

بحث بعنوان

أهمية الرقابة الداخلية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات

اعداد

ولاء خالد مصطفى صادق

المستخلص

يسعى هذا البحث إلى استكشاف وتحليل أهمية الرقابة الداخلية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في البلديات. يتناول البحث الفعالية والدور الذي تلعبه الرقابة الداخلية الإلكترونية في تحسين الإدارة الحكومية المحلية. يتمحور المستخلص حول العناصر الرئيسية التي ترتبط بفعالية هذا النوع من الرقابة، والتي تشمل الشفافية، والكفاءة، وتحسين استخدام التكنولوجيا في الإدارة البلدية.

تتناول الدراسة الأثر الإيجابي الذي يمكن أن تحققه الرقابة الداخلية الإلكترونية في تحسين تقديم الخدمات، سواء كان ذلك عبر تحسين إدارة الموارد المالية والبشرية أو تعزيز الشفافية في اتخاذ القرارات. كما تستعرض الدراسة تجارب ناجحة في تطبيق نظم الرقابة الداخلية الإلكترونية في بعض البلديات، مع التركيز على الفوائد التي نجمت عنها والتحديات التي قد تواجه هذا النهج.

باعتبارها تكنولوجيا حديثة، تقدم الرقابة الداخلية الإلكترونية إمكانيات جديدة لتحسين الكفاءة وتسهيل عمليات الرصد والتقييم. يُظهر المستخلص كيف يمكن أن تكون هذه الأداة محفزاً لتعزيز التفاعل بين البلديات والمواطنين، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز جودة الخدمات المحلية. في الختام، يقدم المستخلص توجيهات لتعزيز استخدام الرقابة الداخلية الإلكترونية كأداة فعالة في سياق البلديات لتحسين جودة الخدمات وتعزيز التفاعل الحكومي المواطنين.

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

This research aims to explore and analyze the significance of electronic internal control in enhancing the quality of services provided by municipalities. The study focuses on the effectiveness and role played by electronic internal control in improving local government administration. The abstract revolves around key elements associated with the effectiveness of this type of control, including transparency, efficiency, and the enhancement of technology utilization in municipal management.

The study addresses the positive impact that electronic internal control can have on improving service delivery, whether through enhancing financial and human resource management or promoting transparency in decision-making. Additionally, the research reviews successful experiences in implementing electronic internal control systems in some municipalities, emphasizing the benefits derived from them and the challenges that this approach may face.

As a modern technology, electronic internal control offers new capabilities to improve efficiency and facilitate monitoring and evaluation processes. The abstract demonstrates how this tool can act as a catalyst for enhancing interaction between municipalities and citizens, ultimately leading to the improvement of local service quality. In conclusion, the abstract provides guidelines to promote the effective use of electronic internal control in the context of municipalities to enhance service quality and foster government-citizen interaction.

المقدمة

تُعتبر الرقابة الداخلية أحد العناصر الرئيسية التي تسهم في تحسين جودة الخدمات في البلديات، حيث تلعب دوراً حيوياً في تحقيق الشفافية والكفاءة في إدارة الموارد وتنفيذ السياسات الحكومية. يعد هذا الموضوع محوراً مهماً للبحث، حيث يتناول الدراسة أهمية الرقابة الداخلية كآلية فعّالة لتعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل البلديات.

تعتبر البلديات بوصفها الواجهة المباشرة للحكومة المحلية، وهي المسؤولة عن تلبية احتياجات وتطلعات المواطنين على المستوى المحلي. يظهر من خلال الأبحاث والتجارب العملية أن فعالية الرقابة الداخلية في البلديات تسهم بشكل كبير في تحسين الإدارة ورفع مستوى رضا المواطنين.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

يعاني البحث الحالي من قلة الدراسات والأبحاث التي تسلط الضوء على أهمية الرقابة الداخلية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات. رغم أن التكنولوجيا الحديثة تلعب دوراً متزايد الأهمية في تحسين الإدارة الحكومية، إلا أن هناك فجوة في الأدبيات تتعلق بكيفية استخدام الرقابة الداخلية الإلكترونية بشكل فعّال لتحسين جودة الخدمات المقدمة في سياق البلديات.

