

**"أداء الخدمات المقدمة من بلدية الفحيص خلال جائحة كورونا
دراسة مقارنة لعامي 2019 و 2020"
أحمد ناجي أبو الزيت
بلدية الفحيص - الأردن**

ملخص البحث

تسعى هذه الدراسة لقياس مستوى تباين الخدمات المقدمة من بلدية الفحيص قبل جائحة كورونا 2019 وخلالها 2020، والبحث في العوامل والمؤثرات التي صاحبت هذا الاختلاف، للتوصل إلى أفضل الحلول التي ترفع من سوية الخدمات المقدمة في ظل الازمات والظروف الاستثنائية، كما يسعى البحث للتوصل إلى مؤشرات الجاهزية لدى البلدية لمواجهة كافة الظروف الاستثنائية والتي تحول دون تقديم الخدمات بالصورة التقليدية المعتادة والمتعارف عليها. وقد استند الباحث في دراسته إلى استخدام ثلاثة مناهج بحثية، وهي: المنهج المقارن والمنهج الوصفي والاحصائي، وذلك لما تقتضيه طبيعة الدراسة. وخلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها بأن الأثر الذي تركته جائحة كورونا على الخدمات المقدمة من البلدية لم يكن كبيراً. وأوصت الدراسة بضرورة اتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة بحيث تتجاوز الازمات مستقبلاً، خاصة التوجه نحو أتمتة الخدمات والتحول الإلكتروني بشكل سريع.

الكلمات المفتاحية: بلدية الفحيص، الخدمات، قياس، كورونا، مؤشرات.

Abstract

This study seeks to measure the level of variation in the services provided by Al Fuhays Municipality before and after **Covid19**, and to research the factors and influences that accompanied this difference, to reach the best solutions that raise the level of services provided in the light of crises and exceptional circumstances. This study also seeks to reach indicators of readiness in the municipality. To face all exceptional circumstances that prevent the provision of services in the traditional and customary manner.

The researcher based his study on the use of the comparative method and the descriptive and statistical method, as required by the nature of the study. The study concluded that the impact of the Corona pandemic on the services provided by the municipality was not significant. The study recommended the need to take appropriate measures to overcome future crises, such as moving towards automating services as much as possible.

Keywords: Al Fuhays Municipality, services, measurement, Covid19, indicators.

المقدمة

مما لا شك فيه أن المرفق العام بصورة عامة يهدف إلى تقديم مجموعة من الخدمات التي تتناسب وطبيعته، وتعتبر البلديات المحلية من ضمن أكثر المرافق العامة حيوية في هذا المجال، وقد حددت المادة 5/ من قانون البلديات رقم 41 لسنة 2015 وتعديلاته جميع الصلاحيات والخدمات التي تقدمها البلديات. هذا وتتباين مستويات الخدمة المقدمة باختلاف الظروف التي يعايشها المواطنون كالظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والصحية الاستثنائية، ومن الظروف التي اختبرناها مؤخراً ولا زالت تلقي بظلالها علينا جائحة كورونا او ما يعرف بـ Covid19، ونسعى من خلال هذه الدراسة لعمل مقارنة تظهر أداء بلدية الفحيص خلال الجائحة مقارنة بعامي 2019-2020، من خلال استعراض لمستويات الأداء في هذه السنوات، والوقوف على نوعها وطبيعتها بالإضافة إلى عددها، والبحث في الأثر الذي رتبته الجائحة، ويلزم في سبيل تحقيق النتائج المرجوة من وراء الدراسة تقسيم البحث إلى مبحثين، نعالج في الأول الخدمات المقدمة من بلدية الفحيص ما قبل وخلال وبعد جائحة كورونا، ونبحث في الثاني قياس الخدمات المقدمة خلال عامي 2019-2020.

مشكلة الدراسة:

تكمن المشكلة التي يعالجها البحث في القدرة على قياس الخدمات التي قدمتها بلدية الفحيص خلال جائحة كورونا وما قبلها، لدراسة العوامل التي ساهمت في استمرار تقديم الخدمات او تراجع الأداء خلال هذه الفترة.

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: يفترض الباحث أن الخدمات المقدمة من قبل البلدية تقدم بصورتها الاعتيادية وبصورة مستمرة خلال الظروف الاعتيادية.
- الفرضية الثانية: يفترض الباحث أن خدمات الجمهور المقدمة داخل مباني البلدية لم تتأثر كثيراً خلال فترة جائحة كورونا.
- الفرضية الثالثة: الخدمات الميدانية هي صاحبة الحصة الأعلى من التأثير خلال جائحة كورونا، وذلك بسبب ظروف الحظر الشامل خلال الفترة الأولى من انتشار الفيروس.
- الفرضية الرابعة: شهدت بلدية الفحيص تحسناً في تقديم الخدمات في منتصف العام 2020 والفترة التي تلتها، وذلك بسبب وضع آلية واضحة للتعامل مع الجائحة وإدارة المرحلة بصورة تضمن تقديم الخدمات، وفق خطوات واضحة ومحددة والعودة التدريجية للعمل.

أهداف الدراسة:

- التعرف على الخدمات المقدمة للجمهور في بلدية الفحيص.
- آلية تقديم الخدمات الميدانية والمكتبية في بلدية الفحيص.
- البحث في آثار جائحة كورونا على الخدمات المقدمة من قبل البلدية.
- دراسة العوامل التي ساهمت في استمرارية العمل خلال فترة الجائحة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في توضيح الأثر المترتب على الظروف الاستثنائية على العمل المؤسسي ومقدار تأثير قطاع الخدمات المقدمة من البلديات في ظل وجود هذه الظروف، بالإضافة إلى الوقوف على جاهزية بلدية الفحيص للتعامل معها، وتطوير الإمكانيات والأدوات المتاحة لضمان استمرار العمل بفاعلية وباضطراد.

حدود الدراسة:

- بالنسبة للحدود المكانية فتبحث الدراسة واقع الخدمات المقدمة في بلدية الفحيص. أما عن الحدود الزمانية فهي الفترة الواقعة ما قبل جائحة كورونا وخلالها وهي الأعوام 2019 و2020. أما الحدود البشرية فتتمثل في عينة مكونة من 150 مراجع لبلدية الفحيص خلال الفترة الممتدة ما بين 1 نيسان حتى 15 نيسان 2021.

مصطلحات الدراسة وتعريفها:

- **جائحة كورونا:** اسم كوفيد-19 هو الاسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية للفيروس المسبب لمرض الالتهاب الرئوي الحاد والمعروف باسم (كورونا) والذي أعلنته منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية.. يؤثر المرض على الناس بشكل مختلف، حيث تظهر معظم الحالات أعراضاً خفيفة، خاصة عند الأطفال والشباب. ومع ذلك، فإن بعض الحالات يمكن أن تظهر بشكل حاد وخطير، حيث يحتاج حوالي 20 ٪ من المصابين للرعاية الطبية في المستشفى (

<https://help.unhcr.org/iraq/coronavirus-covid-19-resources> تاريخ الدخول

(2021/4/11).

- **قياس الأداء:** يعرف قياس الأداء بأنه جزء من العملية الإدارية، تستخدم فيها مجموعة من المقاييس والمؤشرات الكمية والنوعية لتحديد مستوى كفاءة الأجهزة والمنظمات التابعة له من خلال استخدام الموارد المتاحة، وقياس درجة النجاح في تحقيق الأهداف المحددة سلفاً خلال فترة زمنية محددة، ومدى التحسن في مستوى جودة تقديم الخدمات، ومن ثم الكشف عن أوجه القصور إن وجدت والعمل على معالجتها في الحاضر، وتجنب تكرارها في المستقبل وذلك الوقوف على الجوانب الإيجابية في الأداء وتعظيم الاستفادة منها وبما يؤدي في النهاية إلى تطوير وتحسين أداء الجهاز الحكومي.(مخيم،2000).
- **الخدمات العمومية:** الخدمة العمومية هي مجموعة الأنشطة التي تؤديها الهيئات الحكومية والمؤسسات العمومية وذلك لتلبية وتوفير الحاجات الأساسية للمواطنين أو هي الرابطة بين

المؤسسات الحكومية والمواطن، بغية اشباع الرغبات والحاجات الضرورية لأفراد المجتمع وتحقيق المصلحة العامة.

