جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

معهد العلمين للدراسات العليا

قسم القانون العام

السلطة التقديرية للإدارة عن جودة الخدمات العامة للأفراد

رسالة تقدم بها الطالب

حيدر ماجد حسب الله نعاس الخزرجي

إلى مجلس معهد العلمين للدراسات العليا

وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في القانون العام

بإشراف

الأستاذ الدكتور

ذوالفقار علي رسن

أستاذ القانون العام

١٤٤٨ هـ

٢٠٢٦ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾

صَدَقَ اللهُ العَظِيمُ

﴿سورة المائدة: آية ٨﴾

الإهـــداء

أُهدي ثمرة جهدي العلمي الى من وهباني الحياة، والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة، ومن علماني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر،

والدي العزيز، والدتي العزيزة.

إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي وكانوا عوناً لي في دراستي،

أخوتي وأخواتي.

إلى زوجتي وأولادي، وإلى كل من ساعدني وبالأخص إلى ابن عمي استاذ جمال وأصدقائي في رحلة الدراسة بما قدموه لي من مساعدة ،

أستاذ علي صادق وأستاذ مرتضى عباس وأستاذ جعفر راضي،

إلى من أضاء لي طريق العلم والمعرفة، وأخذ بيدي طيلة مسيرة البحث،

أهدي إلى مشرفي على الرسالة، الاستاذ الدكتور ذوالفقار علي رسن اهدي كل الشكر والامتنان، وإلى كل من كان له أثر من قريب أو بعيد في إتمام هذه الرسالة، اسائل الله أن يجزي الجميع عني خير الجزاء في الدنيا والاخرة.

الشكر والعرفان

الحمدالله رب العالمين، والصلاة والسلام على خير المرسلين أبي القاسم محمد (صل الله عليه وآل وسلم) وآل بيته الطيبين الطاهرين.

أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى الأستاذ الدكتور (ذو الفقار على رسن) بتفضله لقبول الإشراف على رسالتي ولما بذله من جهود علمية وتوجيهات قيّمة كان لها الأثر الكبير في إتمام الرسالة.

وأتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى مؤسس معهد العلمين للدراسات العليا، الأستاذ المساعد الدكتور (محمد بحر العلوم) رحمة الله، هذا الصرح العلمي الكبير الذي كان منارةً للعلم والمعرفة، وحاضنةً للبحث الأكاديمي الرصين، بما وفره من بيئة علمية متميزة أسهمت في تنمية الفكر القانوني وصقل المهارات البحثية، فكان بحق نموذجاً يُحتذى به في خدمة العلم وطلبته.

كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى عمادة معهد العالمين للدراسات العليا المتمثلةً بالأستاذ الدكتور(زيد عدنان العكيلي)، وإلى رئاسة قسم القانون العام المتمثلةً بالأستاذ الدكتور (صعب ناجي)، لما قدموه من دعم علمي وأكاديمي.

وأتوجه بوافر الاحترام إلى أساتذتي الكرام في المرحلة التحضيرية وبالأخص: الاستاذ الدكتور (فارس رحيم)، والاستاذ الدكتور (حيدر كاظم القريشي)، والدكتورة (نجلا مهدي محسن)، والاستاذة الدكتورة (سحر جبار يعقوب)، والاستاذ الدكتور (علي كاشف الغطاء)، لما قدموه من علمٍ وتوجيه ومتابعة في دراسة الماجستير.

كما أستذكر بكل الوفاء والرحمة الدكتور المرحوم السيد (محمد علي بحر العلوم)رحمه الله، والأستاذ الدكتور المرحوم (خالد غالب مطر)رحمه الله، سائلاً الله تعالى أن يتغمدهما بواسع رحمته ويسكنهما فسيح جناته، لما تركاه من أثر علمي وإنساني كريم.

