اثار تطبيق الادارة الالكترونية على المرفق العام

تعتبر المرافق العمومية مشروعات تستهدف تحقيق النفع العام، وتحتفظ الحكومة بالكلمة العليا في إنشائها، وقد بلغت المرافق العمومية مبلغا من الأهمية، حيث اعتبر مختلف رجال القانون الدولة نفسها مجرد مجموعة من المرافق العمومية، تتمتع بحقوق وامتيازات السلطة العامة إلا في إطار هذه المرافق وبسبب إقامتها وإنشائها.

1- مفهوم الخدمة العامة، مبادئها وخصائصها.

- تقدم الخدمة العامة من أجل إشباع حاجات المجتمع، بحيث تقوم على مجموعة من المبادئ ولها خصائص مميزة عن السلع.

- تعريف الخدمات العامة:

يعرف مصطلح الخدمة العامةعلىأنه قطاع ذو اهمية حيوية للجميع وهي سلطة لا يمكن تفويضها الا من طرف السلطة العليا لشخص او تنظيم يستحق ثقتها.

أما الخدمات العامة تعرف على أنها: "نشاط يقدم من طرف شخص يمثل الدولة بهدف تحقيق المنفعةتستعمل لإشباع الحاجات العامة، والتي تنتج وتشبع بواسطة الدولة العامة" التي لها الأهمية وتتولى الدولة توفيرها، لتحقيق الفعالية الاقتصادية أو المساواة في التوزيع

-مفهوم الخدمة العامة كعملية : يمكن إعتبار الخدمة التي تقدمها المؤسسات العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة هي:

- **الأفراد**: يمثل الأفراد طالبي الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على الفرد بذاته.

- **الموارد**: بحيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة في المؤسسات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد.

- **المعلومات**: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطوير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2- مبادئ الخدمات العامة:

-مبدأ المساواة:

يعتبر مبدأ المساواة من المبادئ الأساسية التي تثير إنشغال المجتمعات المعاصرة كمبدأ الديموقراطية،و العدالة أمام القانون والمصرح بها في المراسيم المتعلقة بحقوق الإنسان والمواطن كذلك مساواة الأفراد في الإنتفاع من الخدمات العامة، متى توافرت الشروط التي يحددها القانون للحصول على الخدمات العامة وتكون من خلال المساواة أو التسوية بينهم في المعاملة تحقيقا لمبدأ المساواة أمام القانون ويرتبط مبدأ

المساواة بمبدأ حيادية الخدمة أي توفير الخدمة بطريقة مماثلة دون إعتبار للإتجاهات السياسية والدينية والمصالح الخاصة ، لكن يشترط في هذا المبدأ أن يتم دفع الرسوم والتسعيرات الخاصة بالخدمات بصورة متعادلة دون التفريق بين الأغنياء والفقراء ويدخل هذا ضمن قاعدة "أخلاقية الإدارة "التي تحكم تقديم الخدمة لتحقيق المنفعة العامة يعني مجانية الخدمة، وهو ما يمكن التعبير عنه في الخدمات الاقتصادية التي تقدم بمقابل. ولهذا يمكن إعتبار مبدأ المساواة يعني العدالة في المعاملة .

-مبدأ الإستمرارية :

ويعني أن الخدمات العامة هي خدمات جوهرية تنظم للأفراد شؤونهم على أساسها، ولذلك لابد من إستمرار سيرها بإنتظام حتى لا يحدث خلل وإضطراب في حياة الناس بحيث تهدف الخدمات العامة إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم إنقطاعها لهذا فإن مبدأ الإستمرارية يعتبر مبدأ أساسي لقيام الخدمة العامة.

-مبدأ التكيف أو المرونة:

يقصد بمبدأ التكيف أو المرونة بأن المنفعة العامة تتطور بتطور الزمن لذا تستجيب المؤسسة العامة لهذه الحاجات العامة فهذا المبدأ يعتبر شرط أساسي لمتابعة تطور التغيرات حتى تتمكن من تقديم خدمات بأحسن طريقة، وهو ما يبرر التغيرات التي تحدث على سير الخدمات وذلك تبعا للتغيرات التكنولوجية.

