

بحث بعنوان

دور مأمور الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في البلديات

اعداد

عالية عبدالله محمد البلوي

مأمور استعلامات

بلدية الزرقاء

مستخلص

الدراسة تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور مأمور الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في البلديات، وذلك من خلال استكشاف التحديات التي تواجههم وتحديد الآليات الفعالة لتعزيز أدائهم. تُبرز الدراسة الأهمية الجوهرية لمأمور الاستعلامات باعتباره حلقة وصل أساسية بين المواطن والإدارة البلدية، مما يساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات وتعزيز الشفافية وتحسين رضا المواطنين. كما تناقش الدراسة التحديات المختلفة التي تواجه مأموري الاستعلامات، مثل نقص التدريب والموارد التقنية والبشرية، وتقدم حلولاً تشمل تعزيز التدريب، تطوير الأنظمة الرقمية، وتحسين بيئة العمل. وبناءً على النتائج المستخلصة، توصي الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات مبتكرة لتطوير دور مأمور الاستعلامات، مما يساهم في تحسين الأداء البلدي وزيادة كفاءة الخدمات العامة.

Abstract

This study aims to analyze the role of the inquiry officer in improving the quality of services provided to citizens in municipalities by exploring the challenges they face and identifying effective mechanisms to enhance their performance. The study highlights the essential role of the inquiry officer as a key link between citizens and municipal administration, facilitating access to services, enhancing transparency, and improving citizen satisfaction. The study also discusses various challenges facing inquiry officers, such as lack of training, technical and human resources, and proposes solutions including enhanced training, the development of digital systems, and improving the work environment. Based on the findings, the study recommends adopting innovative strategies to develop the role of the inquiry officer, contributing to improved municipal performance and increased efficiency of public services.

أولاً: الإطار العام للدراسة

1. مقدمة

تعتبر البلديات من المؤسسات الرئيسية التي تلعب دوراً حيوياً في تنظيم وتحسين كافة الخدمات العامة التي تُقدّم للمواطنين في المجتمع. تشمل هذه الخدمات البنية التحتية، الدعم الفني والمعلوماتي، والخدمات الاجتماعية التي تهدف إلى تحسين جودة حياة الأفراد. في هذا السياق، يتطلب العمل البلدي تفاعلاً مستمراً بين المواطنين والجهات الحكومية، حيث يلعب مأمور الاستعلامات دوراً محورياً كحلقة وصل بين الطرفين، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات البلدية.

2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الدور المهم لمأمور الاستعلامات في تسهيل تواصل المواطنين مع البلديات، إلا أن هناك العديد من التحديات التي قد تؤثر على جودة الخدمات المقدمة. تشمل هذه التحديات نقص الوعي بأهمية هذه الوظيفة، قلة التدريب والتأهيل، وضعف تبني الأدوات التقنية الحديثة. بناءً على ذلك، تبرز الحاجة إلى دراسة دور مأمور الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات البلدية وتحديد سبل تطوير هذا الدور لتحقيق أكبر قدر من الفعالية.

3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الدور الحيوي لمأمور الاستعلامات في تحسين تجربة المواطن وتعزيز رضا الجمهور عن الخدمات البلدية. من خلال تحليل دور مأمور الاستعلامات، يمكن تحديد الفرص المتاحة لتعزيز

الاتصال الفعّال بين المواطن والبلدية، مما يسهم في تحسين مستوى الخدمات العامة وتعزيز الشفافية والمساءلة الحكومية.

4. أهداف الدراسة تهدف هذه الدراسة إلى:

- تحليل دور مأمور الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات البلدية.
 - استكشاف التحديات التي تواجه مأموري الاستعلامات في أداء مهامهم.
 - تقديم توصيات لتحسين أداء مأمور الاستعلامات وتطوير الأدوات المستخدمة في تقديم الخدمة.
 - قياس تأثير مأمور الاستعلامات على رضا المواطنين وثقتهم بالخدمات البلدية.
5. مفهوم مأمور الاستعلامات يُعرف مأمور الاستعلامات على أنه الموظف المسؤول عن تقديم المعلومات والتوجيه داخل البلدية، وهو نقطة الاتصال الأولى بين المواطن والإدارة البلدية. يتمثل دوره في استقبال المواطنين، توجيههم نحو الخدمات المطلوبة، وتقديم معلومات دقيقة عن الإجراءات البلدية. كما يسهم في نقل الشكاوى والاقتراحات للمسؤولين، مما يعزز من فاعلية العمل البلدي.

