

تنظيم النقل وعلاقته بحقوق المستهلك دراسة في الشركة العامة لإدارة النقل الخاص

سالم محمد عبود
مركز بحوث السوق وحماية المستهلك/
جامعة بغداد

موفق عبد الحمزة مرزا
الشركة العامة لإدارة النقل الخاص

الملخص

يعد المستهلك او المستفيد هو الطرف الفعال في المعادلة الاقتصادية, كما ان المؤسسات على اختلافها تسعى لتقديم أفضل الخدمات للمواطن وبالمواصفات العالمية للجودة. ويمثل النقل بكل انواعه وقطاعاته المرتكز الأساسي للتنمية. وتعد الشركة العامة لإدارة النقل الخاص الجهة المسؤولة عن ادارة وتنظيم قطاع النقل الخاص وإدارته وفي العراق وتسعى الشركة الى تقديم أفضل الخدمات للمستهفيين وفق مواصفات الجودة الخدمة وحفظ حقوق المستهلك. فضلاً عن دورها في تخفيض أزمة النقل. كما ان تطور قطاع النقل والمواصلات أصبح من المتطلبات الأساسية لنجاح خطط التنمية الشاملة وتحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي على مختلف المستويات الوطنية والقومية والدولية كما أضحت تطور هذا القطاع من اهم وسائل تيسير الاتصال بين الأمم والشعوب وتعزيز مقومات التكامل، وتمثل هذه الدراسة وقفة علمية لتقويم اداء الشركة من خلال عدد من المؤشرات المالية والفنية والإدارية التي تساعد في تقويم الخدمات المقدمة والنشاط المؤسسي وإمكانية تطويرها بما يحقق ويحفظ حقوق المستهلك.

الكلمات المفتاحية: النقل، تقويم الأداء، المستهلك، حقوق المستهلك.



Transport organization and its relationship to consumer rights- Study in public company private transport management.

Salem M. Aboud
Center for Market Research
and Consumer Protection/
University of Baghdad.

Mofaqe A. H. Mirza
company private transport
management

Abstract

The consumer or the beneficiary is the party effectively in the economic equation, as that Achenlavha institutions seeking to provide better services to citizens and the international quality specifications. The transport of all kinds and sectors of the bedrock of development. The company is not private transport management body Responsible for the management and organization of the private transport sector and management and in Iraq and the company seeks to provide the best services to the beneficiaries in accordance with quality standards and service and preserve the rights of the consumer. As well as its role in reducing the transport crisis. The evolution of the transport sector and transportation become a fundamental requirement for the success of overall development plans and achieving economic and social progress at various levels of national, national and international, as has become the development of this sector of the most important means of facilitating communication between nations and peoples and strengthen the elements of integration. Represent this study pause scientific calendar company's performance through a number of financial indicators and technical and administrative help in the evaluation of services provided and the corporate activity and the possibility of developing them to achieve and preserve the rights of the consumer.

Key: Transportation, performance evaluation, the consumer, consumer rights.

المقدمة

يعد النقل بكل انواعه ومؤسساته من الشبكات الحياتية والحيوية والارتكازية لاي مجتمع، حيث لا تتحقق أي تنمية أو تطور بدون النقل. وكلما كانت شبكة الاتصالات والنقل متطورة ومتيسرة، فكما كان هنالك استخدام امثل للموارد المتاحة وخصوصا الوقت الذي يعد اثن تلك الموارد والذي لا يمكن خزنه أو استرجاعه أو تاجيره. ان تطور قطاع النقل والمواصلات اصبح من المتطلبات الاساسية لنجاح خطط التنمية الشاملة وتحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي على مختلف المستويات الوطنية والقومية والدولية كما اضحى تطور هذا القطاع من اهم وسائل تيسير الاتصال بين الامم والشعوب وتعزيز مقومات التكامل. لذا اصبح تنظيم النقل وتقديم أفضل خدمة للمستهلك من اولويات الدول والمؤسسات وقطاع الأعمال. ويلعب النقل الخاص داخل القطر دوراً مهماً في ربط العلاقات الاجتماعية والاقتصادية، وتعد الشركة العامة لا دارة النقل الخاص الجهة المسؤولة عن ادارة وتنظيم قطاع النقل الخاص وأدارته وفي العراق وتسعى اعتماد شركة الى تقديم افضل الخدمات للمستفيدين وفق مواصفات الجودة الخدمة وحفظ حقوق المستهلك. فضلاً عن دورها في تخفيض أزمة النقل.

مشكلة البحث

رغم حجم الخدمات والمساحات التي يعمل بها قطاع النقل الخاص في العراق الا انها ما زالت هناك مشاكل كثيرة تواجه ادارة هذا القطاع. حيث نجد هناك ضعف في الرقابة والتنظيم وضعف الوعي الاستخدام الامثل لوسائل النقل مع ضعف مستوى الخدمة المقدمة وجودتها مع عدم وجود شبكة علاقات منظمة بين المستهلك والسائق وكذلك التوزيع العشوائي لحركة الحافلات رغم سعي الشركة تنظيم النقل والتنسيق، كما ان للأوضاع الأمنية اثر في العديد من مشاكل النقل في العراق.

هدف البحث

يهدف البحث الى تحقيق ما يأتي:

1. دراسة واقع تنظيم شركة النقل الخاص ونشاطات الشركة وتحليل مؤشرات الاداء.
2. متطلبات تحقيق حقوق المستهلك في مجال النقل وسبل تطوير الخدمة وجودتها.

3. إيجاد الحلول المناسبة من أجل رفع كفاءة الاداء وتنظيم النقل بالشكل الذي يضمن حقوق المستهلك.

فرضية الدراسة

1. هناك علاقة بين مستوى تنظيم النقل الخاص وتحسين جودة الخدمة.
2. ان هناك علاقة طردية بين تحسين جودة الخدمة وتحقيق حقوق المستهلك.

منهجية البحث

تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي في دراسة واقع النقل وسبل تطوير تنظيمها من خلال الاعتماد على البيانات المؤشرة في التقارير السنوية.

حدود البحث

- أ- **الحدود المكانية:** تم اختيار شركة النقل الخاص التابعة لوزارة النقل مجالاً للتطبيق كونها المؤسسة الرسمية المسؤولة عن تنظيم وإدارة النقل الخاص.
- ب- **الحدود الزمانية:** تم اعتماد البيانات الخاصة بسنة 2011 كأساس في دراسة ما توصلت إليه الشركة العامة من تنظيم وإدارة النقل ومقارنة ذلك مع بعض المؤشرات للسنوات 2008-2010.

هيكل البحث

- لغرض تحقيق أهداف البحث تم تقسيم البحث الى المحاور الآتية:
- المحور الأول: مدخل لدراسة حقوق المستهلك.
- المحور الثاني: مدخل لدراسة الشركة العامة لإدارة النقل الخاص.
- المحور الثالث: تنظيم النقل ومعايير تقويم الأداء.
- المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات.

المحور الاول: مدخل لدراسة حقوق المستهلك:

تمهيد:

في هذا المحور سيتم عرض ماهية مفهوم المستهلك وحقوقه التي أقرتها الأمم المتحدة وكيفية حمايته.

ماهية المستهلك وحمايته:

لا معنى لأي إنتاج (سليعي ام خدمي) دون ان يكون هناك مستهلك أو مستفيد. فالمستهلك هو الطرف المهم في العملية الاقتصادية وبالوقت نفسه هو الأضعف، فالاستهلاك هو الاستخدام المباشر او غير المباشر للسلع أو الخدمات التي تشبع رغبات الإنسان وحاجاته.

فقد وردت تعريفات عديدة ومن زوايا مختلفة لمفهوم المستهلك وحسب المجال او الاختصاص الذي يتناولها فالمستهلك بالمفهوم العام هو كل من يستعمل السلع والخدمات بشكل مباشر او غير مباشر، او الذي يكتنيها لنفسه او لغيره. (وبمعنى آخر فان مفهوم المستهلك يشمل كل فرد في المجتمع يسعى لإشباع حاجاته الشخصية (او بقية أفراد عائلته) من مختلف السلع والخدمات التي يحتاجها في معيشته سواء وصل الى مرحلة الشراء الفعلي (التعاقد) او لم يصل اليها وبالتالي فان كافة أفراد المجتمع يعدون من جمهور المستهلكين بما فيهم الطفل الرضيع والجنين في بطن امه والذي يتزود باحتياجاته من خلالها(10).

أما من الناحية القانونية وفي إطار نظرية العقد في القانون المدني فينظر الى المستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العقد والذي يحتاج الى حماية قانونية في مواجهة طرف اخر قوي حيث يعد عقد البيع أهم وسيلة قانونية يلجأ اليها المستهلك لإشباع حاجاته الشخصية من السلع والخدمات دون ان تكون لديه نية باعادة بيعها (المضاربة لتحقيق الأرباح) (6).

