نوعية الخدمة أو جودة خدمة المرفق العام المبدأ الرابع (الجديد)، من المبادئ التي تحكم المرافق العامة

أ.د. ماهر صالح علاوي الجبوري
أستاذ القانون العام في جامعة بغداد
وبعض الجامعات العراقية الأخرى سابقا

المقدمة:

للمرفق العام مفهومان الأول عضوي ويقصد به المنظمة أو الجهاز الذي يقدم خدمة عامة للجمهور والثاني مادي ويقصد به النشاط الهادف لإشباع حاجات عامة لجمهور المواطنين ويقوم به شخص عام أو خاص على وفق نظام قانوني خاص وتحت إشراف ورقابة الإدارة العامة.

ومنذ أن أقام الفقه قواعد نظرية المرفق العام اعتماداً على بعض أحكام مجلس الدولة الفرنسي في الربع الأخير من القرن التاسع عشر ومطلع القرن العشرين أصبحت هي النظرية الأساس في القانون الإداري.

وقد استقر الفقه والقضاء على مجموعة مبادئ أساس عدها قانون المرافق العامة الذي يحكمها في سيرها وتقديمها للخدمة لجمهور المواطنين.

ويعود تاريخ هذه المبادئ إلى مطلع القرن العشرين عندما أطلق الفقيه الفرنسي رولدن تسمية (قانون المرافق العامة) La loi de service public على مجموعة مبادئ تحكم عمل المرافق العامة وفي مقدمتها مبدأ دوام سير المرفق العام. وقد أطلق البعض على هذه المبادئ (قانون رولان Lois du Rolland) [١] وسماها جانب آخر من الفقه الفرنسي (القواعد العامة Regles generals[٢] وأطلقنا على هذه المبادئ تسمية (المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة) [٣].

وأسماها جانب آخر من الفقه (القواعد الضابطة لسير المرفق العام[٤]. وأطلق عليها

---

(1) Chapus. R. Droit administratif general. T1. 1995. p536.

(2) Vedel. G. Del volve Droit administratif. T2. P.U.F. 1992 P737.

(٣) مؤلفنا: الوسيط في القانون الإداري، دار ابن الأثير، ٢٠١٢، ط٢، ص١٩٣.

(٤) د. علي خطار شطناوي. الوجيز في القانون الإداري. دار وائل ٢٠٠٣ ص٣١٨.

آخرون (المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة) [٥].

وقد استقر الفقه والقضاء الإداري خلال القرن العشرين على حصر هذه المبادئ في ثلاثة (١- دوام وانتظام سير المرفق العام. ٢- قابلية المرفق العام للتعديل والتطوير. ٣- المساواة في الانتفاع بخدمات المرفق العام).

وهذه المبادئ العامة تحكم كل مرفق عام مهما كانت طبيعة نشاطه (إداري – اقتصادي – اجتماعي...)، ومهما كانت طريقة إدارته (إدارة مباشرة – أو عن طريق أشخاص القانون الخاص(امتياز)أو بالإدارة المختلطة، فهي بحق قانون المرافق العامة الذي يسري عليها جميعا.

أما مجانية المرفق العام فإنه لم يصل إلى مستوى المبادئ العامة فهو ليس من المبادئ التي تحكم جميع المرافق العامة. فالمجانية لا تطبق إلا على (بعض) المرافق العامة التي تقدم خدماتها مجانا لجمهور المواطنين. وتطبق مجانية خدمات المرفق العام عند وجود نص تشريعي يقضي بأن تكون خدمات هذا المرفق مجانية[٦]. مثال ذلك مجانية التعليم الذي تنص عليها بعض الدساتير أو التشريعات العادية[٧].

ويميز الفقه الفرنسي[٨] في موضوع مجانية المرافق العامة الإدارية بين حالتين وهو يستند في ذلك على أحكام مجلس الدولة الفرنسي:

الحالة الأولى: إذا كانت الخدمة الإدارية إلزامية من الناحية القانونية فإن هذه الخدمات تكون في الأصل مجانية إلا إذا نص قانون على خلاف ذلك. ذلك أن المجانية ليست من المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة وهي ليست مبدأ دستوريا وعلى هذا الأساس يستطيع المشرع

---

(٥) د. محمد علي الخلايلة، القانون الإداري، الكتاب الأول، دار الثقافة، ط٢، ص٢٥٧. ود حمدي القبيلات، القانون الإداري، دار وائل، ٢٠٠٨، ص٢٩٧. ود. داود عبد الرزاق والباز، الإدارة العامة (الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام العام في المرفق العام)، جامعة الكويت، ٢٠٠٤، ص١٣١.

(6) Vedel. G. Delvolve. D.A.op, cit p744. Chapus. R. Op., cit. p548.

(٧) نصت بعض الدساتير على مجانية التعليم في مراحله المختلفة منها المادة ١٩ من دستور جمهورية مصر العربية لعام ٢٠١٤ (التعليم حق لكل مواطن) وتكفل الدولة مجانيته بمراحله المختلفة في مؤسسات الدولة التعليمية وفق القانون.

ونص المادة ٢١ من الدستور المصري (وتكفل الدولة) مجانية التعليم في جامعات الدولة ومعاهدها وفقا للقانون).

ونص المادة ٢٠ من دستور المملكة الأردنية الهاشمية (التعليم الأساسي إلزامي للأردنيين وهو مجاني في مدارس الحكومة).

ونص المادة ٣٤ من دستور جمهورية العراق لعام ٢٠٠٥ (ثانيا: التعليم المجاني حق لكل العراقيين في مختلف مراحله).

(8) Chapus. R. Op. Cit. p545.

العادي تجاوزها والنص على خلافها بأن يجعل خدمات المرفق العام بمقابل يتحمله المنتفع.

ومن نافلة القول التأكيد بأن نظريات وقواعد القانون الإداري من أكثر نظريات القانون عرضة وقابلية للتطوير والتعديل تبعا لتغير الظروف المحيطة بعمل الإدارة العامة وتقدير القاضي الإداري لما يناسبها من تطور وأحكام.

ونتيجة التطور العلمي والتقني وثورة المعلومات والتطورات الدستورية والقانونية والسياسية في فرنسا والبلدان الأوروبية في أواخر القرن العشرين ومطلع القرن الحادي والعشرين فقد شهد قانون المرافق العامة تطورا كبيرا متأثرا بهذه المتغيرات.

