معايير تطور المرافق العامة وأثره في حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة
دراسة مقارنة

م.م أسامة نجاة رشيد الصالحي
ا.م.د علاء الدين محمد حمدان
كلية القانون والعلوم السياسية- جامعة كركوك

Criteria for the Development of Public Facilities and Their Impact on the Rights of Persons with Disabilities and Special Needs
A Comparative Study

m.m Osama Najat Rashid Al-Salihi
Assistant Professor Alaa Al-Din Muhammad Hamdan
College of Law and Political Science, University of Kirkuk

المستخلص: من منطلق أهمية المصلحة العامة، والتطورات الحاصلة، تحتم ضرورة خضوع الخدمات المقدمة من قبل المرفق بالجودة(نوعية الخدمة)، وعلية فمن ابرز معايير تطور المرافق العامة هو تطبيق مبدأ الجودة، وذلك لتحقيق رضا الجمهور، لاسيما لتلك الفئة المعنية من المجتمع **فئة ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة**، ولمبدأ الجودة علاقة وطيدة مع المبادئ الاساسية التي تحكم المرافق العامة، او بمعنى ادق أن مبدأ الجودة مبدأ مكمل للمبادئ كل من مبدأ استمرار المرفق، ومبدأ المساواة في الانتفاع من الخدمات، ومبدأ قابلية المرفق للتطوير والتغير، وعليه اصبح على إدارة المرفق الاخذ بمبدأ الجودة نوعية الخدمة المقدمة من قبل المرفق سوءُ الخدمية منها أم الادارية.

الكلمات المفتاحية: تطوير المرافق العامة, ذوو الاعاقة, الكفاءة الادارية, معايير الجودة.

Abstract: Based on the importance of the puplic interest and the developments taking place it is necessary that the services provided by the facility be subject to quality of service and accordingly one of the

most prominent criteria for the development of public facilities is applying the quality principle to achieve public satisfaction,especially for the concerned segment of society,the disabled and those with special need.The principle of quality has aclse relationship with the basic principles governing public utilities,or in other words, the principle of quality is s complementary principle to the principles of the continuity ofequality in benefiting from sevices,and the principle of the facilitys ability to develop and change.Therefore, the management of the facility has become concerned with the quality principle of the service provided by the facility,whether it is services- related or administrative.

Keywords: Public facilities development, people with disabilities, administrative efficiency, quality standards.

المقدمة

اولاً: أهمية الموضوع

أن أهمية الدراسة تهدف الى تحسين نوعية الخدمة المقدمة من قبل المرافق العامة الخدمية منها، والادارية، فموضوع مبدأ الجودة يعد أضافة جديدة لإغناء المكتبة القانونية، وبالتالي الاستفادة منه من قبل الباحثين، والمختصين في نطاق القانون الاداري، فندرة الدراسات القانونية في هذا الموضوع تكمن بأن مبدأ الجودة(النوعية) من اكثر المفاهيم القانونية حداثةً في مجال القانون الاداري، ومن جانب اخر لما له أثر للمنتفعين من الجمهور، بالأخص لتلك الفئة المعنية منهم فئة ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، فمن منطلق تلبية متطلباتهم، واحتياجاتهم تكمن بمدى حصولهم على الخدمات المقدمة من قبل المرفق بالجودة والنوعية.

ثانياً: إشكالية البحث

ممكن القول أن إشكالية البحث تكمن في أن اغلب المرافق الادارية منها أم الخدمية تفتقر للجودة والنوعية كأحد أهم معايير مظاهر تطور المرافق العامة، لما لها من اثر للمنتفعين من المواطنين، بالأخص لفئة من ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة في نطاق حقوقهم، أضافةُ لذلك ندرة الدراسة وقلة المراجع والمصادر القانونية، فهي من أكثر المفاهيم حداثةُ بالأخص في نطاق القانون الاداري.

ثالثاً: تساؤلات البحث

1- كيف نظم المشرع العراقي والمقارن لمفهوم جودة الخدمات للمرفق..؟

2- ماهي أثر تطبيق معايير الجودة في حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة..؟

3- هل أن الجودة(نوعية الخدمة) ارتقت كمبدأ قانوني أسوةُ للمبادئ التقليدية التي تحكم المرافق العامة..؟

4- هل بالإمكان تطبيق مبدأ الجودة في أغلب المرافق العامة..؟

رابعاً: منهجية البحث

في نطاق دراسة بحثنا سيكون منهج دراستنا دراسة تحليلية للنصوص القانونية، بالإضافة الى المنهج المقارن بين كل من التشريع الاماراتي، والمصري، والفرنسي، وذلك للتعرف على أوجه الاتفاق والاختلاف فيما بينها مع التشريع العراقي، وذلك لأجل التوصل الى أفضل رؤيا للنصوص التشريعية وتطبيقاتها.

رابعاً: هيكلية البحث

سنقسم دراسة بحثنا الى مطلبين: سنتطرق الى مفهوم جودة المرافق العامة في المطلب الاول، واستكمالاً لأهمية الموضوع سنعرض متطلبات الجودة ومظاهر تطبيقها في المرافق العامة، وهذا ما سنبحثه في المطلب الثاني.

المطلب الأول

مفهوم الجودة في المرافق العامة

أن نشاط المرفق العام بشكل أساسي هي لخدمة الأفراد لغرض تلبية حاجاتهم الضرورية، فمن أهدافها التي انشئت من أجلها تلبية واشباع حاجات المواطنين وبالتالي تعمل على حفظ حقوقهم، ولاشك أن حاجات ومتطلبات الجمهور تتجدد وتتطلع للمتغيرات، ولاحتواء ذلك على المرفق الاخذ بمعايير التطور والتجدد في نظامها، ونشاطها الخدمي والاداري، تلك المتعلق بحاجات الجمهور لاسيما لتلك الفئة من المجتمع فئة ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، لما له من اثر يتعلق بمتطلباتهم، واحتياجاتهم ضمن نطاق حقوقهم الذي كفل به القانون. وعليه سنقسم دراستنا في هذا المطلب لشقين: الأول نبين فيه مفهوم الجودة(النوعية) وهذا ما سنعرضه في الفرع الأول، و استكمالاً لأهمية الموضوع يستوجب علينا أن نعرض، ونبين خواص مبدأ الجودة، وهذا ما سنخصصه في الفرع الثاني.

الفرع الأول

تعريف مبدأ الجودة

على الرغم من أن هناك عدة تعاريف، ومفاهيم لمبدأ الجودة، إلاّ أنه لم يتم الاتفاق لتعريف محدد لها[1]،غير أن أغلب الكتب والبحوث كانت معظمها تتناول مفهوم الجودة من وجهة نظر

[1]- مؤيد احمد ابراهيم محمد، دور واثر تطبيق نظام ادارة الجودة في محكمة قضاء الموظفين، مجلة القانون والقضاء، العدد20، 2016، ص126.

علم الادارة العامة وادارة الاعمال والتي تتعلق في نطاق الانتاج ونوعية السلع المنتجة من مصانع ومعامل القطاع الخاص[1].ومن أجل تسليط الضوء على تعريف هذا المبدأ يتطلب تحديد مفهوم الجودة (نوعية الخدمة)، غير أنه لم نجد في فقه القانون العام تعريفاً لمفهوم الجودة في المرافق العامة، حيث أن كل ما قيل من تعاريف تدخل ضمن اطار علم الإدارة العامة، وإدارة الاعمال، وعليه عرفت الجودة من قبل الجمعية الامريكية لضبط الجودة **بانها " المجموع الكلي للمزايا، والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج، أو الخدمة على تلبية حاجات معينة"**[2]. بينما عرفته المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس *iso* الجودة بأنها" **الخصائص الكلية لكيان ونشاط، أو الخدمة، أو المنظمة... التي تنعكس في قدرته على اشباع حاجات صريحة وضمنية**"[3]. وكذلك عرفه قاموس اكسفورد الجودة "**بانها درجة التميز، والتفوق أي بمعنى تقديم خدمات لمستوى افضل..**"، وكذلك عرفها معهد الجودة الفدرالي الامريكي بانها" **أداء العمل الصحيح وبالشكل الصحيح مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الاداء**"[4]. وكذلك في نطاق الفقه القانون الاداري الفرنسي عرف الجودة في القطاع العام على أنه " **القدرة على تلبية الحاجة للمصلحة العامة المنتجة بشكل مشترك"، وعرفها أخرون بأنها " كل خصائص الخدمة التي تمنحها القدرة على تلبية المتطلبات القانونية، وتلبية التقنية الى الاحتياجات الصريحة والضمنية للمستفيدين**"[5].أما على مستوى الفقه العراقي، فهناك من يميل لتعريف مفهوم الجودة في نطاق المنتج، أي بمعنى أن الفقه العراقي يميل الى مدخل المنتج أحدى المداخل التي حددها جارفين *Garvin* الذي بدوره صنف تعاريف الجودة وحددها في خمسة مداخل:(المدخل المثالي، و مدخل الزبون، و مدخل التصنيع، و مدخل المنتج، و مدخل القيمة) وعليه عرف الجودة وفق مدخل المنتج بأنه " **مطابقة المواصفات المطلوبة في الخدمة لما هو مقدم فعلاً من الخدمة** "، ويبرر هذا التوجه من خلال القول بأنه قد تتوافر في المرفق العام بمعناه العضوي سواءُ المنظمة، او الجهاز الذي يقدم الخدمة، لكن قد تكون الخدمة المقدمة ليست بالمستوى المطلوب، وهذا يعني أن مفهوم مبدأ الجودة هو الخدمة المقدمة بمعناه

[1]- د. ماهر صالح علاوي، تحولات القانون الاداري في ظل العولمة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2019 ص146.
[2]- د. ماهر صالح علاوي، المرجع نفسه، ص149.
[3]- رعد الطائي وعيسى قدادة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر، عمان، دون سنة النشر، ص31.
[4]- حليمة عيادي، مدخل إدارة الجودة لتقيم خدمات المرافق العامة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة قاصدي, 2013، ص13.
[5]- حسام عزيز مطشر، التنظيم القانوني لتطبيق مبدأ الجودة في إدارة المرافق العامة، رسالة ماجستير، كلية القانون، جامعة القادسية، 2022، ص15.

