مجلة المفكر
جامعة الجزائر 02
EISSN 2661-7498
ISSN :2543-3830

المجلد الرابع/ العـدد الثاني (جمادي الأولى 1442هـ/ديسمبر2020م)، ص 181– 193

الخدمة العمومية: المقاربة النظرية والجذور التاريخية

Public Service: Theoretical Approach and Historical Roots

الأستاذ:كمال فار
كلية علوم الإعلام والاتصال
جامعة الجزائر 03
Université d'Alger 3
kamelacademie@gmail.com

المؤلف المرسل: كمال فار ***kamelacademie@gmail.com***

تاريخ الاستلام: 21 /2019/04 **تاريخ القبول: 19 /2020/05**

ملخص البحث:

يعكس تعدد المقاربات التي تتناول مفهوم الخدمة العمومية، التعقيد المتواجد بخصوص هذا المفهوم، فعدم الوضوح المرتبط بتعريفه، وكذلك تباين النظرة إلى الخدمة العمومية، هو الأمر الذي جعل منه موضوعا محل نقاش مستمر إلى يومنا هذا.حيث نجد أن موضوع الخدمة العمومية من بين المواضيع التي احتلت الصدارة في العديد من المجتمعات، وأعطي أهمية بالغة لدى الباحثين، بعد أن كان محل اهتمام السياسيين وصناع القرار والمخططين.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، المرفق العام، الدولة.

Summary:

The multiplicity of approaches that deal with the concept of public service reflects the complexity of this concept. The lack of clarity associated with its definition, as well as the divergence in the perception of the public service, has

made it a subject of constant discussion to this day. Has been at the forefront of many societies, and has been of great interest to researchers, having been the focus of politicians, decision-makers and planners.
***Key words**: Public service, General Annex, the state*

1.مقدمة

تعتبر الخدمة العمومية اليوم أحد المرتكزات التي يقوم عليها النظام الاجتماعي ككل بما فيه الإداري، الثقافي، الحضاري، السياسي، والبيئي، بحيث أنها تشمل كل المجالات الحيوية والضرورية لحياة وتطور الأفراد والمجتمع والدولة ككل، من تعليم، صحة، ثقافة، رفاهية اقتصادية تكامل وتضامن اجتماعي،....حيث تطورت هذه الخدمات وتنوعت مع تطور الدولة وظيفتها، بداية من الدولة الحارسة، فالمتدخلة، فدولة الرفاه الاجتماعي أو دولة الخدمات. بناءا على ما سبق، يمكن طرح التساؤل التالي: كيف تطور مفهوم الخدمة العمومية؟، وما هي أهم مقارباتها النظرية؟ وفيما تتمثل أهم مبادئها؟.

1_الجذور التاريخية لمفهوم الخدمة العمومية:

تعود الجذور الأولى لمفهوم الخدمة العمومية إلى العصور القديمة، فمصطلح "المدنية" عند أرسطو الذي كان يقوم على "التجمع السياسي"، يتجسد في مجموعة من الخدمات لتحقيق وحدة المواطنين، ولكن تحقيق فكرة المصلحة العامة يبرر في النهاية خضوع المواطنين للقوانين والواجبات في إطار هدف إقامة مدينة واضحة ومنظمة.في حين نجد أن جمهورية روما قد ميزت بين المنفعة العامة والمنفعة الخاصة، حيث ارتبط المجال الخاص بالمجتمع المدني، أما المجال العام فقد ارتبط بالحكومات(الأمن على سبيل المثال)، الذي يفرض مجموعة من القوانين على المواطنين[1].

أما في العصر الإقطاعي، فقد ارتبطت فكرة الخدمة العمومية بمصلحة "السيد" الذي كان يحتكر ويفرض القضايا التي تتعلق بدفع الضريبة لاستخدام اللوازم (الأفران، الطاحونات، المصاهر على سبيل المثال...)، لكن ارتبطت كذلك بالمواضيع التي تتناول فكرة الضمانات مثل قانون استخدام لتعيين سيد آخر، في حالة الانقطاع، وكذا درجة تقديم الخدمة والتسعير الموحد.وفي هذا الإطار حدد الأستاذ

"ميستر Mestre ثلاثة أبعاد في النظام الإداري لخدمات المصلحة الجماعية، الاحتكار، التجانس في أداء الضريبة، بالإضافة إلى ضمان استمرارية الخدمة والمساواة في التعامل مع المستخدمين مع الغير[2].