ونتيجة هذه التحولات والتي لم تمر بسهولة بسبب معارضة مجلس الدولة الفرنسي للتطورات التشرعية في أوروبا في العقدين الأخيرين من القرن العشرين، فقد ظهرت مبادئ جديدة أضيفت إلى المبادئ (التقليدية) التي تحكم المرافق العامة، وأكثرها أهمية هو مبدأ (نوعية الخدمة) أو (جودة خدمات المرفق العام) الذي أصبح مبدأ عاما يحكم جميع المرافق العامة Le bon service ou la qualite du service.

وبالنظر لأهمية هذا المبدأ الجديد الذي نراه نابعاً، كما هو الحال بالنسبة لمبدأ (انتظام سير المرفق العام)، من جوهر فكرة المرفق العام التي تعني وجود حاجات عامة اقتضت تدخل السلطة العامة المختصة لإنشاء مرفق عام لإشباعها. والخدمات التي يقدمها المرفق العام يجب أن تكون بحد أدنى من المواصفات والجودة المطلوبة لإشباع تلك الحاجات. فإن لم تكن الخدمات المقدمة من المرفق العام على درجة من الجودة والإتقان فإنها لن تؤدي الغرض من إنشاء المرفق العام لأن عدم إشباع هذه الحاجات أفضل من تقديم خدمة رديئة متدنية الجودة والنوعية الأمر الذي ربما تكون أضراره أكبر على مصالح الأفراد والمصلحة العامة... مثل مرافق الكهرباء والماء والاتصالات والنقل والتعليم والصحة... إلخ.

ولعدم إعطاء الفقه الاهتمام المطلوب لتناول المبدأ الجديد جودة خدمة المرفق العام على الرغم من أهميته فما جدوى وجود المرفق العام إن لم تكن خدماته بحد معين من الجودة والمواصفات. فقد خصصنا هذا البحث لتاصيله ولبيان أساسه القانوني ومعيار الخدمة الجيدة ومتطلبات تحقيقه في الواقع العملي.

وسنتناول كل ما تقدم في مبحثين. وعلى النحو الآتي:

١- نشأة المبدأ الرابع (نوعية الخدمة أو جودة الخدمة) وأساسه القانوني.

٢- مضمون ومتطلبات تحقيقه.

المبحث الأول
نشأة المبدأ الرابع وأساسه القانوني

لابد من الإشارة، في البدء إلى التطورات الدستورية والتشريعية في دول المجموعة الأوروبية التي أصبحت (الاتحاد الأوروبي). كانت أول اتفاقية عقدت في لندن عام ١٩٤٩ باسم المجلس الأوروبي Le conseil de l'europe، ثم تبعتها اتفاقية روما عام ١٩٥٧ بإنشاء (المجموعة الأوروبية La comunaute enropenne) [٩].

ولكن الاتفاقية الأكثر أهمية هي اتفاقية ماسترخت التي أنشأت (الاتحاد الأوروبي) L union europenne وقد تضمنت هذه الاتفاقية التي تم توقيعها في ٧ شباط ١٩٩٢ ودخلت حيز التنفيذ في الأول من نوفمبر ١٩٩٣ المواطنة الأوروبية وحرية التنقل للبضائع والأشخاص ورؤوس الأموال.

وأخيرا تم إدخال تعديلات جوهرية على الاتفاقيات المذكورة في أعلاه بموجب اتفاقية لشبونه التي تم التوقيع عليها في ١٣ كانون الأول ٢٠٠٧ ودخلت حيز التنفيذ في اليوم التالي لاكتمال تصديق الدول الـ ٢٧ الأعضاء في الاتحاد عليها يوم ١ كانون الأول ٢٠٠٩.

وقد أقامت هذه الاتفاقيات مؤسسات تشريعية وقضائية للاتحاد تكون قراراتها ملزمة وواجبة التطبيق في الدول الأعضاء – وبهذا تحول القانون الإداري في فرنسا ودول الاتحاد عموما ليشمل ليس فقط القواعد القانونية التي تنظم وتحكم النشاط الإداري العام (الوطني) وإنما أيضا وفي نفس الوقت أداة رئيسية لتنفيذ وتطبيق القانون الاتحادي لأن المؤسسات الإدارية الوطنية أصبحت مكلفة بتطبيق القانون الاتحادي[١٠].

وتصدر الهيئات التشريعية في الاتحاد الأوروبي البرلمان الأوروبي والمجلس الأوروبي، أربع أنواع من الأعمال القانونية تختلف من حيث أثارها وإلزامها للدول الأعضاء وآليات تنفيذها. وكانت المادة ١٨٩ من معاهدة روما التي أصبحت المادة ٢٤٩ من معاهدة أمستردام منذ الأول من مارس ١٩٩٩ قد حددت هذه الأعمال وهي: ١- الأنظمة Reglements وتتصف بالعمومية والإلزام لجميع الدول الأعضاء وتطبق حالا على هذه الدول. وتنشر في الجريدة الرسمية للاتحاد.

٢- التوجيهات Directives وهي تلزم الدول الأعضاء المعنية بالنتائج المطلوبة

---

(9) sirinetlli, J. Les tranformations du droit administratif par le droit de l'union europeenne. L.G. D.J. 2011. p.15.

(10) Sirinelli, J. op cit P.15.

وتترك للدولة طريقة وآلية تحقيق هذه النتائج.

٣- الأوامر والآراء وهي غير ملزمة للدول الأعضاء في الاتحاد.

إلا أن الواقع العملي قرّب كثيرا بين الفئتين الأوليين الأنظمة والتوجيهات حيث أصبحت هذه الأخيرة تنشر أيضا في الجريدة الرسمية. وقد أخذت محكمة العدل الأوروبية تتجه منذ بضع سنوات وهي تسعى لإلزام الدول بالقواعد القانونية التي تصدر من هيئات الاتحاد تعترف للتوجيهات Directives بأثر مباشر في النظام القانوني الوطني(١١).

