

مبدأ جودة المرافق العامة – دراسة مقارنة

The principle of quality of public utilities - a comparative study

م.م. رسل باسم كريم: باحثة دكتوراه في القانون العام، كلية الكوت الجامعة، جامعة ذي قار، العراق.

م.م. هدى مالك صبير: باحثة دكتوراه في القانون العام، كلية الكوت الجامعة، جامعة ذي قار، العراق.

م.م. فوزي كركان حميد: كلية الكوت الجامعة.

Russell Basem Karim: PhD researcher in public law, Kut University College, Dhi Qar University, Iraq.

Huda Malik Saber: PhD researcher in public law, Kut University College, Dhi Qar University, Iraq.

Fawzi Karkan Hamid: Kut University College, Dhi Qar University, Iraq.

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على بيان المقصود بمبدأ جودة المرافق العامة، وبيان مجالات تطبيق هذا المبدأ، إضافة إلى بيان المعوقات التي تواجه تطبيقه في المرافق العامة، ولتحقيق هدف الدراسة فقد استخدم الباحث كلاً من المنهج الوصفي التحليلي للوقوف على حيثيات البحث وبيان جزئيات الموضوع بشكل واضح، والمنهج المقارن لبيان موقف التشريعات من مبدأ جودة المرافق العامة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها يكمن في تطبيق مبدأ الجودة في المرافق العامة، ويحتاج تحسين آليات التكوين والإعداد والتدريب المستمر واختيار قيادات ذات كفاءة وحسن التعامل مع المنتفعين، وتبسيط الإجراءات الإدارية، والتسريع في أداء المعاملات واتخاذ القرارات الإدارية، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات، أبرزها استخدام أساليب الإدارة الحديثة لتطوير وتنمية المرفق العام.

الكلمات المفتاحية: الجودة - الإدارة - المرافق العامة - الإدارة الإلكترونية.

Abstract

The study aimed to identify the statement of what is meant by the principle of quality of public utilities, and to indicate the areas of application of this principle, in addition to indicating the obstacles that face its application in public utilities. And the comparative approach to clarify the position of legislation on the principle of quality of public utilities, and the study reached a set of results, the most prominent of which lies in the application of the principle of quality in public utilities, and it requires improving the mechanisms of training, preparation, continuous training, selecting efficient leaders and good dealing with beneficiaries, simplifying administrative procedures, and speeding up In performing transactions and making administrative decisions, the study recommended a set of recommendations, most notably the use of modern management methods to develop and develop the public facility.

Keywords: Quality. Administrative. Public Institution, Electronic Management.

الإطار المنهجي:

المقدمة:

يُعدُّ موضوع المرافق العامة من أهم مواضيع القانون الإداري، إذ يهدف المرفق العام إلى تحقيق المصلحة العامة للأفراد وتلبية حاجاتهم الأساسية، وتخضع كافة المرافق العامة إلى مبادئ محددة اتفق عليها الفقه والقضاء والتشريع، هي: الاستمرارية، والمساواة، والتطور، فضلاً عن مبدأ الجودة، إذ يُعد من المبادئ الحديثة التي ظهرت نتيجةً للتطورات الواقعية، إذ تسعى أغلب الدول من خلال دساتيرها بالنص على مبدأ الجودة في المرافق العامة، والذي يمثل ضماناً حقيقيةً لحقوق الأفراد في المجتمع، إذ من شأنه تقديم الخدمات للأفراد وفقاً لمعايير عالمية، إذ يُعد من المبادئ الحديثة التي تحكم عمل المرافق العامة.

مشكلة الدراسة:

تدور مشكلة الدراسة حول معرفة واقع جودة المرافق العامة، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما واقع مبدأ جودة المرافق العامة في العراق؟ وإن البحث سوف يجيب عن التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1- عدم وضوح مبدأ جودة المرفق العام، هل ارتقى هذا المبدأ لمستوى مبادئ المرفق العام الأخرى؟
- 2- هل بالإمكان تطبيق مبدأ جودة المرفق العام على مجالات مختلفة؟
- 3- هل توجد معوقات تعرقل تطبيق هذا المبدأ؟

منهج الدراسة:

يعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوقوف على حيثيات البحث وبيان جزئيات الموضوع بشكل واضح والمنهج المقارن لبيان موقف التشريعات من مبدأ الجودة الموافق العامة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى بيان المقصود بمبدأ الجودة الموافق العامة، وبيان مجالات تطبيق هذا المبدأ، إضافةً إلى بيان المعوقات التي تواجه تطبيقه في المرافق العامة.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من خلال الوقوف على الدور المهم لمبدأ الجودة في المرافق العامة، كونه يُعد من أهم مبادئ المرافق العام، إذ ما تزال المرافق العامة تقتصر لتقديم الخدمات للجمهور بما يتلاءم مع متطلبات العصر الحديث وتطور التكنولوجيا، ويعود ذلك إلى عدم التزام هذه المرافق بمبدأ الجودة.

