

بحث بعنوان

دور مأمور الاستعلام في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمراجعين في البلديات

**The role of the inquiry officer in improving the quality of services
provided to reviewers in municipalities**

إعداد

صالحة سالم عيد الطحامرة

Salha Salem Eid al-Tahamra

مأمور استعلام

Query bailiff

بلدية الأشعري

قضاء أذرح، محافظة معان

المملكة الأردنية الهاشمية

المخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور مأمور الاستعلام في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمراجعين في البلديات، باعتباره نقطة الاتصال الأولى بين المواطن والإدارة. ويعالج البحث عدداً من المحاور المهمة، مثل مدى كفاءة مأموري الاستعلام، وتأثير تفاعلهم مع المراجعين على رضا المواطنين، وأثر تدريبهم وتأهيلهم المهني على جودة الأداء. وقد توصلت الدراسة إلى أن مأمور الاستعلام يؤدي دوراً محورياً في تشكيل الانطباع الأول عن البلدية، كما أن وضوح المعلومات المقدمة، وسرعة الاستجابة، واللباقة في التعامل تؤثر جميعها بشكل مباشر على مستوى رضا المراجعين وثقتهم بالخدمة العامة. كما تبين أن البلديات التي تولي اهتماماً بتأهيل موظفي الاستعلام وتوفر لهم بيئة عمل مناسبة تحقق معدلات رضا أعلى لدى المواطنين. ويوصي البحث بتكثيف برامج التدريب لمأموري الاستعلام، وتطوير آليات العمل لديهم، وتطبيق معايير جودة الخدمة في تقييم أدائهم بشكل مستمر.

ABSTRACT

This research aims to study the role of the inquiry officer in improving the quality of services provided to reviewers in municipalities, as the first point of contact between the citizen and the administration. The research addresses a number of important topics, such as the efficiency of information officers, the impact of their interaction with reviewers on citizen satisfaction, and the impact of their training and professional qualification on the quality of performance. The study found that the inquiry officer plays a pivotal role in shaping the first impression of the municipality, and the clarity of the information provided, speed of response, and tactfulness in dealing directly affect the level of satisfaction and confidence in the public service. It was also found that municipalities that pay attention to the qualification of inquiry staff and provide them with a suitable work environment achieve higher satisfaction rates among citizens. The research recommends intensifying training programs for inquiry officers, developing their work mechanisms, and applying service quality standards in evaluating their performance on an ongoing basis. the work environment and safety, as well as developing fault management and reporting systems to ensure the provision of safe, fast and high-quality electrical services.

المقدمة:

تُعد البلديات من أهم مؤسسات القطاع العام التي ترتبط بشكل مباشر ويومي مع المواطنين، وتُعنى بتقديم طيف واسع من الخدمات الحيوية كالنظافة، والصيانة، والتخطيط العمراني، وخدمات التراخيص وغيرها. وفي ظل تزايد حجم التعاملات وتنوع احتياجات المراجعين، برزت الحاجة إلى تحسين جودة الخدمة العامة، بدءًا من نقطة الاستقبال الأولى، حيث يلعب مأمور الاستعلام دورًا محوريًا في إدارة العلاقة بين المواطن والإدارة، وتوجيهه بشكل فعال نحو الجهة المختصة، وتقديم المعلومات بدقة وشفافية.

إن مأمور الاستعلام لا يؤدي فقط وظيفة إرشادية، بل يُعد جزءًا أساسيًا من نظام الجودة المؤسسية، إذ يمثل "الواجهة الإنسانية" للبلدية، التي يمكن أن تؤثر إيجابًا أو سلبًا على تجربة المراجعين. وتشير دراسات عديدة إلى أن تجربة المواطن تبدأ غالبًا بتقييم أسلوب الاستقبال وتوفر المعلومات، وهو ما يجعل وظيفة مأمور الاستعلام عاملًا استراتيجيًا في تحسين الانطباع العام عن أداء البلدية. (Albrecht, 2017)