- إدارة الازمات (Crisis Management): نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة. (Jonathan Bundy,2017)

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

الخدمات المقدمة من بلدية الفحيص ما قبل وبعد جائحة كورونا

تقدم بلدية الفحيص مجموعة من الخدمات لجمهور المتعاملين معها، ولقد حددت هذه الخدمات والصلاحيات في عدد من الأنظمة والقوانين التي تحكم عمل المجالس البلدية والتي سبق وان نظمتها وحددتها في قواعدها، ويلزم للوقوف عليها التطرق إلى المواد القانونية التي حددتها، وستتم مناقشة هذه المواد من خلال التطرق إلى الخدمات والصلاحيات التي تقدمها بلدية الفحيص على ضوء قانون البلديات، بالإضافة إلى الخدمات التي تم استحداثها خلال جائحة كورونا.

المهام والصلاحيات التي تقدمها بلدية الفحيص على ضوء قانون البلديات

حددت الصلاحيات والخدمات التي تمارسها المجالس البلدية من خلال عدد من المواد القانونية أبرزها المادة 5/أ من قانون البلديات حيث جاء فيها: مع مراعاة أحكام التشريعات النافذة، تناط بالمجلس ضمن حدود منطقة البلدية الوظائف والسلطات والصلاحيات التالية:

1. إقرار الميزانية العمومية والموازنة السنوية للبلدية وتصديقها من الوزير.
 2. إعداد الإستراتيجية والتنموية واعداد دليل احتياجات منطقة البلدية وألوياتها ورفعها للمجلس التنفيذي.
 3. اعداد البرامج ومتابعة تنفيذها لتحقيق التنمية المستدامة بمشاركة المجتمعات المحلية وادارة جميع الخدمات والمرافق والمشاريع المحلية المناطة بها من خلال موظفيه ومستخدميه او بالتشارك مع بلديات أخرى أو أي جهة أخرى ذات اختصاص او من خلال تأسيس شركات تملكها البلديات سواء لوحدها او بالتعاون مع القطاع الخاص ومن مؤسسات المجتمع المحلي شريطة موافقة الوزير المسبقة على ذلك.
 4. اقرار مشاريع تنموية وانشاؤها تعود بالنفع على سكان منطقة البلدية، ورفعها للمجلس التنفيذي".
- (قانون البلديات، 2015)**
- وتعد النقاط الأربعة سابقة الذكر من ضمن الاختصاصات والصلاحيات التي تتخذها البلدية تبعا لتوافر إجراءات معينة، وبآلية إدارية جرى العمل بها، ويمكن اتمامها من خلال العمل المكتبي من خلال الموظفين أصحاب الاختصاص في إقرارها وتنفيذها.
- وبالنسبة للفقرات الأخرى التي طرحت اختصاصات المجلس البلدي فقد اتخذت شكل الخدمات والتي اما ان تقدم بصورة مباشرة او غير مباشرة لجمهور المنفعين وهذه الخدمات كما وردت في فقرات المادة 5/أ هي:
5. تخطيط البلدية وفتح الشوارع وإلغاؤها وتعديلها وتعيين عرضها واستقامتها وتعبيدها وإنشاء ارضيتها وصيانتها وتنظيفها وإنارتها وتسميتها او ترقيمها وترقيم بناياتها وتجميلها وتشجيرها ومنع التجاوز عليها.
 6. مراقبة الأراضي المكشوفة وتكليف أصحابها بإقامة الأسوار حولها واتخاذ كافة الإجراءات لحماية الشوارع والطرق.
 7. التنسيق مع الجهات المعنية فيما يتعلق بتحديد مواقع المدارس ودور العبادة وصيانتها.
 8. التنسيق مع الجهات المعنية في إدارة توزيع المياه بين السكان وتنظيم توزيعها والعمل على منع تلوث الينابيع، والأقنية، والأحواض، والآبار.
 9. التنسيق مع الجهات المعنية في إدارة تزويد السكان بالكهرباء والغاز والمشاركة في تحديد مواقع محطات التحويل.
 10. التنسيق مع الجهات المعنية لإنشاء شبكات الصرف الصحي وانشاء دورات المياه وإدارتها ومراقبتها.
 11. إنشاء الأسواق العامة وتنظيمها وتعيين أنواع البضائع التي تباع في كل منها أو حظر بيعها خارجها.
 12. تنظيم الحرف والصناعات وتعيين أماكن خاصة لكل صنف منها ومراقبة المحلات والأعمال المقلقة للراحة أو المضرة بالصحة بالتنسيق مع الحاكم الإداري.

13. المساهمة في تطوير شبكات النقل العام ضمن حدود البلدية وفي إنشاء مواقف مركبات النقل وتعيينها وتنظيمها وتعيين مساراتها والمشاركة في تحديد مقدار تعرفتها عند الاقتضاء ضمن حدود البلدية مع مراعاة احكام القوانين الأخرى.
14. مخاطبة المجلس التنفيذي بالتقارير التي ترد اليه من المجالس المحلية حول اداء المرافق العامة ضمن حدود منطقتة.
15. إنشاء الساحات والحدائق والمنتزهات والحمامات والأماكن المخصصة للسباحة.
16. اتخاذ الاحتياطات لمنع الحرائق، بالتنسيق مع الحاكم الاداري.
17. اتخاذ الاحتياطات لمنع أضرار الفيضانات والسيول والثلوج والمساهمة في إغاثة منكوبي الحرائق والفيضانات والزلازل والكوارث الأخرى وجمع التبرعات لهم وتوزيعها عليهم، والمساهمة في انشاء الملاجئ العامة وتحديد أماكنها واتخاذ الاجراءات اللازمة للمحافظة على أرواح المواطنين بالتنسيق مع الجهات المختصة". (قانون البلديات، 2015)
- اما عن الاختصاص المتعلق ببذل البلدية لكافة إجراءات الحفاظ على الصحة العامة، فقد عالجته الفقرة 18 من المادة 5/أ حيث جاء فيها: " اتخاذ جميع الاحتياطات والاجراءات اللازمة للمحافظة على الصحة العامة ومنع تفشي الأوبئة بين الناس بالتنسيق مع الجهات المختصة ولها الحق في المساهمة في تنفيذ اعمال ومشاريع المستشفيات العامة والمراكز الصحية وغير ذلك من المنشآت الصحية". وتعد هذه الإجراءات من صميم عمل البلديات والذي تم تفعيلها بصورة كبيرة خلال جائحة كورونا.
- واستكمالاً لذكر الخدمات التي تقدمها البلدية بصورة مستمرة وعلى مدار العام فإن الخدمات والصلاحيات التي تقدمها البلدية وفقاً للمادة هي:
19. إنشاء المتاحف والمكتبات العامة والنوادي الثقافية والرياضية والاجتماعية والفنية.
20. إنشاء المسالخ وأسواق بيع الحيوانات والمواشي والطيور وفحص المعد للذبح منها واتخاذ الاحتياطات لمنع إصابتها بالأمراض.
21. تدوير النفايات ومعالجتها واتلافها وتحديد بدلاتها.
22. تعيين مواقع المقابر ومواصفاتها وإنشاؤها والمحافظة على حرمتها ونقل الموتى ودفنهم ووقف الدفن فيها بالتنسيق مع الجهات المختصة.
23. ترخيص اللوحات والاعلانات وتحديد بدلاتها.
24. اتخاذ القرارات اللازمة لهدم الأبنية المتداعية التي يخشى سقوطها واتخاذ القرارات اللازمة بخصوص الأبنية المضرة بالصحة العامة أو التي تنبعث منها روائح كريهة ومؤذية وذلك بعد ائذار أصحابها أو شاغليها أو المسؤول عنها.
25. مراقبة الأوزان والمكاييل في الاسواق العامة خارج الدكاكين والمستودعات.
26. إدارة أملاك البلدية وأموالها والإنفاق منها لتأدية المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتقه وإقامة الأبنية اللازمة فيها وتأجيرها ورهنها وبيعها والتبرع بها وشراء غيرها وفقاً لأحكام هذا القانون وقبول الهبات والوصايا والتبرعات شريطة موافقة مجلس الوزراء عليها إذا كانت من مصدر غير أردني.
27. استثمار أموال البلدية المنقولة وغير المنقولة وتحديد بدلات استثمارها وتوفير بيئة استثمارية من خلال ازالة أي عوائق أمام الاستثمار وتشجيع المنافسة في ممارسة الأنشطة الاقتصادية عن طريق تبسيط الاجراءات لتحقيق الاستغلال الأمثل للموارد.
28. المساهمة في رعاية المرافق السياحية والتراثية الواقعة ضمن منطقة البلدية، وكيفية ادارتها، واستغلالها، واستثمارها.
29. تنظيم المطاعم والمقاهي والنوادي والملاعب والمسارح ودور السينما والملاهي العامة وتحديد مواعيد فتحها واغلاقها.
30. التعاقد مع البلديات والجهات الأخرى والقيام بأي عمل آخر يتوجب عليه القيام به بمقتضى هذا القانون أو أي تشريع اخر". (قانون البلديات، 2015)

وجميع الخدمات آفة الذكر تقدم بصورة دائمة ومستمرة، ولكنها شهدت تأثراً من حيث الطلب عليها من قبل المنتفعين بها، خصوصاً تلك المتعلقة بعمل المطاعم والمقاهي وغيرها من المرافق التي شهدت اغلاقاً خلال فترة الحظر الشامل، وتعليق ممارسة بعض الأنشطة.