المبحث الأول: مبدأ جودة المرافق العامة

نتيجةً للتطور المستمر للمرافق العامة، فرضت الضرورة وجود وخضوع الخدمة المقدمة من المرافق العامة لمراقبة النوعية وضرورة تحسينها لمقتضيات المصلحة العامة، إذ تعود أصول هذا المبدأ للقواعد المطبقة على الخدمات التي يؤديها القطاع الخاص⁽¹⁾.

ويقصد بمبدأ الجودة أنه يحق للمنتفع الحصول على خدمة بأفضل نوعية وجودة وبأحسن الأسعار، والجودة بهذا المفهوم أصبحت تُقدّم نفسها كمبدأ من المبادئ التي تحكم سير المرفق العام منذ ثمانينيات القرن الماضي، إذ تشكّل تجسيداً للرغبة في تحديث المرافق العامة، وتعكس رغبة السلطات العامة بالتخلي عن المنطق الكمي والاستجابة للنوعية.

والمواطن أصبح يطالب بالخدمة مع ضمان الجودة، وتغيرت النظرة إلى الخدمة التي تقدمها الدولة من النظر إليها كهبة أو منحة من الدولة إلى نظرة كحق ينتزع بشروط خاصة⁽²⁾، ولأن الدولة في نظر المواطن أولاً وقبل كل شيء مرافق عامة وهي التي توفر له باستمرار الرضا والطمأنينة والهدوء والأمن.

في مقابل ما يجده المواطن من تعقّد الإجراءات من جهة وبطؤها من جهة أخرى، بغية تحقيق مصالحه، ونظراً لأهمية تبسيط الحياة الإدارية في تحسين خدمة المواطن، بالتالي تغيير نظرته للمرفق العام، لذلك شكلت هذه العملية محور تركيز واهتمام شديدين في ظل ما عرف بـ"محاربة ظاهرة البيروقراطية".

وقد تم تأكيد هذا المبدأ على مستوى الوثائق الدستورية، مثال ذلك: نص المادة (154) من دستور المغرب لعام 2011: "... تخضع المرافق العمومية لمعايير الجودة والشفافية والمحاسبة

(1) مازن ليلو راضي وعلي يونس اسماعيل، التطور الحديث في المبادئ الحاكمة للمرفق العام في فرنسا وقيمتها القانونية، جامعة النهريين - مجلة كلية القانون، العدد 5، 2017، ص 20.

(2) نادية ضريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية - حالة عقود الامتياز، الجزائر: جامعة الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، 2011، ص 234.

والمسؤولية...⁽¹⁾، كذلك نص الدستور المصري لعام 2014 على مبدأ الجودة في التعليم في العديد من المواد ويلزم الدولة فيها بتوفير التعليم لكل مواطن وفقاً لمعايير الجودة العالمية⁽²⁾.

أما في التشريع العراقي: ذكر المشرع العراقي هذا المبدأ في العديد من النصوص، ومنها قانون الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية الذي ذكر في أهداف هذا الجهاز على مساهمة هذا الجهاز بتحسين الانتاج ووضع وتوحيد معايير قياسية، وكذلك رفع الكفاءة الانتاجية من خلال السيطرة النوعية ومراقبة الجودة على السلع والمنتجات المحلية والمستوردة⁽³⁾.

كذلك ذكر في مشروع الشراكة بين القطاعين العام والخاص لعام 2019 في المادة (2) من ضمن أهداف القانون تحسين خدمة المرافق العامة⁽⁴⁾.

المبحث الثاني: مفهوم مبدأ الجودة في المرفق العام

"الجودة" في اللغة: مصطلح مشتق لغةً من كلمة (الجود)⁽⁵⁾، والجيد نقض الرديء⁽⁶⁾، وجودة الشيء أي أنه صار جيداً، وأجاد أي أتى بالجيد⁽⁷⁾، و "شهادة الجودة": مصطلح يُقصد به أن البضاعة المباعة في سوق السلع خاليةً من العيوب، وأنها مُطابقةٌ للمواصفات والمعايير المتفق عليها⁽⁸⁾.

