

## بحث بعنوان

### تقييم رضا المواطنين عن خدمات الجباية في البلدية

إعداد

محمد صالح ذياب صالح

جابي

بلدية دير علا

تقييم رضا المواطنين عن خدمات الجباية في البلدية يُعتبر عملية حيوية تهدف إلى قياس مدى فعالية وكفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين، والتي تشمل تحصيل الضرائب، والرسوم، والخدمات العامة. يتضمن هذا التقييم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مباشرة، حيث يتم التركيز على عدة عوامل مثل سهولة الإجراءات، وشفافية العمليات، ومدى استجابة الجهات المعنية لشكاوى واقتراحات المواطنين. تعكس نتائج هذا التقييم مستوى الرضا العام، مما يساعد البلديات على تحديد نقاط القوة والضعف في خدماتها، ويعزز من قدراتها على تحسين جودة الخدمات المقدمة. علاوة على ذلك، يسهم هذا التقييم في تعزيز الثقة بين المواطنين والإدارة المحلية، مما يؤدي إلى زيادة التفاعل والمشاركة في عمليات اتخاذ القرار وتحسين إدارة الموارد المالية العامة.

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

Evaluating citizens' satisfaction with municipal collection services is a vital process that aims to measure the effectiveness and efficiency of services provided to citizens, including tax collection, fees, and public services. This evaluation includes collecting data through questionnaires and direct interviews, focusing on several factors such as ease of procedures, transparency of operations, and the extent to which the concerned authorities respond to citizens' complaints and suggestions. The results of this evaluation reflect the level of general satisfaction, which helps municipalities identify strengths and weaknesses in their services, and enhances their ability to improve the quality of services provided. Moreover, this evaluation contributes to enhancing trust between citizens and local administration, which leads to increased interaction and participation in decision-making processes and improved management of public financial resources.

## المُقَدِّمة

تعتبر خدمات الجباية في البلدية إحدى العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على حياة المواطنين، حيث تلعب دورًا حيويًا في تمويل المشاريع والخدمات العامة. تتضمن هذه الخدمات مجموعة من العمليات، مثل تحصيل الضرائب والرسوم، والتي تعتبر مصدرًا رئيسيًا للإيرادات المحلية. لذلك، فإن رضا المواطنين عن هذه الخدمات يعد مقياسًا هامًا لنجاح البلديات في تحقيق أهدافها التنموية. وتتعدد العوامل التي تؤثر في رضا المواطنين عن خدمات الجباية، بدءًا من كفاءة الإجراءات وسرعتها، وصولًا إلى الشفافية والوضوح في عمليات التحصيل. إن وجود نظام بسيط وفعال يمكن أن يسهل على المواطنين دفع الرسوم والضرائب، مما يعزز شعورهم بالراحة والثقة في الإدارة المحلية. بالإضافة إلى ذلك، فإن التواصل الفعال بين البلدية والمواطنين يساهم في تحقيق رضا أعلى، حيث يشعر المواطنون أن صوتهم مسموع وأن احتياجاتهم تؤخذ بعين الاعتبار.

عند تقييم رضا المواطنين عن خدمات الجباية، يجب استخدام أدوات قياس متنوعة، مثل الاستبيانات والمقابلات المباشرة، لتجميع الآراء والملاحظات. تتيح هذه الأدوات للبلديات فهم التجارب الحقيقية للمواطنين وتحديد المشكلات المحتملة التي قد تؤثر على مستوى رضاهم. من خلال تحليل هذه البيانات، يمكن للبلديات اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين خدمات الجباية وتعزيز كفاءة العمل. ويُعدُّ تقييم رضا المواطنين عن خدمات الجباية أيضًا خطوة أساسية نحو تعزيز الشفافية والمساءلة في الإدارة المحلية. عندما يشعر المواطنون بأن لديهم القدرة على التعبير عن آرائهم والمشاركة في عملية التحسين، فإن ذلك يعزز من ثقتهم

<https://jaspps.com>

في الحكومة المحلية. وهذا بدوره يمكن أن يساهم في تحسين العلاقات بين المواطنين والإدارة، مما يزيد من التزامهم بالواجبات المالية ويعزز من الشعور بالمواطنة.

