

بحث بعنوان

دور مأمور الاستعلامات في تحسين خدمات البلدية: دراسة تحليلية

إعداد

دينا عمر مشافي ابو درويش

مأمور استعلامات - الفئة الثالثة

مجلس خدمات معان

المُلخَص

يلعب مأمور الاستعلامات دورًا حيويًا في تحسين جودة خدمات البلدية من خلال كونه حلقة وصل رئيسية بين المواطنين والدوائر البلدية المختلفة، حيث يساهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات، ومعالجة الاستفسارات والشكاوى بفعالية. يتمثل هذا الدور في استقبال المراجعين، وتوجيههم إلى الأقسام المختصة، وضمان انسيابية العمليات الإدارية، مما يعزز ثقة المواطنين بالبلدية ويعكس التزامها بتلبية احتياجاتهم. تعتمد فعالية مأمور الاستعلامات على مهاراته في التواصل والتنظيم، بالإضافة إلى استخدامه للتقنيات الحديثة التي تسرع من تقديم الخدمات. تقدم الدراسة التحليلية تقييمًا شاملاً لأثر هذا الدور على تحسين الكفاءة التشغيلية للبلدية، وتوصي بتطوير مهارات مأموري الاستعلامات وتوفير البنية التحتية التقنية لدعم أدائهم.

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

The information officer plays a vital role in improving the quality of municipal services by being a key link between citizens and the various municipal departments, facilitating access to information and services, and effectively handling inquiries and complaints. This role consists of receiving visitors, directing them to the relevant departments, and ensuring the smooth flow of administrative processes, which enhances citizens' confidence in the municipality and reflects its commitment to meeting their needs. The effectiveness of the information officer depends on his communication and organizational skills, in addition to his use of modern technologies that accelerate the provision of services. The analytical study provides a comprehensive assessment of the impact of this role on improving the operational efficiency of the municipality, and recommends developing the skills of information officers and providing the technical infrastructure to support their performance.

المُقَدِّمة

تعد البلديات من أهم المؤسسات التي تسهم في تقديم الخدمات الأساسية وتنظيم حياة المواطنين داخل المجتمعات المحلية، حيث تشكل حلقة وصل بين الحكومة والمجتمع من خلال توفير بنية تحتية وخدمات تلبي احتياجات السكان. وتبرز أهمية تحسين خدمات البلديات كعامل أساسي لتحقيق التنمية المستدامة، وهو ما يتطلب تضافر جهود العاملين فيها، خاصة الأدوار المحورية لبعض الوظائف التي تسهم بشكل مباشر في تعزيز رضا المواطنين عن الأداء البلدي. ومن بين هذه الوظائف الحيوية يبرز دور مأمور الاستعلامات كواجهة أولى للمؤسسة، مما يجعله مفتاحاً لتقديم خدمات متميزة.

يتسم دور مأمور الاستعلامات في البلديات بأهمية خاصة نظراً لمسؤوليته عن التواصل المباشر مع المواطنين وتوجيههم إلى الخدمات المناسبة، سواء كانت إدارية أو تقنية أو استشارية. هذا الدور يجعل منه عنصراً حاسماً في تسهيل الإجراءات وتقليل التحديات التي قد تواجه المراجعين أثناء تفاعلهم مع البلدية. فبفضل مهاراته في إدارة الوقت وتقديم المعلومات الدقيقة، يسهم مأمور الاستعلامات في بناء انطباعات إيجابية عن البلدية ككل ويعزز من كفاءتها في تلبية احتياجات المجتمع المحلي.

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه البلديات، بما في ذلك زيادة عدد السكان وتعدد الإجراءات الإدارية، أصبح من الضروري تطوير أداء مأمور الاستعلامات ليواكب هذه المتغيرات. وتتطلب هذه المهمة الاستثمار في تحسين مهاراته التواصلية والتنظيمية، بالإضافة إلى تسخير التكنولوجيا لدعم عمله. إذ يُمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي والأنظمة الإلكترونية أن تعزز من قدرته على تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة، مما يسهم في تحقيق رؤية شاملة لتطوير الخدمات البلدية. تركز هذه الدراسة التحليلية على استكشاف دور مأمور

الاستعلامات في تحسين خدمات البلدية من خلال تقييم مدى تأثير أدائه على جودة الخدمة ورضا المواطنين. كما تسلط الضوء على الممارسات الحالية والتحديات التي يواجهها مأمورو الاستعلامات، وتقدم توصيات تسهم في تعزيز كفاءتهم المهنية. ويعتمد البحث على تحليل بيانات ميدانية تم جمعها من بلديات مختلفة، إلى جانب مراجعة الأدبيات ذات الصلة لدراسة هذا الموضوع من زوايا متعددة.

