

اللامركزية كآلية لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية الجديدة. دراسة مطبقة على مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة.

Decentralization as a mechanism to improve the quality of social care services in new urban communities. A study applied to the Board of Trustees of New Assiut

دكتور/ محمود نورالدين قبيصي الديب

مدرس بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة اسيوط

اللامركزية كآلية لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات

العمرانية الجديدة. دراسة مطبقة على مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة.

الملخص: تمثل اللامركزية احد أهم النظم التي يمكن من خلالها تمكين المواطنين في المجتمع المحلى من المشاركة الفعالة والحقيقية في إدارة الشؤون العامة المحلية للمجتمعات التي يعيشون بها ويتحدد الهدف الرئيس للدراسة في تحديد دور وواقع اللامركزية فى تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات الجديدة وذلك من خلال (اللامركزية الادراية، لامركزية التمويل ، واللامركزية الجغرافية)، وتعد هذه الدراسة من الدراسة الوصفية والتي اعتمدت على منهج المسح الاجتماعى الشامل لاعضاء مجلس امناء مدينة اسيوط الجديدة والبالغ عددهم (٣٤)، واعتمدت الدراسة على استبيان لاعضاء مجلس امناء مدينة اسيوط الجديدة، وتوصلت الدراسة الى وضع خطة تخطيطية لتفعيل اللامركزية فى تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات الجديدة.

الكلمات المفتاحية: اللامركزية، الجودة ، خدمات الرعاية الاجتماعية، مجلس الامناء

Abstract:

Decentralization is one of the most important systems through which citizens in the local community can be empowered to effectively and truly participate in managing the local public affairs of the communities in which they live. The main objective of the study is to define the role and reality of decentralization in improving the quality of social care services in new societies through (administrative decentralization) Funding decentralization and geographical decentralization), and this study is a descriptive study that relied on a comprehensive social survey methodology for the ٣٤ members of the Board of Trustees of the New Assiut City, and the study relied on a questionnaire for members of the Board of Trustees of the New Assiut city, and the study reached a planning plan. To activate decentralization in improving the quality of social care services in new communities.

Keywords: Decentralization, Quality, social care services, Board of Trustees

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

يسعى المجتمع المصرى فى المرحلة الحالية إلى تحقيق تقدم فى خطط التنمية الاجتماعية والاقتصادية وذلك من خلال تحسين موارده وطاقاته المادية والبشرية التى تمكنه من مواجهة كافة المشكلات التى تعوق طموحاته فى مستوى معيشة أفضل، حيث إن التنمية كقضية حضارية تمثل فى مضمونها تنمية إنسانية وأصبح الاهتمام بتنمية البشر

والارتقاء بقدراتهم هو نتيجة لاهتمامات الدول وتسابقها نحو تحقيق تلك التنمية. (خزام، ٢٠١٢، ص. ٣٣).

وتواجه مصر حالياً - كسائر الدول النامية- تحديات كبيرة واجتماعية تقنية وعلمية واقتصادية وسياسية لنتمكن من اللحاق بركاب الدول المتقدمة وسد الفجوة التي تفصلها عنها، وهذا يتطلب بذل الجهود المكثفة لاستغلال كافة الموارد المادية والبشرية على أفضل وجه ممكن لتحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي المنشود والتمكن من إشباع الحاجات الإنسانية لجميع المواطنين بدون تمييز. (العيسوي، ٢٠٠١، ص. ٤٩).

ولما كانت الزيادة السكانية تمثل عبئاً كبيراً على عاتق الدولة والحكومة وسبباً أساسياً وراء معظم المشكلات الاجتماعية والاقتصادية التي يعاني منها المجتمع المصري، لذلك كان من الضروري أن تتبنى مصر سياسة تخطيطية اقتصادية واجتماعية واعية لمواجهة المسألة السكانية بجوانبها المختلفة وذلك من خلال عدة طرق ولعل أهمها التوسع الأفقى فى الأراضى الزراعية والتحسين الرأسى للزراعة وتدعيم الصناعة وبناء مجتمعات عمرانية جديدة لتستوعب تلك الزيادة الهائلة لعدد السكان وتعتبر تلك المدن من أهم أدوات سياسات التنمية نحو مستقبل أفضل (حماده، ٢٠٠٠، ص. ٤٥).

ومن هنا نهجت مصر سياسة إنشاء المدن الجديدة اعتباراً من عام ١٩٧٤م وأصبحت تلك السياسة من التزامات الدولة اعتباراً من عام ١٩٧٩م وذلك عندما صدر القانون رقم ٥٩ لسنة ١٩٧٩م والذي نص على إنشاء أول مدينة جديدة فى الصحراء جنوب شرق بلبيس وعلى طريق القاهرة / الإسماعيلية الصحراوى، وعلى طريق القاهرة/ الإسكندرية الصحراوى ومدن السادات والعاشر من رمضان، والسادس من أكتوبر والعامرية وغير ذلك من المدن الجديدة. (حماده، ١٩٩٨، ص. ٧).

وفى ضوء اهتمام الدولة فى الفترة الاخيرة وضرورة التوسع فى إنشاء المدن الجديدة التى يجب أن تتم على أساس من التخطيط السليم حتى تحقق الأهداف الأساسية التى أنشئت من أجلها. (Ramon, P1٥٠, ٢٠١١, والتأكيد على أهمية دور التخطيط الاجتماعى من خلال البرامج والخطط فى تنمية وتطوير المدن الجديدة.

ويعد التخطيط الاجتماعى من الأدوات اللازمة لتعزيز اللامركزية فى المجتمعات المحلية، وذلك من خلال مواجهة القضايا المجتمعية والقدرة على تلبية مطالب أفراد المجتمع، وتطوير ثقافة جديدة بين الأفراد، وكذلك المشاركة الفعالة لأفراد المجتمع فى عمليات التنمية حيث يؤثر ذلك على اتخاذ القرارات التى تؤثر على حياتهم، فالتخطيط هدفه

التنمية، والتنمية أسلوبها التخطيط، وهو الوجه التنفيذي لسياسات الرعاية الاجتماعية وذلك لتحقيق الغايات والأهداف باستخدام الأسلوب العلمي، ومن ثم فإن سياسات الرعاية الاجتماعية توجه الخطط المجتمعية والبرامج والمشروعات لتحقيق الأهداف الخاصة بتنمية المجتمعات العمرانية الجديدة وتطوير خدماتها المختلفة.

وتعد مجالس الأمناء بالمجتمعات العمرانية الجديدة، الإدارة التفاعلية وهي إدارة تتصف بالمرونة والاستقلالية في اتخاذ القرارات وتعمل علي تنفيذ أهدافها بالأسلوب الذي يتناسب مع الظروف والمتغيرات والتي تؤثر علي المجتمعات الجديدة، وتهدف إلي تحقيق التوازن بين الاستيطان البشري والاستيطان الخدمي والاستيطان الصناعي (إبراهيم، ١٩٩٥، ص.٨٥).