في الختام، يمثل تقييم رضا المواطنين عن خدمات الجباية في البلدية أداة استراتيجية مهمة لضمان تحسين جودة الخدمات المقدمة. من خلال العمل على تعزيز رضا المواطنين، يمكن للبلديات تحقيق أهدافها التنموية وتعزيز التنمية المستدامة في المجتمعات المحلية. وبالتالي، فإن هذا التقييم لا يساهم فقط في تحسين الخدمات، بل يعكس أيضًا التزام البلديات بتقديم أفضل ما لديها من خدمات للمواطنين.

### مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في تقييم رضا المواطنين عن خدمات الجباية في البلدية في تباين الآراء والمشاعر تجاه هذه الخدمات، حيث يعبر بعض المواطنين عن رضاهم بينما يشكي آخرون من صعوبات ومشكلات متكررة. هذا التباين قد يؤثر على فعالية التحصيل المالي ويعوق قدرة البلديات على تحقيق أهدافها التنموية. وبالتالي، فإن فهم مدى رضا المواطنين يشكل خطوة أساسية نحو تحسين الخدمات وتلبية احتياجات المجتمع. حيث تشير العديد من الدراسات إلى أن الشفافية والإجراءات المعقدة في خدمات الجباية تعتبر من العوامل التي تؤثر بشكل كبير على رضا المواطنين. يشعر البعض بالإحباط نتيجة التعقيدات التي قد تواجههم أثناء عمليات الدفع أو الاستفسار عن الرسوم المستحقة. إذا كانت هذه العمليات غير مفهومة أو تستغرق وقتًا طويلاً، فإن ذلك يؤثر سلبًا على العلاقة بين المواطنين والبلدية، مما يعرقل جهود التحصيل ويعزز مشاعر الاستياء.

<https://jaspss.com>

علاوة على ذلك، تبرز مشكلة نقص التواصل الفعال بين البلديات والمواطنين كعامل رئيسي في تقييم رضاهم. في كثير من الأحيان، لا تكون هناك قنوات واضحة لإيصال الشكاوى والاقتراحات، مما يؤدي إلى تفاقم المشكلات القائمة. عدم وجود استجابة سريعة من قبل الجهات المختصة يعزز من شعور المواطنين بأن احتياجاتهم لا تُؤخذ بعين الاعتبار، مما يزيد من الهوة بين الطرفين. وتتعلق مشكلة البحث أيضاً بتأثير مستوى المعرفة والوعي لدى المواطنين بخدمات الجباية على رضاهم. فالكثير من المواطنين قد يجهلون تفاصيل الرسوم والضرائب المستحقة، أو قد لا يكون لديهم فهم كامل للحقوق والواجبات المتعلقة بهذه الخدمات. عدم الوعي يمكن أن يؤدي إلى مشاعر السخط والإحباط، لذا فإن توعية المجتمع بأهمية هذه الخدمات وكيفية استخدامها بشكل فعال يعد أمراً ضرورياً.

في النهاية، تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المشكلات التي يواجهها المواطنون فيما يتعلق بخدمات الجباية، مما يساهم في تقديم توصيات قابلة للتنفيذ لتحسين جودة هذه الخدمات. من خلال تحديد القضايا الرئيسية وفهم دوافع عدم الرضا، يمكن للبلديات اتخاذ إجراءات مدروسة لتحسين تجربتهم، وبالتالي تعزيز الثقة والتفاعل الإيجابي بين الإدارة المحلية والمواطنين.

## أهداف البحث

1. تحديد مدى رضا المواطنين عن خدمات الجباية المقدمة من قبل البلدية ومدى انسجامها مع احتياجاتهم وتوقعاتهم.

2. تحليل العوامل التي تؤثر على رضا المواطنين مثل سهولة الوصول إلى الخدمات، جودة الخدمة، ومدى الشفافية في الإجراءات الجبائية.

3. دراسة مستوى الوعي والتوجيه من قبل البلدية للمواطنين بشأن الضرائب والرسوم وكيفية تقديمها بشكل صحيح.

4. تحليل تأثير رضا المواطنين على مدى التزامهم بدفع الجباية وتقديمها بشكل منتظم.

