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

"دور تكنولوجيا المعلومات في البلديات"

إعداد الباحثة:

مرام خضر محمد ابو علي

حاسب كميات

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

المقدمة:

تبحث المناطق بشكل عام عن داخل سلطاتها وحدود مناطقها لتقديم أنواع من المساعدة للمقيمين وإعطاء متطلباتهم وضروراتهم ، حيث يتم إعطاء الإدارات مباشرة من قبل ممثليهم وعملائهم ، أو لمشاركتها أو بعضها مع العمال للتأجير ، ويحتفظون بخيار منح مرتبة الشرف للأفراد أو المنظمات للعب جزء من هذه الإدارات ومنحها للمقيمين.

تتبع أهمية الهيئات الحكومية في الأحياء من الإدارات التي تقدمها في مجمل هياكلها ، حيث يتم اعتبار التركيز الدقيق لخدمة السكان ، لما تقوم به من أعمال في التأسيس ، والكهرباء ، والمياه ، والصرف الصحي ، والشوارع ، والممرات ، وإنشاء الشبكات ، الحدائق والمتنزهات والمقاهي والمحلات التجارية والتحقق من البائعين وإقامة التوقف ومراقبة الأحمال والتحقق من الإعلانات وإعادة إنشاء الطرق والبستنة والهياكل المراقبة. تنفيذ الاستراتيجيات الحكومية القريبة لمصلحة السكان.

أيضًا وظائف مختلفة تهتم بالترتيب والتطوير والارتباط ، حيث إنها تفترض دورًا مهمًا في تخطيط الخطط الأولية التي تخدم الأهداف العامة ، مع مراعاة لوائح الحي.

ومع ذلك ، فإن متطلبات المرحلة الحالية تتطلب من المقاطعات تجاوز عملها المعتاد في مجال الإدارات إلى مجال أوسع من أعمال التحسين ، الأمر الذي يتطلب النهوض بالمناطق لتصبح إلكترونية وقدرة رواد الأحياء في مجالات العصر المعاصر. النهوض بالمجلس وترتيب التقدم ، والفرص في المجالات المالية والاجتماعية والاجتماعية والرفاهية والبيئية من القيود والرادعات ، والمشاركة المشتركة بين المناطق ، ومحاولة الاستفادة من الأنظمة الجديدة التي تغير المناطق من التركيز على تقديم أنواع من مساعدة المناطق على استعداد لتحقيق تقدم حقيقي يساعد في تعزيز الاقتصاد المجاور والوصول إلى اقتصاد معرق يتحول إلى كتلة هيكلية أساسية نحو التقدم والحرية.

تقدم معظم المناطق أنواع المساعدة من خلال الوسائل المعتادة من خلال زيارة مجتمع المساعدة العامة والانتقال بدءًا من قسم ثم إلى القسم التالي ، وقد تستهلك جزءًا كبيرًا من اليوم لتقديم الدعم للمقيم. لا يمكن لهذه الاستراتيجيات القديمة رعاية المناطق بقدر الإدارات أو التغيير إلى أعمال التحسين.

ولا تزال بعض المناطق تتدرب على تمارينها المعتادة ، على الرغم من أن الاضطرابات الإلكترونية قد هاجمت بعض المؤسسات، إلا أن الجزء الأكبر من المناطق لم يدخل مجال هذه الاضطرابات ، والتغيير من المناطق التقليدية إلى الإلكترونية يحتاج إلى موهوبين. لتنفيذ الأطر الحالية لتنفيذها بنجاح ، وإن كانت الكوادر الأردنية مليئة بالمهارات والقدرات ، على أي حال ، لم تستغل المناطق هذه القدرات لتعزيز المناطق بطريقة إلكترونية لتضيف إلى دورها في الأحداث وتحفيزها. الأنظمة الجديدة لمساعدتهم على الصعود والنمو بشكل صحيح ، والذي يتناسب مع الوقت المتقدم والمتطلبات الحالية.