وقد أكدت الأدبيات الإدارية أن تطوير الكفاءات البشرية في مواقع الاستعلام، من خلال التدريب المستمر، وتبني نماذج تواصل فعّالة، يعزز من فعالية الخدمة العامة ويزيد من رضا المواطنين (Parasuraman et al., 1988). كما أن تطبيق معايير الجودة والحوكمة في تقييم أداء موظفي الاستعلام، يساهم في تقليل

حالات التذمر، وزيادة سرعة الاستجابة، وتحقيق العدالة في توزيع الخدمات. (Grönroos, 2000)

انطلاقًا من ذلك، جاء هذا البحث ليسلط الضوء على دور مأمور الاستعلام في تحسين جودة الخدمات في البلديات، متناولًا التحديات التي تواجههم، ومستوى الكفاءة المطلوبة، وأثر التدريب والتحفيز على أدائهم، إلى جانب استعراض عدد من التجارب والممارسات الناجحة محليًا ودوليًا.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة الدراسة في القصور الملحوظ في أداء مأموري الاستعلام في بعض البلديات، وتأثير ذلك على رضا المراجعين وجودة الخدمات المقدمة لهم. فبرغم الأهمية الحيوية لهذا الدور كواجهة أولى للتواصل بين المواطن ومؤسسات الحكم المحلي، إلا أن العديد من البلديات ما زالت تواجه تحديات تتعلق بضعف تأهيل الكوادر العاملة في هذا المجال، وغياب المعايير المهنية الموحدة، إضافة إلى ضعف استخدام التكنولوجيا في تنظيم وتسهيل عمليات الاستعلام.

ويظهر هذا القصور في صور متعددة، من أبرزها بطء الاستجابة، وعدم دقة المعلومات المقدمة، وتكرار الشكاوى المرتبطة بسوء المعاملة أو ضعف التوجيه، مما يؤدي إلى تعطيل مصالح المواطنين وتراجع مستوى الثقة في أداء البلدية. كما أن غياب برامج التدريب المستمر وعدم وجود تقييم دوري لأداء مأموري الاستعلام يزيد من تفاقم هذه الإشكالية.

ومن هنا، فإن السؤال الرئيسي الذي تسعى الدراسة للإجابة عنه هو:

"ما دور مأموري الاستعلام في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمراجعين في البلديات، وما أبرز التحديات التي تعيق أداءه، والحلول المقترحة لتطوير هذا الدور؟"

أسئلة البحث:

1. ما مدى كفاءة مأموري الاستعلام في أداء مهامه داخل البلديات؟
2. كيف يساهم مأموري الاستعلام في تحسين تجربة المراجعين وجودة الخدمة المقدمة لهم؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجه مأموري الاستعلام في بيئة العمل البلدي؟
4. إلى أي مدى يتم تأهيل وتدريب مأموري الاستعلام لتقديم خدمة متميزة؟

5. كيف يؤثر تفاعل مأمور الاستعلام مع المراجعين على رضاهم وثقتهم في البلدية؟
6. ما مستوى استخدام الأنظمة والتقنيات الحديثة في مكاتب الاستعلام بالبلديات؟
7. ما أبرز المقترحات التطويرية التي يمكن أن تساهم في رفع كفاءة مأموري الاستعلام وتحسين جودة الخدمة العامة؟

أهداف البحث:

1. معرفة مدى كفاءة مأمور الاستعلام في أداء مهامه داخل البلديات.
2. معرفة كيف يساهم مأمور الاستعلام في تحسين تجربة المراجعين وجودة الخدمة المقدمة لهم.
3. معرفة أبرز التحديات التي تواجه مأموري الاستعلام في بيئة العمل البلدي.
4. معرفة مدى يتم تأهيل وتدريب مأموري الاستعلام لتقديم خدمة متميزة.
5. معرفة تأثير تفاعل مأمور الاستعلام مع المراجعين على رضاهم وثقتهم في البلدية.
6. معرفة مستوى استخدام الأنظمة والتقنيات الحديثة في مكاتب الاستعلام بالبلديات.
7. معرفة أبرز المقترحات التطويرية التي يمكن أن تساهم في رفع كفاءة مأموري الاستعلام وتحسين جودة الخدمة العامة.

