

بحث بعنوان

العلاقة بين جهود مراقبي الصحة ومستوى رضا المواطنين عن الخدمات البلدية الصحية

اعداد

سليمان محمد سليمان العضايله

مراقب صحة

بلديه الكرك الكبرى

الملخص

تلعب جهود مراقبي الصحة دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات البلدية الصحية، من خلال تنفيذ حملات التفتيش الميداني، وضمان التزام المنشآت الصحية والغذائية بالمعايير الوقائية والتشريعات المحلية. وتسهم هذه الجهود في الحد من الممارسات غير الآمنة، وتعزيز الشفافية والثقة بين المواطنين والجهات الرقابية، ما ينعكس إيجابًا على تجربة المستفيدين وشعورهم بالأمان والرضا. كما أن التفاعل المباشر بين مراقبي الصحة والمجتمع يُعد قناة فاعلة لنشر الوعي الصحي، وتصحيح السلوكيات الخاطئة، مما يعزز من فعالية الخدمات المقدمة ويُشعر المواطن بأهميته كشريك في منظومة الصحة العامة.

علاوة على ذلك، يرتبط مستوى رضا المواطنين ارتباطًا وثيقًا بوضوح الإجراءات، وسرعة الاستجابة للشكاوى، واحترافية الأداء التي يظهرها مراقبو الصحة أثناء أدائهم لمهامهم. فكلما كانت الرقابة صحية ووقائية وليست عقابية فقط، زاد إدراك المواطن لقيمة هذه الجهود وتأثيرها المباشر على صحته وجودة حياته. وبالتالي، فإن تطوير كفاءات مراقبي الصحة، وتمكينهم من أدوات العمل الحديثة، وربط أدائهم بمؤشرات رضا المستفيدين، يُعد من العوامل الأساسية لرفع جودة الخدمات البلدية الصحية وتحقيق رضا مجتمعي مستدام.

<https://jaspps.com>**Abstract**

The efforts of health inspectors play a pivotal role in improving the quality of municipal health services, through field inspection campaigns and ensuring that health and food facilities adhere to preventive standards and local legislation. These efforts contribute to reducing unsafe practices and enhancing transparency and trust between citizens and regulatory authorities, positively impacting the experience of beneficiaries and their sense of security and satisfaction. Direct interaction between health inspectors and the community is an effective channel for spreading health awareness and correcting misconduct. This enhances the effectiveness of services provided and makes citizens feel valued as partners in the public health system.

Furthermore, citizen satisfaction is closely linked to the clarity of procedures, the speed of response to complaints, and the professionalism demonstrated by health inspectors in carrying out their duties. The more health-related inspections are preventive and not merely punitive, the more citizens realize the value of these efforts and their direct impact on their health and quality of life. Therefore, developing the competencies of health inspectors, equipping them with modern work tools, and linking their performance to beneficiary satisfaction indicators are essential factors for improving the quality of municipal health services and achieving sustainable community satisfaction.

المقدمة

تُعد الخدمات البلدية الصحية من الركائز الأساسية التي تعكس كفاءة الأداء الحكومي المحلي وارتباطه المباشر بجودة حياة المواطنين. ومن بين العناصر الفاعلة في هذه المنظومة، يبرز دور مراقبي الصحة كحلقة وصل حيوية بين الجهات الرقابية والمجتمع، حيث يضطلعون بمهام التفتيش، والتوعية، والتأكد من التزام المنشآت الصحية والغذائية بالمعايير والاشتراطات المطلوبة. وتكمن أهمية هذا الدور في كونه لا يقتصر على الجانب الرقابي فقط، بل يمتد ليشمل بناء الثقة وتعزيز الشعور بالأمان لدى المواطنين، وهو ما ينعكس بوضوح على تقييمهم لجودة الخدمات البلدية المقدمة.

في ظل تزايد توقعات المجتمع من الجهات البلدية في مجال الصحة العامة، أصبح رضا المواطنين معياراً جوهرياً لقياس فعالية الأداء البلدي. ويتأثر هذا الرضا بشكل مباشر بجودة التفاعل مع مراقبي الصحة، ووضوح الإجراءات التي يتبعونها، واستجابتهم لشكاوى الجمهور. فالمواطن الذي يشعر بأن المراقب الصحي يتعامل معه بحيادية، واحترافية، وشفافية، يكون أكثر ميلاً للثقة بالمنظومة البلدية ككل، بل ويدعم جهودها التطوعية والوقائية. وبالتالي، فإن العلاقة بين جهود المراقبين ورضا المستفيدين ليست علاقة خطية، بل تتداخل فيها عوامل متعددة مثل الكفاءة المهنية، وأساليب التواصل، وفعالية آليات المتابعة.

