

حق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة

سنان فاضل عبد الجبار الشمري
جامعة الفراهيدي/كلية القانون

ملخص البحث باللغة العربية:

نظراً لما تتمتع به المرافق العامة في الدولة من أهمية كبيرة، كونها تضطلع بتقديم الخدمات اليومية للأفراد، ولتردي مستوى هذه الخدمات في العديد من الدول وفي مقدمتها الدول العربية ومنها العراق، فقد تزايد الاهتمام على المستوى الدولي بنوعية وجودة هذه الخدمات، وظهر مبدأ جودة خدمات المرافق العامة على المستوى الدولي كمبدأ جديد يتم التهيئة لإضافته الى المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، من خلال تكريسه في دساتير الدول والاقرار بولادة حق دستوري جديد للمواطن، يتمثل في حق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة، وهذه الدراسة تهدف الى التعرف على ماهية مبدأ جودة خدمات المرافق العامة، وذلك بالتوصل الى تعريف محدد للجودة، وتوضيح نشأة ومضمون هذا المبدأ، ومن ثم تناول تكريس هذا المبدأ على المستوى الدولي والاقليمي، وعلى مستوى التشريعات الداخلية للدول، وذلك باتباع المنهج الوصفي التحليلي المقارن، اذ سنقوم بمقارنة وتحليل النصوص التشريعية المتعلقة بهذا المبدأ في العراق ودول الاتحاد الأوروبي ونموذجين من الدول العربية، وهما المملكة المغربية وجمهورية مصر العربية. الكلمات المفتاحية: الجودة، المرافق العامة، الخدمات، المبادئ الدستورية، الادارة.

English Summary:

According to the importance of public utilities, as it gives daily services to individuals, and regression of these services, the international interest in quality of services is increasing, and the principle of services quality has appeared, and the preparation to add it to the basic principles that control the public utilities, and dedication of it in the constitution of the states and the born of new constitutional right, the aim of this study is to come to know the origination of this principle and its contents and dedication of it on the international scale and on the internalized laws scale of states and that is by following the descriptive analytical comparative process.

المقدمة

تُعد الوثيقة الدستورية في الدولة الأساس القانوني لحقوق الأفراد وحررياتهم الأساسية، إذ إن النص على مجموعة من الحقوق والحرريات في متن الوثيقة الدستورية يرتب التزاماً على الدولة بصيانة هذه الحقوق والحرريات وضمان تمتع الأفراد بها على أكمل وجه، فضلاً عن اكتساب هذه الحقوق والحرريات لقوة النصوص الدستورية وما تتمتع به من سمو على باقي النصوص القانونية في الدولة، هذا عندما ينص الدستور صراحة على مجموعة من الحقوق والحرريات، لكن ومع التطور الذي شهده ميدان حقوق الإنسان في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحالي، ظهرت بعض الحقوق التي أفرزها هذا التطور وأُحييت باهتمام كبير على المستوى الدولي، ومن هذه الحقوق ما ترتب على تبني العديد من الدول لمبادئ دستورية جديدة، والبعض من هذه المبادئ كان قائماً ومُعترف به سابقاً لكن ليس على المستوى الدستوري والبعض الآخر عبارة عن مبادئ جديدة تماماً على النظام القانوني في الدولة، ومن أهم هذه المبادئ الجديدة هو مبدأ جودة خدمات المرافق العامة، وقد كرست بعض الدول هذا المبدأ في دساتيرها مما أكسبه قيمة دستورية، وترتب على ذلك ولادة حق دستوري جديد يستند إلى هذا المبدأ، وهو حق الأفراد في جودة خدمات المرافق العامة.

أهمية موضوع البحث:

نظراً للاهتمام المتزايد بحقوق الإنسان وحرياته الأساسية على المستوى العالمي، والذي ترتب عليه تطور مفهوم هذه الحقوق وظهور مفهوم جديد يتسم بالعالمية، بمعنى ظهور مجموعة من الحقوق تتجاوز حدود الدولة الواحدة وتفرض نفسها على النظام القانوني للدولة، ذلك لأن التمتع بهذه الحقوق أصبح من سمات العصر الجديد، والدول هنا لا تجد أمامها من خيار إلا أن ترعى هذه الحقوق وتعمل على كفالة التمتع بها لكي تحافظ على علاقات جيدة مع المجتمع الدولي وتتمكن من التفاعل معه، لذلك وجدنا من الأهمية بمكان أن نبحث في هذا الموضوع مركزين بحثنا على نموذج من هذه الحقوق وهو حق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة، لا سيما وأن هذا الحق يستند إلى مبدأ جودة خدمات المرافق العامة وهو أحد المبادئ التي أخذت طريقها إلى العديد من الدساتير الحديثة للدول، وبذلك أكتسب هذا الحق قيمة دستورية شأنه شأن باقي الحقوق التي تنص عليها هذه الدساتير.

مشكلة البحث:

قد لا تظهر أي مشكلة في حالة الحقوق التي ينص عليها الدستور صراحة، فهي حقوق معترف بها دستورياً، والدولة ملزمة بصيانتها وضمان تمتع الأفراد بها، لكن في حالة النص في الدستور على مبدأ قائم وموجود سابقاً في النظام القانوني للدولة لكن ليس على المستوى الدستوري، أو أن ينص الدستور مبدأً جديداً كلياً على النظام القانوني للدولة – كما هو الحال في موضوع بحثنا – فهل يترتب على ذلك امكانية تمسك الأفراد بالحقوق المستخلصة من هذا المبدأ باعتبارها حقوق دستورية؟ وهل يمكن نتعامل مع هذه الحقوق على قدم المساواة مع باقي الحقوق التي ينص عليها الدستور بصورة صريحة؟ للوصول إلى اجابة لهذه التساؤلات سنتبنى الفرضية الآتية:

فرضية البحث:

نظراً لأن العديد من الحقوق التي تنص عليها الدساتير صراحةً هي في الأصل مستخلصة من مبادئ دستورية، أو مبادئ ذات قيمة دستورية حتى وإن لم ينص عليها الدستور صراحةً، فإن النص في الدستور على مبدأ قائم سابقاً في النظام القانوني للدولة ولكن ليس على المستوى الدستوري، أو على مبدأ جديد على النظام القانوني للدولة، يجعل من الحقوق التي تترتب على الأخذ بهذا المبدأ حقوقاً دستورية، وإن ذلك يتوافق مع غاية المشرع الدستوري من النص على مبدأ معين في متن الدستور، وإن تجاهل أو انتهاك هذه الحقوق إنما يمثل انتهاكاً للمبدأ الدستوري وهداراً لغاية المشرع الدستوري من النص على هذا المبدأ.

