

بحث بعنوان

الكفاءة الوظيفية لمأمور الاستعلام في تقديم الخدمات للموظفين: تحديات وحلول

Query officer's job efficiency in providing services to employees:

Challenges and solutions

إعداد

زياد صالح محمد الجازي

Ziad Saleh Mohammed Aljazi

مأمور استعلام

Query bailiff

بلدية الأشعري

قضاء أذرح، محافظة معان

المملكة الأردنية الهاشمية

المخلص

يُعتبر مأمور الاستعلام أحد الركائز الأساسية في النظام الإداري للبلديات والجهات الحكومية الأخرى، حيث يساهم في توفير المعلومات الضرورية للموظفين والموارد البشرية داخل المؤسسة. تركز هذه الدراسة على تقييم الكفاءة الوظيفية لمأموري الاستعلام في تقديم الخدمات للموظفين في المؤسسات البلدية، وتحليل التحديات التي يواجهونها، مع اقتراح الحلول المناسبة لتحسين الأداء وتحقيق الفاعلية.

تظهر نتائج الدراسة أن هناك تحديات كبيرة تعوق أداء مأموري الاستعلام بكفاءة، مثل عدم كفاية تدريب الموظفين، وعدم توفر أدوات تقنية حديثة، إضافة إلى قلة الوعي بمسؤولياتهم في بعض الحالات. كما أن العمل في بيئة مكتبية مقيدة أحياناً يساهم في تقييد قدرة مأمور الاستعلام على التعامل مع متطلبات الموظفين بسرعة وكفاءة.

بناءً على ذلك، تقدم الدراسة مجموعة من الحلول التي يمكن أن تساهم في تحسين الكفاءة الوظيفية لمأموري الاستعلام، مثل تحديث برامج التدريب، توفير الأدوات التكنولوجية الحديثة، وتعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة لتحسين التواصل. كما توصي الدراسة بضرورة وضع آليات واضحة لتقييم الأداء ورفع مستوى المهنية لمأموري الاستعلام داخل المؤسسات البلدية.

في الختام، يعكس هذا البحث أهمية تطوير وتعزيز الكفاءة الوظيفية لمأموري الاستعلام في المؤسسات البلدية، لأن هذا ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة للموظفين ويساهم في تحقيق بيئة عمل أكثر تنظيماً وفعاليتها.

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

The information officer is one of the main pillars in the administrative system of municipalities and other government agencies, as it contributes to providing the necessary information to employees and human resources within the organization. This study focuses on assessing the job efficiency of information officers in providing services to employees in municipal institutions, analyzing the challenges they face, and proposing appropriate solutions to improve performance and efficiency.

The results of the study show that there are significant challenges hindering the efficient performance of inquiry officers, such as inadequate staff training, lack of modern technical tools, and lack of awareness of their responsibilities in some cases. Working in a constrained office environment sometimes restricts the ability of the query officer to deal with employee requirements quickly and efficiently.

Accordingly, the study offers a set of solutions that can contribute to improving the job efficiency of inquiry officers, such as updating training programs, providing modern technological tools, and enhancing coordination between different departments to improve communication. The study also recommends the need to establish clear mechanisms to evaluate the performance and raise the level of professionalism of inquiry officers within municipal institutions.

In conclusion, this research reflects the importance of developing and enhancing the job efficiency of inquiry officers in municipal institutions, as this directly reflects on the quality of services provided to employees and contributes to achieving a more organized and effective work environment.

المقدمة:

تعتبر البلديات من الهيئات الحكومية الأساسية التي تقدم خدمات حيوية للمواطنين، حيث تتعدد مهامها بين تقديم الخدمات العامة مثل النظافة، النقل، والصرف الصحي، وإدارة وتطوير المدن والمناطق الحضرية. وفي هذا السياق، تلعب الإدارات المختلفة في البلديات دورًا محوريًا في ضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية، وتعزيز التعاون بين الموظفين في هذه المؤسسات. ومن بين الأدوار الأساسية التي تسهم في تحسين فعالية العمل الإداري في البلديات هو دور مأمور الاستعلام، الذي يعدّ حلقة الوصل بين الإدارات المختلفة والموظفين، حيث يتولى مهمة تزويدهم بالمعلومات الدقيقة والمحدثة حول العمليات والإجراءات الداخلية.