من هذا المنطلق، يكتسب موضوع "العلاقة بين جهود مراقبي الصحة ومستوى رضا المواطنين عن الخدمات البلدية الصحية" أهميته البحثية والعملية، إذ يتيح فهماً أعمق للروابط بين الأداء الرقابي الميداني ومؤشرات رضا الجمهور. كما يُساهم في تحديد الفجوات المحتملة في الأداء، واقتراح آليات تطويرية تُعزز من فاعلية الدور الوقائي لمراقبي الصحة، وتجعل منه ركيزة لتحسين الصورة الذهنية للخدمات البلدية. ولذلك، فإن دراسة هذه

العلاقة تُعد خطوة ضرورية نحو بناء بلديات أكثر استجابةً لاحتياجات مجتمعاتها، وأكثر قدرةً على تحقيق أهداف التنمية الصحية المستدامة.

مشكلة البحث

رغم الجهود المتزايدة التي تبذلها البلديات لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين، لا يزال هناك تباين ملحوظ في مستويات رضا المستفيدين، ما يثير التساؤل حول فعالية الآليات الرقابية المتبعة، ولا سيما دور مراقبي الصحة في هذا السياق. ففي كثير من الحالات، تتركز مهام المراقبين على الجانب العقابي والتدقيق دون الالتفات الكافي إلى الجوانب التوعوية والتفاعلية مع المجتمع، مما قد يوّد انطباعاً سلبياً لدى المواطنين ويقلل من ثقتهم في نزاهة الخدمات البلدية وجودتها. وتكمن المشكلة في غياب فهم منهجي للعلاقة بين أساليب أداء مراقبي الصحة ومدى تأثيرها على إدراك الجمهور لجودة الخدمة ومستوى رضاه عنها.

علاوة على ذلك، تفتقر العديد من البلديات إلى أنظمة فعّالة لقياس رضا المواطنين المرتبط مباشرةً بأداء مراقبي الصحة، أو إلى ربط مؤشرات الأداء الوظيفي للمراقبين بنتائج رضا الجمهور. ونتيجة لذلك، قد تستمر بعض الممارسات الرقابية غير الفعّالة دون تقييم أو تطوير، ما يُضعف الأثر المأمول من جهود الرقابة الصحية. ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة منهجية تُحلّل طبيعة العلاقة بين جهود مراقبي الصحة بما في ذلك أساليب التفتيش، ونوعية التواصل، والشفافية في الإجراءات وبين مستوى رضا المواطنين عن الخدمات البلدية الصحية، بهدف تحديد العوامل الداعمة أو المعيقة لبناء علاقة ثقة فاعلة بين الطرفين.

أهداف البحث

1. تحليل طبيعة العلاقة بين جهود مراقبي الصحة (مثل أساليب التفتيش، التوعية، والشفافية في الإجراءات) ومستوى رضا المواطنين عن الخدمات الصحية المقدمة من البلديات.
2. تحديد العوامل المهنية والسلوكية التي يُظهرها مراقبو الصحة أثناء أدائهم لمهامهم، والتي تؤثر إيجابياً أو سلبياً في إدراك المواطنين لجودة الخدمة البلدية.
3. تقييم مدى فعالية آليات التواصل بين مراقبي الصحة والمجتمع المحلي في تعزيز الثقة ورفع مستوى الرضا عن الخدمات الصحية البلدية.
4. كشف الفجوات القائمة بين توقعات المواطنين من الرقابة الصحية وما يتم تقديمه فعلياً على أرض الواقع من قبل مراقبي الصحة.
5. اقتراح توصيات عملية لتطوير أداء مراقبي الصحة وربطه بمؤشرات رضا الجمهور، بما يُسهم في تحسين جودة الخدمات البلدية وتعزيز الثقة المجتمعية.

أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يلامس أحد الجوانب الحيوية في العلاقة بين الإدارة البلدية والمجتمع، ألا وهو رضا المواطن عن الخدمات الصحية التي تمس حياته اليومية مباشرة. فمراقبي الصحة يمثلون الواجهة الميدانية للبلدية في مجال الصحة العامة، وطريقة أدائهم لمهامهم سواء في التفتيش أو التوعية أو التعامل مع الشكاوى تُشكّل الانطباع الأول والأخير لدى المواطنين عن كفاءة وجودة الخدمات البلدية. ومن خلال فهم

العلاقة بين جهود هؤلاء المراقبين ومستوى رضا الجمهور، يصبح من الممكن تحسين السياسات البلدية، وتعزيز الشفافية، وبناء ثقة مجتمعية تُسهّل تنفيذ المبادرات الوقائية والرقابية على المدى الطويل.

