

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

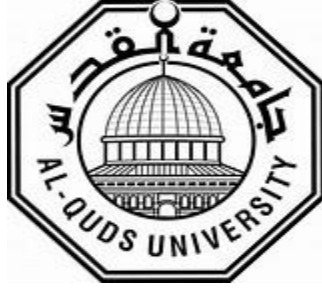
الحكومة الإلكترونية

داليا خليل أحمد عساف

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1441هـ/2020 م



عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

الحكومة الإلكترونية

داليا خليل أحمد عساف

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1441هـ/2020 م

الحكومة الإلكترونية

إعداد

داليا خليل أحمد عساف

بكالوريوس قانون / جامعة جامعة الأهلية/ فلسطين.

المشرف: د.عدنان عمرو

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في القانون العام من
كلية الدراسات العليا في جامعة القدس

2020/هـ 1441



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
برنامج ماجستير قانون العام

إجازة الرسالة

الحكومة الإلكترونية

اسم العالمة: داليا خليل أحمد عساف

الرقم الجامعي: 21410047

المشرف: الدكتور عدنان عمرو

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 8 / 6 / 2020 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

التوقيع:
التوقيع:
التوقيع:

1- رئيس لجنة المناقشة: د. عدنان عمرو

2- ممتحناً داخلياً: عيسى مناصرة.

3- ممتحناً خارجياً: عبد الناصر أبو سمهدانية.

القدس - فلسطين

2020/هـ1441م

الإهداء

إلى حكمتي، وعلمي، إلى أدبي، وحلمي، إلى طريقي المستقيم، إلى طريق الهداية.
إلى ينبوع الصبر والتقاؤل والأمل، إلى كل من في الوجود بعد الله ورسوله أمي الغالية رحمها الله
إلى من علمني أن في العلم انتماء، إلى سندي وقوتي، والذي لم يبخل لي بشيء في حياته "أبي الغالي"
إلى من أشدد بهم أزرِي، وينير وجودهم دربي "أخوتي"
إلى من ساندني ووقف بجانبِي طوال رحلتي العلمية "زوجي العزيز"
إلى فلذة كبدي... ابني الغالي

أهدي هذه الرسالة

إقرار:

أقر أنا معد الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الدراسة، أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع: 

التاريخ: 15/6/2020

الشكر والعرفان

أشكر الله الذي فضل وأنعم علي ووفقني لإنجاز هذه الرسالة، كما وأتقدم بجزيل الشكر إلى أستاذي الفاضل الدكتور (عدنان عمرو) الذي تفضل بالإشراف على رسالتي الماجستير ومنحني وقته وجهده فكان لي السراج الذي يضيئ الطريق.

كما وأتقدم بالشكر إلى جميع الأساتذة في كلية القانون الذين تلقيت على أيدهم العلم ولم يبخلوا علي بأي مساعدة أو معلومة.

كما وأتقدم بالشكر لكل من مد لي العون والمساعدة لإنجاز هذا الجهد العلمي لهم مني جميعاً تحية والتقدير.

وليكن الله ولي التوفيق ويحيطنا بقوته ونوره وهده

مُلخَص

هدفت الدراسة التعرف إلى ماهية الحكومة الإلكترونية، وبيان التطبيق لآلية إدارة المرافق العامة في ظل الحكومة الإلكترونية، وبيان ماهية العقود الإدارية الإلكترونية في ظل الحكومة الإلكترونية والعوائق التي تواجهها

ولتحقيق الهدف من هذه الدراسة استخدم الباحث المنهج التحليلي باللجوء إلى قوانين وقرارات تتعلق بموضوع الدراسة وتحليلها، والمنهج المقارن، وذلك بمقارنة جهد المشرع الفلسطيني مقابل جهود المشرعين الأردني والمصري.

وقد تمت معالجة موضوع الدراسة من خلال فصلين، حيث تعرضت في الفصل الأول، للتعريف بالحكومة الإلكترونية، والتطبيق الإداري للحكومة الإلكترونية، بسرد برامج الحكومة الإلكترونية، أما الفصل الثاني فقد تحدثت فيه عن تطبيق العقود الإدارية الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية والعوائق التي تواجهها، وقد خصصته للحديث عن العقد الإداري الإلكتروني وأساليبه وإبرامه، والجرائم التي تواجه نظام الحكومة الإلكترونية، وسبل حمايتها.

وقد توصلت هذه الدراسة لعدة نتائج أهمها: نتج عن التطور التكنولوجي بروز العقد الإداري الإلكتروني نتيجة تطور للحكومة الإلكترونية كأحد الأساليب الإدارية التي تسهم في إدارة المرفق العام أو تسييره عن طريق الإنترنت، وتبنى المشرع الفلسطيني أسلوب أسلوب الإتفاق المباشر في التعاقد الإداري الإلكتروني، في حين غفل عن أسلوب التحاور التنافسي والممارسة. من العوائق التي تواجه الحكومة الإلكترونية جريمة التزوير المعلوماتي التي تؤدي إلى تغيير غير قانوني للبيانات الرقمية عبر وسائل مادية أو معنوية تؤدي إلى اختلاف في قيمة البيانات في سياق يؤدي لخداع المصالح القانونية المحتملة. وقد وضع المشرع الفلسطيني قوانين وتشريعات خاصة، تسهم في الحد من الجرائم الإلكترونية التي تساهم في العبث في المعاملات الرسمية؛ مما ينعكس إيجاباً على إيجاد بيئة آمنة للحكومة الإلكترونية المنشودة في فلسطين.

وبناءً على النتائج السابقة خرجت الدراسة بعدة توصيات منها: نوصي الحكومة الفلسطينية بأخذ خطوات مدروسة في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ، وإيراد نصوص قانونية خاصة بأسلوب

الممارسة العامة كأسلوب من أساليب التعاقد الإداري الإلكتروني، وإيجاد منظومة حماية متكاملة للإحاطة بالحكومة الإلكترونية على الصعيدين التقني والقانوني.

Abstract

E-government

Prepared by: Dalia Khalil Ahmed Assaf

Supervision: Dr.AdnanAmro

The study aimed to identify what is e-government, and to explain the application of the mechanism of managing public facilities in light of e-government, and to explain what are electronic administrative contracts in light of e-government and the obstacles they face

The study adopted the analytical method by resorting to laws and decisions related to the subject of the study and its analysis, and the comparative approach, by comparing the efforts of the Palestinian legislator against the efforts of Jordanian and Egyptian legislators.

The study was divided into two chapters, the first chapter included the definition of e-government, the administrative application of e-government, listing the e-government programs, the second chapter included the electronic administrative contract and methods of its conclusion, crimes facing the e-government system, and ways to protect it.

The results of the study: The technological development resulted in the emergence of the electronic administrative contract as a result of the development of the e-government as one of the administrative methods that contribute to the management of the public facility or its management through the Internet. . One of the obstacles facing the e-government is the crime of information forgery that leads to an illegal change of digital data through material or moral means that lead to a difference in the value of the data in a context that leads to the deception of potential legal interests. The Palestinian legislator has put in place special laws and legislations that contribute to reducing electronic crimes that contribute to tampering with official transactions; this reflects positively on creating a safe environment for the desired e-government in Palestine.

Based on the previous results, the researcher recommended the application of Resolution No. 8 of 2014 regarding public procurement of all administrative contracts and not public procurement contracts only, and the provision of legal texts on the general and limited practice method and the method of competitive dialogue as two methods of electronic administrative contracting, and the creation of an integrated protection system to surround the e-government At the technical and legal levels.

المقدمة

إن التطور التكنولوجي الذي تشهده المجتمعات الإنسانية في مختلف النواحي الإجتماعية والسياسية والإدارية والقانونية، قد أسهم في الرقي الحضاري الإنساني العملي، حيث أدى الإتساع غير المسبوق في تقنية المعلومات مع بداية القرن الحادي والعشرون إلى نقل العالم من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات، لذلك أدت تلك الثورة المعلوماتية إلى ظهور واقع جديد هو الواقع الإلكتروني ، مما أدى إلى ظهور مصطلحات ومفاهيم جديدة معبرة عن تلك التحولات من أبرزها الحكومة الإلكترونية.

والتي أدى ظهورها إلى بيان مدى العمل على ضرورة تغيير جذري في مجالات العمل الإداري العام المتبع لدى الحكومة التقليدية، حيث إتجهت جميع أنظار العمل على تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، لكونها أصبحت نهجاً عالمياً تحاول الدول السير عليها وعملت الحكومات على توظيف وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على الوظائف والإجراءات الحكومية، بهدف تحقيق أكبر قدرة من الشفافية والنزاهة، بالإضافة إلى تحقيق الصالح العام، وذلك من خلال تقديم الخدمات الحكومية عبر الوسائط الإلكترونية وأهمها الإنترنت والإتصالات .

كما وأسهم ظهور الحكومة الإلكترونية في رفع مستوى الكفاءة والفعاليت داخل القطاع الحكومي، من خلال إيجاد نظام إلكتروني للمشتريات الحكومية بواسطة الإنترنت، والنقليل من الإستخدام الورقي الإجراءات المطولة نسبياً، ورفع الكفاءة وتوفير الإحتياجات بأفضل الجودة والأسعار، إضافةً إلى تحقيق أكبر النزاهة والشفافية عند إجراءات عمليات التعاقد وإرساء المناقصات.

كما سعت الحكومات التي عملت على التطبيق الفعلي للحكومة الإلكترونية بالإحاطة قدر الإمكان بالنواحي التقنية والفنية من خلال أنظمة البوابات الإلكترونية المعتمدة، بالإضافة إلى إيجاد أنظمة تساعد في حماية المعلومات المتبادلة بين الأفراد أو بين الأفراد والدولة، وتسهيل الوصول إلى المعلومات العامة المخصصة للجمهور، والإحاطة بالقدر الكافي من القوانين والأنظمة المعالجة للموضوع، من خلا ين القوانين المنظمة له على كافة الجوانب والمجالات، وتوفير الحماية اللازمة لتسهيل من تقديم الخدمات لجمهو المواطنين بشكل متواصل ومستمر .

أهمية الدراسة

تتمحور أهمية الدراسة من خلال الموضوع الذي تتناوله بما يلي:-

أولاً :- الأهمية النظرية

تكمن أهمية البحث من خلال الموضوع الذي تتناوله حيث يحتل موضوع الحكومة الإلكترونية أهمية بالغة بالنسبة للمواطن والموظف على حد سواء، فالانتقال إلى الحكومة الإلكترونية يعتبر تطوراً ملموساً على مستوى الخدمة المدنية، بالإضافة إلى القيم العلمية لموضوع الحكومة الإلكترونية فهو موضوع جديد سيفتح المجال أمام الباحثين من أجل إثراء الموضوع في جوانبه النظرية والتطبيقية، وخاصة في مجال مواكبة التطورات التي تحصل على مستوى التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات الحكومية بشكل الكتروني وما يصاحبها من مستجدات وإشكاليات تحتاج إلى متابعة متزامنة لقوانين المعاملات الإلكترونية لتكون قادرة على حلها.

ثانياً:- الأهمية العملية

تتمثل أهمية الدراسة العملية من خلال محاكاة التطورات السريعة الحاصلة على وسائل الاتصال وبخاصة الإنترنت وكثرة الخدمات الإلكترونية واقتحامها كافة المؤسسات العامة في فلسطين، لذا أصبح لزاماً على المشرع القانوني أن يواكب تشريعياً هذه التطورات التكنولوجية الهائلة التي غزت معظم مجالات الخدمات الحكومية، وخاصة في مجال التعاقد الإلكتروني بين المؤسسات الحكومية والمواطنين، لمحاولة التعرف على مدى قانونية ومشروعية التعاقد الإلكتروني.

كما ستضيف هذه الدراسة المقومات الناجحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين، والمعوقات التي تواجهها، والتوصل إلى المقومات اللازمة لنجاح تطبيقها وذلك من خلال ما سنقدمه من توصيات تساعد

الجهات المشرفة على الحكومة الإلكترونية من الناحية القانونية، باتخاذ التشريعات اللازمة لنجاح عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية والتغلب عليها.

منهج الدراسة

لقد سلكت في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك من خلال تحليل النصوص القانونية الخاصة في موضوع هذه الدراسة، ومن خلال شرح آراء الفقهاء، كما اتبعت المنهج المقارن في بعض أقسام الرسالة ، وذلك من خلال المقارنة بين القوانين الفلسطينية، والقوانين الأردنية والمصرية.

إشكالية الدراسة

مما لا شك فيه أن التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم المعاصر جعل الاهتمام يتجه نحو التحول الإلكتروني في جميع المجالات، حيث أدى ذلك إثارة الرغبة في فلسطين في تبني المعلوماتية سعياً لتحسين العمل في مؤسسات القطاع العام التي إجتازت مراحل متقدمة في العمل الإلكتروني من خلال النظم المحوسبة في تلك الوزارات، فما مدى جاهزية فلسطين لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، وهل تساعد البيئة المجتمعية على في ذلك؟

تساؤلات الدراسة

من خلال إشكالية الدراسة يمكن صياغة الأسئلة الآتية:

1. ما مفهوم الحكومة الإلكترونية ؟
2. هل الحكومة الإلكترونية هي ذاتها الإدارة الإلكترونية؟
3. ما أهداف المرجوة من تطبيق الحكومة الإلكترونية؟
4. ما مقومات الحكومة الإلكترونية؟
5. ما آلية التطبيق الإداري للمرفق العام في ظل الحكومة الإلكترونية؟
6. ما أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ؟
7. ما العقد الإداري الإلكتروني؟ وما أساليب إبرامه؟
8. ما الجرائم التي تقف في وجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، وسبل حمايتها؟

نطاق الدراسة

تركز الدراسة الحالية على التطبيقات الحكومية الإلكترونية ومتطلباتها الفنية والتشريعية في فلسطين، وخاصة في مجال التعاقد الإلكتروني، كما تتطرق الدراسة الحالية إلى الجرائم التي تواجه نظام الحكومة الإلكترونية، وخاصة جريمة التزوير الإلكتروني ووسائل حمايتها.

خطة الدراسة

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين، كالآتي:

الفصل الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية وخدماتها

المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية وأهدافها ومقوماتها

المبحث الثاني: الخدمات الحكومية الإلكترونية

الفصل الثاني: أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية والعواقب التي تواجهها

المبحث الأول: العقد الإداري الإلكتروني وأساليب إبرامه.

المبحث الثاني: الجرائم التي تواجه نظام الحكومة الإلكترونية ووسائل حمايتها

الفصل الأول

ما هية الحكومة الإلكترونية وخدماتها

ترتبط فلسفة الحكومة الإلكترونية بالحكومة الفعلية كمصدر للمعلومات والخدمات، مما يعني الأخذ بالحسبان بكل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي، سواء في علاقتها بالجمهور أو بعلاقة مؤسساتها بعضها البعض أو علاقتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية أي أنها عبارة عن إعادة هندسة أو إعادة اختراع للقائم ووضعه في نطاق البيئة الرقمية التفاعلية⁽¹⁾.

والتي كان لابد بل من الضروري أن يُعنى فقه القانون العام والإدارة، ببحث تلك التطورات تأصيلاً وتحليلاً، حتى يظل التفاعل مع ظروف المجتمع قائماً كلما جد فيه جديد، ولكي يحدث التناغم بين القانون والواقع، ومن خلال تهيئة المناخ القانوني واعداه لمواكبة التطور والاستفادة من المستجدات.

وسنتناول في هذا الفصل ماهية الحكومة الإلكترونية، وهذا يقتضي بيان الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، وأهداف الحكومة الإلكترونية، ومقوماتها، والخدمات الحكومية الإلكترونية. لذلك سوف نقوم بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين على النحو الآتي:

المبحث الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها ومقوماتها

المبحث الثاني: خدمات الحكومة الإلكترونية

¹ ابراهيم الغوطي، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص 18.

المبحث الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها ومقوماتها

بدأت الحكومات في بعض الدول المتقدمة والنامية تتبنى مفهوم الأعمال الإلكترونية لإنجاز أنشطتها وأعمالها اليومية، كي تقدم خدماتها للمواطنين، وهكذا نشأ مصطلح أطلق عليه - الحكومة الإلكترونية- وقد تبلور هذا المفهوم عندما أتاحت هذه الحكومات خدماتها للأفراد والمؤسسات والإدارات الحكومية والقطاع الخاص عبر الإنترنت، ويهدف هذا التحول في هذه الأساليب التي تتبعها الحكومة لمباشرة أعمالها إلى اللحاق بالتطورات الهائلة التي قادها القطاع الخاص في العمل الإلكتروني⁽¹⁾. وعليه سوف يتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين كالآتي:

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها

المطلب الثاني: مقومات الحكومة الإلكترونية

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها

لم يعد كافياً أن ترتقي الحكومة الكلاسيكية بأساليبها لمواجهة التغيير الحاصل في الوقت الحاضر، فبالتالي فإن العمل على إيجاد نموذج مبتكر لمجارات هذا التغيير، وبما أن طرح موضوع الحكومة الإلكترونية يعتبر طرماً جديداً ومعاصراً في كل مجالات النظام الإداري العام، فلا بد لنا من تقديم التعريف المناسب للحكومة الإلكترونية، وقد تعددت تعريفات الحكومة الإلكترونية فمنهم من وصفها على أنها الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، ومنهم ما قصد بها الإدارة الإلكترونية.

ولبيان مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها بالشكل الدقيق سوف نقوم بتقسيم هذا المطلب على النحو الآتي:

أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية.

ثانياً: أهداف الحكومة الإلكترونية

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح- دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية- التنظيم- البناء- الأهداف- المعوقات- الحلول، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008، ص 22.

أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية

وفق هذا المفهوم فإنه يقصد بالحكومة الإلكترونية تلك الهيئات المكونة لنظام الحكم وتتمتع بالسيادة وتقوم بممارسة الحكم استناداً لأعمالها السياسية والسيادية إلى جانب نشاطها الإداري بطريقة إلكترونية⁽¹⁾، ويشمل كذلك لفظ الحكومة كلاً من السلطة التنفيذية والتشريعية والقضائية، وبالتالي فإنه لا يقتصر عمل الحكومة على استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات العامة، وإنما تنجز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات العامة بالأساليب الإلكترونية⁽²⁾.

ويعني ذلك، أن أعمال الحكومة الإلكترونية بدأت في القطاع الخاص، وانتقلت إلى القطاع العام والحكومي بأجهزته المختلفة من خلال انتشار شبكة الإنترنت؛ فالحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة.

ومن وجهة نظر الباحثة فإن الأخذ بالمفهوم الواسع للحكومة الإلكترونية، والذي يستند إلى جعل أنشطة الحكومة الإلكترونية تتم بواسطة تقنيات المعلومات، بالإضافة إلى تسليط الضوء إلى العديد من العلاقات المحتملة من الحكومة للحكومة، ومن الحكومة للمواطنين وبالعكس، ومن الحكومة للقطاع الخاص، وبذلك نجد إمكانية الإنتباه للعديد من الميادين التي تباشر أعمالها بالوسائل الإلكترونية ، مما يسهم في بروز نتائج إيجابية أبرزها تحسين نوعية الخدمات والتعاون الذي من شأنه تحقيق أكبر قدر ممكن من شفافية من خلال تفعيل المشاركة الإلكترونية للمواطنين.

إن الوصول إلى مفهوم شامل للحكومة الإلكترونية في ظل العديد من المفاهيم المختلفة التي تحاول الوصول إلى مفهوم محدد للحكومة الإلكترونية فهو أمر ليس بتلك السهولة، فإننا لاحظنا وجود العديد من التعريفات لنظام الحكومة الإلكترونية ومن تلك التعريفات ما يلي:

¹ ناجح عبد الوهاب، التطور الحديث للقانون الإداري في ظل نظام الحكومة الإلكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2012، ص84.

² مريم حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكية، العراق، 2013، ص443.

حجازي⁽¹⁾ بأنها: "تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت بهدف إيصال الخدمات للمواطن أو العميل أو زيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفاعلية عاليين".

كما عرفها العويدي⁽²⁾ بأنها: "مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لها بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية".

وعرف كذلك من جانب خبراء المعلوماتية بأن: "الحكومة الإلكترونية - كمفهوم - ترتبط بتعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية"⁽³⁾.

كما عُرفت بأنها: "قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة (في أي وقت وأي مكان) معتمدة على مبدئين: الأول (فني) ويتمثل في إعداد المعلومات إلكترونياً وتناقلها عبر شبكة الإنترنت وضمان دقتها وسريتها، والثاني (إجرائي) ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صدقها ومصداقيتها"⁽⁴⁾.

كذلك ينظر للحكومة الإلكترونية على أنها: "الإدارة العامة الإلكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال، أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"⁽⁵⁾.

¹ عبد الفتاح حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق، ص 25.

² سعيد العويدي، إدارة الجودة الشاملة في الشرطة باستخدام التقنيات الحديثة، أكاديمية الشرطة، كلية الدراسات العليا، دبي، 2004، ص 29.

³ أسامة غيث، الاقتصاد الرقمي كيف يرتبط بالإعلان عن قيام الحكومة الإلكترونية، مقال منشور بجريدة الأهرام القاهرية، العدد (42047)، 2002.

⁴ بسام الحمادي، مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 29 يناير 2002، ص 1-6.

⁵ سعد ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 22.

كما قدم البنك الدولي عام 2005 تعريفاً للحكومة الإلكترونية بأنها: "عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الإنترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها)، والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، ما يوفر المزيد من الشفافية وإدارة وأكثر كفاءة للمؤسسات"¹.

ومن وجهة نظر الأمم المتحدة تشير الحكومة الإلكترونية إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية، مواقع الإنترنت، ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات الحكومية من جانب والمواطنين وأعمالهم من جانب آخر⁽²⁾.

ويقصد أنصار هذا المفهوم بأن هذا المصطلح يدور حول "الحكومة الإلكترونية" وليس "الدولة الإلكترونية"⁽³⁾، فإنه يتبادر إلى الذهن مباشرة إلى أن الحكومة الإلكترونية يقصد بها أعمال السلطة التنفيذية أو الحكومة حسبما تنص بعض الدساتير، ولا يقصد بها بقية السلطات، ولكن يبدو أن للحكومة الإلكترونية مفهوماً مغايراً للحكومة في التعريف الدستوري التقليدي ولذلك فإن الفقه الحديث، ولكي يتحرر من هذه المأخذ أطلق على الحكومة الإلكترونية مصطلح "أعمال الإدارة الإلكترونية"⁽⁴⁾.

نخلص مما سبق بأنه حين يُطلق لفظ الحكومة الإلكترونية يُقصد به الوجه الإداري للحكومة، التي تقوم باستغلال التكنولوجيا في أداء أنشطتها الخدمائية بطريقة إلكترونية، وهذا ما سنوضحه في الفرع الثالث.

مما سبق يرى الباحث بأنه للتوسع في مفهوم الحكومة الإلكترونية لا بد من التطرق إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية، حيث وضع الخبراء والفقهاء عدة تعريفات لها، فقد عرفها (العاني وجواد)⁽⁵⁾ أنها: "نظام إلكتروني ذو تقنية شاملة لجميع المجالات الإنسانية، والاجتماعية، والإنتاجية والتطويرية، من أجل تقديم الخدمات

¹ مريم حسين، الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 443.

² المرجع السابق نفسه، ص 443.

³ عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق: دراسات علمية، ط1، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004، ص 61.

⁴ ماجد الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى مؤتمر الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أكاديمية شرطة دبي، 26-28 أبريل 2003، ص 10 وما بعدها.

⁵ مزهرالعاني وشوقي جواد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 33.

بصورة أفضل للجمهور". في حين عرفها (غنيم)⁽¹⁾ بأنها: "وظيفة إنجاز الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال إستخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية".

كما عُرفت بأنها: "استخدام كل الوسائل الإلكترونية في انجاز كل أعمال ومعاملات المنظمة مثل استخدام البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال، والتبادل الإلكتروني للمستندات، والفاكس، والنشرات الإلكترونية، وأية وسائل الكترونية أخرى"⁽²⁾.

وتُعرف الإدار الإلكترونية بأنها: " تطوير ونشر وتنفيذ السياسات والقوانين وإيجاد البنية الأساسية التي من شأنها تفعيل تقنية المعلومات والاتصال لإيجاد مجتمع معرفي تتوفر فيه خدمات إلكترونية آمنة وأكثر فاعلية وملائمة لفئات المجتمع المختلفة، بحيث يمكن انجاز هذه الخدمات بأقل وقت وتكلفة ممكنة، ويتم ذلك باستخدام المنافذ الإلكترونية المختلفة، كما تُسخر الإدارة الإلكترونية تقنية المعلومات والاتصال لتطوير العلاقات مع المواطنين وقطاع الأعمال وبين مختلف الجهات الحكومية"⁽³⁾.

في حين لم يفرق البعض بين مصطلح الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، واعتبر بأن المصطلحان بذات المعنى، معتبرين بأن الإدارة الإلكترونية في تعريفها هي ذاتها الحكومة الإلكترونية مما جعلها بنفس المضمون دون توجيهها على النظام الإداري بمفهومه فقط ، حيث عرفها (العاني وجواد)⁽⁴⁾ أنها: "نظام الكتروني ذو تقنية شاملة لجميع المجالات الإنسانية، والاجتماعية، والإنتاجية والتطويرية، من أجل تقديم الخدمات بصورة أفضل للجمهور. كما عرفها في سياق آخر بأنها" عبارة عن عملية تحويل ونقل وتغيير شكل الأعمال والخدمات التقليدية وجعلها أعمالاً تنفذ عبر الأجهزة الإلكترونية، من خلال الاستعانة بالبرمجيات المساندة، ويعني ذلك الاستغناء عن الإدارة بالأسلوب الورقي التقليدي".

أما فقيهاً فقد يرى جانب من الفقه⁽⁵⁾ أن المصطلح الشائع في الحكومة الإلكترونية – لكن الأدق أن يقال – الإدارة الإلكترونية –، وذلك للدلالة على المفهوم القانوني للأعمال الإلكترونية؛ لأن مفهوم الحكومة هي وضع

¹ أحمد غنيم، الإدارة الإلكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004، ص 31.

² المرجع السابق نفسه، ص 31.

³ حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 26.

⁴ مزهر العاني وشوقي جواد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 33.

⁵ هشام عكاشة، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة: دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004، ص 25 وما بعدها.

السياسة العامة للدولة وتحديد الأهداف العامة المراد إدراكها، هي مهمة ذهنية خلاقة لا يقوم بها سوى العقل البشري، أما الكمبيوتر أو العقل الإلكتروني -إن جاز استخدام هذا التعبير-، فإنه قد يساعد فقط في إعداد بعض البيانات أو المعلومات التي تساعد في رسم هذه السياسة، أما مهمة الإدارة فهي تنفيذ السياسة العامة التي سبق وضعها، وإنجاز الأهداف العامة التي تم تحديدها، وتلك هي المهمة التي يمكن أن تتم بالطريقة الرقمية من خلال الكمبيوتر وشبكة المعلومات بدلاً من أن يتم بالطريق التقليدية.

في حين يرى جانب آخر من الفقه بأن الحكومة أو الإدارة الإلكترونية على إطلاقه يثير اللبس حول كونها إدارة الأعمال أو إدارة القطاع الخاص أو إدارة المؤسسات الدولية، وذلك في ظل وجود اختلاف بين الإدارة العامة والخاصة في عدة نواحي، وبالتالي اعتمدوا لفظ الإدارة العامة الإلكترونية؛ لكونها تدل صراحة على الحكومة الإلكترونية دون غير من الإدارات الأخرى المعنية بتقديم الخدمات⁽¹⁾.

وفي فلسطين نجد أن الحكومة الفلسطينية⁽²⁾ ذهبت صوب اعتماد مصطلح الحكومة الإلكترونية عند الحديث عن استثمار الوسائل الإلكترونية في تطوير الهيئات والمؤسسات من خلال اعتماد مبادرة فلسطين الإلكترونية بجميع مكوناتها، وكذلك عبرت الحكومة الفلسطينية عن مشروع تطوير القطاعات الحكومية للاتجاه نحو الواقع الإلكتروني بمشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، أي اعتمادها مصطلح الحكومة الإلكترونية.

نخلص مما سبق إلى أن الحكومة الإلكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وإن تعبير الإدارة الإلكترونية يتضمن مفهوم الحكومة الإلكترونية في طياته، ورأيهم أن لا حكومة بدون إدارة، بناءً عليه فالإدارة الإلكترونية تشمل كل الأنشطة والأعمال الحكومية الإلكترونية المعنية بتقديم الخدمات الإلكترونية لجمهور المتعاملين بسرعة وكفاءة من خلال إعادة هيكلة مهامها وأنشطتها بالوسائل الإلكترونية.

وبدورنا فإننا نرى بأن كلاً من الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية مفهوماً يتميز عن الآخر على الرغم من التقارب الشديد في العديد من الروابط التي تجمعهما، وبذلك فلا يمكن جمعها بذات المفهوم، وبالرجوع

¹ أحمد غنيم، الإدارة الإلكترونية، أفق الحاضر وتطلعات المستقبل، مرجع سابق، ص 362.

² حيث ورد في نص المادة رقم (1) من قرار مجلس الوزراء رقم (65) لسنة 2005 على أنه: "يصادق المجلس على اعتماد التعليم الإلكتروني، والبطاقة الذكية، والمعهد القومي للاتصالات، وتكنولوجيا المعلومات، ودعم دور المرأة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ومشروع الشراكة الفلسطينية-الأورومتوسطية، ومبادرة التعليم الإلكتروني، ومشروع حوسبة تراث المخزون الفكري الفلسطيني". منشور على موقع المقتفي: <http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=15111>، تاريخ الزيارة 2019/6/5.

إلى ما أوردناه من آراء فأنا نرجح اعتماد مصطلح الإدارة الإلكترونية للتعبير عن أداء الإدارات العامة في مباشرتها لأعمال الإدارية بالوسائل الإلكترونية.

وبعدما استعرضنا لمفهوم الحكومة الإلكترونية، فإنه يتعين علينا بيان أهداف هذه الحكومة، والفائدة التي تعود على الجمهور وأفراد الناس منها.

ثانياً: أهداف الحكومة الإلكترونية

إن القدرة على تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بالمعنى الشامل يحقق في طياته العديد من أهدافها الخاصة فيما يتعلق بتسيير الإجراءات الرسمية وتذليل الصعوبات التي يواجهها المواطن وبالتالي بلا شك تعبر عن الهدف الأساسي من تطبيق الحكومة الإلكترونية، ففي بيئة الحكومة الإلكترونية تتلاحم العوامل السيكلوجية للبشر مع العوامل التكنولوجية لتحقيق جودة تقديم الخدمات للمواطن، وبذلك يسعى القائمين على مشروع الحكومة الإلكترونية إلى تغيير الأسلوب الذي تؤدي به الحكومة أعمالها من خلال إدخال تكنولوجيا جديدة وأسلوب عمل جديد لحكومة منفتحة على المواطنين⁽¹⁾.

ويمكن تلخيص أهداف الحكومة الإلكترونية كما يلي:

1. توفير الوقت والجهد

إن رقمنة المعلومات والبيانات الحكومية والتشريعية والقضائية ونحوها، يعمل على توفيرها للمواطنين ولقطاعات الأعمال، وللجهات الحكومية الأخرى ذات الإرتباط الإداري والعملي ولكل من يحتاجها، بشكل فوري، ويزيد من قدرة الإدارة على استيعاب أعداد أكبر في آن واحد وبمستويات أكبر، وزيادة إنتاجية العامل والانتهاء من عادات اصطفااف المواطنين ومتلقي الخدمة بصفوف طويلة، انتظاراً للحصول على الخدمات التي يريدون.

وتساهم أيضاً الإدارة الإلكترونية في زيادة سهولة إدارة ومتابعة الأجهزة الحكومية المختلفة، من خلال إدارة مركزية واحدة، قادرة على مراقبة حسن سير العمل والأداء الحكومي، دون حاجة للتنقل والتفتيش والرقابة المنفصلة، مما ينعكس على كفاءة العمل الإداري من جهة، ويحقق أهدافه القسوى من جهة أخرى، حيث

¹ ربا أحمد الدباس، الحكومة الإلكترونية، ط1، المكتبة العامة المركزية، عمان، 2009، ص 35.

تساهم الاتصالات الإلكترونية في ربط فروع المؤسسة الواحدة بعضها ببعض، ناهيك عن ربطها إلكترونياً بالإدارة المركزية للحكومة، الأمر الذي يسهم في تنفيذ الأعمال عبر فروع المؤسسة المعنية دون ركون إلى تسلسل اتخاذ القرار الإداري، وبالتالي توفير الوقت والجهد والتكاليف⁽¹⁾.

فالشخص الراغب بالحصول على بيان أو شهادة محددة - شهادة ميلاد أو وفاة لأحد ذويه- وبمجرد أن يملا الطلب عن طريق شبكة الحكومة الإلكترونية، ويحصل الموظف على إشعار بذلك، يقوم بالبحث في قاعدة البيانات التي زود بها النظام - لدى مصلحة الأحوال المدنية، ومن ثم يقوم بتحرير الشهادة المطلوبة إلكترونياً، ثم يوقعها رئيسه الأعلى، ويمكن لصاحبها الحصول عليها من منزله - عن طريق طباعتها من جهاز الحاسب الآلي الخاص به، وذلك من حالة الاعتراف بحجة هذه المخرجات، أو يحصل عليها مختومة من جهة الحكومة الإلكترونية لاحقاً.

وبذلك يتضح لنا، أن صاحب الشهادة قد حصل عليها بسهولة، ودون معوقات واختصر مراحل كثيرة منها، وقد انجز معاملته بسرعة بطريق الكترونية وبسيطة.

مما سبق نخلص إلى أن مجال العمل الحكومي والخاص يهدف إلى التخلص من البيروقراطية والقضاء على التعقيدات الإدارية ونتائجها السيئة والتي تؤدي إلى إهدار الجهد والوقت والمال وتعذيب أصحاب المصلحة في الحصول على الخدمات المقدمة.

2. الدقة في المعلومات

إن إتاحة المعلومات والبيانات بكم هائل وجودة عالية عبر تقنيات نظم المعلومات، مع سهولة التنقل بينها وتبويبها واستحضار ما يراد منها بسهولة ويسر ودقة، يسهم بلا شك في تحسين مستويات اتخاذ القرارات الإدارية، وتحقيق فعاليتها عند التطبيق، مما ينعكس بالضرورة على حسن أداء الأجهزة الحكومية⁽²⁾.

مما سبق يخلص الباحث إلى أن الإعتماد على تقنيات نظم المعلومات في الأجهزة الحكومية يساهم في تخفيف الأعباء البيروقراطية، وينقل الأجهزة الحكومية من العمل المتثقل البطيء إلى عمل تقني بسيط، وبعيد عن البيروقراطية، وذوو سرعة تلبى احتياجات ومتطلبات العصر، مما ينعكس على مستوى تقديم الخدمة لمن

¹ علاء حسين التميمي، إدارة المرافق العامة في ظل الحكومة الإلكترونية، المعهد العربي للدراسات القانونية، القاهرة، 2010، ص16.

² علاء حسين التميمي، إدارة المرافق العامة في ظل الحكومة الإلكترونية، ص16.

يطلبها، وبالتالي رفع كفاءة وسمعة الأجهزة الحكومية، لما لذلك من فوائد جمة على الاقتصاد وقطاعات الأعمال ونحو ذلك.

3. تقليل التكاليف

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية واعتماد معايير الحكومة الإلكترونية مع الاستعمال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات يساهم في تقليل التكاليف، ويحد من أوجه الصرف والإنفاق الاعتيادي على المعاملات الحكومية، وسبل تقديم البيانات والمعلومات⁽¹⁾.

ويهذا يرى الباحث أن الاعتماد على التحول الإلكتروني في المؤسسات العامة يؤدي إلى التقليل من الموارد البشرية العاملة في المؤسسات العامة وتكاليف عملهم، وبذات الوقت زيادة قدرة المؤسسات على تقديم الخدمات بوقت وجهد أقل، هذا من جانب ومن جانب آخر فإنه يلمسه متلقي الخدمة حين يكون بمقدورهم الحصول على الخدمة أو المعلومة دون تحمل عناء الإنتقال إلى المؤسسة.

4. تحقيق الكفاءة في الأداء

أسهم التحول الإلكتروني في العمل الإداري الحكومي، في تطوير أساليبه وتوفير المعلومات بأقل وقت وتكلفة، ومنح العديد من المزايا للعمل الإداري الحكومي، كالجودة في الأداء الإداري، وتوفير المعلومات والبيانات للقيام بالأنشطة الإدارية بشكل سريع وملائم في الوقت نفسه؛ بمعنى أن الحكومة الإلكترونية عملت على استغلال منجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية؛ مما منحها حيوية وفاعلية وخصوصية فريدة؛ لأنها تتميز بكونها بلا أوراق وبلا مكان وبلا زمان ولا تنظيمات جامدة⁽²⁾.

وبتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على المرافق العامة يعني تسخير كافة التقنيات الحديثة في عمليات الاتصال الإداري بين العاملين في المؤسسة، مما يزيد من سرعة تفاعل الإدارة العليا مع الإدارات الوسطى والموظفين والعملاء، بما يحقق سهولة التعامل بين الحكومة والأفراد والمؤسسات الخاصة، ويوفر المعلومات

¹ المرجع السابق نفسه، ص 17.

² سليمان أبو سلامة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، 2017، ص 19.

بشكل متكامل وسريع لجميع المسؤولين لترشيد عملية اتخاذ وتحسين أداء الأجهزة الحكومية، وتسهيل حصول المواطن على الخدمة وتخفيض تكلفتها وتوفير خدمات جديدة ذات جودة عالية⁽¹⁾.

كما تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تنشيط الدورة الاقتصادية عبر تسهيل معاملات المؤسسات التجارية سواء كانت مؤسسات إقليمية أو عالمية. ودمج الحكومة بطريقة انسيابية وذات جدوى اقتصادية مع محيطها الخارجي، ومن الممكن أن نجعل بعض الأهداف التفصيلية مثل تشجيع السياحة عبر تقديم خدمات ومعلومات سياحية عن البلد للمؤسسات السياحية والخارجية أو للمواطنين والأجانب، كما يعتبر تشجيع الاستثمار الخارجي أحد الأهداف التفصيلية على صعيد المجال الحكومي الخارجي⁽²⁾.

مما سبق نخلص إلى أن الإدارة الإلكترونية تزيد من قدرة الإدارة العليا على اكتشاف الأخطاء والتجاوزات عند حدوثها، وبالتالي سرعة اتخاذ القرار والمحاسبة، التي ستنعكس حتماً على تحقيق الشفافية في العمل الحكومي، وتحسين مستوى أداء العاملين فيها.

المطلب الثاني : مقومات الحكومة الإلكترونية

إن التحول بالإدارة العامة للدولة من حيث تأديتها لوظائفها الأساسية من المنهج التقليدي إلى ما أصبح يعرف بالحكومة الإلكترونية يحتاج إلى متطلبات أساسية لا بد منها؛ فنية تقنية في جانب منها، وقانونية من جانب آخر، وذات علاقة بالقوى البشرية من جوانب أخرى.

ويمكن تفصيل مقومات الحكومة الإلكترونية كالاتي:

أولاً: المتطلبات الفنية والتقنية

تعتبر جوهر عمل الحكومة الإلكترونية حيث تقوم على أسلوب تقديم الخدمات والمعلومات، وهو أسلوب معنوي يعتمد على نظم المعلومات وتقنيات الخدمات والمعلومات، وعليه فإن حسن أداء الحكومة الإلكترونية

¹ سيد أحمد محمود، دور الحاسوب الإلكتروني أمام القضاء المصري والكويتي "نحو إلكترونية القضاء والقضاء الإلكتروني، دار النهضة العربية، القاهرة، 2009، ص8.

² عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص 48.

لواجباتها بأسلوبها الجديد ونجاحها في تنفيذ مهامها وتقديم الخدمات والمعلومات الحكومية لمن يطلبها بالشكل الصحيح، يعتمد على بيئة فنية تقنية، قوامها أجهزة حواسيب فردية في جزء منها، وأخرى ذات مواصفات تقنية عالية وضخمة، ثم نظم اتصالات بينية تربط المؤسسات والوحدات الإدارية بعضها ببعض، ثم رابط على الشبكة المعلوماتية العالمية الإنترنت⁽¹⁾.

كما ذكر المعاني⁽²⁾ عدة متطلبات تقنية يتطلب توفيرها قبل قيام الحكومة برقمنة عملها تتمثل في الآتي:

- أجهزة حاسب آلي متطورة لدى طرفي العلاقة سواء الإدارة العامة أو المواطنين متلقي الخدمة.
- شبكات اتصال داخلية وهي التي تربط بين عدد من أجهزة الحاسب الآلي داخل المنظمة الواحدة فيستخدمها موظفو تلك المنظمة.
- شبكات اتصال خارجية وهي شبكة مكونة من مجموعة شبكات انترنت ترتبط مع بعضها البعض عن طريق الإنترنت، فهي تقوم بربط مجموعة من المنظمات التي تجمعها أعمال مشتركة وتؤمن لها تبادل المعلومات والمشاركة فيها والمحافظة على خصوصية الإنترنت المحلية لكل منظمة.
- أنظمة دفع إلكترونية.

