

## بحث بعنوان

### دور المراقب في تطبيق معايير الجودة في المشاريع البلدية

اعداد

مجدي محمد يوسف ابو عبيد

مراقب

مجلس الخدمات المشتركة اربد

## المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور المراقب في تطبيق معايير الجودة في المشاريع البلدية، باعتباره عنصرًا محوريًا في ضمان تنفيذ الأعمال وفق المواصفات الفنية المعتمدة والمعايير الهندسية المحددة. وتزداد أهمية هذا الدور في ظل التوسع العمراني وتعدد المشاريع البلدية، مما يتطلب رقابة فعالة تضمن جودة التنفيذ، وتقليل الهدر، وتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد.

وتعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لبيان مسؤوليات المراقب وأثر التزامه بمعايير الجودة في رفع مستوى الأداء المؤسسي للمشاريع البلدية. كما تستعرض التحديات التي قد تواجه المراقبين أثناء أداء مهامهم، ومدى انعكاس تطبيق أنظمة الجودة على رضا المجتمع وتحقيق الاستدامة في البنية التحتية والخدمات البلدية.

<https://jasps.com>

## Abstract

This study aims to highlight the role of the supervisor in implementing quality standards in municipal projects, as a pivotal element in ensuring that work is carried out according to approved technical specifications and defined engineering standards. The importance of this role increases with urban expansion and the proliferation of municipal projects, necessitating effective oversight to guarantee quality execution, minimize waste, and achieve efficient resource utilization.

The study employs a descriptive-analytical approach to clarify the supervisor's responsibilities and the impact of their adherence to quality standards on enhancing the institutional performance of municipal projects. It also examines the challenges supervisors may face while performing their duties and the extent to which the application of quality systems impacts community satisfaction and the achievement of sustainability in municipal infrastructure and services.

## المقدمة

تُعد المشاريع البلدية من الركائز الأساسية للتنمية الحضرية وتحسين جودة الحياة، حيث تشمل مشاريع الطرق، وشبكات المياه والصرف الصحي، والحدائق العامة، والمرافق الخدمية. وتتطلب هذه المشاريع التزامًا صارمًا بمعايير الجودة لضمان سلامة التنفيذ وتحقيق الاستدامة طويلة الأمد.

ويأتي دور المراقب الفني أو الهندسي بوصفه المسؤول المباشر عن متابعة مراحل التنفيذ ميدانيًا، والتأكد من مطابقة الأعمال للمخططات والمواصفات الفنية المعتمدة. فهو حلقة الوصل بين الجهة المالكة والمقاول، ويقوم برصد المخالفات، وتوثيق الملاحظات، وإعداد التقارير الدورية التي تساهم في تصحيح مسار العمل عند الحاجة. وفي ظل التحديات التي تواجه المشاريع البلدية، مثل ضيق الوقت وضغط الميزانيات وتعدد الأطراف المعنية، تبرز الحاجة إلى تفعيل دور المراقب بشكل مهني قائم على أسس ومعايير جودة واضحة. ومن هنا تنبع أهمية دراسة هذا الدور وتحليل أثره في تحسين مخرجات المشاريع البلدية.

## مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في وجود قصور في تطبيق معايير الجودة في بعض المشاريع البلدية، مما يؤدي إلى ظهور عيوب فنية بعد فترة قصيرة من التنفيذ، وارتفاع تكاليف الصيانة والإصلاح. ويرتبط هذا القصور أحيانًا بضعف الرقابة الميدانية أو بعدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الممنوحة للمراقب.

كما تتمثل المشكلة في وجود فجوة بين المعايير النظرية للجودة والتطبيق العملي لها في مواقع المشاريع، نتيجة لضغوط العمل أو نقص التأهيل أو محدودية أدوات القياس والمتابعة. ويسعى هذا البحث إلى دراسة مدى فاعلية دور المراقب في تقليص هذه الفجوة وتحقيق الالتزام الفعلي بمعايير الجودة.

