

عنوان البحث

**أهمية العلاقات العامة في البلديات بالملكة الأردنية الهاشمية في تعزيز سمعة البلدية:  
دراسة حالة بلدية كفرنجة الجديدة**

شادية محمد أحمد بعارة<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محاسب، بلدية كفرنجة الجديدة، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: [KREEMAMJED2@gmail.com](mailto:KREEMAMJED2@gmail.com)

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4334>

تاريخ القبول: 2023/02/21م

تاريخ النشر: 2023/03/01م

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية معرفة أهمية العلاقات العامة في تعزيز سمعة بلدية كفرنجة الجديدة عند المجتمع المحلي. و الكشف على الخدمات التي تقدمها العلاقات العامة، وكذلك التعرف على أدوار العلاقات العامة في البلديات. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، حيث توصلت الدراسة إلى ما يلي؛ تتبع أهمية العلاقات العامة في البلديات من خلال ما يلي؛ تحسين سمعة البلدية وأقسامها: تتبع أهمية العلاقات العامة بحيث تجعل البلدية وخدماتها أكثر قبول عند المجتمع المحلي، و القيام بالدور الإعلامي في البلديات، نشر طلبات توظيف للبلديات بشكل دوري، بناء العلاقة بين البلديات والمجتمع المحلي. وتوصلت كذلك إن أبرز مجالات العلاقات العامة في البلديات ما يلي؛ المسؤولية المجتمعية، والإعلام، والتنمية المحلية، وتعزيز الخدمات، والشكاوي والمقترحات، والتوعية. وكذلك إن من أهم الأدوار التي يجب أن تقوم بها العلاقة العامة في بلدية كفرنجة ما يلي: تنفيذ البرامج التي تهدف إلى رضا المواطنين وبما ينسجم مع قرارات المجلس البلدي، و الحرص على تقديم الأعمال التي تحظى باحترام وثقة المواطنين، والسعي إلى تحقيق المزيد من الاتصال والتواصل من خلال استخدام كافة الوسائل الإعلامية، المشاركة في حل المشكلات التي تواجه البلدية، إعداد النشرات التي تتناول الموضوعات التي تهم المواطنين وتتعلق بالأنشطة والخدمات التي تقدمها البلدية. وأوصت الباحثة ما يلي: ضرورة اهتمام البلدية بوسائل الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي، وإن يتم استخدامها بالشكل الذي يُعزز سمعتها، وإتباع الدقة عند اختيار المحتوى قبل النشر فهي كسيف ذو حدين، وكذلك يجب على بلدية كفرنجة الجديدة أن تقوم بتوظيف موظفي علاقات عامة من ذوي الاختصاص لأنهم سيكونون على مستوى عالي من المهنية والخبرة والعلم بأسس مجال العلاقات العامة.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، سمعة البلدية، بلدية كفرنجة الجديدة.

**RESEARCH TITLE****THE IMPORTANCE OF PUBLIC RELATIONS IN MUNICIPALITIES IN THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN IN ENHANCING THE REPUTATION OF THE MUNICIPALITY: A CASE STUDY OF THE NEW MUNICIPALITY OF KUFRANJA****SHADIA MOHAMMAD AHMAD BA,ARAH<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Accountant, New Kufranga Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan. Email: KREEMAMJED2@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4334>

**Published at 01/03/2023****Accepted at 21/02/2023****Abstract**

The current study aims to know the importance of public relations in enhancing the reputation of the new municipality of Kufranja in the local community. And discovering the services provided by public relations, as well as identifying the roles of public relations in municipalities. In order to achieve the objectives of the study, the descriptive approach was used. The study concluded the following: The importance of public relations in municipalities stems from the following: Improving the reputation of the municipality and its departments: The importance of public relations stems from making the municipality and its services more acceptable to the local community, playing a media role in municipalities, publishing job applications for municipalities periodically, building the relationship between municipalities and the local community. And I came up with Also, the most prominent areas of public relations in municipalities are as follows; Social responsibility, media, local development, promotion of services, complaints and suggestions, and awareness. Also, among the most important roles that the public relation must play in the municipality of Kufranja are the following: implementing programs aimed at satisfying citizens and in line with the decisions of the municipal council, and being keen to present work that enjoys the respect and trust of citizens, and striving to achieve more communication Communication through the use of all media, participation in solving problems facing the municipality, preparation of pamphlets dealing with topics of interest to citizens and related to the activities and services provided by the municipality. The researcher recommended the following: The need for the municipality to pay attention to the media and websites Social communication, and to be used in a way that enhances its reputation, and to be careful when choosing content before publishing, as it is a double-edged sword, and the new municipality of Kufranga must also employ specialized public relations employees because they will be at a high level of professionalism, experience and knowledge of the foundations of the field of relations the public.