ويتم ذلك من مجلس الأمناء ويتشكل من: مجلس الإدارة والذي يتكون من المستثمرين والشخصيات الرسمية علي المستوى القومي والإقليمي وتكون غالبية أعضاء مجلس الإدارة من الشخصيات الحكومية، ويمثل المجلس أقوى عناصر جهاز المدينة ويجب الحصول علي موافقته علي أي قرار يتخذ بالنسبة للمدينة، ويستمر في دوره حتى الانتهاء من تنفيذ كافة جوانب التخطيط وتكوين جهاز المدينة في صورته النهائية - فريق التخطيط ويتكون من خبراء ومهنيين مهمتهم متابعة ومراقبة السياسات والمخططات الموضوعية، ومن اختصاصات مجلس الأمناء في المدن الجديدة (وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية، ٢٠١٣): _

- المشاركة في رسم التنمية واقتراح سياسة واضحة لسرعة تنمية المدينة وفقاً لأولويات تنفيذ مشروعات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها لإعتمادها من السلطة المحلية بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.
- دراسة النظم واللوائح التي تحكم العمل بالوحدات والأنشطة الخدمية بالمدينة مع ممثلي الوزارات المعنية بالمجلس واقتراح تطويرها بما يضمن رفع كفاءة العمل بهذه الوحدات وتقديم خدمات مميزة لسكان المدينة.
- يتولى المجلس بالتنسيق مع جهاز المدينة وجمعية المستثمرين أو ممثلي المستثمرين في المجلس دراسة مدى توافر وسائل الدفاع المدني والأطفاء بالمدينة واقتراح الحلول لما تظهره الدراسة من مشكلات وعقبات لوضع الجدول الزمني لتنفيذ تلك الحلول ومتابعتها والتأكد من مدى التزام المستثمرين باشتراطات الدفاع المدني والصحة المهنية.

- تحديد وإقرار خطة المشاركة بالجهود الذاتية للمعونة في تنمية المدينة بالتنسيق مع جهاز المدينة والجمعيات الأهلية بها.

- دراسة مشاكل المواطنين بالمدينة والعمل على حلها (محمود ، ٢٠٠٩ ، ص.٦١).
وبناء على ذلك تمثل اللامركزية إحدى أهم النظم التي يمكن من خلالها تمكين المواطنين في المجتمع المحلي من المشاركة الفعالة والحقيقية في إدارة الشؤون العامة المحلية للمجتمعات التي يعيشون بها، وتعتبر هي الأسلوب الأكثر كفاءة لتحقيق خدمات عالية الجودة وضمان حقوق المواطنين، وتطبيق مبادئ العدالة بين أفراد المجتمع لضمان تحقيق مستويات عالية من التنمية البشرية، كما أنه بدون تطبيق سليم للامركزية لا يمكن القول بإمكانية تحقيق التنمية المحلية المستدامة، لاسيما في ظل عجز الحكومة المركزية عن الوفاء بكافة احتياجات المجتمع وخاصة مع تنامي عدد السكان من ناحية وندرة وسوء استغلال الموارد الطبيعية والبشرية من ناحية أخرى فبدون تلك اللامركزية لا يمكن الحديث عن الديمقراطية بأشكالها المختلفة وخاصة السياسية والإدارية. (الطوخي، ٢٠٠٨، ص.٥)

وخلال ذلك التوجه أصبحت اللامركزية اليوم ضرورة تنموية وسياسية لأنها طريق تعبئة الموارد المحلية ، كما إنها طريق توسيع المشاركة المحلية وتدعيم الممارسة الديمقراطية بين الناس ، وأنه من شأن هذا وذلك رفع كفاءة الأجهزة الحكومية وتحسين العلاقة بينها وبين المواطن مما يجعل الحكومة أكثر قرباً للناس وأكثر استجابة لمشاكلهم وهو ما يعرف بالرضا الشعبي عن عمل الحكومة وعلية فاللامركزية ليست مصدر ضعف للدولة بل على العكس هي أداة لدعم قدراتها وتعبئة مواردها الاقتصادية والسياسية. (البيومي، ٢٠١٢، ص.١٢٤)

وتشير نتائج البحوث على أن الحكومة اللامركزية يجب أن توفر المشاركة وذلك من أجل تقديم الخدمات - اللامركزية والمشاركة وتعميق الديمقراطية - فالديمقراطية مفهوم متداخل مع اللامركزية والمشاركة وهما مفهومان مترابطان وعلى هذا يجب الجمع بينهم لتحسين أداء الحكومة وزيادة معدلات التنمية. (Benjamin, ٢٠٠٢, p٦٠)، وذلك في ظل ما تشهده المنظمات الاجتماعية اليوم من جملة تغييرات أبرزها ارتفاع تكلفة الرعاية الاجتماعية، والاعتماد المتزايد على القيمة المتطورة والمتغيرة بشكل سريع، كما تشهد هذه المنظمات تغيراً ملحوظاً في سلوك المستفيدين من الخدمات يتمثل في الرغبة في المشاركة في حيثيات الرعاية والخدمات الاجتماعية والمطالبة بتحسين جودتها وفي ظل تلك التغيرات تزايد الاهتمام بسبل رفع كفاءة المنظمات الاجتماعية وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها (الاحمدى، ٢٠٠٣، ص.٤٠٩)

ويعد التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية منصباً على احتياجات الافراد والاسر والجماعات، اي ينصب على الفئات المعرضة للوقوع في المشكلات اي الفئات المستهدفة أو المناطق السكنية الاكثر عرضة للمشكلات، ومن هنا تصبح مهمة المخططين هي ترجمة تلك الاحتياجات الى خدمات وليس قصر احتياجاتهم وفقاً للخدمات القائمة وتصبح مهمة العملية التخطيطية هي البحث عن انسب البرامج والمؤسسات التي يمكن من خلالها اشباع هذه الحاجات الانسانية بافضل الطرق وقلل التكاليف ومشاركة المجتمع في اختيارها وتنفيذها عن طريق هيئاته ومؤسساته التطوعي والرسمية والسياسية. (السكري، ٢٠٠٠، ص. ٥٤)