منهج البحث:

سنعتمد في بحثنا هذا منهجاً وصفيّاً تحليلياً، إذ سنقوم بتوضيح مضمون مبدأ جودة خدمات المرافق العامة، وغاية المشرع الدستوري من النص عليه، واستعراض نصوص بعض الدساتير الحديثة والتي تضمنت هذا المبدأ، وتحليلها وصولاً إلى ما يمكن أن يترتب عليها من حقوق للأفراد، ومدى تمتع هذه الحقوق بالقيمة الدستورية.

هيكلية البحث:

سنقوم بتقسيم بحثنا على مبحثين، نخصص المبحث الأول لتوضيح ماهية جودة خدمات المرافق العامة، وسنقسم هذا المبحث على ثلاثة مطالب، نبين في المطلب الأول تعريف الجودة في خدمات المرافق العامة، وسنوضح في المطلب الثاني نشأة مبدأ جودة خدمات المرافق العامة وأساسه القانوني، ثم نبين في المطلب الثالث مضمون مبدأ جودة خدمات المرافق العامة، وخصصنا المبحث الثاني للبحث في تكريس حق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة، وقسمنا هذا المبحث على مطلبين، نوضح في المطلب الأول التكريس الدولي والاقليمي لحق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة، وسنبين في المطلب الثاني التكريس الدستوري والتشريعي لحق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة، ثم ننهي بحثنا بخاتمة تتضمن أهم النتائج التي توصلنا لها، وأهم التوصيات التي نرى ضرورة الأخذ بها من أجل الوصول إلى الاعتراف الكامل بهذا الحق.

المبحث الأول- ماهية جودة خدمات المرافق العامة.

المطلب الأول- تعريف جودة خدمات المرافق العامة.

المطلب الثاني- نشأة مبدأ جودة خدمات المرافق العامة وأساسه القانوني.

المطلب الثالث- مضمون مبدأ جودة خدمات المرافق العامة.

المبحث الثاني- تكريس حق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة.

المطلب الأول- التكريس الدولي والاقليمي لحق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة.

المطلب الثاني- التكريس الدستوري والتشريعي لحق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة.

الخاتمة- النتائج والتوصيات.

المبحث الأول : ماهية جودة خدمات المرافق العامة

للتعرف على ماهية جودة خدمات المرافق العامة سوف نقوم بتقسيم هذا المبحث على ثلاث مطالب، نخصص المطلب الأول لتوضيح تعريف جودة خدمات المرافق العامة، وسنبين في المطلب الثاني نشأة مبدأ جودة خدمات المرافق العامة وأساسه القانوني، وفي المطلب الثالث سنوضح مضمون مبدأ جودة خدمات المرافق العامة.

المطلب الأول :تعريف جودة خدمات المرافق العامة

الجودة لغةً مصطلح مشتق من كلمة (الجود)، والجيد هو نقيض الرديء، وجودة الشيء اي انه صار جيداً، وأجاد أي أتى بالجيد^(٩٦٠).

والجودة اصطلاحاً تعني طبيعة الشيء والشخص ودرجة صلاحيته، وهي مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي مؤسسة أن تطبقها لتحقيق أفضل أداء ممكن أو تحسين الانتاجية، والجودة كما بينها قاموس "وبستر" هي صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، أو درجة الامتياز لنوعية معينة من الخدمة أو المنتج^(٩٦١)، والواقع ان الكتاب لم يتفقوا على تحديد مفهوم مصطلح الجودة، وقد وضع البعض منهم مداخل خمسة لتناول الجودة، وأكثرهم يميل – ونحن نتفق معهم - الى المدخل الذي يعتمد على المنتج، أي الخدمة المقدمة، وينظر الى الجودة بموجب هذا المدخل على انها مطابقة المواصفات المطلوبة في الخدمة لما هو مقدم فعلاً من خدمة^(٩٦٢).

وهناك تعاريف مختلفة للجودة، فقد عرفت المنظمة الدولية للمعايير (ISO) بانها (الخصائص الكلية لكيان "نشاط، عملية، سلعة، خدمة أو المنظمة أو النظام أو مزيج منها" والتي تنعكس في قدرته على اشباع حاجات صريحة وضمنية)^(٩٦٣)، كما عرفت الجمعية الامريكية لضبط الجودة بانها (المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة)، وعرفها البعض بأنها مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي الى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة^(٩٦٤).

وعرف قاموس اكسفورد الجودة بأنها (درجة التميز والتفوق، أي تقديم خدمات بمستوى أفضل)، وعرفها معهد الجودة الفدرالي الامريكي بأنها (أداء العمل الصحيح وبالشكل الصحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء)^(٩٦٥).

٩٦٠. زين العابدين بن ابي بكر الرازي، مختار الصحاح، مؤسسة الرسالة، بيروت، ٢٠٠١، ص ١١٤.
 ٩٦١. ابوبكر محمود، ادارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي، الهاجري للطباعة والنشر، طرابلس، ٢٠١٨، ص ٢٣٤.
 ٩٦٢. د.قاسم نايف علوان، ادارة الجودة الشاملة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، ٢٠١٣، ص ٢١.
 ٩٦٣. رعد الطائي وعيسى قعادة، ادارة الجودة الشاملة، داراليازوري للنشر، عمان، ٢٠١٨، ص ٣١.
 ٩٦٤. محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة ادارة الجودة والبيئة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، ٢٠٠٢، ص ١٨.
 ٩٦٥. د.علي السلمي، ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل لايزو ٩٠٠٠، دار غريب للطباعة والنشر، عمان، ١٩٩٥، ص ٢٢.

نلاحظ ان جميع التعريفات سابقة الذكر تدور حول اشباع حاجات الجمهور أو المنتفعين من خدمات المرافق العامة مع مراعاة تحقيق أفضل مستوى نوعي من هذه الخدمات، وعليه يمكن القول بان جودة خدمة المرفق العام تعني قدرة الخدمة المقدمة من المرفق العام على اشباع حاجات المنتفعين من خدمة المرفق العام وتلبية متطلباتهم، وفقاً للمعايير والمواصفات المعتمدة للخدمة التي يقدمها المرفق العام.