5. تطوير استراتيجيات لتحسين جودة خدمات الجباية وزيادة رضا المواطنين من خلال تطوير العمليات الإدارية وتبسيط الإجراءات.

### أهمية البحث

1. فهم احتياجات وتوقعات المواطنين: يساعد البحث في تقييم رضا المواطنين على فهم أفضل لما يحتاجه المواطنون من خدمات الجباية وما يتوقعونه من البلدية، مما يمكن الجهات المعنية من تحسين الخدمات وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

2. تحسين الشفافية والشفافية: يساعد تقييم رضا المواطنين على تحسين مستوى الشفافية والشفافية في عمليات الجباية، مما يساهم في بناء الثقة بين المواطنين والبلدية.

3. تعزيز التفاعل بين المواطنين والجهات الحكومية: يمكن للبحث في رضا المواطنين أن يساهم في تعزيز التفاعل بين المواطنين والبلدية، وبالتالي تحسين التواصل والتعاون بين الطرفين.

4. تحسين جودة الخدمات الحكومية: يمكن لتقييم رضا المواطنين أن يساهم في تحسين جودة خدمات الجباية المقدمة من قبل البلدية، وبالتالي تحسين تجربة المواطنين ورضاهم عن الخدمات.

5. تعزيز الشراكة بين الحكومة والمواطنين: يمكن للبحث في رضا المواطنين أن يسهم في بناء شراكة أفضل بين الحكومة والمواطنين، وتعزيز التعاون والتفاهم المتبادل في سبيل تحقيق تطلعات الجميع.

### أسئلة البحث

1. ما هي مستويات رضا المواطنين عن جودة الخدمات الجبائية التي يقدمها البلدية؟
2. ما هي العوامل التي تؤثر على رضا المواطنين في تقديم الجبائية وتسديدها بشكل منتظم؟
3. كيف يمكن تحسين شفافية وتواصل البلدية مع المواطنين بشأن الجبائية والرسوم؟
4. ما هي التحديات التي تواجه المواطنين في فهم الإجراءات الجبائية وكيفية تقديمها؟
5. ما هي الاقتراحات والتوصيات التي يمكن تطبيقها لتحسين تجربة المواطنين فيما يتعلق بخدمات الجبائية في البلدية؟

### الإطار النظري

يمثل تقييم رضا المواطنين عن خدمات الجبائية في البلديات إطارًا نظريًا مهمًا يتناول العلاقة بين الحكومة المحلية والمجتمع المدني. في هذا السياق، يُفهم رضا المواطنين على أنه مؤشر رئيسي على فعالية الخدمات العامة، حيث يعكس مدى تحقيق هذه الخدمات لتوقعات المواطنين. يتطلب هذا التقييم تحليلًا شاملاً للعوامل التي تؤثر في تجربة المواطنين، بما في ذلك كفاءة الإجراءات وشفافية العمليات وسهولة الوصول إلى المعلومات. حيث يستند مفهوم رضا المواطنين إلى نظريات متعددة، منها نظرية الخدمة العامة، التي تشير إلى أهمية تقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات المواطنين. كما يسلط الضوء على أهمية إشراك

<https://jaspps.com>

المواطنين في عملية صنع القرار، حيث أن التفاعل الإيجابي بين الحكومة والمجتمع يمكن أن يؤدي إلى تحسينات ملحوظة في جودة الخدمات. تتطلب هذه النظرية من البلديات أن تكون حساسة لمطالب المواطنين وتستجيب بشكل فعال لشكاواهم وملاحظاتهم.

يتطلب تقييم رضا المواطنين استخدام أدوات متنوعة مثل الاستبيانات والمقابلات، حيث تساهم هذه الأدوات في تجميع الآراء والملاحظات حول الخدمات المقدمة. من خلال تحليل البيانات المستخلصة، يمكن تحديد نقاط القوة والضعف في خدمات الجباية، مما يوفر رؤية شاملة حول كيفية تحسين هذه الخدمات. يشمل ذلك فهم توقعات المواطنين ومدى رضاهم عن الخدمات، بالإضافة إلى التحديات التي يواجهونها في التعامل مع إجراءات الجباية. وتؤكد الدراسات السابقة على أن رضا المواطنين يتأثر بعوامل عدة مثل سهولة الإجراءات وفعالية التواصل. حيث أن وجود نظام تحصيل شفاف وسلس يعزز من مستوى الرضا، بينما أي تعقيدات أو غموض في العمليات قد يؤديان إلى الاستياء. من هنا، يصبح تحسين جودة خدمات الجباية مسؤولية رئيسية للبلديات، تتطلب استراتيجيات مدروسة تركز على تجارب المواطنين وآرائهم.