والسؤال الذي يطرحه نفسه هنا، هو "كيف تعاملت البلدية مع جائحة كورونا؟"

تعتمد البلدية كما تعرفنا في المطلب السابق منهجية واضحة في تقديم خدماتها، موزعة بصورة تضمن توفير الخدمات من حيث الكم والنوع والاحتياجات التي تفرضها الظروف التي تعاشها المنطقة، وخلال الفترة السابقة قامت البلدية باتخاذ عدد من الإجراءات لمواجهة جائحة كورونا، ومن هذه الإجراءات:

(التقرير السنوي لبلدية الفحيص، 2020):

1. حملات الرش والتعقيم :

قامت بلدية الفحيص بتنفيذ بحملات رش وتعقيم للطرق والشوارع والمحلات التجارية القائمة عليها، كونها تشهد حركة تسوق وتناول وتحميل مواد غذائية وسلع. ولأنها الأماكن الأكثر حاجة للتعقيم للأسباب المذكورة الواضحة للجميع، وقامت بحملات -دورية- رش وتعقيم للطرق الفرعية ومداخل البيوت، حيث قامت البلدية برش مناطق البلد القديمة والبساتين وأم عليا والعلالي والسقيرية وجميع المناطق التابعة لبلدية الفحيص وذلك بهدف العمل في إطار المعايير والإجراءات الوطنية والعالمية المطلوبة في كل بلدية لمكافحة انتشار فيروس كورونا ونشر الوعي لدى كافة أهالي بخطر المرض وبأهمية تعليمات الوقاية المعتمدة من المرجعيات الصحية. بالإضافة لرش وتعقيم المركبات الداخلة إلى مدينة الفحيص حيث قامت كوادر البلدية بتعقيم المركبات القادمة إلى الفحيص من تقاطع البكالوريا، وجسر أم النعاج، وماحص- كإجراء وقائي- وبهدف إجراء كل شيء ممكن لحماية أهالي المدينة وتقليل فرص نقل الفيروس. هذا وساهم رش المركبات العابرة / القادمة يومياً من خارج الفحيص - إضافة إلى التعقيم- بنشر الوعي الشخصي بخطر الوباء، وبأهمية الوقاية والنظافة العامة والشخصية، والالتزام بتعليمات عدم المخالطة والتعقيم التي تمثل بمجملها الأساس والجزء الأول والأهم لمكافحة فيروس كورونا ومنع انتشاره.

2. تكثيف الجولات والحملات الرقابية والتفتيشية الصحية على محلات التموين/ سوپر ماركت، محلات الخضار والفاواكه، الملاحم، الصيدليات، وأية مهنة يرخص لها العمل وخدمة المواطنين.

بموجب قرار امر الدفاع وحظر التجول، وذلك بالتنسيق اليومي والمباشر مع متصرفية لواء محاص والفحيص والأجهزة الأمنية ومديرية الصحة -لمراقبة تطبيق المعايير والإجراءات الصحية للوقاية من الفيروس وحماية صحة المتسوقين، ومكافحة نشر الفيروس. ويتضمن ذلك:

أ. الالتزام بمبدأ التباعد وعدم المخالطة social distancing أثناء عملية التسوق.

ب. متابعة التزام التجار بعملية تعقيم الموقع من الداخل وتعقيم الكاونترات وتعقيم سلال التسوق وقسم المحاسبة.

ج. متابعة التزام التجار وكافة العاملين بالنظافة العامة والوقاية الشخصية، ولبس الكمامات والكفوف الصحية أثناء خدمة الزبائن.

د. متابعة الالتزام بتوفير مطهرات/ معقمات وكفوف بلاستيكية على مدخل كل محل تجاري، خضروات، ملحمة، وإلزام الزبائن باستخدامها عند دخول المحل وقبل الشروع بالتسوق وأثناء معاينة أي سلعة بهدف الوقاية ومنع نقل أي ميكروب أو فيروس.

ه. الرقابة مع المتصرفية والجهات الامنية المختصة على الأسعار وعدم الاحتكار والاستغلال.

و. ضبط المخالفين وإغلاق محلاتهم وتحويلهم إلى الجهات المختصة حسب القانون.

3. بادرت البلدية بإطلاق برنامج توفير الأدوية للمرضى المنتفعين على برنامج التأمين الصحي

تم إطلاق برنامج توفير الأدوية للمرضى المنتفعين على برنامج التأمين الصحي بالتنسيق مع المركز الصحي الشامل في الفحيص من خلال الإجراءات التالية:

أ. استقبال طلبات المواطنين هاتفياً على هواتف الطوارئ المُعلن عنها على صفحة البلدية والحصول على بياناتهم وجدولتها للمتابعة حسب الأصول من قبل الفريق المُكلف.

ب. استلام وثائق المريض المُتمثلة ببطاقة التأمين، الوصفة الطبية الشهرية، الهوية الشخصية، رسوم الدواء الخاصة بالمركز الصحي وحفظها بمغلف خاص بكل مريض مُنتفع.

د. تسليم الكشوفات والوثائق الخاصة بكل مريض وفق الكشوفات المُعدة إلى المركز الصحي الشامل للإجراء الإداري اللازم، وتحضير الأدوية مع وثائق المنتفع في مغلف خاص حسب الكشوفات المقدمة إلى المركز الصحي.

ه. استلام الأدوية في مغلفات خاصة حسب الكشوفات، وتسليمها من قبل كادر البلدية المُكلف لكل مريض مُنتفع في اليوم التالي مباشرة.

4. برنامج الطرود الخيرية / مساعدة الأسر المحتاجة

وذلك بإشراف مباشر من أعضاء في المجلس البلدي، وبالتنسيق مع الكنائس والمؤسسات الخيرية المحلية ومكتب التنمية الاجتماعية في الفحيص، وذلك من خلال: تبرعات أهل الخير العينية والنقدية بالتنسيق مع موردي المواد الغذائية (محلات سوبر ماركت). حيث لا تقوم البلدية باستلام أي مبالغ نقدية. طرود تبرعات مؤسسات الإغاثة الوطنية.

أ. قامت البلدية باستلام طرود التبرعات بأنواعها (بما فيها الطرود الجاهزة من المصدر).

ب. قامت البلدية بتوريد المواد الغذائية و/أو الطرود المقدمة بدعم من متبرعين من أهالي الفحيص وغيرهم، وترتيبها وفق معايير وعناصر موحدة في أوعية كرتون خاصة.

ج. قامت تقوم البلدية بإعداد كشوفات المنتفعين من الأسر المحتاجة بالتنسيق مع الجهات المشار إليها وبعد التحقق من توفر المعايير المطلوبة.

د. قامت البلدية بمركباتها الرسمية بتوريد طرود الخير مباشرة إلى منزل المنتفع بإشراف مباشر من عضو مجلس بلدي مُكلف.

ه. هذا البرنامج يعتبر أساسيا في هذه المرحلة بسبب تعطل أعداد كبيرة من أبواب الأسر عن العمل واستنزاف مواردهم المالية، وبالتالي ضرورة مساعدتهم على تجاوز محتهم وتوفير المستلزمات الغذائية لأطفالهم وأسرهم.

5. برنامج الطوارئ والحالات الخاصة:

أ. قامت البلدية بدعم المؤسسات الإنسانية العاملة في الفحيص (رعاية المسنين) من خلال توفير احتياجاتها من المعقمات ومستلزمات الوقاية والدعم اللوجستي عند الطلب.

ب. قامت البلدية من خلال مركباتها الرسمية المرخصة بالتعامل مع أي حالة استثنائية خاصة / فردية تستوجب مساعدة البلدية.

ج. قامت فرق البلدية بالتعامل مع أي حالة طارئة بالتنسيق مع الأجهزة المختصة / المتصرفية / المركز الأمني / الدفاع المدني.

