمصطلحات القانونية. وهو ما يجب توضيحه.

أولا: الحكومة الإلكترونية

تم ترجمة مصطلح الحكومة الالكترونية حرفيا دون ضبط عن كلمة " e-government " في اللغة الإنجليزية في حين أن هذا المصطلح في اللغة العربية يشير الى العديد من المفاهيم التي منها الكيان أو الكيانات التي تحوز سلطة المسائل العامة، كما يمكن أن تعني السلطة التنفيذية أو الإدارة العامة التي تتولى تحقيق الضبط الإداري وإدارة المرافق العامة وهو المعنى الذي يرتبط بموضوع هذه الدراسة التي تتناول المرفق العام الإلكتروني¹. (محمد المغيلي، 2013)

في حين يرى بعض الفقه أن الإدارة الإلكترونية هي الخطوة السابقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية، وبذلك تكون الحكومة الإلكترونية هي المرحلة النهائية من مراحل إدخال التكنولوجيا على عمل الحكومة² (علاء عبد الرزاق، 2008)

وبالرغم من هذا الاسقاط فان جانباً من الفقه يقر أنه مجرد مقارنة لا غير وهو ما عبروا عنه بقولهم: "وبالرغم من ترجيحنا لانصراف معنى الحكومة الإلكترونية إلى الإدارة الإلكترونية إلا أننا يجب أن نعترف أننا أمام ترجيح وتغليب ولسنا أمام قطع وجزم"³ (محمد المغيلي، 2013) ولذلك نقول أن مصطلح الإدارة الإلكترونية "e-management" بدلاً من مصطلح الحكومة الإلكترونية "e-gouvernement" هو المقصود والمناسب لهذه الورقة البحثية .

ثانياً: الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هو مصطلح حديث نتج عن التغيرات التقنية التي مست العمل الإداري أو العمل الحكومي، يعرفها الاتحاد الأوروبي بأنها: "حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهاتف، البطاقات الذكية، الأكشاك، البريد الإلكتروني والانترنت وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات"⁴؛ أي عملية تقديم الخدمات العمومية عبر الوسائط التكنولوجية الحديثة والتي تجعلها متاحة أمام الجميع يمكن الوصول لها من أي مكان وفي كل وقت ؛ أما التعريف الذي نجده في الفقه فيقصد بها "كل شكل من أشكال المعاملات التي يمكن أن تتم إلكترونياً بين أي جهتين حكوميتين مع بعضها البعض أو بين المواطنين وأي جهة حكومية على أي مستوى كمصلحة الأحوال المدنية أو وحدات الإدارة المحلية والحكم المحلي ومصلحة الضرائب وغيرها ليدفع فاتورة الكهرباء أو الماء أو إنهاء إجراءات معاش أو يستخرج شهادة ميلاد، أو حتى ليدي بصوته في الانتخابات أو غير ذلك من أشكال التعامل الأخرى"⁵ (خالد الزعبي، 2000).

كما تعرف بأنها: "تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة وإنجاز المعاملات الإدارية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، بواسطة استثمارات التطورات العلمية المذهلة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات"⁶ (ياسر محمد عبد العال، 2016)

ومما سبق يمكننا القول أنها ذلك النظام المتكامل القائم على جوانب تشريعية وتقنية وإدارية لاسيما تكنولوجيات الاعلام والاتصال من أجل تقديم خدمات إدارية في شكل الكتروني من أجل توفير المال والجهد والوقت للحكومة وللمواطنين على حد سواء، كما نساند الرأي الفقهي القائل بأن الإدارة الإلكترونية هي الخطوة السابقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية، وبذلك تكون الحكومة الإلكترونية هي المرحلة النهائية من مراحل ادخال التكنولوجيا على عمل الحكومة⁷ (علاء عبد الرزاق، 2008)