من واجب الوفاء أن أتقدم بالشكر الى أعضاء لجنة المناقشة المحترمين لقبولهم مناقشة الرسالة وما بذلوه من جهدٍ في تقييم الرسالة وإبداء الملاحظات المهمة والقيمة عليها.

وأخيراً لمن أسهموا في دعمي وإرشادي جميعهم، أقدم أسمى آيات الشكر والاحترام .

الباحث

المستخلص

يمثل الاختصاص التقديري للإدارة أداة قانونية محورية تتيح لها حرية اختيار الوسائل المناسبة لتحقيق المصلحة العامة في الحالات التي لا يتدخل فيها المشرّع بتحديد دقيق ومفصل، الأمر الذي يمنح الإدارة قدراً من المرونة يمكنها من مواكبة التطورات المتسارعة في عمل المرافق العامة. غير أن هذه السلطة لا تمارس بصورة مطلقة، بل تخضع لجملة من القيود والحدود القانونية والموضوعية والأخلاقية التي تهدف إلى منع التعسف في استعمالها وضمان انسجامها مع مبدأ المشروعية وحماية حقوق الأفراد.

اختصت الدراسة بموضوع السلطة التقديرية عن طريق بيان تعريفها وتمييزها عن السلطة المقيدة، فضلاً عن تحديد مجالات ممارستها في النشاط الإداري، سواء في مجال الضبط الإداري أو إصدار القرارات الإدارية أو إدارة الموارد البشرية، كما يبيّن مبررات منح هذه السلطة، كما تناولنا مفهوم الخدمات العامة من منظور قانوني، مع التركيز على المبادئ الأساسية التي تحكمها، مثل مبدأ المساواة بين المنتفعين، ومبدأ استمرارية الخدمة، ومبدأ قابلية المرفق العام للتطور.

واستكمالاً لهذا التحليل، عالجت الدراسة آليات الرقابة على ممارسة السلطة التقديرية، فاستعرضت صور الرقابة غير القضائية، كالرقابة البرلمانية والإدارية وهيئات الرقابة المستقلة والرأي العام، إلى جانب الرقابة القضائية التي تؤدي دوراً محورياً في ضمان الالتزام بالمشروعية والحد من انحراف السلطة.

وقد خلصت الدراسة إلى أن السلطة التقديرية تمثل ضرورة عملية وقانونية لتمكين الإدارة من مواجهة الظروف المتجددة وتحقيق الصالح العام، غير أن غياب المعايير الدقيقة ينمّي نطاق التباين في

تطبيقها، مما يستدعي وضع تشريعات أكثر وضوحاً لتنظيمها، وهو ما تضمنته المقترحات التي قدمتها الدراسة في ختامها.

فهرس المحتويات

الموضـــــوع	الصفحة
المقدمة	١-٨
الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للسلطة التقديرية في جودة الخدمات العامة	٩-١١٩
المبحث الأول: ماهية بالسلطة التقديرية للإدارة	١٠-٦٤
المطلب الأول: مفهوم السلطة التقديرية	١٢-٢٧
الفرع الأول: التعريف بالسلطة التقديرية	١٣-٢٢
الفرع الثاني: مجالات ممارسة السلطة التقديرية	٢٢-٢٧
المطلب الثاني: حدود الاختصاص التقديري للإدارة في نطاق جودة الخدمات	٢٧-٥٠
الفرع الأول: الحدود القانونية الحدود الموضوعية للسلطة التقديرية للإدارة	٢٨-٤٤
الفرع الثاني: الحدود الاخلاقية وعدم التعسف احترام الحق للسطلة التقديرية للإدارة	٤٥-٥٠
المطلب الثالث: مبررات منح السلطة التقديرية للإدارة في نطاق جودة الخدمات	٥٠-٦٣
الفرع الأول: تمكين الإدارة من تبسيط الإصلاحات الإدارية لتحقيق المصلحة العامة	٥١-٥٨
الفرع الثاني: تسهيل سير المرافق العامة في تقديم الخدمات العامة	٥٨-٦٣
المبحث الثاني : الخدمات العامة ومفهوم جودتها	٦٤-١١٥
المطلب الأول: المفهوم القانوني للخدمات العامة	٦٥-٨١
الفرع الأول: تعريف الخدمة العامة من منظور قانوني	٦٦-٧٣
الفرع الثاني: المبادئ القانونية التي تحكم الخدمات العامة	٧٣-٨١