(1) ذكر هذا المبدأ في العديد من القوانين الجزائرية، مثل قانون الكهرباء والغاز رقم (02-01) لسنة 2002 في المادة (3)، التي تنص على أنه "يعتبر توزيع الكهرباء والغاز نشاطاً للمرفق العام، ويهدف المرفق العام إلى ضمان التموين بالكهرباء والغاز عبر التراب الوطني في أحسن شروط الأمن والجودة..."، وقانون رقم (03-2000) المتعلق بالبريد والاتصالات، إذ نصّ في المادة الأولى على أنه "... يهدف هذا القانون إلى: تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات السلكية اللاسلكية ذات نوعية...".

(2) انظر: المواد (19-22) من الدستور المصري لعام 2014.

(3) انظر: المادة الثانية من قانون الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية رقم (54) لسنة 1979.

(4) انظر: نص المادة (2) من مشروع قانون الشراكة بين القطاعين العام والخاص، المنشور في موقع مجلس النواب العراقي: <https://ar.parliament.iq>.

(5) زين العابدين بن أبي بكر الرازي، بيروت، مؤسسة الرسالة - مختار الصحاح، 2001، ص114.

(6) المعجم الوسيط، معجم اللغة، ج1، القاهرة، دار إحياء التراث العربي، 2001، ص146.

(7) ابن منظور، لسان العرب، ج2، إدارة المعارف، القاهرة، 1984، ص72.

(8) جمال محمد محمد الهندي، مبادئ الجودة الشاملة في الإسلام وبعض تطبيقاتها في التعليم الإسلامي، ط1، القاهرة، دار النشر للجامعات، 2009، ص15.

والجودة اصطلاحاً: طبيعة الشيء والشخص ودرجة صلاحيته، فهو مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأية مؤسسة أن تطبقها لتحقيق أفضل أداء ممكن أو تحسين الانتاجية، وزيادة الأرباح، وتحسين سمعتها في السوق الداخلي والخارجي⁽¹⁾.

و "الجودة" كما ذَكَرَ قاموس وبستر (Webster's new word dictionary) تعني صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، أو درجة الامتياز لنوعية معينة من الخدمة أو المنتج⁽²⁾.

وعرّف معهد الجودة الفيدرالي "الجودة" بأنها "منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل عن طريق التحسين المستمر للعمليات والخدمات في المنظمة"⁽³⁾.

وعرّفها يوسف حجيم الطائي وآخرون بأنها شيء ما يقترب من الكمال، وأنها هدف ديناميكي ومتحرك يوجب تحسين السلع والخدمات على مر الوقت كلما تقدّم المنافسون، فهي ليست عباراتٍ تقال لوصف عمل المرفق العام بل ما يقدّم فعلاً من عمل، والعنصر الرئيسي يكمن في خدمة المستفيدين، فالجودة لا تشتق من حجم المنح والميزانيات ومعدلات أعضاء هيئة التدريس للطلاب وعدد المجلدات في المكتبة، وروعة الأبنية والمرافق في الكلية وحسب، بل أيضاً تقاس بالاهتمام بخدمة حاجات المستفيدين داخلياً وخارجياً⁽⁴⁾.

(1) يُعد الإمام علي بن أبي طالب أول من خطط وصمم لنظام إداري محكم حدد فيه الوظائف، وكيفية اختيار العاملين والقيادات والمنتسبين وبين واجباتهم وحقوقهم، ووضع أساليب وصيغ المشاركة في صنع واتخاذ التقارير، وحدد أبعاد المسؤولية الإدارية عموماً، بما فيها الهيكل التنظيمي لكل المسؤوليات والواجبات والصلاحيات، ووضع منهجاً دقيقاً للرقابة والمتابعة والتقييم، بما يحقق رضى المستفيدين الخارجيين والداخليين، واعتماد مبدأ المحاسبة بنظام رصين على وفق معايير محددة للتحفيز والثواب والعقاب، وهذه تعد أبرز مفاصل مبدأ جودة النوعية في المرفق العام، وكل هذه التطبيقات الإدارية تجلت في فترة حكم الإمام علي بن أبي طالب والتي لم تتجاوز الأربع سنوات ونصف السنة، أشار إليه: صبيح كرم زامل موسى الكنانى، جودة الإدارة في فكر الإمام علي ابن أبي طالب، مجلة أهل البيت عليهم السلام، العدد 17، 2015، ص 62-70.