3-خصائص الخدمات العامة:

تتميز الخدمات العامة بمجموعة من الخصائص تجعل من نظام السوق غير قادر على تلبية مثل هذه الخدمات، الأمر الذي يتطلب تدخل الدولة لتوفيرها، بحيث تتماشى مع إعتبارات الكفاءة الاقتصادية مع الأخذ بعين الإعتبار تحقيق الرفاهية الاجتماعية، وفيما يلي عرض وتحليل لأهم هذه الخصائص.

- وجود الآثار الخارجية:

تتميز الخدمات العامة بظاهرة وجود الآثار الخارجية سواء في جانب الإنتاج أو جانب الاستهلاك ، فقد تكون هذه الآثار موجبة في صورة منافع تعود على المجتمع او سالبة في صورة ،تكاليف إضافية يتحملها المجتمع بجانب التكاليف الخاصة بإنتاجها، وهذه المنافع والتكاليف الإضافية أو الخارجية لا يستطيع نظام السوق إظهارها فهو لا يعكس سوى المنافع والتكاليف الخاصة.

وهناك العديد من الخدمات يتولد عنها منافع إضافية أو خارجية ضخمة، مثل خدمات الري، الصرف والطرق...إلخ، ورغم أن هذه الخدمات لها منافع اجتماعية ضخمة مقارنة بمنافعها الخاصة، إلا أن القطاع الخاص قد يحجم عن الإستثمار فيها، لأنها منخفضة المنافع الخاصة، وكذا إرتفاع درجة المخاطرة المرتبطة بها، وكذلك لإحتياجها مبالغ ضخمة جدا لتنفيذها. كما تقوم الدولة إنتاج بعض الخدمات التي لها منافع خارجية، مثل خدمات التعليم والصحة، لأن هذه الخدمات تكون تكلفة إنتاجها مرتفعة نسبيا مما يدفع نظام السوق إلى تحديد أسعارها عند مستويات مرتفعة تعجز الطبقات الفقيرة من إشباع إحتياجاتها من تلك

الخدمات لأنها تعتبر حيوية للاقتصاد القومي وينجم عنها منافع خارجية ضخمة جدا فإن الأمر يستلزم قيام الدولة بانتاجها لتتماشى الكميات المتاحة منها مع اعتبارات الكفاءة الاقتصادية

-عدم القدرة على الاستبعاد:

وتعني أن المنفعة التي يستمدها كل فرد لا يمكن تجزئتها، وأن زيادة المنافع التي يحصل عليها أحد الأفراد لا تؤثر على المنافع التي يتمتع بها الآخرون وبالطبع سوف يختلف ذلك جوهريا في حالة السلع التي تخضع لمبدأ الاستبعاد حيث أن زيادة منفعة أي فرد سوف تكون على حساب الاخرين .

-عدم وجود تنافس في الإستهلاك:

تتميز الخدمات العامة بخاصية عدم وجود ظاهرة الإستهلاك التنافسي أي يوجد ما يطلق عليه بظاهرة الإشتراك في الإستهلاك، وهذا يعني أن المنفعة التي يستمدها أحد الأفراد من إستهلاك خدمة ما لا يؤثر على المنافع التي يتمتع بها الآخرين.

مفهوم المرفق العام و انواعه

1- التعريف بالمرفق العام: تتجه محاولات تعريف المرفق العام اتجاهين أساسيين، يركز الاتجاه الأول في تعريفه للمرفق العام على الجانب العضوي -الشكلي للمرفق العام- أي يركز على المرفق العام باعتباره منظمة أو جهاز إداري عام، ويركز الاتجاه الثاني على الجانب المادي -الموضوعي للمرفق العام- أي يعرف المرفق العام باعتباره نشاط عام يستهدف تحقيق أهداف عامة تتمثل في إشباع الحاجات العامة في الدولة، وهناك اتجاه آخر يجمع بين الجوانب والمعاني العضوية والمادية لفكرة المرفق العام.