وحسب شوفاليه(1878)Chevallier فان مفهوم الخدمة العمومية قد نتج عنه مفهوم المنفعة العامة، حيث أدركتها الكنسية خلال القرن التاسع عشر كقاعدة شرعية لتطبيق السلطة العامة، وهذا المفهوم تم التعريف به من قبل توماس داكي Thomasd'aqui فهي حسبه تمثل نقطة تقارب كل المنافع الخاصة، حتى إذا كانت في حالة وجود بينها فروقات عالية. كما نجد أن مفهوم "المنفعة المشتركة" هي فكرة متولدة عند الرومان في إطار ما كان يطلق عليه بالمنفعة الجماهيرية.وقد عبر عنها جون جاك روسو1879 بفكرة العقد الاجتماعي، الذي يشير إلى العقد الذي يتخلى كل فرد عن سلطته لصالح الجماعة المشكلة لكل المتعاقدين الآخرين جماعيا، ويتولد عن العقد الاجتماعي ما يعرف بالكيان المعنوي والجماعي الذي يتألف من مجموعة الأفراد يتم جمعهم للتصويت، حيث يدرك كل فرد دوره، وذاته وإرادته بشكل عام، وكان يعبر عن الشخص العمومي تسمية المدنية، وهو ما يطلق عليه الآن بتسمية الجمهورية أو النظام السياسي. ففكرة الخدمة العمومية هي بطبيعة الحال تعني خدمة الصالح العام، وهي تشكل مهمة الحكومات، وتبرير للسلطات التي تنظمها. حينئذ، فقد ظهر مفهوم الخدمة العمومية إلى حد كبير كأداة لتحقيق للروابط الاجتماعية.ومن جهة أخرى ارتبط مفهوم الدولة دائما ببروز مفهوم الأمة في وحدتها وشموليتها..،الذي بدوره يتطلب وجود بعض الأنشطة الضرورية لتأكيد الرابطة الاجتماعية، وتطور الفرد بموضوع جديد في الحقوق، تتكفل به الدولة وذلك من خلال إيجاد المسيرين للخدمات العمومية[3].

ـ تطور مفهوم الخدمة العمومية في القانون الإداري الفرنسي:

ظهر مفهوم الخدمة العمومية في القانون الفرنسي بفضل ما عرف بقرار توقيف بلانكو Blanco من طرف محكمة النزاعات وذلك في 8 فيفري 1837، وأخذ المفهوم مكانته في مفهوم السلطة العمومية في القانون الإداري.وشكل هذا التوقيف خطوة مفصلية في ظهور معالم مفهوم الخدمة العمومية في الميدان القانوني، إلا أنه بقي مجهولا لدى رجال القانون، ولم يعرف إلا في بداية القرن العشرين.منذ ذلك الوقت، أصبح يشكل موضوع متداول في العديد من الكتابات والتحاليل، وقد كرس توقيف بلانكو مسؤولية الدولة في متابعة الأضرار المتسببة وكفاءة القضاء الإداري لتحديد نتيجة الخصوم، حيث شكل الحادث

المتسبب فيه لفتاة من خلال العربة لنقل التبغ المستغل من طرف الدولة، نقطة بداية الخصومة الذي أدى إلى متابعة التوقيف، ومحاولة عائلة الفتاة بتحميل المسؤولية للدولة أمام قاضي المحكمة بدعوة خطأ المكلفين بقيادة العربة[4].