(2) أشار إليه: راضية رباح بوزيان، إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي، الجزائر، مركز الكتاب الأكاديمي، ص 26.

(3) يشير (إدوارد وسالز) إلى الجودة بأنها من حيث مفهومها النسبي فلا ينظر إليها كهدف للمنتج أو الخدمة، بل كشيء ما ينسب إليها، ويمكن الحكم على الجودة عندما تكون الخدمة المقدمة مطابقة للمواصفات الجيدة، ولا بد لها من وجود معايير يقوم بها المرفق العام لتقييم أدائه، أشار إليه: أبو بكر محمود، إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي، طرابلس، 2018، ص 234.

(4) يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، ط 1، عمان، 2008، ص 51.

وعرفت الجمعية الأمريكية للجودة (American Society of Quality) مصطلح "الجودة" بأنها: "مجموعة الخصائص والمميزات للسلع والخدمات التي تعتمد على مقدرتها في إرضاء الحاجات المحددة للمستهلك"⁽¹⁾.

ويميز بعض الفقهاء بين خمسة أنواع للجودة: هي الجودة كشيء نادر، وكإتقان، وكملائمة الفرص، وكقيمة مادية، وكتمويل، فالطلاب ليسوا منتجات أو عملاء بل هم مشاركون، والتربية ليست خدمة للعميل، لكنها عملية مستمرة لتحويل الطلاب، إذ إن الدراسة في الكلية لا تُعد تدريباً على عمل نافع وحسب، بل هي تحويل لشخصية الطالب⁽²⁾.

تعبّر الجودة عن هوية بلد أو حضارة من خلال الخدمات المقدمة، والتي تمثل المرأة من جودة النظام الاجتماعي والأخلاقي الذي يسود المجتمع ونوعية حياة العمل فيه، فهي تعني المزايا التي يجب أن تتوفر في الخدمات، وبالنتيجة من الطبيعي أن تكون تلك المزايا التي تجذب العملاء إليها، وتضاعف رغبتهم في هذه الخدمات في طور المنافسة الموجودة.

وقد احتلت أهمية بالغة منذ نهاية القرن العشرين وعلى كل الأصعدة، لأنها تمثل نقلة جديدة في مبادئ وقيم الإدارة ويمكن أن تقدم حلولاً لمشكلات المجتمعات في مجالات الحياة كافة.

من غايات هذا المبدأ أنه يسعى إلى تحقيق رضا المستهلك وإعطاء صلاحيات أعلى للموظفين، إذ يستطيعون اتخاذ قرارات دون تعقيدات لتحقيق عوائد أفضل فضلاً عن تخفيض الكلفة، ويقوم نظام الجودة على نظام شامل لا يقتصر على مستوى معين بل يبدأ من أدنى مستوياتها ويهدف أساسياً إلى التحسين المستمر للعمليات والخدمات من أجل تحقيق رضا المستفيد⁽³⁾.

وأيضاً إدارة الجودة ثقافة يتأصل فيها الالتزام الشامل بالجودة، وتعبّر عن مواقف الأفراد والعاملين عن طريق مشاركتهم في عمليات التحسين المستمر للسلع والخدمات بالاستخدام المبدع للأساليب العملية.

(1) عرفت الجودة من قبل فقهاء علم الاقتصاد أمثال (Juran)، الذي عرفها بأنها: "الملائمة للاستعمال"، والفقهاء (Evans) عرف الجودة بأنها: "تلبية توقعات الزبائن أو ما يتفوق عليها"، وكذلك الفقيه (Hill) عرفها بأنها: "المقدرة على تلبية متطلبات الزبائن وتحقيق توقعاتهم وتجاوزها باتجاه الأفضل". للمزيد من المعلومات انظر على سبيل المثال: يوسف حجيم الطائي وآخرون، مصدر سابق، ص 52.

(2) سكينه حمادة وسهام جودي، المرفق العام في مواجهة قانون المنافسة، رسالة ماجستير غير منشورة - جامعة عبد الرحمن ميرة، 2015، ص 57.

(3) رضوان بو جمعة، قانون المرافق العامة، دار البيضاء، 2000، ص 50.

