

ماجستير القانون الرقمي

مقرر الحكومة الرقمية
LAW625



الحكومة الرقمية

المحاضرة الخامسة

أثر الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة
على المبادئ التي تحكم سيرها

Prepared by Dr. Haytham Eissa
Manaa

محاوّر المحاضرة



أولاً: مبدأ المساواة أمام المرافق العامة - مبدأ
قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير
ثانياً: ظهور مبادئ حديثة حاكمة لسير المرفق
العام في ظل الإدارة الإلكترونية

أولاً: مبدأ المساواة أمام المرافق العامة - مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير

نتناول هنا كما هو واضح من العنوان:

١- مبدأ المساواة أمام المرافق العامة

٢- مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير

١- مبدأ المساواة أمام المرافق العامة

لقد أمرت الديانات السماوية بالمساواة بين الناس، وجاء هذا المبدأ في المواثيق الدولية المختلفة لحقوق الإنسان، كما لا يخلو دستور دولة من النص عليه.

ومبدأ المساواة بين المواطنين أمام المرافق العام
ينبثق من المبدأ العام للمساواة أمام القانون في
الحقوق والواجبات، فالجميع يتمتع بالحماية
القانونية المتساوية دون تفرقة على أي أساس سواء
اللغة أو الدين أو العرق أو الآراء أو الموقع الجغرافي
أو غير ذلك.

ويقصد بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة تمتع المواطنين بخدمات المرافق العامة وتحمل أعبائها دون تمييز، بالنسبة لمن تماثلت مراكزهم القانونية من حيث توافر شروط تقديم الخدمة أو تحمل العبء.

فالمساواة كما هو معروف في القانون لا يقصد منها
المساواة بين الجميع رغم اختلاف ظروفهم وأوضاعهم أي
المساواة الحسابية أو المطلقة، فالمساواة نسبية أي تكون
بين جميع الأشخاص أصحاب المراكز القانونية المتماثلة.

وبمعنى أوضح لا تعني المساواة تمتع الجميع
بخدمات المرفق دون قيد أو شرط بل تعني ألا يكون
هناك تفرقة أو تمييز بين من تتوافر فيهم شروط
الانتفاع بخدمات المرفق.

ولا يخل بهذا المبدأ اختلاف الرسم أو المقابل بحسب نوع أو مستوى الخدمة المطلوبة، فعلى سبيل المثال الاختلاف في المقابل الذي يدفعه المواطن نظير خدمة النقل عبر القطار بحسب الدرجة، هل هي الدرجة الأولى أم الثانية، ذلك أن المستوى المقدم من الخدمة يختلف بحسب الدرجة.

ويظهر تأثير الادارة الالكترونية على مبدأ المساواة
أمام المرافق العامة في مسألتين أساسيتين:
الأولى: الفجوة الرقمية
الثاني: حياد المرافق العامة

(أ)- الفجوة الرقمية:

على الرغم من انتشار استخدام الأجهزة الرقمية والانترنت إلا أنه مازال هناك طائفة من الناس لا تملك جهاز حاسوب يمكنها من الدخول إلى خدمات الحكومة الرقمية أو ليس لديها الانترنت أو المعرفة للقيام بذلك، كما وضحنا قبل ذلك.

وعدم تقديم الدولة المساعدة لهؤلاء يعني وجود طائفتين في المجتمع الأولى تستطيع أن تتمتع بخدمات المرفق العام بسهولة ويسر عبر التقنيات الرقمية، والثانية لا تستطيع القيام بذلك، أي فئة تتمتع بمزايا التطور التقني وأخرى لا تتمكن من ذلك.

ويطلق البعض على ذلك مصطلح التخلف
الالكتروني الذي يعكس الفارق بين من يملك
القدرة على الوصول إلى الخدمات العامة من خلال
الوسائل التكنولوجية ومن لا يملك القدرة على
ذلك.

ويخل ذلك بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة؛ لذا ينبغي على الدولة أن تقدم المساعدة لمن لا يملك القدرة على الوصول إلى خدماتها عبر التقنيات الرقمية، ويمكن أن يتحقق ذلك عن طريق إنشاء الدولة لأماكن تختص بمساعدة غير القادرين في هذا الشأن.

كما ينبغي على الحكومة أن تسهل إجراءات الحصول على الخدمة عبر الأساليب التقليدية أيضا، كما تفعل مع تطوير الأساليب التقنية، بحيث يجب أن يكون التطوير شاملا لكافة أساليب تقديم الخدمة.

ولا شك أن العمل على تبسيط أسلوب تقديم الخدمات
رقميا عن طريق تطوير واجهات المواقع أو التطبيقات
المختلفة سوف يسهل عملية تفاعل المواطنين مع
مشاريع الحكومة الرقمية بوجه عام.