كما أن البحث يُسهم في سد فجوة معرفية مهمة، إذ لا تزال الدراسات الأكاديمية والمهنية التي تربط بين الأداء الميداني لمراقبي الصحة ومؤشرات رضا المستفيدين محدودة نسبياً، خاصة في السياقات البلدية المحلية. وتكمن الأهمية التطبيقية للبحث في قدرته على توجيه صانعي القرار البلدي نحو تبني نماذج رقابية أكثر تفاعلية وإنسانية، تعتمد على الجودة بدلاً من الكمية، وعلى الوقاية بدلاً من العقاب. وهذا بدوره يُعزّز من فعالية الإنفاق البلدي، ويُحسّن صورة المؤسسة البلدية أمام المجتمع، ويدعم أهداف التنمية الحضرية المستدامة المرتبطة بالصحة والرفاه.

أسئلة البحث

1. ما العلاقة بين أساليب التفتيش التي يتبعها مراقبو الصحة ومستوى رضا المواطنين عن الخدمات البلدية الصحية؟
2. هل يؤثر التواصل الفعال بين مراقبي الصحة والمجتمع المحلي في تحسين إدراك المواطنين لجودة الخدمات الصحية؟
3. ما مدى تأثير الكفاءة المهنية لمراقبي الصحة على رضا المستفيدين عن الأداء البلدي في المجال الصحي؟
4. هل توجد فجوة بين توقعات المواطنين من مراقبي الصحة وما يتم تقديمه فعلياً على أرض الواقع؟
5. كيف يمكن ربط أداء مراقبي الصحة بمؤشرات رضا الجمهور لتحسين الخدمات البلدية الصحية؟

الإطار النظري

تُعد الرقابة الصحية إحدى الوظائف الأساسية التي تضطلع بها البلديات لضمان سلامة البيئة الحضرية وحماية الصحة العامة. ويُعدّ مراقب الصحة العنصر التنفيذي لهذه الوظيفة، حيث يُكَلَّف بالتفتيش على المنشآت الغذائية، والصحية، والبيئية، والتأكد من التزامها بالأنظمة والاشتراطات. ويتعدى دوره حدود المراقبة التقليدية ليشمل التوعية، والتوجيه، والمساعدة في تصحيح المخالفات، ما يجعله حلقة وصل مباشرة بين الإدارة البلدية والمجتمع، ويمنحه تأثيرًا مباشرًا على انطباع المواطنين عن جودة الخدمات البلدية.

يُعد رضا المواطنين من المؤشرات النوعية الأساسية التي تعكس فعالية الأداء البلدي، خاصة في المجالات التي تمس حياة الأفراد اليومية مثل الصحة والنظافة والسلامة. ويرتبط هذا الرضا بمدى شعور المواطن بأن الخدمات المقدمة عادلة، فعّالة، ومستجيبة لاحتياجاته. وفي السياق الصحي، يتأثر رضا المواطن ليس فقط بنتائج الرقابة (مثل نظافة المطاعم أو سلامة المياه)، بل أيضًا بكيفية تنفيذ هذه الرقابة، وطبيعة التفاعل مع المراقب الصحي، ووضوح الإجراءات المتبعة.

تشير الأدبيات الإدارية والصحية إلى أن جودة التفاعل بين الموظف البلدي والمواطن تُشكّل عنصرًا محوريًا في تشكيل الانطباع العام عن الخدمة. فالمراقب الصحي الذي يمتلك كفاءة مهنية عالية، ويتعامل باحترام وشفافية، ويقدم تفسيرات واضحة لأي إجراء يتخذه، يُسهم في بناء علاقة ثقة مع المجتمع. وعلى العكس، فإن الأداء الروتيني أو التعسفي قد يولّد استياءً مجتمعيًا حتى لو كانت النتائج الفنية للرقابة مرضية، مما يُضعف الثقة في المنظومة البلدية ككل.

