

المحاضرة التاسعة في مقياس قانون المرافق العامة

المحور الثالث :عصرنة المرافق العامة ونماذج تطبيقها

يتناول المحور الثالث ملخص للنقاط التالية:

- المرفق العام الإلكتروني.
- عصرنة مرفق العدالة.
- عصرنة مرافق الداخلية والجماعات الإقليمية.

أولا - المرفق عام الإلكتروني (المفهوم الحديث للمرفق العام)

تمهيد

إن التحول والتطور الذي عرفه مفهوم المرفق العام يجد أساسه في التحول الذي عرفه مفهوم المصلحة العامة، كما ساهمت الظروف السياسية والاقتصادية والصراعات الإيديولوجية في تطور مفهوم المرفق العام، حيث ظهر في هذه الفترة اتجاه يدافع عن فكرة المرفق العام الافتراضي التي تعتبر أن كل نشاط يقدم خدمة عامة هو مرفق عام.

هذا التحول أدى لعزل العناصر المكونة للمفهوم التقليدي للمرفق العام والذي دافع عنه أنصار مدرسة المرفق العام أو مدرسة بورديو بزعماء العميد "ديجي" ويرتكز على فكرة أن المرفق العام هو نشاط يحقق المصلحة العامة ويتم عن طريق جماعة عامة أو تحت مراقبتها، ويخضع لنظام قانوني مميز.

فالمفهوم التقليدي ركز على ثلاثة معايير: نشاط المصلحة العامة باعتبار أن الهدف من المرفق هو إشباع حاجة عامة، الهيئة العامة كذلك باعتبار أن التسيير العام للمرفق العام

يتم وفقه عن طريق هيئة عامة أو تحت مراقبتها مع وجود قانون متميز يمكن للمرفق العام القيام بدوره دون وجود قانون متميز عن قواعد القانون الخاص تساعد على القيام بدوره على أحسن وجه وهذا لا نجده إلا في القانون الإداري .

1- تعريف المرفق العام الالكتروني

رفض الكثير من الباحثين والمختصين مسألة وجود تعريف محدد للمرفق الالكتروني أو مما يصطلح عليه بالإدارة الالكترونية نظرا لعدم الاتفاق على تعريف واحد من قبل الجماعات العلمية، وأعطيت له عدة تعريفات من بينها:

***تعريف المفوضية الأوروبية**

الإدارة الالكترونية هي استخدام الأدوات والنظم التي تصبح أكثر إمكانية بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات عامة بأفضل نوعية للمواطنين والشركات.

***تعريف البنك الدولي**

الإدارة الالكترونية هي مصطلح حديث يشير إلى المؤسسات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الإدارة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجراءات الحكومية ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة.

***تعريف الإدارة الإلكترونية:**

هي تلك الإدارة التي تعنى بتكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها.

*وعليه فالمرفق العام الإلكتروني هو ذلك التحول من المرفق التقليدي الذي يعتمد على الأوراق في تنفيذ كل المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للجمهور وعلى ضرورة انتقال الفرد المعني للمرفق المعني بالخدمة لأكثر من مرة، إلى مرفق يعتمد على وسائل الإعلام والتكنولوجيا المختلفة (خط هاتف فاكس، انترنت...)

فالمرفق الإلكتروني كما عرفه البعض خدمة عمومية عبر الانترنت وهو النسخة الافتراضية عن المرفق التقليدي مع فارق أن الأول يعتمد على الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية في حين يحاكي وظائف الثاني الذي يتواجد بشكل مادي في أجهزة لدولة فالمرفق الإلكتروني يقوم بتقديم خدماته كما يفعل المرفق التقليدي مع الفارق في الكيان الإلكتروني بدلا من الأوراق والتعقيدات الإدارية مما يفيد أن الأول ليس بديلا للثاني وإنما الوجه الآخر له ضمن النسق الرقمي إن وجود هذا التوجه نحو ترقية الخدمات العمومية من خلال المرفق الإلكتروني في الجزائر يحقق أثارا إيجابية كبيرة.

2 - المبادئ التقليدية و الحديثة التي يقوم عليها المرفق العام الإلكتروني

***المبادئ التقليدية**: ساهم المفهوم الحديث للمرفق العام في ظهور خصائص تتناسب المرفق الإلكتروني ووضعية الخدمة العمومية الأمر الذي يتطلب قيامه على مجموعة من المبادئ متميزة عن مبادئ المرفق العام التقليدي، غير أننا يمكننا إسقاط المبادئ التي تحكم المرافق العامة على المرافق الإلكترونية، ولذلك فإننا سوف نبين أثر نظام المرافق الإلكترونية من خلال إسقاط المبادئ العامة على النظام الإلكتروني.

***مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد**: وهو يعني استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة المواطنين.