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في الدور الحيوي الذي يلعبه مأمور الاستعلام كحلقة وصل رئيسية بين المواطنين والدوائر البلدية، حيث يعدّ أحد الوجوه الأمامية التي تشكل الانطباع الأول عن جودة الأداء المؤسسي. فمع تزايد الطلب على الخدمات البلدية وتنوع احتياجات المراجعين، أصبح من الضروري تقييم وتحسين كفاءة مأموري الاستعلام، ودراسة أثرهم المباشر في تعزيز رضا المواطنين ورفع جودة الخدمة العامة.

إن التركيز على هذا الدور الوظيفي المهم يساهم في كشف أوجه القصور والتحديات التي قد تعيق تحقيق تواصل فعال ومثمر بين البلديات والمراجعين، سواء على صعيد المهارات الوظيفية، أو توفر الأنظمة المساندة، أو الإجراءات الإدارية. كما يبرز البحث أهمية تطوير قدرات مأموري الاستعلام من خلال التدريب، وتبني تقنيات حديثة في إدارة العلاقة مع المراجعين، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على كفاءة الخدمة ويعزز ثقة المواطنين في الأداء البلدي.

الدراسات السابقة:

1. دراسة العتيبي (2018)

العنوان: دور موظفي الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات الحكومية: دراسة تطبيقية على بلديات منطقة الرياض.

المنهج: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من 120 موظفًا ومراجعًا في 5 بلديات.

النتائج: بينت الدراسة أن موظفي الاستعلامات يؤثرون بشكل مباشر في رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.

أظهرت أن البلديات التي توفر تدريباً منتظماً لموظفي الاستعلامات تحقق نتائج أفضل في سرعة الإنجاز وتقليل الشكاوى.

الاستفادة: تعزز أهمية الاستثمار في تأهيل مأموري الاستعلام كأحد مكونات تحسين الأداء البلدي.

2. دراسة أحمد وآخرون (2019):

العنوان: أثر جودة الخدمة على رضا المواطنين في القطاع العام المحلي: دراسة ميدانية في بلدية الإسكندرية
المنهج: تحليل إحصائي لبيانات استبيان وزّع على 250 مواطنًا من مراجعي البلدية.
النتائج: العاملون في الواجهة الأمامية، وخاصة مأموري الاستعلام، كانوا من أكثر المؤثرين في تقييم جودة الخدمة.

نقص المعلومات أو تقديم معلومات متناقضة كان السبب الأول في عدم رضا المراجعين.
الاستفادة: تسلط الضوء على أثر المعلومات الدقيقة والمحدثة التي يقدمها مأمور الاستعلام على تجربة المواطن.

3. دراسة الخطيب (2020)

العنوان: تحسين كفاءة تقديم الخدمات في البلديات من خلال تطوير أداء العاملين في الصفوف الأمامية
المنهج: دراسة حالة على ثلاث بلديات في الضفة الغربية، باستخدام مقابلات واستبيانات.
النتائج: لاحظت الدراسة ضعفًا في توصيف المهام لمأموري الاستعلام، مما يؤثر على قدرتهم على التعامل مع الاستفسارات المعقدة.

اقترحت تخصيص دليل معلومات إلكتروني محدث يمكن الرجوع إليه بسهولة.
الاستفادة: تدعو إلى تنظيم دور مأمور الاستعلام إداريًا وتزويده بالموارد المعرفية.