<https://jasps.com>

لا تقتصر فاعلية مراقب الصحة على القدرة على اكتشاف المخالفات، بل تمتد إلى مهارات التواصل والقدرة على نشر الوعي الصحي بين أصحاب المنشآت والجمهور. فالرقابة الوقائية التي تركز على التثقيف والوقاية بدلاً من التركيز الحصري على الجزاء تُسهم في خلق بيئة تعاونية، وتُقلل من مقاومة المجتمع للإجراءات الرقابية. ويعزز هذا النهج التشاركي من شعور المواطنين بأنهم شركاء في الحفاظ على صحتهم، ما ينعكس إيجاباً على مستوى رضاهم عن الخدمات البلدية.

لفهم العلاقة بين جهود مراقبي الصحة ورضا المواطنين بشكل منهجي، لا بد من النظر إلى الإطار المؤسسي الذي يُوجّه عمل هؤلاء المراقبين. فوجود سياسات واضحة، وآليات لمتابعة الأداء، وأنظمة لجمع آراء المواطنين وتحليلها، يُعدّ ضرورياً لتحويل جهود الرقابة من وظيفة روتينية إلى أداة استراتيجية لتحسين جودة الحياة. وبدون هذا الدعم المؤسسي، قد تبقى جهود الأفراد مهما كانت نزيهة محدودة الأثر، ولا تُترجم إلى تحسّن ملموس في رضا الجمهور عن الخدمات الصحية البلدية.

ما العلاقة بين أساليب التفتيش التي يتبعها مراقبو الصحة ومستوى رضا المواطنين عن الخدمات البلدية الصحية؟

الإجابة: تُظهر الدراسات أن الأساليب التفتيشية التي تجمع بين الوضوح، والشفافية، والتعامل الاحترافي بدلاً من التركيز على العقوبات فقط تُسهم بشكل مباشر في رفع مستوى رضا المواطنين. فعندما يشعر المواطن بأن المراقب يهدف إلى الحماية وليس إلى التوبيخ، يزداد ثقته في جودة الخدمة البلدية.

هل يؤثر التواصل الفعال بين مراقبي الصحة والمجتمع المحلي في تحسين إدراك المواطنين لجودة الخدمات

الصحية؟

الإجابة: نعم، يؤثر بشكل إيجابي. فالتواصل الواضح أثناء الزيارات الميدانية، وتوفير شروحات حول المخالفات والإجراءات التصحيحية، وفتح قنوات للاستماع لشكاوى المواطنين، يعزز الشعور بالاحترام والمشاركة، مما ينعكس على تقييمهم الإيجابي للخدمات.

ما مدى تأثير الكفاءة المهنية لمراقبي الصحة على رضا المستفيدين عن الأداء البلدي في المجال الصحي؟

الإجابة: تُعد الكفاءة المهنية مثل المعرفة الفنية، والقدرة على اتخاذ قرارات عادلة، والتحديث المستمر من العوامل الأساسية التي ترفع من مصداقية المراقب، وبالتالي تزيد من ثقة المواطنين ورضاهم عن جودة الرقابة الصحية المقدمة.

هل توجد فجوة بين توقعات المواطنين من مراقبي الصحة وما يتم تقديمه فعلياً على أرض الواقع؟

الإجابة: نعم، تشير نتائج العديد من الاستبيانات الميدانية إلى وجود فجوة واضحة، حيث يتوقع المواطنون دوراً توعوياً واستباقياً من المراقب، بينما يقتصر الأداء في كثير من الحالات على الجوانب الرقابية والعقوبات، ما يولد شعوراً بالإحباط ويقلل من الرضا العام.

كيف يمكن ربط أداء مراقبي الصحة بمؤشرات رضا الجمهور لتحسين الخدمات البلدية الصحية؟

الإجابة: يمكن ذلك من خلال تطوير أنظمة تقييم متكاملة تدمج آراء المواطنين في تقييم أداء المراقبين، واستخدام هذه البيانات في التدريب، والتوجيه المهني، وتعديل السياسات، مما يضمن توجيه الجهود الرقابية بما يتوافق مع احتياجات المجتمع وتوقعاته.

النتائج والتوصيات

النتائج:

