

## بحث بعنوان

تقييم كفاءة أداء قسم الديوان في تحسين خدمات البلديات

إعداد

خالد جمال عبدالله عبيدات

رئيس الديوان

بلدية الكفارات

## المُلخَص

تقييم كفاءة أداء قسم الديوان في تحسين خدمات البلديات يعد من الأدوات الأساسية التي تساهم في تحسين مستوى تقديم الخدمات للمواطنين. يتم ذلك من خلال قياس مدى فاعلية قسم الديوان في تنظيم الأعمال، ضمان التفاعل السريع مع طلبات الجمهور، وتحقيق أهداف التنمية المحلية. يشمل التقييم جوانب متعددة مثل التنسيق بين الإدارات، تقديم الخدمات في الوقت المحدد، مستوى الشفافية، وقياس رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة. كما يتعين على التقييم أن يأخذ بعين الاعتبار قدرة القسم على الاستجابة للتحديات والمتغيرات المحلية، مما يساهم في تعزيز الثقة بين المواطنين والبلدية.

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

Evaluating the efficiency of the Bureau's performance in improving municipal services is one of the basic tools that contribute to improving the level of service provision to citizens. This is done by measuring the effectiveness of the Bureau's department in organizing work, ensuring rapid interaction with public requests, and achieving local development goals. The evaluation includes multiple aspects such as coordination between departments, providing services on time, the level of transparency, and measuring citizen satisfaction with the services provided. The evaluation must also take into account the department's ability to respond to local challenges and variables, which contributes to enhancing trust between citizens and the municipality.

تعد البلديات من الركائز الأساسية في توفير الخدمات اليومية للمواطنين، حيث تساهم في تحقيق التنمية المستدامة من خلال تحسين جودة الحياة وتلبية احتياجات المجتمع. ولأن قسم الديوان يعد من الأقسام الرئيسية في البلديات، فإنه يلعب دوراً محورياً في تنظيم وتوجيه العمل الإداري داخل البلدية، مما ينعكس بشكل مباشر على كفاءة الخدمات المقدمة. لذا فإن تقييم كفاءة أداء هذا القسم يعد خطوة أساسية لضمان تحقيق الأهداف المطلوبة. يتطلب تقييم كفاءة قسم الديوان فحصاً شاملاً لجميع العمليات التي يديرها، بما في ذلك التنسيق بين الأقسام المختلفة في البلدية، ومراجعة الإجراءات التي يتم اتخاذها لتنفيذ المهام الموكلة إليه. وهذا يساعد في تحديد النقاط القوية والضعيفة في أداء القسم، مما يساهم في تحسين مستوى الخدمات العامة التي تقدمها البلديات للمواطنين. كما أن هذا التقييم يساعد في تحسين استخدام الموارد المتاحة وتوجيهها نحو المجالات الأكثر حاجة للتطوير.

تقييم كفاءة أداء قسم الديوان يساهم أيضاً في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات الحكومية المحلية، حيث يساعد في قياس مدى فعالية التواصل بين البلدية والمواطنين. ومن خلال هذا التقييم يمكن تحديد مدى سرعة استجابة قسم الديوان لمطالب المواطنين وحل مشكلاتهم، وهو ما ينعكس في النهاية على تعزيز الثقة بين المواطنين والإدارة المحلية. لذلك فإن التقييم يعد أداة هامة لقياس مستوى رضا الجمهور عن الخدمات البلدية. بالإضافة إلى ذلك، يساعد التقييم في تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء، مثل تحسين آليات العمل والتدريب المستمر للكوادر البشرية. هذه التوصيات قد تشمل تحديث الأنظمة التقنية المستخدمة أو تحسين تنظيم الأعمال الإدارية لضمان تسريع الإجراءات وتبسيطها. كما أن التقييم يساعد في تحديد مدى توافق الإجراءات مع المعايير المحلية والدولية في إدارة البلديات، وهو ما يساهم في رفع مستوى التنافسية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. في ضوء ما سبق، يصبح تقييم

<https://jaspps.com>

كفاءة أداء قسم الديوان أداة أساسية لتحسين إدارة البلديات وتعزيز قدرتها على تلبية احتياجات المواطنين بفعالية وكفاءة. هذا التقييم لا يقتصر على تحسين الأداء الإداري فقط، بل يشمل أيضاً تحسين جودة الحياة في المجتمعات المحلية من خلال تقديم خدمات بلدية أكثر استجابة وملائمة للاحتياجات المتغيرة للمواطنين.

### مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في تحديد مدى فعالية كفاءة أداء قسم الديوان في تحسين خدمات البلديات. تعد البلديات من الجهات الحكومية الرئيسية التي تتولى مسؤولية تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين، ولكن هناك العديد من التحديات التي قد تواجهها هذه البلديات في تحسين كفاءة وجودة خدماتها. وقد يؤدي ضعف التنسيق بين الأقسام المختلفة، بما في ذلك قسم الديوان، إلى تباطؤ في تقديم الخدمات وضعف استجابة للطلبات والاستفسارات من قبل المواطنين. هذا يشكل تحدياً رئيسياً في مسعى البلديات لتحقيق التميز في خدماتها. تتمثل المشكلة الرئيسية في أن قسم الديوان قد يواجه صعوبة في تنظيم وإدارة الموارد المتاحة بكفاءة، ما يؤدي إلى تأخر في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات. هذه الصعوبات قد تكون ناتجة عن نقص في التدريب أو ضعف في التخطيط الاستراتيجي، مما ينعكس بشكل سلبي على الأداء العام للبلدية. لذلك فإن السؤال المحوري في هذا البحث يتمثل في كيفية قياس كفاءة قسم الديوان وتحديد العوامل المؤثرة في أدائه. يتطلب ذلك فحصاً دقيقاً لجميع العمليات والإجراءات التي يتم تنفيذها داخل القسم.

كما أن هناك مشكلة أخرى تتمثل في تحديد أساليب تقييم دقيقة وموضوعية لقياس كفاءة قسم الديوان. من المهم فهم العوامل التي يمكن أن تؤثر في الأداء، مثل مستوى التنسيق بين الأقسام، وجود آليات لمتابعة التنفيذ، ومدى استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين الإجراءات. عدم وجود أدوات تقييم شاملة

<https://jaspps.com>

وفعالة يمكن أن يؤدي إلى عدم القدرة على تحديد أسباب الضعف في الأداء واتخاذ القرارات المناسبة لتحسينه. وبالتالي، تظل البلديات في موقف غير قادر على تحسين مستوى خدماتها بشكل مستدام. من جهة أخرى، تكمن مشكلة أخرى في افتقار بعض البلديات إلى نظام متابعة وتقويم مستمر لأداء قسم الديوان. على الرغم من أن بعض البلديات قد تضع خططاً لتحسين الأداء، فإن غياب آليات دقيقة لقياس التقدم يحد من فعالية هذه الخطط. كما أن غياب آليات الشفافية والمساءلة يجعل من الصعب تحديد المسؤوليات بوضوح عند حدوث مشكلات في تقديم الخدمات. لذلك، يعتبر غياب نظام تقييم دوري أمراً يعيق تحقيق التحسين المستمر في خدمات البلديات. أخيراً، تكمن مشكلة البحث أيضاً في تأثير ضعف كفاءة قسم الديوان على العلاقة بين البلدية والمواطنين. عندما يعاني قسم الديوان من ضعف الأداء، قد يؤدي ذلك إلى تدني مستوى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة. هذا التأثير السلبي على علاقة البلدية بالجمهور يمكن أن يزيد من الشعور بالإحباط ويقلل من الثقة في قدرة الإدارة المحلية على تلبية احتياجاتهم. لذا فإن هذا البحث يهدف إلى تسليط الضوء على كيفية تحسين كفاءة قسم الديوان لضمان تقديم خدمات بلدية متميزة.

## أهداف البحث

1. قياس مستوى كفاءة أداء قسم الديوان: يهدف البحث إلى تقييم مستوى كفاءة أداء قسم الديوان في البلديات من خلال تحليل العمليات والإجراءات المتبعة، وتحديد نقاط القوة والضعف التي تؤثر في فعالية تقديم الخدمات.

2. تحليل تأثير كفاءة قسم الديوان على جودة الخدمات البلدية: يسعى البحث إلى دراسة العلاقة بين كفاءة أداء قسم الديوان وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، بما في ذلك التفاعل السريع مع احتياجاتهم وتنفيذ المهام بفعالية.

<https://jaspps.com>

3. تحديد العوامل المؤثرة في أداء قسم الديوان: يهدف البحث إلى استكشاف العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في أداء قسم الديوان، مثل التنسيق بين الأقسام المختلفة، استخدام التكنولوجيا، ومستوى التدريب والقدرة على إدارة الموارد.

4. اقتراح حلول لتحسين كفاءة قسم الديوان: يركز البحث على تقديم توصيات عملية لتحسين كفاءة أداء قسم الديوان، من خلال تطوير استراتيجيات إدارية، تحسين آليات المتابعة، وزيادة الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة.

5. دراسة تأثير تحسين كفاءة قسم الديوان على رضا المواطنين: يهدف البحث إلى تحليل تأثير تحسين كفاءة قسم الديوان في تعزيز الثقة بين البلديات والمواطنين، وزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات البلدية المقدمة.

## أهمية البحث

1. تحسين فعالية تقديم الخدمات: يعتبر تقييم كفاءة أداء قسم الديوان أمراً مهماً لتحسين فعالية الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين، حيث يساهم في تحديد أوجه القصور وتقديم حلول لتحسين جودة هذه الخدمات.