المطلب الثاني: المفهوم القانوني لجودة الخدمات العامة	٨١-١٠٠
الفرع الأول: مفهوم الجودة من منظور قانوني	٨٢-٨٩
الفرع الثاني: الاساس القانوني لحق الفرد في خدمة عامة ذات جودة	٨٩-٩٤
الفرع الثالث: الأساس التشريعي الذي يحدد معايير جودة الخدمات	٩٤-١٠٠
المطلب الثالث: التزامات الادارة في تحسين جودة الخدمات العامة	١٠١-١١٨
الفرع الأول: الالتزامات التنظيمية الاجرائية	١٠١-١٠٦
الفرع الثاني: الالتزامات المتعلقة بالتكنولوجيا والتحول (أتمتة الخدمات)	١٠٦-١١٥
الفرع الثالث: التزامات الإدارة المتعلقة بالموارد البشرية	١١٥-١١٨
الفصل الثاني: أثر السلطة التقديرية للإدارة على جودة الخدمات العامة والرقابة عليها	١١٩-٢١٤
المبحث الأول: أثر السلطة التقديرية للإدارة على جودة الخدمات العامة	١٢١-١٥٥
المطلب الأول: الآثار الايجابية للسلطة التقديرية للإدارة على تقديم الخدمات العامة	١٢٢-١٣٧
الفرع الأول: دور السلطة التقديرية في تحسين الموارد البشرية	١٢٣-١٢٩
الفرع الثاني: الادارة الرشيدة واعتماد الادارة الالكترونية في جودة الخدمات العامة	١٢٩-١٣٧
المطلب الثاني: الآثار السلبية للسلطة التقديرية للإدارة على جودة الخدمات العامة	١٣٧-١٥٥
الفرع الأول: الآثار السلبية على جودة الخدمات العامة	١٣٨-١٤٦
الفرع الثاني: الآثار السلبية العائدة لجهة الأفراد على جودة الخدمات العامة	١٤٦-١٥٥
المبحث الثاني: الرقابة على السلطة التقديرية وأثرها في جودة الخدمات	١٥٦-٢١٤
المطلب الأول: الرقابة غير القضائية على السلطة التقديرية للإدارة على جودة الخدمات	١٥٧-١٩٢

الفرع الأول: الرقابة السياسية على السلطة التقديرية للإدارة على جودة الخدمات	١٥٨-١٧٢
الفرع الثاني: الرقابة الإدارية على السلطة التقديرية للإدارة على جودة الخدمات	١٧٣-١٨١
الفرع الثالث: رقابة الهيئات المستقلة على السلطة التقديرية	١٨١-١٩٣
المطلب الثاني: رقابة القضاء الإداري على السلطة التقديرية لجودة الخدمات العامة	١٩٣-٢١٦
الفرع الأول: مجالات الرقابة القضائية على السلطة التقديرية على جودة الخدمات العامة المقدمة للأفراد	١٩٤-٢٠٤
الفرع الثاني: أثر الرقابة القضائية عل تحسين جودة الخدمات العامة	٢٠٤-٢١٤
الخاتمة	٢١٥-٢٢٠
قائمة المصادر والمراجع	٢٢١-٢٥٢

المقدمة

أولاً: التعريف بموضوع الدراسة

تشكل الإدارة العامة أحد الأركان الجوهرية في الدولة الحديثة، إذ تقع على عاتقها مسؤولية تنفيذ السياسات العامة وتسيير المرافق العامة وفقاً لما يحقق الصالح العام. ولضمان قيام الإدارة بواجباتها، فإن المشرّع يمنحها صلاحيات متعددة تُمارس من خلالها مهامها، ومن بين أبرز هذه الصلاحيات ما يُعرف بالسلطة التقديرية.