ويمكن أن تساعد الواجهة الصوتية أو أسلوب التفاعل الصوتي مع الموقع لتقديم الخدمة، على ازدياد الاستفادة من خدمات الحكومة الرقمية أيضا، والتقليل من حدة نتائج الفجوة الرقمية.

كما يمارس الإعلام والحملات الدعائية التي تقوم بها الحكومة بخصوص مشاريع الحكومة الرقمية، دورا مهما في توعية المواطنين بكيفية الحصول على الخدمات العامة عبر التقنيات الرقمية وسبل المساعدة المختلفة لتحقيق ذلك.

بعض الدول في هذا السياق قررت تشجيع المواطنين على استخدام التقنيات الرقمية للاستفادة بالخدمات العامة عن طريق تخفيض رسوم الحصول على الخدمة، إذا جرى طلبها من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات.

(ب)- حياد المرافق العامة:

يُقصد بحياد المرفق العام أن يرتبط تقديم الخدمات العامة من خلاله بعوامل موضوعية تنطبق على كافة دون تمييز على أي اعتبار شخصي.

ويحدد القانون الشروط اللازمة للاستفادة من خدمات المرفق العام؛ فالمقصود أن تنطبق هذه الشروط على الجميع دون تمييز.

وتعمل أنظمة الإدارة الالكترونية على التقليل من الرشوة داخل الجهاز الإداري ومن ثم تقديم الخدمات بناء على العوامل الموضوعية المنصوص عليها في القانون على النحو الذي أشرنا إليه، أي بصورة حيادية دون تمييز؛ نظرا لعدم وجود مواجهة مباشرة بين الموظف والمستفيد من الخدمة.

كما تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية في القضاء على ظاهرة تقديم الخدمات العامة عن طريق الوساطة والمحسوبة؛ لمساهمة الأنظمة الإلكترونية في التطبيق الحتمي للشروط الموضوعية اللازمة لتقديم الخدمة دون النظر إلى أي اعتبار آخر.

٢- مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير

يقصد بهذا المبدأ حق الإدارة في تعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق العام تلبية للمصلحة العامة؛ أي أنه يحق للإدارة في أي وقت إجراء تعديل أو تغيير على أسلوب إدارة المرفق العام أو تقديم الخدمات العامة من خلاله.

ويستند هذا المبدأ إلى المصلحة العامة التي تقتضي من الإدارة التدخل لإجراء التعديلات أو التغييرات المناسبة على النظام الحاكم للمرفق العام بما يتلاءم مع تطور الحاجات العامة في المجتمع والأساليب المستخدمة في تقديمها وتغير الظروف الاجتماعية المحيطة بطرق إشباع الحاجات العامة.

فيجب على الدول أن تضمن تكيف مرافقها بما
تقدمه من خدمات للجمهور مع تطور المجتمع،
بحيث لا تتعرض مع مرور الوقت إلى العجز عن
إشباع الحاجات العامة نظرا لتطورها وبلوغها إلى
مستوى معين لا يملك المرفق الأسلوب المناسب
للتعامل معه.

وتستطيع الدول أن تجري تلك التغييرات أو التعديلات على نظام عمل المرفق العام، دون أن يحق للمنتفعين بخدمات المرفق أو الموظفين أو المتعاقدين مع الدول لتقديم الخدمات للجمهور، الاعتراض على ذلك، فهذا حق مكفول للدولة ولا يحتاج إلى أي نص عليه في عقودها.

ويترتب على ذلك حق الإدارة في تعديل الشروط
اللازمة للانتفاع بالخدمة أو تعديل الرسوم
المطلوبة للاستفادة بها أو تعديل أسلوب أو
طريقة تقديمها.

وتعد الإدارة الالكترونية في ضوء ذلك ترجمة حقيقية على أرض الواقع لهذا المبدأ، حيث تنتقل الإدارة من أسلوب التقليدي قائم على الوسائل التقليدية في تقديم الخدمات العامة إلى أسلوب حديث قائم على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ذلك أن من حق الدولة تغيير أسلوب إدارة المرفق
من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، كما أشرنا،
أي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

وتساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي الحكومات على تعزيز ذلك المبدأ عن طريق صياغة السياسات المناسبة لتقديم الخدمات العامة للجمهور، بل وتصميم الخدمات الملائمة له، نتيجة التنبؤ بما يحتاجه المستفيد وما يرضيه على نحو معقول، فضلا عن التنبؤ بالمشكلات التي قد تحدث أثناء تقديم الخدمة مما يعمل على سرعة الاستجابة لها وحلها بصورة أسرع.

