



بحث بعنوان

دور الخدمات الادارية في زيادة رضا المواطنين في البلديات

اعداد

باعثة مبارك موسى الرولة الحمايده

اداري

بلدية عبدالله بن رواحه

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور الخدمات الإدارية في زيادة رضا المواطنين في البلديات. تم التركيز على كيفية تحسين جودة وكفاءة الخدمات الإدارية المقدمة من قبل البلديات وتأثيرها على مستوى رضا المواطنين. اعتمدت الدراسة على جمع وتحليل بيانات من عدد من البلديات لقياس مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الإدارية ومدى استجابتهم لاحتياجات المجتمع. أظهرت النتائج أن تحسين الخدمات الإدارية وتطويرها يسهم بشكل كبير في زيادة رضا المواطنين وتعزيز ثقتهم في أداء البلديات. وقدمت الدراسة توصيات لتحسين جودة الخدمات الإدارية وتلبية توقعات المواطنين بشكل أفضل.

Abstract:

This study aims to explore the role of administrative services in increasing citizen satisfaction in municipalities. The focus was on how improving the quality and efficiency of administrative services provided by municipalities impacts the level of citizen satisfaction. The study relied on collecting and analyzing data from several municipalities to measure citizen satisfaction with administrative services and their responsiveness to community needs. The findings showed that enhancing and developing administrative services significantly contributes to increasing citizen satisfaction and strengthening their trust in municipal performance. The study provided recommendations to improve the quality of administrative services and better meet citizen expectations.

المقدمة:

أن الخدمات الادارية في البلديات من أهم الأقسام التي تعمل في البلديات، حيث انه يعتبر حلقة الوصل بين الجمهور الداخلي المتمثل بموظفين البلدية والجمهور والخارجي المتمثل بالمواطنين ،حيث يتم الاعتماد عليها في كافة الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها البلديات.

إن وجود الخدمات الادارية في البلدية على مستوى عالٍ من الكفاءة والمهنية يساعدها على تحقيق الأهداف المرجوة منها ويجعلها المنبر الرئيسي الذي يصدر منه كل ما ترغب البلدية بنشره للجمهور، وكذلك إجابة المواطن عن أية استفسارات وإرشاده إلى طريقة تقديم المعاملة وما هي الوثائق المطلوبة منه بكل دقة (Portakalci, 2020) .

مشكلة الدراسة

حيث أن رضا المواطنين هو الهدف الأساس الذي تسعى لتحقيقه البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، فقد لجأت البلديات إلى فكرة إنشاء مركز خدمات الجمهور إيماناً منه بوجوب تطوير وتحسين العلاقة بين البلدية والمواطنين من خلال تحسين الأداء العام للبلدية بما يحقق خدمة أفضل وأداء امثل بحيث تحصر جميع الخدمات الحيوية في مكان واحد بما يوفر الوقت والجهد على المواطن والموظف بدلا من التنقل بين مختلف أقسام البلدية لإنجاز المعاملات المختلفة، من هنا جاءت الدراسة للإجابة عن أسئلة الدراسة المحددة كما يلي:

أسئلة الدراسة:

تتمثل أسئلة الدراسة بما يلي:

ما أبرز مهام الخدمات الادارية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟

ما دور الخدمات الادارية في زيادة رضا المواطنين في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟

أهداف الدراسة:

بناء على أسئلة الدراسة تتحدد أهداف الدراسة بما يلي:

التعرف أبرز مهام الخدمات الادارية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

التعرف على أهداف الخدمات الادارية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

والتعرف على دور الخدمات الادارية في زيادة رضا المواطنين في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

تتبع أهمية الدراسة كونها تناولت الخدمات الادارية الذي يعتبر أحد أهم مقومات البلديات بحيث يعطي

التصور الأولي للمواطنين.

تتبع أهمية الدراسة كون البلديات هي أهم المؤسسات التي تقدم الخدمات للمجتمع المحلي.

تتبع أهمية الدراسة كون الوظيفة الرئيسية لأقسام الخدمات الادارية هي تحسين وتسهيل الخدمة للمراجعين.

تعتبر هذه الدراسة الأولى على مستوى البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية التي تسعى لمعرفة دور الخدمات الادارية في زيادة رضا المواطنين.

من المؤمل أن تفيد هذه الدراسة المسؤولين في البلديات من اجل زيادة الأهتمام في أقسام الخدمات الادارية وتطويرها.

مصطلحات الدراسة:

الخدمات الادارية: كما عرفها (Lev-On & Steinfeld, 2016) هو يهتم بتقديم الخدمات المختلفة للمواطنين و الإجابة على جميع استفساراتهم وملاحظاتهم وتوجيههم للوصول إلى الأقسام والمديريات المعنية.