أما بالنسبة إلى العراق، في مجال التعليم نجد هناك مؤشرات مشجعة لتوجه الجامعات نحو الدخول في التنافسية العالمية لمستوى جودة التعليم العالي في العراق، من خلال التوجه نحو تعزيز (الاعتماد المؤسسي)⁽¹⁾، وإن جودة التعليم وتحقيق مراتب متقدمة في التصنيفات العالمية للجامعات الأكاديمية على مستوى التعليم العالي مهمة جداً، لأنها تؤدي إلى تطوير مهارات وقدرات الموارد البشرية وتحسين جودة النتائج العالمية⁽²⁾، ومواكبة التطور الحاصل عالمياً لضمان جودة التعليم على المستوى العالمي والحصول على الاعتماد الأكاديمي العالمي⁽³⁾.

أشار مشروع الميثاق الأفريقي لقيم ومبادئ المرفق العام والإدارة في المادة الأولى منه في تعريفه لأخلاقيات المهنة بتعريفها بأنها المقاييس الأخلاقية التي توجه سلوك الموظفين العمومية، ومن أهم أهداف الميثاق التي ركز عليها هي تشجيع الانضمام إلى إطار أساسي من المبادئ والقيم المتفق عليها لضمان تحسين خدمات العامة ناجعة وفعالة ومحددة تلبي احتياجات المجتمع ومستعملي المرفق العام⁽⁴⁾.

المبحث الثالث: متطلبات تحقيق مبدأ الجودة

أصبحت الجودة في العمل الإداري لغة عمل دولية، بحيث جعلت جودة الإدارة والمنتجات منافسة ومساوقة للوصول إلى الأفضل في أي جزء من العالم⁽⁵⁾. إن عملية وضع معايير وأسس للقول إن الخدمة التي تقدمها المرافق العامة متطابقة للمواصفات والمقاييس لا تستوي مع المنطق السليم، إذ إن طبيعة الخدمة المقدمة والعوامل مختلفة من مرفق إلى آخر ومتطورة، ومقارنة بهدف الجودة الذي يسعى إلى تحسين الخدمة.

(1) يتم ذلك من خلال معايير اتحاد الجامعات العربية منذ عام 2010، وإصدار تقارير التقييم الذاتية Self-Assessment Report) فأصبحت الكثير من الجامعات والكليات والأقسام العلمية العراقية في المراحل الاستعدادية للحصول على الاعتماد الدولي من خلال الانفتاح على الجامعات والمراكز المعتمدة عالمياً، وتطبيق متطلبات (الاعتماد البرامجي)، ومعايير الدليل الاسترشادي العراقي المشتقة من معايير (WFME) في كليات الطب، وتطبيق معايير (ABET) الأمريكية في كليات الهندسة في الجامعات العراقية، صلاح عبد القادر النعيمي، تعزيز القدرات التنافسية لمؤشرات جودة التعليم، المجلة العربية للإدارة، العدد 2، المجلد 37، 2017، ص 35.

(2) بموجب الأمر الديواني العراقي المرقم 312 العدد 1688 في 2015/8/16م، تم دمج وزارة العلوم والتكنولوجيا مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

(3) أحمد إبراهيم أحمد، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، ط1، دار الوفاء، الإسكندرية، 2003، ص 26.

(4) تنظر: المادة (2) من مشروع الميثاق الأفريقي لقيم ومبادئ المرفق العام والإدارة والذي تقدم به الاتحاد الأفريقي في 31 كانون الثاني 2011، الموقع الإلكتروني: <http://www.hlrn.org>.

(5) طارق عبد أحمد الدليمي، الاتجاهات الحديثة في الإدارة التربوية والمدرسية، ط1، عمان، مركز ديونو لتعليم التفكير، 2013، ص 109.

1. تحسين الموارد البشرية:

يتم ذلك من خلال تحسين آليات التكوين والإعداد والتدريب المستمر، وهذا ينبع من الدور الأساسي للموظفين والعاملين في المرافق العامة في تقديم الخدمة، لذلك يتطلب الاهتمام بهذا العنصر من ناحيتين: الأولى طريقة الاختيار، فعملية اختيار الموظفين العاملين في المرافق العامة بالاستناد إلى أسس دقيقة تأخذ بعين الاعتبار الاختصاص والكفاءة والتطوير المستمر للعاملين بها، كذلك تحقيق رضا الموظفين والعاملين، وتحفيزهم مادياً ومعنوياً، ومكافأتهم عن إجادتهم في العمل⁽¹⁾.