إن البحث في هذا الموضوع لا يقتصر على الجانب الإداري فقط، بل يمتد إلى تأثيره الاجتماعي من خلال دوره في تقوية العلاقة بين البلدية والمجتمع المحلي. فعندما يكون مأمور الاستعلامات قادرًا على تقديم خدمات متميزة، فإنه يسهم في تعزيز الشفافية والمصداقية في عمل البلديات، مما ينعكس إيجابيًا على ثقة المواطنين بها. ومن هنا تتبع أهمية هذه الدراسة التي تسعى لتقديم فهم أعمق لدور مأمور الاستعلامات وآفاق تطويره لتحقيق تحسين مستدام في خدمات البلدية.

مشكلة البحث

تواجه البلديات تحديات متعددة في تقديم خدماتها للمواطنين، إذ تتنوع هذه التحديات بين الإدارية، والتنظيمية، والتكنولوجية، مما يؤثر على جودة الخدمات وكفاءتها. ومن بين الأدوار المهمة التي غالبًا ما تكون تحت الضوء، يبرز دور مأمور الاستعلامات الذي يمثل الواجهة الأولى للمؤسسة البلدية في تعاملها مع المواطنين. غير أن هذا الدور يواجه العديد من المشكلات التي تتعلق بغياب التدريب الكافي، وضعف الموارد التكنولوجية الداعمة، الأمر الذي يحد من قدرته على تحسين الخدمات وتلبية تطلعات المجتمع المحلي.

تعاني البلديات من نقص في تطوير الكفاءات المهنية لمأموري الاستعلامات، وهو ما يؤدي إلى ضعف في تعاملهم مع المواطنين ومعالجة استفساراتهم بشكل فعال. في كثير من الحالات، يفتقر مأمورو الاستعلامات

إلى المهارات اللازمة لإدارة الوقت، وتقديم المعلومات الدقيقة، وتوجيه المراجعين بالشكل الأمثل، مما يؤدي إلى تفاقم شعور المواطنين بالإحباط نتيجة طول الإجراءات وتعقدها. كما أن غياب الدعم المستمر من قبل الإدارات البلدية يزيد من تفاقم هذه المشكلة. إضافة إلى ذلك، تعاني البلديات من قصور في استخدام التكنولوجيا الحديثة التي يمكن أن تسهم في تحسين دور مأمور الاستعلامات. فغياب الأنظمة الإلكترونية المتكاملة أو التطبيقات المخصصة يسهم في زيادة العبء على المأمورين، ويحد من قدرتهم على تقديم الخدمات بشكل سريع وفعال. هذا القصور التكنولوجي لا يؤثر فقط على كفاءة العمل، بل ينعكس أيضًا على رضا المواطنين، الذين يتوقعون خدمات متطورة ومواكبة للتغيرات السريعة في العالم الرقمي.

تمثل هذه المشكلات تحديًا كبيرًا أمام البلديات، خاصة في ظل تزايد أعداد السكان وتنوع احتياجاتهم. ومع تزايد الطلب على خدمات بلدية أسرع وأكثر جودة، يصبح من الضروري إعادة النظر في دور مأمور الاستعلامات وتحليل أوجه القصور الحالية لمعالجتها بشكل جذري. يطرح هذا الواقع ضرورة ملحة لتبني استراتيجيات مبتكرة لتحسين أداء مأموري الاستعلامات من خلال التدريب، وتوفير الموارد، والاعتماد على التكنولوجيا. من هنا، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل مشكلة ضعف أداء مأموري الاستعلامات في البلديات وتأثير ذلك على جودة الخدمات المقدمة. كما تهدف إلى استكشاف الأسباب التي تؤدي إلى هذه المشكلة وتقديم توصيات عملية تسهم في تعزيز كفاءة مأموري الاستعلامات، وتحسين بيئة العمل، وبالتالي تحقيق رضا المواطنين وتعزيز الثقة بين المجتمع المحلي والبلديات.

