

## الباب الثالث

### الخدمات

#### 1.3 مقدمة

إن الإنسان بطبعه كائن مدني يميل بالفطرة إلى العيش ضمن جماعات منظمة تسيير وفق قوانين و أحكام موضوعة من قبل سلطة حاكمة، و ذلك لأجل تسيير مصالحهم و القيام على خدمتهم، و تقدم له سبل العيش الفضلى إن الدولة مطالبة بتقديم كافة التسهيلات لتنظيم حياة الجماعة فيها، و الجماعة أيضا تُعنى بتسيير شؤون نفسها وإعانة بعضها البعض في جوانب عديدة في الحياة الإجتماعية المشتركة، و هذا ما يتمثل بمفهوم الخدمة العامة.

تطورت النظم التي تحكم الجماعات الإنسانية في كافة المجالات السياسية و الإجتماعية و الثقافية و الخدماتية، و غيرها من المجالات، فبعد أن كان النظام القبلي هو النظام السائد بين الناس تطورت عوامل الوحدة بينهم كالمصير المشترك و المصالح و الأرض المشتركة، إقتضى تنظيمهم في إطار مؤسسي يقوم على مصالحهم في كافة المجالات المذكورة أعلاه، و يقدم لهم خدمات من شأنها أن تطور حياتهم و تسهلها.

#### 2.3 مفهوم الخدمة العامة

يقصد بمفهوم الخدمة العامة ما تقدمه الدولة لمواطنيها لتسهيل حياتهم على أرضها، سواء كان بشكل مباشر، أو بشكل غير مباشر، و منحهم نوعاً من الرفاهية الإقتصادية و الإجتماعية في مختلف المجالات ضمن حدود سلطتها و قدرتها المادية بما يتوافق مع القوانين الدولية و العالمية.

يشمل هذا المفهوم أيضا الخدمات التي يقدمها الأفراد لبعضهم البعض ضمن جماعات منظمة كطلاب المدارس أو الجامعات في تنظيم حملات تطوعية لتقديم خدمة عامة لجماعات أخرى من الأفراد بحاجة لهذه الخدمات دون النظر لأي اعتبارات عرقية أو طائفية أو دينية، بحيث تنظم هذه الخدمات بقصد تقديم المعونة للفئات المحتاجة و إعانتهم على تلبية حوائجهم.

### 3.3 أنواع الخدمة العامة

تعتبر الخدمات العامة مهمة لأسباب أخلاقية وقد ترتبط بأساسيات حقوق الإنسان في الدول المتقدمة والمعاصرة ويختلف نوع الخدمة حسب التخصص والجهات التي تقوم بتحديد الاهداف، وكذلك مستوى وظائف الجهات التي لها علاقة بالخدمات المتقدمة.

يمكن أن نلخص مجموعة الخدمات التي تقدمها الدولة لرعاياها بتلك التابعة للقطاع العام في الدولة والمنظمة من قبلها، كقطاع الكهرباء (وانارة الشوارع وتوصيل الكهرباء للمنازل والمنشآت العامة وغيرها)، وشبكة المياه، والبنى التحتية والتخطيط العمراني، وقطاع التعليم (بناء المدارس الحطومية والجامعات والمعاهد والكليات المتخصصة في كافة المجالات)، وقطاع الصحة (بناء المستشفيات والمراكز الطبية والمختبرات والعيادات)، وقطاع الأمن والحماية ( الأمن العام والشرطة)، وقطاع السلامة (الدفاع المدني والانقاذ البري)، أضف الى ذلك قطاع المواصلات والإتصالات ودور العبادة.

تعنى هذه الدراسة النطاقات التشغيلية والخدمية لخدمات الدولة العامة وسنتطرق في هذا البحث لبعض الخدمات وهي :

#### 1.3.3 الخدمات التعليمية

يعد التعليم أحد الركائز الرئيسية للتنمية الإقتصادية والإجتماعية، ومن عوامل إستدامتها، إذا كان تحقيق رفاهية الإنسان في مجتمع متطور هو غاية التنمية، فإن ذلك لايمكن تحقيقه في غياب الإنسان المتعلم والمواطن المنتج، وبالتالي فإن توفير الخدمات التعليمية وتمكين المواطنين من الإلتحاق بالمؤسسات التعليمية والإستفادة منها بشكل كامل ومستمر يثمر أحد اللبئات الأساسية على طريق التنمية البشرية، وتوسيع الخيارات والمهارات في بناء المواطن المنتج.