علما أن البلدية عملت خلال فترة الطوارئ بكوادر محدودة بسبب شروط ومُحددات تعليمات أمر الدفاع وحظر التجول. حيث إن غالبية العمال والموظفين غير مُصرح لهم بالتنقل والعمل لغايات الوقاية الصحة والسلامة العامة. وأن كافة مشاريعها وخدماتها المقدمة إلى المواطنين مُعلقة خلال هذه المرحلة. وطلبت البلدية من كافة المواطنين التعاون مع كوادر البلدية الذين يعملون يوميا من الساعة السادسة صباحا وحتى الساعة العاشرة ليلا (6 صباحا - 10 ليلاً)، وذلك بالالتزام بالتعليمات الصادرة عن البلدية بما يخص النظافة العامة وآلية طرح وجمع النفايات، والوقاية الشخصية لكل فرد عزيز منكم، وذلك لتوفير أفضل وقاية وخدمة ممكنة. هدفها وعنوانها الأساسي والأول الوقاية ومكافحة انتشار الوباء في مدينتنا الفحيص والوطن، وحماية صحتكم وصحة أطفالكم وأبنائكم وأحبائكم بشتى الوسائل والإمكانات المتاحة.

الدراسات السابقة

ترتبت على جائحة كورونا العديد من الآثار السلبية التي طالت أغلب جوانب الحياة اليومية، وتعنتها إلى المجالات السياسية والاقتصادية، وحتى الثقافية. وبطبيعة الحال فهذه الظروف كانت استثنائية لم يشهدها العالم من قبل، فلم تكن أغلب الدول على أهبة الاستعداد ولم تحضر نفسها بالشكل الصحيح والسليم، وكانت بمثابة التجربة الأولى، بل أن العديد من الدول في بادئ الامر وقفت مكتوفة الأيدي لا حول لها ولا قوة، مما تسبب في وقوع العديد من الخسائر سواء المالية منها أو البشرية.

ومن هنا جاءت الحاجة الملحة لإيجاد الحلول والتدابير للخروج من هذه الحالة التي تعترى المجتمع الدولي بأكمله، مما دفع بالعديد من الباحثين والمهتمين في هذا المجال إلى تناول هذه الازمة بالدراسة والتحليل، ولا سيما البحث في الآثار المتوقعة المترتبة على هذه الجائحة على كافة الاصعدة، وفيما يلي نستعرض أبرز وأهم تلك الدراسات والتي تتقارب مع موضوع دراستنا.

هدفت دراسة (زيادي، وليد، وبن جروة حكيم، 2020) بعنوان "تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل وباء كورونا المستجد (كوفيد19) حالة بريد الجزائر - وحدة ورقلة" إلى محاولة تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل تفشي فيروس كورونا، وقامت الدراسة على فرضية مفادها أن تقريب الخدمات العمومية من المواطنين له دور فعال في الحد من تفشي وانتشار فيروس كورونا المستجد(كوفيد19)، وقد تم ربط الدراسة بخدمات بريد الجزائر-وحدة ورقلة- من خلال مراجعة التدابير المتخذة تجاه المواطنين خلال الفترة ما بين 17 و 22 أبريل من عام 2020، ومن أجل التقييم تم إجراء مقابلة مع مسؤولي بريد الجزائر بوحدة ورقلة، ليتم الخروج بنتيجة مفادها أن الخدمات العمومية المقدمة من قبلهم تتسم بالجدية والصرامة، لاسيما وأن تحرص على ضمان سلامة مواطنيها مع انتشار هذا الوباء. وخلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن الخدمة العمومية التي تقدمها الوحدة تتسم بالجدية والصرامة وذلك حرصاً على ضمان سلامة المواطنين مع انتشار الوباء، وأوصت الدراسة إلى ضرورة وضع خطط احترازية استشرافية مدروسة لمواجهة الظروف الطارئة مستقبلاً، بالإضافة إلى التوجه نحو الخدمات الإلكترونية.

وفي دراسة تحت عنوان "دراسة تحليلية للآثار الاقتصادية والسياسية في ظل جائحة كورونا (كوفيد19) بالجزائر" (بجباري، هالة، جداي، سليم، 2020) هدفت الدراسة إلى تحديد الآثار الاقتصادية والسياسية المترتبة عن جائحة كورونا لمستجد(كوفيد19) بالجزائر، مع تحديد أهم التدابير والإجراءات المتخذة. وتمثلت إشكالية الدراسة في مساهمة الجزائر كدولة وسلطة لها محددات سياسية واقتصادية في إنعاش وتنشيط الاقتصاد الريعي وفرض الاستقرار السياسي والاجتماعي داخل حدودها، وضمان السير الحسن للمجريات الحياتية في ظل انتشار الجائحة المستجدة، باعتماد المنهج الوصفي التحليلي في وصف الدراسة وتحليلها و قد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات كانت كالتالي - :على الدولة دعم قطاع الطاقات المتجددة، لإنعاش الاقتصاديات داخل حيز الدولة. إعادة هيكلة السياسات العامة، وإعطاء الأولويات للقطاعات المنتجة.

وفي دراسة اعدتها (مركز الابحاث الاحصائية والاقتصادية والاجتماعية للدول الاسلامية (سيسرك) 2020) تحت عنوان "الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كورونا (كوفيد-19) في الدول الاعضاء في منظمة التعاون الاسلامي، الآفاق و التحديات" حاولت الدراسة دراسة وتقييم آثار جائحة كوفيد-19 على اقتصادات الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي ومجتمعاتها لاستيعاب خطورة الأزمة وتحديد انجع الإجراءات المناسبة لتحسين الوضع الاجتماعي والاقتصادي، كما ركزت الدراسة أيضاً على تداعيات هذا الوباء على الإنتاج والنمو، وسلطت الدراسة على أهم التدابير التي اتخذتها الدول الأعضاء لمواجهة الآثار السلبية لهذه الجائحة. وأوصت الدراسة بضرورة اتخاذ تدابير السياسة العامة على المستوى الوطني ومستوى التعاون فيما بين بلدان منظمة التعاون الإسلامي للتقليل من التداعيات الاجتماعية والاقتصادية لهذه الجائحة وتسريع وتيرة الانتعاش الاقتصادي.

وفي (تقرير بلدي مسقط في مواجهة جائحة كورونا (كوفيد19)2020)، تم توثيق خطط العمل واستراتيجيات بلدية مسقط لمواجهة أزمة جائحة فيروس كورونا (كوفيد19)، إضافة إلى عرض لبعض الخدمات التي تقدمها البلدية في تدعيم خطوط الدفاع الأولى، علاوة على الإجراءات الاحترازية المتبعة في

وحداتها لضمان استمرارية خدماتها في ظل هذه الظروف دون التأثير على مستوى الخدمات البلدية المقدمة، ناهيك عن عدم تراجع المستوى الصحي للمجتمع.

وفي دراسة (حول كمال، وآخرون، 2020) بعنوان " الأثار المالية لجائحة فيروس كورونا 2020 على الإيرادات المالية للجماعات المحلية في الجزائر- دراسة حالة مالية بلدية تلمسان"، هدفت الدراسة إلى دراسة وتحليل الأثار المالية لجائحة فيروس كورونا 2020 على الإيرادات المالية للجماعات المحلية في الجزائر- دراسة حالة مالية بلدية تلمسان-، وذلك من خلال تحليل ومقارنة منتجات العوائد المالية للبلدية عبر مجموعة من الفترات الزمنية قبل الجائحة وخلالها، و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال التعرض لمختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بميزانية البلدية وتحليل أهم حساباتها المالية والمحاسبية. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها التراجع الحاد في الموارد المالية للبلدية خلال فترة الجائحة مع استقرار في المستوى العام لنفقاتها، وهو ما يخل بمبدأ وجوب تحقيق التوازن المالي، مما يستوجب على البلدية ضرورة اتخاذ حزمة من الاجراءات والتدابير العاجلة خلال نفس السنة لامتناس الصدمة المالية للجائحة. ومن النتائج المهمة التي خرجت بها الدراسة هي محدودية كفاءة الجماعات المحلية من حيث التسيير والبحث عن بدائل في خلق الثروة، مما جعل من وظيفتها خلال فترة أزمة الوباء تقتصر على تعقيم بعض الاحياء الرئيسية للبلدية وإلقاء باقي المهام على عاتق الدولة.

التعقيب على الدراسات السابقة

تتوافق الدراسة التي بين أيدينا مع الدراسات التي سبقتها في كونها تبحث في الأثار المحتملة والمترتبة عن الجائحة، ونجد تقارب في الموضوع الرئيسي للدراسة مع الدراسة التي اعدتها بلدية مسقط في سلطنة عمان، وكذلك الدراسة التي قدمها حول حول الجماعات المحلية في الجزائر والتي تناول فيها كحالة دراسة ببلدية تلمسان. لكن الدراسة الاخيرة ركزت على الحالة المالية للبلدية واحتمالية تأثرها بالجائحة.