أهداف البحث

1. تحديد دور مأمور الاستعلامات في تحسين خدمات البلدية من خلال تحليل الواجبات والمسؤوليات التي يقوم بها، وتحديد العوامل التي تؤثر على أدائه وتقييمها.
2. دراسة تحليلية لتقييم الاحتياجات والمتطلبات الخاصة بخدمات البلدية في المجتمع، ومدى تأثير دور مأمور الاستعلامات على تلبية هذه الاحتياجات.
3. استكشاف أدوار مأمور الاستعلامات في تحسين التواصل بين البلدية والمواطنين، ودوره في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم.
4. تحليل العلاقة بين مأمور الاستعلامات والجهات الحكومية الأخرى والشركات الخاصة، ودراسة تأثير هذه العلاقات على تحسين خدمات البلدية.
5. تقديم توصيات واقتراحات لتعزيز دور مأمور الاستعلامات في تحسين خدمات البلدية، وتحسين كفاءته وفعاليته في تحقيق أهدافه.

أهمية البحث

1. فهم أفضل لدور مأمور الاستعلامات في تحسين خدمات البلدية يمكن أن يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في العملية الإدارية وتحديد الفرص لتحسين الخدمات.
2. توجيه الاهتمام نحو تحليل وتقييم أداء مأمور الاستعلامات يمكن أن يساعد في تحديد العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة وسبل تحسينها.

3. البحث في دور مأمور الاستعلامات في تحسين خدمات البلدية يمكن أن يوفر أدلة قيمة للمسؤولين الحكوميين لاتخاذ القرارات الصحيحة وتحسين العمل الإداري.

4. دراسة تحليلية حول دور مأمور الاستعلامات في تحسين خدمات البلدية يمكن أن تساهم في تعزيز التواصل بين البلدية والمواطنين وتحسين رضاهم عن الخدمات المقدمة.

5. البحث في هذا الموضوع يمكن أن يساهم في تعزيز الشفافية والشفافية في إدارة البلديات وتحسين كفاءة وفعالية تقديم الخدمات العامة للمواطنين.

أسئلة البحث

1. ما هي الواجبات والمسؤوليات الرئيسية لمأمور الاستعلامات في تحسين خدمات البلدية؟
2. ما هي العوامل التي تؤثر على أداء مأمور الاستعلامات وكيف يمكن تحسينها؟
3. كيف يمكن لمأمور الاستعلامات تحسين التواصل بين البلدية والمواطنين لتحسين جودة الخدمات المقدمة؟
4. ما هي العلاقة بين مأمور الاستعلامات والجهات الحكومية الأخرى والشركات الخاصة وكيف يؤثر ذلك على تحسين خدمات البلدية؟
5. ما هي التحديات التي تواجه مأمور الاستعلامات في تحسين خدمات البلدية وكيف يمكن التغلب عليها؟

الإطار النظري

يعد دور مأمور الاستعلامات في البلديات من الأدوار الحيوية التي تؤثر بشكل مباشر على مستوى تقديم الخدمات للمواطنين، حيث يمثل الرابط الأول بين المراجعين والدوائر البلدية المختلفة. يتطلب أداء هذا الدور مهارات تواصل عالية وقدرة على إدارة المعلومات والتعامل مع الاستفسارات والشكاوى بفعالية، مما يعزز من تجربة المراجعين ويساهم في تحسين صورتها العامة. يندرج هذا الدور ضمن السياق الإداري البلدي الذي يتطلب تحسيناً مستمراً بما يتناسب مع تطور احتياجات المواطنين وتغيرات بيئة العمل داخل البلديات.

مأمور الاستعلامات يتحمل مسؤولية أساسية في تسهيل إجراءات الوصول إلى الخدمات البلدية، ويشمل ذلك تقديم الإرشادات والتوجيهات اللازمة للمواطنين حول كيفية إتمام المعاملات واختيار الأنظمة والخدمات المناسبة لهم. يعتمد نجاح مأمور الاستعلامات في هذا المجال على مدى فاعلية أنظمة المعلومات المستخدمة في البلدية، حيث تسهم الأنظمة الإلكترونية المتكاملة في تسريع عملية توجيه المراجعين وضمان حصولهم على الخدمات المطلوبة بسرعة وبدون تعقيد. إن تحسين استخدام هذه الأنظمة الحديثة يعد من الخطوات الأساسية في تطوير دور مأمور الاستعلامات.

