

دور الإدارة الرقابية في تفعيل وتطوير الإدارة الإلكترونية

د. سوني ذو الهدى*

أ. حمود بن عبدالله المشرفي**

الملخص:

لقد أحدثت الثورة المعلوماتية أثراً إيجابياً في كافة نواحي البشرية: الاقتصادية منها، والاجتماعية، والعلمية، والعملية، وغيرها من النواحي. ومن ضمن التأثيرات الإيجابية للثورة المعلوماتية تحول الإدارات التقليدية إلى إدارات إلكترونية، مما يجعلها تؤدي دوراً هاماً في النهوض بأجهزة الدولة الإدارية وتطويرها وتفعيل دورها في تقديم كافة الخدمات للمواطنين والمقيمين. بيد أن هذا التحول لا بد أن تصاحبه رقابة لصيقة وحازمة لتمتد الإدارة من تحسين جودة الخدمة التي تقدمها. وبناء عليه، فإن هدف هذه الورقة العلمية هو التعرف على أنواع الرقابة الإدارية في المؤسسات والهيئات العامة وإظهار مدى فاعليتها وكفاءتها في تطوير العمل الإداري الإلكتروني، وهو ما يمثل علاقة مباشرة بالهدف الثاني من المؤتمر: "تفعيل دور الشفافية والرقابة والمساءلة في الأجهزة الحكومية".

علماً أن هذه الورقة العلمية قد اتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخلص النتائج بعد ذلك واقتراح الحلول الممكنة لتطوير الإدارة الإلكترونية من خلال دور الإدارة الرقابية.

وقد خلص هذا البحث إلى الأهمية القصوى للدور الرقابي الذي تقوم به الإدارة في سبيل تطوير عمل الإدارة الإلكترونية. وأخيراً قدمت هذه الورقة توصيات يمكن أن تسهم في تفعيل دور الإدارة الرقابية، ومن أبرزها:

- إقامة الندوات والدورات التدريبية للكوادر البشرية في مجال رقابة الإدارة الإلكترونية.
- سنّ التشريعات القانونية المعنية برقابة العمل الإداري الإلكتروني.

* محاضر بالجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا.
** مدير دائرة الكاتب بالعدل بسلطنة عُمان.

- الاستفادة من تجارب وخبرات الدول العربية والأجنبية في مجال رقابة العمل الإداري الإلكتروني.

تمهيد:

إن دول مجلس التعاون الخليجي لدول الخليج العربية تُسارع الخطى في جاهزية وتطبيق نظام إدارتها الإلكترونية، وإن التقرير الأخير لهيئة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٢م يوضح أن دول مجلس التعاون الخليجي قد وصلت إلى مراتب متقدمة بين دول العالم في جاهزيتها لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وهذا إن دلّ على شيء فهو يدلّ على جدية وصدق القائمين على الحكومات الخليجية في تطوير العمل الحكومي الإلكتروني. وفي بداية هذه الورقة نرى من الضرورة أن نعرّج باختصار على مفهوم الإدارة الإلكترونية وإيضاح بعض مزاياها وأهدافها.

يرى الدكتور عبدالفتاح حجازي أن المقصود بالإدارة الإلكترونية هو "تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور، أو فيما بينها وبعضها البعض بطريقة إلكترونية، عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصالات الحديثة في أداء هذه المهام".^١ إن هذا التعريف يتسع لأي عمل إلكتروني يؤدي بواسطة الإدارات الحكومية كسلطات عامة أو حتى عن طريق شركات ومؤسسات القطاع الخاص. إذن، يتضح من ذلك أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يتعين أن يستوعب أعمال الحكومة في شكلها التقليدي.

إن أسلوب الإدارة الإلكترونية يمنح الأجهزة الحكومية وكذلك الخاصة تبادل وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة ممكنة. وعليه، فإن من أهم مزايا الإدارة الإلكترونية

¹ - United Nations E-Government Survey 2012:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>

^٢ - د. عبدالفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، (الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، ٢٠٠٦م) الكتاب الأول، ص ٤٥

تبسيط الإجراءات المطلوبة والتنسيق بين الأجهزة الحكومية بشكل انسيابي، وتقليل الوقت الذي يستهلكه المواطن للحصول على المعلومات أو الخدمات من الأجهزة الحكومية، بمراجعتها لتلك المؤسسات من وقت لآخر؛ إضافة إلى ذلك، زيادة الشفافية الحكومية وتدعيم الإجراءات المضادة للفساد^١.

كما أن للإدارة الإلكترونية أهدافاً أنشئت وتطورت من أجلها، ومن ضمنها تحسين مستوى الخدمات العامة، وذلك من خلال محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف عند قيامه بعمله التقليدي، حيث إن الحاسب الآلي وحسب البرامج وقاعدة البيانات المزودة به، يعطي نتائج عظيمة لا مجال للخطأ فيها^٢. كما أن من أهداف إقامة وإنشاء نظام الإدارة الإلكترونية الشفافية، ويتضح ذلك من خلال إمكانية مقدّم الطلب من متابعة معاملته أولاً بأول، وذلك لأن الدخول إلى مواقع الإدارة الإلكترونية متاح لكل صاحب علاقة أو مصلحة. فتوفير البيانات والمعلومات بسهولة يُعتبر من مظاهر الإدارة الإلكترونية^٣. أضف إلى ذلك المرونة التي تعتبر سمة من سمات الإدارة الإلكترونية، فهي إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعدية بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة ومتوفرة أبداً بفعل الصعوبات والعوائق في ظل الإدارة التقليدية^٤. علاوة على ذلك، فإن التقليل من التعقيدات الإدارية هو هدف أيضاً من أهداف إنشاء هذا النظام، فطبيعة القرار الإداري أو المعاملات المتعلقة بمصالح الجمهور أنها تمر بسلسلة إجراءات تعقيدية، فيأتي النظام الإداري

^١ - د. عبدالفتاح بيومي، ص ٢٢، ٢١.

^٢ - د. عبدالفتاح بيومي، ص ٩٩.

^٣ - د. عبدالفتاح بيومي، ص ٩٩.

^٤ - عبدالرحمن توفيق: الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، (القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، ٢٠٠٥م) الطبعة الثانية، ص ٦١.