ومن التعريفات العامة لحماية المستهلك نجد انها تعني حفظ حقوقه وضمان حصوله على تلك الحقوق من قبل البائعين بكافة صورهم سواء كانوا تجارا او صناعا او مقدمي خدمات(3).

وحماية المستهلك ليس مصطلحا فقهيًا وانما هو مصطلح اجتماعي حديث يقصد به في النظم الوضعية زيادة حقوقه ونفوذ المستهلك بالنسبة للبائع، وحق المستهلك في ان يحصل

على المعلومات الصحيحة والمفيدة عن السلع والخدمات التي يريد الحصول عليها، حتى يتمكن من اتخاذ القرار المناسب نحوها(1).

حقوق المستهلك والأمم المتحدة:

صدر تشريعات متنوعة على مستوى الدول ومن خلال الاتفاقيات الدولية التي تشكل مبادئ ارشادية وتوجيهات لوضع اجراءات عمل لحماية المستهلك وظهرت فكرة الحقوق الخاصة بالمستهلك والمشتقة من حقوق الإنسان وتبلورت في عام 1962 عدد من الحقوق ثم صدر قرار الامم المتحدة رقم 348/39 في نيسان 1985 وتمثلت الحقوق الثمانية في ما يأتي(10):

- حق تامين الاحتياجات الأساسية ويشمل هذا الاحتياجات الأساسية من المأكل والملبس والسكن والصحة والتعليم والتنقل والخدمات الضرورية الأولى.
- حق الامان وتوفير الحماية والسلامة من السلع والخدمات الضارة التي تسبب خطورة على حياة الانسان.
- حق الحصول على المعلومات التي تساعده على اتخاذ القرارات.
- حق الاختيار ويتضمن هذا الحق توفير الخدمات والسلع للمستهلك في كل الاوقات والاماكن المناسبة.
- حق التعويض للمستهلك عن كل الاضرار التي يصيبها من جراء الحصول على السلع والخدمات.
- حق التمثيل والمشاركة والأخذ برأيه في اعداد البرامج والسياسات وكل ما يتعلق باختياراته.
- حق التثقيف ان مسؤولية التثقيف والتوعية ومن خلق الوعي لدى المستهلك عن السلعة أو الخدمة تمكنه من استخدامه بشكل امثل.
- حق العيش في بيئة صحية ويكفل الحق للمستهلك العيش في محيط يضمن له بيئة خالية من التلوث والاضرار الصحية والنفسية.

المحور الثاني: مدخل لدراسة الشركة العامة لادارة النقل الخاص:

في هذا المحور سيتم عرض الأهداف والأهمية الى النقل. وتعد الشركة العامة لادارة النقل الخاص احد تشكيلات وزارة النقل والجهة المسؤولة عن ادارة وتنظيم هذا القطاع وما هي مشاكل المستهلك مع النقل.

قطاع النقل الأهمية والتأثير:

يعد التواصل بين الناس كإفراد ومؤسسات ودول حقيقة لا بد منها فمنذ فجر التاريخ. ولقد سخر الله سبحانه وتعالى للإنسان كل الوسائل التي تمكنه من التنقل سواء من المخلوقات الأخرى أو ما سيتم اكتشافه بفعل التطور فقد قال سبحانه وتعالى (الله الذي خلق السموات والأرض ونزل من السماء ماء فأخرج به من الثمرات رزقا لكم وسخر لكم الفلك لتجري في البحر بأمره وسخر لكم الأنهار) سورة إبراهيم الآية 32.

وقال تعالى: (والخيل والبغال والحمير لتركبوها زينة ويخلق ما لا تعلمون) سورة النحل اية 8. ولقد تطورت وسائل النقل بفضل الاكتشافات التكنولوجية وما أفرزته الثورة العلمية والصناعية ويعتبر النقل داخل المدن أو بينها من القطاعات الحيوية ذات التأثير الواسع على الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في المجتمع ويمكن اعتبار النقل العام سواء للأفراد أو للبضائع بمختلف الوسائل يرتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بكل الافراد ومشاكلهم بما يؤثر على رفع حركة التطور والنمو في المجتمعات.

ويتسم النقل بالعراق بخصوصية كونه يلعب دورا بارزا في الحركة الاقتصادية والاجتماعية ومن المعلوم للقطاع الخاص دورا كبيرة في تقديم خدمات النقل. ونظرا لتشعب وسائل النقل وشبكة ارتباطه مع مختلف جوانب الحياة فانها مرتبطة مع جملة من المتغيرات مثل النمو السكاني التطور الصناعي والعمراني(7).

ان عملية تنظيم ادارة النقل داخل المدن أو بين المحافظات أو ربط المشاريع فيما بينها يعتبر من الموضوعات الهامة والرئيسية في الدول المتقدمة والنامية. وفي وزارة النقل تتواجد شركة مسؤولة عن إدارة النقل الخاص الاشراف والتنظيم في عمل هذه المركبات على مسارات الخطوط المنتشرة في بغداد والمحافظات وتعد شركة النقل الخاص احد تشكيلات وزارة النقل الجهة المسؤولة عن ادارة وتنظيم هذا القطاع. ويمكن بلورة نبذة تاريخية عن الشركة العامة لإدارة النقل الخاص فهي(4):

1. الشركة العامة لإدارة النقل الخاص احدى تشكيلات وزارة النقل تأسست بموجب القرار المرقم 127 في 1994/8/28 والمعدل بالقرار المرقم 134 لسنة 1996 حيث بدأت بمزاولة اعمالها لأول مرة كهيئة عامة بتاريخ 1994/9/12.
2. تحولت الهيئة الى شركة في عام 1998 بموجب قانون الشركات رقم 22 لسنة 1997 حيث بدأت بمزاولة اعمالها ونشاطها القانوني في شهر ايار من عام 1998.

3. تعتمد الشركة في سياساتها المالية على التمويل الذاتي ولها كيانها القانوني والمالي والاداري المستقل والمحدد بموجب القوانين والانظمة والتعليمات وتمارس مسؤولياتها وواجباتها من خلال مجلس ادارة الشركة الذي يترأسه المدير عام بموجب الصلاحيات القانونية الممنوحة له.

وقد صدر النظام الداخلي للشركة رقم 8 لسنة 2008 الذي ينظم عمل الشركة حيث تعتبر الهيئة العامة لإدارة النقل الخاص شركة عامة لأغراض قانون الشركات العامة رقم 22 لسنة 1997 وهذا النظام الداخلي وتحل محلها في الحقوق والالتزامات وترتبط بوزارة النقل والمواصلات ويكون مقرها الرئيسي بغداد ولها فتح فروع او مكاتب داخل العراق وخارجه كما لها إلغاء بعضها او دمج بعضها مع البعض حسب مقتضيات عمل الشركة. يكون رأسمال الشركة 675000000 ست مئة وخمسة وسبعين مليون دينار ويمثل ممتلكاتها المنقولة وغير المنقولة كما تشير المادة 2 بكل حقوق الشركات المنصوص عليها قانوناً.

مسؤولية الشركة وواجباتها (2):

تطبيق القوانين والأنظمة وتنفيذ التعليمات الصادرة والنافذة بشأن هذا القطاع لتنظيم أنشطته وفعالياته التي يمارسها.

تنظيم نشاط الناقلين على المستويين المحلي والدولي مع متابعة ذلك النشاط لضمان توفير أفضل الخدمات عموماً وحماية حقوقهم من خلال النقل الآمن والمريح وبالأسعار الرسمية السائدة مع الأخذ بنظر الاعتبار ضمان حقوق الناقلين.

التسيق الفني ووضع التصاميم والمخططات الهندسية الأساسية لإنشاء المرائب وتوطينها في بغداد والمحافظات وبما يلبي احتياجات المواطنين في توفير أفضل خدمات النقل.

وضع وصياغة لوائح وتعليمات التعرفة الرسمية السائدة لأجور النقل على مختلف خطوط سير المركبات وحسب ساعاتها ومتابعة تنفيذها ميدانياً من خلال مفارز التفتيش الخاصة بشركتنا.

وضع وصياغة الخطط التشغيلية الحالية والمستقبلية ضمن سياقات عمل الشركة وتوجهاتها في تحديث المرائب وتطوير خدمات النقل.

التسيق والتعاون مع امانة بغداد لغرض تخصيص مساحات وأراضي مناسبة لإنشاء المرائب عليها حسب المخططات والتصاميم الفنية والهندسية المصممة على ضوء الدراسات

ذات الصلة بموضوع التخصيص والتوطين (مع الأخذ بنظر الاعتبار طوبوغرافية السكان والعوامل البيئية والاقتصادية الأخرى) وكذلك التنسيق مع مجالس المحافظات بالنسبة لمراكز المحافظات والأقضية والنواحي التابعة لها.