إذ يمثل المورد البشري أهم أساس لنجاح العملية الإدارية، ويتصل بفاعلية الخدمات التي تقدم من قبلهم، والذي يرتبط بمهارات والقدرات وطاقات وطموحات العاملين في المرافق العامة، لذلك يتطلب الاهتمام بنظام التوظيف على أساس الكفاءة، وتطوير مهارات العاملين في المرافق العامة بناءً على أن العامل البشري هو المحرك الأساس لأي إصلاح إداري، بالتالي لا يمكن لإدارة أن تتطور إلا بتطور العقلية ووضعيات القائمين عليها⁽²⁾.

2. الإدارة الرشيدة:

أما فيما يتعلق بهيكل الإدارة، فإن الإصلاح يفترض مرونة أكبر في تعامل الرؤساء مع مرؤوسيهم، ومنح استقلالية أكبر للموظف، وذلك لتسريع اتخاذ القرار، وتفويض المسؤوليات، وذلك من أجل إنجاز أهداف محددة بوضوح، وتبسيط الإجراءات والتركيز على الأهداف، وأيضاً تجديد القيادات الإدارية لمدة زمنية محددة، واختيار القيادات المتخصصة والكفؤة، فلا يمكن إنكار دور الإدارة في نجاح المرفق العام⁽³⁾، كذلك يشير موضوع الإدارة الرشيدة إلى التعامل الجيد من قبل الإدارة مع المتنفعين من خدمات المرفق العام، وكذلك الموظفين والعاملين لديها.

3. استخدام أساليب الإدارة الحديثة لتطوير المرفق العام.

يمس هذا الموضوع الكثير من جوانب نشاط الإدارة وهيكلها، كذلك الأنظمة القانونية التي تدير عليها في إدارة المرفق العام، والنقطة الأهم في هذا الموضوع تتمثل بتبسيط الإجراءات الإدارية، وتسريع أداء المعاملات واتخاذ القرارات الإدارية، ولذلك استُحدث في فرنسا قانون يسمى بمجمعات المرافق العامة لتقريب الخدمة للمواطنين، صدر في 12 فبراير 2000، يعمل على تجميع بعض المرافق العامة أو مؤسسات العامة أو سلطاتها المحلية والمؤسسات التابعة لها وإدارات الضمان

(1) ماهر صالح علاوي الجبوري، تحولات القانون الإداري في ظل العولمة، ط1، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2019، ص151.

(2) محمد نشطاوي، المرافق العامة الكبرى، ط1، مراكش، المطبعة الوراقة الوطنية، 2002، ص217.

(3) المصدر السابق، ص218.

الاجتماعي في مكان واحد، لتسهيل تقديم الخدمة العامة، وتوفير الجهود والتعقيدات ولتسهيل وصول المواطنين إلى المرافق العامة⁽¹⁾.

كذلك من أساليب الإدارة الحديثة اتباع الإدارة الإلكترونية في الخدمة العامة، فيؤدي الاعتماد على الإدارة الإلكترونية إلى رفع جودة المرفق العام، وتقديم خدمة أفضل للمنتفعين وسهولة تقديمها، إذ يمكن عن طريق الإدارة الإلكترونية توفير الخدمة في أي وقت وفي أي مكان⁽²⁾.

المبحث الرابع: معوقات مبدأ جودة النوعية في المرفق العام

تتمثل الصعوبات التي تواجه تنفيذ مبدأ الجودة في المرافق العامة بالنقاط التالية:

1. عدم تقدير أهمية العنصر البشري:

يذهب البعض إلى إعطاء أهمية كبيرة للوسائل التكنولوجية (الأجهزة والمعدات الحديثة) إلى الحد الذي يغلبها على أهمية الموارد البشرية، مستندًا في ذلك إلى النتائج التي تحققت عند اعتمادها والمزايا غير المحدودة التي تقدمها للمرفق العام، وعلى الرغم من اعترافنا وتقديرنا للدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تطوير المرافق العامة، إلا أن ذلك لا يقلل من دور الموارد البشرية في إدارة المرافق العامة وتسييرها.