الوظيفي المادي[1]. ونحن بدورنا نرى أن الوصول لخدمة تمتاز بالجودة والنوعية لا يتحقق بتوافر أحدهم دون الاخر، أي بمعنى أن توافر المواصفات المطلوبة في الخدمة المقدمة من المرفق يجب أن تأخذ بمعناه الوظيفي المادي والعضوي، فمن غير المنطق انتاج خدمة ذات جودة من غير توافر كوادر كفؤه، اضافةً لذلك توافر وسائل متطورة حديثة، من تقنيات وغيرها من وسائل، وبرامج متطورة لتقديم الخدمات، وبالتالي لتلبية احتياجات المواطنين. ومن مجمل هذه التعارف يمكن القول أن الجودة تعني" **الخدمة المقدمة من المرفق العام على تلبية متطلبات المنتفعين، وبالتالي إشباع حاجاتهم على وفق المعايير، والمواصفات تمتاز بالجودة والنوعية. أو يمكن القول بأنها " تلك التي تحقق المتطلبات لإشباع حاجات الجمهور المنتفع من الخدمة وفق المعايير، والمواصفات تمتاز بالجودة والنوعية ".**

أما عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة فهي من المفاهيم الادارية الحديثة، والمهمة والتي تستند الى مجموعة من المبادئ والافكار، وبإمكان اي مؤسسة، أو مرفق سوءُ اكانت خدمية، أم ادارية أن تطبقها، وذلك لتحقيق افضل أداء، وبالتالي تحسين أداء المؤسسة بشكل عام مما ينتج عنه تحسين الاداء الوظيفي للمستخدمين العاملين داخل المؤسسة على وجه الخصوص، ولا شك يتطلب ذلك تغيير الاساليب التقليدية والاخذ بالأفكار الحديثة[2]. إذ عرفت ادارة الجودة الشاملة بأنه " **النهج الذي يقصد من ورائه تحسين الجودة والاداء بما يلبي توقعات المستفيدين من الخدمة المقدمة، وكذلك عرفت بأنها " إدارة المبادرات والاجراءات التي تهدف الى انجاز عملية توصيل المنتجات والخدمات عالية الجودة "، و تعرف بأنها فلسفة ادارية حديثة تأخذ شكل نهج، أو نظام اداري شامل قائم على أساس أحداث تغييرات ايجابية جذرية داخل المنظمة بحيث تشمل هذه التغيرات الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الادارية، نظم اجراءات العمل والاداء وذلك للوصول الى أعلى جودة في مخرجاتها**"[3].

---

[1]- د. ماهر صالح علاوي، مرجع سابق، ص149.

[2]- مؤيد احمد ابراهيم محمد، دور واثر تطبيق ادارة الجودة في محكمة قضاء الموظفين، مجلة القانون والقضاء، العدد2، 2016، ص162.

[3]- مؤيد احمد ابراهيم محمد، المرجع نفسه، ص163.

ومما تقدم يتضح أن مفهوم ادارة الجودة الشاملة التحسين، والتطوير المستمر، وذلك من خلال البحث عن الوسائل، والطرق لرفع مستوى الاداء مستندين بذلك على جميع مراحل التطوير متطلبات واحتياجات الجمهور. وفي معرض الحديث وبعد أن بينا مفاهيم وتعريف مبدأ الجودة قد يثار التساؤل هل ممكن اعتبار الجودة كأحد مبادئ المرافق العامة..؟ أو بمعنى أخر هل يجوز الأخذ به كأحد المبادئ المستحدثة للمرافق العامة كمبدأ رابع اضافةُ للمبادئ الاساسية التقليدية التي تحكم المرافق العامة..؟ للإجابة لمثل هذا السؤال يجب أن نبين بعض التوجهات في هذا الشأن، على سبيل المثال وليس الحصر، فهناك اتجاه أعتبر أن صفة مجانية المرافق العامة تعتبر مبدأ من مبادئ المرافق العامة وذلك على اعتبار عندما وجدت المرافق العامة وجدت معها مجانية الخدمة العامة يحصل عليها الجميع دون مقابل، بمعنى ان يتساوى جميع المواطنين في الانتفاع بالمرافق العامة، فالمجانية هي القاعدة والأصل[1]. إلاّ أننا نعتقد أن مجانية المرفق العام لا يمكن اعتباره كمبدأ من المبادئ التي تحكم المرافق العامة، فالمجانية لا تطبق إلاّ على بعض أنواع المرافق العامة التي بدورها تقدم خدماتها مجاناً، أو بمعنى اخر وأدق ممكن القول أن طبيعة، وخصوصية بعض المرافق العامة ذات طبيعة مجانية، مثال ذلك مجانية التعليم والصحة، ما نص عليه أغلب الدساتير والتشريعات في أغلب الدول، فمثلاً في العراق نص المشرع الدستوري على أن " التعليم المجاني حق لكل العراقيين في مختلف مراحله..."[2]، وكذلك تكفل الدولة" الضمان الاجتماعي، والصحي للعراقيين في حال الشيخوخة، أو المرض، أو العجز عن العمل..."[3].وبهذا يتضح أن برنامج الصحة، والتعليم، والضمان الاجتماعي تتكفله الدولة للمواطنين مجاناً ضمن مرافقها العامة، غير أن هذا لا يعني أن مجانية خدمات المرافق أن تكون خدماتها بالنوعية والجودة، فكثير من المرافق العامة تمتاز بمجانية الخدمة المقدمة وأن كان الانتفاع منها متاح للجميع، بالمقابل فهي ليس بالنوعية والجودة المطلوبة، فمثلاً نص المشرع العراقي بضمان مجانية العلاج، والتأمين الصحي مجاناً لذوي

---

[1]- ان مبدأ مجانية المرفق العام لا يقصد به المجانية بالمعنى الحرفي للكلمة بل المقصود بها ان يتساوى جميع المواطنين في الانتفاع بالمرفق العام، صديق عبد الرزاق، مبدأ المساواة خدمات المرافق العامة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي، 2015، ص27.

[2]- البند(ثانياً) من المادة(34) من دستور جمهورية العراقي لعام2005 الدائم.

[3]- البند(ثانياً) من المادة(30) من دستور جمهورية العراقي لعام2005 الدائم.

الإعاقة والاحتياجات الخاصة[1]، فتقديم التأمين الصحي، والبرنامج التأهيلي وغيرها من البرامج لفئة ذوي الاعاقة يجب أن تكون بالنوعية والجودة بما يتلاءم مع حالتهم ومتطلباتهم، بمعنى يجب أن يمتاز متطلباتهم واحتياجاتهم الطبية منها والتأهيلية بالمواصفات والمعايير بمستوى يتلاءم مع احتياجات إعاقتهم من الخدمات العلاجية وغيرها من المستلزمات المساعدة لنوع وحالة الإعاقة، كالكراسي المتحركة، والاطراف الاصطناعية، إذ يجب أن تكون مثل هذا النوع من الخدمات المقدمة من قبل المرافق المختصة بتقديم الوسائل والخدمات لهذه الفئة بتلك المواصفات والمعايير التي تمتاز بالجودة والنوعية. وكذلك الحال بالنسبة للمرفق التعليمي إذ نص المشرع العراقي في ضوء قانون رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة تأمين التعليم لذوي الإعاقة بكافة مراحله التعليمية ومنها الجامعية[2]، فمتطلبات طلبة من فئة ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة يحتاج الى نوعية خدمات بما يتلاءم مع متطلباتهم، واحتياجاتهم لكي يسايروا ويستمروا في مسيرتهم التعليمية أسوةً بأقرانهم من الأسوياء، وهذا يعني أن تقديم المتطلبات والاحتياجات لهذه الفئة يحتاج لخدمات تمتاز بالجودة والنوعية بما يتطلب ويتلاءم مع احتياجاتهم الخاصة، وبالتالي تحقيق الغاية الاسمى من حقوقهم أن صح التعبير.

الفرع الثاني

خواص مبدأ الجودة

من أبرز خصائص مبدأ الجودة أنه مبدأ علاجي، ووقائي، اضافةً لذلك يعتبر مبدأ مكمل للمبادئ التي تحكم المرافق العامة، وعليه سنبين في هذا الفرع اهم خصائص مبدأ الجودة، وذلك على النحو الاتي:

[1]- البند(اولاً) من المادة(15) من قانون رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة العراقي رقم(38) لسنة2013 النافذ.
[2]- البند(ثانياً- ثالثاً) من المادة(15) من القانون رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة العراقي رقم(38) لسنة 2013 النافذ.