2. تعزيز الشفافية والمساءلة: يساعد هذا البحث في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل البلديات من خلال قياس مستوى أداء قسم الديوان وتحديد المسؤوليات بوضوح، مما يساهم في بناء الثقة بين البلديات والمواطنين.

<https://jaspps.com>

3. دعم اتخاذ القرارات الإدارية: من خلال تقييم كفاءة أداء قسم الديوان، يوفر البحث بيانات ومعلومات هامة تساعد الإدارات المحلية على اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين الأداء وتوجيه الموارد بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

4. تحقيق التنمية المستدامة: يعد البحث مهماً في إطار دعم تحقيق التنمية المستدامة على المستوى المحلي، من خلال تحسين إدارة البلديات وتقديم خدمات تحقق احتياجات المجتمع بطرق أكثر كفاءة وشفافية.

5. تحفيز الابتكار والتطوير المؤسسي: يساهم البحث في دفع البلديات نحو الابتكار والتطوير المؤسسي من خلال تسليط الضوء على أهمية تحديث الأنظمة والإجراءات وتبني الحلول التقنية الحديثة لتعزيز كفاءة قسم الديوان.

### أسئلة البحث

1. ما هي العوامل المؤثرة في كفاءة أداء قسم الديوان داخل البلديات؟
2. كيف يؤثر أداء قسم الديوان في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين؟
3. ما هي التحديات التي تواجه قسم الديوان في تحقيق الأداء الأمثل؟
4. كيف يمكن تحسين كفاءة أداء قسم الديوان باستخدام التكنولوجيا؟
5. ما هو تأثير تحسين كفاءة قسم الديوان على رضا المواطنين عن الخدمات البلدية؟

## الإطار النظري

يتناول الإطار النظري في هذا البحث مفهوم كفاءة أداء قسم الديوان في البلديات باعتباره عنصراً أساسياً في تحسين الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين. يعد قسم الديوان من الأقسام الحيوية التي تتولى تنسيق وتنظيم الأعمال الإدارية داخل البلديات، وله دور كبير في ضمان سير العمل بشكل سلس وفعال. يعتمد تحسين الخدمات على قدرة قسم الديوان في توجيه الجهود بشكل متناغم بين مختلف الإدارات والمصالح داخل البلدية، بما يساهم في تلبية احتياجات المواطنين بصورة سريعة وفعالة. تركز كفاءة قسم الديوان على مجموعة من العوامل التي تؤثر في أدائه، مثل مستوى التنسيق بين الأقسام المختلفة، جودة العمليات الإدارية، واستخدام التقنيات الحديثة التي تساعد في تحسين الإجراءات. تعتمد البلديات بشكل كبير على العمل الإداري المنظم لضمان تقديم خدمات عالية الجودة، لذا فإن تحسين كفاءة قسم الديوان يتطلب فحصاً شاملاً للأدوات والآليات المعتمدة في العمل وتحديد نقاط القوة والضعف فيها. من خلال ذلك، يمكن تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، سواء في آليات العمل أو في البنية التحتية.

تعتبر الشفافية والمساءلة من العوامل الأساسية التي تساهم في تقييم كفاءة أداء قسم الديوان. في هذا السياق، تبرز أهمية وجود آليات تقييم دورية لقياس فعالية العمليات التي يديرها القسم، فضلاً عن ضرورة وجود إشراف دقيق لضمان تطبيق السياسات والإجراءات المتفق عليها. تعد المساءلة عن الأداء من العوامل التي تعزز الثقة بين الإدارة المحلية والمواطنين، إذ أن رفع مستوى الشفافية في عمل قسم الديوان يعزز القدرة على تقديم الخدمات بسرعة ودقة، مما يؤدي إلى تحسين مستوى رضا الجمهور. علاوة على ذلك، يتأثر أداء قسم الديوان بشكل كبير بالموارد المتاحة له، سواء كانت مالية أو بشرية. فالتدريب المستمر للموظفين وتوفير الأدوات والتقنيات الحديثة يعد من العوامل الحاسمة في تحسين كفاءة العمل الإداري داخل القسم. من الضروري أن يكون هناك تكامل بين الجوانب التنظيمية والموارد البشرية، حيث

<https://jaspps.com>

يساهم استثمار البلديات في تطوير مهارات الموظفين وتوفير بيئة عمل ملائمة في تحسين الأداء بشكل عام. إن تحسين كفاءة قسم الديوان يتطلب توافر بيئة عمل تشجع على الابتكار وتطوير الحلول التي تتماشى مع التحديات المعاصرة. في الختام، يعد تقييم كفاءة أداء قسم الديوان خطوة هامة نحو تحسين مستوى الخدمات البلدية، إذ أن التقييم لا يقتصر فقط على رصد الأداء بل يشمل أيضاً تقديم حلول عملية لتحسينه. من خلال هذا التقييم، يمكن للبلديات أن تتعرف على المشكلات والمعوقات التي قد تؤثر على جودة الخدمات، وتعمل على معالجتها بطرق مبتكرة. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية دور قسم الديوان في تحسين الخدمات البلدية ودعم التطوير المستمر للأنظمة الإدارية لتحقيق أفضل مستوى من الخدمة للمواطنين.