تمثل السلطة التقديرية للإدارة المساحة التي يمنحها المشرع لها لاختيار بين أكثر من تصرف ممكن، وفق مصلحة عامة متغيرة وظروف واقعية لا يمكن ضبطها تشريعياً بشكل صارم، مما يمكنها من اتخاذ القرار الأنسب دون أن تكون مقيدة بخيار واحد محدد سلفاً.

إذ تقف السلطة التقديرية على مفترق طرق بين ضرورة منح الإدارة حرية مرنة في التصرف، وضرورة إخضاعها للرقابة القضائية حفاظاً على المشروعية وسيادة القانون، ولا يعني منحها خروجاً عن مبدأ المشروعية، بل هو استجابة لطبيعة العمل الإداري المتغير الذي لا يمكن ضبطه بقواعد جامدة، إذ لا يستطيع المشرع التنبؤ بكل الظروف، مما يبرر ترك مساحة من الحرية التقديرية للإدارة.

تخضع هذه الحرية لضوابط قانونية وقضائية فهي ليست حرية مطلقة، حيث تهدف إلى منع التعسف وضمان تحقيق المصلحة العامة، وهو ما أفرز إشكالية دقيقة تتمثل في التوازن بين فعالية الإدارة من جهة وضمان حقوق الأفراد وحرياتهم من جهة أخرى فكلما اتسعت السلطة التقديرية زادت احتمالات إساءة استعمالها، وكلما ضاقت تعرقلت كفاءة الإدارة.

وقد شهد الفكر القانوني تطوراً ملحوظاً في تحديد نطاق السلطة التقديرية، إذ انتقل من التسليم المطلق بحرية الإدارة إلى إخضاعها لرقابة القضاء الإداري، خاصة عن طريق نظرية الانحراف بالسلطة، ونظرية الخطأ الظاهر في التقدير، وهو ما أدى إلى توسيع دائرة الرقابة القضائية من دون إلغاء جوهر السلطة التقديرية.

يكتسب موضوع السلطة التقديرية أهمية خاصة في ظل التحولات التشريعية والإدارية التي شهدها النظام القانوني في العراق، لاسيما بعد دستور(٢٠٠٥)، الذي أكد على مبدأ سيادة القانون وخضوع جميع السلطات له، مما يستدعي إعادة النظر في مدى انسجام ممارسات الإدارة مع هذه المبادئ، كما أن القضاء الإداري العراقي، ممثلًا بمحكمة القضاء الإداري، قد أسهم في بلورة مفهوم السلطة التقديرية بواسطة أحكامه التي أكدت على أن للإدارة حرية في اتخاذ قراراتها، لكنها ليست بمنأى عن الرقابة القضائية إذا شابها عيب الانحراف أو إساءة استعمال السلطة.

ترتبط السلطة التقديرية نظرياً بمبدأ المشروعية، إذ تشكل التفرقة بين الاختصاص المقيد والسلطة التقديرية ركيزة لفهم العمل الإداري وتؤثر في نطاق الرقابة القضائية. أما عملياً، فتحديد حدودها يسهم في تحقيق الأمن القانوني من خلال وضوح المعايير، مما يعزز ثقة الأفراد ويحد من النزاعات القضائية.

وفي المقابل فقد أصبحت جودة الخدمات العامة معياراً أساسياً لقياس كفاءة الجهة الإدارية ومدى نجاحها في تحقيق رضا المنتفعين من الخدمات المقدمة لهم وضمان حسن سير المرافق العامة بانتظام.