لقد أدت قضية بلانكو إلى ظهور مدرسة فكرية التي طورها مجموعة من رجال القانون الفرنسيين خلال الثلث الأول من القرن العشرين.والتي كان يطلق عليها تسمية مدرسة الخدمة العمومية أو مدرسة بوردو، التي طورت مفهوم إيديولوجي وقانوني لمفهوم الخدمة العمومية، واعتبرت هذه المدرسة أن الخدمة العمومية كمعيار أساسي لتطبيق القانون الإداري. ونجد من بين الرواد الفرنسيين لمدرسة الخدمة العمومية: "ليون ديجيه Léion Duguit" و"جاكسون جاز Caston juze" و"لويس رولاند Léoius Rolland"، الذين يحملون انشغالات ورؤى مختلفة، وقد ساهم كل واحد منهم في إثراء "مذهب الخدمة العمومية، وذلك حسب طريقة كل منهم.

يعتبر ديجيه مؤسس هذه المدرسة الفكرية، حيث يرى أن الخدمة العمومية "هي أساس وحدود السلطة الحكومية"..فالمفهوم القانوني للدولة، الذي ينتج من الخدمة العمومية، يتخذ سند من علم الاجتماع.فالدولة مهندسة التضامن الاجتماعي"، كما يرى أن الخدمة العمومية هي مجموعة من النشاطات التي تبرر نشاط السلطات العمومية، وحسب ديجيه أيضا فان الخدمة العمومية تبقى السلطة الشرعية للدولة ومن خلال هذه الفكرة، فإن كل نشاط للسلطة العمومية هو نشاط يندرج تحت مفهوم نشاطات الخدمة، وقد سمح هذا التحليل بوجود مفهوم الخدمة العمومية خارج السلطات العمومية [5].

فالخدمة العمومية تشكل واجب مفروض على الحكومات، وهي وظيفة ضرورية ينبغي على الحكام توفيره، وليس هناك قدرة بسيطة لتنظيمها، وبالتالي يستوجب على الدولة تجسيده وقد يترتب عنه خطر في حالة ما لم تحقق ذلك.

كما يرى أن الخدمة العمومية "كل نشاط يتم أداءه وتنظيمه ومراقبته من طرف الحكومات" لأن عملية إنجاز هذا النشاط هو ضروري لتحقيق وتطوير التماسك الاجتماعي. وبهذه الخاصية، فإنه لا يمكن تنفيذه إلا عن طريق تدخل القوة الحكومية، فالعقيدة التي أسس لها المفهوم القانوني المقدم من طرف ديجيه بقي في فرنسا كعقيدة مرجعية، كما أن الخدمة العمومية تتماشى والمكانة المركزية للدولة. فهي تعود في

النهاية فقط إلى السلطة الوطنية والمحلية، والتي تعزز إذا ما كان النشاط يتوافر على معيار الخدمة العامة، حيث تتولى هذه السلطة شروط الإنجاز ومراقبة التنفيذ.

إن الخدمة العمومية هي حجر الزاوية في القانون الإداري، وذلك كمحصلة للاجتهادات القضائية الإدارية التي كانت بين سقوط الإمبراطورية الثانية ونهاية الحرب العالمية الأولى، فقبل 1920 فإن القانون العام كان يقوم على معادلة أساسية وهي أن الخدمة العمومية = القانون العام =الشخصية العمومية[6]. وهذه العلاقة تتعلق بمجال ضيق من الخدمة العمومية، باعتبار أن الأمر يقتصر فقط على الخدمة العمومية الإدارية.

ولم يعد الحال كما هو خلال سنة 1920، فقد اتسع مجال الخدمات العمومية خاصة مع ظهور الخدمات ذات الطابع الصناعي والتجاري ومع مبدأ قبول اللجوء إلى الخواص من أجل إدارة الخدمة العمومية. أما اليوم فنشاطات الخدمة العمومية تضم مجموعة كبيرة غير متجانسة من الخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة: خدمات إدارية مثل استخراج جوازات السفر أو التسجيل في الحالة المدنية، أما الخدمات الاجتماعية مثل تلك الخدمات المقدمة في المستشفيات، وكذا الخدمات الصناعية والتجارية مثل الخدمات التي تقدمها شركات المياه والكهرباء والغاز، هي كلها خدمات عمومية مضمونة من خلال المؤسسات العامة أو الخاصة، مؤسسات البلدية، الإدارات المركزية وكذا الخدمات العمومية المحلية كمراسيم الجنائز وتوزيع المياه[7].

