

بحث بعنوان

أثر نظام الرقابة الداخلية على تحسين جودة الخدمات للمؤسسات الحكومية

امل وجيه محمود سلمان

رئيس قسم الرقابة الداخلية

مجالس الخدمات المشتركة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر نظم الرقابة الداخلية على تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية والعمل على تطوير الرقابة في مجال الخدمات الحكومية ورفع كفاءة هذه الوحدات من خلال استغلال مواردها المالية ولتعزيز المساءلة والنزاهة بما يتلاءم مع المستجدات التي تطرأ على المحيط الرقابي عن طريق إعادة بناء البنية الأساسية للوحدات الحكومية، إستخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الإستقرائي والذي يعتمد بصورة مباشرة على البيانات الثانوية المتوفرة على شبكة الإنترنت من حيث ترابطها في موضوع الدراسة الحالي.

Abstract

This study aimed to clarify the impact of internal control systems on improving the quality of services in government institutions and work on developing control in the field of government services and raising the efficiency of these units through the exploitation of their financial resources and to enhance accountability and integrity in line with developments that occur in the control environment by rebuilding the structure In this study, the researcher used the inductive approach, which relies directly on secondary data available on the Internet in terms of their interrelationship with the subject of the current study.

تُعد الرقابة الداخلية واحدة من أدوات التصدي للمشكلات المختلفة التي تعاني منها المنظمات المحلية والإقليمية والعالمية، كونها تقوم بدور المتابع والمُشرف على حسن سير وسلامة العمل الداخلي في هذه المؤسسات، وذلك بهدف التقليل إلى أكبر حد ممكن من الممارسات غير الأخلاقية، ولصياغة مدونات السلوك التي تعمل بمثابة بوصلة لتقادي عمليات الاحتيال التي تؤدي إلى ضياع حقوق أطراف المصالح، وتعطي المصالح الشخصية أهمية أكبر من مصلحة المنظمات، مما يؤثر سلباً في طبيعة العمل فيها.

ويشمل ما سبق كلاً من المؤسسات التي تعمل في المجال الاجتماعي والاقتصادي والثقافي والسياسي والعسكري، أو تلك التي تنتمي إلى ميدان القطاع الخاص أو العام (الحكومي)، ونظراً لأهمية سلامة النظام الداخلي سنستعرض في هذا المقال مفهوم الرقابة الداخلية، وأبرز الجهات المسؤولة عن ذلك، وأهم الوظائف التي تقوم بها.

تحظى الخدمات بأهمية كبيرة ومتميزة من قبل سكان المدن في الآونة الأخيرة ويعود السبب في ذلك لتزايد حاجة الإنسان لتلك الخدمات وخاصة بعد التطور في مستوى التحضر الذي تعيشه المجموعات البشرية وتطور التقنيات والأساليب المستخدمة في تقديم وتوفير تلك الخدمات فضلاً عن اختلاف وتباين مستويات أصنافها في المكان، في وقت كانت أهميتها مقتصرة على دراسة الجوانب الهندسية والإنشائية والتصميمية لمراكز تلك الخدمات (كالصحية، التعليمية، الترفيهية، الصرف الصحي، الماء والكهرباء... الخ).

ونتيجة لتسارع نمو المدن وتطورها وارتفاع مستويات التحضر الذي جعل أمر توفر الخدمات بأشكالها وأنواعها المتنوعة أمراً ضرورياً وأساسياً بل أصبح توافرها من مقاييس ومعايير سمات التحضر الذي تمر به الدول،

والمهم في ذلك يجب أن تكون الخدمات بكفاءة وكفاية ونوعية وكمية كمعايير تطور حضاري وتكنولوجي على اعتبار أن المظهرين يرتبطان بأهمية وجودها.

