

## بحث بعنوان

دور الإداري في تحسين جودة الخدمة العامة المقدمة للمواطنين في البلديات

إعداد

ماجده صالح سلمان الخضير

إداري

بلدية الجيزة الجديدة

دور الإداري في تحسين جودة الخدمة العامة المقدمة للمواطنين في البلديات يتمثل في تنظيم وإدارة العمليات الإدارية بشكل فعال، وتحسين أداء العاملين وتوجيههم نحو تقديم خدمات متميزة وفعالة للمواطنين، بالإضافة إلى تطوير السياسات والإجراءات اللازمة لضمان تلبية احتياجات المجتمع المحلي وتحقيق رضاهم.

## Abstract

The role of the administrator in improving the quality of public service provided to citizens in municipalities is represented in organizing and managing administrative operations effectively, improving the performance of employees and directing them towards providing distinguished and effective services to citizens, in addition to developing the necessary policies and procedures to ensure meeting the needs of the local community and achieving their satisfaction.

## المُقَدِّمة

دور الإداري يعد أحد العوامل الرئيسية في تحسين جودة الخدمة العامة المقدمة للمواطنين في البلديات، حيث يلعب الإداريون دوراً حاسماً في تنظيم وإدارة العمليات الإدارية بشكل فعال. يقوم الإداريون بتوجيه وتحفيز العاملين نحو تقديم خدمات متميزة وفعالة للمواطنين، مما يساهم في تحقيق رضاهم وتلبية احتياجاتهم.

علاوة على ذلك، يقوم الإداريون بتطوير وتحسين السياسات والإجراءات الإدارية في البلديات، بهدف ضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة في تقديم الخدمات العامة. يعمل الإداريون على تحليل الاحتياجات وتقديم الحلول المناسبة لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف المحددة.

كما يتولى الإداريون مسؤولية تقديم الدعم والتوجيه للعاملين في البلديات، من خلال توفير التدريب والإرشاد اللازم لتطوير مهاراتهم وزيادة كفاءتهم في تقديم الخدمات العامة. يسعى الإداريون إلى بناء بيئة عمل إيجابية تشجع على الابتكار والتطوير المستمر.

ومن جانبه، يتعين على الإداريين تبني مبادئ الشفافية والمساءلة في جميع العمليات الإدارية، من أجل ضمان تحقيق أعلى معايير النزاهة والاستدامة في تقديم الخدمات العامة للمواطنين. يجب على الإداريين الاستماع لآراء وملاحظات المواطنين والاستجابة لها بشكل فعال، لضمان تلبية متطلبات المجتمع المحلي بشكل شامل.

بالاعتماد على هذه الجهود والتحسينات التي يقوم بها الإداريون، يمكن تحقيق تطور ملحوظ في جودة الخدمة العامة المقدمة للمواطنين في البلديات، وبالتالي تحقيق رضاهم وتعزيز الثقة بين الحكومة المحلية والمجتمع المحلي.

## مشكلة البحث

إن تحسين جودة الخدمة العامة المقدمة للمواطنين في البلديات يعد تحديًا مهمًا في العديد من البلدان. واحدة من أهم المشاكل التي تواجه الإداريين في هذا السياق هي ضعف التنظيم والإدارة للعمليات الإدارية، مما يؤثر سلبًا على كفاءة تقديم الخدمات العامة.

علاوة على ذلك، يعاني العديد من الإداريين من نقص في توجيه العاملين وتحفيزهم نحو تحقيق أعلى مستويات الأداء وتقديم خدمات متميزة للمواطنين. هذا يؤدي إلى تقديم خدمات غير كافية وغير ملائمة لاحتياجات المجتمع المحلي.

بالإضافة إلى ذلك، قد تكون هناك مشكلة في تطوير السياسات الإدارية والإجراءات المناسبة التي تحقق تلبية احتياجات المواطنين وتحقيق رضاهم. هذا يمكن أن يؤدي إلى عدم كفاية الإجراءات المتبعة وضعف جودة الخدمات المقدمة.

