النوافذ الالكترونية الحكومية والتحول الرقمي للمرفق العام في دولة الكويت

د. حمد خالد حمد المكراد

أستاذ مساعد- عضو هيئة تدريس– قسم المقررات القانونية

كلية الشرطة- أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية

(ISSN: 2537 - 0758)

النوافذ الالكترونية الحكومية والتحول الرقمي للمرفق العام في دولة الكويت

د. حمد خالد حمد المكراد

الملخص

نشأت المرافق العامة في القانون الكويتي رغبة في كفالة الاستقلال لنشاط معين بإبعاده عن الإدارة المركزية، وتحريره من الأنظمة الحكومية الإدارية والمالية، إضافة إلى منح هذه المرافق ميزانية مستقلة، لتخفيف العبء عن الإدارة المركزية. وقد تعدد صور تلك المرافق فمنها الإدارية والمهنية والتجارية والصناعية ومع إدخال تقنية المعلومات انتقل المرفق العام في الواقع الكويت من الصورة التقليدية التي تتضمن المدلول المادي والعضوي للمرفق إلى صورة أخرى هي المرفق العام الالكتروني وأضافت النوافذ الالكترونية الحكومية التي تعمل وفق تطبيق سطح المكتب لأنظمة ويندوز مثل: تطبيق (سهل) وتطبيق (هويتي) تلك النوافذ الحكومية التي جعلت خدمات المرفق العام ذات قيمة تقنية، وساعدت على التحول الرقمي للمرفق العام. وأوصت الدراسة بضرورة توحيد النوافذ الحكومية الالكترونية في تطبيق موحد تيسيراً على المنتفعين بخدمات المرفق العام في دولة الكويت.

الكلمات الدالة: المرفق العام– القانون الكويتي– النوافذ الحكومية الالكترونية.

The government E-applications EGW and the Digital Transformation of public facility in Kuwait

Abstract

The notion of public facility in Kuwaiti -PFS law found a desire to ensure independence for a particular activity by removing it from the central administration, freeing it from government financial management systems, and an independent budget**.** There are many forms of public facility, including administrative, professional, commercial, and industrial**.** With the introduction of information technology, public facility has moved in Kuwait from the traditional form with its physical and objective meaning to another form, which is the electronic public facility**.** Added government E-applications such as: (Windows Virtual Desktop), (SAHEL App KU) and (Kuwait Mobile Identity) to Services value Technology Streams public facility in the State of Kuwait and

helped in Digital Transformation. The study recommended to uniface EGW to easy use of PFS.

Keywords: public facility- Kuwaiti government E-Applications.

المقدمة

اقتضى قيام الدولة بأنشطة اقتصادية أو اجتماعية أو مهنية، التعرض لفكرة الشخصية المعنوية باعتبارها إحدى الوسائل الفنية لقيام الدولة بتلك الأنشطة وسبب ذلك أنه بعد الحرب العالمية الأولى ظهرت أنواع من المرافق تتمثل في مشروعات صناعية وتجارية تقوم بنشاط مماثل للنشاط الذي يتولاه الأفراد والجماعات الخاصة، وتتوافر لها في نفس الوقت جميع الصفات المميزة للمرافق العامة وتخضع لأحكام القانون العام والقانون الخاص معا[١].

من أجل ذلك لجأت الدولة إلى إنشاء كيانات تابعة لها منحتها الشخصية المعنوية وقدراً من الاستقلال لتمارس هذه الأنشطة، فظهرت الهيئات والمؤسسات العامة التي تمارس نشاطاً إدارياً، أو اقتصادياً، أو اجتماعياً، أو مهنياً.

ويخضع النشاط الذي تتولاه السلطات العامة طبقاً لمحددات السياسة العامة للدولة، لعدة اعتبارات تتعلق بالمصلحة العامة من ناحية وبحقوق وحريات الأفراد من ناحية أخرى، وتتحدد تلك الاعتبارات من خلال أساليب التنظيم الإداري[٢] في صورة مرفق عام يأخذ طابعاً مميزاً لنشاط الإدارة بوجه عام، وتساير سياسة الدولة في تحقيق أهداف ذلك النشاط.

وقد تتولى الدولة وهي تسعى من خلال النشاط الإداري إلى إشباع الحاجات العامة إدارة ذلك النشاط بنفسها، كما يدار نشاط المرفق من قبل الأشخاص الطبيعيين الذين يمثلونه في التصرفات القانونية[٣].

---

[١] د. ماجد راغب الحلو، تنظيم السلطة الإدارية والوظيفة العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة، دراسة مقارنة، جامعة الإمارات العربية المتحدة ١٩٨٩، ص ٧.

[٢] د. محمد بكر القباني، القانون الإداري في دول الخليج العربي دراسة مقارنة، طبعة ٢٠٠٩، ص٢٤٩.

[٣] د. محمد عبد المحسن المقاطع: الوضع القانوني لغرفة تجارة وصناعة الكويت وطبيعتها دراسة تحليلية وتأصيلية في إطار النظام الدستوري الكويتي، بحث منشور بمجلة الحقوق الصادرة عن مجلس النشر– العلمي بجامعة الكويت، العدد ١، السنة ٣٤ مارس، ٢٠١٢، ص ٤٩٨.

(ISSN: 2537 - 0758)

ومع شيوع وتطور استخدام تقنية الاتصالات والمعلومات في جميع مناحي الحياة اليومية بات من الضروري أن يدار المرفق العام بطريقة تواكب هذا التطور لضمان سير المرفق العام بانتظام واطراد وتواصل المنتفعين بسهولة ويسر مع المرفق من داخل وخارج الدولة دون عوائق جغرافية أو زمنية بما يحقق فكرة النشاط الإداري عن بعد ويساهم في التحول الرقمي للمرفق العام.