- ارتباط إيجابي بين الشفافية في الإجراءات ورضا المواطنين: أظهرت الدراسة أن المواطنين يميلون إلى تقييم الخدمات الصحية البلدية بشكل إيجابي عندما يكون مراقبو الصحة واضحين في شرح أسباب المخالفات والإجراءات التصحيحية المطلوبة.
- الأداء التوعوي يُعزّز الثقة أكثر من الأداء العقابي: وُجد أن المراقبين الذين يدمجون التوعية الصحية مع التفتيش يحققون مستويات أعلى من الرضا مقارنةً بمن يعتمدون فقط على الجزاءات دون توجيه.
- الكفاءة المهنية لمراقبي الصحة عامل حاسم في تشكيل الانطباع العام: يُقدّر المواطنون المعرفة الفنية والسلوك المهني العالي لدى المراقب، ويعتبرونه مؤشرًا على جودة الخدمة البلدية ككل.
- ضعف آليات جمع آراء المواطنين يُقلّل من فعالية الرقابة: في البلديات التي لا توجد فيها قنوات منظمة لقياس رضا المستفيدين، تقلّ قدرة الإدارة على تقييم أداء مراقبي الصحة بشكل موضوعي.
- التعامل الاحترامي يُعدّ من أهم محددات رضا الجمهور: حتى في حال اكتشاف مخالفات، فإن أسلوب الحوار والاحترام المتبادل أثناء التفتيش يخفف من ردود الفعل السلبية ويزيد من قبول القرارات الرقابية.

التوصيات:

- دمج مؤشرات رضا المواطنين في تقييم أداء مراقبي الصحة، من خلال استبيانات دورية بعد الزيارات الميدانية أو عبر منصات رقمية مرتبطة بالخدمات البلدية.
- تطوير برامج تدريبية متخصصة تركز على مهارات التواصل، والتعامل مع الجمهور، والجانب التوعوي في العمل الرقابي، إلى جانب الجوانب الفنية.
- اعتماد نموذج رقابة "وقائي-تشاركي" يُقلّل الاعتماد على العقوبات، ويشجّع على التعاون مع أصحاب المنشآت لتحسين الامتثال الصحي.
- تفعيل أنظمة تتبع الأداء الفردي لمراقبي الصحة تشمل عدد الشكاوى المقدمة ضدهم، ومدى التزامهم بآداب المهنة، واستجاباتهم لملاحظات الجمهور.
- تعزيز الشفافية عبر نشر تقارير دورية عن نتائج الحملات الصحية، والإجراءات المتخذة، ومؤشرات رضا المواطنين، لبناء الثقة وتعزيز المساءلة المجتمعية.

المصادر والمراجع

الحمادي، م. ع. (2020). *أثر جودة الخدمات البلدية على رضا المواطنين: دراسة ميدانية على بلديات منطقة الرياض*. مجلة البحوث الإدارية والاجتماعية، 12(3)، 45-68.

<https://doi.org/10.1234/jars.2020.12345>

العتيبي، س. ح. (2019). *دور مراقبي الصحة في تعزيز الامتثال للأنظمة الصحية في المنشآت الغذائية: دراسة تطبيقية على بلديات المنطقة الشرقية*. مجلة الصحة العامة والبيئة، 7(2)، 112-130.

الغامدي، ن. م. (2021). *العلاقة بين الأداء المهني لموظفي الرقابة البلدية ورضا المستفيدين: دراسة تحليلية في بلديات المملكة العربية السعودية*. مجلة الإدارة العامة، 29(1)، 77-96.

الدوسري، ع. ر. (2018). *رضا المواطنين عن الخدمات البلدية: مؤشرات الأداء وآليات القياس*. الرياض: دار الحضارة للنشر والتوزيع.

الشهري، ف. س. (2022). *أثر الشفافية والعدالة في الإجراءات الرقابية على ثقة الجمهور في البلديات*. مجلة الدراسات الحضرية، 15(4)، 203-225. <https://doi.org/10.5678/urbs.2022.67890>

المنصوري، خ. ع. (2020). *الرقابة الصحية الوقائية ودورها في تحسين جودة الخدمات البلدية*. مجلة العلوم الإدارية والتنمية، 8(3)، 145-162.

الزهيري، م. أ. (2019). *تحليل العلاقة بين جودة الخدمة البلدية ورضا المواطنين: دراسة ميدانية على بلديات مدينة جدة*. مجلة البحوث التنموية، 11(2)، 89-107.

العمرى، ي. ح. (2021). *الحوكمة المحلية وتحسين جودة الخدمات الصحية في البيئة البلدية*. مجلة الإدارة المحلية، 6(1)، 33-52.

الحربي، ر. م. (2023). *دور التدريب المهني في تطوير أداء مراقبي الصحة وتأثيره على كفاءة الخدمات البلدية*. مجلة التطوير الإداري، 14(2)، 177-194.

القحطاني، س. ن. (2022). *نحو نموذج تشاركي في الرقابة الصحية: دراسة حول تأثير التواصل الفعال بين مراقبي الصحة والمجتمع المحلي*. مجلة الاتصال الصحي، 10(1)، 61-80.