1. **تعريف كفاءة أداء قسم الديوان:** يشير إطار البحث النظري إلى أهمية فهم كفاءة أداء قسم الديوان في البلديات كعنصر أساسي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. يتطلب ذلك تحليل العمليات الإدارية والإجرائية التي يضطلع بها القسم، بما في ذلك التنسيق بين الإدارات المختلفة، وضمان تقديم الخدمات بشكل سريع وفعال. تعد كفاءة أداء قسم الديوان من العناصر الأساسية التي تساهم في تحسين سير العمل داخل البلديات، حيث يشمل تقييم كفاءة هذا القسم القدرة على تنظيم وتنفيذ المهام الإدارية بكفاءة وفعالية. كفاءة الأداء في هذا السياق تعني قدرة القسم على تحقيق أهدافه بشكل متسق، مما يضمن تقديم خدمات بلدية عالية الجودة للمواطنين. يتطلب تحقيق الكفاءة في قسم الديوان تنظيم العمل الإداري بشكل جيد، وضمان استخدام الموارد المتاحة بكفاءة، مما يؤدي إلى تعزيز أداء البلديات بشكل عام.

تعريف كفاءة أداء قسم الديوان لا يقتصر على الإنجاز السريع للمهام، بل يشمل أيضاً الجودة والدقة في تنفيذ الإجراءات. يشير ذلك إلى أهمية النظام الإداري داخل القسم في ضمان سير العمل بشكل منتظم،

<https://jaspps.com>

وتحديد الأولويات، وتنسيق الأعمال بين مختلف الإدارات. الكفاءة هنا تعتمد على القدرة على تخطيط وتنفيذ الأنشطة الإدارية بكفاءة تامة، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين. تُعتبر الشفافية والمساءلة جزءاً لا يتجزأ من تعريف كفاءة أداء قسم الديوان. فوجود نظام دقيق للتقييم والمراجعة يساهم في ضمان تحقيق الأهداف المحددة وتحديد الأفراد المسؤولين عن أي نقص أو تأخير في تنفيذ المهام. المساءلة لا تقتصر فقط على مستوى الأداء الفردي بل تشمل أيضاً تقييم العملية الإدارية ككل ومدى التزام القسم بالمعايير المحددة. تساهم هذه الآليات في تعزيز الثقة بين المواطنين والإدارة المحلية، حيث يظهرون النتائج الملموسة للتطوير المستمر في أداء قسم الديوان.

يشمل تعريف كفاءة الأداء أيضاً القدرة على التكيف مع التغيرات والمتغيرات التي قد تطرأ على البيئة المحيطة. فعلى الرغم من الثبات الإداري الذي يتطلبه قسم الديوان، إلا أن العمل يتطلب أحياناً مرونة في الاستجابة للتحديات الجديدة، مثل التغييرات في التشريعات أو تطور تكنولوجيا المعلومات. يتعين على القسم أن يكون قادراً على تحسين أنظمتهم وتقديم حلول مبتكرة تواكب التوجهات الجديدة وتلبي احتياجات المجتمع بشكل مستمر. في النهاية، يُعتبر تحقيق كفاءة أداء قسم الديوان أمراً حيوياً لضمان تقديم خدمات بلدية متميزة تتناسب مع احتياجات المواطنين وتساهم في تحسين مستوى حياتهم. كفاءة الأداء لا تتعلق فقط بالإنجاز الفعّال للمهام اليومية، بل تشمل أيضاً تحسين العمليات الداخلية والقدرة على التكيف مع التغيرات المستمرة.

2. **العوامل المؤثرة في كفاءة الأداء:** يركز الإطار النظري على العوامل التي تؤثر في كفاءة أداء قسم الديوان، مثل مستوى التنظيم الإداري، وجود الأنظمة الإلكترونية والتقنية الحديثة، وفاعلية التدريب للموظفين. كما يتم التطرق إلى دور القيادة الإدارية في تحسين سير العمل وضمان استخدام الموارد بشكل مثمر. تتعدد العوامل التي تؤثر في كفاءة أداء أي قسم إداري، وتعتبر من الأساسيات التي تحدد

<https://jaspass.com>

مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدماتها بكفاءة وفعالية. أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في كفاءة الأداء هو التنظيم الإداري داخل القسم. إذ يتطلب وجود هيكل تنظيمي مرن وفعال يضمن توزيع المهام بشكل متوازن بين الأفراد، بالإضافة إلى وضوح الأدوار والمسؤوليات. فعندما يكون النظام الإداري محكمًا، يكون من السهل تنسيق العمل وتحديد أولويات المهام، مما يعزز من قدرة الفريق على إنجاز الأعمال بكفاءة.