ومن التعريفات التي تركز على المعنى والجانب العضوي الشكلي في تعريف المرفق العام ما يلي:

- " المرفق العام هو منظمة عامة من السلطات والاختصاصات التي تكفل القيام بخدمة معينة تقدمها للجمهور على نحو منظم ومطرد"، ويرتكز هذا التعريف على المرفق العام كجهاز يرتبط بالإدارة العامة ويتمتع بأساليب السلطة العامة.
- ومن أهم تعريفات المرفق العام التي ترتكز على الجوانب المادية والموضوعية لفكرة المرفق العام، أي كنشاط يستهدف تحقيق مصلحة عامة تتمثل في إشباع الحاجات العامة للدولة، ما يلي:
- " المرفق العام هو كل نشاط يجب أن يكفله، ويتولاه الحكام، لأن الاضطلاع بفحوى هذا النشاط لا غنى عنه في تحقيق التضامن الاجتماعي وتطوره، ولا يمكن تحقيه على أكمل وجه إلا عن طريق تدخل السلطة الحاكمة".
- ومن بين تعريفات المرفق العام التي تجمع بين العضوية الشكلية والمعاني والجوانب المادية-الموضوعية لفكرة المرفق العام ما يلي:

- " المرفق العام هو مشروع ذو نفع عام، خاضع للهيمنة أو الإدارة العليا للحكام، ويهدف إلى إشباع حاجات هامة للجمهور، بسبب عدم كفاية أو عدم وجود مشروعات خاصة تحقق هذه الأغراض، ويخضع لحد أدنى من القواعد الخاصة أي لنظام قانوني خاص واستثنائي"
- " المرفق العام هو مشروع ذو نفع عام يهيمن عليه الحكم، أي تولى السلطة العامة إدارته بطريقة مباشرة أو غير مباشرة"
- وهناك تعاريف أخرى للمرفق العام، من أهمها ما يلي:
- " المرفق العام هو كل نشاط يباشره شخص عام بقصد إشباع مصلحة عامة، فهناك أنشطة تباشرها الدولة عن طريق مرافق قومية ومثلها: مرافق الدفاع والأمن، السكك الحديدية والقضاء، وهناك أنشطة تباشرها الأشخاص العامة الإقليمية (الولاية، بلدية،...)، وذلك لإشباع مصالح محلية، ومثالها: توزيع الكهرباء والغاز والمياه في إحدى المدن، مما يطلق عليها المرافق المحلية بالمقابلة مع المرافق القومية التي تديرها لدولة"

وتجدر الإشارة إلى أن المرفق العام لا يستهدف تحقيق مصلحة عامة أو إشباع حاجة عامة شرط أن تكون الخدمات التي يقدمها للجمهور مجانية، حيث أن للسلطة العامة أن تعلق حق انتفاع الجمهور بخدمات بعض المرافق العامة على دفع رسوم معينة دون أن يعتبر ذلك إخلالا بشرط المصلحة العامة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن تحقيق المصلحة العامة غير مقتصرة بالإدارة أو على السلطة العامة وليس احتكارا للدولة، فهناك مشروعات خاصة ذات نفع عام (المؤسسات الخاصة ذات الصفة العامة) تتولى إشباع حاجات عامة وتحقيق مصالح عامة تحت رقابة السلطة العامة ومساعدتها وهناك أفراد يمارسون نشاطا بقصد إشباع حاجات عامة جوهرية كالأطباء، بائعي الخبز، .....الخ

2- أنواع المرافق العمومية: تعدد أنواع المرافق العمومية طبقا لنوعية النشاط المؤدى، المدى الإقليمي لأدائها، تمتعها بالشخصية المعنوية، وسلطة الإدارة التقديرية في إنشائها، وذلك على النحو التالي:

- أنواع المرافق العمومية حسب معيار طبيعة نشاطها:

تنقسم المرافق العمومية وفقا لطبيعتها وطبيعة نشاطها إلى مرافق عمومية إدارية و مرافق عمومية اجتماعية وأخرى اقتصادية، بالإضافة إلى مرافق عمومية مهنية ونقابية