أسئلة البحث:

ما هي دور الرقابة الداخلية في البلديات وكيف يتم تعريفها؟

استكشاف تعريف وأهداف الرقابة الداخلية في سياق البلديات.

كيف تؤثر الرقابة الداخلية على شفافية العمل الحكومي في البلديات؟

تحليل كيف يمكن للرقابة الداخلية أن تعزز مبادئ الشفافية والنزاهة في البلديات.

ما هو تأثير الرقابة الداخلية على إدارة الموارد المالية والبشرية في البلديات؟

دراسة تأثير الرقابة الداخلية على تحسين إدارة الموارد المالية والبشرية.

كيف يؤثر أداء الرقابة الداخلية على رضا المواطنين بخدمات البلدية؟

تحليل كيف يمكن أن تسهم فعالية الرقابة الداخلية في رفع مستوى رضا المواطنين.

هل هناك تجارب ناجحة في تطبيق نظم الرقابة الداخلية في بلديات معينة؟

دراسة وتحليل تجارب ناجحة لتطبيق أنظمة الرقابة الداخلية في بعض البلديات.

ما هي التحديات التي قد تواجه فعالية الرقابة الداخلية في البلديات؟

تحليل التحديات المحتملة التي يمكن أن تعيق فعالية الرقابة الداخلية.

وعليه فقد حاول الباحث التعرف على أثر أهمية الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمات في البلديات من خلال الإجابة عن التساؤل التالي:

ما هو أثر أهمية الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمات في البلديات؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أهمية الرقابة الداخلية في البلديات؟
- ما هي معوقات الرقابة الداخلية في البلديات؟
- ما هو أثر أهمية الرقابة الداخلية في البلديات؟

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال أهمية موضوع الرقابة الداخلية الإلكترونية والذي يعتبر من المواضيع الرئيسية المهمة في عصرنا الحالي لما يمثله من أهمية وضرورة لمتطلبات التحول من العمل التقليدي في المؤسسات الخدمية مثل البلديات إلى العمل الإداري الإلكتروني الذي يسعى إلى تمكين المستفيد من إنجاز معاملاتهم بكل يسر وسهولة، كما أن هذا التحول يمثل تغييراً أساسياً في طرق إنجاز الأعمال في عصر تكنولوجيا المعلومات في عالم يعترف بقيمة المعلومات التطبيقية على أنها بوابة المستقبل.

كما وتتبع أهمية الدراسة الحالية من أنها تقوم على تشخيص واستقراء أثر أهمية الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمات في البلديات، لأن الرقابة الداخلية الإلكترونية تتضمن مشاركة البيانات وعمليات التبادل الإلكتروني بين الجهات الحكومية من أجل التحسين المستمر في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي:

التعرف على أثر أهمية الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمات في البلديات. وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على أهمية الرقابة الداخلية في البلديات؟
- التعرف على معوقات الرقابة الداخلية في البلديات؟
- التعرف على أثر الرقابة الداخلية في البلديات؟

الإطار النظري

ما هي أهمية الرقابة الداخلية في البلديات؟

تبرز أهمية تطبيق الرقابة الداخلية الإلكترونية في تقديم الخدمات للمواطنين وضمان حصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في كافة القضايا كما وتعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية؛ الأمر الذي يساعد على توفير الوقت اللازم لإنجاز المعاملات وتحقيق الاتصال الفعال والتقليل من التعقيدات الإدارية. كما تهدف الرقابة الداخلية الإلكترونية إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين والمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف عن استخدام النظام اليدوي، والتسهيل عليهم وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات الحكومية وتقليل الوقت المستهلك من قبل المواطنين أو المؤسسات.