بالإضافة إلى ذلك، يعد التدريب المستمر للعاملين من العوامل المهمة في تحسين كفاءة الأداء. فكلما كان الموظفون مؤهلين بشكل جيد ولديهم مهارات محدثة، زادت قدرتهم على التعامل مع المهام المعقدة والتحديات التي قد تواجههم. التدريب يعزز من قدرة الأفراد على استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة، ويزيد من فهمهم للأنظمة والسياسات الإدارية المعمول بها. وبالتالي، يعكس هذا التدريب في النهاية تحسینًا كبيرًا في أداء القسم ككل. أيضًا، تعد التكنولوجيا من العوامل المؤثرة بشكل كبير في كفاءة الأداء. فالتطور التكنولوجي يسهم في تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية، مما يساعد في زيادة فعالية العمل داخل الأقسام الإدارية. استخدام الأنظمة الإلكترونية والبرمجيات المتخصصة يسهل عمليات التوثيق والمتابعة ويسهم في تحسين التواصل بين الأقسام المختلفة. وبالتالي، تعتبر التكنولوجيا أداة حيوية لرفع كفاءة الأداء وتسهيل إنجاز المهام بشكل أسرع وأدق.

من جانب آخر، تلعب البيئة التنظيمية دورًا كبيرًا في كفاءة الأداء. فالبيئة التي يتم فيها العمل، سواء كانت بيئة عمل مادية أو ثقافية، تؤثر في قدرة الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة. بيئة العمل المريحة التي تشجع على التعاون والابتكار تساهم بشكل كبير في تحسين الإنتاجية. كما أن وجود ثقافة مؤسسية تشجع على التحسين المستمر والابتكار تساهم في خلق بيئة عمل محفزة ترفع من مستوى الأداء. أخيرًا، يشكل مستوى القيادة والإدارة في القسم أحد العوامل الحاسمة في تحديد كفاءة الأداء. القيادة القوية التي

<https://jaspps.com>

تتبنى أساليب إدارية فعالة ورؤية واضحة تؤثر بشكل مباشر على تحفيز الموظفين وتنظيم العمل. الإدارة الفعالة توفر التوجيه والتوجيه المستمرين، وتضمن أن جميع الأفراد يعملون نحو الأهداف المشتركة. كما أن القرارات الإدارية الحكيمة والمبنية على بيانات دقيقة تسهم في تحسين الأداء بشكل عام.

**3. دور التكنولوجيا في تحسين الأداء:** يعتبر استخدام التكنولوجيا الحديثة جزءاً مهماً في تحسين كفاءة قسم الديوان، حيث تساهم الأدوات الإلكترونية في تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية. يسعى الإطار النظري إلى توضيح كيف يمكن للتكنولوجيا أن تسهم في تحسين آليات العمل داخل القسم، مما ينعكس إيجاباً على تقديم خدمات أكثر سرعة ودقة. تعتبر التكنولوجيا من العوامل الأساسية التي تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء داخل المؤسسات الإدارية والخدمية. في عصرنا الحالي، لم تعد التكنولوجيا مجرد أداة مساعدة، بل أصبحت عنصراً رئيسياً في تحقيق الكفاءة والفعالية في العمل. من خلال اعتماد الأنظمة الإلكترونية والبرمجيات المتخصصة، يمكن تحسين سير العمل بشكل ملحوظ من خلال تقليل الأخطاء البشرية، تسريع الإجراءات، وتنظيم البيانات بطريقة تسهم في تحسين تقديم الخدمات. التكيف مع التطور التكنولوجي يمكن أن يساعد المؤسسات في التكيف مع التحديات الحديثة، مما يعزز من قدرتها على تحسين أدائها العام.

تتمثل أهمية التكنولوجيا في قدرتها على تسريع العمليات وتحسين دقتها، حيث يمكن للأدوات التقنية أن تختصر الوقت المستغرق في الإجراءات الإدارية المعقدة. على سبيل المثال، من خلال الأنظمة الإلكترونية، يمكن تتبع سير العمل في الوقت الفعلي، مما يسهل عملية اتخاذ القرارات وتحسين تدفق المعلومات. استخدام البرامج المتخصصة في إدارة المشاريع أو متابعة الإجراءات يساعد في تنسيق العمل بين الفرق المختلفة، مما يضمن توافر المعلومات الضرورية في الوقت المناسب. هذه القدرات تسهم في رفع مستوى الأداء وتقليل التأخير في تقديم الخدمات. من ناحية أخرى، تسهم التكنولوجيا في تحسين

