

بحث بعنوان

معيقات الجباية الإلكترونية للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية

اعداد

أحمد علي زعل المسلم

المسمى جابي

بلدية العامرية

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحديد المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجباية الإلكتروني في البلديات داخل المملكة الأردنية الهاشمية. تتناول الدراسة الجوانب التقنية والإدارية والتشريعية التي تعيق تبني هذه الأنظمة، مع التركيز على تأثير هذه المعوقات على كفاءة وفعالية تحصيل الإيرادات. تم استخدام منهجية بحثية تعتمد على جمع البيانات من مجموعة من البلديات عبر مقابلات مع مسؤولين معينين.

كشفت النتائج عن وجود عدة معوقات أساسية تشمل ضعف البنية التحتية التكنولوجية، نقص الخبرة والكفاءة التقنية لدى الموظفين، إلى جانب التحديات المتعلقة بالقبول الاجتماعي والثقافي للتكنولوجيا الحديثة. كما تم تحديد بعض العوائق القانونية والتنظيمية التي تحد من فعالية تطبيق نظام الجباية الإلكتروني.

وتوصي الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية التقنية، وتوفير برامج تدريبية للموظفين، إلى جانب العمل على تحديث الإطار القانوني والتشريعي لدعم تطبيق الجباية الإلكتروني. تهدف هذه التوصيات إلى تمكين البلديات من الاستفادة الكاملة من مزايا الجباية الإلكتروني، مما يساهم في تحسين كفاءة التحصيل وزيادة الإيرادات.

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

This study aims to explore and identify the obstacles hindering the implementation of the electronic revenue collection system in municipalities within the Hashemite Kingdom of Jordan. The study addresses the technical, administrative, and legislative aspects that impede the adoption of these systems, focusing on the impact of these obstacles on the efficiency and effectiveness of revenue collection. A research methodology was employed, involving data collection from a group of municipalities through interviews with relevant officials. The results revealed several key obstacles, including weak technological infrastructure, lack of technical expertise and proficiency among employees, as well as challenges related to the social and cultural acceptance of modern technology. Additionally, some legal and regulatory barriers were identified that limit the effectiveness of implementing the electronic revenue collection system.

The study recommends the need to enhance the technological infrastructure, provide training programs for employees, and work on updating the legal and regulatory framework to support the implementation of electronic revenue collection. These recommendations aim to enable municipalities to fully benefit from the advantages of electronic revenue collection, thereby contributing to improved collection efficiency and increased revenue.

المقدمة

في ظل التطور التكنولوجي السريع والتحول الرقمي الذي يشهده العالم اليوم، أصبحت أنظمة الجباية الإلكترونية ضرورة ملحة لتحسين كفاءة العمليات الإدارية والمالية في المؤسسات الحكومية، بما في ذلك البلديات. تُعتبر الجباية الإلكترونية أداة فعالة تهدف إلى تسهيل عملية تحصيل الإيرادات، تقليل التكاليف، وتعزيز الشفافية والمساءلة في إدارة الأموال العامة. ومع ذلك، فإن تطبيق هذه الأنظمة يواجه تحديات ومعوقات متعددة تتنوع بين التقنية والإدارية والتشريعية، مما يؤثر بشكل مباشر على نجاح هذه الأنظمة في تحقيق الأهداف المرجوة منها.

إن البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، كغيرها من المؤسسات الحكومية، تسعى جاهدة لاعتماد التكنولوجيا الحديثة لتعزيز كفاءتها وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ومع ذلك، فإن الانتقال من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية يواجه العديد من العقبات التي تحتاج إلى دراسة وتحليل معمق لفهم طبيعتها وتأثيرها على سير العمل.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم نظرة شاملة حول معوقات تطبيق نظام الجباية الإلكتروني في البلديات الأردنية، وذلك من خلال استكشاف مختلف الجوانب المتعلقة بهذا الموضوع، بدءاً من البنية التحتية التكنولوجية اللازمة، مروراً بالتحديات المرتبطة بتدريب الموظفين وتأهيلهم لاستخدام هذه الأنظمة، وصولاً إلى المعوقات القانونية والتنظيمية التي قد تعيق تنفيذها.

