محاضرة حول: الخدمة العمومية في المرفق العمومي

أولا: مفهوم الخدمة العمومية:

- الخدمة العمومية ليست مجرد مفهوم قانوني أو إداري، بل هي تعبير عن العقد الاجتماعي بين الدولة والمواطن، حيث تعد الدولة في مقابل سيادتها وضرائبها، ملزمة بتوفير خدمات أساسية للمواطنين. وقد تطور هذا المفهوم من:

- الفلسفة الليبرالية الكلاسيكية :التي ترى أن الدولة يجب أن تقتصر وظائفها على الحد الأدنى من الخدمات، الأمن، القضاء

- الفلسفة الاجتماعية الحديثة :التي تؤمن بدور الدولة في تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال توفير خدمات شاملة.

- الخدمة العمومية كتعبير عن السيادة: بحسب الفقيه الفرنسي ليون دوجي (Léon Duguit)، فإن **"الخدمة العمومية هي التعبير الحديث عن مفهوم السيادة، حيث لم تعد السيادة تمارس بالإكراه، بل بتقديم خدمات تلبي حاجات المواطنين."**

- يمكن تعريف *الخدمة العمومية* بأنه **نشاط يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة، تتولاه أو تتحمل مسؤوليته شخصية عامة، بطريق السلطة العامة، وتطبق عليه نظام قانوني عام أو خاص يتضمن امتيازات وخصائص استثنائية**، ويستجيب مفهوم الخدمة العمومية لمطلبين أساسيين :إشباع المصلحة العامة وضمان التماسك الاجتماعي .فهو الأداة التي من خلالها تعمل السلطات العمومية على تمكين جميع المواطنين من الولوج إلى الخدما ت الأساسية، مساهمة بذلك في تجسيد مبدأ المساواة الجمهورية.

- الخدمة العمومية هي " **مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الأشخاص المعنويون العامون، بهدف إشباع حاجات عامة وتحقيق المصلحة العامة، بصورة مستمرة ومنتظمة، وخاضعة لرقابة الإدارة."**

ثانيا: المبادئ الأساسية للخدمة العمومية:

1- **مبدأ الاستمرارية**، يفرض **مبدأ الاستمرارية** أن يؤدى الخدمة العمومية **بصورة منتظمة ودون انقطاع**، انطلاقا من أهمية الحاجات ذات المصلحة العامة التي يتكفل المرفق بإشباعها. وتترتب عن هذا المبدأ جملة من الآثار العملية، من أبرزها:

- **وجوب ديمومة الخدمة**)على مدار 24 ساعة بالنسبة للمرافق ذات الطابع الاستعجالي
- **حظر أي انقطاع تعسفي** في تقديم الخدمة.
- **تحديد حدٍ أدنى من الخدمات** في حالات الإضراب.
- **تعيين أعوان مكلفين بالمداومة** لضمان استمرارية المرفق.

2- **مبدأ المساواة:** ينبثق **مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية** مباشرة من **المبدأ الدستوري للمساواة أمام القانون**، ويقضي **بحظر أي تمييز غير مبرر** سواء في **الولوج إلى الخدمة العامة** أو في **شروط الاستفادة منها**. ويتجلى هذا المبدأ في جملة من الالتزامات، منها:

- **المساواة في الوصول إلى الخدمة.**

- **المساواة في معاملة المستخدمين**.
- **المساواة في التسعير في الحالات المتماثلة**.
- **الحياد التام لأعوان المرافق العامة**.

ومع ذلك، لا يعني هذا المبدأ **منع أي شكل من أشكال التمييز المشروع**، إذ يقر **هناك** بإمكانية إقرار **اختلافات في المعاملة** متى كانت **مبنية على معايير موضوعية ومعقولة**، وبشرط أن تكون **متناسبة مع الغاية المرجوة**، مثل:

- اختلافات في التعريفة حسب الدخل (نظام *الحصص العائلية*
- تكييفات خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة.
- تعديلات جغرافية (المناطق الريفية أو الأحياء ذات الأولوية
- فروق بحسب السن أو الوضعية العائلية.

3- **مبدأ قابلية التكيف (أو قابلية التحول):** يفرض **مبدأ القابلية للتكيف** على الخدمة العمومية أن يكون **قادرا على التكيف المستمر مع تطور حاجات المصلحة العامة** . وتعد هذه القابلية **التزاما على الإدارة** وشرط أساسيا **لضمان فعالية الخدمة العمومية**. يمكن أن يتجسد هذا التكيف في أشكال مختلفة، منها:

- تعديل طبيعة الخدمات المقدمة.
- تطوير أساليب العمل والتنظيم.
- إدماج الابتكارات التكنولوجية الحديثة.
- إعادة تنظيم التوزيع الجغرافي للمرافق.

ومن **نتائج هذا المبدأ** أنه **لا يوجد حق مكتسب في الإبقاء على الخدمة العمومية في شكلها الأصلي**، فلا يجوز للمستخدمين الاعتراض على التغييرات التي تدخلها الإدارة طالما كانت **مبررة بالمصلحة العامة**. **تجليات معاصرة لهذا المبدأ:**

- **رقمنة الخدمات العمومية**)الإجراءات الإلكترونية
- **إعادة الهيكلة الميدانية**)بيوت الخدمات العمومية
- **تعديل ساعات العمل والاستقبال**.
- **التكيف مع التطور التكنولوجي**)الخدمات غير المادية والرقمية

4- **مبدأ الحياد: يفرض** مبدأ الحياد **على الإدارة وأعوانها** التحلي بالموضوعية والابتعاد عن كل أشكال الانحياز **أثناء أداء مهامهم. ويتخذ هذا المبدأ أبعادا متعددة** :سياسية، ودينية، وفلسفية، وتجارية.