وقد أكد الاتجاه الفرنسي على مفهوم الخدمة العمومية في تقرير(Denoix de saint Marc) حول الخدمة العمومية على الطريقة الفرنسية أو حسب المفهوم الفرنسي (دينواكس الذي يشغل منصب نائب رئيس مجلس الدولة الفرنسي)، حيث أشار إلى ضرورة تفادي الخلط بين القطاع العام والخدمة العمومية، وضرورة الفصل بين الخدمة العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية عن مفهوم الخدمة العمومية التاريخية(الإدارية) ويقترح تعويضها بعبارة مهام الخدمة العمومية، حيث يخضع تحديد محتواها حسب الحالات تبعا لقطاعات النشاط ويهدف هذا التعديل للمفهوم الفرنسي للخدمة العمومية وكل ما يتعلق بالخدمة العمومية الصناعية والتجارية إلى تقريبه للمفهوم الأوروبي[8].

2_ تعريف الخدمة العمومية:

لقد كانت الدولة في القرن الثامن عشر[9]، تقتصر على وظائف الأمن والجيش(الدولة الحارسة) إلا أن هذا الدور قد توسع ليشمل عدة مجالات بما فيها التي كانت حكرا على الأفراد، حيث اتضح أن الدول تتدخل في حدود تسمح باستقرار سياسي، اقتصادي واجتماعي وترك المجال مفتوح للمبادرة والمنافسة فيما دون ذلك، فبتطور الدولة تطورت معها مختلف مؤسساتها السياسية والإدارية وكذا القوانين المنظمة لها.

فالهيئات العامة لا تمارس أعمالها لأغراض ذاتية لحسابها، وإنما من أجل تحقيق هدف أساسي هو الصالح العام...فالخدمة العمومية أصبحت مهمة الإدارة الأساسية ولا يمكن للدولة الاستغناء عنها لأنها تستمد منها شرعية وجودها [10]، وفي هذا الصدد يقول J.M"pontrer بونتري "إن الخدمة العمومية هي تعبير قانوني لفلسفة سياسية" فالدولة لا تملك السلطة والقدرة العمومية إلا من أجل ضمان الاحتياجات العامة.أما ديجيه DUIGUIT فمفهوم الخدمة العمومية عنده هو محور الدولة"[11].

ومن جهة أخرى، يأخذ مفهوم الخدمة العمومية معنيين، المعنى الأول، هو معنى عضوي: يأخذ شكل الشخص العمومي(الدولة، الجماعات المحلية والمؤسسات العامة..) التي تقدم مباشرة الخدمات أو تزود الجمهور بخدمات معينة.أما المعنى المادي للخدمة العمومية، فيأخذ شكل نشاط وليس كشخص: العدالة، الدفاع، أو الشرطة(نشاطات ذات سيادة حيث أن الشخص العمومي لا يستطيع توزيعها).أما الأنشطة الأخرى، مثل التربية والصحة الاجتماعية، الطاقة، النقل، الاتصالات، قنوات صرف المياه، الثقافة،..الخ، فهذه الأنشطة يمكن أن يتم إشباعها من طرف القطاع الخاص، ويمكن اعتبارها حسب معايير محددة كخدمات عمومية.

وفي هذا الإطار، "نجد برنارد دي ماريس Berlrand du Marais" حدد بوضوح ثلاثة معايير خاصة بالمفهوم، التي من خلالها تمكننا من إعطاء تعريف للخدمة العمومية، حيث يرى أن الخدمة العمومية هي نشاط يتعلق بالمصلحة العامة(المعيار الأول) يخضع لنظام قانوني خاص (المعيار الثاني) وممارس تحت مراقبة السلطة العامة(المعيار الثالث).