وركزت جميع الدراسات السابقة على ضرورة وضع خطط مستقبلية من شأنها أن تساعد في التخفيف من حدة أي ازمات أو ظروف طارئة مستقبلية، مستفيدين من التجربة التي مر بها العالم أجمع، وذلك بغية التخفيف من حدة الأثار السلبية التي قد تترتب على هذه الحالات الطارئة.

وتنفرد هذه الدراسة في كونها جمعت ما بين الجانبين الوصفي والاحصائي، فقد قام الباحث باستخدام المنهج التحليلي المقارن في استعراضه للأثار التي تترتب على جائحة كورونا- بلدية الفحيص كحالة دراسة- من حيث الخدمات التي تقدمها البلدية والبحث في وجود فروقات في هذا الجانب مقارنة ما قبل الجائحة وما بعدها. واستكمالاً للبحث في هذه الأثار استخدم الباحث المنهج الاحصائي بغية التأكد من وجود تغير أو أثر للجائحة، وذلك من خلال استبانة أعدها الباحث خصيصاً لهذه الغاية وكانت موجهة للمراجعين للبلدية.

ومن المتوقع أن تثري هذه الدراسة وتساعد المؤسسات في التعامل مع الازمات مستقبلاً من خلال الاستفادة من تجربة بلدية الفحيص في هذا المجال. حيث انه بعد استعراض الدراسات السابقة لوحظ بأن جميع الدراسات ركزت بشكل كبير على الجانب النظري أكثر من الجانب العملي.

منهجية الدراسة:

تتبع الدراسة المنهج التحليلي المقارن من خلال طرح العوامل والظروف التي اختبرتها البلدية قبل جائحة كورونا ومقارنتها بتلك التي عايشتها خلال فترة الجائحة للوقوف على اهم الاختلافات والتباين ما بين الفترتين ومعرفة مقدار تأثيرها على واقع الخدمات المقدمة من حيث الكم والنوع.

أداة الدراسة:

التقارير السنوية تتضمن سنتي 2019 و2020. كما ولجأ الباحث من أجل استكمال بحثه إلى تطوير أداة احصائية تتمثل باستبيان محكم. تم من خلاله جمع البيانات ومن ثم تحليلها احصائياً باستخدام حزمة العلوم الاجتماعية SPSS.

المبحث الأول

قياس الخدمات المقدمة من بلدية الفحيص خلال عامي 2019-2020

تسعى بلدية الفحيص بصورة دائمة إلى تقديم الخدمات لجمهور المتعاملين معها، وذلك من خلال موظفيها واستقبالهم في مبنى البلدية وتقديم مختلف أنواع الخدمات الميدانية والمكتبية، لكن الظروف التي واجهتها خلال الجائحة جعلت من أمر تقديم الخدمة بالطرق المعتادة أمر متعذرا لذلك تم اللجوء إلى عدد من الآليات المختلفة لتوفير الخدمات بما يتناسب مع الوضع الراهن، بصورة تضمن استمرار تقديمها وعدم انقطاعها، ونسعى من خلال هذا المبحث للوقوف على أبرز المتغيرات التي طرأت على عمل البلدية والمقارنة بين عمل البلدية ما قبل الجائحة وخلالها، من خلال المطلبين التاليين بحيث نعالج في الأول: مدى تأثير أوامر الدفاع على عمل البلدية، وندرس في الثاني: مقارنة الخدمات المقدمة من بلدية الفحيص ما قبل جائحة كورونا وما بعدها.

المطلب الأول

مدى تأثير أوامر الدفاع على عمل بلدية الفحيص خلال جائحة كورونا

أصدرت عددا من أوامر الدفاع خلال جائحة كورونا بهدف تنظيم العمل في القطاع العام وذلك لغايات ضمان استمرار تقديم الخدمات من المؤسسات العامة مع تحقيق مبادئ السلامة وضمانها، وقد تم وضع هذه الأوامر بصورة مدروسة تراعي زمان ومكان تقديم الخدمة بالإضافة إلى عدد الأشخاص القائمين عليها، وسنناقش خلال هذا المطلب مجموعة أوامر الدفاع التي أثرت على عمل بلدية الفحيص خلال الجائحة من خلال المحاور الآتية:

أولاً: أوامر الدفاع المتمثلة بفرض الحظر الشامل:

استناداً لأحكام امر الدفاع رقم 2 لسنة 2020 تم حظر تنقل الأشخاص وتجوالهم في جميع مناطق المملكة ابتداء من 2020/3/21، وبناء على هذا الامر تم تعطيل العمل في جميع المرافق العامة، بما فيها البلديات، ولذا فإنه وخلال هذه الفترة لم تقم البلدية بتقديم أي خدمات مكتبية مباشرة للأفراد ذلك ان متلقي الخدمات في حالة من حظر التجول، الامر الذي يتعذر معه قدومهم لاستفادة من هذا النوع من الخدمات. ومع استمرار حالة الحظر بموجب بلاغات امر الدفاع 5.3.2 والمستندات إلى امر الدفاع 2 فقد امتدت حالة الحظر إلى تاريخ 2020/5/31 لتباشر بلدية الفحيص بعدها العودة إلى تقديم خدماتها كالمعتاد. (الجريدة الرسمية، آذار 2020)

وحرى بالذكر ان البلدية لم تقم بالانقطاع التام عن عملها خلال هذه الفترة، بل قدمت مجموعة من الخدمات المتناسبة مع طبيعة الجائحة والتي كانت تتطلبها الظروف القائمة في تلك الفترة وهو أمر سننتطرق اليه عند الحديث عن نوعية الخدمات المقدمة خلال جائحة كورونا.

ثانياً: أوامر الدفاع المتمثلة بتقليص عدد الموظفين:

لم تعد حياة القطاع العام إلى طبيعتها بصورة كاملة، اذ كانت الخطة العودة التدريجية إلى مؤسسات القطاع العام وذلك لتحقيق قواعد الصحة والسلامة العامة وضمان عدم انتشار الفيروس، فقد صدر دليل إرشادي للدوائر الحكومية لوضع خارطة طريق للعودة للعمل بعد جائحة كورونا والذي تضمن عدد من الإجراءات والاستثناءات المتعلقة باستثناء بعض الفئات من الموظفين من العودة إلى العمل وكان عدد الذين انطبقت عليهم ظروف الاستثناء أربعة من الموظفين و نسبة مقدمين الخدمات للجمهور منهم 50%، وتم ايكال مهام الموظفين المستثنيين لموظفين آخرين لضمان عدم تأثر مستوى الخدمات في هذه الفترة.

للتوالي بعدها التعاميم الصادرة من وزارة الإدارة المحلية المستندة للكتب والبلاغات الصادرة من رئاسة الوزراء بخصوص الإجراءات الوقائية والاحترازية الهادفة لمنع انتشار وباء كورونا وحرصاً على المحافظة على الصحة والسلامة العامة لتخفيض نسب دوام الموظفين والعاملين في البلديات بنسبة 30- 50 %، الامر الذي يجعل تقديم الخدمات بالصورة والالية السابقة على جائحة كورونا امراً مستحيلاً. (الجريدة الرسمية، نيسان 2021)

ثالثاً: أوامر الدفاع المتعلقة بإغلاق المنشآت في حال تواجد حالات إصابة داخل المنشأة:

يعتبر إجراء إغلاق المنشأة من الإجراءات والتدابير الاحترازية التي تتبعها المنشأة العامة بعد تسجيل إصابات بفيروس كورونا، وذلك لغايات تعقيمها ومنع انتشار الفيروس بين الموظفين وجمهور المتعاملين مع المؤسسة العامة، وخلال هذه الفترة تضطر المنشأة إلى تعليق دوام موظفيها الامر الذي يستتبع تعليق تقديم

الخدمة المقدمة من خلالها أيضا، ولقد تم اتخاذ هذا الاجراء في بلدية الفحيص (4 مرات) ولا تعتبر هذه الحالات كثيرة وكافية لتأسيس فكرة تعطيل عمل المنشأة بصورة جسيمة ذلك انه ظرف استثنائي يمتد ليوم أو اثنين لتعاود مزاوله عملها مرة ثانية.

المطلب الثاني

مقارنة الخدمات المقدمة من بلدية الفحيص ما قبل جائحة كورونا وما بعدها

في هذا المطلب سنقارن عدد الخدمات المقدمة من قبل البلدية في مختلف الأقسام بين الفترتين (2019-2020).