اولاً: **مبدأ الجودة مبدأ علاجي**

يعد مبدأ الجودة مبدأ علاجي، على اعتبار أنه يعالج امراً او ظاهرة حدثت فعلاُ فهو اقرب الى الواقع[1]، إذ يكون اثره لمعالجة الازمات، وهذا ما جعل الاهتمام به على الصعيد الدولي، ففي ظل الازمات الاقتصادية التي يمر بها العالم، وكذلك في ظل التطور التقني أصبح لمبدأ الجودة اهتمام دولي لدى الحكومات والمنظمات العالمية لمعالجة الأزمات[2].مما تقدم يتضح من حيث الواقع أنه مبدأ علاجي في ظل الازمات سوءُ كانت نتيجة لأزمات السياسية، أم اقتصادية، فلا شك أن حدوث مثل هذه الازمات في أي بلد يؤثر بصورة مباشرة على نوعية الخدمات المقدمة للجمهور من قبل المرافق العامة في الدولة، فمن حق كل فرد من المجتمع العيش برفاهية، وذلك من خلال توفير احتياجات ومتطلبات الى حد ما تمتاز بالجودة والنوعية، أي بمعني يجب اشباع حاجات، ومتطلبات المواطنين بالجودة والنوعية، فمثلاً في نطاق قانون حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة نرى أن من أهم الاسباب الموجبة لهذا القانون هي تحقيق أهدافها، ووسائلها لهذه الشريحة من المجتمع، فاغلب مظاهر حقوقهم، وتطبيقه عملياً يحتاج تقديم الخدمات تمتاز بالجودة والنوعية وذلك لمعالجة، وسد احتياجاتهم، ومتطلباتهم الصحية منها والتأهيلية، والتعليمية، والتربوية وغيرها من مظاهر حقوقهم، فتقديم الخدمات بالجودة والنوعية من قبل المرافق العامة لفئة ذوي الإعاقة لسد احتياجاتهم، ومتطلباتهم هو الغاية الأسمى لحقوقهم. لذلك برزت في بعض الدول، ومنها العراق احتجاجات شعبية، مما أدى الى حدوث ازمات سياسية داخلية، وبالتالي أدت الى تغير حكومات، كل ذلك سببه سوء الخدمات، مما دفع ذلك الاهتمام من قبل الدول لتحسين نوعية الخدمات المقدمة من قبل مرافقها الخدمية منها، والادارية، لذا فأن مبدأ الجودة مبدأ علاجي لكل ما يترتب على الازمات سواءً أكانت سياسية، أم اقتصادية.

[1]- د. علي حسن عبد الامير، كشف وابتكار المبادئ العامة في القانون الاداري، ط1، المركز العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2019، ص28- ص29.

[2]- د. صباح مجيد النجار، ود. مها كامل جواد، إدارة الجودة مبادئ وتطبيقات، ط1، الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد،2007، ص39.

ثانياً: مبدأ الجودة مبدأ مكمل للمبادئ التي تحكم المرافق العامة

فمن خصائص مبدأ الجودة أنه مبدأ مكمل للمبادئ الاساسية التي تحكم المرافق العامة، ومن المبادئ التي تحكم المرافق العامة هي كل من: **مبدأ استمرار سير المرفق العام، ومبدأ قابلية المرفق للتغير والتطوير، ومبدأ المساواة في الانتفاع بخدمات المرافق العامة**[1].

1- مبدأ الجودة مبدأ مكمل لمبدأ استمرار سير المرافق العامة

ان مفهوم مبدأ استمرار سير المرفق العام يعني استمرار نشاط المرفق، فالخدمات المقدمة من قبل المرفق ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها، أي بمعنى لا يجوز توقف المرفق من خدماتها، لاسيما تلك الخدمات التي يحتاجها المواطنين بشكل مستمر[2].ويتضح أهمية مبدأ استمرارية سير المرفق العام، وذلك بتقديم خدماتها بشكل مستمر، وعلى العكس ففي حالة توقف المرفق في تقديم خدماتها يؤدي ذلك الى اضطراب وخلل في سد الاحتياجات، والمتطلبات الضرورية، لذلك يعد مبدأ الاستمرارية من المبادئ الاساسية، والرئيسية التي تحكم عمل المرافق العامة، وهذا ما أتجه وحرص به القضاء، إذ اعتبره من المبادئ الأساسية التي تقوم عليها القانون الاداري[3].ونحن بدورنا نؤيد هذا التوجه كون الغرض من إنشاء المرفق العام هو إشباع حاجات عامة، بشكل مستمر على أن تقديم الخدمات يجب أن تمتاز بالجودة والنوعية، وهذا يعني الخدمات المقدمة من قبل المرافق لن تؤدي الغرض المرجوة منها اذا كانت رديئة في جودتها ونوعيتها وبالتالي الامر الذي يؤدي الى أضرار واثره للمصلحة العامة والخاصة(مصالح الافراد)، فهناك خدمات تقدم من قبل المرفق كمرافق الكهرباء، والصحة، والتعليم، وغيرها.. يجب أن تمتاز بالجودة والنوعية وبشكل مستمر. ومن مظاهر مبدأ استمرار المرافق العامة في ضوء حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، إذ كما أسلفنا وبينا أن الغرض من استمرار

[1]- د. ماهر صالح علاوي، مرجع سابق، ص128.
[2]- د. نجيب خلف احمد الجبوري، القانون الاداري، ط1، مكتبة يادكار للنشر الكتب القانونية، العراق- السليمانية،2018، ص179.
[3]- د. مازن ليلو راضي، مبادئ القانون الاداري، دون سنة النشر، ص108.

المرافق العامة هو تحقيق النفع العام بغض النظر عن طبيعة نشاطها، وانواعها، ولاشك أن لهذه الحاجات، والمنافع يقتضي استمرار المرفق بانتظام وبشكل مستمر، فمن منطلق احتياجات ومتطلبات لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، فعلى المرافق المختصة لتلبية تلك المتطلبات والاحتياجات لهذه الفئة الاستمرار بشكل مستمر لتقديم الخدمات، فعلى سبيل المثال المرفق الصحي في ضوء قانون رعاية ذوي الإعاقة الاحتياجات الخاصة تقديم الخدمات الوقائية، والعلاجية، وتقديم خدمات التأهيل الطبي، والنفسي، وكذلك ضمن برامجها منح التامين الصحي مجاناً لذوي الإعاقة، اضافةُ لذلك السعي الى تأمين تكاليف العلاج داخل العراق وخارجه بما فيها اجراء العمليات الجراحية واية متطلبات اخرى في هذا الشأن، وكذلك في نطاق برامجها العمل بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتوفير المتطلبات الحياتية، والاجتماعية لتسهيل زج المعاق بالمجتمع بصورة طبيعية وفاعلة ذلك من خلال توصيف المشاريع الفردية والمشتركة بما يتلاءم مع حالاتهم الصحية [1].ومن مظاهر مبدأ استمرار في نطاق المرافق الاخرى مثل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، إذ تتولى بجملة من مهام، وتقديم الخدمات، أهمها تقديم الاعانات النقدية، والخدمات الاجتماعية لفئة ذوي الإعاقة أي منح إعانة نقدية شهرية تتناسب مع نسبة العجز المقدرة من قبل اللجنة الطبية وذلك ضمن برامج ومهام شبكة الحماية الاجتماعية[2].

2- مبدأ الجودة مبدأ مكمل لمبدأ قابلية المرفق للتطوير والتغيير:

ولما كانت الغاية والغرض من انشاء المرفق العام هو تقديم الخدمات، ومتطلبات الجمهور، وهذا يعني أنه على الادارة تحديث، وتطوير المرافق وذلك من خلال ادخال التعديلات عليها وفقاً لمستجدات تعّدد المتطلبات، والاحتياجات هذا من جانب، ومن جانب أخر نتيجة تقدم العلم والتكنولوجيا[3]، وعلى اثره تخضع المرافق العامة لمبدأ اساسي وهو قابليتها للتغير والتطوير[4]، دون الوقوف عند مصلحة الافراد الخاصة الذين قد يصيبهم ضرر نتيجة هذا التغير طالما كان

---

[1]- البند(اولاً) من المادة(15) من قانون رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة العراقي رقم (38) لسنة2013 النافذ.

[2]- المادة(6) من قانون الحماية الاجتماعية العراقي رقم (11) لسنة2014 النافذ.

[3]- د. ماهر صالح علاوي، مرجع سابق، ص135.

[4]- يمكن ان يكون التغير كلياً بمعنى التبديل، ويمكن ان تكون جزئياً بمعنى التعديل، لذلك استخدام مفردة لفظ التغير يشمل معنى التبديل والتعديل معاً. حسن محمد حسن البنان، مبدأ قابلية قواعد المرافق العامة للتغير والتطوير لنشاط المرافق العامة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية القانون، جامعة موصل، 2005، ص8.