ومن الجدير بالذكر ان الهيئة الدولية للمواصفات والمقاييس (ISO)^(٩٦٦) وضعت مجموعة من المواصفات والمقاييس للجودة، لكن هذه المواصفات والمقاييس وضعت أساساً للسلع والمنتجات والبضائع التي ينتجها النشاط الخاص، وتهدف هذه المواصفات والمقاييس الى تحسين وتطوير الاداء بصفة مستمرة من خلال الاستجابة لمتطلبات المستهلك، وتمنح هذه المنظمة شهادة (ISO) وهي شهادة عالمية تتضمن مجموعة من المواصفات والمقاييس الدولية لجودة السلع والخدمات^(٩٦٧).

وقد لا نبالغ اذا قلنا ان هذه المواصفات والمقاييس من الصعوبة بمكان تحقيقها في خدمات المرافق العامة، وذلك بسبب اختلاف الاهداف والوسائل والعوامل بين النشاط الخاص وللمرافق العامة.

المطلب الثاني : نشأة مبدأ جودة خدمات المرافق العامة وأساسه القانوني

عند البحث في نشأة مبدأ جودة خدمات المرافق العامة نجد ان الملامح الأولى لظهور هذا المبدأ كانت في دول الاتحاد الأوروبي، وعليه سوف سوف نقوم بتوضيح موجز لنشأة هذا الاتحاد، وللهيئات التشريعية والقضائية التي انبثقت عنه، ومن ثم نبين الأساس القانوني لهذا المبدأ في تشريعات الاتحاد الأوروبي وكالاتي :

الفرع الأول : نشأة الاتحاد الأوروبي

كانت الخطوة الأولى لنشأة الاتحاد الأوروبي هي اتفاقية عقدت في لندن عام ١٩٤٩ وتأسس بموجبها المجلس الأوروبي، ثم تبعتها اتفاقية روما عام ١٩٥٧ والتي أنشأت المجموعة الأوروبية، وبعد ذلك تم انشاء الاتحاد الأوروبي بموجب اتفاقية "ماستريخت" التي تم توقيعها في ١٩٩٢/٢/٧ ودخلت حيز التنفيذ في ١٩٩٣/١١/١، وتضمنت هذه الاتفاقية حق المواطنة الأوروبية وحرية التنقل للبضائع والأشخاص ورؤوس الأموال.

ثم تم ادخال تعديلات جوهرية على هذه الاتفاقيات وذلك بموجب اتفاقية "الشبونة" التي تم التوقيع عليها في ٢٠٠٧/١٢/١٣ ودخلت حيز التنفيذ بعد اكتمال التصديق عليها من قبل الدول ال (٢٧) الأعضاء في الاتحاد الأوروبي في ٢٠٠٩/١٢/١^(٩٦٨).

وأقامت هذه الاتفاقيات مؤسسات تشريعية وقضائية للاتحاد تصدر عنها قرارات ملزمة وواجبة التطبيق في دول الاتحاد، وتتمثل الهيئات التشريعية في البرلمان الأوروبي

^{٩٦٦} (ISO) هو مختصر لاسم المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس باللغة الانكليزية (International standardization organization) وهو مأخوذ من كلمة اغريقية هي (ISOS) وتعني التساوي، وقد أنشأت هذه المنظمة في لندن سنة ١٩٦٤ في مؤتمر حضرته خمس وعشرون دولة، ومقر المنظمة في جنيف، وهي المنظمة الدولية باصدار مواصفات ومعايير جودة السلع.

^{٩٦٧} علي السلمي، المصدر السابق، ص ٢٥.

^{٩٦٨} Sirinelli, J, Les transformation du droit administrative par le droit de l union europeenne ,L.G.D.J, 2011.p.15.

والمجلس الأوروبي، أما الهيئات القضائية فتتمثل في محكمة العدل الأوروبية والمحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان، وتصدر عن الهيئات التشريعية في الاتحاد الأوروبي أربع أنواع من الأعمال من حيث آثارها ومدى إلزامها للدول الأعضاء وآليات تنفيذها، وقد حددت المادة (١٨٩) من اتفاقية روما لعام ١٩٥٧ والتي أصبحت فيما بعد المادة (٢٤٩) من اتفاقية أمستردام لعام ١٩٩٩ هذه الأعمال، وهي كما يأتي :

- ١- الأنظمة : وهي تتصف بالعمومية والإلزام لجميع الدول الأعضاء، وتطبق حالاً عليها، وتنشر في الجريدة الرسمية للاتحاد.
- ٢- التوجيهات : وتكون ملزمة للدول الأعضاء المعنية بها بتحقيق النتائج المطلوبة فحسب، وتترك للدول الأعضاء حرية اختيار طريقة وآلية تحقيق هذه النتائج.
- ٣- الأوامر : وهي ملزمة للدول الأعضاء.
- ٤- الآراء : وهي غير ملزمة للدول الأعضاء، ويم الاستفادة منها على سبيل الاستئناس والاسترشاد.

والمواقع العملي قرب كثيراً بين الأنظمة والتوجيهات، إذ أصبحت التوجيهات تنشر أيضاً في الجريدة الرسمية للاتحاد، كما أن محكمة العدل الأوروبية أصبحت تعترف للتوجيهات بأثر مباشر في النظام القانوني الوطني للدول الأعضاء في الاتحاد. ومن الجدير بالذكر أن المادة (١٠) من اتفاقية روما لعام ١٩٥٧ والتي أصبحت فيما بعد المادة (٤-الفقرة ٣) من اتفاقية ماسترخت لعام ١٩٩٢ التي أنشأت الاتحاد الأوروبي قد ألزمت جميع الدول الأعضاء في الاتحاد باتخاذ كافة الإجراءات سواء كانت عامة أو خاصة من أجل تنفيذ الالتزامات المترتبة على اتفاقية الاتحاد أو الناتجة عن قرارات صادرة عن مؤسساته التشريعية والقضائية.