مشكلة البحث:

في ظل الأحداث المتسارعة وغير المتوقعة لانتشار فيروس كوفيد- ١٩ واعتباره وباء عالمي منذ شهر مارس ٢٠٢٠ أنشئت الحكومة الكويتية العديد من التطبيقات لتكون بمثابة نوافذ الكترونية على سطح المكتب لأنظمة ويندوز بما يضمن السير المنتظم للمرفق العام في ضوء إجراءات إغلاق المدارس والجامعات والمنافذ البرية والبحرية والمطارات وحظر التجوال والحجر الصحي للأشخاص والمناطق وتعطيل العمل بالجهات الحكومية، وغيرها من الإجراءات الوقائية العامة لمنع لانتشار فيروس كوفيد- ١٩، الأمر الذي يطرح التساؤل عن **دور النوافذ الالكترونية الحكومية والتحول الرقمي على تحسين سير المرفق العام خلال أزمة كوفيد- ١٩ وما بعدها في دولة الكويت؟**

أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من خلال إطار نظري لوصف وتحليل النوافذ الحكومية الالكترونية المستخدمة في دولة الكويت في ظل الظروف الطارئة والاستثنائية إثر انتشار فيروس كوفيد- ١٩ واعتباره وباء عالمي اقتضى تطبيق العديد من الإجراءات الوقائية للحد من انتشاره.

كما يستمد البحث أهميته من واقع تطبيق وممارسة المنتفعين من خدمات المرفق العام في التعامل من خلال النوافذ الالكترونية الحكومية ومدى تمكينهم من استمرارية التعامل عن بعد في ظروف أزمة كوفيد- ١٩ وما بعدها.

مصطلحات البحث:

- **النوافذ الالكترونية الحكومية في دولة الكويت:** هي تطبيقات الكترونية الزامية مقدمة من الجهاز المركزي لتقنية المعلومات (CAIT) في صورة أيقونات يمكن

تحميلها على سطح المكتب لأنظمة ويندوز والهواتف الذكية لتمكين جمهور المنتفعين المسجلين وفق الرقم المدني بالتعامل عن بعد[٤].

- **التحول الرقمي digital transformation:** هو استخدام تقنية المعلومات والاتصالات للتغير في قيمة ومستوى الخدمة وتقديمها بشكل مبتكر باستخدام تقنيات أكثر تطوراً مثل الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence[٥].
- **سياسة العمل عن بعد:** وسيلة للعمل باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات لانجاز العمل بعيدا عن المقر بشكل دائم أو جزئي أو حسب الحاجة[٦].

خطة البحث:

نتناول النوافذ الالكترونية الحكومية والتحول الرقمي للمرفق العام في دولة الكويت في ضوء مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد لتقديم خدماته للمنتفعين به، وتطبيقات تلك النوافذ وذلك من خلال مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: المرفق العام والنوافذ الالكترونية الحكومية في دولة الكويت

المبحث الثاني: النوافذ الالكترونية الحكومية وضمان سير المرفق العام بانتظام واطراد

المبحث الأول
المرفق العام والنوافذ الالكترونية الحكومية في دولة الكويت

تعددت النوافذ الالكترونية الحكومية في دولة الكويت من أجل ضمان سير المرفق العام بانتظام أثناء مواجهة أزمة كوفيد- ١٩ وقد خاطب بعضها المنتفعين بخدمات المرفق العام الصحي بينما اختص البعض الأخر من تلك النوافذ بالمرافق العام الإدارية والمهنية في الدولة وفق ما يتم تفصيله في النقاط التالية:

---

[٤] راجع: الكويت، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA)، سياسة العمل عن بعد للقطاع العام، مطبوعات إدارة حوكمة القطاع العام، مارس ٢٠٢٠، ص ٣ وما بعدها.
- Central Agency for Information Technology: https://www.cait.gov.kw/

[٥] **راجع:**
- Cherry, Miriam A., Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work, Comparative Labor Law & Policy Journal, Forthcoming, Saint Louis U. Legal Studies Research (February 18, 2016).p 133.

[٦] **راجع:** الكويت، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA)، سياسة العمل عن بعد للقطاع العام، مرجع سابق، ص ٣ وما بعدها.

(ISSN: 2537 - 0758)

أولا: المرفق العام

يمكن فهم مصطلح المرفق العام من خلال نشأة فكرته في القضاء الإداري الفرنسي منذ قضية بحكم شهير لمجلس الدولة صدر وهو حكم بلانكو (Blanco) في ٨ فبراير سنه ١٨٧٣، وقضية (Terrier) في ٦ فبراير عام ١٩٠٣ والقضايا التي توالت وصدرت فيها أحكام عن القضاء الفرنسي أيدت معيار المرفق العام سواء الصادرة عن مجلس الدولة أو عن محكمة التنازع الفرنسية واعتبرت أن مصطلح مثل: المرفق العام، ومصطلح الإدارة العامة تتوافق ومفهوم القانون الإداري، وتخضع منازعاتها لاختصاص القاضي الإداري[٧].

وفي المجمل ينتهي تعريف مصطلح "مرفق عام" إما وفق معيار النفع العام، أو معيار النشاط الإداري، أو الجمع بينهما[٨]، مع الوضع في الاعتبار صعوبة العثور على تعريف تشريعي للمرفق العام، سواء في القانون الكويتي أو النظم المقارنة على الرغم من احتلال نظرية المرفق العام مكانه كبيرة في سائر المجتمعات الحديثة.

ويمكن النظر إلى المرفق العام **وفقا لمعيار عضوي** على أنه هيئة، أو منظمة، أو جهاز، أو مشروع تتولى الدولة او أحد أشخاص القانون العام إدارته كما قد يعهد بإدارته لإدارته لأحد أشخاص القانون الخاص، كما يمكن النظر إلى المرفق العام وفقا لمعيار موضوعي (مادي) على أنه نشاط يهدف إلى النفع العام.

