

عنوان البحث

**الأدوار الخدمية الميدانية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى**

شاكِر صلاح الدين عليان أبو دلبوح<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مأمور مستودع، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: shakerdalabeh1974@yahoo com

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4233>

تاريخ القبول: 2023/01/12م

تاريخ النشر: 2023/01/21م

المستخلص

تهدف الدراسة التعرف على الأدوار الخدمية الميدانية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى، وكذلك معرفة المعوقات التي تحد من قيام بلدية جرش الكبرى بدورها الخدمي الميداني، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى إن الخدمات التي تقدمها البلدية دوراً هاماً ونشطاً في حياة ، وأصبحت الخدمات البلدية التي تقوم بها أجهزة البلديات المختلفة وخصوصاً الخدمات الميدانية، وكذلك تتحدد أبرز الخدمات الميدانية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى بما يلي؛ الخدمات الميدانية المختلفة التي تقدمها البلدية ومنها؛ المحافظة على مظهر البلدة وخدمات الصيانة البلدية وأعمال الإنارة وفتح وصيانة الشوارع، تدوير النفايات ومعالجتها، مراقبة المواد الغذائية والاستهلاكية بالاشتراك مع الجهات المختصة، وكذلك إنشاء الحدائق والمنتزهات العامة ووسائل الترفيه، وإدارتها والعناية فيها، وإنشاء الأسواق ومراقبتها، أبرز المعوقات التي تحد من قيام بلدية جرش الكبرى بدورها في الخدمات الميدانية ما يلي؛ النظرة السلبية من قبل بعض المواطنين لعمل البلدي الميداني، وعدم اهتمام بعض السكان بنظافة مدينتهم وعدم محاولة مساعدته بوضع القمامة في الأوعية المخصصة وفي الأوقات المحددة، وكذلك قلة الموارد المالية، وأوصت الدراسة بأنه يستوجب على المجلس البلدي في بلدية جرش الكبرى زيادة الكوادر الميدانية التي تقدم الخدمات المختلفة وفي جميع الأقسام .

الكلمات المفتاحية: الخدمات الميدانية، بلدية جرش الكبرى.

## RESEARCH TITLE

**FIELD SERVICE ROLES PROVIDED BY THE GREATER JARASH MUNICIPALITY****Shaker Salah Al- Deen Alyan Abu Dalboh<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Warehouse officer, Ministry of Local Administration, Jordan.  
Email: shakerdalabeh1974@yahoo.com

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4233>

**Published at 21/01/2023****Accepted at 12/01/2023****Abstract**

The study aims to identify the field service roles provided by the Greater Jarash Municipality, as well as to know the obstacles that limit the Greater Jarash Municipality's field service role. In order to achieve the objectives of the study, the descriptive approach was used. And the municipal services that are carried out by the various municipal agencies, especially the field services, and the most prominent field services provided by the Greater Jarash Municipality are determined as follows; Various field services provided by the municipality, including; Preserving the appearance of the town, municipal maintenance services, lighting works, opening and maintaining streets, waste recycling And addressing them, monitoring foodstuffs and consumer goods in cooperation with the competent authorities, as well as establishing gardens and public parks and means of entertainment, managing and taking care of them, and establishing and monitoring markets. The most prominent obstacles that limit the Greater Jarash Municipality's role in field services are as follows; The negative view by some citizens of the municipal field work, and the lack of interest of some residents in the cleanliness of their city and the failure to try to help him by placing garbage in the designated containers at the specified times, as well as the lack of financial resources, and the study recommended that the municipal council in the greater municipality of Jarash requires an increase in field cadres that provide services different in all departments.

**Key Words:** field services, Greater Jarash Municipality

**المقدمة:**

البلدية هي تلك المؤسسة التي تحتل مكاناً بارزاً في حياة المواطن حيث تعتبر من أكثر المؤسسات علاقة مع المواطن ، وإن تلك العلاقة بشكل يومي وتمتد منذ ولادته إلى حين وفاته ، وتمثل البلديات اقرب أجهزة الخدمات إلى المواطنين وأكثرها احتكاكاً بهم وفي معاملاتهم اليومية واحتياجاتهم المحلية، وقطاع البلديات من القطاعات الهامة بسبب طبيعته الحيوية وعلاقته المباشرة وغير المباشرة مع المواطنين وما يقدمه من خدمات لتغطي كافة المدن والقرى لتشمل كل مواطن.