ولقد كان تأثير القانون الأوروبي متمثلاً بالتشريعات التي تصدر عن هيئاته التشريعية كبيراً على عدة موضوعات، ومن أهمها موضوع المرفق العام، إذ نجد أن القانون الأوروبي قد تبني مفهوماً مختلفاً للمرفق العام يختلف عن المفهوم الفرنسي له، ذلك لأن مجلس الدولة الفرنسي يعدها النظرية الأساس التي تقوم عليها القانون الإداري والعمل الإداري، لكن القانون الأوروبي لا يعطي هذا الدور للمرفق العام، وبعد خلاف بين مجلس الدولة الفرنسي والقانون الأوروبي دام لعدة سنوات تم التوافق بينهما على إدخال مفهوماً جديداً للمرفق العام يتمثل بـ "المرفق العام العالمي"، ونتيجة لذلك تحول التمييز بين المرافق العامة الاقتصادية (الصناعية والتجارية) والمرافق العامة الإدارية إلى التمييز - وفقاً للقانون الأوروبي - بين (مرفق عام ذو منفعة اقتصادية عامة) و (مرفق عام ذو منفعة عامة غير اقتصادية)، وبعبارة أخرى أصبح التمييز بين نشاط السلطة العامة الذي لا يخضع لقواعد المنافسة المقررة في القانون الأوروبي، وبين نشاط السلطة العامة الاقتصادي الذي يخضع لقواعد المنافسة^(٩٦٩).

وكان من نتائج هذا التقارب بين القانونين الأوروبي والفرنسي إلى تطور نظام المرفق العام، وتمثل هذا التطور بظهور مبدأ جديد يضاف إلى المبادئ التي تحكم المرفق العام، وهو مبدأ جودة أو نوعية الخدمة التي يقدمها المرفق العام، وظهور مفاهيم جديدة مثل الإدارة الرشيدة، والتوازن في العلاقات بين المنفعين والمرفق العام، والشفافية في

^{٩٦٩} د. محفوظ احمد، ادارة الجودة الشاملة، بلاطبعة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، ٢٠٠٤، ص ٣٢.

ادارة المرافق العامة، وذلك يعد خطوة نحو تكريس هذا المبدأ كأحد المبادئ التي تحكم المرافق العامة، ونجد ان الفقه يناقش حالياً مسألة ظهور مبدأ جديد يضاف الى المبادئ الثلاث التي تحكم المرافق العامة (استمرارية المرفق العام، قابلية المرفق العام للتطور والمساواة بين المنتفعين من خدمات المرفق العام).

ومع هذا فان جانباً من الفقه الاداري يشير الى ان هناك صعوبات تواجه الاقرار بان "النوعية" أو "الجودة" قد أصبحت من المبادئ التي تحكم المرافق العامة، وأهم هذه الصعوبات هو ان مفهوم النوعية أو الجودة لا يمكن حصره، وهو بالتالي غالباً ما يكون خاضعاً لتحديد وحسن نية من يتولى ادارة المرفق العام، فضلاً عن عدم وجود تعريف واضح للنوعية أو الجودة، فمفهوم النوعية وكذلك الجودة يبدو غير محدد بشكل واضح ويتصف بالعمومية والسعة، ويختلف تبعاً لاختلاف نشاط كل مرفق^(٩٧٠).

الفرع الثاني- الأساس القانوني لمبدأ جودة خدمات المرافق العامة في تشريعات الاتحاد الأوروبي

سبق وان ذكرنا بان جانباً من الفقه الاداري يشير الى ان هناك صعوبات تواجه الاقرار بان "النوعية" أو "الجودة" قد أصبحت من المبادئ التي تحكم المرافق العامة، وهذه الصعوبات متعلقة بمفهوم "الجودة" غير المحدد، ونتيجة لذلك أصبح هذا الجانب من الفقه الاداري متحفظاً بخصوص هذا المبدأ الجديد، لكن سرعان ما بدد القانون الاتحادي الأوروبي هذا التحفظ الفقهي، وذلك باعطاء مبدأ جودة خدمات المرافق العامة مضموناً قانونياً محدداً، اذ جعل منه مبدأ قانونياً على مستوى القانون الاتحادي الأوروبي وعلى مستوى النظام القانوني الداخلي للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي.

اذ نجد ان القانون الأوروبي قد ألزم المرافق العامة بتقديم خدمة ذات نوعية جيدة، وكانت البداية مع مرفق الاتصالات الذي اعتبره القانون الاتحادي الأوروبي مرفقاً عالمياً وكونياً، وذلك باصداره أمراً حول المرفق العام العالمي لضمان توفير الخدمة الجيدة على مستوى الاتحاد الأوروبي، ثم شمل بذلك مرفق البريد ومرفق النقل وبعض المرافق العامة الأخرى^(٩٧١).

وقد عمت المادة الثانية من البروتوكول رقم (٩) الملحق باتفاقية "لشبونة" لعام ٢٠٠٧ هذا المبدأ وأكدت على ان المرافق العامة يجب أن تقيم علاقة متوازنة بين جودة الخدمة وسعرها، ونتيجة لهذا التطور التشريعي استقر مبدأ جودة خدمات المرافق العامة في معظم المرافق العامة في أوروبا، ومنها مرفق نقل البضائع بين دول الاتحاد الأوروبي، ومرفق الاتصالات والبريد والكهرباء والسكك الحديدية وغيرها من المرافق العامة.

وبعد ان أصبح لهذا المبدأ مضموناً قانونياً كان لا بد من توفير الضمانات القانونية اللازمة لتطبيقه، وتتمثل هذه الضمانات القانونية في القواعد القانونية المقررة لحماية المستهلك والتي تطبق على علاقة المنتفعين مع المرفق العام، وفضلاً عن ذلك يستطيع المنتفعون من خدمات المرفق العام وفقاً لقواعد القانون الأوروبي الاستفادة من وسيلة أخرى غير قضائية لضمان حقوقهم في الخدمة الجيدة، وهي الوسيلة التي نصت عليها المادة (٧) من القانون رقم (١٥٣٧) لعام ٢٠٠٦ الخاص بقطاع الطاقة، وتمثلت هذه

^{٩٧٠} Sirinlli.J.Op.et.P301.

^{٩٧١} د.قاسم نايف علوان، مصدر سابق، ص ٣٢.

الوسيلة في اقامة مؤسسة "الوسيط الوطني للطاقة"، وتكون مهمته اقتراح حلول للنزاعات التي تحدث بين المستهلكين ومقدمي خدمات الكهرباء والغاز الطبيعي^(٩٧٢).

المطلب الثالث : مضمون مبدأ جودة خدمات المرافق العامة

لقد تناول العديد من الكتاب موضوع الجودة في مؤلفاتهم – والتي اشرفنا الى مجموعة منها في اقتباسات هذا البحث – وغالبية هذه المؤلفات تناولت الجودة بمفهوم علم الادارة العامة وادارة الأعمال، وهذا المفهوم يتعلق بانتاج السلع والبضائع في مصانع ومعامل القطاع الخاص القطاع الخاص، وعندما بحثنا في موضوع الجودة للوصول الى التعريفات التي أوردها الكتاب للجودة – والتي ذكرنا نماذج منها في بحثنا هذا – وجدنا ان أغلب هذه التعريفات لم تتناول الجانب القانوني للجودة، كمعيار أو كمبدأ تلزم به ادارات المرافق العامة وهي بصدد تقديم خدماتها للمنتفعين أو للمستهلكين، انما تناولت الجودة من وجهة ادارة الأعمال والعلوم الاقتصادية والتجارية.