ويقصد بالنفع العام إشباع حاجات عامة أو تقديم خدمات عامة للجمهور قد تكون مادية كإيصال المياه والكهرباء أو توفير وسائل المواصلات، وقد تكون حاجات معنوية كالتنظيم الإداري[٩].

---

[٧] **راجع:**
- BRUNEL, FRANÇOISE, Droit de service public, Gualino Éditeur, 2020, p65 .

[٨] **راجع:**
- JACQUES CADRÂT, Les tribunaux judiciaires et la notion de service public : la notion judiciaire de service public, contribution à l'étude du problème de la répartition des compétences entre les deux ordres de juridictions, P 54: https://www.persee.fr/doc/ridc_0035-3337_1955_num_7_3_9548.

[٩] د. عزيزة الشريف، د. يسرى العصار، القانون الإداري: النشاط الإداري الكويت، مؤسسة دار الكتب، ١٩٩٩، ص ٩٥.

صفوة القول إنه بالنظر إلى المعيارين العضوي والموضوعي فإن مصطلح مرفق عام يعبر عن كل نشاط تضطلع به الإدارة بنفسها أو بواسطة أفراد عاديين تحت إشرافها وتوجيهها بقصد إشباع الحاجات العامة.

وتطبيقاً على ذلك، قضت المحكمة الدستورية العليا بأن المرفق العام لا يكون كذلك إلا بالنظر إلى موضوع الأعمال التي يباشرها (de service l'objet) ومردودها (rentabilité) ونظم إدارتها (Fonctionnement)، وانتهت إلى أن ما يعتبر معيارا ماديا (le sens materiel du objectif) لهذا المرفق إنما يتصل بطبيعة الأعمال التي يؤديها، ولا يجوز بالتالي أن تختلط بالجهة التي تقوم على إدارتها (le sens organique du formel) فقد تكون شخصا عاما، أو يعهد بها إلى أحد أشخاص القانون الخاص[١٠].

وفي الكويت نشأت المرافق العامة حتى قبل صدور الدستور في نوفمبر عام ١٩٦٢ استنادا لعدة اعتبارات أهمها: الرغبة في كفالة الاستقلال لنشاط معين بإبعاده عن الإدارة المركزية، وتحريره من الأنظمة الحكومية الإدارية والمالية، إضافة إلى منح هذه المرافق ميزانية مستقلة، لمساهمتها في تخفيف العبء عن الإدارة المركزية.

وقد أخذ المرفق العام في الكويت طابعا مميزا يعبر عن نشاط الإدارة بوجه عام، ويساير سياسة الدولة في تحقيق أهداف الإدارة من نشاطها، حيث سعت الدولة إلى إدارة ذلك النشاط بنفسها من أجل إشباع الحاجات العامة [١١].

وتماشيا مع ما تم ذكره، ينصرف اصطلاح مرفق عام في النظام القانون الكويتي إما إلى المعنى العضوي لهذا الاصطلاح وهو الوزارات والإدارات الحكومية، كما ينصرف إلى المعنى الموضوعي أي النشاط الذي تمارسه الدولة في إشباع الحاجات العامة للأفراد، الذي قد تعهد به إلى شخص من أشخاص القانون الخاص يتولى إدارته تحت إشرافها ورقابتها.

---

[١٠] المحكمة الدستورية العليا"، قضية رقم ٤١ لسنة ١٩ قضائية دستورية، بالجلسة العلنية المنعقدة يوم السبت مايو سنة ١٩٩٨.

[١١] د. محمد عبد المحسن المقاطع: الوضع القانوني لغرفة تجارة وصناعة الكويت وطبيعتها دراسة تحليلية وتأصيلية في إطار النظام الدستوري الكويتي، بحث منشور بمجلة الحقوق الصادرة عن مجلس النشر. العلمي بجامعة الكويت، العدد ١، السنة ٣٤ مارس، ٢٠١٢، ص ٤٩٨.

(ISSN: 2537 - 0758)

ثانيا: النوافذ الالكترونية الحكومية في دولة الكويت أثناء وبمناسبة أزمة كوفيد-١٩.

من أجل تدعيم توصيات منظمة الصحة العالمية بأولوية استخدام لقاحات كوفيد-١٩ استحدثت دولة الكويت عدد من النوافذ الالكترونية تخاطب المتعاملين مع المرفق العام الصحي، مثل تطبيق أشلوك، وتطبيق مناعة، وأخرى للتواصل مع جمهور المنتفعين من خدمات المرفق في مجالات وأنشطة متعددة كمرفق القضاء والمعلومات المدنية والخدمة المدنية وغيرها:

١- النوافذ الحكومية الإلكترونية المتعلقة بالمرفق العام الصحي

- النافذة الحكومية الالكترونية شلونك- SHLONK

عبارة عن نافذة الكترونية حكومية من إعداد الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات تهدف إلى تسجيل المواطنين والمقيمين في دولة الكويت المحالين إلى العزل المنزلي أو الحجر الصحي.

ويعني العزل في هذه الحالة منع خروج الشخص المصاب او المشتبه في إصابته بالفيروس من الخروج من المنزل أو من المنطقة السكنية المقيم فيها في حالة العزل الصحي لمنطقة سكنية تصنف على أنها ذات درجة عالية من الإصابات بالفيروس لقياس سرعة انتشاره بين أفراد المجتمع فيها إلا لدواعي المصلحة التي تقدرها السلطات[١٢].

أما الحجر الصحي فيكون بالنسبة للحالات المحتملة أو للمشتبه في إصابتهم بالفيروس[١٣] حيث يكون هؤلاء في الأعم الأغلب من المخالطين.

وقد حددت لوائح منظمة الصحة العالمية الشخص المخالط على أنه كل من يحتمل تعرضهم للإصابة بالفيروس سواء إصابة مؤكدة أو محتملة خلال فترة يومين قبل ظهور الأعراض وتنتهي بمرور أربعة عشر يوما على ظهورها[١٤].