ومن المتطلبات الفنية للحكومة الإلكترونية أيضاً، وفّر العنصر البشري الذي يكفل العمل على أنظمة الحكومة الإلكترونية، والقادر على التفاعل معها وإدامتها، ذلك أن البنية التحتية التقنية المطلوبة للحكومة الإلكترونية لا تعمل وحدها بالمنطق، وهنا نكون أمام مسارين، الأول اقتضاء التعامل مع القوى البشرية الموجودة في الإدارة التقليدية ذاتها، ولك عند التحول إلى الحكومة الإلكترونية، والمسار الثاني استقطاب الخبرة الفنية المؤهلة والمكتسبة للتدريب اللازمة سلفاً، ووفقاً لمتطلبات الأنظمة والتقنيات المستخدمة في الحكومة الإلكترونية وإدامة عملها⁽³⁾.

¹ أسامة المناعسة، وجمال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2013، ص42.

² أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2012، ص233.

³ أسامة المناعسة، وجمال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 43 وما بعدها.

ووفقاً لذلك، واستناداً إلى التخصصات الفنية التقليدية للعمل الإداري، فإن المتفق عليه أن الموظفين العموميين لابد وأن يتحلوا بمعرفة كافية من الناحية التقنية. فقام كلاً المناعسة والزعبي⁽¹⁾ بتقسيم فئات الموظفين في الإدارة الإلكترونية إلى ثلاث فئات كالتالي:

- **الفئة الأولى:** وهم الموظفون الذين يتولون العمل على الأنظمة والبرمجيات من حيث إدخال البيانات وتبويبها وأرشفتها، واستخراج البيانات وإظهار القوالب الإدارية بصورتها المعلوماتية.
- **الفئة الثانية:** وهم الموظفون المعنيون بتصميم البرامج التشغيلية والتطبيقية المطلوبة في بيئة العمل وهم (المبرمجون)، وفقاً للاختصاص الإداري للجهة الحكومية التي يعملون لديها، مع العمل المستمر على تطويرها وتعديلها، بما يواءم التطورات الإدارية، وبما يتوافق مع تطور وازدياد الاختصاصات الإدارية.
- **الفئة الثالثة:** وهم الموظفون الذين يقومون بهمة الحماية والصيانة، وهؤلاء يجب أن يكون لديهم القدرة الكبيرة والمعرفة الكافية والخبرة على توفير سبل الحماية التقنية اللازمة لتلك الشبكات، وعليهم واجبات إدامة وسائل الأمن والحماية ضد السرقة أو التعطيل أو التزوير ونحوها، من سلوكيات تقنية، وهم الذي يتدخلون في أحوال حدوث العطل في الأجهزة الحاسوبية، أو في الشبكات ولا يمكن الاستغناء عنهم، لما يعنيه تعطل النظام أو الشبكة أو الحاسب الآلي المعني من أثار سلبية على الأداء ورضا المستفيدين.

مما سبق نخلص إلى أن توفير بيئة تقنية وفنية تتمثل في الأجهزة والمعدات الحديثة، وكوادر بشرية مؤهلة، أمراً ضرورياً لتطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح، بالإضافة إلى تأهيل الكوادر البشرية وتدريبها في هذه البيئة الفنية والتنقية، وهذا يتقضى من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن أداء العمل بكفاءة وفاعلية.

ثانياً: المتطلبات القانونية والسياسية

يُقصد بالعوامل القانونية والسياسية مجموعة السياسات والقوانين واللوائح التنفيذية والتشريعات والقيادة وأساليب اتخاذ القرارات والعوامل الخارجية والاستقرار السياسي في الوحدة الحكومية⁽²⁾.

¹ المرجع السابق نفسه، ص 43 وما بعدها.

² عبد الرؤوف الروابدة، الحكومة الإلكترونية والتشريع، ورقة مقدمة في ندوة الحكومة الإلكترونية (الواقع والتحديات)، مسقط: 05/12-10/2003/.

إن الانتقال إلى البيئة المعنوية كشكل من أشكال الإدارة الحديثة، هو أسلوب مستحدث لتقديم الخدمات الإلكترونية، يحتاج إلى التعامل عبر بيئة مفترضة، معتمدة على تقنيات اتصالات ونظم معلومات، أدخلت مفاهيم جديدة ومستحدثة على المنظومة التشريعية، تحتاج إلى تحديث وتطور في العديد من النصوص القانونية من جهة، وإلى استحداث تشريعات قادرة على استيعاب تلك المفاهيم والسلوكيات المعنوية المستحدثة، من خلال بيان ماهيتها وشكلها القانوني، ثم قوتها في التعبير، وإظهار الأثر القانوني المطلوب في حيز الواقع ثم توفير المكثات القانونية اللازمة لبيان مدى قوتها وحجيتها في إثبات التصرفات القانونية ونسبتها إلى ن يقوم بها، لترتيب حق أو تحمل التزام⁽¹⁾.

وأمثالاً لذلك، اعتمدت التشريعات القانونية نظم قانونية جديدة، منها على سبيل المثال أنظمة الدفع الإلكتروني، وأشكالاً قانونية جديدة، منها على سبيل المثال العقد الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني والمحركات والوثائق الإلكترونية ونحوها، ثم الحاجة إلى ابتداء نظرية جديدة في الإثبات الإلكترونية، وتقييم وسائل الإثبات الإلكترونية المعتمدة على مخرجات تقنية نظم المعلومات⁽²⁾.

وبذلك فإن تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية وتقديم الخدمات المرفقية عبر شبكة الإنترنت يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمها وتقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لأهدافها على أفضل وجه ممكن وبما يضمن أمن وسرية المعلومات وذلك من خلال استحداث التشريعات اللازمة أو تعديل التشريعات القائمة التي تتعارض مع هذا النهج الجديد في العمل، ونظراً لحدثة العمل بنظام الإدارة العامة الإلكترونية يحسن الاستهداء بتشريعات الدول ذات السبق في هذا المجال، ومع وضع ظروف كل بلد في الحسبان، كما ينبغي النظر بعين الاعتبار والدراسة إلى القانون الذي أصدرته الأمم المتحدة بشأن الحكومة الإلكترونية واتخذته بعض الدول نموذجاً لقانونها⁽³⁾.

وقد أدرك للمشرع الفلسطيني أهمية استخدام التقنيات التكنولوجية في العمل الحكومي، فقد أعد قرار بقانون رقم 15 لسنة 2017 بشأن المعاملات الإلكترونية⁽⁴⁾.

¹ أسامة المناعسة، وجمال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 43.

² تقرير اللجنة الاجتماعية والاقتصادية لغرب آسيا، إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بيروت، 2010.

³ احمد غنيم، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 349.

⁴ تنص المادة (3) من قرار بقانون رقم 15 لسنة 2017 بشأن المعاملات الإلكترونية على: "تطبيق أحكام هذا القرار بقانون على: 1. المعاملات والسجلات والبيانات والتواقيع التي تتم بوسائل إلكترونية. 2. المعاملات التي تتم بين الأطراف الذين

كما أفصح عن ذلك صراحة في عدة قرارات صادرة عن مجلس الوزراء، تؤكد جميعها على استخدام الوسائل الإلكترونية ومن تلك القرارات:

- قرار مجلس الوزراء رقم (35) لسنة 2004 بشأن النفاذ إلى الشبكة العالمية (الإنترنت) والبريد الإلكتروني عبر مركز الحاسوب الحكومي، والذي ينص على: "التزام وزارة الاتصالات والتكنولوجيا بتوفير خدمة النفاذ إلى الشبكة العالمية (الإنترنت)، واستخدام البريد الإلكتروني إلى المؤسسات والدوائر الحكومية من خلال الخدمات التي يوفرها مركز الحاسوب الحكومي وإِتاحتها على أساس تميز هذه الخدمات بالحدّثة والسرعة والكفاءة، ونجاعة الحماية من الاختراق الخارجي والصيانة والمنافسة محليا⁽¹⁾."
- قرار مجلس الوزراء رقم 65 لسنة 2005 بالمصادقة على اعتماد مبادرة فلسطين الإلكترونية (E-Palestine) بجميع مكوناتها⁽²⁾.
- قرار مجلس الوزراء رقم 74 لسنة 2005 بشأن الإستراتيجية الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات⁽³⁾.
- قرار مجلس الوزراء رقم 269 لسنة 2005 بشأن المصادقة على السياسات العامة لاستخدام الحاسوب وشبكة الإنترنت في المؤسسات العامة، والذي ينص على: "المصادقة على السياسات العامة لاستخدام الحاسوب وشبكة الإنترنت في المؤسسات العامة المتمثلة في: وتوظيف التقنيات الحديثة المتاحة كافة، لمصلحة العمل والحفاظ على المال العام وأمن المعلومات وجودة الخدمات...."⁽⁴⁾.
- قرار مجلس الوزراء رقم 16 لسنة 2015 بالنظام الداخلي لعمل الفريق الفلسطيني للاستجابة لطوارئ الحاسوب⁽⁵⁾.

اتفقوا على إجراء معاملاتهم بوسائل إلكترونية، ما لم يرد فيه نص صريح يقضي بغير ذلك. 3. المعاملات التالية إذا أجازت القوانين ذات العلاقة ذلك: أ. المعاملات المتعلقة بالأحوال الشخصية، كالزواج والطلاق و الوصايا. ب. معاملات التصرف بالأموال غير المنقولة، بما في ذلك الوكالات المتعلقة بها وسندات ملكيتها، وإنشاء الحقوق العينية عليها. 4. عقود الإيجار الخاصة بالمعاملات الواردة في الفقرة (3/ب) من هذه المادة، مصدر سابق.

¹ المادة (1) من قرار مجلس الوزراء رقم (35) لسنة 2004 بشأن النفاذ إلى الشبكة العالمية (الإنترنت) والبريد الإلكتروني عبر مركز الحاسوب الحكومي، المنشور في العدد رقم (50)، من الوقائع الفلسطينية، بتاريخ: 2004/8/29، ص 160.

² منشور في مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (61)، بتاريخ: 2006/3/18، ص 191.

³ منشور في مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (61)، بتاريخ: 2006/3/18، ص 209.

⁴ المادة (1) من قرار مجلس الوزراء رقم (269) لسنة 2005 بشأن المصادقة على السياسات العامة لاستخدام الحاسوب وشبكة الإنترنت في المؤسسات العامة، منشور في الوقائع الفلسطينية، عدد (65)، بتاريخ: 2006/6/14، ص 199.

⁵ منشور في مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (118)، بتاريخ: 2016/2/28، ص 70.

• قرار بقانون رقم (8) لسنة 2014م بشأن الشراء العام، وما ينص في المادة (4/30) على: " إجراء عملية الشراء من خلال الوسائل الإلكترونية، على الجهة المشتريّة أو دائرة اللوازم العامة أو دائرة العطاءات المركزيّة:أ. التأكيد من أن عمليات الشراء تتم باستخدام نظم تكنولوجيا معلومات وبرمجيات (بما في ذلك تلك المتعلقة بمصادقة وتشفير المعلومات) تضمن عدم التمييز، وأن تكون هذه النظم والتكنولوجيا متاحة لجميع المناقصين وقابلة للتشغيل المتبادل مع نظم تكنولوجيا المعلومات المتاحة عموماً، وأن لا تحد من مشاركة المناقصين في إجراءات عملية الشراء. ب. استخدام الآليات التي تضمن سلامة طلبات المشاركة والعطاءات ومنع الوصول غير المناسب إليها. ج. استخدام الوسائل التي تضمن المشاركة الكاملة والمتزامنة لكافة المناقصين في أي اجتماع معهم.د. وضع التدابير المناسبة لتأمين صحة وسلامة وسرية المعلومات"¹.

• تعميم مجلس القضاء الأعلى بخصوص تطبيق برنامج إدارة سير الدعوى القضائية (الميزان2)، في كلّ المحاكم والنيابات العامة أو العسكرية، وبناء العديد من الخدمات الإلكترونية والتمثلة بخدمات الكترونية خاصة بالمحامين، وخدمات الكترونية خاصة بالقضاة، وخدمات الكترونية خاصة بالجمهور، وخدمات الكترونية خاصة بالموظفين. والربط الإلكتروني مع الجهات ذات العلاقة بالشأن القضائي مثل: بيانات وزارة الداخلية (سجل السكان)، ووزارة العدل (السجل العدلي)، ووزارة النقل والمواصلات والشرطة (مخالفات السير)، ونقابة المحامين (معلومات المزاولة).

مما سبق نرى بأن هناك اهتمام تشريعي في تنظيم الإدارة في ظل الحكومة الإلكترونية حيث تطرق المشرع الفلسطيني لأهمية التطور الإلكتروني في مجال العمل الحكومي الإلكتروني من الناحية الإدارية سواء على صعيد اتخاذ القرارات أو إبرام العقود أو إدارة المؤسسات العامة، حيث أجازت إجراء المناقصات الإلكترونية عبر الوسائل الإلكترونية، وذلك من خلال الموقع الإلكتروني أحادي البوابة لنظام الشراء، وهو ما سيتم بيانه في الفصل الثاني من الدراسة.

يظهر لنا التطور الإلكتروني في مجال عمل الحكومة الإلكتروني لدى النيابة العامة والمحاكم في فلسطين، من خلال التطور المستمر للبوابات الإلكترونية لدى المواقع الإلكترونية للنيابة العامة ومجلس القضاء الأعلى، والتي تحتوي على خدمات مميزة سواء للجمهور أو المحامين أو للموظفين، بالإضافة إلى خدمات

¹ القرار بقانون رقم (8) لسنة 2014م بشأن الشراء العام، مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (107)، بتاريخ: 2014/5/28، ص 24.

مقدمة لوكلاء النيابة والقضاة، إضافة إلى تسهيل التطرق إلى الإجراءات حول التبليغ عن الجرائم، وما هية المراجع القانونية للضحايا والشهود⁽¹⁾.

مما تقدم، نؤكد أن توافر عناصر التحول للحكومة الإلكترونية في فلسطين مدعومة بالتشريعات سالفه الذكر، والتي يمكنها تنظيم عمل الإدارة الإلكترونية لتكون جميع المعاملات الإلكترونية ضمن إطار المشروعية.

كما خطا المشرع الفلسطيني خطوات متقدمة في تشريع الرقابة الإلكترونية على المستندات والمعاملات والإجراءات الإلكترونية التي تتم في المؤسسات العامة وذلك بهدف حماية تلك المستندات والمعاملات والإجراءات الإلكترونية التي تتم في المؤسسات الحكومية، فقد سنّ قرار بقانون رقم 15 لسنة 2017 بشأن المعاملات الإلكترونية، وأوكل فيه لوزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإشراف والرقابة والتفتيش على مقدمي خدمات المصادقة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، والقيام بإجراءات الضبط والمصادرة⁽²⁾، كما جعل الوزارة تختص بالتوثيق الإلكتروني للوزارات والمؤسسات العامة، وتقوم بإصدار شهادات التوثيق الإلكتروني لاستخدامها في معاملاتها، بالإضافة إلى التحقق من أن التوقيع الإلكتروني أو السجل الإلكتروني قد تم تنفيذه عن طريق شخص معين، لتتبع التغيرات أو الأخطاء التي حدثت في التوقيع الإلكتروني أو السجل الإلكتروني بعد إنشائه، بما في ذلك استخدام وسائل التحليل للتعرف على الرموز والكلمات والأرقام وفك التشفير، وأية وسيلة، أو أي إجراءات أخرى تحقق الغرض المطلوب⁽³⁾.

كما سنّ المشرع الفلسطيني تباعاً القرار بقانون رقم (10) لسنة 2018 م بشأن الجرائم الإلكترونية بتاريخ 2018/4/29م، والذي جاء لسد حالة الفراغ التشريعي في مجال الحد من الجرائم المصاحبة للتطورات التقنية في الحكومة الإلكترونية مثل الحد من جرائم التحايل على نظم المعالجة الآلية للبيانات، أو تزوير المستندات الإلكترونية أو استخدامها دون وجه حق، فقد شدد العقوبة فيه في حال كان مرتكب الخطأ موظفاً حكومياً⁽⁴⁾.

¹ للإطلاع على المزيد من الخدمات ، انظر الرابط التالي: <http://www.pgp.ps/ar/Pages/default.asp>

² انظر: نص المادة (9/6) من قرار بقانون رقم 15 لسنة 2017 بشأن المعاملات الإلكترونية، منشور في الوقائع الفلسطينية، العدد (14)، بتاريخ: 2017/7/9، ص2.

³ انظر نص المادة (1/8-2) من قرار بقانون رقم 15 لسنة 2017 بشأن المعاملات الإلكترونية، مصدر سابق.

⁴ تنص المادة (27) من القرار بقانون رقم (10) لسنة 2018 م بشأن الجرائم الإلكترونية على أنه " كل موظف ارتكب أيًا من الجرائم المنصوص عليها في هذا القرار بقانون، مستغلاً صلاحياته وسلطاته أثناء تأدية عمله، أو بسببه أو سهل ذلك لغيره، تزيد العقوبة بمقدار الثلث"، منشور في مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (16) بتاريخ: 2018/5/3، ص8.

ثالثاً: المتطلبات الإدارية والمالية

يتطلب تحقيق مفهوم الإدارة العامة الإلكترونية وتطبيقها على أرض الواقع إجراء مراجعة شاملة لآلية عمل المنظمات الإدارية التقليدية كي تتسجم مع أسلوب عمل الإدارة العامة الإلكترونية، ولاسيما في الجوانب التالية⁽¹⁾:-

- 1- تصميم الهياكل التنظيمية لوحدات الإدارة العامة بشكل يتناسب مع متطلبات الإدارة العامة الإلكترونية.
- 2- إعادة توزيع الاختصاصات بين الوحدات الإدارية المختلفة بكل مستوياتها.
- 3- إعادة ترتيب نظم الاتصال الإداري بين الأقسام داخل المنظمة الإدارية الواحدة.
- 4- إعادة النظر بوصف المهام المطلوب تنفيذها في بعض الوظائف.
- 5- تطوير وتبسيط طرق سير الإجراءات الإدارية.
- 6- تصميم برامج تدريبية شاملة ومستمرة لتمكين جميع الموظفين.
- 7- التوجه نحو اللامركزية وبناء فريق العمل.
- 8- إضافة رؤى وقيم جديدة إلى الثقافة التنظيمية.

وبما أن الوفاء بالمتطلبات السابقة للإدارة العامة الإلكترونية يحتاج إلى كلف مالية لإنشاء البنية التحتية وتأهيل الكوادر البشرية وتعميم الخدمات الإلكترونية، فإن ذلك يتطلب رصد المخصصات المالية اللازمة لتنفيذ مشروع الإدارة العامة الإلكترونية واستمراره وتطويره.

وتتعلق هذه المجموعة من العوامل بطرق التمويل وأساليب خفض التكاليف والنموذج المحاسبي والإداري للمشروع، وتعتبر نقاط القوة في إمكانية التمويل من خارج الوحدة الإدارية، أما نقطة الضعف، فهي عدم وجود مستثمرين، والقيود المفروضة على الموازنات، ومن ناحية أخرى فهناك العديد من الفرص في إمكانية خفض تكلفة الأداء الحكومي مما يشجع زيادة عدد المتعاملين، أما المخاطر فهي الفساد الإداري والمالي في الوحدة الإدارية⁽²⁾.

¹أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، مرجع سابق، ص 234-235.

² هشام الذيب، توجهات ترسم مستقبل التجارة الإلكترونية دراسة عن تأثير التجارة الإلكترونية على الملكية الفكرية والأمن الإلكتروني، ورقة مقدمة في المؤتمر السنوي لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية نحو منظمة رقمية، مصر، 1-4/10/2002.

كما أنه من المعلوم أن اعتماد الحكومة الإلكترونية أسلوب تقديم الخدمات الحكومية بمعناه الواسع، سيؤدي إلى دعم أسلوب الإدارة اللامركزية والخروج بالنموذج العصري لتقليل التكاليف، بالإضافة لإعادة تأهيل العاملين، كل هذا يكون دون جدوى إذا لم يتحول المجتمع إلى مجتمع معلوماتي⁽¹⁾.

مما سبق نخلص إلى أن المتطلبات المالية تعتبر من العوامل الرئيسية التي قد تعوق أو تؤخر مشاريع الحكومة الإلكترونية، لذلك يجب دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، ودراسة نواحي القوة والضعف والفرص والمخاطر، للمتطلبات المالية، لمعرفة كيف يمكن تخطي هذه التحديات لضمان النجاح في وضع دراسة علمية مالية لمشاريع الحكومة الإلكترونية.

وبذلك فإننا نرى بأن التحول للحكومة الإلكترونية يتطلب مبالغ هائلة، مما أدى ذلك إلى التحول التدريجي في الكثير من بلدان العالم إلى حكومات إلكترونية، فعلى المستوى الفلسطيني نجد ضئالة في الإمكانيات المادية مما يستوجب على الحكومة إعادة النظر في الكيفية اللازمة لتمويل عملية التحول الإلكتروني من خلال الأخذ بمجموعة من المعايير الخاصة بالمتطلبات المالية وذلك لضمان القدرة على تنفيذ عملية التحول تتمثل بالآتي:

- ايجاد برنامج خاص لمراجعة الإحتياجات المالية والتغيرات المتعلقة بها ، ضمن إطار تكنولوجي متطور .

- العمل على تقدير تكاليف الخاصة بالمشاريع المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، مع بيان آلية التنفيذ والوقت المحدد لذلك .

- وضع خطة استراتيجية لهذا التحول، وتقسيم مراحل التنفيذ وتوزيعها ما بين المسؤولين عنه.

- العمل على إيجاد القدرات الفنية للعاملين للتعامل مع الإنترنت ، والذي يسهم في تخفيف التكاليف المتعلقة بمشاريع الحكومة الإلكترونية.

¹ سامي محمد صدقي، دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في ندوة الحكومة الإلكترونية، مسقط، 10-2003/05/12.

- إيجاد قاعدة بيانات خاصة بجميع المتعاملين بأي مشروع يتعلق بالحكومة الإلكترونية، وبجميع الأنشطة الحكومية ، مع العمل على ترابط هذه القاعدة بين داخل وخارج الجهاز الحكومي .
- العمل على تخصيص إيرادات خاصة تسهم في تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، وإيجاد مختصين للدراسة الدورية حول الإحتياجات المالية الخاصة بها، وكيفية استغلال العوائد المالية العائدة على الحكومة لإنجاز المشاريع الخاصة بالحكومة الإلكترونية وتتطورها المستمر، لتقديم الخدمات لجمهور المواطنين ، وكيفية إسهام هذه الخدمات في إيجاد عوائد خاصة تستغل كذلك في التطوير من الحكومة الإلكترونية، وتطوير البنية التحتية الخاصة بها.
- استغلال جزء من المنح والهبات الخارجية التي توفرها الدول المانحة ، للدول العربية والنامية عموماً، في تطوير وتطبيق برامج الحكومة الإلكترونية ، وتوفير الخدمات بدراسة دقيقة من قبل مختصين.

المبحث الثاني: الخدمات الحكومية الإلكترونية

أدى ظهور فكرة الحكومة الإلكترونية المعاصرة إلى الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني إلى شكلها الإلكتروني عبر الإنترنت، أي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية، وذلك لأن ظهور البيئة الإلكترونية القائمة على الحاسبات الآلية المرتبطة مع بعضها البعض عن طريق شبكات داخلية ترتبط بشبكة الدولية - الإنترنت - عن طريق وسائل الاتصالات الحديثة .

فبواسطة تلك الشبكات تتداول بيانات ومعلومات الحكومة الإلكترونية أيًا كانت طبيعتها وأياً كانت خطورتها ومن هذا السياق، ظهرت الأعمال الإلكترونية المتعددة والأنشطة التي تمارسها منظمات وتنفذها عبر الشبكة الإلكترونية الدولية، بمعنى تولي المنظمات أعمال التوظيف الكامل لوسائل الاتصال وإدارة المعلومات في مختلف الجوانب الإدارية والمالية للأعمال، وبذلك فقد أصبحت الحواسيب والشبكات والاتصالات عصب الحياة لدى الدول، إلى الحد الذي أصبحت به معظم الأعمال التي تتم ما بين الدول أو الأفراد على حد سواء أعمالاً إلكترونية¹.

وفي ذات المقام، فالأعمال الإلكترونية هي مجموعة من النظم والأدوات والوسائل الحديثة في تخطيط وتنفيذ أنشطة الأعمال، من بيع وشراء وعقد الصفقات على اختلاف أنواعها وعمليات الاستيراد والتصدير لتحقيق نجاحات لا يمكن تحقيقها بالوسائل والطرق التقليدية والتي تُمارس وفق أنماط متنوعة².

ومن الجدير بيانه، بأن تقديم الخدمات للأفراد عن طريق الوسائل التقنية والتحرر من الوسائل التقليدية وما يصطحبها من العوائق والقيود المادية مع إضفاء نوع من الحماية القانونية خاصة الحماية الجنائية التي تسهم في تردد الجمهور لخدمات الحكومة الإلكترونية بكل ثقة وفاعلية تامة، وهو ما سيتم دراسته عبر هذا المبحث.

¹ مزهرالعاني وشوقي جواد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 156.

² المرجع السابق، ص 157.

المطلب الأول: برامج الخدمات الإدارية في الحكومات الإلكترونية

تُعرف الخدمة الإلكترونية في إطارها الواسع بأنها عبارة عن "تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الإنترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها. بحيث لا تقتصر على مزودي الخدمات فقط، أو كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب أو خدمات البنية التحتية، إنما تتضمن الخدمة الإلكترونية جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الإلكترونية⁽¹⁾، ومنها الخدمة العامة التي يمكن أن تؤدي للجمهور من خلال الإدارة الإلكترونية مما لا يقع تحت الحصر، فالمرافق العامة هي مشروعات تهدف إلى تحقيق النفع العام، وتحفظ الحكومة في إنشائها وإدارتها وإلغائها، وهذه المرافق تُدار بشكل إلكتروني بدلاً من إدارتها بالطرق التقليدية.

ويمكن تقسيم الحكومة الإلكترونية حسب خدماتها الإلكترونية إلى ثلاثة تصنيفات⁽²⁾:

- 1- **حكومة إلى مواطنين:** وهي تشمل كل التعاملات بين الحكومة ومواطنيها والتي يمكن أن تحدث إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت أو الشبكات اللاسلكية، مثل تجديد رخصة السوافة أو دفع المخالفات المرورية أو تحديد مراجعة للمعاملات وغير ذلك.
- 2- **حكومة إلى مؤسسات:** حيث تقوم المؤسسات الحكومية بالعمل على أتمته المعاملات والتدخلات مع الشركات التجارية حيث تسمى هذه الفئة حكومة إلى مؤسسات تجارية، والتي تبني العلاقة بين الطرفين من الجهتين، فهي تتضمن كل التدخلات والمعاملات التي تتم بين المؤسسات الحكومية والمؤسسات التجارية وتقوم المؤسسات التجارية بدورها ببيع المنتجات والخدمات إلى المؤسسات الحكومية مثل المزادات العلنية الإلكترونية.
- 3- **حكومة إلى حكومة:** ينطوي صنف حكومة إلى حكومة على أنشطة التجارة الإلكترونية، بين الوحدات الحكومية، كونه يعبر عن الوحدة الكلية أو الجسم الحكومي الكلي، بحيث تهدف العديد من هذه الأنشطة والفعاليات إلى تطوير كفاءة أداء الحكومة وفعاليتها³.
- 4- **حكومة إلى موظفين:** إن المؤسسات الحكومية تضم أعداداً كبيرة من الموظفين والذين يعملون بمواقع جغرافية متنوعة وبعيدة عن بعضها البعض، لذا فإن من مصلحة المؤسسات الحكومية المختلفة زيادة

¹ بشير العلق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004، ص 64.

² علاء طاهر، الحكومة الإلكترونية الحديثة، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 106.

³ مزهرالعاني وشوقي جواد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 218.

الفعالية بتقديم مختلف الخدمات والمعلومات بطريقة إلكترونية حيث يتم استخدام تطبيقات خاصة من أجل إجراء العديد من الاتصالات الفعالة بين المواطنين.

وسنعرض أبرز التجارب للدول العربية التي طبقت برامج خدمات الحكومة الإلكترونية وعُنت بتطويرها لتحقيق الغاية المنشودة منها كما يلي.

أولاً: برامج الحكومة الإلكترونية الأردنية

عملت الحكومة الأردنية على تنمية وتطوير القوى العاملة في مجال التكنولوجيا الحديثة، وسعت على العمل على مرتكزات برنامج خاص للحكومة الإلكترونية، وقد أُطلق هذا البرنامج في 2001 وسمي باسم برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني، وذلك من أجل التقليل من البيروقراطية والمركزية الإدارية قدر الإمكان ويعم التحول نحو اللامركزية بالتنسيق بين الوحدات الحكومية والقطاع الخاص⁽¹⁾.

كما أسهم هذا البرنامج في إطلاق العديد من المشاريع سعياً إلى نحو أتمته وتكامل الأنشطة والخدمات الإلكترونية، وكان من أهم المشاريع المنجزة من خلال هذا البرنامج إعداد بوابة الحكومة الإلكترونية كإحدى المكونات الرئيسية للحكومة الإلكترونية في الأردن، حيث أنها تمكن الموظفين ورجال الأعمال وموظفي الحكومة من البحث عن المعلومات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الأردنية وباللغتين العربية والإنجليزية⁽²⁾.

إن برنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية يأتي كمشارك أساسي في عمليات التنمية الاجتماعية والاقتصادية والإدارية ويهدف إلى تقديم الخدمات وتوفير المعلومات بطريقة تقنية مستحدثة تواكب تطور العصر ترضي متلقي الخدمة سواء أكان مواطناً أم أحد قطاعات الأعمال ويعمل البرنامج بشكل دؤوب على توفير الكفاءات المؤهلة من القائمين على تطبيقات الحكومة الإلكترونية للوصول إلى إرضاء متلقي الخدمة من خلال توفير

¹ أسامة المناعسة، وجمال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 222-223.

² مي حداد، دور الحكومة الإلكترونية في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام في الأردن : دراسة ميدانية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، 2009، ص 29

طرق ووسائل سهلة ومتاحة، حيث قام برنامج الحكومة الإلكترونية على توزيع الخدمات الإلكترونية المقدمة من الحكومة الإلكترونية إلى⁽¹⁾.

1- **خدمات عامودية:** وهي الخدمات التي تقدم من جهة حكومية واحدة تبدأ فيها وتنتهي في هذه الجهة، حيث تقع مسؤولية هذه الخدمات على عاتق المؤسسات الحكومية، بواسطة برنامج الحكومة الإلكترونية والذي يقوم على مساعدت هذه المؤسسات على تعريف خدماتها، والتنسيق والمتابعة مع المؤسسات على تطويرها، لتقديمها كخدمات إلكترونية لكافة شرائح المجتمع، وتتم المتابعة على الخدمات العامودية ضمن الخطة الوطنية لبرنامج الحكومة الإلكترونية⁽²⁾.

2- **خدمات متداخلة:** وهي الخدمات التي تتولى أكثر من جهة حكومية واحد تقديمها حيث يتم تقديم الطلب بالحصول على تلك الخدمة سواء أكانت معلومات أم خدمات متنوعة إلى جهة حكومية ثم تقوم تلك الجهة الحكومية بالتنسيق والمتابعة مع وحدة أو وحدات حكومية أخرى لتلبية الطلب بالخدمة أو المعلومات ومن الأمثلة العملية على هذه الخدمات خدمة تراخيص المهن المقدمة من أمانة عمان الكبرى ورسومها وخدمات الإقامة والحدود، خدمات الصحة، بالإضافة إلى المعلومات العامة عن الرخصة، والاستعلام العام عن المخالفات سواء أكانت رخصة مهن صحة، أبنية أو عوائق أو مسالخ⁽³⁾.

3- **خدمات مشتركة:** وهي الخدمات التي تشكل الأساس لكافة الخدمات المقدمة من الحكومة الإلكترونية ويجرى إعدادها وتطويرها مركزياً ويعتبر برنامج الحكومة الإلكترونية المعني بها والمسؤول عن إقرارها وتطويرها ومنها:

أ- بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية الرئيسية⁽⁴⁾.

ب- بوابة الدفع الإلكتروني مثل بطاقات الدفع عبر الإنترنت والدفع عبر لهاتف بواسطة المصارف أو من خلال الأكشاك الصغيرة المتخصصة بالدفع الإلكتروني، وذلك لاعتماد وسيلة أو أكثر لعملية الدفع التي تتطلبها المعاملات مثل عملية تجديد رخصة المهن أو دفع مخالفة السير.

¹ أسامة المناعسة، وجمال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 232.

² أسامة المناعسة، وجمال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 232.

³ صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان،

2011، ص 4.

البوابة الإلكترونية للحكومة [انظر/ https://portal.jordan.gov.jo/wps/portal/%5C?lang=ar#/](https://portal.jordan.gov.jo/wps/portal/%5C?lang=ar#/)، تاريخ الزيارة 2020/6/16، ساعة 8م.

⁴ الأردنية:

ت- مراكز الإتصال الوطني للخدمات الحكومية لمشاركي جميع الشركات المزودة لخدمة الإتصال الخليوي في الأردن (زين، أورنج، أمنية، اكسبرس)، حيث يمكن استخدام ذات الرقم للحصول على ذات الخدمات.

ث- بوابة الرسائل القصيرة: والتي تمكن المواطن من الحصول على المعلومات الهامة والمتعلقة بالمعاملات والإجراءات الحكومية في أي مكان وزمان على مدار الساعة، كما تمكن الوزارات والدوائر من التفاعل والتواصل مع المواطنين والمراجعين في أي وقت وأي مكان، وترفع من مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والمراجعين، بالإضافة إلى تحسين آلية ومستوى التحصيل لكافة الرسوم والضرائب مثل مخالفات السيارات ورسوم التسجيل والترخيص للمركبات والإقامات للوافدين وغيرها، كما وتساعد على الربط من خلال مزود الخدمة دون الحاجة لأية أجهزة إضافية لتقديم الخدمة أو مع شبكات الهاتف الخليوي.

ج- خدمات مركبة: وهي الأنظمة التطبيقات الحكومية المشتركة والمتكررة بين الجهات الحكومية ومنها أنظمة تخطيط الموارد الحكومية وأنظمة المشتريات وأنظمة الأرشفة والتوثيق، ومن أبرزها خدمات نظام العطاءات حيث يستطيع المواطن أن يستعلم عن إعلانات عطاءات مطروحة سابقاً أو عطاءات قيد الدراسة تمت إحالتها سواء أكانت عطاءات محلية أو دولية⁽¹⁾.

كما أصدرت الأردن قوانين خاصة للتوقيع والعقود والمعاملات الإلكترونية كخطوة فعالة في إتجاه انطلاق المشروع لأجل تسهيل إجراءات المعاملات والعقود الإلكترونية، وبذلك فقد أصدرت الإرادة الملكية منظومة تشريعية ضرورية لتنظيم العمل وإيجاد قوالب تشريعية ناظمة لمحاور العمل الإلكتروني، حيث قامت بسن تشريع خاص بالمعاملات الإلكترونية لعام 2001 لتوفير بيئة قانونية مناسبة لحماية أمن المعلومات، ويهدف القانون إلى تسهيل استعمال الوسائل الإلكترونية في إجراء المعاملات إذ تضمن أحكاماً عامة تتعلق بالسجل والعقد الإلكتروني والسند الإلكتروني والتحويل الإلكتروني للأموال، وتم التأكيد على مراعاة الحكومة تطبيق القواعد والأعراف الدولية ذات العلاقة بالمعاملات الإلكترونية التي تعتمد أي دائرة حكومية أو مؤسسية رسمية. كما قامت بإصدار قانون جرائم أنظمة المعلومات لعام 2010، لإيجاد مظلة تشريعية تعنى برسم الشراكة بين القطاعين العام والخاص⁽²⁾.

¹ أسامة المناعسة، وجمال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 233.

² أسامة المناعسة، وجمال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 223-224.

وفي ذات المقام، أطلقت الحكومة الأردنية في عام 2017، تطبيق إلكتروني عُرف باسم (سند) لتقديم العديد من الخدمات الإلكترونية اطلقت عليه تطبيق (سند)، الذي يتيح الإستفادة من 100 خدمة إلكترونية، موزعة على 9 مؤسسات ووزارات، والذي يوفر امكانية الدخول بكلمة مرور إسم مستخدم موحدين بدل من كلمات مرور متنوعة لإنجاز المعاملات الإلكترونية، ولكل خدمة تكاليف معينة، ورقابة خاصة من قبل الحكومة على هذه الخدمة.

ولم تتوقف الحكومة الأردنية في مساندة التطور التكنولوجي والعمل على توفير المزيد من الخدمات الإلكترونية، حيث أكدت وزيرة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، مجد شويكة، بأن هذه الخدمات ما هي الا باكورة لمجموعة من الخدمات التي تأتي في إطار خطة لتوفير ما يزيد على 500 خدمة إلكترونية مقدمة للمواطنين والمستثمرين للعام في العام 2020، وذلك من خلال افتتاح 65 محطة إلكترونية في عدد من المؤسسات، وأماكن التجمعات، وتدريب 330 خريجاً في 278 مكتباً بريدياً منتشرة في جميع أنحاء المملكة مزودين بألواح إلكترونية لتقديم الخدمات⁽¹⁾.

وبرأينا، فإن الحكومة الأردنية قد نجحت في بإيجاد نظام حكومة إلكترونية لتساير التطورات الحاصلة في الدول، حيث احتلت المرتبة 85 عالمياً، في المؤشر الفرعي للبنية التحتية وهي مرتبة جيدة لتطوير الحكومة الإلكترونية، إلا أن الأردن بحاجة لبذل المزيد من الجهد للتقدم في هذا المجال، فإن اتجاه الحكومة الإلكترونية الأردنية إلى تقسيم الخدمات الإلكترونية بصورة مترابطة نوعاً ما في تطبيق أدى إلى ظهور فجوة رقمية فكان من الأولى على الحكومة الأردنية تسهيل وصول الناس للخدمات، والعمل على زيادة تقبل المواطنين للتكنولوجيا والقدرة على التعامل معها.

ثانياً: برامج الحكومة الإلكترونية في دبي

بدأت دولة الإمارات العربية المتحدة تطبيق التوجه الإلكتروني، انطلاقاً من رؤية واضحة وإدراك تام بأن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وخلق مجتمع معرفي متطور هما أساس النجاح في عصر المعلومات، وقد

¹ "نقله نوعية يشهدها قطاع الاتصالات في عهد الملك عبد الله الثاني"، مقال منشور على موقع صحيفة الراي الإلكتروني: <http://alrai.com/article> ، بتاريخ 2019/6/11، تاريخ الزيارة: 2020/5/1، ساعة 3م.

تصدرت دولة الإمارات العربية المتحدة المنطقة العربية في اتجاهها نحو بناء مجتمع يعتمد على المعرفة (المعلومات)، وأصبحت من أكبر مستخدمي تكنولوجيا المعلومات في العالم العربي، بناءً على التصنيف الذي أصدرته هيئة المعلومات في العالم دولية عام 2000، حازت الدولة المركز السابع والعشرين، من بين خمس وخمسين دولة، وفقاً لمؤشر المجتمعات المعلوماتية، ويقوم هذا المؤشر بقياس إنجازات الدول في تقنيات الاتصال والمعلومات والمجالات المرتبطة بها، ومستوى الاستخدام واستعداد الدولة للتعامل والتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات⁽¹⁾.

ومع انطلاق فكرة مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارة دبي الذي تم على أساس تقديم كل الدوائر والمؤسسات الحكومية في الإمارة وخدماتها للمتعاملين الخارجيين إلكترونياً من خلال شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)، وكانت البلدية من المؤسسات الحكومية السباقة في البدء بالتحول نحو الحكومة الإلكترونية، حيث بادرت إلى البحث عن أيسر الطرائق وأسرعها في الوصول إلى نتائج إيجابية وناجحة، وتم تشكيل لجنة لمتابعة تطبيق مشروع الحكومة وتنفيذه وأطلق عليه "فريق العمل"⁽²⁾.

ووفقاً لذلك، بادرت حكومة إمارة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة، بالتحول إلى الحكومة الإلكترونية، بإنشاء منطقة حرة للتكنولوجيا، أطلق عليها - مدينة دبي للإنترنت، تكون مرجعاً لكافة شركات تقنية المعلومات الراغبة بالاستثمار في المدينة، وقد سارعت شركات عالمية كبرى، مثل: مايكروسوفت وسيمنس وكانون وفيلبس ووسني - بإيجاد فروع لها في مدينة دبي للإنترنت. تلي ذلك إعلان حكومة دبي عن التحول إلى الحكومة الإلكترونية، وذلك بالنسبة لكافة الدوائر المحلية العامة هناك بدءاً من ديوان سمو الحاكم، ودوائر المحاكم، وكذلك المياه والكهرباء والدوائر الصحية والجمارك والموانئ ودائرة بلدية دبي وغيرها⁽³⁾.

