العدد ثلاث وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيار – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"تطوير الخدمات في البلدية من خلال التركيز على التنمية المُستدامة والتكنولوجيا"

إعداد الباحث:

مصعب سالم عبود المشاقبة

رئيس ديوان البلدية

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
العدد ثلاث وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيار – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

المقدمة:

إن حركة التحضر المُتسارع التي عرفها الأردن منذ بداية السبعينات من القرن المنصرم والمرتبطة بالنمو الديموغرافي المُتزايد أحدثت تحولات عميقة في الهياكل الاجتماعية والمكانية في البلاد ، وغالبًا ما أصبحت لاغية وباطلة تلك التعريفات والتصنيفات الإدارية لـ "المدن "و" القرى ومن ذلك الحين شهدت القرى نموًا ملحوظًا في عدد سكانها ، وولدت العديد من المدن الجديدة التي تحتاج إلى بنية تحتية وأيضا إدارية، وامتدت المدن الصغيرة لتشمل القرى المحيطة ، والتي أصبحت أيضًا حضرية.

وهذا التحول لم يكن نتيجة العامل الديموغرافي وحسب ، بل هو أيضا كان نتاج لتأثير حركات الهجرة على نطاق واسع والتي لا تُختزل فقط في حركة النزوح نحو عمان من اجل العمل والتعلم والتي أثرت على كل المجتمعات الأردنية ؛ بل القصد الهجرات من القرى الصغيرة نحو القرى الكبرى و الهجرات نحو المدن الصغيرة والتي بالضرورة أدت إلى خلق تجمعات جديدة ومتنوعة تحتاج إلى الخدمة المباشرة والتي من هي من صُلب عمل البلديات.

إن الحكومات المحلية والبلديات – لها تأثير مباشر على حياة الناس اليومية وهي ضرورية لبناء مجتمعات أكثر انفتاحًا وشمولية ، ليس فقط الحكومات المحلية في كثير من الأحيان مسئولة عن تقديم الخدمات الأساسية ، لكنها تلعب أيضًا دورًا وسيطًا بين الجمهور والحكومات المركزية نظرًا لقربهم من المواطنين ، وعادةً ما يكونون أكثر حضور .

ولديهم أفضل فهم للأولويات العامة والاختلافات في الاحتياجات وتنفيذ الإصلاحات على المستوى المحلي أو البلدي ، لذلك هي الأقدر على تحويل العلاقة مع المواطن من منظور غير واقعي إلى أخر تشاركي حقيقي من خلال توفير فرص هادفة ومباشرة للمشاركة في الحياة العامة وإدراكًا لهذه الفوائد ، التزم الأردن بوضع المواطنين في صميم عمله المستمر في عملية الإصلاح وذلك من خلال إقرار قانون اللامركزية والبلدية في عام 2015 ، والذي سعت من خلاله الحكومة الأردنية لتقريب رُؤى صُناع القرار من المواطنين وزيادة مشاركتهم في الإدارة العامة والتخطيط على نطاق واسع ، من خلال نقل مجموعة من السلطات، والمسؤوليات والموارد من الحكومة المركزية إلى السلطات المحلية والبلديات كونها اقرب إلى المواطنين .بالإضافة إلى الآثار التنظيمية ، فإن هذه الإصلاحات لها تأثيرات واسعة النطاق على التنمية الاقتصادية والحوكمة والعلاقة بين الحكومة والمواطن.

دور البلديات

توفر البلديات عدد من الخدمات الأساسية المباشرة للموطنين وتشمل الخدمات غير التجارية أو الربحية وهي البنية التحتية من فتح وتعبيد الشوارع و إقامة الجسور والأنفاق وتصريف مياه الأمطار أيضاً ضمان سلامة الإجراءات المرورية من خلال تقديم خدمة المطبات النموذجية ووضع الشواخص المرورية والتي من شانها المساعدة في تنظيم عملية السير، بالإضافة إلى تسمية الشوارع وترقيمها وربطها ببرامج تحديد المواقع والأماكن الالكترونية وتقديم خدمات الإنارة بنوعيها) صيانة وتركيب وحدات إنارة (وتوزيع الحاويات المعدنية والبلاستيكية على كافة الأحياء.

بالإضافة إلى الدور الرئيسي للبلديات في النظافة وجمع النفايات وترحيلها إلى محطات جمع النفايات عبر آلياتها التابعة لها، وإزالة المكارِه الصحية، بالإضافة إلى الجوانب الثقافية كالمكتبات والمسارح وتنظيم الاحتفالات المهرجانات وخدمات زراعية كزراعة الأشجار بأنواعها المختلفة والحدائق والمتنزهات.

