آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام:

شكل تبني الإدارة الالكترونية تأثيرات على مبادئ المرفق العام وتكمن في الأتي:

أولا :أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ استمرارية المرفق العام

يشكل مبدأ استمرارية المرفق العام من أهم المبادئ التي تاسست عليها فكرة أو نظرية المرفق العام، التي تستند إلى ضرورة الاستجابة إلى تأمين الاحتياجات العامة، باعتبار أنّ المرفق العام من حيث الهدف له أهمية عالية في حياة الجماعة، التي منحت الحكام مسؤولية استخدام السلطة من أجل تأمين هذه الاحتياجات بشكل مستمر وفعال، فمبدأ استمرارية المرفق العام يتضمن بعدين :استمرارية نشاط المرفق العام، واستمرارية إمكانية ولوج المنتفعين منه إليه.

حيث يساعد نظام الإدارة الالكترونية على تأكيد هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي؛ إذ يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها، وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله على الموقع الالكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة، فاللجوء إلى الخدمات الالكترونية يضمن عدم انقطاع الخدمات وتقديمها ليل نهار، إذ يحقق حالة اتصال دائم بالجمهور خلال 24 ساعة في اليوم وعلى مدار 7 أيام في الأسبوع و 365 يوما في السنة .

.

ويترتب على إقرار المعاملات الالكترونية ضمان مبدأ دوام سير المرافق العامة من خلال النتائج التالية:

1- ***التقليل من خطورة الإضراب***: ويعني بالاضراب" اتفاق بعض العمال أو الموظفين على الامتناع عن القيام بأعمال مدة من الزمن دون التخلي عن وظائفهم نهائيا، وذلك بقصد إظهار سخطهم على بعض أعمال الحكومة أو إرغامها على تحقيق مطالبهم مثل رفع الأجور أو إلغاء قرار معين".

ويعد الإضراب من أخطر ما يهدد استمرارية المرافق العامة مما حدا بالمشرع إلى تحريمه في نطاق المرافق العامة الإستراتيجية، أو تنظيميه بشكل يكفل حقوق العاملين وحقوق المنتفعين من خدمات المرفق، خاصة إذا كانت تلك المرافق احتكارية.

وتكمن خطورة الإضراب في أنه يعطل سير المرفق العام رغم شرعيته بالنسبة للموظفين، ولذلك كثير ما ثارت إشكاليات قانونية تتعلق بالتوفيق بين استمرارية سير المرافق العامة بنظام وانتظام كمبدأ من المبادئ العامة للمرافق العمومية، وحرص العاملين بمرافق الدولة على ممارسة حق الإضراب كحق أصيل منصوص عليه دستوريا.

ولا شك أن تقديم الخدمات المرفقية بنظام الإدارة الالكترونية وفق برامج معدة سلفا يقلل من خطورة الإضراب؛ وذلك لكون الخدمات لا تتأثر بوجود الموظفين؛ حيث يمكن للفرد الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود الموظفين؛ وذلك من خلال الدخول على شبكة المعلومات التي تعمل عليها الإدارة الالكترونية في أي وقت، والسير بإجراءات الخدمة المطلوبة حتى الحصول عليها .

2- ***التخفيف من أثر الاستقالة :*** الاستقالة حق معترف به للموظف، وقد تدخل المشرع لتنظيمها لضمان استمرارية المرافق العامة، ويمارس ضمن الشروط المنصوص عليها في قانون 06-03 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

إن حالات الاستقالة في ظل الإدارة الالكترونية سوف لا تؤثر على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة دائمة ومنتظمة؛ وذلك كون الخدمة تؤدى إلكترونيا.

3- ***انتهاء نظرية الموظف الفعلي:*** إن دور الإدارة الالكترونية في تأكيد مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية الذي يتولى الوظيفة دون استيفاء شروطها القانونية؛ حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارات المحلية.