**مشكلة الدراسة:**

حيث تلعب الخدمات البلدية دوراً هاماً ونشطاً في حياة ، وأصبحت الخدمات البلدية التي تقوم بها أجهزة البلديات المختلفة وخصوصاً الخدمات الميدانية التي تصل إلى مختلف قرى ومدن المملكة ، وجميعنا يلمس الخدمات غير المحدودة التي تقدمها البلديات علماً إن ما يؤدي في قطاع البلديات في بلادنا يفوق بعشرات المرات ما يقدمه نفس القطاع في أرقى مدن العالم، مما يجعلنا نفتخر بهذه الإنجازات(الناصر، 2006).

من هنا جاءت هذه الدراسة من أجل معرفة الخدمات الميدانية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى.

**أسئلة الدراسة:**

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما هي الأدوار الخدمية الميدانية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى؟
- 2- ما المعوقات التي تحد من قيام بلدية جرش الكبرى بدورها الخدمي الميداني؟

**أهداف الدراسة**

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على الأدوار الخدمية الميدانية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى.
- 2- معرفة المعوقات التي تحد من قيام بلدية جرش الكبرى بدورها الخدمي الميداني.

**أهمية الدراسة:**

تتحقق أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

- 1- تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتناول الخدمات الميدانية في بلدية جرش الكبرى كون الخدمات الميدانية هي الخدمات الأساسية التي تقوم بها البلديات، وكذلك من أهمية البلديات كونها من أهم المؤسسات التي تقدم الخدمة.
- 2- تتبع أهمية الدراسة كونها الدراسة الوحيدة بناء على علم الباحث التي تناولت موضوع الخدمات الميدانية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

3- وتأتي الأهمية من خلال إبراز أهم الخدمات البلدية الميدانية والمعوقات التي تواجه البلديات في تنفيذ هذه الخدمات.

4- من الممكن أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة كل من وزارة الإدارة المحلية والبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، للاستفادة من نتائج الدراسة بالتعرف على واقع الخدمات الميدانية التي تقدمها البلديات.

#### مصطلحات الدراسة:

البلدية: هي سلطة تحديد وتنفيذ الإجراءات داخل منطقة وتقدم الخدمات المختلفة فيها، وتتحكم بأنظمة وقوانين تلك المنطقة.

وقام الباحث بتعريفها إجرائياً: هي بلدية جرش الكبرى التي من خلال الدراسة نسعى للتعرف على أدوارها الميدانية. الخدمات الميدانية: هي ما تقوم به البلديات من خدمات خارج نطاق المكاتب من نظافة وإنارة وصيانة ومراقبة. وقام الباحث بتعريفها إجرائياً: هي الخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى خارج مبنى البلدية من نظافة، ومراقبة عمال، وصيانة وإنارة الشوارع... الخ.

#### حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بالآتي:

- الحدود الموضوعية: الأدوار الخدمية الميدانية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى.
- الحدود البشرية: موظفين الخدمات الميدانيين في بلدية جرش الكبرى.
- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على بلدية جرش الكبرى في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة التي تم إجراء هذه الدراسة عام (2022).

#### الدراسات السابقة:

وفي ما يلي عرض للدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة:

قام العلون (2020) بدراسة هدفت إلى التعرف على دور التنسيق بين المجالس البلدية والأجهزة الحكومية المحلية الأخرى ذات العلاقة بالعمل البلدي على مستوى تطوير وتحسين الخدمات البلدية المقدمة منها وتحسين المظهر العام للمدينة. ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانتيين؛ للحصول على البيانات اللازمة إحداهما موجهة لجميع أعضاء المجالس البلدية في المملكة، والثانية موجهة لشريحة من المسؤولين المعنيين من الأجهزة الحكومية المحلية ذوي العلاقة بالعمل البلدي وتقديم الخدمات، وتم التأكد من صدق وثبات هاتين الاستبانتيين وقد أظهرت نتائج البحث أن أعضاء المجالس البلدية والمسؤولين المعنيين ذوي العلاقة بالعمل البلدي قد رأوا أن مستوى التنسيق بين المجالس البلدية والأجهزة الحكومية المحلية الخدمية الأخرى ذات العلاقة بالعمل البلدي بشكل عام هو مستوى متوسط، وأن الأجهزة الحكومية المحلية الأخرى ذات العلاقة بالعمل البلدي بشكل عام تستجيب بدرجة ضعيفة لطلبات المجالس البلدية، وأن التنسيق الحالي بين المجالس البلدية والأجهزة الحكومية المحلية الأخرى ذات العلاقة بالعمل البلدي بشكل عام قد أثر بدرجة ضعيفة على مستوى الخدمات المقدمة منها.