وتتضمن النشاطات التجارية الاستثمارية للبلدية الأجور والرسوم المتأتية من الأملاك التابعة للبلدية والمستثمرة والمؤجرة للموطنين، والمساهمة في رأس مال شركات الكهرباء ضمن نطاق عملها من خلال الاستحواذ على عدد من الأسهم، وأيضا إقامة الأسواق ومُجمعات النقل العام.

وهنالك جانب أخر من الخدمات البلدية يساهم في تعزيز قدرة البلدية المالية من اجل القيام بإعمالها تجاه الموطنين كتحصيل رسوم المسقفات والمعارف ورسوم تراخيص الأبنية وعوائد التعبيد والتنظيم والأرصفة وبيع الفضلات الناتجة عن تنظيم وإفراز الأراضي الخاصة بالمواطنين.

الخدمات الالكترونية

في السنوات الأخيرة عملت القطاعات الحكومية العامة على تحولات جذرية في مجال تقديم الخدمة للمواطنين وذلك بفضل وجود بنية تحتية جيدة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والإنترنت ، مما أدى إلى خلق بيئة غنية لإدخال خدمات وتطبيقات جديدة .وبناءً عليه، تم تقديم الخدمات الإلكترونية وتنفيذها من قبل الدوائر الحكومية وعلى كافة المستويات المطلوبة وقد تضمنت جميع هذه الخدمات الإلكترونية هدفًا مشتركًا يقوم على السرعة وتخفيض التكلفة وتعزيز الكفاءة وضمان السهولة للحصول على تلك الخدمات.

وهذا يفرض على البلديات واقعا جديداً وهو الخروج من دورها الوظيفي التقليدي في تقديم الخدمة إلى العمل التنموي، وذلك من خلال قيام البلديات باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة واستغلالها بالشكل المناسب والأمثل وهذا يتطلب تطوير وتأهيل كوادرها العاملة من مدراء وموظفين وعاملين والتحرر من القيود في المجال الاقتصادي والاجتماعي ، والتعاون المشترك بين البلديات، والعمل على استخدام آليات جديدة تُحوّل البلديات من التركيز على تقديم الخدمات التقليدية إلى بلديات قادرة على إحداث تنمية حقيقية تساعد في نهضة حقيقة تكون مُنطلقاً لتحسين الوضع الاقتصادي والخدمي للمواطن.
ومازالت بعض البلديات في المملكة تمارس نشاطها التقليدي بالرغم من التطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والانترنت وهو ما اثر في عملية نهوضها ورفع كفاءتها وقدرتها على مواكبة التحديثات التي تتمتع بها بعض البلديات في الأردن وخارجه في المجال التنموي والتكنولوجي، إن حاجة البلديات للتوجه المستمر نحو التنمية المستدامة المنشودة والتركيز عليها هدف استراتيجي حضاري عصري لابد منه.

مفاهيم

الحُكم المحلي

لقد ظهر هذا المصطلح في أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين، وذلك بسبب التوسع الكمي في الخدمات التي تقدمها الدولة من جانب وحقوق ومطالب المواطنين المتزايدة والمتنوعة من جانب أخر، والتي أدت بالمحصلة إلى ازدياد الضغط على مرافق الدولة العامة) (عبدالوهاب، سمير،2010)

التنمية المحلية

هي باختصار تعد تنمية شاملة للمجتمع من ناحية مجتمعية و جغرافية بنوعيها الريفية والحضرية، ويمكن القول أنها مجموعة من العوامل المشتركة بين الحكومة المحلية والحكومة المركزية من اجل تحسين واقع الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمواطن (الطريفي, صالح, 87, 1975), (عبداللطيف، عبدالحميد 13،2001).

تكنولوجيا المعلومات

هي اختصار للكلمة اليونانية (تكنولوجي) وتقسم إلى قسمين الأول (تكنو) ويعني التشغيل والثاني (لوجو) بمعنى العلم أو المنهج، ويمكن تعريفها بأنها استخدام قوانين العلم والبحث العلمي على شتى مناحي الحياة مما يزيد في سيطرة الإنسان على محيطه من اجل تحقيق الأهداف المطلوبة. (الصيرفي، محمد13 ، 2009)،(الجاسم ,جعفر48 ،49، 2005).

مشكلة البحث

إن احتياجات الموطنين المتزايدة للخدمات المقدمة من البلديات أصبحت أكثر طلباً وذلك على اختلافها وتنوعها وهذا يعود للزيادة المرتفعة في أعداد السكان وظهور عدد جديد من البؤر السكانية في القرى والمدن والتي بالضرورة بحاجة إلى خدمات بلدية، تعتبر الخدمات البلدية من الأمور الأساسية في حياة الموطنين القاطنين في الحدود الإدارية لتلك البلديات، لكن هنالك العديد من المشاكل التي تواجه البلديات في هذا المجال أبرزها ضعف الاستجابة للتطورات والبطء في انجاز الخدمات والمعاملات مما يشكل عبئا وهدراً في الوقت والجهد للمواطنين والبلديات معاً.