التنسيق والتعاون مع مديريات المرور لمتابعة ورصد المخالفين الأنظمة والتعليمات الخاصة بالأجور الرسمية وفرض الغرامات بحق المخالفين.

متابعة تسجيل جميع المركبات العاملة لقطاع النقل الخاص على مختلف مسارات الخطوط المحلية والدولية وتدوين كافة البيانات الخاصة بها في الحاسبات المنتشرة لمرائب الشركة في بغداد والمحافظات.

التنسيق والتعاون مع مختلف وسائل الإعلام (المسموعة والمقروءة والمرئية) ومع جميع الاتحادات والمنظمات والنقابات للوقوف على شكاوي المواطنين من خلال هذه الوسائل لوضع الحلول اللازمة بشأنها ودراسة المقترحات وسبل تنفيذها.

أهداف الشركة واليات تحقيقها:

حددت أهداف الشركة بموجب الفقرة (ثالثا) من قرار مجلس قيادة الثورة (المنحل) المرقم 127 لسنة 1994 والتي تنص على (إدارة وتنظيم ومراقبة نشاط نقل الركاب والمسافرين داخل العراق وخارجه بواسطة سيارات الاجرة المعدة لنقل الركاب العائدة للقطاع الخاص) كما ان الفقرة ثانياً من قرار مجلس قيادة الثورة (المنحل) المرقم 134 لسنة 1996 اعطى صلاحية لمدير عام الشركة فرض غرامات مالية للمخالفين من سواق النقل الخاص. وتعمل الشركة على تحسين البنية التحتية لمرائبها في بغداد والمحافظات وبما تسمح لها. التخصيصات الاستثمارية بالإضافة الى إعداد خططها وتنفيذ البرامج الخاصة بالصيانة والتأهيل من خلال موازنتها الجارية او الاستعانة بالشركات الاختصاصية وفق أسلوب التشغيل المشترك وبما يخدم الشركة ومصالحها العامة في تقديم الخدمات للمواطنين(13).

في ضوء الأهداف المرسومة قانوناً فان الشركة تعد الجهة المسؤولة عن ادارة وتنظيم النقل الخاص وتبدء العملية من خلال اقسام الشركة في بغداد والمحافظات وذلك بموجب المهام المحدد لكل أقسام الشركة آلائية:

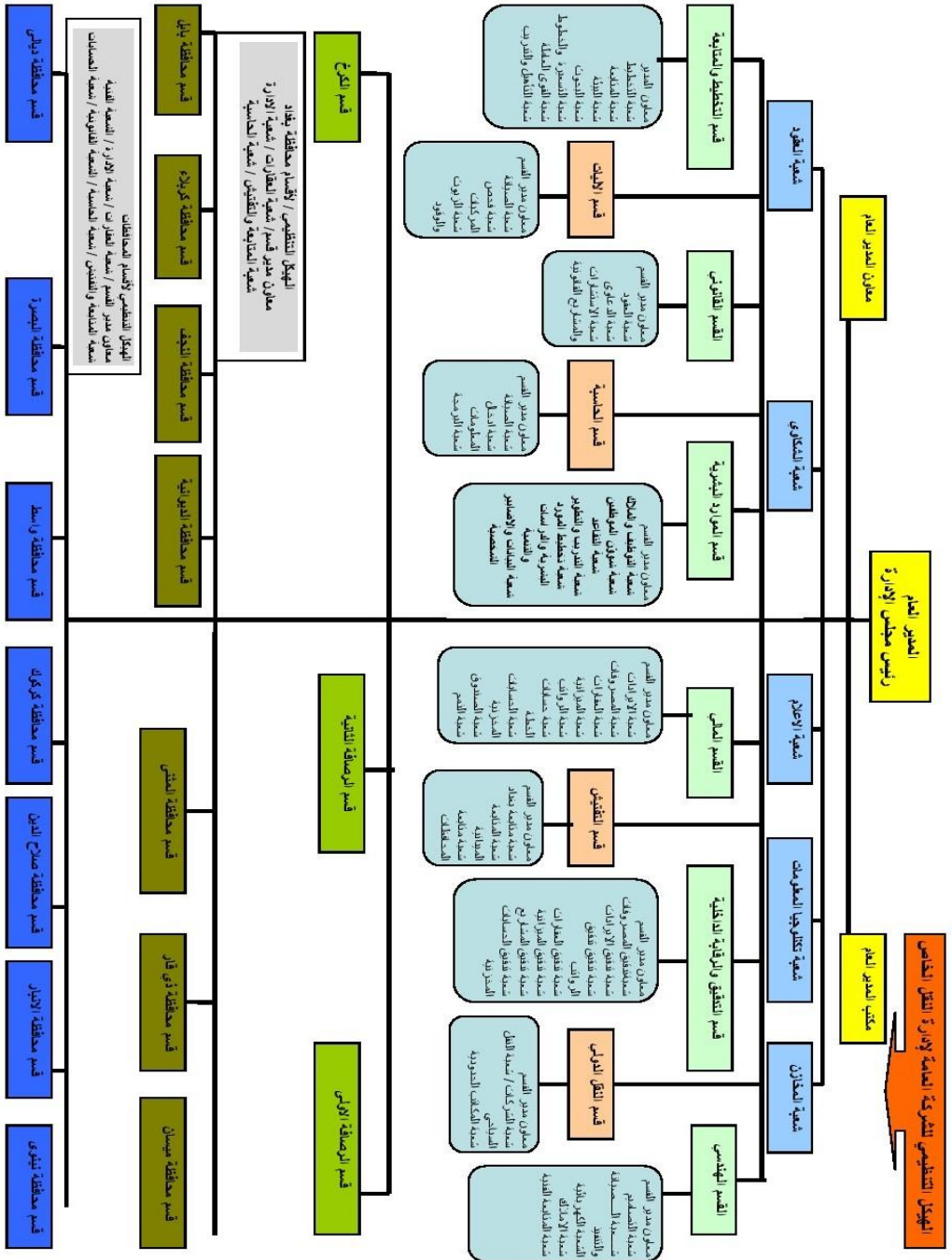
1. التنظيم والإشراف والرقابة على نشاط سيارات القطاع الخاص للأجرة من سعة 5 خمسة ركاب فأكثر.

2. ادارة المكاتب الخاصة بالشركة حسب المناطق الجغرافية في مدينة بغداد والمحافظات.

3. متابعة سير العمل ومدى التزام أصحاب السيارات بتوفير الخدمة المريحة والمطلوبة لنقل المواطنين في الظروف الاعتيادية والاستثنائية وتوفير شروط المتانة والامان في سياراتهم ومراقبة مدى التزام أصحاب سيارات الأجرة بتعريفه النقل المقررة.
 4. اقتراح استحداث خطوط وفق الكثافة السكانية وحاجة المناطق لخدمات النقل.
 5. تنفيذ قرار المدير العام بفرض الغرامات بحق سائقي سيارات الاجرة عند عدم التزامهم بتعليمات الشركة.
- ولغرض معرفة حجم التنظيم وإدارة قطاع النقل الخاص ومدى تفعيل ذلك من اجل تقديم أفضل الخدمات للمستفيد.

الهيكل التنظيمي للشركة وأقسامها:

ترتبط بمكتب المدير العام وعدد الأقسام الأخرى المرتبطة بالشركة وهي أقسام بغداد والمحافظات والبالغه 17 قسم وحسب ماهو وارد في الهيكل التنظيمي للشركة المرافق طياً واعتمدت الشركة على نظامها الداخلي كدليل اداري لها حيث تمثلت أهداف تتكون الشركة من عدد من الاقسام والشعب في مقر الشركة وحسب مقتضيات عملها والبالغه 10 اقسام و 5 شعب راسية اقسام الشركة في بغداد والمحافظات بإدارة النشاط الخاص بها حسب المناطق الجغرافية التابعة لها (5).



شكل (1): الهيكل التنظيمي للشركة.

فقد تناولت القوانين حقوق وواجبات المواطن المستخدم لوسائل النقل مثل قانون 80 لسنة 1983 وقانون نقل الركاب بسيارات الاجرة رقم 45 لسنة 1983 وقانون التأمين الالزامي من حوادث السيارات رقم 52 لسنة 1980 وقانون المرور رقم 48 لسنة 1971 المعدل وكذلك كافة البيانات والتعليمات الصادرة.