ومن هنا تبرز العلاقة بين السلطة التقديرية للإدارة وجودة الخدمات المقدمة من المرافق العامة إذ يمكن أن تسهم هذه السلطة في تحسين مستوى الخدمات بواسطة مرونة الأداء وتجاوز التعقيدات الإدارية وسرعة الإنجاز، كما قد تؤدي إساءة استعمالها والتوسع غير المنضبط فيها إلى تراجع مستوى الخدمات وظهور صور للفساد الإداري والتمييز وعدم المساواة.

ثانياً: أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذا الدراسة من طبيعة الموضوع الذي تتناوله، فهي تتناول الموضوع الأكثر تأثيراً في القانون الإداري، إذ تمثل السلطة التقديرية الأداة التي توازن بين فعالية الإدارة وضمان حقوق الأفراد. كما تبرز أهميته في البيئة القانونية العراقية التي تشهد تطوراً تشريعياً وقضائياً مستمراً، مما يستدعي تحليلًا علميًا يحدد نطاق هذه السلطة وحدودها.

كما تتجلى أهمية الدراسة في تقديم رؤية متكاملة تجمع بين الجانب النظري والتطبيق القضائي، بهدف تطوير الممارسات الإدارية وضمان ، إذ تمثل السلطة التقديرية الأداة المرنة التي تتيح للمرفق العام مواكبة المتغيرات المتسارعة، كما ان منح الإدارة هامشاً معقولاً من حرية الاختيار أضحى ضرورة لخدمة الصالح العام، ويتجاوز هذا الهامش البُعد التنظيمي ليؤثر مباشرة في ترقية جودة الخدمات العامة الموجهة للأفراد وتلبية تطلعاتهم، فضلاً عن دورة الحتمي في ترسيخ آليات الحوكمة والمساءلة، والارتقاء بالأداء المؤسسي للجهات الحكومية، فضلاً عن المساهمة في تطوير أداء المؤسسات الحكومية وتعميق قيم المساءلة والحوكمة الرشيدة.

ثالثاً: إشكالية الدراسة

تتمحور إشكالية هذه الدراسة في تحديد حدود السلطة التقديرية للإدارة ومدى خضوعها للرقابة القضائية، في ظل التوازن بين المصلحة العامة وحماية حقوق الأفراد، ويتجلى ذلك بالسؤال الرئيسي التالي : "كيف يمكن ضبط ممارسة السلطة التقديرية للإدارة في مجال الخدمات العامة في إطار القانون العراقي؟"

ويتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية التساؤلات عدة، من أبرزها:

١- ما دور السلطة التقديرية للإدارة في تحسين جودة الخدمات العامة للأفراد؟

٢- ما المقصود بالسلطة التقديرية وما مجالات ممارستها، وما حدودها وضوابطها وما المبررات التي تمنح للسلطة التقديرية للإدارة؟

٣- ما المفهوم القانوني للخدمات العامة وما المبادئ التي تحكمها؟

٤- ما الإطار القانوني لجودة الخدمات العامة وماهي الالتزامات التي تترتب على الإدارة لتحسين جودة الخدمات العامة، وما الآثار الإيجابية والسلبية للسلطة التقديرية على جودة الخدمات العامة؟

٥- ما نطاق رقابة القضاء الإداري على السلطة التقديرية وما أثر الرقابة على جودة الخدمات، وكيف تطبق هذه الرقابة في الوظيفة العامة؟

٦- ما مجالات الرقابة القضائية على السلطة التقديرية في جودة الخدمات المقدمة للأفراد وما آثارها؟

ومن ثم، تسعى الدراسة إلى معالجة هذه الإشكاليات وذلك بتحليل النصوص القانونية والاتجاهات الفقهية والقضائية ذات الصلة.

رابعاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى بلوغ مجموعة من الأهداف العلمية والعملية، وأهمها:

١- بيان أثر السلطة التقديرية للإدارة العامة في جودة الخدمات العامة للأفراد ومدى تحقيقها للتوازن بين المرونة الإدارية وضمان المشروعية والكفاءة.