لذا برزت الحاجة الماسة لتطوير هذه الخدمات وجعلها أكثر سرعة وسهولة وهنا أصبح توظيف تكنولوجيا المعلومات في تنمية وتطوير خدمات البلديات مهم جداً من الناحية التنظيمية، إن عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات والوسائل الكترونية والتطبيقات الحديثة أصبحت أكثر إلحاحاً في قطاع البلديات وفي وقتنا الحالي نظراً لاعتماد الكثير من دول العالم عليها ومنها الأردن.

العدد ثلاث وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – أيار – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

هدف البحث

هذا البحث يُبرز فكرة عملية إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلديات، وأيضا يساهم في مساعدة المسؤولين عن إدارة البلديات المهتمين بالتحديث وإصلاح الإدارات العامة وسرعة تقديم الخدمات للموطنين ويحدد التحديات والتأثيرات الرئيسية ، ويضع الاستراتيجيات الممكنة كمبادئ توجيهية وكإطار عمل منظم.

الهدف الأخر من هذا البحث هو إلقاء الضوء على كيفية تعامل البلديات مع مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وما يشير إليه ذلك بالنسبة لمستقبل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلديات وما قد يخبرنا به عن الدور المحتمل أو الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين عمليات صنع القرار.

تحديد مستوى تأثير القرارات الإدارية في البلديات من الناحية التنموية من خلال استخدام البلديات لتكنولوجيا المعلومات وذلك من اجل تمكين المواطنين من سهولة الحصول على الخدمات الخاصة بهم وأخيراً تحليل مدى استخدام البلديات الأردنية لتكنولوجيا المعلومات لتوفير المعلومات المطلوب لاتخاذ القرار للأطراف المعنية.

المُعيقات

تُعاني عمليات التحول الكامل نحو الخدمات الإلكترونية الحكومية الشاملة في البلديات عقبات مختلفة ، خاصة في الدول النامية كالأردن ، فعلى الرغم من السياسات المنفتحة والخطط المتبعة لتطوير عمل البلديات إلا إن النتائج في بعض الجوانب لم تكن مُرضية.

أن تحقيق أهداف التنمية المرجوة في قطاع البلديات قد تعرقل لعدد من الأسباب المختلفة (الإدارية والفنية والتنظيمية) ، فقد تضمنت هذه الأسباب الفساد ، وضعف التنسيق والافتقار إلى الموارد والبنية التحتية الكافية ، وغياب الشفافية ، وعدم المعرفة الكافية ، والتنسيق غير الفعال إضافة إلى عدم وجود الرؤية الاستراتيجية الواضحة . (Hossain 2005)

تعتبر هذه العوامل عائقاً لنجاح مشاريع الخدمات الإلكترونية في البلديات ، وفي أحيانا أخرى قد تُسبب الفشل في خُططها التطويرية، وقد تُسهم هذه العوامل في منع تنفيذ البلدية لخُططها التنموية العامة بشكل ناجح. (Gichoya ، 2005)

إن شح الموارد المالية وضعفها يشكل عقبة رئيسية جوهرية في عمل البلديات وتنميتها واستدامة عملها، ومن دون وجود مصادر مالية لتغذية صناديق البلديات فان مسيرة التطوير في قطاع البلديات لن تعدو كونها حبر على ورق.

وقد تشمل هذه المعيقات عوامل أخرى كعدم فهم المتطلبات الأساسية وعدم مشاركة الموظفين الأكفاء في العملية التنموية و عدم وضوح الاستراتيجية والرؤية والأهداف المحددة بشكل جيد مع عدم وجود الدعم الحكومي اللازم والضروري.

التوصيات

●أن تقوم البلديات بوضع استراتيجيات مُحددة يتم من خلالها متابعة تطبيق العوامل التي تؤثر إيجابا أو سلبا على الأداء التنموي للبلديات والتي من شانها تحسين أدائها.

●العمل على إيجاد بنية تحتية جيدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والوسائل الالكترونية والتطبيقات الحديثة يُمكن الاعتماد عليها لدى البلديات أو تحسينُها إن وجدت .

● إنشاء هياكل تنظيمية فعالة للإدارة العملية الاستراتيجية داخل البلديات بحيث تستند هذه الهياكل على شراكة جدية مع أصحاب المصلحة المعنيين من مواطنين وأصحاب خبرة واختصاص والقطاع الخاص ، وفي نفس الوقت تحقيق مستوى عالٍ من الدعم السياسي والمادي من قبل الحكومة المركزية .