الهدف منه تحقيق المصلحة العامة، وهذا يعني ان مبدأ قابلية المرفق العام للتغير والتطوير أنها تجيز للإدارة أن تتدخل في اي وقت لكي تجري تغيراً في المرفق سوءُ من حيث طبيعة نشاطها، أو من حيث أساليب وطرق ادارتها دون أن يؤثر في استعمالها لهذا الحق إلاّ في نطاق تحقيق المصلحة العامة[1]. فاذا ظهرت للإدارة أن تنظيم المرفق لم يعد متفقاً مع المصلحة العامة التي انشئ من اجلها[2]، وأن هناك طريقة واسلوب من شانه أن يرفع من كفاءة، ومستوى المرفق مما يكفل اداء الخدمة على وجه أفضل، فلإدارة أن تجري ما تشاء بذلك[3]. وليس لأحد حق الاعتراض على التعديل، أو تغير الذي اجرته الادارة سواءُ ذلك من قبل المنتفعين بخدمات المرفق، أم من قبل العاملين فيها[4]، أو التمسك بحق مكتسب في ظل استمرار نظام معين الذي كان يسير عليه المرفق منذ إنشائه[5]، وهذا يعني عندما تقوم الادارة بتعديل المرفق العام على وفق التطور العلمي وجعله اكثر تحقيقاً للمصلحة العامة فلا يجوز الاعتراض من قبل الموظفين، والعاملين بالمرفق لان الموظف في مركز تنظيمي[6]. لذا اقر هذا المبدأ الاساس الذي بموجبه تتمكن الادارة من أدخال أي تغير في المرافق العامة يستهدف تحديثه وجعله أكثر تحقيقاً للنفع العام[7].ومن مظاهر مبدأ التطور والتغير المرافق في ضوء حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، فمثلاً في المرافق التعليمية جعل من مهام وزارة التربية تأمين التعليم في مراحل الدراسة الابتدائية، والثانوية لفئة ذوي الإعاقة، وكذلك ضمن برنامج الدمج التربوي الشامل[8]. وهذا يعني تطوير البرامج التعليمي وذلك بأنشاء مدارس، أو معاهد خاصة لفئة ذوي الإعاقة، اضافةُ لذلك تطوير برامجها في نطاق الدمج التربوي الشامل بتوفير الوسائل، و

1- د. حسن محمد حسن البنان، مرجع سابق، ص9

2- د. محمد رفعت عبد الوهاب، د. عاصم احمد، اصول القانون الاداري، مطبعة النهضة، مصر، 1983، ص270.

3- د. ماهر جبر نصر، الاصول العامة للقانون الاداري، مكتبة الجلاء المنصورة، 2002، ص412، د. سليمان محمد الطماوي، مبادئ القانون الاداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1973، ص211 وما بعدها.

4- حسن محمد علي حسن البنان، مرجع سابق، ص9.

5- يمكن تعريف الحق المكتسب في القانون الاداري بأنه وضع شرعي بموجبه تتحصن المنفعة التي حصل عليها الشخص جراء قانون، أو قرار اداري من الالغاء، أو التعديل. د. زياد خالد المفرجي، الحق المكتسب في القانون الاداري، دار الكتب والوثائق، بغداد، 2008، ص6.

6- حسن محمد علي حسن البنان، مرجع سابق، ص9.

7- البند(ثانياً) من المادة(15) من قانون رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة العراقي رقم(38) لسنة2013 النافذ.

8- البند(ثالثاً) من المادة(15) من القانون نفسه.

التجهيزات الاساسية ضمن برنامجها التعليم بما يتناسب مع متطلباتهم. وكذلك في مراحل الدراسة الجامعية والتعليم العالي، إذ تتولى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتوفير فرص التعليم لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة حسب قدرتهم وامكانياتهم، اضافةُ لذلك إعداد ملاكات تعليمية فنية متخصصة مؤهلة للعمل مع مختلف فئات ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة[1]. ومما تقدم يتضح أن المرفق التعليمي بمختلف مراحل الدراسة ملزمة بتطوير برامجها التعليمية الفنية، والادارية لتحقيق متطلبات واحتياجات لفئة الطلبة من ذوي الاعاقة لتامين، وضمان حقوقهم التعليمية. وكذلك في نطاق المرافق الترفيهية والرياضية، إذ تتولى وزارة الشباب والرياضة بأنشاء المراكز والاندية الرياضية لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة لممارسة أنشطتهم المختلفة بما يلبي حاجاتهم ويطور قدراتهم، وذلك من خلال ادخال البرامج، والانشطة الرياضية المتطورة، بالتالي توفير الملاكات المتخصصة والتجهيزات المناسبة لهم[2].

3- مبدأ الجودة مكمل لمبدأ المساواة في الانتفاع بالمرافق العامة:

يعتبر مبدأ المساواة أحد أهم المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، إذ يفيد في معناه العام ضرورة التزام الجهة القائمة بتوفير، وتقديم خدماتها للجمهور بعيداً عن كل مظاهر التميز، والأهمية البالغة لمبدأ المساواة إذ شغل أهمية من قبل رجال الادارة، والفقهاء[3]، إذ يعتبر مبدأ اساسياً لجميع الدول والنظم الديمقراطية في العالم، وذلك على اعتبار أن النظم الديمقراطية تتأسس على مجمل من المبادئ أهمها مبدأ المساواة أمام القانون، والمساواة في تولي الوظائف العامة، والمساواة أمام القضاء، والمساواة أمام التكاليف والاعباء العامة.. وغيرها، فهو الباعث، والهدف الأسمى للوصول الى الديمقراطية وكفالة الحريات[4]. ولمبدأ المساواة مفاهيم وتعاريف، ففي نطاق علوم الرياضيات، والعلوم الدقيقة تعني **بالمعادلة**، بينما في نطاق العلوم الانسانية، والاجتماعية يعرف بأنه " المعالجة على قدم المساواة.."، أما في نطاق تطبيقه على مستوى المرافق العامة يعرف بانه" عدم التميز بين الأفراد الطائفة الواحدة إذا تماثلت مراكزهم القانونية،

[1]- البند(رابعاً) من المادة(15) من القانون نفسه.
[2]- البند(خامساً) من المادة(15) من القانون نفسه.
[3]- صديق عبد الرزاق، مرجع سابق، ص4.
[4]- صديق عبد الرزاق، المرجع نفسه، ص8.

أو هي التزام المرفق العام بتقديم خدمات للمنتفعين دون تميز، او يعرف بانه عدم التميز بين الأفراد بسبب الاصل، أو اللغة أو الجنس، أو الدين[1]. وهذا يعني أن مبدأ المساواة تعني عدم التمييز بين الأفراد سواءُ من حيث الاصل، أو اللغة، أو الجنس، أو الدين، أي بمعنى التطابق بين الافراد في الحقوق، والواجبات، وهذا ما اكد عليه الدستور العراقي لسنة 2005 الدائم في نطاق الحقوق والحريات اذ نص المادة(14) منه " المواطنون متساوون أمام القانون دون تمييز بسبب الجنس، أو العرق، أو القومية، أو الاصل، أو اللون، أو الدين...". وكذلك يجد مبدأ المساواة في نطاق المرافق العامة أساسه القانوني على مستوى الدولي، وذلك من خلال ما تضمنته بعض المواثيق الدولية، وثيقة إعلان حقوق الانسان والمواطن وليدة الثورة الفرنسية لعام 1789التي فرضت بضرورة المساواة بين الناس دون أية عنصرية[2]. و على مستوى التشريعات الوطنية، وذلك من خلال ما تضمنته أحكام، ونصوص بعض القوانين لفئة محددة من المجتمع، ففي نطاق حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، فمن منطلق اهداف و وسائل قانون رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات العراقي رقم(38) لسنة2013 نص المادة(2) منه " رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة بما فيها القضاء على التمييز بسبب الاعاقة..."، أي بمعنى احترام الإعاقة وقبول العجز كجزء من التنوع البشري. فمن منطلق مبدأ المساواة هناك بعض الامتيازات، والمزايا لفئات معينة لاعتبارات بعضها يتعلق بطبيعة نوع الخدمة من حيث النوع والجودة، والبعض الاخر يتعلق بطبيعة واقع حال لفئة معينة فمثلاً فئة الإعاقة، أو المعاقين يتطلب لهم متطلبات، واحتياجات الضرورية لرفع من مستوى وظائفهم الحياتية سواءُ على مستوى الاجتماعي، أم الاقتصادي أسوةً بنظرائهم، مثلاً الانتفاع من خدمات مرفق وسائط النقل بتكلفة منخفضة، أو مجاناً، وكذلك بالنسبة لفئة أبناء الشهداء، وفئة المتضررين، و السجناء السياسيين، اعفائهم من بعض الشروط، والتعليمات فيما يخص القبول في الكليات والجامعات

[1]- صديق عبد الرزاق، المرجع نفسه، ص10.

[2]- ليشمل هذا المبدأ اغلب المواثيق الدولية منها الاعلان العالمي لحقوق الانسان الذي اقرته الجمعية العانة للأمم المتحدة لعام 1948، إذ نص المادة الاولى منه " يولد جميع الناس أحرار متساوين في الكرامة والحقوق... " ، اذ يعتبر هذا النص بمثابة السند القانوني الذي تستند عليه أغلب التشريعات الوضعية في وضع نظامها، والمبادئ التي تحكمها، منها مبدأ المساواة في خدمات المرافق العامة. صديق عبد الرزاق، مرجع سابق، ص11.