وقد لخص مفوض الحكومة في قضية cohn-Dendit في ٢٢ ديسمبر ١٩٧٨ العلاقة بين القاضي الوطني (مجلس الدولة الفرنسي) والقاضي الأوروبي (محكمة العدل الأوروبية) في لوكسمبورغ بعد أن أبدى مجلس الدولة معارضة في تطبيق توجيه Dirrective حول إقامة وعمل رعايا الدول الأعضاء في الدول الأخرى بقوله أنه على مستوى المجموعة الأوروبية يجب أن لا تقوم (حكومة القضاه gouverement des Juges) ولا (حرب القضاة) (Gurre des juges) وإنما يجب أن يسود (حوار القضاه) (le dialogue des juges) (١٢).

وقد ألزمت المادة ١٠ من معاهدة روما التي أصبحت المادة ٤ فقرة ٣ من معاهدة الاتحاد الأوروبي جميع الدول الأعضاء في الاتحاد باتخاذ كل الإجراءات سواء كانت عامة أو خاصة لتنفيذ الالتزامات المترتبة على اتفاقية الاتحاد أو الناتجة عن قرارات صادرة من مؤسساته(١٣).

لقد تأثرت معظم مواضيع القانون الإداري بالقواعد القانونية الجديدة ذلك أن الاتحاد الأوروبي يهتم بالجانب الاقتصادي ويهدف لرفع القيود على حركة رؤوس الأموال وعلى السلع والبضائع والأشخاص ويسعى لضمان المنافسة الحرة بين الفاعلين الاقتصاديين في دول الاتحاد والذين يجب أن يكونوا في مواقع متساوية في المنافسة وفي مراكز متساوية.

ومن أهم المواضيع التي تأثرت بالقانون الأوروبي وتوجهاته نحو ضمان المنافسة الحرة ومنع الاحتكار هو موضوع المرفق العام.

---

(11) Long weil et autre: Les grands arrests de la jurrsprudence administrative, 17 editie. 2009, P.619, Sirinelli. J. Les transformations du droit administratife pour Le droit europeeune 1- G – D.J 2011 P.93.

(12) Long. Les grands arrals, op. cit. p621.

(13) Sirinelli. J. Op. Cit. p34.

وبعد تردد، إن لم نقل مقاومة، استمرت لعدة سنين من جانب مجلس الدولة الفرنسي للبناء القانوني الأوروبي الذي تجاهل فكرة المرفق العام التي كان مجلس الدولة الفرنسي يعدها النظرية الأساس التي تقوم عليها نظريات القانون الإداري والعمل الإداري[١٤]. إلا أن نظرية (حوار القضاة) [١٥] أدت إلى تليين موقف مجلس الدولة الفرنسي مقابل اعتراف القانون الأوروبي (بالمرفق العام) ولكن ليس بنفس مفهوم مجلس الدولة الفرنسي ولد بالدور الذي كان يعطيه هذا المجلس لنظرية المرفق العام في القانون الإداري.

وكان هذا (الصلح) إن صح التعبير قد تم بتمييز القانون الإداري الأوروبي لفكرة (المرفق العام العالمي) وإدخال القانون الإداري الفرنسي لموضوع (المرفق العام العالمي) بدل المرفق العام الذي يعده أساس القانون الإداري والنشاط العام للدولة.

ونتيجة هذه التحولات تحول التمييز بين المرافق العامة الاقتصادية (الصناعية والتجارية) والمرافق العامة الإدارية إلى التمييز على وفق القانون الأوروبي بين (مرفق عام ذو منفعة اقتصادية عامة Service d'inrteret econemique generale.

و(مرفق عام ذو نفع عام غير اقتصادي) (Service non economique d'interet general) [١٦]

وعلى أساس ما تقدم جرى التمييز بين نشاط السلطة العامة الذي لا يخضع لقواعد المنافسة المقررة في الاتحاد الأوروبي وبين نشاط الهيئات العامة الاقتصادية الذي يخضع لقوانين المنافسة[١٧].

لقد أدى هذا التقارب بين القانونين الفرنسي والأوروبي إلى إثراء وتطوير نظام المرفق العام بظهور وتطوير مبادئ جديدة تحكم المرفق العام. فالقانون الأوروبي الاتحادي يتجه إلى إعطاء (نوعية الخدمة) Le qualite du service مضموناً قانونياً جديداً الأمر الذي لم يكن له وجود في السابق..

---

(14) Stirn. B. Le Conseil de l'etat et le europe. P.653.

(١٥) وقد ظهر الخلاف بين مجلس الدولة والتشريع الأوروبي بوضوح في تقرير المجلس عام ١٩٩٥ الذي انتقد فيه مجلس الدولة مؤسسات الاتحاد الأوروبي لتجاهلها المفهوم الفرنسي للمرفق العام ودوره التقليدي في القانون الإداري Siriell 267.

(16) Sirineli. J. op. cit. p258.

(17) Auby. J-b. toutures: Lin fluence du droit europeen sur les categories du droit public dalloz 2010. p740.

وقد أسهم في هذا التطور في نظام المرفق العام المفاهيم الجديدة مثل (الإدارة الرشيدة) (والتوازن في العلاقات بين المنتفعين والمرفق العام الإداري). هذا التطور ألقى الضوء على أهمية (الشفافية) La transparence (والذي يمكن القول بجدية أنه تم تكريسه كبمدأ من مبادئ المرفق العام»[١٨].

وعلى الرغم من هذا الطور فهناك من يرى أن الوقت لا زال مبكرا للقول بتجاوز ثلاثية قانون المرفق العام (الاستمرارية – تطور – ومساواة) [١٩].

إلا أن الفقه يناقش ظهور مبدأ أصيل جديد هو المبدأ الرابع هو نوعية خدمة المرفق العام La qualite de service[٢٠].

وقد أشار جانب من الفقه إلى صعوبات تواجه الإقرار بأن (النوعية) أو الجودة أصبحت من مبادئ قانون المرافق العامة. وأول هذه الصعوبات أن مفهوم النوعية لا يمكن حصره وهو بالتالي غالبا ما يكون خاضعا لتحديد وحسن نية من يتولى إدارة المرفق العام، أما الأمر الثاني فهو عدم وجود تعريف وتحديد واضح لمفهوم النوعية. فمفهوم النوعية يبدو غير محدد بشكل واضح وفيه تعميم واسع ويختلف بحسب طبيعة نشاط كل مرفق.

