Journal of Economics and Administrative Sciences (JEAS)

Available online at http://jeasiq.uobaghdad.edu.iq

تقييم جودة الخدمات البلدية على وفق الموازنات المالية للأعوام 2006ـ2016 بحث تحليلي في محافظة الديوانية

أ.د. سعدون حمود جثير
كلية الادارة والاقتصاد /جامعة بغداد

الباحث/ شيماء غانم حاكم
مديرية ماء الديوانية

Received :20/2/2019 Accepted : 23/4/2019 Published : April / 2020

هذا العمل مرخص تحت اتفاقية المشاع الابداعي نسب المُصنَّف - غير تجاري - الترخيص العمومي الدولي 4.0
Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)

المستخلص :

يهدف البحث الى تحديد السبب الرئيسي لتردي الخدمات وتحديد الطريقة الصحيحة عن كيفية توزيع الاموال على الوحدات الادارية والالية المتبعة لها اذ ان التباين والتفاوت بين حجم التخصيصات المالية والخدمات البلدية كان مشكلة البحث الرئيسة لذا عمد الباحث على تحديد الفجوات الخاصة بالخدمات البلدية من قبل الدوائر المعنية ومقارنتها مع نسبة الاموال التي حصلت لها من خلال عمل قائمة فحص لكل مديرية من المديريات المعنية, واعتمد الباحث الى معرفة المعيار المحدد لهذه الخدمات والمعتمد في وزارة الاعمار والاسكان والبلديات والأشغال العامة ومقارنته مع نسبة الخدمات الواصلة الى المواطنين والتي تم قياسها من البيانات المستحصلة من تلك الدوائر وتحديد مقدار الفجوة الحاصلة في كل نوع خدمة من الخدمات البلدية, أما مجال الدراسة فكان قطاع البلديات في حين ان مجتمع الدراسة هو مديرية بلدية الديوانية ومديريتي الماء والمجاري في المحافظة , واستخدم الباحث اسلوب الحصر الشامل لعينة البحث , واعتمد الباحث على البيانات الموجودة في هذه المديريات لغرض جمع المعلومات واستخدم اسلوب المقارنات واستخراج الفجوات للاغراض التحليل ,وتوصل الباحث الى عدد من النتائج ومن اهمها وجود كثرة في الاموال يرافقها سوء ادارة لهذه الاموال مع التركيز على تقديم الخدمات الفوقية دون الخدمات ذات البعد الاستراتيجي.

المصطلحات الرئيسة للبحث/ التقييم , جودة الخدمات , الخدمات البلدية , الموازنات المالية

*بحث مستل من رسالة دبلوم عالي معادل للماجستير

مقدمة

تعد الخدمات البلدية العمود الفقري والشغل الشاغل لعمل الحكومات المحلية في المحافظات عامة وفي محافظة الديوانية خاصة, اذ ان نجاح وفشل الحكومات في تقديم هذه الخدمات من عدمها ينعكس على نجاح او فشل المنظمات التي تعنى بهذه الخدمات البلدية وهي (دوائر الماء والمجاري والبلدية والبلديات), أضافة الى ان تقييم الخدمات يعطي مؤشرا" لأداء هذه المنظمات في الماضي والحاضر والمستقبل هذا من جانب ومن جانب اخر ان مستوى تقديم هذه الخدمات يرتبط ارتباطا" وثيقا" بالأموال المخصصة لهذه الخدمات (التخصيصات) من جهة وبأداء المنظمات المعنية من جهة اخرى ولكي نشخص أسباب تردي الخدمات البلدية لابد من دراسة لما سبق ومقارنة مرجعية للأموال التي صرفت وكيف صرفت لكي نستطيع ان نشخص المشكلة الحقيقية, وتم تقسيم البحث الى أربعة فصول ,يختص الفصل الأول بالمنهجية وبعض الدراسات السابقة, في حين تناول الفصل الثاني الجانب النظري لكل متغير من متغيرات البحث والثالث الجانب العملي والفصل الرابع تناول الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول/ منهجية البحث

أولا: مشكلة البحث

تعاني محافظة الديوانية من تفاوت وتباين بين حجم التخصيصات المالية المخصصة للمحافظة ومستوى الخدمات البلدية المقدمة الى المواطن الديواني ,لكون مبالغ التخصيصات المالية كبيرة مقارنة مع مستوى تلك الخدمات مما يعكس خلل في توزيع او خلل في ادارة الاموال المخصصة للمدينة , مما استوجب اجراء مقارنة بين حجم هذه التخصيصات وحجم الخدمات البلدية للوقوف على اساس المشكلة وايجاد السبل الكفيلة بمعالجتها ,ويمكن تحديد مشكلة البحث على شكل تساؤلات وكالاتي :

1- ما أسباب التباين بين حجم التخصيصات المالية والخدمات البلدية المقدمة للمواطن الديواني ؟
2- ما السبل الكفيلة لمعالجة مشكلة التفاوت وايجاد اليات واقعية لتوزيع التخصيصات المالية في الموازنات المستقبلية؟

ثانيا: أهمية البحث

تنبع أهمية البحث مما يأتي :

أ- اهمية عملية : تتمثل في تشخيص مناطق التفاوت والتباين بين ما مخصص من موازنات وانعكاساتها على مستوى الخدمات البلدية .

ب- اهمية نظرية :-تتمثل في حث المنظمات الخدمية على دراسة ووضع خطط كفيلة بادارة مثالية للاموال المخصصة للمحافظة.

ثالثا: أهداف البحث

1- الوقوف على اسباب انخفاض جودة الخدمات البلدية ومحاولة اعادة الثقة بين المواطن والمنظمة .
2- يسعى البحث الى تحديد ومعرفة العلاقة بين ضرورة اعداد الموازنات المالية وتوزيعها بشكل صحيح وعلاقتها بجودة الخدمات البلدية .
3- وضع اولويات للخدمات البلدية المقدمة على وفق الاحتياج الحقيقي وتوقعات المواطن.

رابعا: مجتمع البحث وعينته:

الجدول (1) تفاصيل مجتمع البحث وعينته

تفاصيل مجتمع البحث وعينته		
مجال البحث	مجتمع البحث	عينة البحث
قطاع البلديات في محافظة الديوانية.	مديرية بلدية الديوانية ,مديرية مجاري الديوانية ومديرية ماء الديوانية .	استخدم الباحث اسلوب الحصر الشامل للعينة فكانت عينة البحث هي نفس مجتمع البحث لما تحوي المديريات المبحوثة من بيانات عن الخدمات البلدية .

المصدر : من أعداد الباحث

خامساً : حدود البحث

1- الحدود المكانية : تمثلت الحدود المكانية بمديريات الماء والمجاري والبلدية والبلديات في المحافظة إذ تُعد هذه الدوائر من المنظمات المعنية بالدرجة الأولى بتقديم الخدمات وهي احدى تشكيلات وزارة الاعمار والاسكان والبلديات العامة .

2- الحدود الزمانية للبحث : تمثلت هذه المدة بالمدة التي حددها الباحث والتي قام الباحث بها بجمع البيانات الاولية (الخام) عن كل ما يتعلق بالتخصيصات المالية وكذلك مشاريع كل من مديريات الماء والمجاري والبلدية والبلديات وتمثلت بالمدة (2006- 2016).

3- الحدود العلمية للبحث : تناول الباحث جودة الخدمات البلدية كمتغير تابع والموازنات المالية كمتغير مستقل فضلاً عن التقييم .

4- الحدود البشرية للبحث: تم مقابلة الموظفين المختصين في موضوع البحث من مسؤولي اقسام التخطيط والمتابعة في المديريات الخدمية وكذلك المختصين بالموازنات المالية في المحافظة أضافة الى مديري الدوائر الخدمية وأخذ المعلومات التي تخص موضوع البحث .

سادساً : منهج البحث

لغرض تقييم جودة الخدمات البلدية في المحافظة وفقا" للمعايير التي تم توضيحها بالتفصيل في الجانب العملي وتحقيق الاهداف المرجوة من البحث تم استعمال منهج (دراسة الحالة) والذي يعده بعض الكتاب منهجا" متميزا" إذ يشخص الامور بشكل موضوعي من خلال اهتمامه بدراسة الوحدات الاجتماعية بصفتها الكلية ومن ثم النظر الى الجزئيات فيها (علاقة الجزء بالكل) (جمعة,89:2011).

سابعاً: مقياس البحث

قام الباحث بعمل ثلاث قوائم فحص , الأولى كانت لقطاع البلديات , والثانية لقطاع الماء , والثالثة لقطاع المجاري , لاستخراج نسبة الفجوة في كل قطاع من القطاعات الثلاثة ,وبالاستعانة بمصادر مختلفة وكما يأتي

الجدول (2) مصادر قوائم الفحص

التفاصيل	المصدر
تم أعتماد المقياس الثلاثي في قائمة الفحص	(ذياب , 2016)
بناء اسئلة قائمة الفحص لقطاع البلديات وقطاع الماء	- محافظة الديوانية /مشروع الخطة الهيكلية لمحافظة الديوانية لعام 2012. - (اليونيسف، 2011، المسح البيئي في العراق لسنة 2010(المياه- المجاري- الخدمات البلدية)

المصدر :من اعداد الباحث

المبحث الثاني/ الجانب النظري

اولا: التقييم:

مفهوم وتعريف التقييم

عرف التقييم بأنه "الحكم على قيمة أو جدارة شيء ما أو نتاج عملية ما (Scriven, 1991:13) . كما تم تعريف التقييم بأنه عملية نظامية تهدف الى تحسين الأداء المنظمي من خلال تطوير الفرد والفرق والمنظمة وبالتالي يعد التقييم وسيله للحصول على أفضل النتائج من خلال فهم الأدارة لمعايير التقييم والأهداف المراد تحقيقها وما يتطلبه هذا من كفاءة وأدارة وتنمية (Armstrong,2006:1) .