<https://jaspps.com>

التواصل الداخلي والخارجي داخل المؤسسات. من خلال أدوات مثل البريد الإلكتروني، أنظمة المراسلة الفورية، ولقاءات الفيديو، يمكن تسريع عملية تبادل المعلومات بين الأقسام والفرق المختلفة. كما أن التكنولوجيا تتيح للموظفين الوصول إلى البيانات والمعلومات الضرورية بسرعة، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة وفي الوقت المناسب. هذا يؤدي إلى تحسين التفاعل بين الموظفين والعملاء أو المواطنين، مما يعزز من جودة الخدمات ويزيد من مستوى رضا العملاء.

إن دمج التكنولوجيا في إدارة الأعمال اليومية يساهم في تقديم خدمات أكثر دقة وشفافية. الأنظمة الإلكترونية يمكن أن تسهل عمليات التوثيق والمتابعة، مما يساهم في تقليل الأخطاء ويساعد في ضمان تنفيذ الإجراءات وفقاً للمعايير المحددة. بالإضافة إلى ذلك، فإن القدرة على جمع البيانات وتحليلها بشكل فوري يسمح للمؤسسات باتخاذ قرارات أفضل بناءً على معلومات دقيقة، مما يساهم في تحسين كفاءة الأداء. هذه التحسينات التكنولوجية تضمن أن العمل يتم بطريقة أكثر تنظيماً وشفافية. أخيراً، تفتح التكنولوجيا الباب أمام الابتكار المستمر وتحسين الأداء بشكل دائم. من خلال استكشاف حلول جديدة باستخدام الأدوات التقنية، يمكن للمؤسسات تحقيق مزيد من التحسينات في أدائها. الاستثمار في الأبحاث والتطوير في مجال التكنولوجيا يتيح للمؤسسات تبني أساليب جديدة وأكثر فعالية في تقديم الخدمات، مما يساعد في مواجهة التحديات المستقبلية. التكنولوجيا، إذا تم استخدامها بشكل استراتيجي، يمكن أن تساهم في تحسين الأداء بشكل مستدام وتقديم خدمات مبتكرة و متميزة.

4. أهمية الشفافية والمساءلة: يشير الإطار النظري إلى أن الشفافية والمساءلة تعد من الركائز الأساسية في تقييم كفاءة أداء قسم الديوان. فوجود آليات مراقبة وتقييم دقيقة يساهم في تعزيز الثقة بين البلديات والمواطنين، كما يساهم في التأكد من تنفيذ المهام وفق المعايير المحددة. تعتبر الشفافية والمساءلة من المبادئ الأساسية التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي في مختلف القطاعات، بما في ذلك

<https://jaspps.com>

القطاع البلدي والإداري. فوجود آليات شفافية في العمل يعزز من وضوح العمليات واتساقها، مما يسهل على جميع الأطراف المعنية متابعة سير العمل ومعرفة كيفية اتخاذ القرارات. الشفافية تعني أن جميع الإجراءات والسياسات يجب أن تكون معلنة، ومتاحة للجميع، مما يقلل من احتمالات الفساد أو التلاعب. بذلك، تصبح المؤسسات أكثر قدرة على تحقيق أهدافها بشكل فعال ومستدام.

من جانب آخر، تعد المساءلة أحد الأسس التي تضمن تحقيق الشفافية داخل أي مؤسسة. فالمساءلة تعني أن كل فرد أو قسم في المؤسسة يجب أن يكون مسؤولاً عن أذائه وقراراته أمام المعنيين، سواء كانوا مواطنين، موظفين أو إدارة عليا. من خلال المساءلة، يمكن تحديد المسؤوليات بوضوح، ومعرفة مدى التزام الأفراد أو الفرق بتنفيذ المهام وتحقيق الأهداف. كما أنها تتيح فرصة لتقييم الأداء بشكل دوري، ما يساعد في تحسين العمل الإداري وضمان تنفيذ الخطط على النحو المطلوب. تسهم الشفافية والمساءلة في تعزيز الثقة بين المؤسسات والمجتمع. عندما يطمئن المواطنون إلى أن المؤسسات تعمل وفق معايير واضحة، وأن جميع الإجراءات تتم في إطار من الشفافية، فإنهم يصبحون أكثر استعداداً للتفاعل بشكل إيجابي مع تلك المؤسسات. الشفافية في التعاملات الإدارية تجلب أيضاً دعم المجتمع، إذ يشعر الأفراد بأنهم جزء من عملية اتخاذ القرار، وبالتالي يعززون التفاعل مع المشاريع والخدمات المقدمة. هذا يعزز من فعالية هذه المؤسسات وقدرتها على تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل.