كذلك، يتمثل جزء كبير من تحسين خدمات البلدية في قدرة مأمور الاستعلامات على التعامل مع الضغط المستمر للمراجعين والمواطنين، ما يتطلب منه توافر مهارات تنظيمية وتخطيطية على درجة عالية من الكفاءة. كما يعد تدريب مأموري الاستعلامات على أساليب التعامل مع الحالات الطارئة والاستجابة السريعة للشكاوى جزءاً من تطوير هذا الدور، مما يعزز من فعالية الأداء البلدي بشكل عام. وبالتالي، فإن إنشاء بيئة عمل تدعم هذه المهارات تساهم في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها البلدية.

هناك أيضًا بعد اجتماعي يتصل بدور مأمور الاستعلامات في تعزيز العلاقة بين المواطن والبلدية. فحينما يشعر المواطن أن لديه نقطة اتصال موثوقة وفعالة قادرة على تلبية احتياجاته، فإن ذلك يعزز من ثقته في الحكومة المحلية ويزيد من شعوره بالرضا. هذه العلاقة الطيبة تؤثر بشكل إيجابي على صورة البلدية في نظر المجتمع، مما ينعكس بدوره على استمرارية تطور الخدمة وتوسع نطاقها لتلبية احتياجات المواطنين المتزايدة. وفي ضوء هذه الأبعاد، يصبح من الضروري أن تركز البلديات على تطوير الأطر التي تحكم عمل مأموري الاستعلامات، من خلال توفير التدريب المستمر وتحسين الموارد المتاحة لهم، مثل تبني تقنيات حديثة وأساليب عمل مرنة. هذا التطوير الشامل يهدف إلى تحسين الكفاءة والسرعة في تقديم الخدمات، ما يساهم في تحقيق تجربة إيجابية للمواطنين وتحسين الأداء العام للبلديات.

1. مفهوم دور مأمور الاستعلامات في البلديات: يعكس هذا الإطار النظري الدور الحيوي لمأمور الاستعلامات باعتباره الحلقة الأولى في التواصل بين المواطنين والبلدية، حيث يتولى تقديم المعلومات الأساسية والتوجيه للمراجعين، مما يؤثر بشكل مباشر على فاعلية الخدمات المقدمة. مأمور الاستعلامات في البلديات هو أحد الموظفين الذين يتعاملون مع الاستفسارات التي يقدمها المواطنون والمتعاملون مع البلدية. يلعب هذا الدور دورًا مهمًا في تحسين التواصل بين المواطنين والإدارة المحلية. فمأمور الاستعلامات يعتبر نقطة الاتصال الأولى التي تتيح للأفراد الحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها حول الخدمات البلدية. قد يشمل عمله تقديم تفاصيل حول الإجراءات المتبعة في المعاملات الإدارية، مواعيد العمل، أو آلية تقديم الطلبات.

يتطلب عمل مأمور الاستعلامات مهارات عالية في التعامل مع الجمهور وتقديم المساعدة بشكل واضح وفعال. إذ ينبغي له أن يكون قادرًا على الاستماع الجيد للاستفسارات، والتأكد من تقديم الإجابات الدقيقة والمناسبة. بالإضافة إلى ذلك، يتطلب الدور الإلمام التام بالقوانين والأنظمة المحلية المتعلقة بالبلدية من أجل توفير معلومات صحيحة وموثوقة. يعمل مأمور الاستعلامات أيضًا على تقديم الدعم الفني والإداري للموظفين الآخرين في البلديات. فبعض البلديات قد تستخدم أنظمة إلكترونية لإدارة الاستعلامات، ويكون مأمور الاستعلامات هو الشخص المسؤول عن إدخال البيانات أو توجيه المواطن إلى النظام المناسب. قد يتطلب ذلك تدريبًا مستمرًا على التقنيات الحديثة التي تساعد في تسريع وتسهيل عملية تقديم الخدمات.

تتمثل أحد التحديات الكبرى التي يواجهها مأمور الاستعلامات في التعامل مع الاستفسارات المعقدة أو تلك التي تتطلب متابعة طويلة الأمد. في مثل هذه الحالات، يتعين على المأمور توجيه المتعاملين إلى الأقسام المختصة أو ضمان متابعة مستمرة لضمان تقديم حلول سريعة ومرضية. القدرة على التنسيق بين الأقسام المختلفة في البلدية أمر بالغ الأهمية لتحقيق مستوى عالٍ من الرضا لدى المواطنين. في النهاية، يمكن القول إن دور مأمور الاستعلامات في البلديات يعد أحد الأدوار الحيوية التي تساهم في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. إذ من خلاله يتم تسهيل الوصول إلى المعلومات وتقديم الدعم المطلوب، ما يساعد في تعزيز العلاقة بين المواطن والبلدية، ويعكس بشكل إيجابي على صورة المؤسسة في أعين الجمهور.