وتعد عملية التقييم العملية المحورية والاساسية التي تتكون منها الادارة الاستراتيجية أذ حيثما وجدت الإدارة الاستراتيجية وجد التقييم وذلك من خلال مقارنة المخرجات المتحققة بغية تحقيق اهداف المنظمة من اجل التغلب على مواطن الضعف في المنظمة وتعزيز عناصر القوة فيها , وعادة ما تلجا المنظمات الى الاهتمام الاكبر بهذه العملية (التقييم) خاصة اذا شعرت المنظمة ان الظروف الخارجية المحيطة بالمنظمة في تغير مستمر لكي تكون الادارة قادرة على التأهب والاستعداد لأي متغيرات طارئة (الكلادة,2008 :38-39).

ويرى الباحث أن التقييم والرقابة كلاهما عمليات منتظمة تحتاج الى مؤهلات والغاية منها هو تحديد مسار المنظمة فيما اذا كان بالأتجاه الصحيح من عدمه. أضافة الى ان التقييم الصحيح يساعد أصحاب القرار في المنظمة على أتخاذ القرارات المناسبة التي من شأنها ترفع من قيمة الخدمات وتحسينها.

وعمل (Kusek & Rist ,2004:30) مقارنة بين التقييم والمراقبة موضحة بالجدول (3).

الجدول (3) مقارنة بين التقييم والمراقبة

التقييم	المراقبة
من خلال التقييم يتم الاستدلال على أسباب عدم تحقيق النتائج المرجوة .	من خلال المراقبة يتم توضيح أهداف أي برنامج من برامج المنظمة .
من خلال التقييم يتم تحديد نسبة انشطة المنظمة الى النتائج .	من خلال المراقبة يتم ربط أنشطة المنظمة وموارها بالأهداف .
من خلال التقييم يتم فحص التنفيذ والاستدلال على النتائج .	عند المراقبة يتم ترجمة الأهداف الى مؤشرات .
عند التقييم يتم التوصل الى النتائج غير المقصودة.	عند المراقبة يتم جمع البيانات حول المؤشرات المحددة بشكل روتيني ، ويتم مقارنة النتائج الفعلية مع الأهداف.
يوفر التقييم دروس للتجارب السابقة وأستخدامها كتغذية راجعة وصولا" الى توصيات لتحسين الأداء .	ينتج عن المراقبة تقارير تقدم للأدارة وتنبه الأدارة على المشاكل .

Source(Kusek, Jody Zall & Rist ,Ray C , (2004) , **Ten Steps to a Results –Based Monitoring & Evalution System** , The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 1818 H Street, NW, Washington, DC 20433,p30).

ثانيا: جودة الخدمات البلدية:

أ- مفهوم وتعريف الجودة

نظرًا لأن الزبون ينظر إلى الجودة كقيمة ،أي كيف يمكن للمنتج الجيد تحقيق الهدف المستهدف وفقًا للسعر الذي يرغب في دفعه ، أو أنه مناسب للاستخدام فيمكن القول على ان الجودة هي المقارنة بين التوقعات والأداء (Parasurman & Brerry,1985 :42), يرجع مفهوم الجودة (Quality) الى الكلمة اللاتينية (Qualitas) وهي تعني طبيعة الشيء أو درجة الصلابة ,وفي القديم كان المقصود بها الدقة وأتقان الشيء والجودة هي حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات سواء أكانت (سلع أو خدمات) اي بمعنى التطابق مع التوقعات (الدرادكة و الشبلي ,2002 :25 -26) , ورأى (البياتي و الراوي , 2005 : 243) أن الجودة هي تطبيق المواصفات المطلوبة للمنتج أو الخدمة بشكل كلي فهي خاصية ضرورية أما التطابق مع رغبات الزبون فهو أمر غير ضروري لكن مرغوب فيه من أجل تطبيق رغبات الزبون بأستمرار ويعرفها (النعيمي وأخرون ,2009 :31) هي تلك الخصائص والمميزات التي يتميز بها المنتج ليحضى بقبول الزبون وتلبي احتياجاته وعلاقة طردية مابين رغبة الزبون والجودة . ويعرفها قاموس أكسفورد الامريكي بانها درجة التميز, ومن وجهة نظر (Abdelgadir & Ebrahim,2014: 16)، فإن الجودة تعبر عن درجة التألق والتميز ومستوى الاداء وجودته ومدى جودة المنتجات وخصائصها عند مقارنتها بمعايير الاستقرار من منظور المنظمة أو الزبون.

ب- مراحل تطور الجودة

دائما يسعى الأنسان الى الأفضل للوصول الى حالة الرقي وهذه الرغبة تزداد تدريجيا" في حالة تحقيق اي مردود سواء على المستوى الشخصي أو المنظمي. وكثيراً ماتعاني المنظمات من مشاكل تجعلها غير قادرة على التكيف مع الظروف الخارجية والاستمرار في السوق مما يجعل المنظمة عاجزة على الإرتقاء الى تطلعات القيادات في المنظمة وتوقعات الزبائن ,وتطورت الجودة بمراحل عديدة عبر التاريخ ابتداءً بعملية الفحص والتفتيش ثم تحولت الى مراقبة الجودة ثم حلقات الجودة وأخيرا" أدارة الجودة الشاملة (TQM). وأول من قام بنشر مفاهيم ضبط الجودة في اليابان هو ديمنج (Deming) أضافة الى (JURAN) الذي قام بتأسيس معهد متخصص للجودة .وتطور نموذج جوران ليشمل مفهوم تخطيط الجودة ثم مراقبة الجودة ثم تحسين الجودة .وتعد جودة الخدمات من الأمور المهمة التي يسعى الزبائن في الحصول عليها .فالجودة تعد مدخل فكري فعال للمنظمات الخدمية لتتحول هذه المنظمات الى منظمات واصلة الى مستوى الرقي والتطور (حمود و الشيخ ,2010 : 26) , (البراوي و باشيوة,2011: 23-25) (عريقات وأخرون ,2012 : 337).

ثالثا": البلدية والخدمات البلدية

أ- تعريف البلدية

تعرف البلدية على أنها منظمة محلية تمتلك شخصية معنوية تمارس مهامها وفق القانون وتؤدي الاعمال الموكلة لها حسب القانون وعرفت المنظمة البلدية بأنها أمانة بغداد وبلديات المحافظات كافة ومصلحة نقل الركاب ومصلحة أسالة الماء ومصلحة المجاري العامة (قانون أدارة البلديات رقم 165 لسنة 1964 المعدل (المادة 1)),والغاية من هذا القانون هو تأدية البلدية مهامها في توفير الخدمات العامة لأهالي المنطقة (المادة 2 من قانون أدارة البلديات).ا ما مدير البلدية فتم أستحداث هذه الوظيفة بموجب التعديل الذي جرى على قانون أدارة البلديات رقم 22 لسنة 1982 لغرض مساعدة رئيس البلدية (المحافظ) في تصريف الأمور اليومية للبلدية ويمكن أدراج الاحكام الخاصة بمدير البلدية (الشيخلي ,2015 : 99) بانه يقوم مجلس الوزراء بتنسيب من وزير الشؤون البلدية بتحديد البلديات التي من الضروري أن يكون لها مدير للبلدية, وكذلك يعين مدير البلدية بقرار من الوزير بناءا" على ترشيح رئيس المجلس ونائب الرئيس.

ومن خلال أطلاع الباحث فأن مصطلح مدير البلدية في العراق يختلف في الدول الاخرى بحسب قوانين ونظام الانتخابات في تلك الدول.

ب- الخدمات البلدية

تعرف الخدمات البلدية بأنها تلك الخدمات التي تقدمها البلدية بحسب صلاحياتها لصالح المجتمع المحلي بغض النظر عن الية حصول البلدية على الاموال سواء من الداخل أو من الخارج من خلال الضرائب المفروضة (Local Government : Municipal Systems, 2000:10) . ولا ينبغي تقديم الخدمات البلدية بدون توفير ادنى حد من المقبولية على الاقل ,وينبغي ان تكون الخدمات البلدية ملائمة للغرض الذي انشأت من اجله ويجب ان تكون متاحة بشكل مستمر حتى تلاقي دعم من قبل المواطنين (Bekink ,2006:3) لقد أهملت مصادر إدارة الخدمة إلى حد كبير سياق الخدمة العامة وهذا أمر مثير للدهشة نظرا لأهميته وتأثيره على الحياة اليومية للمواطنين فعلى سبيل المثال ، الإنفاق العام على الخدمات الصحية يكاد يكون ثلاثة أضعاف الإنفاق الخاص على المواطنين والمنظمات الخاصة والمنظمات غير الهادفة للربح ، مع ما شابه ذلك التناقضات الموجودة في مجالات التعليم والرعاية. علاوة على ذلك ان الخدمات البلدية تعد من الخدمات العامة وان ادارة الخدمات في القطاع العام يختلف كثيرا عن إدارة الخدمات في القطاع الخاص. فعادة ما تكون الخدمات العامة أكثر تعقيدًا ، وتشمل مجموعة واسعة من الخدمات ويتطلب هذا الامر مزيدا" من الشفافية والمساءلة (Hodgkinson et.al,2017:2) ويمكن تعريف الخدمات البلدية على انها الخدمات الاساسية التي يتوقع المقيمون في المدينة من حكومة المدينة توفرها لهم نظير الضرائب التي يدفعونها وتشمل هذه الخدمات (خدمات الصرف الصحي , رفع القمامة , توفير مياه الاسالة وتنظيف وتنفيذ الشوارع والطرق وغيرها) وتدار هذه الخدمات من قبل احد ادارات البلدية أو جهات تتعاقد معها البلدية (داود ,2018 : 14), وأشار (الموسوي و الشبلاوي ,2016 : 46) أن الخدمات البلدية في العراق تتمثل بفتح وتبليط الطرق وعمل الجسور, خدمات النظافة للمناطق السكنية , عمل المتنزهات والساحات الخضراء , انشاء محطات وشبكات الصرف الصحي وصيانتها و تنفيذ مشاريع الماء واجراء الصيانة لها.