اما مشاكل النقل وحقوق المستهلك فأن هناك العديد من المشاكل الفنية والادارية والتشغيلية والتي يمكن اقترانها في ضوء حقوق المستهلك، والمشرع العراقي قد ضمن لكل الاطراف الحقوق من جانب وحدد المسؤوليات على كل طرف من الاطراف. فقد تناولتها القوانين العراقية بشكل تضمن حقوق كل الاطراف فقد اعتبر قانون العقوبات العراقي رقم 111 لسنة 1969، ان الاعتداء على سلامة النقل ووسائل المواصلات العامة من الجرائم ذات الخطر العام لذا تناولت المواد 354 الى المادة 359 من القانون اعلاه كل الاجراءات التي تحمي حقوق وسائل النقل وتضمن عد الاعتداء عليها أو التسبب بالاضرار لها وما ينعكس على ذلك من اضرار وحوادث على المواطن (المستهلك). وبالرجوع الى ماهية المستهلك وحقوقه يمكن ان تلقي نظرة تحليلية على مدى تطبيق تلك الحقوق في قطاع النقل وما هي المشاكل التي تعترض لها حياة الناس وما هو تأثير قطاع النقل في اقتصاديات المستهلك وكما يأتي(11):

1. ان أي مشكلة في النقل وشبكته ستعكس على وقت المستهلك وحدود حركته وسوف تنعكس على لمستهلك بشكل مباشر او غير مباشر حيث تؤثر ارتفاع أسعار النقل او التعريفية إلى ارتفاع حجم الإنفاق على حركة النقل وبالتالي على أسعار السلع والخدمات.
2. ان عدم توفر وسائل النقل المدنية أو ذات الشروط المرورية قد تعرض المستهلك للكثير من الحوادث أو على الأقل الأضرار النفسية.
3. مشكلة التلوث وما يتعارض مع البيئة الصالحة ذات المقومات المتناسبة مع احتياجات الانسان السليم.
4. انعدام حق المشاركة والتمثيل في مؤسسات النقل العام أو الخاص والأخذ برأيه في رسم الكثير من السياسات تجعل من المستفيد جزء من المشكلة وليس طرف في معالجتها.
5. ان قطاع النقل بكل هيئاته مسؤول عن توفير حق الأمان والحماية للمستهلك دون أي إضرار لا مادية ولا اعتبارية.

6. ضرورة ان تعمل الجهات المسؤولة على توفير المعلومات اللازمة لخلق وعي وثقافة استخدام وسائل النقل بشكل يعبر عن المستوى الحضاري.
7. ان عنصر الوقت هو اثنان مورد ذات علاقة بقطاع النقل كونه لا يخزن ولا يسترجع ولا يمكن تعويضه لذا اعتبر حق الاختيار في توفير الخدمة الملائمة بالوقت المناسب وإلا يكون هناك مشاكل تراكمية ومتتاثرة بسبب تضارب ادارة الوقت وضياعه.
8. ان تعويض المستهلك من الأضرار الناجمة من الحوادث او من جراء استخدام وسائل النقل غير المطابقة للمواصفات أو الناجمة عن الإهمال أو سوء التصرف ولكن نجد ان الروتين والتعسف والاعتداء على حق التعويض مما يزيد من مشاكل المستهلك وطمس حقوقه.

المحور الثالث: تنظيم النقل ومعايير تقويم الأداء. تمهيد:

في هذا المحور سيتم الإشارة الى أهم المؤشرات المعتمدة في الشركة والتي من خلالها يمكن التعرف عن مدى الفاعلية والكفاءة والاقتصادية في الشركة عينة الدراسة وتتنوع هذه المؤشرات في ضوء طبيعة وخصوصية نشاط الشركة. ويمكن دراسة وتحليل بعض المؤشرات التي تمثل متطلبات أساسية في تقويم الخدمة وجودتها وهناك مؤشرات فنية ومالية وإدارية وأخرى تشغيلية ويمكن تحليلها وكما يلي(9):

أولاً: المؤشرات الفنية:

ويقصد بها تلك المؤشرات ذات العلاقة المرتبطة بطبيعة النشاط وسماته وأدواته وموجداته ومن هذه المؤشرات هي:

أ- العقارات والمرائب:

من الطبيعي ان العقارات والمرائب تمثل احد أساسيات تنظيم النقل وان توافرها وتوزيعها على المحافظات سوف يمكن الشركة من ادارة مواردها وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين (المستهلك) ومن (جدول، 1) يلاحظ ان المجموع الكلي لغاية 2011 هو 2162 حيث تحتل المؤجرة منها 30.3% وهذا يعني ان 69.7% ما زال غير مؤجرة مما يؤثر على مستوى الخدمة المقدمة.

جدول (1): المشيدات (محلات- أكشاك- دورات مياه) لغاية 2011.

ت	المحافظة	عدد العقارات المؤجرة	النسبة	عدد العقارات الغير مؤجرة	النسبة	العدد الكلي	
1	بغداد	274	%60	178	%40	452	
2	نينوى	0	-	167	%100	167	
3	صلاح الدين	5	%8	55	%92	60	
4	كركوك	6	%14	36	%86	42	
5	ديالى	27	%19	113	%81	140	
6	الانبار	5	%7	60	%93	65	
7	بابل	43	%27	112	%73	155	
8	كربلاء	34	%44	43	%56	77	
9	النجف	82	%50	82	%50	164	
10	واسط	7	%6	99	%94	106	
11	الديوانية	21	%19	86	%81	107	
12	المتن	7	%8	77	%92	84	
13	ميسان	3	%2	110	%98	113	
14	ذي قار	118	%45	141	%55	259	
15	البصرة	34	%54	147	%94.8	171	
	المجموع	656	%30	1506	%70	2162	%100

المصدر: تقرير النشاط السنوي العام 2011 / قسم التخطيط والمتابعة الشركة العامة الادارة النقل الخاص/ بتصرف.

عدد المرائب والخطوط موزعة حسب أقسام الشركة المنتشرة في بغداد والمحافظات لعام 2011:

ونظراً لأهمية المرائب في تجميع وتنظيم السيطرة على الحافلات وتحديد وتنظيم عملية الانطلاق ومؤشر الخدمة بالوقت والاتجاه والمكان والسعر يلاحظ من (جدول، 2) ان

عدد المراتب هو 195 مراتب في حين نجد ان نسبة 19% منها مؤجرة الباقي غير مستخدم
وبنسبة 81% وهذا سوف ينعكس على واقع الخدمة وحجم الإيرادات ولابد من تحديد الأسباب
التي تقف وراء ذلك

جدول (2): المراتب المؤجرة وغير المؤجرة لغاية 2011.

ت	اسم المحافظ	عدد مراتب المساحة	عدد مراتب المؤجرة	عدد مراتب غير المؤجرة	العدد الكلي
1	بغداد/الكرخ	0	1	6	7
2	بغداد/ الرصافة	0	3	9	12
3	نينوى	1	7	14	22
4	صلاح الدين	1	2	6	9
5	كركوك	0	3	9	12
6	الانبار	0	1	6	7
7	ديالى	0	2	13	15
8	بابل	0	3	13	16
9	كربلاء	0	1	5	6
10	النجف	0	0	8	8
11	واسط	1	1	13	15
12	ذي قار	2	1	15	18
13	ديوانية	0	1	11	12
14	المتن	0	4	4	8
15	ميسان	0	2	10	12
16	البصرة	0	0	86	16
	المجموع	5	32	158	195

المصدر المصدر: تقرير النشاط السنوي العام 2011 / قسم التخطيط والمتابعة الشركة العامة الادارة
النقل الخاص/ بتصرف.

من زاوية أخرى يمكن النظر للمراب في ضوء طبيعة الخطوط الداخلية اي ضمن المحافظة الواحدة او الخارجية ما بين المحافظات والذي من خلاله يمكن تصور حجم الخدمات المقدمة والمنعكس حسب توحيد 271 مرأب تأتي بغداد بالمقدمة بعدد 31 مرأب ثم ديالى من 26 مرأب في حبث نجد ان اقل عدد في كربلاء بواقع 9 مرأب اما الخطوط فهي 1196 داخلية و 429 وهذا يناسب مع حجم وحركة النقل الخاص بما يغطي المساحات المطلوبة.

ب- أعداد المركبات المسجلة على الخطوط:

ان من ضمن متطلبات التنظيم هو ضرورة تسجيل المركبات العاملة مع جمع البيانات اللازمة بما يساعد في تقويم الاداء . و(جدول، 4) يوضح عدد السيارات المسجلة عامه 2011 والبالغ مجموعها 149660 والموزعة بين مختلف السيارات وعند مقارنة ذلك بالسنوات 2008_2010 نجد ان هناك نمو بعدد السيارات وخصوصاً 5 راكب والبالغة 62% اما السيارات ذات ال(6_9) راكب فقد كانت نسبتها 83% وهذا يعني ان هناك زيادة في الخدمات المقدمة بما يغطي مساحات الاحتياج للثقل وفي عموم الانواع من السيارات نجد ان النمو كان بواقع 44%.

جدول رقم (3): يبين توزيع المرائب على مستوى المحافظات.