هذه التحفظات من جانب من الفقه بددها القانون الاتحادي الأوروبي بإعطائه مضموناً قانونياً محدداً لمبدأ (الجودة) أو النوعية حيث جعل منه مبدأ قانونيا على مستوى القانون الاتحادي وفي نفس الوقت في النظام القانوني الداخلي للدول الأعضاء[٢١].

فقد ألزم القانون الأوروبي المرافق العامة بتقديم خدمة بنوعية جيدة. وقد بدا بمرفق الاتصالات الذي عده مرفقا عالميا وكونيا Service univereal فأصدر أمرا Directive حول المرفق العالمي (لضمان توفير الخدمة الجيدة Service du bonne qualite في كافة المجموعة أو الاتحاد، وكذلك الحال بالنسبة لخدمات البريد وخدمات بعض المرافق العامة الأخرى كالنقل.

وقد عممت المادة ٢ من البروتوكول رقم ٩ الملحق باتفافية لشبونه هذا المبدأ حيث طرحت مبدأ المرافق التي يجب أن تقيم علاقة متوازنة بين الجودة والسعر unbon rapport

(18) sirinlli. Op. et. 301.

(19) Ibid. p301.

(20) Cluzel – Metager. L. le service public et lexigence qualite dalooze 2006.

(21) wiener. C. Laclainch. Le citoyen et son administration imprimen nationale 2000, p28.

qualite prix[٢٢].

وبعد هذه التطورات التشريعية استقر مبدأ (نوعية الخدمة) (أو الجودة) في معظم المرافق العامة في أوروبا ومنها مرفق نقل البضائع بين دول الاتحاد ومرفق الاتصالات والبريد والكهرباء والسكك الحديدية... الخ.

أما عن ضمانات تطبيق مبدأ الجودة في خدمات المرفق العام فإن القواعد القانونية المقررة لحماية المستهلك تطبق على علاقة المنتفع بالمرفق العام، وكذلك يستطيع المنتفعون من خدمات المرفق العام استناداً لقواعد القانون الأوروبي الإفادة من وسيلة أخرى غير قضائية لضمان حقوقهم في الخدمة الجيدة وهي وسيلة بسيطة وشفافه حيث نصت المادة ٧ من قانون ٧ كانون الأول ٢٠٠٦ الخاص بقطاع الطاقة على إقامة مؤسسة (الوسيط الوطني) mediateur national de l' energie مهمته اقتراح حلول للنزاعات التي تحدث بين المستهلكين ومقدمي خدمات الكهرباء والغاز الطبيعي[٢٣].

ولم يبق هذا المبدأ في التشريعات والقضاء الأوروبي فقط بل انتقل إلى بعض الدول العربية التي أعطى مشرعها الدستوري قيمة دستورية لمبدأ جودة خدمة المرفق العام. وكما يأتي:

١- عمم المشرع الدستوري في المملكة المغربية في الدستور الأخير لعام ٢٠١١ موضوع الجودة والشفافية – بعد أن أورد بالنص المبادئ التقليدية كمبدأ يحكم جميع المرافق العامة.

فنصت المادة ١٥٤ من الدستور المذكور على ما يأتي:

«يتم تنظيم المرافق العمومية على أساس المساواة بين المواطنات والمواطنين في الولوج إليها، والإنصاف في تغطية التراب الوطني، والاستمرارية في أداء الخدمات.

وتخضع المرافق العمومية لمعايير الجودة والشفافية...».

وبهذا فإن جودة الخدمة التي تقدمها المرافق العامة أصبحت من المبادئ الدستورية الملزمة لكل من يدير مرفقاً عاماً وللإدارة العامة المسؤولة عن الإشراف على جميع المرافق العامة مهما كانت طريقة إدارتها.

٢- كذلك حرص المشرع المصري في الدستور الجديد لعام ٢٠١٤ على تضمين بعض النصوص الدستورية موضوع جودة بعض خدمات المرافق العامة.

---

(22) Sirinelli op. cit. p302.

(٢٣) المادة ٧ من قانون ١٥٣٧ لسنة ٢٠٠٦.

إلا أنه قصر النص على جودة خدمات المرافق العامة التعليمية في مراحل التعليم المختلفة وبخاصة في التعليم الجامعي.

فقد نصت المادة ١٩ من الدستور المصري الجديد على أن التعليم حق لكل مواطن وتلتزم الدولة بتوفيره (وفقاً لمعايير الجودة العالمية) والمادة ٢٠ تلتزم الدولة بتشجيع التعليم الفني والتقني والتدريب المهني وتطويره... وفقاً لمعايير الجودة العالمية.

أما المادة ٢١ من الدستور المذكور فقد ألقت على عاتق الدولة كفالة (توفير التعليم الجامعي وفقا لمعايير الجودة العالمية).

(وتلتزم الدولة بضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة والأهلية والتزامها بمعايير الجودة العالمية).

ولم يغفل المشرع الدستوري المصري عن الوسائل التي يمكن أن تحقق الهدف (الجودة في التعليم) فنصت المادة ٢٢ من الدستور المصري على أن «المعلمون وأعضاء هيئة التدريس الركيزة الأساسية للتعليم، تكفل الدولة تنمية كفاءاتهم العلمية، ومهاراتهم الفنية ورعاية حقوقهم المادية والأدبية، بما يضمن جودة التعليم وتحقيق أهدافه).

وهذه النصوص الدستورية تؤكد بما لا يقبل الشك أن (نوعية الخدمة) أو الجودة أصبحت مبدأ ثابتا ومستقرا من المبادئ الأساسية التي تحكم عمل المرافق العامة مهما كانت طبيعة الخدمة التي تقدمها للجمهور مهما كانت طريقة إدارتها.

لا بل إننا نرى أن نوعية وجودة خدمة المرافق العامة أصبح من المبادئ الدستورية حتى ولو لم ينص عليها صراحة في دساتير الدول العربية الآخرى أو تشريعاتها الأخرى بالنظر إلى رداءة الخدمة التي تقدمها بعض المرافق العامة (مرفق الكهرباء والماء والخدمات الصحية والنقل في بعض الدول العربية... إلخ).

ونرى أن مبدأ الخدمة الجيدة لا يقل أهمية عن مبدأ دوام وانتظام سير المرفق العام الذي عده مجلس الدولة الفرنسي ذو قيمة دستورية في قرار له في ٢٥ تموز ١٩٧٩. وعاد المجلس الدستوري ليؤكد أن مبدأ دوام وانتظام سير المرفق العام له قيمة دستورية في قرار آخر بتاريخ ٢٣ تموز ١٩٩٦.

