

بحث بعنوان

مساهمة السائقين في تقديم الخدمات الفنية التي تقوم بها البلديات

إعداد

صدام غازي سرسك ادحيم

مستخلص الدراسة

تسعى البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية إلى تحسين جودة البنية التحتية وتعزيز استدامتها من خلال تطوير خدماتها الفنية وتنظيم مشاريع البنية التحتية، بهدف تحقيق بيئة حضرية ملائمة ومتقدمة للمجتمع. وتركز الدراسة على أهمية دور السائقين في تقديم هذه الخدمات الفنية، حيث تشمل مساهماتهم تحسين مشروعات التخطيط المكاني، صيانة النظافة العامة، وتطوير الحدائق، وتعبيد الطرق، وذلك ضمن استراتيجيات شاملة تستند إلى استدامة الموارد المالية والبشرية. كما تسلط الضوء على ضرورة الاستفادة من التحول الرقمي وتجارب الدول المتقدمة لضمان التميز والجودة في الأداء البلدي.

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

Municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan aim to improve infrastructure quality and enhance its sustainability by advancing technical services and organizing infrastructure projects to create a well-suited, progressive urban environment for society. This study focuses on the significant role of drivers in delivering these technical services, which include contributions to spatial planning projects, public cleanliness maintenance, park development, and road paving. These efforts are part of comprehensive strategies that rely on the sustainability of financial and human resources. Additionally, the study highlights the importance of leveraging digital transformation and learning from advanced nations to ensure excellence and quality in municipal performance.

المُقَدِّمة

تسعى البلديات إلى تحقيق أهداف تشمل جميع مجالات الخدمات التي تقدمها البلديات ، لخلق مجتمع حيوي وبناء اقتصاد يتميز بالتنوع والاستدامة، ومن أجل توحيد جهود البلديات من أجل إحداث نقلات نوعية في الخدمات والبنية التحتية التي تقدمها البلديات ، مما يؤدي إلى تحسين المشهد الحضري عبر الارتقاء بجودة الخدمات البلدية المقدمة في المدن والقرى والبادية ، وفق رؤية سديدة.

ويجب على البلديات إيجاد معايير موحدة على مستوى المملكة الأردنية الهاشمية تضمن الارتقاء بجودة البنية التحتية وقابليتها للاستدامة إلى مستوياتٍ قياسية عامة تحاكي أفضل المستويات العالمية ، ويجب التصدي للتحديات التي تواجه توحيد معايير إدارة مشاريع البنية التحتية في المملكة، والفرص التي يمكن استغلالها لتحقيق هذا الهدف.

أسئلة الدراسة

1. ما الركائز الإستراتيجية مساهمه السائقين في تقديم الخدمات الفنية التي يجب أن تقوم بها البلديات من أجل تحقيق بنية تحتية ملائمة؟
2. ما هي أبرز أدوار السائقين في تقديم الخدمات الفنية التي تقدمها البلديات؟
3. ما دور البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية في تطوير البنية التحتية؟

أهداف الدراسة

1. التعرف على أبرز أدوار السائقين في تقديم الخدمات الفنية التي تقدمها البلديات

2. معرفة أبرز الركائز الإستراتيجية مساهمه السائقين في تقديم الخدمات الفنية التي يجب أن تقوم بها البلديات من أجل تحقيق بنية تحتية ملائمة..

3. السعي نحو معرفة دور البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية في تطوير البنية التحتية.

أدوار الدراسة

- تنتج أدوار الدراسة من خلال إتباع سياسة تخطيطية جيدة من شأنها المحافظة على البنية التحتية داخل حدود البلديات.
- تأتي ادورا الدراسة من ادورا الموضوع الذي يتناول ادورا السائقين في تقديم الخدمات الفنية للبلديات في تحسين البنية التحتية، هي يعتبر هذا ذو تماس مباشر مع حياة المواطن.
- يمكن أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة كل من وزارة الإدارة المحلية والبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، من أجل تحسين أدوار السائقين في تقديم الخدمات الفنية التي تقوم بها البلديات.
- تستمد أدوار هذه الدراسة كونها على علم الدراسة الدراسة الأولى على مستوى بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: متطلبات تحول البلديات في الأردن إلى مدن ذكية
- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية والمناطق التابعة لها.