ثم تم وضع خطة عمل للفريق بثلاثة مراحل: في المرحلة الأولى وضع الرؤية والإستراتيجية (أيار 2000- تشرين الأول 2001)، وتم في هذه المرحلة اعتماد منهجية علمية تتضمن رؤية واضحة، وأهدافاً واقعية وملموسة لمشروع الحكومة الإلكترونية، وتم عمل مسح إحصائي للتعرف إلى واقع الخدمات التي تقدمها البلدية وقابليتها للتحول الإلكتروني، وبنهاية هذه المرحلة تم تدشين 18 خدمة إلكترونية. والمرحلة الثانية قيادة عمليات التحول (تشرين الأول 2001 - حزيران 2004) وتم في هذه المرحلة وضع خطة زمنية دقيقة

¹ دبي: المدينة الإلكترونية الأولى عربياً والثامنة عشر عالمياً، مجلة تقنية دبي، العدد(3)، كانون الثاني / يناير 2004، ص2-3 .

² شريفة سليمان، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة على إمارة دبي، ط1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، 2009، 55-56 .

³ إيمان زكي، الحكومة الإلكترونية: مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2009، ص41.

للتنفيذ وفق مراحل محددة سلفاً لتغطية مختلف قطاعات البلدية، وتحديد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتحليل مدى جاهزيتها للتشغيل، وتدعيم الخدمة بكوادر بشرية مدربة، وتوفير خدمة الدفع الإلكتروني، وبنهاية هذه المرحلة تم توفير حوالي 30% من خدمات البلدية على شبكة الإنترنت، بمعدل استخدام تجاوز 90.0%، أما فيما يتعلق بالمرحلة الثالثة فهي التي تمتد من حزيران 2004 حتى عام 2007، وتم فيها مراجعة إستراتيجية الخدمات الإلكترونية وتحديد أولوياتها، وفق شعار "استثمار النجاح لتحقيق المزيد من النجاح، والعمل على تسويق الخدمات، ورفع درجة رضا العملاء، وتحقيق عائدات مالية⁽¹⁾.

وبناءً على ما سبق بيانه، فإنه يمكن اعتبار تجربة دبي الإلكترونية من التجارب الحديثة، ومشروعاً رائداً في منطقة الشرق الأوسط في توفير الخدمات الحكومية الإلكترونية غير مجال الحياة المؤسسية والاجتماعية، فقد بدأت بعدد محدود من الخدمات لا يتجاوز الأربع عشرة خدمة في العام 2001، إلا أنها حققت نجاحاً متقدماً في العامين التاليين، إذ أعلنت الأمم المتحدة من خلال دراسة مقارنة لتقييم أداء الخدمات بين المدن الإلكترونية، إن دبي تقع بين الدول العشر الأوائل على صعيد الخصوصية وحماية المعلومات، والترتيب الحادي عشر على مستوى توافر الخدمات وتنوعها، وكان أداءها جيداً على صعيد المحتوى المعلوماتي، وفوق المتوسط في مجال مشاركة الجمهور حيث بلغت نسبة مستخدمي شبكة الإنترنت 45% وبالتالي تفوقت على مدن عالمية مثل لندن ومدريد وبرلين وغيرهم⁽²⁾.

وقد نتج عن تشجيع دبي على المستويين المجتمعي والحكومي على اعتبار مشروعها الإلكتروني بداية لا نهاية لها، بهدف تسهيل حياة الأفراد والشركات المتعاملة مع الدوائر الحكومية والمساهمة في ترسيخ دبي كمركز اقتصادي رائد، فأعدت استراتيجيات شاملة من النواحي التنظيمية والتشغيلية والمالية والتكنولوجية والقانونية لوضع تلك الرؤية موضع التنفيذ، وقد سعت حكومة دبي الإلكترونية إلى تقديم خدمات تفاعلية شاملة للمستفيدين ضمن بنية حكومية تكاملية تتميز بالشفافية اتجاه المستفيدين، وفي خلال ثلاث سنوات بلغ عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل حكومة دبي للأفراد والشركات ما يربو على 617 خدمة إلكترونية منها 211 خدمة إجرائية و406 خدمات معلوماتية، شملت أغلب الدوائر الحكومية بدبي، وتوسعي حالياً لتوفير 70% من الخدمات الحكومية الإلكترونية بفاعلية وكفاءة عبر قنوات جديدة عام 2005⁽³⁾

¹ شريفة سليمان، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة على إمارة دبي، مرجع سابق، ص 56.

² سالم الشاعر، دبي المدنية الإلكترونية الأولى عربياً والثامنة عشرة عالمياً، مجلة تقنية للمجتمع، ع 3، 2004، ص 3.

³ سالم الشاعر، دبي المدنية الإلكترونية الأولى عربياً والثامنة عشرة عالمياً، مرجع سابق، ص 4.

ومن أهم الخدمات الحكومية المقدمة عبر بوابة دبي الإلكترونية⁽¹⁾:

1- خدمة التراسل إم. دبي: وهي إحدى قنوات التواصل لتوصيل المعلومات والملاحظات الخاصة كافة الأجهزة الحكومية للجمهور، وتتيح للمستفيد متابعة معاملاته مع الجهاز الحكومي من خلال الرسائل الهاتفية عبر الهاتف النقال أو البريد الإلكتروني وغيره.

2- خدمة الوظيفة الإلكترونية: حيث تتيح فرصة البحث والوصول إلى الشواغر الوظيفية المُعلن عنها من قبل الأجهزة الحكومية، وذلك بملء استمارة السيرة الذاتية على البوابة الإلكترونية، بحيث تصبح هذه البيانات في الخطة نفسها متاحة لجميع الأجهزة المشتركة في الخدمة، ويتم إعلان الشخص الطريقة التي يحددها عند ملئه للاستمارة.

وتطبيقاً لذلك فقد احتوت على العديد من الوظائف الحكومية من خلال عدة روابط للبوابات الرسمية في الدولة، وحيث يحتوي بعضها على خدمات خاصة بمواطنوا دولة الإمارات، وخدمات للخريجين الجدد، والمتطوعون، وظائف عاجلة، وظائف متنوعة، منح دراسية، أصحاب الهمم، وذوو الخبرة، بحيث تمكن هذه الخدمات من تقديم الطلب إلكترونياً دون أي جهد، والإطلاع المستمر على المستجد من الوظائف الحكومية والإجراءات الخاصة بتقديم الموعد المحدد لها ونتيجة تقديم الطلب².

3- خدمة المواطن الإلكترونية: والتي تضم مجموعة من البرامج التدريبية المتقدمة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وتؤهّل تلك البرامج للحصول على شهادة المواطن والموظف الرقمي، ويهدف المشروع إلى تعزيز مهارات التعامل مع تطبيقات الحاسوب والإنترنت بين الأفراد والموظفين في دبي.

4- خدمة الدفع الإلكتروني: تعتبر هذه الخدمة من المحاور الرئيسية لمبادرة دبي إلكترونية، حيث تسمح للمستفيدين بإتمام إجراءات تسديد الفواتير والمستحقات المترتبة للدوائر الحكومية عبر الإنترنت بطريق الدفع الإلكتروني المتاحة مثل الدرهم الإلكتروني أو بطاقة الائتمان، مع إمكانية متابعة العملاء لمدفعاتهم من خلال النظام المركزي لدفع الفواتير وتعمل بوابة الدفع الإلكتروني على معالجة ومراجعة كافة عمليات الدفع في بيئة معلوماتية آمنة⁽³⁾.

¹ أبو بكر الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق، ط1، مجموعة النيل العربية، مدينة نصر، 2006، ص 488.

² للإطلاع على مزيد من الخدمات، انظر الرابط التالي: <https://dubaicareers.ae/ar/pages/default.aspx>.

³ عبد العزيز القراري، حكومة دبي تطلق مشروع البوابة الإلكترونية بمطار دبي الدولي، مجلة العالم الرقمي، عدد 29 تاريخ الإتاحة 2006/01/01، <http://www.al-iazirah.com.sa/digimag/tn8.htm>، تاريخ الزيارة 2020/2/3، ساعة 6م.

وقد اعتمد نظام الدفع الإلكتروني على أكثر من 250 خدمة حديثة من مزودي الخدمات في دولة الإمارات ومن أبرز هذه الخدمات: الإستعلام عن المخالفات المرورية وتسديدها، وتسديد رسوم الكهرباء والماء، وتسديد غرامات مواقف السيارات، ومعاملة بلدية دبي، وخدمات مطار دبي، وخدمات النيابة العامة: الإدعاء بالحق العام، تصوير حسب الطلب، شهادة حسب الطلب، ودفع رسوم المقررات الدراسية، ودفع الزكاة إلكترونياً⁽¹⁾.

5- **غرفة التجارة والصناعة:** خدمات غرفة التجارة والصناعة في الحكومة الإلكترونية تشمل سن تشريعات التوقيع الإلكتروني وإصدار وطلب شهادات المنشأ وغيرها، ولذلك فقد طورت الغرفة نظاماً خاصاً بالشبكة الداخلية ويتعلق بمتابعة العمليات اليومية مثل التوقيع الإلكتروني، بحيث أن ذلك التوقيع أصبح يتم من قبل المدير أو مساعدة معتمدين على رقم عضوية الشركات التجارية المختلفة والمسجلة في الغرفة والتي يبلغ عددها نحو (65) ألف شركة تجارية وصناعية ومهنية، كما أنها تقدم خدمة المعلومات القانونية لعملائها والتي تتضمن التشريعات والقوانين التجارية المعمول بها⁽²⁾.

كما أن التعامل بين الموظفين في نطاق الغرفة ذاتها أصبح يتم خلال الشبكة الداخلية، كما اعتمد نظام- الغرفة المغلقة- ما بين غرفة التجارة والصناعة ودائرة التنمية الاقتصادية، حيث تزود الغرفة بالمعلومات إلكترونياً وبشكل يومي بدلاً من أن يكون البريد يدوياً، وهو أمر يؤدي في النهاية إلى خفض التكلفة المالية على العميل نفسه، بالإضافة إلى الخدمات السابقة فهناك خدمات تتعلق بالعمل نفسه مثل خدمة تسجيل وتجديد الرخصة للمنشآت التجارية إلكترونياً، والإشعارات الإلكترونية للعميل، وتوصيل المعاملة إليه باليد⁽³⁾.

كما وحرصت غرفة تجارة وصناعة دبي على إيجاد خدمات إلكترونية تساعد تيسير إجراءات ممارسة الأعمال من خلال إنهاء إجراءات التصديق على الوثائق والعقود والمعاملات لأعضائها تمهيداً لإ اعتمادها من السلطات المعنية ، بالإضافة إلى إصدار دفتر الإدخال المؤقت للبضائع وهو عبارة عن وثيقة جمركية تسمح بالإستيراد المؤقت للبضائع دون فرض أي رسوم جمركية أو ضريبية لمدة لا تزيد عن عام⁴.

¹ انظر الرابط التالي:

. <https://secureportal.dubai.gov.ae/ar/Lists/Topics/DispForm.aspx?ID=1&category=Home>

² للإطلاع على مزيد من الخدمات، انظر الرابط التالي: <https://www.dubaichamber.com/a>

³ عبد الفتاح حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق، ص 574.

⁴ انظر الرابط التالي: <https://www.dubaichamber.com/>

ومن أهم الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل حكومة دبي، خدمة الوساطة، وهي عبارة عن خدمة تهدف إلى تسوية المنازعات التجارية ودياً، شريطة أن يكون أحد طرفي النزاع عضواً في غرفة التجارة وصناعة دبي، حيث تعتبر الوساطة خدمة سريعة وقليلة التكلفة، وهي فرصة ممتازة للحفاظ على العلاقات التجارية الودية بين الأطراف المعنية، حيث تمنحهم أقصى قدر من التحكم في النتائج.

6- **دائرة المحاكم:** تتضمن خدمات دائرة محاكم دبي الإلكترونية توثيقات كاتب العدل مثل توثيق المحررات من الوكالات والعقود، وكذلك تشغيل نظام الطلاق والزواج، إضافة إلى نظام القضايا في المحاكم الثلاث الابتدائية والاستئناف والتمييز، بالإضافة إلى قادة بيانات خاصة بالقضايا حيث تتيح للمناقضين قيد الدعاوي الابتدائية والتي تتضمن خمسة أنواع فرعية ((المدنية - التجارية - العقارية - العمالية - الأحوال الشخصية)) بحيث يتبين للمواطن من خلال الخدمة الإلكترونية لكل دعوى الشروط لتقديم الدعوى والسير بها، والرسوم الخاصة بها، وإجراءات السير بالدعوى تحت بند رحلة التعامل، والوثائق والمستندات اللازمة لتسجيل الدعوى، وأخيراً نتيجة الدعوى كحكم إلكتروني إبتدائي⁽¹⁾.

كما أنشأت الدائرة نظاماً إلكترونياً خاصاً بالقواعد القانونية، يساعد القضاة ورجال القانون لأجل التعرف على السوابق القضائية والاستفادة منها في إصدار الأحكام بشأن القضايا المماثلة، كما يساعد الباحثين في مجال القانون على التعرف إلى القواعد القانونية المختلفة، وذلك استجابة لطلب المستفيدين واستكمالاً للجهود المستمرة من أجل بناء قاعدة قانونية متميزة، إضافة إلى تضمنه مجموعة من الأحكام التي أصدرتها محكمة التمييز في دبي، في المواد المدنية والعمالية والأحوال الشخصية والجزائية، وكأنه مكتبة قانونية تتضمن جميع القواعد القانونية المعمول بها في الدولة، والتي قررتها محكمة التمييز (النقض)، وذلك حتى يسهل الوصول إلى القاعدة القانونية المطلوب تطبيقها بسهولة ويسر.

7- **هيئة الكهرباء والمياه:** وقد انضمت إلى الحكومة الإلكترونية، واتخذت في سبيل ذلك العديد من الإجراءات، هدفها التبسيط واختصار الوقت والإقلاع عن الأدوات المكتبية والورقية، فقد أدخلت الهيئة نظام معلومات التوزيع الجغرافي في إدارتها وأقسامها المختلفة، ويضم ذلك النظام خرائط الكترونية، وبرامج لإدارة مختلف مرافق الهيئة مثل محطات التحويل الفرعية وشبكات الكابلات وخطوط أنابيب المياه، وذلك ضمن رسم هندسي يمزج ما بين المعلومات البيانية، ومن ثم ربطها ودمجها ببعضها البعض، حتى يمكن إعادة

¹ للإطلاع على المزيد من الخدمات، انظر الرابط التالي: <https://www.dc.gov.ae/PublicServices/>.

استخدام هذه البيانات في المهام اليومية للإدارات والأقسام المختلفة في الهيئة، بغرض إصدار شهادات عدم الممانعة التي تصدرها الهيئة وكذلك تخطيط المسارات الخاصة بالشبكات الجديدة، وتوسعات تلك الشبكات وإجراء الدراسات عن طريق شبكات المحاكاة، فضلاً عن الاستجابة الفورية للشكاوى ومتابعة الأعطال لمختلف الاستخدامات الأخرى التي تجعل من الهيئة المذكورة كحكومة إلكترونية، واقعاً ملموساً.

كما أتاحت حكومة دبي الإلكترونية العديد من الخدمات الإلكترونية الحديثة من أهمها: دفع الفواتير، وخدمة تشغيل الكهرباء والمياه، والبلاغات الفنية المتعلقة بالمياه والكهرباء، وإدارة الإستهلاك والإمداد، والفوترة، والبلاغات⁽¹⁾.

وبناءً على ما سبق بيانه، فإن تجربة دبي الإلكترونية من التجارب الحديثة ، ومشروعاً رائداً في منطقة الشرق الأوسط في توفير الخدمات الحكومية الإلكترونية غير مجال الحياة المؤسسية والاجتماعية، فقد بدأت بعدد محدود من الخدمات لا يتجاوز الأربع عشرة خدمة في العام 2001، إلا أنها حققت نجاحاً متقدماً في العامين التاليين، وبالتالي فقط شكلت تجربة دبي نجاحاً ضخماً ملحوظاً لا يقل أهمية عن التطور الحاصل لدى الدول المتقدمة.

ثالثاً: برامج الحكومة الإلكترونية في الصين

أدى انتشار الإنترنت في الصين إلى جعل عملية توفير الخدمات أكثر كفاءة، مع وجود 79,5 مليون مستخدم في الصين نهاية 2003 وفقاً لتقرير خاص بمركز الصين لمعلومات شبكة الإنترنت في بكين، حيث احتلت الصين المرتبة (34) عالمياً من بين (193) دولة في العالم، فيما يتعلق بإتاحة الخدمات على الإنترنت في تطوير الحكومة الإلكترونية. وقد شهد استخدام الإنترنت في الصين نطاقاً أوسع في 16 ديسمبر 2015، وذلك ببلوغ مستخدمي الإنترنت في الصين (668) مليون شخص، أي أكثر من إجمالي عدد السكان في الإتحاد الأوروبي، حيث احتلت شركات الإنترنت الصينية أربعة مقاعد في أقوى (10) شركات للإنترنت العالمية على مستوى القيمة السوقية بما في ذلك علي بابا وهي أكبر شركة لدفع الجوال في العالم منذ عام

¹ للإطلاع على المزيد من الخدمات ، انظر الرابط التالي : <https://www.dewa.gov.ae/ar-AE/partner>.

2013، وبايدو وهي شركة منتجات نقالة، وبذلك فقط أسهم التطور العملاق في التكنولوجيا في الصين إلى رفع إقتصاد الإنترنت إلى (7%) من إجمالي الناتج المحلي الصيني خلال 2014⁽¹⁾.

كما استخدمت الصين الإنترنت في الإستراتيجيات الوطنية الرسمية في تقرير عمل الحكومة أثناء الدورتين لعام 2005، من أهمها التصويت على مختلف الإستفتاءات عبر برنامج التصفح، فإن العديد من الوكالات الحكومية العامة في البلاد تماشت مع هذا التطور، وقامت بتقديم مزيد من الخدمات عبر الإنترنت، إضافةً إلى إصدار المجلس التشريعي المحلي منشور على موقعة الإلكتروني يسأل من خلاله المواطنين المشاركة في المقترحات الخاصة بالعمل التشريعي عام 2004 في مقاطعة شينزين الصينية، وفي بكين العاصمة أرسلت الحكومة إشعاراً على موقعها تحث بواسطته الناس على إرسال وجهات نظرهم حول خطتها للعام 2004⁽²⁾.

وكانت الحكومة قد زادت من سرعة هذا التوجه مع إطلاق مشروع حديث لبناء حكومة الكترونية لتشجيع الوكالات الحكومية على استخدام شبكات الكمبيوتر بما فيها الإنترنت لتسحين شفافيته في شؤون المتعلقة بعامة الناس⁽³⁾.

وتعمل الصين على إبراز مميزات النسبية في صناعة المعلومات لتعزيز التجارة الصينية العربية على الإنترنت بعدما كانت العلاقات التجارية والاقتصادية بين الجانبين تركز بشكل رئيسي على تجارة السلع التقليدية فقد عملت الصين على إطلاق العديد من المنصات الإلكترونية للتجارة الإلكترونية، منها منصة "جولي شيك" الصينية التي أضحت من المنصات الأكثر شهرة في مجال التجارة الإلكترونية في البلدان العربية، إذ لديها الآن نحو 50 مليون مستخدم هناك وحققَت أنشطتها نموا كبيرا في السعودية والإمارات والبحرين وأقطار عربية أخرى⁽⁴⁾.

وقد أطلقت الصين مجموعة من المنصات الإلكترونية للدفع الرقمي عبر الإنترنت لتنشيط تجارتها الخارجية في العام 2019، حيث حصلت منصة (جولي باي) الدفع على الإنترنت لشركة (جولي شيك) على رخصة

¹ انظر الرابط التالي: <http://arabic.people.com.cn/n/2015/1216/c31664-8991442.html>

² المصدر السابق نفسه.

³ التجربة الصينية: هكذا غيرت التجارة الإلكترونية حياة الأسر إلى الأفضل، مقال منشور على صفحة الجزيرة نت:

www.aljazeera.net، تاريخ النشر، 2019/12/7، تاريخ الزيارة: 2020/5/1، ساعة 9م.

⁴ انظر الرابط التالي: http://arabic.news.cn/2019-09/06/c_138370305.htm

الدفع على الإنترنت في الإمارات تعزيزاً لمذكرة تفاهم حول التعاون في التجارة الإلكترونية وقعتها الصين والإمارات في يوليو 2018. وفي السنوات الأخيرة، نجحت أيضاً منصة "علي إكسبرس" التابعة لمجموعة علي بابا، في بناء طريق الحرير الإلكتروني لربط الصين بالمنطقة العربية، وصارت تمثل خياراً مميزاً للتسوق بالنسبة للمستهلكين في مصر.

وبتاريخ 2/ نوفمبر 2019، أطلقت اللجنة المنظمة للدورة الثانية لمعرض الصين الدولي للإستيراد تطبيق (C.I.A) على الأجهزة الذكية بنظام تشغيل "آندرويد" وتطبيق "A.O.S" والذي يعد دليلاً خاصاً يسهل على الزوار تفقد أجنحة المعرض، حيث يدعم هذا التطبيق اللغتين الصينية والإنجليزية، ويساعد على الترجمة الفورية بين اللغتين الصينية والإنجليزية، كما ويقدم مخططاً تفصيلياً لأجنحة المعرض والشركات المشاركة فيه، وتمكن الشركات من تعريف الجمهور للخدمات التي تقدمها، والذي قد يُساعد على فتح أسواق جديدة⁽¹⁾.

وهناك الكثير من الأمثلة على استخدام الحكومة الصينية الإنترنت للإتصال بمواطنيها، ومن أبرز التطبيقات الملفتة للحكومة الصينية هو كيفية إدارتها لفايروس كورونا في الوقت الحاضر من خلال التكنولوجيا الحديثة والاتصالات لإدارة خدماتها الحكومية في ظل حالة الطوارئ التي اعلنت عنها في بداية ظهور الوباء لديها. حيث عملت إجراءات حجر صحي صارمة لكسر انتشار وباء فايروس كورونا خاصة في موطنه الأول ووهان، بعدما أغلقت جميع مناحي الحياة (المصانع، المحلات، وسائل النقل، الشركات، المدارس، والجامعات) وغيرها من المجالات، كما أنها فرضت الغرامات على المواطنين غير الملتزمين بتلك الإجراءات. فقد إتجهت إلى توفير الخدمات الإلكترونية والإعتماد عليها بشكل كلي على حصر التعليم بواسطة الإنترنت (التعليم الإلكتروني) والذي يتميز بجود عالية وخبرة لدى مستخدميه⁽²⁾.

وفي ذات السياق، قامت الحكومة الصينية بإحلال ما يسمى (روبوت الآلي) حيث استخدمته في إدارتها العامة في حماية العنصر البشري من خطر الإصابة بالفايروس، وذلك بتشغيله في مختلف الأصعدة، فهو "عبارة عن إلة على شكل مجسم بشري، يتم برمجته ليحل مكان الجنس البشري في العديد من المجالات، وعلى مختلف الأصعدة.بالإضافة إلى تصنيعها لخوذ خاصة برجال الأمن، حيث تشكل مصدر حماية لهم من

¹ انظر الرابط التالي: http://arabic.china.org.cn/photos/txt/2019-11/02/content_75367164.htm

² انظر الرابط التالي: http://arabic.china.org.cn/photos/txt/2019-11/02/content_75367164.htm

ناحية، ولديها القدرة على قياس درجات الحرارة للمواطنين كأحد الإعراض البارزة للفايروس عن بعد من ناحية أخرى⁽¹⁾.

وأخيراً، فإن الحديث عن التجارة الصينية للحكومة الإلكترونية ومدعى نجاحها فعلاً لا ينتهي، لا سيما أن الحكومة الصينية جعلت من التكنولوجيا وتطورها يوماً بعد يوم هدفاً أساسياً، فتكاد مراكز التكنولوجيا لا تتوقف عن التطوير المستمر ومواكبة العالم، واستغلال الخبرات الموجودة بصورة فعالة وناجحة ملموسة على أرض الواقع.

رابعاً: برامج الحكومة الإلكترونية في فلسطين

بدأت محاولات التطبيق الفعلي للحكومة الإلكترونية في دولة فلسطين في عام 2003، وذلك من خلال التطرق إلى هيكلية الحكومة الإلكترونية كوسيلة لخدمة الأفراد وتسهيل عليهم في الحصول على احتياجاتهم من الخدمات بطريقة سهلة، حيث عملت جميع الدوائر الحكومية الرسمية بالعمل على الوصول إلى إستراتيجية بدائية للتطبيق الحكومية الإلكترونية محاولة الوصول إلى المتطلبات الفنية والتشريعية والبنية التحتية اللازمة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وتطويره بشكل مستمر بهدف إيجاد رؤية وإستراتيجية وطنية تتمكن من خلالها تمكين كل مدينة وقرية فلسطينية من الوصول إلى المعلومات التي يريدها، إضافةً إلى تشكيل لجان فنية وقانونية مكونة من كوادر بشرية مؤهلة تعمل على دراسة الموضوع وتنظيمه وتخطيطه، وعقد الاجتماعات اللازمة والتوعية المختلفة سواء على مستوى محلي (إقليمي) أو دولي، للاستفادة من النماذج والتجارية الدولية المتعلقة بهذا المجال.

وقد قمنا في منتصف العام 2019 بالتوجه إلى المؤسسات المختصة من خلال الزيارات الميدانية بالإضافة إلى تصفح مواقع هذه الوزارات والمؤسسات لدراسة والبحث المتأصلة لمعرفة الواقع الرقمي في الوزارات المؤسسات العامة الفلسطينية الرئيسة، والتي نلخصها كالآتي:

¹ انظر الرابط التالي: http://arabic.china.org.cn/photos/txt/2019-11/02/content_75367164.htm

1. وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني

تعتبر خدمات وزارة الاقتصاد الوطني مثلاً لبعض الخدمات الإلكترونية المتواضعة التي بدأت بعض الوزارات الفلسطينية بالمبادرة بتقديمها للمجتمع الفلسطيني لمحاولة الوصول إلى العالم الرقمي.

وقد بدأت وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية منذ العام 2007 بتطوير خدماتها الإلكترونية بربط الوزارة مع المعابر والمحافظات ودوائر الجمارك من خلال شبكة تؤسس لبنية تحتية يتم من خلالها تبادل المعلومات وتنفيذ المهام إلكترونياً، كما قامت بشكل متزامن بالعمل على مشروع مكمل يربط الغرفة التجارية الصناعية الزراعية مع اتحاد الغرف التجارية الصناعية الزراعية من خلال الشبكة والتي بدورها تكون مرتبطة بشبكة وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني⁽¹⁾.

كما تبين لنا من خلال زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بوزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني بأنها تقدم العديد من الخدمات الإلكترونية الخاصة بها مثل: إصدار رخصة إقامة منشأة صناعية، وتجديد رخصة تشغيل ومزاولة الحرفة الصناعية، وتحرير كفالة بنكية، وتغيير مالك المنشأة، وتوسيع المنشأة، ورخصة استيراد قوائم، وغير ذلك من خدمات تخص وزارة الاقتصاد الوطني⁽²⁾.

2. مركز الحاسوب الحكومي

أنشئ مركز الحاسوب الحكومي بموجب قرار رقم (22) لسنة 1995، وعُهد إليه مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات ونظم المعلومات والحاسوب في قطاع غزة، والضفة الغربية، وكذلك إنشاء وتطوير مراكز الحاسوب، عوضاً عن تدريب وتأهيل كادر الموظفين الحكوميين على الأنظمة التكنولوجية الحديثة⁽³⁾. ولغايات الوصول إلى هذا الهدف فقد أنشئ مركز الحاسوب الحكومي موقعاً إلكترونياً⁽⁴⁾، تضمن العديد من المواقع الإلكترونية التي تقدم مجموعة من الخدمات التي تساهم في تحسين الأداء الحكومي، والعمل على التطوير وتنمية الأجهزة الحكومية في دولة فلسطين، ومن أهم هذه الخدمات ما يلي:

¹ للاستزادة: موقع وزارة الاقتصاد الوطني: <http://www.mne.ps>، تاريخ الزيارة: 2020/5/10، ساعة 12م.

² موقع وزارة الاقتصاد الوطني: <http://www.mne.ps>، مرجع سابق.

³ قرار رقم (22) لسنة 1995 بشأن مركز الحاسوب الحكومي، الوقائع الفلسطينية، عدد (4)، بتاريخ: 1995/1/14

⁴ راجع الرابط التالي: <http://www.mtit.pna.ps/arv/index.php?p=gcc>

أ- مركز البيانات الوطني: وهو مشروع يعمل على حفظ الأنظمة والبيانات الحكومية، وتطوير أنظمة المعلومات، للتوافق مع المستجدات التكنولوجية، بحيث يبني نظام متكامل يضم قاعدة البيانات والأنظمة الحكومية⁽¹⁾.

ب- البريد الإلكتروني الحكومي: حيث يقوم المركز بتوفير خدمة البريد الإلكتروني للإستخدامات الرسمية لكافة المؤسسات الحكومية، فيمكنهم من خلاله إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية على مستوى شبكة الإنترنت من خلال البوابة الإلكترونية الموجودة على الصفحة الرئيسية لموقع الحاسوب الحكومي (<http://www.mtit.pna.ps>)⁽³⁾.

ج- الاستعلام عن الذمم المالية: وهي خدمة إلكترونية تتيح للمواطنين الاستعلام عن الذمم المالية المسجلة عليهم لصالح الجهات الحكومية عبر الرابط: <https://ssoidp.gov.ps/sso/module>

د- خدمة الاستعلام عن دفعات بنك البريد: وهي خدمة إلكترونية للاطلاع عن الدفعات المالية الخاصة بالمستفيدين من بنك البريد الحكومي عبر الرابط: <https://ssoidp.gov.ps/sso/module>

هـ- خدمة الاستعلام عن البعثة البريدية: وهي خدمة إلكترونية للاستعلام عن البعثات والطرود البريدية بحيث تمكن المواطن من الاستعلام عنها من خلال كود التتبع او من خلال رقم الجوال المسجل عليها، عبر الرابط: http://eservices.mtit.gov.ps/post/c_public/index

و- خدمة الاستعلام عن البعثات البريدية المستلمة: وهي خدمة إلكترونية تمكن المواطنين من الاطلاع على كافة البعثات والطرود البريدية المسلمة له من قبل مكاتب البريد، عبر الرابط: <https://ssoidp.gov.ps/sso/module.php/core/loginuserpass>

3. مجلس القضاء الأعلى

يولي مجلس القضاء الأعلى اهتماما بالغ الأهمية بأتمتة وحوسبة المحاكم وتزويد حراس العدالة والباحثين عن العدالة بنظام إلكتروني متطور (ميزان 2) حيث يوفر النظام قاعدة أساسية وقوية لتبادل البيانات والمعلومات بين الدوائر والمحاكم من جهة والجهات والمؤسسات الخارجية ذات العلاقة بالشأن القضائي من جهة أخرى.

¹ للاستفاضة حول هذه الخدمة، راجع الرابط التالي: <http://www.mtit.pna.ps/arv/index.php?p=main&id=1657>

² للإطلاع على مزايا هذه الخدمة، انظر الرابط التالي: <http://www.mtit.pna.ps/arv/index.php?p=main&id=1767>

³ للإطلاع على مزايا هذه الخدمة، انظر الرابط التالي: <http://www.mtit.pna.ps/arv/index.php?p=main&id=1767>

ويوفر موقع مجلس القضاء الأعلى خدمات إلكترونية متنوعة لجمهور المواطنين والمحامين وموظفيه وقضاة المحاكم عبر عدة نوافذ متاحة منها:

- أ- **الخدمات الخاصة بالقضاة:** بواسطة هذه الخدمة يستطيع القاضي متابعة جدول أعماله، والدعاوى الخاصة به، وتنقسم هذه النافذة لخدمات الميزان، وخدمات شؤون القضاة⁽¹⁾.
- ب- **الخدمات الخاصة بالمحامين:** تقدم هذه النافذة خدمة محاضر الجلسات، ومتابعة التبليغ الصادرة في الدعاوى الموكل بها، ويتطلب الدخول إليها اسم مستخدم وكلمة مرور حفاظاً على الخصوصية⁽²⁾.
- ج- **الخدمات الخاصة بالمواطنين:** وهذه الخدمة خاصة بالمواطنين وقضاياهم، مع إمكانية الاستفسار عن الختمات المقدمة من المحاكم، وهي خدمة مخصصة للجمهور، وكذلك للجامعات للإطلاع على أحكام المحاكم لاستخدامها في التدريس والأبحاث، وكذلك للدعاوى المتعلقة بالجامعات باعتبارها شخصية اعتبارية، ويتطلب الدخول الى هذه الخدمة أيضاً اسم مستخدم وكلمة مرور حفاظاً على خصوصية المواطنين⁽³⁾.
- د- **جدول أعمال المحاكم خاصة بالقضاة:** وهذه الخدمة توفر للجمهور أعمال محكمة معينة، مع بيان مواعيد الجلسات وأرقام الدعاوى المظورة في يوم معين، مع العلم أن هذه الخدمة قيد الإنشاء⁽⁴⁾.
- هـ- **خدمات خاصة بالموظفين:** وهذه النافذة تقدم خدمات خاصة بالموظفين، وتنقسم لخدمات شؤون الموظفين، كطلب الإجازة أو طلب مغادرة، والاستفسار عن الوضع الوظيفي للموظف، وخدمات البريد الصادر والوارد، وخدمات الجوال، والبريد الإلكتروني⁽⁵⁾.

هذا بالإضافة إلى قيام مجلس القضاء الأعلى بحوسبة كافة إجراءات المحاكم في فلسطين، من خلال برنامج إدارة سير الدعوى الإلكتروني (ميزان2)، وربطه بنظام معلومات وقاعدة بيانات موحدة، لتتصل مع أجنحة قطاع العدالة الأخرى، وتنفيذاً للخطة القطاعية المتكاملة لقطاع العدالة، وذلك باستخدام التقنيات التكنولوجية

¹ يمكن متابعة ومراجعة البوابة الإلكترونية التابعة لمجلس القضاء الأعلى من خلال هذا الرابط:

https://www.courts.gov.ps/details_ar.aspx?id=FGvLEba79947252aFGvLEb تاريخ الزيارة : 2020/5/6، ساعة 1م.

² للاستزادة: راجع الرابط التالي:

<https://www.courts.gov.ps/eservices/login.aspx?ReturnUrl=%2fEServices%2fAttornys%2fDefault.aspx>

³ للاستزادة: راجع الرابط التالي: <https://www.courts.gov.ps/EServices/login.aspx?Req=100>

⁴ للاستزادة: راجع الرابط التالي:

https://www.courts.gov.ps/details_ar.aspx?id=xhbPuQa813748815axhbPuQ&id=xhbPuQa813748815axhbPuQ

⁵ للاستزادة: راجع الرابط الآتي:

https://www.courts.gov.ps/details_ar.aspx?id=CgLyD8a32870693361aCgLyD8&id=CgLyD8a32870693361aCgLyD8

كأداة رئيسية في المحاكم ومرافق وإدارات السلطة القضائية من خلال عمل فريق من القانونيين والمبرمجين العاملين في مجلس القضاء الأعلى الفلسطيني الذين قاموا بتحليل إجراءات عمل المحاكم وفق أحكام القوانين الناظمة للعمل القضائي، بهدف وضعها في قالب تكنولوجي يتلاءم وخصوصية العمل القضائي وطبيعة إجراءات المحاكم، وقد تم تحديد الأولويات ومستويات الأمان لضمان القدرة على حفظ المعلومات وتحديد طبيعة البيانات وكيفية تبادلها مع مؤسسات الدولة المختلفة لضمان أقصى درجات الحماية والخصوصية بما يتلاءم وخطة الحكومة الفلسطينية في إنشاء حكومة إلكترونية على المستوى العام⁽¹⁾.

وقد أصبح برنامج إدارة سير الدعوى الإلكتروني (ميزان 2) عبارة عن قاعدة بيانات مركزية، تربط جميع المحاكم النظامية بما فيها القضاء المتخصص، مثل محاكم تسوية الأراضي والمياه، ومحاكم الهيئات المحلية، ومحاكم الأحداث، بالإضافة الى توفير رابط مع النيابة العامة، من أجل تبادل المعلومات وربطها مع وزارة الداخلية لتضم المعلومات والبيانات الشخصية الخاصة بأطراف عملية التقاضي مبنية على البيانات المسجلة بوزارة الداخلية، الأمر الذي أضفى مزيداً من الدقة والمصادقية للبيانات المتبادلة بين جميع الوزارات والمؤسسات ذات العلاقة⁽²⁾.

كما يوفر برنامج إدارة سير الدعوى الإلكتروني (ميزان 2) تحديث دائم للمعلومات القضائية الخاصة بالمحكومين جزائياً، وكذلك مع شرطة المرور، ووزارة النقل والمواصلات لغايات البقاء على اتصال دائم بما يتعلق بمخالفات المرور وربط هذه الجهات سوياً لتشكيل قاعدة بيانات تخدم ملف كل مواطن بما يتعلق بوجود مخالفات سير والأحكام الصادرة فيها. كما ساهم في تحسين أداء دوائر مجلس القضاء الأعلى في فلسطين، حيث وفر البرنامج قاعدة بيانات أساسية وقوية لتبادل البيانات والمعلومات بين دوائر المجلس والمحاكم النظامية من جهة وكذلك مع الجهات والمؤسسات الخارجية ذات الصلة بالشأن القضائي من جهة أخرى، الأمر الذي أوجد التكاملية بين هذه الإدارات والجهات المعنية، وكذلك ساعد في تفعيل الرقابة الإلكترونية على المحاكم من قبل دائرة التفتيش القضائي⁽³⁾.

¹ مقابلة مع المستشار عيسى أبو شرار، رئيس مجلس القضاء الأعلى الانتقالي عبر تطبيق "واتس أب"، بتاريخ: 2020/5/4، ساعة 6م.

² مقابلة مع المستشار عيسى أبو شرار، بتاريخ: 2020/5/4، مصدر سابق.

³ المصدر السابق نفسه.

كما تم ربط المحاكم من خلال برنامج إدارة سير الدعوى الإلكتروني (ميزان 2) بكل من وزارة العدل (السجل العدلي) ووزارة الداخلية ووزارة النقل والمواصلات والنيابة العامة ونقابة المحامين والمحامين أيضا وضع مجلس القضاء الأعلى في قلب الإدارات الإلكترونية وذلك من خلال حرص المجلس على تعميم التجربة التكنولوجية ونقل البرامج والخبرات الى كل من المحاكم الشرعية والعسكرية والكنسية فاتحاً المجال أمام بناء مشروع الكتروني متكامل للعدالة الإلكترونية⁽¹⁾.

يتبين لنا مما سبق أن نظام العدالة في فلسطين يعتمد بشكل كامل على التكنولوجيا كمنهج يرسخ العمل الإلكتروني لدى كافة أركان العدالة ومرافق المحاكم في بيئة تقاضي تعتمد التكنولوجيا كخيار أساسي في هذا المجال، وأصبحت وسائل التكنولوجيا بمختلف أنواعها وتطبيقاتها جزءاً لا يتجزأ من عمل السلطة القضائية الفلسطينية، ومسانداً رئيسياً لعمل قضاة المحاكم في كافة مراحل التقاضي، من لحظة تسجيل الدعوى الى لحظة الفصل فيها، وحتى في مراحل الطعن بالأحكام لدى محكمتي الاستئناف والنقض، الأمر الذي ساهم الى حد كبير في تسريع اجراءات سير الدعوى المنظورة أمام المحاكم وسرعة الفصل فيها والحدّ من الاختناق القضائي، وزاد من فاعلية السلطة القضائية.

4. وزارة الاتصالات الفلسطينية

كان لوزارة الاتصالات الفلسطينية دوراً بارزاً وبشكل ملحوظ في العمل على تطبيق الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال العمل المكثف والمستمر على إيجاد برامج الكترونية تربط المواطن مع الحكومة من جهة، وربط الحكومات مع بعضها البعض، لتتمكن كل جهة من الاستفادة من الخدمات بشكل دقيق وآمن.

وفي ظل ذلك تزايد الاهتمام الحكومي الفلسطيني بقطاع الاتصالات والتقنيات التكنولوجية داخل القطاع الإداري العام؛ ومما يدل على ذلك قرار مجلس الوزراء الصادر في عام 2004 المتعلق بشأن إنشاء الشبكة الحكومية المستقلة للاتصالات⁽²⁾، بالإضافة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (35) لسنة 2004، بشأن النفاذ إلى

¹ مقابلة مع المستشار عيسى أبو شرار، مصدر سابق.

² منشور في مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (50)، بتاريخ: 2005/8/29، ص 159.

شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)، والبريد الإلكتروني عبر مركز الحاسوب الحكومي الفلسطيني⁽¹⁾، وقراره أيضاً بتبني مشروع الحكومة الإلكترونية ضمن اعتماده مبادرة فلسطين الإلكترونية⁽²⁾.