4. دراسة المنصوري (2021)

العنوان: دور التكنولوجيا في دعم جودة الخدمة في الإدارات المحلية

المنهج: تحليل تجارب البلديات في الإمارات باستخدام المقارنة بين بلديات رقمية وأخرى تقليدية.
النتائج: البلديات التي طبقت أنظمة الذكاء الاصطناعي والدردشة الآلية في مكاتب الاستعلام حققت تحسناً بنسبة 35% في سرعة تقديم الخدمة.

استخدام أجهزة خدمة ذاتية قلل الضغط على موظفي الاستعلامات.

الاستفادة: تقدم بُعداً تكنولوجياً مهماً يُمكن دمج تحسين عمل مأمور الاستعلام.

5. دراسة الجهني (2022)

العنوان: أثر مهارات الاتصال لدى موظفي البلديات على رضا المستفيدين: دراسة حالة بلديات المدينة المنورة.

المنهج: استخدمت الدراسة المنهج الكمي، بتحليل استجابات 300 مستفيد.

النتائج: مهارات الاتصال الشخصي لمأموري الاستعلام (مثل اللباقة، حسن الإصغاء، التفاعل) كان لها أثر أكبر من المعرفة التقنية أحياناً.

أوصت بتضمين برامج تدريب الموظفين وحدات خاصة بالذكاء العاطفي ومهارات التفاعل مع الجمهور.

الاستفادة: تؤكد أن الجانب الإنساني والمهاري لا يقل أهمية عن المعرفة والأنظمة.

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم جودة الخدمات العامة

تُعرّف جودة الخدمات العامة بأنها درجة تطابق الخدمة المقدمة مع توقعات المستفيدين واحتياجاتهم، بما يضمن رضاهم وولاءهم للجهة المقدّمة للخدمة. (Parasuraman et al., 1988) وقد تطورت معايير الجودة لتشمل عناصر مثل الاستجابة السريعة، الوضوح، التفاعل الإنساني، الموثوقية، والقدرة على معالجة الشكاوى. (Zeithaml et al., 1990)

وفي السياق البلدي، ترتبط جودة الخدمات بتجربة المراجعين منذ دخولهم إلى مرافق البلدية وحتى حصولهم على الخدمة، مما يجعل الموظف الأول الذي يتعامل معهم – مثل مأمور الاستعلام – طرفاً حاسماً في تشكيل الانطباع العام.

ثانياً: دور مأمور الاستعلام في المؤسسات الخدمية

يُعد مأمور الاستعلام أحد أبرز ممثلي الواجهة الأمامية في المؤسسات العامة، حيث يقع عليه عبء كبير في تنظيم العلاقة بين المراجع والإدارة، من خلال:

- توجيه المراجعين إلى الأقسام المختصة.
- توفير المعلومات الدقيقة حول الإجراءات، المتطلبات، والمدد الزمنية.
- حل المشكلات الأولية أو تصعيدها للجهات المناسبة.
- تعزيز الانطباع الإيجابي عن المؤسسة عبر التعامل اللبق والمهني. (Al-Qudah, 2017)

وتشير الأدبيات إلى أن موظفي الاستعلام الجيدين يسهمون في تقليل وقت الانتظار، تقليل نسبة الشكاوى، وتحسين كفاءة سير العمل. (Rowley, 1998)

ثالثاً: المهارات الأساسية لمأمور الاستعلام

بحسب دراسة الجهني (2022)، فإن مهارات مأمور الاستعلام يمكن تصنيفها إلى:

- مهارات تواصل لفظي وغير لفظي: مثل القدرة على الإصغاء، اختيار المفردات المناسبة، واستخدام لغة الجسد الإيجابية.
- مهارات معرفية وإدارية: كالإلمام بنظام العمل، الإجراءات، والقدرة على استخدام نظم المعلومات.
- مهارات التعامل مع الجمهور: مثل التحلي بالصبر، القدرة على ضبط النفس، وفهم تنوع الشخصيات.