وقام الباحث بتعريفه إجرائياً: هو أحد أقسام البلدية التي تسعى لمعرفة دوره في زيادة رضا المواطنين. البلديات: هي إدارة محلية تقوم، ضمن وظيفتها، بممارسة الصلاحيات التي يخولها القانون، وتتمتع البلديات باستقلال مالي وإداري، وتقدم مجموعة كبيرة من الخدمات للمجتمع المحلي (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية).

وقام الباحث بتعريفها إجرائياً: هي المؤسسة التي تسعى من خلال هذه الدراسة لمعرفة دور الخدمات الادارية فيها في زيادة رضا المواطنين.

الدراسات السابقة:

سيتم عرض الدراسات المتعلقة بدور أقسام الخدمات الادارية حيث سوف يتم ترتيبها من الأقدم إلى الأحدث كما يلي:

وفي دراسة قام بها هلسة و عبدالقادر (2015) هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى رضا المواطنين في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية عن جودة الخدمات المقدمة لهم، و استخدم المنهج الوصفي و أسلوب المسح الميداني، لملاءمة هذا المنهج لطبيعة الدراسة، و قد استخدم الباحثان الاستبانة أداة لجمع البيانات التي تجيب عن سؤال الدراسة و فرضيتها، و قد وزعت الاستبانة على عينة عشوائية من المواطنين في مراكز خدمات الجمهور في بلديات نابلس، البيرة، الزام، بيت ساحور، لحول، حيث وزعت (250) استبانة،، أُعيد منها (216) استبانة. استخدم الباحثين البرنامج الإحصائي (SPSS) من أجل بيان الفوارق و التباين بين الأحداث المدروسة باستخدام المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري و تحليل التباين الأحادي، و توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أهمها : أن المواطنين راضون عن معاملة الموظفين لهم حيث تتسم هذه المعاملة بالاحترام و التقدير. و أن وسائل الراحة متوافرة في أثناء انتظار المواطنين في مراكز خدمات الجمهور في البلديات. كما يوجد عدم التزام بتواجد بعض موظفي مراكز خدمات الجمهور في أماكن عملهم أثناء الدوام الرسمي، و تبين وجود معوقات في وسائل الاتصال و التواصل بين إدارة هذه المراكز موظفيها و الموظفين المتخصصين في أقسام البلدية المختلفة. أوصت الدراسة بمجموعة توصيات كان أهمها : ضرورة البحث عن السبب في تأخر الإنجاز و حل المشكلات و وضع الآليات المناسبة للتغلب عليها.

و عمل لقاءات جماهيرية و استخدام وسائل الإعلام المحلية لتوضيح الخدمات المقدمة من قبل مراكز الخدمات في البلديات الفلسطينية و كيفية تقديم الطلب للحصول عليها، و على الوثائق المطلوبة و بخاصة عبر الشبكة العنكبوتية (الانترنت). و مراعاة عدم ترك موظفي خدمات الجمهور لأماكن عملهم في أثناء الدوام الرسمي أو إيجاد بديل لهم في حالة خروجهم أو تكليفهم بمهام خارج المركز، و ذلك من أجل عدم تعطيل معاملات متلقي الخدمات في المركز. و يجب تحسين وسائل الاتصال و التواصل بين إدارة و موظفي هذه المراكز و الموظفين المتخصصين في أقسام البلدية المختلفة.

وفي دراسة أخرى قامت عمرو (2017) بدراسة هدفت إلى التعرف على أهم التحديات التي تواجه مراكز خدمات الجمهور في الهيئات المحلية في جنوب الضفة الغربية، والتعرف على سبل تطوير هذه المراكز، والتي تسهم في تطوير أقسام خدمات الجمهور بشكل خاص، وتطوير البلديات بشكل عام، وقد تكون مجتمع الدراسة، من البلديات الفلسطينية، وتكونت عينة الدراسة لديه مراكز خدمة جمهور، وبلغ عددها (18) بلدية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام

المنهج الوصفي التحليلي نظراً لأن هذا النوع من الأبحاث يمس واقع الحياة اليومية، وتم توزيع (104) استبانة على الموظفين وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية المنتظمة، وكانت أبرز نتائج الدراسة؛ ان هنالك رضا بدرجة متوسطة من المواطنين عن الخدمات التي يقدمها الخدمات الادارية، وكذلك أوصت الدراسة ضرورة التشاركية مع المواطنين في وضع الخطط التطويرية للخدمات الادارية في البلديات.