وعلى هذا الأساس فإن مبدأ (نوعية وجودة خدمة المرفق العام) يجب أن يعامل كمبدأ له قيمة دستورية وأن يحتل مرتبة عليا في مراتب مصادر المشروعية.

المبحث الثاني
مضمون المبدأ ومتطلبات تحقيقه

كُتب الكثير في السنوات الأخيرة عن (الجودة) [٢٤]، ولكن هذه الكتابات كانت في معظمها تتناول الجودة من وجهة نظر علم الإدارة العامة وإدارة الأعمال وتتعلق بإنتاج السلع من مصانع ومعامل القطاع الخاص. وقد ذكرت عدة تعاريف للجودة لكنها لم تتناول الجودة من وجهة النظر القانونية الإدارية كمبدأ تلتزم به إدارات المرافق العامة لتقديم الخدمة الأفضل. كما أن الجودة قد تم تناولها من وجهة نظر علم الإدارة العامة والعلوم الاقتصادية والتجارية. ولم تُبحث جوانبها القانونية.

وتختلف جودة الخدمة حسب طبيعة المرفق العام. فبعض المرافق العامة يمكن قياس جودة خدماتها بوسائل فنية مثل الكهرباء إذ أن قراءة الفولتيه المقدمة ومستوى التيار المجهز. كما يمكن تحليل الماء والتأكد من مدى صلاحيته للاستهلاك البشري. أما البعض الآخر فإنه يحتاج إلى معايير خاصة وملفات تتضمن عدة مواضيع لتحقق مستوى الجودة في خدمات المرفق العام. مثال مرفق التعليم العالي.

إلا أن هذه المعايير هي لقياس جودة مؤسسات التعليم العالي وليس لقياس نوعية الخدمة (عملية التعليم ومستوى مخرجاتها ودرجة إفادة الطلبه منها. ونوعية البحوث المنجزة... الخ).

ولقد أشرنا سابقا إلى أن جانب من الفقه الفرنسي لا زال متردداً في الإقرار بمبدأ (الجودة) كمبدأ عام من المبادئ القانونية التي تحكم المرفق العام. ولتبرير هذا التردد من هذا الجانب هو أن النوعية والجودة غير محددة بشكل واضح وعدم تعريف وتحديد مفهوم النوعية بشكل واضح لذا فإن تحديد وتعريف نوعية الخدمة أمر في غاية الأهمية لتحديد متطلبات تحقيق الجودة وتثبيت هذا المبدأ الجديد.

المطلب الأول

---

(٢٤) ينظر: د. قاسم نايف علوان: إدارة الجودة الشاملة، دار الثقافة ٢٠١٣، د. محفوظ. أحمد جودة: إدارة الجودة الشاملة، دار وائل، ٢٠٠٤. وسونيا محمد البكري، ادارة الجودة الكلية: الدار الجامعبة ب.ب. حليمة عبادي: مدخل إدارة الجودة لتقييم خدمات المرافق العامة، جامعة قاصدي مرباح ورتله، ٢٠١٣، رسالة ماجستير. حامد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، جامعة الجزائر. ماجستير ٢٠٠٧. عمر موسى جعفر القريشي: أثر الحكومة الإلكترونية في الحدة من ظاهرة الفساد الإداري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة النهرين ٢٠١٢. ينظر حول كثرة ما كتب حول إدارة الجودة الشاملة، رولا محمد شفيق. مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية في الأردن. دراسة تحليلية. رسالة ماجستير. الجامعة الأردنية ٢٠٠٤ ص١٧.

تعريف الجودة[٢٥]

لم يتفق الكتاب على تحديد مفهوم مصطلح الجودة وقد وضع البعض مداخل خمسة لتناول الجودة[٢٦] والذي نميل إليه هو المدخل الذي يعتمد على المنتج أي الخدمة المقدمة.

وينظر إلى الجودة بموجب هذا المدخل على أنها مطابقة المواصفات المطلوبة في الخدمة لما هو مقدم فعلا من خدمة.

فقد تتوافر في المرفق العام بمعناه العضوي أي المنظمة أو الجهاز الذي يقدم الخدمة أفضل المواصفات ولكن الخدمة المقدمة ليست بالمستوى المطلوب فالذي يعنينا في هذا المبدأ الرابع هو الخدمة المقدمة من المرفق العام (المرفق العام بمعناه الوظيفي المادي).

فلو أخذنا مرفق التعليم العالي مثلا فقد تتوافر في الجامعات والمعاهد المعايير المطلوبة كالمباني والهيئات التدريسية والتنظيم الإداري والمختبرات والمكتبات والأجهزة والوسائل التعليمية... الخ.

إلا أن عملية التعليم الجامعي ومخرجاتها قد تكون دون المواصفات المطلوبة[٢٧]. فالجودة تعني بالنسبة لنا تقديم الخدمة العامة من المرفق العام على وفق المعايير القياسية المحددة لجودة هذه الخدمة.

وعلى أساس ما تقدم فإن مبدأ النوعية أو الخدمة الجيدة أو الجودة يتطلب الأخذ بالمعنى المادي الموضوعي للمرفق العام الذي ينظر إلى الخدمة المقدمة ويعرف المرفق العام على أساس كون نشاط أو خدمة عامة. أما المرفق العام بالمعنى الموضوعي أي المنظمة التي تقدم الخدمة فإنه قد تتوافر فيه معايير الجودة ولكن هذا لا ينفع المنتفع الذي يتلقى خدمة رديئة.

لهذا فإننا نفضل أن يطلق على هذا المبدأ الجديد تسمية (نوعية الخدمة) أو (الخدمة الجيدة) لكي يكون التركيز على الخدمة أكثر من التركيز على المرفق بمعناه العضوي.

---

(٢٥) أورد الكثير من كتاب علم الإدارة تعاريف مختلفة للجودة فمثلا عرفتها المنظمة الدولية للمعايير ISO بأنها «الخصائص الكلية لكيان (نشاط، أو عملية، أو السلعة، أو الخدمة، أو المنظمة أو نظام، أو فرد، أو مزيج منها، التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة وضمنية). ذكره رعد الطائي وعيسى قداده. إدارة الجودة الشاملة. دار اليازوري للنشر عمان، ص٣١. د. علي السلمي. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل (ايزو ٩٠٠٠). دار غريب ١٩٩٥.