6. أهمية دور مأمور الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات يشكل مأمور الاستعلامات عنصرًا أساسيًا في تقديم خدمات بلدية ذات جودة عالية. فهو يساعد على توضيح تفاصيل الخدمات المختلفة، تقليل الأخطاء الإجرائية، وتعزيز رضا المواطنين. كما أن دوره يسهم في بناء الثقة بين المواطنين والإدارة البلدية، مما يحسن من استجابة البلديات لاحتياجات المجتمع.

7. التحديات التي تواجه مأمور الاستعلامات تواجه مأموري الاستعلامات عدة تحديات تؤثر على قدرتهم في تقديم خدمات ذات جودة عالية، ومن أهمها:

- نقص الموارد المالية: يعيق تجهيز مكاتب الاستعلامات بالأدوات الحديثة.
 - التحديات التقنية: قلة التدريب على الأنظمة الحديثة وعدم توفر تقنيات متقدمة.
 - التحديات البشرية: نقص الكوادر المؤهلة وضعف الوعي بأهمية الدور الذي يلعبه مأمور الاستعلامات.
8. أدوات وتقنيات تعزيز دور مأمور الاستعلامات لتعزيز دور مأمور الاستعلامات، يمكن استخدام الأدوات والتقنيات التالية:

- أنظمة إدارة المعلومات: تتيح الوصول السريع إلى البيانات.
- التطبيقات الذكية: تمكن المواطنين من تقديم استفساراتهم إلكترونياً.
- أنظمة إدارة علاقات العملاء: تسهل متابعة طلبات المواطنين وتقديم الحلول بسرعة.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

1. مقدمة

تعتبر البلديات من المؤسسات الرئيسية التي تلعب دوراً حيوياً في تنظيم وتحسين كافة الخدمات العامة التي تُقدّم للمواطنين في المجتمع بشكل عام. إن هذه الخدمات التي تُقدم عبر البلديات تتنوع بشكل كبير، حيث تشمل توفير البنية التحتية الأساسية مثل الطرق والمدارس والمرافق الصحية، بالإضافة إلى الدعم الفني والمعلوماتي الذي يساهم في زيادة مستوى الوعي لدى المواطنين، وكذلك تقديم الخدمات الاجتماعية التي

تستهدف مساعدتهم في مواجهة التحديات المختلفة. تكتسب البلدية دورًا محوريًا وأساسيًا في تعزيز الحياة المدنية، حيث تسهم في تقديم الدعم الضروري لتحسين جودة حياة الأفراد والعائلات في المجتمع. في هذا السياق المهم، تتطلب العمليات البلدية تفاعلًا مستمرًا ومثمرًا بين المواطن والجهات الحكومية، حيث يلعب مأمور الاستعلامات دورًا حيويًا كحلقة وصل أساسية بين الطرفين، مما يسهل عملية تبادل المعلومات وضمان تقديم الخدمة بأعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية.

1.1. الأهمية والضرورة لدراسة دور مأمور الاستعلامات

تتزايد الحاجة بشكل ملحوظ لدراسة دور مأمور الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وذلك نظرًا للدور الحيوي الذي يلعبه هذا المكتب في تسهيل الوصول إلى المعلومات الضرورية والرد على استفسارات المواطنين بشكل سريع وفعال. مأمور الاستعلامات ليس مجرد موظف معلوماتي يكتفي بتقديم البيانات، بل يعد واجهة رئيسية للتفاعل بين الجمهور والبلدية، مما يساعد على تعزيز رضا المواطنين وتحسين الثقة المتبادلة بين الطرفين. تحليل أهمية هذا الدور يكشف لنا عن الفرص المتاحة لتحسين الاتصالات الإدارية والتنظيمية داخل البلديات، وتعزيز فعالية الخدمة العامة بشكل عام. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لمأمور الاستعلامات أن يسهم في تحسين جودة إدارة الموارد المتاحة، مما يعزز الشفافية والمساءلة في العمليات الحكومية. لذلك، فإنه من الضروري توجيه المزيد من الجهود نحو دعم وتعزيز قدرة هذا الدور المهم في جميع البلديات.