ولمواجهة قضايا المدن الجديدة ونقص الخدمات بها تمثلت استراتيجيات التنمية العمرانية رؤية مصر ٢٠٣٠ في ان تكون مصر بمساحة ارضها وحضارتها وخصوصية موقعها على استيعاب سكانها ومواردها في ظل ادارة تنمية مكانية اكثر توازنا وتلبي طموحات المصريين وترتقي بجودة حياتهم، واستهدفت استراتيجية التنمية المستدامة: رؤية مصر ٢٠٣٠ تطوير خطة تنمية المجتمعات العمرانية الجديدة وتطويرها وتحسين خدماتها بما يتوافق مع احتياجات الافراد ومواجهة مشكلاتهم، وتتميز هذه الخطة بالقدرة على مضاعفة مساحة العمران واعادة توزيع التنمية والسكان لتعظيم استخدام الموارد بالاضافة الى احلال وتطوير المناطق العشوائية وتحسين جودة الحياة والتي كان من اهم اهدافها تخطيط وتنمية مدن جديدة لاستيعاب الزيادة السكانية السريعة بدون عشوائيات، واعادة توزيع السكان على مساحة الارض، وتحقيق الاستدامة بها. (وزارة التخطيط والاصلاح الاداري، ٢٠١٩)

ثانياً: الدراسات السابقة:

المحور الاول: دراسات تناولت اللامركزية:

١- دراسة ماكسويل (٢٠٠٥ Maxwell) استهدفت دراسة اللامركزية باعتبارها واحدة من الوسائل التي يمكنها إيجاد نظام لاتخاذ القرارات الفعالة تعطي للمسؤولين على المستوى المحلي صلاحيات لجعل التخطيط واتخاذ القرارات الإدارية أكثر فاعلية، وكشفت الدراسة أن هناك مشاكل في عملية دعم تنفيذ العمليات ذات الصلة باللامركزية وذلك في عدم وجود ثقافة للتغيير وعدم وجود أهداف محددة للامركزية والخوف من فقدان السلطة ومشاركة الفقراء وعدم الاستعداد من قبل الدوائر وضعف التنسيق والمقاومة ونقص المعلومات والالتزام الأخلاقي .

- ٢- دراسة كونور (٢٠٠٦) اشارت الدراسة الى أهمية اللامركزية في جعل الحكومة أكثر كفاءة وفعالية وعلاقتها بجودة الخدمات التي تقدمها الحكومة وأهمية تحقيق اللامركزية في دفع صانعي القرار إلى التحرك في الاتجاه الصحيح للتخلص من سلبيات الحكم، وتوصلت الدراسة لأهمية تحقيق اللامركزية في دفع صانعي السياسات والسياسيين في كثير من الأحيان باعتبارها الأسلوب الصحيح للتخلص من سلبيات الحكم.
- ٣- دراسة جوردين وكراوآفورد (٢٠٠٨) (Gordon, Crawford) استهدفت هذه الدراسة معرفة العلاقة بين اللامركزية والحد من الفقر، والتي تلقى اهتماما متزايدا في الآونة الأخيرة. من خلال دراسة حالة من غانا، وتناولت الدراسة قضية ما إذا كانت اللامركزية قد أدت في الواقع إلى الحد من الفقر، وإذا لم يكن، لماذا لا؟ وطبقت الدراسة على منطقتين زراعتين في غانا، وأشارت النتائج إلى أن اللامركزية قد أثرت على مستويات الفقر، وأشارت إلى أن الحكومة المحلية قد ساهمت في حدوث بعض التحسن في الحصول على الخدمات الأساسية، لا سيما توفير البنية التحتية والخدمات الصحية والتعليمية
- ٤- دراسة كونيكس (٢٠٠٩) (kaunekis) دور اللامركزية في حسن استغلال وتعبئة الموارد المحلية الطبيعية في الحكومات المحلية بالمجتمعات النامية وباعتبارها آلية هامة لتحسين نوعية البيئة وتقديم الخدمات العامة وتوفير آليات المحاسبة للمسؤولين في السلطات المحلية واستجابة المسؤولين المحليين للاحتياجات الفعلية للمواطنين المحليين
- ٥- دراسة محمد (٢٠١١) استهدفت هذه الدراسة التعرف على السياسات والبرامج التنفيذية لمواجهة الفقر في مصر وتحديد أدوار اللامركزية في تطوير الإدارة المحلية والتعرف على التحديات التي تعوق أداء اللامركزية وتوصلت هذه الدراسة إلى ان العاملين بالإدارة المحلية يدركون أهمية اللامركزية كبعد رئيسي ومهم للحد من الفقر، وان أهم الآثار المترتبة على تطبيق اللامركزية زيادة الانتماء الوطني، والحد من الفقر.
- ٦- دراسة جاد الكريم (٢٠١٢) استهدفت الدراسة معرفة مدى تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية والسياسية والتنظيمية والتشريعية في ثقافة اللامركزية لدى أعضاء المجالس المحلية وتحديد أكثر العوامل تأثيراً وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة دالة احصائيا بين العوامل الاجتماعية وثقافة اللامركزية بينما توجد علاقة طردية بين العوامل السياسية والتنظيمية والتشريعية وثقافة اللامركزية.

المحور الثاني: دراسات تناولت جودة خدمات الرعاية الاجتماعية:

- ٧- دراسة مينوتي (Minotti ١٩٩٩) والتي استهدفت قياس تأثير إدارة الجودة الشاملة في منظمات رعاية الأطفال على مدي رضا العاملين وفاعلية تلك المنظمات، وقد استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة في قياس تأثير تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في حوالي ١٣٠ منظمة لرعاية الأطفال ، وقد حددت الدراسة عددا من المتغيرات وهي (الاتصال -الثقة -التعاون - الروح المعنوية للعمال - المشاركة في صنع القرارات - مستوى أداء العامل... الخ)،
- ٨- دراسة جيسيبي (JESSIE ٢٠٠٥) والتي استهدفت قياس جودة الخدمات التي تُقدم للأسرة ومدي رضا العميل عن جودة هذه الخدمات وكان من أهم نتائجها ضرورة الاعتماد المتبادل على قياس رضا العميل لتحديد مستوى الخدمة وجودتها وذلك وفقا للسرعة التي يحققها هذا القياس وكذلك ضرورة تطوير الاستبيانات التي تقيس رضا العملاء بهدف تحقيق جودة الخدمات المقدمة.
- ٩- دراسة حجازي (٢٠٠٦). واستهدفت الدراسة التعرف على متطلبات بناء القدرات التنظيمية في تحقيق جودة مشروعات الجمعيات الأهلية من خلال بناء القدرات وتطبيق جودة المشروعات كمتطلبات أساسية لجودة أنشطة المنظمات الأهلية فيما يتعلق ببناء قدراتها ، وكان من أهم نتائج الدراسة أن من بين متطلبات المنظمات الأهلية فيما يتعلق ببناء قدراتها ضرورة التطبيق الشامل لنظم الجودة والتحسين والتطوير المستمر في الخدمات التي تقدمها الجمعية لعملائها المستفيدين.
- ١٠- دراسة هيونج مان (Hyung Mann ٢٠٠٩) والتي استهدفت معرفة التأثيرات المختلفة لممارسة الجودة في عمل المنظمات الحكومية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن الممارسات الايجابية لإدارة الجودة الشاملة ساهمت في تحول عمل المنظمات الحكومية تتمثل في خمسة أبعاد أساسية وهي (فهم فلسفة الجودة الشاملة، تغيير المواقف الفردية إلى مواقف جماعة، تعزيز المعارف المختلفة من خلال عمليات التعلم الجماعي، تحويل أسلوب الإدارة تجاه أنظمة الجودة إلى العمل بنظام فريق العمل، تحويل الثقافة الحالية الموجودة في المؤسسة إلى ثقافة تنظيمية جديدة في تلك المنظمات.