علاوة على ذلك ، تحتاج فترتنا الحالية إلى مواكبة ذلك بسرعة وثقافة ، والحاجة إلى التغيير إلى الدوائر الإلكترونية مهمة في فرصتنا للتحرك نحو تحول قابل للصيانة للأحداث والتوقف عن التركيز على وجهات النظر التقليدية التي تحتاج إلى إعطاء زيادات ذاتية للمناطق في مجال ابتكار البيانات لرفع مستوى معرض المناطق ، حيث يضيف الابتكار الحديث إلى تلبية السكان من خلال تقديم أنواع من المساعدة بأقل وقت وجهد.

بالإضافة إلى ذلك ، المنطقة الإلكترونية في واقعنا الحالي ، حيث أثرت التطبيقات الحالية على كل شيء ، وشهدت منطقة الابتكار ثورة هائلة في جميع المهام والمهن ، وتأتي الأهمية من الحاجة الماسة فيما يتعلق بالمقيمين ومجالات منظمات المجتمع المشترك ، الذين أصبحوا من أجل الحصول على الإدارة وذكر البيانات من خلال طريقة متخصصة للمراسلات يعرفونها ويعرفونها. إنه يحررهم من صعوبة التنقل وتأليف الطلبات ودفع الرسوم. يحتفظ السكان بالشكليات والتنظيمات التي لا تتناسب مع أجهزة العصر المحوسب من منظور واحد ، ومرة أخرى ، تعد المنطقة الإلكترونية شرطًا أساسيًا جادًا من خلال الفوائد والفوائد التي تقدمها ، ومن خلالها سلبيات الإدارة والتقليدية الإدارة تلتف.

الاهتمام بمكونات التغيير من المناطق التقليدية إلى المناطق الإلكترونية يعتمد على جدية المشكلات الناجمة عن قصور حدود الأحياء للمناطق العرفية ، الأمر الذي أثر سلباً على تحسين الشبكات المجاورة ، حيث أصبحت المناطق التقليدية صفرية فقط. على تقديم أنواع من المساعدة وقد لا يكون لديها خيار منحها بين الحين والآخر بسبب ضعف القدرات البشرية والمادية بسبب عدم وجود تحسين في استخدام الأدوات والأجهزة الجديدة لمساعدتها على التقدم بشكل كامل.

ونتيجة المعوقات لعدم مواكبة التطور ادى الى خلل في التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية ونقص الاستثمارات، واتساع التهميش الاجتماعي والفساد المالي والاداري وضعف الخدمات البنية التحتية ومشكلات في فئة الشباب والنساء والاشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

ومن اجل علاج هذه الاشكاليات التي تعاني منها اغلب البلديات، ومن اجل الوصول الى الامان الوقائي وضمانات الشفافية وتحقيق الفرص الاجتماعية والتحول من العمل التقليدي المتمثل بالعمل الخدماتي الى العمل التكنولوجي للوصول الى العمل التنموي المحلي الشامل كنمط ديناميكي من التفكير والاستفادة من الموارد البشرية والمالية المتوافرة بهدف زيادة الموارد واستخدامها على نحو يعود بالنفع على جميع افراد المجتمع مع الالتزام بضمان استدامتها للاجيال القادمة، كان لا بد من مواكبة التطور والاتجاه نحو البلديات الالكترونية والقادرة على ايصال التنمية على نهج عملية مستمرة وليست حدثاً انياً او ظرفياً.

اصبحت ثورة المعلومات ميدان مفتوح نحو التطور والتنمية وتسعى اغلب البلديات الى مجابهة هذا التحول المتسارع بتبني الاعمال الالكترونية لانجاز اهدافها الخدمية والتنموية من خلال شبكات الانترنت.

ويبرز دور البلديات الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة من خلال المهام التي تقوم به البلديات في مجال التخطيط والتوجيه والرقابة وفقا للصلاحيات الممنوحة لها، حيث تستطيع من خلال تفاعل وتداخل شركاء التنمية المحلية وقيامهم بالمشاريع الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بناء على الاستراتيجيات والخطط التنموية المعدة سلفا لتحقيق تطلعات المجتمع المحلي في الحاضر والمستقبل.