بالإضافة إلى ذلك، توفر الشفافية والمساءلة بيئة تنظيمية أكثر كفاءة، حيث تسهم هذه المبادئ في تقليل البيروقراطية وتحسين اتخاذ القرارات. عندما تكون السياسات والإجراءات واضحة، يسهل على العاملين في المؤسسات تنفيذ مهامهم بشكل منظم وسريع. كما أن تطبيق المساءلة بشكل فعال يعزز الانضباط داخل المؤسسة، حيث يدرك كل فرد أن هناك مراجعة مستمرة لأدائه. وبالتالي، يتم تحسين جودة العمل وزيادة الكفاءة المؤسسية. أخيراً، تلعب الشفافية والمساءلة دوراً حيوياً في محاربة الفساد وتحقيق العدالة

<https://jaspps.com>

داخل المؤسسات. من خلال ضمان أن جميع القرارات والإجراءات تخضع للمراجعة والتقييم من قبل الأطراف المعنية، يصبح من الصعب على أي فرد أو مجموعة استغلال النظام لمصالح شخصية. هذه المبادئ تضمن نزاهة العمليات وتحقيق العدالة، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء المؤسسي والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمجتمع.

5. تأثير كفاءة قسم الديوان على رضا المواطنين: يوضح الإطار النظري العلاقة المباشرة بين كفاءة أداء قسم الديوان ومستوى رضا المواطنين عن الخدمات البلدية. فكلما كان أداء القسم أكثر كفاءة وتنظيماً، زاد ذلك من رضا المواطنين وثقتهم في القدرة على تقديم خدمات تلبي احتياجاتهم في الوقت المحدد وبجودة عالية. تعتبر كفاءة قسم الديوان أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل مباشر على رضا المواطنين عن الخدمات البلدية. ففي أي مؤسسة حكومية أو بلدية، يلعب قسم الديوان دوراً أساسياً في تنظيم العمل الإداري وضمان تقديم الخدمات بفاعلية وسرعة. عندما يعمل قسم الديوان بكفاءة، ينعكس ذلك بشكل إيجابي على جميع العمليات الإدارية التي تؤثر في حياة المواطنين اليومية، مثل معالجة الطلبات، تقديم الخدمات الأساسية، وتنفيذ المشاريع. وبالتالي، تساهم كفاءة القسم في تسريع الإجراءات وتقليل وقت الانتظار، مما يزيد من رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة.

تأثير كفاءة قسم الديوان على رضا المواطنين يظهر في مستوى الشفافية والموثوقية في تقديم الخدمات. عندما يكون القسم قادراً على ضمان الشفافية في جميع الإجراءات وتنفيذ المهام وفق معايير محددة وواضحة، يشعر المواطنون بالأمان والاطمئنان لأنهم يعلمون أن خدماتهم تتم بكفاءة وضمن إطار من النزاهة. الشفافية تتيح للمواطنين فهم كيفية اتخاذ القرارات الإدارية وطريقة تنفيذ الإجراءات، مما يعزز الثقة في المؤسسات المحلية ويزيد من رضاهم عن الأداء العام. علاوة على ذلك، تساهم كفاءة قسم الديوان في تحسين تجربة المواطن بشكل عام. عندما يتم توفير خدمات بلدية بطريقة سريعة وفعالة، تقل

<https://jasppss.com>

الشكاوى ويزداد مستوى الرضا. كفاءة الأداء داخل القسم تساعد في تقليل الأخطاء الإدارية التي قد تسبب تأخيرات أو سوء فهم، مما يحسن جودة التفاعل بين المواطن والبلدية. هذا التفاعل الفعّال يؤدي إلى تعزيز العلاقة بين المواطن والبلدية ويشجع على المشاركة الفاعلة في الأنشطة والخدمات المجتمعية.

من ناحية أخرى، تؤثر كفاءة قسم الديوان في قدرة البلدية على تلبية احتياجات المواطنين بشكل فاعل. عندما يعمل القسم بكفاءة، يتمكن من توفير الخدمات في الوقت المحدد وبالطريقة الأمثل، مما يلبي تطلعات المواطنين. تحقيق هذا التوازن بين تقديم خدمات ذات جودة عالية وفي الوقت المحدد يزيد من رضا المواطنين ويعزز شعورهم بأنهم يتلقون الخدمة التي يستحقونها. هذا يزيد من فرص تحسين العلاقة بين البلدية والمجتمع ويسهم في تطوير الأداء بشكل مستمر. أخيراً، تؤثر كفاءة قسم الديوان أيضاً في تعزيز التواصل الفعال بين البلدية والمواطنين. عندما يتم تحسين عمليات القسم، يصبح من الأسهل على المواطنين تقديم استفساراتهم، متابعة طلباتهم، والحصول على الإجابات المطلوبة في الوقت المناسب. هذا يسهم في تحسين العلاقات بين الحكومة المحلية والمواطنين، حيث يشعر المواطنون بأنهم جزء من عملية تقديم الخدمات وأن لهم دوراً في تحسين الأداء البلدي.