رابعا": جودة الخدمات البلدية

ان مصطلح جودة الخدمة البلدية اصبح مرادفا للزبون اذ متما وجدت الجودة وجد رضا الزبون (Johnston ,1999:1300). وتحاول المنظمات بذل الكثير من الجهود لغرض فهم ماذا يتوقع الزبائن لغرض تقديم الخدمات وفق هذه التوقعات مما يساعد المنظمة على وضع ادوات من خلالها تقيس مدى قبول الخدمات من قبل الزبائن وتسليمها وفق وقت محدد (Johnston,2005:117) , وعرفت بأنها فرصة الوفاء للزبون حيث تعتبر هذه اللحظة هي لحظة الحقيقة , ويمكن معرفة رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة لهم من خلال مقارنة توقعاتهم مع الخدمة الفعلية المقدمة لهم ,وعندما تتجاوز هذه التوقعات الخدمة المقدمة هذا يعني ان الجودة استثنائية وعندما لا يتم الوفاء بتوقعات الزبائن تعد الخدمة حينها غير مقبولة (Fitzsimmons,2011:116). وتعد جودة الخدمات البلدية مفهوم مركب يحتوي على مجموعة من الابعاد والخصائص التي تشكل محتواها المفاهيمي (عواد,2016: 48).

خامساً: الموازنات المالية

أ- تعريف الموازنة

الموازنة هي خطة مالية الغاية منها تحقق الأهداف التي رسمتها الأدارة العليا خلال زمن محدد وتحدد الوسائل التي تحقق بها هذه الأهداف(شرف و عوض ,1994 :3), وعرفت الموازنات بأنها أحد أكثر أدوات التخطيط شيوعا" فهي خطة نقدية تساعد المنظمة في بلوغ أهدافها (الشماع ,1999: 144).

والموازنة هي خطة مالية من خلالها يتم تحقيق أهداف معينة وتقدير حجم الأنفاق على ضوء التخصيصات (الكرخي, 2001 : 23), ويمكن تعرف الموازنة على أنها "مزيج من تدفق المعلومات والإجراءات والعمليات الإدارية، وفي نفس الوقت جزء من التخطيط طويل وقصير الأجل، ونظام للرقابة على مختلف أوجه النشاط في المنشأة، وما يرتبط بذلك من اعتبارات بمفردها أو مع غيرها معياراً لتقييم الآداء يلتزم به المسؤولين عند التنفيذ، حيث تتحدد بموجبها الانحرافات التي تعد أساساً لاتخاذ القرارات المصححة والمسائلة المحاسبية وتقييم الآداء (نور وعليان ,2012: 8).

ب- اهمية الموازنة

تكمن أهمية الموازنة في جوانب ثلاث فهي مهمة للسلطة التنفيذية والتشريعية وللمواطنين, فهي مهمة للسلطة التنفيذية فهي تعد خطة عمل تنفذ من خلالها برامجها سواء كان على مستوى المحافظة أو غيره, أما على الجانب التشريعي فهي تعد وسيلة رقابة يقوم من خلالها الأطراف التشريعية على مستوى المحافظات أو حتى على مستوى أخر بمتابعة تنفيذ هذه الموازنات وكيفية صرف التخصيصات من قبل المنظمات المعنية ,أما على مستوى المواطنين فتكون الأهمية هنا أكبر اذ أن الغاية من تخصيص هذه الأموال هي لتنفيذ أحتياجات المواطنين من كافة القطاعات الخدمية(العزي ,2014 :11).

ت- الوظائف التي تؤديها الموازنات

أن عملية وضع الموازنة يعني أن هنالك وظائف يجب تأديتها, وتلعب الأدارة دور كبير في عملية أداء هذه الوظائف وتريد الأدارة لوظيفية وضع الموازنة التنبؤ بالأداء, القدرة على تخصيص الموارد, القدرة على التحكم والرقابة , تحديد الانحرافات في وقت مبكر و علامات تحذيرية للتهديدات الخارجية , وفي نفس الوقت التنبيه الى الفرص (حماد,2006 : 5).

الجانب العملي للبحث

اولا: واقع حال التخصيصات المالية

يبين الجدول (4) نسبة التخصيصات السنوية من مجموع التخصيصات السنوية للسنوات المستهدفة في البحث

السنة	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
نسبة التخصيص%	2.9	3.3	10	Zero	7.3	8.6	12	34	11	7.6	2.9

نلاحظ من الجدول (4) ان أعلى سنة لتخصيص الأموال كانت في عام 2013 حيث تضمن هذه السنة أموال اضافية خصصت لمعالجة الفقر فكانت هذه السنة حصلت على نسبة ما يقارب (34%)من مجموع التخصيصات الكلية, أما أقل سنة تخصيص مالي فكانت في عام 2006 ,اذ بلغت نسبتها(2,9%) من مجموع التخصيصات الكلية . أما في سنة 2009 كانت نسبة التخصيصات المالية /, اذ أن أموال هذه السنة صرفت مقدماً في عام 2008. أما معدل الزيادات في التخصيصات فيزداد سنوياً بنسب متفاوتة . ونلاحظ أن الأموال بعد عام 2014 بدأت تقل بسبب ظروف البلد وحالة التقشف الذي مر بها البلد .

اما نسب القطاعات الخدمية البلدية منفصلة من مجموع تخصيصات الخدمات والتخصيصات السنوية الكلية من (2006-2016) فيمكن توضيحها بالجدول(5)

الجدول (5) التخصيصات المالية المخصصة لقطاع الخدمات البلدية للمدة من(2006-2016) في المحافظة ككل (الارقام مقربة لاقرب مليون)

نوع القطاع الخدمي	التخصيصات المالية بالدينار العراقي للاعوام 2006-2016	النسبة من مجموع تخصيصات القطاعات الخدمية (2006-2016)%	النسبة من مجموع التخصيصات السنوية الكلية (2006-2016)%
قطاع الماء	227,825	27,7	12,7
قطاع المجاري	140,979	17	7,8
قطاع البلديات	289,669	35	16
قطاع الطرق والجسور	164,035	20	9
المجموع	822,509	Zero	46

المصدر : (من أعداد الباحث بالاعتماد على بيانات محافظة الديوانية ,مديرية التخطيط والمتابعة في محافظة الديوانية) (محافظة الديوانية ,مديرية بلديات الديوانية /شعبة المشاريع) (محافظة الديوانية ,مديرة مجاري الديوانية /شعبة التخطيط والمتابعة)

نلاحظ من الجدول (5) قلة نسبة قطاع المجاري بين القطاعات الخدمية ,اذ حصل على اقل نسبة والبالغة(17%) ثم قطاع الطرق والجسور, اذ حصل على نسبة (20%), وكان أعلى النسب من حصة قطاع البلديات ,اذ حصل على (35 %) يليه قطاع الماء بنسبة (27.7%) وهذا يدل على سوء عملية التخطيط في عملية أعداد الموازنات مثلما ذكرنا , أما حصة مجمل قطاع الخدمات من التخصيصات الكلية, اذ حصل على (46%) من أجمالي التخصيص الكلي للمدة من (2006-2016) وهذه نسبة لا بأس بها, وهذا يعني ان حصة الخدمات الأخرى المتمثلة بـ(الصحة , التربية , الزراعة ,الكهرباء ,الري وباقي الخدمات الاخرى) بمجموعها على(54%), هذا يعني أن قطاع الخدمات كان له الحصة الأكبر من الموازنات مما يفترض أن تنعكس هذه الاموال على الخدمات بحيث يكون التقييم اللاحق في المبحث الثالث إيجابياً. ويرى الباحث بعد ما ورد اعلاه من ارقام ونسب ان قطاع الخدمات لا يعاني من مشكلة التخصيصات المالية وكل مشاكله تتلخص بالتقاطعات وعدم التنسيق وتوزيع مسؤولية توفير الخدمات لكل قطاع حسب امكانيته وملاكاته ونضف الى ذلك التقاطع بين الحكومة المحلية والجهات المركزية وقيام الاخيرة بإحالة مشاريع خدمية دون التنسيق مع المحليات.