الفرع الثاني : تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية

تعتبر الخدمة العمومية الهدف الرئيس من انشاء واستمرارية المرفق العام، وتطوير وترقية هذه الخدمة يعتبر أولوية لدى الحكومات عبر العالم، لذلك فإن استغلال تكنولوجيات الاعلام والاتصال من أجل تطوير وعصرنة الخدمة العمومية لربح الوقت والجهد وتقليل التكلفة فيما يعرف بالخدمة العمومية الالكترونية يعد ميزة ومعيار للتطور والرقى ولذلك يمكن اعتبارها بأنها: "قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وفي أي مكان"⁸ (صدام جبر، 2002)

أي أنها كل الخدمات العامة التي تقدمها المواقع والبوابات الكترونية الحكومية على شبكة الانترنت أو على الشبكات الداخلية أو حتى عبر الرسائل الإلكترونية وغيرها من الطرق الممكنة لاستخراج الوثائق أو تقديم

الطلبات والشكاوى أو تفاعلية كإبداء الرأي أو المساهمة في اتخاذ القرارات العامة أو تسديد الفواتير ودفع الضرائب واقتناء الطوابع وغيرها أو التسجيل في خدمة معينة الى غير ذلك من أنواع الخدمات المختلفة التي تتميز بها الادارة الالكترونية .

الفرع الثالث : تعريف المرفق العام الإلكتروني

بداية يمكن تعريف المرفق العام في صورته التقليدية بأنه كل منظمة تنشؤها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الجمهور⁹ (عمار بوضياف، 1998) . حيث يقوم على عدة أركان أساسية هي : تحقيق النفع العام ، يتمتع بامتيازات السلطة العامة ، وخضوعه للسلطة العامة، كما يمكن تعريفه بأنه "مشروع يعمل بانتظام واطراد تحت اشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور، مع خضوعه لنظام قانوني معين"¹⁰ (سليمان الطماوي، 1998)

بينما عرفه الاستاذ ماجد راغب الحلو بقوله "مشروعات تستهدف النفع العام، تحتفظ الادارة بالكلمة العليا في انشائها وادارتها والغائها"¹¹ (راغب الحلو، 2005) وهو بالتالي مشروع حكومي لا يستهدف الربح ويعمل تحت اشراف الادارة العامة مما يعني عدم وجود مانع في تفويض هذا المرفق للخواص مادام تحت اشراف الادارة ويرمي الى تحقيق النفع العام .

كما يعرف أيضا بأنه الجهاز أو الهيكل الذي يسير الشؤون العمومية، ويقصد بهذا المفهوم الإدارة العمومية بشكل عام أو مؤسسة عمومية إدارية.¹² (ناصر لباد، 2010)

أما المرفق العام الإلكتروني هو مشروع حكومي نتج عن عصرنة المرافق العامة وإدخال تكنولوجيات الاعلام والاتصال للوصول الى اكبر قدر ممكن من المواطنين بأقل جهد وأقل تكلفة عبر وسائط الكترونية مختلفة كالمواقع الالكترونية والبوابات الحكومية والرسائل الالكترونية وغيرها من أجل تقديم خدمات على الخط و بصورة مستمرة من أجل تحقيق الصالح العام، ميزتها أنه يمكن الوصول اليها عبر أجهزة الحاسوب أو الهواتف المحمولة من أي مكان وفي أي وقت دون الحاجة الى التنقل الى المرافق المختلفة و الانتظار في طوابير طويلة واستنزاف الوقت والجهد ، كما أصبح التقدم في مجال المرفق الإلكتروني مقياسا لتقدم الدول حسب مؤشر الأمم المتحدة¹³

وعلى ضوء تعريف الادارة الإلكترونية يمكن تعريف المرفق العام الإلكتروني بأنه تلك المنظومة القانونية والبشرية المتكاملة والتي تعتمد في الأساس على تكنولوجيات الاعلام والاتصال تنشؤها وتسيرها الدولة من أجل تقديم خدمات عمومية للمواطنين في اطار المصلحة العامة وفقا لمنظومة عصرية تعتمد على المواقع والشبكات وأنظمة مراقبة والهواتف الذكية .