الإلكتروني ليقفل من البيروقراطية، ويختصر مراحل إنجاز المعاملات بسبب قلة استخدام التعاملات الورقية^١.

ولقد سعت حكومة سلطنة عُمان من خلال "الإستراتيجية الوطنية لمجتمع عُمان الرقمي والحكومة الإلكترونية" إلى تطبيق وتفعيل مفهوم الإدارة الإلكترونية في العديد من القطاعات الحكومية، تهدف جميعها إلى تطوير نظام الحكومة أو الإدارة الإلكترونية وتقديم خدماتها الإلكترونية للمواطنين والمقيمين والشركات على حدّ سواء. ومن ضمن النماذج العملية والتطبيقية لنظام الحكومة الإلكترونية:

- البوابة التعليمية، والتي تُقدّم خدمات إلكترونية تتعلق بالطالب ومتابعة مستواه التعليمي والتربوي.
- مركز القبول الموحد، والذي عن طريقه يتمّ تقديم خدمات البعثات والمنح الدراسية.
- متابعة كل ما يتعلق بالتأمينات الاجتماعية والمعاشات التقاعدية.
- الاستفسار عن المخالفات المرورية ودفعها.
- استخراج بدل فاقد أو تالف لسند ملكية أرض.
- تنشيط حالة البحث عن عمل.
- التبرعات للجمعيات الخيرية^٢.

إن تحوّل الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية أدّى - بما ليس فيه شكّ - إلى جعل العمل الحكومي أكثر سرعة ودقة وفاعلية وبأقل كلفة مالية. بيدّ أنه إذا أريد

^١ - دلال أبو غزالة: عصر جديد للتعامل بين الحكومة والجمهور، (أبوظبي، صحيفة الخليج، العدد (٨١٩٩))، في ٣٠/١٠/٢٠٠١م.

^٢ - موقع عُمان الرقمية <http://www.oman.om/wps/portal>

لهذه الإدارة الإلكترونية أن تحقق الأهداف التي من أجلها تحولت فإنه يجب أن تخضع لرقابة تعزز وتفعّل من أدائها.

ويمكن أن تعرّف الرقابة بشكل عام بأنها " التحكم والتوجيه الذي يقوم به شخص أو جماعة أو هيئة رسمية أو شعبية في أمر أو موضوع أو سلوك استناداً إلى ضوابط ومعايير متفق عليها سلفاً بغية التخلص من الأخطاء التي تهدر الجهد والمال في طريق الوصول إلى الأهداف المرسومة". وحتى تكون الرقابة فاعلة ومؤثرة فلا بدّ أن تركز على ثلاثة عوامل مهمة، وهي:

- ١- وجود قانون تستمد منه الجهة الرقابية قوتها وسلطتها.
- ٢- وجود قواعد ومعايير سلوك تسري على الجهات الخاضعة للرقابة.
- ٣- وجود قوانين صارمة تستمد منها الأجهزة الرقابية صلاحيات معاقبة المخالفين للضوابط الرقابية^١.

إن هذه الورقة العلمية ستتناول بمزيد من التفصيل بيان الأجهزة الرقابية في الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير وتعزيز العمل الإداري، وستشمل ثلاثة أنواع من الرقابة، وهي: الرقابة الإدارية الداخلية والرقابة الخارجية ثم الرقابة القضائية.

أولاً: الرقابة الإدارية الداخلية:

إن التحوّل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لا يستلزم فقط تزويد تلك الإدارة الجديدة بالحاسبات الآلية وربطها بشبكات الاتصالات والإنترنت، فهو ليس مجرد "قضية تقنية" فحسب - كما يقول البعض - بل هو - وفي المقال الأول-

^١ - علي دنيف حسن، لماذا يجب مراقبة الأداء الحكومي، وما هي الآليات؟، (العراق، جريدة الصباح)، في ٢٠٠٦/١٢/٠٩ م.

"قضية إدارية"^١. وبمعنى آخر ينبغي أولاً أن تكون هناك إدارة سليمة وصالحة للتحويل إلى إدارة إلكترونية، وهذا يقتضي إصلاحاً تشريعياً ورقابياً يتواءم ويتزامن معه. كما أن موضوع الرقابة في الإدارة الإلكترونية يُعدّ من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات الإدارية. وسنتناول الحديث هنا عن التعريف بالرقابة الإدارية الداخلية وأهميتها وكذلك صورها ودورها في تقدّم الإدارة.

يمكن تعريف الرقابة الإدارية الداخلية بأنها تلك المهمة من الوظيفة الإدارية التي يتمّ بموجبها مراجعة المهام والأهداف المنجزة للتعرف على تنفيذها مقارنةً لما خُطّط له في ظلّ الرؤى والإستراتيجيات المرسومة مسبقاً واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة في حال وجود فجوة أو اختلاف^٢.

- أهمية الرقابة الإدارية الداخلية:

تهدف الرقابة على الإدارة بشكل عام إلى تحقيق مصلحة الإدارة نفسها بالمحافظة على حسن سير المرافق العامة، وتصحيح الأخطاء التي تقع فيها في تصرفاتها المختلفة، وتجنّب تكرار حدوث الأخطاء، وكفالة تنفيذ القوانين واللوائح، والتزام حدودها، وضمان نزاهة الموظفين ومستوى أدائهم، فضلاً عن استهدافها حماية حقوق وحريات الأفراد من تعسف القائمين على الإدارة؛ غير أن الرقابة أياً كان نوعها ينبغي ألا يكون هدفها تصيّد الأخطاء وفرض العقوبات، لأن ذلك من شأنه أن ينزع الثقة في نفوس الموظفين العاملين بالمؤسسات الإدارية^٣.

^١ - د. علي السلمي: "التحول إلى المنظمة الإلكترونية"، (مصر، جريدة الأهرام المصرية)، في ١٠٤/٠٤/٢٠٠٢م.

^٢ - أحمد عبدالله الصباب، وآخرون: أساسيات الإدارة الحديثة (جدة، خورزم العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، ٢٠٠٥م)، ص ٣٦

^٣ - مصطفى نجيب شوايش: الإدارة الحديثة: مفاهيم، وظائف، وتطبيقات (الأردن، دار الفرقان للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٣م)، ص ٦٩٦

وتمارس الرقابة على الإدارة من جانب الرؤساء الإداريين أنفسهم، كما تُمارَس من قِبَل أجهزة خارجية، ويقسّم هذا النوع من الرقابة إلى قسمين اثنين: رقابة تلقائية، ورقابة بناءً على تظلم.