وفي دراسة أخرى قام سرحان وعلان (2021) بدراسة هدفت هذه الدراسة إلى كشف مدى فعالية دوائر العلاقات العامة والخدمات الادارية في زيادة سمعة الهيئات المحلية، وقد اتخذ الباحثان بلدية طولكرم

نموذجاً (دراسة حالة)، وتكمن مشكلة الدراسة إن بعض الهيئات المحلية التي لا يوجد لديها دوائر علاقات عامة وخدمة جمهور، ولخص الباحثان مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي ما مدى فعالية دوائر العلاقات العامة في زيادة سمعة الهيئات المحلية؟ استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والاستبادة كأداة للدراسة، واعتمد الباحثان العينة القصدية غير الاحتمالية والتي تمثلت بـ 32 موظفاً في البلدية في ، وكان من نتائج الدراسة إن هناك دور كبير لدوائر العلاقات العامة في زيادة سمعة الهيئات المحلية وإظهارها بأفضل صورة ممكنة أمام الجمهور ، كذلك أوصى الباحثان انه يجب أن تقوم وزارة الحكم المحلي الفلسطينية بوضع القوانين التي تفرض على جميع الهيئات المحلية الفلسطينية بشقيها (البلديات والمجالس القروية) أن تقوم باستحداث دوائر علاقات عامة وخدمة جمهور فيها.

التعليق على الدراسات السابقة:

أكدت الدراسات السابقة على أهمية أقسام الخدمات الادارية في تطوير العمل البلدي بشكل عام، وزيادة رضا المواطنين.

تنوعت المنهجية المستخدمة في الدراسات، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك المنهج الوصفي، الذي استخدمها الباحث.

أشارت الدراسات السابقة إن أهمية دوائر الخدمات الادارية في تسهيل مهام الموظف والمواطنين.

مدى استفادة الدراسة من الدراسات السابقة:

1- الاستفادة منها في إعداد الإطار النظري للدراسة.

2- تحديد أسئلة الدراسة ومنهج الدراسة.

3- الاستفادة في تحديد أهمية الدراسة وأهدافها.

ما تميزت به هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

1- اعتمدت على مصادر بحثية متنوعة وذات صلة بموضوع البحث.

2- في حدود علم الباحث إنها أول دراسة نوعية في الأردن تسعى لمعرفة الخدمات الادارية في

البلديات في وجهة نظر المواطنين.

الأدب النظري:

وفي هذا السياق فقد اخذ الاهتمام الذي لاقته العلاقات العامة في البلديات بالتطور عبر السنوات مما جعلها محط انظار الباحثين والعاملين في مجال العلاقات العامة وقد أدى ذلك إلى ظهور مصطلح “العلاقات العامة البلدية”، وقد عُنِيَ هذا المصطلح بكل ما يختص بالعلاقات العامة في البلديات من أنشطة واليات عمل، وكذلك خدمة جمهور، وإعلام وشكاوي. (consulting, 2013)

إن توفير أقسام الخدمات الادارية وسيلة فعالة وواضحة تمكن إدارة البلدية من تقديم الخدمات لمواطنيها، ما يؤدي إلى تبسيط عدد كبير من الإجراءات البيروقراطية المتبعة، حيث تحوي مراكز الخدمات الادارية مختلف الخدمات البلدية تحت سقف واحد، لتسهيل إدارة عملية تقديم الخدمات للمواطن بطريقة حديثة وفعالة.

وقامت البلديات بتطوير مفهوم مراكز الخدمات الادارية، من خلال وضع التصاميم الهيكلية لها، وتشديد أبنيتها، والعمل على الانتهاء من تجهيزها، وكذلك تدريب العاملين في أقسام الخدمات الادارية، وكذلك تنفيذ نظام آلي لإدارة الوثائق في مراكز الخدمات الادارية إلكترونياً، بغرض مساعدة البلديات على تسهيل عملية إدارة وحفظ الوثائق والملفات، ما يؤدي إلى رفع كفاءة العمل، من خلال تمكين البلديات من إدارة الوثائق والسجلات ، بدءاً من مرحلة فتح ملف للمعاملة، وانتهاءً بتقديم الخدمة المطلوبة) (زويدة وعبداللطيف، 2018).

