

## بحث بعنوان

أهمية إبلاغ الدوائر الحكومية في استفسارات المشاكل وتوفير الحلول لها

## إعداد

سامي إبراهيم ذيب ابو فارس

## محضر

## بلدية سحاب

**المُلخَص**

يُعَدُّ إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل والاستفسارات خطوة جوهرية لتعزيز فعالية الإدارة العامة وتحقيق الاستجابة السريعة لاحتياجات المواطنين. فالتواصل الفعّال مع هذه الدوائر يمكّنها من تحديد المشكلات بشكل دقيق والعمل على تقديم الحلول المناسبة، مما يساهم في تحسين الخدمات المقدمة وزيادة رضا المواطنين. بالإضافة إلى ذلك، يساعد هذا الإبلاغ في جمع البيانات اللازمة لتحسين السياسات والإجراءات، مما ينعكس إيجاباً على التنمية المستدامة للمجتمع ككل.

**Abstract**

Informing government departments of problems and inquiries is an essential step to enhance the effectiveness of public administration and achieve rapid response to citizens' needs. Effective communication with these departments enables them to accurately identify problems and work to provide appropriate solutions, which contributes to improving the services provided and increasing citizen satisfaction. In addition, this reporting helps collect the necessary data to improve policies and procedures, which reflects positively on the sustainable development of society as a whole.

## المُقَدِّمة

يتناول هذا البحث أهمية إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل والاستفسارات، والدور الذي تلعبه هذه العملية في تحسين الخدمات العامة وتعزيز العمل الإداري. إن فهم أهمية هذا الجانب يساهم في تحقيق تنمية مستدامة وتعزيز العدالة الاجتماعية. يعتبر إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل والاستفسارات من الخطوات الأساسية لبناء علاقة تفاعلية بين الحكومة والمواطنين، حيث يمكن لهذا النوع من التواصل أن يساهم في تعزيز الشفافية والمساءلة.

من خلال إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل، يمكن للمواطنين أن يشاركوا في تحديد القضايا والتحديات التي تواجه المجتمع والتأثير في صياغة السياسات واتخاذ القرارات. ومن ثم، يعتبر هذا النوع من التواصل آلية فعالة لتعزيز المشاركة المدنية وتحقيق الديمقراطية الفعالة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لإبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل أن يساهم في تقديم الحلول الفعالة للتحديات المجتمعية والاقتصادية والبيئية. حيث يمكن للحكومة بالتعاون مع المواطنين والجهات المعنية العمل على تطوير استراتيجيات وبرامج تعمل على معالجة تلك المشكلات وتحقيق التنمية المستدامة.

بشكل عام، يعد إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل والاستفسارات من الأدوات الهامة لتحسين الخدمات الحكومية وتحقيق رضا المواطنين، ويساهم في تعزيز العمل الإداري وبناء مجتمع أكثر تفاعلية وشفافية.

## مشكلة البحث

مشكلة البحث حول أهمية إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل وتوفير الحلول لها تتمثل في قلة الوعي لدى المواطنين بأهمية دورهم في تحسين الخدمات الحكومية وتطوير المجتمع. يعاني الكثيرون من عدم معرفة الآليات المناسبة للتواصل مع الدوائر الحكومية وإبلاغها بالمشاكل التي يواجهونها في حياتهم اليومية. كما أن هناك تحديات في توفير آليات فعالة ومبسطة للتواصل، مما يمكن أن يثبط الراغبين في المشاركة في هذه العملية. إلى جانب ذلك، قد تواجه الدوائر الحكومية تحديات في استيعاب ومعالجة كمية البيانات والمعلومات الوافرة التي ترد إليها من المواطنين، مما يتطلب تطوير أدوات وسياسات تسهل عملية إدارة هذه المعلومات بفعالية وفعالية.

## أهداف البحث

1. فهم أعمق لدور المواطنين في تحسين الخدمات الحكومية: يهدف البحث إلى توضيح أهمية دور المواطنين كشركاء في تحديد المشاكل وتقديم الحلول، وكيفية تعزيز هذا التفاعل لتحسين الخدمات العامة.