ويمكن تعريفه أيضا بأنه "تحول آليات عمل المرفق العمومي من الآليات التقليدية إلى الأجهزة الإلكترونية الحديثة بهدف رفع الكفاءة والأداء وكسب الوقت والجهد ، وتحقيق الشفافية والحكمة في تسيير المرفق العام"¹⁴ (ناصر لباد، 2010) وبالتالي فالمرفق العام الإلكتروني ليس مظهرا من مظاهر الترف والرفاهية بل هو اسلوب جديد تماما لتسيير المرافق العامة التي تنشؤها الدولة، يهدف الى تقديم خدمات تناغم التطورات التكنولوجية الجديدة التي انخرط فيها المواطن وأصبحت جزءا لا يتجزأ من حياته.

الفرع الرابع: تعريف الذكاء الاصطناعي

تحت اسم " علم وهندسة صنع الآلات الذكية " أشار ولأول مرة أستاذ الرياضيات جون مكارثي سنة 1955 الى مفهوم الذكاء الاصطناعي حيث عرفه بأنه المعرفة العلمية والتقنية لتطوير برامج الكمبيوتر الذكية على وجه الخصوص¹⁵ (ناصر جوهري، 2024)، بينما اليوم أصبح يعرف بأنه فرع من فروع علوم الحاسوب يهتم بصناعة البرامج والأنظمة التي تحاكي ذكاء الانسان ولها قدرات التعلم وحل المشكلات وتحسين الأداء الذاتي .

وفي هذه الدراسة يمكن اعتبار الذكاء الاصطناعي في المجال الإداري كل البرامج التي من شأنها تسهيل وتجويد الخدمات العامة بناء على قدراتها الذكية التي تمكنها من جمع البيانات وتحليلها والقدرة على التنبؤ وإيجاد الحلول الذكية واتخاذ القرارات للوصول إلى أنجع الحلول.

المحور الثاني تأثير الإدارة الإلكترونية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي على مبادئ المرفق العام:

وبالرغم من اختلاف الفقه بشأن عدد من المبادئ التي تحكم المرفق العام مثل مبدأ الحياد أو مبدأ العلمانية وكذا مبدأ المجانية إلا أن المعتمد هو ما ذهب إليه "لويس رولان" Louis Rolland القائل بوجود ثلاث مبادئ، وهو ما سمي "بقوانين رولان الثلاثة".

الفرع الأول: أثرها على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد

لا شك أن أي توقف لسيروية المرفق العام أو تذبذب خدماته المتاحة للجمهور يؤدي إلى نتائج سلبية على المواطنين أولاً والنظام العام ثانياً وبالتالي الدولة ككل، لاسيما إذا كان هذا التذبذب يمس بمرافق عامة حساسة كالتيقلم والصحة أو المواصلات والبريد وغيرها، فيجب أن يكون إشباع الخدمات بصفة دائمة ومنظمة¹⁶ (Gaston.1938)

لهذا يعتبر مبدأ سير المرفق العام بانتظام مبدأ أساسي ومهم لسيروية المرفق العام واستمرار توقد الثقة بين الجمهور بين هذا المرفق من جهة وبين الجمهور و الدولة بشكل عام من جهة أخرى وقد ابتدع القضاء الإداري الفرنسي هذا المبدأ وصاغه لكي يكفل سير المرفق العام في أداء خدماته دون انقطاع¹⁷ (حماد مختار، 2007)

بحيث أصبح اليوم من البديهي القول بأنه من بين أهم المبادئ التي يقوم عليها المرفق العام وكذا من بين أهم الأولويات التي يتولاها القائمون على هذا المرفق بالمحافظة عليه من خلال تطبيق القانون واحترام اللوائح والمحافظة على مواقيت العمل ودخول وخروج المتعاملين من الجمهور، كما يعتبر غلق المرفق قبل الوقت الرسمي خطأ خدمة تسأل عنه الإدارة¹⁸.

وهذا لضمان استمرارية الخدمة العمومية وعدم انقطاعها وتذبذبها لاسيما أوقات الأزمات أو في حالة القوة القاهرة وكذا في حالات الاستقالة وفي حالات الإضرابات، هذه الأخيرة التي تنظم بشكل مخصوص ضمن نصوص قانونية تحفظ الحق في الإضراب كحق دستوري إلى جانب الحفاظ على المستوى الأدنى من تقديم الخدمة العمومية .