ت	المحافظة	المرائب	داخلية	خارجية
1	بغداد	31	245	88
2	بابل	21	107	30
3	واسط	16	18	61
4	النجف	10	53	23
5	كربلاء	9	41	20
6	الديوانية	24	81	62
7	البصرة	21	131	15
8	نينوى	22	126	12
9	ميسان	17	44	16
10	كركوك	25	41	17
11	ديالى	26	74	14
12	صلاح الدين	10	34	12
13	الانبار	10	60	10
14	ذي قار	19	109	36
15	المثنى	10	32	13
	المجموع	271	1196	429

جدول (4): يبين اعداد المركبات المسجلة للسنوات 2008-2011:

نسبة التطور قياساً لعام 2010	2011	2010	2009	2008	سعة المركبة
62%	83112	51396	47965	33215	5 راكب
83%	16480	8979	7371	5120	6-9 راكب
14%	41315	34932	29245	22179	11-14 راكب
8%	8111	7511	6413	6117	21-28 راكب
4%	642	614	510	380	40-50 راكب
44%	149660	103432	91504	67011	المجموع

المصدر من اعداد الباحثين.

ج- المخالفات لغاية 2011/12/29:

رغم ان المخالفات امر غير مستحب ولكن اصبح واقع في عالم النقل وان تطبيق القانون وحصره بدون تعسف يعني ان هناك نظم رقابية تساعد على تحقيق تنظيم فاعل بما يؤمن حقوق المستهلك فيظهر (الجدول، 5) عدد المخالفات ومبالغها ويلاحظ بأن هناك تقارب بين 2010_2011 ولكن الملاحظ ان هذه المخالفات منها ما هو تم تسديده ومنها ما زال حيث تشير المؤشرات في تقرير 2011 عن السنوات الاربعة السابقة كما يلي: 53.4% مخالفات مسددة اي ان هناك 46.6% مازالت غير مسددة بالمقابل ان مبالغها كانت 795,655,000 دينار مسدد اما غير المسددة كانت 846,740,000 دينار وان اعلى مبلغ تم تسديده من المخالفات عام 2010 والبالغ 1,150,750,000 دينار وهنا لابد من ايجاد افضل صيغة لعملية التسديد مما يساعد على ادارة النقل ومواردها.

جدول رقم (5): يبين اعداد ومبالغ المركبات المخالفات.

السنة	عدد المركبات	عدد المخالفات	مبالغ المخالفات
2008	38.250	45.239	380.470.000
2009	37.689	51.046	510.385.000
2010	104.950	129.386	1.685.285.000
2011	108.250	126.598	1.642.395.000

المصدر: تقرير الشركة السنوي على الموقع الالكتروني.

د- اما بخصوص المشاريع فان الشركة لديها عقود استثمارية مختلفة قد تم ابرامها مع مكاتب استثمارية واغلبها تتعلق باعداد تصاميم محطات النقل في عدد من المحافظات التي بحاجة الى ذلك اما فيما يتعلق بالعقود المبرمجة وفق الموازنة التشغيلية لعام 2011 ويمكن ملاحظة ذلك في (جدول، 6).

جدول (6): العقود المبرمة ضمن الموازنة التشغيلية لعام 2011.

ت	اسم المشروع (العقد)	الجهة المنفذة	تاريخ توقيع العقد	مدة العقد	مبلغ العقد
1	عقد انشاء مسققات	الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود	2011/8/16	(90) يوم	5.587.560.000
2	عقد تطوير مراب الواسطي في بغداد	الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود	2011/11/3	(100) يوم	5.175.995.000
3	عقد تهيئ خدمة انترنت	وزارة الصناعة والمعادن/ الشركة العامة للمنظومات	2011/11/14	سنة واحدة	18.000.000
4	عقد انشاء مسققات	الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود	2011/11/20	(90) تسعون يوم	1.707.787.500
5	عقد تجهيز الابنية الجاهزة	الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود	2011/11/20	(60) ستون يوم	1.291.000.000
6	عقد تطوير مراب المحمودية في بغداد	الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود	2011/11/22	(90) تسعون يوم	1.048.785.500
7	عقد صيانة وتطوير كل من (مراب الشامية والتحدي والحمزة للملاحة) في الديوانية	الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود	2011/11/22	(90) تسعون يوم	1.917.928.000
8	عقد تنفيذ مراب عباس بن فرناس في بغداد	الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود	2011/12/13	(90) تسعون يوم	2.308.155.000
9	عقد تنفيذ سيج في مراب الامة في بغداد	الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود	2011/12/13	(60) ستون يوم	296.755.000

المصدر: (5)

ومن المعلوم ان الشركة تعمل ضمن خطتها في نظام المشاريع وفق آلية التشغيل المشترك بالاتفاق مع شركات أخرى التي تساعد في تشغيل مرائب او تصنيع لوحات ضوئية بما يطور عمل الشركة، من جانب آخر يمكن معرفة المشاريع المنجزة لعام 2011 وكما يأتي:

1. مشاريع الخطة الاستثمارية لعام 2011:

جدول (7): المشاريع المنجزة في الخطة الاستثمارية لعام 2011.

ت	اسم المشروع	الموقع	الكلفة	الجهة المنفذة	نسبة الإنجاز	تاريخ الإنجاز
1	صيانة مراب الكاظمية الاول والكرخ الجنوبي	بغداد	839.118.500	شركة ارض الغاضرية	%100	2011/4/3
2	صيانة مراب البصرة الموحد	البصرة	1.435.393.850	شركة ارض الغاضرية	%100	2011/5/15
3	اعداد تصاميم مراب النجف الدولي	النجف	145.000.000	الشركة العامة لتنفيذ مشاريع النقل	%100	2011
4	اعداد تصاميم محطة النهضة وباب المعظم لنقل المسافرين	بغداد	235.000.000	جامعة بغداد/ كلية الهندسة	%100	2011
5	اعداد تصاميم محطة الحدياء في نينوى لنقل المسافرين	نينوى	126.000.000	جامعة الموصل/ كلية الهندسة	%100	2011
6	اعداد تصاميم محطة اور في ذي قار ومحطة ميسان في ميسان لنقل المسافرين	ذي قار ميسان	146.000.000	جامعة ذي قار/ كلية الهندسة	%100	2011

المصدر: (5).

2. المشاريع المنجزة ضمن الخطة التشغيلية لعام 2011:

ضمن متطلبات التنظيم وإدارة عملية النقل فأن هناك ضرورات لإنشاء مراتب او إعداد تصاميم او تهيئة مضلات او لوحات الخ. بالشكل الذي يعطي الكفاءة والأداء وأكثر جمالية ويوفر أكثر متطلبات المواطن (المستهلك) بالشكل الذي يحقق الأهداف حيث تبلغ

نسبة أنجاز المشاريع المخطط لها 100% و(جدول، 7) يبين المشاريع المنجزة ضمن الخطة الاستثمارية و(جدول، 8) يبين المشاريع المنجزة ضمن الخطة للتشغيل.

جدول(8): المشاريع المنجزة في الخطة التشغيلية لعام 2011.

ت	اسم المشروع	الجهة المنفذة	تاريخ المباشرة	الكلفة	تاريخ الانجاز
1	تصنيع ونصب مظلات انتظار	شركة ابن الوليد العامة	2010/7/18	122.500.000	2011/7/3
2	انشاء مسقفات في مراب البيع	شركة ابن الوليد العامة	2010/9/5	481.000.000	2011/4/14
3	انشاء مسقفات في مراب الامة	شركة رموز الثقة للتجارة والمقاولات العامة المحدودة	2010/11/23	587.190.000	2011/2/28
4	انشاء مسقفات في مراب العسكري	شركة نصر العامة للصناعات الميكانيكية	2010/11/7	300.000.000	2011/3/14

المصدر: (5).

ثانياً - المؤشرات المالية:

تعد المؤشرات المالية بكل أنواعها احد أدوات تقويم الأداء لأي شركة وبما ان الشركة تعمل بالتمويل الذاتي وان عليها متطلبات لابد من تحقيقها فأن ادارة الموارد المالية بكفاءة وفاعلية واقتصادية يمثل احد مدخلات التنظيم والادارة ويمكن قياس ذلك من خلال المؤشرات المعتمد في التحليل المالي ضمن قياس كفاءة الاداء وكما يلي:

أ- نسب السيولة:

يمثل مؤشر السيولة بأنه عبارة عن النسب المالية ذات العلاقة بتقييم أوضاع السيولة بالمشروع بمعنى مدى قدرة المشروع على الوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل، وهذا يشمل عدد من المؤشرات شائعة الاستخدام مثل نسبة التداول وتمثل العلاقة بين المطلوبات المتداولة والمطلوبات المتداولة ويراد بها معرفة قدرة على أسداد الالتزامات قصيرة الأجل ونسبة السيولة السريعة ويعبر عن قدرة الشركة في تسوية التزاماتها من خلال ما لديها من نقد أو موجودات يمكن تحويلها إلى نقد بسرعة جداً (8).