أما مضمون مبدأ جودة خدمات المرافق العامة فيقتضي أن يشمل الجانب القانوني والفني للجودة، وهذا يستلزم وجود نظام قانوني للجودة يحدد معايير قياس جودة أو نوعية الخدمة المقدمة في كل مرفق من المرافق العامة، اذ ان جودة الخدمة تختلف بحسب طبيعة المرفق العام، فبعض المرافق يمكن قياس جودة خدماتها بوسائل فنية

مثل مرفق تجهيز مياه الشرب للمستهلكين، اذ يمكن بوسائل فنية سهلة ومتاحة تحليل المياه والتأكد من مدى صلاحيتها للاستهلاك البشري، وكذلك الحال بالنسبة لمرفق الكهرباء فان التأكد من جودة التيار الكهربائي المجهز من الأمور الممكنة والسهلة، من خلال قراءة الفولتية ومستوى استقرار التيار الكهربائي، ومثلها مرفق تجهيز الغاز الطبيعي، فمثل هذه المرافق يسهل وضع معايير لجودة خدماتها والزام اداراتها بمراعاتها، لكن هناك مرافق أخرى من الصعوبة بمكان وضع معايير ثابتة للتأكد من جودة خدماتها والزام اداراتها بها، فالأمر بالنسبة لهذه المرافق يحتاج الى معايير خاصة تغطي عدة موضوعات للتحقق من جودة خدماتها، مثل مرفق التعليم العالي^(٩٧٣).

مع الاشارة الى ان المعايير المطلوبة لقياس الجودة هنا هي ليست لجودة مؤسسات التعليم العالي وانما لقياس نوعية الخدمة التي يقدمها هذا المرفق، فقد تتوفر في الجامعات والمعاهد في مرفق التعليم العالي المعايير المطلوبة من ناحية المباني والتجهيزات والمختبرات والمكتبات والهيئات التدريسية والتنظيم الاداري وغيرها من المتطلبات، الا ان عملية التعليم ومستوى مخرجاتها ودرجة افادة الطلبة ونوعية البحوث المنجزة قد تكون دون المواصفات والمعايير المطلوبة، فالجودة المطلوبة هنا هي تقديم الخدمة من المرفق العام وفقاً للمعايير القياسية المحددة لجودة هذه الخدمة^(٩٧٤).

وعليه فان مبدأ جودة خدمات المرافق العامة يتطلب الأخذ بالمعنى المادي والموضوعي للمرفق العام، والذي ينظر الى الخدمة المقدمة ويعرف المرفق العام على

^{٩٧٢} Sirinlli.J.Op.et.P312.

^{٩٧٣} رولامحمدشفيق، مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير، الجامعة

الاردنية، ٢٠٠٤، ص ١٧.

^{٩٧٤} ينظر في هذا الخصوص -اتحاد الجامعات العربية، دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية لأعضاء الاتحاد، ٢٠٠٨.

أساس كونه نشاط أو خدمة عامة، أما المرفق العام بالمعنى العضوي أي المنظمة أو الهيئة التي تقدم الخدمة فانه قد يتوافر فيه معايير الجودة، لكن هذا لا يعود على المنتفع من خدمات المرفق بالفائدة لانه يتلقى خدمة رديئة، ولذلك فان جانب من الفقه الفرنسي - كما سبق وان ذكرنا - ما زال متحفظاً بخصوص الاقرار بهذا المبدأ كأحد المبادئ القانونية التي تحكم المرافق العامة، وبرر ذلك بان مفهوم الجودة غير محدد وغير واضح، وان تحديد هذا المفهوم يعد من متطلبات تحقيق الجودة والاقرار بهذا المبدأ.

المبحث الثاني : تكريس حق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة

بعد الاقرار بأهمية مبدأ جودة خدمات المرافق على المستوى الدولي والاقليمي ومن أجل تثبيت هذا المبدأ كأحد المبادئ التي تحكم المرافق العامة، يقتضي الأمر تكريس هذا المبدأ في بعض الاتفاقيات الدولية والاقليمية، وكذلك النص على هذا المبدأ في دساتير الدول من أجل ان يكتسب قيمة دستورية، وعليه سوف نقوم بتقسيم هذا المبحث على مطلبين، نخصص المطلب الأول للتكريس الدولي والاقليمي لحق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة، وفي المطلب الثاني سنبين التكريس الدستوري والتشريعي لحق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة.

المطلب الأول : التكريس الدولي والاقليمي لحق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة

يقتضي الاعتراف بمبدأ جودة خدمات المرافق العامة تكريساً دولياً من خلال اتفاقيات ومعاهدات دولية معنية بهذا الخصوص، وكذلك اتفاقيات اقليمية معنية بذات الموضوع، من أجل تثبيت هذا المبدأ على المستوى الدولي والاقليمي والزام الدول الموقعة على هذه الاتفاقيات بالمعايير القياسية العالمية لجودة خدمات المرافق العامة، وعليه سنقوم بتقسيم هذا المطلب على فرعين، نوضح في الفرع الأول التكريس الدولي لمبدأ جودة خدمات المرافق العامة، وفي الفرع الثاني سنبين التكريس الاقليمي لهذا المبدأ.

الفرع الأول : التكريس الدولي لمبدأ جودة خدمات المرافق العامة :

عند البحث في تكريس مبدأ جودة خدمات المرافق العامة على المستوى الدولي فاننا لا نجد اتفاقية أو معاهدة دولية معنية بهذا الموضوع على وجه الخصوص، وذلك نظراً لحدثة هذا المبدأ ولتردد جانب من الفقه على المستوى الدولي في الاقرار بهذا المبدأ وبالتالي تكريسه في موائيق دولية والاعتراف بحق الأفراد في جودة خدمات المرافق العامة، عدا ما قامت به بعض المنظمات الدولية المعنية بجودة ونوعية الخدمة مثل الهيئة الدولية للمواصفات والمقاييس (ISO)، من اصدار مجموعة من المواصفات والمقاييس المعتمدة لجودة السلع، وبناءً على ذلك تصدر المنظمة شهادة عالمية تؤكد جودة المنتج أو السلعة، وكذلك الحال بالنسبة للجمعية الامريكية لضبط الجودة، لكن هذه المواصفات والمقاييس وضعت بالأساس للتأكد من جودة السلع والمنتجات والبضائع التي ينتجها القطاع الخاص، وهي تهدف الى تحسين وتطوير الأداء بصورة مستمرة استجابةً لمتطلبات المستهلك، وقد لا تناسب هذه المواصفات والمقاييس الخدمات المقدمة من

المرافق العامة، نظراً لاختلاف الأهداف والوسائل بين المرافق العامة ومؤسسات القطاع الخاص^(٩٧٥).

