

بحث بعنوان

أخلاقيات العمل البلدي: كيفية التعامل مع المراجعين بشفافية وعدالة

إعداد

محمد علي محمد الغزالين

بلدية الأمير الحسين بن عبدالله

تُعد البلديات ركيزة أساسية في تلبية احتياجات المجتمع، حيث تتداخل خدماتها مع الحياة اليومية للمواطنين. يلعب التزام موظفي البلديات بأخلاقيات العمل، لا سيما الشفافية والعدالة، دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المراجعين.

يتناول هذا البحث أهمية القيم الأخلاقية في العمل البلدي، مع التركيز على التحديات التي تواجه تطبيقها، وتأثيرها على رضا المراجعين. كما يستعرض البحث استراتيجيات لتعزيز الشفافية والعدالة، مثل توفير التدريب المستمر، وتفعيل أنظمة الرقابة الداخلية، ودور القيادة الإدارية في تحقيق هذه القيم. خلصت الدراسة إلى أن الالتزام بأخلاقيات العمل ليس مجرد واجب مهني، بل هو أداة فعالة لتعزيز الثقة بين المواطنين والبلديات، وتحقيق خدمات أكثر كفاءة وعدالة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، الشفافية، العدالة، الخدمات البلدية، رضا المراجعين.

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

Municipalities are a cornerstone in meeting the needs of society, with their services intertwined with the daily lives of citizens. The commitment of municipal employees to work ethics, particularly transparency and fairness, plays a pivotal role in improving service quality and increasing the satisfaction of beneficiaries.

This research addresses the significance of ethical values in municipal work, focusing on the challenges facing their application and their impact on beneficiary satisfaction. The study also explores strategies to promote transparency and fairness, such as continuous training, activating internal control systems, and the role of administrative leadership in achieving these values.

The study concluded that adherence to work ethics is not merely a professional obligation but an effective tool for fostering trust between citizens and municipalities, as well as for delivering more efficient and equitable services.

Keywords: work ethics, transparency, fairness, municipal services, beneficiary satisfaction.

المُقَدِّمة

العمل البلدي يُعتبر جزءًا مهمًا من حياة كل مجتمع، لأنه يرتبط بشكل مباشر بتلبية احتياجات الناس اليومية. من تنظيف الشوارع، وتوفير المياه، وتنظيم الأسواق، إلى معالجة طلبات المواطنين المختلفة، جميع هذه الأمور تجعل البلديات في تواصل مستمر مع المجتمع. وبالتالي، فإن الطريقة التي يتعامل بها موظفو البلديات مع المراجعين تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمات المقدمة، وعلى مدى ثقة المواطنين في البلدية. في هذا السياق، تلعب أخلاقيات العمل دورًا جوهريًا. فالأخلاقيات ليست مجرد قواعد مكتوبة، بل هي مجموعة من القيم والمبادئ التي يجب أن يلتزم بها الموظفون أثناء عملهم، مثل الصدق، النزاهة، الشفافية، والعدالة.

- الشفافية تعني أن تكون الإجراءات واضحة وسهلة الفهم، بحيث يعرف المراجع الخطوات التي يجب أن يتبعها لإنجاز معاملته، ويحصل على المعلومات التي يحتاجها دون أي تعقيد أو إخفاء.
 - العدالة تعني أن يُعامل جميع المراجعين على قدم المساواة، دون تمييز بسبب الجنس أو العمر أو الوضع الاجتماعي، وأن تكون القرارات مبنية على القوانين والأنظمة، وليس على الاعتبارات الشخصية.
- يهدف هذا البحث إلى توضيح أهمية هذه القيم في العمل البلدي، وشرح كيف يمكن لموظفي البلديات تطبيقها بشكل عملي أثناء تعاملهم مع المراجعين. كما يتناول البحث تأثير الشفافية والعدالة على تحسين جودة الخدمات، وزيادة رضا المواطنين، وبناء علاقة ثقة متبادلة بين البلدية والمجتمع المحلي.