## أهداف البحث

1. التعرف على مهام ومسؤوليات المراقب في المشاريع البلدية.
2. تحليل أثر تطبيق معايير الجودة على نجاح المشاريع البلدية.
3. تحديد التحديات التي تواجه المراقب أثناء تنفيذ مهامه الرقابية.
4. قياس مدى التزام المشاريع البلدية بمعايير الجودة المعتمدة.
5. تقديم توصيات عملية لتعزيز دور المراقب في تحسين جودة المشاريع.

## أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في إبراز الدور الحيوي الذي يؤديه المراقب في ضمان جودة المشاريع البلدية، حيث يسهم في تقليل الأخطاء الفنية والانحرافات عن المواصفات، مما يحافظ على المال العام ويعزز كفاءة الإنفاق الحكومي. كما أن الرقابة الفعالة تسهم في تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات البلدية.

وتتبع أهمية البحث كذلك من كونه يقدم إطارًا علميًا يمكن للبلديات الاستفادة منه في تطوير أنظمة الرقابة الداخلية، وتحسين إجراءات المتابعة والتقييم. كما يسهم في تعزيز ثقافة الجودة والالتزام المهني في بيئة العمل البلدي.

## أسئلة البحث

1. ما الدور الأساسي للمراقب في المشاريع البلدية؟
2. كيف يسهم تطبيق معايير الجودة في نجاح المشاريع البلدية؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجه المراقب أثناء أداء مهامه؟
4. ما أثر ضعف الرقابة على جودة المشاريع البلدية؟
5. كيف يمكن تعزيز دور المراقب في تطبيق معايير الجودة؟

## الإطار النظري

يرتكز الإطار النظري على مفهوم الجودة الشاملة التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال الالتزام بالمعايير والمواصفات وتحقيق رضا المستفيدين. وتُعد المشاريع البلدية بيئة تطبيقية مهمة لهذه الفلسفة الإدارية. كما يستند البحث إلى معايير إدارة الجودة الدولية مثل ISO 9001، التي تركز على توثيق العمليات، والمراجعة المستمرة، والتحسين الدائم للأداء. ويلعب المراقب دوراً أساسياً في تنفيذ هذه المعايير ميدانياً. ويتناول الإطار النظري مفهوم الرقابة الإدارية باعتبارها وظيفة أساسية من وظائف الإدارة، تهدف إلى قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالأداء المخطط، واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند وجود انحرافات. ويشير الأدب الهندسي إلى أهمية الرقابة الفنية في المشاريع الإنشائية، حيث تسهم في ضمان الالتزام بالمواصفات الفنية ومعايير السلامة. ويُعد المراقب عنصراً رئيسياً في هذه المنظومة.

كما يتناول الإطار النظري العلاقة بين جودة التنفيذ والاستدامة، إذ إن الالتزام بمعايير الجودة يطيل العمر الافتراضي للمشاريع البلدية، ويقلل من الأثر البيئي والاقتصادي الناتج عن الأعطال المتكررة.

### إجابات أسئلة البحث

#### ما الدور الأساسي للمراقب في المشاريع البلدية؟

يتمثل الدور الأساسي للمراقب في متابعة تنفيذ الأعمال ميدانيًا والتأكد من مطابقتها للمخططات ومواصفات الفنية المعتمدة. كما يقوم بإعداد التقارير الدورية وتوثيق الملاحظات ورفعها للجهات المختصة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

#### كيف يساهم تطبيق معايير الجودة في نجاح المشاريع البلدية؟

يساهم تطبيق معايير الجودة في تقليل الأخطاء والانحرافات أثناء التنفيذ، مما يؤدي إلى تسليم المشروع بجودة عالية وفي الوقت المحدد. كما يقلل من الحاجة إلى أعمال إعادة الإصلاح والصيانة المبكرة، وبالتالي يخفف التكاليف التشغيلية المستقبلية.