وقد برز عن هذه الأهمية المتزايدة بالخدمات دراسات متعددة لاختصاصات مختلفة ومن جهات نظر علمية متنوعة، فالخدمة في مفهوم الجغرافيا مختلف اختلافاً كبيراً عنه في الاختصاصات والفروع الأخرى وخاصة مجال جغرافية المدن الأقرب إلى دراسة المدينة ووظائفها، ويمكن الوقوف عند أبرز المفاهيم حول لخدمات وهي:

1- الخدمات: هي عمل موجه بشكل مباشر لتلبية حاجات أو رغبات أشخاص أو شخص بعينه (يطلبها أو يحتاج لها) وذلك حسب الذوق أو الطلب فقد تكون هذه الخدمات (مادية أو غير مادية).

2- الخدمات: أي نشاط أو منفعة يستطيع طرف ما تقديمها للآخر وتكون غير ملموسة أي غير مادية ولا ينتج عنها تملك أي شيء لا يرتبط توفيرها بإنتاج مادي.

مشكلة الدراسة

تعد جودة التقارير المالية مهمة لجميع المستثمرين والجهات الحكومية والمراجعين وكذلك المالكين، حيث إنها تعتمد بشكل كبير على جودة الخدمات التي تم تقديمها إلى المراجعين.

تعتبر أنظمة الرقابة الداخلية من أهم أساليب المحاسبة الإدارية والتي تعتمد الأخيرة بشكل كامل على جودة الخدمات المقدمة إلى المراجعين في الوقت الحاضر والتي تحظى باهتمام كبير من قبل الشركات والمؤسسات بسبب التطورات الاقتصادية وخاصة في أنظمة الإنتاج حيث تعتبر من المقومات المهمة للنهوض بالمؤسسات

الحكومية أو وصول المؤسسة إلى الأهداف التي تطمح إليها، وذلك لأن هذه الأنظمة توفر تأثيرات إيجابية في حماية الأصول من السرقة أو سوء الاستخدام ، وبالتالي قد تؤدي إلى ضياعها.

ضعف أنظمة الرقابة على جودة الخدمات يؤثر سلباً على الشركة أو المؤسسة وبالتالي يؤدي ذلك إلى رداءة جودة التقارير المالية وسوء البيانات أو التلاعب بالبيانات أو المعلومات، وقد يكون بعض الأشخاص بمفردهم في اتخاذ القرارات دون أي قوانين تنظمها، ينعكس ذلك على المركز المالي للشركة. تتمثل المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة في تأثير أنظمة الرقابة الداخلية على جودة التقارير المالية.

أهداف الدراسة

1. التعرف على تطبيق نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الحكومية وأثره على تحسين جودة الخدمات.
2. تحليل كفاءة أنظمة الرقابة الداخلية المطبقة في المؤسسات الحكومية وفق معايير تحسين جودة الخدمات.
3. تحديد الوسائل والطرق التي تساهم في تحقيق استخدام أنظمة الرقابة الداخلية لتحقيق أهداف المؤسسات الحكومية.

الدراسات السابقة

دراسة سعد عبد الكريم، ر.، عبد العظيم البناء، ب.، بشير، مصطفى، & عبده. (2020). أثر تطوير نظم الرقابة الداخلية في الوحدات الحكومية على أداء الأجهزة الرقابية العليا (دراسة ميدانية في ليبيا): ملخص تناولت هذه الدراسة محورين: المحور الأول تحليل لطبيعة أداء الأجهزة الرقابية العليا والمحور الثاني نظام الرقابة الداخلية في الوحدات الحكومية، وقد استهدفت الدراسة بشكل أساسي قياس أثر تطوير الرقابة الداخلية في الوحدات الحكومية والى أي مدى يكون هذا الأثر لتحسين أداء الأجهزة الرقابية العليا في ليبيا. ولتحقيق