وتؤكد دراسة خليل (2020) على أن وجود أدلة معلومات داخلية محدثة يسهم في تمكين مأمور الاستعلام من تقديم معلومات دقيقة، مما يقلل من الأخطاء وسوء الفهم بين المراجع والإدارة.

رابعاً: أثر التكنولوجيا في دعم مهام مأمور الاستعلام

تشير دراسة المنصوري (2021) إلى أن دمج التقنيات الحديثة في مكاتب الاستعلام – مثل أنظمة CRM ، قواعد البيانات المركزية، ولوحات الإرشاد الإلكترونية – يسهم في تسريع الخدمة وتخفيف الضغط على الموظفين.

كما أن استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في الدردشة الآلية (Chatbots) يوفر قناة دعم مكاملة، مما يُعيد تعريف دور مأمور الاستعلام ليصبح أكثر تخصصًا وتحليليًا بدلاً من أداء المهام الروتينية فقط (West, 2016).

خامسًا: جودة الخدمة ورضا المراجعين

يشير نموذج SERVQUAL إلى أن جودة الخدمة يتم تقييمها من خلال الفجوة بين توقعات العميل وإدراكه للخدمة المقدمة فعليًا. (Parasuraman et al., 1988) وبيّنت دراسة أحمد وآخرون (2019) أن مأمور الاستعلام الذي يمتلك مهارات عالية ويقدم خدمة سريعة وواضحة يكون له تأثير مباشر على ارتفاع معدلات رضا المراجعين في البلديات.

سادسًا: البيئة التنظيمية الداعمة

لا يمكن لمأمور الاستعلام أن يؤدي دوره بكفاءة إلا في بيئة تنظيمية توفر له التدريب، الأدوات، والدعم الإداري المناسب. وتبرز أهمية وجود أدلة إجراءات، نظم واضحة للتصعيد، وبرامج مستمرة للتطوير المهني (Kettunen, 2015). كما أن نظم التحفيز والتقييم الدوري تسهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق الانضباط الوظيفي.

نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة

طور Parasuraman وزملاؤه (1988) نموذج SERVQUAL لقياس فجوة جودة الخدمة بناءً على خمسة أبعاد رئيسية:

1. الاعتمادية (Reliability): قدرة الموظف على تقديم الخدمة بدقة واتساق.
2. الاستجابة (Responsiveness): رغبة الموظف في مساعدة المراجعين بسرعة.

3. الضمان (Assurance) المعرفة والأدب والثقة التي ينقلها الموظف.

4. التعاطف (Empathy) العناية الفردية التي يوليها الموظف للمراجعين.

5. الملموسية (Tangibles) مظهر الموظف والمكان والمعدات المستخدمة.

وتُعد هذه الأبعاد أساسية في تقييم دور مأمور الاستعلام في تحسين تجربة المواطن داخل البلديات.

إجابة التساؤلات:

السؤال الأول: ما مدى كفاءة مأمور الاستعلام في أداء مهامه داخل البلديات؟

كفاءة مأمور الاستعلام تختلف من بلدية لأخرى، وتتأثر بمستوى التأهيل والتدريب الذي يتلقاه، إضافة إلى البيئة المؤسسية الداعمة. بعض البلديات توفر لمأموري الاستعلام تدريباً مهنيًا وأدوات تقنية تساهم في سرعة ودقة تقديم المعلومات، بينما تعاني أخرى من ضعف في الكفاءة بسبب غياب التأهيل المستمر واعتمادها على الاجتهاد الشخصي.

السؤال الثاني: كيف يساهم مأمور الاستعلام في تحسين تجربة المراجعين وجودة الخدمة المقدمة لهم؟

يمثل مأمور الاستعلام نقطة التقاء أولى بين المراجع والبلدية، وبالتالي فإن طريقة تعامله، ووضوح إجاباته، وسرعة توجيهه تؤثر بشكل مباشر على انطباع المراجع وجودة تجربته. وجود مأمور استعلام فعال يختصر الوقت، ويوجه المواطن بشكل صحيح، ويقلل من الازدواجية أو الانتظار غير المبرر.