الجدول (6) التخصيصات المالية للقطاعات الخدمية للمدة من (2006-2016) بحسب الوحدات الإدارية وعدد السكان لغاية عام 2016

ت	الوحدة الأدارية	التخصيصات المالية للقطاعات الخدمية (2006-2016)	النسبة المئوية%	عدد السكان	النسبة المئوية للسكان من العدد الكلي%
1	قضاء الديوانية	425,169	60	599437	46.8
2	قضاء الحمزة	98,199	14	232678	18,1
3	قضاء الشامية	87,379	12,4	270102	21
4	قضاء عفك	94,410	13	178408	13,9

المصدر (من اعداد الباحث بالاعتماد على الجداول السابقة)

نلاحظ من الجدول (6) ان قضاء الديوانية حصل على اعلى التخصيصات ما مقداره (425,169) مليار باعتباره يشكل اعلى نسبة سكانية اي ما يقارب نسبة (46,8%)من عدد السكان الكلي, أما قضاء الشامية حصل على اقل التخصيصات المالية ما قيمته (87,379) مليار ,بالرغم من ان نسبة عدد السكان لقضاء الشامية يأتي بالمرتبة الثانية بعد قضاء الديوانية وبنسبة(21%) من عدد السكان الكلي, مما يدل هذا على عدم وجود معيار موحد وثابت والية ثابتة يتم اعتمادها في توزيع الاموال بين الوحدات الادارية, والذي يفترض ان يتم اعتماد الكثافة السكانية والاهمية النسبية للمشاريع ,كذلك هذا نتاج العشوائية في توزيع المشاريع والتخصيصات المالية ,حسب الاراء الشخصية والمصالح التي تؤدي الى تركيز الخدمات وان كانت منقوصة في وحدة ادارية معينة على حساب وحدة ادارية اخرى ,مما يخلق عدم توازن واستمرارية في التوزيع للتخصيصات المالية المتعاقبة ,بمعنى اخر ان مستوى توزيع التخصيصات يتذبذب سنويا" بسبب التذبذب الحاصل مسبقا" في السنة السابقة .

ثانيا: دراسة واقع حال الخدمات البلدية في المنظمات الخدمية

1- تقييم قطاع البلديات

يكون تقييم الخدمات البلدية في قطاع البلديات وذلك من خلال تناول الواجبات التي تقوم بها البلديات والمقارنة مع الأحتياج والواقع الفعلي وتحديد العجز وكما يأتي:

الجدول (7) يوضح عدد السكان المخدومين برفع النفايات ومقارنته مع سكان الحضر بأعتبار أن الخدمات البلدية تكون محصورة فقط بالمناطق داخل التصميم الأساس وهي غير معنية بتقديم الخدمات في القرى والأرياف حسب قانون أدارة البلديات المرقم 165 لسنة 1964

الجدول (7) عدد السكان المخدومين برفع النفايات في الاقضية والنواحي

ت	الوحدة الأدارية	عدد سكان الحضر	عدد السكان المخدومين بخدمة رفع النفايات	العجز
1	مركز قضاء الديوانية	403726	403726	Zero
2	السنية	10939	10939	Zero
3	الشافعية	11606	11606	Zero
4	الدغارة	20526	17500	3026
5	مركز قضاء الشامية	57997	57997	Zero
6	غماس	34683	34683	Zero
7	المهناوية	10157	8264	1893
8	الصلاحية	3665	3665	Zero
9	مركز قضاء الحمزة	86727	86727	Zero
10	السدير	7628	7628	Zero
11	الشنافية	20963	20000	963
12	مركز قضاء عفك	35529	35529	Zero
13	نفر	4216	4216	Zero
14	البدير	19851	19851	Zero
15	سومر	11259	11259	Zero

المصدر من أعداد الباحث بالاعتماد على بيانات (محافظة الديوانية /مديرية بلديات الديوانية :شعبة النفايات) (محافظة الديوانية /مديرية بلدية الديوانية : شعبة البيئة) (وزارة التخطيط ,الجهاز المركزي للأحصاء / مديرية أحصاء الديوانية)

نلاحظ من الجدول (7) ان اغلب سكان الحضر في مراكز الاقضية والنواحي مشمولين بخدمة رفع النفايات ماعدا ناحية الدغارة حيث كان العجز (3026) اي يشكل نسبة (14.7%)من نسبة السكان المخدومين في ناحية الدغارة , وكذلك نلاحظ وجود عجز في ناحية المهناوية مقداره (1893) ,اي يشكل نسبة (18.6) من نسبة السكان الكلي في ذات الوحدة الادارية , وكذلك وجود عجز في خدمة رفع النفايات في ناحية الشنافية مقداره (963) ويشكل نسبة (4.5%) من نسبة السكان الكلي.

ولمعرفة كيف تتعامل البلدية مع النفايات من الضروري معرفة أعداد الحاويات المجهزة للمواطنين بحسب اخر تجهيز من مخازن مديرية بلديات الديوانية وكما في الجدول (8).

الجدول (8) أخر تجهيز للحاويات في مراكز الاقضية والنواحي ونسبة العجز

ت	الوحدة الأدارية	عدد الحاويات الموجودة		كمية الاحتياج الفعلي من الحاويات الكبيرة		العجز أو الفائض		عدد السكان في مركز الاقضية والنواحي	عدد الوحدات السكنية
		حجم كبير	حجم صغير	حجم كبير	حجم صغير	حجم كبير	حجم صغير		
1	مركز قضاء الديوانية	300	Zero	404	67288	-104	Zero	403726	67288
2	السنية	30	500	11	1824	+19	-1324	10939	1824
3	الشافعية	30	Zero	12	1935	+18	-1935	11606	1935
4	الدغارة	35	Zero	21	3421	+14	-3421	20526	3421
5	مركز قضاء الشامية	75	2510	56	9667	+19	-7157	57997	9667
6	غماس	50	Zero	35	5781	+15	-5781	34683	5781
7	المهناوية	30	60	11	1693	+19	-1663	10157	1693
8	الصلاحية	30	Zero	4	611	+26	-611	3665	611
9	مركز قضاء الحمزة	82	Zero	88	14455	-6	-14455	86727	14455
10	السدير	30	Zero	8	1272	+22	-1272	7628	1272
11	الشنافية	30	Zero	21	3494	+9	Zero	20963	3494
12	مركز قضاء عفك	72	Zero	36	5922	+36	-5922	35529	5922
13	نفر	30	Zero	5	703	+25	-703	4216	703
14	البدير	40	Zero	20	3309	+18	-3309	19851	3309
15	سومر	30	Zero	12	1877		-1877	11259	1877

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات (محافظة الديوانية /مديرية بلديات الديوانية / شعبة المخازن) حسب اخر تجهيز .

* كمية ما يطرحه الفرد الواحد من النفايات هو (750 - 1250)غم /يوم حسب كتاب وزارة البلديات والاشغال العامة المرقم 16291في 2012/5/27 والمرفق في الملاحق ملحق(5). وسوف يتم الاعتماد على المعدل والبالغ كيلو لكل فرد يوميا".

* تم عمل الجدول (8) بالاعتماد على عدد سكان الحضر بأعتبار ان المؤسسة البلدية غير معنية بتقديم الخدمات لسكان القرى والأرياف حسب قانون أدارة البلديات .

* نموذج لاحتساب عدد الحاويات الكبيرة , الاحتياج = (عدد السكان * معدل الطرح اليومي للفرد من النفايات) مقسوما على 1000 (بأعتبار حجم الحاوية هو 1000 لتر =1م3) مثلا في قضاء الديوانية 403726*1 /1000 = تقريبا 404 حاوية .

* عدد الحاويات الصغيرة هو حاوية لكل وحدة سكنية بأعتبار أن الوحدة السكنية مكونة من ستة أفراد (حسب الجهاز المركزي للاحصاء / مديرية احصاء الديوانية)

* تم أعتماد القياس الحجمي لانه بهكذا حسابات افضل شئ يملئ الفراغ هو الموائع.

نلاحظ من الجدول(8) أنه يوجد عجز في تجهيز الحاويات الصغيرة في كل المحافظة , أما الحاويات الكبيرة يوجد فائض فيها في اغلب الاقضية والنواحي. وسبب الفائض هو أعتبار معدل الطرح اليومي لكل فرد من النفايات هو اكغم يومياً لكن في الواقع العراقي يتجاوز معدل طرح الفرد الى 2كغم / يوم اي كيلو ونصف يومياً بسبب تحسن الوضع المعاشي والاقتصادي للسكان مما يؤدي الى أزدياد النفايات بحسب الواقع أضعاف الحسابات حسب المعايير وهذا ما ظهر واضحا" في الجدول والمعادلة الرياضية التي استنتجها الباحث مذكورة في اسفل الجدول (8), ويعزى سبب العجز في اعداد الحاويات الصغيرة هو الاحتياج الكبير لها بسبب كثرة عدد الوحدات السكنية في عموم المحافظة, بالاضافة الى التلف الكبير الذي يحدث في الحاويات بسبب ضعف القانون وغياب الوعي المجتمعي .

الجدول (9) كمية النفايات المطروحة والمرفوعة وطريقة التخلص منها بحسب الوحدات الأدارية

ت	الوحدة الأدارية	*معدل كمية النفايات المطروحة حسب المعيار طن/ يوم	معدل كمية النفايات المرفوعة فعليا" طن/يوم	نسبة العجز	طريقة التخلص من النفايات
1	مركز قضاء الديوانية	404	901	كمية النفايات المرفوعة أكبر من المطروحة * *	الطمر
2	السنية	11	10	%9	الطمر
3	الشافعية	12	7,5	%37,5	الطمر
4	الدغارة	21	24	كمية النفايات المرفوعة أكبر من المطروحة**	الطمر
5	مركز قضاء الشامية	58	46	%21	الطمر
6	غماس	35	29	%17	الطمر
7	المهناوية	10	7	%30	الطمر
8	الصلاحية	4	5	كمية النفايات المرفوعة أكبر من المطروحة**	الطمر
9	مركز قضاء الحمزة	87	87	%0	الطمر
10	السدير	8	5	%37,5	الطمر
11	الشنافية	21	19	%9,5	الطمر
12	مركز قضاء عفك	36	45	كمية النفايات المرفوعة أكبر من المطروحة**	الطمر
13	نفر	5	5	%0	الطمر
14	البدير	20	24	كمية النفايات المرفوعة أكبر من المطروحة**	الطمر
15	سومر	12	10	%17	الطمر

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات(محافظة الديوانية /مديرية بلديات الديوانية / شعبة النفايات, بيانات غير منشورة)

* كمية ما يطرحه الفرد الواحد من النفايات هو (750 - 1250)غم /يوم حسب كتاب وزارة البلديات والاشغال العامة المرقم 16291في 2012/5/27 والمرفق في الملحق(5). وسوف يتم الاعتماد على المعدل والبالغ كيلو لكل فرد يوميا".