## النتائج والتوصيات

### نتائج البحث:

1. تحسين مستوى التنسيق بين الأقسام: تبين أن كفاءة أداء قسم الديوان ترتبط بشكل كبير بتحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة في البلدية، مما يساهم في تسريع تقديم الخدمات وتقليل التأخير في المعاملات.

<https://jaspps.com>

2. زيادة استخدام التكنولوجيا: أظهرت النتائج أن استخدام الأنظمة الإلكترونية والتقنيات الحديثة ساعد في تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية، مما رفع من كفاءة أداء قسم الديوان بشكل ملحوظ.
3. تحقيق تحسين في جودة الخدمات: تبين أن تحسين كفاءة قسم الديوان كان له تأثير إيجابي مباشر على جودة الخدمات البلدية المقدمة، خاصة في ما يتعلق بالاستجابة السريعة لطلبات المواطنين وتنفيذ المشاريع في الوقت المحدد.
4. تأثير التدريب المستمر: أظهرت النتائج أن تدريب الموظفين بشكل مستمر على استخدام الأنظمة الحديثة وتعزيز مهاراتهم الإدارية كان له دور كبير في رفع كفاءة أداء القسم وتحسين أدائهم الوظيفي.
5. زيادة رضا المواطنين: أكدت النتائج أن كفاءة أداء قسم الديوان ترتبط بشكل إيجابي مع رضا المواطنين عن الخدمات البلدية، حيث أظهرت الدراسات أن تحسن الأداء الإداري أدى إلى تعزيز الثقة بين المواطنين والبلدية.

#### التوصيات:

1. تعزيز التدريب المستمر للموظفين: يوصى بتوفير برامج تدريبية دورية لموظفي قسم الديوان لتطوير مهاراتهم الإدارية والتقنية، بما يساهم في تحسين كفاءة الأداء وتوفير خدمات أكثر فعالية للمواطنين.
2. الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة: يجب على البلديات تعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطوير الأنظمة الإلكترونية الخاصة بإدارة الخدمات والمشاريع لضمان سرعة وجودة تنفيذ الأعمال وتقليل الأخطاء.

<https://jaspps.com>

3. تحسين آليات التنسيق الداخلي بين الأقسام: من الضروري تحسين التنسيق بين قسم الديوان والأقسام الأخرى داخل البلدية، وذلك من خلال تطوير آليات متكاملة لتنظيم العمل وتبادل المعلومات بشكل أسرع وأكثر فعالية.

4. وضع آليات تقييم دورية: يوصى بتطوير آليات تقييم دورية لقياس كفاءة أداء قسم الديوان، بما يساهم في رصد المشاكل والتحديات بشكل مبكر وتحديد الإجراءات التصحيحية المناسبة لتحسين الأداء.

5. تعزيز الشفافية والمساءلة: من المهم تعزيز الشفافية في عمل قسم الديوان من خلال نشر تقارير دورية توضح سير العمل والتحديات التي تواجهها البلدية، مما يعزز المساءلة ويزيد من ثقة المواطنين في الإدارة المحلية.

## المراجع

سعيد، م. (2020). تحسين كفاءة الخدمة القضائية في باكستان: دراسة مقارنة لخيارات الإصلاح (أطروحة دكتوراه، جامعة نيوكاسل).

داكولياس، م. (1999). أداء المحكمة في جميع أنحاء العالم: منظور مقارن (المجلد 23). منشورات البنك الدولي.

ساروار، س.، وإدريس، أ. س. الاختناقات أو انعدام الكفاءة: تحليل نقدي للكفاءة القضائية وإنتاجية المحكمة في نظام القضاء الأدنى في البنجاب.

مارفال، ت. ب.، ومودي، س. إي. (1987). فعالية التدابير في زيادة كفاءة محكمة الاستئناف ومخرجات القرار. U. Mich. JL Reform, 21, 415.

<https://jaspps.com>

Kapelko, M. (2024). تقييم عدم الكفاءة المحددة للمدخلات والمخرجات في محاكم العدل. دراسة

تجريبية للمحاكم الجزئية البولندية. المعاملات الدولية في البحوث التشغيلية.

Giancotti, M., Rotundo, G., & Mauro, M. (2024). العوامل المؤثرة على كفاءة النظام

القضائي: مراجعة منهجية للرسم الخرائطي مع التركيز على إيطاليا. المجلة الدولية للإنتاجية وإدارة

الأداء. Langbroek, P. M., Dijkstra, R. I., Bozorg Zadeh, K., Türk, Z., & Contini, .

F. (2017). إدارة أداء المحاكم والقضاة: التعلم التنظيمي والمهني مقابل المساءلة السياسية.