بالإضافة إلى ذلك، تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تساهم في تذليل هذه المعوقات، وتعزيز فرص نجاح البلديات في تبني الجباية الإلكترونية بشكل فعال. من خلال تحليل البيانات

<https://jaspss.com>

المستمدة من مقابلات مع المسؤولين المعنيين، تهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على النقاط الحرجة التي تحتاج إلى تدخل ومعالجة فورية لضمان نجاح هذا التحول الرقمي الحيوي.

ومن هذا المنطلق، فإن أهمية هذه الدراسة تتجلى في قدرتها على توفير قاعدة معرفية تساعد صانعي القرار والمسؤولين في البلديات على اتخاذ الإجراءات المناسبة لدعم وتطوير أنظمة الجباية الإلكترونية، بما يتماشى مع الاستراتيجيات الوطنية للتحول الرقمي وتحقيق التنمية المستدامة.

إن الجباية الإلكترونية في تقديم الخدمة ويعتبر نمط متطور وجديد من الإدارة يتم عن طريق رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين. وتحت هذا النمط الجديد من العمل يتمكن متلقي الخدمة من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى استصدار التراخيص والوثائق عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف الخلوية والأرضية وبسرعة وفعالية عالية، وكذلك عن طريق الدفع الإلكتروني لجميع المعاملات بسهولة وأمان.

لم تتخذ البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية موقف الحياد من هذه الثورة الرقمية التي اجتاحت جميع الخدمات في المؤسسات الحكومية والأهلية في الأردن، بل دخلت معترك الجباية بقوة لتواجه تحديات ربما تفوق إمكانياتها؛ لترسم هويتها الجديدة كبلديات عصرية تستفيد قدر الإمكان من تطور نظم المعلومات والتكنولوجيا. وتكرس موقعها على التكنولوجيا، حيث بدأت العديد من البلديات في الأردن بتبني مشاريع الجباية الإلكترونية الكامل في إتمام الخدمة لما لها من فوائد عديدة، وبدأت في تنفيذها

تدريجياً، فبدأ بالفعل تقديم الخدمات والمعلومات عبر الوسائل الإلكترونية وشبكة الإنترنت. وحقت هذه البلديات نقلة نوعية في مستوى البلديات وتطور الخدمات التي تقدمها لمتلقي الخدمة.

أسئلة الدراسة

تتحدد أسئلة الدراسة بما يلي:

- ما واقع تطبيق الجباية الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما هي مستلزمات الجباية الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما معوقات الجباية الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع تطبيق الجباية الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- معرفة مستلزمات المستقبلية الجباية الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الكشف عن معوقات الجباية الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتناول تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية وتأثيرها على كفاءة الخدمات ، وكذلك من أهمية البلديات كونها من أهم المؤسسات التي تسعى لتطوير الخدمة والأكثر تماس مع متلقي الخدمة.

<https://jaspss.com>

إن الدراسة التالية تلفت نظر أصحاب الاختصاص لأهمية التكنولوجيا في تطوير الأداء وتقديم الخدمات في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

يمكن أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة كل من وزارة الإدارة المحلية ووزارة الاقتصاد الرقمي، والبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، للاطلاع عليها وتعزيز الخدمات التكنولوجية التي تقدمها البلديات.

تعتبر هذه الدراسة إضافة علمية كونها أفاق وتطلعات ومعيقات تطوير العمل في البلديات.

تتبع أهمية الدراسة كونها من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع الجباية الإلكتروني للبلديات في الأردن.

وكذلك تسليط النظر على أبرز المعوقات التي تحد من تطبيق الجباية الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

الدراسات السابقة

أجرى المجالي (2022) دراسة هدفت إلى التعرف على دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن - بلدية الكرك الكبرى أنموذجاً، وبينت الدراسة مفهوم الحكومة الالكترونية والمرتكزات التي تستند عليها وبيان ابرز خصائصها ومستوياتها وأدواتها ومقوماتها، إضافة إلى ذلك أوضحت الدراسة مؤشرات ومدلولات الحكومة الالكترونية (الأتمتة والأرشفة). وبيان دور الحكومة الالكترونية في تحديث البلديات لتقديم الهدمة الأفضل والأسرع ويتركز أمنه وسهولة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي: الدور لتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة والتي من تبرز دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، ومنهج الدور للتعرف على دور الحكومة

<https://jaspss.com>

الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات وقد بينت الدراسة إن الأردن كان من أسرع الدول العربية تطبيقاً لمفهوم الحكومة الالكترونية في كافة المجالات الخدماتية، وأوصت الدراسة بأن على الحكومة الالكترونية دعم قطاع البلديات في تطوير كل الأقسام والدوائر في البلديات لتكون بلديات مؤرشفة وموتممة في إطار شعار بلديات بلا ورق وتعتمد على الخدمات الإلكترونية.