* سيتم أستخراج كمية النفايات المطروحة يوميا في كل وحدة أدارية من خلال حاصل ضرب معدل الطرح اليومي من النفايات (اكيلو)* عدد السكان (الحضر).

* تم اخذ عدد سكان الحضر من الجداول السابقة .

* نسبة العجز =100 – (كمية النفايات المرفوعة /كمية النفايات المطروحة)*100

**معادلة احتساب مقدار ما يطرحه الفرد في الديوانية بالاعتماد على كمية النفايات المرفوعة يوميا" كبيانات مقدمة من الجهة المسؤولة عن رفع النفايات ومقارنتها بالمعيار المحدد من قبل وزارة البلديات (س= كمية النفايات المرفوعة ,ص= معدل معيار كمية طرح النفايات , ج = كمية ما يطرحه الفرد فعليا" ص/750 = س/ج ، 1/404= 901/ج، ج= 901/404 =2,2 كغم وتم تقريبها الى 2 كغم لضمان الدقة. لذلك كانت كمية النفايات المطروحة أكبر مما يفترض طرحه , أذ ان البلدية تعتمد معدل الطرح اليومي للفرد 1 كيلو يوميا" من النفايات وتقدر النفايات على ضوء هذا المعيار, ولكن في الحقيقة يطرح المواطن أكثر من هذه الكمية وكما واضح في المعادلة لذلك تظهر كمية النفايات المطروحة في الواقع أكبر بكثير.

نلاحظ من الجدول (9) ان كمية النفايات المرفوعة في قضاء الديوانية أكبر من كمية النفايات المطروحة بمقدار أكثر من الضعف هذا يعني أن الفرد في محافظة الديوانية (بعض الوحدات الادارية) يطرح كمية نفايات أكثر من المعيار المحدد الذي هو بين 750 غم /يوم الى 1250 غم /يوم ومثلا لو قسمنا كمية النفايات المرفوعة باليوم الواحد في مركز قضاء الديوانية والبالغة (9,1 طن /يوم) على عدد السكان الحضر لكان معدل طرح الفرد يوميا بحدود(2 كغم) وهذا المعدل كبير جدا", ويرجع سبب زيادة هذه الكمية من معدل الطرح اليومي للنفايات للفرد الواحد نتيجة تغيير نمط الحياة وتحسن الوضع الاقتصادي للفرد , بالاضافة الى مدينة الديوانية كمركز المحافظة يتوافد اليها المواطنين من كل الوحدات الادارية الاخرى بحكم تمركز الدوائر الحكومية فيها ومراكز التسوق بالاضافة الى وجود جامعة القادسية التي تستقطب اعدادا كثيرة من اغلب

المحافظات كل هذا ساهم في زيادة كمية النفايات المطروحة بحسب الواقع . أما في ناحيتي الدغارة والصلاحية فكان معدل الطرح اليومي كيلو ومئة غرام يومياً وهو ضمن الحدود . أما باقي الوحدات الادارية فكانت هنالك نسبة عجز تتراوح بين(37,5 %)في ناحية الشافعية و(9%) في ناحيتي السنية والشنافية .

وبما انه كان معدل الطرح اليومي للنفايات في مدينة الديوانية اكبر من المقرر بضعف فيجب معرفة الكمية الفعلية من النفايات التي ترفعها مديرية بلدية الديوانية بحسب سعة الاليات الموجودة وبحسب الجدول (10)

الجدول (10) مجموع سعات الاليات المخصصة لرفع وجمع النفايات في مركز مدينة الديوانية

عدد اليات رفع النفايات	سعة اليات رفع النفايات(طن)	عدد مرات الرحلات	سعة مجموع اليات رفع النفايات الموجودة (طن)
3 1	14	1 2	42 28
2 2	8	1 2	16 32
1	6	1	6
26 5 7	4	4 2 6	416
3	3	1	9
1	2	4	8
51	متعددة	24	557

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات (محافظة الديوانية /مديرية بلدية الديوانية /شعبة التخطيط والمتابعة, بيانات غير منشورة)

من خلال الجدول (10) اعلاه نلاحظ ان سعة الاليات الكلية المخصصة لرفع النفايات هي 557 طن بمجمل الرحلات بينما الطرح اليومي للنفايات في مدينة الديوانية حسب واقع الحال هو(901) طن /يوميا" وهذا يعني وجود عجز بحدود(39%)وهذا العجز يتكرر يوميا" مما يسبب تراكم النفايات باستمرار في المدينة.

2- تحديد حجم الفجوة في قطاع البلديات

لتحديد حجم الفجوة الكلية في قطاع البلديات من خلال واقع الخدمات البلدية والتي تخص القطاع البلدي نعمل قائمة الفحص ادناه الذي أعتمدت المقياس الثلاثي الاتي :

الجدول (11)المقياس الثلاثي لقائمة الفحص

فقرات المقياس	الوزن (الدرجة)
1- متوفر بصورة كبيرة	2
2- متوفر بصورة جزئية	1
3- غير متوفر	0

المصدر (ذياب , ايهاب ياسين , (2016),استخدام بعض ادوات الجودة لتحسين الخدمة الصحية ,رسالة ماجستير(غير منشورة) في ادارة التمريض , جامعة بغداد)*

اما تحديد عدد فقرات قائمة الفحص بالاعتماد على البيانات المقتبسة من المصادر التي وضعت في اسفل كل قائمة فحص وبتصرف من الباحث وبحسب خبرته في مجال عمله باعتباره مهندسا" ضمن تشكيلات وزارة الاعمار والبلديات والاشغال العامة .

* تم اعتماد الباحث لهذا المقياس وذلك لكون المستشفيات تعد من المنظمات الخدمية التي تقدم الخدمات وتعتبر من المنظمات غير الربحية حالها حال المنظمات البلدية)

الجدول (12)قائمة فحص لقطاع البلديات

ت	المؤشر	متوفر بصورة كبيرة	متوفر جزئيا"	غير متوفر
1	مدى توفر خدمة رفع النفايات		*	
2	مدى توفر حاويات النفايات		*	
3	مدى توفر أكياس النفايات			*
4	تفريغ الحاويات ورفع النفايات		*	
5	تطابق الساحات الخضراء وفق التصميم مع ما منفذ منها		*	
6	وجود مواقع الطمر الصحية		*	
7	نهاية النفايات المرفوعة الى مواقع الطمر	*		
8	مدى حصول مواقع الطمر على الموافقات البيئية		*	
9	مدى توفر خدمة التبليط للشوارع		*	
10	مدى توفر الاليات التخصصية		*	
11	ضعف الوعي المجتمعي	*		
12	ضعف صيانة الاليات	*		
13	مدى تحويل النفايات الى طاقة			*
14	الحاجة الى معامل تدوير نفايات	*		
15	توفر الخبرة والكفاءة للمنسوبين		*	
16	وجودة تدخلات من خارج المنظمة تعيق العمل	*		
17	انعدام معامل الاسفلت	*		
18	مدى توفر النفايات الخطرة التي ترمى بالنهر			*
19	كفاية عمال التنظيفات		*	
20	عزل النفايات بحسب النوع			*
21	مدى الاعتماد على القطاع الخاص في ادارة التنظيفات		*	
22	تعاني البلديات من مشاكل تفاقم الانقاض	*		
23	وجود محطات تحويلية لجمع النفايات			*
24	مدى توفر الشروط النظامية لمواقع الطمر		*	
25	مدى توفر برامج توعية من قبل منظمات البلدية			*
26	شحة المواد الاحتياطية للاليات		*	
27	قلة العاملين في مجال التنظيفات		*	
	الاوزان	2	1	0
	التكرار	7	14	6
	النسبة	14	14	0
	المعدل الكلي 28/27 =0,96			
	النسبة المئوية =28 /(27*2)= 51%			
	الفجوة = 100- 51=49%			

المصدر (محافظة الديوانية ,2012,مشروع الخطة الهيكلية لمحافظة الديوانية) (اليونيسف، 2011، المسح البيئي في العراق لسنة 2010(المياه- المجاري- الخدمات البلدية)

*بتصرف من الباحث .

وبعد أن تم تحديد مقدار الفجوة في قطاع البلديات نقارنها مع حجم التخصيصات المالية التي خصصت لقطاع البلديات من مجموع التخصيصات المالية الكلية للسنوات المستهدفة في البحث واستخراج النسبة المئوية لقطاع البلديات من مجموع التخصيصات المالية والمخصصة للمجال الخدمي البلدي والتي تم الحصول عليها من نتائج التحليل السابقة, وكما في الجدول (13).