إن الكفاءة الوظيفية لمأمور الاستعلام في تقديم الخدمات للموظفين تلعب دورًا مهمًا في تحسين بيئة العمل وتعزيز التفاعل الإيجابي بين الموظفين والإدارات. إذا كان مأمور الاستعلام قادرًا على تقديم المعلومات بسرعة ودقة، فإن ذلك يساهم في تسريع اتخاذ القرارات وتوفير الوقت والجهد لكل من الموظفين والإدارات، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية داخل البلديات. ومع ذلك، فإن الواقع العملي يشير إلى أن هناك العديد من التحديات التي قد تؤثر سلبًا على الكفاءة الوظيفية لمأموري الاستعلام، مثل قلة التدريب، نقص الإمكانيات التكنولوجية، وزيادة الضغوط اليومية.

أحد التحديات الرئيسية التي تواجه مأموري الاستعلام في البلديات هو نقص التدريب المستمر. حيث يواجه كثير من الموظفين صعوبة في مواكبة التطورات التكنولوجية والأنظمة الجديدة التي يتم تطبيقها في العمل البلدي. في ظل التحول الرقمي الذي تشهده العديد من البلديات، أصبح من الضروري تدريب مأموري الاستعلام على استخدام البرامج والأنظمة الإلكترونية الحديثة لضمان تقديم الخدمة بسرعة وبدقة. إلا أن غياب التدريب الكافي يجعل العديد من الموظفين يواجهون صعوبة في التعامل مع هذه التقنيات، مما يحد من قدرتهم على أداء مهامهم بفعالية.

<https://jasps.com>

وتعد التكنولوجيا هي إحدى العوامل المؤثرة في الكفاءة الوظيفية لمأموري الاستعلام. ففي عصرنا الحالي، أصبح استخدام الأنظمة الرقمية ضرورة لتحقيق الاستجابة السريعة والفعالة لطلبات الموظفين. ومع ذلك، يُلاحظ أن العديد من البلديات لا تمتلك البنية التحتية الكافية لدعم هذه الأنظمة الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون هناك نقص في الموارد البشرية المدربة على التعامل مع هذه الأنظمة، مما يؤدي إلى تأخير في تقديم الخدمة أو حدوث أخطاء قد تؤثر على سير العمل.

ومن جانب آخر، الضغوط الإدارية والتنظيمية تشكل تحديًا إضافيًا. ففي بعض البلديات، قد تكون الأعباء الملقاة على عاتق مأموري الاستعلام ثقيلة جدًا، حيث يتعين عليهم إدارة عدد كبير من الطلبات والاستفسارات من الموظفين في وقت ضيق. هذا الضغط الزمني قد يؤدي إلى تراجع في جودة الخدمة المقدمة. علاوة على ذلك، قد تؤدي كثرة الإجراءات البيروقراطية إلى تباطؤ سير العمل وتداخل المهام، مما يعوق قدرة مأموري الاستعلام على تقديم خدمة سريعة وفعالة.

وبناءً على ذلك، يهدف هذا البحث إلى تحليل الكفاءة الوظيفية لمأموري الاستعلام في البلديات من خلال دراسة التحديات التي يواجهونها في أداء مهامهم وتقديم الخدمات للموظفين. كما يسعى البحث إلى تقديم حلول عملية لتحسين أداء هؤلاء الموظفين، مع التركيز على تحسين التدريب المهني، تطوير الأنظمة الرقمية، تحسين التنسيق الإداري، وتوفير دعم فني لضمان تقديم خدمات عالية الجودة.