- **المرافق العمومية الإدارية:** وهي المرافق التي تمارس نشاطا إداريا مما يدخل في صميم الوظيفة الإدارية، هذا النشاط الإداري الذي يختلف اختلافا جذريا وجوهريا في طبيعته عن النشاط الخاص للأفراد، الأمر الذي يستوجب ويحتم خضوع هذه المرافق لنظام قانوني خاص واستثنائي هو نظام القانون الإداري الذي يختلف في قواعده عن القانون الخاص اختلافا كبيرا، والمرافق العمومية الإدارية هي فئة المرافق العمومية التقليدية التي قامت على أساسها نظرية القانون الإداري في

مفهوما الخاص الضيق، ومن أمثلة المرافق العمومية الإدارية: مرفق الصحة العامة، مرفق التعليم، مرفق العدالة ومرفق الدفاع.

- **المرافق العمومية الاجتماعية:** يقصد بها المرافق العمومية التي تستهدف تحقيق خدمات اجتماعية للجماهير، مثل المرافق المخصصة لتقديم الإعانات الاجتماعية للمحتاجين، مراكز المساعدة العامة والضمان الاجتماعي ومراكز تمضية الإجازات،...إلخ،
- **المرافق العمومية الاقتصادية:** وهي مجموعة المرافق العمومية التي تمارس وتزاول نشاطا اقتصاديا بهدف تحقيق أهداف اقتصادية لإشباع حاجات عامة اقتصادية صناعية، تجارية، مالية، زراعية أو تعاونية، وتخضع هذه المرافق العمومية الاقتصادية لمزيج من قواعد القانون العام الإداري وقواعد القانون الخاص (القانون التجاري وقانون العمل)، ومن أمثلة المرافق العمومية الاقتصادية: مرافق النقل البري، البحري والجوي، مرفق النقل بواسطة السكك الحديدية، مرافق توريد المياه والكهرباء والغاز، مرافق الصناعات الكيمائية مراكز الأدوية والصيدلية، وكذا المحلات التجارية العامة الكبرى،...إلخ.
- **المرافق العمومية المهنية أو النقابية:** وهي المرافق العمومية التي تزاول نشاطا مهنيا أو نقابيا بحتا يستهدف تنظيم المهن الرئيسية في الدولة عن طريق أبناء المهنة أنفسهم، ومن أمثلة المرافق العمومية المهنية مرافق التنظيم المهني كنقابة المحامين ونقابة الأطباء والصيادلة، نقابة المهندسين ونقابة المعلمين، وتخضع هذه المرافق لعمومية المهنية لمزيج من قواعد القانون العام (القانون الإداري) وقواعد القانون الخاص.

- أنواع المرافق العمومية حسب المعيار الإقليمي:

تنقسم المرافق العمومية على أساس المعيار الجغرافي والإقليمي إلى مرافق عمومية وطنية ومرافق عمومية إقليمية ولائية وبلدية.

- **المرافق القومية:** وهي تلك التي يمتد نشاطها ليشمل جميع أقاليم الدولة، ويمتد الاهتمام الجماهيري بها ليشمل جميع طوائف الشعب، وتتركز إدارتها في يد الدولة، ومثالها: مرافق الدفاع والأمن والاتصالات، ...إلخ.

- المرافق الإقليمية أو البلدية:

وهي أنشطة يقتصر الاهتمام بها على جزء من إقليم الدولة كولاية أو بلدية، حيث ينصر الاهتمام بها على سكان المحليين لهذا الإقليم، ومثالها: مراكز النقل المحلي، المكتبات المحلية، ...إلخ، وتختص السلطات المحلية بإدارة هذه المرافق نظرا لأنها أقدر من الدولة على أداء هذه المهمة، علما بأن السلطات المحلية في إدارتها لهذه المرافق تخضع لقدر متفاوت من إشراف ورقابة السلطات المركزية بالدولة حسب الأخذ بالنظم المركزية واللامركزية.