<https://jasps.com>

أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة، وتم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية ألفا ومعامل الارتباط بيرسون والإنحدار البسيط T كرونباخ والتحليل الحصائي الوصفي واختبار وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها إن هناك أهمية كبيرة للرقابة الداخلية نتيجة لـ كبير حجم الوحدات الحكومية وتعقد عملياتها وصعوبة الإتصال بين المستويات، فوجود هذه الصعوبات أثر في اصدار التقارير باعتبارها تعد أحد العناصر المهمة في النظام المحاسبي والهيكل التنظيمي للوحدة الحكومية والأساس الذي يعتمد عليه متخذي القرار. وأوصت الدراسة الي العمل على تطوير الرقابة في مجال الخدمات الحكومية ورفع كفاءة هذه الوحدات من خلال استغلال مواردها المالية ولتعزيز المساءلة والنزاهة بما يتلاءم مع المستجدات التي تطرأ على المحيط الرقابي عن طريق إعادة بناء البنية الأساسية للوحدات الحكومية، فوجود هيكل سليم لهذه الوحدات يحث على زيادة كفاءة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية وبالتالي يساهم في تحسين أداء الأجهزة الرقابية العليا في ليبيا من خلال إعطاء صورة واضحة ودقيقة عن كفاءة وفاعلية تلك الوحدات في التقارير التي تصدرها، فيساهم هذه بدوره في إنجاح العملية الرقابية في نهاية المطاف.

دراسة قويطن, & مرابطي. (2021). أثر نظام الرقابة الداخلية على الأداء في البنوك التجارية: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر نظام الرقابة الداخلية على الأداء في البنوك التجارية ، وقد أجريت هذه الدراسة بوكالة بنك التنمية الريفية والزراعية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة ، لتحقيق هدف مجموعة الدراسة من الفرضيات التي تم اختبارها بمجموعة من الأساليب الإحصائية المعتمدة على برنامج SPSS ، من خلال توزيع استبانة على عينة من 30 عاملة في المؤسسة. قيد الدراسة.

<https://jasps.com>

ووجدت الدراسة أن هناك تأثيراً إيجابياً ومعنوياً بين نظام الرقابة الداخلية والأداء في الوكالة ، وأن تغيير نظام الرقابة الداخلية بوحدة واحدة يؤدي إلى تحسن الأداء . ووجدت الدراسة أيضاً أن نظام الرقابة الداخلية له تأثير إيجابي على تحسين جودة الأصول ، والإدارة ، والتربية.

دراسة Mozjat وآخرون (202)، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة خدمة البنوك الحكومية المخصصة من خلال المنهج الاستكشافي: ضاعفت الظروف والتحديات في الصناعة المصرفية في الدولة، بما في ذلك زيادة حدة المنافسة في هذه الصناعة وجودة الخدمات، من أهمية تقييم الوضع الحالي لأنظمة الرقابة الداخلية ودورها في زيادة جودة الخدمات. يجب أن يكون من المهم أيضاً التعرف على العيوب من أجل إيجاد استراتيجيات جديدة لتعديل النظام والترويج له. من الأهمية بمكان التعرف على العوامل والخصائص التي تؤثر على نظام الرقابة الداخلية للبنك وجودة الخدمات في البنوك الحكومية المخصصة. يضم المجتمع الإحصائي للدراسة خبراء ومتخصصين مصرفيين من البنوك الحكومية المخصصة في محافظة همدان. تضمنت أدوات جمع البيانات دراسات المكتبة والمقابلات شبه المنظمة، والتي تم التحقق من صحتها باعتبارها صلاحية المحتوى. كانت نتائج اختبار النموذج ناجحة وتمت الموافقة على نموذج البحث المفاهيمي ووصف النموذج المفاهيمي الذي تم الحصول عليه في البنوك الحكومية المخصصة.