والبلديات الالكترونية تساهم في اشراك القطاع الخاص في العملية التنموية على اساس المشاركة الفاعلة والحيوية، وايضاً تساهم البلديات الالكترونية في اشراك مؤسسات المجتمع المدني والمواطنين في وضع الخطة الاستراتيجية للمنطقة المحلية بشكل يلائم تطلعاتهم واحتياجاتهم.

تسعى البلديات من خلال التقدم العلمي والتكنولوجي الى تحقيق التنمية المحلية بكافة اشكالها كالتنمية الاقتصادية والتي تُعزز المناخ الاستثماري وترسيخ تنمية الاقتصاد المحلي واستغلال الموارد المحلية المتاحة بشكل صحيح لتوفير نوعية حياة افضل لجميع فئات المجتمع المحلي وتمكين فئات الشباب والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة.

والبلديات الالكترونية لها دور في تحويل البلديات من العمل الخدماتي الى العمل التنموي والمتمثلة بالتنمية الاقتصادية المحلية لتعزيز النمو الاقتصادي العادل والمستدام لمنطقة محلية بغية تحسين مستقبلها الاقتصادي ومستوى نوعية الحياة للسكان.

كما ان البلديات تتطلع الى تحقيق تنمية ثقافية من خلال المكتبات الالكترونية التي تساهم في تقديم الكتب والمجلات العلمية والادبية بشكل ميسر للباحثين والطلاب والاكاديميين والمعنيين بالثقافة بكافة اشكالها.

والبلديات الالكترونية تساهم في دعم النظافة وتعزيز التنمية الصحية والبيئية على مستوى يحافظ على تطوير البرامج الالكترونية والادوات التي تساهم على حفظ صحة الافراد من خلال متابعة المحال التجارية والاسواق المركزية.

كما ان التكنولوجيا داخل اطار البلديات يساهم في تحقيق التنمية الاجتماعية من خلال ايجاد صلة ورابط قوي بين البلديات والمواطنين وتحقيق مبدا المشاركة المجتمعية وتحقيق رضا المواطنين على البلديات من خلال تحقيق تطلعاتهم واحتياجاتهم المحلية.

اما من الناحية الادارية فالبلدية الالكترونية نمط متطور وجديد من الادارة يتم من خلاله رفع مستوى الفعالية والكفاءة لتسهيل تقديم الخدمات والسير قُدما نحو العمل التنموي المستدام.

تُعرف البلدية الالكترونية بانها " نظام قائم على احداث تحول في الطريقة التي تعمل بها الهيئة المحلية ومجالس الخدمات المشتركة من خلال الاستخدام الامثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين ادارة الخدمات وتوفيرها بشكل افضل للمستفيدين لتعزيز تحقيق مفاهيم الحكم الرشيد" .(حكم محلي، 2019-21،2023).

البلديات الالكترونية لها اثر فعال على التنمية، فمفهوم التنمية المحلية هي "عملية تنموية تشاركية يعمل خلالها المجتمع المحلي والمؤسسات والقطاعات غير الحكومية بالشراكة من اجل خلق ظروف عمل افضل للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والصحية للاجيال القادمة".

والبلدية الالكترونية نظام لتقديم العمل الاداري باستخدام تطبيقات تقنية نظم المعلومات تساهم في ربط ادارات البلدية ببعضها البعض وتقديم الخدمات للمواطنين عن بُعد. (اسامة،35،2013).

والتنمية المحلية هي العملية التي تتم من خلالها تعاون كافة الشركاء" القطاع العام، القطاع الخاص، المنظمات غير الحكومية، مؤسسات المجتمع المدني، افراد" وذلك للعمل بشكل مشترك لمحاولة تعزيز جهود تطوير الاقتصاد المحلي للمساهمة لخلق نمو اقتصادي جيد.