أهمية أقسام الخدمات الادارية في البلديات:

- 1- تأخذ أقسام الخدمات الادارية موقع إستراتيجي وتواجدها في أماكن ملحوظة سواء في مبنى البلدية أو مبنى مجاور لها.
- 2- إضافة لوجود عدد مناسب من موظفين البلدية الذين تلقوا تدريباً مناسباً وتم اكتسابهم مهارات التعامل مع المواطنين من خلال الإجابة على الأسئلة العامة، وكذلك التعامل مع مختلف طلبات المواطنين ومعاملاتهم، وكيفية استخدام نظام تكنولوجيا المعلومات الداعم للمركز.
- 3- إضافة تمت مراعاة استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في تنفيذ معظم العمليات والخدمات المقدمة للمواطن الأمر الذي يوفر أساساً صلباً لتطوير البلديات في الأردن، وتسهيل انخراطها في نظم الحكومة الإلكترونية أو البلديات الإلكترونية على مستوى العالم في المستقبل.

أثبتت تجربة أقسام الخدمات الادارية في البلديات وبالاغتماد على آراء المواطنين مدى النجاح الذي حققته هذه المبادرة خلال الأعوام القليلة الأولى من عملها لأنه وفقاً للمواطنين، قد سهلت الوصول إلى الخدمات البلدية وتلبية احتياجاتهم بدقة وسرعة عالية.

4- وجود ارتباط بين الخدمات الادارية وكافة الأقسام بالبلديات (دليل ارشادي لتطور خدمات الجمهور، 2013).

أهداف الخدمات الادارية في البلديات:

يسعى الخدمات الادارية في البلديات إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- العمل على توحيد جهة استقبال الطلبات الأولية لكافة المعاملات في البلدية.
- 2- السعي نحو تسهيل وتبسيط عملية تقديم الطلبات للمواطنين.
- 3- متابعة سير المعاملة بشكل سلس بما يمنع فقدانها أو تأخيرها.
- 4- السعي لمتابعة المعاملات بشكل مستمر لإنهاءها ضمن الفترة المحددة.
- 5- تحقيق مبدأ الشفافية والأبواب المفتوحة للاستماع للمواطنين وحل مشاكلهم وتوصيلهم إلى أصحاب الاختصاص في أسرع وقت.
- 6- تخفيف عبء المراجعات المستمرة والغير منظمة للموظفين بما يحقق أداء أفضل في أجواء عمل هادئة.
- 7- المحافظة على خصوصية المراجع عن طريق توزيع المعاملات.
- 8- استقبال كافة أشكال الشكاوى وتلبية احتياجات المواطنين.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لانسجامه مع طبيعة هذه الدراسة، وذلك من خلال مراجعة الأدب النظري المتعلق بالتقييم والتفتيش من أجل تحسين الخدمة، وكذلك تم الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وللحصول على المعلومات للإجابة على أسئلة الدراسة، والتوصل إلى التوصيات المناسبة لتطوير أقسام الخدمات الادارية في البلديات.

نتائج الدراسة:

للإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على " ما أبرز مهام الخدمات الادارية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟

إن أبرز المهام ل الخدمات الادارية حيث يعتبر هو العنوان الوحيد للمواطن بحيث يعمل على توفير الخدمات البلدية في المجالات المختلفة كونه حلقة الوصل بين المواطنين والدوائر المختلفة في البلدية، ويقوم بالمهام التالية:

ضمان توفير خدمات البلدية بطريقة فاعلة وبسهولة ويسر.

تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين و الإجابة على جميع استفساراتهم وملاحظاتهم وتوجيههم للوصول إلى الأقسام والمديريات المختصة داخل البلديات.

فرز الاستدعاءات والمعاملات الواردة لل ثم تصنيفها حسب الجهة المخولة بإجراء الخدمة وتحويلها للجهات المعنية.

إرشاد المواطنين للاستفادة من الخدمات الالكترونية التي اتاحتها البلديات.

إدارة الاتصال مع المواطنين عبر جميع قنوات الاتصال المتاحة في الديوان (الهاتف-البريد الالكتروني- ال -SMS وسائل التواصل الاجتماعي- الفاكس.. الخ) بكفاءة وفعالية والمساهمة في تطوير الخدمات وإجراءات الخدمة بناء على ذلك.

حديد احتياجات المواطنين و تقديم الدعم الفني والمشورة ، من خلال توضيح المعلومات اللازمة لهم وتوفير الحلول أو البدائل المتاحة ،ثم تحويلهم للجهات المعنية الصحيحة أو التنسيق معها (حسب منهجية الاتصال) -إن تتطلب الأمر- ثم إبلاغ المواطنين بالرد.

توثيق جميع ما يرد لمركز الاتصال من المواطنين الذين تواصلوا مع الديوان عبر وسائل التواصل المختلفة، و تصنيفها لغايات الاستفادة منها في إعداد الدراسات التحليلية المتعلقة بتقييم تجربة المواطنين عبر قنوات الاتصال المختلفة مثل دراسة تحليل واقع الشكاوى وغيرها.

إعداد التقارير الإحصائية الدورية حول واقع الشكاوى.