مشكلة البحث

على الرغم من الدور الحيوي الذي تلعبه البلديات في تقديم الخدمات للمجتمع، إلا أن هناك تحديات متزايدة تواجه موظفي البلديات في تطبيق أخلاقيات العمل عند التعامل مع المراجعين. تشمل هذه التحديات عدم الوضوح في الإجراءات، ضعف الشفافية في تقديم المعلومات، والتمييز أو التحيز في تقديم الخدمات. كل هذا يؤدي إلى شعور المراجعين بعدم الرضا، وغياب العدالة في التعامل مع احتياجاتهم. مشكلة البحث تتبلور في السؤال الأساسي:

ما هي القيم والمبادئ الأخلاقية التي يجب أن يتحلى بها موظفو البلديات لضمان الشفافية والعدالة في التعامل مع المراجعين، وكيف يمكن تطبيقها بفعالية في العمل البلدي؟

أسئلة البحث

1. ما هي القيم والمبادئ الأخلاقية الأساسية التي يجب أن يلتزم بها موظفو البلديات؟
2. كيف يؤثر الالتزام بالشفافية والعدالة على جودة الخدمات المقدمة من البلديات؟
3. ما هي التحديات التي تواجه البلديات في تطبيق أخلاقيات العمل عند التعامل مع المراجعين؟
4. ما هي الاستراتيجيات التي يمكن تبنيها لتعزيز الشفافية والعدالة في العمل البلدي؟
5. كيف يمكن قياس رضا المراجعين عن مستوى الأخلاقيات المطبقة في البلديات؟

أهداف البحث

1. التعرف على القيم والمبادئ الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها موظفو البلديات في تعاملهم مع المراجعين.
2. تحليل تأثير الشفافية والعدالة على رضا المراجعين وتحسين الخدمات البلدية.
3. تحديد التحديات التي تواجه البلديات في تطبيق أخلاقيات العمل.
4. تقديم استراتيجيات عملية لتعزيز الشفافية والعدالة في العمل البلدي.
5. المساهمة في تحسين جودة العلاقة بين البلديات والمجتمع المحلي.

أهمية البحث

الأهمية النظرية

- يضيف البحث إلى الأدبيات المتعلقة بأخلاقيات العمل البلدي من خلال تسليط الضوء على مبادئ الشفافية والعدالة وأثرها على جودة الخدمات.
- يقدم إطارًا نظريًا يمكن الاستفادة منه في دراسات مستقبلية حول تحسين العمل البلدي.

الإطار النظري

يعتمد هذا البحث على النهج الوصفي التحليلي لفهم أخلاقيات العمل البلدي وتحليل تأثيرها على تعامل موظفي البلديات مع المراجعين. يركز الإطار النظري على مجموعة من المحاور الأساسية التي تساهم في

توضيح الجوانب المختلفة للأخلاقيات في العمل البلدي ودورها في تحسين جودة الخدمات وتعزيز ثقة المواطنين.

1. مفهوم أخلاقيات العمل البلدي

تمثل أخلاقيات العمل مجموعة القيم والمبادئ التي توجه سلوك الموظفين في البلديات أثناء تأدية مهامهم. في سياق العمل البلدي، تُعد هذه الأخلاقيات حجر الزاوية لضمان تقديم خدمات تتسم بالنزاهة والاحترام والشفافية.

الالتزام بالشفافية والعدالة هو أحد أبرز جوانب أخلاقيات العمل البلدي. فالشفافية تضمن وضوح الإجراءات وإتاحة المعلومات للمراجعين، بينما تعني العدالة المساواة في التعامل مع الجميع دون تمييز. هذه القيم تُعد أساساً لتحقيق رضا المواطنين وبناء ثقتهم بالمؤسسات البلدية.