التنمية هي "حصيلة تفاعلات اقتصادية واجتماعية وادارية متداخلة ومستمرة، فهي تمثل نقلة نوعية في كافة المجالات وتعني النهوض والارتقاء بكافة القطاعات الانتاجية مع التركيز على قطاع الموارد البشرية وتنميتها وتحقيق متطلباتها، ولن تحدث تنمية اقتصادية مع وجود تخلف اجتماعي او ثقافي او اداري".(د.محمد اشتية،75،2018)

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

وتعتبر البلديات الالكترونية مُعزز للعملية التنموية المتعددة الاطراف والقطاعات والطبقات اذا تم ترجمة علاقتها بخطة واهداف التنمية المحلية الاقتصادية على المستوى المحلي والوطني.

رسالة البلديات الالكترونية:-

تمكين المستفيدين من الحصول على الخدمات بطريقة عادلة وسهلة من خلال رسائل الكترونية ذكية بما يساهم في جودة حياة المواطن وتحقيق التنمية المستدامة، من خلال انطوائها على استخدام تقنيات الانترنت وشبكة المعلومات.

رؤية البلديات الالكترونية:-

على المستوى المحلي تستطيع البلديات الالكترونية تحسين خدمات المواطن وتحقيق رضاه على الخدمات المقدمة من هيئات الحكم المحلي، و تاسيس بنية الكترونية تقنية للتحول الى بلديات الكترونية ورفع قدرتها، وتحقيق الاستثمار الامثل لمقدراتها.

اما على المستوى الوطني من اجل استكمال تطوير الانظمة والقوانين التي تدعم سياسات البلديات الالكترونية ووضع سياسات تحفز الهيئات للتحول من العمل الخدمي الى التنموي.

اهداف البلديات الالكترونية:-

هناك اهداف استراتيجية اهمها تعزيز القدرات الاقتصادية في منطقة محلية من اجل تحسين مستقبلها الاقتصادي والمعيشي والبلديات الالكترونية تساعد في ترسيخ العملية التي يقوم خلالها الشركاء من القطاع الخاص والعام ومؤسسات المجتمع المدني، وتحسين جودة الخدمات الموجهة للمواطنين، وبناء جسور الثقة بين المواطن والبلدية، وتوفير معلومات ومعرفة المواطن ما له وما عليه، ومحاربة الفساد وتعزيز مبدأ الشفافية والوصول الى الحكم الرشيد، وهناك هدف سهولة التواصل بين كافة دوائر الهيئات المحلية وربطها بعضها البعض، ومن خلال استخدام الانظمة الالكترونية يتم تخفيف اعباء الجهاز الاداري" البيروقراطية".

اهداف قريبة وبعيدة المدى:-

من اهم اهداف البلديات الالكترونية قريبة المدى وهو تخفيف الضغط على الموظفين، وتطوير البنى التحتية اللازمة لتشغيل الخدمات الالكترونية وتبسيط اجراءات العمل والدقة والانجاز بشكل اسرع وجهد اقل واختصار الاجراءات الادارية بين الدوائر وتقديم الخدمات عن بُعد.

اما اهدافها بعيدة المدى تحسين الاجراءات والنظم الداخلية وتوعية المواطنين بتسديد الديون بطريقة الكترونية وادراك الخطر حول عدم التسديد في الموعد المحدد، وجذب الاستثمار من المؤسسات ذات العلاقة لاقامة المشاريع اللازمة للمواطنين.