حسب ما أقره القانون[1]. وهنا قد يثار التساؤل هل تعتبر الامتيازات، والمزايا لبعض الفئات استثناءُ لمبدأ المساواة بين المنتفعين بخدمات المرافق العامة..؟ وإذا اعتبرناه استثناء فهل هذا يتنافى مع قاعدة المساواة بين المنتفعين بخدمات المرافق العامة..؟

للإجابة على مثل هذا النوع من التساؤل.. نقول فاذا كان مبدا المساواة من حيث الأصل لا تكون إلا بين الأفراد المتواجدين في مركز قانوني واحد، غير أن هناك استثناءات ترد على هذا الاصل، ومن أهمها تتمثل في التمييز بين المنتفعين بسبب القانون، أي بمعنى عن طريق ميزة قانونية لفئات معينة وذلك بهدف تعويضهم عن الحرمان الذي تعرضوا له، أو قد يكون السبب ناتجاً عن أوضاع خاصة بهم يتعلق بمتطلباتهم، واحتياجاتهم، وبالتالي يحتاجون لمزايا، وامتيازات لكي تمكنهم من الاستفادة العملية بحقوقهم الذي كفله الدستور، والقانون على قدم المساواة، كل ذلك أتجه المشرع للتمييز الايجابي لصالح هذه الفئة، فمثلاً تم تخصيص نسبة معينة من الوظائف لفئة ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة على اعتبار أن فئة ذوي الاعاقة تستحق أن تكون لها الأولية في المجال الوظيفي في المرافق العام، وهذا ما أتجه إليه المشرع في ضوء قانون رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة العراقي رقم(38) لسنة 2013 إذ نص المادة(16) منه " تخصص الوزارات، والجهات غير المرتبطة بوزارة وشركات القطاع العام وظائف لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة بنسبة لا تقل عن خمسة بالمئة 5% من ملاكها[2]، وكذلك يلزم صاحب العمل في القطاع المختلط باستخدام عامل واحد من ذوي الإعاقة ممن تتوافر فيهم الحد الادنى من المؤهلات المطلوبة اذا كان يستخدم عدداً من العمال لا يقل عن ثلاثين ولا يزيد عن ستين عاملاً، وبنسبة ثلاثة بالمائة 3% من مجموع العمال إذا كان يستخدم اكثر من 60 ستين عاملاً[3]. وكذلك يمنح لفئة ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة إعفاء بنسبة عشرة بالمئة 10% من مدخولات من ضريبة الدخل[4]، اضافةُ لذلك اعفاء من الضرائب، والرسوم لوسائل النقل الفردية، والجماعية الخاصة لذوي الإعاقة تلك التي تكون

---

[1]- د. مازن ليلو راضي، القانون الاداري، مرجع سابق، ص113.
[2]- البند (اولاً) من المادة(16) من القانون رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة العراقي رقم(38) لسنة2013 النافذ.
[3]- البند(ثانياً) من المادة(16) من القانون نفسه.
[4]- البند(اولاً) من المادة(17) من القانون نفسه.

مستوردة مباشرة، أو من قبل الهيئة العامة لصناعة السيارات، ويجدد الاعفاء بعد مرور خمس سنوات، بينما تستوفي الرسوم والضرائب في حال انتقال ملكية السيارة لشخص اخر من غير ذوي الاعاقة قبل انتهاء المدة المحددة[1]. و مما تقدم يتضح أن مسلك المشرع بخصوص أعفاء ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة من الضرائب، والرسوم لوسائل النقل الفردية، أو الجماعية (السيارات الخاصة للمعاقين) اذا كانت مستوردة من الخارج، أو من قبل الهيئة العامة، فالإعفاء من تلك الرسوم تبقى سارية لمدة خمس سنوات، ويجدد ويستمر الاعفاء بعد مرور تلك المدة قبل شراء سيارة أخرى، بينما يتم استيفاء تلك الرسوم، والضرائب في حالة انتقال ملكية السيارة لشخص أخر من غير ذوي الإعاقة قبل انتهاء مدة خمس سنوات، ولاشك مسلك وتوجه صحيح من قبل المشرع كأحد مظاهر امتيازات لفئة ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة.

المطلب الثاني

متطلبات الجودة ومظاهر تطبيقها في المرافق العامة

إن لتحقيق مبدأ الجودة لتطور المرافق العامة له متطلبات عدة، ولاشك أن توافر المتطلبات، وتطبيقها له أثره للمرفق العام، وبالتالي تطوير المرفق واشباع حاجات المواطنين بتقديم الخدمات بالجودة والنوعية. ومن أهم، وابرز مظاهر، وتطبيقات لمبدأ الجودة هي تلك التي تتمثل بتبني النظام التكنولوجي، فبعد التطورات وقيام ثورة المعلومات أصبح على الدول أن تتكيف وتواكب التطورات، وذلك من خلال الولوج الى وسائل التكنلوجية ومتطلباتها المتضمنة بالإدارة الالكترونية، ونظراً لأهمية العمل بالنظام الالكتروني وما حققه من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، إذ أدركت الدول أهمية هذا النظام والعمل بها، وعليه شرعت بتطبيقه في أغلب دوائرها ومرافقها. وعليه سنبين متطلبات مبدأ الجودة، وهذا ما سنخصصه في الفرع الاول،

[1]- المادة(18) . من القانون رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة العراقي رقم(38) لسنة2013 النافذ.

ومن تم نعرض مظاهرها وتطبيقاتها في المرافق العامة، وهذا ما سنتطرق اليه في الفرع الثاني من هذا المطلب.

الفرع الأول

متطلبات الجودة في المرافق العامة

لأجل تحقيق وتطبيق جودة الخدمات في المرفق لابد من توافر متطلبات مادية، وموضوعية[1]، وذلك على اعتبار أن لهذه المتطلبات تعتبر من ركائز مهمة، واساسية لا غنى عنها لتحقيق الجودة في المرافق العامة، وما يهمنا في بحثنا في هذا الفرع المتطلبات المادية لجودة المرفق، إذ تعد من أهم، وابرز المتطلبات، فمثلا البيئة العمرانية المتطورة، والاجهزة، والتصميم الداخلي للمرفق تؤثر في تقيم الخدمات العامة من قبل المواطنين لطالبي الخدمة، وذلك على اعتبار أن رضاهم يعدُ أحد معايير قياس وتقييم جودة الخدمة. فمن أهم متطلبات المادية لتطبيق الجودة والنوعية في المرفق تتضمن كل من: التخصيصات المالية، والمباني وتجهيزاتها.

أولاً: التخصيصات المالية

ولأجل تحقيق وتطبيق المتطلبات المادية لابد من توفير تخصيصات مالية الضرورية للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة من قبل المرافق العامة للمواطنين من طالبي الخدمة[2].وهذا يعني في حال وجود العجز، أو نقص في الموارد والتخصيصات المالية يكون أثره سلبياً في تقديم الخدمات، مما يعني ذلك عجز الدولة بالتزاماتها تجاه المواطنين مما يؤدي ذلك الى فقدان الثقة بين المواطنين، وادارة المرفق[3]. فكلما أستفاد المرفق من تخصيصات المالية فان ذلك يؤدي

1- من المتطلبات الموضوعية لجودة المرافق العامة تتضمن كل من: " المنافسة، تدريب وتطوير الموارد البشرية، إنشاء فرق و وحدات لقياس الجودة "، أسامة نجاة رشيد الصالحي، تطور المرافق العامة وأثره في حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، اطروحة الدكتوراه، كلية القانون والعلوم السياسية، جامعة كركوك، 2023، ص90- ص91 وما بعدهما.

2- حسام عزيز مطشر، مرجع سابق، ص82.

3- د. سمية مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين اداء الادارات الحكومية، ط1، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2014، ص71.

الى رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل المرفق، وهذا ما أخذ به قانون الضمان الاجتماعي في فرنسا بقوله: " تستفيد من تخصيص إضافي المؤسسات الصحية "[1]. وفي العراق كذلك بين المشرع أن زيادة الانتاج، وتحسين كفاءة عمل المرفق يعتمد على التخصيصات والدعم المالي، فمثلاً نص قانون الموازنة الاتحادية لعام 2021 على أنه " للمحافظ اجراء التعديلات اللازمة على الموازنة دوائر البلديات، والماء، والمجاري بمقترح من مديرها على أن تؤدي هذه التعديلات الى زيادة الانتاجية وتحسين كفاءة العمل"[2]. ومما تقدم يتضح أن للتخصيصات المالية للمرافق العامة الخدمية منها والادرية لها أهمية كبيرة، مما له من اثر في رفع كفاءة، وجودة المرفق بشرط أن يكون هناك رؤيا، ودراسة، فمن دون التخصيص المالي لا يمكن لأي نظام، أو برنامج أن يحقق أهدافها، فتقديم الخدمات يحتاج الى وسائل لكي تمكن المرفق من تقديم خدماتها بأفضل صورة. فالتخصيصات المالية أحد أهم المتطلبات لتحقيق جودة الخدمة سواءُ ذلك في مرحلة إنشاء مرفق بموصفات عالية الجودة، مثلاُ إنشاء مرفق تعليمي تمتاز برامجها التعليمية، والخدمية بالجودة، وكذلك من حيث تحديث المرفق بين فترة وأخرى تحتاج استحداث أساليب، ووسائل جديدة، كل ذلك يحتاج الى تخصيصات مالية فهو من متطلبات الاساسية لتحقيق مبدأ الجودة.

ثانياً: جودة المباني وتجهيزاتها ـ تطور البيئة العمرانية للمرفق

جودة المباني وتجهيزاتها، أو ما يعرف تطور البيئة العمرانية للمرفق، فمن متطلبات جودة المرفق الاهتمام بتطوير المباني، إذ تعتبر المباني بمشتملاتها كالقاعات، والغرف، والاضاءة، والمقاعد وغيرها من التجهيزات من الوسائل المهمة التي تعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة، فكلما كان البيئة العمرانية بكافة ملحقاتها متطورة كلما كان له اثر ايجابي على قدرة الموظفين، والعاملين في المرفق، وبالتالي تقديم افضل الخدمات[3]. ففي ضوء قانون

[1]- حسام عزيز مطشر، مرجع سابق، ص83.
[2]- البند(خامساً) من المادة(18) من قانون الموازنة العامة الاتحادية، رقم23 لسنة2021.
[3]- حليمة رقاد، تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي افاقه ومعوقاته، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة سطيف، الجزائر،2014، ص50.

حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة أن من مظاهر، ومعايير الجودة في المؤسسات والمرافق، اذ نص القانون بالزام الجهات، والهيئات المختصة في شؤون حقوقهم بإصدار التعليمات، والضوابط اللازمة لتلبية متطلبات ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، وذلك بخصوص تصاميم الابنية والمرافق العامة، وتكون ملزمة لدوائر الدولة كافة والجهات ذوات العلاقة[1]. ومن هذا النص يتضح أن على الجهات، والهيئات المختصة بشؤون حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة التنسيق مع الجهات ذوات العلاقة، وذلك بتوفير المتطلبات الحياتية، والاجتماعية لهم أسوةً بأقرانهم من الأسوياء. ومن مظاهر تطور البيئة العمرانية واثره لذوي الإعاقة، التصميم الشامل وازالة الحواجز، إذ يركز مفهوم امكانية الوصول والاستخدام على تمكين الاشخاص ذوي الإعاقة من التنقل بيسر، بمعنى أدق أن إمكانية الوصول تعني جعل الامور في متناول الجميع[2].أما التصميم الشامل يتطلب من المصممين إعادة النظر في المفاهيم المعمارية، وهذا يعني تصميم بيئة يمكن الوصول اليها و استخدامها من قبل الجميع، وبالتالي تحقيق المساواة بين جميع المستخدمين[3].

ومن ابرز مظاهر التصميم الشامل للمرافق لفئة ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة على سبيل المثال المداخل الخالية من الحواجز، اي بمعنى المداخل ذات الارضية المستوية، اذ يجعل من الشخص الذي يستخدم الكرسي المتحرك استخدام المداخل بيسر وسهولة[4]،فمثلا في الطرق العامة نلاحظ وجود المطبات الصناعية بشكل عشوائي في الشوارع، والطرق، والاحياء سوءً من قبل الادارة أم من قيل الافراد، وسوءُ تم وضعها بعد استحصال الموافقات الرسمية أم بدونها، وإذا كانت الغاية منها كوسيلة تخفيض من سرعة المركبات وذلك للحفاظ على ارواح المارة من الناس، الا أن ما يلاحظ اضرارها باتت اكثر، وذلك بسبب عدم مراعاة للمواصفات والمعايير الهندسية، الامر الذي ادى الى وقوع الحوادث، وهذا يعني اثره على حياة المارة من الناس من كبار السن والاطفال والنساء الحوامل، بسبب عدم وجود علامات تحذيرية دالة على وجودها

[1]- البند(رابعاً) من المادة(15) من قانون حقوق ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة العراقي رقم83 لسنة2013 النافذ.
[2]- معايير جودة خدمات اصحاب الهمم في مؤسسات الحكومية والخاصة، تقرير وزارة تنمية المجتمع، دولة الامارات العربية المتحدة، 2016، ص27- ص28.
[3]- المرجع نفسه، ص29.
[4]- *www.ala.org*, متاح على الموقع الالكتروني، الاطلاع على الموقع في 2023/6/20.

لتحديد من ارتفاعها ودرجة ميولها، فضلاً عن خسائر المادية التي لحقت بأصحاب المركبات[1]، وهذا يعني ما يرافق من تلك الحوادث من معاناة جسيمة ونفسية للمتضررين وذويهم، ومن جانب اخر الخسائر المادية كالمركبات الناجمة من تلك الحوادث[2]. ومما تقدم أن معايير ومظاهر التطور العمراني للمرفق العام هي أحد مظاهر الجودة للمرفق من حيث تطور المباني، أو تعديلها، وبالتالي أمكانية الوصول إليها، فهي تشمل أغلب المرافق الخدمية منها، والادارية كالمرافق الترفيهية، ومراكز التسويق، ومراكز المؤتمرات، والنقابات، ومرفق التعليم، والصحة، والعدل وغيرها، إذ يجب أن يحظى الاشخاص من ذوي الإعاقة بفرص مساوية سواءُ كانوا من المنتفعين، أو العاملين في تلك المرافق. وفي ضوء قانون البيئة العراقي، عرف المشرع البيئة العمرانية الملائمة بانها " المحيط يجمع عناصره الذي تعيش فيه الكائنات، والتأثيرات الناجمة عن نشاطات الانسان الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية"[3].أما في ضوء قانون حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة لم يرد تعريفاً لمفهوم البيئة العمرانية الملائمة لذوي الاعاقة، الا أن نص المادة(15) منه ذكر بعض المصطلحات يتعلق بالجانب العمراني وذلك لاتخاذ التدابير اللازمة لمساعدة وتوفير متطلباتهم واحتياجاتهم، وبالتالي الاندماج النفسي والبيئي في المجتمع وتوفير فرص الرعاية، والحماية، والتدريب، والتأهيل، والاهم منه ازالة الحواجز والعوائق المادية[4].ومما تقدم ممكن القول أن البيئة العمرانية الملائمة لذوي الاعاقة هي تلك " **المعايير التصميمية لأنشاء بيئة عمرانية ملائمة، وذلك من خلال ازالة كل ما هو عائق، أو حاجز تحد من حركتهم ونشاطهم بوضع تصاميم ملائمة**".

وتنفيذاً لتوجيهات الهيئات التابعة للأمم المتحدة حول واجبات دول الأطراف في الاتفاقيات الدولية ومنها العراق بانضمامه لاتفاقية حقوق ذوي الاعاقة لعام 2006، وذلك بهدف تنفيذ

[1] - د. عامر عاشور عبدالله ود. مريم أحمد محمد، المسؤولية القانونية عن الاضرار الناجمة عن حوادث المطبات الصناعية، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، جامعة كركوك، مج(11)،2022، ص218.

[3] - د. سامي حسن نجم الحمداني و نبراس سعدي مرعي الناصري، الجزاءات الضبطية عن مخالفة قواعد الضبط الاداري المروري، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، جامعة كركوك، مج(13)، العدد(46)،2023، ص503.

[3] - المادة(الاولى) من قانون البيئة العراقي رقم17 لسنة 2008 النافذ.

[4] - البند (رابعاً) من المادة(15) من قانون حقوق ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة العراقي رقم38 لسنة 2013 النافذ.

حقوقهم بخلق بيئة عمرانية ملائمة، ومتطورة من أجل إدماجهم في المجتمع[1]، وتنفيذاً للمادة(9) من اتفاقية حقوق ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري أصدرت الأمانة العامة لمجلس الوزراء إعمام برقم3883 في 2011/11/1 المتضمن لمتطلبات حقوق ذوي الإعاقة والية تنفيذه فيما يتعلق بتصميم المباني الميسرة لهم، كالمداخل الخاصة للكراسي المتحركة، وتخصيص مصاعد لهم داخل أي مرفق، اضافةُ لذلك تخصيص موظف للقيام بتسهيل طلبات المراجعين من ذوي الإعاقة[2].

ومن ملحقات تطور المباني الاجهزة، والتجهيزات، إذ أن للأجهزة، والمعدات دوراً لتحسين من جودة الخدمات، فمثلاً استخدام الاجهزة التكنلوجيا الحديثة المتطورة، مثل أجهزة الحاسوب، ينتج عنه التنسيق بين أنشطة عمليات إنتاج الخدمة من حيث جودتها، وسرعة الانجاز[3].ومن الفقه من أطلق عليها بالمتطلبات الشكلية الداخلية التي بدورها لا تقل أهميته عن المتطلبات الخارجية (يقصد بها المباني) في تحقيق جودة الخدمة، وذلك بقدر ما يتوفر فيها من وسائل ضرورية للمرفق، فعلى سبيل المثال نجاح البرنامج التعليمي، إذ يجب أن تؤمن لطلبة التعليم الظروف، والوسائل التي بدورها تساهم على اكتساب التعليم الجيد، وبالتالي نجاح العملية التعليمية[4]. ولأهمية تجهيز المرفق بالأجهزة، والوسائل المتطورة، إذ بين نص المادة(الثانية) من قانون الصحة العامة العراقي على أنه " تقع على أجهزة وزارة الصحة مسؤولية تنظيم العمل في القطاع الصحي واتخاذ الاجراءات اللازمة لإنجاز مهامها، فهي مسؤولة على وجه التخصيص إعداد خطة دقيقة وتوفير المستلزمات المادية، والبشرية لإنجازها لضمان تقديم الخدمة الصحية المتكاملة"[5].وهذا يعني أن الخدمات الصحية المتكاملة من قبل المرفق، أو المركز الصحي لا يمكن تقديم خدماتها بالنوعية والجودة ما لم يكن هناك مستلزمات مادية متطورة كالأجهزة الطبية الحديث. وكذلك في ضوء قانون حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، ففي ضمن برنامجها الصحي إذ تتولى وزارة الصحة تقديم " خدمات التأهيل الطبي والنفسي والخدمات

[1]- البيئة العمرانية الملائمة لذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة، بحث غير منشور، ص81- ص82.
[2]- المادة(9) من اتفاقية حقوق ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة لعام 2006.
[3]- حسام عزيز مطشر، مرجع سابق، ص86.
[4]- د. احمد مصطفى، جودة العملية التعليمية،ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص345.
[5]- البند(اولاً) من المادة(2) من قانون الصحة العامة العراقي رقم 89 لسنة 1983 النافذ.