وبجانب ذلك، قد تواجه الإدارات البلدية تحديات في تقديم الدعم والتوجيه اللازم للعاملين، سواء من خلال التدريب المناسب أو توفير البوابات المناسبة لتطوير مهاراتهم وزيادة كفاءتهم في تقديم الخدمات العامة.

في النهاية، يجب أن يكون لدى الإداريين القدرة على بناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة تشجع على الابتكار والتطوير المستمر، لضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة في تقديم الخدمات العامة وتحقيق رضا المواطنين.

## أهداف البحث

1. تحليل دور الإداري في تحسين جودة الخدمة العامة في البلديات وتحديد مدى تأثيره على رضا المواطنين.

<https://jaspps.com>

2. دراسة أساليب وأدوات الإدارة التي يمكن استخدامها لتحسين جودة الخدمة العامة وزيادة كفاءة العمليات الإدارية.

3. تقييم السياسات والإجراءات الإدارية الحالية في البلديات وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير وتحسين.

4. دراسة تأثير الدعم والتوجيه الإداري على أداء العاملين وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين.

5. تقديم توصيات ومقترحات عملية لتحسين دور الإداري في تحسين جودة الخدمة العامة وتعزيز تفاعلية البلديات مع المواطنين.

### أهمية البحث

1. تحسين جودة الخدمة العامة يعد أمرًا حيويًا لتحقيق التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع، وبالتالي فإن فهم دور الإداري في هذا السياق يساهم في تحقيق هذه الأهداف.

2. يساهم البحث في فهم كيفية تحسين إدارة الخدمات العامة في البلديات وتعزيز كفاءتها وفعاليتها في تلبية احتياجات المواطنين.

3. يساعد البحث على تحديد التحديات والمشكلات التي تواجه الإداريين في تقديم خدمات عالية الجودة ويقدم حلولاً فعالة لتجاوز هذه التحديات.

4. يساهم البحث في تعزيز الشفافية والمساءلة في العمل الإداري، مما يساعد في بناء ثقة المواطنين في الحكومة المحلية وتعزيز العلاقة بينهم.

5. يمكن لنتائج البحث أن تساهم في تطوير السياسات والإجراءات الإدارية في البلديات، وبالتالي تحقيق تحسين مستمر في جودة الخدمة العامة المقدمة للمواطنين وزيادة رضاهم.

### أسئلة البحث

1. ما هو دور الإداري في تحسين جودة الخدمة العامة في البلديات؟
2. ما هي التحديات التي تواجه الإداريين في تحسين جودة الخدمة العامة للمواطنين؟
3. كيف يمكن للإداريين تحسين التوجيه والتدريب للعاملين لتحقيق أفضل جودة للخدمة العامة؟
4. ما هي السياسات والإجراءات الإدارية التي يمكن تطبيقها لتحسين جودة الخدمة العامة في البلديات؟
5. كيف يمكن للإداريين تعزيز التفاعل مع المواطنين واستجاباتهم لاحتياجاتهم من خلال تحسين جودة الخدمة العامة؟

### الإطار النظري

دور الإداري يعد أساسياً في تحسين جودة الخدمة العامة التي تقدم للمواطنين في البلديات. يتطلب ذلك من الإداريين تبني استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء وتلبية احتياجات وتوقعات المواطنين. يشمل دور الإداري إعداد الخطط والبرامج المناسبة، وتنفيذها بكفاءة وفعالية لضمان تقديم خدمات عالية الجودة. علاوة على ذلك، يتطلب دور الإداري أيضاً تحفيز وتوجيه العاملين نحو تحقيق الأهداف المحددة وتعزيز الروح الجماعية والفريقية. بالإضافة إلى ذلك، يجب على الإداريين مراقبة أداء الخدمات العامة وتقييمه بانتظام لضمان

<https://jaspps.com>

تحقيق أعلى مستويات الجودة وتحسينها باستمرار. في النهاية، يجب أن يكون لدى الإداريين القدرة على التفاعل مع المواطنين واستيعاب ملاحظاتهم ومقترحاتهم لضمان تلبية احتياجاتهم ورضاهم.