**Key Words:** *public relations, reputation of the municipality, the new municipality of Kufranja.*

## المقدمة

تمثل العلاقات العامة جانباً هاماً من جوانب الإدارة سواء في منظمات الأعمال أو في المنظمات الحكومية، فهي لا تخرج من كونها نشاطاً يسعى لكسب ثقة وتأييد الجماهير المختلفة لأهداف وسياسات وإنجازات المنظمة وخلق جو من الألفة والتعاون ما بين المنظمة وجماهيرها المختلفة الداخلية والخارجية تسعى العلاقات العامة في البلديات إلى توطيد العلاقات بين مؤسسة البلدية وجمهورها الداخلي والخارجي، من خلال رؤية واضحة تعمل على تحقيقها ورسالة سامية تحملها في أنشطتها وفعاليتها.

حيث تعمل العلاقات العامة في البلديات على أن تكون حلقة الوصل بين البلدية وجماهيرها المختلفة في سبيل جعل صورة البلدية إيجابية بشكل دائم ومعالجة كل إشكالية قد تواجه أحد أفراد جماهيرها.

وتتطلق رؤية العلاقات العامة في البلديات منسجمة انسجاماً تاماً مع أهدافها ورسالتها المقدمة لتمثل في تقديم أفضل الخدمات لمتلقي الخدمة.

## أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من خلال:

○ ترجع أهمية الدراسة من خلال أهمية الموضوع الذي يتناوله، كونه يتناول التعرف على سمعة البلديات كأحد أهم مؤسسات الخدمة في المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك من خلال أهمية العلاقات العامة التي تعد في الوقت الحاضر ركيزة أساسية لجميع المؤسسات وخاصة البلديات.

○ وكذلك من خلال معرفة واجبات العلاقات العامة في تعزيز سمعة البلديات.

○ وكذلك من خلال إعطاء تصور لبلدية كفرنجة الجديدة عن أهمية العلاقة العامة في تعزيز سمعة المجتمع المحلي.

○ يعتبر إضافة علمية دور العلاقات العامة في البلديات في تعزيز سمعة البلديات.

○ تقدم رؤيا ومرجعية لبلدية كفرنجة الجديدة عن سمعتها أمام المجتمع المحلي، وكذلك عن فاعلية العلاقات العامة فيها.

○ تعتبر جهد علمي لتعزيز المكتبة المحلية بدراسة عن العلاقات العامة ودورها في تعزيز رضا العاملين، حيث تعتبر نواة لإجراء المزيد من الدراسات على بلديات أخرى في الأردن.

## أسئلة الدراسة

تسعى الباحثة من خلال الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما أهمية العلاقات العامة في تعزيز سمعة بلدية كفرنجة الجديدة عند المجتمع المحلي؟

- ما الخدمات التي تقدمها العلاقات العامة؟

- ما أدوار العلاقات العامة في بلدية كفرنجة الجديدة؟

### أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

- معرفة أهمية العلاقات العامة في تعزيز سمعة بلدية كفرنجة الجديدة عند المجتمع المحلي.
- الكشف على الخدمات التي تقدمها العلاقات العامة.
- التعرف على أدوار العلاقات العامة في البلديات.