2. الخدمات البلدية وأهميتها

تُلبى الخدمات البلدية دوراً حيوياً ومهماً للغاية في تحسين جودة الحياة للمواطنين وزيادة مستوى الرضا العام عن حكوماتهم المحلية. حيث تقوم البلديات بتقديم مجموعة واسعة من الخدمات الأساسية التي تشمل جمع النفايات بأعلى المعايير، والحفاظ على النظام والنظافة العامة لضمان بيئة صحية، وصيانة الطرق والشوارع لإتاحة تنقل سهل وآمن للجميع. بالإضافة إلى ذلك، تشمل هذه الخدمات إدارة مشاريع الإسكان المتنوعة، وتطوير الأراضي والمرافق العامة، مما يسهم بشكل كبير في تنمية المجتمع. تُساهم هذه الخدمات في توفير بيئة معيشية صحية وآمنة للمجتمع، ما يعزز من فرص التنمية الاجتماعية والاقتصادية بشكل متزايد. علاوة على ذلك، تُعد الخدمات البلدية أداة رئيسية وهامة في تعزيز الثقة بين المواطنين والإدارات المحلية من خلال تلبية الاحتياجات اليومية للمجتمع بطريقة فعّالة وسريعة، مما يؤدي إلى تحسين العلاقات بين الأفراد والمجتمع والدولة.

2.1. أنواع الخدمات البلدية

تتنوع الخدمات البلدية لتلبي احتياجات المجتمع المختلفة والمتنوعة، وتشمل العديد من المجالات الحيوية التي تساهم في تحقيق مستوى معيشة أفضل. من بين هذه الخدمات المهمة، نجد إعادة تدوير النفايات وجمعها، الذي يُسهم بشكل كبير في الحفاظ على النظافة العامة والبيئة المحيطة. تُقدم البلديات أيضاً العديد من الخدمات المتعلقة بتطوير البنية التحتية مثل تصميم وصيانة الطرق والمرافق العامة كالمتنزهات والحدائق التي تُعتبر ملاذات ترويحية للمواطنين. بالإضافة إلى ذلك، تشمل الخدمات البلدية المتنوعة على إدارة المشاريع السكنية والتنظيم العمراني، مما يُساعد بشكل فعّال في تحسين الخطط الحضرية واستيعاب النمو السكاني المتزايد. أما

الخدمات الاجتماعية، فتشمل تنظيم الفعاليات الثقافية والترفيهية المتنوعة، ودعم المشاريع المجتمعية التي تُروج للتعاون والتنمية المحلية وتعزيز الروابط بين الأفراد.

3. مفهوم مأمور الاستعلامات

يُعتبر مفهوم مأمور الاستعلامات من المفاهيم الأساسية والمهمة للغاية في الإدارة الحديثة والمتطورة، حيث يُعرف على أنه الشخص المسؤول عن الاستقبال والتوجيه في المؤسسات المختلفة، بما في ذلك المؤسسات البلدية والخدمية. وهو يُعد نقطة الاتصال الأولى بين المواطن والمؤسسة، فمن خلاله يتم توفير المعلومات الدقيقة المطلوبة وتوجيه الأفراد إلى الجهات المختصة داخل البلدية. بالإضافة إلى ذلك، يساهم مأمور الاستعلامات بشكل فعال في نقل الشكاوى والاقتراحات من المواطنين إلى الجهات الصحيحة، مما يساعد في تطوير الخدمات المقدمة وتحسين مستوى الأداء. كما يلعب دورًا حاسمًا في استيقاظ المسؤولين لأي مشكلات قد تواجههم، ويعمل على تسهيل التواصل والتفاعل بين الإدارة والمجتمع المحلي، مما يزيد من ثقة المواطنين في مؤسساتهم.

