أولا :أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ استمرارية المرفق العام

-يعد مبدأ استمرارية المرفق العام من أهم المبادئ التي بنيت 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، أي ما يؤمن حسن سير المجتمع والدولة.

-إن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام وبشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الانترنت على مدار 24 ساعة، ويوميا دون إجازات أو عطلات، ودون ارتباط بساعات دوام العمل، لمدة 7 أيام في الأسبوع و365 يوم في العام، أي أنه لا يتم تحديد مواعيد لفتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة ولا يتوقف إلا إذا حدث عطل

فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته.

-ومن تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام، هو تخلص الجمهور من عقبة الصفوف أو الطوابير، وهذا من شأنه أن يريح الجمهور من عناء الوقوف في الطوابير للحصول على معلومة أو إنجاز معاملة.

-ويلاحظ أنّ الادارة الإلكترونية تساعد على التخفيف من حدة النتائج المترتبة عن مخالفة مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، فإذا كانت الخدمة تتم دون تدخل من جانب الموظفين، فإن حالات إضراب الموظفين وامتناعهم عن آداء الخدمة تقل إلى حد كبير، وذلك لكون الخدمات لا تتأثر بوجود الموظفين، حيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود الموظفين، وذلك من خلال دخوله على شبكة الإنترنت ليلا أو نهارا، والسير بإجراءات الخدمة حتى الحصول عليها.

كما لا تؤثر حالات الاستقالة أيضا على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة منتظمة، وذلك كون الخدمة تؤدى إلكترونيا، وتقلل الإدارة الإلكترونية من وجود ظروف طارئة تؤثر على المعاملات بين الأفراد والجهات الإدارية حيث يستطيع الفرد الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء هذه المعاملات في أي وقت من الأوقات كما يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية تقديم خدماته عن طريق البريد

الإلكتروني للإدارة، كما يمكن للمواطن الحصول على كافة المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة الهاتف المبرمج الذي يعمل تلقائيا في أي وقت ومن مواقع المرافق العامة عبر الأنترنت.

ـثانيا: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة بين المنتفعين

يقتضي مبدأ المساواة أمام المرفق العام وجوا معاملة المرفق العام لكل المستفيدين معاملة واحدة دون تفضيل البعض على البعض الآخر لأسباب تتعلق بالجنس أو اللون أو الدين أو غيرها، وتعود فلسفة إلزام المرفق بالحياد بعلاقته بالمنتفعين إلى أنّ المرفق العام تم إحداثه بأموال عامة بغرض أداء حاجة عامة، ومن هنا يتعين عليه ألا يفاضل في مجال الانتفاع بين شخص وشخص، وفئة وأخرى ممن يلبون شروط الانتفاع من خدمات

المرفق، بيد أنّ هذا المبدأ لا يتنافى مع سلطة المرفق في فرض بعض الشروط التي تستوجبها القوانين واللوائح، كالشروط المتعلقة بدفع الرسوم، أو اتباع بعض الإجراءات أو تقديم بعض الوثائق.

-ويظهر تأثير نظام الإدارة الإلكترونية على هذا المبدأ بعدم التفرقة بين العملاء في تحديد رسوم الاستخدام، ومتساوين في اتباع إجراءات الحصول على الخدمة، بالإضافة إلى أنها لا تجعل مقدم الخدمة وطالبها في مواجهة مباشرة، مما يساعد في القضاء على المحاباة والرشوة وغي ره من مظاهر الفساد.

وحتى لا تكون هذه المساواة نظرية بعد إدخال نظام الإدارة الإلكترونية ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون استخدام الكمبيوتر أو الدخول إلى شبكة الإنترنت، حتى يتمكنوا من الاستفادة بالخدمات المرفقية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، ولا يحرموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية أو الاقتصادية. ولتحقيق هذا لا بد من التركيز على عنصرين أساسيين هما:

أ- التثقيف الإلكتروني:

بالرغم من تزايد استخدام الانترنت في الحياة اليومية للمواطنين، فإن هناك من لا يملكون كومبيوتر ولا يستطيعون الدخول إلى شبكة الانترنت من منازلهم، ونجاح نظام الإدارة الإلكترونية وتوصيل الخدمات عن طريق الإنترنت إلى المستفيدين، يقض ي توفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك، وجعلها في متناول المواطنين الذين لا يمتلكون هذه الأجهزة، ولذلك ينبغي ما يلي:

-إنشاء أماكن عامة مجهزة بأجهزة الكمبيوتر تمكن المواطن العادي الذي لا يمتلك كمبيوتر في بيته من الدخول إلى شبكة الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة والحصول على خدمتها.