2. أهمية التدريب والتأهيل لمأموري الاستعلامات: يشير هذا الإطار إلى ضرورة تدريب مأموري الاستعلامات على مهارات التواصل الفعال، إدارة الوقت، ومعالجة الشكاوى لضمان تقديم خدمة مهنية تلبي احتياجات المواطنين وتساهم في تحسين صورة البلدية. يعتبر التدريب والتأهيل لمأموري الاستعلامات أمرًا

بالغ الأهمية لضمان تحقيق أفضل مستوى من الخدمة للمواطنين. فالمأمور الذي يمتلك مهارات تدريبية قوية يكون أكثر قدرة على التعامل مع استفسارات المواطنين بشكل فعال ودقيق. التدريب يساهم في تمكين المأمور من فهم الإجراءات الإدارية المختلفة في البلدية، ويعزز قدرته على تقديم الإجابات المناسبة والموثوقة. من خلال التأهيل الجيد، يصبح المأمور قادرًا على مواجهة المواقف المختلفة التي قد تتطلب مهارات تواصل عالية ومرونة في التعامل مع الجمهور.

بالإضافة إلى ذلك، يساعد التدريب المستمر على رفع مستوى الكفاءة المهنية لمأموري الاستعلامات في البلديات. في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، يجب أن يكون المأمور على دراية باستخدام الأنظمة الإلكترونية والبرمجيات الحديثة التي قد تعتمد عليها البلديات في تقديم الخدمات. يشمل التدريب أيضًا تنمية مهارات استخدام برامج إدارة البيانات والاتصال الرقمي، مما يساهم في تسريع العمل وتسهيل تقديم المعلومات بشكل أكثر دقة وفعالية. التأهيل لمأموري الاستعلامات لا يقتصر فقط على الجوانب الفنية والإدارية، بل يشمل أيضًا التدريب على مهارات التعامل مع الجمهور. فالمواطنون قد يواجهون تحديات أو استفسارات معقدة تتطلب صبرًا ومهارة في الاستماع والفهم. تدريب المأمور على هذه الجوانب النفسية والاجتماعية يمكن أن يساعد في بناء علاقات جيدة مع المواطنين وتعزيز ثقتهم في الخدمات البلدية. كما أن وجود مأمور مدرب وقادر على التعامل مع جميع أنواع الشخصيات يعكس صورة إيجابية عن البلدية.

أهمية التدريب والتأهيل تتجلى أيضًا في تحسين أداء المأمور من خلال تقليل الأخطاء التي قد تحدث أثناء تقديم الاستعلامات. المأمور المدرب يكون أكثر قدرة على تقديم إجابات دقيقة، مما يقلل من الحاجة إلى تصحيح الأخطاء أو التعامل مع الشكاوى الناتجة عن المعلومات المغلوطة. بفضل التدريب المستمر، يمكن

للمأمور أن يكون أكثر قدرة على التعامل مع استفسارات متنوعة ومعقدة، ما يعزز من مستوى الاحترافية في العمل. في الختام، يمكن القول إن الاستثمار في تدريب وتأهيل مأموري الاستعلامات يعود بفوائد كبيرة على البلديات والمواطنين على حد سواء. فالمأمور المدرب جيداً يساهم في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا المواطنين، ويعزز من سمعة البلدية كمؤسسة تعمل بجدية وكفاءة في تلبية احتياجات المجتمع.

3. التكنولوجيا وأثرها على تطوير أداء مأموري الاستعلامات: يناقش الإطار النظري أهمية دمج التكنولوجيا في العمل البلدي، مثل استخدام الأنظمة الإلكترونية لتسهيل عملية الاستعلام وتوجيه المواطنين، مما يساعد على تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء البشرية في تقديم الخدمات. تعد التكنولوجيا من العوامل المحورية التي تساهم بشكل كبير في تطوير أداء مأموري الاستعلامات في البلديات. فقد أحدثت التقنيات الحديثة تحولاً كبيراً في كيفية تعامل مأموري الاستعلامات مع المواطنين وتقديم المعلومات. باستخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة، أصبح بإمكان المأمور توفير المعلومات بسرعة أكبر وبطريقة أكثر دقة، مما يعزز مستوى الخدمة المقدمة. تساهم هذه الأنظمة في تقليل الوقت المستغرق للبحث عن البيانات، مما يسمح للمأمور بتقديم استجابة أسرع للمواطنين.