يلاحظ من (جدول، 9) ان مؤشرات النقد قياسا الى الموجودات والتي تعبر عن مدى كفاءة وفعالية استخدام الموارد المالية قد اخذت بالزيادة حيث كانت عام 2008 اي 45% وأصبحت 76 % عام 2009 ثم 82% عام 2010 اما في 2011 فقد بلغت 92%.

جدول (9): يبين كفاءة وفعالية استخدام الموارد المالية.

البيانات	2008	2009	2010	2011
النقد (مليون دينار)	5516	22097	32468	33714
الموجودات المتداولة (مليون دينار)	12090	28978	39186	38185
المطلوبات (مليون دينار)	21821	33151	40217	56042
نسبة النقد الى الموجودات	45%	76%	82%	92%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الشركة.

ب- الذمم المدينة:

ان من مستلزمات السيولة هي السيطرة على المديونية بحيث تعمل الشركة على تحصيل مستحققاتها من الآخرين من جانب والعمل على التسديد بالمواعيد المحدد من جانب اخر يلاحظ من (جدول، 10) ان المديونية كانت تمثل 47% عام 2008 ثم اخذ بالانخفاض عام 2009 وبشكل مستمر وتدرجي حتى أصبح 21% عام 2011 فقد أصبح 10% اي ان حجم انخفاض تراوح بين 50% - 75% وهذا مؤشر ايجابي يساعد على تطوير وتنظيم النقل.

جدول (10): يبين حجم المديونية ودرجة الالتزام.

السنة	المدينون (مليون دينار)	الموجودات المتداولة	نسبة المدينون الى الموجودات المتداولة
2008	5721	12090	47%
2009	6340	28978	21%
2010	5921	39186	15%
2011	3722	38185	10%

المصدر من اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الشركة.

ج- نتائج النشاط:

يلاحظ من (جدول، 11) الذي يبين حجم النشاط المتحقق والذي اخذ بالزيادة في حساب الفائض بما يدل على ان هناك نشاط مستمر وعند ملاحظة (جدول، 12) المتعلق بالإيرادات سوف تجد ان هناك زيادة ونمو في معدلات الإيرادات حيث يلاحظ ان هناك تصاعد في حجم الإيراد في سنة 2011 عما هو عليه 2008 اما في عام 2009 فقد تقارب المجموع مع سنة 2011.

جدول (11): بين حجم النشاط للفترة 2008 - 2011.

2011	2010	2009	2008	التفاصيل
3210	11441	1254	(4360)	فائض العمليات الجارية (المرحلة الاولى)
80	143	12062	2113	تضاف: إيرادات تحويلية والأخرى
2917	452	749	130	تنزل: مصروفات تحويلية والأخرى
373	11132	12567	(2377)	صافي الفائض (المرحلة الثانية)

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الشركة.

د - الإيرادات:

باشرت الشركة بتوزيع إرباحها السنوية على منتسبيها للعام المنصرم 2010 الذي شهد مرحلة عبور الشركة خط التوازن والتحول الى شركة رابحة والاستغناء بشكل نهائي عن منحة وزارة المالية في تغطية رواتب موظفيها، والاعتماد على إمكاناتها الذاتية في رفع المستوى المعاشي لموظفيها وتقديم الدعم لهم من جهة ومن جهة أخرى توسيع قاعدة البنى التحتية للشركة من خلال إنشاء وتطوير أقسام ومرائب الشركة في بغداد والمحافظات.

جدول (12): الإيرادات المتحققة لسنوات التقويم.

2011	2010	2009	2008	التفاصيل
الف دينار	الف دينار	الف دينار	الف دينار	
28883598	23095175	14700584	6825468	ايراد خدمات متنوعة
3094508	6660526	5306995	6009105	ايراد ايجار موجودات ثابتة
-	400	3200	-	ايراد استثمار موجودات ثابتة
50102	45024	29566	11638	ايرادات تحويلية تعويضات وغرامات
29011	97659	4391890	33520	ايراد سنوات سابقة
1075	357	353	2067620	ايرادات عرضية
-	-	7637075	-	منحة الخزينة
32058294	29899141	32069663	14947351	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الشركة.

ثالثاً- مؤشرات القوى العاملة:

تعد الموارد البشرية والملاكات احد العناصر الاساسية في عملية التنظيم والادارة للقطاع وخصوصاً من حيث التخصص والتحصيل الدراسي وهذا يقرر التخطيط السليم ومن خلال (جدول، 13) يمكن ملاحظة عدد العاملين ومما لانهج والنسب التي تشكلها ما بين الفني والإداري والتشكيلي وطبيعي نوزع الملاكات على مختلف المحافظات والملاحظ ان نسبة الإناث تمثل 40% من الملاك وكذلك تمثل الفئات العمرية ذوي الخبرة وكذلك الشباب ونسب تسمح الشركة بالتطور والتفاعل.

جدول (13): يبين مؤشرات القوى العاملة وتخصصاتها.

نسبة التشغيلين الى الإجمالي	نسبة المهندسين الى الإجمالي	نسبة الفنيين الى الإجمالي	نسبة الاداريين الى الإجمالي	عدد العاملين التشغيليين (مراقب- مفتش)	عدد العاملين المهندسين	عدد العاملين الفنيين	عدد العاملين الاداريين	إجمالي عدد العاملين (الملاك الفعلي)	السنة
%56	%3	%5	%36	1022	48	97	673	1840	2008
%69	%3	%5	%23	1253	47	89	417	1806	2009
%46	%3	%5	%46	925	52	100	925	2002	2010
%47.5	%2.6	%5	%44	959	54	109	894	2016	2011

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الشركة.

ثالثاً - التدريب والتطوير:

ومن الملاحظ ان نسبة حملة الماجستير والباكالوريوس والدبلوم تمثل 42% والباقي من الشهادات المختلفة وهذا يعكس المستويات العلمية التي سعت الشركة لتعيينها.

جدول (14): عدد الدورات المقامة واعداد المشاركين.

السنة	عدد الدورات المقامة	عدد المشاركين
2008	42	63
2009	51	98
2010	25	54
2011	26	34

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الشركة.

ضمن سياسة تطوير الملاكات فأن هناك برنامج مستمر للتدريب والتطوير من خلال الدورات خارج العراق او داخله ولكن الملاحظ من (جدول، 14) ان اعلى عدد دورات كان عام 2009 وهي السنة التي بدت الشركة خطة تطوير العملي ولكن يلاحظ ان إعدادها بدت تتناقص حيث أصبح 26 دورة عام 2011 وكانت الدورات موزعة بين فنية وإدارية ومالية وحاسبات واغلبها ضمن برنامج الجامعات للتعليم المستمر ضمن مؤشر وزارة النقل او المركز الوطني للتطوير والاداري.

رابعا: تقويم واقع نشاطات وإنجازات المتحققة للشركة لعام 2011:

تلعب البنى التحتية والمرائب والأمور اللوجستية دور في تفعيل عملية تنظيم وإدارة النقل وهذا طبعا سوف سيحتاج الى مشاريع ومنشآت وادوات والشركة في خطتها لعام 2011 قد حققت العديد من الأنشطة بهذا المجال ومنها(12):

1. قامت الشركة بتوقيع عقود استثمارية مع الجامعات العراقية لتصاميم حديثة ومتطورة في بناء المرائب ضمن مشروع اعداد الدراسات والتصاميم حيث بلغت عدد العقود الموقعة 12 مخطط تصميمي وذلك من اجل تقديم افضل الخدمات للمواطنين وفق الأساليب الحديثة والمتطورة بالاضافة الى تعزيز البنية التحتية لمرائب الشركة.

2. تم أنجاز التصاميم النهائية للعديد من المشاريع في مختلف المحافظات والتي تم التعاقد مع المكاتب الاستشارية في الجامعات مثل لمحطة البياح لنقل المسافرين و محطة الحدياء

لنقل المسافرين في محافظة نينوى حيث من المؤمل وصول هذا المشروع حيز التنفيذ من ضمن الخطة الاستثمارية لعام 2012.

3. أنجزت الشركة العامة أعمال تطوير مرآب البصرة الموحد بعد انجاز التصميم الهندسية الخاصة بالمراب من قبل كوادر القسم الهندسي وبأشرافهم المباشر

4. ضمن توجه الشركة في جعل المدن العراقية مدن جميلة وتوفير الراحة للمواطن الكريم تمت المباشرة بتغليظ مظلات الانتظار الكونكريتية في مناطق الشالجية والكاظمية وشارع بدالة المأمون والجادرية مقابل فندق بابل وشارع السعدون مقابل فندق الشيراتون كما قامت الملاكات الهندسية والفنية في الشركة بنصب 4 مظلات الاولى قرب ملعب نادي الكرخ الرياضي/ منطقة المنصور والثانية امام مدرسة الانتقضة/ منطقة المنصور والثالثة مقابل الاسواق المركزية/ منطقة المنصور وقد تم نصب مظلة بشكل هدف في تقاطع الاعظمية- حي القاهرة قرب جامع النداء .