### مصطلحات الدراسة

تتمثل فيما يلي

العلاقات العامة: هي من الوظائف الإدارية التي تُساهم في تعزيز التواصل مع المجتمع المحلي تعزيز التواصل مع العملاء، وربط طبيعة عمل المنشأة مع الآراء العامة، وتعرف أيضاً، بأنها النشاط الذي تقوم به إدارة المؤسسة من أجل التعريف بطبيعة عملها للناس، عن طريق استخدام مجموعة من وسائل الاتصال والإعلان المتاحة لتطبيق رؤيتها، وقياس مدى رضا الناس عن الخدمات، أو السلع التي تقدمها لهم "1".

وقد عرفت الباحثة إجرائياً: هي مجموعة الوظائف التي تقوم بها بلدية كفرنجة الجديدة في مجال تحسين سمعة البلدية من خلال قسم العلاقات العامة.

وقد عرفت الباحثة بلدية كفرنجة الجديدة: هي البلدية التي نتعرف من خلال الدراسة على أهمية العلاقات العامة في تعزيز سمعتها عند المجتمع المحلي.

### الدراسات السابقة

سيتم عرض الدراسات التي لها علاقة بموضوع البحث مرتبة من الأحدث إلى الأقدم:

وفي دراسة قام بها المعايطه "2023" هدفت للتعرف إلى دور إدارة العلاقات العامة في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي ، وتناولت الدراسة أهمية إدارة العلاقات العامة في تنظيم العمل بين إدارة البلدية والمجتمع المحلي ، وبينت الدراسة أهداف ووظائف إدارة العلاقات العامة باعتبارها الإدارة المسؤولة عن تنظيم إدارة العلاقات الرسمية بين البلدية والأطراف المتعاونة سواء كان مؤسسات دولة او المجتمع المحلي ، باعتبار إدارة العلاقات العامة مرآة تعكس الصورة لخدمات البلدية وسمعتها أمام جميع الأطراف المتعاونة معها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كطريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، لتحليل الظواهر الاجتماعية والإدارية ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على تحليل دور ادارة العلاقات العامة في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات والنتائج ، حيث أكدت الدراسة على ان لإدارة العلاقات العامة دور في تنظيم العمل بين البلدية والجهات الأخرى وإعطاء الصورة المشرفة لتنظيم العمل في البلديات،

وأوصت الدراسة بان على البلديات تكثيف الدورات لموظفي العلاقات العامة ليكونوا أكثر فعالية وتنظيم في إدارة شؤون أعمالهم"2

وفي دراسة قام بها العتوم "2023" هدفت الدراسة التعرف على دور مديرية الإعلام في بلدية جرش الكبرى في تعزيز رضا المواطنين عن أداء البلدية. وكذلك تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تطوير الخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى من خلال دور مديرية الإعلام فيها، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة من (11) فقرة تم توزيعها على (200) مراجع لبلدية جرش تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الأكثر ملاءمة لمثل تلك الدراسات، حيث توصلت الدراسة إلى: إن دور مديرية الإعلام في بلدية جرش الكبرى في تعزيز رضا المواطنين عن أداء البلدية جاءت بدرجة مرتفعة، وأوصى الباحث يجب على بلدية جرش الكبرى تطوير والاهتمام بمديرية الإعلام فيها لما لها تأثير إيجابي على تحسين صورة البلدية، و يجب أن تتمتع مديرية الإعلام باستقلالية كاملة وأن تتبع لرئيس البلدية، وكذلك يجب توفير كافة المستلزمات الفنية والكوادر البشرية اللازمة لتحسين أداء مديرية الإعلام"3.