نخلص إلى أن نظام الإدارة الالكترونية يؤكد مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد، فالتعامل الالكتروني في الخدمات الإدارية التي تقدمها الإدارة المحلية يسعى التقديم خدماتها للجمهور بلا انقطاع؛ إذ يستطيع هذا النظام تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور دون التقيد بالقيود الزمنية والمكانية للإدارة المحلية، فحصول المواطن على الخدمة يتم وقت ما يشاء في المكان الذي يشاء، وبذلك أعفي من التنقل إلى الإدارات المحلية والوقوف في طوابير طويلة، كما أن الخدمات الالكترونية تضمن سرعة إنجاز الخدمات كما أنها لا تستغرق زمنا طويلا.

4 - الظروف الطارئة

إن قيام الظروف الطارئة في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمرفق العام يحدث تأثيرات سلبية على النظام الإداري الالكتروني، ولكنها تكون أقل ضرر بالمقارنة مع النظام الإداري التقليدي؛ لأن حدوث الزلازل أو الحروب أو الفيضانات في منطقة معينة من الدولة لا يعني بالضرورة انهيار النظام الالكتروني بالكامل؛ وذلك يرجع لوجود مركز رئيسي للمعلومات الحكومية المحوسبة، وفي حال تعطل النظام الالكتروني في منطقة معينة بالدولة يمكن تداركه ذلك في ظل وجود مركز معلومات رئيسي بالدولة، كما أنه في بعض الأحيان نجد أن المواقع الإدارية الحكومية تعتمد على سيرفرات ذات نطاق دولي، أي أن هذه السيرفرات تقع خارج حدود ومجال الدولة ذاتها، وهنا نلمس مدى تقلص الآثار السلبية التي يمكن أن تنجم عن حدوث ظروف طارئة بالدولة.

وعليه فإن حلول أي ظروف طارئة على المرفق الإلكتروني لن يؤثر بشكل كبير على عمل المرفق وتقديمه للخدمات اليومية، ولكن يجدر التنويه بأن القول بقلة تأثر المرفق الإلكتروني بالظروف الطارئة لا يؤخذ على إطلاقه، فقد يعتري النظام الإلكتروني للمنظومة الإدارية بعض الأعطاب والمشاكل الأمنية والمعلوماتية ولكن تأثيرها على سير المرفق العام لا يذكر مقارنة مع تأثير الظروف الطارئة التي تصيب النظام الإداري التقليدي.

وبالتالي يتبين أن اعتماد تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المرفق العام ساهم بشكل كبير في تأكيد وتعزيز المبادئ الثابتة للمرفق العام ودعم سير المرفق العام بانتظام واطراد، بحيث

قلص المشاكل والمعيقات التي تصطدم بسير المرفق العام، وذلك عبر تبني عملية تلقي ومعالجة البيانات والمعلومات وتقديم الخدمات المرفقية وإدارة الجهاز الإداري العام من خلال الوسائل الإلكترونية المتطورة، متلافياً بذلك ما يطرأ على المرفق العام من مستجدات أو ظروف تعطل سيره.

ثانيا: مبدأ المساواة أمام المرافق العامة

مبدأ المساواة بين المواطنين يعني أن الأفراد جميعاً على قدر واحد من المساواة في الانتفاع بالخدمات المرفقية وتحمل التكاليف والأعباء العامة دون تمييز ، وفي حق تولى وظائف المرفق العام، ولا يجوز حرمان أحد من الانتفاع بخدماتها لأسباب شخصية، يسمح هذا المبدأ بإعطاء الطابع السيادي للمرفق العام وهو يؤدي إلى احترام وظيفة المرافق العامة التي تقدم خدمات عامة يتساوى في الحصول عليها جميع المنتفعين من هذه المرافق إذا توفرت فيهم الشروط المطلوب توفرها للحصول على خدمات وسلع المرافق العامة والانتفاع بها، فهذا المبدأ يكفل لجميع المواطنين الراغبين في الانتفاع بالمرفق العام على قدم المساواة دون تمييز أو تفرقة.