الجدول (13) فجوة قطاع البلديات مع مجموع تخصيصات البلديات للمدة (2006-2016)

مجموع تخصيصات قطاع البلديات (2006-2016) مختصرة لاقرب مليون	نسبة قطاع البلديات من مجموع التخصيصات المالية الخدمية للمدة(2006-2016)%	الفجوة الكلية %
289,669	34	49

المصدر من أعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل

ثالثاً: تقييم قطاع مياه الشرب

يكون تقييم خدمات مياه الشرب في قطاع الماء وذلك من خلال تناول كميات التجهيز مع الأحتياج والواقع الفعلي وتحديد العجز وكما يأتي:

الجدول (14) السكان المخدومين وغير المخدومين بالماء الصالح للشرب بحسب الوحدات الادارية والبيئة السكانية

ت	الوحدة الأدارية	عدد السكان المخدومين		عدد السكان المخدومين	
		حضر	نسبتهم من عدد سكان الحضر الكلي%	ريف	نسبتهم من عدد سكان الريف الكلي%
1	قضاء الديوانية	298993	70	20702	61,5
2	ناحية السنية	6986	63	24647	70
3	ناحية الشافعية	5986	51,5	37082	94
4	ناحية الدغارة	12226	59,5	34305	76
5	قضاء عفك	26170	73	18000	97
6	ناحية نفر	3500	83	19620	95
7	ناحية ال بدير	11685	58	38270	96
8	ناحية سومر	9273	82	24955	86
9	قضاء الشامية	36815	63	30000	78
10	ناحية غماس	24576	70	61393	99
11	ناحية المهناوية	6079	59	30838	89
12	ناحية الصلاحية	2007	54	26503	92
13	قضاء الحمزة	52481	60,5	32072	69
14	ناحية السدير	6222	81	30603	87
15	ناحية الشنافية	14734	70	16374	45

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات (محافظة الديوانية /مديرية ماء الديوانية /شعبة التنفيذ, بيانات غير منشورة)

من خلال الجدول (14) نلاحظ ان نسبة السكان المخدومين في الريف اكثر من نسبة السكان المخدومين بالماء الصافي في الحضر ,اذ بلغت نسبة السكان المخدومين في الريف في عموم المحافظة بلغت 82,3% من مجموع سكان الريف الكلي . بينما بلغت نسبة السكان المخدومين بالمياه الصالحة للشرب في بيئة الحضر بلغت 66,5% وهذا يدل على ان التوجه العام في هذه الخدمة نحو سكان الريف بالرغم من ان الريف يمثل 42% من مجموع سكان المحافظة, بينما يمثل الحضر 58% من مجموع السكان الكلي مما يدل على ان توزيع المشاريع لم يكن بحسب عدد السكان ونسبتهم .

يبين الجدول (15) الطاقة الأنتاجية الكلية بحسب الوحدات الأدارية والبيئة السكانية والأحتياج وتحديد العجز أو الفائض

الجدول (16) الطاقة الأنتاجية الكلية بحسب الوحدات الأدارية والبيئة السكانية والأحتياج وتحديد العجز أو الفائض

ت	الوحدة الأدارية	مجموع الطاقة الانتاجية م3/يوم	النسبة من الطاقة الانتاجية الكلية%	مجموع الاحتياج الكلي م3 يوم*	نسبة الانتاج الى الاحتياج
1	قضاء الديوانية	116200	36	182492	%75
2	ناحية السنية	10000	3	12384	
3	ناحية الشافعية	10845	3,3	13608	
4	ناحية الدغارة	12300	3,8	18168	
5	قضاء عفك	13500	4	17232	
6	ناحية نفر	5000	1,5	6480	
7	ناحية ال بدير	10005	3	16780	
8	ناحية سومر	8800	2,7	11016	
9	قضاء الشامية	25000	7,7	30120	
10	ناحية غماس	16800	5	27408	
11	ناحية المهناوية	8300	2,5	11976	
12	ناحية الصلاحية	7000	2	8208	
13	قضاء الحمزة	24000	7,4	42288	
14	ناحية السدير	9200	2,8	11160	
15	ناحية الشنافية	39480	12	16320	
المجموع		316430	100	425640	

المصدر (محافظة الديوانية /مديرية ماء الديوانية /شعبة التنفيذ, بيانات غير منشورة)

ملاحظة : (450 لتر/يوم =0,018 م3/ساعة) (360لتر/يوم =0,015 م3/ساعة)(250لتر/يوم =0,01 م3/ساعة).

نلاحظ من الجدول (16) اعلاه ان اكثر طاقة انتاجية كانت في قضاء الديوانية , اذ حصل قضاء الديوانية على نسبة (36%) من الانتاج الكلي للمحافظة أذ يشكل سكان مدينة الديوانية (حضر +ريف) ما يقارب نسبة (34%) من سكان المحافظة ككل ,يلي ذلك ناحية الشنافية ,اذ حصلت على نسبة (12%)من مجموع الانتاج الكلي في المحافظة ,في حين يشكل سكان ناحية الشنافية نسبة(4,4%)من سكان المحافظة الكلي فهذا يعني ان التوزيع لم يكن على الاحتياج الفعلي في الناحية , اما باقي الاقضية والنواحي في المحافظة فحصلت على نسب متفاوتة من بين الانتاج الكلي في المحافظة ,أما عند مقارنة كمية الاحتياج مع كمية الانتاج الفعلي فنلاحظ ان جميع الاقضية والنواحي بما فيها مدينة الديوانية توجد نسبة عجز معينة فكمية الانتاج في الوحدة الادارية اقل من كمية الاحتياج ماعدا ناحية الشنافية فان كمية الانتاج فيها تفوق الاحتياج الفعلي مما يعني هنالك نسبة هدر كبيرة تقدر بـ(23160 م3/يوم) اي ما يقدر(7%)من الانتاج الكلي , وهذا يعزى الى الواقع الاجتماعي وغياب ثقافة الترشيد في استخدام المياه وعدم استخدام صنابير المياه في المناطق الريفية, وهذا يعد احد اشكال التجاوز الحاصل على خطوط المياه والواجب متابعته والحد منه من قبل الجهات التي تعنى بموضوع التجاوزات خصوصا مع غياب اجهزة المقاييس التي تستخدم لقياس كمية الماء المستخدم والتي تحدد اشتراك المواطن مع الدائرة بخط خدمة ماء صالح للشرب وبغياب المقياس يعد المواطن متجاوزا" بعلم الدولة ,اما نسبة الانتاج الكلي الى الاحتياج الكلي في عموم المحافظة فكانت 75% مما يعني هنالك عجز يقدر ب (25%)

* تم اعتماد حصة الفرد الواحد من الماء الصالح للشرب في مركز المحافظة 450 لتر / يوم وفي الاقضية والنواحي 360 لتر/يوم, وفي القرى والارياف 250 لتر /يوم وحسب المعايير المعتمدة من المديرية العامة للماء وحسب كتابها المرقم 3749 في 2004/11/27, الملحق(4)

رابعاً: تحديد حجم الفجوة في قطاع الماء

لغرض عمل قائمة فحص لقطاع المياه نستخدم نفس المقياس الثلاثي السابق, ولتحديد حجم الفجوة الكلية في قطاع الماء من خلال واقع الخدمات التي تخص هذا القطاع نعمل قائمة الفحص ادناه والذي تم تحديد فقراتها بحسب خبرة الباحث في مجال عمله باعتباره مهندسا" ضمن تشكيلات وزارة الاعمار والبلديات والاشغال العامة بالاضافة الى الاعتماد على البيانات المقتبسة من المصادر التي وضعت في اسفل كل قائمة فحص وكما في الجدول (17)

الجدول (17)قائمة فحص لقطاع الماء

ت	المؤشر	متوفر بصورة كبيرة	متوفر جزئياً	غير متوفر
1	مدى توفر الماء الصالح للشرب بصورة كافية		*	
2	أنتاج الماء بموجب مواصفات منظمة الصحة العالمية .		*	
3	خدمة تجهيز الماء مقدمة لكل السكان.		*	
4	مدى توفر المقاييس المائية.			*
5	وجود مشاريع مائية متوقفة عن العمل		*	
6	وجود مشاريع او مجمعات مائية متوقفة بسبب عدم وجود مصدر للماء الخام.		*	
7	تجاوز على الشبكات والخطوط الناقلة.		*	
8	توفر التيار الكهربائي لتشغيل المشاريع والمجمعات المائية بشكل مستمر.		*	
9	وجود نسبة من الهدر والضائعات في الماء المنتج	*		
10	هنالك استجابة لشكاوى المواطنين	*		
11	تزويد المواطنين بالماء الصالح للشرب 24 ساعة باليوم			*
12	تتوفر اليات كافية للقيام بأعمال الصيانة للشبكات.			*
13	يعتمد المواطن على الماء المنتج كليا"			*
15	هل ان الملاكات المتوفرة تمتلك الخبرة والكفاءة؟	*		
16	ضعف الوعي والاساءة في استخدام شبكات الماء		*	
17	ورش خاصة لصيانة الاليات			*
18	تدخلات من خارج المنظمة	*		
19	أمتناع المواطنين من الاستجابة للجباية		*	
20	عدم كفاية شبكات المياه	*		
21	ضعف الصيانة وعدم الادامة	*		
22	قدم واستهلاك محطات الضخ	*		
23	استخدام أجهزة الكشف عن النضوحات في الشبكات			*
24	وجود نسبة كبيرة من الهدر بالمياه	*		
25	استخدام المياه المنتجة باعمال سقي الحدائق والمزروعات .	*		
26	عمل خطط بعيدة الامد		*	
27	استخدام التكنلوجيا في اعمال الصيانة			*
	الوزن	2	1	0

	التكرار	9	10	7
	النسبة	18	10	0
	المعدل الكلي =28/27=0,96			
	النسبة المئوية =28/(27*2)=52%			
	الفجوة 100-52=48%			

(محافظة الديوانية /مشروع الخطة الهيكلية لمحافظة الديوانية)(اليونيسف، 2011، المسح البيئي في العراق لسنة 2010(المياه- المجاري- الخدمات البلدية).