تتنوع المؤسسات التعليمية التي تقدم خدمة التعليم للطلاب وتعد المدرسة من أهمها، حيث تهتم بها الدولة كثيراً نظراً لأهميتها في تنمية المجتمع وتطويره، فهي تقدم التعليم مجاناً للطلاب إذا كانت حكومية أو مقابل مبالغ مالية إذا كانت خاصة، وتخضع جميعها إلى نظام خاص يسمى بالنظام التعليمي الذي ترعاه الوزارات الخاصة في الدولة، للمحافظة على تطبيقه وفق الخطط المرسومة له.

#### 2.3.3 الخدمات الصحية

تعرف الخدمة الصحية على أنها الخدمات العلاجية أو الإستشفائية أو التشخيصية التي يقدمها أحد أعضاء

الفريق الطبي إلى فرد واحد أو أكثر من أفراد المجتمع، وعليه يمكن وضع تعريف للقطاع الصحي على أنه ذلك القطاع الذي يسهر على وقاية المواطنين وعلاجهم باستخدام وسائل مادية وبشرية متخصصة في زمان ومكان محددين.

### 1.2.3.3 خصائص الخدمات الصحية

هنالك عدة خصائص تتميز بها الخدمات الصحية من بينها :

- قلة التنميط والتوحيد للخدمة الصحية.
- التنبؤ بالطلب على الخدمة الصحية.
- الخدمة الصحية منتج غير ملموس.
- الخدمة الصحية غير قابلة للتأجيل.
- كثافة استخدام عنصر العمل.

### 3.3.3 الأمن والحماية

يعتبر الأمن خدمة أساسية للأفراد كما هو ضرورة من ضروريات بناء وتطوير المجتمع وصمام أمان لبقائه ومرتکز أساسي من مرتکزات تشييد الحضارة فلا أمن بلا إستقرار و لا حضارة بلا أمن، و لا يتحقق الأمن إلا في الحالة التي يكون فيها العقل الفردي و الحس الجماعي خاليا من أي شعور بالتهديد للسلامة و الإستقرار.

تعتبر الشرطة إحدى أجزاء النظام الوطني المختصة بالعدالة الجنائية لذلك توجد الشرطة في جميع دول العالم، لما لها من دور هام في المساهمة في تطبيق القانون، و مساعدة الأشخاص الذين يواجهون صعوبات معينة و الحد من الجريمة في المجتمع و كشف ملبساتها إن وقعت.

الموظفون الحكوميون الذين تكمن مهمتهم بالحفاظ على النظام والعمل على منع وقوع الجرائم و حماية أرواح أفراد مجتمعها و العمل على تنفيذ اللوائح.

تعمل الشرطة على خدمة المجتمع عن طريق إقامة دوريات في الشوارع لمنع وقوع الجرائم و المحاولة في مساعدة الأشخاص الذين يواجهون صعوبات معينة.

### 4.3.3 الدفاع المدني

إن الدفاع المدني هو جهاز أو جهة مختصة بحماية الأشخاص و الممتلكات من الأخطار مثل الحروب و الحرائق و الكوارث سواءً كانت هذه الممتلكات عامة أو خاصة, بالإضافة إلي المحافظة علي سلامة المواصلات و الإهتمام بمصادر الدولة في حالات السلم و الحرب. كما يحرص جهاز الدفاع المدني على تحذير المواطنين بكل ما يتعلق بالكوارث الطبيعية إضافة إلى حالات الطوارئ و من هذه الحالات التهديدات الكيميائية و النووية و الوبائية و كل ما يخص أمن الدولة و حالات الإرهاب.

### 1.4.3.3 أعمال الدفاع المدني

أعمال الدفاع المدني في الوضع الطبيعي هي ما يأتي :

- الحرص على تقديم العون للأشخاص المصابين و المتضررين عند حالات الطوارئ.
- تجهيز المتطوعين ليكونوا قادرين على أداء مهامهم في الدفاع المدني.
- إخماد الحرائق.
- القيام بأعمال الإسعاف و الإنقاذ عند وقوع الكوارث.
- تجهيز مساكن للمتضررين من الكوارث و تطبيق عمليات الإخلاء في حالات الطوارئ.

### 5.3.3 الإسعاف

خدمة الإسعاف هي الخدمة التي تقوم بتقديم الإسعافات الأولية و العلاج للمريض أثناء نقله لمستشفى و قبيل دخوله إليها، و واجباتها هي تقديم العلاج للمصابين أو المرضى في الحالات الطارئة و أيضاً نقلهم إلى مراكز الرعاية الصحية و المستشفيات و المستوصفات الطبية.