1- **قسم الديوان:** يقوم الديوان بإعداد خطط وبرامج العمل اللازمة لتنفيذ مهام القسم، والاشرف على حسن تنفيذها وادارة وتنظيم المراسلات والوثائق الصادرة والواردة من والى المؤسسة. حيث يعنى باستقبال المعاملات والاستدعاءات والشكاوى المقدمة من عملاء البلدية والمواطنين. كما يقوم بتوريد وتصدير المعاملات والمخاطبات الرسمية.

وقد بلغ حجم الوارد من المعاملات لعام 2019 (3920) ألف بمتوسط شهري 326.7 وارد. في حين بلغ حجم الصادر (1768) ألف بمتوسط شهري 147.3 وارد. أما في العام (2020) وقد بلغ حجم الوارد من المعاملات (3146) ألف بمتوسط شهري 262.2 وارد. في حين بلغ حجم الصادر (1539) ألف بمتوسط شهري 128.3 وارد. (التقرير السنوي لبلدية الفحيص، 2020)

2- **قسم الابنية والتنظيم:** من خلال الجدول (1) يلاحظ بأن عدد رخص الابنية الصادرة في العام 2019 بلغت (122) رخصة مقارنة بالعام 2020 (97)، وبالتالي يلاحظ بأن هناك انخفاض ملحوظ في عدد الرخص الممنوحة لهذه الغايات، فانخفضت بمقدار 25 رخصة أي ما يقارب الخمس. (التقرير السنوي لبلدية الفحيص، 2020)

العام	تجاري	سكني	مباني عامة	المجموع
2019	13	109	-	122
2020	13	83	1	97

الجدول (1) مقارنة بعدد رخص البناء الممنوحة 2019 و2020.

3- **قسم رخص المهن:** والتمتعن بالجدول (2) يلاحظ بأنه لم تؤثر جائحة كورونا بشكل كبير على عدد الرخص المهنية الممنوحة، فاذا ما عقدنا مقارنة بين عامي (2019) و(2020) نلاحظ بأن الفرق طفيف بواقع 17 رخصة مهنية، حيث بلغت في العام (2019) 810 رخصة مهنية سواء تجديد أو منح رخص جديدة. في حين أنه في العام (2020) بلغت في مجملها 793 رخصة. (التقرير السنوي لبلدية الفحيص، 2020)

العام	تجديد	جديدة	المجموع الكلي
2019	704	106	810
2020	696	97	793

الجدول (2) مقارنة عدد رخص المهن الممنوحة 2019 و2020.

4- **الاجتماعات والجلسات:** اما فيما يتعلق بالجلسات المنعقدة في المجلس البلدي، هي الاخرى شهدت انخفاض طفيف، حيث انخفض عدد الجلسات بمقدار 16 جلسة، حيث بلغ عدد الجلسات في عام 2019 (59) جلسة مقارنة بـ (43) جلسة في العام 2020. وانخفضت أيضا عدد جلسات لجنة شؤون الموظفين إلى النصف، حيث بلغت في العام 2019 (20) جلسة لتتعد (10) جلسات في العام 2020. (التقرير السنوي لبلدية الفحيص، 2020).

المبحث الثاني

الخدمات المقدمة من قبل البلدية أثناء الجائحة مقارنة بما قبلها من وجهة نظر المراجعين

شملت عينة الدراسة 150 مراجع لبلدية الفحيص، تم اختيار العينة بطريقة عشوائية من خلال ارسال رسائل نصية تحتوي على رابط المشاركة في الاستبانة، تم استرجاع 125 استبانة، وتمت عملية جمع البيانات في الفترة الواقعة ما بين 1 نيسان حتى 15 نيسان 2021.

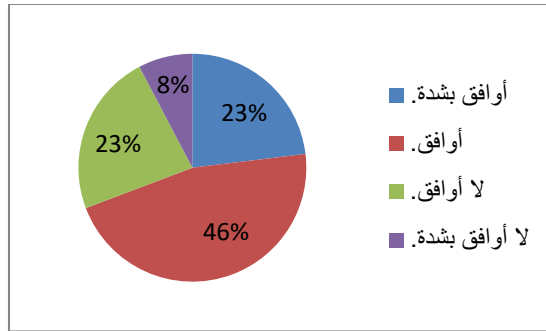
تكونت الاستبانة من 18 فقرة، بحيث تم تقسيم الاستبانة إلى أربعة محاور رئيسية، يغطي كلا منها جانب معين، فتناول المحور الاول (الموظف) واشتمل هذا المحور على 5 أسئلة. أما المحور الثاني تناول (تقييم الخدمة المقدمة من البلدية أثناء جائحة كورونا) واشتمل على 9 أسئلة. بينما تناول المحور الثالث (جاهزية مباني البلدية لاستقبال المراجعين والزوار، وتم معالجة هذا المحور من خلال طرح 4 تساؤلات. وبخصوص المحور الرابع والآخر فخصص لجمع البيانات الديمغرافية بغية البحث عن أية فروقات ذات دلالة احصائية وإن كان يترتب عليها أثر على معطيات الدراسة.

وفي النهاية خلصت الدراسة الاستطلاعية إلى عدة نتائج ذات علاقة بموضوع الدراسة، وكان من أبرزها:

المعيار الاول: الموظف

تناول المحور تقييم المراجعين لأداء الموظفين لمهامهم، من حيث إذا ما لاحظ المراجعين أية فروقات او اختلافات مقارنة ما قبل او بعد الجائحة. وتم معالجة هذا المحور عبر طرح 5 تساؤلات، تتمحور جميعها حول أداء الموظف من حيث كفاية الكوار الموجودة وكفاءتها.

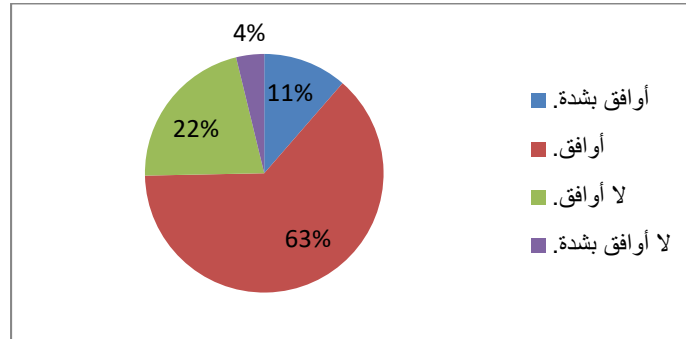
1- **عدد الموظفين (الكوادر العاملة):** من خلال البيانات التي تم جمعها كما يتضح في الشكل 1 فإن ما نسبته أكثر من ثلثي المستجيبين (69%) يرون بأن الكادر العامل في البلدية كافٍ لتقديم الخدمة، وبالتالي فإن أمر الدفاع القاضي بتخفيض اعداد العاملين داخل المنشأة لم يؤثر بشكل كبير على عمل المنشأة.



الشكل 1 عدد الموظفين المتواجدين في البلدية كافٍ لتقديم الخدمة.

2- كفاءة الموظف وتعامله مع المراجعين:

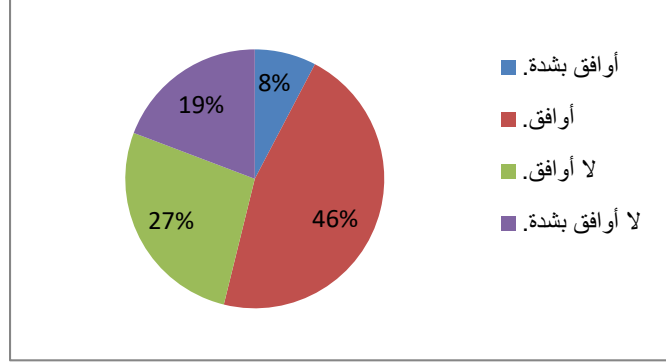
بناء على الفرضية التي مفادها "بأنه كلما قل عدد الموظفين الموكول لهم القيام بالأعمال داخل المنشأة كلما زاد ضغط العمل عليهم، وهذا من شأنه أن يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للمراجعين". فإنه كان من الحري البحث عن صحة هذا الافتراض وعن الأثر المترتب عن هذا الاجراء. وبناء عليه؛ يتضح بأن ما يقارب ثلاثة ارباع المستجيبين (74%) يرون بأن الموظف الذي قدم لهم الخدمة ذو كفاءة ومهارة عالية، وتعامل مع المراجعين بحرفية عالية ولباقة.



الشكل 2 كفاءة الموظف وتعامله مع المراجعين

3- الشعور في اختلاف جودة الخدمة المقدمة.