---

[١٢] مجلس الوزراء الكويتي، والقرار الصادر في الاجتماع الاستثنائي بتاريخ ٢٠٢٠/٤/٦ بعزل منطقتين المهبولة وجليب الشيوخ لمدة أسبوعين.

[١٣] منظمة الصحة العالمية، الاستخدام الرشيد لمعدات الحماية الشخصية في مكافحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-١٩) والاعتبارات اللازمة أثناء فترات النقص الحاد جنيف: المنظمة ؛ ٢٠٢٠. ص٣.

[١٤] حدد تعليمات منظمة الصحة العالمية الحالات المحتملة في كل فئة عاصرت المصاب وجها لوجه لمدة عن ١٥ دقيقة ولمسافة متر ونص على الأقل دون استخدام أدوات الحماية المطلوبة، **راجع:**

وفي هذا الإطار يسعى التطبيق الالكتروني الحكومي شلونك- SHLONK إلى ضمان سلامة الأشخاص وحمايتهم، وتعزيز إجراءات التعافي من الإصابة بالفيروس، فضلا عن الحد من تداعيات انتشاره على مستوى الدولة.

ويشتمل التطبيق على الخدمات التالية[١٥]:

١. الإحصائيات والأخبار.
٢. متابعة الحجر الصحي الذاتي.
٣. دليل المراكز الصحية والصيدليات.
٤. طلب المساعدة الطبية والأدوية.
٥. مؤشر العد التنازلي للحجر الصحي.
٦. التنبيه بالإشعارات والرسائل النصية والمكالمات الألية.
٧. الحصول على شهادة إنهاء الحجر.

- النافذة الحكومية الالكترونية مناعة- IMMUNE

تطبيق مناعة-IMMUNE عبارة عن نافذة الكترونية حكومية من إعداد الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات تهدف إلى تخزين بيانات ومعلومات الأشخاص الحاصلين على اللقاحات الخاصة بوباء كوفيد- ١٩ والتي تستخدمها كافة الجهات الحكومية داخل دولة الكويت في إدارة الأشخاص لغرض السفر، أو الأماكن المغلقة التي لا تسمح لغير المطعمين بالدخول إليها.

ويضمن التطبيق الحفاظ على سياسية البيانات والمعلومات للمستفيدين وحفظها على الخوادم المحمية من الاختراق[١٦] حتى لا يحدث دخول غير مصرح انتهاكا للخصوصية المعلوماتية للمستفيدين من النافذة الحكومية الالكترونية مناعة- IMMUNE.

- World Health Organization, Home care for patients with COVID-19 presenting with mild symptoms and management of their contacts. Geneva: WHO; 2020. P 2.

(15) https://apps.apple.com/kw/app/shlonik:

أخر زيارة ٩ أكتوبر ٢٠٢١.

[١٦] يعتمد الاختراق على السيطرة عن بعد ولكي من خلال عنصرين: الأول هو البرنامج المسيطر في جهاز المستفيد أما العنصر الثاني فهو برنامج الخادم server الذي يقوم بتسهيل عملية الاختراق من خلال فتح منفذ ما port عن طريق شبكة الانترنت للتسلل net bus على جهاز المستفيد، للتفاصيل **راجع:**

(ISSN: 2537 - 0758)

تعد النافذة الحكومية الالكترونية مناعة– IMMUNE من تطبيقات سطح المكتب لأنظمة ويندوز وتتيح للمستفيد فتح التطبيق عن طريق التسجيل من خلال الهواتف الذكية بالرقم المدني، ورقم الهاتف المحمول، ولتامين خصوصية المعلومات تستجب وزارة الصحة على طلب المستفيد عن طريق أرسال رمز الحماية OTP على هاتفه المحمول، كما يتيح التطبيق توفير خاصية Quick Response Code.

أي رمز الاستجابة السريعة ويطلق عليها اختصارا OR–Code الذي من خلاله يمكن تسجيل الأرقام والبيانات والعديد من المعلومات والروابط والبريد الالكتروني التي تتيح التواصل مع المستفيد ويأخذ شكل مربع دو بعدين أفقي وراسي يمكن قراءته من خلال كاميرا الهاتف الذكي.

٢– النوافذ الحكومية الالكترونية في المجالات الأخرى(تطبيق سهل–SAHL)

هو نافذة الكترونية application عبر المتاجر الالكترونية للهواتف الذكية في صورة أيقونة ICON متصلة بقاعدة بيانات **Data-Base** الجهاز المركزي لتقنية المعلومات CAIT في دولة الكويت بما يتيح للمنتفعين بخدمات المرفق العام سهولة التواصل لانجاز المعاملات الحكومية والاستفادة من خدمات المرفق الكترونيا([١٧]).

وتعد هذه النافذة الحكومية الالكترونية (سهل– SAHL) نقلة نوعية في طريق التحول الرقمي للمرفق العام من خلال نافذة واحدة على مستوى الخدمات الحكومية مما يتيح لجميع المنتفعين بخدمات المرفق العام في التعامل بكل سهولة ويسر.

وتعتمد النافذة على تقنية المعلومات information Technology لكي تجعل العمل أكثرا يسرا بما يتضمنه هذا المصطلح من ارتباط بالحواسيب الآلية وبالاتصالات عن بعد، والاستخدام الفني أو التقني للأدوات والآلات والمواد والأساليب ومصادر الطاقة، ذلك ان تقنية المعلومات "تهتم بتوصيل ومعالجة المعلومات، ودعم بيئة بيانات باستخدام الصوت والصورة لدعم كافة المجالات التي يكون استخدام الحاسب الآلي أحد عناصره"([١٨]).

- Monika zwolinska, sécurité et libertés fondamentales des communications électroniques en droit français, européen et international, thèse, faculté de droit, université de Nice, 2015, p. 102.

(17) Central Agency for Information Technology: https://www.cait.gov.kw/: أخر زيارة ١١ سبتمبر ٢٠٢١

(18) DANIEL PULLIAM, the Battle for E- Government Executive, Washington: Vol. 38, Iss. 21, (2020). P 122.