2. الشفافية في العمل البلدي

الشفافية تعني الوضوح والصراحة في كافة الإجراءات الإدارية والخدمية، بحيث يتمكن المراجع من فهم الخطوات المطلوبة لإنجاز معاملته دون لبس أو تعقيد. وتُعد الشفافية عاملاً رئيسياً لتعزيز ثقة المواطنين بالبلدية، حيث يشعر المراجع بأن حقوقه محفوظة وأن الخدمات تُقدم دون تحيز أو استغلال. على سبيل المثال، يُمكن تطبيق الشفافية من خلال نشر اللوائح والإجراءات على منصات إلكترونية أو لوحات إعلانية، وتمكين المراجعين من متابعة طلباتهم عبر أنظمة إلكترونية حديثة، مما يُسهم في تقليل الفجوة بين المواطنين والإدارة البلدية.

3. العدالة في التعامل مع المراجعين

العدالة هي المساواة في التعامل مع المراجعين، بغض النظر عن خلفياتهم أو ظروفهم الشخصية. في العمل البلدي، تتجسد العدالة في تقديم نفس مستوى الخدمة للجميع، واتخاذ القرارات بناءً على القوانين والأنظمة بدلاً من الاعتبارات الشخصية أو الاجتماعية. الالتزام بالعدالة يؤدي إلى تعزيز رضا المراجعين عن مستوى الخدمات المقدمة، كما يساهم في تعزيز مصداقية المؤسسات البلدية أمام المجتمع. فعندما يشعر المواطن أن البلدية تُعامله بإنصاف، فإن ذلك يزيد من ثقته ويعزز علاقته الإيجابية بالمؤسسة.

4. التحديات في تطبيق أخلاقيات العمل

رغم أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل البلدي، تواجه البلديات العديد من التحديات التي تعيق تحقيق ذلك. من بين أبرز هذه التحديات غياب التدريب الكافي للموظفين حول القيم الأخلاقية، مما يؤدي إلى ضعف وعيهم بأهمية الالتزام بها. بالإضافة إلى ذلك، يُعد ضعف أنظمة الرقابة الداخلية عقبة أخرى تُؤدي إلى تجاوزات في العمل أو اتخاذ قرارات غير عادلة. كما أن الضغوط الاجتماعية أو السياسية قد تؤثر على استقلالية الموظف وقدرته على اتخاذ قرارات شفافة وعادلة.

5. استراتيجيات تعزيز أخلاقيات العمل

يمكن تعزيز أخلاقيات العمل البلدي من خلال عدة استراتيجيات عملية. أولاً، يلعب دور القيادة الإدارية أهمية كبيرة في ترسيخ القيم الأخلاقية، حيث يُمكن للقادة أن يكونوا قدوة للموظفين من خلال الالتزام بالشفافية والنزاهة.

<https://jasps.com>

ثانيًا، تُعد برامج التدريب المستمر أداة فعالة لتحسين وعي الموظفين حول أهمية الأخلاقيات، وتزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل مع المراجعين بشفافية وعدالة.

أخيرًا، يمكن لأنظمة المساءلة والشفافية أن تُعزز الالتزام بالقيم الأخلاقية من خلال توفير قنوات للإبلاغ عن التجاوزات، وضمان محاسبة أي موظف يُخل بأخلاقيات العمل.

يساعد الإطار النظري في تحليل وتفسير دور الأخلاقيات في العمل البلدي، من خلال تسليط الضوء على أهمية الشفافية والعدالة، والتحديات التي تواجه تطبيقها، والاستراتيجيات التي يمكن تبنيها لتعزيزها. يُسهم هذا الإطار في وضع أسس علمية وعملية لتحسين تعامل البلديات مع المراجعين وضمان تقديم خدمات عادلة وشفافة للجميع.

نتائج البحث

1. أهمية الالتزام بالقيم الأخلاقية

أظهرت الدراسة أن الشفافية والعدالة تمثلان الركيزتين الأساسيتين لضمان رضا المراجعين عن الخدمات التي تقدمها البلديات. وجد أن المراجعين يقدرون بشدة الوضوح في الإجراءات الإدارية، حيث يصبح لديهم تصور واضح ومفهوم عن الخطوات اللازمة لإنجاز معاملاتهم دون أي تعقيد أو غموض. كما أن سرعة الاستجابة لمعاملات المراجعين دون تحيز أو تأخير تعد عاملاً حاسماً في تعزيز الثقة بين المواطنين والموظفين. فالشفافية والعدالة ليستا فقط مبادئ أخلاقية، بل هما أدوات فعالة لتحسين جودة الخدمات البلدية وتحقيق رضا المواطنين.