وفي دراسة أخرى قام سرحان وعلان "2022" تهدف الدراسة الى كشف مدى فعالية دوائر العلاقات العامة في تعزيز سمعة الهيئات المحلية، وقد اتخذ الباحثان بلدية طولكرم نموذجاً (دراسة حالة)، وتكمن مشكلة الدراسة ان بعض الهيئات المحلية التي لا يوجد لديها دوائر علاقات عامة، وفي حال وجود دوائر علاقات عامة لدى البلديات الكبيرة فإنها تعاني من ضعف داخلي فيها بسبب عدم وجود موظفين متخصصين بمجال العلاقات العامة وعدم منحها صلاحيات ادارية، ولخص الباحثان مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي ما مدى فعالية دوائر العلاقات العامة في تعزيز سمعة الهيئات المحلية؟ استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة، واعتمد الباحثان العينة القصدية غير الاحتمالية والتي تمثلت ب 32 موظفا في البلدية في الفترة الممتدة بين 1-2021-15-4-2021 وكان من نتائج الدراسة ان هناك دور كبير لدوائر العلاقات العامة في تعزيز سمعة الهيئات المحلية وإظهارها بأفضل صورة ممكنة امام الجمهور، اوصى الباحثان انه يجب ان تقوم وزارة الحكم المحلي الفلسطينية بوضع القوانين التي تفرض على جميع الهيئات المحلية الفلسطينية بشقيها (البلديات والمجالس القروية) ان تقوم باستحداث دوائر علاقات عامة"4.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

تشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

- دور العلاقات العامة في تعزيز سمعة البلديات وتحقيق الرضا للجمهور .
- تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات، وهذا ما استخدمته الباحثة في هذه الدراسة حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي
- 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 بلدية كفرنجة الجديدة، وكذلك الاختلاف في هدف الدراسة.

- 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.
  - والعمل على الاستفادة من المراجع والإنتاج العلمي.
  - الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية.

وتميزت هذه الدراسة من خلال:

- شريحة الدراسة وهم موظفين بلدية كفرنجة الجديدة.
- وتعتبر على حد علم الباحثة أول دراسة تطبق على بلدية كفرنجة الجديدة.

#### محددات الدراسة

تحدد الدراسة بما يلي:

- الحدود البشرية : العاملين في بلدية كفرنجة الجديدة.
- الحدود المكانية : تم تطبيق الدراسة على بلدية كفرنجة الجديدة في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الزمانية : تم تطبيق البحث في بداية سنة (2023).
- الحدود الموضوعية: فعالية العلاقات العامة في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية في تعزيز سمعة البلدية: دراسة حالة بلدية كفرنجة الجديدة.

#### منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي الذي يساهم في تقديم الشروح والإيضاحات الخاصة بمشكلة البحث، وبالتالي اتخاذ القرارات الصحيحة المرتبطة بها. يمكن من خلال المنهج الوصفي أن تجري صياغة الخبرات والآراء، التي تساهم بوضع الخطط المستقبلية والتصورات التي تساهم بمواجهة العديد من الظواهر او المشكلات الخطيرة، من خلال الاستفادة من الدراسات السابقة والأدب النظري وخبرة الباحثة كموظفة في بلدية كفرنجة الجديدة بالمملكة الأردنية الهاشمية.

#### الأدب النظري:

يعتبر قسم العلاقات العامة من أهم الأقسام في جميع المنظمات والمؤسسات والشركات الربحية وغير الربحية، ويساعد وجود خبراء العلاقات العامة المحترفين على دعم وتعزيز صورة المؤسسة والمساهمة في إنجاح عملها

وخططها الإستراتيجية، أن العلاقات العامة يمكن أن تؤثر على العمل بشكل إيجابي أو سلبي فهي الحد الفاصل للمؤسسة فإما أن تزيد من ربحيتها وتضمن مستقبل أعمالها أو قد تتسبب بانهيارها لذلك هي الأداة الأكثر أهمية في التسويق وإذا تم استخدامها بشكل صحيح يمكنها التغلب على العقبات والمشكلات التي تواجهه العمل "5" و"6".

### أهداف العلاقات العامة في البلديات

تهدف العلاقات العامة في البلديات إلى ما يلي:

- إيجاد التفاهم المشترك بين البلدية والمواطنين تحقيقاً للصالح العام.
- تعريف المواطنين بالخدمات المقدمة من قبل البلدية.
- شرح سياسة البلدية في المعاملات الخاصة بها للمواطنين.
- المتابعة لجميع الأخبار التي تنشر في الإعلام عن البلدية والتعامل معها.
- تعزيز سمعة البلدية من خلال جميع الوسائل المتاحة أمام المجتمع المحلي "7".