أجرى البشيش (2022) دراسة هدفت إلى توضيح بعض معوقات الحوسبة وتحديثها وكيفية مقاومتها وتوضيح أثر الحوسبة والجباية الرقمي على سير العمل في البلديات وحث المسؤولين وأصحاب القرار في المضي دوماً في دعم مشاريع الحوسبة والجباية الإلكتروني لمواكبة الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي والخطة التنفيذية (2021-2025) المقدمة من وزارة الاقتصاد والريادة. ولأهمية الجباية الرقمي في تسهيل الخدمات والإجراءات على المواطنين وكذلك تساعد الحوسبة المدراء على اتخاذ القرارات المناسبة وذلك باستخدام التقارير التي تقدمها الأنظمة الحوسبة.

قامت منظمة المدن العربية بإجراء دراسة (2018) هدفت ورشة عمل الجباية الإلكتروني والذكي في المدن العربية إلى تسليط الضوء على واقع الحال قبل عملية الجباية وتحديد الاتجاه المستقبلي للخدمات البلدية، كما تناولت الأوراق أفضل الممارسات العالمية في المجالات المختلفة وقصص النجاح وكذلك واقع التطبيقات في المدن العربية وأهم المعوقات والتحديات، كما تضمن البرنامج العلمي للمؤتمر ست جلسات علمية وجلسة حوارية شارك فيها خمس متحدثون من المغرب والأردن والسعودية ومصر وتونس بالإضافة إلى ورشتي عمل متزامنتين، وتناولت الجلسات الحوارية عدة موضوعات ومن

أهمها أن التحديات والصعوبات التي تواجه المشروعات الصغيرة والأسر المنتجة من حيث التمويل والتدريب والتسويق وغيرها، واختتم المقال بعرض أهم التوصيات التي توصلت إليها الندوة ومن أهمها وضع آليات تمكن من متابعة وتقييم مدى إنجاز المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر المستفيدة من قروض مؤسسات التمويل أو مساعدات الدولة.

وفي دراسة أخرى قام بها منصور وعواد (2018) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق مفهوم البلديات الإلكترونية في فلسطين: دراسة حالة على محافظات نابلس، جنين، وطولكرم، كما تهدف أيضاً إلى التعرف على دور متغيرات الدراسة (المسمى الوظيفي، الخبرة، والدورات التدريبية) حيث سيتم تطوير الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وسيتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها، حيث تجرى الدراسة على عينة عشوائية طبقية ممثلة لعدد العاملين في بلديات كل من نابلس، وطولكرم حيث ستبلغ (243) فرداً. حيث توصلت الدراسة إلى أن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق البلدية الإلكترونية تتمثل في المعوقات الإدارية والمعوقات التشريعية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق البلدية الإلكترونية، وأيضاً الحفاظ على السرية بين المواطن والبلدية، وتعزيز العمل البلدي.

التعليق على الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

جميع الدراسات ركزت على الجانب التكنولوجي في عمل البلديات، ودور التكنولوجيا في تطوير الخدمات التي تقدمها البلديات، وأبرز المعوقات التي تحول دون الجباية التكنولوجي للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات السابقة وه ما اتجهت إليه الدراسة كونه يعتمد على جميع البيانات من الأدب النظري والدراسات السابقة جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضة من دراسات سابقة في جوانب مختلفة منها: -اختلفت في البيئة التي طبقت عليها الدراسة كون لا يوجد دراسات بنفس الموضوع طبقت على بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

واختلفت في الغاية من تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

اختلفت في تحديد التطلعات والمعيقات التي تحد من الجباية الالكترونية.

واستفادت الدراسة الحالية من عرض الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:

تحديد مشكلة الدراسة.

وأسئلة الدراسة وأهميتها.

واختيار المنهج العلمي الملائم.

وكذلك تكوين خلفية فكرية عن الموضوع.

والاستفادة من كتابة الأدب النظري.

والعمل على الاستفادة من المراجع والإنتاج العلمي.

الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية.