حسب "مارك ديبون وأوليفي ريانيدين "Marc Debéne et olivier Rayanunidie في القانون الإداري الفرنسي"الخدمة العمومية هي نشاط المصلحة العامة المضمون من طرف الشخص العام أو الخاص وتخضع للنظام الإداري الخاص.أما الأستاذ "رومين Remun Le Mastre" فقدم تعريف واسع جدا لمفهوم

الخدمة العمومية، حيث يقدمها كبديل، من وجهة نظر مادية، حيث يعرفها على أنها مهمة الصالح العام المرتبطة بالشخص العمومي....أما الأستاذ "جون لويس ايتين وكاثرين روبورت Ribort"Catherine أدركوا المفهوم كحالة نشاط مشهور بالمصلحة العامة، ناتج عن الأعمال، وفي إطار هدف إرضاء حاجات الجمهور[12].

وحسب "باتريس قارونت Patrice Garant"، فان الخدمة العمومية هي نشاط مضمون من طرف الإدارة العامة في إطار المصلحة العامة، أما فان رويال بارب Raoul_Barbe يعتبر أن هناك خدمة عمومية في كل جماعة عمومية التي تعتبر كمهمة لا يمكن أن تتخلى عنها كليا للمبادرة الخاصة، والتي تقرر عن طريق التزويد المباشر أو التكليف أو يمكن أن يبقى تسييرها للمؤسسة الخاصة، لكن أن تحتفظ بالتدخل سواء كان قانونيا أو ماليا وذلك للاحتفاظ بمهمة المصلحة العامة، فالمؤسسة إذن موجودة كليا أو جزئيا تحت نظام القانون العام[13].

كما يشير مفهوم الخدمة العمومية إلى تلك العلاقة الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، بحيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية والعامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات[14]. كما تعرف الخدمة العمومية على أنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من طرف الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة تعد أمرا ضروريا لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل القوة الحكومية [15].

وبشكل عام، يمكن القول أن الخدمة العمومية هي تلك الخدمة التي تقدمها الدولة أو أحد أعوانها عن طريق مختلف نشاطاتها، وذلك انطلاقا من وجود حاجة يجب تلبيتها، بحيث يفترض أن تخضع هذه الخدمة المقدمة لمبادئ معينة.

3_مقاربات الخدمة العمومية:

ا_المقاربة الاجتماعية للخدمة العمومية:

حسب هذه المقاربة ترتبط المعايير المميزة للخدمة العامة بطبيعة النشاط المنجز وبشكل أدق بطبيعة الخدمات المقدمة للمواطن، في حين يرى المجتمع أن تقديم السلع والخدمات ضمن الخدمة العمومية مرتبط بتلبية حاجات محددة.

في هذا السياق، هناك خدمات مصنفة على أنها ضرورية لسير الحياة الاجتماعية، وهذا بالنظر إلى المستوى المعيشي أو مستوى ثروة المواطنين وكذا التطورات التكنولوجية الحاصلة، تأتي بعدها الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، هذه الأخيرة ليست باختيار عفوي بل تتحمل مسؤولية توفيرها نظرا لوجود قيد خاص بالتنظيم ومثال ذلك الخدمات غير المسوقة، ونجد في الأخير تلك التي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق[16].

وتتباين الحاجات الاجتماعية وفق الفترة الزمنية، التكنولوجية، الجماعات الاجتماعية المعنية والإيديولوجية المختارة، لكن الحاجات الاجتماعية ضمن المنهج الديمقراطي هي التي تحدد محتوى التكفل الجماعي أو محتوى الخدمات العامة.

ويعد الانشغال الخاص بالمساواة المحور الأساسي للمقاربة الاجتماعية في الخدمة العمومية، والتي من الممكن أن تتعداه لطلب المجانية، إذ نجد أن المواطن يعمل على التفرقة بين الخدمات المدفوعة الأجر وتلك المقدمة بالمجان، مع تواجد الحالات الوسيطية المدفوعة بشكل جزئي[17].فالخدمة العمومية الإجبارية ينص عليها القانون حيث تتحمل البلديات والولايات والسلطات الجهوية مسؤولية تقديمها، وحتى الدولة.وفي هذه الحالة فإن القانون يسبق توقعات المواطنين وتحديد احتياجاتهم على مستوى الخدمة العمومية.