قام عبدالقادر (2019) بدراسة هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التخطيط الاستراتيجي في البلديات الفلسطينية ومعرفة مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية إلى جانب الكشف عن المعوقات التي تواجه التخطيط الاستراتيجي وتحد من تقديم الخدمات بجودة عالية في البلديات الفلسطينية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي وأداة الاستبيان التي تم توزيعها على جميع الإداريين في بلديات شرق القدس وشملت بلديات (أبوديس والعيزرية والسواحة الشرقية)، البالغ عددهم (83)، توصلت 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، كما أن الموظفين في البلديات يحرصون على المشاركة في عملية التخطيط الاستراتيجي. الدراسة كشفت أيضا أن الإدارة تضع برامج لمراقبة تنفيذ الخطة الإستراتيجية، وبدرجة متوسطة من استجابات مجتمع الدراسة. وأن البلديات تستعين بخبراء من الخارج في مجال التخطيط الاستراتيجي، إلى جانب أن هذا الأخير يساعد على استخدام وسائل اتصال مختلفة عند الموظفين، وأوصت الدراسة ضرورة متابعة وتقييم أداء تنفيذ الخطط الإستراتيجية.

قام النادي (2007) بدراسة هدفت الى قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من خلال وجهة نظر المستفيدين، كما هدفت إلى بيان العلاقة بين تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل بلدية الزرقاء بالإضافة إلى بيان تقييم المستفيدين لمجالات الدراسة المختلفة وفقا للمتغيرات بالإضافة إلى تحديد أهم المشكلات و الصعوبات التي تواجه المستفيدين عند طلبهم الخدمة من بلدية الزرقاء من خلال وجهة نظرهم و لتحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة بتصميم استبانة، تم التأكد من صدقها وثباتها قبل توزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (500) مستفيد ، تم اختيارهم وفق أسلوب العينة المتاحة ، وقد استرجع منها (440) استبانته، و قد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء ذات درجة جودة متوسطة و ذلك من وجهة نظر المستفيدين، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء، وأوصت الدراسة زيادة الاهتمام بالمجالات التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المحلية لبلدية الزرقاء.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

- 1- أكدت الدراسات السابقة على أهمية الخدمات التي تقدمها البلديات، ودورها الجمالي والبيئي.
- 2- تنوعت المنهجية المستخدمة في الدراسات، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك المنهج الوصفي، وهذا ما قام باستخدامه الباحث.

مدى استفادة الدراسة من الدراسات السابقة:

- 1-الاستفادة منها في إعداد الإطار النظري للدراسة .
- 2-تحديد أسئلة الدراسة ومنهج الدراسة.
- 3-تحديد مشكلة الدراسة.

ما تميزت به هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

1- اعتمدت على مصادر بحثية متنوعة وذات صلة بموضوع البحث.

3- في حدود علم الباحث إنها أول دراسة نوعية في الأردن تسعى لمعرفة الأدوار الخدمية الميدانية التي تقدمها البلديات في الأردن.

### الأدب النظري:

تُعتبر البلديات عصباً رئيسياً في البنية العامة للدول الحديثة. فبالإضافة إلى كونها ركيزة أساسية لممارسة العملية السياسية على الصعيد المحلي للمجتمع، تقع عليها مسؤوليات وأعباء إدارية وخدمية رئيسية تطال مختلف مجالات الحياة المجتمعية. لذا، فإن فعالية هذه المؤسسات في أداء دورها الخدمي والقيام بمهامها المختلفة .

طبيعة الخدمات البلدية كثيرة ومتنوعة ومرتبطة بحياة المجتمع اليومية وتتقاطع مع حاجاته الأساسية فأفراد المجتمع يستفيدون منها عدة مرات يومياً ويتعرضون لها بشكل مباشر وغير مباشر، لذا فهم الأقدر على إدراك أي خلل أو قصور فيها والأجدر على تقييم جودتها وتقديم المقترحات لتحسينها وتطويرها ( Gustafsson & Ivner 2018).