السؤال الثالث: ما أبرز التحديات التي تواجه مأموري الاستعلام في بيئة العمل البلدي؟

من أبرز التحديات: الضغط الناتج عن كثرة المراجعين، نقص التدريب، ضعف التحفيز الوظيفي، غياب الأنظمة الرقمية المساعدة، وعدم وضوح الصلاحيات أو الإجراءات، مما قد يؤدي إلى ضعف الأداء وتكرار الأخطاء أو الإرباك في تقديم المعلومات.

السؤال الرابع: إلى أي مدى يتم تأهيل وتدريب مأموري الاستعلام لتقديم خدمة متميزة؟

في كثير من البلديات، لا يحصل مأمورو الاستعلام على التدريب الكافي، وتقتصر معرفتهم على الخبرة الميدانية أو التوجيه الشفوي. وهذا يؤثر على جودة الخدمة. بينما البلديات التي تعتمد على برامج تأهيل رسمي وورش عمل منتظمة، غالبًا ما تحقق نتائج أفضل في رضا المراجعين.

السؤال الخامس: كيف يؤثر تفاعل مأمور الاستعلام مع المراجعين على رضاهم وثقتهم في البلدية؟

تفاعل مأمور الاستعلام بطريقة لبقة، مهذبة وفعالة، يرفع من مستوى الرضا، ويساعد في بناء علاقة إيجابية بين المواطن والإدارة. على العكس، فإن التعامل الجاف أو الغامض يولد استياءً قد يعمّم على أداء البلدية بأكملها.

السؤال السادس: ما مستوى استخدام الأنظمة والتقنيات الحديثة في مكاتب الاستعلام بالبلديات؟

ما يزال استخدام التقنيات الحديثة متفاوتًا؛ بعض البلديات تعتمد على أنظمة حجز المواعيد، والاستعلام الرقمي، والشاشات الذكية، بينما تفتقر بلديات أخرى إلى هذه الوسائل وتعتمد على النظام الورقي أو الاجتهاد الفردي، ما يؤثر على سرعة الخدمة وجودتها.

السؤال السابع: ما أبرز المقترحات التطويرية التي يمكن أن تساهم في رفع كفاءة مأموري الاستعلام وتحسين جودة الخدمة العامة؟

تشمل المقترحات: إعداد برامج تدريب منتظمة، تطوير دليل خدمات موحد وسهل الاستخدام، اعتماد أنظمة استعلام إلكترونية، توفير بيئة عمل ملائمة ومحفزة، وتطبيق نظام تقييم أداء دوري قائم على مؤشرات رضا المراجعين.

النتائج:

1. كفاءة مأموري الاستعلام تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة، حيث تبين أن البلديات التي توظف أفراداً مؤهلين وتوفر لهم الأدوات اللازمة تحقق معدلات رضا أعلى من قبل المواطنين.
2. ضعف التأهيل والتدريب يعد من أبرز نقاط الضعف في أداء العديد من مأموري الاستعلام، مما يؤدي إلى ارتباك في تقديم المعلومات أو توجيه المراجعين بشكل غير دقيق.
3. وجود تحديات تنظيمية وتقنية يعيق العمل الفعال لمأموري الاستعلام، مثل غياب أنظمة معلومات موحدة، أو عدم ربط أقسام البلدية بشكل إلكتروني لتسهيل تدفق البيانات.
4. تفاعل مأمور الاستعلام مع المراجعين يترك انطباعاً كبيراً يؤثر على نظرة المواطنين لمستوى احترافية البلدية، إذ أن سلوكياتهم تعكس صورة المؤسسة ككل.
5. قلة استخدام الأنظمة الذكية في كثير من مكاتب الاستعلام يقلل من كفاءة العمل ويزيد من التكرار في المعاملات الورقية أو سوء التنظيم.
6. الحاجة إلى سياسات إدارية واضحة تضمن وجود معايير محددة لاختيار وتقييم مأموري الاستعلام، بما يشمل الكفاءة الشخصية، واللباقة، والقدرة على التعامل مع ضغوط العمل.