- صور الرقابة الإدارية الداخلية:

إن الرقابة الإدارية التي عن طريقها يتطور العمل الإداري ويحقق نتائجه المرجوة منه، خاصة إذا ما تحدثنا عن تطوير العمل الإداري الإلكتروني، تلك الرقابة يمكن أن تقع على صورتين وهما:

١ - الرقابة التلقائية:

إن الرقابة التلقائية تجريها الإدارة من تلقاء نفسها وهي بصدد بحث ومراجعة أعمالها والتفتيش عليها، فرجل الإدارة الذي يقوم بالتصرف قد يراجع نفسه وقد يكتشف خطأ في تصرفه، فيقوم بنفسه على إلغائه أو تعديله أو استبداله بتصرف آخر يراه سليماً وقد يقوم بهذه المهمة الرئيس الإداري عندما يراقب أعمال مرؤوسيه ويتابعها بناءً على السلطة الرئاسية المقررة له في مواجهة الموظفين الذين يعملون في نطاق إدارته، كالرقابة التي يباشرها الوزير بالنسبة لأعمال وزارته والهيئات التابعة لها، فالرئيس الإداري من حقه أن يراجع أعمال المرؤوسين إذا ما اكتشف خطأ قانونياً^١، وهذه الرقابة متيسرة وسريعة بالنسبة للإدارة الإلكترونية، وذلك بسبب الربط الإلكتروني بين كافة أقسام الوحدة الإدارية، فالرئيس باستطاعته متابعة أعمال المرؤوسين عن قرب وبشكل مستمر، بعيداً عن التعقيدات الإدارية في النظام التقليدي، التي من شأنها أن تساهم في تأخير عملية الرقابة بل وتصبح في كثير من الأحيان اكتشاف الأخطاء والعيوب

^١ - د. سالم بن راشد العلوي: القضاء الإداري - دراسة مقارنة - مبدأ المشروعية- ديوان المظالم في الدولة الإسلامية- مجلس الدولة الفرنسي - مجلس الدولة المصري - محكمة القضاء الإداري بسلطنة عمان، الجزء الأول (الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩م)، ص ٦٦، ٦٥.

في العمل الإداري لاحتوائها على كثير من الأوراق والمستندات المتفرقة هنا وهناك.

٢ - الرقابة بناءً على تظلم:

قد يحصل ألا تكتشف الإدارة خطأ تصرفها إلا عن طريق التظلم الذي يرفعه أصحاب العلاقة إليها. والتظلم من القرار الإداري، يُقصد من تقديمه إعادة النظر في القرار المُتظلم منه بسحبه، أو إلغائه، أو تعديله من قِبَل مصدره. وتُمارس الإدارة صلاحياتها المحددة قانوناً تجاه القرار المتظلم منه إلغاءً أو سحباً أو تعديلاً. ولهذا النوع من الرقابة صورتان:

التظلم الولائي: وذلك بأن يتقدم الفرد المتضرر من تصرف الإدارة بتظلمه إلى الموظف الذي قام بالتصرف المشكو منه، طالباً منه إعادة النظر في تصرفه. ويمكن أن يكون ذلك عن طريق النوافذ الجانبية في المواقع الإلكترونية لوحدة الجهاز الإداري للدولة.

التظلم الرئاسي: وهو التظلم الذي يرفعه الفرد المتضرر إلى رئيس مصدر القرار الذي أضر به، طالباً منه ممارسة سلطته الرئاسية الممنوحة له بحكم القانون^١. وهذا أيضاً يمكن أن يُقدم عن طريق قسم الشكاوى والتظلمات الخاص برؤساء المصالح الإدارية في المواقع الإلكترونية الخاصة بهم. وفي سلطنة عُمان يوجد في كل وحدة حكومية بريد إلكتروني خاص برئيس الوحدة الحكومية، والذي من أهم وظائفه: استقبال الملاحظات والتظلمات المتعلقة بالعمل الإداري، وتشمل استقبال الملاحظات من داخل الوحدة الحكومية أي من الموظفين أو من المراجعين

^١ - د. حسين عثمان محمد عثمان: قانون القضاء الإداري، مبدأ المشروعية- تنظيم القضاء الإداري- اختصاص القضاء الإداري- تنازع الاختصاص (الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، ٢٠٠٣م)، ص ٦٨

تلتك الوزارة أو الهيئة الحكومية، ويتم التجاوب مع الملاحظات والتظلمات المرفوعة إلى الرئيس بجدية وسرعة.

ويُضح مما سبق أن هذا النوع من الرقابة الإدارية يتميز بسرعة الفصل في التظلمات الإدارية بعيداً عن التعقيدات والإجراءات القضائية التي تتطلبها وطبيعة العمل القضائي، وهذه الميزة تتضاعف في حال تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، فالرقابة الإدارية الإلكترونية سريعة وخالية، في العادة، من أي خلل أو تزييف، فالفرد بإمكانه أن يقدم تظلماً وقع عليه بسبب الإدارة عن طريق الوسائل الإلكترونية، ويمكن أن يصل إليه الرد خلال فترة بسيطة لتوافر البيانات والمعلومات في الشبكة. وحتى تتطور وترتقي ميزة هذا النوع من الرقابة ينبغي أن يكون هناك فريق عمل متخصص ومدرب في كيفية التعامل مع الرقابة الإلكترونية، يتبع مباشرة رئيس الهيئة أو الوحدة الحكومية.

- الرقابة الإدارية الداخلية ودورها في تطوير أعمال الإدارة الإلكترونية:

إن للرقابة الإدارية الداخلية وسائل مختلفة وعديدة في تطوير الإدارة الإلكترونية، والتي تساهم في تعزيز النجاح الإداري ومحاولة منع الفشل في المؤسسات الإدارية التي يباشر الرؤساء الرقابة فيها على المرؤوسين، كلٌ بحسب منصبه في السلم الإداري الذي يأتي على قمته الوزير المختص، ومن تلك الوسائل: الإشراف والتفتيش والمتابعة والنوافذ الإلكترونية الخاصة بالأجهزة الحكومية.