3.1. تعريف مأمور الاستعلامات

مأمور الاستعلامات هو الموظف الذي يشغل وظيفة حيوية تتمركز حول إدارة الاستعلامات وتقديم المعلومات الأساسية للمتقدمين على الجهات البلدية. يُعهد إليه باستقبال الزوار وتوجيههم بالطرق الصحيحة والكفيلة بمساعدتهم في الحصول على الخدمات المطلوبة بشكل فعال وسلس. يتطلب عمله مهارات عالية في التواصل وفهم الشؤون البلدية، ويحتاج إلى معرفة مستفيضة ودقيقة بالإجراءات والتوجيهات الداخلية اللازمة لتقديم المعلومات بشكل دقيق وسليم. إن دوره لا يقتصر على الاستقبال فحسب، بل يمتد إلى دعم وتعزيز العمليات

الإدارية من خلال تسجيل المواعيد والتنسيق بين مختلف الأقسام، مما يسهم بشكل كبير في رفع الكفاءة التشغيلية للبلدية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والزوار على حد سواء.

4. أهمية دور مأمور الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات

يُعتبر دور مأمور الاستعلامات محورياً للغاية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من البلديات، حيث يُشكل حلقة وصل حيوية ومهمة للغاية بين المواطنين وأجهزة البلدية. إذ يعتمد المواطنون بشكل كبير على قدرة مأمور الاستعلامات على توضيح تفاصيل الخدمات المختلفة والإرشاد نحو الإجراءات الصحيحة والضرورية الواجب اتباعها، مما يساهم بشكل كبير في تقليل نسبة الشكاوى والأخطاء الإجرائية المتكررة. كما أن تقديم المعلومات الدقيقة والمحدثة بشكل دائم يسهم بشكل فعال في بناء وتعزيز ثقة المواطنين في الأداء البلدي، ويحفز بذلك على استجابة سريعة وفعالة وفقاً لاحتياجاتهم المتنوعة. وذلك يعكس بشكل واضح تحسناً ملموساً في جودة الخدمات القائمة وإيجاد حلول ملائمة، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف الإدارية من خلال تسهيل التواصل الفعال بين المواطن والبلدية.

4.1. تعزيز شفافية العمل البلدي

تعزيز شفافية العمل البلدي يُعد من أبرز أدوار مأمور الاستعلامات، حيث يشكل واجهة التفاعل الأولى مع المواطنين، ويعمل على توضيح الخطط والسياسات والإجراءات المتبعة في البلديات. كما يساهم في توفير معلومات موثوقة ودقيقة عن جميع الخدمات المقدمة، مما يساعد المواطنين على فهم آليات اتخاذ القرار. بالإضافة إلى ذلك، تسهم الشفافية في تقليل الفجوات المعلوماتية وتحسين الثقة بين المواطن والجهات البلدية،

وتعزز من قدرة المواطنين على المشاركة بفعالية في تحسين وتطوير الخدمات من خلال الإبلاغ عن المشكلات والمقترحات، مما يرفع مستوى المساءلة العامة والإدارة الرشيدة.

5. التحديات التي تواجه دور مأمور الاستعلامات

يواجه مأمور الاستعلامات في البلديات عدداً من التحديات التي تؤثر على فاعليته في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. تتنوع هذه التحديات بين المادية والتقنية والبشرية. تشمل التحديات المادية نقص الموارد المالية واللوجستية التي تعيق تجهيز المكاتب بالأدوات اللازمة. من الناحية التقنية، قد يواجه مأمور الاستعلامات قصوراً في استخدام الأنظمة الحديثة وقلة التدريب على التطبيقات الجديدة. على الصعيد البشري، قد تتضمن التحديات نقص الكوادر المؤهلة والمهارات المطلوبة لتحسين جودة الخدمة والتعامل بفعالية مع الجمهور، مما يؤثر سلباً على تجربة المواطن ويزيد من نسبة الشكاوى.