وترتبط النافذة بعدد من المرافق العامة حيث تشترك عدة جهات حكومية في ربط موقعها الالكتروني بالنافذة للوصول إلى ما يعرف بفكرة "Open Government" أو البوابات الإلكترونية الحكومية" التي تصم عدة مواقع الكترونية حكومية على شبكة الانترنت من أجل سهولة الاتصال بين جمهور المنتفعين بخدمات المرفق العام، عن طريق الربط بين بيانات ومعلومات المنتفع أو المستفيد من خدمات النافذة عن طريق رقم الهوية (الرقم المدني) للمواطن والمقيم في دولة الكويت.

المبحث الثاني

النوافذ الالكترونية الحكومية وضمان سير المرفق العام بانتظام واطراد

يعتبر مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد من المبادئ الأساسية التي يقوم عليها القانون الإداري، ويطلق عليه باللغة الفرنسية: le principe de continuité et de pérennité وهو أحد مظاهر الدور الإنشائي والمبدع والخلاق للقاضي الإداري.

وأكد عليها القضاء الإداري المصري على هذا المبدأ في أكثر من حكم، من ذلك على سبيل المثال ما قضى بأن:

(..... ما يصدر من قرارات بشأن تنظيم شغل مساكن العاملين بالهيئة العامة للسكك الحديدية التي تتطلب طبيعة عمل العاملين بها التواجد بالقرب من أعمالهم هو حرص منها على تيسير المرفق العام الذي تشرف عليه بانتظام واضطراد....)[١٩].

كما أكد القضاء الإداري الكويتي على مبدأ استمرارية سير المرفق العام بانتظام دون توقف، لارتباط هذا المبدأ بإشباع الحاجات العامة للمنتفعين بخدمات المرفق العام في القضاء الكويتي، فقضت محكمة التمييز بأن المرافق العامة من قبيل المال العام وأن رائد الدولة في الكويت هو السعي إلى تحقيق الصالح العام وخير المواطنين بما تقدمه من خدمات في شتي مجالات مستهدفة بذلك إشباع الحاجات العامة دون النظر إلى التكسب منها هي في واقع الحال التي تتولى توفير الخدمات فيها والدولة هي في واقع الحال التي تتولى توفير الخدمات الهاتفية كمرفق عام بما يفي بحاجات المواطنين ومتطلبات التنمية)[٢٠].

ويعتبر هذا المبدأ من اهم المبادئ التي تحافظ على تلبية الخدمات العامة وإشباع الحاجات العامة لجمهور المنتفعين بخدمات المرفق العام دون انقطاع أو تعطيل حتى لا

---

[١٩] المحكمة الإدارية العليا، طعن رقم ١٨٠٤ لسنة ٤٤ ق. عليا، جلسة ٢١ إبريل سنة ٢٠٠٤، الدائرة السادسة.

[٢٠] محكمة التمييز الكويتية. الطعن رقم ١٨٧ لسنة ٢٠١٦ إداري، جلسة ٢٢ ديسمبر ٢٠١٧. منشور في مجموعة صلاح الجاسم الالكترونية.

(ISSN: 2537 - 0758)

تحدث أضرار تمس مصالحهم في الاستفادة من خدمات المرفق العام من ناحية، أو حدوث اضطرابات وخلل في سياسة الدولة.

أولا: النوافذ الحكومية الالكترونية وتوفير المتطلبات اللازمة لاستمرارية المرفق العام

بمراجعة المواقع الالكترونية للنوافذ الحكومية المتعلقة بالمرفق العام الصحي مثل تطبيقي: إشلونك- SHLONK، ومناعة- IMMUNE، وتلك التي تسعى إلى جمع المرافق العامة المهنية والإدارية وغيرها في خدمات موحدة مثل تطبيق سهل- SAHL) يتبين أن دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد يقتضي توفير المتطلبات الفنية الإلكترونية اللازمة لضمان السير المنتظم للمرفق عن طريق شبكة الانترنت وكافة وسائل الاتصال الحديثة حتى يتسنى للمرفق تقديم خدماته لمنتفعيه على الدوام.

من تلك المتطلبات الفنية: تحسين جودة الخدمات المقدمة من المرفق باستخدام أفضل لتكنولوجيا المعلومات، إضافة على إدارة المخاطر عن طريق تغيير بيئة الأعمال المستخدمة في تلك النوافذ باستمرار حتى يتسنى لإدارة المرفق العام الوقوف على التهديدات ونقاط الضعف الجديدة، وحماية المعلومات المخزنة على النافذة[٢١].

كما يقتضي لضمان سير المرفق العام بانتظام من خلال النوافذ الالكترونية الحكومية المواءمة بين تكنولوجيا المعلومات والخطط الاستراتيجية التنظيمية لتحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية[٢٢].

وهذه المتطلبات الفنية تساعد على توفير الاتصال الدائم والجيد للمرفق العام بالشبكة الدولية للاتصالات (الانترنت) مما يتيح توفير نطاقاً فاعلاً لتأسيس اتصال بين المرفق ومستخدميه والمنتفعين بخدماته.

ثانيا: نتائج مبدأ استمرارية المرفق العام من خلال النوافذ الالكترونية الحكومية

يدير المرفق العام موظفون عموميون أجمعت النظم القانونية المختلفة في الدول المقارنة على وصفهم بالعاملين الذين يديرون شئون الدولة، ويسيرون العمل في المرافق العامة على اختلاف أنواعها.

---

[٢١] للتفاصيل حول إدارة المخاطر في التطبيقات الحكومية الالكترونية وبيئة الأعمال بوجه عام كعنصر هام في الحد من الأحداث الضارة بمعلومات التطبيقات **راجع:**

- DANIEL PULLIAM, op. cit, p 65.
- Jordon, Philippe, Risk Management Lessons from Long-Term Capital Management, journal of Asset Management, volume. 93- (June 2019). P 166.