● إعداد تحليل استراتيجي جيد لجميع البيانات ذات الصلة ، والتي تتطلب بالضرورة أيضًا دراسات استقصائية ومشاورات مع جميع أصحاب المصلحة.

●إجراء إصلاحات تشريعية تمكن البلديات من العمل وتعزيز استقلاليتها الإدارية والمالية بحيث تصبح لديها القدرة القانونية على فرض الرسوم والعوائد والغرامات وخصمها وفرض المخالفات على المخالفين وذلك تنظيماً لسير العمل العام وايضاً الاستثمار والتملك بحرية لزيادة إيراداتها الذاتية .

●العمل على تدريب الكوادر البلدية وزيادة الخبرات العملية لديهم لا سيما في مجال التنمية المستدامة وزيادة الوعي والإدراك لديهم بأهمية دور البلديات في تنمية المجتمعات المحلية والنهوض بها .

●الربط الحاسوبي والشبكي بين جميع الدوائر والأقسام داخل البلدية وذلك من اجل سرعة انجاز المعاملات وسهولة تقديم الخدمة للمواطن مما يوفر وقتاً وجهداً للطرفين.

●إنشاء وحدة داخل البلديات مهمتها الرئيسية العمل وضع الخطط التنموية والإستراتيجية وأيضا رصد التحديات الآنية والمستقبلية التي تواجه البلديات والمجتمعات المحلية في المناطق التي تغطيها البلديات بخدماتها.

●العمل على إنشاء النافذة الواحدة في البلديات وتجهيز البنية التحتية اللازمة لها من أجهزة وكوادر مؤهلة وذلك لعملها المُميز في تقديم اغلب الخدمات البلديات وانجاز المعاملات المختلفة الخاصة بالمواطنين وذلك يكون من خلال مكان واحد مما يقلل الجهد والوقت.

●العمل على توعية الموطنين بمُميزات تكنولوجيا المعلومات وضرورتها الفعلية من اجل التطوير في قطاع البلديات وضرورة الاعتماد عليها لمواجهة التحديات المستقبلة خدمة لهم ولأبناهم.

الخاتمة:

تتزايد الأهمية الإستراتيجية للتخطيط والتطوير في البلديات لضمان تقديم خدمات ذات جودة جيدة للمواطنين بحيث يلمس المواطن وجود خدمات قريبة ومباشرة وبطريقة معاصرة .إن البلديات بحاجة إلى بنية تحتية وبيئة عمل متكاملة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي جميع المجالات المختلفة .إن وضع الاستراتيجيات والخطط المستقبلية لإدارة البلديات بحاجة إلى إعادة توجيه نحو الحو

كمة الشاملة والتي تتضمن التشارُكية الفاعلة مع القطاع الخاص وذوي الخبرة الاختصاص في مجال البلديات وذلك من اجل بلورة رؤية متكاملة من اجل نهضة العمل البلدي .إن اللبُنة الأساسية في عمل البلديات هم الموظفين والعاملين بها بشتى أصنافهم فهُم ركيزتها وعمودها الفقري الذي يحتاج إلى التدريب والتطوير باستمرار.

المراجع والمصادر:

الطريفي,صالح.(1975). التنمية والحكم المحلي, العربية للإدارة , الأردن.

المعاني، أيمن، وأبو فارس، محمد .(1995) نظرية الادارة المحلية وتطبيقاتها في المملكة الأردنية الهاشمية) .ط .(2عمان :مركز ياسين

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ، " الإدارة الرشيدة لتحقيق التنمية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

د محمد الصريفي ،إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر،2009

محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان،2008 ،الطبعة الأولى

د .جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان، الأردن ,2005

عبدالمطلب، عبدالحميد (2001).التمويل المحلي والتنمية المحلية .مصر :الدار الجامعية.

عبدالوهاب، سمير .(2010).اللامركزية والحكم المحلي :دراسة نظرية وتطبيقية مقارنة .كلية الاقتصاد والعلوم السياسة، جامعة القاهرة :القاهرة.

نصر الدين، بن شعيب ومصطفي، شريف .(2012).الجماعات الاقليمية ومفارقات التنمية المحلية في الجزائر .مجلة الباحث .جامعة تلمسان، الجزائر). ص ص. 174-161

المراجع الأجنبية:

Gichoya, D. (2005). Factors affecting the successful implementation of ICT projects in government. **The Electronic Journal of E- Government**, 3(4), 175–184.

Hossain, F. (2005). E-governance initiatives in developing countries: Helping the rich? Or, creating opportunities for the poor? **Asian Affairs,** 27(4), 5–23.