كما اعتبر جانب من الفقه هذا المبدأ أساسيا وفي ذلك يقول الأستاذ سليمان الطماوي: "المرفق العام هو مشروع يعمل باطراد وانتظام تحت إشراف رجال الحكومة، بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين"¹⁹ (سليمان الطماوي، 1989)

وبالمقابل وفي ظل تحول طبيعة المرفق العام من التقليدي إلى المرفق العام الإلكتروني والاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري نلمس الكثير من التغيرات على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد وتشتمل مجموعة التغيرات بداية على مواقيت العمل، فالإدارات التي كانت ملتزمة بجدول زمني معين من الصباح حتى المساء خلال أسبوع تتخلله يوم أو يومين عطلة أسبوعية، وتفتح أبوابها للجمهور وفقا لهذا التوقيت، نجد أن الأمر أكثر اتساعا في المرفق العام الإلكتروني بحيث أصبحت المواقع الإلكترونية والبوابات الحكومية تعمل على مدار ساعات اليوم وعلى مدار أيام السنة بدون توقف ما لم تتعرض إلى أعطال فنية أو انقطاع في الإنترنت وهو أمر نادر الحدوث. وهو ما يجعل الخدمة العمومية متاحة في أي وقت ممكن وتصل إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور عكس نظيرتها التقليدية والتي توظرها ساعات عمل محددة في اليوم وهو الأمر

الذي يرسخ لا محالة مبدأ سيرورة المرفق العام بانتظام واضطراد ويجعله من بديهيات العمل الاداري الذي يؤديه المرفق الالكتروني

أما في ما يخص المشكلات الوظيفية المعتادة والتي تتميز بها الطبيعة البشرية على غرار التأخر في الالتحاق بالعمل أو الغياب عنه لأسباب مرضية أو اجتماعية وغيرها، أو حتى تلك المتعلقة بالاستقالة من الوظيفة أو القيام بالاحتجاجات والإضرابات فهو أمر مختلف تماما بالنسبة للخدمة العمومية الالكترونية والتي غالبا لا تظهر فيها المشكلات الوظيفية ولا تتأثر بها لأن الاستفادة من الخدمة الإلكترونية هي استفادة آلية ولا يكون فيها لقاء بين الجمهور والموظفين. ، كما يؤدي تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية إلى "التقليل من تأثير حالات الظروف الطارئة على المعاملات بين الإدارة والأفراد حيث يمكن للأفراد الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء هذه المعاملات في أي وقت"²⁰ (سعيد الطائي، 2013)

أما فيما يخص تطبيقات الذكاء الاصطناعي فنجد أنها عززت من هذا المبدأ على عدة مستويات؛ منها خاصية تمتع هذه التطبيقات بميزة التنبؤ بالأعطال واختيار الوقت الأمثل للصيانة، فعلى سبيل المثال في مجال توزيع الكهرباء تستطيع هذه التطبيقات بناءا على تحليل البيانات الكبرى التنبؤ بوقت الذروة والأعطال المحتملة والموازنة في توزيع الكهرباء على مختلف المناطق وعلى مدار ساعات اليوم وأيام الشهر كما تنذر بالأعطال المحتملة التي تستدعي الصيانة القبلية وغيرها.