مشكلة البحث:

رغم الأهمية البالغة التي يحتلها مأمور الاستعلام في الهيكل الإداري للبلديات، باعتباره نقطة الاتصال الأولى بين الموظفين والأنظمة الإدارية، إلا أن الكفاءة الوظيفية لهذا الدور لا تزال تواجه العديد من التحديات. فعلى الرغم من محاولات التحديث الإداري واعتماد بعض أدوات التحول الرقمي، إلا أن أداء

مأموري الاستعلام لا يرتقي في كثير من الأحيان إلى مستوى التطلعات، سواء من حيث سرعة الاستجابة، أو دقة المعلومات، أو القدرة على التعامل مع أنظمة المعلومات الحديثة. ويُعزى ذلك إلى عوامل متعددة تشمل ضعف التدريب، وتعدد المهام دون تنظيم، وغياب معايير تقييم موضوعية للكفاءة، إضافة إلى النقص في البنية التقنية والأنظمة المؤسسية الداعمة. وقد أشارت عدة دراسات (الرفاعي، 2020؛ منصور، 2021) إلى أن فعالية مأمور الاستعلام ترتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمة الداخلية، ومستوى رضا الموظفين، وسلاسة تدفق الإجراءات داخل المؤسسات البلدية. ومن هنا تتبع أهمية البحث في تشخيص واقع الكفاءة الوظيفية لمأموري الاستعلام، وتحليل التحديات التي تعيق قيامهم بأدوارهم بشكل فعال، وصولاً إلى تقديم حلول واقعية قابلة للتطبيق لتحسين أدائهم وتعزيز دورهم في المنظومة الإدارية.

وعليه فإن السؤال الرئيسي للبحث:

ما واقع الكفاءة الوظيفية لمأموري الاستعلام في تقديم الخدمات للموظفين في البلديات، وما أبرز التحديات التي تواجههم والحلول المقترحة لتحسين أدائهم؟

أسئلة البحث:

1. ما واقع الكفاءة الوظيفية لمأموري الاستعلام في البلديات من حيث جودة الأداء وسرعة الاستجابة؟
2. ما مدى امتلاك مأموري الاستعلام للمهارات الفنية والإدارية اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة؟
3. ما أبرز التحديات التنظيمية أو الإدارية التي تواجه مأموري الاستعلام أثناء تقديم الخدمات للموظفين؟
4. كيف يؤثر مستوى التدريب والتأهيل الوظيفي على كفاءة مأموري الاستعلام؟
5. ما مدى توفر البنية التحتية الرقمية والتقنية التي تدعم عمل مأموري الاستعلام في البلديات؟
6. إلى أي مدى يشعر الموظفون بالرضا عن مستوى الخدمات التي يقدمها مأمور الاستعلام؟

7. ما المقترحات الممكنة لتطوير أداء مأموري الاستعلام ورفع كفاءتهم الوظيفية في سياق العمل البلدي؟

أهداف البحث:

1. معرفة واقع الكفاءة الوظيفية لمأموري الاستعلام في البلديات من حيث جودة الأداء وسرعة الاستجابة.
2. معرفة مدى امتلاك مأموري الاستعلام للمهارات الفنية والإدارية اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة.
3. معرفة أبرز التحديات التنظيمية أو الإدارية التي تواجه مأموري الاستعلام أثناء تقديم الخدمات للموظفين.
4. معرفة تأثير مستوى التدريب والتأهيل الوظيفي على كفاءة مأموري الاستعلام.
5. معرفة مدى توفر البنية التحتية الرقمية والتقنية التي تدعم عمل مأموري الاستعلام في البلديات.
6. معرفة مدى يشعر الموظفون بالرضا عن مستوى الخدمات التي يقدمها مأمور الاستعلام.
7. معرفة المقترحات الممكنة لتطوير أداء مأموري الاستعلام ورفع كفاءتهم الوظيفية في سياق العمل البلدي.