### مركزات العلاقات العامة في البلديات

يعتمد قسم العلاقات العامة على ركائز عملية مهمة لأداء مهامه، ومن أبرز تلك الركائز نذكر ما يأتي: العمل وفق جهود منظمة في البلديات. إنشاء العلاقات المشتركة بين البلدية والمجتمع المحلي. تقديم الآراء حول الرضا عن عمل البلديات. تشريع سياسات البلدية وتنظيم إجراءاتها. وكذلك الحرص على أن تكون السياسات والإجراءات والخدمات متوفرة للمجتمع المحلي "8" و "9".

وتتأثر سمعة البلديات من مدى فعاليتها في القيام بالمهام المنوط إليها، وجودة تقديمها للخدمات العامة للمواطنين، وهنا يجب التأكيد على إن ما تقدمه البلديات من خدمات لمتلقي الخدمة يكون متكاملًا مع ما يتم تقديمه من خدمات من قبل الجهات الحكومية والعامة الأخرى "10".

### تأثير العلاقات العامة على عمل البلديات

- تقوم العلاقات العامة على إنقاذ البلدية من مخاطر تشويه السمعة.
- بناء جسور التعاون مع المؤسسات المختلفة أو مع الجمهور.
- يؤثر العلاقات العامة على رضا متلقي الخدمة "11".
- تعمل العلاقات العامة في البلدية جنباً إلى جنب مع كافة المديرية المختلفة بحيث تدعم أهدافهم وتعززها وكذلك تساعد في تحقيقها من خلال ما تقوم به من جهود تلمع من صورة البلدية وتحسينها.

- من خلال العلاقات العامة في البلديات يتم بناء جسر تواصل بين البلدية والدوائر الحكومية والخاصة المختلفة بصورة أكثر احترافية، مما يساعد في خلق بيئة عمل صحية تظهر بصورة أكثر تماسكاً أمام الأطراف الأخرى وتساعد في زيادة الثقة بمدى قوة العلاقة بين تلك المؤسسات "12" و "13".

### نتائج الدراسة

تسعى الدراسة لإيجابه كما يلي:

نتائج السؤال الأول ينص على ما يلي: " ما أهمية العلاقات العامة في تعزيز سمعة بلدية كفرنجة الجديدة عند المجتمع المحلي؟

تتبع أهمية العلاقات العامة في البلديات من خلال ما يلي:

-تحسين سمعة البلدية وأقسامها: تتبع أهمية العلاقات العامة بحيث تجعل البلدية وخدماتها أكثر قبول عند المجتمع المحلي.

-القيام بالدور الإعلامي في البلديات: من خلال تنظيم البيانات الصحفية، والنشرات الإخبارية، والمقابلات، ونشر الأحداث بشكل مستمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها.

- نشر طلبات توظيف للبلديات بشكل دوري وإجراء واتخاذ قرارات التوظيف أو التعاقد.

- بناء العلاقة بين البلديات والمجتمع المحلي؛ حيث يمكن أن تؤثر نفسياً على قرارات شراء العملاء للمنتجات والخدمات، كما يمكن أن تخلق العلاقات العامة حاجة في ذهن العميل لشراء المنتج .

- توطيد العلاقة بين البلدية والمؤسسات الأخرى: يسعى موظفين العلاقات العامة جاهدين للوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء المحتملين سواء أفراد أو مؤسسات

- للعلاقات العامة أهمية في تسويق خدمات البلدية وانجازاتها.

-تسعى لقياس متلقي الخدمات البلدية من أجل إعطاء المجلس البلدي تصور واضح عن طبيعة الخدمات التي تقدمها البلدية.

-العلاقات العامة تزيد من مصداقية البلدية أمام المجتمع المحلي.

-تنمية الاستثمار والشراكة مع القطاع الخاص.

- التواصل مع المجتمع المحلي ضمن مناطق البلدية.

- تقوم العلاقات العامة بخط الدفاع الأول عن المؤسسة إذا وقعت في أي أزمة، حيث تقوم بالتعامل مع الوضع باحترافية تجعلها تحد من الآثار السلبية الناتجة عنها.