في الختام، يعتبر تقييم رضا المواطنين عن خدمات الجباية عملية مستمرة تتطلب متابعة دورية وتحليل مستمر. من خلال استيعاب احتياجات المواطنين وتلبية توقعاتهم، يمكن للبلديات تعزيز الثقة والتفاعل الإيجابي مع المجتمع. يمثل هذا التقييم جزءاً من الجهود المستمرة نحو تحسين الأداء الإداري وزيادة كفاءة الخدمات العامة، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة ويعزز من جودة الحياة في المجتمعات المحلية.

**1. الخدمات الحكومية:** تشير إلى النظريات التي تدرس كيفية تقديم الخدمات الحكومية وتحليل جودتها ورضا المستفيدين منها، مما يساهم في فهم تقييم رضا المواطنين عن خدمات الجباية في البلدية. وتعد

<https://jaspps.com>

الخدمات الحكومية جزءًا أساسيًا من حياة المواطنين حيث تسهم في تلبية احتياجات الأفراد وتنظيم المجتمع تعمل الحكومات على تقديم خدمات متنوعة تشمل التعليم والصحة والإسكان والعدالة وهذا يساهم في تحسين جودة الحياة للجميع تضمن الحكومات أن تكون هذه الخدمات متاحة للجميع بغض النظر عن مكان إقامتهم أو مستواهم الاجتماعي لضمان العدالة والمساواة في الوصول إليها.

تعتمد الحكومات على التكنولوجيا لتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين حيث قامت بتطوير أنظمة إلكترونية تسهل عملية التقديم والمتابعة دون الحاجة للذهاب إلى المكاتب الحكومية أصبح بإمكان المواطنين إتمام العديد من الإجراءات من منازلهم عبر الإنترنت مما يوفر الوقت والجهد ويقلل من ازدحام المكاتب الحكومية وتحرص الحكومات أيضًا على ضمان شفافية الخدمات المقدمة وذلك من خلال تطوير نظم مراقبة وتقارير دورية توضح مدى كفاءة وجودة هذه الخدمات يتم الاستماع إلى شكاوى المواطنين ومقترحاتهم بهدف تحسين الأداء وتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية المختلفة.

تتضمن الخدمات الحكومية أيضًا دعم الفئات الأكثر احتياجًا مثل الأسر ذات الدخل المنخفض وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة من خلال برامج الدعم الاجتماعي وتقديم مساعدات مالية وخدمات خاصة تهدف إلى تحسين معيشتهم وتخفيف الأعباء المالية عليهم هذا يعزز من التكافل الاجتماعي في المجتمع حيث تسعى الحكومات إلى تطوير بنيتها التحتية بما في ذلك الطرق والمواصلات والمرافق العامة لضمان أن تكون الخدمات الحكومية في متناول الجميع دون أي عقبات مادية أو جغرافية تهدف هذه الجهود إلى تحسين جودة الحياة العامة وتقليل الفوارق بين المناطق الحضرية والريفية مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

<https://jaspps.com>

**2. الرضا العام:** يركز على دراسة مفهوم الرضا العام وكيفية قياسه وتحليله في سياق الخدمات الحكومية، مما يمكن أن يوجه البحث في تقييم رضا المواطنين عن خدمات الجباية. ويعد الرضا العام مقياسًا هامًا يعكس مدى رضا الأفراد عن الخدمات والظروف المحيطة بهم في المجتمع يؤثر هذا الرضا على مدى استقرار المجتمع وتحفيز الأفراد على المشاركة في الحياة العامة والمساهمة في تطوير مجتمعاتهم يسعى الكثيرون إلى تحقيق توازن بين احتياجاتهم وتوقعاتهم وبين ما يقدم لهم من فرص وخدمات.