مما سبق نلاحظ اهتمام واقتناع الحكومة الفلسطينية بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية والفائدة الكبيرة من تطبيقه. وتطبيقاً لذلك عملت على عقد الدورات والاجتماعات المتعددة لنهوض بهذا المجال على مستوى محلي، بالإضافة إلى توجيه الإدارة وتأهيل كوادرها، وتنمية قدرات موظفيها؛ ومما يدل على ذلك المادة (4) من قرار مجلس الوزراء رقم (74) لسنة 2005 بشأن الإستراتيجية الوطنية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتي تنص على: "قيام وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بإطلاق حملة وطنية للوعي الإلكتروني في منافع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للمجتمع الفلسطيني، وإضافة بعد جديد عن الوعي الإلكتروني لمختلف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"⁽³⁾.

هذا بالإضافة إلى إقرار قرار بقانون رقم (15) لسنة 2009 بشأن الهيئة الفلسطينية لتنظيم قطاع الاتصالات بين في نصوصه ما يوضح أهمية نشر وتنظيم الوعي الإلكتروني، حيث ورد في المادة (5) منه أن الهيئة الفلسطينية لتنفيذ قطاع الاتصالات تختص في "تنفيذ السياسة المتعلقة بشمولية الخدمات، ومتابعة تطوير هذه السياسة لتوسيع رقعة انتشار خدمات الاتصالات أفقياً وعمودياً بشكل يلبي احتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة في مناطق السلطة الوطنية"⁽⁴⁾، ونشر الوعي العام عن الدور الهام للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في التطور والنقد الاقتصادي والاجتماعي⁽⁵⁾.

ومن أبرز الخدمات الإلكترونية التي قدمت للمواطنين للاستفادة منها: البطاقة الذكية، واستيراد السيارة، بالإضافة إلى الحصول على موافقة استيراد السيارة، وخدمات الشراء والصيانة، وخدمات إشارات المرور والتي تشمل: الحوادث، والتنبيهات المرورية، والوعي المروري، الدعم الاجتماعي والذي يشمل: التحويل النقدي،

¹ منشور في مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (50)، بتاريخ: 2004/8/29، ص 160

² منشور في مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (61)، بتاريخ: 2006/3/18، ص 191.

³ منشور في مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (61)، بتاريخ: 2006/3/18، ص 209.

⁴ المادة (4/5) من قرار بقانون رقم (15) لسنة 2009 بشأن الهيئة الفلسطينية لتنظيم قطاع الاتصالات، مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (82)، بتاريخ: 2016/8/2، ص 6.

⁵ المادة (13/6) من قرار بقانون رقم (15) لسنة 2009 بشأن الهيئة الفلسطينية لتنظيم قطاع الاتصالات، مصدر سابق.

وقروض المشاريع الصغيرة وذوي الإعاقة، ومساعدات اليتيم، والحصول على السجلات المدنية، كشهادات الميلاد والوفاة، وتجديد رخصة القيادة، ودفع ضريبة الممتلكات والخدمات ذات الصلة⁽¹⁾.

كما عملت الوزارة على إيجاد وسائل إلكترونية وبوابات ما بين الحكومات على مستوى محلي فقط، للتسهيل عملية التواصل فيما بينهم، وذلك من خلال ناقل البيانات الحكومي، والذي تستفيد منه أكثر من 14 مؤسسة حكومية من خلال أكثر من 25 خدمة إلكترونية، والتي تبرز على شكل تناقل للبيانات ما بين المؤسسات الحكومية المختلفة، فمثلاً بدلاً من قيام المواطن بتقديم معلومات عنه تتطلبه دائرة معينة وإحضارها من وزارة الداخلية أصبح بالإمكان إيجاد معلومات على هذا المواطن من خلال بوابة خاصة يمكن من خلالها الدخول على المعلومات المتعلقة به بواسطة رقم خاص به أو كود معين، ويتم العمل حالياً على محاولة شبك سلطة النقد مع وزارة الاقتصاد الوطني بالإضافة إلى ربط كل من حرس الرئيس والشؤون لمدنية مع وزارة الداخلية من خلال نظام معين⁽²⁾.

بالإضافة إلى ذلك قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخاصة في ظل جائحة كورونا التي اجتاحت فلسطين في أوائل شهر آذار من العام الجاري 2020 بتطبيق منظومة الدفع الإلكتروني والتي من شأنها العمل على رفع نسبة التحصيل للمدفوعات الحكومية وتخفيف التداول النقدي في فلسطين، وذلك انسجاماً مع متطلبات معايير السلامة والصحة بالتقليل من التعامل التقليدي للحد من التجمعات وحضور المواطنين للمؤسسات الحكومية، فضلاً عن توفير الوقت والجهد والتكاليف على المواطن الفلسطيني في الحصول على الخدمات الحكومية وتسديدها وذلك في إطار تطبيق إستراتيجية التحول للعمل الإلكتروني التي أطلقتها الوزارة لتحقيق رؤية الوزارة في الوصول إلى البنك الإلكتروني من أجل تقديم خدمات بنك البريد الحكومي بشكل مميز وسريع⁽³⁾.

بناءً على سبق ، فإننا لا بد أن نشير بأن تطبيق الحكومة الإلكتروني على المستوى الفلسطيني، يتطلب من وزارة الاتصالات بدأ خطوات جدية في إدماج العالم الرقمي على العديد من الخدمات ، وذلك بتكثيف جهودها في إيجاد برامج وقواعد بيانات من قبل مختصين تسهم على تقديم خدمات إلكترونية لجمهور المواطنين،

¹ للاستزادة: انظر موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - رام الله: <https://www.mtit.pna.ps>، تاريخ الزيارة: 2020/2/10، ساعة 2م.

² موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - رام الله: <https://www.mtit.pna.ps>، مصدر سابق.

³ موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - رام الله: <https://www.mtit.pna.ps>، مصدر سابق.

والتي بدورها تسهم في تخفيف الأعباء المالية عن كاهل الحكومة وتقليل النفقات ، والعمل على عمل دورات دورية للقائمين على الإعداد، بالإضافة إلى ضرورة الإستفادة من الدول المتقدمة في هذا المجال، وعقد لقاءات مع المتخصصين وذوو الشأن في تلك الدول، والتي من أبرزها حكومة دبي الذكية. بالتالي فإن الباحثة تتطلع من وزارة الإتصالات الفلسطينية تقديم مجموعة من خدمات الإلكترونية من أهمها:

- خدمات الكهرباء والمياه.
- خدمات الصحة.
- خدمات التجارة الداخلية والخارجية.
- خدمات الأمن والمرور.
- خدمات البلدية.
- خدمات التأمينات والشؤون الإجتماعية.

4. هيئة التقاعد الفلسطينية

تُعتبر هيئة التقاعد الفلسطينية إحدى نماذج الإدارة بأسلوب السلطة العامة، وقد أسهم إتباع هذه الهيئة على النظام الإلكتروني في تقديم الخدمات لجمهور المواطنين والمنتفعين في رفع كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمنتفعين من الهيئة⁽¹⁾، وذلك من خلال مجموعة من الخدمات الإلكترونية نستعرضها فيما يلي:

- أ- **المعاش التقاعدي التقريبي:** تتيح خدمة حاسبات التقاعد الفرصة للمستفيدين لإجراء احتسابات تقديرية لمعاشاتهم التقاعدية في وقت سن تقاعد الشيخوخة 60 سنة⁽²⁾.
- ب- **نماذج إقرار الحالة الاجتماعية:** تظهر هذه النافذة نماذج إقرار الحالة الاجتماعية الخاص بالموظفين المدنيين، ونموذج إقرار الحالة الاجتماعية الخاص بالموظفين العسكريين⁽³⁾.
- ج- **كيف تعرف أي نظام تقاعدي تتبع له؟:** تشرف هيئة التقاعد الفلسطينية على أربعة أنظمة تقاعدية عامة، منها: ثلاثة أنظمة سابقة لموظفي القطاع العام من مواليد ما قبل تاريخ 1961/09/01، أي بلغوا سن الخامسة والأربعين بتاريخ 2006/09/01، والنظام الرابع وهو نظام التقاعد العام وفق قانون التقاعد

¹ الموقع الإلكتروني لهيئة التقاعد الفلسطينية: <http://www.ppag.ps/>، تاريخ الزيارة: 2020، 5/13، ساعة 2م.

² للاستزادة: انظر الرابط التالي: http://www.ppag.ps/site/?page_id=4226

³ للاستزادة: انظر الرابط التالي: http://www.ppag.ps/site/?page_id=4354

العام رقم 2005/07 وتعديلاته، ويستطيع الموظف المتقاعد من خلال هذه الخدمة معرفة النظام الذي يتبعه عبر الإطلاع على القوانين القائمة عليها الأنظمة الأربعة⁽¹⁾.

د- **بوابة المشتركين**: تقدم هذه الخدمة نافذة معلوماتية تحتوي على خيارات تهّم المشتركين، مثل حاسبة المعاش التقاعدي، والاستحقاقات الخاصة بكل قانون، وقوانين التقاعد الفلسطينية، ونشرة خاصة بآليات صرف القروض⁽²⁾.

هـ- **بوابة المتقاعدين**: هذه البوابة تقدم خدمات إلكترونية تُعنى بالمتقاعدين، مثل الاستحقاقات الخاصة بكل قانون، وقوانين التقاعد الفلسطينية، ونشرة خاصة بآليات الاستبدال⁽³⁾.

و- **بوابة المشغلين**: بوابة إلكترونية تقدم خدمات خاصة بالمشغلين، مثل الاستحقاقات الخاصة بكل قانون، وقوانين التقاعد الفلسطينية، ونشرة خاصة بآليات الانضمام لهيئة التقاعد الفلسطينية⁽⁴⁾.

5. مديرية اللوازم العامة

قامت مديرية اللوازم العامة وهي إدارة عامة تابعة لوزارة المالية، مديرتها العام يعمل كرئيس لجنة العطاءات المركزية، والتي تقوم بدورها بمختلف العمليات الشرائية (مناقصات، مزادات، اتفاقيات الإطار). وتهتم مديرية اللوازم العامة، بوضع السياسات المتعلقة بكافة الإجراءات المتعلقة بالعطاءات والمناقصات المطروحة، بالإضافة إلى الإشراف عليها، وسماع الإشكاليات المتعلقة بها، وقد قامت هذه الدائرة بتأسيس موقع مسمى (باللوازم العامة) منذ ما يقارب 5 سنوات، والذي يتعلق بالعطاءات الخاصة، باللوازم العامة، حيث يتم طرح العطاء بواسطة دائرة العطاءات العامة والتي تقع ضمن الهيكلية العامة لدائرة اللوازم العامة، وتطرح العطاءات بواسطة موقعها الإلكتروني - حيث تعتبر من الأساليب الحديثة لإبرام العقد الإداري الإلكتروني - وذلك بعرضه على الصفحة الخاصة بالإعلانات ذات العلاقة⁽⁵⁾.

¹ للاستزادة: انظر الرابط التالي: http://www.ppag.ps/site/?page_id=4734

² للاستزادة: انظر الرابط التالي: http://www.ppag.ps/site/?page_id=4765

³ للاستزادة: انظر الرابط التالي: http://www.ppag.ps/site/?page_id=4781

⁴ للاستزادة: انظر الرابط التالي: http://www.ppag.ps/site/?page_id=4790

⁵ يُعرف الإعلان عبر التوجيه الأوروبي لسنة 1984، بقصد تقريب تشريعات دول الجماعة الأوروبية المشتركة، بأنه: "أي شكل من أشكال الاتصالات تتم في مجال الأنشطة التجارية أو الصناعية أو الحرفية أو المهنية، وتهدف إلى تشجيع الإقبال على السلع والخدمات بما في ذلك العقارات والحقوق والالتزامات المرتبطة بها". انظر: إيمان بغادي، الحماية الوقائية للمتقاعد الإلكتروني، مقال منشور على الموقع الإلكتروني: <https://www.droitentreprise.com/?p=11361>، بتاريخ: 2018/1/31، تاريخ الزيارة: 2020/1/20، ساعة: 7م.

كما تقوم لجنة العطاءات المركزية طوال فترة طرح المناقصة إلى إحالتها القطعية بالعمل على توفير الأمن ومنع الاختراق من قبل أي جهة للعملية من خلال جهاز يقوم بحماية المواقع المستضافة لدى الحاسوب الحكومي والذي بدوره يحمل الملفات من أي اختراق وفي حالة حصول أي اختراق لأي ملف يتم ترجييعه. ويُظهر العطاء بشكل معين يتضمن جميع محتوياته من إسم الهيئة أو الشخص الطبيعي أو من يمثله أو إسم الشركة أو البريد الإلكتروني للهيئة التي تتم من خلاله كافة المراسلات الإلكترونية والمكاتبات الحاصلة عبر شبكة الاتصالات، ويُعلن العطاء عن طريق المسؤول الفني المختص عبر لوحة تحكم خاصة به، وبعد العرض يقوم المواطن بتعبئة النموذج الخاص بالعطاء المطروح، وبعد تعبئته يتم فتح النماذج للعمل على دراستها فنياً لدى الدائرة الفنية المختصة في الدائرة، ومن ثم عرضه على لجنة العطاءات المركزية لتصديق عليه، ومن ثم تتم الإحالة المبدئية بواسطة الأخيرة على إحدى العطاءات المقترحة وتبليغ المناقص بها، لئتم بعد أسبوعين إحالتها قطعية إذا لم يتم الاعتراض على الإحالة المؤقتة من أي جهة قامت بالتقدم للعطاء المعلن عنه، ومن ثم يتم إبرام العقود⁽¹⁾.

من الواضح لدينا، قيام الحكومة الفلسطينية، بالسعي نحو خلق حكومة إلكترونية، بواسطة اداراتها العامة، وبمنهجية مدروسة فيما بين إداراتها والإدارة العامة للحكومة الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الجهة المسؤولة عن التنفيذ والإشراف والمتابعة لمشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية من أجل ضمان التنفيذ والعمل ضمن إطار محدد، حيث نجحت بظهور العديد من المواقع الإلكترونية التي تقدم خدماتها للمواطنين، والسعي على تسهيل تقديم الخدمات للمواطن مراعية الدقة والجهد بذلك .

وعلى كل ما تم ذكره فإننا نرى أن فلسطين، قد عملت بمنهج الحكومة الإلكترونية، حيث أن هناك الكثير من المعاملات تتم إلكترونياً، بالإضافة إلى النجاح في محورة الاجتماعات الوزارية عبر وسائل الإتصالات الحديثة في الوقت الحاضر، إلا أننا نلاحظ بأن تطبيق الحكومة الإلكترونية في دولة فلسطين ما زال في بدايته، وبأنه لم يصل لمرحلة متطورة ملحوظة، وليست بالشكل المطلوب والواسع والكبير نظراً للتحديات التي تواجه واقعا الفلسطيني، والتي تُلخص بعدم توافر الأطر والمقومات التي تسهم في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومن أبرزها عدم القدرة على توفير السيولة المالية الضرورية لتوفير المتطلبات الفنية والتقنية اللازمة للبدء بحكومة إلكترونية ناجحة، وعدم توافر طاقم بشري متخصص بذات المجال على الرغم من قيام الحكومة الفلسطينية بحضور دورات متخصصة لدى الدول الأخرى، أهمها الدولة الإستونية، بالإضافة إلى

¹ مقابلة شخصية مع الأستاذ جواد جاغوب، مختص فني في دائرة العطاءات المركزية- رام الله، الأربعاء، ساعة 1.

وجود تلاحق الاحتلال الإسرائيلي، الذي يسعى إلى إعاقة وشل حركة التطور التكنولوجي في فلسطين لتحقيق أهدافه المرجوة.

وهنا لا بد أن نشير إلى أنه لتطبيق الحكومة الإلكترونية على المستوى الفلسطيني يتطلب محاولة النهوض بالحكومة الإلكترونية وتوفير المتطلبات المساندة لها، وبتث توعية لدى المواطنين، وتأهيلهم للقدرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، في كافة الأعمار والقدرات، حيث بدأت خطوات جدية في إدماج العالم الرقمي على العديد من الخدمات على الرغم من ضيق هذا التطبيق، إلا أن المحاولات مستمرة، وإن كانت ببطء، كما أن الأخذ بهذه الفكرة بحد ذاته يعتبر بصيص أمل في ظل الدراسات العلمية والعملية للحكومة الإلكترونية.

المطلب الثاني: خدمة التعليم الإلكتروني

من أهم الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطنين هي التعليم الإلكتروني، والذي اقتحم في العديد من الدول المتقدمة معظم المدارس والجامعات على أكثر من صعيد وتحول إلى وسيلة معرفة يتضمن كل ما يحتاجه الطالب والأستاذ في قاعة الدرس في صور وتجارب. وعليه سنتحدث في هذا المطلب عن نشأة التعليم الإلكتروني وعن برامج التعليم الإلكتروني في فلسطين كما يلي.

أولاً: نشأة التعليم الإلكتروني

بعد الإنتقال من اللوح الأسود الذي استخدمه المعلم قروناً، جاءت الوسائل السمعية والبصرية لتقدم عوناً للمعلم والمتعلم، ولتكسر حواجز الزمان والمكان، إلى خارج نطاق جدران الصف الواحد، بل أن خارج حدود المؤسسة التعليمية الواحدة، وأصبح التعليم الإلكتروني بوسائل الاتصال الحديثة أمراً واقعاً وانتشر بصورة كبيرة في المدارس والجامعات⁽¹⁾.

¹ حمزة الحمادة، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2016،

أصبح التعليم عبر العصور في تطور مستمر لمواكبة التطورات العلمية الحديثة في النظام التعليمي للوصول إلى جيل قادر على تنمية معارفه ومهاراته واتجاهاته العلمية باستخدام شتى أدوات الاتصال الفعال التي تعتمد على الوسائط الإلكترونية المتعددة لمواجهة المتغيرات العالمية في أساليب التعليم الحديث لإكتساب المعرفة الرقمية، فالتعليم الإلكتروني من أحد البدائل الهامة في نشر التعليم وتفعيل التدريب سواء المباشر أم غير المباشر، فتجاوز عقبات المكان والزمان والخطورة، وأتاح للمعلم خبرات فعالة تثري التعليم وتطور التدريس وأصبح أسلوباً حديثاً من أساليب التعليم، يوظف آليات الاتصال الحديث لدعم العملية التعليمية وإثرائها والرفع من جودتها⁽¹⁾.

وقد أولت معظم الدول اهتماماً واسعاً باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجامعات والمدارس اهتماماً كبيراً، ويعتبر التعليم الإلكتروني أداة فعالة وهامة في رفع مستوى جودة التعليم. بالإضافة إلى أنه يؤدي إلى تحسين كفاءة المعلمين من خلال تسهيل حصولهم على المواد التعليمية وتنوعها، وتحسين محتويات المقررات التعليمية وحالات الدراسة الفعلية، وتسهيل وتحسين عملية البحث العلمي، وتحسين دوره في العملية التعليمية للطلبة. كما أنّ استخدام التعليم الإلكتروني يخلق التفاعل بين عناصر نظام التعليم وذلك عن طريق توفير التعلم للطلبة في أي وقت و أي مكان، وإعطائهم الثقة لأداء عمل أفضل، وخلق أساليب حديثة لتطوير مهارات التواصل مع الطلبة والإدارة و أولياء الأمور، وتشجيعهم على الالتزام والمشاركة في أنشطة التعلم، وتحسين نوعية التعليم من خلال الوصول إلى عالم المعلومات من خلال استخدام تقنيات التعليم المختلفة، وكذلك شبكة الإنترنت⁽²⁾.

ويعد التوجه نحو التعليم الإلكتروني من أبرز التوجهات المستحدثة في التعليم عن بعد، الذي يعتمد على تكنولوجيا متطورة تعتمد على الإنترنت، فلا بد من الإشارة إلى أن التعليم الإلكتروني يعتبر نمط من أنماط التعلم عن بعد، وأحد الصيغ الجديدة التي صاحبت التقدم الهائل في وسائل الاتصال، والذي يستطيع تخطي الحواجز والعقبات، ويسمح للراغبين من الأفراد الذين لم تسمح لهم ظروفهم من الاستمرار أو الالتحاق بالتعليم

¹ أحمد المبحوح، مستوى توظيف أدوات جوجل التعليمية كنظام تعلم الكتروني بجامعة الأقصى تحقيقاً للمعرفة الرقمية، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني، مجلد (7)، عدد (13)، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2019، ص 3-2.

² مطيرة المطيري، دور التعليم الإلكتروني في تفعيل البيئة الصفية واستخدامه في مدارس محافظة الفروانية في دولة الكويت من وجهة نظر المشرفين ومديري المدارس، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني، مجلد (8)، عدد (14)، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2020، ص 108.

الاعتيادي بمواصلة تعليمهم في أي مكان وتحت أي ظروف، وما يمر به العالم اليوم من جائحة فايروس كورونا خير مثال على تلك الظروف⁽¹⁾.

ومع تطور التعليم الإلكتروني ظهر مصطلح "التعليم الذكي" كصورة من صور التعليم الإلكتروني التي تهدف للاستفادة من أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذكية والمحوّلة بين أيدي المتعلمين، بما يحقق التجارب الشخصية في التعليم للحصول على المعلومات وإدارة المعرفة لحل المشكلات، وإنجاز المشاريع، وصولاً لتحقيق الأهداف ضمن سياق التعليم، حيث يتميز التعليم الذكي بالعديد من الخصائص أهمها: الواقعية، والتمكين، والتعليم غير الرسمي، والإبداع، حيث يزيد التعليم الذكي من الإحساس بالواقعية، والمشاركة، ويقلل من حيز الحدود بين اللعب والتعلم، ويحسن القدرات المعرفية والإبداعية لدى المتعلمين⁽²⁾.

ويعد محرك جوجل من المحركات العملاقة عبر الشبكة العنكبوتية التي تقدم لمستخدميها العديد من الخدمات، يتم عبرها التواصل والتشارك والتفاعل بينهم في نقل البيانات والملفات بطريقة التحول الرقمي باستخدام التعليم الذكي لتسهيل المعرفة على المستخدمين في شتى المجالات، حيث أطلقت شركة جوجل العديد من أدواتها التي تخدم المجال التعليمي لمستخدميها على محركها بالشبكة العنكبوتية دون مقابل مادي، باستخدام أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية، معتمدة على نظام التخزين السحابي⁽³⁾.

وتكمن أهمية أدوات جوجل التعليمية في المجال التعليمي، كونها تساعد المعلم والمتعلم بالتواصل والتعاون والتشارك والتفاعل في المجال التعليمي في أي وقت وأقل جهد، حيث يستطيع المعلم والمتعلم مشاركة وإرسال الملفات التي تخدم العملية التعليمية مع بعضهم بعضاً والتحكم بها عن طريق الكتابة، والتعديل على الملفات بسهولة ويسر، بعد امتلاك كليهما حساباً على جوجل يتيح له الدخول عبر أدوات جوجل عبر شبكة الإنترنت السلكية واللاسلكية باستخدام الأجهزة اللوحية والأجهزة الذكية، حيث وفّرت شركة جوجل تطبيقات تربوية تقدم

¹ المرجع السابق نفسه، ص 108

² أحمد المبحوح، مستوى توظيف أدوات جوجل التعليمية كنظام تعلم إلكتروني بجامعة الأقصى، ص 3.

³ حسن مهدي، حوسبة المناهج الدراسية، مكتبة الطالب الجامعي، غزة، فلسطين، 2017، ص 23.

خدمات يتم توظيفها بشكل متزامن أو غير متزامن من خلال التعليم المدمج لنشر المحاضرات ورفع الواجبات، وتحقيق التواصل، والمناقشة والمشاركة لاكتساب الطلاب المهارات⁽¹⁾.

وتوفر أدوات جوجل التعليمية بشكل مجاني للمستخدمين، كما يمكن للمستخدم دفع ثمن مقابل مساحات تخزينية ومميزات أخرى إضافية، وتشمل هذه الأدوات البريد الإلكتروني جيميل (Gmail) لإرسال واستقبال الملفات والرسائل عبر المستخدمين، وتطبيق جوجل درايف (Google Drive) لتحميل وتخزين الملفات بجميع أنواعها بالطريقة السحابية، ويمكن مشاركتها مع الآخرين، وأداة مستندات جوجل (Google Docs) لإنشاء وكتابة ملفات تحتوي على نصوص وصور وجداول وروابط الكترونية تخزن على جوجل درايف (Google Drive) ويمكن مشاركتها مع الآخرين، وأداة جداول جوجل (Google Sheets) لإنشاء ملفات جداول بيانات وتعديلها وتخزينها على جوجل درايف (Google Drive) ويمكن مشاركتها مع الآخرين، وأداة شرائح جوجل (Google Slides) لإنشاء وتخزين ملف لشرائح العرض تشبه العروض التقديمية تخزن على جوجل درايف (Google Drive) ويمكن مشاركتها مع الآخرين، وأداة نماذج جوجل (Google Forms) لإنشاء نموذج أو طلب توظيف⁽²⁾.

بالإضافة إلى ما سبق فإن من أدوات التعليم الإلكتروني أيضاً تطبيق زوم وهو برنامج مجاني، يُستخدم لتنظيم الاجتماعات واللقاءات حيث يساعد المعلم، والمحاضر، على تنظيم اللقاءات بجودة عالية مع إمكانية مشاركة الملفات مع الحاضرين في اللقاء سواء عن طريق المعلم، أو المتعلم بشرط أن يكون لكل فرد حساب خاص به⁽³⁾.

وقد ساعدت هذه التطبيقات كثيراً وخاصة في فترة جائحة كورونا التي اجتاحت العالم الذي اضطر لإغلاق المدارس والجامعات، فقد أتاحت هذه التطبيقات للمتعلمين سواء كانوا من طلبة المدارس أم الجامعات للتعلم

¹ إيمان الضلعات، أثر استخدام تطبيقات جوجل التربوية في تنمية مهارات تصميم الاختبارات الإلكترونية لدى طالبات الدبلوم التربوي في مقرر الحاسوب في التعليم، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، مجلد (6)، عدد (3)، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2017، ص 7.

² إيمان الضلعات، أثر استخدام تطبيقات جوجل التربوية في تنمية مهارات تصميم الاختبارات الإلكترونية، مرجع سابق، ص 8-9.

³ فداء الشوبكي، "برنامج زوم zoom وطريقة استخدامه في التعلم عن بعد"، موقع تعليم جديد الإلكتروني: <https://www.new-educ.com>، تاريخ النشر: 2020/4/7، تاريخ الزيارة: 2020/5/1، ساعة 8م.

عن بعد لتلقي المحاضرات والدروس من مصدر بعيد عن مكان المحاضرة بنفس السرعة وزمن التنفيذ، من خلال بث المحاضرات والدروس المسجلة بكفاءة عالية. ومن خلال هذا النوع من التعلم يستطيع المتعلم التنقل بين الأقسام المقدمة للمعلومات، وتقديم الأنشطة المعينة في عملية التدريس، كما سمح للمدرس والطالب والمحتوى بأن يكونوا في مواقع مختلفة حيث يحدث التعلم في مكان وزمان مستقلين. من خلال تقديم المحتوى التعليمي عبر الوسائط المعتمدة على الكمبيوتر والهواتف النقالة إلى المتعلم بشكل يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى ومع المدرس ومع أقرانه، وإمكانية إتمام هذا التعلم في الوقت والمكان وبالسرعة التي تناسب ظروفه وقدراته مع إمكانية إدارة التعلم من خلال تلك الوسائط⁽¹⁾.

وحسب موقع "تيك كرنش" (techcrunch)؛ فقد بلغت عمليات تحميل هذه البرامج 62 مليون مرة خلال فترة ما بين 14-21 آذار 2020، أي مع بداية عمليات حظر التحرك في كثير من الدول. كما تضاعف استخدام الكثير من التطبيقات والبرامج التعليمية؛ مثل حقيبة غوغل التعليمية و"أوفيس 365" وتطبيقات "أبل" ومواقع خدمات التقييم والأنشطة التفاعلية. كما زادت عمليات تحميل برامج iOS وغوغل التعليمية بنسبة 45% في أسبوع⁽²⁾.

من المؤكد أن الأزمة التي واجهت القطاع التعليمي بسبب تفشي فيروس كورونا دفعت التعلم الإلكتروني نحو الواجهة، فغدا خياراً لا بديل عنه (إلا في حالة انعدام البنى التحتية). وسيواجه المعلمون تحديات كبيرة لمواكبة هذا التحول المفاجئ؛ إلا أنه بالتخطيط المناسب يمكن التغلب على كثير من العقبات.

ومن أهم المقومات الواجب توفرها لنجاح منظومة التعليم الإلكتروني ما يلي:

1. اتخاذ المؤسسات التعليمية بما فيها الجامعات والمدارس استراتيجية التعليم الإلكتروني كأحد عناصر منظومة التعليم المتكاملة، من خلال الدمج بينه وبين التعليم الاعتيادي.
2. استمرار تطوير المواد التعليمية لتكون مشوقة وفعالة.
3. الإنسجام والتكامل بين التعليم الإلكتروني والتعليم الاعتيادي.

¹ فداء الشوبكي، "برنامج زوم zoom وطريقة استخدامه في التعلم عن بعد"، مرجع سابق.

² معن الخطيب، تحديات التعلم الإلكتروني في ظل أزمة كورونا وما بعدها، موقع الجزيرة نت: <https://www.aljazeera.net>، تاريخ النشر: 2020/4/14، تاريخ الزيارة: 2020/5/10، ساعة 6م.

4. إنتاج المواد التعليمية المبنية على البحث والتطوير والتقييم والمراجعة المستمرة لهذه المواد.
5. تدريب المعلمين والمحاضرين على وسائل استخدام التعليم الإلكتروني لضمان نجاح استمرار استخدامه.
6. توفير البنية الأساسية والمعدات والبرمجيات اللازمة لاستخدام التعليم الإلكتروني.
7. تدريب جميع العاملين في مجال التعليم الإلكتروني.
8. إجراء الصيانة والتطوير المستمر للمعدات والبرمجيات.
9. الفهم الواعي من قبل التربويين لطبيعة التعليم الإلكتروني والتعامل معه⁽¹⁾.

كما للتعليم الإلكتروني أهدافاً نوعية تميزه عن التعليم التقليدي، من أبرزها ما يلي:

1. توفير تعليم عال الجودة أمام الدارسين بكلفة معقولة يستطيعون تحملها من خلال الإنترنت.
2. مواكبة الانتشار السريع للتكنولوجيا الحديثة التي يجب استخدامها للدخول في المنافسة العالمية.
3. التقليل من الضغوط التي يواجهها التعليم الاعتيادي؛ بتنوع مصادر التمويل، وتوقعات الطلاب، وإلغاء القيود المكانية والزمانية في التعليم، وتحقيق العالمية في إتاحة التعليم للمتعلمين.
4. توفير البديل المناسب لطرق الدراسة لعدد كبير من الطلبة غير القادرين على الانتظام في التعليم الاعتيادي.
5. جسر الهوة التكنولوجية بين المجتمعات وبين فئات المجتمع المختلفة، بالشكل الذي يساعد المجتمع على الوصول إلى عصر المعرفة والتكنولوجيا.
6. تحقيق مبدأ الديمقراطية في التعليم وتكافؤ الفرص التعليمية والمساواة بين المواطنين دون التمييز فيما بينهم لأسباب تتعلق بمكانتهم الاجتماعية أو الاقتصادية أو بسبب العرق أو الدين أو الجنس.
7. توسيع فرص التعليم الجامعي للمزيد من المتعلمين الراغبين في الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي والاستجابة للطلب الاجتماعي المتزايد على هذه النوع من التعليم⁽²⁾.

وبحسب تقرير منظمة الإسكوا، فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، من شأنه أن يحقق مزايا مختلفة تعود على الطالب والمعلم وإدارة التعليم فصلها التقرير كالاتي⁽³⁾:

¹ مطيرة المطيري، دور التعليم الإلكتروني في تفعيل البيئة الصفية، مرجع سابق، ص 109.

² مطيرة المطيري، دور التعليم الإلكتروني في تفعيل البيئة الصفية، مرجع سابق، ص 109.

³ حمزة الحمادة، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، مرجع سابق، ص 132-133.

1. المزايا التي تعود على الطالب

- خفض كلفة التنقل على الطالب.
- تعلم الطالب بالسرعة التي يفضلها.
- تمكين الطالب من البحث عن المواد التعليمية التي يحتاج إليها، والتي تثير اهتمامه والتي يريدّها لتحقيق أداء أفضل.
- تطوير معرفة الطالب بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تفيده في مهنته لاحقاً.
- التكيف مع أنماط التعليم المختلفة، تعزيزها عن طريق أنشطة متنوعة.
- إضافة إلى ذلك فإن التفاعل بين الطلاب والمعلمين، يسرع في فهمهم المعلومات وتذكرها.

2. المزايا التي تحققها هذه التكنولوجيا للمعلم:

- تمكّنة من تطوير مصادره، باستخدام الموارد الموجودة على الويب.
- إمكانية دمج النص التعليمي مع كل ما تنتجه التكنولوجيا من صوت وصورة ومخططات وحقائق افتراضية، مما يسهل عليه إيصال المعلومات للطالب.
- توليد رضا لدى المعلم نتيجة للمشاركة الجيدة من الطلاب.
- إتاحة الاحتفاظ بسجلات النقاش، والاستناد إليها مستقبلاً في المناقشات الخاصة بتقييم الطلاب.

يتضح للباحث فيما سبق بأن للتعليم الإلكتروني ضرورة ملحة من خلال توظيف هذه التكنولوجيا في خدمة الطالب والعملية التعليمية بشكل عام، الأمر الذي يتطلب العمل على توظيف التعليم الإلكتروني في البيئة الصفية للاستفادة منه بأقصى درجة لخدمة العملية التعليمية.

ثانياً: تطبيق التعليم الإلكتروني في فلسطين

اعتبر التعليم الإلكتروني من أهم مرتكزات الأهداف العامة لسياسات التعليم في فلسطين على المستوى المحلي، حيث أسهم التطور الملحوظ والمتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت من أهم وسائل التقدم والتطوير والتنمية في الوقت الحاضر، والتي سرعان ما نتج عنها محاولة تغيير شامل ملحوظ في

المجال التعليمي وذلك بإيجاد مشروع يجعل من المنهاج الفلسطيني منهاجاً تربوياً إلكترونياً، يرفع من المستوى الأكاديمي ويجعل منه مستوى أكثر تميزاً، ويجعل من الحياة العامة الفلسطينية أكثر رفعة وتحقق الطموح المتزايد له، فلا ننكر بأن التطوير من المستوى الأكاديمي في فلسطين من أبرز اهتمامات هذا الشعب كونه يهتم بالعلم والعلماء ويسعى دائماً إلى الرقي والنهوض به على كافة الأصعدة والمستويات⁽¹⁾.

وتطبيقاً لما سبق فقد عملت وزارة التربية والتعليم الفلسطينية على تطوير توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (التعليم والتعلم الإلكتروني)، وذلك ضمن خطتها لتحقيق هدفها نحو تحسين نوعية التعليم، حيث أن هنالك عدة دراسات علمية وتربوية أثبتت بأن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة فاعلة يمكن أن يساهم بشكل فعال في تطوير العملية التعليمية وتعزيز التواصل بين أطراف العملية التعليمية⁽²⁾.

وقد خطت الوزارة عدة خطوات في هذا المجال وذلك في إطار تطبيق مشاريع مختلفة تركز على المكونات الأساسية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، وقد مر التعليم الإلكتروني في مراحل مختلفة، فمُنذ قيام السلطة الفلسطينية كانت هناك محاولات فردية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، وفي سنة 2004 ومع انطلاقة مبادرة التعليم الإلكتروني، تم وضع استراتيجية للتعليم الإلكتروني، وبناءً على ذلك قامت الوزارة بتنفيذ عدة مشاريع ساهمت في تعزيز توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم من هذه المشاريع⁽³⁾:

• مشروع شبكة المدارس النموذجية

تم إطلاقه في عام 2007، برنامج انتل للتعليم والذي أطلق في فلسطين منذ شهر تشرين أول عام 2008، مشروع تحسين تعليم العلوم بطريق تكاملية والذي تم إطلاقه في عام 2012، مشروع نت كتابي وقد تم إطلاقه في شهر أذار 2011، وهو أكبر وأهم المشاريع في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم التي لا تزال الوزارة قائمة على تنفيذها.

¹ عائشة الدجاني، اللوح التفاعلي وانعكاساته على أداء المعلمين والطلبة في مدارس القدس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين، 2018، ص 22.

² راشد الجيوسي، التعليم الإلكتروني في فلسطين، منشورات وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، رام الله، تموز، 2015، ص 1.

³ المرجع السابق نفسه، ص 3.

• مشروع تعزيز التعليم الإلكتروني في المدارس الفلسطينية

يمول من قبل الحكومة البلجيكية المشروع، ويتم تنفيذه بالتعاون مع الحكومة الفلسطينية، وقد تمت انطلاقة المشروع في سنة 2010، ويقوم المشروع على دعم وتطوير التعليم والتعليم الإلكتروني في المدارس الأساسية، ويهدف إلى خلق بيئة تفاعلية نشطة بين الطلاب والمعلمين والمجتمع داخل وخارج الغرف الصفية لإكساب الطلبة مهارات التفكير الناقد والقدرة على حل المشكلات⁽¹⁾.

على الرغم مما سبق، فإننا نرى بأن تطبيق التعليم الإلكتروني بين المدارس كان بنسب متفاوتة فهناك مدارس يتم تطبيق التعليم الإلكتروني بنسبة كبيرة وذلك لتوفير الإمكانيات المختلفة، من أدوات تكنولوجية وكوادر بشرية قادرة على التعامل مع الأدوات التكنولوجية المختلفة، وهناك مدارس يتم فيها استخدام التعليم الإلكتروني بشكل بسيط، لعدم توفر الإمكانيات التكنولوجية، ومن أهمها خطوط الإنترنت التي توفر النفاذ لشبكة المعلومات، إلا أن الوزارة تسعى إلى توفير الإمكانيات المختلفة في جميع المدارس، من خلال المشاريع المختلفة، حيث قامت بتوفير أجهزة حواسيب وغيرها من الأدوات التي تساعد على توظيف التكنولوجيا الحديثة في التعليم.

مما سبق نخلص إلى أن تكريس الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات في التعليم بكافة إشكاله، يسهم في التطوير من العملية التعليمية بشكل جلي، حيث يعمل على توسيع مفهوم التعليم ليتجاوز إطار الصفوف الدراسية التقليدية، وبذلك يساعد الطلاب على تلقي المعلومات عن طريق الوسائط الإلكترونية، والذي قد يتم استخدامه بصورة بسيطة، مثل استخدام الوسائل الإلكترونية المساعدة في عملية إلقاء الدروس، أو عرض للمعلومات داخل الفصل، مما يؤدي إلى إيصال الطالب لشعور بالراحة اتجاه تكنولوجيا التواصل وازدياد الوعي لدى الطلاب تجاه أنظمة المعلومات المختلفة.

إلا أن استخدام الإنترنت في التعليم تعرض لمخاوف تتمثل في الاستغناء عن المدرس كعنصر أساسي في عملية التعليم، وبالطبع إن هذا الاعتقاد غير صحيح أو منطقي، وليس له أي مبرر يمنع من الأخذ بالإنترنت في التعليم أو عرقلة تطويره، وذلك لأن أجهزة الكمبيوتر لن تكون بديلاً للمعلم ولكنها فقط أدوات تساعد في

¹ المرجع السابق نفسه، ص 3

التعليم، بالإضافة إلى أنها لن تحل مكان خبرات ومهارات من المدرسين، كمان أن التكنولوجيا مهما كانت متطورة ومتقدمة فهي تبقى في يد الجنس البشري⁽¹⁾.

كما أن استخدام الحاسب الآلي يحرم الطلاب من الاستفادة من خبرات المعلمين وأعمالهم داخل الصفوف الدراسية، وبالتالي فإن التعليم إلكترونياً لا يحل بديلاً للمدرس؛ إنما وسيلة مساعدة في تطوير العملية التعليمية وتسهيل التواصل ما بين الطالب ومعلمه، بالإضافة إلى كونه وسيلة رقابية لأولياء الأمور لأبنائه من خلال صفحات الكترونية خاصة بكل صف دراسي أو مرحلة دراسية يظهر من خلالها الواجبات والأنشطة الخاصة بالطلبة، ونتائج الإمتحانات الخاصة به، كما تساعد الطلاب بالجامعات على تسجيل والإلتحاق بالفصول الدراسية الجامعية عن طريق إلكتروني وتقدم الطلبات مما يسهل عليهم الوقت والتكلفة ويجعل من الدراسات الجامعية تتصف بالمرونة في الإجراءات العملية والعلمية⁽²⁾.