كما يمكن لهذه التطبيقات في مجال الصحة على سبيل المثال التنبؤ بالأمراض ومخزونات الأدوية والمناوبات الطبية وحساب معدل الولادات في المستشفيات في الأيام المقبلة والتي تمكن الهيئات الصحية بالقيام بالاستعدادات الضرورية من أجل ضمان سيرورة المرفق الصحي، وفي المجال الأمني يمكن لهذه الخوارزميات تحليل البيانات الأمنية والتنبؤ بالمستجدات والقيام بوظيفة المراقبة وتقديم استنتاجات

من كل هذا نقول أن مبدأ سيرورة المرفق العام بانتظام واضطراد في ظل الادارة الالكترونية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي قد تعزز وأصبح أكثر واقعية وتخفى جميع العوائق التقليدية كمواقيت العمل والإضرابات واستقالة الموظفين بالإضافة الى أن هذه التطبيقات استطاعت تخفي الأزمات بل وحتى تسيير المرفق العام في ظل القوى القاهرة وحالات الطوارئ، لاسيما توفر العديد من الحلول التي تمكن من الوصول الى شبكة الانترنت كالأقمار الاصطناعية أو المناطيد الطائرة التي توفر الانترنت خاصة أوقات الكوارث كالزلازل والفيضانات.

الفرع الثاني: أثرها على مبدأ مرونة المرفق العام وقابليته للتطور

ان تطور المرفق العام وتكيفه مع تطور حاجات الجمهور من جهة وتطور الوسائل والتقنيات التي يستخدمه يعد مبدأ أساسيا من المبادئ التي يقوم عليها المرفق العام والتي تعد ضرورية لحياة واستمرارية المرافق والخدمات العمومية إلا سيكون مصيره الزوال، ويقصد به أيضا "حق الإدارة في تعديل القواعد القانونية و اللوائح التي تنظم سير العمل بالمرافق العامة وبما يتفق مع تطورات العصر، وبما يمكنها من القيام بخدماتها للجمهور على الوجه الأكمل وبأفضل الطرق وأقلها تكلفة"²¹ (عبد العال، 2016)

فالتكيف أو التغير في طريقة تسيير المرفق العام يضمن استمرارية المرفق العام من جهة ويضمن التطور في الخدمة كذلك سواء كان بالنسبة للمنتفعين وكذلك المتعاقدين مع الإدارة²² (ضريفي نادية، 2010).

ولعل أهم مظاهر التطور التي شهدتها المرفق العام هو استعانتها بتكنولوجيات الاعلام والاتصال من أجهزة الحواسيب وشبكة الانترنت وشبكات داخلية ربطت جميع المرافق العامة ببعضها البعض مما شكل قاعدة بيانات حكومية موحدة، استطاعت وفي فترة وجيزة تقديم خدماتها بشكل سلس وسريع من خلال بوابات حكومية الكترونية ومواقع الكترونية يستطيع الجمهور الاستفادة منها في وقت وجيز شملت جميع المجالات كاستخراج

والوثائق وتقديم الطلبات وتحويل واستقبال الأموال والتعليم والمشاركة في اتخاذ القرارات وتسطير السياسات المحلية والوطنية من خلال ميزات المرفق الإلكتروني التفاعلية وغيرها وبدخول عصر الذكاء الاصطناعي واستفادة العمل الحكومي عامة والمرافق العمومية خاصة من بتطبيقاته والخوارزميات التي يوفرها وكذا الكم الهائل من البيانات التي يستطيع معالجتها والتعامل معها وتحليل المعطيات، نجد أن المرفق العام أو الخدمات التي يقدمها والتي كانت في ظل الإدارة الإلكترونية تتكيف وتتطور بالتناغم مع تطور طلبات الجمهور والظروف العامة، أصبحت في ظل الذكاء الاصطناعي لتلبي حاجات الجمهور فحسب بل تتنبأ كذلك بهذه الحاجات وتنبيه الأفراد وتوجههم من خلال الاعلانات والرسائل الإلكترونية وغيرها. ومن خلال تحليل وتتبع ملفات الفرد منهم وفقا لمراحل حياته الممتدة من الميلاد والتسجيل ضمن سجلات الحالة المدنية ثم تسجيله آليا في صفوف المتدربين ومن ثمة في سجلات طالبي الشغل وغيرها مما يجعل الخدمات تتكيف آليا ومراحل حياته وتتطور متطلباته، كما أن هذه الخوارزميات تقدم احصاءات دقيقة للمسؤولين يتم على ضوءها تكييف المرفق العام وتطويره وفقا للمستجدات الاحصائية والمتطلبات المجتمعية، فالمرق العام في العصر الحديث لا يسعى الى تحقيق حاجات المواطن فحسب بل الى تحقيق سعادته والوصول به الى مفهوم جودة الحياة²³(Luan.2002)