2. تحسين آليات التواصل بين المواطنين والدوائر الحكومية: يسعى البحث إلى دراسة وتطوير وسائل تواصل فعّالة ومبسطة تسهل عملية إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل والاستفسارات من قبل المواطنين.

3. تعزيز التفاعلية والشفافية في العمل الحكومي: يهدف البحث إلى تحليل كيفية تعزيز التفاعلية بين الحكومة والمواطنين من خلال إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل وتوفير الحلول، وكيفية زيادة مستوى الشفافية في العمل الحكومي.

4. تحسين السياسات الحكومية واتخاذ القرارات الأفضل: يستهدف البحث تحليل كيفية استخدام البيانات والمعلومات التي تأتي من إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل في صياغة السياسات واتخاذ القرارات الحكومية بشكل أفضل وأكثر فعالية.

5. زيادة رضا المواطنين وتحقيق التنمية المستدامة: يهدف البحث إلى دراسة كيفية تحسين الخدمات الحكومية وتلبية احتياجات المواطنين من خلال إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل وتقديم الحلول المناسبة، مما يساهم في زيادة رضا المواطنين وتحقيق التنمية المستدامة.

### أهمية البحث

1. تعزيز العمل الحكومي الفعال: يساعد البحث في فهم كيفية تحسين آليات الاتصال بين الحكومة والمواطنين، مما يزيد من قدرتها على تلبية احتياجات المجتمع بشكل أكثر فعالية.
2. تعزيز المشاركة المدنية: يساهم البحث في تشجيع المواطنين على المشاركة في تحديد المشاكل وتقديم الحلول، مما يعزز دورهم كأعضاء فاعلين في المجتمع وفي صنع القرار.
3. تحقيق الشفافية والمساءلة: يساهم البحث في زيادة مستوى الشفافية في العمل الحكومي، حيث يتيح إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل للمواطنين الفرصة لمتابعة تطورات حلول المشكلات والمساءلة عن ذلك.

4. تحسين جودة الخدمات الحكومية: يمكن للبحث أن يساهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال توجيه الانتباه إلى المشاكل والتحديات التي يواجهها المواطنون، وبالتالي تطوير السياسات والبرامج التي تلبي احتياجاتهم.

5. تحقيق التنمية المستدامة: يعتبر البحث في هذا الموضوع جزءًا أساسيًا من جهود تحقيق التنمية المستدامة، حيث يساهم في تعزيز التواصل الفعال بين الحكومة والمواطنين، وبالتالي تحسين جودة الحياة والمجتمع بشكل عام.

### أسئلة البحث

1. كيف يمكن لإبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل أن يساهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية؟
2. ما هي العوامل التي تحد من فعالية عملية إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل واستفسارات المواطنين؟
3. كيف يمكن تعزيز التواصل بين الحكومة والمواطنين لزيادة مشاركتهم في تحديد المشاكل وتقديم الحلول؟
4. ما هي الأدوات والآليات التي يمكن استخدامها لتحقيق شفافية أكبر في عملية إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل؟
5. كيف يمكن للحكومة تحسين استجابتها لاستفسارات المواطنين وتوفير الحلول المناسبة بشكل أكثر فعالية؟

## الإطار النظري

إبلاغ الدوائر الحكومية بالاستفسارات والمشاكل التي تواجهها الجمهور يعتبر أمراً ذو أهمية بالغة، حيث يساهم في توفير الحلول المناسبة للمشاكل المختلفة التي يواجهها الأفراد والمجتمع. يعتبر الإبلاغ عن المشاكل والاستفسارات أحد الوسائل الرئيسية للتواصل بين المواطنين والحكومة، ويساهم في تحسين الخدمات الحكومية وتلبية احتياجات المجتمع بشكل عام.