العلاجية..."[1]. وكذلك إعمام الامانة العامة لمجلس الوزراء بهدف تحقيق أهداف حقوق ذوي الإعاقة وضمان متطلباتهم، إذ أصدرت حول ذلك بعض من متطلباتهم، فمثلاً تحديد أماكن مخصصة لذوي الإعاقة في استعلامات دوائر الحكومية، وذلك من خلال وضع ملصقات على المقاعد المخصصة لهم تحمل شارة، أو شعار الإعاقة المعمول به دولياً[2].فمثل هذا النوع من التدابير عممت بهدف تمكين الاشخاص من ذوي الإعاقة من الممارسة، والمشاركة بشكل ايجابي، وهذا يعني تتخذ الدولة التدابير المناسبة التي تكفل من إمكانية وصول فئة ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة على قدم المساواة، وذلك ضمن إطار البيئة المادية المحيطة بهم من تجهيزات، ووسائل متطورة، فتطبيق مثل هذه التدابير تحدد العقبات وازالة المعوقات أمام إمكانية وصولهم. ومما تقدم نرى أن توفير المستلزمات المتطورة والحديثة من برامج، واجهزة، وباقي الملحقات هي أداة ضرورية، ومهمة لإنجاح تقديم الخدمة في المرافق العامة، وبالتالي تطبيق مبدأ الجودة.

الفرع الثاني

مظاهر تطبيقات الجودة في المرافق العامة

(التطور التكنلوجي)

يعتبر التطور التكنلوجي أحد أهم مظاهر مبدأ جودة المرفق، وذلك بتبني النظام الالكتروني، إذ تعرف بأنها نظام حديث ومتطور نشأ كتصور ربط المواطنين بمختلف أجهزة الدولة، لغرض الحصول على الخدمات العامة، فهو نظام معلوماتي تقني تستخدمها الدولة، وذلك لرفد المستفيدين بالمعلومات، والخدمات عن طرق الوسائل الالكترونية المتطورة مثل اجهزة الحاسوب، ونظام شبكة الانترنت، ولا شك أن لمثل هذا النوع من النظام يرتقي بدور ومهام

[1]- البند(اولاً) من المادة(15) من قانون حقوق ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة العراقي رقم 38 لسنة 2013 النافذ
[2]- إعمام الامانة العامة لمجلس الوزراء رقم7306 في 2012/2/23، البيئة العمرانية الملائمة لذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة، مرجع سابق، ص82.

المرفق، وبالتالي يدعم كفاءتها وفاعليتها[1]. ولعل ما يثار من التساؤل مدى دقة مصطلح الادارة العامة الالكترونية..؟

أن هذا النوع من التساؤل سببه وجود خلاف فقهي نجم عنه عدة مصطلحات، مثل" الحكومة الالكترونية، الادارة الالكترونية، الادارة العامة الالكترونية "، إذ يرى قسم من الفقه أن مصطلح الادارة الالكترونية هو الأصح والادق[2].بينما أتجه جانب أخر من الفقه الى القول بوجود علاقة بين مصطلحي الحكومة الالكترونية، والادارة الالكترونية، وذلك على اعتبار أن الادارة الالكترونية هي جزء من الحكومة الالكترونية، فالإدارة الالكترونية لكي تحول نظام العمليات الإدارية الورقية الى نظام الكتروني، وذلك من خلال استخدام الوسائل التقنية الحديثة إذ تعمل الإدارة بتطوير عملها الإداري ضمن نطاق دائرتها، أي بمعنى أن تطبيق مهامها يقتصر ضمن حدود دائرتها الإدارية فقط[3]. بينما الحكومة الالكترونية يقصد بها العمليات الالكترونية التي من خلالها يتم ربط المنظمات الإدارية فيما بينها، وهذا يدل على أن الحكومة الالكترونية هي مرحلة لاحقة للإدارة الالكترونية[4]. اما الإدارة العامة الالكترونية إذ انقسم الفقه الى عدة اتجاهات: الأول ينظر لها من منظور مادي، على أنها كل انشطة ومهام المؤسسة الإدارية، وذلك من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة لغرض الوصول لأهداف الادارة العامة، وبالتالي تبسيط الاجراءات، والبيروقراطية وانجاز المعاملات بدقة وسرعة[5].أما الاتجاه الثاني يراها على أساس وظيفي، فيعرفها بأنها" قيام الجهاز الاداري في الدولة باستخدام الوسائل الالكترونية الحديثة، وتكنلوجيا المعلومات الرقمية لسرعة انجاز المعاملات الإدارية، وبالتالي تقديم الخدمات العامة لاحتياجات المواطنين[6]. أما الاتجاه الثالث ينظر لها على وفق أسس تكميلية تشمل الجوانب التنظيمية، فيعرفها بعض الفقه بانها" إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة، إذ أنها تشمل تحولاً كبيراً في العمل، يشمل أغلب

---

[1]- د. مصطفى يوسف كافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية والتكنلوجية المعاصرة، ط1، دار ومؤسسة رسلان للنشر والتوزيع، دمشق،2010، ص21.

[2]- د. مازن راغب الحلو، علم الادارة العامة في الحكومة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، ص416.

[3]- حسام عزيز مطشر، مرجع سابق، ص117.

[4]- د. مصطفى يوسف كافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية والتكنلوجية المعاصرة، مرجع سابق، ص28.

[5]- د. علاء عبد الرازق السالمي، انظمة ادارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2004، ص135.

[6]- حسام عزيز مطشر، مرجع سابق، ص119.

الانشطة في الدولة بهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي يؤديها الادارة التقليدية[1].ومما تقدم نرى أن التعريف الأخير كان أكثر تنظيماً، وذلك لشموله لكافة الأنشطة، يهدف بالدرجة الاساس الى مواكبة التطور وتقديم أفضل الخدمات، وبالتالي تطوير إدارة المرافق العامة بتحقيق وتطبيق مبدأ الجودة(نوعية الخدمة). وبناءً على كل ما تقدم يمكننا تعريف الادارة العامة الالكترونية بأنها " **النشاط الهادف لإشباع الحاجات العامة باستخدام الوسائل والتقنيات التكنلوجية من شأنه تقديم خدماتها بالجودة عالية**". ومن أبرز مزايا النظام الالكتروني:

اولاً: تحسين مستوى الخدمات

يهدف النظام الالكتروني الى تقديم الخدمات للمواطنين بمواصفات تتفق مع مخطط برامجها وأهدافها، فالإدارة العامة تحاول مراعاة محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين من مستوى الخدمات المقدمة، فمثلاً انجاز المعاملة الكترونياً لا يستغرق وقتاً مما يوفر ذلك الوقت الضائع في الاجراءات مقارنةُ بنظامها التقليدي[2].اضافةً لذلك زيادة الاتقان أو بمعنى اتقان العمل الاداري، على اعتبار أن النظام الالكتروني عادةً ما يكون أكثر دقة واتقان مقارنةُ بالعمل التقليدي، فالحاسوب حسب البرامج المزود بها يعطي نتائج دقيقة مجال الخطأ فيها قليلة الى حد ما أن صح التعبير، وهذا يعني أنه يؤدي بدوره، لتلافي كثير من الأخطاء التي قد يقع ويتعرض لها الموظف عند قيامه بعمله، وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها، واستغلالاً أمثل لإمكانيات الادارة الالكترونية[3].و كذلك من مزايا خدمة النظام الالكتروني أن تكون على مدار الساعة، أي بمعنى متوفرة في أغلب الاوقات، وهذا يعني أن لطالب الخدمة يمكن الحصول عليها في أي وقت يرغبها[4].

---

[1]- المرجع نفسه، ص120.

[2]- دعاء انور سعيد الطائي، التطور التكنلوجي وقيام الحكومة الالكترونية واثرها على المرافق العامة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة النهرين، 2013، ص40.

[3]- د. قادر حمود الشرع، الحكومة الالكترونية بين الواقع والخدمات، مجلة النزاهة والثقافة، العدد الاول، ص150.

[4]- د. عبد الفتاح بيومي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الادارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2008، ص166.

ثانياً: تخفيض التكاليف

وكما أسلفنا أن الدولة بمؤسساتها ومرافقها تهدف الى تحقيق المصلحة العامة، وذلك باستخدامها وسائل، وطرق ميسرة، ومتطورة، فمن أحدث الوسائل التي تستخدمها لهذا الغرض سعيها لتطبيق نظام الادارة الالكترونية في أغلب مرافقها، فمثلاً الشخص الذي يرغب في الحصول على شهادة الميلاد، أو اجازة سوق المركبة، وغيرها من الخدمات، إذ يقوم الشخص عادةُ بمراجعة ادارة المرفق مما يكلفه ذلك كلفة مالية، اضافةُ لذلك ما يبذله من مجهود، غير أنه في حال استخدام الوسائل التكنلوجية الحديثة يستطيع أن ينجز ذلك من خلال استخدامه لشبكة الانترنت، وهذه الميزة لا شك بدورها ستؤدي الى خفض التكاليف والجهد على طالبي الخدمة[1].لا سيما أن مثل هذا النوع من المزايا في استخدام الوسائل الالكترونية من حيث خفض التكلفة و الجهد له أثره لطالبي الخدمة من المواطنين، بالأخص لفئة معينة منهم فئة ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة.