من خلال استخدام التكنولوجيا، أصبح مأمورو الاستعلامات قادرين على الوصول إلى معلومات محدثة ومتاحة على مدار الساعة. يمكن للمأمور استخدام الأنظمة الرقمية للوصول إلى قواعد البيانات التي تحتوي على معلومات حول الخدمات البلدية، المواعيد، الإجراءات المتبعة، والشروط الخاصة بكل خدمة. هذا التوفر الفوري للمعلومات يساعد المأمور في تقديم إجابات دقيقة وموثوقة للمواطنين، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا الجمهور. تساهم التكنولوجيا أيضاً في تمكين مأموري الاستعلامات من استخدام أدوات

التواصل الحديثة مثل البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، والأنظمة التفاعلية عبر الإنترنت. هذه الأدوات تعزز من قدرة المأمور على التواصل مع المواطنين بطرق أكثر مرونة وسهولة. بالإضافة إلى ذلك، تتيح هذه الأدوات متابعة المعاملات والإجراءات بشكل إلكتروني، مما يقلل من حدوث الأخطاء ويعزز الدقة في التعامل مع الاستفسارات.

أثر التكنولوجيا يمتد أيضًا إلى تحسين الكفاءة الداخلية للعمل البلدي. فالتطبيقات الإلكترونية وأنظمة إدارة الخدمات التي يتم توفيرها لمأموري الاستعلامات تساهم في تنظيم العمل بشكل أفضل. هذه الأنظمة تمكن المأمور من تتبع المعاملات والطلبات في الوقت الفعلي، مما يساهم في تسريع الإجراءات وتقليل التأخير. كما أن استخدام التكنولوجيا يقلل من الحاجة إلى الأعمال الورقية التقليدية، مما يساهم في الحفاظ على البيئة وتوفير الوقت والجهد. في الختام، يمكن القول إن التكنولوجيا تلعب دورًا حاسمًا في تطوير أداء مأموري الاستعلامات في البلديات. من خلال تسريع الوصول إلى المعلومات، تعزيز التواصل مع المواطنين، وتسهيل إدارة العمليات الداخلية، تساهم التكنولوجيا في رفع مستوى الأداء العام للبلديات. ومع استمرار الابتكار في هذا المجال، من المتوقع أن تزداد فعالية مأموري الاستعلامات في تقديم الخدمات وتحقيق أعلى مستويات من الكفاءة والجودة.

4. العلاقة بين مأمور الاستعلامات ورضا المواطنين: يسلط الإطار الضوء على كيفية تأثير أداء مأمور الاستعلامات على مستوى رضا المواطنين، حيث يعد التعامل الجيد والتوجيه الفعال للمراجعين من العوامل التي تعزز من ثقة المواطنين في خدمات البلدية. تعتبر العلاقة بين مأمور الاستعلامات ورضا المواطنين من العناصر الأساسية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من البلديات. ففي كثير من الأحيان، يكون مأمور

الاستعلامات هو نقطة الاتصال الأولى بين المواطن والإدارة المحلية، ولذلك فإن الطريقة التي يتعامل بها المأمور مع المواطنين تؤثر بشكل مباشر في تصوراتهم حول مستوى الخدمات. عندما يقدم المأمور معلومات دقيقة وبطريقة مهذبة، فإن ذلك يساهم في تعزيز ثقة المواطن في البلدية ويزيد من شعوره بالرضا.

علاوة على ذلك، فإن قدرة مأمور الاستعلامات على الاستماع الجيد لمشاكل المواطنين ومعالجتها بشكل سريع وفعال تلعب دورًا كبيرًا في تحسين العلاقة بين الطرفين. إذا شعر المواطن بأن مشكلته قوبلت بالاهتمام والاحترام، فإنه يميل إلى أن يكون أكثر رضا عن الخدمة المقدمة. هذا النوع من التفاعل يعكس صورة إيجابية عن البلدية، مما يعزز التواصل المستقبلي بين المواطنين والإدارة. تؤثر مهارات التواصل لدى مأمور الاستعلامات أيضًا في رضا المواطنين بشكل كبير. فالمواطنون يفضلون المأمور الذي يستطيع توصيل المعلومات بوضوح، ويستجيب بسرعة لاحتياجاتهم. عندما تكون استجابة المأمور سريعة وفعالة، يشعر المواطن بالراحة والاطمئنان، مما يساهم في تحسين تجربته بشكل عام. كذلك، يعد الصبر والمرونة في التعامل مع استفسارات المواطنين أحد العوامل المهمة التي تؤثر في مستوى الرضا.