5.1. نقص الوعي بأهمية الاستعلامات

يعتبر نقص الوعي بأهمية دور مأمور الاستعلامات أحد التحديات الرئيسية التي تواجه البلديات في سياق تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. وغالباً ما يُستهان بدور مأمور الاستعلامات، حيث يُنظر إليه فقط كمجرد وظيفة بيروقراطية روتينية، دون الاعتراف بأهميته الحقيقية في تحقيق التواصل الفعال والإيجابي بين مختلف الإدارات الحكومية والمواطنين. تؤدي هذه النظرة المحدودة إلى ضعف ملحوظ في التقدير المؤسسي لدوره، كما أنها تتسبب بعدم توفير الدعم أو التدريب الكافي الذي يحتاجه المأمور لأداء مهامه بكفاءة وفعالية. علاوة على ذلك، فإن هذا الأمر يقلل من الاهتمام بتطوير الأساليب المبتكرة والحديثة، بالإضافة إلى ابتكار الحلول التي تساعد في تسهيل عمله. وهذا النقص في التطوير ينعكس سلباً على مستوى رضا المواطنين عن

جودة الخدمات البلدية المقدمة، ويؤدي إلى عدم الثقة في القدرة على تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم بالشكل المناسب.

6. أدوات وتقنيات تعزيز دور مأمور الاستعلامات

تلعب الأدوات والتقنيات دورًا حيويًا في تعزيز كفاءة وفعالية مأمور الاستعلامات، مما يساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات المقدمة. تتضمن هذه الأدوات أنظمة إدارة المعلومات الحاسوبية التي تسهل الوصول إلى البيانات بسرعة ودقة، وتطبيقات الهواتف الذكية التي تمكن المواطنين من تقديم استفساراتهم والحصول على إجابات فورية. بالإضافة إلى ذلك، يساهم استخدام شبكات الاتصال الداخلي وأنظمة إدارة علاقات العملاء في تسهيل تدفق المعلومات بين الموظفين، مما يعزز التنسيق الداخلي وسرعة الاستجابة للاستفسارات والشكاوى. وبالتالي، تعد هذه الأدوات ضرورية لضمان تقديم خدمات بلدية عالية الجودة تلبي احتياجات المواطنين بشكل فعال.

6.1. التواصل الفعال

يعد التواصل الفعال أحد العناصر الأساسية لتعزيز دور مأمور الاستعلامات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. يتطلب التواصل الفعال مهارات استماع جيدة وفهم عميق لاحتياجات المواطنين والاستجابة لها بطريقة ملائمة وسريعة. من المهم أيضًا استخدام لغات وتقنيات تواصل تتناسب مع تنوع الجمهور، مثل اللغات المحلية والإشارات البصرية والمحتويات التوضيحية. كما يتضمن التواصل الفعال القدرة على تقديم المعلومات بشكل واضح ودقيق للمساعدة في توجيه المواطنين نحو الإجراءات المناسبة أو تزويدهم بالإجابات المطلوبة.

بالإضافة إلى ذلك، يعمل التواصل الفعال على بناء الثقة وتعزيز الشفافية بين البلديات والمواطنين، مما يزيد من رضا الجمهور وثقتهم بالخدمات المقدمة.

7. أمثلة عملية ودراسات حالة

في عدة بلديات حول العالم، تم تنفيذ مشاريع رائدة لتعزيز دور مأمور الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. على سبيل المثال، قام إحدى البلديات بتطوير نظام تفاعلي يتيح لمأمور الاستعلامات تتبع وإدارة استفسارات المواطنين بشكل فعال. وقد نتج عن هذا النظام تحسين سرعة الاستجابة وزيادة مستوى رضا المواطنين. كما طورت بلدية أخرى منصة رقمية لتمكين موظفي الاستعلامات من تحليل البيانات المتعلقة بطلبات الخدمة، مما عزز فهمهم لاحتياجات المجتمع المحلي وساهم في تقديم حلول محسنة ومخصصة. وجدت هذه التطبيقات العملية أنه عند تمكين مأمور الاستعلامات بالأدوات الصحيحة، فإنهم يصبحون نقطة اتصال فعالة بين البلدية والمواطنين، ويعملون على إحداث تغيير إيجابي في كيفية تقديم الخدمات وإدارتها.