- أنواع المرافق العمومية من حيث مدى الوجود والاختيار في إنشائها:

تنقسم المرافق العمومية من حيث مدى توفر حرية الاختيار في إنشائها أو عدم تورها إلى مرافق عمومية إجبارية ومرافق عمومية اختيارية.

- **المرافق العمومية الإجبارية:** هي تلك المرافق العمومية التي تلتزم السلطات العامة المختصة في الدولة بإنشائها وجوبا، وهي المرافق التي تندرج في نطاق الأساسية والحيوية للدولة، مثل: مرافق الدفاع الوطني، مرفق القضاء ومرافق الصحة العامة، ...إلخ.
- **المرافق العمومية الاختيارية:** هي تلك المرافق العمومية التي تتمتع السلطات العامة بصدد إنشائها أو عدم ذلك بسلطة تقديرية وحرية التصرف.

- أنواع المرافق العمومية حسب الاعتراف لها بالشخصية المعنوية:

تنقسم المرافق العمومية حسب الاعتراف لها بالشخصية المعنوية إلى مرافق تتمتع بالشخصية المعنوية، وأخرى ليست لها شخصية معنوية.

- **مرافق لها شخصية معنوية:** قد ترى السلطة أن المرفق العام المزمع إنشاؤه يستحق قدرا من الاستقلال والذاتية لمساعدته على تحقيق أهدافه، ومن ثم يقرر إنشاء المرفق بالاعتراف بالشخصية المعنوية له، ويترتب على ذلك تمتعه بذمة مالية مستقلة عن مالية الدولة، فتكون له موارده المالية المستقلة وعليها يتحمل نفقاته، أرباحه وخسائره، ويتحمل كافة المسؤوليات القانونية الناجمة مباشرته لنشاطه، وترفع عليه الدعاوى القضائية بصورة مستقلة، ويكتسب عماله صفة الموظفين العموميين، ويكتسب المرفق المتمتع بالشخصية المعنوية نوعا من اللامركزية اصطلح الفقه على تسميتها باللامركزية المرفقية.
- **مرافق ليست لها شخصية معنوية:** تلحق المرافق العمومية عقب صدور قانون إنشائها بأحد الأشخاص العامة القومية أو المحلية أو المرفقية دون أن تتمتع بالشخصية المعنوية، فنجد أن معظم المرافق القومية تلحق بالدولة وعلى وجه التخصيص بإحدى الوزارات التي تضم كل منها مجموعة متجانسة من المرافق، وتلحق المرافق الإقليمية بالولاية أو البلدية المختصة، وفي مثل هذه الحالة يفقد المرفق العام قدرا كبيرا من استقلاله المالي والإداري، حيث تلحق ميزانيته بميزانية الوزارة التي يتبع والتي يخضع لها في جميع أحكامه الإدارية.

أثر تطبيق الخدمات الإلكترونية على الخدمة العمومية.

تلعب الإدارة الإلكترونية دورا في التأثير على الإدارة العامة عن طريق التعبير في البيئة التي تتواجد في إطارها الخدمة العمومية، من خلال ادخال مفاهيم وأساليب جديدة في عملياتها وتغيير الأهمية النسبية وكذلك العلاقات بين العناصر المقررة للإدارة الإلكترونية وسنركز على أهم مجالات التأثير المتمثلة فيما يلي:

1- مجالات تأثير الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية :

- محورية المواطن:

وهو أهم مبدأ ضمن مبادئ الإدارة الإلكترونية وهو التركيز في تقديم الخدمات على المواطن ، دون شك وفقا لهذا المبدأ يجب أن تصمم الخدمات العامة من أجل تلبية احتياجات المواطنين ومساعدتهم على الوفاء بالتزاماتهم المدنية.

- إن تحسين وترشيد الخدمة العمومية يدفع عجلة ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يستلزم وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بناية على المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في ذلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة لأخرى لمتابعة معاملاته.