العقبات التي تواجه البلديات الالكترونية:-

- ان اهم المعيقات التي تواجه هيئات الحكم الحلي نحو التحول من البلديات التقليدية الى الالكترونية وهو ندرة الموارد المالية، فالنواحي المادية تساعد على استخدام التكنولوجيا المتقدمة في البلديات وبالتحديد في البلديات التي تعاني من ضعف في جمع الضرائب لاسباب عديدة وايضا لعدم توفر المنح.
- ضعف الامكانيات الفنية والفيزيائية والبنية التحتية المعلوماتية.
- سياسة التوظيف على اسس لا تعتمد على الكفاءات والتي لا تتناسب مع تطور النظام الالكتروني الحديث، حيث ان عدم امتلاك الكوادر البشرية والموظفين مهارات تقنية يؤدي الامر الى اعاقة تحول البلدية الى الكترونية، وبعض الموظفين يقاومون التغيير.
- عدم وجود سياسات واضحة لعملية التحول ووجود ضبابية حول مفهوم البلديات الالكترونية وكيفية الوصول اليها.
- وجود انظمة محوسبة غير مترابطة مع بعضها البعض لدى بعض البلدية بشكل خاص النظام المالي ونظام مركز خدمات الجمهور.
- عدم قدرة البلديات في توعية الجمهور حول توفيرها للخدمات الالكترونية.
- ارتفاع تكاليف الصيانة للانظمة المعلوماتية واحتكار بعض الشركات للانظمة المعلوماتية.

تصنيفات خدمات البلدية الالكترونية:-

1. حضور متواضع: – يوفر الموقع على البوابة الرسمية معلومات أساسية بين الإدارات فقط.
2. زيادة التواجد: تحيل الخدمات المتاحة عبر الإنترنت المستفيد إلى قواعد البيانات وغيرها من مصادر المعلومات الحالية.
3. الحضور التفاعلي: يوفر روابط إلكترونية تساعد المستخدم على تنزيل المعلومات من الإنترنت والتواصل مع الموظفين في البلدية.
4. الحضور الإجرائي: – توفير القدرة على تنفيذ الإجراءات والمعاملات المختلفة عبر الخط المباشر ، مثل دفع الضرائب أو تقديم طلبات الخدمات عبر الشبكة.
5. التواجد الشبكي: – يوفر هذا المستوى شبكة متكاملة تربط مختلف الجهات وتوفر المعلومات والخدمات بشكل يدعم التشاور بين البلدية والمواطن.

سياسات مستقبلية للبلديات الالكترونية:-

- تحقيق نمو عادل وشامل.
- دور فعال ومركزي للهيئات المحلية.
- مواجهة نقص الاموال والمنح للبلديات.
- اتباع اجراءات الحوكمة والتحسين المستمر.
- ترتيب العلاقات المؤسسية بين الاطراف وفق قوانين مطورة ذات العلاقة بالتنمية الاقتصادية المحلية.
- تصميم برامج ومشاريع مستدامة.
- توفير فرص عمل بوجود قدرات بشرية لتأدية وظائف التنمية المحلية.

الخاتمة

البلدية الإلكترونية هي أسلوب إداري متقدم وجديد يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين بيئة العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها البلديات للمواطنين. وفعالية عالية.

يساهم تحول البلديات من التقليدية إلى الإلكترونية في مشاركة المواطن في صنع القرار ، حيث يقلل من عدد المراجعين إلى جهات حكومية محلية ، وعملية التحول تتوافق مع متطلبات التكامل مع الحكومة الإلكترونية ، والتي أصبحت من أهم متطلبات العصر الحالي.

توصيات:-

1. العمل على إعادة تصميم المواقع الإلكترونية مع ضرورة قيام البلديات بالاستعانة بخبراء متخصصين في النظم الحديثة.

2. ضرورة صياغة خطة إستراتيجية تسعى إلى تصميم نموذج جديد لتطوير إدارة العمليات الإلكترونية ، وتعتمد على خبراء متخصصين في مجال الحاسبات ، وأخصائيي المعلومات ، ومستخدمي البوابات.

3. يجب على صانعي السياسات ومصممي مواقع الويب المسؤولين عن المبادرات الإلكترونية للبلدية الالتزام بإرشادات إدارة المعرفة والتشجيع على استخدام المعايير عند تصميم البوابات الإلكترونية للبلدية.

4. تعتمد كفاءة البوابات إلى حد كبير على المستفيد النهائي ، وبالتالي يمكن أن تكون آرائهم وآرائهم بشأن بوابات البلدية الإلكترونية مصدرًا إعلاميًا لإثراء هذه البوابات وتطويرها بشكل مستمر.