5. وصول المراحل النهائية لانجاز مراب كربلاء الدولي في محافظة كربلاء الذي تم التعاقد مع الشركة العامة لتنفيذ مشاريع النقل لإكمال تنفيذ مشروع مراب كربلاء الدولي وبكلفة (11.58.061.850) مليار دينار وبمدة تنفيذ أمدھا 14 شهرا.

6. في إطار الخطة الطموحة التي أعدتها الشركة العامة لإدارة النقل الخاص لإعادة تأهيل وتطوير مرائبها المنتشرة في بغداد والمحافظات وبالتوازي مع إنشاء محطات نقل حديثة تواكب التطور المطرد الذي يشهده قطاع النقل الخاص في باقي دول العالم أبرمت النقل الخاص عقدا لإعادة تأهيل 20 مرآب في بغداد والمحافظات تابع للشركة يتضمن إنشاء مسقفات حديثة ضمن خطة طموحة تستهدف شمول جميع المرائب بالخدمات اللائقة والمهمة وبمواصفات هندسية متطورة تضم منظومة للإنارة وتصريف مياه الامطار وكذلك تأثيث المرائب بمقاعد للانتظار ذات متانة عالية.

7. تم انجاز مشروع تطوير وتأهيل مرآب القرنة الموحد في البصرة وهو من ضمن مشاريع التشغيل المشترك التي تسعى الشركة العامة لإدارة النقل الخاص إحدى تشكيلات وزارة النقل على تفعيلها بغية الارتقاء بمستوى مرائبها في عموم محافظات البلد وقد بلغت كلفة الاعمال التي تم تنفيذها من قبل الجهة المنفذة 1.332.584.000 دينار عراقي.

8. ضمن خطة الشركة العامة لإدارة النقل الخاص إحدى تشكيلات وزارة النقل الرامية الى اعادة تأهيل وتطوير مرائب الشركة في بغداد والمحافظات سعياً لتقديم أفضل الخدمات

للمواطنين تم أنجاز مشروع تطوير وتأهيل مراب النقل في الكوفة بالإضافة الى استبدال المظلات القديمة ونصب مظلات حديثة كما استحصلت موافقة هيئة الأعمار في محافظة النجف الاشرف على تطوير مدخل ومخارج مراب النقل الشمالي. حيث تم تنفيذ مسقفات على شكل k-spam وبمساحة 495 متر مربع في مرآب الكوفة الموحد وهي مسقفات قوسية تضفي جمالية على المرآب. بالإضافة لكونها تتناسب مع مالمدينة الكوفة من تاريخ وحضارة عميقة.

9. أبرمت الشركة العامة لإدارة النقل الخاص مع الشركة العامة لسكك حديد جمهورية العراق إحدى تشكيلات وزارة النقل عقداً تم بموجبه ضم الساحة المجاورة لمرآب البراق في اجراء يهدف الى رفع قدرة استيعاب المرآب وإيواء جميع المركبات العاملة بعد تسييج الساحة وفتح بوابات نظامية لدخول وخروج المركبات وتقدم هذه الساحة الجديدة خدماتها للمواطنين الذين ينتقلون على خطوط (العامة- الاسكان- البيع- الدورة).

المحور الرابع: المشاكل والحلول والمقترحات:

يمثل هذا المحور عرضاً للمشاكل والمعلومات التي تواجهها الشركة وكيف يؤثر ذلك على حقوق المستهلك وتحقيق أهداف الشركة مع عرض لاهم المقترحات العلمية التي يمكن العمل بموجبها لتجاوز تلك المشكلات ومن الطبيعي ان مثل هذه المشاكل والمعوقات سوف تؤثر على مستوى الخدمة وتنظيم النقل وتفعيله بما يفرض واقع النقل الخاص ويطور من ادائها خدمة للمستهلك:

اولاً- المشاكل والمعوقات:

1. النقص في تخصيص اراضي لأقامة مشاريع بأنشاء مرائب حديثة وفق المعايير الدولية في مواقع جغرافية مهمة للمدن تساهم في حل بعض الاختناقات المرورية.
2. الحاجة الى معايير وطنية واقليمية خاصة باستعمالات النقل الخاص ضمن منظومة النقل العامة تحدد وتطور وتوسع احتياجات السكان المحليين من خدمة النقل الخاص.
3. ضعف التنسيق بين مؤسسات النقل ودوائر الامانة والمرور والبلديات والمجالس المحلية للمحافظات بشأن التجاوزات على المرائب والساحات في مدينة بغداد والمحافظات.
4. افتقار القطاع الى الدعم المعنوي قبل المادي في تعزيز وتنفيذ وتطبيق الدراسات والابحاث التي تطور عمل النقل الخاص بالعراق على ارض الواقع.

5. الافتقار الى مراكز متخصصة لوجستية لتطوير النقل الخاص.
6. قلة وجود مراكز للفحص وتقويم المركبات العاملة بقطاع النقل من خلال توفر شروط السلامة والمتانة وقياس مستويات اللياقة المرورية.
7. عدم وجود تقييم دوري ومستمر لقوانين الاستثمار التي لها علاقة وظيفية بعمل الشركة وجعلها اكثر تسهيلاً بما ينسجم مع متطلبات المرحلة المستقبلية لأنه قطاع النقل اصبح صناعة وليس خدمة تقدم لذا يجب ان يكون هناك مناخ استثماري اكثر مرونة وواقعية.
8. لا توجد انظمة سلامة ومراقبة مرورية حديثة وربطها بأداء الانشطة الاقتصادية العاملة للمدينة وعلاقتها بقطاع النقل الخاص وبنيتها التحتية الاساسية.
9. البطئ في تحديث واصلاح وتطوير قانون النقل بشكل عام مع ضرورة تأثير العوامل الحالية ودراسة العوامل المستقبلية التي من الممكن ان تؤثر على منظومة النقل.
10. افتقار او ضعف استخدام استخدام التقنية الحديثة لتحسين خدمة النقل المقدمة للمواطنين للسيطرة على الحركة المرورية.
11. قلة التخصيصات المالية المتاحة للشركة الخاصة بالمشاريع ضمن الخطط الاستثمارية والتشغيلية.
12. الحاجة الى الدراسات الواقعية التي تأخذ متطلبات النمو والزيادات السكانية عند تخصيص المساحات الجغرافية للمرائب بما يعيق من عملية التطوير والتحديث مستقبلاً.
13. اغلب المرائب لا تعود ملكيتها للشركة بل على جهات اخرى (امانة بغداد- البلديات- الاوقاف) بما يعيق من عملية الاستثمار والتطوير والتوسيع مستقبلاً مع القطاع الخاص.
14. تعاني الشركة (قسم النقل الدولي) من تداخل عمل بعض تشكيلات الوزارة حيث ان شركتنا تمنح اجازات ممارسة المهنة لشركات النقل الخاص للعمل على المنافذ الحدودية في نقل الزوار والوفود مما ادى الى حرمان شركتنا من تحقيق الجباية الرسمية نتيجة عدم ممارسة هذا النشاط.

التوصيات والمقترحات

ليس العبرة دائماً بتحديد المشكلة والمعوقات ولكن لابد من ايجاد حلول من جانب وان تتكون الحلول والمقترحات واقعية وعملية وامكانية تحقيقها. لذا جاءت هذه المقترحات في ضوء طبيعة العمل وبما يطور عمل الشركة وادارة النقل وخدمتها للمستهلك وكما يأتي:

1. اعادة دراسة واقع النقل في العراق سواء المؤسسات الحكومية أو بالقطاع الخاص بشكل يمكن اعادة هيكلة واصلاح النظم الادارية والفنية بما يمكن من تفعيل دور قطاع النقل في تنمية الاقتصاد الوطني وجعلها وسيلة ربط بين مختلف القطاعات والمناطق بما يسهل عملية تداول البضائع ونقل الاشخاص.
2. محاولة اخضاع قطاع النقل الى فلسفة ادارة الوقت كونه مورد من الموارد الاقتصادية الحيوية.
3. ادخال برامج النقل ضمن المناهج الدراسية حسب المواد المتخصصة كونه قطاع جوهري ذات علاقة مع كل القطاعات.
4. ضرورة الاهتمام بالمواطن بشكل حقيقي وفق حقوقه المقررة والسعي على اشباع احتياجاته وضمن تلك الحقوق بشكل يتناسب مع التطور الاجتماعي والاقتصادي.
5. اهمية برامج التوعية وبناء منظومة ثقافية تساعد في تنمية الوعي لدى المستهلكين لهذه الخدمة بشكل يزيد من قدرة الاختيار والاستخدام الحضاري لمثل هذه الوسائل المهمة بما يعزز قدراته في الاشباع من جانب واختصاره للوقت من جانب اخر.
6. ضرورة مراعاة اقتصاديات النقل بما يتناسب مع القدرة الشرائية للمستهلك دون اثقال كاهله بالتكاليف العالية من يصعب الحياة وتكاليفها ومن ثم تؤثر على مستوى الاداء الحضاري وبرامج التنمية.
7. ضرورة اصدار التشريعات والقوانين التي توضح وتحدد حدود الواجبات والحقوق التي يجب ان يلتزم بها قطاع النقل باتجاه المستهلك بما يضمن حقوق المستهلك من خلال العمل على عدم وقوع الاحداث أو ضمان حقوقه في حالة تعرضه لاي حدث.
8. ضرورة التعاون بين مؤسسات النقل مع الجامعات ومؤسسات البحث العلمي وكذلك منظمات المجتمع المدني ذات العلاقة بما يعزز في فاعلية قطاع النقل ويلبي حقوق المستهلك.
9. دراسة امكانية شراء سيارات حديثة (تحديث أسطول النقل الخاص) تسمى بالسيارات الصديقة للبيئة ومن مواصفات ومعايير دولية تكون قليلة العوادم ومن مناشى عالمية معروفة مع تشجيع استبدال المركبات القديمة والتي لها اثار بيئية كبيرة بالمركبات الحديثة والمتطورة وتشجيع التنمية المستدامة لقطاع النقل من خلال استبدال وجلب مركبات تعمل بنظام (الغاز الطبيعي).