الفرع الثاني : التكريس الاقليمي لمبدأ جودة خدمات المرافق العامة

سبق وان بينا بان ان الملامح الأولى لظهور هذا المبدأ كانت في دول الاتحاد الأوروبي، وان القانون الأوروبي اعطى لمبدأ جودة خدمات المرافق العامة مضموناً قانونياً، وجعله مبدأ قانونياً على مستوى القانون الاتحادي وعلى مستوى القانون الداخلي للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، وعليه فان أول تكريس لهذا المبدأ وبالتالي لحق الأفراد فيه على المستوى الاقليمي كان في الاتحاد الأوروبي.

فقد نصت المادة الثانية من البروتوكول رقم (٩) الملحق باتفاقية "الشبونة" لعام ٢٠٠٧ على مبدأ جودة خدمات المرافق العامة، وأكدت على ان المرافق العامة يجب ان تقيم علاقة متوازنة بين جودة الخدمة المقدمة وسعر الخدمة.

كما أصدرت الهيئات التشريعية في الاتحاد الأوروبي أمراً يلزم المرافق العامة على مستوى الاتحاد بتقديم خدمة ذات نوعية جيدة، وعمم مفهوم المرفق العام العالمي، وبدأ بمرفق الاتصالات الذي عده مرفقاً عالمياً، ثم شمل بذلك مرفق البريد والنقل وبعض المرافق العامة الأخرى.

وبذلك أصبح انتقال هذا المبدأ الى التشريعات الداخلية لدول الاتحاد أمراً لا بد منه، اذ ان المادة (١٠) من معاهدة روما لعام ١٩٥٧ والتي أصبحت المادة (٤/ الفقرة ٣) من معاهدة "ماستريخت" لعام ١٩٩٢ والتي أنشأت الاتحاد الأوروبي، كانت قد ألزمت جميع دول الاتحاد باتخاذ كافة الاجراءات العامة والخاصة لتنفيذ الالتزامات المترتبة على اتفاقية الاتحاد أو الناتجة عن قرارات صادرة عن مؤسساته^(٩٧٦).

وبعد تكريس مبدأ جودة خدمات المرافق العامة على مستوى الاتحاد استقر هذا المبدأ في معظم المرافق العامة في دول الاتحاد، ومنها مرفق الاتصالات والبريد والنقل والكهرباء وغيرها من المرافق العامة.

المطلب الثاني : التكريس الدستوري والتشريعي لحق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة

نظراً للاهتمام المتزايد بمبدأ جودة خدمات المرافق العامة، وذلك لاتصال المرافق العامة بحياة الأفراد اليومية بما تقدمه من خدمات، فقد عمد المشرع الدستوري والمشرع العادي الى النص على هذا المبدأ، فقد نص عليه المشرع الدستوري في بعض الدول في دستور الدولة، لاعطائه قيمة وقوة النصوص الدستورية، ولتثبيت حق المواطن في جودة الخدمات المقدمة من المرافق العامة في الدولة، ويُعد هذا بحق ولادة لحق دستوري جديد يضاف الى الحقوق التي عادةً ما تنص عليها دساتير الدول، ويلزم المشرع العادي بسن ما تقتضيه صيانة هذا الحق من تشريعات تلزم ادارات المرافق العامة في الدولة بمراعاة المواصفات والمقاييس المعتمدة عالمياً لجودة الخدمات التي تقدمها هذه المرافق، كما نص عليه المشرع العادي في بعض الدول في بعض تشريعاته، وبذلك يكون المشرع قد أعطى مضموناً قانونياً لهذا المبدأ، وألزم ادارات المرافق العامة المعنية بجودة

^{٩٧٥} علي السلمي، مصدر السابق، ص ٢٥-٢٦.

^{٩٧٦} Sirinlli.J.Op.et.P312.

الخدمة المقدمة من قبلها، وسنقوم بتوضيح التكريس الدستوري والتكريس التشريعي لحق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة كل في فرع مستقل وكالآتي :

الفرع الأول: التكريس الدستوري لحق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة

فقد أورد المشرع الدستوري المغربي في الدستور الأخير للملكة المغربية لعام ٢٠١١ نصاً يتضمن المبادئ التقليدية التي تحكم المرافق العامة وبعدها نص على خضوع جميع المرافق العامة لمعايير الجودة والشفافية، اذ نصت المادة (١٥٤) من هذا الدستور على ما يأتي :

(يتم تنظيم المرافق العمومية على أساس المساواة بين المواطنين والمواطنات في الولوج إليها، والانصاف في تغطية التراب الوطني، والاستمرارية في أداء الخدمات، وتخضع المرافق العمومية لمعايير الجودة والشفافية....).

واستناداً الى هذا النص فان جودة الخدمة التي تقدمها المرافق العامة أصبحت من المبادئ الدستورية، ومبدأ جديد يضاف الى المبادئ التي تحكم هذه المرافق، وملزم للادارات المسؤولة عنها.

وسلك المشرع الدستوري المصري ذات الاتجاه في دستور جمهورية مصر العربية لعام ٢٠١٤، اذ نص في هذا الدستور على مبدأ الجودة في خدمات بعض المرافق العامة، وخص بذلك مرفق التعليم، حيث أكد على جودة الخدمات المقدمة من المرافق التعليمية في كافة مراحل التعليم وصولاً الى التعليم الجامعي.

فقد نصت المادة (١٩) من هذا الدستور على ان التعليم حق لكل مواطن، وتلتزم الدولة بتوفيره وفقاً لمعايير الجودة العالمية.

ونصت المادة (٢٠) من هذا الدستور على ان تلتزم الدولة بتشجيع التعليم الفني والتقني والتدريب المهني وتطويره، وفقاً لمعايير الجودة العالمية.