*بتصرف من الباحث

وبعد أن تم تحديد مقدار الفجوة في قطاع الماء نقارنها مع حجم التخصيصات المالية التي خصصت لقطاع الماء من مجموع التخصيصات المالية الكلية للسنوات المستهدفة في البحث واستخراج النسبة المئوية لقطاع الماء من مجموع التخصيصات المالية والمخصصة للمجال الخدمي البلدي والتي تم الحصول عليها من نتائج التحليل السابقة, وكما في الجدول (18).

الجدول (18) فجوة قطاع الماء مع مجموع التخصيصات المالية لقطاع الماء للمدة (2006-2016)

مجموع التخصيصات المالية لقطاع الماء (2006-2016) مقربة لاقرب مليون	نسبة قطاع الماء من التخصيصات الخدمية للمدة(2006-2016)%	الفجوة الكلية%
227,825	27,7	48

المصدر من أعداد الباحث

وهنالك مقترح يقدمه الباحث لحل مشكلة المياه الملوثة والعجز الحاصل في تقديم مياه صالحة للشرب يتلخص هذا المقترح بانشاء محطات لانتاج المياه المعدنية في مناطق يتم اختيارها بحيث تكون قريبة لمتناول يد المواطنين وباسعار رمزية تحددها الدولة وايقاف عملية التعقيم التي تستنزف موارد مالية ضخمة للمياه المسحوبة من الانهار والاكتفاء بتصفيتها بدون تعقيم وضخها الى الوحدات السكنية ,مع اشاعة ثقافة استخدامها للغسل فقط دون الشرب وهذه تجارب ليس بمستحيلة استخدمتها بلدان قريبة من العراق مثل لبنان وسوريا وبذلك نقلل من الهدر في الموارد المالية التي يتم صرفها على مياه كل استخداماتها لاغراض رش الحدائق وغسل السيارات والاستخدام اليومي الذي لا يحتاج الى تعقيم, مع امكانية استخدام المساحات الشاسعة التي منشأ عليها محطات التصفية لانشاء محطات معالجة مياه (compact unit) تقوم باستقبال مياه المجاري من الوحدات السكنية ومعالجتها وارجاعها لاغراض الغسل فقط وبذلك نقلل من الزخم الحاصل على استنزاف مياه الانهر الملوثة اساسا" واستخدام تلك المياه لتطوير الجانب الزراعي للاراضي القريبة من تلك الانهر وبأمكان المحافظة عمل تجربة لمشروع واحد من المشاريع وبيان مدى نجاحه.

ومن خلال قوائم الفحص أعلاه يتضح ان قطاع الماء هو اقل الفجوات ,اذ حصل على(48%) بينما قطاع البلديات كان بالمرتبة الثانية ,اذ حصل على فجوة بالخدمات البلدية مقداها(49%) .

المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات

توصل الباحث الى عدة استنتاجات بالاعتماد على نتائج التحليل وكالاتي :

1- خصصت الحكومة المركزية موازنات ضخمة للسنوات المستهدفة في البحث وكانت موازنة سنة 2013 اكبر تلك الموازنات وبالرغم من ذلك لم يكن هنالك نوعية او نسبية لمستوى الخدمات المقدمة للمواطن سيما بالقطاعات الخدمية التي هي بتماس مباشر مع حياة المواطن واحتياجاته .

2- قلة المشاريع التي تخص الخدمات البلدية المنفذة للاعوام 2014-2016 وذلك بسبب قلة التخصيصات في تلك السنوات بسبب الحرب على داعش الارهابي .

3- كان لقطاعي البلدية والبلديات اعلى التخصيصات اذا ما قورنت بالقطاعات الاخرى مما يعكس اهتمام الحكومة المحلية بالخدمات الفوقية وكذلك بساطة اختيار المشاريع ونوعيتها وجدوتها الاقتصادية والفنية وتفتقر للرؤيا المستقبلية لتأثير تلك المشاريع على حياة المواطن وتحسين نوعية الخدمات البلدية وهذا يعني وجود علاقة بين سوء الخدمات البلدية وكيفية أدارة الأموال المخصصة لتلك الخدمات البلية .

4- ضعف في رؤية المحافظة لادارة الاموال والتخصيصات المالية ففي بعض السنوات تم ارجاع نسبة كبيرة من الموازنات الى المركز وفي سنوات اخرى تجاوزت الموازنات قيمتها لتتعدى على موازنات السنوات اللاحقة كما في موازنات عامي 2006, 2007 والذي تجاوزت على موازنة 2008 , 2009 بنسبة كبيرة وبعبارة اخرى كانت الموازنات تعد بعجز كبير يتجاوز تخصيصات السنوات اللاحقة مما يعني أن أولويات الخدمات البلدية لم تك بحسابات الجهات المعنية.

5- حصل قطاع الخدمات البلدية بشكل عام تخصيصات مالية اكبر من تخصيصات باقي القطاعات الاخرى كالتربية والصحة والري وهذا يفترض ان يترجم الى خدمات واضحة لكن لم يكن لهذه الموازنات والتخصيصات المالية دورا واضح في تحسين جودة الخدمات البلدية .

6- عدم وجود معيار ثابت لتوزيع التخصيصات المالية بين الوحدات الادارية فهنالك وحدات ادارية حصلت على تخصيصات اقل من وحدات ادارية اخرى اقل منها تعداد سكاني وكثافة سكانية .

7- تنوع التخصيصات المالية وشمولها كل القطاعات الخدمية مما يتسبب هذا بتبعثر الاموال وعدم تركيزها على قطاع معين لكي يبين مستوى العمل والخدمة فيه واكماله والانتقال الى قطاع اخر .

8- يعاني الجانب الخدمي الخاص باعمال البلدية والمتمثل برفع النفايات من عشوائية كبيرة وسوء ادارة واضح مما انعكس سلبا" على هذا القطاع بتراكم النفايات في الاماكن المخصصة لرفعها .

9- ان عملية رفع النفايات تحتاج الى ما يناسبها من مواقع طمر صحي أصولية وخارج حدود المدينة ولكن كثرة مواقع الطمر غير الاصولية ادت الى تدهور الواقع البيئي للمحافظة.

10- وجود هدر كبير في أستخدام مياه الشرب وخاصة في الريف وهذا واضح من خلال كمية المياه الواصلة لهم .

ثانيا: التوصيات

1. ضرورة تبني الحكومة المركزية ومن ثم الحكومة المحلية والجهات التخطيطية والمعاهد والجامعات العراقية برنامج يتضمن دورات ومؤتمرات وبحوث واشراك الموظفين المعنيين باعداد الموازنات واخضاعهم لاختبارات كفاءة ويكون هذا من خلال اقامة مؤتمر سنوي تحت مسمى (مؤتمر اعداد الموازنة) تتبناه الادارة المحلية في المحافظة بالتنسيق مع الجهات التخطيطية والجهات المالية واساتذة الجامعات ذات الاختصاص ويتم فيه دعوة شخصيات عامة وممثلين عن دوائر المحافظة ومنظمات المجتمع المدني ووجهاء المدينة ويتم من خلاله طرح الاحتياجات والاولويات الخدمية وفق مبدا العصف الذهني للخروج بنتائج تعكس احتياجات المحافظة من الخدمات البلدية وتنضيدها .

2. توزيع المشاريع الخدمية المخصصة للخدمات البلدية في عامي 2013- 2014 على الاعوام التي تتوافر فيها موازنات لتعويض الفجوة الحاصلة من انقطاع تخصيصات السنوات المذكورة او اهمالها في حال عدم جدواها والتخطيط لمشاريع خدمية جديدة.

3. توجيه مركزي الى الحكومات المحلية بضرورة الابتعاد عن المشاريع الانية ومشاريع الطوارئ التي تفتقر الى البعد الاستراتيجي والاستعانة بوزارة التخطيط لتكون صاحبة القرار الاول في الية اختيار المشاريع او رفضها على ان تكون تلك المشاريع معززة بدراسات جدوى حقيقية لا شكلية تبين البعد المستقبلي للمشروع والفائدة المرجوة في جدول زمني قريب ومتوسط وبعيد الاجل وعدم الاكتفاء بالجدوى الانية كما يحصل الان . ويكون هذا من خلال :-

قيام الامانة العامة لمجلس الوزراء بتوجيه المحافظات كافة بمراعاة البعد الاستراتيجي للمشروع المطروح في الموازنة وعدم ادراج مشاريع انية ويتحمل من يقوم بعكس ذلك تبعات قانونية لمخالفته التوجه العام للدولة .ينبغي على المنظمة المبحوثة ان تبين رؤيتها ورسالتها وغايتها وأهدافها لتكون واضحة للجميع موظفيها حتى الجدد منهم.

4. على ديوان الرقابة المالية ان يمارس صلاحيته الحقيقية في مراقبة حركة الاموال وادارتها بشكل صحيح ولا يكتفي بمراقبة التجاوزات المالية , وقيام وزارة التخطيط بعمل دورات وورش عمل لكيفية ادارة الاموال ويكون هذا من خلال :

أ- قيام دائرة الرقابة المالية في المحافظة بتشكيل فريق مختص من ثلاثة اشخاص او اكثر يقومون بهذه المهمة ويكون ارتباطها بشكل مباشر بالحكومة المركزية متمثلة بالامانة العامة لمجلس الوزراء بحيث يقوم هذا الفريق برفع تقاريره بشكل مباشر الى اللجنة المالية والاقتصادية في مجلس الوزراء .