١ - الإشراف:

الإشراف الإداري يمكن أن يقسم إلى ثلاثة مستويات متدرجة وهي المستويات العليا ثم الوسطى ثم الدنيا. والمستويات العليا تتحقق من خلال إشراف الجهات الإدارية العليا كإشراف الوزراء والهيئات العامة، في حين تتحقق رقابة المستويات

الوسطى من خلال إشراف رؤساء المصالح والإدارات والأقسام المختلفة، في حين تتحقق رقابة المستويات الدنيا من خلال إشراف الرؤساء المباشرين على مرؤوسيههم. إن الإشراف الإداري على اختلاف مستوياته يساهم في تطوير الإدارة الإلكترونية، فعندما يتحقق هذا الإشراف يسود الإدارة نوع من الاهتمام والرغبة في تفعيل العمل الإداري الإلكتروني بصورة جيدة، والعكس صحيح، فعندما يغيب الإشراف في مستوياته الثلاثة أو أحدها فإن عيوب الإدارة تظهر للعيان، فهي سلسلة مترابطة. ولتعميق مبدأ الإشراف في الإدارة الإلكترونية ينبغي أن يتم تعهد تطوير وصقل مهارة الموظفين والمسؤولين في كافة المستويات الثلاثة على مهارات الإشراف في الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال الدورات التدريبية والندوات المتعلقة بذلك.

٢ - التفتيش:

ينصرف مفهوم التفتيش في مجال العلوم الإدارية إلى التفتيش الإداري دون غيره من أنواع التفتيش الأخرى، ويقصد بهذه الوسيلة من الرقابة: فحص سلامة الأعمال المشمولة بالتفتيش من الناحية الشكلية والموضوعية وفقاً للبرامج المعدة مع إفراغ نتائج التفتيش في تقارير خاصة، تُرفع إلى الجهات المختصة. وفي سلطنة عُمان هناك دوائر للتفتيش الإداري تتبع عادةً مكاتب الوزراء، إلا أنها ما زال معظمها يطبق التفتيش بمفهومه وطريقته التقليدية، بحيث يخرج المفتشون الإداريون من مكاتبهم إلى دوائر وأقسام الوزارة أو الهيئات الداخلية والخارجية، فيمكث في كل قسم أو دائرة يوماً كاملاً، وهو بلا شك إنفاق للوقت والجهد، وكان بالإمكان استبدال ذلك بالتفتيش الإداري الإلكتروني، بحيث يمكن للمفتشين الإداريين مراقبة العمل الإداري من خلال برامج معدة تتلاءم وطبيعة كل هيئة إدارية، ولن يكون هناك داعٍ إلى أن يغادر المفتش الإداري مكتبه لذلك الغرض، وبذا سيختصر كثير من الوقت والجهد في تطوير العمل الإداري.

٣ - المتابعة:

يُراد بالمتابعة: الاطلاع الدائم والمستمر على كيفية سير العمل ومدى التقدم الحاصل وفق الأهداف المرسومة، وهذا يتطلب من جهات المتابعة الحصول على البيانات والمعلومات لأداء مهمتها بصفة دورية منتظمة لتستطيع بذلك اكتشاف الأخطاء حال حصولها والعمل على عدم تكرارها. إن المتابعة في أعمال الإدارة الإلكترونية ليس بعسير، فالبيانات والمعلومات الخاصة بالإدارة يستطيع المسؤول المباشر الحصول عليها عن طريق البرامج المتخصصة في النظام الإلكتروني الخاص بالجهة الإدارية، بل إن كل مستويات وجهات الإشراف الإداري بإمكانها متابعة أعمال الإدارة الإلكترونية ببساطة وسرعة فائقة تختلف تماماً عما عليه الحال في متابعة أعمال الإدارة التقليدية.

٤ - مواقع ونوافذ إلكترونية للشكاوى وإبداء الملاحظات:

يمكن من خلال هذه النوافذ الإلكترونية استقبال شكاوى المراجعين أو المستفيدين من خدمات الإدارة الإلكترونية، وبالتالي يتم من خلالها قياس مواطن الضعف والقصور في نواحي الإدارة التي يمكن معالجتها في الوقت المناسب. كما أن الرقابة على الإدارة الإلكترونية من خلال النوافذ الإلكترونية يساهم في تعزيز مشاركة المواطنين في تطوير وتفعيل أداء الإدارة الإلكترونية، فتكون بذلك حلقة وصل مباشرة تربط المواطنين بالأجهزة الحكومية. وحتى تكون لهذه الوسيلة من وسائل الرقابة الإدارية الداخلية أثر فعّال في تطوير الإدارة الإلكترونية ينبغي التزام الإدارة بمبدأ الشفافية مع المواطنين لتشجيعهم على مواصلة الرقابة على أداء الإدارة من خلال النوافذ الإلكترونية.

ثانياً: الرقابة الخارجية:

في هذا النوع من الرقابة سنتناول الحديث عن رقابة مهمة وفاعلة في العمل الإداري، وهي - بلا شك- رقابة متممة للرقابة الإدارية الداخلية. كما أن الرقابة الخارجية هي رقابة تمارسها أجهزة إدارية متخصصة^١، أو أن تتم عن طريق المجالس البرلمانية. وقبل البدء ببيان دور الرقابة الخارجية في تطوير العمل الإداري الإلكتروني سنخرج إلى ماهية الرقابة الخارجية.

الرقابة الخارجية تُعدّ وسيلةً يستخدمها النظام السياسي للتحقق من كفاءة مؤسسات الأجهزة الإدارية في تحقيق السياسة العامة للدولة، وهي رقابة متممة ومكملة للرقابة الإدارية الداخلية. وسنتحدث هنا عن نوعين من الرقابة الخارجية التي تؤثر تأثيراً إيجابياً في تطور الإدارة بنوعها التقليدية والإلكترونية.

١ - رقابة مجالس الشورى (البرلمانات):

قبل الخوض في دور مجالس الشورى في تطوير وتفعيل العمل الإداري الإلكتروني سنقدّم تمهيداً مختصراً عن هذا النوع من الرقابة الخارجية.