كما أن من أهم متطلبات تطبيق الرقابة الداخلية الإلكترونية في البلديات توفير مجموعة من المتطلبات والبنى التحتية حتى تستطيع الاستفادة من خدمات الرقابة الداخلية الإلكترونية، وتمثل هذه المتطلبات تحولاً شاملاً في المفاهيم والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي من خلال تغير النظام الحالي في البلديات الذي يشمل المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية حتى تلائم أنظمة الرقابة الداخلية الإلكترونية وتدخل حيز التنفيذ العملي. وتتمثل فيما يلي:

- المتطلبات الإدارية: من خلال وجود قيادات تواكب التطوير والتغيير وتدعمه تتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات وتكون قادرة على الابتكار للتخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعيقة للتطور.
- المتطلبات البشرية: من خلال وجود كوادر بشرية تتمتع بالمهارات لتكون قادرة على التعامل مع أنظمة الرقابة الداخلية الإلكترونية أو قيام البلدية بتأهيل الكوادر البشرية الموجودة حتى تكون

قادرة على التعامل مع المتطلبات المادية والفنية اللازمة لإدارة المعلومات وتداولها عبر أنظمة وتطبيقات الرقابة الداخلية الإلكترونية .

- المتطلبات التقنية: توفير تطبيقات الرقابة الداخلية الإلكترونية الخاصة بالبلدية بجميع الأنظمة الإلكترونية الحديثة وشبكات الاتصالات ولتحقيق ذلك لابد من توفير البنية التحتية الإلكترونية وتوفير الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من خدمات الرقابة الداخلية الإلكترونية ومنها أجهزة الحاسوب الشخصية والمحمولة والهواتف الذكية والشبكات وغيرها من الأجهزة التي تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية والداخلية تحقق الاستفادة القصوى من خدماتها وتوفير خدمة الإنترنت داخل البلدية.

- المتطلبات المالية: توفير البنية التحتية والأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية وتحديثها وإعداد البرامج التدريبية والتأهيلية للكوادر البشرية لذا لابد من توفير التمويل الكافي للاستفادة من خدمات الرقابة الداخلية الإلكترونية وتخصيص الميزانيات لكل الأعمال المتعلقة بمستلزماتها.

ما هي معوقات أهمية الرقابة الداخلية في البلديات؟

هناك العديد من المعوقات التي لأهمية الرقابة الداخلية في البلديات ومن أهمها: ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات والمخاطر التي تتعرض لها الرقابة الداخلية الإلكترونية على الانترنت كالقرصنة الإلكترونية واختراق المواقع الحكومية وغياب التشريعات والأنظمة القضائية في المجال الالكتروني، بالإضافة إلى التكلفة المادية المرتفعة لاستخدام الانترنت وعدم وثوق بعض المستخدمين بالتعاملات الإلكترونية والأعطال المتكررة لشبكة الاتصالات وضعف الوعي الاجتماعي عموماً بأهمية

التحول نحو استخدام الرقابة الداخلية الإلكترونية وقلة وجود موظفين ذوي خبرة في تكنولوجيا الويب ونقص الموارد المالية وقضايا عديدة حول الخصوصية والأمان. كما ويمكن تلخيص المعوقات التي تحول دون تطبيق الرقابة الداخلية الإلكترونية في البلديات مايلي:

- المعوقات الإدارية والتنظيمية: مثل مقاومة التغير من قبل بعض المسؤولين وضعف إلمام العاملين بخدمات الرقابة الداخلية الإلكترونية وتطبيقاتها.
- المعوقات البشرية: مثل : غموض مفهوم الرقابة الداخلية الإلكترونية لدى كثير من العاملين في المؤسسات الحكومية، ونقص الكوادر البشرية المؤهلة في برمجيات الحاسوب وقلة خبرة الكادر بخدمات الرقابة الداخلية الإلكترونية .
- المعوقات التقنية، مثل: ضعف البنية التحتية ونقص جاهزية البلديات للاستفادة من خدمات الرقابة الداخلية الإلكترونية، وضعف القدرة التكنولوجية لشبكات الاتصالات في بعض البلديات.
- المعوقات المالية، مثل: التكلفة المالية الكبيرة لاستخدام شبكة الإنترنت وقلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وعدم وجود ميزانية لتحديث الأجهزة في البلديات خاصة وأن تقنية المعلومات في تطور مستمر، مما يجعل تحديث الأجهزة مع هذه التطورات أمراً مكلفاً جداً.