(٢٦) ينظر د. قاسم نايف. إدارة الجودة الشاملة ص٢١.

(٢٧) ينظر: اتحاد الجامعات العربية. دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية لأعضاء الاتحاد ٢٠٠٨. هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، الأردن. دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي عمان ٢٠١٤.

ومن أجل تأصيل هذا المبدأ فإن الأمر يتطلب تحديد مفهوم (الجودة) أو (جودة الخدمة العامة) ومن خلال البحث لم نجد في فقه القانون العام تعريفاً أو تحديداً لجودة خدمات المرفق العام. وكل ما قيل من تعاريف هي في إطار علم الإدارة العامة وإدارة الأعمال. ومفهوم الجودة بهذا المعنى لا يقتصر على المرافق العامة وإنما يشمل أي سلعة أو خدمة تقدم من منتجيها للمنتفع أو (المستهلك).

وقد عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة الجودة بأنها (المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة)[٢٨].

وعرفها البعض بأنها مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة[٢٩].

ويمكننا القول أن جودة الخدمة تعني قدرة الخدمة المقدمة من المرفق العام على تلبية متطلبات المنتفعين وإشباع حاجاتهم على وفق المعايير والمواصفات المعيارية للخدمة التي يقدمها المرفق.

وقد عرفت المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس (ISO) الجودة بأنها (الخصائص الكلية لكيان، نشاط، أو عملية، أو السلعة أو الخدمة أو المنظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة وضمنية) [٣٠].

وعرّف قاموس أكسفورد الجودة بأنها (درجة التميز والتفوق أي تقديم خدمات لمستوى أفضل. وعرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي بأنها (أداء العمل الصحيح وبالشكل الصحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء) [٣١].

ويمكن تلخيص التعريفات التي قيلت بأنها تدور حول تحقيق كافة المتطلبات الخاصة بإشباع حاجات الجمهور المنتفع من الخدمة.

---

(٢٨) نقلا عن د. محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، دار وائل، ٢٠٠٢ ص١٨.

(٢٩) د. علي السلمي: إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل لإيزو ٩٠٠٠ ودار غريب نقلا عن المواصفات البريطانية.

(٣٠) رعد الطائي، وعيسى قداده. إدارة الجودة الشاملة. دار اليازوري للنشر. عمان – ص٣١.

(٣١) مذكورين عند حليمة عيادي. مدخل إدارة الجودة لتقييم خدمات المرافق العامة – رسالة ماجستير – جامعة قاصدي مرعاج ورقلة ٢٠١٣، ص١٣.

المطلب الثاني
متطلبات تحقيق جودة الخدمة

وضعت الهيئة الدولية للمواصفات والمقاييس (ISO) وهو مختصر لاسم المنظمة باللغة الإنجليزية International standardization orgernisation مختصر مأخوذ في كلمة إغريقية هي ISOS وتعني التساوي وقد أنشأت هذه المنظمة في لندن سنة ١٩٤٦ في مؤتمر حضرته ٢٥ خمس وعشرون دولة. وهذه المظمة التي مقرها جنيف هي المنظمة الدولية المعنية بإصدار المواصفات ومعايير جودة السلع.

ولكن هذه المواصفات والمقاييس وضعت أساسا للسلع والمنتجات والبضائع التي ينتجها النشاط الخاص وتهدف هذه المعايير والمقاييس إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة من خلال الاستجابة لمتطلبات المستهلك وشهادة الـ ISO هي شهادة عالمية تحتوي على مجموعة المواصفات والمعاييير الدولية للسلع والخدمات(٣٢).

ولعلنا لا نجانب الصواب بالقول إن هذه المعايير والمواصفات يصعب تحقيقها في خدمات المرافق العامة إن لم نقل يستحيل ذلك. والسبب ببساطة أن طبيعة المنظمة والأهداف والعوامل والوسائل مختلفة في المرافق العامة عنها في منظمات النشاط الخاص.

وعلى هذا الأساس فإننا نحاول تحديد بعض العوامل التي من شأنها تحسين مستوى خدمات المرافق العامة وتحقيق المعايير المطلوبة في الخدمة الجيدة والنوعية على أن هذه العوامل هي تصورات وأفكار قابلة للتعديل والإثراء من جانب فقه القانون العام الذي ندعوه للاهتمام بهذه العوامل والمعايير والاهتمام بهذا المبدأ الرابع (الجديد) من مبادئ المرافق العام وسبل ضمانه.

١- العنصر البشري: ينهض الموظفون والعاملون في المرافق العامة يدور أساس في تقديم الخدمة ونوعيتها. ومن هنا تظهر أهمية التركيز على أهمية اختيار العاملين في المرافق العامة على وفق معايير علمية دقيقة من اختصاص وكفاءة وتطوير باستمرار بالتدريب والمعارف الجديدة. وترك الأساليب التقليدية في اختيار الموظفين.

ويرى البعض أن الجودة والوصول إلى مستوى متميز من الخدمة هي مسؤولية كل فرد في المنظمة.

ومن هنا تتضح أهمية تنمية مهارات الموظفين العاملين في المرفق والاهتمام بتدريبهم المستمر وبناء قدراتهم من كافة الوجوه.

---

(٣٢) د. خضير كاظم حمود ود. سلطان نايف أبو تايه. متطلبات التأهيل لشهادة ISO 9000 اليقظة ٢٠٠١.

وقد قال البعض بأن من سمات الإدارة المباشرة للمرافق العامة زيادة شكاوى العاملين في المرفق وغياب الرضا الوظيفي) [٣٣]. لذا يجب أن تعمل إدارة المرفق العام على الاهتمام بالموظفين والعاملين وتحفزهم ماديا ومعنوياً ومكافأة من يعمل وفق المواصفات في تحقيق جودة الخدمة وصولا إلى شعورهم بالانتماء للمرفق وفخرهم بنجاحه لتقديم الخدمات ويعدوه نجاحا شخصيا لهم.

٢- الاهتمام بالجانب الأخلاقي وتنمية الشعور بالمسؤولية لدى العاملين والمسؤولين عن إدارة المرافق العامة. فإتقان العمل وتقديم الخدمة الجيدة واجب ديني وقانوني امتثالا لقول الرسول صلى الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه) أو (يحكمه) [٣٤].