دراسة بانجسا ، آي ن. (2018). تأثير أنظمة الرقابة الداخلية والأنظمة المحاسبية على جودة البيانات المالية التي تنظمها الالتزامات التنظيمية: في العصر الحديث أصبحت جميع الشركات مهتمة بالتوسع في قطاعات الأعمال وتنوع أنشطتها ومواكبة كافة التطورات التي تحدث في العالم وخاصة في مجالات التكنولوجيا والاقتصاد حيث أصبح هذا التطور بداية نقطة الاهتمام وتطوير أنظمة الرقابة الداخلية لتنظيم أعمال الشركات. هدفت

<https://jasps.com>

هذه الدراسة إلى التعرف على أنظمة الرقابة الداخلية للشركة وأثرها على جودة التقارير المالية لجميع الشركات بشكل عام، بالإضافة إلى أن الدراسة هدفت إلى معرفة تأثير التدقيق الداخلي والبيئة الرقابية التي تندرج ضمن مكونات أنظمة الرقابة الداخلية. في هذه الدراسة، تم استخدام الاستبيانات والمقابلات لجمع البيانات، حيث تم أخذ عينة من 80 شخصاً عاملاً. بعد الحصول على النتائج، تم إجراء التحليل باستخدام برنامج Microsoft. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية بين أنظمة الرقابة الداخلية وجودة التقارير المالية، فكلما كانت أنظمة الرقابة الداخلية أكثر فاعلية وكفاءة كلما زادت جودة التقارير المالية، حيث يجب أن تكون هناك أنظمة رقابة داخلية قوية على التقارير المالية لتكون خالية من الأخطاء والتلاعب والاختلاس. كما يوصي الباحث بضرورة الاهتمام بأنظمة الرقابة الداخلية والتقارير المالية ووضع العديد من الخطط والبرامج التي تساعد في تطويرها لإعداد تقارير مالية موثوقة وموثوقة.

الإطار النظري

تطوير الأسس النظرية لأنظمة الرقابة الداخلية

الرقابة الداخلية هي عملية أساسية وديناميكية تتكيف باستمرار مع التغييرات في المنظمة. مطلوب من الإدارة والموظفين على جميع المستويات التواصل مع هذه العملية من أجل تحديد المخاطر والحصول على تأكيد معقول لتحقيق مهمة المنظمة وأهدافها العامة. لذلك، فإن الضوابط الداخلية هي مجموعة من التدابير التي يتخذها المدبرون لضمان الثقة النسبية في التنفيذ السليم للشؤون وامتثاله للأنظمة والسياسات لزيادة كفاءة وفعالية العمليات وتحقيق الأهداف المحددة سلفاً. إن أهمية نظام الرقابة الداخلية وموقعه ملموس تماماً، ووفقاً لنطاق كل منظمة، فإن الرقابة الداخلية منطقية أيضاً. هذا يعني أنه كلما كبرت المنظمة، زادت الحاجة إلى نظام

<https://jasps.com>

رقابة داخلي. تشير الرقابة الداخلية إلى جميع التدابير التي تتخذها الإدارة لضمان حسن سير الشؤون وفقاً للقواعد والسياسات الاقتصادية الموحدة. لا تقتصر الرقابة الداخلية على المحاسبة والمعاملات المالية ، ولكنها تغطي وحدة الأعمال وأنشطتها بالكامل. بمعنى آخر، الرقابة الداخلية هي حالة في شركة أو مؤسسة حيث يتم تقسيم العمل بطريقة يتم فيها التحكم في عمل كل موظف وإكماله بواسطة آخر ويتم القيام به بطريقة يكون لكل مرحلة مشرف محدد. بالطبع، يتطلب تنفيذ وتقسيم العمل في مثل هذه المؤسسة أو الشركة تنظيمًا مناسبًا يحدد الواجبات والمسؤوليات والصلاحيات في كل قسم بحيث يمكن تحديد واجبات ومسؤوليات كل موظف يعمل في كل قسم. في الوقت نفسه ، يجب أن تكون الواجبات بحيث لا يكتمل العمل مع تنفيذ النظام، ولكن في قسم آخر، يتم إكمال العمل أو التحكم فيه من قبل شخص محدد آخر. هذه الطريقة ونظام العمل، خاصة في حالة العمل المالي، يخلق حالة لا يقوم فيها الموظف بالعمل من البداية إلى النهاية بشكل شخصي، ولكن عمله يتم التحكم فيه وإكماله من قبل موظف آخر والإساءة غير ممكنة إلا عن طريق تواطؤ عدد قليل من الناس. لذلك فإن تنفيذ مثل هذه الأهداف من حيث نظام العمل، بالإضافة إلى الحاجة إلى طريقة محاسبية مناسبة، يتطلب أن تكون العمليات الإدارية الأخرى قائمة على الأساليب والأنظمة الصحيحة وتفي باحتياجات المؤسسة أو الشركة.