وبالتالي يمكننا القول أن مبدأ مرونة المرفق العام وقابليته للتطور أصبح أكثر تعزيزا من أي وقت سبق في ظل أنظمة الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته وفي ظل الشبكات الحديثة والأجهزة التي استطاعت التناغم والتطور وفقا لتطور حاجات الجمهور كما استطاعت التنبؤ بهذه الحاجات والتكيف وفقا لها.

الفرع الثالث : أثر الحكومة الإلكترونية على مبدأ المساواة

أقرت كل التشريعات الوطنية مبدأ مساواة الأفراد أمام القانون هذا المبدأ الذي انسحب على المرفق العام والذي يعني عدم التمييز بين جمهور المتعاملين لا من ناحية الجنس ولا اللون ولا العرق أو الدين وهو مبدأ أساسي لسيادة المرفق العام ومصداقيته، فالمتعاملون مع المرفق في مراكز قانونية متماثلة وفقا لهذا المبدأ في الانتفاع بخدماته أو تحمل نفقاته بغض النظر عن الاختلافات التي تميزهم ولا علاقة لها بالشروط التي يفرضها المرفق للاستفادة من خدماته²⁴ (محمد عبد الفتاح، 2013)

هذا المبدأ الذي قد لا يحترم من طرف الموظفين أنفسهم نظرا للنقائص التي تعتري الطبيعة البشرية نظرا لتفضيل أقاربهم على دون من سواهم أو تفضيل من يشبهونهم في اللون أو على أساس عرقي وغيرها لكن وبمجرد تطبيق الإدارة الإلكترونية يكون بمقدور الجميع الاستفادة من الخدمات الإلكترونية عبر البوابات الحكومية على قدم المساواة وهذا لاعتبارات غياب الطبيعة البشرية في هذه الخدمات الخطية وغيرها من العوامل كوجود مرفق معين في منطقة معينة يستفيد منه أبناء تلك المنطقة دون سواهم،

أما ما يعاب على الإدارة الإلكترونية في عدم احترامها لهذا المبدأ نظرا للعديد من الاعتبارات كانتشار الأمية بشكل عام والأمية المعلوماتية بشكل خاص بالإضافة الى عدم تمكن شريحة ليست بالهينة من الوصول الى شبكة الانترنت فيمكن الجواب عليه بالتطور التدريجي الذي يشهده المجتمع العالمي للوصول الى تغطية كافة المعمورة بشبكة الانترنت الفضائية المجانية بالإضافة الى وجود اجهزة حكومية مختصة بتقديم التسهيلات لهته الفئة ان الخوارزميات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي تمكن الجمهور من الاستفادة من الخدمات العمومية بشكل متساوي من خلال ضمان اعلام الجميع بتوفر هذه الخدمة وإمكانية الحصول عليها، بل أبعد من ذلك فهي تستطيع الوصول الى الشريحة المعنية دون غيرها كشريحة طالبي الشغل على سبيل المثال أو المتقاعدين أو المرضى وغيرها وهو ما يعزز مبدأ المساواة في الحصول على الخدمات العامة أكثر من أي وقت مضى لأن هذه

الخدمات في زمن الذكاء الاصطناعي هي من تطلب أصحابها وليس العكس، فبمجرد وصول الفرد الى سن معين وفي يومه الأول تصله رسالة تنبيه بحقه في خدمة معينة كحق الانتخاب على سبيل المثال.

ومن هذا المنطلق وبعيد عن بعض السلبيات التي تعتري هذا النوع من الخدمات كطبيعتها اللإنسانية يمكننا القول أن المساواة الحقيقة التي تناشد بها المجتمعات هي تلك المساواة التي تقدمها الخدمات الالكترونية المتاحة للجميع دون شرط أو قيد في ظل أنظمة الذكاء الاصطناعي وتطوراته المتلاحقة لتحليل المشكلات وإيجاد الحلول .