ثانيا: ظهور مبادئ حديثة حاكمة لسير المرفق العام في ظل الإدارة الالكترونية

أدى التحول الرقمي الحكومي والاعتماد على أساليب تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في تقديم الخدمات العامة للجمهور، إلى ظهور مبادئ حديثة تضاف إلى المبادئ الكلاسيكية والتي سبق توضيحها.

وهذه المبادئ هي:

١- جودة الخدمة

٢- المشاركة

٣- الشفافية

١- جودة الخدمة

أدى استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات العامة للجمهور من خلال المرافق العامة الإلكترونية، إلى رفع مستوى توقعات الجمهور فيما يخص درجة جودة الخدمة المقدمة، في ظل التطور التقني الحادث في المجتمع.

يمكن القول أن التطور الحادث في أساليب تقديم الخدمة قد عزز من جودتها نتيجة تقوية مبدأ قابلية تغيير وتعديل الأنظمة الحاكمة لعمل المرفق العام على النحو السابق ذكره.

فضلا عن تعزيز أساليب مراقبة عملية تقديم الخدمة الكترونيا وتقييم ذلك والعمل على إصلاح الخلل وحل المشكلات الطارئة.

وقد أشرنا في أكثر من موضع كيف أن الذكاء الاصطناعي يمكنه مساعدة الحكومات في تقديم خدمة جيدة، باعتباره المستوى المأمول الذي تسعى الحكومات الآن إلى الاعتماد عليه على نحو أوسع في تطوير أساليب إشباع الحاجات العامة بصورة رقمية.

٢-المشاركة:

أدى التحول الرقمي الحكومي والاعتماد على المرافق العامة الالكترونية لتقديم الخدمات العامة إلى تعزيز المشاركة الداخلية بين القطاعات الحكومية المختلفة والتنسيق بين الجهات الادارية نحو تحقيق الأهداف المشتركة.

كما أدى ذلك إلى توسيع قاعدة المشاركة من خلال إشراك المستفيد من الخدمة في عملية صياغة السياسات المتبعة في تقديمها، بل صياغة الخدمات الملائمة لأذواق وتفضيلات الجمهور، على النحو ما أشرنا في السابق.

ويساعد على ذلك قدرة الحكومة على تحليل الآراء المختلفة للجمهور حول الخدمة المقدمة من خلال الأساليب التقنية وتوقع ما يمكن أن يحوز على رضائهم سواء ما يتعلق بنوعيتها أو طريقة تقديمها.

٣- الشفافية:

الشفافية الرقمية تعني وضوح ملامح الحياة الرقمية التي ينتقل إليها المواطن من خلال التحول الرقمي الحكومي. وهذا يعني وجوب تزويد الحكومة المواطن بالمعلومات الكافية والمناسبة لمعرفة الجوانب المختلفة للخدمات العامة المقدمة له.

ويشمل ذلك إعلامه بالأنظمة الحاكمة
لتقديم الخدمة العامة والتعديلات الواردة
عليها وخطوات التقديم للحصول على الخدمة
والقرارات التي صدرت بخصوص طلبه ومصير
الشكاوى التي قدمها.

ولا يقتصر مفهوم الشفافية على علاقة الحكومة بالمواطن أو قطاع الأعمال، بل يمتد ليشمل علاقة الحكومة بالموظف أو علاقة الإدارات الحكومية المختلفة مع بعضها.

ويساهم في تعزيز هذا المفهوم أساليب الإدارة
الالكترونية التي تساعد الحكومة على تدفق
المعلومات بين الجهات الفاعلة للوصول إلى قرار
تعاوني يحقق المصلحة العامة.

ولا يستقيم في الوقت الحالي مع تطور أساليب تقديم الخدمات العامة والاتجاه نحو انتشار المرافق العامة الالكترونية أن تكون بعض جوانب المعاملات غير واضحة بالنسبة للمستخدم أو المستخدم، فقد سهلت الأساليب التقنية وصول المعلومات إليه بصورة أسرع، بالمقارنة مع الأساليب التقليدية.

ولاشك أن ذلك يساهم في بناء قاعدة ثقة بين الحكومة الرقمية وجميع أصحاب المصلحة الآخرين- المواطن، قطاع الأعمال و الأجهزة الداخلية- ويؤدي ذلك في النهاية إلى تحقيق المصلحة العامة على الوجه المعقول.

كما يعمل ذلك على تعزيز وتقوية المبادئ الأخرى السابق شرحها والتي تحكم سير المرفق العام، فلا يمكن القول بتطبيق المبادئ المذكورة بدون احترام مبدأ الشفافية في جميع جوانب المعاملات الرقمية وصولاً إلى مرحلة التحول أو التكامل التي يجب أن تسود بين جميع أصحاب المصلحة.

Thank You