تقوم سيارة الإسعاف بعدة وظائف منها:

- نقل المرضى بين أماكن العلاج الطبية.
- وحدة الرد السريع.
- الإسعافات الخيرية.

### 1.5.3.3 مزودوا الخدمة

تنظم بعض البلدان هذه الصناعة عن كثب و قد تطلب مؤهلات ذات مستوى معين يؤهلها لتلك الوظيفة :

- خدمة الإسعاف الحكومية.
- خدمة الإسعاف المرتبطة بوحدات الإطفاء أو الشرطة.
- خدمة الإسعاف التطوعي.
- خدمة الإسعاف الخاصة.
- خدمة الإسعاف التابعة للمستشفى.
- سيارات الإسعاف الخيرية.
- إسعاف الشركات.

### 6.3.3 المساجد

المسجد هو المكان المهيأ للصلاة، وقد ورد في القرآن الكريم بهذا اللفظ في مواضع عدة، منها قوله تعالى: "لمسجد أسس على التقوى من أول يوم أحق أن تقوم فيه... (التوبة 108)، قالى تعالى: "أجعلتم سقاية الحاج وعمارة المسجد الحرام كمن أمن بالله واليوم الآخر وأقام الصلاة وأتى الزكاة ولم يخشى إلا الله لا يستون عند الله والله لا يهدي القوم الظالمين" (التوبة 19)، وفي السنة النبوية في صحيح البخاري: حدثنا يحيى بن سليمان حدثني ابن وهب أخبرني عمرو أن بكيراً حدثه أن عاصم بن عمر بن قتادة حدثه أنه سمع عبيد الله الخولاني أنه سمع عثمان بن عفان يقول عند قول الناس فيه حين بنى مسجد الرسول صلى الله عليه وسلم أنكم أكثرتم وأني سمعت النبي صلى الله عليه وسلم يقول: "من بنى مسجداً -قال بكير حسبت أنه يبتغي به وجه الله- بنى الله له مثله في الجنة" رواه البخاري.

### 4.3 المعايير الأساسية لتوزيع الخدمات

ترتكز معايير الخدمات على مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تساعد على تحديد مواقع وأحجام تلك الخدمات، حيث تتولى الدولة رسم السياسة العامة للتخطيط والتنمية العمرانية المستدامة، وإعداد مخططات وبرامج هذه التنمية على المستوى القومي والإقليمي، ومراجعة وإقرار المخططات العمرانية على المستوى المحلي في إطار الأهداف والسياسات القومية والإقليمية، وتتبنى الدولة منهج التخطيط الإستراتيجي لوضع رؤية مستقبلية متكاملة للتنمية المستدامة وضمان الخروج لإستراتيجية قابلة للتطبيق، يشارك في وضعها كافة الجهات المعنية وشركات التنمية.

### 1.4.3 معايير توزيع الخدمات التعليمية

إن تخطيط خدمات التعليم في أي دولة لابد ان يكون وفق معايير معينة، وفي الغالب تمثل معايير عامة

معتمدة في معظم دول العالم، ومن هذه المعايير ما يأتي:

### 1.1.4.3 معايير توزيع المدارس الابتدائية

- يجب إنشاء مدرسة ابتدائية واحدة في كل مركز سكني أو أقرب مسافه منه قدر الإمكان.
- تخدم المدرسة دائره نصف قطر 1200 متر كحد أقصى، ويجب أن تبعد مسافة 100 متر على الأقل عن الطرق.
- الوصول من المسكن إلى المدرسة يكون عبر ممرات المشاة دون الحاجه إلى عبور الطرق الرئيسية إن امكن، وإذا تحتم عبور أي طريق يجب أن يكون من الطرق الثانوية الصغيرة.

### 2.1.4.3 معايير توزيع المدارس الثانوية

- يصل نصف قطر دائرة المنطقة المستفيدة من المدرسة 1500 متر كحد أقصى، و تبعد مسافة 100 متر عن الطرق.
- تقع المدرسة بعيداً عن الطرق الشريانية، وتكون بالقرب من الحقائق العامة بعيداً عن الضوضاء والتلوث، مع توفير ممرات للمشاة القادمين من مناطق سكنية إلى المدرسة.