أهمية البحث:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على الدور الحيوي الذي يؤديه مأمور الاستعلام داخل الهيكل الإداري في البلديات، باعتباره نقطة الاتصال الأولى بين الموظفين والإدارة، ومصدرًا رئيسيًا للحصول على المعلومات والإجابات التي تسهم في تسهيل سير العمل. وتبرز الأهمية من خلال الحاجة المتزايدة لتطوير كفاءة هذا الدور في ظل التحولات الرقمية والتطور الإداري، حيث إن ضعف أداء مأمور الاستعلام أو نقص مهاراته يؤدي إلى تعطيل الإجراءات الإدارية، وانخفاض مستوى رضا الموظفين، وتأخير تقديم

الخدمات. كما تُسهم هذه الدراسة في الكشف عن التحديات والمعوقات التي تواجه مأموري الاستعلام واقترح حلول علمية وعملية لتحسين أدائهم، مما ينعكس إيجابًا على بيئة العمل البلدي وجودة الخدمة العامة.

الدراسات السابقة:

1. دراسة عبد الله، خالد (2021). أثر الكفاءة الوظيفية على جودة تقديم الخدمة في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية في البلديات المحلية". تناولت الدراسة العلاقة بين كفاءة الموظف الوظيفية وجودة الخدمة المقدمة، حيث توصلت إلى أن الموظفين ذوي المهارات الإدارية والتقنية العالية يحققون استجابة أسرع ورضا وظيفيًا أكبر لدى المتعاملين. وأوصت الدراسة بأهمية التدريب المستمر لموظفي الواجهة الأمامية.
2. دراسة الحربي، ناصر (2020). دور موظف الاستعلامات في تحسين فعالية الأداء الإداري: دراسة حالة على إحدى البلديات في المملكة العربية السعودية". خلصت الدراسة إلى أن مأموري الاستعلامات يشكلون حلقة وصل أساسية بين الموظف والإدارة، وأن تطوير مهاراتهم الاتصالية والتقنية يؤدي إلى رفع كفاءة العمل وتقليل الأخطاء الإجرائية.
3. دراسة Al-Khatib ، *Information Desk Management and Administrative Efficiency in Local Government Institutions.* " *Journal of Public Administration Research*, 14(3), 45-63.S. (2019). وجدت الدراسة أن دور موظفي مكاتب الاستعلام في المؤسسات الحكومية يتطلب الجمع بين المعرفة الإجرائية والقدرة على استخدام الأنظمة الرقمية، مما ينعكس بشكل مباشر على كفاءة سير العمل.

<https://jasps.com>

4. دراسة النجار، فاطمة (2018). تحديات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكاتب الاستعلامات

الحكومية". أشارت الدراسة إلى ضعف البنية التحتية الرقمية في العديد من البلديات، مما يقلل من

فعالية موظفي الاستعلامات، وبيّنت ضرورة دمج التكنولوجيا الحديثة مع برامج التدريب الوظيفي.

5. دراسة Younis, H. & Rahman. (2017).، T.

"The Frontline Role of Information Officers in Service Delivery in

Municipalities." *International Journal of Municipal Affairs*, 11(2), 77-91.

أكدت الدراسة أهمية تحديد أدوار مأموري الاستعلام بوضوح، واعتبرت أن غموض المهام يؤدي

إلى ازدواجية وظيفية وتراجع مستوى الإنتاجية.

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم الكفاءة الوظيفية

تشير الكفاءة الوظيفية إلى "قدرة الفرد على أداء مهامه ومسؤولياته بكفاءة وفعالية، بالاعتماد على المعارف

والمهارات والسلوكيات المهنية" (العنزي، 2020). ويرتبط هذا المفهوم ارتباطاً وثيقاً بمستوى الأداء وجودة

الخدمة المقدمة، لا سيما في الوظائف الإدارية والمساندة مثل مأموري الاستعلام. وتُعد الكفاءة من أهم

مؤشرات الموارد البشرية، حيث تُقاس من خلال الإنتاجية، الالتزام، الرضا الوظيفي، وسرعة الاستجابة.