ب_المقاربة الاقتصادية للخدمة العمومية:

بدأ اهتمام الاقتصاديين بالخدمة العمومية بعد الثورة الصناعية، حيث ظهرت نظريات اقتصادية عديدة وخلال فترات زمنية متلاحقة: نظريات مركنتلية(1530_1596) نظريات اقتصادية فيزيوقراطية (1991_1774) ونظريات ليبرالية(1772_1832)، إلا أن لهذه النظريات وجهات نظر متباينة جدا بخصوص دور الدولة في الحياة الاقتصادية[18]. فالمركنتليون عملوا على تأسيس ما يسمى بالاقتصاد السياسي منهجا "يعمل على تطوير قوى الدولة في تخصصات معينة وظهر معه تأسيس أول المؤسسات

العمومية وشبه العمومية، حيث ظهر معها القانون الإداري في حين عمل الفيزيوقراطيون على تبني اتجاه مخالف لاتجاه الميركنتلين، فهم ضد كل تدخل الدولة في الشؤون الاقتصادية، فحسب رأيهم تدخل الدولة في الاقتصاد عن طريق الصناعة، يبقى تدخل غير شرعي ويعمل على تراجع الزراعة والتجارة، وبالتالي ربطوا ازدهار الاقتصاد بالتبادل الحر على المستوى الداخلي أو الخارجي ويتواجد لسوق حرة يكون التنافس على مستواه بشكل طبيعي عفوي، حيث أن هذه الأفكار سوف تستخدم فيما بعد كقاعدة للأفكار الليبرالية الاقتصادية، كما تستخدم لتغذية النقاش بخصوص مكانة الخدمة العمومية في المجتمع.

أما بالنسبة للفكر الليبرالي على يد_ ادم سميث_ فازدهار الاقتصاد يكون بتشجيع التنافس، وازدهار المنفعة الفردية يتحقق ذلك عن طريق السوق، حيث تحرير العرض والطلب يعمل على تحديد الأسعار والمداخل والتوازن الاقتصادي. لكن ادم سميث لا يعترض على تدخل الدولة، بل يؤكد على أنه كلما كانت المنفعة الخاصة غير قادرة على تحقيق النفع العام، فعلى الدولة التدخل لحل هذه المعضلة، وهي منبع فكرة الدولة الحارسة(حماية المجتمع ضد بعض الأنشطة العنف، حماية أفراد المجتمع ضد عدم تحقيق العدالة، القيام ببعض الأنشطة العمومية[19].وعليه فالخدمة العمومية في هذه الحقبة وجدت دعما كافيا ومقنعا ضمن الاقتصاد السياسي.

أما الاتجاه الحديث للاقتصاديين الجديد هو انتقاد كل ما أتى به كينز أي انتقاد الشكل الذي يأخذه تدخل الدولة(أزمة الدولة الحارسة،القوانين البيروقراطية،جمود أنظمة اتخاذ القرار) في هذا السياق شكل النقديون وعلى رأسهم ميلتون فريدمان Milton Friedman 1976 أول مجموعة متناقضة لاتجاه كينز حيث أعزى جميع المشكلات التي يعاني منها من تضخم، وبطالة، وانكماش وعدم النمو.....إلخ، إلى الشكل الذي أخذه تدخل الدولة، كما أعزى التضخم على وجه الخصوص إلى اتخاذ الدولة القرار في مكان المواطنين من أجل تمويل النفقات العمومية عن طريق الضرائب أو القروض[20].

4_مبادئ الخدمة العمومية:

يتفق أغلب الفقهاء على مبادئ أساسية تحكم سير المبادئ، وهذا ارتباطا دائما بمتطلبات الخدمة العمومية التي تهدف إلى استقرار النظام العام بالدرجة الأولى.وقد قام لويس رولان " Loius Rolland" بتنظيم هذه المبادئ بصفة متناسقة في شكل ثلاث مبادئ أساسية، تسمى بقوانين