١١ - دراسة أبو شامة (٢٠١٧). والتي استهدفت تحديد متطلبات العلاقات الخارجية التي تساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة للأطفال بلا مأوى، ومتطلبات جودة البرامج الاجتماعية التي تُساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة للأطفال بلا مأوى، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود مجموعة من المتطلبات المختلفة اللازمة لتحقيق جودة البرامج الاجتماعية بمؤسسات الأطفال بلا مأوى.

المحور الثالث: دراسات تناولت المجتمعات العمرانية الجديدة:

١٢ - دراسة سينكلر (٢٠٠١ Sinclair) اهتمت الدراسة بنشأة تخطيط المدن الجديدة في الولايات المتحدة الأمريكية وخاصة في الولايات الجنوبية خلال الحقبة التقدمية وذلك بهدف ربط الاقتصاد الزراعي والاقتصاد الصناعي المتزايد في مطلع القرن العشرين عن طريق إنشاء مجتمع عمراني جديد مبنى على أسس سليمة، وتوصلت الدراسة إلى إن ربط الاقتصاد الزراعي والاقتصاد الصناعي يحقق التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالمجتمعات العمرانية الجديدة، ووجهت الرؤى على أيديولوجية التقدم والأيديولوجية التي تساهم في نمو هذه المجتمعات العمرانية الجديدة، وأوضحت الدراسة أيضاً أن تلك المدن لم تتطور كما هو مخطط لها.

١٣ - دراسة باركر (٢٠٠٥ Barker): استهدفت الدراسة تحقيق التنمية المستدامة في المدن الجديدة وتوفير البنية التحتية الاجتماعية والمجتمعية، وتوصلت الدراسة إلى أن مجالات التنمية المستدامة تبني على الأعمال الجديدة للمخططين في المدن الجديدة، وأهمية دور منظمات المجتمع المدني في تحقيق التنمية المستدامة للمدن الجديدة من خلال توفير كافة الخدمات الأساسية لأفراد المجتمع وذلك لتشجيع المواطنين على الإقبال على الإقامة بالمدن الجديدة.

١٤ - دراسة بيكر (٢٠٠٦ Becker) استهدفت الدراسة التعرف على تأثير العولمة على تطوير المجتمعات الجديدة ومدى المساهمات الحكومية والأهلية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية والخارج وقد اتخذت الدراسة شكل دراسة الحالة، وتوصلت الدراسة إلى دور أهمية دور المخطط الاجتماعي من خلال البرامج الخطط في تنمية وتطوير المدن الجديدة، وأن لمؤسسات المجتمع المدني دور حيوي وفعال من خلال توفير ودعم الخدمات الأساسية لسكان المجتمعات العمرانية الجديدة بالتعاون مع الجهات الحكومية.

١٥- دراسة مرعي (٢٠١٩) والتي استهدفت تحديد واقع خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرنية الجديدة وكيفية التخطيط لتطوير هذه الخدمات والصعوبات التي تواجه السكان في الاستفادة من هذه الخدمات، وتوصلت نتائجها الى تعدد الخدمات المقدمة بمدينة اسيوط الجدية ومنها الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية وخدمات البنية التحتية والخدمات الاساسية، ومن اهم الصعوبات هو عدم وعى الافراد بدور العاملين بالمدينة وضعف المشاركة في شروعات المدينة.

تحليل واستنتاج:

- أكدت دراسة جونس واخرون Johannes, Ju" Tting & Elena, Corsi & oters (٢٠٠٥): على أن اللامركزية يمكن أن تؤدي إلى تحسين الحكم وأنها تعزز المساءلة والمراقبة على المسؤولين الحكوميين وصناع القرار بما يحقق في النهاية نتائج إيجابية لصالح الفقراء.

- أكدت دراسة نكهوكوي، ماكسويل Nkhokwe, Maxwell Suluma (٢٠٠٥): على أن تفويض السلطة وتطبيق اللامركزية على مستوى المحليات سوف يمكن السلطات المحلية من اتخاذ قرارات بصورة أكثر فاعلية ، وأنه من الضروري وجود ثقافة التغيير والالتزام اخلاقي لدى المسؤولين بما يمكنهم من منح السلطات للحكومة المحلية.

- أكدت دراسة كنور وآخرون Conor, O'dwyer_ & Daniel (٢٠٠٦): على ان اللامركزية تجعل من الحكومة أكثر كفاءة وفعالية من خلال دفع السياسيين الى تطبيق اللامركزية حيث انها تحسن من جودة الحكم.

- اكدت دراسة حجازى ٢٠٠٦ Hyung Mann ٢٠٠٩ أهمية مشاركة العملاء المستفيدين من خدمات المجتمعات العمرانية في تحقيق جودة الخدمة المقدمة حتى يتحقق الرضا العام لدى المستفيد.

ومما سبق يتضح ان:

- أن اللامركزية تجعل من الحكومة أكثر كفاءة وفعالية كما أنها تعزز من عملية المساءلة والمراقبة على المسؤولين.

- ضرورة وجود ثقافة التغيير والالتزام الاخلاقي لدى المسؤولين بما يمكنهم من منح السلطات للحكومة المحلية لتطبيق ثقافة اللامركزية.

- أن ثقافة المشاركة هي حجر الأساس للامركزية.

- وجود علاقة بين حقوق الانسان واللامركزية والحد من الفقر.
- ان تطبيق اللامركزية يساعد على زيادة الانتماء الوطني.

ثالثًا: صياغة مشكلة الدراسة:

وفي ضوء العرض النظري السابق وتحليل الدراسات السابقة الى أوضحت أهمية اللامركزية، وضرورة تفويض السلطة وتطبيق اللامركزية على مستوى المحليات سوف يمكن السلطات المحلية من إتخاذ قرارات بصورة أكثر فاعلية، وكذلك اشارت الدراسات الى أهمية مشاركة العملاء المستفيدين من خدمات المجتمعات العمرانية في تحقيق جودة الخدمة المقدمة حتى يتحقق الرضا العام لدى المستفيد تتضح اهمية تطبيق اللامركزية في تطوير وتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية.