- الحدود البشرية: موظفين البلديات، ومجالس البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

مصطلحات الدراسة

البنية التحتية: هي الهياكل التنظيمية اللازمة لتشغيل المجتمع أو المشروع أو الخدمات والمرافق اللازمة لكي تنتظم جميع نواحي الحياة، حيث تعتبر العامود الفقري لجميع القطاعات (Mabunda & Ndou, 2019).

وقامة الدراسة بتعريف البنية التحتية بأنها هي ما تسعى البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية لتطويرها من أجل تقديم خدمة مثلى للمواطنين.

البلديات: هي دائرة حكومية مستقل ويعتبر من المؤسسات الخدمية له دور كبير في حياة الناس الاقتصادية والاجتماعية، ولا شك أن دور البلديات يعتبر مسؤولية كبيرة، والتخطيط لهذا الدور والاستعداد الجيد أيضا له أهميته الكبيرة، ولا بد من السائقين في تقديم الخدمات الفنية الذي ينظر للمستقبل، ويراعي تطورات المجتمع، فخدمات البلدية للمواطن كثيرة وكبيرة، ومن هذه الخدمات: هو تطوير المدن والقرى داخل حدود البلديات، وإنارة الطرق، وتجميل الشوارع بالأشجار واللوحات الإرشادية، وتنفيذ المخططات للمواطنين، وتنظيم الأسواق، وتصريف مياه الأمطار، والمحافظة على نظافة المدينة (عبدالقادر، 2019).

وقامت الدراسة بتعريف البلدية إجرائياً: هي التي نسعى من خلالها التعرف على ادورا السائقين في تقديم الخدمات الفنية وأثرة في تحسن البنية التحتية.

الدراسات السابقة

سيتم عرض لأبرز الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة مرتبه من الأحدث إلى الأقدم:

وكذلك قام المعاينة (2022) بدراسة هدفت إلى التعرف على ادورا السائقين في تقديم الخدمات الفنية ودورها في تحسين أداء البلديات الفنية وقد تناولت الدراسة ادورا ادورا السائقين في تقديم الخدمات الفنية وعناصرها في البلديات، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، ووصلت الدراسة للنتائج التالية؛ أكدت الدراسة ان تحسين أداء البلديات أصبح ضرورة لما قد ينعكس ذلك على جودة الخدمة وخاصة في ظل التحديات التي يحيط بها البلديات في الأردن نتيجة للتغيرات والتطورات العلمية والتقنية، وكذلك أوصت الدراسة بضرورة تفعيل عناصر السائقين في تقديم الخدمات الفنية لأنه يعمل على توفير قاعدة بيانات تتعلق بأداء موظفي البلديات وإعطاء معلومات مرتبطة بدرجة مهاراتهم.

وقام زيادات (2021) بدراسة هدفت إلى التعرف على أدوار السائقين في تقديم الخدمات الفنية من مقدم للخدمة التقليدي إلى أدوار إبداعية في إدارة المشاريع، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الاستقرائي، وكانت أبرز ما توصلت إليها الدراسة من نتائج: إن كيفية إدارة الخدمات يجب أن تدار في طريقة تحسن البنية التحتية داخل البلديات، وكذلك أصبحت البلديات تستثمر مشاريعها بجودة عالية وديمومة أفضل.

وفي دراسة قام بها عبدالقادر (2019) هدفت الدراسة التعرف على واقع السائقين في تقديم الخدمات الفنية في البلديات الفلسطينية، وكذلك معرفة مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية.