٢- بيان مفهوم السلطة التقديرية وتمييزها عن الاختصاص المقيد، وتحليل الأساس القانوني لمنحها للإدارة.

٣- تحديد حدود السلطة التقديرية وضوابطها في القانون العراقي.

٤- دراسة موقف القضاء الإداري من هذه السلطة، وبيان مدى رقابته عليها.

٥- إبراز تطبيقاتها في مجالات الوظيفة العامة والعقود الإدارية.

٦- تقديم توصيات تسهم في تحقيق التوازن بين متطلبات الإدارة وضمانات الأفراد.

٧- تقديم تصور علمي يسهم في تطوير العمل القضائي في مجالات السلطة التقديرية.

خامساً: نطاق الدراسة

تتحدد هذه الدراسة من حيث موضوعها في بحث السلطة التقديرية للإدارة العامة في إطار القانون الإداري، مع التركيز على بيان حدودها القانونية والضوابط التي تحكم ممارستها في ضوء مبدأ المشروعية، أما من حيث النطاق المكاني، فتركز الدراسة على النظام القانوني العراقي، مع الاستئناس ببعض التطبيقات المقارنة في الفقه والقضاء الإداري كلما اقتضت الضرورة العلمية ذلك لتوضيح الاتجاهات الحديثة.

كما تتناول الدراسة مجالات ممارسة السلطة التقديرية في ميادين محددة، وأبرزها الوظيفة العامة والعقود الإدارية وجودة الخدمات العامة، من دون التوسع في سائر مجالات النشاط الإداري إلا بالقدر الذي يخدم موضوع البحث، كما تركز الدراسة على الرقابة القضائية

التي يمارسها القضاء الإداري على هذه السلطة، في حين يتمثل النطاق الزمني في دراسة النصوص القانونية السارية والتطبيقات القضائية الحديثة نسبياً بما يعكس الواقع العملي المعاصر.

سادساً: الدراسات السابقة

نظراً لأهمية السلطة التقديرية في تحسين جودة الخدمة العامة، أولتها الدراسات القانونية اهتماماً بالغاً بصفتها أداة لتطوير المرافق العامة ومواكبة المستجدات بعيداً عن جمود الاختصاص المقيد. كما حللت الأبحاث ضوابط استخدامها لضمان المشروعية، مبرزةً دور الرقابة القضائية والبرلمانية في توجيه هذا التقدير نحو أداء جيد ومنع أي انحراف قد يعيق أهداف المرفق المتطورة.

وسنعرض هذه الدراسات على وفق ما يأتي :

١. د. ماهر صالح علاوي الجبوري: نوعية خدمة أو جودة المرفق العام المبدأ الرابع (الجديد) من المبادئ التي تحكم المرافق العامة، ٢٠١٥، حيث تناولت التأصيل الفقهي والقانوني لمفهوم الجودة كركيزة مستحدثة تنضم للمبادئ التقليدية الحاكمة للمرافق العامة، خلصت الدراسة إلى أن جودة الخدمة باتت مبدأً قانونياً ودستورياً رابعاً لا غنى عنه إلى جانب المبادئ التقليدية الثلاثة (الاستمرارية، والمساواة، وقابلية التغيير)، وأن تقديم خدمة رديئة للمواطنين قد يترتب عليه أضرار تفوق أحياناً عدم تقديم الخدمة ذاتها.

٢. الباحثون رسل باسم كريم وهدى مالك صابر وفوزي كركان حميد: مبدأ جودة المرافق العامة (دراسة مقارنة)، دراسة منشورة في مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، ٢٠٢٢، بحثت هذه الدراسة في الأطر المفاهيمية والميدانية لتطبيق الجودة في المؤسسات العامة، وتوصلت إلى أن

تطبيق مبدأ الجودة في المرافق العامة يستلزم بالضرورة تبسيط الإجراءات الإدارية، والتسريع في إنجاز المعاملات، مع حتمية إعداد برامج تدريبية مستمرة لاختيار قيادات إدارية كفؤة قادرة على تحسين آليات التعامل مع المنتفعين.