ولذلك فإن اللامركزية تمثل الاهتمام الحكومي للوحدة السياسية، حيث أن النظام اللامركزي مصمم من أجل دعم وتقوية الوحدات المحلية القومية كما أنه يعمل على تحقيق المنفعة العامة، وكذلك المشاركة الشعبية والديمقراطية تمثل أداءه من أجل بناء أمة، كما ان اللامركزية تعد أهم النظم التي يمكن من خلالها تمكين المواطنين في المجتمع المحلي من المشاركة الفعالة والحقيقية في إدارة الشؤون العامة المحلية للمجتمعات التي يعيشون بها كما انه بدون تطبيق سليم للامركزية لا يمكن القول بإمكانية تحقيق التنمية المحلية المستدامة. (الطوخي، ٢٠٠٨، ص.٣).

وتظهر أهمية اللامركزية في دفع عملية التنمية وذلك من خلال المرتكزات والأسس التي تستند إليها، فهي تعمل على إيجاد موارد وإمكانات مالية محلية خاصة بالمنطقة والاقليم المعني، كذلك يتطلب نظام اللامركزية لأداء دورة بالشكل الصحيح وتحقيق أهدافه المرسومة، وتوفير التشريعات والانظمة الملائمة التي توفر البيئة والجو الملائمين لتطبيق السياسات المختلفة التي تقترحها الإدارة اللامركزية. (خميس، ١٩٩٩، ص.١٠٦)، وهذا ما اكدته الأمم المتحدة ٢٠٠٦ إلى أهمية تهيئة بيئة تمكينية لتحقيق اللامركزية تشمل الإصلاحات التشريعية للأطر القانونية وبناء القدرات المؤسسية والإدارية لتحقيق اللامركزية والإصلاحات اللامركزية المالية ومكافحة الفساد وزيادة اتجاه الحكومة نحو مبادئ الحوكمة الرشيدة وإصلاحات الحكم المحلي لتعزيز تقديم الخدمات، وتعزيز دور المجتمع المدني والمساعدة، وحقوق الإنسان، وتمكين المجتمعات المحلية.

فمن أهم مزايا اللامركزية من الناحية الاجتماعية أنها تساعد على تنمية الشعور بالمسئولية الاجتماعية والقومية وذلك عن طريق إدراك المواطن لمسئوليته المتصلة بحل

المشكلات المحتملة وإسهام المواطن في تنفيذ المشروعات المحلية وايضاً تنمية رغبته في المحافظة عليها وصيانتها إحساساً منه بأنها من صنعة. أما من الناحية الإنسانية فإنها تعمل على شعور العاملين بالأهمية النابعة من تحمل مسئولية البت وممارسة حرية التصرف والشعور بالرضا المستمد من السلطة المخولة للرؤساء اللامركزيين. (فهيمى، ١٩٨٠، ص ١١٩)

ومن خلال العرض السابق تتحدد مشكلة الدراسة في قضية رئيسية وهي : ما واقع تطبيق اللامركزية فى تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية من جهة نظر مجلس الامناء؟ وينبثق من هذه القضية الرئيسة مجموعة من القضايا الفرعية منها:

- ما واقع اللامركزية الادراية؟
- ما واقع لامركزية التمويل ؟
- ما واقع اللامركزية الجغرافية؟
- ما اهمية تطبيق اللامركزية بالمجتمعات العمرانية الجديدة؟
- ما اهم مؤشرات تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات الجديدة؟

رابعاً: أهمية الدراسة.

١. ثمة دلائل مقنعة تؤكد أهمية اللامركزية كأحد أهم المداخل التنظيمية المطلوبة لتحسين الخدمات وهذا ما أظهره اهتمامات المنظمات الدولية والجهات المانحة مثل الأمم المتحدة والبنك الدولي والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية وتقارير التنمية البشرية
٢. تستمد الدراسة أهميتها من الأهمية التي توليها الدولة للمجتمعات العمرانية الجديدة والتي تسعى لإقامتها لحل المشكلة السكانية التي تعاني منها من خلال إقامة تلك المجتمعات وتيسير سبل إشباع احتياجاتهم ورفع مستوى معيشة سكانها.
٣. انخفاض مستوى أداء المجالس الأماناء مقارنة بالأدوار المنوطة بها والأهداف التي وجدت من أجل تحقيقها والوظيفة التي يعولها المجتمع عليها أكد على ضرورة وجود إدارة رشيدة لها .
٤. تحاول الحكومات الديمقراطية الحد من المشكلات الاجتماعية المترتبة على المتغيرات العالمية والإقليمية والمحلية من خلال مجالس تنفيذية محلية فاعلة تعمل على تحديد احتياجات المجتمع ومشكلاته الحقيقية.
٥. أتجاه الدولة نحو تعميق اللامركزية المحلية، وتعظيم دور المحليات ومنحها السلطات والاختصاصات في صنع القرارات التخطيطية.

٦. أهمية صنع القرار التخطيطي بصفة عامة القائم على المسؤولية الاجتماعية بمجلس أمناء أسبوط الجديدة تتوفر فيه المساواة والشفافية في البيانات والمعلومات.

خامساً: أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في تحديد دور وواقع المركزية في تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات الجديدة

١. تحديد الواقع الفعلي لتطبيق اللامركزية لدى اعضاء مجلس امناء المدينة بالمجتمعات الجديدة.

٢. تحديد اهمية تطبيق اللامركزية لدى اعضاء مجلس امناء المدينة بالمجتمعات الجديدة.

٣. تحديد مؤشرات تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية.

٤. تحديد الصعوبات التي تحول دون تطبيق اللامركزية لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية

٥. التوصل تصور تخطيطي مقترح لتفعيل تطبيق اللامركزية لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية.

سادساً: تساؤلات الدراسة:

١. ما واقع تطبيق اللامركزية لدى اعضاء مجلس امناء مدينة اسبوط الجديدة؟ وذلك من خلال (اللامركزية الادارية/ لامركزية التمويل/ اللامركزية الجغرافية)

٢. ما اهم مؤشرات تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية لدى اعضاء مجلس مدينة اسبوط الجديدة؟ (الجوانب المادية الملموسة، سهولة الحصول على الخدمة، الاستجابة والتحسن المستمر، الرضا عن الخدمات، الشفافية).