عندما يبلغ الأفراد الدوائر الحكومية بمشاكلهم واستفساراتهم، يتيح لهم ذلك فرصة للتعبير عن مشكلتهم بشكل مباشر وواضح. فعندما يكون هناك قنوات اتصال مفتوحة ومتاحة للجميع، يمكن للمواطنين أن يشعروا بالثقة في النظام وأنه يهتم بقضاياهم ويرغب في حلها.

إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل يمكن أن يساهم في تحسين الخدمات الحكومية وتطويرها. فعندما يتلقى القسم المعني بالمشاكل والاستفسارات معلومات محددة حول المشاكل المتكررة والاحتياجات غير الملباة، يمكنه أن يتخذ إجراءات تصحيحية ويعمل على تحسين الخدمات بناءً على تلك المعلومات. وبالتالي، فإن إبلاغ الدوائر الحكومية يساهم في توفير خدمات حكومية أفضل وأكثر فعالية.

يعزز إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل والاستفسارات الشفافية والحكم الرشيد. فعندما يتلقى الجهاز الحكومي معلومات حول المشاكل المختلفة التي يواجهها الأفراد، يمكنه أن يتعامل معها بشكل ملائم وعادل ويعمل على توفير الحلول المناسبة. كما يعزز هذا الإبلاغ الشفافية في العمل الحكومي ويسهم في بناء نظام حكم رشيد قائم على معالجة المشاكل وتلبية احتياجات الجمهور.

بشكل عام، فإن إبلاغ الدوائر الحكومية بالاستفسارات والمشاكل يعتبر أمراً ضرورياً لتحقيق التواصل الفعال بين الحكومة والجمهور. يساهم في تحسين الخدمات الحكومية، توفير الحلول المناسبة للمشاكل المجتمعية، تعزيز الشفافية والحكم الرشيد، وبناء نظام حكم يستجيب لاحتياجات المواطنين. من هنا، يصبح إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل والاستفسارات أمراً ذو أهمية كبيرة في تحقيق التنمية والتقدم الاجتماعي وتعزيز الثقة بين الحكومة والشعب.

**1. المشاركة الديمقراطية:** تؤكد هذه النظرية على أهمية مشاركة المواطنين في صنع القرار وتشكيل السياسات. بالتالي، يمكن تطبيق هذه النظرية على موضوع إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل، حيث يعتبر هذا الإبلاغ وسيلة لتمكين المواطنين وتمكينهم من المشاركة في تحسين الخدمات العامة.

المشاركة الديمقراطية هي أساسية في بناء أي مجتمع يسعى للتقدم والازدهار. تعتبر المشاركة الديمقراطية عموداً فقرياً للحكم السليم والعادل، حيث يشعر كل فرد بأنه جزء لا يتجزأ من صنع القرارات التي تؤثر على حياته. تعزز المشاركة الديمقراطية الشفافية والمساءلة، مما يقلل من فجوة الثقة بين الحكومة والشعب. من خلال فعالية المشاركة، يمكن للمجتمعات تحقيق التوازن والتنمية المستدامة، وتعزيز العدالة الاجتماعية والاقتصادية. إن تعزيز ثقافة المشاركة الديمقراطية يعزز الاستقرار الاجتماعي والسلم الداخلي في الدول.

**2. الشفافية والمساءلة:** ترتبط أهمية إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل بقدرة هذا النوع من التواصل على زيادة مستوى الشفافية في العمل الحكومي والمساءلة عن الأداء. فعندما يتمكن



المواطنون من إبلاغ الحكومة بالمشاكل التي يواجهونها، يمكن للحكومة أن تتعامل معها بشكل مفتوح ومسؤول.

الشفافية والمساءلة يعتبران عنصرين أساسيين في بناء المؤسسات القوية والمجتمعات المزدهرة. من خلال الشفافية، يتم تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطنين وبين المؤسسات والعملاء أو المستفيدين. تسهم الشفافية في كشف الفساد والسلوكيات غير الأخلاقية، وتعزز بناء النظم الأخلاقية والمعايير الأخلاقية في المجتمع. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر المساءلة ضرورية لضمان تحمل الفرد أو المؤسسة مسؤوليتها عن أفعالها وقراراتها. تشجيع ثقافة المساءلة يعزز الأداء الجيد ويقلل من حدوث الفساد والإسراف في السلطة. بالتالي، فإن دمج الشفافية والمساءلة في نظم الحكم والإدارة يساهم في تعزيز الديمقراطية والاستقرار السياسي والاقتصادي في المجتمعات.