وتميزت هذه الدراسة من خلال:

شريحة الدراسة وهم البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

وتعتبر على حد علم الدراسة أول دراسة تطبق على الجباية الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

وكذلك تميزت من النتائج والتوصيات التي خرجت من الدراسة

الأدب النظري

مبادئ الجباية الإلكترونية للبلديات

هناك مبادئ إستراتيجية للتحويل الإلكتروني:

- تعزيز القدرات الاقتصادية في البلديات من أجل تحسين البيئة الاقتصادي والتنمية للمناطق التابعة للبلديات.

- البلديات الالكترونية تساعد في ترسيخ العملية التي يقوم خلالها الشركاء من القطاع الخاص والعام ومؤسسات المجتمع المدني.

- تساعد على تحسين جودة الخدمات الموجهة للمواطنين.

- العمل على بناء جسور الثقة بين متلقي الخدمة والبلدية.
- وتوفير المعلومات الدقيقة وطرق إجراء كل المعاملات في البلديات.
- تساعد على التخلص من الفساد وتعزيز مبدأ الشفافية والوصول إلى تطبيق معايير الحكم الرشيد في البلديات.
- سهولة التواصل بين كافة البلديات على مستوى المحافظة والوطن وربطها بعضها البعض.
- ومن خلال الجباية الالكترونية للبلديات يتم تخفيف أعباء البيروقراطية في إجراء المعاملات.

أهداف تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية

يعتبر الهدف الرئيسي إلى تحول البلديات إلى الالكترونية قريبة المدى وهو تخفيف الضغط على الموظفين، وتطوير البنية التحتية اللازمة لتشغيل الخدمات الالكترونية، وكذلك تبسيط إجراءات العمل والدقة والانجاز بشكل أسرع وجهد اقل واختصار الإجراءات الإدارية بين أقسام البلدية.

أما أهدافها بعيدة المدى فتتمثل في تحسين الإجراءات الإدارية في عمل البلديات، وكذلك توعية المواطنين بالحصول على الخدمة بالطريقة الإلكترونية، وكذلك تعزيز العلاقة مع القطاع الخاص عن طريق جذب الاستثمار من المؤسسات ذات العلاقة لإقامة المشاريع التنموية لمتلقي الخدمة، ويمكن تحديد أهم أهداف الجباية الإلكترونية للبلديات بما يلي:

1. الجباية العمل في البلديات من انجاز المعاملات بشكل يدوي إلى الإلكتروني، لنصل إلى بلديات بلا ورق في الأردن.
2. تقديم الخدمات البلدية إلكترونياً ودون الحاجة لحضور متلقي الخدمة.

3. العمل على استحداث البوابات الإلكترونية أو ما تعرف “بوابة البلدية الإلكترونية”.
4. الجباية إلى المعاملات المالية الإلكترونية والعمل على تحصيل رسوم المعاملات والتراخيص إلكترونياً عن طريق الحسابات البنكية أو المحافظ الخاصة.
5. السعي نحو تحقيق أمن وحماية البيانات والمعلومات للبلدية ومتلقي الخدمة.
6. العمل على تطبيق مفاهيم وأساسيات الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري بالبلديات.
7. التوسع في تطبيق نظم المعلومات الجغرافية (GIS) في تنفيذ المشاريع بالبلديات.
8. السعي لتطوير مهارات كوادر البلديات في مجال تكنولوجيا المعلومات والتعامل مع الحاسب.
9. العمل على إشراك القطاع الخاص والمجتمع المحلي في عملية تطوير الخدمات الإلكترونية.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي بالواقع، والاهتمام بوصفها وصف دقيق، ويصف لنا الظاهرة وتحديد سماتها وخصائصها، وفي هذه الدراسة يسعى مدى توصيف تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية لوصف وصفاً دقيقاً من خلال جمع المعلومات والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة، والتقارير والخبرة العملية للباحثة.