إن الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين ومن الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور ومختلف العراقيل البيروقراطية ولهذا تعطى مبادرات التحول الإلكتروني أولوية بالغة لتقديم خدماتها للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العميل، المواطن أولا، أكثر من الاهتمام بالخدمات التي تقدم لقطاع الأعمال.

- التركيز على المعلومات كمورد عام:

إن التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات أدى إلى الاهتمام بها (المعلومات) في إطار الإدارة الإلكترونية كمصدر أساسي، بالإضافة إلى الموارد المالية والبشرية.

وتسمح التكنولوجيات المتطورة ببناء إدارة معلوماتية إلكترونية تسمح باستخدام وتخزين واسترجاع ونشر وحماية المعلومات وإزالتها والاحتفاظ بها في الآجل الطويل، بالإضافة إلى ما تتيحه من تخزين المعلومات (بناء قاعدة بيانات) المتعلقة بإتخاذ القرارات السابقة كخبرة متراكمة يمكن الاستفادة منها في اتخاذ قرارات جديدة.

وتمثل الشفافية أسلوبا جديدا للتعامل في حل المشكلات التي تواجه مسار إمداد المعلومات والخدمات الحكومية لجمهور المستفيدين وذلك لكونها تمثل الوضوح التام في اتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات، والسماح للمتأثرين بالقرارات الإدارية بأن يعلموا بالحقائق والعمليات التي ساهمت في اتخاذ القرارات وعلى ذلك فإن إصطلاح العمليات الإدارية يمثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الإدارة الإلكترونية.

وعلى الرغم من أن إصلاح العمليات يعتبر أساسا مرغوبا ومطلوبا إلا أنه من المهم تكوين أو خلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغيرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري وخاصة في علاقاتها بالمواطنين ومؤسسات العمل.

- مهارات وعلاقات جديدة:

أدى إدخال تكنولوجيات الاتصال الحديثة إلى مجال الإدارة العامة إلى إحداث تغيرات على بيئتها مثل إدخال أجهزة الكومبيوتر ويراجع معالجة النصوص والشبكة العالمية، وهذا يتناقض مع البيئة التي عرفناها قبل هذا التحول حيث كان الهاتف والبريد العادي والوثائق الورقية هي الأدوات الرئيسية لعمل الأجهزة الإدارية، واعتماد التكنولوجيات الإلكترونية في الإدارة مغامرة كبيرة خاصة فيما يتعلق بالتعلم والتكيف التنظيمي.
لذلك يتطلب الإدارة الإلكترونية ضرورة التكيف مع العلاقات الجديدة، وإكساب القادة والمسؤولين مهارات وأساليب عمل تتناسب مع حجم التغيرات الحاصلة.

- التأثير على نماذج المسائلة والإدارة:

إن توجه الإدارة الإلكترونية نحو "خدمة المواطن " ادى إلى تغيير العلاقات بين الجمهور و الإدارة العامة والممثلين المنتخبين على مستوى الممارسة، ويثير تساؤلات على مستوى المبادئ، وكحد أدنى التركيز على توفير الخدمات، تفصيل الخدمة الجيدة للجمهور هذا من شأنه توفير، أولويات أمام المسؤولين الذين يميلون عادة قبل كل شيء إلى دعم سياستهم، لذا يجب مراعاة هذه الديناميكيات عند محاولة بناء إدارة عامة إلكترونية ناجحة.

2- الخدمة الإلكترونية وآفاق تحسين الخدمة العامة:

أن دور تطبيق الإدارة الإلكترونية على آفاق تحسين الخدمة العامة يرتكز على وجود تحقيق العناصر التالية:

- مردودية الخدمة العمومية:

حيث يتعلق الامر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم التوصل إلى كسب رضا المواطن، وثقة المؤسسات الخدمة العامة.

- تقليص تكلفة الخدمة:

من خلال الاتصال عبر الخط دون التكاليف، الناتج عن التنقل الإلكتروني بين مستويات الخدمة العمومية.

- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعمد إلى استخدام الربح في الوقت، ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخير.

- الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، يشكل يخلو من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:

انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزيئات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة إذ

لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة لاستشار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.