وكتأكيد على ادا ما شعر المراجعين بأي أثر للجائحة على الخدمات المقدمة لهم، فإنه تم تخصيص فقرة " لم أشعر بفرق كبير في الخدمة مقارنة بما كانت عليه قبل الجائحة". يتضح من خلال الشكل بأن أكثر من نصف المستجيبين (54) لم يلاحظوا أي فرق في الخدمة المقدمة لهم مقارنة بما قبل الجائحة، وهذا ما يعزز فكرة أن اداء الموظفين لم يتأثر بصورة كبيرة بالإجراءات الحكومية.



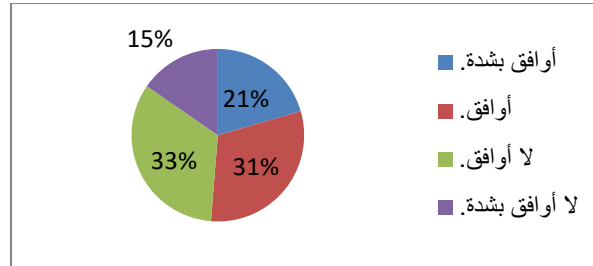
الشكل 3 الفرق في الخدمة بعد كورونا

المعيار الثاني: الخدمات المقدمة

بعد أن بحثنا بالأثر الذي تركته الجائحة على الكوادر العاملة في البلدية، فكان حري بنا البحث أيضا عن أثر الجائحة على الخدمات المقدمة وجودتها، بالإضافة لقياس آراء المراجعين حول رضاهم عن الاجراءات الروتينية المتبعة في الدوائر الرسمية، هل ساهمت الظروف المصاحبة للجائحة في التقليل من هذه الاجراءات.

1- الاجراءات المتبعة في تقديم الخدمات:

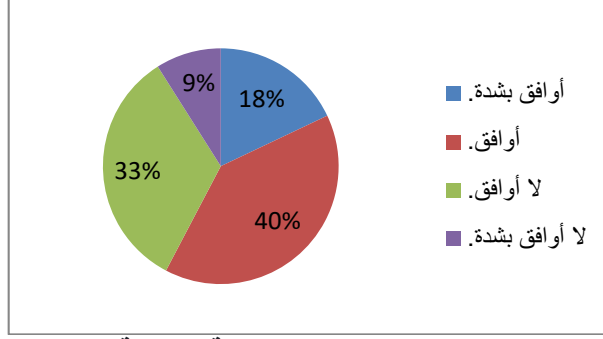
فرضت جائحة كورونا وتداعياتها اتباع العديد من الإجراءات الاحترازية، والتي من شأنها التخفيف من آثار جائحة كورونا على كافة القطاعات. ولذلك فلجأت الحكومة إلى فرض أوامر دفاع تعزز من هذه الإجراءات، والتي من أبرزها تقليل عدد العاملين في المنشأة، إضافة إلى الاستغناء عن المعاملات الورقية والاستعاضة عنها بالإلكترونية. وجد بأن 52% من المستجيبين راضين عن الإجراءات المتبعة في تقديم الخدمة.



الشكل 4 الاجراءات المتبعة في تقديم الخدمات

2- الخدمات الميدانية وتأثرها بالجائحة:

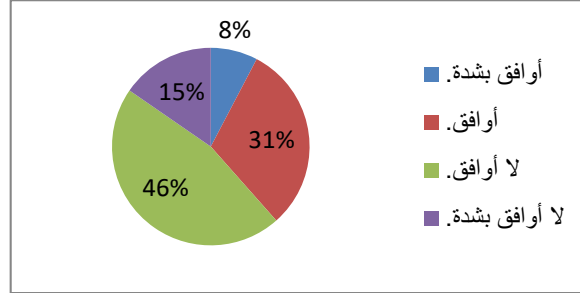
ونتيجة حتمية، فقد تتأثر بعض الخدمات التي تقدمها المؤسسات، وخصوصا تلك الخدمات التي تقدم بالميدان، مثل: جمع المخلفات والقمامة، وحملات الرش و ابادة الحشرات والقوارض، إضافة إلى مشاريع البنى التحتية. وعند سؤال المستجيبين عن مدى رضاهم عن مستوى الخدمات الميدانية المقدمة لهم، وعن تأثير الجائحة على هذه الخدمات، وجد بأن 58% من المستجيبين راضين عن هذه الخدمة.



الشكل 5 الخدمات الميدانية المقدمة

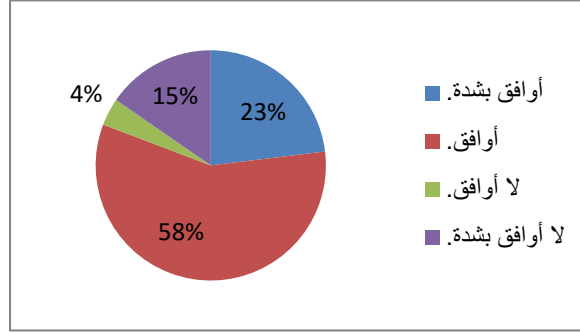
3- عملية اصدار الرخص

سألنا المراجعين عن إذا لاحظوا أي تغيير في الإجراءات الخاصة بإصدار رخص البناء والمهن وجد بأن 39% فقط يرون بأن اجراءات اصدار رخص البناء والمهن في ظل جائحة كورونا تتم بسرعة ووفق طرق جديدة. اي ان 61% لم يكن لديهم رضا عن هذه الإجراءات، وهي نسبة لا يستهان بها.



الشكل 6 منح الرخص وتجديدها

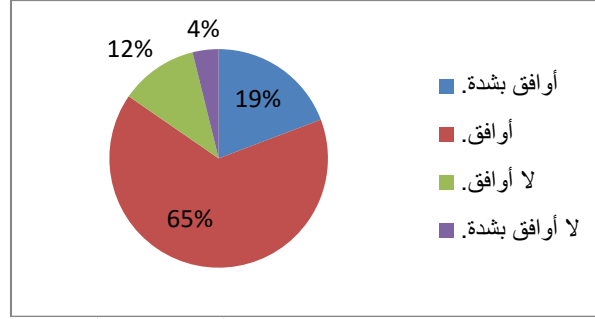
4- أتمتة المستندات: سألنا المراجعين إذا ما كان هناك حاجة لجلب الكثير من المستندات معهم عند مراجعتهم للبلدية لتلقي الخدمة، اغلب المستجيبين (81%) يرون بأن لدى البلدية توجه نحو الاستعاضة عن المعاملات الورقية والمستندات بمعاملات إلكترونية، من خلال إطلاق بوابة إلكترونية يستطيع من خلالها المراجعين تحميل مستنداتهم، وإنجاز المعاملات بسهولة ويسر، مما يقلل من الجهد والوقت المبذول، بالإضافة إلى تحقيق الالتزام بمعايير السلامة والصحة العامة.



الشكل 7 التوجه نحو المعاملات الالكترونية

5- الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية

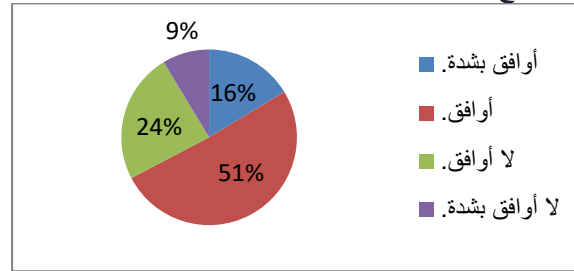
يرى 84% بأن لدى البلدية توجه نحو تبني المسؤولية الاجتماعية، وذلك عبر البرامج والحملات التطوعية التي تراها وتقوم بتنفيذها البلدية، بالإضافة إلى الجهود التي تبذلها البلدية بتكثيفها من البرامج التوعوية الرامية إلى المساهمة الفاعلة في التنمية المجتمعية، جنبا إلى جنب مع مؤسسات المجتمع المدني، وبالشراكة مع القطاعات الاقتصادية التي تمارس نشاطاتها ضمن مناطق البلدية.



الشكل 8 الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية

المعيار الثالث: جاهزية مباني البلدية لاستقبال المراجعين

كما يوضح الشكل، يلاحظ بأن نسبة الرضا لدى المراجعين عن مدى جاهزية المباني التابعة للبلدية، وقدرتها على استقبال المراجعين، كانت أكثر من ثلثي (67%) وهي نسبة رضا عالية، وتدل على أن البلدية كانت على اتم الاستعداد للتعامل مع الجائحة.