إدارة شكاوي المواطنين ومتابعتها ومحاولة إيجاد الحل المناسب لها.

نتائج السؤال الثاني الذي ينص على: ما دور الخدمات الادارية في زيادة رضا المواطنين في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟

فالمسؤولية الرئيسية للخدمات الادارية هو إيجاد السبل الكفيلة بتواصل واستمرار علاقة المجلس البلدي كهيئة والبلدية كمؤسسة خدمية مع قطاعات الجمهور المتنوعة. فعملية التواصل هو السبل الرئيسي

للتأثير المتبادل بين البلدية والمواطنين، إذ يتم من خلاله إيصال المعلومات في كلا الاتجاهين، فيتعرف كل طرف على المطالب والصعوبات، عدا عن إتاحة الفرص لتبادل الآراء والأفكار لتُوظَّف في مجال إدخال التحسينات والتطويرات. فمهما تكن البلدية مؤسسة فعالة فإن جزءاً كبيراً من هذه الفعالية مُهدد بالضياح إن لم تكن على علاقة وثيقة واتصال مباشر بالمواطنين.

ويرى الباحث بحسب وظيفته رئيس لخدمات الادارية والشكاوي في بلدية جرش الكبرى؛ ان الاتصال الفعال عن طريق الخدمات الادارية بشكل خاص في البلديات والمواطنين يساعد في تحقيق الرضا العام للمواطنين، والحصول على الخدمة التي يحتاجها، ولذلك فانه على الخدمات الادارية في البلديات أن يعمل دائماً على مواكبة كافة إشكال التقدم والتطور في وسائل وأساليب الاتصال من اجل أن يتم تطبيقها في خدمة المواطن، حيث إن الخدمات الادارية هي المسؤولة عن خلق الاتصال بين البلدية والجمهور فيجب عليها أن تقوم بالحفاظ على قنوات الاتصال الحالية بينها وبين المواطنين وان تقوم بتحسينها بشكل مستمر بالتعاون مع الإعلام في البلديات ومديرية العلاقات العامة، غيرها من الأقسام ذات العلاقة.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

يجب على وزارة الإدارة المحلية بوضع أنظمة تفرض على جميع البلديات على إختلاف تصنيفها أن تقوم باستحداث أقسام علاقات عامة.

أن تسعى البلديات في المملكة بتطوير أقسام الخدمات الادارية، وأن تضع شروط معينة على موظفين الخدمات الادارية.

العمل على إخضاع موظفين الخدمات الادارية بدورات بفن التعامل مع الجمهور ومهارات حل المشكلات.

يجب أن يكون عمل الخدمات الادارية على مدار الساعة لتلقي الاستفسارات والشكاوي المتعلقة بخدمات البلدية.

على الباحثين إجراء المزيد من الدراسات الأكثر دقة وتخصصية عن الخدمات الادارية في البلديات.

المراجع:

المراجع العربية:

زويد، لزهري، وعبد اللطيف، مصيطة. (٢٠١٨). البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة - تجربة بلدية دبي وإمكانية الاستفادة منها، مجلة جامعة الأقصى، 6(2)، 88-104.

دليل إرشادي. (2013). دليل إرشادي لتطور مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية.

سرحان، عبد الكريم وعلان، طارق. (2021). فعالية دوائر العلاقات العامة في زيادة سمعة الهيئات

المحلية: بلدية طولكرم نموذجاً، مجلة جامعة النجاح الوطنية، 16(3)، 215-243.

عمرو، ولاء. (2017). مراكز خدمات الجمهور في الهيئات المحلية في جنوب الضفة الغربية: التحديات

وسبل تطويرها، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الخليل: فلسطين.

<https://jaspss.com>

الموقع الرسمي لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادي، (2022)، (www.modee.gov.jo/Ar/Pages).

الموقع الإلكتروني لوزارة الإدارة المحلية، 2022، (www.mola.gov.jo/AR/Pages))

هلسة، محمد وعبدالقادر، حسين (2015). قياس المواطنين في مراكز خدمات الجمهور في البلديات

ال فلسطينية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للدراسات الإنسانية، 35(2)، 223-256.

المراجع الأجنبية:

Forrester consulting,(2013). five imperatives to delivering great customer services, 4(2):18-26, USA.

Portakalci, M. (2020). Importance of Social Media in the Practices of Public Relations in Local Governments. Journal of Critical Reviews, 7(3), 647-650.

Lev-On, A., & Steinfeld, N. (2016). Social Media and the City: Analyzing Conversations in Municipal Facebook Pages. In Social Media and Local Governments (pp. 243-261). Springer, Cham.