ب- مراعاة الشفافية في طرح هذه التقارير ومشاركة الجماهير بالاطلاع عليها ومتابعة نتائجها .يجب على المنظمة تصميم نظام متكامل للحوافز على اساس التميز

5.اعتماد الجدوى الاقتصادية والفنية للمشروع الخدمي قبل اقراره وقبل ادراجه في موازنة المحافظة لضمان عدم تكرار الاخطاء السابقة وتوزيع كلف المشاريع على سنوات عدة وبذلك تفقد جانب مهم من اهمية المشروع

وعدم امكانية تحديد المدة التي سوف يدخل بها المشروع للخدمة والتفكير بمشروع اخر يكمله او يضيف له . ويكون هذا من خلال :-

قيام الحكومة المحلية في الديوانية باستحداث قسم تحت مسمى(قسم الجدوى المالية والفنية) ويشترك في ادارته مهندسين وماليين واداريين وعلى ان يكون هؤلاء الموظفين من الدرجة الرابعة صعوداً وتعرض عليهم المشاريع المتخصصة بالخدمات البلدية والتي تم ادراجها في الموازنة وجدواها المالية والفنية وبيان مدى أهميتها وانعكاسها على واقع الخدمات البلدية في المحافظة من عدمه .

6- اعتماد المعايير العالمية والتجارب السابقة في كيفية توزيع التخصيصات وعدم الاكتفاء بالتوزيع المالي وفق الكثافة السكانية سيما انه لا يوجد تعداد رسمي للوحدات الادارية والحد من المصالح الشخصية والعلاقات الاجتماعية في توزيع الموازنات على الوحدات الادارية على ان يكون موضوع اعطاء الوحدة الادارية موازنة او تخصيصات معينة مبينا" بأسباب منطقية تعرض على الجهات ذات العلاقة .ويكون هذا من خلال :

اعداد استمارة تقييم من قبل الادارة المحلية في المحافظة وتوجيهها الى الوحدات الادارية ويتم من خلال تلك الاستمارة بعد ملئها من قبل الوحدات الادارية تقييم عمل الوحدة الادارية ونشاطها في تنفيذ المشاريع الخاصة بالخدمات البلدية وانعكاسها على حياة المواطنين مع امكانية عمل استطلاع بسيط لواقع الخدمات البلدية ليتم بعد ذلك ترتيب الوحدات الادارية حسب الافضلية واخذا هذا بنظر الاعتبار عند توزيع الموازنة للسنة اللاحقة.

ثبت المصادر

المصادر العربية

أولاً: الكتب

1. البراوي ,نزار عبد المجيد و باشيوة, لحسن عبد الله ,(2011), أدارة الجودة مدخل للتميز والريادة مفاهيم وأسس وتطبيقات, الطبعة الاولى , مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع,عمان.

2. البياتي , فائز غازي عبد اللطيف والراوي , مها عبد الكريم حمود ,(2005), نظم التخطيط والسيطرة النوعية - MRP,JIT,OPT , دار الكتب والوثائق , بغداد.

3. حمود, خضير كاظم والشيخ , روان منير(2010), ادارة الجودة في المنظمات المتميزة , الطبعة الاولى , دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان .

4. داود ,فضيلة سلمان ,(2018) ,أدارة عمليات الخدمة – حالات دراسية وممارسات تطبيقية , الطبعة الأولى , بغداد .

5. الدرادكة , مأمون والشبلي , طارق , (2002) , الجودة في المنظمات الحديثة , الطبعة الأولى , دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان.

6. شرف, حسين و عوض ,جمال ,(بدون سنة), الموازنات التخطيطية , الطبعة الاولى, القاهرة .

7. الشماع ,خليل محمد, (1999), مبادئ الأدارة مع التركيز على أدارة الأعمال , الطبعة الأولى, دار المسيرة للنشر والتوزيع , عمان .

8. الشيخلي , عبد الرزاق , (2017), الادارة المحلية - دراسة مقارنة , الطبعة الثانية منقحة, مكتبة السيسبان , دار الكتب والوثائق, بغداد.

9. عريقات , أحمد يوسف و جرادات , محمد مسعود و المعاني , احمد اسماعيل , (2012), ادارة العمليات الانتاجية , الطبعة الاولى , اثراء للنشر والتوزيع , عمان .

10. الكرخي , مجيد (2015) , موازنة الأداء واليات استخدامها في وضع وتقييم موازنة الدولة , الطبعة الأولى , دار المناهج للنشر والتوزيع , عمان .

11. الكلادة , طاهر محمود , (2008) , ادارة وتنمية الموارد البشرية , الطبعة الاولى , دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع , عمان .

12. الموسوي ، صبيحة قاسم هاشم و الشبلاوي ، عباس مزهر عاكول ، (2016) ، استراتيجية تطوير الموارد البشرية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية / دراسة حالة في الدوائر البلدية في كربلاء المقدسة ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد 22 ، العدد 92.

13. النعيمي , محمد عبد العال وصويص , راتب جليل وصويص ,غالب جليل (2009) ,ادارة الجودة المعاصرة – مقدمة في ادارة الجودة الشاملة للانتاج والعمليات والخدمات , الطبعة العربية, دار اليازوري للنشر ,عمان -الاردن .

ثانياً: المقالات والدوريات والبحوث

14. عواد , بسام سويلم , (2016), تقييم جودة الخدمات في دائرة الأحوال المدنية والجوازات من وجهة نظر المراجعين- دراسة ميدانية: مكاتب الدائرة الرئيسة/ عمان , مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية – المجلد السادس عشر – العدد الثالث.

ثالثاً: الرسائل والاطروحات الجامعية

15. حماد , رشاد حماد , (2010) , تقييم المشاريع في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة , رسالة ماجستير في ادارة الاعمال (غير منشورة) , كلية والاقتصاد والعلوم الادارية , جامعة الأزهر بغزة.

16. العزي , عمار غازي , (2014) , مدى ملائمة تخصيصات الموازنة في مؤسسات التعليم العالي الحكومية العراقية لتحقيق أهدافها /دراسة حالة على جامعة ديالى وهيئة التعليم التقني , رسالة ماجستير في المحاسبة (غير منشورة) , كلية الاعمال , جامعة الشرق الاوسط .

17. نور , عبد الناصر و عليان , السيد زيد, (2012) , مدى اهمية أستخدام الموازنات التخطيطية في التخطيط والرقابة وتقويم الأداء في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة, بحث (غيرر منشورة) بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تحت عنوان الإبداع والتميز في منظمات الأعمال للفترة ما بين 29-30-4-2012 , جامعة الشرق الأوسط.

المصادر الأجنبية

1- Abdelgadir, Somaia Osman Mohamed & Ibrahim , Ahmed Osman, (2014), Assessing Quality Control Methods of Services, New York Science Journal, (8), pp : 15-22,(ISSN:1554-0200),

2- Armstrong, Michael, (2006), Performance management: key strategies and practical guidelines , 3RD Edition , British Library, ISBN 0-7494-4537-8.

3- Bekink B ,(2006) ,Municipal Services and Service delivery and the basic functional activities of municipal Governments , University of Pretoria etd, pp:1-16.

4- Fitzsimmons , James A , (2011), Service Management /Operation, Strategy , & Information Technology , seventh Edition, p. cm.—(The McGraw-Hill/Irwin series operations and decision sciences).

5- Hodgkinson , Ian R & Hannibal , Claire & Keating , Byron W & Buxton, Rosamund Chester & Baterman , Nicola , (2017) , Toward a Public Service Management : past , present, and future directions, Journal of Service Management , https://doi .org /10.1108/JOSM -01- 0020.

6- Johnston , Robert & Clark, Graham, (2005), Service Operations Management :improving service Delivery , 2nd edition , British Library, England, www.pearsoned.co.uk

7- Johnston , Robert ,(1998) , Service operations management :return to roots, warwick Business School ,University of warwick , conventry ,UK. PP: 104-124.

8- Kusek, Jody Zall & Rist ,Ray C , (2004) , Ten Steps to a Results –Based Monitoring & Evalution System , The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 1818 H Street, NW, Washington, DC 20433.

9- Local Government : Municipal Systems Act 32 OF 2000, Local Government: Municipal Planning and Performance management Regulations , South Africans Doz,Y.& Kosounen ,M.,(2008a),"Fast Strategy", Wharton Scholl, Publishing ,Harlow.

10-Scriven, M. (1991). Evaluation Thesaurus, 4th Edition , Newbury Park, California: Sage

Evaluating the quality of municipal services according to the financial budgets for years 2006-2016 Analytical research in Diwaniyah Governorate

Prof. Saadoun Hammoud Jathir
College of Administration and Economics / University of Baghdad

Researcher / Shaima Ghanem Hakim
Diwaniyah Water Directorate

Received :20/2/2019 Accepted : 23/4/2019 Published : April / 2020

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)

ABSTRACT

The research aims at determining the main reason for the deterioration of the services and determining the correct method of distributing the funds to the administrative and administrative units. The discrepancy between the size of the financial allocations and the municipal services was the main research problem. Therefore, the researcher identified the gaps in municipal services by the concerned departments and compared them with The percentage of funds obtained through the work of a checklist for each of the directorates concerned. The researcher studied the specific criteria for these services, which were approved by the Ministry of Construction, Housing, Municipalities and Public Works, and compared them with the percentage of services provided to the citizens, which were measured from the data obtained from those departments and determining the gap in each type of municipal services. While the study community is the Directorate of Diwaniyah Municipality and water and sewage administrations in the governorate The researcher used the method of comprehensive inventory of the research sample. The researcher relied on the data in these directorates for the purpose of collecting information and using the method of comparisons and extraction of gaps for analytical purposes, and the researcher reached a number of results, the most important of which is a large amount of money accompanied by mismanagement of this money, without services with a strategic dimension .

Key Words / evaluation, quality of services, municipal services, financial budgets

Research from a high diploma thesis equivalent to the Master