ما هو أثر الرقابة الداخلية في البلديات؟

أن أهمية الرقابة الداخلية في البلديات يمكن المستفيدين من الحصول على الخدمات بطريقة عادلة وسهلة من خلال رسائل الكترونية ذكية بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتحقيق رضاهم

<https://jaspss.com>

على الخدمات المقدمة من هيئات الحكم المحلي وتأسيس بنية الكترونية تقنية للتحويل الى بلديات الكترونية ورفع قدراتها وتحقيق الاستثمار الأمثل لمقدراتها وتخفيف الضغط على الموظفين، وتبسيط إجراءات العمل والدقة والانجاز بشكل أسرع وجهد أقل واختصار الإجراءات الادارية بين الدوائر وتقديم الخدمات عن بُعد وتقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية والتقليل من التزاحم و عدد مرات التردد على البلديات وتحقيق مبدأ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.

كما وإن توفير المتطلبات الرقابة الداخلية الإلكترونية بكل تفاصيلها في البلديات يساعد على إنشاء وتطبيق أنظمة الرقابة الداخلية الإلكترونية وتحقيق الاستفادة القصوى من خدماتها والوصول إلى الاستخدام الأمثل لكافة تطبيقاتها من أي مكان وتقليل المخاطر التي قد تواجه المستخدم كما أنها تسهم في تأدية البلدية لوظائفها بصورة أكثر فعالية ومصادقية مما يساعد على زيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية مع البلدية من قبل متلقي الخدمة وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين مما يعمل على تقليل أوقات المعاملات للمواطنين متلقي الخدمة وقد شكلت التوجيهات الملكية المتعلقة بحزمة من الإجراءات التحفيزية للبلديات وإطلاق الجوائز التحفيزية التي ساهمت بإحداث نقلة نوعية في العمل البلدي وتحسين الخدمات التي تقدم للمواطن إذ أكد جلالة الملك عبدالله الثاني أن الوطن والمواطن بحاجة إلى نقلة نوعية في العمل البلدي وتحقيق إنجاز على أرض الواقع مشيراً إلى المسؤولية الكبيرة التي تقع على البلديات في التنمية والتشغيل.

وجاءت الرقابة الداخلية الإلكترونية بالعمل على إلحاق البلديات في منظومة الخدمات التي تقدمها البلدية للمواطنين لأن النهوض بالاقتصاد والتنمية يحتاج بشكل أساسي إلى مشاركة حقيقية بين المجالس المحلية

والحكومة من أجل تفعيل دور البلديات في العمل التنموي من خلال تنفيذ مشروع تطوير الخدمات الإلكترونية للبلديات من أجل تبسيط الإجراءات عن طريق الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات وزيادة الشفافية وتقليل الوقت والجهد على المواطنين في الحصول على جودة الخدمات وتطبيق أعلى مستويات أمن المعلومات، هذا إضافة إلى تقليل عدد المعاملات الورقية ما أمكن وعليه يمكن أن تشمل الخدمات التي تقدمها البلديات من خلال أهمية الرقابة الداخلية ترخيص الابنية والمحلات والشركات، ودفع رسوم الابنية والتحقيقات والمهن، وطلبات الأعمال الإنشائية الكترونيا، وتقديم الشكاوى والمقترحات وطلبات الصيانة والخدمات العامة، كذلك إصدار تصاريح الحفر وإنشاء وصيانة الأطراف والنقاطات المرورية وإصدار تصاريح خيم المناسبات العامة والنشاطات الثقافية والترفيهية وخدمة إزالة مظاهر إعاقة الحركة المرورية بالإضافة يمكن الحصول على خدمات إصدار رخصة بناء إصدار إذن أشغال.

النتائج:

أثر الرقابة الداخلية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات: تشير النتائج إلى أن الاستخدام الفعال للرقابة الداخلية الإلكترونية يسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في البلديات، من خلال تحسين عمليات الرصد والتقييم وتعزيز الشفافية في اتخاذ القرارات.