وحديث الرسول صلى الله عليه وسلم الذي رواه أبو هريرة رضي الله عنه «ليس الإيمان بالتحلي ولا بالتمني ولكن ما وقر في القلب وصدقه العمل، والذي نفسي بيده لا يدخل عبد الجنة إلا بعمل يتقنه» قالوا يا رسول الله ما يتقنه قال: «يحكمه»[٣٥].

لقد ورد هذا الحديث الشريف بصيغة العموم «إلا بعمل يتقنه» والعمل مطلق سواء من أعمال الدنيا أو الآخرة يجب على من عمل عمل أن يتقنه ويبذل قصارى جهده في أن يكون عمله أفضل ما يمكن أن يقدم.

٣- الإدارة الرشيدة: للإدارة دور مهم جدا في نجاح المرفق العام بتقديم الخدمة الجيدة. وإدارة المرفق العام يجب أن تتبع الأساليب الحديثة في التعامل مع العاملين والتواصل معهم ومع المنتفعين من المرفق العام وتجاوز الأساليب البيروقراطية بروحها وأنماطها وأساليبها، وقد عرف معهد المقاييس البريطاني إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة ادارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع ويحقق أهداف المنظمة [٣٦].

ولابد من القول بأن من أسباب فشل المرافق العامة في تقديم خدماتها بمستوى ينال رضا المنتفعين هو غياب الأساليب الإدارية في القيادة الفعالة للمرفق العام واختيار قيادات غير

---

(٣٣) د. فريد النجار: إدارة المرافق العامة بأساليب الخصخصة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. أبريل ٢٠٠٥، ص١١.

(٣٤) رواه الطبراني في (الأوسط) ٨٩١ وأبو يعلى (٤٣٨٠). والبيهقي في (شعب الإيمان) وابن عدي في (الكامل). وصححه الألباني.

(٣٥) رواه ابن عدي في الكامل.

(٣٦) د. محفوظ جودة: إدارة الجودة الشاملة. دار وائل. ٢٠٠٠، ص٢٢.

كفؤة أو حتى غير متخصصة في بعض الأحيان، لاعتبارات سياسية أو عشائرية. وعلى الإدارة التركيز على تحسين جودة الخدمة وإيجاد ما يلزم لتحقيقها.

وللتأكد من مستوى الممارسات الإدارية لإدارة المرفق يمكن تطبيق المواصفة الدولية ISO 2000 :9001 وهي مدخل لتحسين الجودة في جميع النظم الإدارية(٣٧).

٤- توفير المتطلبات المادية والفنية والتقنيات الحديثة في تسيير المرفق العام. مثل التخصصيات المالية الضرورية للارتقاء بمستوى الخدمة وتوفير المعدات والمستلزمات التقنية والفنية الحديثة لإنتاج وتقديم خدمة جيدة لجمهور المواطنين.

وحسناً فعل المشرع المصري عندما حدد في الدستور الجديد نسبة ٤% من الناتج القومي الإجمالي لإنفاقها على التعليم بمراحله المختلفة. ونسبة ٢% من الناتج القومي الإجمالي للتعليم الجامعي(٣٨). وبالنظر لأهمية المتطلبات المادية في تحقيق جودة الخدمة فإننا لا نتفق مع كروسبي Ph.Crospy بقوله بأن الجودة مجانية أو بدون كلفة quality is free(٣٩) فتحقق جودة الخدمات يتطلب توفير المستلزمات المختلفة المادية.

٥- نشر ثقافة جودة خدمة المرفق العام تبنيها من القيادات الإدارية والموظفين العاملين في المرفق العام والمنتفعين بخدماته. ودعم المجتمع لإدارات المرفق العام لتوفير متطلبات الجودة ووصول المرفق إلى مرحلة الرضا التام للمنتفعين من خدماته. وتعميم المعايير والمواصفات المطلوبة للخدمة الجيدة والإجراءات المطلوبة لتحقيقها وتحسين جودة الخدمة باستمرار.

٦- اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة باستخدام وسائل الاتصال التكنولوجي وتقنية المعلومات. والتحول إلى الإدارة الإلكترونية للمرفق العام من شأنه أن يقدم خدمة أفضل للمنتفعين ويحقق المساواة بينهم ويضمن تسيير المرفق باستمرار وانتظام في الليل والنهار لتلقي الخدمة في أي وقت وفي أي مكان(٤٠).

---

(٣٧) د. قاسم علوان – إدارة الجودة الشاملة. دار الثقافة. ص٢٤٥.

(٣٨) المواد ١٩ و ٢١ من الدستور المصري الجديد لعام ٢٠١٤.

(٣٩) ذكره د. سونيا محمد البكري. إدارة الجودة الشاملة، ص٢٦. وقد يصح قول crospy هذا في القطاع الخاص والمؤسسات الخاصة التي تنتج السلعة وتبيعها بمقابل لتحقيق الربح والتي تكون الجودة بها مسألة تنظيم وحسن إدارة ولكن المرافق العامة لها أهداف أخرى غير الربح المادي المجرد.

(٤٠) ينظر د. داود عبد الرزاق الباز: الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه. جامعة الكويت ٢٠٠٤. د. عبد الفتاح حجازي، الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، ٢٠٠٨.

ولا شك أن إدخال الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العامة يتطلب معرفة العاملين في المرفق والمنتفعين بخدماته بأساسيات المعلومات التقنية في الاتصالات (الإنترنت والكمبيوتر) وهذا يتطلب من الدول وضع برامج فعالة لمحو الأمية المعلوماتية كما هي برامجها لمحو الأمية الهجائية. وقد نص على ذلك الدستور المصري الجديد في المادة ٢٥ منه وكما يلي «تلتزم الدولة بوضع خطة للقضاء على الأمية الهجائية والرقمية بين جميع المواطنين في جميع الأعمار».

٧- المنافسة: عد كثير من الكتاب وجود المنافسة من العوامل الرئيسية لتحقيق «جودة المنتج». وعلى هذا الأساس فإن عدم وجود منافسة لخدمات الكثير من المرافق العامة قد يكون سببا لتدني مستوى جودتها ونوعية خدماتها.