التوصيات:

1. تصميم برامج تدريب وتأهيل متخصصة تستهدف تطوير مهارات مأموري الاستعلام في التواصل، إدارة الوقت، التعامل مع المراجعين، وفهم إجراءات وخدمات البلدية بشكل شامل.
2. إعداد دليل إجرائي موحد يُزوّد به مأمورو الاستعلام لتوحيد آلية الردود وتوجيه المراجعين، مما يساهم في تقليل الأخطاء وتفاوت جودة الخدمة.
3. تطوير الأنظمة التقنية في مكاتب الاستعلام، مثل تطبيقات إلكترونية للاستعلام الذاتي، وشاشات تفاعلية، وأنظمة لتسجيل وتوزيع الطلبات بشكل فوري بين الأقسام.
4. إطلاق نظام تقييم أداء دوري يعتمد على مؤشرات رضا المراجعين وفعالية التواصل، مع ربطه بالحوافز والترقيات لتحفيز مأموري الاستعلام على تحسين أدائهم.
5. تعزيز بيئة العمل في مكاتب الاستعلام من حيث التصميم، الخصوصية، وتوفير أدوات العمل الأساسية لضمان راحة الموظفين والمراجعين على حد سواء.
6. تفعيل دور الرقابة الإدارية والمساءلة لضمان التزام مأموري الاستعلام بالمعايير السلوكية والمهنية، وتعزيز ثقة الجمهور بمستوى الخدمة المقدمة.
7. إدماج مأموري الاستعلام ضمن حلقات تحسين الأداء المؤسسي من خلال إشراكهم في الاجتماعات الدورية، والاستماع إلى اقتراحاتهم التطويرية بناءً على خبراتهم المباشرة مع الجمهور.

المراجع والمصادر:

1. Albrecht, K. (2017). Customer Service Excellence: How to Deliver Value to Today's Busy Customer. Career Press.
2. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
3. Grönroos, C. (2000). Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. Wiley.
4. Kettunen, P. (2015). Customer interface as a key factor for service performance in local government. Public Management Review.
5. West, D. (2016). Going digital: The future of municipal service delivery. Brookings Institution.
6. الزهراني، م. (2020). *بيئة العمل في القطاع البلدي*. مجلة التنمية الإدارية.
7. العتيبي، س. (2018). دور موظفي الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات الحكومية: دراسة تطبيقية على بلديات منطقة الرياض. مجلة العلوم الإدارية، 12(2)، 45-67.
8. أحمد، م.، وعبد الحميد، ف.، ومحمد، ج. (2019). أثر جودة الخدمة على رضا المواطنين في القطاع العام المحلي: دراسة ميدانية في بلدية الإسكندرية. المجلة المصرية للإدارة العامة، 56(1)، 88-112.

9. الخطيب، أ. (2020). تحسين كفاءة تقديم الخدمات في البلديات من خلال تطوير أداء العاملين في الصفوف الأمامية. مجلة أبحاث الإدارة المحلية، 9(3)، 21-40.
10. المنصوري، ر. (2021). دور التكنولوجيا في دعم جودة الخدمة في الإدارات المحلية. المجلة الخليجية للإدارة الحكومية، 5(2)، 60-78.
11. الجهني، ن. (2022). أثر مهارات الاتصال لدى موظفي البلديات على رضا المستفيدين: دراسة حالة بلديات المدينة المنورة. المجلة السعودية للإدارة العامة، 18(4)، 102-120.
12. أحمد، خ. (2019). (التحديات المهنية في وظائف الخط الأمامي في البلديات). ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الإدارة المحلية.