مفهوم الرقابة الداخلية

هي تلك الوحدات والأجهزة والجهات التي تقع على عاتقها مسؤولية وضع خطوط حمراء للمنظمات يمنع تجاوزها، ويمنع القائمون على الأعمال المختلفة والموظفين بغض النظر عن صلاحياتهم ومناصبهم من تجاوزها، بحيث تراقب أداء مجالس الإدارة في مؤسسات القطاع الخاص، وتشرف على مجلس الوزراء والمدراء

العامين في القطاع العام، من حيث الميزانيات، والتوظيف، واتخاذ القرارات، وغيرها، وتضع لائحة بالقوانين التي يجب الالتزام بها للعمل بشكل سليم، وأي تجاوز لها يُعرض المؤسسة للمساءلة القانونية.

جهات الرقابة الداخلية

- ديوان الموظفين.
- لجان مكافحة الفساد.
- لجان مكافحة الاحتكار.
- الأجهزة الرقابية الداخلية في مؤسسات القطاع الخاص، مثل مجالس الإدارة، والإدارات التنفيذية التي تملك صلاحيات الرقابة على كافة الأعمال والدوائر.

أما جهات الرقابة الخارجية فتتمثل في مجالس الوزراء، والضوابط الجمركية وغيرها.

وظائف جهات الرقابة الداخلية

1. وضع مدونات سلوك أخلاقية تحكم العمل في المنظمات.
2. رصد خطوات العمل لضمان الحكم الجيد.
3. الإشراف على عمل القيادة العليا.
4. المعاملة المتساوية لجميع أطراف العمل.
5. تطبيق الشفافية والإفصاح والمكاشفة في العمل.

6. الحد من دور إدارة الأرباح والممارسات غير السليمة، أي أنها تحول دون قيام الإدارة بالتأثير والتلاعب بالبيانات المحاسبية والمالية والتقارير المالية لصالح سرقة جزء من الأرباح.

نتائج الرقابة الداخلية

إنّ تحقيق أقصى فعالية ممكنة للجان الرقابة الداخلية يتطلب خفض المخاطر وتعظيم الأرباح وتعزيز السلوك السليم، وتجنب المحسوبية، ووضع الأشخاص المناسبين في الأماكن المناسبة لهم، وذلك حسب مؤهلاتهم العلمية والشخصية، مما يزيد من ثقة المجتمع المحيط بالمؤسسة، ويضمن رضى أصحاب المصالح، ويحقق الثقة العالية بين العملاء، ويحقق رضى الموظفين، ويحفظ السمعة الطيبة للمنظمة، وبالتالي يضمن تحقيق الأهداف القريبة والمتوسطة وبعيدة المدى.

منهجية الدراسة

إعتمدت هذه الدراسة بشكل كامل على المنهج الإستقرائي والتي تعتمد على الدراسات والأبحاث المترتبة في عنوان الدراسة الحالي وقد تم إستخدام طرق جمع البيانات الثانوية من خلال المقالات المتوفرة على شبكة الإنترنت.