يقوم نظام مجلس الشورى أو البرلمان على أساس أن الحكومة مسؤولة أمام المجلس، وفي معظم بلدان العالم تتمتع هذه المجالس بصلاحيات واسعة في الرقابة على أعمال السلطة التنفيذية، وذلك من أجل ضمان استمرار التقدم والتطور في كل دوائر وأقسام المؤسسات والهيئات التابعة لتلك السلطة.

إن الرقابة التي يباشرها مجلس الشورى (البرلمان) على أعمال الإدارة الإلكترونية تتحقق عن طريق مساءلة الوزراء منفردين أو مجتمعين عن كافة التصرفات التي تصدر عن الأجهزة الحكومية الداخلة ضمن اختصاص مساءلة

^١ - د. سالم بن راشد العلوي، مرجع سابق، ص ٦١

الوزراء، ولهذه المسألة صورٌ عدّة، منها ما يكون على شكل أسئلة يطرحها أعضاء مجلس الشورى على الوزراء أو على شكل استجابات أو تحقيقات^١.

دور مجلس الشورى في تفعيل وتقديم الإدارة الإلكترونية:

يمكن أن تساهم رقابة مجالس الشورى أو البرلمانات في تعزيز الإدارة الإلكترونية، وذلك لما تتمتع به هذه المجالس من صلاحيات واسعة في الرقابة عموماً على السلطة التنفيذية، ولأن هذه السلطة أصبحت في كثيرٍ من قطاعاتها تطبق مفهوم الإدارة الإلكترونية، فإن رقابة مجلس الشورى عليها يمكن أن تتم من خلال صور عديدة، منها:

١ - تخصيص لجان فرعية داخل مجلس الشورى، ويكون أعضاؤها مؤهلين علمياً وتقنياً بالعمل الرقابي، وذلك لمتابعة تقدّم أداء الإدارة الإلكترونية وفحص أي خلل يعيق تقدمها، ورفع المقترحات اللازمة لتجاوز أي خلل أو نقص يعترضها. وتكون هذه اللجان الفرعية تحت إشراف لجنة رئيسية بالمجلس أو البرلمان، مكونة من عدد كافٍ من أعضاء مجلس الشورى أو النواب.

٢ - النظر في الشكاوى أو الملاحظات التي ترد إلى أعضاء المجلس من ناخبينهم بعد دراستها وإبداء الرأي فيها، واقتراح ما يلزم لتطوير الإدارة الإلكترونية بناءً على الملاحظات الواردة إليهم. وهنا يمكن أيضاً أن يشترك المواطن عن طريق هذه الرقابة في تطوير وتحسين عمل الإدارة الإلكترونية، فيكون المواطن بذلك مراقباً لنشاط الإدارة الإلكترونية من خلال إيصال ملاحظاته إلى أعضاء مجلس الشورى.

^١ - مجلة الحقوق والشريعة - جامعة الكويت، " الرقابة البرلمانية على أعمال الإدارة في الكويت"، د. عثمان عبدالملك الصالح، العدد الرابع ١٩٨١م، ص ٤٧-١١.

إن تعزيز هذا النوع المهم من الرقابة الخارجية على أعمال الإدارة الإلكترونية ينبغي أن يتبعه ندوات تعريفية ودورات تخصصية لأعضاء المجلس بأهم أعمال الإدارة الإلكترونية وسبل تطوير أدائها، لتكتمل صورة الرقابة البرلمانية على أداء الإدارة الإلكترونية بشكل واضح أمام كافة الأعضاء، حتى يكون لملاحظاتهم واقتراحاتهم أثر فعّال في تحسين أداء الإدارة الإلكترونية.

٢ - جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة:

جهاز الرقابة المالية والإدارية (ديوان المحاسبة) هو جهاز مركزي مستقل يقوم بمهمة الرقابة المركزية على أنشطة الأجهزة الحكومية. وقد منح القانون هذا الجهاز سلطة وصلاحيات رقابية أعمال الوحدات الإدارية، وهي تتبع لرئاسة مجلس الوزراء أو لرئيس الدولة مباشرة كما في سلطنة عُمان، وهو ما يعطيها مكانة مرموقة، وقوة في اتخاذ القرارات، وذلك حتى تحقق كفاءة الأجهزة الحكومية في العمل الإداري. ومن ضمن أهم أهداف هذه الأجهزة أو الدواوين: ضمان التزام المؤسسات بالقوانين المعمول بها في الدولة^١. وفي سلطنة عُمان توجد هذه الرقابة تحت مسمى "جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة" الذي صدر بموجب المرسوم السلطاني رقم (٢٠١١/١١١).

دور جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة في تطوير الإدارة الإلكترونية:

جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة في سلطنة عُمان هو جهاز يتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري ويتبع جلالة السلطان مباشرة^٢. وقد جاء في قانون جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة أن من ضمن

^١ - د. فايز الزعبي، الرقابة الإدارية في منظمات الأعمال (عمان، جامعة مؤتة، ١٩٩٥)، الطبعة الأولى، ص ٣٤

^٢ - المادة (٢) من قانون الرقابة المالية والإدارية للدولة.

اختصاصات الجهاز "الرقابة الإدارية"، وكذلك "رقابة الأداء"^١. وحتى يتمكن جهاز الرقابة المالية والإدارية من مزاولة اختصاصاته، أُجيز له بحكم القانون حق ممارسة "التحقق من كفاءة الأنظمة المالية والإدارية والكشف عن أوجه النقص والقصور فيها واقتراح وسائل علاجها وتلافيها"، وكذلك "فحص المخالفات المالية والإدارية التي تقع من العاملين بالجهات الخاضعة لرقابة الجهاز"^٢. كما أن كل وحدات الجهاز الإداري للدولة خاضعة لرقابة الجهاز إلا ما استثنى منها بنص خاص في مرسوم إنشائها، كما أن الهيئات والمؤسسات العامة وغيرها من الأشخاص الاعتبارية العامة خاضعة للرقابة، إضافة إلى صناديق الاستثمار وصناديق التقاعد وأي صناديق حكومية أخرى^٣.