٣. ما الصعوبات التي تحول دون تطبيق اللامركزية لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية؟

٤. ما اهم المقترحات لتفعيل تطبيق اللامركزية لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية؟

سابعاً: مفاهيم الدراسة

١. مفهوم اللامركزية

تعني اللامركزية نقل سلطة القرار وممارستها من المستوى الإداري الأعلى إلى المستويات الإدارية الأدنى عن طريق تفويض السلطة. (عبدالهادى، ٢٠٠٠، ص. ١٦٢) ويستخدم مصطلح "اللامركزية" لوصف طائفة واسعة من ترتيبات نقل الطاقة ونظم المساواة. وتتراوح السياسات بين نقل السلطات المحدودة إلى مستويات الإدارة الدنيا

في إطار هياكل الإدارة الصحية الحالية وآليات التمويل لجهود الإصلاح القطاعية الواسعة النطاق التي تعيد تشكيل توفير أبسط الخدمات (World Bank, ٢٠٠٢)، ويرى Henry Maddik أن اللامركزية هي تفويض الإدارة المركزية للسلطات المحلية والبعيدة عنها جغرافياً للقيام ببعض المسؤوليات المعنية. (Maddik, ٢٠٠١, p.٤٥)

بينما يصفها Rosella Levaggi and Peter Smith بعملية نقل مسؤولية تخطيط وإدارة الموارد من الحكومة المركزية ووكالاتها إلى الوكالات والوحدات التابعة لها أو المستويات الحكومية والسلطات العامة المتمتعة بحكم شبه ذاتي وكذلك الشركات والهيئات الإقليمية والوظيفية على مستوى المنطقة أو المنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص.

(Levaggi and smith, ٢٠٠٥, p.٢٥)

ولقد عرفت الأمم المتحدة اللامركزية بأنها: "نقل السلطة على أساس جغرافي سواء عن طريق اللاتمرکز (التفويض) للسلطة الإدارية للوحدات الميدانية لنفس القسم أو المستوى الحكومي أو من خلال انتقال الملكية السياسية لوحدات الحكومة المحلية أو الهيئات النظامية الخاصة". (الأمم المتحدة، ٢٠١٣، ص ١٠)

ويمكن وضع تعريفاً إجرائياً للامركزية في هذه الدراسة بأنها:

- نقل السلطة من المستويات العليا الى المستوى المحلي.
- القدرة على توفير الموارد وتخصيصها على المستوى المحلي.
- التخطيط والتنفيذ على المستوى المحلي.
- توفير نظام رقابة شعبية.
- تفويض المستويات المحلية لاتخاذ القرارات المناسبة انجاز المهام.
- زيادة فرصة المشاركة السياسية للمجتمعات المحلية.

٢. مفهوم جودة الخدمات الاجتماعية

ويقصد بالجودة أداء العمل بطريقة صحيحة بما يُمكن العميل المستفيد من الخدمة في حصوله على متطلباته واعتزاز مقدمي الخدمة بعملهم والخدمة التي يقدمونها. (على، ٢٠٠٩، ص ١١٢)

وتعرف جودة الخدمة بإشباع الاحتياجات المُتفق عليها مع العملاء في الوقت ذاته وفي المستقبل، ويجب أن تكون الخدمة ذات فاعلية وكفاية وأن تُشبع احتياجات العملاء وتتل رضاهم وعدم الإسراف في الوقت والجهد والمال للاستفادة بهذه الخدمة. (نايف، ٢٠٠٧، ص ١٤٧)

أما الجودة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية: فإنها تعني جودة كل شيء أي جودة كل عناصر التنظيم والإنتاج وكل ما يتعلق بالمشروعات بما يحقق رضا أفراد المؤسسة أو المجتمع ، أي إن رأي العميل أو المستفيد من أهم العوامل المؤثرة على جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الرعاية الاجتماعية". (عبداللطيف، ٢٠٠٧، ص ١٨٣)

ويمكن وضع تعريفاً إجرائياً لمفهوم جودة الخدمات الاجتماعية في هذه الدراسة بأنها:

- التطوير المستمر في خدمات الرعاية الاجتماعية.
- الرقابة على أداء الخدمة ومستواها.
- نشر ثقافة جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بين المواطنين.
- تعزيز الثقة بين العاملين والمستفيدين من الخدمات.
- متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العاملين والمسؤولين عن الخدمات.

٣. مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية:

ويقصد بخدمات الرعاية الاجتماعية: "تسق منظم من الخدمات الاجتماعية والمؤسسات يرمى إلى مساعدة الأفراد والجماعات للوصول إلى مستويات ملائمة للمعيشة والصحة، كما يهدف إلى قيام علاقات اجتماعية سوية بين الأفراد بتنمية قدراتهم وتحسين الحياة الإنسانية بما يتفق مع حاجات المجتمع" (السروجي وآخرون، ٢٠٠٧، ص ٨١).

وهي أيضا مجموعة الأنشطة التي تمكن أفراد المجتمع من تحقيق مستوى مرتفع من المعيشة وتحسين أدائهم الاجتماعي وتنمية قدراتهم لمواجهة احتياجاتهم المختلفة وذلك من خلال حل المشكلات التي يعانون منها (على، ٢٠٠٣، ص ١٤).

ويمكن وضع تعريفاً إجرائياً لمفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية في هذه الدراسة بأنها:

- مجموعة من الأنشطة والخدمات تقدم للأفراد لتنمية قدراتهم .
- يمكن تقويمها من خلال الامكانيات الحالية والمستقبلية .
- تسعى لتحسين حياة سكان مدينة اسيوط الجديدة للافضل وتحقيق تكيفهم الاجتماعي مع مجتمعهم الجديد

٤. مفهوم مجلس الأمناء:

المجلس هو جماعة منتخبة لإدارة شؤون منظمة وتقع في نطاق وظائفها الأمور المتعلقة بالسياسة العامة واتخاذ قرارات في المسائل التي تدخل في اختصاصاتها (أبوجادو ، ١٩٩٨، ص ٢٠)

وتمثل المجالس التنفيذية المحلية عنصراً رئيسياً من عناصر الحكم المحلي، وذلك لأن المفترض فيها أن تمثل المجتمع وتعبّر عن مصالحهم واحتياجاتهم، ومن ثم فإنها تمثل السلطة التقديرية والتنفيذية وجانب الحكم في النظام المحلي، باعتبارها مصدر الأوامر والقرارات التي تنظم عمل هذا النظام وأوضاع المرافق العامة فيه. (السروجي ، ٢٠١٢ ، ص. ٥٧)

ويمكن تحديد المفهوم الإجرائي لمجلس الأمناء في هذه الدراسة بالآتي:

- أ- مجالس أنشئت بالمجتمعات العمرانية الحديثة .
- ب- تقوم بإتخاذ القرارات المناسبة لاشباع إحتياجات سكان المجتمعات العمرانية الجديدة.
- ج- لها مهام يمكن تقسيمها علي عدة مراحل منذ بداية نشأة المدينة حتي الانتهاء منها وهي (مرحلة بداية نشأة المدينة /مرحلة نمو المدينة/ مرحلة نضج المدينة /مرحلة تفكيك جهاز لمدينة)

ثامناً: الإجراءات المنهجية لدراسة.

نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية.

المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة علي منهج المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة وعددهم (٣٤) مفردة كما حددتها اللائحة الخاصة بتشكيل مجلس الأمناء.

أدوات الدراسة: وتتحد في:

- استبيان لجميع أعضاء مجلس الأمناء وعددهم (٣٤) عضواً.

أ. تصميم الاداة: قام الباحث بتصميم استبيان لأعضاء المجلس الأمناء بالرجوع إلى التراث النظرى والإطار التصورى الموجه لدراسة وما استطاع الباحث الرجوع إليه من دراسات متصلة لتحديد العبارات المرتبطة بكل متغير من متغيرات الدراسة .

ب. صدق الأداة:

١. الصدق الظاهرى للأداة: حيث تم عرض الأداة على (٨) من أعضاء هيئة التدريس بكليات الخدمة الاجتماعية ، للتأكد من ارتباط المضمون بالمتغير المراد قياسه وسلامة ووضوح الصياغة وقد تم حذف وإضافة بعض العبارات وبناء على آرائهم، وقد أعتمد الباحث على درجة اتفاق لا تقل عن (٨٠%) لكل عبارة وعلى ذلك تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.

(١) صدق الاتساق الداخلي لأداة الاستبيان: اعتمد الباحث على صدق الاتساق الداخلي للأداة، وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة كل متغير من متغيرات الاستمارة والدرجة الكلية للاستمارة، وذلك بعد تطبيق الأداة على (١٠) أعضاء وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (١) يوضح الاتساق الداخلي بين متغيرات الأداة ودرجة الأداة ككل ن = ١٠

م	المتغير	معامل الارتباط	الدلالة
١	اللامركزية الادارية	٠,٦٤٨	**
٢	لامركزية التمويل	٠,٧٨٩	**
٣	اللامركزية الجغرافية	٠,٥٧٤	**
٤	الجوانب المادية الملموسة	٠,٥٧٩	**
٥	سهولة الحصول على الخدمة	٠,٨٧٤	**
٦	الاستجابة والتحسين المستمر	٠,٦٩١	**
٧	الرضا عن الخدمات	٠,٦٤٨	**
٨	الشفافية	٠,٧٩٥	**

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يبين الجدول السابق أن: معظم متغيرات الأداة دالة، كما أن معظم متغيرات الاستمارة دالة عند مستويات الدلالة المتعارف عليها لكل عبارة على حدة، ومن ثم يمكن القول إن درجات العبارات تحقق الحد الذي يمكن معه قبول هذه الدرجات ومن ثم تحقق مستوي الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

جـ. ثبات أداة الاستبيان: تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لكل متغير من متغيرات الأداة وجاءت النتائج على النحو التالي:-

جدول (٢) يوضح ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ) ن = ١٠

م	المتغيرات	قيمة معامل (ألفا - كرونباخ)
١	اللامركزية الادارية	٠,٨٦٧
٢	لامركزية التمويل	٠,٨٣٩
٣	اللامركزية الجغرافية	٠,٨٣١
٤	الجوانب المادية الملموسة	٠,٨١٢
٥	سهولة الحصول على الخدمة	٠,٨٦١
٦	الاستجابة والتحسين المستمر	٠,٨٢٩
٧	الرضا عن الخدمات	٠,٨١٤
٨	الشفافية	٠,٧٨٨

يبين الجدول السابق أن: قيمة (ألفا - كرونباخ) لكل متغير من متغيرات الدراسة مقبولة، وللأداة ككل = ٠,٩١١ مما يدل على ثبات أداة الدراسة.

مجالات الدراسة:-

• **المجال البشري:-** جميع أعضاء مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة وبلغ عددهم (٣٤) عضواً.

• **المجال المكاني:** مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة، محافظة أسيوط. وقد تم اختيار المجال المكاني للأسباب التالية:

- من مهام مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة المشاركة في رسم خطط التنمية واقتراح سياسة واضحة لسرعة تنمية المدينة وفقاً لأولويات تنفيذ مشروعات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية

- اهتمام الدولة بعملية التطوير والتحسين المستمر للمجتمعات العمرانية الجديدة.
- عدم وجود دراسات علمية (في حدود علم الباحث) تناولت اللامركزية وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية الجديدة.

- الاستفادة من النتائج الحالية في مساعدة المسؤولين علي تطوير وتحسين الخدمات داخل المدينة.
• **المجال الزمني:-** فترة جمع البيانات لاستمارة لأعضاء مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة، وتم جمع البيانات في الفترة من ٢/١٨ / ٢٠٢٠م حتى ٢٠٢٠/٣/٣٠.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:-

بعد عملية جمع البيانات، ثم تفريغ البيانات آلياً من خلال استخدام الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية ، المتوسط الحسابي :كيفية الحكم على المستوي باستخدام المتوسط:-

يمكن الحكم على متطلبات الحوكمة الرشيدة لأعضاء مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة باستخدام المتوسط الحسابي وتم حسابه للمقياس الثلاثي عن طريق:

المتوسط الحسابي كما يلي :

مستوي منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١,٦٧
مستوي متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ١,٦٧ - ٢,٣٥
مستوي مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٢,٣٥ - ٣

• **الانحراف المعياري :** ويفيد في معرفة مدي تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط، حيث أنه في حالة تساوي العبارات في المتوسط الحسابي فإن العبارة التي انحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأول .

• **معامل ألفا كرونباخ_** معامل ارتباط بيرسون.

تاسعا: نتائج الدراسة :-

١ - البيانات الوصفية للمجتمع البشري للدراسة:

ن = ٣٤

جدول رقم (٣) يوضح خصائص عينة الدراسة

المتغير		\bar{x}	σ
السن		٤٥	٨
عدد سنوات الخبرة في مجال العمل		١٨	٥
المتغير		التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٢٩	٨٥,٣
	انثى	٥	١٤,٧
	المجموع	٣٤	%١٠٠
المؤهل العلمي	فوق المتوسط	٤	١١,٨
	جامعى	٢٧	٧٩,٤
	فوق الجامعى	٣	٨,٨
	المجموع	٣٤	%١٠٠
الصفة بالمجلس	رئيس المجلس	١	%٢,٩
	وكيل المجلس	١	%٢,٩
	أعضاء المجلس	٢٢	٩٤,٢
	المجموع	٣٤	%١٠٠

يتضح من بيانات الجدول السابق أن : متوسط أعمار أعضاء مجلس الأمناء (٤٥) سنة, وانحراف معياري (٨) سنوات, كما يوضح الجدول عدد سنوات الخبرة في مجال العمل والتي جاءت بمتوسط حسابي (١٨) وانحراف معياري (٥) وهذا يشير إلي المهارة والخبرة المتوفرة لدي الأعضاء بحكم تعاملهم لفترات طويلة بمجلس الأمناء, وأشارت نتائج الدراسة إلي وجود (٢٩) عضو من الذكور بالمجلس و (٥) من الإناث , ويأتي المؤهل الجامعي ليأخذ أكثر التكرارات الحاصل عليها أعضاء مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة ويشير ذلك بأنهم يتمتعون بمستوى تعليمي مرتفع الأمر الذي يعطى مؤشراً على أنهم على درجة عالية من الوعي الثقافي والمعرفي ومما يجعل هذه الفئة مؤهلة لانجاح أى عمل داخل مجلس الأمناء, وتدريبهم وتأهيلهم وتمكينهم من القيام بأدوارهم بشكل أفضل , وأوضحت نتائج الجدول السابق بأن المجلس يتكون من رئيس المجلس ووكيل المجلس و(٢٢) من الأعضاء الذكور والإناث , وهو التشكيل الرسمي لمجلس الأمناء بمدينة أسيوط الجديدة.