عيوب أنظمة الرقابة الداخلية

الفرضية الأساسية في النقاش العام وإعداد التقارير هي أن الرقابة الداخلية التي تعمل على تحسين جودة التقارير المالية وتقليل مشاكل الحوكمة. في هذا القسم ، توفر نظرية الوكالة إطارًا لهذا الافتراض ، وهو زيادة تكاليف الوكالة. يمكن للإدارة أن تقلل من تكاليف الوكالة من خلال إجراءات تنظيمية منخفضة المستوى. تتمثل إحدى

<https://jasps.com>

آليات الإشراف الممكنة في نظام الرقابة الداخلية للشركة الذي يقدم سببين يجعل تقرير الرقابة الداخلية للإدارة يمكن أن يحسن الضوابط الداخلية ، وكلاهما يمكن استكشافه من خلال آلية المراقبة ويمكن أن يمثل تكلفة الوكالة. أولاً ، يمكن لتقارير الرقابة الداخلية أن تزيد من وعي الإدارة العليا بالرقابة الداخلية للشركة ، والتي بدورها تجذب المزيد من الاهتمام من الإدارة العليا إلى نظام الرقابة الداخلية بشكل عام. ثانياً ، يؤدي إعداد تقارير الرقابة الداخلية إلى رقابة داخلية أفضل. ويعد التصميم المناسب ونشر أنظمة الرقابة الداخلية في الوحدات الاقتصادية من أهم العوامل في تحقيق كفاءة وفعالية العمليات وتعزيز المساءلة والشفافية المالية والامتثال للقواعد واللوائح والمساعدة في منع الاحتيال والاعتداء المالي. لذلك، قامت المؤسسات المهنية والتشريعية في مختلف البلدان بتطوير الأطر والبيانات والمبادئ التوجيهية حول كيفية إنشاء وتقييم والإبلاغ عن الضوابط الداخلية من قبل الإدارة ومراجعة الرقابة الداخلية من قبل مدققي الوحدات الاقتصادية.

مفهوم الخدمة

تُعرّف الخدمة في اللغة العربية على أنها تقديم المساعدة أو المنحة، أو توفير عنايةٍ لجهةٍ مُحدّدة، أو لعموم الناس، ويعني مفهوم الخدمة اصطلاحاً: قيام الإنسان بنشاطٍ ما، لصالح غيره من الأفراد أو الجمهور، ويختلف تعريف الخدمة بحسب نوعها، فالخدمة التي تعني وظيفة تدبير المنزل، تختلف عن تلك التي تُقدمها الدولة للمواطنين في المجالات المختلفة، وعن الواجب الذي يتحمله الجنديّ تجاه حماية وطنه على الحدود، وفي أماكن اشتعال الحروب.

مفهوم الجودة

الجودة مصطلح شائع ومألوف، وقد تم عمل تفسيرات مختلفة لمعناها واستخدامها. لكن القاسم المشترك لجميع هذه التعريفات هو "تكييف السلع أو الخدمات مع احتياجات وتوقعات العملاء". تبدأ الجودة من العميل وأي اهتمام بالمنتج أو الخدمة، بغض النظر عن رأي العميل، لا يتبع بالضرورة الجودة. لذلك، عادة ما تعتمد الجودة على توافق المنتج. إنها تحدد خصائص العميل، أو مدى قدرة المنتج على تلبية توقعات العميل السابقة. سيكون لمفهوم الجودة معاني مختلفة حسب مجال التطبيق. وبالتالي، من وجهة نظر (البنك)، تعتبر قدرة المنتج عملية، ومن وجهة نظر العميل، فهي تعني تلبية الطلب. يعتقد باحثون أن جودة الخدمة تشمل ثلاثة أبعاد: المادية، والظرفية، والسلوكية. بمعنى آخر، ونظراً لبعض الدراسات أن جودة الخدمة تدور حول التركيز على ما يتم تقديمه للعملاء، والمكانة التي يتم فيها تقديم الخدمة، والإعلان عن كيفية تقديم هذه الخدمات.