وهذا النوع من الرقابة - لا شك - أنه يطور من عمل المؤسسات الحكومية، ذلك أن أي مخالفة للأنظمة والقوانين المعمول بها في وحدات الجهاز الإداري يتم التبليغ عنها متى تم اكتشافها عن طريق الموظفين الرقابيين بجهاز الرقابة المالية والإدارية، ويتم التفاعل مع الملاحظات التي يحصل عليها الأعضاء الرقابيون بالجهاز، وذلك لتطوير العمل الإداري بالمؤسسات الخاضعة للرقابة الإدارية^٤. إلا أن قانون جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة لم يتطرق كلية إلى الرقابة على العمل الإداري الإلكتروني، وإن كان في حقيقة الأمر أن العمل الإداري الإلكتروني يندرج تحت عمل المؤسسات الحكومية، إلا أن التخصيص بالرقابة الإدارية على الأعمال الإلكترونية أو تبني نظام رقابي إلكتروني سيكون له إيجابيات عديدة، منها:

^١ - المادة (٩)، الفقرة (٣، ٢) من القانون

^٢ - المادة (١٠)، الفقرة (٨، ١٠) من القانون

^٣ - المادة (٢٠)، الفقرة (٣، ٢، ١) من القانون

^٤ - المادة (٢٣) من القانون جاء فيها "للجهاز عند اكتشاف مخالفة مالية أو إدارية أن يطلب من الجهة التي وقعت بها المخالفة إجراء التحقيق اللازم مع الموظف المسؤول عنها..".

- تسهيل عملية الرقابة الإدارية على حسن أداء وسير عمل الجهات الحكومية.
- زيادة الالتزام بمبدأ الشفافية في تصرفات الجهات الإدارية.
- اختزال عاملي الوقت والجهد في الرقابة على العمل الإداري.
- تخفيض التكاليف المنفقة على خروج الموظفين الرقابيين إلى وحدات الجهاز الإداري.

ثالثاً: الرقابة القضائية:

وهي الرقابة التي تباشرها المحاكم، وتُوصف بأنها أكثر أنواع الرقابة ضماناً لحقوق وحريات الأفراد لما يُفترض في القضاء من نزاهة وحياد وإمام بالقانون^١. من الواجب الإشارة إلى أن العمل الحكومي - وغيره - لا بدّ له لكي يكون مشروعاً أن يتم على أساس قانوني، أي يندرج تحت مظلة الشرعية القانونية، التي تتمثل في النصوص الدستورية والقانونية واللائحية، ولا بدّ أن ينبني أي إجراء إداري على أساس قانوني، وإلا فقد شرعيته وصار عملاً منعماً أو باطلاً. وإذا كان هذا هو الأساس في الإدارة التقليدية، فإنه سيبقى أيضاً الأساس في الإدارة الإلكترونية.

ولكن قد تقف النصوص والمفاهيم القانونية حجر عثرة أمام التطوير الإداري، بل وتكون معوقاً من معوقات انطلاق نظام الإدارة الإلكترونية في كثير من الأحيان، وذلك إذا تحولت تلك النصوص والمفاهيم القانونية "التقليدية" إلى قيود وأغلال يكبل نجاح تلك الإدارة الجديدة، باعتبارها - أي النصوص والمفاهيم - أطرّاً تتناسب مع الإدارة "التقليدية" ولكنها غير صالحة لمواكبة التحول إلى الإدارة الإلكترونية مما يؤدي إلى ضرورة مراجعة تلك المفاهيم القديمة. هذا من

^١ - د. حسين عثمان محمد عثمان، مرجع سابق، ص ٧٠

جهة، ومن جهة أخرى، فإن التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية يحتاج، ليس فحسب، إلى مراجعة المفاهيم القانونية القديمة وتنقيتها، بل يحتاج إلى استنباط قواعد جديدة، تواكب التقدم والتطور التكنولوجي الذي رافق نظام الإدارة الإلكترونية. وفي بداية هذا النوع من الرقابة سنوضح باختصار مفهوم القانون الإداري كجهاز قضائي يمثل الرقابة القضائية على أداء الأجهزة الحكومية.

من المسلم به أن كل مجتمع إنساني - مهما صغر حجمه- لا يستغني عن قواعد قانونية تنظم شؤونه، فتحدد علاقات الأفراد فيما بينهم، وعلاقاتهم بالسلطة العامة، كما تنظم أجهزة السلطة العامة من حيث تشكيلها وصلحياتها والعلاقات فيما بينها، فضلاً عن تنظيم العلاقة بين السلطة العامة والسلطات الأخرى التي تتواجد معها^١. وقد زادت أهمية القانون الإداري- على الرغم من حداثة نشأته - وتعددت قواعده ومبادئه مع زيادة اختصاصات وامتيازات السلطة الإدارية في العصر الحديث نتيجة لتضخم واتساع وتشعب المهام والوظائف التي أصبحت الدولة تضطلع بها^٢.

و قد تمّ تعريف القانون الإداري - حديثاً- بأنه " القانون الذي ينظم الأجهزة والهيئات الإدارية في الدولة، ويحكم النشاط أو الوظيفة التي تتولاها الأجهزة الإدارية لتحقيق المصلحة العامة "٣. وبالتالي يندرج عمل الإدارة الإلكترونية تحت هذا المفهوم باعتبارها نشاطاً من أنشطة الأجهزة الحكومية، قائم على تطبيق التقنية الحديثة من أجل تحسين أدائها العام.