نتائج السؤال الثاني وينص على ما يلي: " ما المجالات التي تقدمها العلاقات العامة؟

إن أبرز مجالات العلاقات العامة في البلديات ما يلي:



- المسؤولية المجتمعية: هي المسؤولة عن خلق الاتصال بين البلدية والجمهور فيجب عليها أن تقوم بالحفاظ على قنوات الاتصال الحالية بينها وبين المواطنين وان تقوم بتحسينها بشكل مستمر بالتعاون مع الأقسام ذات العلاقة.
  - الإعلام: من خلال تعزيز دور إعلام البلديات في تعريف وتقديم الخدمات التي تقدمها البلديات.
  - التنمية المحلية: من خلال التواصل وترتيب لقاءات مع القطاع الخاص من أجل جلب الاستثمارات وتحقيق التنمية الشاملة.
  - تعزيز الخدمات: من خلال ضمان توفير خدمات البلدية بطريقة فاعلة وبسهولة ويسر، والتحول في الخدمات من الطرق التقليدية إلى الطرق الإلكترونية.
  - الشكاوي والمقترحات: وتكون من خلال تلقي الشكاوي والمقترحات والاستفسارات والعمل على حلها بشكل سريع، وأن يكون عملها على مدار الساعة.
  - التوعية: من خلال بث الوعي لدى المواطنين في المجالات التي تتعلق بالخدمات التي تقدمها البلدية وتوفير البيانات والمعلومات التي تمكن المواطنين من الحصول على تلك الخدمات بسهولة ويسر وتنظيم الاستفادة منه.
- نتائج السؤال الثالث وينص على ما يلي: " ما الأدوار التي يجب أن تقوم بها العلاقات العامة في بلدية كفرنجة الجديدة؟"**

- إن من أهم الأدوار التي يجب أن تقوم بها العلاقة العامة في بلدية كفرنجة ما يلي:
- تنفيذ البرامج التي تهدف إلى رضا المواطنين وبما ينسجم مع قرارات المجلس البلدي.
- الحرص على تقديم الأعمال التي تحظى باحترام وثقة المواطنين.
- تحقيق المزيد من الاتصال والتواصل من خلال استخدام كافة الوسائل الإعلامية.
- المشاركة في حل المشكلات التي تواجه البلدية .
- جمع وتصنيف المعلومات الخاصة بالبلدية وأنشطتها المختلفة وتزويد وسائل الإعلام بأخبارها وفق توجيهات الرئيس .
- إعداد النشرات التي تتناول الموضوعات التي تهتم المواطنين وتتعلق بالأنشطة والخدمات التي تقدمها البلدية.
- الإعداد للمحاضرات والندوات والحفلات الرسمية التي تقيمها البلدية وتنظيم الأنشطة الاجتماعية الأخرى للعاملين بها .
- المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المحلية والوطنية في بلدية كفرنجة الجديدة.
- قيادة الحملات بالشراكة مع مؤسسات المجتمع المحلي.
- الإشراف على الاحتفالات التي تعقد في مقر البلدية وخارجها.
- استقبال جميع ضيوف البلدية على المستوى المحلي والدولي.

- متابعة مشاريع وتنفيذها مع الجهات المانحة.
- الإشراف والمتابعة لمطبوعات ودعوات بلدية كفرنجة الجديدة في مناسباتها المختلفة.
- متابعة الأعمال مع المؤسسات الحكومية والغير حكومية فيما يخص أداء رسالة البلدية.
- القيام بكافة الإجراءات المطلوبة كتغطية نشاطات المجلس ولجانه والبلدية اعلامياً كل حسب وقته وموضوعه وصلته في كافة وسائل الإعلام عموماً وموقع البلدية الالكتروني خصوصاً.
- متابعة العلاقات مع الجمهور من خلال الاطلاع على صندوق الشكاوي وتقديمها للأقسام ذات الاختصاص حسب الموضوع والأهمية .
- متابعة المناسبات الوطنية والمحلية والقيام بالإجراءات والأعمال اللازمة اتجاهاً بهدف تكريس ثقافة المواطنة وتعزيز العلاقة بين المواطن والبلدية.
- إدارة السمعة الإلكترونية للبلديات من خلال مواقع الانترنت أو في شبكات التواصل الاجتماعي.