2. تفاوت الالتزام بأخلاقيات العمل

أوضحت النتائج أن هناك تفاوتًا واضحًا في مستوى التزام الموظفين بالأخلاقية في مختلف البلديات. ففي بعض البلديات، يتم تطبيق الأخلاقيات بفعالية عالية، بينما تعاني بلديات أخرى من ضعف الالتزام. يُعزى هذا التفاوت غالبًا إلى نقص برامج التدريب المستمرة التي تُعنى بتوعية الموظفين حول أهمية القيم الأخلاقية وتأثيرها على جودة الخدمات. كما أن ضعف أنظمة الرقابة الداخلية يتيح المجال لظهور ممارسات تتعارض مع أخلاقيات العمل، مثل المحسوبية أو التحيز في تقديم الخدمات.

3. ضعف قنوات الشفافية

أشارت الدراسة إلى أن قنوات الشفافية، مثل اللوحات الإرشادية، المواقع الإلكترونية، والأنظمة الرقمية، غير متوفرة بشكل كافٍ في العديد من البلديات. هذا النقص يؤدي إلى سوء الفهم بين المراجعين والموظفين، كما يجعل المراجعين عرضة للارتباك حول الإجراءات المطلوبة لإتمام معاملاتهم. عندما تفتقر البلدية إلى وسائل واضحة ومباشرة لإبلاغ المواطنين عن الإجراءات واللوائح، فإن ذلك يؤدي إلى إضاعة الوقت والجهد لكل من المراجعين والموظفين، ويؤثر سلبيًا على كفاءة العمل البلدي.

4. التحديات المؤثرة على العدالة

كشفت الدراسة عن وجود تحديات رئيسية تُعيق تحقيق العدالة في التعامل مع المراجعين. على سبيل المثال، فإن الضغوط الاجتماعية والسياسية تلعب دورًا كبيرًا في التأثير على استقلالية الموظفين في اتخاذ قراراتهم. هذه الضغوط قد تدفع بعض الموظفين إلى تقديم خدمات تفضيلية لفئات معينة على حساب الآخرين، مما

يُضعف شعور المواطنين بالمساواة. هذا التحدي يؤثر بشكل مباشر على مصداقية البلدية، حيث يشعر المراجعون بأن العدالة ليست مطبقة بشكل حقيقي.

5. أثر القيادة الإدارية

أظهرت النتائج أن دور القيادة الإدارية في تعزيز القيم الأخلاقية بين الموظفين لا يزال محدودًا في بعض البلديات. غياب الرؤية الواضحة للقادة الإداريين في تعزيز أخلاقيات العمل ينعكس سلبيًا على أداء الموظفين.

بعض القادة لا يبادرون باتخاذ خطوات ملموسة لدعم القيم الأخلاقية، مثل تنظيم ورش عمل أو تقديم توجيهات مستمرة للموظفين. في المقابل، البلديات التي تتميز بقيادة واعية وملتزمة بأخلاقيات العمل تُظهر أداءً أفضل في تقديم خدمات عادلة وشفافة.

تُبرز هذه النتائج أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل البلدي في تعزيز ثقة المواطنين وتحسين جودة الخدمات. كما تسلط الضوء على نقاط القوة والضعف في الممارسات الحالية للبلديات، مما يُساعد في وضع استراتيجيات فعالة للتطوير.

التوصيات

1. تعزيز الشفافية في الإجراءات:

- تبني أنظمة إلكترونية حديثة تمكن المراجعين من متابعة معاملاتهم بسهولة.

<https://jasps.com>

○ إنشاء لوحات إرشادية واضحة تحتوي على معلومات عن الإجراءات والخطوات اللازمة لإنجاز المعاملات.

2. توفير برامج تدريبية:

○ تنظيم دورات تدريبية منتظمة للموظفين حول أخلاقيات العمل وأهمية الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات.