الحياد السياسي ـ **يحظر على الموظفين العموميين** إبداء آرائهم أو ميولهم السياسية أثناء ممارسة وظائفهم، **ويفرض عليهم** واجب التحفظ. الحياد الديني والفلسفي **يضمن** المعاملة المتكافئة لجميع المواطنين، **بغض النظر عن معتقداتهم أو قناعاتهم الفكرية**. تجليات عملية لمبدأ الحياد:

- حظر **الدعوة أو الترويج** لأي معتقد ديني أو توجه سياسي داخل المرافق العامة.
- **ضمان المساواة في المعاملة** دون أي شكل من أشكال التمييز.
- **الموضوعية في القرارات الإدارية** واتخاذها بناء على المصلحة العامة فقط.
- **احترام التعددية الفكرية والسياسية** في المجتمع.

5- مبدأ النزاهة والشرعية:

يعد مبدأ الشرعية حجر الزاوية في **دولة القانون**، إذ يفرض على الإدارة **الالتزام الصارم بتدرج القواعد القانونية** :من الدستور، إلى القوانين، فالمراسيم، وصولا إلى المبادئ العامة للقانون. **ويكمل** هذا المبدأ **مبدأ النزاهة** الذي يلزم الموظفين العموميين **بالسلوك الأخلاقي القويم**، البعيد عن **الفساد، وتضارب المصالح، واختلاس المال العام** .كما يفرض **الشفافية، والاستقامة، والمسؤولية** في إدارة الشأن العام. من **المتطلبات المرافقة لهذين المبدأين:**

- **الاحترام الدقيق للأطر القانونية والتنظيمية** في جميع التصرفات الإدارية.
- **الوقاية من الفساد ومكافحته** على المستويين الفردي والمؤسسي.
- **الشفافية في الإجراءات والقرارات العمومية**.
- **المساءلة الفردية والجماعية** للمسؤولين العموميين.
- **الرقابة القانونية والمالية** لضمان احترام الشرعية في التسيير العام.

ثالثا: النظريات الفقهية الأساسية المفسرة للخدمة العمومية:

أ. النظرية التقليدية (النظرية القانونية:) أصحاب هذا التوجه هم جورج سكيل، موريس أوريو(Maurice Hauriou) **تتمحور الأفكار الأساسية لهذا التوجه في:**

- الخدمة العمومية هي "نشاط إداري يهدف إلى إشباع حاجة عامة"
- تمارس من قبل شخص معنوي عمومي
- تخضع لقواعد القانون العام
- تتميز بالسلطة العامة والإكراه

تتميز هذه النظرية بوضوح المعايير وسهولة التمييز بين العام والخاص، أما ما يعاب عليها فهو ضيق المفهوم و لا تغطي الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية الحديثة

ب. النظرية الوظيفية (النظرية الاجتماعية) : ليون دوجي، غاستون جيز(Gaston Jèze) **تتمحور الافكار الاساسية لهذا التوجه في:**

- الخدمة العمومية هي "وظيفة اجتماعية تهدف إلى تحقيق التضامن الاجتماعي"
- لا تهم الوسائل، بل الهدف (المصلحة العامة)
- يمكن أن تمارس من قبل أي جهة (عامة أو خاصة)

تتميز هذه النظرية بمرونة المفهوم ومواكبة للتطور الاجتماعي، لكن ما يعاب عليها هو غموض المعايير تحديد طبيعة القائم بالخدمة العمومية، وصعوبة التمييز بين العام والخاص

ج. النظرية المؤسساتية: أصحاب هذا التوجه هم ريني كابيتان(René Capitant) ، مارسيل والين(Marcel Waline) **تتمحور أفكار هذا التوجه في:**

- الخدمة العمومية هي " المؤسسة التي تنشأها الدولة لتحقيق منفعة عامة"

- التركيز على الهيكل المؤسسي وليس النشاط
- ، قاس بالمؤشرات المؤسسية (الهيكل، التمويل، التنظيم)

د. النظرية التنظيمية (النظرية الحديثة)

المؤسسون :ميشيل كروزييه(Michel Crozier) ، بيير منديز فرانس(Pierre Mendès France) تتمحور أفكار هذا التوجه في:

- الخدمة العمومية هي "نظام تنظيمي يهدف إلى تنسيق مصالح مختلفة"
- التركيز على العمليات والإجراءات
- إشراك المواطن في التصميم والتقييم.
- **هـ. نظرية الحوكمة الرشيدة:** الخدمة العمومية ليست نشاطا حكوميا فحسب، بل نظام حوكمة يضم: **الدولة** : كمنظم ومشرع، **القطاع الخاص** :كمزود للخدمة **والمجتمع المدني** :كرقيب ومشارك، **المبادئ:** الشفافية، المساءلة، المشاركة ، الكفاءة، العدالة.

رابعا: إشكاليات الخدمة العمومية وآليات الإصلاح

أ. أبرز الإشكاليات: البيروقراطية والتعقيد الإداري. ضعف الكفاءة والفعالية. انتشار الفساد والمحسوبية. غياب المساءلة. وضعف التواصل مع المواطن.

ب. آليات الإصلاح: تبسيط الإجراءات الإدارية. تحديث الأنظمة القانونية. تعزيز الحكامة الرشيدة. إرساء ثقافة النزاهة والشفافية.تعزيز دور المجتمع المدني والرقابة الشعبية.

خامسا: دور المواطن في تطوير الخدمة العمومية

1. المشاركة في تقييم الخدمة.
2. تقديم الشكاوى والاقتراحات.
3. الانخراط في المبادرات المجتمعية.
4. الضغط من أجل الشفافية والمساءلة.