فالنظام الإلكتروني يساعد بشكل كبير كل الأفراد من خلال الدخول على الموقع الإلكتروني لقضاء خدماتهم كما يساهم هذا النظام أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد، حتى ولو وقع إضراب من طرف الموظفين يمكن للشخص عن طريق الموقع الإلكتروني الحصول على الخدمة، كذلك يساعد الموظف في الرد على استفسارات المواطنين من خلال البريد الإلكتروني كما يمكن لطلاب الجامعات أن يسجلوا بإحدى الجامعات أو معرفة شروط الالتحاق بها عن طريق الدخول إلى موقعها.. إلخ ومن مظاهر استمرار الخدمة أن المرفق الإلكتروني يساهم بشكل كبير وفعال في انتقال الإدارة إلى المواطن، فبعدما كان الأفراد ينتقلون إلى مقرات الإدارة للاستفسار عن قضاياهم وقضاء مصالحهم، فإن الإدارة الإلكترونية تمكنهم من الاطلاع على البيانات من بيوتهم عبر شبكة الانترنت ودون الحاجة إلى الانتقال لمقر الإدارة.

***مبدأ المساواة أمام المرافق العامة :** وهو امتداد لمبدأ مساواة الأفراد أمام القانون الذي يعد حق من حقوق الإنسان، ويقضي وجوب معاملة المرفق لكل المنتفعين معاملة واحدة دون تفضيل البعض على البعض أو التمييز بسبب الجنس أو الدين أو اللون أو الحالة المالية أو غيرها، لان المرافق يتم إحداثها بأموال عامة بغرض أداء خدمات عامة وهذا ما يجسده المرفق العام الإلكتروني فيؤدي خدماته للمنتفعين دون الاحتكاك بهم، وهذا أكبر عامل من عوامل الإصلاح الإداري، الذي يقضي على كثير من مظاهر الفساد مثل الرشوة والمحسوبية، ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد وفقا لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية.

***المبادئ الحديثة:** يساهم المرفق الإلكتروني في القضاء على البيروقراطية التي كثيرا ما كانت عائقا كبيرا يهدد مصالح الأفراد ويؤثر على مصداقية الإدارة العامة من خلال مساعدة الأفراد في الحصول على الخدمات وتسهيل الإجراءات الإدارية، ما يساهم في تحسين

خدمات المرفق العام بالإضافة لتحسين ظروف العمل وإمكانية ممارسته من أي مكان وكذا توفير نظام آلي تقني لأعمال الموظفين مما يساعدهم في تحقيق كفاءة وفعالية في الأداء، ومن بين المبدئ الحديثة التي يقوم عليها مايلي:

***سهولة الاستعمال وتبسيط الإجراءات الإدارية:** تعتبر هذه الخاصية أساس التحول إلى المرفق الالكتروني الذي يعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية، مما يساهم في تبسيط الإجراءات و اختصار وقت إنجاز المعاملات الإدارية مما ينعكس بالإيجاب على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين فالمرفق الالكتروني يلعب دورا كبيرا في القضاء على مظاهر البيروقراطية المرتبطة بالإدارة حيث يقلل من التعقيدات الإدارية التي يتعرض لها الأفراد جراء معاملاتهم مع الإدارة وذلك باختصار الخطوات التي يمر بها إنجاز العمل الإداري والتقليل من المصالح المتداخلة في قضاء مصالح المواطنين.

ويتجلى ذلك من خلال ربط الجمهور بالمرافق الوطنية أو الإقليمية أو العالمية حسب احتياجاتهم ورغباتهم، وتكون سهلة للاستعمال والوصول إليها في كل الظروف ومن جميع الأماكن (المنزل، العمل، المدرسة، المكتبات...) أي من أي موقع مناخ يناسب المستخدم ليتسنى للجميع التواصل مع المرافق الالكترونية.

***ضمان الفعالية في تقديم الخدمات والتركيز على النتائج:** وهذا بالاهتمام بخدمة المواطن من خلال خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، حيث ينصب اهتمام إدارة المرفق العام الإلكتروني على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

فإذا كان الفرد في النمط التقليدي للإدارة يتعرض للإجراءات الإدارية الروتينية والوقوف في طوابير من في أجل قضاء مصلحته مما يؤدي إلى هدر وقته فإن المرفق الإلكتروني يعتمد

على الحاسب الآلي الذي حل محل النظام اليدوي التقليدي، وأحدث تطورا في طريقة تقديم الخدمة للجمهور من خلال إنجاز العمل في وقت قصير لسرعة تدفق المعلومات من الحاسب الآلي؛ مما يجنب المواطن البحث عن الموظف المختص وانتظار الدور لقضاء مصالحه.

***تخفيض التكاليف:** من خلال الاعتماد على عدد أقل من الموظفين والاعتماد على نظام الارشيف الالكتروني ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف، ومنه تستجيب عصرنة المرافق العامة لمتطلبات وتحديات إدارة عصرية وفعالة تسهر على الاستعمال الجيد للمال العام وعلى توفير أحسن نوعية خدمات ممكنة والتخلص من البيروقراطية في العمل، بما تشمله من بطء في الإجراءات وزيادة في الأعباء والتكاليف.

*** التغير المستمر:** وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، وإتمام المعاملات بالشكل الإلكتروني دون اتصال مباشر بين المواطن والموظف المختص يساعد على إضفاء الشفافية والتقليل من مجال الرشوة والمحسوبية.