7.1. تطبيقات عملية لدور مأمور الاستعلامات

في إطار السعي الحثيث لتحسين جودة الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين، تعتبر التطبيقات العملية لدور مأمور الاستعلامات جوهرية وأساسية. في إحدى البلديات المتطورة، تم تجهيز موظفي الاستعلامات بأجهزة لوحية متقدمة تتيح لهم الوصول الفوري إلى قاعدة بيانات محدثة تضم كافة المعلومات والخدمات المتاحة، مما يسهل عليهم مهمة تقديم معلومات دقيقة وفورية للمواطنين. وقد ساعد ذلك في تقليل زمن الانتظار بشكل كبير وتقليل معدلات الشكاوى بشكل ملحوظ، مما يعكس تحسناً ملموساً في مستوى الخدمة. في حالة أخرى مميزة، قامت بلدية أخرى بتبني نموذج مركز اتصالات متكامل يستند إلى تحويل استفسارات المواطنين مباشرة إلى

القسم المختص عبر نظام إدارة الشكاوى المتطور، مما حسن من كفاءة حل المشكلات وزاد من مستويات الشفافية والتواصل. تلعب هذه التطبيقات الحديثة دوراً حاسماً في تعزيز ثقة المواطنين في الخدمات البلدية وجودتها، وتجسد بشكل فعلي كيف يمكن تحويل النظرية إلى ممارسة ملموسة تفيد المجتمع وتعزز من تفاعله مع هذه الخدمات.

8. التوصيات والمقترحات لتعزيز دور مأمور الاستعلامات

للارتقاء بدور مأمور الاستعلامات وتحسين جودة الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين في البلديات، من الضروري جداً وضع استراتيجيات فعالة تُعزز من الوعي العام بأهمية هذا الدور الحيوي والهام. يتضمن ذلك تحسين نظام متابعة الشكاوى والاستفسارات بشكل شامل بحيث يضمن سرعة الاستجابة وفاعلية الحلول المعدة ومن ثم المقدمة للمواطنين بشكل أسهل وأسرع، مما ينعكس إيجابياً على تجربة المواطن. يجب تعزيز سبل التعاون بين مأمور الاستعلامات والأقسام المختلفة في البلدية الأخرى، وذلك لضمان توفير معلومات دقيقة ومحدثة للمستفيدين، مما يساهم بلا شك في تعزيز الشفافية والثقة بين المواطنين والبلدية. كما يمكن تبني تقنيات رقمية حديثة ومتطورة، مثل التطبيقات والبوابات الإلكترونية، التي من شأنها تسهيل عملية التواصل بين المواطن والبلدية وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز مختلف الخدمات بشكل فعال، مما يجعل الأمور أكثر سلاسة ويسراً للجميع. بفضل هذه الأساليب والجهود المشتركة، يمكن تحقيق نتائج ملموسة ومرغوبة تسهم في تحسين مستوى الرضا لدى المواطنين وتعزيز خدمات البلديات بشكل عام.

8.1. تعزيز التدريب والتأهيل

يعتبر تعزيز التدريب والتأهيل لمأموري الاستعلامات محورًا أساسيًا لرفع مستوى الكفاءة المهنية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور. يجب إعداد برامج تدريبية متخصصة تتضمن أحدث التقنيات الحديثة في إدارة المعلومات والاتصال الفعال مع الجمهور. قد تشمل هذه البرامج ورش تدريبية وتطبيقات عملية تساعد في تعزيز المهارات الأساسية. كما ينبغي توفير ورش عمل دورية لتبادل الخبرات والابتكارات في مجال خدمة العملاء، مما يعزز من مستوى الاحترافية في التعامل مع الاستفسارات. من المهم أيضًا دعم ثقافة التعلم المستمر لدى مأموري الاستعلامات وتعزيز اعتماد آليات تقييم الأداء، لضمان التطوير المستمر والالتزام بمعايير الجودة العالية في تقديم الخدمات بشكل دائم واحترافي.