نتائج الدراسة:

للإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على ” ما واقع تطبيق الجباية الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

إن واقع تطبيق الجباية الإلكتروني يتمثل بما يلي:

- 1- تطوير أنظمة المعلومات والخدمات الإلكترونية التي لديها القدرة على تلبية احتياجات ومتطلبات بعض الخدمات.
 - 2- توفير متطلبات الجباية الإلكترونية من أجهزة فنية وتأهيل الكوادر البشرية من أجل الوصول إلى خدمة إلكترونية.
 - 3- تحقيق المتطلبات الثلاث للتحويل الإلكتروني سرعة الخدمة، توفير الوقت، توفير المال على البلديات ومتلقي الخدمة، وجودة الخدمة.
 - 4- على وزارة الإدارة المحلية سن قوانين واللوائح والتي تدعم الجباية للبلديات الإلكترونية وضمان امن وسرية المعاملات.
- للإجابة عن السؤال الثاني والذي ينص على " ما هي مستلزمات الجباية الإلكترونية المستقبلي للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟
- وأما مستلزمات الجباية الإلكترونية للبلديات فتتمثل:
- مستلزمات بشرية: ويكون عن طريق وجود كوادر بشرية مدربة على إتمام وتطبيق الجباية الإلكترونية للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
 - مستلزمات فنية: وتكون من خلال كافة المستلزمات المادية من برامج وأجهزة من أجل إتمام الجباية الإلكترونية.

– مستلزمات تكنولوجياية: يجب توفر أجهزة وأنظمة من أجل القيام بالجباية الإلكترونية وهذه الأنظمة محصنة من أي اختراق.

– مستلزمات مالية وتعتبر مهمة من أجل إتمام المستلزمات السابقة من تدريب كوادر البلدية وشراء المستلزمات الفنية والتكنولوجياية.

تتحدد المستلزمات المستقبلية للتحويل الإلكتروني للبلديات بما يلي:

- إتباع إجراءات الحوكمة والجودة والتحسين المستمر.
- التخلص من الضائقة المالية للبلديات بالتوجه إلى الاستثمار والتشاركية مع القطاع الخاص.
- زيادة الأدوار التي تقوم بها البلديات في المجتمع المحلي.
- إنشاء مشاريع تنموية مستدامة في البلديات.
- عمل خطط من أجل إنشاء مدن إلكترونية.
- توفير فرص عمل بوجود قدرات بشرية لتأدية وظائف التنمية المحلية.
- إعادة هندسة الإجراءات في البلدية، من خلال تبني البلديات مبادئ المنظمة الذكية القادرة على اقتناص الفرص ومواكبة التغيرات بكافة إشكالها.
- إعادة النظر في طريقة سير المعاملات في البلديات حيث ينبغي تطبيق الخدمات الإلكترونية من أجل استعمال التقنيات الحديثة من أجل أتمتت العمليات الروتينية من أجل أن تكون فرصة لتطوير سير هذه العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب الحكومة الإلكترونية.
- تعزيز ثقافة الجودة وتوعية المواطنين حول أهمية التطور في استخدام الأنظمة الحديثة.

للإجابة عن السؤال الثالث والذي ينص على "ما معوقات الجباية الإلكترونية للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق الجباية الإلكترونية للبلديات:

أولاً: معوقات مادية: قلة الخبرة وعدم إلمام الموظفين باستخدام الحاسب وقلة التدريب على تنفيذ هذه الخدمات، وكذلك عدم وجود سياسات واضحة لعملية الجباية ووجود ضبابية حول مفهوم البلديات الإلكترونية وكيفية الوصول إليها من قبل الكوادر في البلديات والمجتمع المحلي.

ثانياً: معوقات إدارية: هناك معوقات إدارية مثل غياب الرؤية الواضحة لمشروع الخدمة الإلكترونية في البلديات، وكذلك عدم قدرة البلديات في توعية الجمهور حول أهمية الجباية الإلكترونية للبلديات، ومقاومة العاملين للتغيير وخاصة المسؤولين، ومعوقات تقنية تتمثل في صعوبة توطيق البنية المعلوماتية وقلة الخبرة في مثل تلك الخدمات، وعدم وجود تشاركية حقيقة بين البلديات والقطاع الخاص.

ثالثاً: معوقات خاصة بالتقنية (فنية): مثل : ضعف البنية التحتية ونقص جاهزية البلديات للاستفادة من الجباية الإلكترونية، وكذلك عدم وجود أنظمة محسوبة غير مترابطة مع بعضها البعض لدى بعض البلدية بشكل خاص. وضعف وانقطاع شبكة الانترنت في البلديات وخاصة المناطق البعيدة مما يؤدي إلى تعطل إجراء المعاملات.