وقد ظهرت فائدة التعلم الإلكتروني في المدارس والجامعات في ما نمر به حالياً من إعلان حالة الطوارئ نتيجة لتفشي وباء فايروس كورونا وما تبع هذا الإعلان من إغلاق تام للمرافق التعليمية من جامعات ومدارس، حيث تبين بأن الطالب الفلسطيني والمؤسسات التعليمية الفلسطينية قادرة على تطبيق التعلم الإلكتروني، وأظهرت الجامعات كذلك قدرتها على اتباع منظومة التعلم الإلكتروني من خلال عدة تطبيقات خاصة بهذا المجال، حيث برزت القدرة على التواصل ما بين الطالب ومعلمه، على كافة المراحل التعليمية سواءً على مستوى القاء المحاضرات للطلبة في الجامعات، أو على مستوى الطلبة في المدارس.

وفي هذا الإطار فقد عملت كل الجامعات الفلسطينية على توظيف أنماط التعلم والتعليم الهادفة إلى إكساب المعارف والمهارات والاتجاهات من خلال التواصل النشط بين عضو هيئة التدريس والطالب، وباستخدام التقانات والوسائط المتعددة المتصفة بالمرونة، وبصورة متزامنة وغير متزامنة وبأشكال متعددة تراعي خصائص الطلبة واحتياجاتهم، كما وظفت أشكالاً متعددة من مصادر التعلم وأنماطها، وتوفير التصميم التعليمي للمحتوى، ليشكل بذلك إضافة للمعرفة الإنسانية⁽³⁾.

¹ مجدي يونس، التعليم الإلكتروني، دار زهور المعرفة والبركة، مصر، 2017، ص 7.

² مجدي يونس، التعليم الإلكتروني، مرجع سابق، ص 8.

³ علي زهدي شقور، التعليم في ظل جائحة كورونا، صحيفة الأيام، www.al-ayyam.ps، تاريخ النشر، 2020/4/30، تاريخ الزيارة: 2020/5/10.

كما وظّفت الجامعات الأنشطة التعليمية الإلكترونية التي تُعد من التطبيقات المميزة للمقررات الدراسية وأداة فاعلة في تعلم الطلبة، وفق مبادئ ومعايير تربوية وفنية معاصرة، كما قامت الجامعات بتطبيق الصفوف الافتراضية للمقررات الدراسية التي تتيح لقاء عضو هيئة التدريس مع طلبته، وعرضه لمحتوى تعليمي يتصف بتركيزه على نتائج التعلم المرجوة، ومُصمم تعليمياً وفنياً لتمكين الطلبة من التفاعل والتعلم. كما وظفت تطبيق الامتحانات الإلكترونية التي أعدت وفق معايير الامتحان الجيد⁽¹⁾.

بالإضافة إلى المساهمة في القدرة الطالب على القيام بمتطلباته الدراسية وواجباته اللازمة لإتمام العملية التعليمية بنجاح وتحفيز الطلاب على الاستمرارية في تعليم والعمل على دمجهم في العالم الإلكتروني بشكل ناجح، ولا شك أيضاً على مساعدة الطالب الجامعي على التواصل مع إدارة الجامعات ومتابعه شؤونونه الإدارية والمالية، ونضيف على ذلك تسهيل القدرة على تواصل الإدارة مع موظفيها الإداريين والأكاديميين، وتواصل ما بين الطاقم الأكاديمي فيما بينهم. وبناء على ما سبق، فقد اسهم بروز وتطوير التعليم الإلكتروني في فلسطين في ظل حالة الطوارئ، إلى تسهيل العملية التعليمية، والقدرة على إنهاء جميع الطلاب لمراحلهم التعليمية.

¹ المرجع السابق نفسه.

أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية والعوائق التي تواجهها

ترتب على ظهور ما يعرف بالحكومة الإلكترونية، والتي تقوم على التطور البارز في مجال تكنولوجيا الاتصالات، إلى بروز نوع جديد من العقود يتم من خلال الوسائط الإلكترونية، لاسيما شبكة الإنترنت، وهي العقود الإلكترونية، فقد أضحت التعاقد بالوسائل الإلكترونية خطوة مهمة في جوانب الحياة المعاصرة، وأداة لتقصير المسافات، وتسهيل المعاملات⁽¹⁾؛ لذا فقد اتجهت الإدارة إلى تطوير النشاط الإداري، وإبرام العقود المختلفة وتنفيذها إلكترونياً بسهولة تامة⁽²⁾.

وتأسيساً على ما سبق سنتناول في هذا الفصل مبحثين كآلآتي: العقد الإداري الإلكتروني بصفته أبرز التطورات الحديثة لممارسة الإدارة لنشاطها عبر الوسائل الإلكترونية (مبحث أول)، مع بيان أهم الجرائم التي تواجه الإدارة في ممارسة أنشطتها عبر الوسائل الإلكترونية وسبل حمايتها (مبحث ثاني).

¹ ياسر البصير، تكوين عقد البيع الإلكتروني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 120.

² عمار كاظم، ونايمان نعمة، القوة القانونية للمستند الإلكتروني، مجلة مركز دراسات الكوفة، جامعة الكوفة، العراق، مجلد (1)، الإصدار الرابع، 2008، ص 173.

المبحث الأول: العقد الإداري الإلكتروني وأساليبه إبرامه

اكتسب العقد الإداري الإلكتروني أهمية كبيرة في ظل التطور التقني والتقدم التكنولوجي، واعتبر وسيلة الإدارات الحكومية لتحقيق التنمية في ظل تطبيقها للأهداف المنشودة من الحكومة الإلكترونية، حيث عملت القوانين على تنظيم الاختيار للمتعاقد وذلك من خلال المناقصات والمزايدات مراعاة للاعتبار المالي والفني والشفافية التي تكفلها العدالة والمساواة بين المتقاضين والمتنافسين⁽¹⁾.

ومما سبق يمكن تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين كالآتي: العقد الإداري الإلكتروني (مطلب أول)، وأساليبه إبرام العقد الإداري الإلكتروني (مطلب ثاني).

المطلب الأول: العقد الإداري الإلكتروني

ظهر العقد الإداري الإلكتروني كضرورة فرضها التطور التقني والتقوتطور علاقات الإدارة وأفرادها، وتغير طرق التواصل بينهم، فمن المقرر بأن العقد بصفة عامة، يتمثل في تلاقي إرادتين أو أكثر على إحداث أثر قانوني معين، وأن العقد إما أن يكون رضائياً أو شكلياً أو عينياً، وهو من حيث الأثر إما أن يكون ملزماً للجانبين، أو ملزماً لجانب واحد، وإما أن يكون عقد معاوضة، أو عقد تبرع، وهو من حيث الطبيعة إما أن يكون عقداً فورياً أو عقداً مستمراً، وإما أن يكون عقداً محدداً أو عقداً احتمالياً⁽²⁾.

ولا يخرج العقد الإداري الإلكتروني في الواقع عن هذا السياق من حيث بنائه، وتركيبه، وأنواعه، ومضمونه، ومن ثم يخضع في تنظيمه للأحكام الواردة في النظرية العامة للعقد، وهو من العقود غير المسماة، حيث لم يضع المشرع تنظيمياً خاصاً له، فما يميزه مدى تأثير الطابع الإلكتروني عليه، والوسائط الإلكترونية التي يتم من خلالها⁽³⁾.

¹ داود الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، شركة الجلال للطباعة، 2000، ص 274 .

² خالد محمد، إبرام العقد الإلكتروني، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، 2005، ص 50.

³ المرجع السابق نفسه، ص 27.

أولاً: مفهوم العقد الإداري الإلكتروني

عرف المشرع الفلسطيني العقد الإلكتروني في القرار بقانون رقم (15) لسنة 2017 بشأن المعلومات الإلكترونية بأنه: "الاتفاق بين شخصين أو أكثر بوسائل أو وسائط إلكترونية"⁽¹⁾.

في حين أوردت بعض التشريعات المقارنة المنظمة للتجارة الإلكترونية تعريفات للعقود الإلكترونية ضمن النصوص القانونية التي تبين معاني المفردات والمصطلحات المتداولة في التجارة الإلكترونية نوردها كالاتي:

- المشرع الأردني وفقاً لقانون المعاملات الإلكترونية رقم 85 لسنة 2001 العقد الإلكتروني وذلك في المادة الثانية منه بأنه: "الاتفاق الذي يتم انعقاده بوسائل الكترونية، كلياً أو جزئياً"⁽²⁾.
- قانون التجارة الإلكترونية المصري في المادة الأولى منه بأنه هو: "كل عقد تصدر فيه إرادة أحد الطرفين، أو كليهما، أو يتم التفاوض بشأنه، أو تبادل وثائقه كلياً أو جزئياً عبر وسيط إلكتروني"⁽³⁾.
- إمارة دبي، فقد أشار في قانون المعاملات التجارية والإلكترونية رقم 2 لسنة 2002 وفي الفقرة الأولى من المادة (13) منه بأنه: "الأغراض التعاقد يجوز التعبير عن الإيجاب والقبول جزئياً أو كلياً بواسطة المراسلة الإلكترونية"⁽⁴⁾.

أما على المستوى الدولي فلم ينص قانون الأونسترال النموذج بشأن التجارة الإلكترونية على تعريف للعقود الإلكترونية، ولكنه أشار في الفقرة الأولى من المادة (11) وتحت عنوان (تكوين العقود وصحتها) على أنه: " في سياق تكوين العقود، ما لم يتفق الطرفان على غير ذلك، يجوز استخدام رسائل البيانات للتعبير عن

¹ المادة (1) من القرار بقانون رقم (15) لسنة 2017 بشأن المعلومات الإلكترونية، مصدر سابق.

² قانون المعاملات الإلكترونية رقم 85 لسنة 2001 الأردني، صادر بتاريخ 11 كانون الأول/ ديسمبر 2001، منشور في الجريدة الرسمية، عدد (4524)، بتاريخ 3 كانون الأول/ ديسمبر 2001، ص 6010.

³ مين أمين الرومي، جرائم الكمبيوتر والإنترنت، دار المعلومات الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 82

⁴ قانون المعاملات التجارية والإلكترونية رقم 2 لسنة 2002، الموقع الإلكتروني لمحاكم دبي: <https://www.dc.gov.ae/PublicServices>

العرض وقبول العرض، وعند استخدام رسالة البيانات في تكوين العقد لا يفقد ذلك العقد صحته أو قابليته للتنفيذ لمجرد استخدام رسالة بيانات ذلك الغرض"⁽¹⁾.

ولما كان العقد الإلكتروني من طائفة العقود التي تنظم عن بعد، فقد عرفت المادة الثانية من التوجه الأوروبي الصادر في 20 مايو 1997 والمتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد، حيث جاء فيها أن المقصود بالتعاقد عن بعد بأنه: "أي عقد متعلق بالسلع والخدمات من خلال الإطار التنظيمي الخاص بالبيع عن بعد، أو تقديم الخدمات التي ينظمها المورد، والذي يتم باستخدام واحدة أو أكثر من وسائل الاتصال الإلكترونية حتى إتمام التعاقد"⁽²⁾.

ولأن العقد الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت يتميز بأنه يتم - في الغالب - على المستوى الدولي، فقد ذهب البعض إلى تعريف عقد التجارة الإلكترونية الدولي بأنه: "هو العقد الذي تتلاقى فيه عروض السلع والخدمات بقبول من أشخاص في دول أخرى وذلك من خلال الوسائط التكنولوجية المتعددة، ومنها شبكة المعلومات الدولية الإنترنت، بهدف إتمام العقد"⁽³⁾.

من التعريفات السابقة نجد اتفاق المشرع الفلسطيني في تعريف العقد الإلكتروني مع المشرعين الأردني والمصري والإماراتي حيث كان تعريفهما للعقد الإلكتروني بشكل مباشر ودقيق وشامل، بحيث يشمل كافة التصرفات والعقود المبرمة إلكترونياً، إلا أن المشرع المصري كان أكثر دقة لإشتماله في التعريف على مرحلة التفاوض التي تسبق العقد.

¹ قرار رقم 51/162 المتضمن قانون اليونيسترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية للأمم المتحدة، الصادر عن الجمعية العامة لهيئة الأمم المتحدة في 1997/1/30: الموقع الإلكتروني لهيئة الأمم المتحدة: <https://undocs.org/ar/A/RES/51/162>، تاريخ الزيارة 2020/3/6، ساعة 9م.

² خالد ممدوح ابراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 51.

³ أحمد سلامة، القانون الدولي الخاص النوعي: الإلكتروني - السياحي - البيئي، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص 202

وفي هذا المقام نتجه للتعريفات التي أوردها فقهاء القانون⁽¹⁾ بخصوص العقد الإداري الإلكتروني، ومنها أنه: "اتفاق يبصره شخص معنوي عام بوسائل إلكترونية كلياً أو جزئياً بقصد تسيير مرفق عام أو تنظيمه، وتتجه فيه نية الإدارة إلى الأخذ بأحكام القانون العام".

في حين عرفه جانب آخر من الفقه⁽²⁾ بأنه: "ذلك العقد الذي تبرمه دولة مع دولة أخرى أو شخص معنوي عام، أو شخص من أشخاص القانون الخاص سواء كان أصالة أو تفويض صريح أو ضمنى من أشخاص القانون العام، وذلك بهدف تسيير وتنظيم المرفق العام عن طريق الإنترنت، وذلك وفق شروط استثنائية غير مألوفة في المعاملات الإلكترونية في القانون الخاص".

وأنا نرجح تعريف العقد الإداري الإلكتروني بأنه: الاتفاق المبرم من قبل شخص معنوي عام، أو شخص من أشخاص القانون الخاص عبر الوسائط الإلكترونية، بقصد إنشاء أو تنظيم أو تسيير مرفق عام، مع احتوائه على شروط غير مألوفة بالعقود الإلكترونية.

ثانياً: خصائص العقد الإداري الإلكتروني

مما سبق يتضح لنا بأن العقد الإداري الإلكتروني يتميز بعدة خصائص كما يلي⁽³⁾:

1- يتم إبرام العقد الإلكتروني من خلال شخص معنوي عام بدون التواجد المادي لأطرافه: حيث أن السمة الأساسية للتعاقد بأنم يتم عن بعد وسائل اتصال تكنولوجية؛ لذلك فهو ينتمي إلى طائفة العقود عن بعد، حيث يتم تبادل الإيجاب والقبول إلكترونياً عبر الإنترنت.

2- يتميز العقد الإداري الإلكتروني بإبرامه عن طريق الوسائل الإلكترونية: وهذه الخاصة تعتبر أهم ما يميز العقد الإداري الإلكتروني عن العقود التقليدية، فهما لا يختلفان من حيث الموضوع أو الأطراف، بل من حيث طريقة الإبرام ووسائل الإثبات، حيث يمكن أن يرد محل العقد على كافة الأشياء والخدمات التي يجوز التعامل فيها، أما عن أطرافه فهو أنفسهم في أي عقد آخر، بائعون، أو مقدم خدمات، أو

¹ فيصل الشوابكة، "النظام القانوني للعقد الإداري الإلكتروني"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد (21)، عدد (2)، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013، ص 399.

² قيدر عبد القادر صالح، "إبرام العقد الإلكتروني وإثباته"، مجلة الرافدين للحقوق، مجلد (10)، عدد (37)، العراق، 2008، ص 157

³ خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، مرجع سابق، ص 54-57.

مستأجرون، أو مستهلكون، كما يتم إبرام العقد كذلك بين الأفراد والأشخاص المعنوية العامة من مؤسسات وهيئات عامة.

3- يتسم العقد الإلكتروني بالطابع الدولي: وذلك لأن الطابع العالمي لشبكة الإنترنت، وما يرتبه من جعل معظم دول العالم في حالة اتصال دائم؛ مما يُسهل العقد بين طرف في دولة، والطرف الآخر في دولة أخرى، ويثير الطابع الدولي للعقد الإلكتروني العديد من المسائل المهمة، كمسألة بيان مدى أهلية المتعاقد للتعاقد، وكيفية التحقق من شخصية المتعاقد الآخر، ومعرفة حقيقة المركز المالي لكلا الطرفين، وتحديد المحكمة المختصة، وكذلك القانون الواجب التطبيق.

4- من حيث الوفاء: فقد حلت وسائل الدفع الإلكتروني في التعاقد الإلكتروني محل النقود العادية؛ وذلك لأن التطور في التكنولوجيا، وازدياد التعامل بأسلوب التجارة الإلكترونية، اسهم في ظهور تلك الوسائل كأسلوب مبتكر لسداد المدفوعات الخاصة بالمعاملات.

5- من حيث الإثبات: فالدعامة الورقية هي التي تجسد الوجود المادي للعقد التقليدي، ولا تُعد الكتابة دليلاً كاملاً للإثبات، إلا إذا كانت موقعة بالتوقيع اليدوي، فالمستند الإلكتروني يتبلور فيه حقوق طرفي التعاقد، فهو المرجع للوقوف على ما اتفق عليه الطرفان، وتحديد التزاماتها القانوني، والتوقيع الإلكتروني هو الذي يضيحي حجية على المستند.

6- من حيث زمن إبرامه: لإتمام العقد الإداري الإلكتروني لا بد أن يتوافر الإيجاب والقبول، ويجب أن يتصل الإيجاب والقبول حتى يتم التعاقد، وفي هذا المجال ظهرت أربع نظريات لبيان متى يُعتد بالقبول كشرط لانعقاد العقد الإداري الإلكتروني كالاتي⁽¹⁾:

- نظرية إعلان القبول: مقتضاها أن العقد يتم بمجرد صدور قبول مطابق للإيجاب، ولا أهمية لعلم الموجب بالقبول من عدمه.
- نظرية تصدير القبول: حسب هذه النظرية فإن العقد يتم بتصدير القبول، وذلك بإرساله، ويكون نهائي، ولا رجعة فيه، ولا يمكن استرداده، أو العدول عنه.
- نظرية وصول القبول: يتم انعقاد العقد بمجرد وصول القبول للموجب، بحيث يصبح القبول نهائي، لا يمكن استرداده، وينعقد بدون علم الموجب بالقبول، أم لم يعلم.
- نظرية العلم بالقبول: وحسب هذه النظرية يتم انعقاد العقد عند علم الموجب فعلاً بالقبول الصادر من الذي وجه إليه الإيجاب.

¹ خليل قدا، "الوقت الذي ينتج فيه التعبير عن الإرادة: أثره القانوني والشرعي: دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون"، مجلة جامعة الأزهر للعلوم الإنسانية، مجلة (8)، عدد (2)، جامعة الأزهر، غزة، 2006، ص 62-63

ومن الجدير بيانه في هذا النطاق، بأن العقود الإدارية الإلكترونية بحسب الأصل تخضع للقواعد والأحكام العامة التي تنظم القبول العادي أو التقليدي الذي لا يتم الكترونياً ، بحيث يترتب عليه انعقاد العقد إذا ما اتصل بعلم الموجب والإيجاب ما زال قائماً. وقد عرفت اتفاقية فيينا لسنة 1980 بشأن البيع الدولي للبضائع القبول في المادة 1/18 على أنه: "يعتبر قبولاً أي بيان أو أي تصرف آخر صادر عن المخاطب، يفيد الموافقة على الإيجاب". ولكنه يتميز ببعض القواعد الخاصة به والتي ترجع إلى طرق التعبير عنه (1).

المطلب الثاني: أساليب إبرام العقد الإداري الإلكتروني

أدى التطور التكنولوجي إلى تطوير وسائل إبرام العقود الإدارية، سواء على مستوى الأساليب التقليدية مثل: أسلوب الممارسة، والإتفاق المباشر، والتحاور التنافسي، أو على صعيد الأساليب الحديثة التي أقدمت الإدارة على اعتمادها في إبرام العقود الإدارية مثل أسلوب المزادات الإلكترونية وهو ما سيتم توضيحه كالاتي:

أولاً: أسلوب المزادات والمناقصات الإلكترونية

تهدف الإدارة من وراء اتباع المناقصة العامة أو المزيدة العامة، الى حماية مصلحة الادارة العامة أو الصالح العام، ولضمان اختيار افضل العطاءات من حيث الشروط المالية والفنية، والتأكد من كفاءة المتعاقد دون محاباة، او اي اعتبارات شخصية(2).

ويقصد بإسلوب المناقصة أن تختار الإدارة العامة أفضل العروض مالياً وفنياً، أي الأقل سعراً والمطابقة للمواصفات، حيث تختار الإدارة المتعاقد الذي يقدم أفضل عطاء مع توافر الشروط الفنية اللازمة، وتلجأ الإدارة العامة الى هذا الأسلوب عندما تريد الحصول على خدمات أو سلع. اما أسلوب المزادات فتأخذ به الإدارة بهدف الحصول على اكبر عرض ممكن، وتكون الادارة في حالة بيع أو تأجير بعض أموالها(3).

محمد بيبي، بحث بعنوان الإيجاب والقبول الإلكتروني، مشار إليه : <https://www.a7wallaw.com/11187>، تاريخ الزيارة: 3/6/2020، ساعة 8م.

² حمدي القبيلات، النظام القانوني لإبراد العقود الإدارية الإلكترونية، مجلة دراسات الجامعة الأردنية، مجلد (34)، الجامعة الأردنية، عمان، 2007، ص 669.

³ المرجع السابق نفسه، ص 669.

يُعرف أسلوب المزادات الإلكتروني بأنه: "بيع مال أو تقديم خدمة بعد الإعلان عنها بواسطة الإنترنت، لتقديم المزادات على المبيع المحدد ثمنه من قبل البائع أو المتترك تحديده لمزاديين بشكل مباشر أو خلال مدة زمنية محددة ليرسو المزاد بعد ذلك على أعلى سعر انتهى المزاد إليه"⁽¹⁾.

في حين عرّف أسلوب المزادة الإلكتروني التوجيه الأوروبي رقم 17 لسنة 2004 الخاص بإجراءات الشراء في قطاعات المياه والطاقة والنقل والخدمات في المادة (6/1) بأنه: "عملية متكررة بوسيلة إلكترونية لعرض الأسعار الجديدة والمنقحة أو قيم جديدة تتعلق بعناصر معينة من العطاءات، والتي تحدث بعد تقييم أولي كامل للعطاءات وتصنيفها باستخدام المعالجة التلقائية"⁽²⁾.

وبذلك تكمن إجراءات المزادة الإلكترونية من خلال التزام الإدارة بالإعلان عن المزادة عن طريق شبكة الإنترنت، حيث يتضمن هذا الإعلان موضوع المزادة، مع ضرورة ذكر كل المعلومات، والشروط الفنية والقانونية، ولا سيما المدة التي تجري المزادة خلالها، فضلاً عن تاريخ بدء المزادة والتمن المبدئي للعقد⁽³⁾.

وبعد ذلك تجري المزادة، ويتوجب على الإدارة إعلام جميع المرشحين بعروض الثمن المقدمة في كل مرحلة من مراحل المزادة، ومن ثم يتم ترتيب الموردين من الثمن الأعلى إلى الثمن الأقل، دون أن تعرف هويتهم في كراسة الشروط، فضلاً عن ذلك فإنه يجوز تمديد المدة القانونية للمزادة بشرط أن ينص على ذلك في كراسة الشروط الخاصة بالمزادة الإلكترونية مع بيان أسباب التمديد وكيفية طلب التمديد من المرشحين⁽⁴⁾.

وتستطيع الإدارة غلق باب التنافس من خلال التوصل إلى العطاء الأفضل من الناحية المالية والفنية، وعدم وجود عطاءات جديدة تحقق الغاية من المنافسة، وأخيراً يمكن للإدارة غلق باب التنافس إما بتحديد مدة معينة للمزادة في دفتر الشروط أو الخطابات التي يرسلها إلى المرشحين في مرحلة الإعلان عن المزادة، ويُعد الإيجاب المقدم من طرف المرشح الفائز بمثابة الإيجاب الإلكتروني، الذي يجب أن يتطابق مع القبول

¹ عبد الجبار السعيد، التنظيم القانوني للمزاد الإلكتروني: دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، القاهرة، 2018، ص 32.

² عبد الجبار السعيد، التنظيم القانوني للمزاد الإلكتروني، مرجع سابق، ص 33.

³ رجع نص المادة (54) من التوجيه الأوروبي رقم 17 لسنة 2004، انظر: إيمان بغدادي، الحماية الوقائية للمتعاقدين الإلكتروني، مصدر سابق.

⁴ ماجد الحلو، العقد الإداري الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص 44.

الذي يكون باعتماد السلطة المختصة بإبرام العقد الإداري، وإخطار المتعاقد معها من خلال الوسيط الإلكتروني⁽¹⁾.

أما بالنسبة للدول العربية فقد أخذت بنظام المزادات الإلكترونية كإحدى الأساليب المهمة في إبرام العقد الإداري الإلكتروني، ففي مصر بينت المادتين 152 و 153 من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 182 لسنة 2018 نشر الإعلان عن المزادات المحدودة والمحلية، على بوابة التعاقدات العامة وتوجيه الدعوات لأكثر عدد من المسجلين عليها المتخصصين أو المؤهلين المشتغلين بنوع النشاط المزمع طرحه، وذلك بمدة لا تقل عن أربعة عشر يوماً قبل الموعد المحدد لجلسة المزادة، ويجوز بموافقة السلطة المختصة في حالة الاستعجال تقصير مدة توجيه الدعوة بحيث لا تقل عن عشرة أيام وتحسب المدة من تاريخ توجيه الدعوة⁽²⁾.

وقد أعطى المشرع المصري للإدارة سلطة تقديرية واسعة في مجال اختيار أساليب نشر الإعلان عن المناقصة، حيث أباح لها أن تعلن عن مناقستها في أي وسيلة للإعلام واسعة الانتشار كالتلفاز أو الإذاعة وغيرها، إذ أن هذه السلطة الواسعة تشمل الإعلان الإلكتروني من خلال الحاسوب أو عبر شبكة الإنترنت وغيرها من الوسائل التقنية الحديثة⁽³⁾.

وكذلك الأمر في دولة الكويت فلا يختلف الأمر في قانون رقم 49 لسنة 2016 بشأن المناقصات العامة الكويتي، حيث نصت المادة (93) منه على أنه: "يجب على الجهة المختصة بالمناقصة أن تعلن فوراً وعلى النحو الذي تحدده اللائحة عن ترسية كل عقد شراء تقتضي اللائحة نشر ترسيته، وبحيث يشمل الإعلان اسم وعنوان المناقص الفائز وقيمة العقد وأي معلومات أخرى بحسب ما تحدده اللائحة. ويجب نشر الإعلان في موقع البوابة الرسمية على الشبكة الدولية للمعلومات"⁽⁴⁾.

وكان دليل المشتريات والمناقصات والمزادات والمستودعات لإمارة أبوظبي الصادر بموجب القانون رقم (6) لسنة 2008 قد نص في الفقرة (22) من المادة الأولى منه على أنه: "يتم الإعلان عنها في الصحف

¹ ماجد الحلو، العقد الإداري الإلكتروني، مرجع سابق، ص 119.

² قانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة الصادر بالقانون رقم 182 لسنة 2018 المصري، الجريدة الرسمية، عدد (39) مكرر(د)، 2018/10/3.

³ مهند مختار نوح، الإيجاب والقبول في العقد الإداري: دراسة مقارنة، ط2، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2005، ص 445.

⁴ قانون رقم 49 لسنة 2016 في شأن المناقصات العامة الكويتي، الصادر بتاريخ 2016/7/20 منشور في مجلة الكويت اليوم، السنة (62)، عدد (1299)، الكويت، 2016/7/31، ص 2.

والمجلات والوسائل الإعلامية الأخرى بهدف إتاحة الفرصة لكافة الموردين الذين يرغبون في تقديم العطاءات لتوريد الأصناف المطلوبة ضمن الشروط والضوابط التي تحددها الجهة الحكومية، والتي يتم الإعلان عنها على موقع حكومة أبو ظبي الإلكتروني⁽¹⁾.

وفي فلسطين، نجد أن المشرع الفلسطيني في قرار بقانون رقم (15) لسنة 2017 قد أجاز للإدارة إبرام العقد الإداري بطريقة إلكترونية⁽²⁾، فالمناقصة العامة ما زالت الوسيلة الأصلية الوحيدة، والتي أطلق المشرع الفلسطيني عليها في قانون اللوزام العامة مصطلح العطاءات، حيث نصت المادة (22) من القرار بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام على ضرورة النشر عن المناقصات العامة في صحيفتين يوميتين واسعتي الانتشار على يومين متتاليين على الأقل، وعلى الموقع الإلكتروني أحادي البوابة لنظام الشراء⁽³⁾، وبالتالي فقد أجاز للإدارة استخدام، وتقديم العطاءات وإبرام عقود الشراء⁽⁴⁾.

¹ سيف الشامسي، النظام القانوني للمناقصات في دولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمارات العربية المتحدة، 2018، ص 59.

² نصت المادة (10) من القرار بقانون رقم 15 لسنة 2017 بشأن المعاملات الإلكترونية على أنه: "يجوز التعبير عن الإيجاب والقبول عند التعاقد بواسطة رسائل البيانات، ويعتبر ذلك التعبير ملزماً، شريطة توفر الآتي: 1. ان يكون الإيجاب والقبول قد صدر من خلال رسالة البيانات عند ارسالها، او إدخالها في نظام معلومات لا يخضع لسيطرة منشئ الرسالة. 2. ان يكون الإيجاب والقبول قد استلم بواسطة المرسل إليه عند دخول رسالة البيانات نظام معلومات اتفق طرفا العقد على استخدامه، او دخل نظام معلومات المرسل إليه. 3. يجوز لطرفي العقد أن يتفقا على ان يكون العقد صحيحاً وناظراً إذا تم التعبير عن الإرادة جزئياً من خلال رسالة البيانات".

³ انظر نص المادة (22) من القرار بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام، مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (107)، بتاريخ: 2014/5/28، ص 24.

⁴ تنص المادة (30) من القرار بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام: "شكل المراسلات: 1. تكون جميع الوثائق والمستندات والإشعارات والقرارات وغيرها من أشكال المراسلات المشار إليها في هذا القرار بقانون خطية. 2. تعتمد المراسلات الإلكترونية بقرار من المجلس. 3. عندما تدعو الجهة المشترية أو دائرة اللوزام العامة أو دائرة العطاءات المركزية مشاركة المناقصين في إجراءات عملية الشراء، ينبغي أن تحدد: أ. المتطلبات الخاصة بشكل المراسلات. ب. الوسائل التي ستستخدم لنقل المعلومات من الجهة المشترية أو دائرة اللوزام العامة أو دائرة العطاءات المركزية أو بالنيابة عنها إلى المناقص أو إلى أي شخص، أو من المناقص للجهة المشترية أو دائرة اللوزام العامة أو دائرة العطاءات المركزية أو أية جهة أخرى تتوب عنها. ج. الوسائل التي ستستخدم لتلبية جميع المتطلبات وفق هذا القرار بقانون فيما يتعلق بضرورة أن تكون المعلومات خطية أو ما يتعلق بالتوقيع. د. الطريقة التي ستستخدم لعقد أي اجتماع مع المناقصين. هـ. الطريقة التي يمكن للمناقصين من خلالها الحصول على المعلومات عن إجراءات التقديم الإلكترونية، بما في ذلك أي تدابير تتعلق بأمن المعلومات أو ختم الوقت عندما يطلب تقديم العطاءات إلكترونياً. 4. عند إجراء عملية الشراء من خلال الوسائل الإلكترونية، على الجهة المشترية أو دائرة اللوزام العامة أو دائرة العطاءات المركزية: أ. التأكد من أن عمليات الشراء تتم باستخدام نظم تكنولوجيا معلومات وبرمجيات (بما في ذلك تلك المتعلقة بمصادقة وتشفير المعلومات) تضمن عدم التمييز، وأن تكون هذه النظم والتكنولوجيا متاحة لجميع المناقصين وقابلة للتشغيل المتبادل مع نظم تكنولوجيا المعلومات المتاحة عموماً، وأن لا تحد من مشاركة المناقصين في إجراءات عملية الشراء. ب. استخدام الآليات التي تضمن سلامة طلبات المشاركة والعطاءات ومنع الوصول غير المناسب إليها. ج. استخدام الوسائل التي تضمن المشاركة الكاملة والمتزامنة لكافة المناقصين في أي اجتماع معهم. د. وضع التدابير

ولقد تبني المشرع الفلسطيني في المادة (24) من ذات القانون، ثلاث صور للمناقصة العامة تمثلت في المناقصة المحلية، والمناقصة الدولية، والمناقصة على مرحلتين⁽¹⁾.

وهنا لا بد أن نشير إلى أن المشرع الفلسطيني أشار إلى الكتالوجات الإلكترونية، وإمكانية تقديم كتالوجات إلكترونية، حيث نص في المادة (190) من قرار مجلس الوزراء رقم (5) لسنة 2014 بشأن نظام الشراء العام على "1. عندما تسمح وثائق المناقصة بذلك، يجوز تقديم العطاءات على شكل كتالوج إلكتروني وفقاً للمواصفات الفنية والنموذج الوارد في وثائق المناقصة. 2. عندما يسمح أو يطلب تقديم العطاءات على شكل كتالوجات إلكترونية، يجب تضمين ذلك في وثائق طلب المشاركة من قبل المناقصين بما في ذلك الدعوة لتقديم العطاء. 3. يجب أن تشمل المعلومات الفنية المطلوبة لتقديم الكتالوجات الإلكترونية المعلومات الخاصة بشكل الكتالوج والمواصفات على النحو الذي تحدده الأنظمة الخاصة بذلك. 4. ستحدد التعليمات التي يصدرها المجلس الشروط التي يتم بموجبها، في اتفاقيات الإطار التي تتم على أساس تقديم كتالوجات إلكترونية، عقد مسابقة لمنح العقود في اتفاقيات الإطار، بما في ذلك الإجراءات التي يمكن تطبيقها لإعادة تقديم وتحديث الكتالوجات"⁽²⁾.

كما تناول المشرع الفلسطيني الشروط الواجب توافرها في المعاملات الإلكترونية لترتب آثاراً قانونية عليها في المادة 1/13 من القرار بقانون رقم 15 لسنة 2017 بشأن المعاملات الإلكترونية وذكرها كما يلي:

أ- أن تكون المعلومات الواردة في السجل قابلة للإحتفاظ بها وتخزينها، ويمكن الرجوع إليها في أي وقت.

المناسبة لتأمين صحة وسلامة وسرية المعلومات. 5. يحدد المجلس الإجراءات اللازمة لاستخدام وسائل إلكترونية محددة في إجراءات عملية الشراء"، مصدر سابق.

¹ تنص المادة (24) من القرار بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام على أنه: "تقوم الجهة المشتريّة أو دائرة اللوازم العامة أو دائرة العطاءات المركزيّة بإجراء المناقصة الدوليّة في أي من الحالات الآتية: أ. في حالات الشراء ذات الطبيعة الخاصة أو المعقدة، ووفقاً لما تحدده الجهة المشتريّة. ب. عندما لا تتوفر اللوازم والأشغال والخدمات محلياً بأسعار تنافسية وبالجودة المطلوبة. ج. إذا لم يتمّ التقدّم بعطاءات من قبل مناقصين محليين بعد استفاد كافة أساليب الشراء التي يجيزها القانون. 2. تقوم الجهة المشتريّة أو دائرة اللوازم العامة أو دائرة العطاءات المركزيّة بالإعلان عن المناقصة الدوليّة باللغتين العربيّة والإنجليزيّة في صحيفتين يوميّتين واسعتي الانتشار لمدة يومين متتاليين وعلى الموقع الإلكترونيّ أحادي البوابة لنظام الشراء" مصدر سابق.

² قرار مجلس الوزراء رقم (5) لسنة 2014 بشأن نظام الشراء العام، صادر بتاريخ: 2014/4/22، مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (109)، 2014/10/29، ص 81.

ب- إمكانية الاحتفاظ بالسجل الإلكتروني بالشكل الذي تم به، بحيث يسهل إثبات دقة المعلومات الواردة فيه عند إنشائه أو إرساله أو تسليمه.

ج- أن تدل المعلومات الواردة في السجل على الشخص الذي أنشأه أو تسلمه، وتاريخ ووقت إرساله وتسلمه⁽¹⁾.

في حين نرى أن المشرع الفلسطيني قد ساير المشرع الأردني في وضع الشروط والحجة القانونية للمعاملات الإلكترونية بالإضافة إلى التطرق إلى الجوانب الفنية والتقنية، وذلك بحسب نص المادة 8 (أ) من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم 85 لسنة 2001⁽²⁾.

وبالنظر إلى التشريع المصري فقد منح كلا من التوقيع الإلكتروني والمحركات الإلكترونية نفس قوة الإثبات المقررة للكتابة التقليدية بشرط استيفاء الشروط الفنية والتقنية المنصوص عليها في القانون واللائحة حتى تكون مؤهلة للتمتع بهذه الحجية في المادتين 14 و15 من قانون التوقيع الإلكتروني المصري رقم 15 لسنة 2004، ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات رقم 109 لسنة 2005⁽³⁾.

وقد قضت محكمة النقض المصرية في أحدث أحكامها الصادرة بجلسة 10 / 3 / 2020 بأنه: "تعتبر مستخرجات رسائل البريد الإلكتروني عصية على الجحد والنكران ولا سبيل للطرف المنسوبة إليه سوى الطعن عليها بالتزوير لجحدها، إذ جاء في حكم محكمة النقض أن الرسائل المتبادلة بطريق البريد الإلكتروني تكتسب حجية في الإثبات تتساوى مع تلك المفرغة ورقياً والمذيلة بتوقيع كتابي إذا ما توافرت الشروط والضوابط المنصوص عليها في القانون، وأنه لا يحول دون قبولها كدليل في الإثبات أنها جاءت في شكل مستخرجات

¹ القرار بقانون رقم 15 لسنة 2017 بشأن المعاملات الإلكترونية، مصدر سابق.

² تنص المادة 8 (أ) من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم 85 لسنة 2001 على أنه: "أ- يستمد السجل الإلكتروني أثره القانوني ويكون له صفة النسخة الأصلية، إذا توافرت فيه مجتمعة الشروط التالية: 1- أن تكون المعلومات الواردة في ذلك السجل قابلة للاحتفاظ بها أو تخزينها، بحيث يمكن في أي وقت الرجوع إليها. 2- إمكانية الاحتفاظ بالسجل الإلكتروني بالشكل الذي تم به إنشائه، أو إرساله، أو تسلمه. 3- دلالة المعلومات الواردة في السجل على من ينشئه أو يتسلمه وتاريخ ووقت إرساله أو تسلمه".

³ قانون تنظيم التوقيع الإلكتروني رقم 15 لسنة 2004 المصري، صادر بتاريخ: 21 نيسان/أبريل 2004، منشور في الجريدة الرسمية، عدد 17 تابع (د)، 22 نيسان/أبريل 2004.

إلكترونية حيث لا يملك مُرسل رسالة البريد الإلكتروني أن يقدم أصل المستند أو المحرر الإلكتروني، ذلك أن كل مستخرجات الأجهزة الإلكترونية، لا تعدو أن تكون نسخاً ورقية مطبوعة خالية من توقيع طرفيها¹.

من الحكم السابق لمحكمة النقض المصرية نجدها أنها أكدت فيه على أن رسائل البريد الإلكتروني عصية نكران وجدد الخصم لمستخرجاتها وتمسكه بتقديم أصلها، وهي بذلك قد افترضت صحة البريد الإلكتروني ونقلت عبء إثبات غير ذلك على من ينكر البريد الإلكتروني، كما جعلت الطريقة الوحيدة لدحض حجية البريد الإلكتروني هو دعوى التزير تمهيداً للإستعانة بالخبراء الفنيين في هذا الخصوص.

أما المشرع الفلسطيني فقد أجاز لأية وزارة أو مؤسسة عامة إجراء معاملات باستخدام الوسائل الإلكترونية، شريطة توافر متطلبات التعامل الإلكتروني الواردة في هذا القرار بقانون والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبه، إلا أنه تطلب موافقة الشخص الذي يقوم بإرسال أو تسلم أو استعمال سجل أو توقيع إلكتروني⁽²⁾.

مما سبق نرى أنه لإمكانية التحول إلى حكومة إلكترونية في فلسطين بشكل شامل يجب على المشرع الفلسطيني إلزام الشخص الذي يتعامل مع المؤسسات الحكومية بالموافقة على توقيعه الإلكتروني عند إرسال أو تسلم أو استعمال أي معاملة إلكترونية تتم بينه وبين المؤسسات الحكومية العامة التي تتعامل بالمعاملات الإلكترونية.

نخلص مما سبق اتفاق المشرع الفلسطيني مع المشرعين المصري والأردني في تناوله لشروط المعاملات الإلكترونية بشكل مفصل من الناحية القانونية والفنية، بما يضمن سلامة البيانات والمعلومات التي تحتويها عند إنشائها، وعرض المعلومات المطلوب تقديمها عند الطلب.

ولتوضيح آلية طرح العطاءات الإلكترونية عبر البوابة الإلكترونية لدائرة اللوازم العامة الفلسطينية، وكيفية التواصل ما بين الدائرة والمواطن من خلال لوحة التحكم، وآلية المراسلات الإلكترونية ما بين الدائرة والمتقدمين للعطاءات المطروحة، انظر الملاحق (الأول والثاني والثالث والرابع).

¹ فاطمة رياض ومحمد عبد العاطي، الحجية القانونية للتوقيع الإلكتروني في ظل أزمة كورونا، مقال منشور على الموقع الإلكتروني لمجلة المال: <https://almalnews.com>، بتاريخ: 2020/5/19، ساعة 8ص.