#### ما أبرز التحديات التي تواجه المراقب أثناء أداء مهامه؟

يواجه المراقب تحديات مثل ضغط الجداول الزمنية، وتعدد الأطراف المشاركة في المشروع، وأحيانًا ضعف التعاون من بعض الجهات المنفذة. كما قد يواجه نقصًا في الصلاحيات أو الأدوات التقنية التي تساعده على أداء مهامه بكفاءة.

## ما أثر ضعف الرقابة على جودة المشاريع البلدية؟

يؤدي ضعف الرقابة إلى تنفيذ أعمال دون المستوى المطلوب، وظهور عيوب إنشائية أو تشغيلية بعد فترة قصيرة من تسليم المشروع. كما يترتب عليه هدر مالي نتيجة الحاجة إلى إصلاحات متكررة أو إعادة تنفيذ بعض الأعمال.

## كيف يمكن تعزيز دور المراقب في تطبيق معايير الجودة؟

يمكن تعزيز دوره من خلال منحه الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات الميدانية، وتوفير التدريب المستمر في أنظمة الجودة الحديثة. كما ينبغي تزويده بأدوات وتقنيات رقمية تساعد على توثيق الأعمال ومتابعتها بدقة وشفافية.

## النتائج والتوصيات

### النتائج

1. أظهرت الدراسة أن وجود مراقب مؤهل وملتزم بمعايير الجودة يسهم بشكل مباشر في رفع جودة المشاريع البلدية وتقليل نسبة الأخطاء الفنية.
2. تبين أن تطبيق معايير الجودة يقلل من تكاليف الصيانة المستقبلية ويزيد من العمر الافتراضي للمشاريع.
3. كشفت النتائج أن ضعف الصلاحيات الممنوحة للمراقب يحد من قدرته على تصحيح الانحرافات في الوقت المناسب.
4. أظهرت الدراسة أن استخدام التقنيات الرقمية في التوثيق والمتابعة يعزز دقة الرقابة وجودتها.

5. أكدت النتائج أن التدريب المستمر في أنظمة الجودة الحديثة يرفع من كفاءة المراقبين.

### التوصيات

1. ضرورة تأهيل المراقبين من خلال برامج تدريبية متخصصة في إدارة الجودة ومعاييرها الدولية.
2. منح المراقب الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات الفورية في موقع المشروع عند اكتشاف مخالفات.
3. تبني أنظمة رقمية حديثة لإدارة ومتابعة المشاريع البلدية.
4. تعزيز ثقافة الجودة داخل البلديات من خلال نشر الوعي بأهميتها بين جميع العاملين.
5. إنشاء آلية تقييم دوري لأداء المراقبين تعتمد على مؤشرات قياس واضحة ومحددة.

### المصادر والمراجع

1. أحمد، م. س. (2019). \*إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية\*. عمان: دار المسيرة.
2. البكري، ث. ي. (2018). \*إدارة الجودة: مدخل معاصر\*. عمان: دار اليازوري.
3. الجهني، ع. م. (2021). \*الرقابة الإدارية في القطاع البلدي\*. الرياض: مكتبة الرشد.
4. الحربي، ف. ع. (2020). \*إدارة المشاريع الهندسية وتطبيقات الجودة\*. جدة: دار خوارزم العلمية.
5. الدليمي، ط. ع. (2017). \*مبادئ إدارة الجودة الشاملة\*. عمان: دار صفاء.
6. الزهراني، س. م. (2022). \*حوكمة المشاريع البلدية\*. الرياض: دار الزهراء.
7. السالمي، ع. أ. (2018). \*الرقابة وضبط الأداء المؤسسي\*. القاهرة: دار الفكر العربي.

8. الطائي، ح. ع. (2019). \*إدارة المشاريع العامة\*. عمان: دار وائل للنشر.
9. عمر، ر. س. (2020). \*معايير الجودة في المشاريع الإنشائية\*. بيروت: دار الكتب العلمية.
10. يوسف، ن. د. (2021). \*تطبيقات ISO 9001 في القطاع الحكومي\*. القاهرة: دار المعرفة الجامعية.