10. وضع أجهزة متطورة وفق مبدأ (نقل التكنولوجيا لقطاع النقل الخاص) في مرائبنا تتم من خلالها قياس نسب التلوث في المركبات اثناء دخولها وفي حال عدم توفر الشروط البيئية في هذه المركبات فان هذه الاجهزة تقوم بالتاشير عليها وبالتالي منعها من الدخول للمرائب.

11. اقتراح انشاء مركز متخصص لتطوير النقل الخاص بالعراق حيث لهذا المركز عدة واجبات منها:

أ- تطوير وتأهيل سواق النقل الخاص من خلال تعريفهم بالانماط الضرورية لقطاع النقل والمرور وتعريفهم بضرورة تقليل التوقعات وعلاقة السرعة بالطاقة الاستيعابية للمركبة والطريق وسعته لما له من اثار في تقليل التلوث البيئي مما يؤدي الى زيادة الكفاءات التشغيلية لنظام النقل الخاص وزيادة سعته وتحسين مستويات الحركة والراحة للمتقلين من خلال :

- تقليل زمن الرحلة وتقليل تكلفتها.

- زيادة مستوى السلامة والامن الشخصي.

- زيادة فرص الانتقال الشخصي.

- تحسين مستويات السلامة المرورية.

ب- إعداد تقارير مسوحات النقل والمرور وتحديد الحاجات المستقبلية للنقل وعلاقته استعمال قطاع النقل بشكل عام ونسب احتياج قطاع النقل الخاص من المرائب والساحات ضمن استعمالات الارض بشكل خاص لما له من اثار ايجابية على اعداد تصاميم المخططات الاساسية للمدن القائمة والجديدة.

ج- وجود خطط لتطبيق انظمة النقل الذكية في ادارة وتنظيم عملية النقل الحضري والاقليمي بالعراق.

12. امكانية فتح مراكز فحص وتقويم مركبات النقل الخاص بالمرائب الغاية منها تطبيق توفر شروط السلامة والمتانة للمركبات وقياس مستويات اللياقة المرورية للسائقين.

13. اعداد دراسات تخص التخطيط الحضري والاقليمي لاهمية وعلاقته بالتخطيط المدني من خلال تعريفهم بالواجبات القوانين والانشطة ذات التفاعل الوظيفي بالنقل والحركة مع وضع السياسات والتدابير لاقامة مرائب دولية وحديثة تساهم في تعزيز شبكات النقل على صعيد النقل الاقليمي من خلال ربط هذه المرائب بطرق النقل الاقليمية.

14. ضرورة ان تكون هناك تنسيق للقوانين والتشريعات المشابهة لظروف بلدنا مع البلدان العربية وخاصة التي لها امتدادات اقليمية للنقل معها وذلك لدعم التعاون الاقليمي بشأن انشاء وتشغيل النقل الدولي الخاص بين هذه الدول.
15. تطبيق نظم النقل الطبيعية للبنية التحتية للعراق من خلال تحديثها لتواكب عصر المعلومات لانه هذا مهم جداً بدرجة كبيرة نظراً لانه كلما استمر الطلب على خدمات النقل فان ذلك يساعد على توفير طاقة استيعابية اكبر بكفاءة اعلى دون الاعتماد على انشاء مرافق نقل جديدة وبالتالي التخفيف من تحمل الدولة لاعباء نفقات اضافية وانعكاس ذلك على تطوير التنمية البشرية لكوادر النقل وتحسين نسب التنمية المستدامة للخدمات من خلال توفير جزء هام من الوظائف المستخدمة والمستقبلية للطاقات العاطلة على العمل في مجال ادارة وتنظيم النقل.
16. الاستفادة من موضوع علاقة النقل (الخاص والعام) وعلاقته بالتصميم الاساسي للمدن من ناحية التخطيط الحضري والاقليمي الناجح قبل انشاء وتصميم المدن وخاصة المدن الرئيسية كمدينة بغداد والبصرة والموصل والنجف وكربلاء (مرائب/ ساحات نظامية/ طرق مختلفة/ وسائل نقل) لاثاره الاقتصادية والاجتماعية على ثبات نسبة استعمال النقل بالنسبة لباقي الاستعمالات الاخرى (تجارية، صناعية، سكنية، خدمية) مما يؤدي الى التطوير الحضري الذي يخص نشاط شركتنا داخل المدن وما بينها كمرحلة اولى ولربط النقل الاقليمي بين الدول العربية كمرحلة ثانية مستقبلاً لما له من دور وتأثير على تنشيط حركة نقل الاشخاص والبضائع وفتح الاسواق وتطوير المنافذ الحدودية وعلاقته بالتخطيط الاقليمي.
17. ضرورة فتح مكاتب لادارة وتنظيم قطاع النقل الخاص في الدول المجاورة للعراق لخلق بيئة استثمارية خارجية تؤثر وتنشط حركة النقل الاقليمية مع دول الجوار لاهميتها المستقبلية التي تنعكس على جذب الاستثمار للشركة.
18. اعادة النظر بالقرار الخاص لعمل الشركة المرقم 127 وجعله ملائماً من متطلبات المرحلة الحالية والمستقبلية وبما ينسجم مع الزيادات السكانية وزيادة الطلب على خدمة النقل الخاص وجعل القرار بدل تخصيص اراضي تصبح ملكاً صرف للشركة وذلك لاجل مطابقته مع قرارات الهيئة الوطنية للاستثمار لتنفيذ مشاريع وخطط الشركة وفقاً لهذا الاسلوب خدمة للصالح العام.

19. خلق مساحات خضراء داخل وخارج المرائب وفق التصاميم الحديثة لامتصاص نسبة التلوث في الغبار الناجم من حركة مركبات النقل من ناحية واعطاء جمالية اكثر لمدن العراق.

المصادر

1. ابو سيد، محمد محمد احمد. (2003). حماية المستهلك في الفكر الاسلامي. دار الكتب العلمية، ص12.
2. النظام الداخلي لشركة العامة الادارة النقل الخاص رقم (8) لسنة 2008 من الموقع انترنت.
3. النظام الداخلي الاتحاد الدولي لحماية المستهلك. (2009). الوضع انترنت.
4. التقارير السنوية للشركة العامة بيانات ومعلومات السنوات (2008-2010).
5. التقرير السنوي لتقويم ادارة الشركة العام لادارة النقل الخاص 2011.
6. الربيعي، د. ليث. (2002). مركز بحوث السوق ومنظمات المجتمع المدني. مجلة بيت الحكمة، المجلد (6)، العدد (2)، ص36.
7. الشوادر، علي سالم احميدان. (2012). جغرافية النقل وتطورها. دار اليازوري، عمان، ص17.
8. الكرخي، د. عبد المجيد. (2010). تقويم الأداء. دار وائل، الأردن، ص192.
9. تقرير النشاط السنوي العام. 2011. قسم التخطيط والمتابعة الشركة العامة الادارة النقل الخاص.
10. عبود، د. سالم محمد؛ الموسوي، د. منى. (2011). مدخل الى حماية المستهلك، دار الدكتور بغداد، ط2.
11. عبود، د. سالم محمد. (2011). فاعلية وتنظيم النقل في العراق وحقوق المستهلك. المؤتمر العلمي الأول المركز البحوث السوق وحماية المستهلك من وقائع المؤتمر، جامعة بغداد.
12. مطر، محمد. (2009). التحليل المالي والائتماني. دار الفكر الجامعية، ص265.
13. موقع الشركة العامة الادارة النقل الخاص /انترنت.