من الجوانب الأخرى التي تساهم في رضا المواطنين هي قدرة مأمور الاستعلامات على توجيههم إلى القسم أو الشخص المختص إذا لم يكن لديه الإجابة المباشرة على استفسارهم. هذا النوع من التوجيه الفعال يعكس مستوى عالٍ من المهنية ويسهم في تسهيل عملية الحصول على الخدمة المطلوبة. شعور المواطن بأنه لا يتم تجاهله أو تركه في انتظار طويل يساهم في تعزيز رضاهم عن البلدية. في الختام، تعتبر العلاقة بين مأمور الاستعلامات ورضا المواطنين علاقة تكاملية. فعندما يشعر المواطن بالاحترام والاستماع الجيد من قبل المأمور، فإن ذلك ينعكس إيجابًا على تجربته مع البلدية ككل. وبالتالي، يمكن القول إن تأهيل مأموري

الاستعلامات وتنمية مهاراتهم في التواصل والتفاعل مع المواطنين من الأمور التي يجب أن توليها البلديات أهمية كبيرة، لأنها تساهم بشكل كبير في تحسين مستوى الرضا العام.

5. التحديات التي تواجه مأموري الاستعلامات في البلديات: يتناول الإطار النظري التحديات التي قد يواجهها مأمور الاستعلامات، مثل نقص الموارد أو ضعف البنية التحتية، وكيفية تأثير هذه التحديات على قدرة البلدية في تقديم خدمات متميزة. يواجه مأمورو الاستعلامات في البلديات العديد من التحديات التي تؤثر على قدرتهم في تقديم خدمة متميزة للمواطنين. من أبرز هذه التحديات هو التعامل مع حجم كبير من الاستفسارات المتنوعة في وقت محدود. فالمواطنون يتوجهون إلى مكاتب الاستعلامات للحصول على معلومات حول العديد من الخدمات التي تقدمها البلدية، وقد تتباين هذه الاستفسارات من موضوعات بسيطة إلى قضايا معقدة تتطلب متابعة دقيقة. هذا الضغط في التعامل مع استفسارات متعددة في وقت واحد قد يؤثر سلبًا على كفاءة المأمور في تقديم الإجابات الدقيقة.

التحدي الآخر الذي يواجه مأموري الاستعلامات هو نقص المعلومات أو صعوبة الوصول إليها في بعض الأحيان. رغم أن العديد من البلديات قد قامت بتطوير أنظمة إلكترونية لتيسير الوصول إلى البيانات، إلا أن بعض الموظفين قد يواجهون صعوبة في استخدام هذه الأنظمة أو قد يفتقرون إلى التدريب الكافي. هذا يؤدي إلى تأخير في تقديم المعلومات للمواطنين، مما يخلق حالة من الإحباط لدى المتعاملين مع البلدية. كما أن عدم تحديث بعض البيانات قد يزيد من صعوبة تأدية المهام بدقة. تعد مشاعر الإحباط التي قد يشعر بها بعض المواطنين تحديًا آخر يؤثر على أداء مأموري الاستعلامات. في بعض الحالات، قد يكون المواطنون في حالة من التوتر بسبب تأخر الخدمات أو عدم رضاهم عنها، مما يعكس تأثيرًا سلبيًا على التفاعل مع

المأمور. في مثل هذه الظروف، يتعين على المأمور أن يتحلى بالصبر والقدرة على تهدئة المواقف، وهو أمر يتطلب مهارات عالية في إدارة النزاعات واحتواء الغضب. هذا التحدي يتطلب تدريبًا خاصًا على كيفية التعامل مع المواطنين في حالات التوتر.

من التحديات التي تواجه المأمور أيضًا هو التنسيق بين الأقسام المختلفة في البلدية. في بعض الأحيان، قد يحتاج المواطن إلى الحصول على معلومات من عدة أقسام أو قد يتطلب الأمر إحالة المعاملة إلى قسم آخر. إذا لم يكن هناك تنسيق فعال بين هذه الأقسام، فقد يحدث تأخير في إنجاز المعاملات أو تقديم الإجابات اللازمة، مما يؤثر على جودة الخدمة التي يحصل عليها المواطن. لذلك، يتطلب الأمر التعاون المستمر بين مختلف الأقسام لضمان سير العمل بشكل سلس.