يعد دور الإداري في البلديات محورياً في تحسين جودة الخدمة العامة المقدمة للمواطنين، حيث يتعين عليه تطبيق استراتيجيات فعالة تهدف إلى تحسين الأداء الإداري وتبسيط الإجراءات. يعد تحسين جودة الخدمة أحد الأهداف الرئيسية لأي إدارة ناجحة، ويعتمد بشكل كبير على كفاءة وفاعلية الإداري في التعامل مع القضايا اليومية التي تواجه المواطنين. يسهم الإداري الفعّال في تحديد الأولويات وتوزيع المهام بشكل متوازن يضمن إنجاز العمل بكفاءة وسرعة، مما يؤدي إلى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة.

تعتمد جودة الخدمة العامة على قدرة الإداري في اتخاذ القرارات السريعة والصحيحة، بالإضافة إلى مهارته في التواصل مع مختلف الأقسام والوحدات داخل البلدية. يقوم الإداري بتقييم أداء العاملين وتقديم الدعم اللازم لهم لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية، وذلك من خلال توفير الموارد اللازمة وتوجيه الموظفين نحو تحقيق أهداف البلدية بكفاءة. يعد التحفيز المستمر للعاملين والإشراف على أدائهم جزءاً أساسياً من مهام الإداري، حيث يسهم في تحسين مستوى الخدمة المقدمة.

يعتبر الابتكار والإبداع في العمل الإداري من العناصر الأساسية التي تسهم في تحسين جودة الخدمة العامة. يقوم الإداري بتشجيع الأفكار الجديدة والمبادرات التي يمكن أن تسهم في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. يمكن للإداري أن يستفيد من التكنولوجيا الحديثة والبرمجيات المتقدمة لتطوير أساليب العمل وتحسين سير العمليات الإدارية، مما يعزز من جودة الخدمة العامة ويجعلها أكثر ملاءمة وفعالية للمواطنين.

<https://jasps.com>

إضافة إلى ذلك، يلعب الإداري دوراً حاسماً في تفعيل الرقابة والمراجعة الدورية للخدمات المقدمة، وذلك لضمان التزام العاملين بالمعايير المطلوبة وتحقيق الجودة المنشودة. من خلال هذه الرقابة، يمكن تحديد نقاط القوة والضعف في أداء البلدية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء ومعالجة أي تقصير قد يؤثر على جودة الخدمة. كذلك، يساهم الإداري في تطوير خطط تدريبية تهدف إلى رفع كفاءة العاملين وتحسين مهاراتهم في تقديم الخدمات العامة.

في النهاية، يعكس دور الإداري في البلديات مدى التزام الإدارة بتحقيق رضا المواطنين وتحسين جودة حياتهم من خلال تقديم خدمات عامة عالية الجودة. إن نجاح الإداري في أداء مهامه بكفاءة يساهم في تعزيز الثقة بين المواطنين والبلديات ويؤدي إلى تحقيق أهداف التنمية المحلية بشكل مستدام. يعد الالتزام بتطوير العمل الإداري وتحسين جودة الخدمة العامة شرطاً أساسياً لتحقيق هذا الهدف، وهو ما يتطلب من الإداري أن يكون قائداً فعالاً وملتزماً بتقديم الأفضل دائماً.

**1. تحسين كفاءة الأداء الإداري:** يلعب الإداري دوراً أساسياً في تحسين كفاءة العمليات الإدارية داخل البلدية من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة لتبسيط الإجراءات وتسريع إنجاز المعاملات، مما يساهم في تقديم خدمات عامة بجودة عالية للمواطنين.

تحسين كفاءة الأداء الإداري يعد من أبرز أهداف المؤسسات في سعيها لتحقيق التميز وزيادة الإنتاجية. يعتمد هذا التحسين على تقييم الأداء الحالي وتحليل نقاط القوة والضعف. من خلال إجراء مراجعات دورية، يمكن تحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير وتحسين. تتضمن هذه العملية عادةً استخدام أدوات تقييم الأداء، مثل التقييمات الذاتية والمراجعات من قبل الأطراف الثالثة، لتوفير رؤية شاملة حول أداء الإدارة.