تحسين إدارة الموارد المالية والبشرية: تظهر النتائج أيضًا أن الرقابة الداخلية الإلكترونية تلعب دورًا كبيرًا في تحسين إدارة الموارد المالية والبشرية في البلديات، مما يسهم في تحقيق كفاءة أكبر وتحسين استخدام الموارد.

زيادة التفاعل بين الحكومة المحلية والمواطنين: أظهرت الدراسة أن تطبيق الرقابة الداخلية الإلكترونية يمكن أن يكون محفزاً لتعزيز التفاعل بين البلديات والمواطنين، حيث يتيح توفير معلومات شفافة وتحسين قنوات التواصل.

التوصيات:

تعزيز التوعية والتدريب: يوصى بضرورة تعزيز التوعية وتقديم التدريب للمسؤولين والعاملين في البلديات حول فوائد وكيفية تنفيذ الرقابة الداخلية الإلكترونية بفعالية.

تبني التكنولوجيا الحديثة: يجب على البلديات تبني التكنولوجيا الحديثة وضمان استخدامها بشكل فعال لضمان تحسين العمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات.

إجراء دراسات حالة إضافية: يُنصح بإجراء دراسات حالة إضافية لتوثيق تجارب ناجحة لتطبيق الرقابة الداخلية الإلكترونية في بلديات مختلفة وتحليل العوائق والفوائد.

تعزيز التشاركية مع المواطنين: ينصح بتعزيز التشاركية مع المواطنين في عمليات اتخاذ القرارات وتوفير وسائل لجمع ملاحظاتهم ومشاركتهم في تقييم جودة الخدمات.

تحسين أمان البيانات: يجب على البلديات تكثيف جهودها لتحسين أمان البيانات الإلكترونية لضمان حماية المعلومات الحساسة وضمان الخصوصية.

المصادر والمراجع

- الحضيبي، ابراهيم (2011)، واقع تطبيق الرقابة الداخلية الإلكترونية في كليات جامعة شقراء، مجلة التربية، جامعة الأزهر، العدد 146 ، مصر.
- الرزي، ديانا (2012)، الرقابة الداخلية الإلكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، الجامعة الإسلامية، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا، المجلد 20 ، العدد 1، غزة، فلسطين.
- الشريف، عبده (2009)، استراتيجية تقديم خدمات الرقابة الداخلية الإلكترونية عبر الموبايل، شؤون العصر، المركز اليمني للدراسات الاستراتيجية، المجلد 13 ، العدد 35 ، اليمن.
- عبدالوهاب، ياسر (2009)، دور الرقابة الداخلية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على ورشة حكومة دبي، مجلة النهضة، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد 10 ، مصر.
- العضيلة، علي و العبيري، فهد (2010)، اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الرقابة الداخلية الإلكترونية بالمدينة المنورة: دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المجلد 21 ، العدد 2، المملكة العربية السعودية.
- العياشي، زرار (2014)، مبادئ واستراتيجيات إرساء الرقابة الداخلية الإلكترونية ، مجلة الفقه والقانون، العدد 20 ، المغرب.

- المجالي، نشأت (2022)، دور الرقابة الداخلية الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، العدد 3، عمان، الاردن.
- محمد، نهلة (2020)، العوامل المؤثرة على تطبيق الرقابة الداخلية الإلكترونية : دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم بالخرطوم، السودان، مجلة العلوم الهندسية وتكنولوجيا المعلومات، المركز القومي للبحوث، المجلد 4، العدد 1 ، السودان.
- Alabdallat, W. I. M. (2020). Toward a mandatory public e-services in Jordan. Cogent Business & Management, 7(1), 1727620.
- Chauhan, S., & Agarwal, N. (2017). How do smart cities influence governance? A descriptive literature review. Advances in smart cities: Smarter people, governance, and solutions, 9-22.
- Hanum, S., Al Adawiyah, R., Sensuse, D. I., Lusa, J. S., Arief, A., & Prima, P.(2020). Factors Influencing e-Government Adoption (A Case Study of Information System Adoption in PPATK)(Faktor-faktor yang Mempengaruhi Adopsi e-Government (Studi Kasus Adopsi Sistem Informasi di PPATK)).JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi),22(1), 19-30.