ثانياً: مأمور الاستعلام ودوره في البيئة البلدية

يُعد مأمور الاستعلام حلقة الوصل الأولى بين الموظفين أو المواطنين من جهة، والإدارات البلدية من جهة

أخرى. ويتمثل دوره في تقديم المعلومات، استقبال الطلبات، توجيه الاستفسارات، وتسهيل الخدمات الإدارية،

مما يجعله عنصراً محورياً في تجسيد صورة المؤسسة أمام المتعاملين.

وقد أشار الحربي (2020) إلى أن "أداء مأموري الاستعلام يعكس ثقافة المؤسسة البلدية التنظيمية، ويُعد أداة مهمة في إدارة الانطباع العام عن جودة الخدمة."

ثالثاً: أبعاد الكفاءة الوظيفية

تتضمن الكفاءة الوظيفية عدة أبعاد متكاملة:

1. المهارات التقنية: مثل استخدام أنظمة الرد الآلي، إدخال البيانات، التعامل مع البرمجيات البلدية.
2. المهارات الشخصية والتواصلية: القدرة على التواصل الفعال، الإصغاء، واللباقة.
3. القدرة على حل المشكلات: سرعة التصرف عند وجود شكاوى أو استفسارات معقدة.
4. الالتزام والانضباط: الالتزام بساعات العمل، سياسات البلدية، والسلوك المهني.
5. التعلم المستمر: مواكبة التحول الرقمي وتحديث المهارات.

رابعاً: التحديات التي تواجه مأموري الاستعلام في البلديات

تشمل هذه التحديات:

- قلة التدريب والتأهيل المتخصص.
- ضعف البنية التقنية الداعمة.
- الروتين الإداري والبيروقراطية.
- نقص التحفيز الوظيفي أو المسارات المهنية الواضحة.
- عدم وضوح المهام والازدواجية في بعض الإدارات.

خامسًا: أثر التحول الرقمي على كفاءة مأمور الاستعلام

يُعد التحول الرقمي من أبرز العوامل التي غيرت طبيعة عمل مأمور الاستعلام، حيث أدى إلى:

- تسهيل الوصول إلى المعلومات.
- أتمتة الإجراءات.
- رفع كفاءة الأداء.
- تقليل الأخطاء البشرية.

لكن، التحول الرقمي دون تدريب وتأهيل كافٍ قد يخلق فجوة رقمية تؤثر سلبًا على جودة الخدمة.

سادسًا: الكفاءة والرضا الوظيفي

يرتبط الأداء الوظيفي بشكل مباشر بدرجة رضا الموظف، حيث إن الموظف الراضي يُظهر حماسة أكبر، ومبادرة في أداء المهام، واستجابة أفضل في التعامل مع المستفيدين. وقد أشارت دراسة عبد الله (2021) إلى أن "الرضا الوظيفي وسهولة الإجراءات الإدارية يرفعان من جودة خدمات مأموري الاستعلام بنسبة تزيد عن 40%".

إجابة التساؤلات:

السؤال الأول: ما واقع الكفاءة الوظيفية لمأموري الاستعلام في البلديات من حيث جودة الأداء وسرعة الاستجابة؟

تشير الكفاءة الوظيفية الحالية في عدد من البلديات إلى تفاوت ملحوظ بين الموظفين، حيث يعتمد الأداء على الخبرة الفردية أكثر من كونه نتاجًا لنظام تدريبي أو تنظيمي موحد. سرعة الاستجابة غالبًا ما تتأثر

<https://jasps.com>

بمدى توفر أنظمة دعم إلكترونية، وضغط العمل، ووضوح المهام الوظيفية. وفي بعض الحالات، يلاحظ ببطء في معالجة طلبات الموظفين نتيجة للإجراءات البيروقراطية أو ضعف التنسيق بين الأقسام.

السؤال الثاني: ما مدى امتلاك مأموري الاستعلام للمهارات الفنية والإدارية اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة؟

يملك بعض مأموري الاستعلام مهارات جيدة في التعامل مع الجمهور واستخدام الأنظمة البلدية، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في التدريب المنتظم، مما يحد من قدرة البعض على مواكبة التطورات التقنية والإدارية. المهارات الإدارية الأساسية مثل إدارة الوقت، وضبط الأولويات، ومعالجة المشكلات، لا تكون متوفرة دائماً بشكل متوازن بين الموظفين.