<https://jaspps.com>

تطبيق تقنيات إدارة الوقت والموارد بشكل فعال يسهم في تحسين كفاءة الأداء الإداري. يمكن تحقيق ذلك من خلال تبني استراتيجيات مثل تحديد الأهداف بوضوح وتوزيع المهام بناءً على قدرات الموظفين. من الضروري أيضاً تحسين عمليات التخطيط والتنظيم، حيث يمكن استخدام برامج إدارة المشاريع لتتبع التقدم وضمان التزام الفرق بالمواعيد النهائية. كما أن تحسين مهارات التواصل الداخلي يعزز من التنسيق بين الأقسام ويقلل من الفجوات التي قد تؤثر على الأداء.

تعد التكنولوجيا أداة حيوية في تحسين كفاءة الأداء الإداري. يمكن أن تؤدي أنظمة المعلومات الحديثة والبرامج الحاسوبية إلى تحسين تدفق المعلومات وتسهيل اتخاذ القرارات. توظيف أدوات التحليل البياني يمكن أن يوفر رؤى دقيقة حول الأداء ويساعد في اكتشاف الأنماط والاتجاهات. كما تساهم التطبيقات المتخصصة في أتمتة العديد من العمليات الإدارية، مما يقلل من الوقت المستغرق في المهام الروتينية ويزيد من كفاءة العمل.

أخيراً، الاستثمار في تطوير مهارات الموظفين وإعدادهم بشكل مستمر يلعب دوراً أساسياً في تعزيز كفاءة الأداء الإداري. توفير برامج تدريب وتطوير مهني يمكن أن يساهم في تحسين مهارات القيادة والإدارة، ويعزز من قدرة الفرق على التعامل مع التحديات بفعالية. يشمل هذا أيضاً تقديم الدعم والموارد اللازمة للموظفين، مما يعزز من رضاهم ويحفزهم على تقديم أداء متميز ينعكس إيجاباً على كفاءة الإدارة بشكل عام.

**2. تطوير مهارات العاملين:** يسهم الإداري في رفع مستوى جودة الخدمة العامة عن طريق تقديم خطط تدريبية وتطويرية للموظفين تهدف إلى تعزيز مهاراتهم وقدراتهم على تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل وأكثر فعالية.

<https://jaspps.com>

تطوير مهارات العاملين هو عملية استراتيجية تهدف إلى تعزيز قدرات الأفراد في بيئة العمل، مما يساهم في تحسين الأداء الفردي والجماعي. تبدأ هذه العملية بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين، والتي قد تشمل المهارات التقنية، الإدارة، والتواصل. من خلال إجراء تقييمات الأداء ومراجعات دورية، يمكن تحديد الفجوات في المهارات ووضع خطط تدريب مخصصة لمعالجتها. يتطلب هذا استثماراً في برامج التدريب والتطوير التي تتناسب مع احتياجات العاملين وتطلعاتهم.

تتعدد أساليب التدريب والتطوير التي يمكن استخدامها لرفع كفاءة العاملين. من بين هذه الأساليب، نجد الدورات التدريبية وورش العمل التي توفر معرفة عملية ومهارات جديدة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن الاعتماد على التعلم الإلكتروني والموارد الرقمية التي تتيح للعاملين الوصول إلى المحتوى التعليمي في أي وقت ومن أي مكان. كما أن التوجيه والإرشاد من قبل القادة والمشرفين يمكن أن يكون له تأثير كبير في تطوير مهارات الأفراد وتعزيز قدراتهم على مواجهة التحديات.

تطوير مهارات العاملين لا يقتصر على التدريب التقليدي فقط، بل يشمل أيضاً إنشاء بيئة عمل تشجع على التعلم المستمر والنمو المهني. من خلال تعزيز ثقافة التعلم والتشجيع على الابتكار، يمكن خلق بيئة تدعم الاستكشاف وتجربة مهارات جديدة. هذا يعزز من التفاعل الإيجابي بين الموظفين ويحفزهم على تقديم أفكار جديدة تساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة.