### 2.4.3 معايير توزيع الخدمات الصحية

إن تقييم الخدمات الصحية يعتمد على عدة معايير، والتي من خلالها يمكن تحديد مدى كفاءة تلك الخدمة، ويمكن القول أن موقع المؤسسة الصحية والمساحة التي تخدمها المؤسسة الصحية من أهم المعايير، حيث يجب أن لا تتخطى مساحة الخدمة التي تغطيها المستشفيات العامة 10000 متر مربع. أما بالنسبة لموقع المؤسسة الصحية فهو من المؤشرات المهمة التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار، فلا بد أن يتم اختيار الموقع بعناية، ومن المعايير ما يأتي:

- أن يكون الموقع في مكان يسهل الوصول إليه من كل مكان.
- أن تبعد عن أقرب مستشفى مسافة 1 كيلومتر.
- تعدد الطرق الموصلة للمستشفى لتجنب الزحام.
- أن يكون الموقع على إتصال بشبكات الطرق الرئيسية ومحطات المواصلات العامة.
- يجب أن يبعد مبنى المستشفى بالموقع العام 80 متر عن الطريق العام.
- يكون بعيداً عن الضوضاء والتلوث.

- يفضل أن تكون الأبنية الصحية مفتوحة على الطبيعة.
- توفر كل شروط التهوية الطبيعية والتعرض إلى أشعة الشمس.
- أن تضم المؤسسات الصحية خاصة المستشفيات مناطق خضراء تنتشر حول الأبنية وفي وسطها.
- يتم مراعاة إمكانية التوسع المستقبلي.

### 3.4.3 معايير توزيع خدمات الأمن والحماية

جغرافية الخدمات تركز على دراسة توزيع الخدمات الأمنية والعوامل المؤثرة في هذا التوزيع، مع الإهتمام بعلاقة مواقعها بحاجات السكان، من أجل الوصول إلى رؤية يمكن من خلالها إيجاد المواقع المثلى للخدمات الأمنية.

هناك معايير تخطيطية تحكم التوزيع الجغرافي لمراكز الشرطة، و من أهم هذه المعايير أن يغطي مركز الشرطة دائرة نصف قطرها 2000 متر، و أن يبعد عن الطرق الرئيسية مسافة 300 متر(المصدر: وزارة التخطيط العمراني- إدارة التخطيط).

### 4.4.3 معايير توزيع مراكز خدمات الدفاع المدني

إعتمدت المعايير الأمريكية التي إعتمدها الجمعية الوطنية للوقاية من الحريق (NFPA) تحديد الإحتياج من مراكز الدفاع المدني بحيث لاتزيد مساحة منطقة الخدمة عن 80 كم<sup>2</sup> ، ولا تقل عن 40 كم<sup>2</sup> ، وهو معيار عالمي مطبق في العديد من دول العالم (NFPA، 2012).

ويرجع الإختلاف أعلاه إلى الإختلاف في البنية التحتية والنمط العمراني للمجاورة السكنية لكل من البلدان التي تطبقها، ويؤكد ذلك إعتماد كلا البلدين على نفس المعيار من الزمن وهو 4 إلى 8 دقائق كزمن أعلى للإستجابة.

### 5.4.3 معايير توزيع خدمات الإسعاف

هنالك العديد من المعايير التي تخص توزيع مراكز خدمات الإسعاف والطوارئ، حيث أن المسافة التي يوصى بها للوحدة الخدمائية لمراكز الإسعاف هي من (4-8كم) لكل سيارة إسعاف، أي بمساحة للوحدة

الخدماتية ما بين 50 كم<sup>2</sup> وحتى 200 كم<sup>2</sup>/سيارة إسعاف، مع العلم أن المعايير الأميركية إعتمدت دائرة قطر لها 25 كم/ سيارة إسعاف كحد أقصى.

المعيار المستخدم في الإسعاف المركزي في السودان يعتبر زمن الإستجابة هو 14 دقيقة كحد أقصى، وبأخذ السرعة المتوسطة لسيارة الإسعاف (40-60) كم/الساعة (المصدر: إدارة الإسعاف المركزي- ولاية الخرطوم).

### 6.4.3 معايير توزيع المساجد

يحدد نطاق خدمة المسجد حسب الوظيفة تبعاً للفرائض التي تؤدي فيه والخدمات التي يقدمها كما يلي:

#### مسجد جامع:

يقع داخل مركز الخدمات للحي السكني أو مركز المدينة ويمثل العنصر البارز فيه ويوصى فيه بالآتي:

- تتراوح المسافة بين كل مسجد والآخر (500م-1كم).
- يوصى بأن تكون مسافة السير إلى المصلى في حدود (200-300 م).
- يرتبط وجود المسجد بخدمات أخرى قد تكون متوفرة في محيطه تتمثل في (عيادة طبية- دار أيتام أو مسنين- دار مناسبات).
- تخصيص مناطق مفتوحة بمساحات تتراوح بين (300-400م).