الشكل 9 جاهزية البلدية ومبانيها

النتائج والتوصيات

النتائج

- وبناء على ما سبق، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها:
- 1- إن تقليص عدد العاملين في البلدية بناءً على أمر الدفاع لم يؤثر بشكل كبير على مستوى الخدمات المقدمة.
 - 2- لم تتأثر الخدمات الميدانية بالإجراءات الاحترازية التي قامت بها الحكومة، حيث إن سير العمل بقي كما هو دون أي تغيير يطرأ عليه.
 - 3- إن عملية اصدار الرخص وتجديدها سواءً رخص المهن أو البناء تأثرت بشكل كبير وملحوس بجائحة كورونا، حيث إن الرضا عن اجراءات اصدارها وتجديدها لم يكن كبيراً.
 - 4- من الضروري بمكان أن تتجه البلدية نحو أتمته خدماتها، وذلك بغية التسهيل على المواطنين، والاستجابة للظروف الطارئة.
 - 5- كانت بلدية الفحيص على اتم الجاهزية، في ظل جائحة كورونا، حيث ان المرافق والمباني التابعة للبلدية كانت تتوافر فيها شروط السلامة والصحة العامة، وجميعها معقمة وجاهزة لاستقبال المراجعين، مع تأثر بسيط بأوامر الدفاع من تعطيل للدوائر الحكومية وتقليل نسب دوام الموظفين.

التوصيات

- 1- تفعيل الدوام المرن بساعات عمل مرنة بجدولة بدء وانتهاء دوام الموظفين، مع الالتزام بعدد ساعات الدوام الرسمي المنصوص عليها في النظام.
- 2- الدوام الجزئي أو التناوب وذلك من خلال تخفيض عدد ايام او ساعات الدوام بما لا يؤثر على سير العمل في الدائرة.
- 3- العمل عن بعد وذلك من خلال عمل الموظف في غير اماكن عمل الدائرة المعتادة سواء في المنزل او نحوه بحيث يتم تسليم المهام الوظيفية المطلوب تأديتها من خلال تطبيقات التكنولوجيا الحديثة او تسليمها شخصياً إلى الدائرة.
- 4- تفعيل النوافذ والمنصات الالكترونية التي من شأنها انجاز المعاملات بشكل أسرع، مما يقلل من الضغط على الخدمات.
- 5- التشاركية مع المجتمعات المحلية لتنفيذ مخططات الحماية والمسؤولية الاجتماعية.
- 6- اعتبار إجراءات العزل الاجتماعي والتباعد الجسدي والإغلاق الشامل إجراءات لا غنى عنها.
- 7- تعزيز آلية التأهب لحالات الطوارئ الصحية والاستجابة لها وتعزيز الكوادر والاليات لدى البلدية.
- 8- الاستثمار في البنية التحتية الصحية وتعزيز الإنتاج المحلي للمعدات الحيوية.
- 9- النهوض بمستوى الإجراءات المتعلقة بإمدادات المياه والصرف الصحي وحفظ الصحة والحفاظ على سلامتها.
- 10- رفع مستوى الجاهزية من دور الإيواء والملاجئ والمقابر.
- 11- إيلاء الأولوية للتخطيط التكميلي من أجل تجاوز الأزمة والتخفيف من الآثار المستقبلية المحتملة لها.
- 12- جمع البيانات وتحليلها في خضم أزمة كوفيد-19 وبعدها، حيث يلاحظ ضعف هذا الجانب وعدم التركيز عليه، حيث إن جمع البيانات الخاصة بالجائحة ومقارنتها ما قبل وخلال وبعد الجائحة يسهم بشكل كبير وملحوظ في التخفيف من حدة الجائحة، وكما أنها تفيد في وضع الخطط المستقبلية الناجمة.

المراجع

المراجع العربية:

- مخيمر، عبدالعزيز جميل وآخرون، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2000.
- التقرير السنوي لبلدية الفحيص، 2020.
- قانون البلديات لسنة 2015، المملكة الأردنية الهاشمية، المنشور في الجريدة الرسمية العدد 5363،
- أمر الدفاع رقم 2، المنشور في الجريدة الرسمية، العدد 5627، المملكة الأردنية الهاشمية، آذار 2020.
- تعليمات الدوام المرن في الخدمة المدنية لسنة 2021 و المنشورة في الجريدة الرسمية، العدد 5712، المملكة الأردنية الهاشمية، نيسان 2021.

المراجع الأجنبية:

- Jonathan Bundy, "Crises and Crisis Management Integration", Journal of Management, Arizona State University, 2017, P.2.

الانترنت:

- <https://help.unhcr.org/iraq/coronavirus-covid-19-resources/>

الملاحق توزيع العينة

النسبة	الوضع الوظيفي	النسبة	العمر
11.5	لا يعمل.	34.6	20-30 سنة.
11.5	يعمل بدوام جزئي	26.9	30-40 سنة.
57.7	يعمل بدوام كامل.	7.7	40-50 سنة.
19.2	متقاعد.	23.1	50 - 60 سنة.
النسبة	نوع المعاملة	7.7	أكثر من 60 سنة.
53.8	معاملة سكنية.	النسبة	المؤهل العلمي
46.2	معاملة تجارية.	11.5	ثانوية عامة فما دون.
النسبة	الجنس	11.5	دبلوم.
61.5	ذكر.	57.7	بكالوريوس.
38.5	أنثى.	19.2	دراسات عليا.

أثر جائحة كورونا على الخدمات التي تقدمها بلدية الفحيص

تهديكم بلدية الفحيص أطيب الأمنيات، وفي إطار سعيها الدائم نحو تطوير الخدمات المقدمة، تقوم البلدية بإجراء استطلاع لأراء المراجعين، وتقييمهم للخدمات المقدمة أثناء جائحة كورونا، مقارنة ما قبل الجائحة. نرجو من حضرتكم المشاركة بإجاباتكم، حيث تضمن البلدية سرية المعلومات، وبأن المعلومات سيتم معالجتها احصائيا واستخدامها بهدف تطوير الخدمات، علما بأن الاجابة على الاستطلاع تتراوح ما بين 10 إلى 15 دقيقة.

شاكرين لكم تعاونكم

الباحث: احمد أبو الزيت

أولاً: البيانات الديمغرافية

- 1- العمر:
20-30 سنة. 30-40 سنة. 40-50 سنة. 60 سنة فأكثر.
- 2- الجنس:
ذكر. أنثى.
- 3- المؤهل العلمي:
ثانوية عامة فما دون. دبلوم متوسط. بكالوريوس. دبلوم عالي. دراسات عليا.
- 4- الحالة الوظيفية:
لا يعمل. يعمل بدوام جزئي. يعمل بدوام كامل. متقاعد.
- 5- صفة المعاملة:
معاملة سكنية. معاملة تجارية.

رقم الفقرة	المحور الأول الموظف	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق بشدة	لا ينطبق
1.	عدد الموظفين المتواجدين في البلدية كافٍ لتقديم الخدمة.					
2.	الموظف الذي تلقيت عنده الخدمة ذو كفاءة.					
3.	تعامل الموظف بلباقة عند تقديم الخدمة.					
4.	أجاب الموظف على استفساري، وقدم لي الخدمة بشكل ممتاز.					
5.	لم أشعر بفرق كبير في الخدمة مقارنة بما كانت عليه قبل الجائحة					
	المحور الثاني: الخدمات					
6.	لم تكن هناك حاجة للكثير من المستندات.					
7.	لم تكن هناك حاجة للتنقل بين المكاتب والأقسام المختلفة.					
8.	تم إنجاز الخدمة وتوفير الخدمات بسهولة ويسر.					
9.	لم تتأثر عملية تفريغ محتويات حاويات القمامة بجائحة كورونا، وتسير العملية بالشكل المعتاد.					
10.	يتم إصدار رخص البناء والمهن بسرعة كبيرة، ووفق طرق جديدة.					
11.	البلدية مستمرة حملات إزالة التعدادات على الممتلكات العامة والشوارع.					
12.	لم تشهد برامج مكافحة الآفات والحشرات والقوارض انقطاعاً بسبب جائحة كورونا.					
13.	لدى البلدية توجه نحو المعاملات الالكترونية، حيث أطلقت البلدية تطبيقات وخدمات إلكترونية.					
14.	لدى البلدية توجه نحو تبني المسؤولية الاجتماعية. عبر البرامج والحملات التطوعية والتكثيف من البرامج التوعوية.					
	المحور الثالث: جاهزية مباني البلدية					
15.	تم تجهيز جميع المباني التابعة للبلدية بكافة أدوات الصحة والسلامة العامة.					
16.	مبنى البلدية معقم وجاهز لاستقبال المراجعين.					
17.	لم واجه صعوبة في عملية التنقل بين المكاتب والأقسام المختلفة.					

لا ينطبق	لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق	أوافق بشدة	المحور الأول الموظف	رقم الفقرة
					عمدة إدارة البلدية على جعل المكاتب الواجب مراجعتها متقاربة، بحيث تجمع كافة الأقسام، وتسهل على المراجعين.	18.