**3. العقلانية الإدارية:** تركز هذه النظرية على تحقيق الأهداف العامة للمجتمع بأفضل الطرق الممكنة. من خلال إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل وتقديم الحلول لها، يمكن تحقيق العقلانية الإدارية من خلال تحسين الخدمات الحكومية وتلبية احتياجات المواطنين.

العقلانية الإدارية تمثل مفهوماً أساسياً في إدارة المؤسسات والمنظمات، حيث تهدف إلى اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق والبيانات، بدلاً من القوى الدافعة العاطفية أو الشخصية. يتطلب العمل الإداري العقلاني تحليلاً دقيقاً واستنتاجات مستندة إلى البراهين، مما يضمن اتخاذ القرارات المناسبة والموضوعية. تعزز العقلانية الإدارية فعالية الأداء والاستمرارية في العمل، حيث تقلل من التقلبات الغير مبررة والقرارات الغير مدروسة. بالإضافة إلى ذلك، تساهم العقلانية الإدارية في بناء بيئة عمل محفزة ومشجعة، حيث يتم تقدير الشفافية والمساءلة والابتكار. إن تبني مبادئ

العقلانية في الإدارة يعزز الثقة بين القيادات والموظفين ويحقق أهداف المؤسسة بفعالية وفعالية أكبر.

**4. الفعالية الإدارية:** تسعى هذه النظرية إلى تحقيق أقصى قدر من الفعالية والكفاءة في الإدارة الحكومية. يمكن ربط أهمية إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل بتحقيق الفعالية الإدارية من خلال تحسين الاتصال والتفاعل بين الحكومة والمواطنين.

الفعالية الإدارية تعتبر عنصرًا أساسيًا في نجاح المؤسسات والمنظمات في تحقيق أهدافها. تتضمن الفعالية الإدارية القدرة على تنظيم وإدارة الموارد بكفاءة، بما في ذلك الوقت والموارد المالية والبشرية. يتطلب تحقيق الفعالية الإدارية وضوح الرؤية والتوجيه الاستراتيجي من القيادة، بالإضافة إلى تفهم عميق للعمليات والمتغيرات في البيئة التنافسية. تعزز الفعالية الإدارية التواصل الفعال داخل المؤسسة، مما يساهم في تحقيق التنسيق والتعاون بين الأقسام والفرق العاملة. بفضل الفعالية الإدارية، يمكن للمنظمات الاستجابة بسرعة للتحديات والفرص الجديدة، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء أو المستفيدين. إن تحقيق الفعالية الإدارية يساهم في بناء مؤسسات قوية ومستدامة، قادرة على التكيف مع التغيرات في السوق وتحقيق النجاح على المدى الطويل.

**5. التنمية المستدامة:** تركز هذه النظرية على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بشكل مستدام. يمكن لإبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل وتوفير الحلول لها أن يساهم في تحقيق التنمية المستدامة عن طريق تحسين الخدمات العامة وتلبية احتياجات المجتمع بشكل مستدام.