<https://iaspss.com>

والتعرف إلى المعايير التي تواجه السائقين في تقديم الخدمات الفنية وتحد من تقديم الخدمات بجودة عالية في البلديات الفلسطينية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة، حيث طورت استبانة لذلك، وتم تطبيق الاستبانة على الموظفين في بلديات شرق القدس ، حيث بلغ حجم العينة (83)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أنه يوجد في البلديات خطط إستراتيجية تعمل من خلالها، وأن التخطيط يسهم في تحديد احتياجات البلدية بدقة متناهية. وأن الموظفين في البلديات يحرصون على المشاركة في عملية السائقين في تقديم الخدمات الفنية، وأنه يتوفر بالبلدية كفاءات إدارية تؤمن بعملية السائقين في تقديم الخدمات الفنية، وتضع الإدارة برامج لمراقبة تنفيذ الخطة الإستراتيجية، وبدرجة متوسطة من استجابات مجتمع الدراسة، وأن البلديات تستعين بخبراء من الخارج في مجال السائقين في تقديم الخدمات الفنية، وأن السائقين في تقديم الخدمات الفنية يساعد على استخدام وسائل اتصال مختلفة عند الموظفين، وكذلك توصلت إلى إن ساعات العمل الرسمي مناسبة وكافية لتقديم الخدمة في البلديات، وأن إجراءات تقديم الخدمة واضحة. وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها: ضرورة مشاركة الموظفين في البلديات بعملية السائقين في تقديم الخدمات الفنية لأنهم هم الذين سيتولون تنفيذها في المستقبل، وعلى الموظفين الإيمان التام بعملية السائقين في تقديم الخدمات الفنية للبلدية على اعتبار أنه الطريق الموصل إلى بر الأمان.

التعليق على الدراسات السابقة

تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

<https://jaspps.com>

جميع الدراسات ركزت على الأدوار بشكل عام وهذه الدراسة ركزت على ادوار السائقين في تقديم الخدمات الفنية التي تقوم بها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات السابقة وه ما اتجهت إليه الدراسة.

جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة في جوانب مختلفة منها؛ اختلفت في البيئة التي طبقت عليها الدراسة كون لا يوجد دراسات بنفس الموضوع طبقت على البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

واستفادت الدراسة الحالية من عرض الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:

تحديد مشكلة الدراسة، وأسئلة الدراسة وأهميتها..

واختيار المنهج العلمي الملائم.

وكذلك تكوين خلفية فكرية عن الموضوع، والاستفادة من كتابة الأدب النظري.

الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت اليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية وفي نفس الموضوع.

وتميزت هذه الدراسة من خلال:

شريحة الدراسة وهم معظم أقسام البلديات.

وتعتبر على حد علم الدراسة أول دراسة تطبق على بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي الذي اعتمدت عليه هذه الدراسة ، بعد الرجوع إلى المصادر والتي من أهمها الدراسات السابقة والأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة، ومواقع الانترنت الخاصة المهام الفنية للبلديات ، إضافة إلى معرفة واطلاع الدراسة عن كثر نتيجة عملها كمهندسة طرق في بلدية جرش الكبرى.

الإجابة عن أسئلة الدراسة

وللإجابة عن السؤال الأول والذي ينص ” ما الركائز الإستراتيجية مساهمه السائقين في تقديم الخدمات الفنية التي يجب أن تقوم بها البلديات من أجل تحقيق بنية تحتية ملائمة؟
تقوم البلديات بما يلي:

أولاً: تطوير مجال التخطيط المكاني والمشهد الحضري

- العمل على زيادة الجاذبية البصرية.
- السعي نحو الارتقاء بجودة المعيشة.
- العمل على تفعيل الاستدامة الحضرية.
- الشفافية في توزيع الخدمات البلدية.

ثانياً: البنية التحتية

- العمل على طرح مشاريع وصيانة البنية التحتية.

- مراقبة وكفاءة تسليم المشاريع.
- ضمان جودة مشاريع البنية التحتية ضمن المواصفات والمقاييس.
- المحافظة على النظافة والمرافق العامة
- العمل على تحسين خدمات النظافة.
- السعي نحو تحسين خدمات الصحة العامة.
- عمل حملات لتوعية المواطنين عن المحافظة على البنية التحتية.