خاتمة:

يعد المرفق العام الإلكتروني وسيلة جديدة تنتهجها الحكومات عبر العالم لتقديم خدماتها العمومية لشعوبها نظرا لتمييز هذا المرفق بتوفيره للوقت والجهد والأموال العامة وغيرها من الميزات التي تجعل منه خيار جديدا بل و حتميا أيضا لتطوير وعصرنة الخدمة العمومية وباعتبار أن المرفق العام يقوم على ثلاث مبادئ رئيسية متعارف عليها والتي لا يمكن المساس بها تحت أي ظرف فإن هذه الورقة البحثية تنظر في مدى احترام ما يسمى بالإدارة الالكترونية المعززة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي لهذا المبادئ الثلاثة .

فبداية بمبدأ سير المرفق العام بانتظام واضطراد فهو أمر مكفول في ظل المواقع الالكترونية الحكومية التي تقدم خدماتها بدون انقطاع وفي كل الحالات التي كانت فيما مضى قد تعرقل سير المرافق العامة التقليدية كالاستقالة والإضرابات أو الغيابات وهو الأمر الذي لا نجده بتاتا في الادارة الالكترونية ، أما عن مبدأ قابلية المرفق العام للتكيف والتطور فهو يظهر جليا من خلال التطور الدائم والضروري لعمل الادارة الالكترونية وتكيفها مع الحاجات المتزايدة والمتطورة للجمهور بالإضافة الى التطور الآلي لأنظمة الذكاء الاصطناعي التي تجد حلولاً للمشكلات بطريقة آلية وهو ما يجعلها في تطور وتكيف دائمين. فنجد أن هذا المبدأ قد توسع وأصبحا المساواة الحقيقية وواسعة لتشمل جميع المنتفعين دون أي تحفظات بشرية أو قانونية نظرا لغياب النزعة الانسانية والطبيعة البشرية التي تعتري المعاملات المباشرة بين الموظفين وبين الجمهور .

في الأخير نقول أنه بالإضافة الى الميزات العديدة التي توفرها الادارة الالكترونية وأنظمة الذكاء الاصطناعي كتحسين نوعية الخدمات وتخفيض تكلفتها. وريح الوقت وعدم التقيد بأوقات الدوام الرسمي. والتوجه نحو مفهوم جودة الحياة وتحقيق رضا المواطن و تعزيز الديمقراطية التشاركية وإشراك المواطن في اتخاذ القرارات و تعزيز الثقة بين الحكومة و المواطن. فأن هذه الأخيرة قد عززت من مبادئ المرافق العامة ووسعت من آفاقها وما ينبغي على الحكومات إلا تشجيع المواطنين على استخدام التكنولوجيا والمساهمة في محو الأمية الرقمية .

قائمة المراجع:

أولا باللغة العربية

أ- النصوص القانونية

- 1- قرار مجلس الدولة الفرنسي المؤرخ في 30-12-1911، منشور على الموقع: www.leconseild'etat.fr ، تاريخ الدخول 2025/03/17 على الساعة 15:33.

ب- المؤلفات :

- 1- سليمان الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1989.
- 2- ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، ط 1، دار بلقيس دار البيضاء، الجزائر، 2010.
- 3- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، ب ط، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 4- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، دار ربحانة، الجزائر، 1998.
- 5- ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية، منشأة المعارف، القاهرة، مصر، 2005.
- 6- ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الثانية، منشورات لباد سطيف، الجزائر، 2010.
- 7- ياسر محمد عبد العال، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2016.

ج- الرسائل العلمية:

- 1- أنور سعيد الطائي، التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، رسالة ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة النهرين، العراق، 2013.
- 2- محمد عبد الفتاح، دور الإدارة الإلكترونية في إشباع رغبات الأفراد وتلبية حاجاتهم، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، بني سويف مصر، 2013.
- 3- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 1، 2007.