١ - د . نواف كنعان : القانون الإداري (الأردن، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣م)، - الكتاب الأول -، ص ١٣

٢ - د. مازن ليلو راضي : الوجيز في القانون الإداري (الدنمارك، منشورات الأكاديمية العربية، ٢٠٠٨م)، ص ٢

٣ - د. مازن ليلو راضي، مرجع سابق، ص ٥

ومن المحاكم التي أقرها المقنن العماني هي محكمة القضاء الإداري^١، وقد جعل اختصاصها اختصاصاً لاحقاً على توقيع الجزاء من قبل السلطة الإدارية المختصة بتوقيع الجزاء على الموظف العام إن ارتكب ما يستحق به العقوبة؛ وبذلك فإن محكمة القضاء الإداري تراقب مدى شرعية تلك القرارات في إطار من الموازنة بين مصلحة الجهات الإدارية وبين حق الموظف العام في الحماية؛ فمن المعلوم أن الموظف العام يخضع للقوانين واللوائح، وتحدد تلك القوانين واللوائح حقوق وواجبات الموظف في إطار من الخضوع لسلطة الجهة التي يعمل فيها الموظف، فعليه احترام ما جاءت به القوانين واللوائح، وألا يخالف أحكامها، ومتى قام بمخالفة أحكام القوانين واللوائح فإنه سيكون عرضة لقيام الجهة التي يعمل بها أن توقع عليه إحدى العقوبات المنصوص عليها قانوناً. وهكذا فإن الموظف يتعرض للمسؤولية الجزائية عندما يتهاون في أداء واجباته الوظيفية والمهام المنوطة به؛ وإذا لم يراع في سلوكه الوظيفي مقتضيات الوظيفة التي يشغلها، أو عند قيامه بأفعال وتصرفات تمس كرامة الوظيفة والإخلال بها، أو يتعدى حدود الواجبات الوظيفية، ينعد الاختصاص للإدارة بتوقيع الجزاء التأديبي المناسب على الموظف المخالف في حدودٍ يستوجب المنطق ومصلحة الإدارة اتخاذ القرار المناسب.

- الرقابة القضائية ودورها في تطوير الإدارة الإلكترونية:

لقد أصبحت الرقابة القضائية على القرارات الإدارية في وحدات الجهاز الإداري للدولة ضماناً أساسية لاحترام حقوق وحريات الأفراد، التي قررها النظام الأساسي للدولة وتضمنتها قواعد القانون لاسيماً وأن هذه الرقابة تصدر من محكمة

^١ - جاء في المادة (٦٧) من النظام الأساسي للدولة: " ينظم القانون الفصل في الخصومات الإدارية بواسطة دائرة أو محكمة خاصة يبين القانون اختصاصها وكيفية ممارستها للقضاء الإداري". كما أن محكمة القضاء الإداري العمانية أنشئت كمحكمة مستقلة بموجب المرسوم السلطاني رقم ٩٩/٩١ لينظم عمل المحكمة واختصاصاتها وإجراء التقاضي أمامها.

تتميز بدورها الفاعل والحازم، حيث تملك إلغاء القرارات الإدارية غير المشروعة لحماية الأفراد في مواجهة هذه القرارات وكذلك حماية الأجهزة الحكومية من إهمال وتقصير الموظفين. كما أن الرقابة القضائية تفرض على الإدارة أياً كانت تبني أسس موضوعية في سبيل تعزيز وتطوير العمل الإداري دون أن يكون هناك خرق للقوانين واللوائح التنظيمية في كل إدارة، مما ينعكس إيجاباً على الارتقاء بجودة الجهاز الإداري بما في ذلك الإدارة الإلكترونية.

ومن ضمن القرارات التي تصدرها الإدارة هي القرارات المتعلقة بالجزاءات التأديبية على الموظف المخالف للواجبات الوظيفية، والذي يمثل أحد مستلزمات أداء الإدارة لدورها في تنفيذ القانون لحماية متطلبات الإدارة ومصالحها وسير العمل فيها نحو التطوير والإنتاجية المتميزة. وقد اعترف المشرع في قانون الخدمة المدنية لجهة الإدارة كسلطة مختصة بإنزال الجزاءات على كل موظف يخالف واجبات الوظيفة، تطبيقاً وتنفيذاً لما عهد إليها^١. وبمفهوم آخر، قد راعت القوانين أهمية احترام الواجبات الوظيفية بما يخدم المصلحة العامة للأجهزة الحكومية. فإذا ثبت قيام أي موظف في الأجهزة الحكومية بإتيان عمل من الأعمال المحرمة عليه أو مخالفته لما تقضي به القوانين واللوائح، أو الخروج على مقتضى الواجب في أعمال وظيفته^٢، كان للسلطة المختصة في مكان العمل الذي يلتحق إليه ذلك الموظف إنزال الجزاء المقرر قانوناً، فإن لم يسغ له تقبل ذلك القرار جاز له أن يرفع الأمر إلى القضاء الإداري، الذي بدوره سيطبق مبدأ الرقابة القضائية على صحة القرار الإداري، وسيشمل ذلك كل الجوانب المحيطة والمتعلقة بالقرار الإداري الذي تم التظلم منه. وهذه الإجراءات عامة في الإدارة التقليدية وكذلك

^١ - جاء في المادة (١٠٦) من قانون الخدمة المدنية كل موظف يخل بالواجبات والمسؤوليات أو يرتكب المحظورات المنصوص عليها في هذا القانون ولائحته أو يخرج على مقتضى الواجب في أعمال وظيفته أو يظهر بمظهر من شأنه الإخلال بكرامة الوظيفة.

^٢ - إبراهيم عبدالعزيز شحبة: أحكام القانون الإداري (بيروت، الدار الجامعية، ١٩٩٤ م)، ص ٦٥

الإدارة الإلكترونية، فما صحّ فيما ذكرناه في الإدارة التقليدية، يصحّ حقيقةً في الإدارة الإلكترونية، فإذا اتفقت العلة والسبب في كلتا الإدارتين، كان الحكم واحداً، لا يختلف إلا باختلاف الوقائع. ونتيجةً للرقابة القضائية على أعمال الإدارة الإلكترونية سيتحسن أداء الإدارة الإلكترونية، لأن كلاً من القائمين أو المسؤولين عن تصرفات الإدارة الإلكترونية وكذلك الموظفون سيستقر في أنفسهم مبدأ الرقابة القضائية والوقوف أمام القضاء إن ثبت تقصير أو إهمال أحد منهم، مما سينعكس إيجاباً على أداء الإدارة الإلكترونية. فوجود الرقابة القضائية عنصر مهمّ وأساسي في تطوير العمل الإداري من خلال مراجعة القرارات الإدارية عموماً حال رفعها للتظلم، وهذه الرقابة تنعكس إيجاباً على العمل الإداري، سواء أكان في منظومته التقليدية أو الإلكترونية، بحيث تسهم في تطوير المنظومة الإدارية من خلال احترام العاملين في الجهاز الإداري للقوانين وعدم مخالفتهم لها.