ثالثاً: توفير المخصصات المالية من خلال:

- ضمان تناسب إيرادات الرسوم والغرامات مع تكلفة الخدمات التي تقدمها البلديات.
- خصخصة الخدمات البلدية الأكثر تكلفة وخاصة الطرق والنفايات.
- زيادة إيرادات الاستثمار من خلال توفير بيئة استثمارية في مناطق البلديات.
- السعي نحو التخطيط الأمثل للميزانية

رابعاً: التميز بالعمل في البلديات من خلال:

- جذب وتطوير الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة.
- تطبيق معايير الحوكمة الرشيدة في إدارة البلديات.
- تطوير الاتصال المؤسسي ورفع الوعي بخدمات ومنتجات البلديات.
- تعزيز المشاركة والمسؤولية المجتمعية التي تقوم بها البلديات
- السعي نحو تطبيق الابتكار في تقديم الخدمات.

خامساً: التطلعات المستقبلية لتطوير أدوار السائقين في تقديم الخدمات الفنية للبلديات من خلال:

- التحول إلى المدن الذكية داخل حدود البلديات
- الاستفادة من قاعدة البيانات الموجودة.
- الاستفادة من تجارب الدول الغربية في هذا المجال.

وللإجابة عن السؤال الثاني والذي ينص ” ما هي أبرز أدوار السائقين في تقديم الخدمات الفنية التي تقدمها البلديات؟

تقوم البلديات بمجموعة من الخدمات نذكر منها:

أولاً: الاهتمام بالحدائق والمساحات الخضراء، يعتبر من ضمن أولويات واهتمامات البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية الاهتمام بالمساحات الخضراء وذلك بإنشاء الحدائق والمنتزهات والميادين العامة لإعطاء المحافظة رونق وجمال وإيجاد أماكن للراحة والنزهة والاستجمام ، كما يتم إنشاء المجسمات الجمالية التي تحاكي تراث المنطقة.

ثانياً: النظافة: يضم قسم النظافة عدد من العمال والمعدات والآليات حيث يتم يوميا رفع المخالفات من داخل الأحياء ونقلها إلى المكان المخصص بالنفايات بواسطة قلابات النظافة (الضاغط) وكذلك وجود عمال راجلة للنظافة داخل الأحياء لرفع المخلفات ووضعها في الحاويات وبراميل النظافة التي تم توزيعها أمام المحلات التجارية والمنازل.

ثالثاً: الصيانة والتشغيل والانارة في البلديات.

<https://jaspps.com>

رابعاً: الطرق تقوم بتنفيذ عدد من الواجبات أهمها؛ إعداد وتقديم المخططات لفتح وإنشاء وتعبيد الطرق داخل حدود البلديات ، وكذلك الاشراف المباشر على جميع المشاريع المتعلقة بالطرق، والعمل على ضبط جودة الأعمال واخذ عينات المواد الإنشائية المستخدمة بجميع مراحل إنشاء الطرق، وكذلك استلام الأعمال من المقاولين في كل مرحلة انجاز والعمل على تدقيق الإنجاز المقاولين اليومي والشهري، والعمل على التنسيق المستمر مع أقسام البلديات ذات العلاقة.

وللإجابة عن السؤال الثالث والذي ينص " ما دور البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية في تطوير البنية التحتية؟

تقوم البلدية في مجال البنية التحتية بما يلي:

- السعي نحو إعداد الخطط التطويرية الخاصة بعناصر البنية التحتية والتي تشمل الماء والكهرباء وتصريف مياه الأمطار والصرف الصحي، بالتنسيق المباشر مع الجهات الأخرى.
- القيام بالإشراف على متابعة طلبات تحديد مسارات الطرق وشبكات البنية التحتية ومواقع تلك الخدمات بحيث تكون ذات توزيع عادل لجميع المناطق.
- القيام بتحديد مسارات الخدمة والمرافق العامة.
- دراسة ومتابعة المعاملات الخاصة بتنفيذ المخططات المعتمدة في المناطق الحضرية والخارجية بالدولة، بالتنسيق مع الجهات المعنية.
- وضع الخطط والسياسات والبرامج التطويرية الخاصة بعناصر البنية التحتية، بالتنسيق مع الجهات المختصة.