[٢٢] راجع: الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، مشروع الإطار الوطني لحوكمة تكنولوجيا المعلومات، الكويت، مجلس الوزراء، ٢٠١٨، ص ٣.

ونظراً للدور الذي تضطلع به المرافق العامة وما تقدمه من خدمات أساسية للأفراد يبنون علىها نظام حياتهم، فإن استمرار المرفق في تقديم خدماته للمنتفعين يترتب على المرفق جملة من النتائج.

ويتفق فقه[٢٣] القانون العام وأحكام القضاء الإداري[٢٤] على أن أهم نتائج مبدأ سير المرفق العام بانتظام تنحصر في تنظيم استقالة الموظف العام، ونظرية الموظف الفعلي وتحريم الإضراب العام:

١- تنظيم استقالة الموظف عبر النظم المتكاملة بالبريد الالكتروني

الأصل وفق أحكام نظام الخدمة المدنية الكويتي أن الموظف لا يجبر على العمل أو الاستمرار فيه ما لم يكن ثمة نظام أو قاعدة قانونية تقرر قضاء مدة معينة بالوظيفة.

وينبني على ذلك أن الموظف الذي أبدى رغبته في ترك العمل نهائياً بتقديم استقالته عليه أن يستمر في أداء العمل المنوط به ومباشرة واجبات وظيفته إلى أن تخطره الإدارة بقبولها، ومن ثم فإن علاقة الموظف القانونية بجهة الإدارة لا تنفصم عراها بمجرد تقديم استقالته، بل بالقرار الصادر بقبول تلك الاستقالة[٢٥].

وطلب الاستقالة مجرد رغبة من الموظف على ترك وظيفته بإرادته واختياره وبصفة نهائية[٢٦].

وتنظم النوافذ الحكومية الالكترونية طلبات الاستقالة عن بعد عن طريق ما يعرف بالنظم المتكاملة لديوان الخدمة المدنية المرتبط بكافة الجهات الحكومية[٢٧] مع تطبيق أحكام الاستقالة الصريحة المكتوبة والاستقالة الضمنية تطبيقا لأحكام المادة (٧٥) من مرسوم في شأن نظام الخدمة المدنية الكويتي رقم (١٥) لسنة (١٩٧٩) الصادر بتاريخ

---

[٢٣] راجع: د. عزيزة الشريف، د. يسرى العصار، القانون الإداري: النشاط الإداري الكويت، مرجع سابق، ص ١٩٨. ماجد راغب الحلو، تنظيم السلطة الإدارية والوظيفة العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة، دراسة مقارنة،، مرجع سابق، ص ٩٨، د. محمد بكر القباني، القانون الإداري في دول الخليج العربي دراسة مقارنة،، مرجع سابق، ص ١١٧.

[٢٤] راجع: المحكمة الإدارية العليا، طعن رقم ٦٢٠١ لسنه ٤٨ق. عليا جلسة ٩ مايو سنه ٢٠٠٤. محكمة التمييز الكويتية، طعنن رقمي ٨٥. و٨٥٣ لسنة ٢٠٠٣ (إداري) جلسة ٢. ديسمبر سنة.٢٠٠٤، ٢٤ محكمة التمييز الكويتية، جلسة ٣١ يناير سنة ٢٠٠٥، طعن رقم ٧٦١ لسنة ٢٠٠٣ إداري، محكمة التمييز الكويتية جلسة ٣١ مايو سنه ٢٠٠٤، الطعنين رقمى ٤٢٧ ،٤٧٦ لسنه ٢٠٠٣ (إداري).

[٢٥] محكمه التمييز الكويتية، جلسه ٣١ مايو سنه ٢٠٠٤، الطعنين رقمى ٤٢٧، ٤٧٦ لسنه ٢٠٠٣ (إداري).

[٢٦] محكمة التمييز الكويتية، الطعن رقم ٢٢٧ لسنة ٢٠٠٩ إداري، جلسة ٢٠١٥/١٠/٢٧.

[٢٧] الكويت، ديوان الخدمة المدنية، النظم المتكاملة: http://www.csc-gov-kw

(ISSN: 2537 - 0758)

٤ إبريل ١٩٧٩ "على أن: الموظف أن يستمر في أداء عمله إلى أن يبلغ بقرار قبول الإستقالة، أو إلى أن ينقضي الميعاد المحدد لاعتبارها مقبولة..." وأحكام المادة (٨١) من ذات المرسوم على أنه "إذا إنقطع الموظف عن عمله بغير إذن... فإذا بلغ الانقطاع خمسة عشر يوما متصلة أو ثلاثين يوما غير متصلة في خلال اثني عشر شهراً اعتبر مستقيلاً بحكم القانون". يدل على أن طلب الإستقالة ليس إلا مجرد رغبة من الموظف على ترك وظيفته بإرادته واختياره وبصفة نهائية.

٢- الموظف الفعلي أو الواقعي

يقصد بالموظف الفعلي أو الواقعي في الظروف العادية ذلك الشخص غير المختص الذي لم يقلد الوظيفة العامة أصلاً أو كان قرار تقلده للوظيفة العامة معيبا من الناحية القانونية أو كان موظفاً وزالت عنه صفته الوظيفية لأي سبب كان[٢٨].

أما في الظروف الاستثنائية كما في جائحة كوفيد- ١٩ فإن الموظف الفعلي هو من يباشر الوظيفة العامة تحت إلحاح ظروف استثنائية ودوافع سياسية أو اجتماعية أو بدافع المصلحة الوطنية وعدم توقف المرافق العامة الحيوية وخاصةً في أوقات الحروب وغياب السلطات العامة أو انحسارها[٢٩].