ثالثا: معالجة البيروقراطية في العمل الاداري

تعد الثورة المعلوماتية التكنلوجية والتقنية انجازاً كبيراً ومهماً في عصر التطور الحضاري والعمراني، إذ جعلت تلك الثورة امكانية التواصل والتبادل المعلومات، وبالتالي خففت الاجراءات وما يترتب عليها من اثار، لاسيما في ظل فرض الاجراءات صارمة [2]. يمكن القول أن مفهوم مصطلح البيروقراطية يستخدم للتعبير عن شدة تعقيد اجراءات الجهاز الإداري في أطار التعليمات بعيداً عن المرونة[3].وللنظام الالكتروني دور فعال أمام اجراءات، وتعقيدات البيروقراطية، إذ يعمل على تبسيط، وتسهيل تلك الاجراءات[4]. حيث يمكن للمرافق العامة في ضوء النظام الالكتروني تسهيل الاجراءات المعقدة، وبالتالي تأمين احتياجات المواطن، اضافةً

[1]- دعاء انور سعيد الطائي، التطور التكنلوجي وقيام الحكومة الالكترونية واثره في المرافق العامة، مرجع سابق، ص41.

[3]- د. حلا أحمد محمد الدوري، اثر التطورات التكنولوجيا على الحق في الخصومة، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، جامعة كركوك، مج(11)، العدد(43)، 2023، ص597.

[3]- د. محمد علي الطائي، الادارة العامة، ط1، دار البيضاء للتوزيع والنشر، بيروت،2011، ص68.

[4]- د. ماجد راغب الحلو، مرجع سابق، ص10.

لذلك يمكن لموظف الخدمة انهاء المهام المطلوبة منه، وذلك بتقديم الخدمة لصاحب الشأن دون الرجوع لرؤسائه، وذلك بالاستناد لقاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته[1].ومما تقدم يتضح أن تطبيق النظام الالكتروني يقوم بتبسيط الاجراءات ، وعليه يمكن القول أن المزايا التي تحققها النظام الالكتروني أصبحت ضرورية لما لها من مظاهر، وأثر في تحسين من مستوى الخدمات المقدمة من قبل المرفق، لذا فهي أصبحت مقياساً لتقدم الدول وتطورها أن صح التعبير.

الخاتمة

اولاً: الاستنتاجات

1- يعتبر مبدأ الجودة من ابرز وأهم مظاهر تطور المرافق العامة.

2- من خواص مبدأ الجودة، مبدأ علاجي و وقائي، وكذلك من خواصه مبدأ مكمل للمبادئ الاساسية التي تحكم المرافق العامة.

3- أن مفهوم مبدأ الجودة من أكثر المفاهيم القانونية حداثةُ في مجال القانون الاداري.

4- أن تلبية متطلبات واحتياجات ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة تكمن بمدى حصولهم على الخدمات المقدمة من قبل المرفق تمتاز بالجودة والنوعية.

5- يعتبر مبدأ الجودة كأحد مبادئ المرافق العامة، او بمعنى أدق كأحد المبادئ المستحدثة أضافةُ للمبادئ الاساسية التي تحكم المرافق العامة.

ثانياً: المقترحات

1- ندعو تطبيق مبدأ الجودة في أغلب المرافق العامة، الخدمية منها والادارية.

2- لتحقيق وتطبيق مبدأ الجودة في المرفق يجب توفير متطلباتها المادية، والموضوعية.

[1]- دعاء انور سعيد الطائي، مرجع سابق، ص42.

3- ندعو الجهات، والمؤسسات الدولة بدوائرها، ومرافقها بالتزامها بتقديم، وتوفير خدماتها لفئة ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة بالجودة والنوعية، فمثلاً في نطاق قانون رعاية حقوق ذوي الإعاقة نرى أن الاسباب الموجبة للقانون هي تحقيق أهدافها و وسائلها، فاغلب مظاهر حقوقهم وتطبيقه عملياُ على ارض الواقع يحتاج تقديم الخدمات لهذه الفئة بالجودة والنوعية، فمن حق كل فرد من المجتمع توفير الاحتياجات والمتطلبات الى حد ما تمتاز بالجودة، اي بمعنى يجب اشباع الحاجات والمتطلبات للمواطنين بالجودة والنوعية.

4- من منطلق الازمات سياسية، واقتصادية، ندعو الحكومات الحالية، واللاحقة بمؤسساتها ومرافقها الاهتمام، والعمل على تحسين نوعية الخدمات المقدمة من قبل المرافق، إذ برزت في السنوات الماضية في بعض الدول ومنها العراق احتجاجات شعبية مما ادى ذلك الى حدوث ازمات سياسية داخلية، وبالتالي أدت الى تغير حكومات، كل ذلك سببه سوء الخدمات المقدمة من قبل المرفق، وعليه فأن مبدأ الجودة مبدأ علاجي و وقائي للازمات.

قائمة المصادر و المراجع

اولاً: الكتب والمؤلفات

1- د. احمد مصطفى، جودة العملية التعليمية، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان،2015.

2- رعد الطائي، وعيسى قدادة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر، عمان، دون سنة النشر.

3- د. زياد خالد المفرجي، الحق المكتسب في القانون الاداري، دار الكتب والوثائق، بغداد، 2008.

4- د. سليمان محمد الطماوي، مبادئ القانون الاداري، دار الفكر العربي، القاهرة،1973.

5- د. سمية مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين اداء الادارات الحكومية، ط1، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2014.

6- د. صباح مجيد النجار، ود. مها كامل جواد، إدارة الجودة مبادئ وتطبيقات،ط1، الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد،2007.

7- د. علي حسن عبد الامير، كشف وابتكار المبادئ العامة في القانون الاداري، ط1، المركز العربي للنشر والتوزيع، القاهرة،2019.

8- د. علاء عبد الرزاق السالمي، انظمة إدارة المعلومات للتنمية الادارية، القاهرة،2004.

9- د. عبد الفتاح بيومي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الادارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2008.

10- د. مازن ليلو راضي، مبادئ القانون الاداري، دون سنة النشر.

11- د. محمد رفعت عبد الوهاب ود. عاصم احمد، اصول القانون الاداري، مطبعة النهضة، مصر، 1983.

12- د. ماهر جبر نصر، الاصول العامة للقانون الاداري، مكتبة المنصورة، مصر، 2002.

13- د. ماجد راغب الحلو، علم الادارة العامة في الحكومة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، دون سنة النشر.

14- د. مصطفى يوسف كافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية والتكنلوجية المعاصرة، ط1، دار مؤسسة رسلان للنشر والتوزيع، دمشق،2010.

15- د. ماهر صالح علاوي، تحولات القانون الاداري في ظل العولمة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2019.

16- د. نجيب خلف احمد الجبوري، القانون الاداري،ط1، مكتبة يادكار للنشر الكتب القانونية، العراق السليمانية، 2018.

ثانياً: الرسائل والاطاريح

1- أسامة نجاة رشيد الصالحي، تطور المرافق العامة وأثره في حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، اطروحة دكتوراه، كلية القانون والعلوم السياسية، جامعة كركوك،2023.

2- حسن محمد حسن البنان، مبدأ قابلية قواعد المرافق العامة للتغير والتطوير لنشاط المرافق العامة الاقتصادية، اطروحة دكتوراه، كلية القانون، جامعة موصل،2005.

3- حليمة رقاد، تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي افاقه ومعوقاته، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة سطيف، الجزائر، 2014.

4- حسام عزيز مطشر، التنظيم القانوني لمبدأ الجودة في إدارة المرافق العامة، رسالة ماجستير، كلية القانون، جامعة القادسية،2022.

5- حليمة عيادي، مدخل إدارة الجودة لتقييم خدمات المرافق العامة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة قاصدي، 2013.

6- دعاء انور سعيد الطائي، التطور التكنلوجي وقيام الحكومة الالكترونية واثرها على المرافق العامة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة النهرين،2013.

7- صديق عبد الرزاق، مبدأ المساواة في المرافق العامة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة قاصدي،2015.

ثالثاً: البحوث والمجلات

1- د. حلا احمد محمد الدوري، اثر التطورات التكنولوجيا على الحق في الخصومة، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، جامعة كركوك، مج(11)، العدد(43)،2023.

2- د. سامي حسن نجم الحمداني و نبراس سعدي مرعي الناصري، الجزاءات الضبطية عن مخالفة قواعد الضبط الاداري المروري، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، جامعة كركوك، مج(13)، العدد(46)،2023.

3- د. عامر عاشور عبد الله ود. مريم محمد احمد، المسؤولية القانونية عن الاضرار الناجمة عن حوادث المطبات الصناعية، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، جامعة كركوك، مج(11)،2022.

4- مؤيد احمد ابراهيم، دور واثر تطبيق نظام إدارة الجودة في محكمة الموظفين، مجلة القانون والقضاء، العدد2، 2016.

5- معايير جودة خدمات اصحاب الهمم في مؤسسات الحكومية والخاصة، تقرير وزارة تنمية المجتمع، دولة الامارات العربية المتحدة، 2016.

6- كأكل أحمد معروف، حق ذوي الاحتياجات الخاصة في بيئة عمرانية ملائمة، كلية الحقوق، جامعة النهرين،2019، بحث غير منشور.

رابعاً: الدساتير والقوانين

1- دستور جمهورية العراق لسنة 2005 الدائم.

2- قانون الصحة الهامة العراقي رقم(89) لسنة1983 النافذ.

3- اتفاقية حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة لعام 2006.

4- قانون البيئة العراقي رقم(17) لسنة 2008 النافذ.

5- قانون رعاية حقوق ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة العراقي رقم(38) لسنة2013 النافذ.

6- قانون شبكة الحماية الاجتماعية العراقي رقم(11) لسنة 2014 النافذ.

7- قانون الموازنة العامة الاتحادية العراقي رقم(23) لسنة2021.

خامساً: القرارات

1- إعمام الامانة العامة لمجلس الوزراء رقم7306 في 2012/2/23.

سادساً: المواقع الالكترونية

1- www.ala.org