الاسباب التي تضعف دور الخدمات الميدانية في البلديات

- قلة الكوادر العاملين في الخدمات الميدانية.
- عدم وجود برامج تدريبية متخصصة في الخدمات الميدانية.
- عدم وجود مراكز تؤهل متخصصين في الخدمات الميدانية.
- قلة الوعي والاهتمام بالخدمات الميدانية من قبل رؤساء البلديات.
- ضعف الدور الإعلامي في إبراز أنشطة وبرامج الخدمات الميدانية التي تقدمها البلديات.

### منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لانسجامه مع طبيعة هذه الدراسة، وذلك من خلال مراجعة الأدب النظري المتعلق بطبيعة الخدمات الميدانية التي تقدمها البلديات، و كذلك تم الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وللحصول على المعلومات للإجابة على أسئلة الدراسة .

### نتائج أسئلة الدراسة:

وفيما يلي عرض للإجابة عن السؤال الأول والذي نص على " ما هي الأدوار الخدمية الميدانية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى؟

تحدد أبرز الخدمات الميدانية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى من خلال ما يلي:  
 أولاً: تنظيم وتنسيق مناطق البلدية وفق مخطط تنظيمي شامل، وتكون من خلال؛ تخطيط المناطق التابعة للبلدية، وفتح الشوارع وإلغاؤها وتعديلها وتعيين عرضها واستقامتها وتعبيدها، وإنشاء أرصفتها وصيانتها وتنظيفها، وإنارتها وتسميتها أو ترقيمها، وترقيم بناياتها وتجميلها وتشجيرها، ومنع التجاوز عليها.

ثانياً: تقديم الترخيص المختلفة من تراخيص الإنشاءات والأبنية ، التراخيص الصحية والتجارية والصناعية،

والكشف الميداني عن أماكن الترخيص.

ثالثاً: الخدمات الميدانية المختلفة التي تقدمها البلدية ومنها؛ المحافظة على مظهر البلدة وخدمات الصيانة البلدية وأعمال الإنارة وفتح وصيانة الشوارع، تدوير النفايات ومعالجتها.

رابعاً: تجهيز الموتى والمقابر ووقاية الصحة العامة وردم البرك والمستنقعات ودرء خطر السيول.

خامساً: السعي لتحقيق التنمية في جميع المجالات.

سادساً : مراقبة المواد الغذائية والاستهلاكية بالاشتراك مع الجهات المختصة.

سابعاً: إنشاء المسالخ التابعة للبلدية ومتابعة عملها .

ثامناً: إنشاء الحدائق والمنتزهات العامة ووسائل الترفيه، وإدارتها والعناية فيها.

تاسعاً: تنظيم الأسواق ومراقبتها.

عاشراً: تنظيم الحرف والصناعات وتعين مناطق خاصة في كل حرفة.

وفيما يلي عرض للإجابة عن السؤال الثاني والذي نص على " ما المعوقات التي تحد من قيام بلدية جرش الكبرى بدورها الخدمي الميداني؟

معيقات تقديم الخدمات الميدانية في بلدية جرش الكبرى:

أولاً: النظافة العامة: وتضمن جميع الأعمال التي تقوم بها بلدية جرش الكبرى من جمع النفايات والتخلص منها، وتنظيف وكنس الشوارع والطرق والميادين، تنظيف الأسواق العامة ورفع المخلفات، ومع إن بلدية جرش الكبرى تقوم بواجبها في هذا المجال لكن لم يخل من بعض المشكلات والمعوقات نذكر منها:

1- النظرة السلبية من قبل بعض المواطنين لعمل البلدي الميداني، وعدم اهتمام بعض السكان بنظافة مدينتهم وعدم محاولة مساعدته بوضع القمامة في الأوعية المخصصة وفي الأوقات المحددة.

2- استهتار بعض سائقي نقل مواد البناء التي تحمل الأتربة والمخلفات بعدم تغطية سياراتهم لمنع تناثر المخلفات وسقوط الأتربة فيتناثر منها التراب أثناء سيرها مما يؤثر على نظافة الشوارع التي تمر بها.

3- ترك السيارات في الشوارع ولمدد طويلة مما يسبب تعطل أعمال النظافة وإرهاق الأجهزة بلدية جرش الكبرى.

4- الإضرار بالشوارع والأرصفة، فبعض القائمين على البناء يخلطون الإسمنت في الشارع وعلى الأرصفة مما يضر بالمرفق العام، وتؤدي إلى إغلاق مناهل تصريف المياه.