مفهوم جودة الخدمة

المناقشات حول جودة الخدمات معقدة من الصعب للغاية تحديد وقياس جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة خدمية مثل البنك أو مؤسسة حكومية. تظهر التقييمات أن فهم العميل للخدمة يتشكل في إطار توقعاته. وقد أدت المنافسة بين المؤسسات والشركات للحصول على المزيد من الحصة السوقية ورضا العملاء لتحقيق قدر أكبر من الرضا للشركات إلى البحث عن مكانة متميزة في السوق والعملاء للعثور على أدلة للوصول إلى أفضل الموردين. ويرتبط تحقيق هذه الأهداف ارتباطاً وثيقاً بدراسة مفهومين، هما جودة السلع ورضا العملاء، ودراستها في أسواق الخدمات أكثر حساسية وأهمية بسبب الميزات والخدمات الخاصة ولها أهمية خاصة لمقدمي الخدمة. البنوك هي إحدى الشركات والمؤسسات التي عملت في مجال تقديم الخدمات ولا يخفى دورها وأهميتها

<https://jasps.com>

في اقتصاد الدولة وتميئتها عن أحد. لذلك، يبدو أن اكتشاف العلاقة بين هذين المفهومين يمكن أن يكون فعالاً في تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها البنوك والارتقاء به من جهة وكسب المزيد من رضا العملاء من جهة أخرى ، وهو ما يمكن أن يكون طريق تحقيقه أحد أهم الطرق لتحقيق ذلك. القضايا البارزة في تنظيم الخدمة وخاصة البنوك.

الخاتمة

تستنتج الدراسة الى العمل على تطوير الرقابة في مجال الخدمات الحكومية ورفع كفاءة هذه الوحدات من خلال استغلال مواردها المالية ولتعزيز المساءلة والنزاهة بما يتلاءم مع المستجدات التي تطرأ على المحيط الرقابي عن طريق إعادة بناء البنية الأساسية للوحدات الحكومية، فوجود هيكل سليم لهذه الوحدات يحث على زيادة كفاءة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية وبالتالي يساهم في تسحين أداء الأجهزة الرقابية العليا في المؤسسات الحكومية الأردنية من خلال إعطاء صورة واضحة ودقيقة عن كفاءة وفاعلية تلك الوحدات في الخدمات التي تقدمها، فيساهم هذه بدوره في زيادة فعالية التقارير المالية.

المصادر والمراجع

سعد عبد الكريم, ر.عبد العظيم البناء, ب.بشير, مصطفى, & عبده. (2020). أثر تطوير نظم الرقابة الداخلية في الوحدات الحكومية على أداء الاجهزة الرقابية العليا (دراسة ميدانية في ليبيا). المجلة المصرية للدراسات التجارية, 44(1), 61-83.

فاطمة مشعلة, (٢٠١٦)، مفهوم الخدمة، مقالة منشورة على مدونة موضوع، متاحة على الرابط الإلكتروني التالي: <https://mawdoo3.com>، تمت الزيارة بتاريخ: ٢٦-٠١-٢٠٢٣، الساعة: ١٠:١٠ صباحاً.

سليم العامري, المدرس المساعد عمار, كاظم, المدرس المساعد حيدر كريم, سلمان الروازق, & المدرس المساعد عبد الزهرة. (2020). دور نظام الرقابة الداخلية في تقييم اداء المؤسسات الحكومية الخدمية (اطار تطبيقي مقترح في مديرية تربية النجف الأشرف). الكلية الإسلامية الجامعة, 85(19), 696-721.

يوسف عوض السيد يوسف احمد. (2018). دور هيكل الرقابة الداخلية في جودة تقرير المراجع القومي في المؤسسات الحكومية (Doctoral dissertation, جامعة البطانة كلية الدراسات العليا).

قويطن, & مرابطي. (2021). أثر نظام الرقابة الداخلية على الأداء في البنوك التجارية.

Mozjat, A. R., Vatanparast, M. R., Meshki, M., & Azadi, K. (2020). The role of internal control system in improving service quality of privatized governmental banks through exploratory approach. International Journal of Finance & Managerial Accounting, 5(19), 71-84.

Bangsa, I. N. (2018). The effect of internal control systems, accounting systems on the quality of financial statements moderated by organizational commitments. Accounting Analysis Journal, 7(2), 127-134.