وقد حدد البعض[٤١] أهم نتائج احتكار الحكومات لجميع المرافق العامة نذكر أكثرها أهمية وكما يأتي:

١- فقدان الحافز على تحسين الأداء.

٢- انتشار البطالة المقنعة وتشغيل أعداد أكبر مما تحتاج إدارة المرفق.

٣- انخفاض إنتاج العاملين في المرافق العامة.

٤- غياب الإدارة الاقتصادية للمرفق العام.

٥- انخفاض القدرات التنافسية المحلية والدولية لمؤسسات المرافق العامة.

٦- تدهور خدمة العملاء والمجتمع.

وإذا كانت معظم خدمات المرافق العامة وبخاصة الاقتصادية منها، تشهد منذ سنوات منافسة من القطاع الخاص إلا أن هذا الأمر لم ينعكس بشكل واضح على تحسين خدماتها. مثال (التعليم، الصحة، النقل... إلخ).

هذا من جانب ومن الجانب الآخر فإن بعض المرافق العامة لا يمكن إلا أن تديرها الحكومة أو أشخاص القانون العام إدارة مباشرة إما لأهميتها أو لخطورة نشاطها مثل بعض الأبحاث العلمية الخطيرة (الأبحاث في مجال الذرة وبعض الأبحاث البايولوجية) أو بعض المرافق العامة التي لا يدر نشاطها ربحا أو لأنها من الواجبات السيادية للدولة مثل القضاء والجيش والشرطة والمرافق الإدارية التي تقدم خدماتها للجمهور.

---

(٤١) د. فريد النجار. إدارة المرافق العامة بأساليب الخصخصة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. أبريل ٢٠٠٥ ص١٠.

وتأسيساً على ما تقدم على الحكومات أن تضع برامج ودراسات لتجاوز وتفادي سلبيات عدم وجود منافسة لنشاط وخدمات بعض المرافق العامة وتأثير ذلك على مستوى نوعية وجودة خدماتها.

٨- إنشاء فرق ووحدات لقياس الجودة في كل مرفق من المرافق العامة من موظفين متخصصين ومدربين. وتقوم هذه الفرق والوحدات بتطبيق مقاييس الانحراف المعياري حول المتوسط العام المعياري للخدمة المقدمة من المرفق العام[٤٢]. والتأكد من توفر المعايير والمواصفات المقررة في خدمة المرفق العام، ويناقش أعضاء هذه الفرق والوحدات يوميا مشاكل الجودة وتقديم الحلول إن أمكنهم أو اقتراح الحلول للقيادات الإدارية العليا[٤٣].

(٤٢) د. فريد النجار. مصدر سابق ص٤١.

(٤٣) رولا محمد شفيق، مصدر سابق ص٣٧.

الخاتمة (استنتاجات وتوصيات)

١- إن (النوعية) أو (جودة الخدمة) أصبحت مبدأ عاما من المبادئ الأساس التي تحكم عمل المرافق العامة مهما كان نوعها أو طريقة إدارتها. وبهذا أصبحت المبادئ التي تحكم المرفق العام أربع وهي: دوام وانتظام سير المرفق العام، قابلية نظام المرفق العام للتعديل والتطوير، المساواة في الانتفاع بخدمات المرفق العام، وأخيرا النوعية الجيدة لخدمات المرفق العام.

٢- إن المبدأ الجديد (النوعية) يرقى إلى مستوى المبادئ الدستورية الملزمة للجميع بما فيهم السلطة التشريعية. وقد نصت بعض الدساتير صراحة على هذا المبدأ (دستور المغرب لعام ٢٠١١ ودستور مصر لعام ٢٠١٤).

٣- إن مبدأ نوعية الخدمة يقتضي الأخذ بالمعيار المادي للمرفق العام فالتركيز يجب أن ينصب على الخدمة ونوعيتها.

٤- إن نوعية الخدمة المقدمة من بعض المرافق العامة بعيدة جدا عن معايير الجودة (مثال العراق. خدمات الكهرباء والماء والصحة والنقل والاتصالات... إلخ). إن رداءة خدمات المرفق العام له انعكاسات سلبية كبيرة على المنتفعين وعلى الاقتصاد الوطني وعلى الاستقرار بمعناه الواسع وبكافة جوانبه.

٥- ندعو المشرع الدستوري – في الدول التي لم تنص دساتيرها على هذا المبدأ – للنص عليه عند أول تعديل دستوري لإلزام جميع السلطات وجميع المرافق العامة به تحت رقابة فنية وسياسية ومساءلة قانونية قضائية.

٦- ندعو القضاء لتطبيق هذا المبدأ وقبول طعون الأفراد ودعاواهم ضد المرافق العامة التي لا تقدم خدماتها بنوعية جيدة وتوفر معايير الجودة. وهذه الطعون يمكن أن تكون ضد قرارات سلبية للإدارة تتمثل في امتناعها عن اتخاذ قرار بتقديم الخدمة بالنوعية والمواصفات المقررة. كما يمكن أن تكون دعاوى قضاء كامل للتعويض عن الأضرار التي تلحق بالمنتفع أو التعويض عن المنافع التي تفوته بسبب عدم التزام الإدارة بواجبها بتقديم خدمة من المرفق العام على وفق المعايير والمواصفات المحددة لهذه الخدمة.

٧- ندعو الفقه للاهتمام بتعميم هذا المبدأ وتناوله وإثرائه في المؤلفات والأبحاث ومساعدة الإدارة في إيجاد آليات لتطبيق هذا المبدأ ومعاونة القضاء بالآراء والاجتهادات لمحاسبة الإدارة التي لا تلتزم بالمعايير والمواصفات المطلوبة لخدمات المرفق العام.

٨- ندعو لإنشاء هيئات متخصصة لقياس مستوى تحقق الجودة في الخدمة التي يقدمها المرفق العام. ويجب أن تكون هذه الهيئات المتخصصة مستقلة عن إدارات المرافق العامة وتطبق المعايير والمواصفات المطلوبة لكل خدمة من خدمات المرافق العامة.

٩- ندعو لوضع برامج مدروسة ومعدة بإتقان لإعادة الثقة المفقودة بين إدارة المرافق العامة والمواطنين، وهذه الثقة تتعزز كلما تحسنت خدمات المرافق العامة وتواصلت الإدارة العامة مع المواطن بشفافية وإيجابية.