رابعاً: المعوقات المالية: حيث يعتبر من أبرز المعوقات التي تواجه نظام الجباية الإلكترونية في البلديات حيث تتمثل المشكلة المالية بما يلي: التكلفة المالية الكبيرة لاستخدام شبكة الإنترنت، وقلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية الإلكترونية، تكلفة تدريب العاملين في البلدية، عدم وجود

<https://jaspss.com>

موازنة لشراء أو تحديث أجهزة الحاسب المتوفر في البلديات، وكذلك ارتفاع تكاليف الصيانة للأنظمة المعلوماتية واحتكار بعض الشركات للأنظمة المعلوماتية الخاصة بنظام الجباية في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصي الدراسة بما يلي:

يجب على البلديات عمل ورشات عمل ومؤتمرات حول أهمية البلديات الالكترونية.

العمل على إيجاد هيكل تنظيمي جديد يواكب الجباية الإلكترونية للبلديات.

تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص والمجتمع المحلي بما يسهل عملية الجباية الإلكترونية للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

على البلديات ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من اثر في سلامة وجودة تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين.

ضرورة تعزيز اهتمام البلديات في استخدام التكنولوجيا بجميع مكوناتها وعناصرها وخاصة الكوادر البشرية كونها تعتبر عنصر هام يسهم في التأثير في نجاح الجباية الإلكترونية للبلديات في شكل كبير، مما يسهم في جودة الخدمة المقدمة.

الاستفادة من تجارب البلديات في دول العالم الناجحة في الجباية الإلكترونية للبلديات، وكذلك الاستفادة من المعوقات التي واجهت تلك البلديات من أجل تلافيتها.

العمل على تدريب العاملين في البلديات على تطوير مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات، كونهم العنصر الأهم في نجاح الجباية الإلكترونية للبلديات.

العمل على تطوير الخطط الإستراتيجية للبلديات بما ينسجم مع الجباية الإلكترونية.

على البلديات عمل دراسات من أجل إنشاء مدن ذكية في المستقبل من أجل إكمال مشروع الجباية الإلكترونية للبلديات.

- على الباحثين إجراء مزيد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع الجباية الإلكترونية في البلديات لقلّة عدد الأبحاث في هذه المجال.

المراجع:

المراجع العربية

- البشيش، بلال (2022). حوسبة البلديات: فوائدها ومعوقاتها: دراسة حالة في بلدية الشونة الوسطى، مجلة رماح للبحوث والدراسات، 65(2)، 367-385.
- توفيق، عبد الرحمن (2003)، الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، مركز الخبرات المهنية "بميك"، القاهرة، مصر، 5-6 أيار.

<https://jaspss.com>

- ربحي، خضر وجعفر، يونس. (2022). مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، 7(17)، 79-94.
- شرباتي، سوزان، (2010)، "نحو تفعيل دور أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات العاملة في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
- عزالدين، عبدالرؤوف وتواتي، فضيلة. (2021). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 14(1)، 54-67.
- الطراونة، دانا (2019). أثر متطلبات الحكومة الالكترونية المتمثلة على الخدمات الالكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت: الأردن.
- عكروش، نجوى (2022). تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات: دراسة حالة بلدية الفحيص، المجلة العربية للنشر العلمي، ع 42، ص 422-437.
- منظمة المدن العربية (2018) أنشطة البلديات وسبل تحولها إلى إلكترونية، مجلة المنظمة العربية، ع 6(4): 316-389.
- المجالي، نشأت (2022). دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن - بلدية الكرك الكبرى نموذجاً، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2(4)، ص 1024-1035.

<https://jaspss.com>

– منصور، مجيد وعواد، هنادي (2018). معوقات تطبيق مفهوم البلديات الإلكترونية في فلسطين: دراسة حالة على محافظات نابلس، جنين، وطولكرم، مركز رفاد للدراسات والأبحاث، مج5(3)، 404-389.

– www.mola.gov.jo. الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية (2022).

– الهياجنة، احمد (2019). البلديات الالكترونية تجارب عربية وعالمية ، مشاريع الحكومة الالكترونية للبلديات، المعهد العربي لإنماء المدن، 45-102.

المراجع الأجنبية

Cui, Y., Wu, Z., Lu, Y., Jin, W., Dai, X & Bai, J. (2016). Effects of the performance management information system in improving performance: an empirical study in Shanghai Ninth People's Hospital. SpringerPlus, 5 (1), 1785-1790.