5. عمل المشاريع المربحة التي تدر دخلاً للبلديات تساهم في دعم قدرتها على استخدام الأنظمة الحديثة ، وشراكة البلديات مع القطاع الخاص يعزز ذلك ، حيث يعتبر القطاع الخاص رائداً في قطاع المعلومات.

6. عقد دورات تدريبية للموظفين بشكل دوري على الأنظمة الحديثة لرفع قدرات الكوادر المؤهلة ، ودعم العقول المتميزة والأفكار الإبداعية التي تزيد من تفوق البلديات.

7. تحديث وتطوير أساليب الإدارة الحديثة واستخدام البرامج التكنولوجية الحديثة.

8. إعادة هندسة الإجراءات في البلدية ، من خلال تبني مبادئ تنظيم ذكي قادر على اقتناص الفرص ومواكبة المتغيرات بجميع أشكالها.

9. تطوير النظم المحاسبية من خلال تواصل إدارة البلدية مع مراكز المعلومات الحديثة ومراكز البحث العلمي المحلية والدولية والاطلاع على آخر المستجدات.

10. تفعيل السياسات والبرامج الحديثة في التحصيل من خلال تأهيل فرق التحصيل وحوسبة العمليات بشكل كامل.

11. تشجيع الاستثمار في تقنية المعلومات لما لها من مزايا في تقليل تكاليف إتمام العمل وتقليل الوقت المستغرق لتقديم الخدمة.

12. تعزيز ثقافة الجودة وتوعية المواطنين بأهمية التنمية في استخدام الأنظمة الحديثة.

13. تعزيز ثقافة الموظف نحو التحول من التركيز على الخدمات إلى العمل التنموي.

14. إعادة هيكلة وحدات تقنية المعلومات في البلديات ومراجعة هيكلها التنظيمي ومدى ملاءمتها ومساهمتها في عملية التحول نحو العمل الإلكتروني.

مراجع والمصادر:-

اشتية، محمد،(2018)، "البلديات وهيئات الحكم المحلي في فلسطين"، الطبعة الثانية، بكدار، البيرة، فلسطين.

باطويح، محمد، (2014)، اللا مركزية وادارة المحليات: تجارب عربية ودولية، سلسلة جسر التنمية، العدد 119، يونيو المعهد العربي للتخطيط، الكويت.

وزارة الحكم المحلي (2018)، الاطار الاستراتيجي للتحول الى بلديات الكترونية" 2019-2023" ، البيرة، فلسطين.

الصبحي،محمد، (2014) ،"ادارة المعرفة في بوابات الحكومة الالكترونية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، الطبعة الاولى، العدد 189، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ابو ظبي، دولة الامارات العربية المتحدة.

المناعة، اسامة، (2013)،" الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الاولى، دار النشر والتوزيع، عمان، الاردن.

الزعبي، جلال،(2013)، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الاولى، دار النشر والتوزيع، عمان، الاردن.

سليمان، شريعة،(2009)، " دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الالكترونية"، الطبعة الاولى، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ابو ظبي، الامارات.

توفيق، عبد الرحمن،(2003)، " الادارة الالكترونية وتحديات المستقبل"، مركز الخبرات المهنية "بميك"، القاهرة، مصر.

شرباتي، سوزان، (2010)، "نحو تفعيل دور انظمة المعلومات والاتصالات في تحسين اداء البلديات العاملة في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.

خطة تطوير الاقتصاد المحلي، كتاب استراتيجية التنمية الاقتصادية المحلية 2016 صندوق تطوير واقراض البلديات، المركز الوطني للتنمية المستدامة، رام الله، فلسطين.

رئيس بلدية البيرة عزام اسماعيل، مكتبة بلدية البيرة، البيرة، فلسطين.

محاضرات الدكتور شاهر عبيد، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين.

تقرير عبر شبكة الانترنت حول توصيات لتحسين اداء البلديات.

الهياجنة، احمد، البلديات الاكترونية تجارب عربية وعالمية ، مشاريع الحكومة الالكترونية للبلديات، المعهد العربي لانماء المدن.