٣. د. نادية ضريفي: جودة الخدمة العمومية، دراسة منشورة في مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، ٢٠١٦، وقد ركزت هذه الدراسة على طبيعة الخدمة العمومية كحلقة وصل أساسية بين الدولة والمواطن، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أغلب المنظومات الإدارية تركز تاريخياً على إصلاح وتطوير الهياكل والمباني دون الاهتمام الفعلي بالخدمة ذاتها كمنتج نهائي

٤. د. عامر هني: دراسة إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الخدمة العمومية ،٢٠١٨ ، بحثت هذه الدراسة في إمكانية إسقاط آليات ونظم إدارة الجودة الشاملة (TQM) على المؤسسات والمرافق العامة، وخلصت إلى ضرورة تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة يُعد أداة فاعلة لإحداث تغيير جذري في ثقافة الإدارة العامة، مما يسهم بشكل مباشر في القضاء على البيروقراطية، ورفع معدلات الأداء.

٥. الباحث حسام عزيز مطشر : رسالة ماجستير بعنوان التنظيم القانوني لتطبيق مبدأ الجودة في إدارة المرافق العامة (دراسة مقارنة) والمقدمة إلى كلية القانون بجامعة القادسية، ٢٠٢١، تناولت الرسالة الأبعاد والضوابط القانونية التي تحكم تطبيق الجودة في المرفق العام، حيث بينت الدراسة أن تطبيق مبدأ الجودة يتناغم تماماً مع المبادئ المستقرة في الفقه القانوني، إلا أن غياب التنظيم القانوني الواضح والصارم والمعايير الإلزامية في بعض التشريعات يؤدي إلى تدني مستوى الخدمات المقدمة وعجز المرافق عن إشباع الحاجات الأساسية للمستفيدين بانتظام.

سابعاً: منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتتبع النصوص القانونية المنظمة للسلطة التقديرية في التشريع العراقي، وتسعى عبر هذا المسار إلى استخلاص القواعد العامة الحاكمة لها ورسم حدودها القانونية بدقة، كما ترفد البحث بالتحليل العلمي المستند إلى آراء الفقه الإداري المتخصص والتطبيقات القضائية ذات الصلة، كذلك تعتمد الدراسة على المنهج التطبيقي، وذلك بتحليل أحكام القضاء الإداري، ولا سيما أحكام محكمة القضاء الإداري في العراق، للوقوف على كيفية تطبيق الرقابة القضائية على السلطة التقديرية، بما يسهم في ربط الجانب النظري بالواقع العملي.

ثامناً: خطة الدراسة

تم تقسيم هذه الدراسة على فصلين رئيسيين، اذ تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للسلطة التقديرية في جودة الخدمات العامة، وتم تقسيمة على مبحثين خصص الأول لبحث التعريف بالسلطة التقديرية للإدارة، أما الثاني فكُرِس لدراسة الخدمات العامة ومفهوم جودتها.

أما الفصل الثاني فجاء بعنوان أثر السلطة التقديرية للإدارة على جودة الخدمات العامة والرقابة عليها وتم تقسيمة على مبحثين درس المبحث الأول أثر السلطة التقديرية للإدارة على جودة الخدمات العامة والرقابة عليها ، وتناول الثاني الرقابة على السلطة التقديرية وأثرها في جودة الخدمات.

وختمت الدراسة بخاتمة تضمنت أهم النتائج التي تم التوصل إليها، إلى جانب جملة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير الإطار القانوني والتنظيمي لممارسة السلطة التقديرية بما يحقق جودة أفضل للخدمات العامة.