○ التركيز على تعزيز مهارات التواصل مع المراجعين لضمان تقديم خدمات عالية الجودة.

3. تعزيز الرقابة الداخلية:

○ تطوير أنظمة رقابة داخلية فعالة تضمن التزام الموظفين بالقيم الأخلاقية.

○ إنشاء قنوات لتقديم الشكاوى تتيح للمراجعين الإبلاغ عن أي تجاوزات، مع ضمان متابعة هذه الشكاوى بجدية.

4. تعزيز القيادة الإدارية:

○ تشجيع القيادات الإدارية على لعب دور نموذجي في الالتزام بأخلاقيات العمل.

○ تفعيل السياسات التي تدعم اتخاذ القرارات بناءً على معايير العدالة والمساواة.

5. زيادة وعي المراجعين:

○ توعية المراجعين بحقوقهم وواجباتهم عند التعامل مع البلدية، لضمان سير المعاملات بسلاسة.

<https://jaspps.com>

○ إطلاق حملات إعلامية لتعريف المواطنين بالخدمات المقدمة وآليات الحصول عليها بشفافية وعدالة.

6. إصلاح الأنظمة التشريعية:

○ مراجعة وتحديث اللوائح والقوانين لضمان وجود نصوص تدعم القيم الأخلاقية وتعزز الشفافية والعدالة.

○ فرض عقوبات على الموظفين الذين يثبت انتهاكهم لهذه القيم.

الخاتمة

تُعد أخلاقيات العمل البلدي عنصرًا أساسيًا في بناء الثقة بين المواطنين والبلديات وتحقيق التنمية المستدامة. كشفت هذه الدراسة أن الالتزام بالشفافية والعدالة ليس مجرد مسؤولية أخلاقية فحسب، بل هو وسيلة فعالة لتحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا المراجعين. ومع ذلك، أوضحت النتائج وجود تحديات مثل تفاوت الالتزام بالأخلاقيات وضعف قنوات الشفافية، إلى جانب تأثير الضغوط الاجتماعية والسياسية على تطبيق العدالة.

لذلك، فإن تطوير العمل البلدي يتطلب تبني استراتيجيات واضحة تُعزز القيم الأخلاقية، مثل توفير برامج تدريبية مستمرة للموظفين، وتفعيل أنظمة رقابة داخلية فعالة، ودعم القيادة الإدارية لدورها في تحقيق هذه القيم. كما أن إشراك المراجعين وتوعيتهم بحقوقهم يساهم في خلق بيئة عمل قائمة على المساواة والشفافية.

ختامًا، يُمكن القول إن تعزيز أخلاقيات العمل البلدي هو استثمار مباشر في تحسين جودة الحياة اليومية للمواطنين، مما يعزز من ثقتهم بمؤسساتهم ويضمن تقديم خدمات تلبي احتياجاتهم بعدالة وشفافية.

المراجع

- جون سوليفان و ألكسندر شكولنيكوف(2006). أخلاقيات العمل المكون الرئيسي لحوكمة الشركات، ورقة عمل مقدمة إلى مركز المشروعات الدولية الخاصة، واشنطن.
- راضي، جواد محسن، عبدالله كاظم حسن(2011)،العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 7، العدد 21.ص ص103-120.
- صديقي، أمينة(2012). تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية- دراسة حالة لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة، رسالة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- بيلات حمدي(2017).التشريعات النازمة لعمل مجالس المحافظات والبلدية والمحلية في الأردن، الوكالة الالمانية واللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة ، الاردن.
- نجم ، نجم عبود (2000). أخلاقيات الإدارة في عالم متغير ، سلسلة بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، الطبعة الاولى ،مصر.
- ياغي محمد (2001)،. مبادئ الإدارة العامة ، مطابع الفرزدق التجارية،الرياض ،السعودية.
- نعمومي، مرمي (2020) .تأثير الثقافة التنظيمية على جناح التحول الرقمي في المؤسسة. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23 .معهد العلوم الاقتصادية.الجزائر