يختلف مستوى الرضا العام من فرد لآخر بناءً على عدة عوامل منها الوضع الاقتصادي والتعليم والبيئة المحيطة فعندما تكون الخدمات متاحة بشكل جيد ويشعر الأفراد بالعدالة في توزيع الفرص يرتفع مستوى الرضا بالمقابل قد يشعر الأفراد بعدم الرضا إذا كانت هناك تفاوتات كبيرة في توزيع هذه الخدمات أو فرص النجاح. تساهم الحكومة بشكل كبير في تحسين مستوى الرضا العام من خلال سياساتها وإجراءاتها التي تهدف إلى تحسين جودة الحياة وضمان تحقيق العدالة الاجتماعية والاقتصادية تسهم برامج التعليم والرعاية الصحية والبنية التحتية الجيدة في تعزيز ثقة المواطنين بالمؤسسات الحكومية وزيادة شعورهم بالرضا عن الحياة العامة.

القطاع الخاص أيضًا يلعب دورًا مهمًا في تحسين الرضا العام من خلال توفير فرص العمل وتحسين الظروف الاقتصادية للأفراد الشركات التي تلتزم بمسئوليتها الاجتماعية وتسعى لتقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة تسهم في تحسين مستوى الرضا لدى المستهلكين والعاملين فيها وهذا ينعكس بشكل إيجابي على المجتمع ككل والعوامل الثقافية والاجتماعية أيضًا تؤثر بشكل كبير على مستوى الرضا العام فالتفاعل

<https://jasps.com>

الاجتماعي القوي والروابط الأسرية المتينة والشعور بالانتماء إلى المجتمع تعزز من رضا الأفراد عن حياتهم كلما زاد الشعور بالتكافل والتعاون بين أفراد المجتمع زاد مستوى الرضا والانسجام.

**3. الشفافية والشفافية الحكومية:** تتعلق بأهمية توفير المعلومات بشكل شفاف والتواصل المفتوح بين الحكومة والمواطنين، وهو عامل مهم يمكن أن يؤثر على رضا المواطنين من خدمات الجباية. حيث تعد الشفافية عنصرًا أساسيًا في بناء الثقة بين الحكومات والمواطنين حيث تعني أن تكون المعلومات متاحة للجميع بوضوح ودون إخفاء أي تفاصيل تتيح الشفافية للأفراد فهم كيف يتم اتخاذ القرارات الحكومية وكيفية تخصيص الموارد العامة مما يعزز من المساءلة ويحد من الفساد الإداري والمالي الشفافية تساهم أيضًا في تقوية المؤسسات الحكومية وزيادة ثقة المواطنين فيها.

تسعى الحكومات التي تتبنى مبدأ الشفافية إلى نشر التقارير الدورية حول إنفاق الأموال العامة والنتائج التي تحققها المشاريع الحكومية وهذا يعطي المواطنين القدرة على مراقبة أداء الحكومة والتأكد من أن الضرائب التي يدفعونها تستخدم بطريقة فعالة يساهم هذا في تعزيز العدالة وزيادة الرضا العام بين أفراد المجتمع وتعد الشفافية الحكومية ضرورة لتطوير الديمقراطية حيث تعتمد على مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات وإبداء آرائهم في القضايا العامة من خلال إتاحة المعلومات يكون بإمكان الأفراد المشاركة بشكل أكثر فعالية في الحياة السياسية مما يعزز من الاستقرار والتقدم المجتمعي.

من الجوانب المهمة في الشفافية الحكومية هو تمكين الصحافة ووسائل الإعلام من القيام بدورها الرقابي دون قيود حيث تساهم وسائل الإعلام الحرة في نقل المعلومات للجمهور وتسلط الضوء على أي تجاوزات أو ممارسات غير قانونية في العمل الحكومي وهذا يحد من إساءة استخدام السلطة ويضمن أن تكون الحكومة

<https://jaspps.com>

خاضعة للمساءلة المستمرة في تعزيز الشفافية الحكومية من بيئة الأعمال والاستثمار حيث يشعر المستثمرون بالأمان عند التعامل مع حكومات تلتزم بالإفصاح عن جميع الإجراءات والسياسات بشكل واضح عندما تكون القوانين والإجراءات واضحة يمكن للشركات التخطيط بثقة وتجنب المفاجآت أو التحديات غير المتوقعة مما يسهم في تحسين المناخ الاقتصادي.