وعليه فإن الإدارة العامة تخضع لرقابة القضاء في عملية تطبيق مبدأ المساواة أمام المرافق العامة، مما يعني أن عدم التزام الإدارة بتطبيق هذا المبدأ يعرض المرفق العام الذي لم يسير وفق هذا المبدأ لعملية الإلغاء، وبالتالي فإنه يتوجب مساواة جميع الأفراد سواء المنتفعين أو طالبي الانتفاع بالخدمات المرفقية طالما توافرت فيهم شروط الاستفادة من المرفق العام، وتماثلت فيهم ذات الظروف والمراكز القانونية المطلوبة وذلك بدون تمييز أو تحيز بينهم، عوضاً عن ضرورة مساواتهم في تحمل الأعباء بالقدر ذاته من المساواة، وهذا ما يتولى عمله المرفق الإلكتروني عبر تسهيل وتيسير تقديم الخدمات المرفقية الإلكترونية لجميع الأفراد على حد سواء دون تفرقة بينهم طالما توافر لديه الشروط المطلوبة.

ومن المميز حول إدارة المرفق بالأسلوب الإلكتروني أنه يمنع التمييز والمحاباة والوساطة في تقديم الخدمات، إذا علمنا بأن عملية طلب الخدمة وفق النظام الإلكترونية تتم من خلال أجهزة الحاسوب أو الهواتف الذكية مباشرة مع البوابات الإلكترونية المخصصة لكل مرفق، دون الحاجة لوسيط أو موظف بشري يمكن أن يقوم بالمحاباة أو الواسطة بوجوده

ثالثا: مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير

حق الإدارة في تغيير وتعديل تنظيم المرفق العام يستمد من المبادئ الراسخة في القانون حيث أن المرافق العامة تخضع لمبادئ رئيسة وأصول لا يمكن الخروج عليها، وهذه الأصول هي :

مبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير والتبديل على ضوء المصلحة العامة، وعلى ضوء ذلك يتبين أن مبدأ القابلية للتغيير هو حق للإدارة يقصد به إمكانية تدخل الإدارة لتعديل وتغيير في أساليب وطرق إدارة نشاط المرفق العام في أي وقت بغرض تلبية المصلحة

العامة، لذا نجد أن المرافق العامة تعكف دوماً على تحديث وتطوير أساليب تنظيم وتشغيل المرفق؛ لتحقيق أعلى قدر من الفائدة للمنتفعين والموظفين ولتقديم خدمات للأفراد تتميز بكفاءة وفاعلية عالية باقل تكلفة ممكنة ومنسجمة مع متطلبات العصر التكنولوجي الحديث.

وبما أن المرفق العام يهدف بشكل أساسي لتلبية حاجات الأفراد المتطورة والمتجددة، فقد ظهر المرفق العام الإلكتروني كأهم ناتج عن هذا المبدأ وانسجم معه حتى لبي تطلعات الجمهور وحقق المأرب المرجوة منه، وبالتالي فقد كان تطوير وتحديث المرفق لإدارته بالأساليب الإلكترونية والتقنية تحقيقاً للصالح العام منبثق من حق الإدارة في تعديل وتغيير القواعد والأساليب التي تحكم سير المرفق العام.

كما يفترض هذا المبدأ أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العام يسري على جميع أساليب إدارته، سواء تعلق الأمر بإدارة مباشرة من السلطة المركزية أو إدارة غير مباشرة يتولاه ملتزم بعقد الامتياز، أو شركة اقتصاد مختلط أو شركة قطاع عام تملك الدولة جميع أسهمها، إضافة إلى منح هذا المبدأ الحق للإدارة أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معهم لأداء العمل الحكومي لها أن تطور وتدخل الوسائل الإلكترونية والعلمية في كيفية تقديم الخدمات، وإلا أنهت عقودها بإرادة منفردة، وعليه يتبين أن مبدأ تعديل وتغيير المرفق العام نشأت لتلبية حاجات العامة ومواكبة التطورات والمستجدات اليومية، ليستطيع المرفق العام تحقيق المنفعة العامة وتقديم الخدمات المرفقية للمواطنين بشكل دوري ومستمر.