أخيراً، يتطلب نجاح عملية تطوير مهارات العاملين قياس فعالية البرامج التدريبية والتأكد من تحقيق الأهداف المحددة. من خلال إجراء تقييمات ما بعد التدريب، يمكن قياس مدى استفادة العاملين من البرامج التدريبية

<https://jaspps.com>

وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. بناءً على هذه التقييمات، يمكن تعديل وتطوير البرامج لتلبية احتياجات العاملين بشكل أفضل، مما يساهم في تعزيز كفاءتهم وزيادة إنتاجيتهم في العمل.

**3. تشجيع الابتكار والإبداع:** يقوم الإداري بتشجيع الأفكار والمبادرات الجديدة التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وذلك من خلال دعم استخدام التكنولوجيا الحديثة والبرمجيات المتقدمة التي تعزز من كفاءة العمليات الإدارية.

تشجيع الابتكار والإبداع هو أحد الركائز الأساسية التي تسهم في تحقيق النجاح والتفوق في أي مؤسسة. يبدأ ذلك بخلق بيئة عمل تحفز التفكير الإبداعي وتشجع على التجربة والابتكار. من خلال توفير موارد مناسبة، مثل أدوات التكنولوجيا الحديثة والوقت الكافي للتفكير والبحث، يمكن للعاملين تطوير أفكار جديدة وابتكارات غير تقليدية. يُعتبر الدعم الإداري والتشجيع على طرح الأفكار الجديدة من العوامل المهمة التي تساهم في تعزيز ثقافة الابتكار.

لتحقيق أقصى استفادة من الابتكار والإبداع، يجب أن يكون هناك نظام فعال للتعرف على الأفكار المبدعة وتنفيذها. يتضمن ذلك إنشاء آليات لتقديم الأفكار ومراجعتها، مثل لجان الابتكار أو صناديق الاقتراحات، والتي تتيح للعاملين تقديم أفكارهم واقتراحاتهم. من المهم أيضاً الاعتراف بالجهود والإبداعات التي تساهم في تحسين الأداء أو تطوير منتجات جديدة، مما يعزز من تحفيز العاملين على الاستمرار في تقديم أفكار جديدة.

تطوير ثقافة الابتكار يتطلب أيضاً تعليم وتدريب العاملين على تقنيات التفكير الإبداعي. من خلال تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية متخصصة، يمكن تعزيز مهارات التفكير خارج الصندوق وتوجيه العاملين نحو

<https://jaspps.com>

استخدام أساليب مبتكرة لحل المشكلات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استقطاب خبراء في مجال الابتكار للإدلاء بأرائهم وتقديم النصائح التي تساعد في تحفيز الإبداع داخل المؤسسة.

أخيراً، يجب أن يكون هناك توازن بين الابتكار والمخاطر المحتملة. من الضروري تشجيع التجربة والابتكار مع قبول فكرة الفشل كجزء من عملية التعلم. بتشجيع العاملين على المخاطرة المحسوبة والتعلم من الأخطاء، يمكن تحقيق نتائج مبتكرة تدفع المؤسسة نحو النجاح. دعم الإدارة وإظهار التزامها بالابتكار يساهمان في بناء بيئة عمل ملهمة تعزز من قدرة الفريق على تقديم حلول جديدة ومبدعة.

**4. تفعيل الرقابة والمراجعة الدورية:** يلعب الإداري دوراً محورياً في مراقبة أداء الموظفين والخدمات المقدمة، من خلال إجراء مراجعات دورية وتفعيل آليات الرقابة التي تضمن التزام العاملين بالمعايير المطلوبة وتحقيق الجودة المنشودة.