التنمية المستدامة هي نهج شامل يهدف إلى تلبية الاحتياجات الحالية دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها الخاصة. تعتمد التنمية المستدامة على تحقيق التوازن بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. يهدف النهج المستدام إلى تعزيز الازدهار الاقتصادي مع الحفاظ على الموارد الطبيعية والبيئة. تشجع التنمية المستدامة على استخدام الموارد بشكل مستدام وفعال، وتعزز التنوع البيولوجي وتحمي النظم البيئية الحيوية. من خلال توجيه الاستثمارات والابتكار نحو الحلول البيئية والاقتصادية الجديدة، يمكن للتنمية المستدامة تحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي وحماية البيئة وتحسين جودة الحياة للجميع.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. زيادة الوعي الحكومي: أظهرت النتائج أهمية زيادة الوعي بين المواطنين حول أهمية إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل وتقديم الحلول لها، مما يساهم في تعزيز التواصل بين الحكومة والمواطنين.
2. تحسين الخدمات الحكومية: أشارت النتائج إلى أن عملية إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل وتوفير الحلول لها تساهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية وزيادة رضا المواطنين.
3. تعزيز الشفافية والمساءلة: بينت النتائج أن إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل يزيد من مستوى الشفافية في العمل الحكومي ويعزز مساءلة الحكومة عن أداؤها.
4. زيادة المشاركة المدنية: كشفت النتائج عن أن عملية إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل تعزز المشاركة المدنية وتشجع المواطنين على المشاركة في صنع القرار.

5. تحسين السياسات الحكومية: أظهرت النتائج أن بيانات إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل تساعد في تحسين صياغة السياسات الحكومية واتخاذ القرارات الأفضل.

### التوصيات:

1. تعزيز الحملات التوعوية: يوصى بتعزيز حملات توعية تستهدف المواطنين لزيادة وعيهم بأهمية إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل وتوفير الحلول لها.
2. تطوير آليات التواصل: يوصى بتطوير آليات وسائل التواصل التي تسهل عملية إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل واستفسارات المواطنين.
3. تعزيز التشريعات والسياسات: يوصى بتعزيز التشريعات والسياسات التي تعزز دور المواطنين في إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل وتوفير الحلول لها.
4. تعزيز الشفافية والمساءلة: يوصى باتخاذ إجراءات لزيادة مستوى الشفافية في العمل الحكومي وتعزيز مساءلة الحكومة عن أداؤها.
5. تشجيع التعاون بين القطاعين: يوصى بتشجيع التعاون والشراكات بين القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني لتحسين عملية إبلاغ الدوائر الحكومية بالمشاكل وتوفير الحلول لها.

### المصادر والمراجع

د. بن عامر محمد. استخدام التواصل كمدخل بين الأسرة والمدرسة في تحقيق ما يتعلمه.

عبد النبي عبد الله الطيب. (2016). مهارات الاتصال الفعالة. المنهل.

مروش، زرودي، زهرة، & حمادة. (2022). مهارات الاتصال والعلاقات العامة لمؤسسة الخدمات.

عبد المنعم، أ.، أحمد، عبد المعز السنتريسي، أحمد محمد، حلمي محمد عبدالسلام، & رشيد. (2020). مقياس بناء مهارات الاتصال لدى المدربين الناشئين. المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة. جامعة حلوان، 90(جزء خاص بالابحاث المستنبطة من رسائل الماجستير والدكتوراه)، 1-27.

العتيبي، غ. ب. ا. ب. ع. ا.، & غازي بن الحميدي بن عيسى العتيبي. (2014). أهمية الإذاعة في تنمية مهارات الاتصال اللغوي لدى المراهقين المتوسطين في الرياض. مجلة جامعة الفيوم العلوم التربوية والنفسية، 3(2)، 125-168.

منير، د. (2021). برنامج فعالية تجربتنا المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وتنمية مهارة الاتصال لأسر الأطفال ذوي صعوبات التعلم. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية والبحوث الاجتماعية، 25(1)، 385-415.

عيدروس، أ. س. ا.، & أغادير سالم عيدروس. (2019). تعتبر الحياة الجوهريّة جوهريّة في ضوء متطلبات الخصوصية: دراسة تطبيقية على إدارة عاصمة التعليم بالقدس في المملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، 43(4)، 327-394.

محمد أحمد نجيب، و.، طلبة عبدالحميد، ع.، عبدالعزيز، & احمد ابراهيم. (2017). برنامج تدريبي لتنمية مهارات حل المشكلات الإدارية لدى مدير مدارس التعليم حتى التخرج. مجلة بحوث التربية النوعية، 2017(45)، 405-442.