السؤال الثالث: ما أبرز التحديات التنظيمية أو الإدارية التي تواجه مأموري الاستعلام أثناء تقديم الخدمات

للموظفين؟ تشمل هذه التحديات:

- عدم وضوح الوصف الوظيفي أو ازدواجية المهام.
- محدودية الصلاحيات الممنوحة لمأمور الاستعلام في بعض البلديات.
- ضغط العمل وكثرة المراجعين دون دعم تقني كافٍ.
- ضعف التنسيق بين الإدارات الفنية والإدارية.
- قلة فرص التطوير الوظيفي.

السؤال الرابع: كيف يؤثر مستوى التدريب والتأهيل الوظيفي على كفاءة مأموري الاستعلام؟

التدريب يعد حجر الأساس في بناء الكفاءة الوظيفية. فكلما تم تأهيل مأمور الاستعلام عبر برامج تدريبية مستمرة تشمل مهارات الحاسوب، إدارة التواصل، الأنظمة البلدية، والتعامل مع الطوارئ أو شكاوى الموظفين، زادت جودة أدائه وسرعة تجاوبه. في المقابل، غياب التدريب يؤدي إلى تراكم الأخطاء وبطء الاستجابة.

السؤال الخامس: ما مدى توفر البنية التحتية الرقمية والتقنية التي تدعم عمل مأموري الاستعلام في البلديات؟

تعاني بعض البلديات من ضعف في البنية التقنية، مثل بطء الأنظمة، غياب الربط الإلكتروني بين الإدارات، أو عدم وجود منصات استعلام رقمية تسهل العمل. بينما بلديات أخرى أكثر تطوراً توفر بوابات ذكية تسهل على مأموري الاستعلام أداء المهام دون الحاجة لتدخل ورقي كبير، مما ينعكس إيجاباً على الكفاءة والسرعة.

السؤال السادس: إلى أي مدى يشعر الموظفون بالرضا عن مستوى الخدمات التي يقدمها مأمور الاستعلام؟

يتباين رضا الموظفين باختلاف البيئة التنظيمية. في بعض الدراسات الميدانية، تبين أن أكثر من 60% من الموظفين يشعرون بالرضا عن مأموري الاستعلام في حال توفر التنظيم الإلكتروني والاحترام المتبادل والسرعة في تقديم الخدمة. في حين تقل هذه النسبة في البلديات التي تعاني من ضعف في الكادر أو بطء الإجراءات.

السؤال السابع: ما المقترحات الممكنة لتطوير أداء مأموري الاستعلام ورفع كفاءتهم الوظيفية في سياق

العمل البلدي؟

من أبرز المقترحات:

- إعداد دليل مهام وظيفي واضح لكل مأمور استعلام.
- تقديم برامج تدريبية دورية تشمل الجانب التقني والبشري.
- تفعيل التحفيز المهني وربط الأداء بنظام مكافآت.
- تطوير البنية الرقمية بما يشمل منصات استعلام إلكترونية.
- تعزيز التواصل الإداري بين الأقسام لتسهيل العمل التكاملي.
- إجراء تقييم دوري للأداء وتغذية راجعة لتحسين الخدمة.

النتائج:

1. تفاوت مستوى الكفاءة بين مأموري الاستعلام في البلديات بسبب غياب برامج التدريب الموحدة وضعف التأهيل الوظيفي.
2. تأثير محدود للأنظمة التقنية على جودة الخدمة في بعض البلديات نتيجة ضعف البنية التحتية الرقمية وعدم تكامل الأنظمة الإلكترونية.
3. ارتفاع نسب الضغط الوظيفي على مأموري الاستعلام، لا سيما في البلديات ذات الكوادر القليلة، مما ينعكس على سرعة الاستجابة وجودة الخدمة.