-يجب أن تكون مواقع الخدمات المرفقية وواجهاتها على الشبكة المعلومات بسيطة وواضحة مزودة برسوم غرافيكية، لأن السهولة تعتبر عنصرا أساسيا لإمكانية التعامل بالنسبة لعامة الناس، بل ومختلف الفئات، ويفضل أن تكون بأكثر من لغة.

-يجب أن تكون هناك حملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود الإدارة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها ومجالات هذه الاستفادة، وكلما كانت آلية الحصول على الخدمة بسيطة ومنظمة كلما زادت نسبة نجاح نظامها، فنجاح الإدارة الإلكترونية مرهون بمدى استفادة الموا طنين منها. ولعل من أبرز عوائق هذه الاستفادة تفاوت الناس في المعارف الإلكترونية، إذ

يختلف حتى أفراد الأسرة الواحدة في مدى مقدرتهم على استخدام الكمبيوتر والدخول إلى شبكة المعلومات والتجول بين مواقعها.

وتجدر الإشارة إلى تكنولوجيا مواقع الواجهة الصوتية التي تسمح لأولئك الذين لا يستخدمون الكمبيوتر بالدخول إلى الإنترنت والاستفادة من نظام الإدارة الإلكترونية، فيستطيع أي فرد الدخول إلى الإنترنت من خلال الهاتف، باستخدام خدمات الشبكة التي تعمل بواسطة الصوت.

ب- حياد المرافق العامة:

يرتبط مبدأ حياد المرافق العامة بمبدأ المساواة في الوصول إليها، ويعني الإدارة الموضوعية لشؤون هذه المرافق دون التحيز للخلافات الشخصية. يهدف هذا المبدأ إلى تعزيز كفاءة الخدمات المقدمة، بما يحقق الصالح العام، ويضمن توزيع الخدمات بين جميع المستحقين دون تمييز على أساس الانتماءات السياسية، أو العرقية، أو الدينية، أو الفلسفية.

لتطبيق مبدأ حياد المرافق العامة، يجب تجاوز الخلافات السياسية وعدم الاعتداد بها، رغم التحديات التي قد تطرأ، وذلك لتحقيق مصلحة المرفق وتمكينه من تقديم خدماته بشكل إلكتروني. في بعض المناطق، واجه المسؤولون عوائق سياسية حالت دون حصولهم على التمويل أو الدعم اللازم لإنشاء مواقع الإنترنت المناسبة بينما في وحدات محلية أو إدارية أخرى، تلك الحواجز السياسية.

ثالثا: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغير

ويقصد به حق الجهة الإدارية في تعديل النظام القانوني أو اللائحي للمرفق العام وذلك وصولا إلى تحقيق هدفه في تقديم الخدمة بأقل تكلفة وبسرعة في الإنجاز.

ولما كانت الإدارة التقليدية تقوم على الاستعانة بعدد كبير من الموظفين وذلك لتقديم الخدمات المختلفة للأفراد، وكان يتم استخدام الكثير من الأوراق والمستندات، ويحتاج إنهاء الخدمة إلى الحصول على أكثر من توقيع أو تصديق على المستند المطلوب، وأن ذلك يرتبط بتواجد هؤلاء الموظفين في عملهم، وبالحالة النفسية لهم، ولا شك أنّ هذه الظروف كان يترتب عليها بطء الإجراءات والتأخير في تقديم الخدمة.

وعليه فإن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية يعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة وتدعيمها بالأجهزة الإلكترونية وتأهيل موظفيها، فالإدارة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة المرافق العامة للتطورات والمستجدات والتغيرات، دون أن يكون لأحد الحق في الاعتراض على هذا التغيير سواء من المنتفعين بالمرفق أو من العاملين فيه. وهذا الحق ثابت للإدارة دون حاجة إلى نص، حتى إذا كان المرفق يدار بطريق الامتياز.

-ولا شك أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني. وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة، وسواء تعلق الأمر

بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة، أم بإدارة غير مباشرة يتولاها ملتزم بعقد امتياز، أو شركة اقتصاد مختلط، أو شركة قطاع عام تملك الدولة جميع أسهمها.

غير أن حقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين بها يجب ألا تضار أو تنتقص بسبب التحول إلى النظام الإلكتروني. وهذا الاحتمال وارد وكبير في الدول العربية حيث تنخفض درجة الوعي بهذا النظام ويقل عدد المستخدمين للكمبيوتر بمواجهة والمترددين

على شبكة المعلومات مما يلقى على عاتق السلطات المعنية التزاما وحل هذه المشكلة لإقامة المساواة بين الناس في الانتفاع بخدمات المرافق الإلكترونية.