الخاتمة والتوصيات:

إن الإدارة الإلكترونية مفهوم جديد للأداء الحكومي، من خلاله تتم مواكبة العصر واستغلال التكنولوجيا الحديثة لإنجاز معاملات المراجعين وتحسين مستوى أداء كافة أجهزة القطاع العام، لكن هذه الآلية الحديثة والمتطورة تواجه عقبات وتحديات عديدة، وعلى قدر النجاح الذي تحرزته الإدارة الإلكترونية في تأمين وحماية نظامها الإلكتروني، ومراقبته من كل خللٍ أو نقصٍ ناتجٍ عن جانبٍ فنيٍّ أو قانوني، فإنها تسهم في تقدّم وتطور نظامها وتكون في مصافّ الدول المتقدّمة في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية؛ وبعد هذه الدراسة الخاصة بدور الأجهزة الرقابية في تفعيل وتطوير الإدارة الإلكترونية وما تتضمنه من قضايا وتحديات قانونية مهمّة. عليه فإن هذه الدراسة توصلت إلى جملة من التوصيات التي يجدر بنا تلخيصها في النقاط التالية:

- ١ - الحاجة إلى تكثيف تأهيل وتدريب الكوادر البشرية في مجال رقابة الإدارة الإلكترونية، لتحقيق المزيد من التقدّم والتطور في هذا المجال، ومن ذلك إقامة الندوات والمؤتمرات ذات الطابع التخصصي ونقل الخبرات بين الهيئات والأجهزة الحكومية سواء المحلية أو الإقليمية أو حتى العالمية، وذلك لتطوير وتعزيز العمل الإداري الإلكتروني.
- ٢ - ضرورة سنّ تشريع قانوني يُعنى برقابة العمل الإداري الإلكتروني، سواء أكانت رقابة داخلية أو خارجية أو رقابة قضائية، لما لرقابة العمل الإداري الإلكتروني من أهمية بالغة في تقدّم العمل الإداري الإلكتروني في وقتٍ أصبحت الإدارة الإلكترونية تُهيمن على العالم أجمع، ولما للنصوص القانونية من قوة في إخضاع المخالفين للضوابط الرقابية.
- ٣ - الاستفادة من التجارب الرائدة في مجال الرقابة على الإدارة الإلكترونية على المستويين الإقليمي والدولي والاعتماد على أهل الخبرة في علم الإدارة وتقنية المعلومات والقانون لتطوير الأجهزة الرقابية حتى تتلاءم مع طبيعة الإدارة الإلكترونية.
- ٤ - ابتكار برامج إلكترونية قادرة على تمكين الموظفين الرقابيين من متابعة ومراقبة العمل الإداري في كافة الوحدات الحكومية الخاضعة للقانون، والاستعانة في ذلك بأهل الخبرة في مجال تقنية المعلومات.

المصادر والمراجع:

أولاً: التشريعات والقوانين:

- ١ - النظام الأساسي للدولة الصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم (٩٦/١٠١).
- ٢ - قانون الخدمة المدنية الصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم (٩٦/١٠١).
- ٣ - قانون القضاء الإداري الصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم (٩٩/٩١).
- ٤ - قانون الرقابة المالية والإدارية للدولة الصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم (٢٠١١/١١١).

ثانياً: الكتب:

- ١ - توفيق، عبدالرحمن: الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، (القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، ٢٠٠٥م) الطبعة الثانية.
- ٢ - د. حجازي، عبدالفتاح بيومي: الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، (الاسكندرية، دار الفكر الجامعي، ٢٠٠٦م) الكتابان الأول والثاني.
- ٣ - د. راضي، مازن ليلو: الوجيز في القانون الإداري (الدنمارك، منشورات الأكاديمية العربية، ٢٠٠٨م).
- ٤ - د. الزعبي، فايز، الرقابة الإدارية في منظمات الأعمال (عمّان، جامعة مؤتة، ١٩٩٥)، الطبعة الأولى.
- ٥ - شاويش، مصطفى نجيب: الإدارة الحديثة: مفاهيم، وظائف، وتطبيقات (الأردن، دار الفرقان للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٣م)، الطبعة الأولى.
- ٦ - شريحة، إبراهيم عبدالعزيز: أحكام القانون الإداري (بيروت، الدار الجامعية، ١٩٩٤م).
- ٧ - د. الشيخ، عصمت عبدالله: دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في تيسير وفاعلية العمل الإداري (القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٩٨م).

٨ - الصباب، أحمد عبدالله، وآخرون: أساسيات الإدارة الحديثة (جّدّة، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، ٢٠٠٥م).

٩ - د. العلوي، سالم بن راشد: القضاء الإداري - دراسة مقارنة - مبدأ المشروعية- ديوان المظالم في الدولة الإسلامية - مجلس الدولة الفرنسي - مجلس الدولة المصري - محكمة القضاء الإداري بسلطنة عُمان، الجزء الأول (الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩م).

١٠ - د. كنعان، نوّاف: القانون الإداري - الكتاب الأول - (الأردن، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣م).

د. محمد عثمان، حسين عثمان: قانون القضاء الإداري، مبدأ المشروعية - تنظيم القضاء الإداري - اختصاص القضاء الإداري - تنازع الاختصاص (الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، ٢٠٠٣م).

ثالثاً: المواقع الإلكترونية والدوريات والمجلات:

١ - أبو غزالة، دلال: عصر جديد للتعامل بين الحكومة والجمهور، (أبوظبي، صحيفة الخليج، العدد (٨١٩٩)، في ٢٠/١٠/٢٠٠١م).

٢ - د. السلمي، علي: "التحول إلى المنظمة الإلكترونية"، (مصر، جريدة الأهرام المصرية)، في ٠٤/٠٤/٢٠٠٢م.

٣ - د. عثمان عبدالمملك الصالح: "الرقابة البرلمانية على أعمال الإدارة في الكويت"، (الكويت، مجلة الحقوق والشريعة، العدد الرابع)، ١٩٨١م.

٤ - علي دنيف حسن: لماذا يجب مراقبة الأداء الحكومي، وما هي الآليات؟، (العراق، جريدة الصباح)، في ٠٩/١٢/٢٠٠٦م.

٥ - موقع عُمان الرقمية <http://www.oman.om/wps/portal>

6- United Nations E-Government Survey 2012:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>