ثم نصت المادة (٢١) من هذا الدستور على الآتي : (وتلتزم الدولة بضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة والأهلية والتزامها بمعايير الجودة العالمية)، وقد اتجه المشرع الدستوري المصري اتجاهاً محموداً عندما أكد على الوسائل التي يمكن من خلالها الوصول الى جودة التعليم في كافة مراحله، وذلك في المادة (٢٢) من هذا الدستور والتي نصت على ان (المعلمون وأعضاء هيئة التدريس الركيزة الأساسية للتعليم، وتكفل الدولة تنمية كفاءاتهم العلمية ومهاراتهم الفنية ورعاية حقوقهم المادية والأدبية، بما يضمن جودة التعليم وتحقيق أهدافه).

ولا شك في ان هذه النصوص الدستورية تجعل من مبدأ جودة خدمات المرافق العامة مبدأً دستورياً يحتل مرتبة متقدمة في مراتب مصادر المشروعية، وأحد المبادئ التي تحكم المرافق العامة بكل أنواعها وأياً كانت طريقة ادارتها، فضلاً عن ان النص على هذا المبدأ في الدستور يترتب عليه الاقرار بحق دستوري للمواطن في جودة الخدمة التي يتلقاها من مختلف المرافق العامة في الدولة.

الفرع الثاني: التكريس التشريعي لحق المواطن في جودة خدمات المرافق العامة

لقد كان لتبني القانون الأوروبي الاتحادي لمبدأ جودة خدمات المرافق العامة واعطائه مضموناً قانونياً أثراً مباشراً على التشريعات الداخلية للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، نظراً لان دول الاتحاد ملزمة باتخاذ كافة الاجراءات وسن التشريعات اللازمة

أو تعديل تشريعاتها النافذة من أجل تسهيل تطبيق القانون الاتحادي وتنفيذ الالتزامات المترتبة عليها بموجب اتفاقية الاتحاد أو الناتجة عن قرارات صادرة عن مؤسسات الاتحاد^(٩٧٧)، وفي مقدمة تشريعات دول الاتحاد التي تأثرت بالقرار بهذا المبدأ هي التشريعات المقررة لحماية المستهلك، والتي تعد قواعد القانون من أهم ضمانات تطبيق مبدأ جودة خدمات المرافق العامة، وكذلك التشريعات الخاصة بقطاع الطاقة، كالتشريع الاتحادي رقم (١٥٣٧) لعام ٢٠٠٦ الذي أقيم مؤسسة (الوسيط الوطني للطاقة) والذي أنيطت به مهمة اقتراح حلول للنزاعات التي تحدث بين المستهلكين ومقدمي خدمات الكهرباء والغاز الطبيعي، وقد تبني هذا القانون مبدأ جودة الخدمة المقدمة من هذه المرافق. كما تأثرت معظم التشريعات الإدارية الخاصة بعمل المرافق العامة في دول الاتحاد وفي مقدمتها فرنسا بتبني القانون الاتحادي لهذا المبدأ، وظهرت فيها بعض المفاهيم الجديدة، مثل الإدارة الرشيدة والشفافية والتوازن بين المنتفعين والمرفق العام.

وفيما يتعلق بالتشريعات العربية، فقد نصت بعض التشريعات في بعض الدول العربية على مبدأ جودة خدمات المرافق العامة، ففي الجزائر نصت العديد من القوانين على هذا المبدأ، مثل قانون الكهرباء والغاز رقم (٠١-٠٢) لعام ٢٠٠٢، إذ نصت المادة الثالثة منه على أن (يعتبر توزيع الكهرباء والغاز نشاطاً للمرفق العام، ويهدف المرفق العام إلى ضمان التموين بالكهرباء والغاز عبر التراب الوطني في أحسن شروط الأمن والجودة...)، وكذلك القانون رقم (٠٣) لسنة ٢٠٠٠ المتعلق بالبريد والاتصالات، إذ نص في المادة الأولى منه على أن (... يهدف هذا القانون إلى : تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات النوعية...) ^(٩٧٨). أما عن هذا المبدأ في التشريع العراقي، فقد نص عليه المشرع العراقي في عدة قوانين، منها قانون الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية رقم (٥٤) لعام ١٩٧٩ ^(٩٧٩) والذي نص في المادة الثانية منه على أهداف هذا الجهاز ومن أهمها المساهمة بتحسين الانتاج ووضع وتوحيد معايير قياسية، وكذلك رفع الكفاءة الانتاجية من خلال السيطرة النوعية ومراقبة الجودة على السلع والمنتجات المحلية والمستوردة. كما نص عليه مشروع قانون الشراكة بين القطاعين العام والخاص لعام ٢٠١٩ في المادة الثانية منه ^(٩٨٠).

الخاتمة

في نهاية هذا البحث توصلنا الى مجموعة من النتائج والتوصيات، وهي كالآتي :

أولاً - النتائج :

١- نظراً لأهمية المرافق العامة كونها تتصل بحياة الأفراد اليومية، من خلال تقديم الخدمات المختلفة للأفراد، واعتماد الأفراد على وجود هذه الخدمات في معيشتهم، ظهر النظام القانوني للمرافق العامة المتمثل بمبادئ ثلاث أساسية، وهي مبدأ

^{٩٧٧} المادة (١٠) من اتفاقية روما لعام ١٩٥٧ والتي أصبحت المادة (٤/ الفقرة ٣) من اتفاقية "ماستريخت" لعام ١٩٩٢ التي أنشأت الاتحاد الأوروبي.

^{٩٧٨} راضية راجح بوزيان، إدارة الجودة الشاملة، مركز الكتاب الاكاديمي، الجزائر، ٢٠٠٦، ص ٣٦.

^{٩٧٩} منشور في الوقائع العراقية - العدد/ ٢٧١٣ في ٤ - ٦ - ١٩٧٩.

^{٩٨٠} الموقع الرسمي لمجلس النواب العراقي <https://ar.parliament.iq>

استمرارية المرفق العام بانتظام واطراد، ومبدأ قابلية المرفق العام للتطور، ومبدأ المساواة بين الأفراد في الانتفاع بخدمات المرافق العامة، ولكن مع تراجع خدمات المرافق العامة في العديد من الدول من حيث النوعية أو الجودة، وتردي هذه الخدمات في دول أخرى، أصبح النظام القانوني للمرافق العامة بحق بحاجة الى مبدأ رابع يكمل المبادئ الثلاث سابقة الذكر، وهو مبدأ جودة خدمات المرافق العامة، من أجل ضبط نوعية أو جودة هذه الخدمات لكي يستطيع الأفراد الانتفاع بها كما ينبغي.