أخيرًا، يعد تطور التكنولوجيا أحد التحديات التي تواجه مأموري الاستعلامات. على الرغم من أن التكنولوجيا تساهم في تحسين الكفاءة، إلا أن التحديثات المستمرة لأنظمة المعلومات واستخدام البرمجيات الحديثة قد يتطلب تدريبًا مستمرًا. إذا لم يتمكن المأمور من مواكبة هذه التغيرات، فقد يؤدي ذلك إلى حدوث أخطاء أو تأخير في تقديم الخدمة. يتعين على البلديات أن توفر بيئة تدريبية مستدامة لضمان أن جميع الموظفين لديهم المهارات اللازمة للتعامل مع هذه الأنظمة بكفاءة.

النتائج والتوصيات

النتائج:

1. توضيح أهمية دور مأمور الاستعلامات في تحسين خدمات البلدية وتأثيره على تحسين جودة الخدمات المقدمة.

2. تحليل الأداء والفعالية لمأمور الاستعلامات في تحسين خدمات البلدية وتحديد العوامل التي تساهم في نجاحه أو فشله.

3. تحديد النتائج الرئيسية للدراسة بشأن دور مأمور الاستعلامات وكيف يمكن تحسينه لتحقيق أهداف البلدية.

التوصيات:

1. تعزيز دور مأمور الاستعلامات في البلدية وتوفير التدريب والتطوير المستمر لتحسين أدائه.
2. تعزيز التواصل والتفاعل بين مأمور الاستعلامات والمواطنين لتحسين استجابة البلدية لاحتياجاتهم.
3. تطوير آليات تقييم أداء مأمور الاستعلامات وتقديم مكافآت وتشجيعات لتحفيزه على تقديم خدمات عالية الجودة.
4. تعزيز التعاون والتنسيق بين مأمور الاستعلامات والجهات الحكومية الأخرى لتحقيق التكامل وتحسين جودة الخدمات.
5. توفير الدعم اللازم من قبل الإدارة العليا لمأمور الاستعلامات وضمان توفير الموارد اللازمة لتمكينه من أداء دوره بكفاءة.

المصادر والمراجع

نينكوف، ن.، وسوشتشينكو، أ.، ودياتشينكو، ي. (2017). دور كبير مسؤولي المعلومات في إطار نظام تنمية الموارد البشرية في منظمات الخدمة (السياحة). حوليات اقتصادية- XXI، (165)، 97-103.

إيفجينيا، م.، وناتاليا، م. (2016). تشكيل تقييم شامل لفعالية الوضع القانوني لمسؤول البلدية. الأبحاث الأوروبية الحديثة، (1)، 51-55.

إستيفيز، إي.، وجانوفسكي، ت. (2014، أكتوبر). منهجية شاملة لإنشاء وظيفة كبير مسؤولي المعلومات في الحكومة والحفاظ عليها. في وقائع المؤتمر الدولي الثامن حول نظرية وممارسة الحوكمة الإلكترونية (ص 235-243).

فين، م.، وسجل، د. (2017). الدور المتطور لمديري المدن وكبار المسؤولين الإداريين. معهد التمويل البلدي والحوكمة.

إستيفيز، إي.، وجانوفسكي، تي.، وماركوفيتشيو، آي.، وأوجوا، أي. (يونيو 2011). إنشاء أنظمة كبار مسؤولي المعلومات الحكوميين: تقييم الجاهزية. في وقائع المؤتمر الدولي السنوي الثاني عشر لبحوث الحكومة الرقمية: ابتكار الحكومة الرقمية في الأوقات الصعبة (ص 292-301).

نام، تي.، وباردو، تي. أيه. (2014). الوجه المتغير لحكومة المدينة: دراسة حالة فيلادلفيا 311. دورية معلومات الحكومة الفصلية، 31، ص 1-9.

فان، بي.، ولو، جيه. (2014). مقياس المقارنة المعيارية لمرحلة الحكومة الإلكترونية في البلديات الصينية من منظور كبار مسؤولي المعلومات الحكوميين. أنظمة المعلومات وإدارة الأعمال الإلكترونية، 12، ص 259-284.