**4. الاشتراكية العامة:** تدرس كيفية تشجيع تفاعل المواطنين مع السياسات والخدمات الحكومية ومشاركتهم في عملية صنع القرار، وهو جانب يمكن أن يكون مهماً في تقييم رضا المواطنين عن خدمات الجباية. وتعد الاشتراكية العامة نظاماً اقتصادياً واجتماعياً يسعى إلى تحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة بين الأفراد من خلال توزيع الموارد والثروات بطريقة متساوية يعتمد هذا النظام على إدارة الدولة للقطاعات الحيوية مثل الصناعة والتعليم والصحة لضمان تقديم هذه الخدمات للجميع بشكل عادل وبدون تمييز يهدف إلى تقليل الفوارق الاقتصادية والاجتماعية بين الطبقات المختلفة في المجتمع.

تقوم الاشتراكية العامة على فكرة أن جميع الأفراد يجب أن يكون لهم حقوق متساوية في الوصول إلى الموارد والخدمات الأساسية مما يساهم في تحقيق التوازن الاجتماعي هذا النهج يعارض النظام الرأسمالي الذي يعتمد على السوق الحرة ويؤدي في كثير من الأحيان إلى تركيز الثروة في أيدي القلة ويعزز من الفوارق الطبقيّة تعتبر الاشتراكية وسيلة لتحقيق مجتمع أكثر عدالة وإنصافاً وفي النظام الاشتراكي تكون الحكومة مسؤولة عن التخطيط الاقتصادي والإشراف على الإنتاج وتوزيع السلع والخدمات هذا يهدف إلى تحقيق الاكتفاء الذاتي وتقليل الاعتماد على السوق الخارجي كما أنه يساعد في توجيه الموارد نحو القطاعات التي تحتاج إلى تحسين بدلاً من ترك السوق يحدد الأولويات بناءً على الربح فقط.

<https://jasps.com>

تسعى الاشتراكية العامة أيضًا إلى تحقيق العدالة في مجال العمل حيث يتم ضمان حقوق العمال وحمايتهم من الاستغلال يتلقى العمال أجورًا عادلة ويتم توفير ظروف عمل آمنة ومستقرة من خلال قوانين العمل التي تسنها الحكومة يتم النظر إلى العمل كحق أساسي وليس مجرد وسيلة للربح مما يسهم في تحسين مستوى المعيشة للجميع وعلى الرغم من أن الاشتراكية العامة تهدف إلى تحقيق المساواة فإنها قد تواجه تحديات في التنفيذ خاصة فيما يتعلق بالكفاءة الاقتصادية والابتكار بعض النقاد يرون أن سيطرة الدولة الكاملة على الاقتصاد قد تؤدي إلى البيروقراطية وقلة الحوافز للإبداع إلا أن مؤيدي الاشتراكية يرون أن هذه المخاوف يمكن التغلب عليها من خلال التخطيط الفعال والإدارة الجيدة.

**5. التحفيز والتحفيز الحكومي:** يركز على كيفية تحفيز المواطنين للامتثال للسياسات الحكومية وتقديم الجباية بشكل منتظم، وهو جانب يمكن دراسته في سياق تقييم رضا المواطنين عن خدمات الجباية في البلدية. التحفيز يعد عنصرًا مهمًا في تحقيق الأهداف الفردية والجماعية حيث يسهم في تعزيز الدافع للعمل وتحقيق النجاحات سواء كان التحفيز داخليًا ينبع من الشخص نفسه أو خارجيًا يأتي من المحيط فإن الأفراد يحتاجون دائمًا إلى محفزات تشجعهم على الاستمرار والتفوق في مختلف المجالات التحفيز يساعد على زيادة الإنتاجية وتحقيق الطموحات الشخصية والمهنية.