5- إلقاء بمخلفات البناء على الأرصفة وفي جوانب الشوارع فيشغل ويشغل الناس ويساعد على تعويق عمليات الكنس والتنظيف ويشغل أجهزة البلدية ويضيع وقتها وجهدها.

6- قلة الموارد المالية؛ حيث يعتبر عائق في تقديم العمل الميداني.

7- عدد الكوادر المختصة في العمل الميداني في بلدية جرش الكبرى قليل مقارنة في الواجبات المطلوبة منهم.

8- الزيادة السكانية الكبيرة التي شهدتها مناطق بلدية جرش الكبرى نتيجة الهجرات من الدول المجاورة والزيادة السكانية الطبيعية.

### النتائج والتوصيات:

#### أولاً: النتائج:

فيما يلي عرض لأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1- تلعب الخدمات البلدية دوراً هاماً ونشطاً في حياة ، وأصبحت الخدمات البلدية التي تقوم بها أجهزة البلديات المختلفة وخصوصاً الخدمات الميدانية.

2- تتحدد أبرز الخدمات الميدانية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى بما يلي؛ الخدمات الميدانية المختلفة التي تقدمها البلدية ومنها؛ المحافظة على مظهر البلدة وخدمات الصيانة البلدية وأعمال الإنارة وفتح وصيانة الشوارع، تدوير النفايات ومعالجتها، مراقبة المواد الغذائية والاستهلاكية بالاشتراك مع الجهات المختصة، وكذلك إنشاء الحدائق والمنتزهات العامة ووسائل الترفيه، وإدارتها والعناية فيها، وإنشاء الأسواق ومراقبتها.

3- أبرز المعوقات التي تحد من قيام بلدية جرش الكبرى بدورها في الخدمات الميدانية ما يلي؛ النظرة السلبية من قبل بعض المواطنين لعمل البلدي الميداني، وعدم اهتمام بعض السكان بنظافة مدينتهم وعدم محاولة مساعدته بوضع القمامة في الأوعية المخصصة وفي الأوقات المحددة، وكذلك قلة الموارد المالية؛ حيث يعتبر عائق في تقديم العمل الميداني، وعدد الكوادر المختصة في العمل الميداني في بلدية جرش الكبرى قليل مقارنة في الواجبات المطلوبة منهم.

#### ثانياً: التوصيات:

- يستوجب على المجلس البلدي في بلدية جرش الكبرى زيادة الكوادر الميدانية التي تقدم الخدمات المختلفة وفي جميع الأقسام.

- توصي الدراسة بضرورة عمل خطط تطويرية من أجل تحسين جودة الخدمات الميدانية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى للمواطنين.

- يجب على بلدية جرش توعية المواطنين عن طريق وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي بأهمية التعاون بين البلديات والمجتمع المحلي.

- يجب على الباحثين إجراء المزيد من الدراسات عن موضوع الخدمات الميدانية التي تقدمها البلديات وسبل تطويرها.

- العمل على تطوير آليات التكامل بين خدمات التي تقدمها البلدية وحاجات المجتمع، بما يحقق تكامل مبني على أساس علمي.

## المراجع:

- الخشاشنة، محمد.(2002). إدارة النفايات الصلبة، مؤتمر المنتدى العربي للبيئة والتنمية، ع 50، 18-33.
- العلوان، أمير.(2020). دور التنسيق بين المجالس البلدية والأجهزة الحكومية المحلية على مستوى الخدمات المقدمة منها في المملكة العربية السعودية:دراسة استطلاعية، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 17(2)، 17-38.
- الناصر، سامي. (2006). تفعيل المجالس البلدية وأثره على واقع تطبيق الإدارة المحلية في المملكة العربية السعودية،رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود: المملكة العربية السعودية.
- عبد القادر، حسين.(2019). واقع التخطيط الاستراتيجي ومستوى جودة الخدمات المقدمة من البلديات الفلسطينية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، 20(2)، 313-340.
- الموقع الإلكتروني لوزارة الإدارة المحلية ، [www.mola.gov.jo/AR/Pages](http://www.mola.gov.jo/AR/Pages).
- النادي، أسماء.(2007). قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من وجهة نظر المستفيدين : دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.
- Gustafsson, S., & Ivner, J. (2018). Implementing the global sustainable goals (SDGs) into municipal strategies applying an integrated approach. In Handbook of sustainability science and research (pp. 301–316). Springer, Cham.