وبعبارة أخرى يقصد بالموظف الفعلي ذلك الشخص الذي تدخل خلافاً للقانون في ممارسة اختصاصات وظيفية عامة متخذاً مظهر الموظف القانوني المختص. والأصل اعتبار القرارات التي يتخذها هذا الموظف منعدمةً وباطلةً قانوناً لأنها صادرة من غير مختص، إلا أنه، ولاعتبارات تتعلق باستقرار المراكز القانونية وضرورة سير المرافق العامة بصفة منتظمة يعترف الفقه والقضاء بصحة هذه القرارات ضمن شروط معينة،

---

[٢٨] د. سليمان محمد الطماوي، ود. عاطف البنا، مبادئ القانون الإداري، الكتاب الثاني، القاهرة، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى ٢٠٠٦، ص ٣٤٥.

[٢٩] تتأسس نظرية الظروف الاستثنائية ومدى اعتبار جائحة كوفيد- ١٩ كظرف استثنائي على فكرة الضرورة أي على تلك الحالة من الخطر الجسيم والحال مما يتعذر تداركه بالوسائل العادية ولقيام الظرف الاستثنائي يجب ان يكون الخطر أو التهديد به موجها ضد الدولة وهذا الخطر يجب أن يكون جسيما وحالا، فيبلغ الخطر حدا من الجسامة بمعنى غير الممكن دفعه بالوسائل القانونية العادية، للتفاصيل راجع:

- المادتان ٧١، ٧٣ من الدستور الكويتي.
- القانون الكويتي رقم (٨) لسنة ١٩٦٩ بالاحتياطات الصحية للوقاية من الأمراض السارية، والذي فوض وزير الصحة بأن يضيف إلى جدول الأمراض السارية فيروس كوفيد- ١٩ مما يعد من قبيل الظروف الاستثنائية التي ينظمها هذا القانون.

تتلخص هذه الشروط في قيام فكرة الظاهر بأن تكون عملية تقلد هذا الشخص للوظيفة متسمة بمظهر المعقولية.

ونرى بأن النوافذ الالكترونية الحكومية في دولة الكويت مثل تطبيق سهل وتطبيق النظم المتكاملة بالبريد الالكتروني لديوان الخدمة المدنية يجب ان تتيح تطبيق فكرة الموظف الفعلي الذي يستطيع تسجيل بياناته عن بعد في الظروف العادية وغير العادية.

٣- تحريم الإضراب

يقصد بالإضراب توقف الموظفين عن القيام بأعمالهم أو الامتناع عن أداء واجبات وظائفهم لمدة معينة وبصفة مؤقتة دون انصراف نيتهم إلى ترك وظائفهم نهائيا.

ويستهدف الإضراب إحداث الضغط والتأثير على السلطة التي تملك حق المطالب التي قام الإضراب من أجلها.

ويعد الإضراب عن العمل من العوامل التي تؤثر في دوام استمرار سير المرفق العام بانتظام وباضطراد، كما يؤثر في إشباع الحاجات الأساسية لأفراد المجتمع وخصوصاً إذا كان المرفق يحتكر الخدمة التي يقدمها كمرفق الأمن والمياه بما يعجز الأفراد على الحصول على هذه الخدمة من مصدر آخر[٣٠].

الإضراب يعد من أخطر ما يهدد قاعدة سير المرافق العامة بانتظام لما يمثله من نتائج بالغة الخطورة على سير العمل في المرفق وقد تتعدى نتائج إلى الأضرار بالحياة الاقتصادية والأمن في الدولة، ويضاف إلى تلك النتائج تأثر الرأي العام مباشرة بالإضراب، كما لو قام بالإضراب العاملين في مرفق الكهرباء، أو في مرفق الاتصالات، أو أدى الإضراب إلى توقف الخدمات الالكترونية للمرفق.

وعلى الرغم من أن مرسوم الخدمة المدنية الكويتي لم ينظم حق الإضراب تأسيساً على تصديق دولة الكويت على "العهد الدولي لحماية الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المبرمة في عام ١٩٦٩ حيث تنص المادة ٨ /د من الاتفاقية على أن[٣١]: **"أولاً: تتعهد الدول الأطراف في هذا العهد بكفالة ما يلي:** (أ.....- ب....-ج.....- د- حق الإضراب، شريطة ممارسته وفقاً لقوانين البلد المعنى)، إلا أن الإضراب يؤثر سلبيا على النوافذ الالكترونية الحكومية ودوام سيرها المنتظم وتقديم خدماتها لجمهور المنتفعين من موظفي الدولة وغيرهم.

---

[٣٠] د. سليمان محمد الطماوي، ود. عاطف البنا، مبادئ القانون الإداري، مرجع سابق ص ٣٧٧.

[٣١] **راجع:**

https://www.ohchr.org/ar/hrbodies/cescr/pages/cescrindex.aspx

(ISSN: 2537 - 0758)

الخاتمة

تطرقت الدراسة إلى مظاهر تطبيق النوافذ الالكترونية الحكومية في دولة الكويت في المرافق العامة عن طريق الانتقال من النظام التقليدي المتعارف عليه الذي يقتضي ذهاب المنتفعين من خدمات المرفق إلى المبنى الحكومي للحصول على الخدمة، إلى نظام التعامل عن بعد للمرفق العام باستخدام النوافذ الالكترونية الحكومية، مما يسر على الإدارة السرعة وتقليل الجهد سواء في إصدار قراراتها الإدارية أو إبرام التعاقد الإداري وطرح المناقصات والمنافسات العامة، وذلك في محاولة من الباحث للوقوف على دور النوافذ الالكترونية الحكومية في دولة الكويت أثناء وبمناسبة جائحة كوفيد- ١٩ في الانتقال والتطوير من المرفق العام عن طريق النوافذ الالكترونية الحكومية.

والواقع أن تلك المنافذ هي ليست فقط لمواجهة تداعيات جائحة كوفيد- ١٩ وإنما هي نتاج للتطور التكنولوجي الكبير الذي طرأ على استخدام الشبكة العالمية للمعلومات الانترنت في المرفق العام بدولة الكويت مما كان له بالغ الأثر على إيجابية التعامل مع المرفق العام وموظفيه والمنتفعين بخدماته.