فالتكنولوجيا متوفرة ويمكن الحصول عليها ولكن العبرة بالقدرة على استيعابها، وهذا لن يأتي إلا من خلال تنمية وتطوير الموارد البشرية القادرة على حسن استخدامها وتسخيرها لتحقيق أهدافها، كذلك نقص التدريب المستمر والتعليم للعاملين في المرافق العامة، ينعكس سلبًا على تطبيق الجودة في الإدارة والخدمة التي يقدمها المرفق العام.

2. فقدان الثقة بالمدير والاتصالات الرديئة بيئة وبين الرؤوسين:

تؤكد الأبحاث والدراسات التقليدية والحديثة على أهمية القيادة وأثرها في تفضيل العملية الإدارية، فهي حجر الأساس في صرح الجودة، فالجودة من المنظور الإداري هي التغيير إلى الأفضل دائمًا، وذلك يتطلب قيادة خلّاقة محفّزة (قيادة رشيدة) تؤمن إيمانًا راسخًا بالمفهوم الصحيح لإدارة الجودة،

(1) خدة بن يوسف، إصلاح الخدمة العمومية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الجزائر، 2014، ص 41.

(2) ماهر صالح علاوي الجبوري، مصدر سابق، ص 154.

وتعمل على تحقيقها من خلال تهيئة مناخ العمل وإعداد المرؤوسين على مختلف مستوياتهم نفسيًا وعمليًا، لفهم وقبول والاقتناع بمفاهيم وممارسات جودة الخدمة⁽¹⁾.

وخلق قنوات الاتصال بين القيادة والمرؤوسين، على العكس من ذلك فإن قطع الاتصالات مع العاملين يؤدي إلى نتائج سلبية، وعدم الاقتناع بالدور الفعال لهم، واقتصار دور المدراء على توجيه الأوامر دون الاهتمام والثقة بالموظفين، يعيق عملية التقدم والسعي نحو تحقيق الجودة في المرافق العامة⁽²⁾.

3. التخطيط غير السليم:

يحتاج تحقيق الجودة إلى جهد مشترك لكل العاملين في المرفق العام، ووضع خطط تطويرية ناجحة ومعتمدة وقابلة للتنفيذ، ومن أهم مقومات نجاح هذا التخطيط تغيير الثقافة التنظيمية، التي غالبًا تحتاج إلى وقت طويل وإجراءات تدعم جودة النوعية في إدارة المرفق العام، وعلى الإدارة أن توضح الفوائد المتحققة من تطبيق هذه المبدأ، لذلك يؤدي التخطيط غير السليم إلى نتائج سيئة تنعكس على جودة المرفق العام.

4. عدم توافر معلومات عن الإنجازات المتحققة:

تعد عملية القياس للإنجازات المتحققة للمرفق العام من الأمور المهمة والحيوية في تحسين جودة الأداء الإداري، فتحديد مستوى الإنجازات يساعد على التفكير بطرق لتحسين جودة النوعية، كذلك وصف هذه الإنجازات أمام كافة العاملين والإعلام عنها يساعد على تحقيق نجاحات أكثر في المستقبل، ويخلق لدى العاملين اعتزاز وفخر في العمل المقدم من قبلهم، بالتالي يولد شعور ورغبة لدى هؤلاء العاملين في تحسين جودة العمل باستمرار⁽³⁾.

الخاتمة:

بموجب مبدأ الجودة يحق للفرد المنتفع الذي يسعى إلى الحصول على خدمة بأفضل نوعية وجودة وبأحسن الأسعار، وذلك عند اعتماد مبدأ من أهم المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، والذي يُعد تجسيدًا للرغبة في تحديث المرافق العامة، وذلك لأن هذا المبدأ يتضمن التحسين المستمر للسلع

(1) عائشة عتيق، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية، ط1، عمان، دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع، 2016، ص74.

(2) شكران قاسم الدغمي، مبدأ الجودة في المرافق العامة، مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، الجامعة الاردنية، المجلد 46، العدد 1، 2019، ص787.

(3) خدة بن يوسف، مصدر سابق، ص41.