٢- ظهرت الملامح الأولى لمبدأ جودة خدمات المرافق العامة في قانون الاتحاد الأوروبي، الذي أعطى لهذا المبدأ مضموناً قانونياً، وجعله مبدأً قانونياً ملزماً على مستوى الاتحاد وعلى مستوى التشريع الداخلي لكافة الدول الأعضاء في الاتحاد، ثم أخذت بهذا المبدأ العديد من الدول في العالم.

٣- لا حظنا كيف ان تكريس هذا المبدأ في اتفاقيات الاتحاد الأوروبي نقله الى التشريعات الداخلية للدول الأعضاء، وأصبح مبدأً قانونياً ملزماً، وان النص على هذا المبدأ في الدساتير الحديثة لبعض الدول، جعل منه مبدأً ملزماً للمشرع العادي، فضلاً ان ذلك يمثل اقراراً بحق دستوري للمواطن في جودة خدمات المرافق العامة.

٤- من النتائج المترتبة على ظهور هذا المبدأ والاقرار به، هو تبني مفاهيم جديدة في ادارة المرافق العامة، مثل الشفافية والادارة الرشيدة والتوازن في العلاقة بين المنتفعين والمرافق العامة، فضلاً عن تبني وسائل حديثة وفعالة في ادارة هذه المرافق وصولاً الى تقديم الخدمة الجيدة وفقاً للمواصفات والمعايير العالمية.

ثانياً – التوصيات :

١- نظراً لتردي خدمات خدمات المرافق العامة في العديد من الدول وخاصةً الدول العربية ومنها العراق، للدرجة التي أصبحت معها الخدمات كأنها غير موجودة، وذلك لعدم صلاحيتها للانتفاع بها من قبل المواطنين، نوصي بالسعي الى ابرام اتفاقيات معنية بجودة خدمات المرافق العامة على مستوى جامعة الدول العربية، أو على مستوى دول الخليج العربي على أقل تقدير، من أجل الزام الدول الموقعة على هذه الاتفاقيات باعتماد مواصفات ومعايير الجودة العالمية لخدمات المرافق العامة.

٢- من أجل اعطاء مبدأ جودة خدمات المرافق العامة قيمة النصوص الدستورية، والزام المشرع العادي وكافة السلطات العامة في الدولة باحترام هذا المبدأ، نوصي بالنص عليه في صلب دستور الدولة، فضلاً عن ما يمثله ذلك من الاقرار بحق دستوري للمواطن في جودة خدمات المرافق العامة.

٣- أن تبادر السلطة التشريعية في الدولة بسن التشريعات أو بتعديل التشريعات الوطنية النافذة المعنية بالمرافق العامة وتضمينها مبدأ جودة خدمات المرافق وحق المواطن في الحصول على خدمات بنوعية أو بجودة معينة وفقاً لمواصفات ومعايير الجودة العالمية، بالإضافة الى حث الجهات الرقابية المعنية في الدولة على بذل أقصى الجهود من أجل التأكد من جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العامة.

٤- من أجل الوصول الى التطبيق السليم لمبدأ جودة خدمات المرافق العامة، ينبغي تحسين أداء المرافق العامة، وذلك من خلال تطوير آليات التكوين والاعداد والتدريب، واختيار قيادات ذات كفاءة وادارات رشيدة، وتبسيط الاجراءات، والاعتماد على

أساليب الادارة الحديثة، وصولاً الى تنمية وتطوير المرافق العامة والارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها.

قائمة المصادر

أولاً- المؤلفات العربية :

- ١ - ابوبكر محمود، ادارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي، الهاجري للطباعة والنشر، طرابلس، ٢٠١٨، ص. ٢٣٤
- ٢ - راضية راجح بوزيان، إدارة الجودة الشاملة، مركز الكتاب الاكاديمي، الجزائر، ٢٠٠٦
- ٣ - د.رعد الطائي وعيسى قدارة، ادارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر، عمان، ٢٠١٨
- ٤ - د.علي السلمي، ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل لايزو ٩٠٠٠، دار غريب للطباعة والنشر، عمان، ١٩٩٥
- ٥ - د.قاسم نايف علوان، ادارة الجودة الشاملة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، ٢٠١٣
- ٦ - محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة ادارة الجودة والبيئة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، ٢٠٠٢، ص. ١٨
- ٧ - د.محفوظ احمد، ادارة الجودة الشاملة، بلاطبعة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، ٢٠٠٤

ثانياً- الرسائل والاطاريح :

- ١ - رولا محمد شفيق، مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير، الجامعة الاردنية، ٢٠٠٤

ثالثاً- المواقع الالكترونية :

- ١- <https://ar.parliament.iq> الموقع الرسمي لمجلس النواب العراقي

رابعاً- المعاجم :

- ١ - زين العابدين بن ابي بكر الرازي، مختار الصحاح، مؤسسة الرسالة، بيروت، ٢٠٠١

خامساً- الوثائق :

- ١ - اتفاقية روما للمجموعة الاوروبية لعام ١٩٥٧
- ٢ - اتفاقية "ماستريخت" لعام ١٩٩٢
- ٣ - اتحاد الجامعات العربية، دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية لأعضاء الاتحاد، ٢٠٠٨

سادساً- الدساتير :

- ١ - دستور جمهورية العراق لسنة ٢٠٠٥
- ٢ - دستور المملكة المغربية لسنة ٢٠١١
- ٣ - دستور جمهورية مصر العربية لسنة ٢٠١٤

سابعاً- القوانين :

- ١ - قانون الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية العراقي رقم (٥٤) لعام ١٩٧٩
- ٢ - قانون البريد والاتصالات الجزائري رقم (٠٣) لسنة ٢٠٠٠
- ٣ - قانون الكهرباء والغاز الجزائري رقم (٠٢-٠١) لعام ٢٠٠٢
- ٤ - التشريع الاتحادي الاوروبي رقم (١٥٣٧) لعام ٢٠٠٦
- ٥ - مشروع قانون الشراكة بين القطاعين العام والخاص العراقي لعام ٢٠١٩

ثامناً- المؤلفات الاجنبية :

- ١- Sirinelli, J, Les transformation du droit administrative par le droit de l union europeenne ,L.G.D.J, 2011.p.15.