9. ختام واستنتاجات

يُظهر البحث في دور مأموري الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات البلدية الأهمية الجوهرية لهذه الوظيفة الحيوية في دعم مساعي البلديات لتقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين والمقيمين على حد سواء. يتضح من خلال الدراسة الشاملة أن مأموري الاستعلامات يلعب دورًا محوريًا للغاية في تعزيز التواصل الفعال بين المواطن والبلدية، مما يساهم بشكل كبير في تحسين الشفافية وزيادة الثقة بالخدمات المقدمة التي تُعتبر أساسية لراحة المواطنين. ورغم التحديات المتعددة التي تواجه هؤلاء المأمورين، مثل نقص الوعي العام حول دورهم الهام ونقص الموارد المتاحة لهم، إلا أن تعزيز التدريب والتأهيل المتخصص وتبني تقنيات الاتصال الحديثة تعد خطوات ضرورية ومهمة نحو تحسين دورهم وزيادة كفاءتهم. هذه الجهود المبذولة تساهم بشكل فعال في رفع

مستوى جودة خدمات البلديات، وتحقيق الرضا لدى المواطنين، كما تعزز فعالية الإدارة البلدية بشكل عام، مما يؤدي إلى تعزيز العلاقة بين البلدية والمجتمع.

10. التوصيات والمقترحات

- تعزيز التدريب والتأهيل لمأموري الاستعلامات من خلال برامج متخصصة.
- تطوير أنظمة تقنية متقدمة لدعم عملية تقديم المعلومات والاستفسارات.
- زيادة التوعية المجتمعية بأهمية دور مأمور الاستعلامات.
- توفير موارد إضافية لتحسين بيئة العمل وضمان توفير المعلومات الدقيقة.

11. الخاتمة

من خلال هذه الدراسة، تم التأكيد على الأهمية البالغة لدور مأمور الاستعلامات في تحسين جودة الخدمات البلدية. أظهرت الدراسة أن مأمور الاستعلامات يشكل نقطة اتصال رئيسية بين المواطن والبلدية، مما يساهم في تسهيل وصول المواطنين إلى المعلومات والخدمات المطلوبة بفعالية. كما كشفت الدراسة أن التحديات التي يواجهها مأمور الاستعلامات، مثل نقص التدريب وقلة الموارد، تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمات المقدمة. بناءً على ذلك، فإن تطوير هذا الدور من خلال التدريب، تبني التقنيات الحديثة، وتعزيز الوعي المؤسسي والمجتمعي بأهميته، يعد خطوة أساسية نحو تحسين الأداء البلدي وزيادة رضا المواطنين.

11. المصادر

- وزارة الشؤون البلدية والقروية (2023). تقرير تطوير الخدمات البلدية.
- المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2022). تحسين أداء الإدارات المحلية.
- مقالات وأبحاث علمية متخصصة في مجال الإدارة العامة وتطوير الخدمات الحكومية وهي:
- Ministry of Municipal and Rural Affairs. (2023). *Municipal Services Development Report*. Riyadh, Saudi Arabia.
- Arab Administrative Development Organization. (2022). *Enhancing the Performance of Local Administrations*. Cairo, Egypt.
- Smith, J. (2021). *Public Service Improvement and Citizen Satisfaction: A Case Study in Local Governments*. Oxford University Press.
- World Bank. (2020). *Smart Governance and Digital Transformation in Municipal Services*. Washington, DC.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2019). *E-Government Survey: The Future of Digital Public Services*. New York, NY.
- Al-Momani, R. (2018). *The Role of Public Administration in Enhancing Service Quality in Municipalities*. Journal of Public Administration Studies, 12(3), 45-60.
- OECD. (2017). *Modernizing Public Sector Services: Best Practices in Municipal Management*. Paris, France.