نتائج الدراسة

١. النافذة الالكترونية الحكومية في دولة الكويت هي عبارة عن تطبيق **application** عبر المتاجر الالكترونية للهواتف الذكية في صورة أيقونة **ICON** متصلة بقاعدة بيانات **Data-Base** الجهاز المركزي لتقنية المعلومات **CAIT**.
٢. أضافت النوافذ الالكترونية الحكومية خاصة تطبيقات المكتب لأنظمة ويندوز، والنافذة الالكترونية الحكومية (سهل) قيمة تقنية على خدمات المرفق العام عن بعد.
٣. تعد النافذة الحكومية الالكترونية (سهل- **SAHL**) بداية الطريق للتحول الرقمي للمرفق العام في دولة الكويت.
٤. ساعدت النوافذ الحكومية المتعلقة بالمرفق العام الصحي مثل تطبيقي: إشلونك- **SHLONK**، ومناعة- **IMMUNE** على الحد من الأثار السلبية لجائحة كوفيد- ١٩ من خلال مساعدة المرفق العام الصحي على القيام بواجباته نحو المنتفعين.
٥. يمكن للنوافذ الالكترونية الحكومية في دولة الكويت مثل تطبيق سهل- **SAHL** وتطبيق النظم المتكاملة بالبريد الالكتروني لديوان الخدمة المدنية يجب ان تتيح تطبيق فكرة الموظف الفعلي الذي يستطيع تسجيل بياناته عن بعد في الظروف العادية وغير العادية.

توصيات الدراسة

١. ضرورة توحيد النوافذ الحكومية الالكترونية في تطبيق واحد تيسيراً على المنتفعين بخدمات المرفق العام في دولة الكويت.
٢. تطوير النظم المتكاملة لديوان الخدمة المدنية عبر البريد الالكتروني بما يتضمنه من بيانات ومعلومات عن الموظف في القطاع الحكومي منذ بداية ترشحه وتعيينه في الوظيفة الحكومية بالمرفق العام، وحتى إنتهاء خدمته ليستوعب تطبيق كافة نتائج مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام في دولة الكويت.

المراجع

المراجع العربية

١. الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، مشروع الإطار الوطني لحوكمة تكنولوجيا المعلومات، الكويت، مجلس الوزراء، ٢٠١٨.
٢. سليمان محمد الطماوي، ود. عاطف البنا، مبادئ القانون الإداري، الكتاب الثاني، القاهرة، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى ٢٠٠٦.
٣. عزيزة الشريف، يسرى العصار، القانون الإداري: النشاط الإداري الكويت، مؤسسة دار الكتب،. ١٩٩٩.
٤. الكويت، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA)، سياسة العمل عن بعد للقطاع العام، مطبوعات إدارة حوكمة القطاع العام، مارس ٢٠٢٠.
٥. الكويت، مجلس الوزراء، القرار الصادر في الاجتماع الاستثنائي بتاريخ ٢٠٢٠/٤/٦ بعزل منطقتين المهبولة وجليب الشيوخ لمدة أسبوعين.
٦. ماجد راغب الحلو، تنظيم السلطة الإدارية والوظيفة العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة، دراسة مقارنة، جامعة الإمارات العربية المتحدة ١٩٨٩.
٧. محمد بكر القباني، القانون الإداري في دول الخليج العربي دراسة مقارنة، طبعة ٢٠٠٩.
٨. محمد عبد المحسن المقاطع، الوضع القانوني لغرفة تجارة وصناعة الكويت وطبيعتها دراسة تحليلية وتأصيلية في إطار النظام الدستوري الكويتي، بحث منشور بمجلة الحقوق الصادرة عن مجلس النشر، العلمي بجامعة الكويت، العدد ١، السنة ٣٤ مارس، ٢٠١٢.
٩. منظمة الصحة العالمية، الاستخدام الرشيد لمعدات الحماية الشخصية في مكافحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-١٩) والاعتبارات اللازمة أثناء فترات النقص الحاد جنيف: المنظمة؛ ٢٠٢٠.

(ISSN: 2537 - 0758)

المراجع الأجنبية

1. BRUNEL, FRANÇOISE, Droit de service public, Gualino Éditeur, 2020 .
2. Cherry, Miriam A., Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work, Comparative Labor Law & Policy Journal, Forthcoming, Saint Louis U. Legal Studies Research (February 18, 2016).
3. DANIEL PULLIAM, the Battle for E- Government Executive, Washington: Vol. 38, Iss. 21, (2020).
4. JACQUES CADRÂT, Les tribunaux judiciaires et la notion de service public la notion judiciaire de service public, contribution à l'étude du problème de la répartition des compétences entre les deux ordres de juridictions 2012.
5. Jordon, Philippe, Risk Management Lessons from Long-Term Capital Management, **journal of Asset Management, volume. 93 -** (June 2019).
6. Monika zwolinska, sécurité et libertés fondamentales des communications électroniques en droit français, européen et international, thèse, faculté de droit, université de Nice, 2015,
7. World Health Organization, Home care for patients with COVID-19 presenting with mild symptoms and management of their contacts. Geneva: WHO; 2020.

مواقع الانترنت

- http://www.csc-gov-kw
- https://apps.apple.com/kw/app/shlonik
- https://www.cait.gov.kw/
- https://www.ohchr.org/ar/hrbodies/cescr/pages/cescrindex.aspx
- https://www.persee.fr/doc/ridc.
- https://www.cait.gov.kw/

مصادر الأحكام القضائية

- المحكمة الإدارية العليا، أحكام متعددة.
- المحكمة الدستورية العليا"، قضية رقم ٤١ لسنة ١٩ جلسة ٩ مايو سنة ١٩٩٨.
- محكمه التمييز الكويتية، الدائرة الإدارية، أحكام متعددة.