² انظر نص المادة (12) من القرار بقانون رقم 15 لسنة 2017 بشأن المعاملات الإلكترونية، مصدر سابق.

ثانياً: أسلوب الممارسة في العقد الإداري الإلكتروني

يُقصد بأسلوب الممارسة: "قيام الإدارة بالتفاوض مع المنافسين من أصحاب عروض التعاقد في جلسة علنية، للوصول إلى أفضل الشروط واقل الأسعار التي يقبلها أحدهم فتبرم العقد معه"⁽¹⁾. والممارسة قد تكون عامة وقد تكون محدودة، فتكون عامة حين تقوم الإدارة بالإعلان عن الممارسة حتى تستطيع أن تتفاوض مع عدد كبير من المتنافسين، وتكون محدودة عندما تقتصر الإدارة المفاوضة على عدد محدد تختاره، وقد تكون الممارسة داخلية، أي تتم داخل البلاد، وقد تكون خارجية، أي تتم خارج البلاد، ويتقرر التعاقد من سلطة الاعتماد المتخصصة بقرار مسبب، وذلك في حالات معينة تنص عليها القوانين⁽²⁾.

وقد اتبعت الإدارة هذا الأسلوب في إبرام عقودها الإدارية الحديثة مستعينة بالوسائل الإلكترونية المتعددة في تحقيق هذا الغرض، ففي العقد الإداري الإلكتروني فإن الإعلان عن الممارسة تتم في موقع النشرة الرسمية لإعلانات العقود الإدارية، وفي موقع الشخص المعنوي المسئول عن العقد⁽³⁾.

ويمثل الإعلان عن الممارسة في العقد الإداري الإلكتروني دعوة إلى التعاقد، وعلى مقدمي العطاءات احترام الشروط والأحكام المنصوص عليها في دفتر الشروط، كما يمكن للسلطات المتعاقدة إصدار كاتالوجات خاصة ونشرها على مواقعها على الإنترنت، تبين فيها قيمة العقد والشروط الفنية والقانونية لذلك⁽⁴⁾.

أما بالنسبة لتقديم العطاءات في الممارسة، فإنه وتأسيساً على مبدأ حرية المنافسة الذي يحكم إجراءات إبرام العقود الإدارية، فإن الأمر يتطلب أن يتوجه جميع المقاولين والموردين، الذين تتوفر فيهم الشروط القانونية بالتقدم إلى جهة الإدارة بعطاءاتهم، ويتم تقديم تلك العطاءات إما عن طريق الوسائط الإلكترونية أو عن طريق البريد العادي، ومهما كانت الوسيلة فيجب أن تكون هذه العطاءات موقعة من أصحابها أو من الممثل القانوني عن طريق التوقيع الإلكتروني في حالة اختيار أسلوب الوسائط الإلكترونية⁽⁵⁾.

¹ فيصل الشوابكة، النظام القانوني للعقد الإداري الإلكتروني، مرجع سابق، ص 34

² محمد فؤاد عبد الباسط، أعمال السلطة الإدارية: القرار الإداري - العقد الإداري، منشورات جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، 1989، ص 379.

³ فيصل الشوابكة، "النظام القانوني للعقد الإداري الإلكتروني"، مرجع سابق، ص 165.

⁴ المرجع السابق نفسه، ص 344.

⁵ ماجد الحلو، العقد الإداري الإلكتروني، مرجع سابق، ص 97.

بناءً على ماسبق، بأنه في حال تم تقديم العطاءات بأسلوب الممارسة الإلكترونية، فإنه لصحة المكتوب هو أن يوقع عليه الشخص المحرر، وهو ما يُعرف بالتوقيع الإلكتروني، ويُقصد بالتوقيع الإلكتروني حسب قانون الأونيسترال النموذجي (الأمم المتحدة) بشأن التوقيعات الإلكترونية 2001 " بيانات في شكل إلكتروني مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها متربطة بها منطقياً يجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات ولبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات"¹.

وحتى يؤدي التوقيع الإلكتروني وظيفته بالإثبات يجب أن تتوافر فيه بعض الشروط الخاصة، تتلخص بضرورة أن يكون التوقيع مميزاً لشخص صاحبه، وضرورة أن يكون مقروءاً، وأن يكون متصفاً بالإستمرارية، وأخيراً أن يكون التوقيع متصل بالمحرر الكتابي إتصلاً مادياً ومباشراً². وللمحكمة السلطة التقديرية في تقدير الدليل وهذا ما أشارت إليه المحكمة الإدارية العليا في مصر في أحد أحكامها إلى أن "القاضي أن يحدد بكل حرية طرق الإثبات التي يقبلها، أو أدلة الإثبات التي يرتضيها وفقاً لظروف الدعوى المعروضة عليه"⁽³⁾.

وفيما يتعلق بقرار البت بعد تقديم العطاءات في الممارسة فقد أكدت المحكمة الإدارية العليا الأردنية في حكمها في الطعن رقم (1668)، بأنه يكون بعد التفاوض مع المرشحين المقبولة عروضهم على شبكة الإنترنت ثم التفاوض معهم للوصول إلى أفضل العروض فنياً ومالياً، وليس القبول الذي يتم به العقد⁽⁴⁾.

أما بالنسبة للمشرع الإماراتي فقد بدأت دولة الإمارات العربية المتحدة الأخذ بنظام الإعلان الإلكتروني في عام 2008، عندما نصت المادة (4) المعدلة بالقرار الوزاري رقم 90 لسنة 2008 على أن: "يكون شراء جميع المواد أو الأصناف وإجراء مقاولات الأعمال والأشغال أو تأدية الخدمات عن طريق المناقصة العامة، ومع ذلك يجوز الاستثناء والشراء عن طريق المناقصة المحددة أو الممارسة أو بالأمر المباشر أو الشراء الخارجي وذلك يدوياً أو إلكترونياً"⁽⁵⁾.

¹ علاء فرج طاهر، الحكومة الإلكترونية الحديثة، مرجع سابق، ص 82.

² قيدار عبد القادر صالح، إبرام العقد الإداري وإثباته، مرجع سابق، ص 179-180.

³ طعن رقم (3063)، المحكمة الإدارية العليا المصرية، جلسة 1988/2/20، سنة 31 قضائية: نقلاً عن: محمد عطا الله، الإثبات بالقرائن في القانون الإداري والشريعة الإسلامية: دراسة فقهية مقارنة، جامعة المنصورة، 2001، ص 30.

⁴ طعن رقم (1668)، المحكمة الإدارية العليا الأردنية، إداري، 1994/1/4، أشار إليه في ماجد راغب الحلو، العقود الإدارية والتحكيم، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004، ص 76

⁵ أشار إليه: سيف الشامسي، النظام القانوني للمناقصات في دولة الإمارات العربية المتحدة، مرجع سابق، ص 61.

في حين أن المشرع المصري في المادة (55) من قانون رقم 182 لسنة 2018 بشأن المناقصات والمزايدات فقد نص على الحالات التي يكون فيها للإدارة حق التعاقد بأسلوب الممارسة المحدود وهي:

- 1- الأصناف التي يتم تصنيعها أو استيرادها أو تقديمها من قبل أشخاص أو كيانات بذاتها، أو الأصناف التي تقتضي طبيعتها أو الغرض من الحصول عليها أن يكون اختيارها أو شراؤها من أماكن إنتاجها.
- 2- التعاقدات المرتبطة باعتبارات الأمن القومي.
- 3- الأصناف أو الأعمال أو الخدمات التي تتطلب أن تكون متوافقة مع ما هو موجود حالياً بسبب عدم وجود بدائل لها وتكون متوافرة لدى أكثر من مصدر⁽¹⁾.

كما أشار المشرع المصري إلى أن أسلوب الممارسة يتم باستخدام المنظومة الإلكترونية المخصصة لذلك، فقد نصت المادة (56) من اللائحة التنفيذية للقانون رقم 182 لسنة 2018 بشأن المناقصات والمزايدات المصري: " تتم الممارسة بنوعيتها بقيام مقدمي العطاءات المقبولة عروضهم فنياً دون غيرهم بالتمارس في الجلسة المحددة لذلك من خلال جولة أو عدة جولات وصولاً لاختيار العطاء الأفضل شروطاً تعاقدية والأقل سعراً، ما لم يكن التقييم فيها بنظام النقاط. وتستخدم المنظومة الإلكترونية المخصصة لذلك فور اكتمالها وانتظامها وذلك فيما يتم ميكنته وإتاحته من إجراءات"⁽²⁾.

ولم يتبنى المشرع الفلسطيني والأردني أسلوب الممارسة من ضمن أساليب التعاقد الإداري، على خلاف المشرع المصري والإماراتي. وبهذا نقترح على المشرع الفلسطيني إيراد نصوص خاصة بالممارسة العامة والمحدودة كأسلوب من أساليب التعاقد الإداري الإلكتروني كما ورد لدى المشرع المصري والإماراتي.

¹ قانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة الصادر بالقانون رقم 182 لسنة 2018 المصري، مصدر سابق

² قانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة الصادر بالقانون رقم 182 لسنة 2018 المصري، مصدر سابق.

ثالثاً: أسلوب الاتفاق المباشر لإبرام العقد الإلكتروني

وفقاً لهذا الأسلوب تقوم الإدارة بالتعاقد مباشرة مع شخص معين أو شركة معينة بدون الإلتزام بإجراءات مسبقة، كما هو الحال بالنسبة للمناقصة أو الممارسة، ويشترك هذا الأسلوب في كونه استثناء عن الأصل في التعاقد معها ولا يقيد بها في ذلك سوى اعتبارات الصالح العام⁽¹⁾.

وفيما يخص العقد الإداري الإلكتروني فإن هذا الأسلوب يتناسب مع طبيعة هذا العقد، وبالتالي لا يُعد هذا الأسلوب عائقاً لإبرام العقد الإداري الإلكتروني، لا سيما أن هذا الأسلوب يكون بعيداً عن الإجراءات المعقدة التي تحكم الممارسات، فالمادة (34) من قانون العقود الإدارية في فرنسا تعطي للإدارة حرية الإعلان عن العقد، وإن أعلنت عن ذلك فإنه طبقاً لإجراءات الإعلان عن الممارسة المحدودة⁽²⁾.

والجدير بالملاحظة بأن هذا أسلوب الاتفاق المباشر مع أحد المرشحين لا يتم وفقاً لتوصيات لجنة البت إلى السلطة المختصة، وإنما يتم مباشرة بين الشخص العام والمرشح، وذلك بإعلان إيجابه الإلكتروني من خلال شبكة الإنترنت أو البريد الإلكتروني، وتقوم الإدارة بعدها بالتفاوض مع المتعاقد بإرسال القبول من خلال الوسيط الإلكتروني، فينعقد العقد بمجرد علم المرشح بذلك⁽³⁾.

وقد أخذ المشرع بأسلوب الاتفاق المباشر في القرار بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام فقد نصت المادة (28) منه على: "1. مع مراعاة الضوابط المحددة في النظام للجهة المشتريّة أو دائرة اللوازم العامة أو دائرة العطاءات المركزيّة اتباع أسلوب الشراء المباشر في أي من الحالات الآتية: أ. إذا لم تتوافر اللوازم أو الأشغال أو الخدمات المطلوبة إلا لدى مناقص واحد، وبشرط ألا تكون المواصفات التي تضعها الجهة المشتريّة موجهة لتتنطبق على ذلك المناقص. ب. إذا كانت المشتريات المطلوبة قطعاً تبديلية أو أجزاء أو خدمات مكملة أو توسعاً في الأشغال لا تتوافر إلا لدى المورد أو المقاول الأصلي"⁽⁴⁾.

¹ محمد فؤاد عبد الباسط، أعمال السلطة الإدارية: القرار الإداري - العقد الإداري، مرجع سابق، ص 167.

² قيدار عبد القادر صالح، "إبرام العقد الإلكتروني وإثباته"، مرجع سابق، ص 167..

³ ماجد الحلو، العقد الإداري الإلكتروني، مرجع سابق، ص 108.

⁴ القرار بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام، مصدر سابق.

ونرى بأن المشرع الفلسطيني قد أصاب حينما اشترط في الفقرة (أ) من المادة السابقة ألا يكون للجهة الإدارية يد في جعل اللوازم المطلوبة متوفرة لدى مناقص واحد؛ لأنه قد يعدم مبدأ المنافسة والمساواة وتكافؤ الفرص، أما في حال كان بالفعل المصلحة العامة تتطلب تعاقد الإدارة على لوازم من نوع معين وهذا النوع غير متوفر إلا لدى مناقص واحد، فإن ذلك لا يتعارض مع مبدأ المنافسة والمساواة.

في حين اعتبر المشرع المصري أن أسلوب الاتفاق المباشر في العقود الإدارية الإلكترونية استثنائياً، حيث أجاز قانون 182 لسنة 2018 بإصدار قانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة التعاقد بطريق الاتفاق المباشر في الحالات الطارئة الناجمة عن الظروف الفجائية التي لم يكن في الإمكان توقعها أو التنبؤ بها، أو التي تتطلب الضرورة التعامل معها بشكل فوري، ولا تحتل اتباع إجراءات المناقصة أو الممارسة بنوعيهما، وهذا ما نصت عليها المواد (62، 63) من القانون بناء على ترخيص من رئيس الهيئة، أو رئيس المصلحة ومن له سلطاته في الجهات الإدارية الأخرى أو رئيس الصندوق، وذلك فيما لا تجاوز قيمته مليون جنيه بالنسبة لشراء أو استئجار المنقولات أو تلقي الخدمات أو الأعمال الفنية أو الدراسات الاستشارية، وخمسة ملايين جنيه بالنسبة لمقاولات الأعمال. كما أجاز للوزير ومن له سلطاته، أو المحافظ، فيما لا تجاوز قيمته عشرة ملايين جنيه بالنسبة لشراء أو استئجار المنقولات أو تلقي الخدمات أو الأعمال الفنية أو الدراسات الاستشارية، وعشرين مليون جنيه بالنسبة لمقاولات الأعمال. ولمجلس الوزراء في حالة الضرورة القصوى أن يأذن بالتعاقد بطريق الاتفاق المباشر، وذلك فيما يجاوز الحدود السابقة⁽¹⁾.

بالرغم من تحديد المشرع المصري للحالة الطارئة في قانون 182 لسنة 2018 بإصدار قانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة في المادة (65) منه، إلا أنه جعل معيار الاستعجال موضوعي تقدره الإدارة تحت رقابة القضاء، وذلك كما جاء في حكم المحكمة الإدارية العليا في الطعن رقم (813) لسنة 1989⁽²⁾.

نرى مما سبق من مواد بشأن الاتفاق المباشر ، أن الاتفاق مع أحد المرشحين بأسلوب الاتفاق المباشر، لا يتم وفقاً لتوصيات لجنة البت إلى السلطة المختصة، بل يتم مباشرة بين الشخص العام والمرشح، فيكون

¹ انظر نصوص المواد (62، 63) من قانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة الصادر بالقانون رقم 182 لسنة 2018 المصري، مصدر سابق.

² الطعن رقم (813)، المحكمة الإدارية العليا المصرية، سنة 34 قضائية، 1989، منشور في نقلاً عن: فيصل الشوابكة، "النظام القانوني للعقد الإداري الإلكتروني"، مرجع سابق، ص 354.

الاتفاق المباشر في العقود الإلكترونية بإعلان إيجابه الإلكتروني عن طريق البريد الإلكتروني أو شبكة الويب، وتقوم الإدارة بعد التفاوض معه بإرسال القبول عن طريق الوسيط الإلكتروني، فينعقد العقد بمجرد علم المرشح بذلك. وبذلك فإن أسلوب الاتفاق المباشر لا يشكل عائقاً لإبرام العقد الإداري الإلكتروني.

ويمكن للقاضي الالتجاء إلى الخبرة للتحقق من قبول الإيجاب لدى المرشح بالوسائل الإلكترونية، حيث إن الخبرة تعتبر من طرق الإثبات في القانون الإداري، وكذلك يمكن أن يأخذ القاضي على سبيل الاسترشاد والاستعانة فقط، وهذا ما أكدته المحكمة الإدارية العليا في مصر، "أن الاستعانة بأهل الخبرة كإجراء من إجراءات الإثبات هو أمر متروك تقديره لمحكمة الموضوع، وإذا ما رأت الاستعانة برأي الخبير، فإن لها التقدير الموضوعي لكافة عناصر الدعوى، وهي تلتزم بما تراه حقاً وعدلاً من رأي لأهل الخبرة، ولها أن تأخذ بما تظمن إليه من تقرير الخبير، ولها أن تطرح ما انتهى إليه الخبير كله أو بعضه"⁽¹⁾.

رابعاً: أسلوب التفاوض التنافسي لإبرام العقد الإداري الإلكتروني

يستند هذا الأسلوب لتعاقد الإدارة مع مجموعة معينة من المتقدمين للمنافسة وفق قواعد معينة، وللإدارة بمقتضى هذا الأسلوب كامل الحرية في اختيار المرشحين للتعاقد معها، وأصبحت الإدارة تستخدم الوسائل الإلكترونية في مرحلة إعداد وتشريح وإبرام العقود الإلكترونية المستندة لهذا الأسلوب⁽²⁾.

أما بالنسبة لإجراءات التفاوض والبت فهو شبيه بالإجراءات الخاصة بالممارسة المحدودة، حيث يتم التفاوض عن طريق البريد الإلكتروني أو شبكة الويب إلا أن عروض المرشحين تقدم إلى الإدارة بعد إجراء المنافسة، حيث تطلب الإدارة من المرشح الذي استطاع أن يحصل على رضاها تقديم عرضه لتقديمه بشأنه تقريراً إلى لجنة خاصة خلال (15) يوماً بعد غلق التنافس، وبعد اعتماد السلطة المختصة لقرار اللجنة، يتم العقد بإخطار قبول اللجنة المختصة لإنجاب المرشح عن طريق البريد الإلكتروني⁽³⁾.

¹ طعن رقم (1998)، المحكمة الإدارية العليا المصرية، جلسة 1987/3/31، سنة 29 قضائية: نقلاً عن: فيصل الشوابكة،

"النظام القانوني للعقد الإداري الإلكتروني"، مرجع سابق، ص 354.

² فيصل الشوابكة، "النظام القانوني للعقد الإداري الإلكتروني"، مرجع سابق، ص 118.

³ ماجد الحلو، العقد الإداري الإلكتروني، مرجع سابق، ص 110.

مما سبق نخلص إلى أن تطبيق مبدأ المنافسة الحرة في إبرام العقود الإدارية الإلكترونية، كونه يتم إبرامها عن طريق الوسائل الإلكترونية، فإن حرية المنافسة في هذا الواقع الافتراضي تكون أكبر، وتتيح للإدارة فرصة اختيار العروض الأفضل فنياً ومالياً.

ولم يتطرق المشرع الفلسطيني والمصري والأردني إلى أسلوب التفاوض التنافسي في تنظيم العقود الإدارية الإلكترونية، حيث اقتصر على أساليب المناقصات والمزايدات العامة والاتفاق المباشر والممارسات لإبرام العقود الإدارية الإلكترونية.

فقد أورد المشرع الفلسطيني مبدأ المنافسة الحرة في العقود الإدارية التي تنظم عقود الشراء العام؛ لما لهذا المبدأ من أهمية وخاصة في تنظيم العقود الإلكترونية، حيث نصت المادة (5) من القرار بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام نصت على أنه: "يهدف هذا القرار بقانون إلى تحقيق الآتي: 4- تعزيز مبدأ المنافسة العادلة، وتشجيع المشاركة في إجراءات الشراء العام من جانب الموردين والمقاولين والمستشارين المؤهلين"⁽¹⁾.

¹ القرار بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام، مصدر سابق.

المبحث الثاني: الجرائم التي تواجه نظام الحكومة الإلكترونية ووسائل حمايتها

يشمل هذا المبحث على أمرين غاية في الأهمية، أولهما بيان مفهوم الجريمة المعلوماتية، بالتعرف على أهم السلوكيات غير المشروعة التي من شأنها الإحالة دون تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق الحكومة الإلكترونية، وهو التزوير المعلوماتي، مع التطرق لسبل الحماية الممكنة والمتمثلة في محوريين أساسيين، حيث يشكل المحور الأول الحماية القانونية، ويمثل المحور الثاني الجانب التقني.

المطلب الأول: الجرائم التي تواجه نظام الحكومة الإلكترونية

قبل الحديث عن الجرائم التي تواجه نظام الحكومة الإلكترونية لا بد من التطرق إلى مفهوم الجريمة الإلكترونية أولاً، ومن ثم التعريف بأهم تلك الجرائم وهي التزوير المادي والتزوير المعنوي للمستندات الإلكترونية التي تتم عبر نظام الحكومة الإلكترونية كالاتي:

أولاً: مفهوم الجريمة الإلكترونية

لا يوجد إجماع على تعريف الجريمة الإلكترونية من حيث كيف تُعرف أو ما هي الجرائم التي تتضمنها الجريمة الإلكترونية، وتعتمد تعاريف الجريمة الإلكترونية في الغالب على الغرض من استخدام هذا المصطلح. وتشمل عدداً محدداً من الأعمال ضد السرية والنزاهة وتوافر بيانات الكمبيوتر أو أنظمة، ويمثل جوهر الجريمة الإلكترونية الأعمال ذات الصلة بالحاسوب لأغراض شخصية أو تحقيق مكاسب مالية أو ضرر، بما في ذلك أشكال الجرائم المتصلة بالهوية، والأفعال المتعلقة بمحتويات الكمبيوتر جميعها تقع ضمن معنى أوسع لمصطلح "الجريمة الإلكترونية"، كما عرفها ليوكفيلدت وفنسترا وستول (Leukfeldt, Veenstra & Stol, 2013) بأنها: "كمصطلح عام لجميع أشكال الجريمة التي تلعب فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً أساسياً"، وهذا التعريف يشمل الكثير من الجرائم⁽¹⁾.

¹ نياز البدائية، الجرائم الإلكترونية: المفهوم والأسباب، ورقة علمية مقدمة للملتقى العلمي "الجرائم المستحدثة في ظل المتغيرات والتحولات الإقليمية والدولية، كلية العلوم الإستراتيجية، عمان، 2014، ص 3-4.

وقد عرّف البعض الجريمة الإلكترونية تعريفاً ضيقاً بأنها "الجريمة التي يتم ارتكابها باستخدام الكمبيوتر"، وعرفها الخبير الأمريكي (Parker) بأنها "كل فعل إجرامي عمدي يتصل بالمعلوماتية، ويتسبب عنه خسارة تلحق بالمجني عليه أو كسب يجنيه الفاعل"⁽¹⁾.

كما عرف خبراء منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية الجريمة المعلوماتية بأنها: "كل سلوك غير قانوني، أو مخالف للأخلاقيات أو غير مرخص به فيما يتعلق بالمعالجة الأتوماتيكية للمعلومات أو بثها"، كما تبني تقرير الأمم المتحدة، الصادر خلال المؤتمر الثاني للأمم المتحدة في فيينا خلال الفترة من 10-17 أبريل 2000 تعريفاً للجريمة المعلوماتية بأنها: كل سلوك غير قانوني يهدف إلي التدخل في العمليات الإلكترونية، وذلك بقصد النيل من أمن تلك الأنظمة المعلوماتية، والمعلومات التي تتضمنها هذه الأنظمة"⁽²⁾.

في حين عرفها جانب من الفقه بأنها: "كل سلوك غير مشروع أو أخلاقي أو غير مصرح به يتعلق بالمعالجة الآلية للنبات أو نقلها"⁽³⁾. كما عرفها جانب آخر من الفقه بأنها: "العدوان أو التخويف أو التهديد مادياً أو معنوياً باستخدام الوسائل الإلكترونية الصادرة من الدول أو الجماعات أو الأفراد على الإنسان في دينه أو نفسه أو عرضه أو عقله أو ماله بغير حق بشتى صنوفه وصور الإفساد في الأرض"⁽⁴⁾.

يبدو من خلال هذا التعريف أن الخبراء قد دمجوا في تعريفهم للجريمة المعلوماتية الجانب الجنائي بالبعد الأخلاقي، معتبرين أن قانون العقوبات ليس هو المصدر الوحيد للجزاءات التي يمكن توقيعها على الاستخدام الخادع للمعلومات، ولذلك يبدو أن تطبيق المعيار الجنائي هو الحل في مواجهة فشل المبادرات السابقة لتعريف الجريمة المعلوماتية.

كما ورد في معاهدة مجلس أوروبا لمكافحة الجرائم الإلكترونية (معاهدة بودابست) لسنة 2001 أربع مجموعات من الجرائم الإلكترونية هي: الجرائم التي تقع ضد سلامة المعلومات والبرامج وخصوصيتها

¹ مصطفى عبد الباقي، التحقيق في الجريمة الإلكترونية وإثباتها في فلسطين: دراسة مقارنة، مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، مجلد (45)، عدد (4)، الجامعة الأردنية، عمان، 2018، ص 284.

² المرجع السابق نفسه، ص 284.

³ خالد ممدوح إبراهيم، حوكمة الإنترنت، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2011، ص 357-358.

⁴ يوسف العفيفي، الجرائم الإلكترونية في التشريع الفلسطيني، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013،

وتوافرها؛ والجرائم المتصلة بالكمبيوتر؛ والجرائم المتصلة بالمحتوى؛ والجرائم المتصلة بانتهاك حقوق الملكية الفكرية والحقوق الملحقة بها⁽¹⁾.

من التعريفات السابقة نلاحظ عدم الاتفاق على تحديد مصطلح موحد أو مفهوم لهذا النوع من الجرائم، ويمكن أن يقال بأن مصطلح جرائم المعلوماتية هو أقرب المصطلحات إلى طبيعة هذه الجرائم، وبذلك يمكن تعريفها بأنها: "كل سلوك مقصود غير مشروع، يتصل بالوسائل المعلوماتية، مما يتسبب في الإعتداء على الأموال المادية أو المعنوية، يعود بخسارة للمجني عليه أو كسب يعود على الفاعل".

ومن منظور فلسطيني، يمكن تقسيم الجرائم الإلكترونية إلى نوعين رئيسيين: الأول، أنواع السلوك الإلكتروني الحديثة الخطيرة والضارة التي لا يمكن ملاحقتها دون تدخل تشريعي لتجريمها، مثل الدخول إلى الفضاء الإلكتروني للغير ونشر الفيروسات؛ والثاني، الجرائم التقليدية التي ترتكب بوسائل حديثة من خلال استخدام الكمبيوتر والإنترنت، مثل السرقة والاحتيال والتزوير، والتهديد والابتزاز والذم والقدح، وجرائم الاعتداء على الحياة الخاصة، وهذه يمكن ملاحقة فاعليها من خلال تطبيق النصوص العقابية التقليدية⁽²⁾.

وبما أن نظام الحكومة أو الإدارة الإلكترونية يعتمد على قاعدة بيانات مخزنة في شبكات الحاسب الآلي، والتي تساهم في التفاعل ما بين الجمهور جهات الحكومة الإلكترونية والتي يدخل فيها كافة قطاعات الدولة (المصارف- البريد- المواصلات- الاتصالات- الداخلية- الخارجية- التأمينات- إشارات المرور) وغيرها، فإن نظام الحكومة الإلكترونية معرض لتهديدات سيمة بأنها تتفق وطبيعة هذا النظام المعلوماتي، من قبل أصحاب النزعات الإجرامية والهادفين إلى إيقاع شتى صور الاعتداءات على نظم الحكومة الإلكترونية وذلك لإلحاق الضرر بها وتعطيل أنظمتها ومنعها من تحقيق أهدافها المرجوة، ومن صور الاعتداءات على البيانات الحكومية⁽³⁾:

1. الدخول غير المصرح به على الموقع.
2. البقاء داخل الموقع دون تصريح.
3. انتهاك الخصوصية للبيانات الشخصية الموجودة على الموقع.
4. الاعتداء على التوقيع الإلكتروني - والذي أخذت به غالبية الدول.

¹ مصطفى عبد الباقي، التحقيق في الجريمة الإلكترونية وإثباتها في فلسطين: دراسة مقارنة، مرجع سابق، ص 286.

² المرجع السابق نفسه، ص 286.

³ أسامة المناعسة، وجمال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 209.

5. التحايل على أنظمة الدفع الإلكترونية.

6. تعطيل عمل أنظمة الاتصالات وتقنية تنظيم المعلومات أو إغراقها أو التسبب ببطئها غير المبرر.

من أهم وأبرز هذه الجرائم، جريمة التزوير المعلوماتي والذي سنعمل على بيانه في إطار الحكومة الإلكترونية ومن ثم بيان وسائل الحماية التي تساعد عن التقليل من تلك الجرائم التي تواجه الحكومة الإلكترونية (مطلب ثاني).

ثانياً: تزوير البيانات أو المعلومات أو المخرجات الكمبيوترية الخاصة بالحكومة الإلكترونية

من المعروف لدينا بأن الحكومة الإلكترونية تعتمد في تسيير أعمالها بواسطة الحواسيب الآلي المرتبطة فيما بينها - شبكة إنترنت- وتتصل لاحقاً بشبكة المعلومات الدولية، وهي شبكة الإنترنت، وبالطبع يمكن للمخترقين أو القرصنة الحصول على البيانات أو المعلومات الخاصة بالحكومة الإلكترونية في صورة أوراق مطبوعة من أية طريقة متصلة بالحاسب الآلي، طابعة أو عن طريق نسخها على شريط مرن أو قرص مدمج، وبالتالي يمكن استخدام واستكمال المعلومات المزورة بعد نقلها من الوسيط الإلكتروني إلى الوسط الورقي⁽¹⁾.

وقد نصت القوانين التي عالجت الجريمة المعلوماتية صراحة على العقاب على التزوير المعلوماتي، حيث ورد بالاتفاقية الأوروبية لمكافحة الجريمة المعلوماتية "اتفاقية بودابست" تعريفاً لجريمة التزوير المعلوماتي بأنه: "التزوير المرتبط بالحاسب الآلي، وهو يتكون من خلق أو تعديل غير مصرح به للبيانات المسجلة بطريقة من شأنها أن تحوز هذه البيانات قيمة به للبيانات المسجلة بطريقة من شأنها ان تحوز هذه البيانات قيمة دامغة مختلفة عن سياق المعاملات القانونية، والتي تكون مؤسسة على صحة البيانات المستخرجة من خلال هذه البيانات، وبالتالي يمكن أن تكون موضوعاً لخداع المصالح القانونية المحمية"⁽²⁾.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحماية الفنية والجنائية لنظام الحكومة الإلكترونية، دار الكتب القانونية، المحلة الكبرى، مصر، 2007، ص177.

² هلاي عبد اله أحمد، الجوانب الموضوعية والإجرائية لجرائم المعلوماتية على ضوء اتفاقية بودابست الموقعة في 23 نوفمبر 2001، ط1، دار النهضة العربية، 2003، ص109.

ومع التوجه الحالي من قبل الحكومات للتعامل الإلكتروني والحكومات الإلكترونية، فإنه من المتصور المساس بهذه المعاملات الرسمية من خلال الدخول على قاعدة البيانات الموجودة وتعديل البيانات سواء بإلغاء بيانات موجودة أو إضافة بيانات جديدة.

وكذلك فقد عوقب على جريمة التزوير المعلوماتي في نطاق عقود التجارة الإلكترونية في التشريعات التي صدرت في هذا الشأن منها قانون التجارة الإلكترونية الاتحادي في دولة الإمارات العربية المتحدة رقم 1 لسنة 2006⁽¹⁾

كما عوقب على جريمة التزوير المعلوماتي وفقاً لقانون الجرائم الإلكترونية في فلسطين وفقاً لنص المادة (11) بقرار بقانون الفلسطيني رقم (10) لسنة 2018⁽²⁾.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحماية الفنية والجناحية لنظام الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 209.

² تنص المادة (11) من قرار بقانون رقم (10) لسنة 2018 بشأن الجرائم الإلكترونية على أنه "1. كل من زور مستنداً إلكترونياً رسمياً من مستندات الدولة أو الهيئات أو المؤسسات العامة معترفاً به قانوناً في نظام معلوماتي، يعاقب بالسجن مدة لا تقل عن خمس سنوات، وبغرامة لا تقل عن ثلاثة آلاف دينار أردني، ولا تزيد عن خمسة آلاف دينار أردني، أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانونياً. 2. إذا وقع التزوير، فيما عدا ذلك من المستندات، وكان من شأن ذلك إحداث ضرر، يعاقب بالحبس أو بغرامة لا تقل عن مائتي دينار أردني، ولا تزيد على ألف دينار أردني، أو ما يُعادلها بالعملة المتداولة قانوناً أو بكلتا العقوبتين. 3. كل من استعمل المستند المزور مع علمه بتزويره يعاقب بالعقوبة المقررة لجريمة استعمال السند المزور وفق قانون العقوبات النافذ. 4. كل من زور أو تلاعب بتوقيع أو أداة أو أنظمة توقيع إلكترونية رسمية، سواء تم ذلك باصطناعه أو إتلافه أو تعييبه أو تعديله أو تحويره، أو بأي طريقة أخرى تؤدي إلى تغيير الحقيقة في بياناته أو معلوماته، يُعاقب بالسجن مدة لا تقل عن خمس سنوات، وبغرامة لا تقل عن ثلاثة آلاف دينار أردني، ولا تزيد عن خمسة آلاف دينار أردني، أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين. 5. إذا وقع التزوير أو التلاعب فيما عدا ذلك من التوقيعات الإلكترونية المذكورة في الفقرة (4) من هذه المادة يُعاقب بالحبس أو بغرامة لا تقل عن مائتي دينار أردني، ولا تزيد عن ألف دينار أردني، أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين. 6. كل من أنشأ بيانات توقيع أو أداة نظام توقيع إلكتروني رسمي أو للهيئات أو للمؤسسات العامة لا يحق له الحصول عليه، مستخدماً في ذلك معلومات أو بيانات كاذبة أو خاطئة، أو تواطأ مع غيره في إنشاء ذلك، يعاقب بالسجن مدة لا تقل عن خمس سنوات، وبغرامة لا تقل عن ثلاث آلاف دينار أردني، أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً. 7. إذا وقع الإنشاء فيما عدا ذلك من التوقيعات الإلكترونية المذكورة في الفقرة (6) من هذه المادة، يعاقب بالحبس أو بغرامة لا تقل عن مائتي دينار أردني، ولا تزيد عن ألف دينار أردني، أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً، أو بكلتا العقوبتين.

وقد اتفق المشرع الفلسطيني مع التشريعات الدولية والتشريع الإماراتي في إيجاد قوانين وتشريعات خاصة، تسهم في الحد من العبث في المعاملات الرسمية، من خلال الدخول على قاعدة البيانات وإضافة أو تعديل بيانات تتضمنها تلك قاعدة البيانات الحكومية.

ولكن السؤال العام هو: ما هي طرق التزوير المعلوماتي في نطاق الحكومة الإلكترونية؟

إن التزوير بصفه عامة يقع بطرق مادية أو معنوية، وعليه سنبحث في إمكانية وقوع التزوير المعلوماتي - بتلك الطرق - في نطاق الحكومة الإلكترونية كما يلي:

1. التزوير المادي

تتلخص طرق التزوير المادي للعقود الإلكترونية بما يلي:

• وضع إمضاءات أو أختام أو بصمات مزورة

وذلك بأن ينسب الجاني محرراً إلى شخص لم يصدر عنه ذلك أن ظهور إمضاء شخص أو ختمه أو بصمته في محرر يعني أن ما يتضمنه قد صدر عنه، إذ أن الإمضاء وما في حكمه هو رمز الشخصية ودليلها⁽¹⁾.

إن إمكانية وقع التزوير المعلوماتي بهذه الطريقة في وثائق الحكومة الإلكترونية فهو أمر وارد، إذ أن وظيفة جهاز الحاسب الآلي وشبكة المعلومات التي ترتبط بها هذه الحواسيب، سواء كانت نظم معلومات داخلية أو شبكة المعلومات العالمية إنترنت، ومن المعلوم بأن جهاز الحاسب الآلي أياً كان الموقع وأياً كانت جهة الحكومة الإلكترونية التي يخدم فيها، يتلقى بيانات يُغذى عليها نظامه المعلوماتي، وهي المدخلات وهذه المدخلات تعكس العمليات والأنشطة التي تجري داخل المنظمة الإدارية، وهذه المدخلات يقابلها ما يسمى بالمرجات وهي المعلومات الناتجة عن النظام المعلوماتي للحاسب الآلي وهي أمور تحتاجها الحكومة

¹ محمود نجيب حسني، شرح قانون العقوبات (القسم الخاص)، دار النهضة العربية، القاهرة، 1988، ص230.

الإلكترونية، كي تصدر قرارها في الوقت المناسب، ما بين عملية الإدخال والإخراج يقوم الحاسب الآلي بعملية تحليل البيانات ومعالجتها للوصول إلى مخرجات الحاسب الآلي التي تحتاجها جهة الإدارة⁽¹⁾.

وفي نطاق الحكومة الإلكترونية فإن مخرجات الحاسب الآلي قد تتمثل في قرار إداري صادر من جهة حكومية يرتب أثراً قانونياً معيناً، وهذا القرار يكون مهوراً بتوقيع الوزير أو الرئيس الإداري الأعلى في الجهة مصدرة القرار، ومن السهل إدخال صورة توقيع الشخص المنسوب إليه التزوير عن طريق جهاز المسح الضوئي -سكنر- المرتبط بالحاسب الآلي، ويضاف التوقيع الورقي التي انطوت على البيان المذكور⁽²⁾.

مما سبق نرى بأن هذا النوع من التزوير المعلوماتي أمر ممكن من الناحية العملية، وذلك نتيجة لتقدم في الأجهزة المساعدة للحاسب الآلي، فأصبح من الممكن نقل الصور الشخصية والتوقيعات عن طريق المسح الضوئي إلى جهاز الحاسب الآلي، ودون استخدام لوحة المفاتيح من قبل المستخدم مثل: إبرام صفقات وهمية بأسماء أشخاص آخرين أو حجز الوهمي لأماكن في وسائل النقل والفنادق أو طلب شراء للسلع أو الخدمات بأسماء أشخاص مزورة.

• تغيير المحررات والإمضاءات والاختتام أو زيادة كلمات

يقصد بهذه الطريقة كل تغيير مادي يدخله الجاني على المحرر بعد تمام تحريره، سواء اتخذ هذا التغيير صورة إضافة كلمة أو عبارة أو رقم أو توقيع أو حذف شيء من ذلك أو إبداله بغيره فالتغيير بالإضافة قد يتم مثلاً بزيادة رقم على مبلغ مثبت في المحرر، كما قد يتحقق بإضافة عبارات في مواضع متروكة على بياض، كما في حالة إضافة عبارة تمت الإضافة الجمركية على كشف إرسالية نقل طرود، أما التغيير عن طريق الحذف قد يكون بإزالة كلمة أو رقم أو بالمحو أو بالشطب أو الطمس أو بقطع جزء من المرر فيه عبارة من شأن إلغائها تغيير دلالة المحرر⁽³⁾.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص226.

² عمرو أحمد حسبو، حماية الحريات في مواجهة نظم المعلومات، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص39.

³ جميل عبد الباقي الصغير، القانون الجنائي والتكنولوجيا الحديثة، الجرائم الناشئة عن استخدام الحاسب الآلي، دار النهضة العربية، القاهرة، 1992 ص 142.

ومثال على التزوير المعلوماتي في نطاق الحكومة الإلكترونية، أن يحتجز الجاني لأمر الدفع الموجه من بنك إلى بنك آخر، ويزيف الرسالة بحيث يتم الدفع لحسابه هو، أو أن يقوم الجاني باستبدال رقم القيد الخاص به، ويضع رقماً للقيد خاصاً بأحد زملائه⁽¹⁾.

وفي واقعة أخرى بدولة الكويت قام خمسة متهمون في الفترة ما بين 2007/1/16 و2008/1/31 بدائرة محضر مخفر شرطة الأحمدى - محافظة الأحمدى بارتكاب جريمة تزوير معلوماتي، حيث قام المتهم الأول بارتكاب جريمة تزوير في محررات رسمية بقصد استعمالها على نحو يوهم بأنها مطابقة للحقيقة هي رخص قيادة صادرة من إدارة مرور الأحمدى بوزارة الداخلية بأسماء كل من المتهمين الثاني والثالث والرابع والخامس والسادس وذلك بأن أدخل بيانات كاذبة ومخالفة للحقيقة في جهاز الحاسب الآلي المخصص لإثبات الناجحين في اختبار القيادة، مما ترتب عليه صدور رخص القيادة لسالفي الذكر على النحو المبين بالتحقيقات، وباقي المتهمين اشتركوا في تزوير محررات رسمية بقصد استعمالها على نحو يوهم بأنها مطابقة للحقيقة هي رخص القيادة الصادرة من إدارة مرور الأحمدى بوزارة الداخلية والمثبت فيها أسماءهم بأن أدخل المتهم الأول بيانات كاذبة ومخالفة للحقيقة من جهاز الحاسب الآلي المخصص لإثبات الناجحين في اختبار القيادة مما ترتب عليه صدور رخص القيادة لسالفي الذكر، وطلبت عقابهم بالمادتين 1/259/257 من قانون الجزاء⁽²⁾.