والخدمات بالاستخدام المبدع للأساليب العملية، من خلال استعراضنا لهذه الدراسة يمكن أن نوجز أهم ما توصلنا إليه من استنتاجات وتوصيات وفقاً لما يلي:

أولاً: الاستنتاجات

- 1- إن مبدأ الجودة يعني حصول المنتفع على خدمة أفضل وبنوعية جيدة وبأحسن الأسعار.
- 2- إن تطبيق مبدأ الجودة في المرافق العامة لا يقتصر على مجال معين، بل يمكن تطبيقه في عدة مجالات، وكما ذكرنا سابقاً توجد مؤشرات مشجعة لتوجه الجامعات نحو الدخول في التنافسية العالمية لمستوى جودة التعليم العالي في العراق، من خلال التوجه نحو تعزيز (الاعتماد المؤسسي).
- 3- توجد عدة معوقات لتطبيق مبدأ الجودة منها نقص التدريب المستمر والتعليم للعاملين في المرافق العامة، فهذا ينعكس سلباً على تطبيق الجودة في الإدارة والخدمة التي يقدمها المرفق العام.

ثانياً: التوصيات

- 1- ندعو المشرع العراقي إلى تبني هذا المبدأ في الدستور العراقي، على غرار كلٍّ من الدستور المغربي والدستور المصري.
- 2- إن تطبيق مبدأ الجودة في المرافق العامة يحتاج إلى تحسين آليات التكوين والإعداد والتدريب المستمر واختيار قيادات كفؤة وحسن التعامل مع المنتفعين، وتبسيط الإجراءات الإدارية، والتسريع في أداء المعاملات واتخاذ القرارات الإدارية، كما يتطلب استخدام أساليب الإدارة الحديثة لتطوير المرفق العام.
- 3- إن من أهم مقومات نجاح مبدأ الجودة تغيير الثقافة التنظيمية، من خلال وضع خطط تطويرية ناجحة وقابلة للتنفيذ.

قائمة المصادر والمراجع:

1. الكتب:

1. ابن منظور، لسان العرب، ج2، القاهرة، إدارة المعارف، 1984.
2. المعجم الوسيط، معجم اللغة، مادة جاد، ج1، القاهرة، دار إحياء التراث العربي، 2001.
3. زين العابدين بن أبي بكر الرازي، بيروت، مؤسسة الرسالة- مختار الصحاح، 2001.
4. أبو بكر محمود، إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي، طرابلس، 2018.
5. أحمد إبراهيم أحمد، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، ط1، الإسكندرية، دار الوفاء، 2003.
6. جمال محمد محمد الهندي، مبادئ الجودة الشاملة في الإسلام وبعض تطبيقاتها في التعليم الإسلامي، ط1، دار النشر للجامعات.
7. راضية رابح بوزيان، إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي، الجزائر، مركز الكتاب الأكاديمي.
8. رضوان بوجمعة، قانون المرافق العامة، دار البيضاء، 2000.
9. عائشة عتيق، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية، ط1، عمان، دار خالد اللحاني للنشر والتوزيع، 2016.
10. طارق عبد أحمد الدليمي، الاتجاهات الحديثة في الإدارة التربوية والمدرسية، ط1، عمان، مركز دبيونو لتعليم التفكير، 2013.
11. ماهر صالح علاوي الجبوري، تحولات القانون الإداري في ظل العولمة، ط1، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2019.
12. محمد نشطاوي، المرافق العامة الكبرى، ط1، مراكش، المطبعة الوراقة الوطنية، 2002.
13. يوسف حليم الطائي ومحمد عاصي العجيلي وليث علي الحكيم، نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية، ط1، عمان، 2008.

2. الرسائل والأطاريح:

1. خدة بن يوسف، إصلاح الخدمة العمومية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الجزائر، 2014.

2. سكيبة حمادة وسهام جودي، المرفق العام في مواجهة قانون المنافسة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة عبد الرحمان ميرة، 2015.

3. نادية ضريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية - حالة عقود الامتياز، اطروحة دكتوراه منشورة، جامعة الجزائر، 2011.

3. البحوث:

1. شكران قاسم الدغمي، مبدأ الجودة في المرافق العامة، مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، الجامعة الأردنية، المجلد 46، العدد 1، 2019.

2. صبيح كرم زامل موسى الكناني، جودة الإدارة في فكر الإمام علي ابن أبي طالب، مجلة أهل البيت عليهم السلام، العدد 17.

3. صلاح عبد القادر النعيمي، تعزيز القدرات التنافسية لمؤشرات جودة التعليم، المجلة العربية للإدارة، العدد 2، المجلد 37.

4. مازن ليلو راضي وعلي يونس إسماعيل، التطور الحديث في المبادئ الحاكمة للمرفق العام في فرنسا وقيمتها القانونية، مجلة كلية القانون - جامعة النهريين، العدد 5، 2017.