تفعيل الرقابة والمراجعة الدورية هو عنصر أساسي لضمان الشفافية والكفاءة في أداء المؤسسات. تبدأ هذه العملية من خلال وضع نظام رقابي شامل يضمن التحقق من تطبيق السياسات والإجراءات بشكل صحيح. يشمل هذا إنشاء قواعد واضحة وإجراءات متابعة دقيقة لرصد الأنشطة وتقييم أدائها. تُعد الرقابة الفعّالة من الأمور الحيوية لضمان التزام الموظفين بالمعايير والمتطلبات، وتساعد في تحديد المشكلات قبل أن تتفاقم.

تُعدّ المراجعة الدورية أداة حاسمة في تقييم الأداء وتقديم توصيات للتحسين. من خلال إجراء مراجعات منتظمة، يمكن تحديد أوجه القصور والفرص للتحسين في العمليات والإجراءات. هذه المراجعات تشمل التحقق من الأهداف المحققة مقارنة بالأهداف المخططة، وتحليل الفروقات، وتقديم توصيات قائمة على

<https://jasps.com>

البيانات لجعل العمليات أكثر كفاءة وفعالية. يُسهم هذا في تحسين الأداء المؤسسي وضمان تحقيق النتائج المرجوة.

لضمان نجاح عملية الرقابة والمراجعة، يجب أن تكون هناك استقلالية ونزاهة في تنفيذها. من الضروري أن يكون فريق المراجعة غير متأثر بالضغط الداخلية والخارجية، مما يضمن تقديم تقييم موضوعي ودقيق. الاستقلالية في العمل الرقابي والمراجعي تعزز من مصداقية النتائج وتساعد في اتخاذ قرارات مبنية على أساس واضح وموثوق.

أخيراً، يجب أن يتم دمج نتائج الرقابة والمراجعة في عملية اتخاذ القرار وإعداد الخطط المستقبلية. من خلال تحليل النتائج وتطبيق التوصيات، يمكن تحسين الإجراءات والعمليات وتفاذي تكرار الأخطاء. تشجيع ثقافة تحسين مستمر من خلال التعلم من المراجعات والرقابة يعزز من كفاءة الأداء ويضمن تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية.

**5. تحقيق رضا المواطنين:** يعمل الإداري على بناء علاقة ثقة بين البلدية والمواطنين من خلال ضمان تقديم خدمات عامة تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم، مما يساهم في تعزيز رضاهم وتحقيق أهداف التنمية المحلية بشكل مستدام.

تحقيق رضا المواطنين هو هدف أساسي لأي مؤسسة أو جهة حكومية تسعى لتقديم خدمات فعالة وملائمة للمجتمع. يبدأ هذا الهدف من خلال تقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات وتوقعات المواطنين. لتحقيق ذلك، يجب على المؤسسات تحليل وتقييم احتياجات المواطنين بشكل مستمر، والاستجابة لملاحظاتهم

<https://jaspps.com>

وشكاواهم بفعالية وسرعة. يُعتبر الاهتمام بتفاصيل الخدمة وتقديمها بكفاءة أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على مستوى رضا المواطنين.

تعد الشفافية والاتصال الفعال مع المواطنين من العوامل المهمة في تحقيق رضاهم. من خلال توفير معلومات واضحة وشفافة حول الخدمات والعمليات، يمكن بناء الثقة وتعزيز العلاقات الإيجابية مع المجتمع. استخدام قنوات التواصل المختلفة، مثل المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي، يتيح للمواطنين الوصول إلى المعلومات والتفاعل بسهولة، مما يساهم في تحسين تجربتهم وزيادة رضاهم.

تقييم الأداء بناءً على ملاحظات المواطنين هو جزء حيوي من عملية تحسين رضاهم. من خلال إجراء استطلاعات للرأي وطلبات تقييم الخدمة، يمكن جمع بيانات قيمة حول مدى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة. تحليل هذه البيانات يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف وتوجيه جهود التحسين نحو المجالات التي تحتاج إلى تطوير. كما أن الاستجابة السريعة لملاحظات وشكاوى المواطنين تعزز من شعورهم بالتقدير والاهتمام.