ج- المقالات :

- 1- خالد الزعبي، "الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية"، مجلة الحاسوب، العدد 46، 2000.
- 2- محمود صدام جبر، الموجة الإلكترونية القادمة، مجلة الإداري، عمان، العدد 91، 2002.
- 3- مناصري جوهر، تأثير الذكاء الاصطناعي على الاقتصاد العالمي، مجلة الاقتصاد والمال والأعمال، جامعة الوادي، الجزائر، مجلد 09، العدد 01، ماي 2024.

د- المداخلات:

- 1- محمد الغيلي، القانون واستخدام تكنولوجيا الاتصالات في أعمال الإدارة الحكومية والتعاملات الإلكترونية، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الوطني للتشريعات الإلكترونية، الكويت، 2013/10/9.

هـ- المواقع الالكترونية:

- 1- موقع الاتحاد الأوروبي على الرابط [http // europa.eu.int](http://europa.eu.int) ، تاريخ الدخول 2025/04/08 ، الساعة 14:30 .

ثانيا باللغة الفرنسية:

- 1- Jaupi Luan .Contrôle de la qualité. Dunod .Paris .France.2002
- 2- GASTON Jéze: Revue du droit public et de la science politique (en France et a l'étranger en France 19 tome 55

ترجمة المراجع:

A- Legal Texts

- 1- French Council of State Decision dated 12/30/1911, published on the website: www.leconseild'etat.fr, accessed on 03/17/2025 at 3:33 PM.

B- Publications:

- 1- Suleiman Al-Tamawi, A Concise Guide to Administrative Law, Dar Al-Fikr Al-Arabi, Cairo, Egypt, 1989.
- 2- Nadia Dharfi, Public Service Management and New Transformations, 1st ed., Dar Belqis, Dar Al-Bayda, Algeria, 2010.
- 3- Alaa Abdel-Razzaq Al-Salmi, Electronic Administration, 1st ed., Wael Publishing and Distribution House, Amman, Jordan, 2008.
- 4- Ammar Boudiaf, A Concise Guide to Administrative Law, Dar Rayhana, Algeria, 1998.

5- Majed Ragheb Al-Helou, Public Administration and the Principles of Islamic Sharia, Maaref Establishment, Cairo, Egypt, 2005.

6- Nasser Labbad, A Concise Guide to Administrative Law, Second Edition, Labbad Publications, Setif, Algeria, 2010.

8- Yasser Mohamed Abdel Aal, E-Government and the Challenges of the Digital Society, Arab Organization for Administrative Development, Cairo, 2016.

C- Academic Theses:

1- Anwar Saeed Al-Taie, Technological Development, the Establishment of E-Government, and its Impact on Public Utilities, Master's Thesis in Public Law, College of Law, Al-Nahrain University, Iraq, 2013.

2- Muhammad Abdel Fattah, The Role of E-Government in Satisfying Individual Desires and Meeting Their Needs, PhD Thesis, College of Law, Beni Suef, Egypt, 2013.

3- Hammad Mukhtar, The Impact of E-Government on Public Utilities Management and its Applications in Arab Countries, Master's Thesis, University of Algiers 1, 2007.

d- Articles:

1- Khaled Al-Zoubi, "E-Business and E-Commerce," Computer Magazine, Issue 46, 2000.

2- Mahmoud Saddam Jabr, "The Coming Electronic Wave," Administrative Magazine, Amman, Issue 91, 2002.

3- Mansari Jawhar, The Impact of Artificial Intelligence on the Global Economy, Journal of Economics, Finance and Business, University of El Oued, Algeria, Volume 9, Issue 1, May 2024

E- Interventions:

1- Mohammed Al-Ghaili, "Law and the Use of Communications Technology in Government Administration and Electronic Transactions," a working paper presented to the National Conference on Electronic Legislation, Kuwait, October 9, 2013.

F- Websites:

1- European Union website at <http://europa.eu.int>, accessed April 8, 2025, at 2:30 PM.

Secondly, in French:

1- Jaupi Luan. Quality Control. Dunod. Paris. France. 2002

2- GASTON Jéze: Review of Public Law and Political Science (in France and abroad, volume 55)