مما سبق نخلص إلى أنه يمكن أن يعتبر التزوير المعلوماتي بهذه الطريقة أمر ممكن، وذلك لأن جهاز الحاسب الآلي حين يتلقى المعلومات ضمن نطاقه المعلوماتي، فإنه يقوم بمعالجة هذه البيانات في ضوء المعطيات وحاجات الجهة العامة أو الخاصة - في نطاق الإدارة الإلكترونية- والتي تستخدم الحاسب الآلي وذات العمل يقوم به الحاسب الآلي حتى لو تلقى النص المكتوب من شبكة إنترنت، إذ يتم معالجة النص بمعرفة الحاسب الآلي، بناءً على طلب ذوي الشأن، ثم تظهر بعد ذلك مادياً في صورة مخرجات لهذا الحاسب، وخلال مرحلة المعالجة يمكن التغيير في النص المعالج بالإضافة أو الحذف أو التعديل، ومن ثم يتحقق التزوير المعلوماتي بهذه الطريقة.

¹ جميل عبد الباقي الصغير، القانون الجنائي والتكنولوجيا الحديثة، مرجع سابق، ص 142.

² عمرو أحمد حسبو، حماية الحريات في مواجهة نظم المعلومات، مرجع سابق، ص 42.

• الاصطناع والتقليد

يُعرف الاصطناع بأنه إيجاد محرر بأكمله ونسبه إلى غيره بشكل إلكتروني، ويتم من خلال إدخال الجاني ما يريد من معلومات أو بيانات إلى الحاسب الآلي، ومن ثم ينسب صدوره إلى شخص ما أو جهة ما، ثم يستخرجها من الحاسب الآلي بوصفها منسوبة إلى ذلك الشخص أو تلك الجهة، ولذلك يعد تزيف العملة الورقية باستخدام الماسح الضوئي والحاسب الآلي من طرق الاصطناع كما هي من طرق التقليد؛ وذلك بإدخال المحرر المراد تزويره إلى الحاسب الآلي سواء عن طريق الماسح الضوئي، أو عن طريق لوحة المفاتيح، بل وعن طريق تنزيل المعلومات من الانترنت، ثم صياغتها في هيئة المحرر المزور الذي يطلبه الجاني ويطلبه ويستخدمه حسب رغبته⁽¹⁾.

أما التقليد فيعرف بأنه محاكاة أو إنشاء محرر مماثل لمحرر أصلي، بأن يحرر الجاني كتاباً بخط يشبه خط شخص آخر سعياً لأن ينسب إليه المحرر، وهو أيضاً صنع شئ كاذب يشبه شيئاً صحيحاً⁽²⁾. وبسبب تقدم الحاسب الآلي وتقنياته من طابعات وماسحات ضوئية، فإنه يمكن استخراج محرر-طبق الأصل لمحرر موجود- عن طريق استخدام حاسب آلي وماسح ضوئي طابعة، ولا يشترط في التقليد - كطريقة للتزوير المادي - أن يبلغ حداً من الإتقان، بل يكفي أن تتم المحاكاة أو المشابهة على نحو ينخدع بها بعض الناس إلى وهمهم بصحة المحرر⁽³⁾.

وفي نطاق الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية، من الممكن وقوع التزوير بهذه الطريقة بالفعل، وقد تحقق في إحدى القضايا الجزائرية بدولة الإمارات العربية المتحدة خلصت في الاتي: " قام أحد الأشخاص، في مدينة العين بإمارة أبو ظبي، وكان شاباً في مقتبل عمره، يعمل موظفاً بإحدى الوزارات السيادية بالدولة، بتقليد الورقة النقدية فئة (500) درهماً، وذلك على نحو متقن، الأمر الذي ساعده في توزيعها داخل مدينة العين وما حولها، وعند التحقيق مع المتهم المذكور لدى النيابة العامة المختصة، قرر أن إقدامه على هذا الفعل، كان نوعاً من تحدي الذات، ذلك أنه يجيد التعامل مع الحاسب الآلي بمهارة، وكذلك الملحقات المساعدة له، وهي الماسح الضوئي "إسكنر" وكذلك الطابعة، وكان لديه جهازه الشخصي في المنزل، والذي تم التحفظ عليه

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، التزوير في جرائم الكمبيوتر والإنترنت، دار الكتب القانونية، مصر، 2008، ص 226.

² المرجع السابق نفسه، ص 227.

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، التزوير في جرائم الكمبيوتر والإنترنت، مرجع سابق، ص 197.

ضمن المضبوطات، وتبين قيامه بالحصول على نوعية من الأوراق شبيهة بتلك التي تطبع عليه أوراق النقود، وأقلام رصاص لونها رصاصي وذلك ولإدخال تعديلات وألوان معينة مع الورقة المزورة، بطريقة التقليد، وذلك لحل مشكلة الخط الأفقي الذي يتوسط هذه الورقة بوصفه من وسائل الأمان التي تُصعب عملية التقليد، وأضاف الجاني أنه قضى أياماً عديدة يحاول عن طريق حسابات هندسية معقدة حتى توصل إلى المقاسات المثلى بهذه الحسابات حتى تُخرج ورقة النقود المقلدة، وكم كانت سعادته عظيمة حين رأى أول ورقة مزورة، حيث بدأ إنتاجه المزور من هذه الأوراق وترويجها، وقد قضى بالسجن المؤقت لمدة خمس سنوات إعمالاً للمواد 399، 47، 45، 204/1 من قانون العقوبات الإتحادي في دولة الإمارات العربية المتحدة⁽¹⁾.

2. التزوير المعنوي

يؤدي التزوير المعنوي إلى تغيير في مضمون المحرر أو ظروفه وملابساته وليس في مادته أو شكله، ولذلك فهو يقع غالباً عند إنشاء المحرر، كذلك فإنه لا يترك أثراً ظاهراً يتم عنه، ويمكن للحس إدراكه، لذلك فهناك صعوبة في إثباته على العكس التزوير المادي الذي يثبت من فحص المحرر نفسه، أما التزوير المعنوي فهو يثبت من أمور أخرى تتييس أحياناً وتتعدّر أحياناً⁽²⁾.

ومن أبرز طرق التزوير المعنوي - ضمن التزوير المعلوماتي - في إطار الحكومة الإلكترونية ما يلي:

• تغيير إقرار أولي الشأن

تبرز هذه الطريقة حين يقوم كاتب المحرر بتغيير البيانات التي قد طلب منه كتابتها، وذلك عند تدوينها⁽³⁾، أي أن الجاني لا ينسب كل بيانات المحرر المزور لنفسه، بل ينسب بعضها للغير، ثم يخالف ما أملاه عليه الغير، ويدون البيانات مخالفة أو مشوهة وبالتالي يتغير مضمون المحرر وتحقق هذه الطريقة فقط عند إنشاء

¹ راجع الحكم الصادر في القضية رقم 99/112- جنایات أمن دولة - أبو ظبي. أشار إليه: عباس حفصي، جرائم التزوير الإلكترونية، رسالة دكتوراه، جامعة وهران، الجزائر، 2015، ص 32: منشورة على الموقع الإلكتروني: <https://theses.univ-oran1.dz/document/61201663t.pdf> تاريخ الزيارة: 2020/5/20

² محمد عوض، قانون العقوبات، دار الكتب القانونية، المحلة الكبرى، القاهرة، 1998، ص 196.

³ رمسيس بهنام، القسم الخاص في قانون العقوبات، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1982، ص 186.

المحرر، ويصعب إثباتها، إذ لا يتيسر ذلك سوى بمقارنة ما كتبه الجاني مع ما كان يجب عليه إن يكتبه، وإثبات ما كان يتوجب عليه وهو أمر صعب⁽¹⁾.

وتتصور وقوع التزوير المعلوماتي بهذه الطريقة عند قيام الموظف العام المختص، كما لو أن الموظف هو الذي يدون البيانات على النظام المعلوماتي أو يكتب ما يملى عليه من صاحب الشأن ويُغير هو ذلك ويكتب أشياءً أخرى، ومثال ذلك الشخص الخاضع لعملية المعالجة الأسمية للبيانات، فصاحب الشأن الخاضعة لبياناته لعملية المعالجة قد يدلي ببيانات ولكن يغيرها القائم بالكتابة على الحاسب الآلي، وقد يحدث التزوير في محرر عرفي كما يحدث في نطاق الترجمة في محرر عرفي⁽²⁾.

ولذلك فالقائلين بعدم تصور وقوع التزوير المعلوماتي بالطريق المعنوي يخالفون طبائع الأشياء بدليل الأمثلة التي تم ذكرها حالياً وهي جزء من كل لم تعرض حتى الآن نهايته نظراً للإعتماد المتزايد على جهاز الحاسب الآلي وملحقاته في إنجاز المعاملات الحكومية وغيرها، وذلك في إطار التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية، ومن الجدير بيانه، بأن إقرارات أولى الشأن سواء دونت في محرر رسمي خاص بإحدى جهات الحكومة الإلكترونية أو ضمن في وثيقة خاصة بجهات الإدارة الإلكترونية في القطاع الخاص يمكن تغيير وجه الحقيقة فيه عن طريق تزويره، وذلك بواسطة تغيير مضمون المحرر ذاته⁽³⁾.

• انتحال شخصية الغير

طريقة تلحق بالتزوير المعنوي، سواء كان هذا الغير موجوداً بالفعل أم شخصية خيالية، ومثاله أن يدلي الشخص بشهادته في جلسة محكمة بإسم مُنتحل، أو يحضر شخص بشهادته في جلسة محكمة بإسم مُنتحل، أو يحضر شخص بإسم آخر محكوم عليه ليحل محله في العمل نظير الغرامة المحكوم بها وإثبات هذا الحضور في الأوراق الرسمية المعدة لذلك⁽⁴⁾.

¹ محمود نجيب حسني، شرح قانون العقوبات (القسم الخاص)، مرجع سابق، ص 241.

² جميل عبد الباقي الصغير، القانون الجنائي والتكنولوجيا الحديثة، الجرائم الناشئة عن استخدام الحاسب الآلي، مرجع سابق، ص 33.

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، مرجع سابق، ص 241.

⁴ محمود نجيب حسني، شرح قانون العقوبات، مرجع سابق، ص 244.

ويقع انتحال الشخصية بالطريق المعلوماتي في فروض عديدة، عدا حالة التحقيق الجنائي، إذ لا يمكن انتحال الشخصية خلاله، وذلك لأنه خلال التحقيق توجد وسائل عديدة للتثبت من شخصية المتهم، فهناك البصمات العادية لأصابع اليد، والبصمة الصوتية، والصورة الشخصية، فقد قضى في فرنسا على سبيل المثال، ضد أحد المتهمين، بجريمة النصب المعلوماتي، لأنه انتحل شخصية الغير، حيث استولى على بطاقته الائتمانية التي فقدها مدعياً أنها تخصه وقام بسحب مبالغ مالية مُنتحلاً صفة الغير⁽¹⁾.

• جعل واقعة مزورة في صورة واقعة صحيحة.

والمقصود بهذه الطريقة كل إثبات لواقعة على غير حقيقتها، وهي تتم في المحررات الرسمية وكذلك في المحررات العرفية، وفي المحررات الرسمية يكون الفاعل دائماً موظفاً عاماً، ومن تطبيقات هذه الطريقة في المحررات الرسمية، أن يقوم أحد موظفي الحكومة بالتلاعب في قسيمة سداد الرسوم الخاصة برفع الدعوى، وذلك بتغيير الرقم المدفوع من قبل المدعي وإنقاصه كي يستولي على الفارق. ويتصور التزوير بهذه الطريقة في المحررات العرفية، في نطاق الإدارة الإلكترونية، فمثلاً قد يُثبت في شركة تجارية المبالغ التي حصلها من عملائه في دفتر القوائم بقيمة أقل من تلك المبالغ التي حصلها منهم⁽²⁾.

• جعل واقعة غير معترف بها في صورة واقعة معترف بها.

يذهب الفقه الجنائي إلى أن هذه الصورة من صور التزوير المعنوي ليست صورة مستقلة وإنما تدخل ضمن "جعل واقعة مزورة في صورة واقعة صحيحة"، ومثالها أن يُثبت مأمور الضبط واقعة اعتراف المتهم، رغم أنه لم يعترف، أو يثبت أن البائع قد أقر بقبض الثمن في حين أنه لم يقر بذلك. فالثابت في هذين المثالين أن الواقعة المزورة، أي الواقعة المدعى حصولها هي الاعتراف، أو قبض الثمن هي واقعة مزورة، وغير معترف بها، وأن هذا التزوير جعلها واقعة معترف بها، على حين أن المتهم لم يعترف، كما أن البائع لم يُقر بقبض الثمن⁽³⁾.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، التزوير في جرائم الكمبيوتر والإنترنت، دار الكتب القانونية، مصر، 2008، ص239.

² المرجع السابق، ص242.

³ رمسيس بنهام، القسم الخاص في قانون العقوبات، مرجع سابق، ص190.

يعتمد وقوع التزوير المعلوماتي بهذه الطريقة على مدة التقدم العلمي والاعتماد على جهاز الحاسب الآلي وملحقاته في إنجاز الأعمال لدى مؤسسات الدولة الحكومية وكذلك القطاع الخاص، فلى سبيل المثال لا توجد محكمة ليس بها جهاز الحاسب الآلي وملحقاته في الوقت الحالي، ولا توجد شركة لا تعتمد على هذا الجهاز في إنجاز معاملاتها، لذلك فالتزوير المعلوماتي بكافة الطرق وارد طالما تم الاعتماد على الحاسب الآلي، فمثلا يمكن للموثق الذي يعتمد على هذا الجهاز في إثبات البيانات التي يدلي بها الخصوم أن يغير من هذه الأقوال أو لا يثبتها عكس ما تم الإدلاء بها على نحو يغير من مضمون ذلك المستند أو الوثيقة الأمر الذي يقوم به التزوير المعلوماتي⁽¹⁾.

وبذلك فإننا نرى امكانية وقوع التزوير المعلوماتي ضمن نطاق الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى تسيير العمل لدى هذه الجهات، وبذلك فالتزوير المعلوماتي كما التزوير التقليدي هو أمر شائع الوقوع لدى هذه الجهات.

والحقيقة أن نظام الحكومة الإلكترونية في القطاع العام أو الإدارة الإلكترونية في القطاع الخاص لا يمكن لها الاستغناء عن الحاسب الآلي وشبكاته، وذلك في تسيير دقة العمل لدى هذه الجهات، لذلك فالتزوير المعلوماتي كما التزوير بالطريق التقليدي هو امر شائع الوقوع لدى هذه الجهات سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص.

المطلب الثاني: وسائل حماية الحكومة الإلكترونية من الجرائم التي تتعرض لها

على الرغم من الأهمية البالغة لظهور نظام الحكومة الإلكترونية، والسعي المتواصل من قبل العديد من الدول لتبني هذا النظام، وتوفير جميع الوسائل التي تساهم في وجودها، إلا أن أجهزة الحكومة الإلكترونية تعمل في فضاء مفتوح، تصبح فيه أجهزة الحكومة عرضة للعديد من أنواع الهجوم تحت دوافع مختلفة، فمن الممكن أن تتم مهاجمة أجهزة الحكومة الإلكترونية من داخلها، بناءً عليه كان لا بد من إيجاد نوع من الحماية، وطرق وقائية تسهم في تحقيق نوع من الأمن للأجهزة الحكومية الإلكترونية، وذلك لضمان توفير الخدمة الإلكترونية بشكل مستمر وثابت، وبذلك إيجاد منظومة حماية متكاملة للإحاطة بها، سواء أكانت هذه الحماية قانونية من خلال سن قوانين وإيجاد تشريعات من شأنها تحقيق الحماية الكافية مع وجود عقوبات رادعة لمن يحاول

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، التزوير في جرائم الكمبيوتر والإنترنت، مرجع سابق، ص 245.

المساس بالخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال أجهزتها، بالإضافة إلى توفير الحماية التقنية لأي محاولة يمكن أن تتسبب بإيجاد خلل معين ضمن منظومة الحكومة الإلكترونية وهو ما سيتم بيانه كآلاتي.

أولاً: الحماية القانونية

يعتبر أمن المعلومات في نطاق الحكومة الإلكترونية امرأً ضرورياً لتعلقه بالأمن الوطني للدولة، والتي تمنح الخدمات بواسطة تطبيقات الشبكة سواء المتعلقة بأجهزتها من جهة أم المتعلقة بمواطنيها من جهة. وتحقيق الأمن المعلوماتي يتعلق بأمرين الأول: صياغة تشريع يبين جميع السلوكيات المحظورة ويفرد لها العقاب المناسب، أما الأمر الثاني يتعلق بآليات التطبيق والتي تعتبر مشكلة تواجه الحكومة، وذلك لعدم القدر على الابتعاد عن تطبيق الطرق التقليدية من قضاء ونيابة عامة وأجهزة حكومية أخرى تتعامل مع التشريع المستحدث بذات الآليات الوسائل.

وبذلك فإن الدعامة القانونية من أهم العوامل التي تخلق الثقة المطلوبة في التعامل في ظل الحكومة الإلكترونية سواء من قبل الدولة ذاتها أم من قبل الجمهور المتعاملين من خلال بوابتها الإلكترونية، حيث عملت الكثير من الدول على سن تشريعات تخفف من حدة التعرض للجرائم المعلوماتية في سبيل المساعدة في تحقيق سبل الحماية وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة من قبل الحكومة الإلكترونية.

فقد أسهم الانتشار الواسع لهذه الجرائم إلى وضع العديد من المواثيق الدولية والقوانين الدولية التي من شأنها تخفيف من حدة انتشار الجريمة الإلكترونية حول العالم، ومنها اتفاقية هافانا لعام 1990 لمكافحة جرائم الحاسب الآلي، والمؤتمر التاسع لمنع الجريمة ومعاملة المجرمين في القاهرة عام 1995، واتفاقية الاتحاد الأوروبي لجرائم الكمبيوتر في 2001 والتي أوصت الأعضاء باتخاذ كافة الإجراءات القانونية حسب الضرورة، لجعل الدخول لجميع أجهزة الكمبيوتر، أو أجزائه بدون وجه حق جريمة جنائية حسب القانون المحلي، وضرورة التعاون الدولي في الشؤون الجنائية، وبينت الإجراءات المتعلقة بطلبات المساعدة المتبادلة بين الدول الأعضاء⁽¹⁾.

¹ انظر: أمال أبو خديجة، الجرائم الإلكترونية في القانون الدولي والقانون الفلسطيني، المدونة القانونية الفلسطينية، الإثني 19 ديسمبر،

وقد سائر المشرع الفلسطيني المواثيق الدولية والقوانين الدولية سالفه الذكر المتعلقة بمكافحة الجريمة الإلكترونية، فقد عمل على إيجاد منظومة قانونية من أجل المحاولة من درء خطورة الجرائم الإلكترونية، حيث عملت على بناء مجموعة من الأطر القانونية للحكومة الإلكترونية فقد أصدر القرار بقانون رقم (15) لسنة 2017 بشأن المعاملات الإلكترونية⁽¹⁾، حيث تضمن هذا القرار كيفية حماية المعاملات الإلكترونية تحديداً في الفصل السابع منه، وذلك وفقاً لتعليمات تصدرها الوزارة ، كما ومنح الموظف بموجب هذا القرار تحديد جهة مختصة وقرار من المحكمة بأن تطلب من صاحب أي مفتاح عام أو خاص تمكينه من فحص المعلومات الضرورية المتعلقة بذلك المفتاح ، كما واعتبر هذا القرار السند الإلكتروني محمياً من تاريخ التحقق منه في حالة تم تطبيق إجراءات محددة بين الأطراف .

بالإضافة إلى إصدار قرار بقرار بقانون رقم 10 لسنة 2018 بشأن الجرائم الإلكترونية، فقد جرّم هذا القرار بقانون وفقاً للمادة الرابعة منه كل من دخل عمداً أو بأي وسيلة موقعاً إلكترونياً، أو شبكة إلكترونية، أو وسيلة تكنولوجيا معلومات بالحبس أو بغرامة لا تقل عن مائتي دينار أردني ولا تزيد على ألف دينار أردني أو بالعقوبتين كليهما⁽²⁾.

كما جعل القرار بقانون سالف الذكر من الدخول غير المشروع على النظام المعلوماتي، وما يترتب على هذا الدخول من الغاء بيانات أو حذفها أو إضافتها أو إفساؤها أو إتلافها أو نسخها أو الحق ضرر بالمستخدمين أو المستفيدين أو تغيير الموقع الإلكتروني يعاقب بالأشغال الشاقة المؤقتة مدة لا تزيد عن خمس سنوات وبغرامة لا تقل عن ألف دينار أردني ولا تزيد عن خمسة آلاف دينار أردني، أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً⁽³⁾.

¹ القرار بقانون رقم (15) لسنة 2017 بشأن المعاملات الإلكترونية، مصدر سابق.

² تنص المادة (4) من القرار بقانون رقم 10 لعام 2018 بشأن الجرائم الإلكترونية على " كل من دخل عمداً وبدون وجه حق بأي وسيلة موقعاً إلكترونياً، أو نظاماً، أو شبكة إلكترونية، أو وسيلة تكنولوجيا معلومات، أو جزء منها، أو تجاوز الدخول المصرح به، أو استمر في التواجد بها بعد علمه بذلك، يُعاقب بالحبس أو بغرامة لا تقل عن مائتي دينار ولا تزيد عن ألف دينار أردني أو بالعقوبتين كليهما "، مصدر سابق.

³ تنص الفقرة الثالثة من المادة الرابعة من القرار بقانون رقم 10 لعام 2018 بشأن الجرائم الإلكترونية على "إذا ترتب على الدخول إلغاء بيانات أو معلومات إلكترونية مخزنة في النظام المعلوماتي، أو حذفها، أو إضافتها، أو إفساؤها، أو إتلافها، أو تدميرها، أو تغييرها، أو نقلها، أو النقاطها، أو نسخها، أو نشرها، أو الحق ضرراً بالمستخدمين، أو بالمستفيدين، أو تغيير الموقع الإلكتروني، أو الغاءه، أو تعديل محتوياته، أو شغل عنوانه أو تصميماته، أو طريقة استخدامه، أو انتحال شخصية مالكه أو القائم على إدارته، يعاقب بالأشغال الشاقة المؤقتة مدة لا تزيد على خمس سنوات، وبغرامة لا تقل عن ألف دينار أردني، ولا تزيد عن خمسة الاف دينار أردني، أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً ".

ولم يتوقف المشرع الفلسطيني عند محاسبة مقترف الجريمة المعلوماتية وحسب، إنما حاسب أيضاً كل من حرض أو ساعد على ارتكاب جريمة من الجرائم المنصوص عليها بموجب هذا القانون، حيث نصت المادة (28) منه على: " كل من حرض أو ساعد أو إتفق مع غيره على ارتكاب جريمة من الجرائم المنصوص بموجب أحكام هذا القرار بقانون ، بأي وسيلة إلكترونية، ووقعت الجريمة بناءً على هذا التحريض أو المساعدة أو الاتفاق يعاقب بالعقوبات المقررة لفاعلها الأصلي"⁽¹⁾.

كما أولى قانون الجرائم الإلكترونية الفلسطيني أهمية خاصة للتعاون القضائي الدولي في مجال الجرائم الإلكترونية حيث أفرد نصوصاً ضمن أحكامه تتعلق بالتعاون الدولي حيث نص على ذلك في المادتين (42) و(43) منه واللتان أكدتا على تبادل المعلومات وتيسير التعاون مع نظيراتها في البلاد الأجنبية في إطار الاتفاقيات الدولية والإقليمية والثنائية المصادق عليها، بالإضافة إلى تطبيقه مبدأ المعاملة بالمثل، مع ضرورة الحفاظ على السرية، وذلك بهدف سد الثغرات الأمنية التي يستغلها الفاسدون عبر التهرب من العقاب من خلال الانتقال عبر حدود الدول لا سيما العمل على ضبط المجرمين بعد ارتكابهم للجرائم مما يحقق الردع العام ويعزز سيادة الدولة. ولا ينفذ طلب المساعدة القانونية أو طلب تسليم المجرمين، استناداً إلى أحكام هذا القرار بقانون، إلا إذا كانت قوانين الدولة الطالبة وقوانين الدولة المطلوب منها تعاقب على الجريمة موضوع الطلب أو على جريمة مماثلة، وتعتبر ازدواجية التجريم مستوفاة، بغض النظر عما إذا كانت قوانين الدولة الطالبة تدرج الجريمة في فئة الجرائم ذاتها أو تستخدم في تسمية الجريمة المصطلح ذاته المستخدم في الدولة، بشرط أن يكون الفعل موضوع الطلب مجزماً بمقتضى قوانين الدولة الطالبة⁽²⁾.

فمع التزايد المطرد في نسبة الجريمة واستغلال المنظمات الإجرامية للمناخ الدولي المتمسم بالمرونة لتوسيع مجال عملياتها الإجرامية، إما بطريق مباشر من خلال مد نشاطها الدولي، أو بطريق غير مباشر عن طريق انتشار شبكات دولية للمنظمات الإجرامية تتعاون فيما بينها، كان من الضروري التفكير في تقييم أداء أجهزة العدالة الجنائية الدولية، وخلق أجهزة نوعية متخصصة ورفع كفاءة الأجهزة المختصة بملاحقة الجريمة. وعليه

¹ المادة (50) من القرار بقانون رقم 10 لعام 2018 بشأن الجرائم الإلكترونية، مصدر سابق.

² مقابلة مع الدكتور طارق طميهز، وكيل نيابة الجرائم الإلكترونية، نيابة حلحول، بتاريخ 2020/1/22.

قام عطفة النائب العام بتاريخ 2017/01/17 بإنشاء نيابة الجرائم الدولية والتعاون القضائي الدولي وتنفيذ الأحكام الجزائية، حيث تتولى هذه النيابة متابعة القضايا المتعلقة بالجرائم الدولية وطلبات التعاون القضائي الدولي وذلك بالتنسيق والتعاون مع الجهات المختصة، وكذلك تتولى متابعة تنفيذ الأحكام الجزائية بالتنسيق مع النيابة الجزئية والأجهزة ذات العلاقة بهذا الشأن⁽¹⁾.

ومن الجدير بالذكر أن دولة فلسطين قامت بالمصادقة على الاتفاقية العربية لمكافحة تقنية المعلومات وذلك بموجب المرسوم الرئاسي بالمصادقة عليها في عام 2010، كما صادقت على تعديل الاتفاقية العربية لمكافحة تقنية المعلومات الصادرة عن مجلسي وزراء الداخلية والعدل العرب المنعقد في القاهرة بتاريخ 2010/12/21، وذلك بموجب المرسوم الرئاسي رقم (9) لسنة 2011 بشأن المصادقة على تعديل الاتفاقية العربية لمكافحة تقنية المعلومات⁽²⁾.

ويعد انضمام دولة فلسطين الى الشرطة الجنائية الدولية الانتربول في شهر أيلول من عام 2017 خطوة بالغة الأهمية حيث فتحت المجال لدولة فلسطين ملاحقة بعض الفارين من العدالة خارج فلسطين؛ الأمر الذي يدل على أن الجميع تحت القانون ولا حصانة لأحد أينما وجد، حيث بلغ عدد الطلبات الواردة والصادرة الى النيابة العامة في فلسطين في العام 2018 عبر الطرق الدبلوماسية (60) طلباً، كما وبلغ عدد الطلبات الواردة والصادرة التي تم التعامل معها من خلال الانتربول (158)، كما بلغ عدد اذاعات البحث والنشرات الواردة من الانتربول خلال هذه الفترة (29) موزعة بين اذاعة بحث ونشرات صفراء وحمراء وزرقاء وبطاقات تعميم بحث، بينما بلغت طلبات تعميم البحث والنشرات الصادرة من خلالنا الى الانتربول (74) طلباً⁽³⁾.

يتبين لنا مما سبق بأن المشرع الفلسطيني هدف من الحد من الجريمة الإلكترونية، والعمل على مواكبة العصر، هي خطوة إيجابية بحد ذاتها، وذلك لأن مواكبة التطور الحاصل وكيفية استغلال الشعب لهذا التطور يجب أن يحيطه الحماية اللازمة، مع ضرورة الإستمرار في نشر التوعية حول التطورات التكنولوجية وآلية إستغلالها، كما أن المشرع الفلسطيني قد حرص على توفير الحماية من الإعتداء بواسطة الشبكة الإلكترونية

¹ مقابلة مع الدكتور طارق طميه، مصدر سابق.

² مرسوم رقم (9) لسنة 2011م بشأن المصادقة على تعديل الاتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات، صادر بتاريخ: 2011/6/27، مجلة الوقائع، عدد (91)، 2011/10/10، ص 33.

³ مقابلة مع الدكتور طارق طميه، مصدر سابق.

أو إحدى وسائل تكنولوجيا المعلومات لنفسه أو لغيره على ما منقول أو على سند أو توقيع إلكتروني أو منظومة إنشاء توقيع إلكتروني ، ذلك بالإستعانة بطريقة إحتيالية من شأنه خداع المجني عليه¹ .

أما في التشريع المقارن وخاصة العربي منه، فما زال العالم العربي لغاية اللحظة غير مدركاً بصورة كبيرة حجم خطورة هذه الجرائم وضرورة التعاون بينها في إيجاد القوانين والمواثيق الموحدة من أجل معالجتها والحد منها ومكافحتها، إلا أنه هنالك بعض الدول قد عالجت موضوع الجرائم الإلكترونية واهتمت به، كما فعل المشرع الأردني الذي أصدر قانون جرائم أنظمة المعلومات الإلكترونية المؤقت للعام رقم (30) للعام 2010، حيث عمل خلاله على إيجاد الضوابط القانونية الكفيلة بحماية الحكومة الإلكترونية، فترصد السلوكيات غير المشروعة التي يمكن أن تهدد العمل الإلكتروني، ثم تنظم القواعد الخاصة للتعاملات الإلكترونية⁽²⁾.

كما تقدمت الحكومة الأردنية إيجابياً في إطار ضمان حق الحصول على المعلومات، وذلك بإصدار قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (47) لسنة 2007⁽³⁾، والذي أنشأ مجلس المعلومات وكلفه بتولي مهام كثيرة، منها على وجه الخصوص ضمان إيصال المعلومات لطلابها ضمن أحكام القانون، وعلى نماذج خاصة يعتمدها ثم النظر بالشكاوى المقدمة ممن يطلبون تلك المعلومات والبت فيها، وقد كرّس هذا القانون مبدأ حق الحصول على المعلومة لكل الأردنيين عند طلبها وفقاً لأحكام القانون إن كان له مصلحة مشروعة، أو سبب مشروع⁽⁴⁾. كما نصت المادة (14) من القانون سالف الذكر على أنه: "كل من ارتكب أي جريمة معاقب عليها بموجب أي تشريع نافذ باستخدام الشبكة المعلوماتية أو أي نظام معلومات أو اشترك أو تدخل أو حرض على ارتكابها، يعاقب العقوبة المنصوص عليها في ذلك التشريع"⁽⁵⁾.

يظهر من النص السابق، إضفاء المشرع الأردني صفة العمومية فلم يراعي الطبيعة الخاصة للجريمة المعلوماتية والتقنية حيث اقتصر النص على شكل الأسلوب دون التطرق للدور مرتكبيه أو نتائجه، فلم يرقم على تخصيص القاعدة التجريبية، إنما اقتصر على العمومية المفضي إلى القياس والذي يخالف القاعدة العامة للفعل التجريمي والذي تقتضي بأنه لا جريمة ولا عقوبة إلا بنص وإن القياس في القادة التجريبية لا

¹ المادة(14) من القرار بقانون رقم (10) بشأن الجرائم الإلكترونية ، مصدر سابق.

² أسامة المناعسة، وجمال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص196.

³ قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (47) لسنة 2007، صادرتاريخ: 29 آب/ اغسطس 2010، منشور في الجريدة الرسمية، عدد (5056)، 16 أيلول/ سبتمبر 2010، ص5334.

⁴ تنص المادة (7) من قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (47) لسنة 2007 على أنه: "مع مراعاة أحكام التشريعات النافذة لكل أردني الحق في الحصول على المعلومات التي يطلبها وفقاً لأحكام هذا القانون إذا كانت له مصلحة مشروعة أو سبب مشروع.

⁵ قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (47) لسنة 2007 ، مصدر سابق.

يعقل، فكان الأجر على المشرع الأردني التصدي للجرائم التقنية بنصوص وتشريعات جزائية تتوافق مع خطورة هذه الجرائم وتجعلها أكثر خصوصية بالوصف والتشديد.

إذ أن القانون تعامل مع البرامج والأدوات المعدة لإنشاء البيانات والدخول إلى أنظمة المعلومات والشبكة العنكبوتية ووضع العقوبات لمن يتعدى على أي منها، أو يستغل أي منها في عمل تخريبي أو إفشاء أو تعديل أو تغيير أو تعطيل أو توقيف معلومات أو تغيير موقع إلكتروني أو الغائه أو إشغاله أو نسخ أو تشويش، إذ عاقب القانون من يدخل إلى الشبكة المعلوماتية أو نظام معلومات بأي وسيلة دون تصريح معطى له بالحبس مدة لا تقل عن ثلاثة أشهر أو بغرامة لا تقل عن (200) دينار ولا تزيد عن (1000) دينار أو بكلتا العقوبتين⁽¹⁾. كما تمتد الحماية الجزائية لمنظومة تقنية نظم المعلومات والاتصالات إلى حد حماية الغاية من إنشاء النظام التقني، وصيانة وقت النظام، وأهدافه من الانحراف بها إلى غايات خاصة لا تبررها التشريعات النازمة لتلك الأنظمة⁽²⁾.

مما سبق نرى اهتمام المشرع الأردني بالحماية من جريمة سرقة وقت الألة، والتي تضاف إلى جرائم السرقة التقنية القائمة بركنها المادي على الولوج إلى نظام معالجة آلية للبيانات سواء أكان الولوج مصرحاً به أم غير مصرح به ثم استعمال ذلك الولوج لأغراض خاصة بعيدة عن تنفيذ واجبات العمل والبقاء داخل النظام المعلوماتي وعدم مغادرته بعد الانتهاء من تنفيذ واجبات العمل الحصول من على ذلك كله على منفعة لا تتعلق بالعمل ذاته⁽³⁾.

حيث بينت المادة (3) من قانون جرائم أنظمة المعلومات الإلكترونية المؤقت رقم (30) للعام 2010 محتوى هذه الجريمة عندما جرم بذات النص الدخول غير المصرح به إلى أي نظام للمعلومات أو بما يجاوز التصريح الممنوح حيث نصت المادة على أنه " كل من دخل قصداً إلى موقع إلكتروني أو نظام معلومات بأي وسيلة دون تصريح أو بما يخالف أو يجاوز التصريح، يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن أسبوع ولا تزيد عن ثلاثة أشهر أو بغرامة لا تقل عن (100) مائة دينار ولا تزيد على (200) مائتي دينار أو بكلتا هاتين العقوبتين".

¹ قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (47) لسنة 2007، مصدر سابق.

² محمد علي العريان، الجرائم المعلوماتية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 120.

³ أسامة المناعسة، وجمال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 202.

كما عالج المشرع الأردني التزوير المعلوماتي والذي يقوم ركنه المادي ،على أشكال متعددة للسلوك الإجرامي، تهدف جميعها إلى تغيير المفتعل للحقيقة، جاءت نصوص قانون جرائم أنظمة المعلومات المؤقت جريمة التزوير التقني، من خلال نصها في المادة (3) على سلوكيات التغيير أو التغيير أو الحذف أو الإضافة الواقعة على محرر إلكتروني.

بالإضافة إلى معالجة المشرع الأردني لجرائم الاختراق للنظام المعلوماتي أو نظام اتصالات، والذي يتم دون رضا من مالك ذلك النظام ودون تصريح منه، ودون البحث عن القصد أو الغاية أو الهدف الذي يسعى إليه الفاعل من هذا الاختراق، كالدخول عنوة على النظام عبر وحدات الإدخال الملحقة بجهاز الحاسب الآلي كلوحة المفاتيح أو الماوس أو سواها سواء أتم ذلك بانتزاع كلمة المرور أم الوصول إليها بطريقة غير مشروعة كما يمكن أن يتم الاختراق عن بعد استخدام تقنيات الشبكة لتحقيق ذات السلوك⁽¹⁾.

ثانياً: الحماية التقنية

تعتبر الأساليب التقنية والفنية من أهم الأساليب الوقائية لمواجهة الجرائم المعلوماتية، والتي تحتاج إلى جهود عملاً بالحكمة القائلة "درهم وقاية خير منقطار علاج". فأدوات الحماية والأمن في هذه المرحلة عبارة عن مجموعة من البرامج يتك تثبيتها أو تحميلها على الحاسبات حتى تكون النظم المعلوماتية بمأمن من مخاطر واختراقات هذه النوعية من الأنشطة الإجرامية.

وتقسم برامج الحماية والأمن إلى المجموعات الأتية:

1. برامج الحماية من الفيروسات أو برامج مضادات الفيروسات

يقصد بالفيروس بصفة عامة برنامج يحتوي على مجموعة من الأوامر الخاصة بكيفية انتشاره داخل الملفات وتكرار نفسه والأثار التخريبية الخاصة به، والتي قد تكون حذف البيانات الموجودة داخل الحاسب، أو إبطاء حركته، أو استغلال ذاكرته العشوائية بحيث لا يمكن تشغيل أي برنامج كما يمكن أن يصمم لأغراض التجسس على المعلومات دون أن يصيب النظام المعلوماتي بأية أثار تخريبية⁽²⁾.

¹ المادة (3) فقرة (أ) من قانون جرائم أنظمة المعلومات للعام 2010، مصدر سابق.

² رامي عبد العزيز، الفيروسات وبرامج التجسس، دار البراء، الإسكندرية، 2005، ص20.

وتعتبر برامج مضادات الفيروسات، بمثابة الرقيب على أي ملف يتم استخدامه في النظم المعلوماتية، حيث يقوم بفحصه والتأكد من خلوه من الفيروسات قبل أن يُسمح باستخدامه، وتتنوع وظائف هذه البرامج فهناك برامج التفتيش وهي برامج تبحث عن الفيروسات المعروفة بفحص أشكال معرفة عن طريق فحص سلاسل أو البحث عن سلاسل، وكذلك هي برامج مقيمة تفحص الفيروسات أثناء عمل البرامج، بالإضافة إلى البرامج المساعدة لفحص الملفات التنفيذية بحثاً عن شفرة تستخدم العمليات التي تقوم بها الفيروسات المعروفة⁽¹⁾.

2. برامج جدران النار أو برامج الجدران النارية

برامج جدران النار أو الجدران النارية عبارة عن برامج صغيرة يتم تثبيتها داخل النظام المعلوماتي بغرض مراقبة المنافذ التي يتم من خلالها نقل البيانات من وإلى النظام المعلوماتي أثناء التعامل مع شبكة الإنترنت، وعن طريق مراقبة هذه المنافذ، يقوم البرنامج بمهمة السماح أو الاعتراض على دخول هذه البيانات أو خروجها⁽²⁾.

3. برامج تشفير المعلومات

يُقصد بالتشفير معالجة البيانات قبل إرسالها بهدف عدم فهم الغير لمضمونها، وتعتمد فكرة التشفير على وجود مفتاح معين تتشكل به الرسالة قبل إرسالها وعند الاستقبال يتم تفسير الرسالة باستخدام نفس المفتاح⁽³⁾.

كما عرف المشرع الفلسطيني في المادة (1) من قانون الجرائم الإلكترونية لعام 2018 التشفير بأنه "تحويل بيانات إلكترونية إلى شكل يستحيل به قراءتها وفهمها دون إعادتها إلى هيئتها الأصلية". وعرف الشيفرة بأنها "مفتاح أو مفاتيح سرية خاصة، لشخص أو لجهة معينة تُستخدم لتشفير البيانات الحاسوبية بالأرقام والحروف والرموز والبصمات أو ما في حكمها".

4. كلمة السر أو العبور

عرف المشرع الفلسطيني كلمة السر في المادة (1) من قانون الجرائم الإلكترونية لسنة 2018 بأنها " كل ما يستخدم للولوج لنظم تكنولوجيا المعلومات، وما في حكمها للتأكد من هويته، وهي جزء من بيانات المرور وتشمل الرموز وبصمة العين أو الأصبع أو ما في حكمها". وتُعتبر كلمات السر أو العبور إحدى الوسائل

¹ هلالى عبد اللاه أحمد، جرائم الحاسب والإنترنت بين التجريم الجنائي وأليات المواجهة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2015 ص 228.

² رامى عبد العزيز، الفيروسات وبرامج التجسس، مرجع سابق، ص 116.

³ هلالى عبد اللاه أحمد، جرائم الحاسب والإنترنت بين التجريم الجنائي وأليات المواجهة، مرجع سابق، ص 230.