رولاند[21]، وهي مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية، ومبدأ استمرارية الخدمة العمومية، ومبدأ التكييف الدائم للخدمة العمومية، والتي تبقى مبادئ أساسية رغم التطور الذي تعرفه الخدمات العمومية، وهناك من يضيف لها مبدأ مجانية الخدمة العمومية وحياد الخدمة العمومية.ولكن تطبيقهما وإن كان يظهر جليا خاصة عند تسيير الخدمة العمومية من طرف الجماعة العمومية إلا أنه يتقلص أحيانا ويتغير معناه عند تدخل أطراف أخرى في التسيير. وبشكل عام يمكن تحديدها كالأتي:

_مبدأ المساواة: يعتبر مبدأ المساواة من المبادئ الأساسية التي تثير انشغال المجتمعات المعاصرة كمبدأ الديمقراطية، العدالة أمام القانون والمصرح بها في المراسيم المتعلقة بحقوق الإنسان والمواطن[22]،ويعني هذا المبدأ أنه متى توافرت لدى الأفراد المستفيدين من الخدمات العمومية الشروط التي يحددها قانون إنشائها وجبت التسوية بينهم في المعاملة تحقيقا لمبدأ المساواة أمام القانون[23].

ويرتبط مبدأ المساواة بمبدأ حياد الخدمة أي توفير الخدمة العمومية بطريقة متماثلة دون اعتبار للاتجاهات السياسية والدينية والمصالح الخاصة(24).ومبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية يعني المساواة والعدالة في المعاملة ولا يعني إطلاقا مجانية تقديم الخدمة العمومية أو الحصول عليها، وهو ما يظهر جليا في الخدمات العمومية الاقتصادية التي يتطلب الحصول عليها تقديم مقابل. ويعتبر مبدأ المساواة من المبادئ الأساسية في تقديم الخدمة العمومية، كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، فمضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل أفراد المجتمع على الخدمة العمومية وأن يتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات، هذا المبدأ يضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.

_مبدأ الاستمرارية: تهدف الخدمات العمومية إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم انقطاعها، لهذا فإن تنظيم مبدأ الاستمرارية، مبدأ أساسي لقيام الخدمة العمومية[25].

كما نجد أن مبدأ الاستمرارية في الخدمة العمومية كامتداد لاستمرار الدولة، لذا فإنه يتعين عليها بذل كل المجهودات لتجنب عدم الانتظام الذي ينتج عنه انقطاع الخدمة.كما أن مبدأ الاستمرارية هو مبدأ مفروض على مسيري الخدمة العمومية، فالحفاظ على أداء مستمر للخدمة، يعني أن الاستفادة من هذه الخدمة، سوف يكون مضمون بطريقة مرضية، كما أن أداء الخدمة يكون بطريقة منتظمة

ومضبوطة(26).ومن بين حالات عدم الانتظام مشكلة الإضراب في المؤسسات العامة، حيث ذهبت بعض القوانين إلى تحديد قانون الإضراب أو منعه في بعض القطاعات، فهو يعتبر بالنسبة لمقدمي الخدمة العمومية خطأ يعاقب عليه إداريا، وأكثر من ذلك فهي جريمة كما يرى ديجيه.

وحسب الأستاذ محمد بوسماح:"إن مبدأ استمرارية الخدمات العمومية ينبع من تصور يجعل عمل الدولة والأجهزة التابعة لها يقوم على الدوام والانتظام لا على الانقطاع والتوقف وبالتالي فإن نشاط الخدمة العمومية ضروري لحياة المجموعة المحلية، ولا ينبغي أن ينقطع لأن توقفه، قد ينجر عنه عواقب وخيمة في حياة الجماعة، وهذا حسب ما جاء في العبارة المكرسة"الاستمرارية روح الخدمة العمومية"[27].