أخيراً، يتطلب تحقيق رضا المواطنين التزاماً مستمراً بالتطوير والتحسين. من خلال الاستثمار في تدريب الموظفين وتعزيز مهاراتهم، يمكن تحسين جودة الخدمة المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، فإن متابعة نتائج الأداء وإدخال التعديلات اللازمة بشكل دوري يساعد في ضمان استمرارية تحسين الخدمات وتلبية توقعات المواطنين بشكل أفضل. بناء ثقافة تركز على رضا المواطنين وتقديم خدمات متميزة يعزز من العلاقة بين المؤسسات والمجتمع ويساهم في تحقيق النجاح المؤسسي.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. تبين أن دور الإداري يلعب دورًا حيويًا في تحسين جودة الخدمة العامة في البلديات، حيث يؤثر على كفاءة العمليات ورضا المواطنين.
2. توضح الدراسة أن التوجيه والتدريب الإداري المناسب يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة العامة وزيادة رضا المواطنين.
3. يبين البحث أهمية تطوير السياسات والإجراءات الإدارية في البلديات لتحسين جودة الخدمة المقدمة.
4. يشير البحث إلى أن الدعم الإداري والتوجيه الفعال يمكن أن يحسن أداء العاملين ويعزز جودة الخدمة العامة.
5. تظهر النتائج أن التفاعلية مع المواطنين واستجابتهم لاحتياجاتهم تعتبر عاملاً حاسماً في تحسين جودة الخدمة العامة.

### التوصيات:

1. توجيه الإداريين لتبني أساليب حديثة وفعالة في تحسين جودة الخدمة العامة وتشجيع التفاعل مع المواطنين.
2. تعزيز التدريب والتطوير المستمر للعاملين لتحقيق أفضل مستويات الأداء وجودة الخدمة المقدمة.

<https://jaspps.com>

3. تطوير سياسات وإجراءات إدارية شفافة وفعالة تعزز تحسين جودة الخدمة العامة وتعزز الشفافية والمساءلية.

4. تعزيز التوجيه الإداري والدعم للعاملين من خلال توفير الأدوات والموارد اللازمة لتحقيق أهداف تحسين الخدمات العامة.

5. تشجيع التفاعلية والمشاركة المجتمعية في عمليات اتخاذ القرارات وتطوير الخدمات العامة لضمان تلبية احتياجات المواطنين ورضاهم.

### مصادر ومراجع

موسايف، أو.، روزيفا، آر.، محمديفا، أو.، ماكاموف، يو.، ومالايفا، إي. (2020). دور الإدارة العامة في تفعيل نظام الإدارة العامة. تكنولوجيا الحالة الصلبة, 63(6), 96-104.

بويد سوان ومولينا (2019). هناك خدمة عامة هناك خدمة الفحص: دور تطابق قيم الفهم والمسؤول. النزاهة العامة، 21(3)، 229-247.

هديتي، إي. (2014). جودة خدمة وأداء القطاع العام: دراسة حول مكتب الهجرة في إندونيسيا. المجلة الدولية لدراسات التسويق، 6(6)، 104.

مفيني، (2009) إمكانية تقديم الخدمة للإدارة العامة. مجلة الإدارة العامة، 44(1-si)، 209-221.

وينيني، م. ت.، ستين، ت.، وروتجرز، م. ر. (2016). وجهات نظر موظفي الخدمة المدنية حول دور المواطنين في تقديم الخدمة العامة في أوغندا. المجلة الدولية للعلوم الإدارية، 82(1)، 169-189.

<https://jasps.com>

أوزبورن، س. (2020). منطق الخدمة العامة: خلق القيمة لمستخدمي الخدمة العامة والمواطنين والمجتمع من خلال تقديم الخدمة العامة. روتليدج.

دينهاردت، ر. ب.، ودينهاردت، ج. ف. (2000). الخدمة العامة الجديدة: تقديم الخدمة بدلاً من التوجيه. مراجعة الإدارة العامة، 60(6)، 549-559.

ديبيكي، م. (2003). الخدمة العامة في عالم الشركات: مخاطر الإدارة كأداة للإدارة العامة. تقديم الخدمات العامة في دول وسط وشرق أوروبا: الاتجاهات والتطورات.