الفنية لحماية شبكة المعلومات لدى الحكومة الإلكترونية، ذلك أن أية بيانات ومعلومات سواء كانت شخصية أو مهنية، ويرغب الشخص المالك لها، أو القائم عليها إخفائها فإنه يتبع وسيلة لمنع وصول الآخرين إليها، وهذه الوسيلة هي ما يطلق عليه (كلمة سر)⁽¹⁾.

وتبرز الحاجة كذلك لمعرفة كلمات السر، حيث يقوم أحد موظفي الحكومة الإلكترونية، ترك عمله، بإغلاق ملفاته محمية بكلمات عبور لم يفصح عنها، كذلك فإن كلمة السر أو العبور وسيلة لحماية الحاسب الآلي الشخصي نفسه، إذ لا يمكن لأخر الدخول إلى الحاسب واستعماله دون معرفة كلمة العبور، وكذلك بالنسبة للملفات المخزنة على الحاسب فلا يمكن الدخول إليها إلا بمعرفة كلمات السر التي تعد مانعاً من الوصول لهذه الملفات، ففي كل هذه الفروض تبرز الحاجة إلى برامج معلوماتية لكسر كلمات السر المذكورة حتى يمكن الوصول إلى هذه الملفات المحفوظة⁽²⁾.

وأنا نرى صعوبة إيجاد نظام أمني متكامل، فعند استخدام كلمة السر أو العبور يتعين مراعاة أن تكون خليطاً من الأحرف والأرقام، وأحياناً علامات الترقيم، فكلما كانت الكلمة أطول كانت القدرة على إكتشافها أصعب، بالإضافة إلى أن تجنب استخدام المعلومات الشخصية كالإسم الشخصي للمستخدم أو الهاتف ، وذلك لأن المخترق قد يجرب كل هذه الاحتمالات، وبذلك فإن كلمة السر كنظام أمني في ظل الحكومة الإلكترونية قد لا يكون كافياً لتوفير الحماية من أجل الحفاظ على سرية الملفات الخاصة بالمستخدمين .

وعليه فإنه يجب الأخذ بالإضافة إلى كلمة السر أو العبور ، أنظمة أكثر تطوراً كنظام بروتوكسي، والذي يقوم بدور الوسيط ما بين المشتركين في خدمة الإنترنت ، مثل مؤسسة إتصالات في دولة مصر وكذلك مع شركة إتصالات في دولة الإمارات وما بين المواقع الموجودة على شبكة إنترنت العالمية ، حيث يقوم مزود البروكسي بدور الوكيل نيابة عن المشتركين في طلب المعلومات من هذه المواقع.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، مرجع سابق، ص103.

² المرجع السابق نفسه، ص103.

الخاتمة:

لقد أدى التطور التكنولوجي إلى النهوض بكافة المجالات البشرية، حيث أصبح عاملاً جوهرياً لدى الدول، لما نتج عنه من مزايا وتسهيلات مختلفة، ومن أهم منتجات التطور التكنولوجي الحكومة الإلكترونية، والتي أصبحت موضوعاً عصبياً في غاية الأهمية، مما دفعنا للبحث فيها، فكان لزاماً علينا أن نبدأ حديثنا عن مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها ومقوماتها .

ثم بينا أبرز الخدمات الحكومية الإلكترونية، وكيف تم تطبيقها على المرافق العامة، من خلال إستعراض تجارب الدول العربية، ووصلنا أخيراً لأثر تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال إستعراض العقد الإداري الإلكتروني، كأبرز الصور الناتجة عن هذا التطبيق، بالإضافة إلى تطرقنا لأساليب إبرامه، ولم يكتمل هذا البحث دون التطرق لمسألة في غاية الأهمية وهي مفهوم الجريمة الإلكترونية وأبرز صورها وهو التزوير المعلوماتي، وكيفية الحماية على صعيدين التقني والقانوني لتحقيق الأهداف المرجوة للحكومة الإلكترونية.

انتهاءً بذكر أهم النتائج والتوصيات التي تأخذ بعين الإعتبار لتتوصل إلى تطبيق أفضل للحكومة الإلكترونية كما يلي :-

أولاً: النتائج

- 1- إن نظام الحكومة الإلكترونية هو نظام مستحدث يعتمد على البيئة الرقمية التفاعلية، والتي أخذت بها معظم دول العالم، حيث عملت على توفير جميع المتطلبات التي من تساعد على خلق الحكومة الإلكترونية وجعلها حيز التطبيق الفعلي.
- 2- إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يختلف عن الإدارة الإلكترونية، حيث وجدنا أن الأخيرة أوسع معناه من الحكومة الإلكترونية، وذلك لأن مصطلح الإدارة الإلكترونية تشمل الإدارة العامة الحكومية وغير الحكومية على حد سواء.
- 3- بروز العقد الإداري الإلكتروني نتيجة تطور للحكومة الإلكترونية كأحد الأساليب الإدارية التي تسهم في إدارة المرفق العام أو تسييره عن طريق الإنترنت.
- 4- تبنى المشرع الفلسطيني أسلوب الإتفاق المباشر في التعاقد الإداري الإلكتروني في القرار بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام على إمكانية إبرام عقود الشراء العام، في حين غفل عن أسلوب التفاوض التنافسي والممارسة.

- 5- أجاز قرار بقانون رقم 15 لسنة 2017 بشأن المعاملات الإلكترونية للإدارة أن تقوم بطرح المناقصات وتقديم العطاءات إلكترونياً، كما نص القرار بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام على إمكانية إبرام عقود الشراء العام.
- 6- توصلنا إلى أن نظام الحكومة الإلكترونية يعتمد على قاعدة بيانات مخزنة في شبكات الحاسب الآلي، وبالنتيجة فإن نظام الحكومة الإلكترونية معرض لتهديدات جمة، من شأنها أن تسهم على الاعتداء على نظم الحكومة الإلكترونية أو إلحاق الضرر بها وتعطيل أنظمتها ومن أهم تلك المخاطر التزوير المعلوماتي.
- 7- من العوائق التي تواجه الحكومة الإلكترونية ظهور ما يُعرف "بالجريمة الإلكترونية" وهي عبارة عن ((كل سلوك مقصود غير مشروع، يتصل بالوسائل المعلوماتية، مما يتسبب في الإعتداء على الأموال المادية أو المعنوية، يعود بخسارة للمجني عليه أو كسب يعود على الفاعل)).
- 8- من أبرز الجرائم التي تواجه الحكومة الإلكترونية جريمة التزوير المعلوماتي التي تؤدي إلى تغيير غير قانوني للبيانات الرقمية عبر وسائل مادية أو معنوية تؤدي إلى اختلاف في قيمة البيانات في سياق يؤدي لخداع المصالح القانونية المحتملة.
- 9- وضع المشرع الفلسطيني قوانين وتشريعات خاصة، تسهم في الحد من الجرائم الإلكترونية التي تساهم في العبث في المعاملات الرسمية؛ مما ينعكس إيجاباً على إيجاد بيئة آمنة للحكومة الإلكترونية المنشودة في فلسطين.

ثانياً: التوصيات

- 1- نوصي الحكومة الفلسطينية بتطبيق القرار بقانون رقم 8 لسنة 2014 بشأن الشراء العام لجميع العقود الإدارية وليس لعقود الشراء العام فقط.
- 2- نوصي المشرع الفلسطيني بضرورة وضع تشريع خاص للعقد الإداري الإلكتروني بمختلف جوانبه، دون الإكتفاء فقط ببعض المواد القانونية، مما يسهم في الحفاظ على حقوق المتعاقدين.
- 3- نقترح على المشرع الفلسطيني إيراد نصوص خاصة بأسلوب الممارسة العامة كأسلوب من أساليب التعاقد الإداري الإلكتروني، كونها تقوم على التفاوض مع العلانية والمنافسة. لا سيما أن جميع أساليب التعاقد الأخرى باستثناء الاتفاق المباشر يمنع من خلالها التفاوض مع المناقصين.

4- بما أن نظام الحكومة الإلكترونية لا يمكنه الاستغناء عن الحاسب الآلي، وأن أجهزة الحكومة الإلكترونية تعمل في فضاء مفتوح، فكان لا بد من إيجاد منظومة حماية متكاملة للإحاطة بها على الصعيدين التقني والقانوني.

5- نوصي الحكومة الفلسطينية بعقد اجتماعات دورية منتظمة مع الدول العربية ورسم سياسات اقتصادية وإدارية من شأنها التوسيع من الخدمات الإلكترونية الناشئة عن أجهزة الحكومة الإلكترونية.

6- ضرورة إيجاد منظومة تشريعية فلسطينية مستحدثة من دراسة للقوانين المنظمة للحكومة الإلكترونية التي تتصف بالأكثر تطوراً، ومن ثم محاولة صياغة نصوص قانونية تتناسب مع البيئة الاجتماعية لدولة فلسطين ومناقشتها مع الجهات ذات العلاقة والعمل على تطوير اللوائح التنفيذية لقانون المعاملات الإلكترونية.

7- ضرورة قيام وزارة الاتصالات الفلسطينية بالسعي من أجل جعل الواقع العملي للحكومة الإلكترونية أوسع نطاقاً وعدم اقتصرها على النطاق الإقليمي لتشمل مستويات أخرى خاصة على النطاق الدولي التجاري، والبعد عن الإجراءات الروتينية المحدودة في إطار المنظومة الإدارية.

8- نُثني على حكومة دبي الذكية، والتي شكلت تطوراً ملحوظاً وهائلاً في أجهزة الحكومة الإلكترونية لديها، وما أسهمت من تقديمها للخدمات الإلكترونية الواسعة، ونوصي بتوجه الدول العربية وخاصة دولة فلسطين إلى محاولة إتباع الإستراتيجيات التي طبقت لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، وعقد العديد من الدورات والاجتماعات لبناء قواعد ثابتة للتقدم البناء في مشروع الحكومة الإلكترونية.

9- نوصي الحكومة الفلسطينية في بأخذ خطوات مدروسة في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية التي تهدف بشكل أساسي إلى تقديم الخدمات لجمهور المواطنين، في إدارتها لحالة الطوارئ الحاصلة في فلسطين نتيجة انتشار فايروس كورونا ، خاصة التجربة الصينية، على الرغم من ضئالة الإمكانيات المتاحة لديها، فنتمنى أن تسعى مع وزارة الاتصالات وبما يتوافق مع حالة الطوارئ المعلن عنها بإيجاد أكبر قدر من الخدمات الإلكترونية للمواطنين.

10- نوصي بضرورة عقد ندوات خاصة بالمحامين والندوات والوزرات ذات الشأن، تتعلق بالعقود الإدارية الإلكترونية ، وبيان النظام القانوني الخاص بها، والتطورات المصاحبة لها، إثراء المناقشة حول التطلعات المستقبلية لطبيعة تلك العقود وتطويرها.

11- نوصي المشرع الفلسطيني بالإضافة إلى كلمة السر أو العبور ، الأخذ بنظام بروكسي، كنظام متطور في الحماية التنقية في ظل التطور التكنولوجي .

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

1. أبو بكر الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق، ط1، مجموعة النيل العربية، مدينة نصر، 2006.
2. أحمد سلامة، القانون الدولي الخاص النوعي: الإلكتروني - السياحي - البيئي، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000.
3. أحمد غنيم، الإدارة الإلكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004.
4. أسامة المناعسة، وجمال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2013.
5. إيمان زكي، الحكومة الإلكترونية: مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2009.
6. أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2012.
7. عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق: دراسات علمية، ط1، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004.
8. بشير العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004.
9. جميل عبد الباقي الصغير، القانون الجنائي والتكنولوجيا الحديثة، "الكتاب الأول"، الجرائم الناشئة عن استخدام الحاسب الألي، دار النهضة العربية، القاهرة، 1992.
10. حسن مهدي، حوسبة المناهج الدراسية، مكتبة الطالب الجامعي، غزة، فلسطين، 2017.
11. حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
12. حمزة الحمادة، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2016.
13. خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
14. خالد ممدوح إبراهيم، حوكمة الإنترنت، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2011.

15. داود الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، شركة الجلال للطباعة، القاهرة، 2000.
16. راشد الجبوسي، التعليم الإلكتروني في فلسطين، منشورات وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، رام الله، تموز، 2015 .
17. رامي عبد العزيز، الفيروسات وبرامج التجسس، دار البراء، الإسكندرية، 2005.
18. رمسيس بهنام، القسم الخاص في قانون العقوبات، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1982.
19. ريا أحمد الدباس، الحكومة الإلكترونية، ط1، المكتبة العامة المركزية، عمان، 2009.
20. سعد ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005.
21. سيد أحمد محمود، دور الحاسوب الإلكتروني أمام القضاء المصري والكويتي "تحو إلكترونية القضاء والقضاء الإلكتروني، دار النهضة العربية، القاهرة، 2009.
22. صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
23. شريفة سليمان، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة على إمارة دبي، ط1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، 2009.
24. عبد الجبار السعيد، التنظيم القانوني للمزاد الإلكتروني: دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، القاهرة، 2018.
25. عبد الفتاح بيومي حجازي، التزوير في جرائم الكمبيوتر والإنترنت، دار الكتب القانونية، مصر، 2008.
26. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح- دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية- التنظيم- البناء- الأهداف- المعوقات- الحلول، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
27. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004.
28. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحماية الفنية والجنائية لنظام الحكومة الإلكترونية، دار الكتب القانونية، المحلة الكبرى، مصر، 2007.

29. علاء حسين التميمي، إدارة المرافق العامة في ظل الحكومة الإلكترونية، المعهد العربي للدراسات القانونية، القاهرة، 2010.
30. علاء طاهر، الحكومة الإلكترونية الحديثة، دار الـراية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
31. عمرو أحمد حسبو، حماية الحريات في مواجهة نظم المعلومات، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000.
32. ماجد الحلو، العقد الإداري الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
33. مجدي يونس، التعليم الإلكتروني، دار زهور المعرفة والبركة، مصر، 2017.
34. محمد علي العريان، الجرائم المعلوماتية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
35. محمد عوض، قانون العقوبات، دار الكتب القانونية، المحلة الكبرى، القاهرة، 1998.
36. محمد فؤاد عبد الباسط، أعمال السلطة الإدارية: القرار الإداري - العقد الإداري، منشورات جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، 1989.
37. محمود نجيب حسني، شرح قانون العقوبات (القسم الخاص)، دار النهضة العربية، القاهرة، 1988.
38. مزهر العاني وشوقي جواد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
39. مهند مختار نوح، الإيجاب والقبول في العقد الإداري: دراسة مقارنة، ط2، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2005.
40. مين أمين الرومي، جرائم الكمبيوتر والإنترنت، دار المعلومات الجامعية، الإسكندرية، 2003.
41. ناجح عبد الوهاب، التطور الحديث للقانون الإداري في ظل نظام الحكومة الإلكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2012.
42. هشام عكاشة، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة: دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004.
43. هلالى عبد اللاه أحمد، جرائم الحاسب والإنترنت بين التجريم الجنائي وأليات المواجهة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2015.
44. هلالى عبد اله أحمد، الجوانب الموضوعية والإجرائية لجرائم المعلوماتية على ضوء اتفاقية بودابست الموقعة في 23 نوفمبر 2001، ط1، دار النهضة العربية، 2003.

ثانياً: الرسائل العلمية

1. ابراهيم الغوطي، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.
2. سعيد العويدي، إدارة الجودة الشاملة في الشرطة باستخدام التقنيات الحديثة، أكاديمية الشرطة، كلية الدراسات العليا، دبي، 2004.
3. سليمان أبو سلامة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، 2017.
4. سيف الشامسي، النظام القانوني للمناقصات في دولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمارات العربية المتحدة، 2018.
5. عائشة الدجاني، اللوح التفاعلي وانعكاساته على أداء المعلمين والطلبة في مدارس القدس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين، 2018.
6. مي حداد، دور الحكومة الإلكترونية في تحديث وتطوير أداء منظمات القطاع العام في الأردن : دراسة ميدانية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، 2009.
7. ياسر البصير، تكوين عقد البيع الإلكتروني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية، 2008.
8. يوسف العفيفي، الجرائم الإلكترونية في التشريع الفلسطيني، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013.

ثالثاً: المجلات والدوريات

1. أحمد المبوح، مستوى توظيف أدوات جوجل التعليمية كنظام تعلم الكتروني بجامعة الأقصى تحقيقاً للمعرفة الرقمية، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني، مجلد (7)، عدد (13)، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2019.
2. أسامة غيث، الاقتصاد الرقمي كيف يرتبط بالإعلان عن قيام الحكومة الإلكترونية، مقال منشور بجريدة الأهرام، العدد (42047)، القاهرة، 2002.

3. إيمان الضلعات، أثر استخدام تطبيقات جوجل التربوية في تنمية مهارات تصميم الاختبارات الإلكترونية لدى طالبات الدبلوم التربوي في مقرر الحاسوب في التعليم، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، مجلد (6)، عدد (3)، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2017.
4. حمدي القبيلات، النظام القانوني لإبراد العقود الإدارية الإلكترونية، مجلة دراسات الجامعة الأردنية، مجلد (34)، الجامعة الأردنية، عمان، 2007.
5. خليل قداه، "الوقت الذي ينتج فيه التعبير عن الإرادة: أثره القانوني والشرعي: دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون"، مجلة جامعة الأزهر للعلوم الإنسانية، مجلة (8)، عدد (2)، جامعة الأزهر، غزة، 2006.
6. سالم الشاعر، دبي المدنية الإلكترونية الأولى عربياً والثامنة عشرة عالمياً، مجلة تقنية للمجتمع، عدد(3)، دبي، 2004.
7. عمار كاظم، و نارمان نعمة، القوة القانونية للمستند الإلكتروني، مجلة مركز دراسات الكوفة، جامعة الكوفة، العراق، مجلد (1)، الإصدار الرابع، 2008.
8. فيصل الشوابكة، "النظام القانوني للعقد الإداري الإلكتروني"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد (21)، عدد (2)، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013.
9. قيدار عبد القادر صالح، "إبرام العقد الإلكتروني وإثباته"، مجلة الرافدين للحقوق، مجلد (10)، عدد (37)، العراق، 2008.
10. مريم حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكية، العراق، 2013.
11. مصطفى عبد الباقي، التحقيق في الجريمة الإلكترونية وإثباتها في فلسطين: دراسة مقارنة، مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، مجلد (45)، عدد (4)، الجامعة الأردنية، عمان، 2018.
12. مطيرة المطيري، دور التعليم الإلكتروني في تفعيل البيئة الصفية واستخدامه في مدارس محافظة الفروانية في دولة الكويت من وجهة نظر المشرفين ومديري المدارس، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني، مجلد (8)، عدد (14)، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2020.

رابعاً: التقارير وأوراق العمل

1. أمال أبو خديجة، الجرائم الإلكترونية في القانون الدولي والقانون الفلسطيني، المدونة القانونية الفلسطينية، الإثتين 19 ديسمبر، 2016.
2. بسام الحمادي، مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 29 يناير 2002، ص 1-6.
3. تقرير اللجنة الاجتماعية والاقتصادية لغرب آسيا، إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بيروت، 2010.
4. نيا ب البداينة، الجرائم الإلكترونية: المفهوم والأسباب، ورقة علمية مقدمة للملتقى العلمي "الجرائم المستحدثة في ظل المتغيرات والتحويلات الإقليمية والدولية، كلية العلوم الإستراتيجية، عمان، 2014.
5. سامي محمد صدقي، دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في ندوة الحكومة الإلكترونية، مسقط، 10-12/05/2003.
6. عبد الرؤوف الروابدة، الحكومة الإلكترونية والتشريع، ورقة مقدمة في ندوة الحكومة الإلكترونية (الواقع والتحديات)، مسقط: 10-12/05/2003.
7. ماجد الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى مؤتمر الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أكاديمية شرطة دبي، 26-28 أبريل 2003.
8. هشام الذيب، توجيهات ترسم مستقبل التجارة الإلكترونية دراسة عن تأثير التجارة الإلكترونية على الملكية الفكرية والأمن الإلكتروني، ورقة مقدمة في المؤتمر السنوي لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية نحو منظمة رقمية، مصر، 1-4/10/2002 .

خامساً: المقابلات الشخصية

1. مقابلة مع الدكتور طارق طميزه، وكيل نيابة الجرائم الإلكترونية، نيابة لحول، بتاريخ 22/1/2020، الساعة الثانية ظهراً.
2. مقابلة شخصية مع الأستاذ جواد جاغوب، مختص فني في دائرة العطاءات المركزية- رام الله، الأربعاء، 25/1/2020، ساعة الواحدة ظهراً.
3. مقابلة مع المستشار عيسى أبو شرار، رئيس مجلس القضاء الأعلى الانتقالي عبر تطبيق "واتس أب"، بتاريخ: 4/5/2020

سادساً: القوانين

1. القرار بقانون رقم (10) لسنة 2018 م بشأن الجرائم الإلكترونية، منشور في مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (16) بتاريخ: 2018/5/3، ص8.
2. قرار بقانون رقم 15 لسنة 2017 بشأن المعاملات الإلكترونية، منشور في الوقائع الفلسطينية، العدد (14)، بتاريخ: 2017/7/9، ص2.
3. قانون رقم 9 لسنة 1998 بشأن اللوازم العامة، الصادر بتاريخ: 1998/11/2، الوقائع الفلسطينية، عدد (26)، 1998/11/26، ص 28.
4. القرار بقانون رقم (15) لسنة 2009 بشأن الهيئة الفلسطينية لتنظيم قطاع الاتصالات، مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (82)، بتاريخ: 2016/8/2.
5. القرار بقانون رقم (8) لسنة 2014 بشأن الشراء العام، مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (107)، بتاريخ: 2014/5/28، ص 24.
6. قرار رقم (22) لسنة 1995 بشأن مركز الحاسوب الحكومي، الوقائع الفلسطينية، عدد (4)، بتاريخ: 1995/1/14.
7. قرار رقم 51/162 المتضمن قانون اليونيسترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية للأمم المتحدة، الصادر عن الجمعية العامة لهيئة الأمم المتحدة في 1997/1/30: الموقع الإلكتروني لهيئة الأمم المتحدة: <https://undocs.org/ar/A/RES/51/162>
8. قرار مجلس الوزراء رقم (269) لسنة 2005 بشأن المصادقة على السياسات العامة لاستخدام الحاسوب وشبكة الإنترنت في المؤسسات العامة، المنشور في العدد رقم (65)، من الوقائع الفلسطينية، بتاريخ: 2006/6/14، ص 199.
9. قرار مجلس الوزراء رقم (35) لسنة 2004 بشأن النفاذ إلى الشبكة العالمية (الإنترنت) والبريد الإلكتروني عبر مركز الحاسوب الحكومي، المنشور في العدد رقم (50)، من الوقائع الفلسطينية، بتاريخ: 2004/8/29، ص 160.
10. قرار مجلس الوزراء رقم (5) لسنة 2014 بشأن نظام الشراء العام، صادر بتاريخ: 2014/4/22، مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (109)، 2014/10/29.

11. قرار مجلس الوزراء رقم 65 لسنة 2005 بالمصادقة على اعتماد مبادرة فلسطين الإلكترونية (E-Palestine) بجميع مكوناتها، منشور في مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (61)، بتاريخ: 2006/3/18، ص 191.
12. قرار مجلس الوزراء رقم 16 لسنة 2015 بالنظام الداخلي لعمل الفريق الفلسطيني للاستجابة لطوارئ الحاسوب، منشور في مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (118)، بتاريخ: 2016/2/28، ص 70.
13. قرار مجلس الوزراء لعام 2004 المتعلق بشأن إنشاء الشبكة الحكومية المستقلة للإتصالات، منشور في مجلة الوقائع الفلسطينية، عدد (50)، بتاريخ: 2005/8/29، ص 159.
14. مرسوم رقم (9) لسنة 2011م بشأن المصادقة على تعديل الاتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات، صادر بتاريخ: 2011/6/27، مجلة الوقائع، عدد (91)، 2011/10/10، ص 33.
15. قانون تنظيم التوقيع الإلكتروني رقم 15 لسنة 2004 المصري، صادر بتاريخ: 21 نيسان/ابريل 2004، منشور في الجريدة الرسمية، عدد 17 تابع (د)، 22 نيسان/ ابريل 2004.
16. قانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة الصادر بالقانون رقم 182 لسنة 2018 المصري، الجريدة الرسمية، عدد (39) مكرر (د)، 2018/10/3.
17. قانون المعاملات الإلكترونية رقم 85 لسنة 2001 الأردني، صادر بتاريخ 11 كانون الأول/ ديسمبر 2001، منشور في الجريدة الرسمية، عدد (4524)، بتاريخ 3 كانون الأول/ ديسمبر 2001، ص 6010.
18. قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (47) لسنة 2007، منشور في الجريدة الرسمية، عدد رقم 4831، بتاريخ: 2004/6/17.
19. قانون المعاملات التجارية والإلكترونية رقم 2 لسنة 2002، الموقع الإلكتروني لمحاكم دبي: <https://www.dc.gov.ae/PublicServices>
20. قانون رقم 49 لسنة 2016 في شأن المناقصات العامة الكويتي، الصادر بتاريخ 2016/7/20 منشور في مجلة الكويت اليوم، السنة (62)، عدد (1299)، الكويت، 2016/7/7/31، ص 2.

سابعاً: الأحكام

1. الحكم الصادر في القضية رقم 99/112- جنایات أمن دولة - أبو ظبي. أشار إليه: عباس حفصي، جرائم التزوير الإلكترونية، رسالة دكتوراه، جامعة وهران، الجزائر، 2015، ص 32: منشورة على الموقع الإلكتروني: <https://theses.univ-oran1.dz/document/61201663t.pdf>، تاريخ الزيارة: 2020/5/20.
2. طعن رقم (813)، المحكمة الإدارية العليا المصرية، سنة 34 قضائية، 1989، منشور في نقلاً عن: فيصل الشوابكة، "النظام القانوني للعقد الإداري الإلكتروني"، مرجع سابق، ص 354.
3. طعن رقم (1998)، المحكمة الإدارية العليا المصرية، جلسة 1987/3/31، سنة 29 قضائية: نقلاً عن: فيصل الشوابكة، "النظام القانوني للعقد الإداري الإلكتروني"، مرجع سابق، ص 354.
4. طعن رقم (3063)، المحكمة الإدارية العليا المصرية، جلسة 1988/2/20، سنة 31 قضائية: نقلاً عن: محمد عطا الله، الإثبات بالقرائن في القانون الإداري والشريعة الإسلامية: دراسة فقهية مقارنة، جامعة المنصورة، 2001، ص 30.
5. طعن رقم (1668)، المحكمة الإدارية العليا الأردنية، إداري، 1994/1/4، أشار إليه في ماجد راغب الحلو، العقود الإدارية والتحكيم، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004.

ثامناً: المواقع الإلكترونية

1. محمد بيسي، الإيجاب والقبول الإلكتروني، بحث قانوني، موقع أحوال القانون، تاريخ النشر 2019/8/28، <https://www.a7wallaw.com/11187>، تاريخ الزيارة 2020/3/6، ساعة 8م.
2. عبد العزيز القراري، حكومة دبي تطلق مشروع البوابة الإلكترونية بمطار دبي الدولي، مجلة العالم الرقمي، عدد 29 تاريخ النشر، 2006/01/01، <http://www.al-iazirah.com.sa/digimag/tn8.htm>، تاريخ الزيارة 2020/2/3، ساعة 6م.
3. فاطمة رياض ومحمد عبد العاطي، الحجية القانونية للتوقيع الإلكتروني في ظل أزمة كورونا، مقال منشور على الموقع الإلكتروني لمجلة المال: <https://almalnews.com>، بتاريخ: 2020/5/19، تاريخ الزيارة 2020/5/1، ساعة 8 ص.

4. علي زهدي شقور، التعليم في ظل جائحة كورونا، صحيفة الأيام، www.al-ayyam.ps، تاريخ النشر، 2020/4/30، تاريخ الزيارة: 2020/5/10.
5. فداء الشوبكي، "برنامج زووم zoom وطريقة استخدامه في التعلم عن بعد"، موقع تعليم جديد الإلكتروني: <https://www.new-educ.com>، تاريخ النشر: 2020/4/7، تاريخ الزيارة: 2020/5/1، ساعة 8م.
6. معن الخطيب، تحديات التعلم الإلكتروني في ظل أزمة كورونا وما بعدها، موقع الجزيرة نت: <https://www.aljazeera.net>، تاريخ النشر: 2020/4/14، تاريخ الزيارة: 2020/5/10، ساعة 6م.
7. "نقله نوعية يشهدها قطاع الاتصالات في عهد الملك عبد الله الثاني"، مقال منشور على موقع صحيفة الراي الإلكتروني: <http://alrai.com/article> ، بتاريخ 2019/6/11، تاريخ الزيارة: 2020/5/1، ساعة 3م.
8. التجربة الصينية: هكذا غيرت التجارة الإلكترونية حياة الأسر إلى الأفضل، مقال منشور على صفحة الجزيرة نت: www.aljazeera.net، تاريخ النشر، 2019/12/7، تاريخ الزيارة: 2020/5/1، ساعة 9م.
9. الموقع الإلكتروني لبوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية: www.jordan.gov.jo، تاريخ الزيارة: 2020/4/2،
10. الموقع الإلكتروني لمجلس القضاء الأعلى: <https://www.courts.gov.ps>، تاريخ الزيارة: 2020/4/10.
11. الموقع الإلكتروني لهيئة التقاعد الفلسطينية: <http://www.ppag.ps>، تاريخ الزيارة: 2020/5/13، ساعة 2م.
12. الموقع الإلكتروني لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: <http://www.mtit.pna.ps>، تاريخ الزيارة: 2020/2/10، ساعة 2.
13. موقع وزارة الاقتصاد الوطني: <http://www.mne.ps>، تاريخ الزيارة: 2020/5/10.
14. الموقع الإلكتروني: <http://arabic.people.com.cn/n/2015/1216/c31664-8991442.html>
15. الموقع الإلكتروني: <http://arabic.china.org.cn/photos/txt/2019-1>

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	إقرار.....
ب	الشكر والعرفان.....
ج	الملخص باللغة العربية.....
هـ	الملخص باللغة الإنجليزية.....
و	المقدمة.....
ز	أهمية الدراسة.....
ز	منهج الدراسة.....
ز	إشكالية الدراسة.....
ز	تساؤلات الدراسة.....
ط	نطاق الدراسة.....
ط	خطة الدراسة.....
1	الفصل الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية وخدماتها.....
2	المبحث الأول مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها ومقوماتها.....
2	المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها.....
11	المطلب الثاني: مقومات الحكومة الإلكترونية.....
21	المبحث الثاني: الخدمات الحكومية الإلكترونية.....
22	المطلب الأول: برامج الخدمات الإدارية في الحكومات الإلكترونية.....
46	المطلب الثاني: خدمة التعليم الإلكتروني.....
57	الفصل الثاني: أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية والعوائق التي تواجهها..
58	المبحث الأول: العقد الإداري الإلكتروني وأساليب إبرامه.....
58	المطلب الأول: العقد الإداري الإلكتروني.....
63	المطلب الثاني: أساليب إبرام العقد الإداري الإلكتروني.....
77	المبحث الثاني: الجرائم التي تواجه نظام الحكومة الإلكترونية ووسائل حمايتها.....
77	المطلب الأول: الجرائم التي تواجه نظام الحكومة الإلكترونية.....
89	المطلب الثاني: وسائل حماية الحكومة الإلكترونية من الجرائم التي تتعرض لها.....
99	الخاتمة.....112.....

102	قائمة المصادر والمراجع.....
112	فهرس المحتويات.....
114	فهرس الملاحق.....

فهرس الملاحق

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	صورة بيانات لمستودع بيانات إلكتروني الدائرة اللوازم العامة الفلسطينية	119
2	صورة لنموذج عطاء مطروح عبر البوابة الإلكترونية	120
3	صورة لوحة التحكم التي من خلالها يتم التواصل ما بين الدائرة والمواطن	121
4	نموذج للمراسلات الإلكترونية ما بين الدائرة والمتقدمين للعطاءات المطروحة	122

ملحق (1)

خدمة لمستودع بيانات إلكتروني لدائرة اللوازم العامة الفلسطينية

الرئيسية
من نحن
اتصل بنا
صندوق الملاحظات
الاعلانات
وزارة المالية



State Of Palestine
Ministry Of Finance
General Supplies Department



الاعلانات

الاعلانات

2018/01

الاجلة المبذولة لتنافسة رقم 183/2017 شراء كتب ومراجع المكتبات العربية JFA لصالح التربية والتعليم

2018/01

خاتمة الاجلة المبذولة لتنافسة رقم 3/2018 شراء وتوريد مطبوعات - مركزي لصالح وزارات ومؤسسات دولة فلسطين

2018/01/24

خاتمة الاجلة المبذولة لتنافسة رقم 198/2017 مشروع طباعة بطاقات رخص القيادة المعقطة وشراء وتوريد الاجهزة والمعدات لصالح وزارة النقل والمواسات

2018/01/24

قرار الشراء منفاضة رقم 218/2017 شراء وتوريد بدل عسكرية مكتوبة للتمرس الرئاسي لصالح هيئة الامداد والتجهيز

2018/01/24

قراره بخصوص منفاضة رقم 17/2018 شراء وتوريد وترتيب وتشغيل اجهزة ومعدات بنك الجينات المرحلة الثانية - لصالح

الاعلانات المركزية

الاعلانات المطروحة

المرافقات

العقود المركزية لتجهيزات الصيانة والاستأجار

- عطاءات واستد
- عطاءات واستد
- الفلية
- عطاءات واستدراجات معروضة على لجنة العطاءات المركزية
- احالات مبدئية سارية
- عقود الصيانة

الارشيف

الاعلانات

اعلان هام

- اعلانات العطاءات والاستدراجات المركزية
- اعلانات لجنة العطاءات المركزية
- اعلانات مديرية اللوازم العامة
- مواعيد بث جلسات لجنة العطاءات المركزية

اللوازم العامة

الرئيسية

اللوازم العامة

الاعلانات العامة

- نموذج جرد اللوازم العامة
- قوانين ونواحي
- نماذج رسمية
- نموذج طلبات طرح العطاءات والاستدراجات المركزية
- اللوازم المتوفرة لدى المستودعات المركزية
- دليل اجراءات عمل مديرية اللوازم العامة

رسالة ترحيب

خدمات البث المباشر

روابط مهمة

البريد الحكومي

روابط ذات صلة

ملحق (2)

صورة لنموذج عطاء مطروح عبر البوابة الإلكترونية

من نحن
اتصل بنا
صندوق الملاحظات
الاعلانات
وزارة المالية



دولة فلسطين
وزارة المالية
مديرية اللوازم العام



تعتبر مديرية اللوازم العامة جزء لا يتجزأ من إدارات وزارة المالية ، وقد أنشئت بقرار من مجلس الوزراء عام 2003 ، وبترأسها مدير عام استناداً لأحكام قانون اللوازم العامة رقم 9 لسنة 1998 ، وتضم حالياً ستة دوائر رئيسية ، وهي :- دائرة المشتريات ، دائرة لجنة العطاءات المركزية ، دائرة متابعة اللجان والدعم الفني ، دائرة دراسة وتحديد الاحتياجات ، دائرة المسودعات المركزية ، ودائرة الإحصاءات .

الرئيسية
اللوازم العامة
الارشيف
العطاءات المركزية
الاعلانات

العطاءات و الاستدراجات المطروحة

26/2018 - عطاء JA-GSD/MOFP/2018/26 شراء خدمة النظافة
27/2018 - عطاء شراء وتوريد أجهزة مختبرات علمية لعدد من المدارس في غزة بتمويل JFA
25/2018 - عطاء MOA-GSD/MOFP/2018/25 توريد شعير علفي
5/2018 - مزاد تضمن كافتريا مقصف مجمع فلسطين الطبي - رام الله
22/2018 - عطاء خدمة النقلات السنوي للعام 2018
24/2018 - عطاء شراء وتوريد مركبات حكومية - مركزي
17/2018 - عطاء شراء وتوريد وتركيب وتشغيل اجهزة ومعدات بنك الخيرات المرحلة الثانية
23/2018 - عطاء شراء وتوريد معدات غرفة العسيل معسكر الامن الوطني - بيت لحم - منحة امريكية
20/2018 - عطاء ابداء اهتمام فحص جودة محتوى المناهج التجريبية الفلسطينية
19/2018 - عطاء نقل الوفود والفرق الرياضية
18/2018 - عطاء MOFP/FWC/MOFP/2018/18 استكمال شراء وتوريد قرطاسية ولوازم مكتبية

الرقم : 18/2018
الجهة المستفيدة : وزارات ومؤسسات دولة فلسطين
تاريخ العرض : 02-01-2018
أخر موعد لتسليم الكراسة: 06-02-2018
تحليل الكراسة

اعلانات خاصة بالعطاء

2018-01-02: طرح عطاء MOFP.FWC/MOFP/2018/18 استكمال شراء وتوريد قرطاسية ولوازم مكتبية لصالح وزارات ومؤسسات دولة فلسطين

239/2017 - عطاء شراء وتوريد أجهزة طبية
241/2017 - عطاء شراء وتوريد مواد خام
237/2017 - عطاء شراء خدمة نظافة وضيافة
233/2017 - عطاء MEHE/TVET/233/2017 شراء وتوريد مراكز التدريب المهني في دير البلح بتجهيزات لانظمة الخلايا الشمسية
16/2018 - عطاء شراء وتوريد اثاث مركزي
225/2017 - عطاء تأثيث 40 مختبر للتربية التكنولوجية
226/2017 - عطاء شراء وتوريد قطع تبديلية للأثاث المدرسي/ الضفة والقدس ، بنمونا ، JFA

خدمات البث المباشر

روابط مهمة

البريد الحكومي
رابط ذات صلة

النماذج

دليل إجراءات عمل مديرية اللوازم العامة
التصنيف الموحد للوازم العامة
نماذج الضبط والمشتريات
النماذج المتعلقة بإجراءات العطاءات والاستدراجات
النماذج المتعلقة بتنفيذ عمليات الشراء
نماذج قسائم القسيمة وعلم دولة فلسطين

ملحق (3)

لوحة التحكم التي من خلالها يتم التواصل ما بين الدائرة والمواطن

لوحة التحكم- تسجيل خروج

[الرئيسية](#)

[سجل الاحداث](#) | [سجل الروار](#) | [معلومات الصفحات](#) | [ادارة العقود](#)

<h4>العطاءات/الاستدراجات</h4> <ul style="list-style-type: none">- اضافة عطاء أو استدراج- التحكم بالعطاءات و استدراجات- تحميل المستندات	<h4>صفحات</h4> <ul style="list-style-type: none">- إضافة صفحة جديدة- تعديل الصفحات- تعديل مواعيد البث
<h4>الاعلانات و العقود</h4> <ul style="list-style-type: none">- اضافة اعلان جديد- تعديل ارشيف الاعلانات- إدارة العقود	<h4>الادارة</h4> <ul style="list-style-type: none">- الكراسيات التي تم تحميلها- جلسات لجنة العطاءات المركزية- الدورات و ورشات العمل
<h4>المستخدمين</h4> <ul style="list-style-type: none">- اضافة مستخدم جديد- قائمة المستخدمين- بياناتي	

مرحبا : جواد جاعوب
مدير النظام

ملحق (4)

نموذجاً للمراسلات الإلكترونية ما بين الدائرة والمتقدمين للعطاءات المطروحة

2017-11-21	salamlove1988@hotmail.com	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-21	salamlove1988@hotmail.com	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-21	salamlove1988@hotmail.com	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-21	mustafa.assi1981@gmail.com	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-21	secretary@al-jebrini.com	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-21	atanabeel@hotmail.com	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-20	zuhair@etc.ps	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-20	amjad-2011-@hotmail.com	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-20	mamarneh@etc.ps	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-20	gtc@globaltec.ps	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-20	hbpt2015@gmail.com	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-20	suliman_saadeh@yahoo.com	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-20	zaytona07@yahoo.com	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-20	rasimazzam4@hgmail.com	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018
2017-11-20	ebaa_aa_2010@hotmail.com	شراء وتوريد (MOFP-GSD/MOFP/2018/9) البيض والالبان والاجبان ومنتجاتها	9/2018

قائمة البريد الإلكتروني

eaa_aa_2010@hotmail.com; rasimazzam4@hgmail.com; zaytona07@yahoo.com; suliman_saadeh@yahoo.com; hbpt2015@gmail.com; gtc@globaltec.ps; mamarneh@etc.ps; amjad-2011-@hotmail.com; zuhair@etc.ps; atanabeel@hotmail.com; secretary@al-jebrini.com; mustafa.assi1981@gmail.com; salamlove1988@hotmail.com; Anasshawareb@hotmail.com; m.ajore@yahoo.com; red@alhuda.ps; ahmad200710@gmail.com; ahmad.barhm1984@gmail.com; moafaq10madma@outlook.com; sosohamdi.209@hotmail.com; lami1500@yahoo.com; abu_awwad82@hotmail.com; dr.vethasan@hotmail.com; tenders0@yahoo.com; rania_shanti@hotmail.com; ironiclady@hotmail.com; ihab.zakiyah.poultry@gmail.com; beladipoultryco@gmail.com; khoko2010@hotmail.com;