تلعب الحكومات دورًا كبيرًا في توفير التحفيز للمواطنين من خلال سياسات وبرامج تهدف إلى تعزيز النمو الاقتصادي والاجتماعي تقدم الحكومات حوافز مالية مثل الإعفاءات الضريبية والدعم المالي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة مما يساعد في تحفيز رواد الأعمال على الاستثمار والنمو هذه السياسات تعزز الابتكار وتخلق فرص عمل جديدة حيث تشجع الحكومات أيضًا التحفيز في مجالات التعليم والبحث العلمي من خلال

<https://jasps.com>

تقديم منح دراسية وبرامج دعم للطلاب والباحثين الذين يسعون لتحقيق إنجازات علمية وثقافية هذه البرامج تساهم في بناء جيل من الكفاءات المؤهلة التي يمكنها المساهمة في تطوير المجتمع وزيادة مستوى التقدم العلمي والتكنولوجي.

تسهم السياسات الحكومية في تحفيز المواطنين على المشاركة في العمل التطوعي والخدمات المجتمعية من خلال تقديم التسهيلات والدعم للمنظمات غير الربحية والبرامج المجتمعية هذا يعزز من الروابط الاجتماعية ويساعد في حل المشكلات التي تواجه المجتمع ويشجع على بناء مجتمع متماسك ومتعاون وتعتمد الحكومات أيضاً على التحفيز من خلال التقدير والاعتراف بالإنجازات حيث يتم تكريم الشخصيات المتميزة في مختلف المجالات ومنحهم جوائز وشهادات تقدير هذا النوع من التحفيز يزيد من الحافز لدى الأفراد لبذل المزيد من الجهد والتفوق في مجالاتهم المختلفة مما يساهم في تعزيز التنافسية وتحقيق التنمية.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. تبين أن نسبة كبيرة من المواطنين غير راضين عن جودة خدمات الجباية المقدمة من قبل البلدية.
2. يشير تقييم رضا المواطنين إلى وجود تحديات في التواصل بين البلدية والمواطنين بشأن الجباية.
3. تظهر النتائج أن الشفافية والتواصل الفعال يمكن أن يحسنان تجربة المواطنين في التعامل مع الجباية.

### التوصيات:

1. توجيه البلدية لزيادة الاستماع لآراء المواطنين وتحسين خدمات الجباية بناءً على ملاحظاتهم.

2. تطوير آليات لتحسين الشفافية وتواصل المعلومات حول الجباية بين البلدية والمواطنين.
3. تنفيذ حملات توعية وتنقيف للمواطنين بشأن أهمية دفع الجباية والإجراءات الصحيحة لتقديمها.
4. تعزيز التدريب والتطوير لموظفي البلدية لضمان تقديم خدمات الجباية بشكل أكثر كفاءة واحترافية.
5. تعزيز الشراكة بين البلدية والمجتمع المحلي من خلال إنشاء آليات تشاركية تسهم في تحسين جودة وفعالية خدمات الجباية.

#### المصادر والمراجع

- .(2012). Akinloye Akinboade, O., Chanceline Kinpack, E., & Putuma Mokwena, M  
تحليل رضا المواطنين عن تقديم الخدمات العامة في بلدية منطقة سيدي بنج في جنوب إفريقيا. المجلة  
الدولية للاقتصاد الاجتماعي، 39(3)، 182-199.
- Bostanci, B., & Erdem, N (2020). التحقيق في رضا المواطنين عن الخدمات البلدية باستخدام  
النمذجة الضبابية. علوم التخطيط الاجتماعي والاقتصادي، 69، 100754.
- Kelly, J. M., & Swindell, D (2002). نهج متعدد المؤشرات لتقييم الخدمات البلدية: ربط قياس  
الأداء ورضا المواطنين عبر الولايات القضائية. مراجعة الإدارة العامة، 62(5)، 610-621.
- Swindell, D., & Kelly, J. M (2000). ربط بيانات رضا المواطنين بمقاييس الأداء: تقييم أولي.  
مراجعة الأداء العام والإدارة، 30-52.

<https://jasps.com>

المواطنين: دراسة حالة لنظام إدارة النفايات الصلبة البلدية في جيماريش، البرتغال. JISR الإدارة والعلوم الاجتماعية والاقتصاد، 18(1)، 15-26.

الأولى نحو نموذج لرضا المواطنين. مجلة الشؤون الحضرية، 24(3)، 271-288.

دراسة حالة لبلدية منطقة سان لويس، بيرو. تصورات التكنولوجيا النانوية، 314-330.