_مبدأ التكييف: تم الإشارة لمبدأ تكييف الخدمة العمومية لأول مرة من قبل المذهب الفرنسي، تحت تسميات مختلفة: التكييف، التبديل، التطور، الأداء الفعال.وفقا لتعريف محدد لهذا المبدأ، فهو نتيجة الهدف من الخدمات العمومية التي تسعى لتحقيق المصلحة العامة[28]. كما يطلق على مبدأ التكييف أيضا بمبدأ قابلية التحول، بحيث يشير هذا المبدأ إلى أن الخدمة العمومية يجب أن تتوافق مع الحاجات الاجتماعية للصالح العام، حيث قدم الباحث لاشييم la chaume (1989) مبدأ التكييف"كضرورة لتطوير الخدمات العمومية، سواء في طريقة تنظيمها، وفي أدائها بطريقة تتماشى في كل فترة، ويجب العمل على إرضاء الصالح العام بأكبر فعالية ممكنة.كما أن ينبغي القيام بعمليات تحديث الخدمة العمومية، ومراعاة خاصة جودة الخدمة وهو ما يشكل تجسيد واقعي لهذا المبدأ، فهو يمثل "مبدأ التطور الذي يحث المؤسسات التي تقدم الخدمة العمومية على ضرورة تطوير نوعية خدماتها[29].

الخاتمة:

في الأخير، يمكن القول أن مفهوم الخدمة العمومية مرتبط بالتصورات السياسية والاجتماعية والاقتصادية السائدة في بلد ما أو مجتمع ما، ومن جهة أخرى فإن ظهور مفهوم الخدمة العمومية قد عمل على إعادة تشكيل صورة الدولة لدى الأفراد، فالخدمة العمومية هي مبدأ لحدود موضوعية السلطة الإدارية، فهي موجودة ليس لتسود ولكن الخدمة والسلطات التي تتوفر عليها تستمد شرعيتها من خلال تلبية حاجات الأفراد.

الهوامش:

1_*William Sabadie, contribution de la mesure de la Qualité percue d'un service public, Thèse Doctorat en Sciences de Gestion, Université des sciences socials de Toulouse,12 Décembre 2011, p21.*

2 _Ibid,p22.

3_ Marie-Louise pelletier, Marie-Louise pelletier, l'entreprise publique de service public Déclin et mutation, L'harmattan ,Paris,2009,p49.

4_ Ibid,p51.

5_ François lévéque ,concepts économique et conceptions juridiques de la nation et service public ,CNRS, Paris,2000,p2.

6_ François lévéque ,concepts économique et conceptions juridiques de la nation et service public ,CNRS, Paris,2000,p2.

7_Ibid ,p3.

8_Ibid.

9_رشيد بن عياش، مفهوم المصلحة العامة،على الموقع: *www,ahewarorg*، تاريخ الإطلاع: 26 نوفمبر 2015،على الساعة14:00 ، ص2.

10_يطو رزيقة، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر،مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص:إدارة الجماعات المحلية،كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية،قسم العلوم السياسية،2008 _2010، ص51.

11_Pierre Bezbakh et Sophie Gherardi, Dictionnaire de l'économie ,Larousse , imprimé en Espagne par Rodesa ,2011,p11.

12_ Marie-Louise pelletier, op.cit.,p 58.

13_Jacques chevellier,le service public de France ,France,1eréditions pressunir veritires,1971,p21.

14_عمر برانيس، تسويق الخدمات العمومية، ط1، مكتبة الوفاء القانونية،2014، ص.56

15_المرجع نفسه.

16_رفاع شريفة، " نحو إدماج الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية"، نحو تسير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة ،أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،2007_2008، ص.3

17_نفس المرجع ،ص.3

18_نفس المرجع، ص.4

19_نفس المرجع، نفس الصفحة

20_Jean_Louis de corail,l'approche fonctionnelle de service public, sa réalité et ses limites, la revue AJDA, N°spéciale sur le service public,1997,p25.

21_Marie Christine Rounalt ,Droit Administrative, Paris, Gualino édition, 2001, p235.

22_علي شريف، إدارة المنظمات الحكومية، الإسكندرية،د.ط، الدار الجامعية،1999،ص55.

23_Maris Christine Rounalt,op.cit,p235.

24_Marie Christine Rounalt,op.cit,p236.

25_ William Sabadie, op.cit, p27 .

27_ناصر لباد،القانون الإداري(الجزء الثاني)، النشاط الإداري، ط1، مطبعةSARP، الجزائر،2004 ، ص162.

28_ Jean Paul valette,le service public à la française, ellipses, édition marketing, 2000 ,p92.

29_ William Sabadie, op.cit, p29