### التوصيات

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- ضرورة اهتمام البلدية بوسائل الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي، وان يتم استخدامها بالشكل الذي يُعزز سمعتها، وإتباع الدقة عند اختيار المحتوى قبل النشر فهي كسيف ذو حدين.
- يجب على بلدية كفرنجة الجديدة أن تقوم بتوظيف موظفي علاقات عامة من ذوي الاختصاص لأنهم سيكونون على مستوى عالي من المهنية والخبرة والعلم بأسس مجال العلاقات العامة.
- يجب على بلدية كفرنجة الجديد من خلال قسم العلاقات العامة العمل على إعداد دليل إجراءات خاصة بخدمات البلدية مع تحديد الوقت لكل معاملات، وتحديد الأوراق المطلوبة لإجراء المعاملات، لما له أهمية من تعزيز سمعة البلدية.
- يجب على بلدية كفرنجة الجديدة تفعيل دور مديرية العلاقات العامة فيها وتزويدها بكافة الاحتياجات البشرية والفنية.
- من المؤمل أن يستفيد من نتائج الدراسة البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية وبلدية كفرنجة بشكل خاص.
- على بلدية كفرنجة الجديدة دعم الأفكار الإبداعية التي تحقق التطور في دور العلاقات العامة في تعزيز سمعة البلدية، مما ينعكس على الخدمة المقدمة للمواطن.
- على الباحثين إجراء المزيد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث.

## المراجع

1. عمرو، ولاء.(2017). مراكز خدمات الجمهور في الهيئات المحلية في جنوب الضفة الغربية: التحديات وسبل تطويرها، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الخليل: فلسطين.
2. المعايطة، بكر. "2023". دور إدارة العلاقات العامة في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2"5"، مجلة إلكترونية.
3. العتوم، حمزة. "2023". دور مديرية الإعلام في تعزيز رضا المواطنين عن أداء البلدية: دراسة حالة بلدية جرش الكبرى، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2، 4: 258-272.
4. سرحان، عبدالكريم وعلان، طارق.(2021). فعالية دوائر العلاقات العامة في تعزيز سمعة الهيئات المحلية: بلدية طولكرم نموذجاً، مجلة جامعة القدس، 4(16)، 22-36.
5. هلسة، محمد وعبدالقادر، حسين (2015). قياس متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للدراسات الإنسانية، 35(2)، 223-256.
6. الجيوسي. محمد، جاد الله. جميلة.(2000). الادارة علم وتطبيق، الطبعة الاولى، دار المسيرة، عمان.
7. دراغمة، رافع (2005) دور العلاقات العامة في المؤسسات. ورقة عمل غير منشورة مقدمة في مؤتمر: العلاقات العامة في الوطن العربي في ظل العولمة: الواقع الحالي وآفاق المستقبل، جامعة الشارقة. الإمارات العربية
7. رشوان، حسين احمد (2004). العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع. ط4، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، مصر
8. الزاغة، سمر (2010). دور دوائر العلاقات العامة في استخدام وسائل الإعلام في التواصل مع الجماهير الداخلية: جامعة النجاح الوطنية مثالا. تقرير غير منشور، قسم العلاقات العامة، جامعة لاهاي.
9. هولندا زهري، محمد محفوظ (2004) العلاقات العامة: المشكلات والحلول. القاهرة: دار نهضة ، الشرق للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.
10. Bjørnå, H. (2016): Norwegian Municipalities and Reputation Building – Agents, Agendas, Coalitions and Outcomes.
11. العتيبي، راقى عفار الفرد (2003) دور العلاقات العامة في تحقيق اهدافها من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأمير نايف للعلوم المهنية، الرياض.السعودية.
12. صالح، عبدالمحي محمود، جلال الدين عبدالخالق، السيد رمضان (2000) العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية. دار المعرفة الجامعي، مصر.
13. العدوان، نضال.(2017). واقع تطبيق معايير الحوكمة لدى البلديات الأردنية من وجهة نظر موظفيها، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 16(15)، ص ص 421-463.