<https://jaspps.com>

- وضع إستراتيجية تخطيط جميع مرافق وهياكل البنية التحتية على مستوى البلدية، وبالتعاون مع المؤسسات ذات العلاقة.

- المساهمة في وضع المعايير الخاصة بإدارة وتشغيل وصيانة شبكات خدمات البنية التحتية في البلديات.

- العمل على تنمية مرافق وهياكل البنية التحتية على جميع المستويات بالدولة، بالتنسيق مع الجهات المعنية.

النتائج والتوصيات

النتائج

- إن من أهم الركائز الإستراتيجية مساهمة السائقين في تقديم الخدمات الفنية التي يجب أن تقوم بها البلديات من أجل تحقيق بنية تحتية ملائمة، هو العمل على تطوير مجال التخطيط المكاني والمشهد الحضري، والبنية التحتية، والعمل على وضع إستراتيجية لفتح الطرق وتنظيمها وإدارة ملف النفايات، التحول إلى المدن الذكية داخل حدود البلديات.

- يجب على البلديات السعي نحو إعداد الخطط التطويرية الخاصة بعناصر البنية التحتية والتي تشمل الماء والكهرباء وتصريف مياه الأمطار والصرف الصحي، بالتنسيق المباشر مع الجهات الأخرى.

- والعمل على وضع الخطط والسياسات والبرامج التطويرية الخاصة بعناصر البنية التحتية، بالتنسيق مع الجهات المختصة.

<https://jasps.com>

- إن من أبرز أدوار السائقين في تقديم الخدمات الفنية التي تقدمها البلديات إدارة الحداثق، وفتح الطرق وتنظيمها، وكذلك استلام الأعمال من المقاولين في كل مرحلة انجاز والعمل على تدقيق الإنجاز المقاولين اليومي والشهري، والعمل على التنسيق المستمر مع أقسام البلديات ذات العلاقة.

التوصيات

- يجب أن تضع إدارة البلديات برامج وآليات مناسبة لمراقبة تنفيذ الخطة الإستراتيجية للأدوار الفنية ذلك لما للرقابة من دور هام في متابعة وتقييم أداء تنفيذ الخطط الإستراتيجية والحصول على التغذية الراجعة لمراجعتها.
- يجب وضع خطط إستراتيجية طويلة الأمد من أجل تطوير السائقين في تقديم الخدمات الفنية داخل حدود البلديات.
- إجراء مزيد من الأبحاث عن كل دور من ادورا السائقين في تقديم الخدمات الفنية التي تقوم بها البلديات، وكذلك إجراء دراسات عن كل بلدية لوحدها.
- يجب على مجالس البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية الاطلاع على نتائج هذه الدراسة، للاستفادة من نتائجها في تطور العمل البلدي.

المراجع

المراجع العربية:

-الأسود، طارق.(2022). البلدية الرقمية، مجلة العلوم الأساسية جامعة بابل، ع69، ص 1-13.

<https://jaspss.com>

زيادات، زياد.(2021). تحول البلديات من دور إدارة الخدمات إلى قيادة التنمية المستدامة وإدارة

المشاريع من خلال الخطط التطويرية، المجلة العربية للنشر العلمي، 35(3): ص 256-274.

العابطة، جاسم.(2022). ادورا السائقين في تقديم الخدمات الفنية ودورها في تحسين أداء

البلديات، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 3.9)

عبدالقادر، خليل.(2019). واقع السائقين في تقديم الخدمات الفنية ومستوى جودة الخدمات

المقدمة من البلديات الفلسطينية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية-جامعة باتتا، 20(2)، 313-

340.

المشاقبة، محمد. (2008). العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمجالس البلدية الأردنية، رسالة

ماجستير غير منشورة في جامعة آل البيت،الأردن.

المراجع الأجنبية:

Mabunda, N & Ndou, S. (2019). The role of project management on local economic development programs: a case of Greater Giyani Local Municipality. International Conference on Public Administration and Development Alternative.