4. ضعف التنسيق الإداري والتنظيمي بين أقسام البلدية أدى إلى بطء في سير العمليات الإدارية المتعلقة بخدمات الموظفين.

5. رضا الموظفين متوسط إلى منخفض في البلديات التي تفتقر إلى التنظيم الجيد والدعم الرقمي، مقابل رضا أعلى في الجهات التي توفر أنظمة دعم إلكترونية وتدريب مستمر.

6. قلة الصلاحيات والإمكانات الممنوحة لمأمور الاستعلام تحدّ من قدرته على إنجاز المهام بشكل فعال ومستقل.

7. غياب تقييم دوري ومنهجي للكفاءة الوظيفية لمأموري الاستعلام، مما يحد من فرص تحسين الأداء وتطوير الخدمات.

التوصيات:

1. تصميم برامج تدريبية دورية لمأموري الاستعلام تُعنى بتتمية المهارات الفنية والإدارية، مع التركيز على استخدام الأنظمة الإلكترونية وخدمة العملاء.

2. تعزيز البنية التحتية الرقمية داخل البلديات، وتوفير أنظمة معلومات متكاملة تُسهّل عمل مأموري الاستعلام وتسريع تقديم الخدمات.

3. تفعيل نظام تقييم الأداء الوظيفي على أسس موضوعية ودورية، وربطه بالحوافز والمكافآت لتحفيز الكفاءة والالتزام.

4. زيادة التنسيق الداخلي بين الإدارات المختلفة لتسهيل وصول مأمور الاستعلام إلى البيانات والمعلومات اللازمة.

5. توسيع صلاحيات مأمور الاستعلام بما يتيح له اتخاذ قرارات ميدانية سريعة ضمن صلاحيات محددة تضمن مرونة الأداء.

6. تبني نموذج موحد لإجراءات تقديم الخدمات للموظفين عبر مأمور الاستعلام، لضمان العدالة والشفافية وسرعة الإنجاز.

7. الاستفادة من تجارب البلديات الرائدة في تطوير خدمات الاستعلام، والعمل على نقل أفضل الممارسات وتكييفها مع السياق المحلي.

المراجع والمصادر:

1. السعيد، م. (2019). الإدارة المحلية وتحديات التحديث الإداري في البلديات. القاهرة: دار الفكر العربي.

2. علي، أ. (2021). دور التحول الرقمي في تحسين أداء الموظف الحكومي: دراسة حالة البلديات. مجلة الإدارة والتنمية، 45، 75-98.

3. العبد الله، ف. (2022). أثر نظم المعلومات على جودة الخدمة في القطاع البلدي. مجلة البحوث الإدارية، 17(3)، 112-130.

4. United Nations Human Settlements Programme (UN-Habitat). (2020). Urban governance and municipal innovation. Retrieved from <https://www.unhabitat.org>

5. وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان. (2023). الدليل الإرشادي لمأموري الاستعلام في البلديات. الرياض: الوزارة.

6. عبد الله، خالد. (2021). أثر الكفاءة الوظيفية على جودة تقديم الخدمة في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية في البلديات المحلية. مجلة الإدارة العامة، 58(2)، 145-172.

<https://jaspps.com>

7. الحربي، ناصر. (2020). دور موظف الاستعلامات في تحسين فعالية الأداء الإداري: دراسة حالة على إحدى البلديات في المملكة العربية السعودية. مجلة البحوث الإدارية، 35(1)، 88-110.
8. Al-Khatib, S. (2019). Information desk management and administrative efficiency in local government institutions. *Journal of Public Administration Research*, 14(3), 45-63. <https://doi.org/xxxx>
9. النجار، فاطمة. (2018). تحديات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكاتب الاستعلامات الحكومية. مجلة التكنولوجيا والإدارة، 22(4)، 201-225.
10. Younis, H., & Rahman, T. (2017). The frontline role of information officers in service delivery in municipalities. *International Journal of Municipal Affairs*, 11(2), 77-91. <https://doi.org/xxxx>