المحور الأول: مفهوم واهمية اللامركزية

جدول رقم (٤) يوضح مفهوم اللامركزية كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء ن=٣٤

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		الي حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٦	٠,٧٧	١,٩٤	٢٩,٤	١٠	٤٤,١	١٥	٢٦,٥	٩	التعامل مع شكاوى المواطنين بصورة موضوعية	١
٣	٠,٦٦	٢,١٩	٨,٨	٣	٥٨,٨	٢٠	٣٢,٤	١١	اللامركزية هي منح الاستقلالية التشريعية للمجلس	٢
١	٠,٦٢	٢,٣٨	٥,٩	٢	٥٠	١٧	٤٤,١	١٥	تمنح الصلاحيات اللازمة لتحديد الحاجات لسكان المحليات	٣
٥	٠,٥٧	٢,٠٥	١١,٨	٤	٧٠,٦	٢٤	١٧,٦	٦	اللامركزية تمكن من المشاركة في صنع الخطط المجتمعات الجديدة	٤
٢	٠,٥٤	٢,٢	٢,٩	١	٧٠,٦	٢٤	٢٦,٥	٩	اللامركزية هي تكامل الأدوار بين المجلس والمجالس التنفيذية بالمحافظة	٥
٤	٠,٦٨	٢,٠٦	١١,٨	٤	٦١,٨	٢١	٢٦,٥	٩	تعرض القوانين والضوابط بكل شفافية على المواطنين	٦
مستوى متوسط	٠,٣٥	٢,١٨	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق مفهوم اللامركزية كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء:

- جاء في الترتيب الأول: تمنح الصلاحيات اللازمة لتحديد الحاجات لسكان المحليات بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، وانحراف معياري (٠,٦٢) ويشير ذلك إلى معرفتهم بأن من أهم ما يميز اللامركزية انها تساعد المسؤولين على معرفة الاحتياجات الواقعية للمواطنين وبالتالي مقابلتها بشكل سليم ، وجاء في الترتيب الثاني اللامركزية هي تكامل الأدوار بين المجلس والمجالس التنفيذية بالمحافظة (٢,٢) وانحراف معياري(٠,٥٤) وهذا ما يشير إلى اقتناعهم بأن اللامركزية تفتح لهم قنوات اتصال مع افراد المجتمع لمعرفة احتياجاتهم الحقيقية وبالتالي يتمكنون من تحديدها بشكل يتناسب مع الواقع، وجاء في الترتيب الثالث اللامركزية هي منح الاستقلالية التشريعية للمجلس بمتوسط حسابي(٢,١٩) وانحراف معياري(٠,٦٦)، وفي الترتيب الرابع تعرض القوانين والضوابط بكل شفافية على المواطنين بمتوسط حسابي(٢,٠٦) وانحراف

معياري (٠,٦٨)، وجاء في الترتيب الخامس اللامركزية تمكن من المشاركة في صنع الخطط المجتمعات الجديده بمتوسط حسابي (٢,٠٥) وانحراف معياري (٠,٥٧)، وجاء في الترتيب السادس التعامل مع شكاوى المواطنين بصورة موضوعية بمتوسط حسابي (١,٩٤) وانحراف معياري (٠,٧٧).

- ويتفق ذلك مع دراسة دراسة ماكسويل (Maxwell ٢٠٠٥): استهدفت دراسة اللامركزية باعتبارها واحدة من الوسائل التي يمكنها إيجاد نظام لاتخاذ القرارات الفعالة تعطي للمسؤولين على المستوى المحلي صلاحيات لجعل التخطيط واتخاذ القرارات الإدارية أكثر فاعلية.
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لمفهوم اللامركزية كما يحددها اعضاء مجلس الامناء بلغ (٢,١٨) حيث تعتبر اللامركزية اساس للحكم الصالح الذي يعزز ويدعم ويصون رفاه الإنسان، ويقوم على توسيع قدرات البشر وخياراتهم وفرصهم وحياتهم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، لاسيما بالنسبة لأكثر أفراد المجتمع فقراً وتهميشاً.

جدول رقم (٥) يوضح اهمية اللامركزية كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء ن=٣٤

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		الي حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٣ مكرر	٠,٤	٢,٨١	-	-	١٧,٧	٦	٨٢,٣	٢٨	تعزيز المشاركة الشعبية للمواطن	١
٥	٠,٥٨	٢,٧٥	٥,٩	٢	١١,٨	٤	٨٢,٣	٢٨	تتمية قدرات اعضاء المجلس على المستوى المحلى من خلال تفويض السلطة	٢
٢	٠,٢٥	٢,٩٤	-	-	٥,٩	٢	٩٤,١	٣٢	السرعة في انجاز المهام وتحقيق الكفاءة في العمل الادارى	٣
٣	٠,٤	٢,٨١	-	-	١٧,٧	٦	٨٢,٣	٢٨	التخفيف من العبء عن الادارات الحكومية في الحكومة المركزية	٤
١	٠	٣	-	-	-	-	١٠٠	٣٤	الشعور بالمسئولية تجاه المشكلات المرتبطة بالخدمات	٥
٦	٠,٧٢	٢,٦٣	١١,٨	٤	١١,٨	٤	٧٦,٤	٢٦	الاستخدام الامثل للموارد والامكانيات المتاحة	٦
٤	٠,٤٥	٢,٧٥	-	-	٢٣,٦	٨	٧٦,٤	٢٦	نظام المسائلة وتحقيق العدالة	٧
مستوى مرتفع	٠,١٩	٢,٨٥	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق اهمية اللامركزية كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء:

- جاء في الترتيب الاول الشعور بالمسئولية تجاه المشكلات المرتبطة بالخدمات بمتوسط حسابي (٣) وانحراف معيارى (٠) وهذا ما يتفق مع أهمية اللامركزية في كونها أساس الحكم الصالح وتمكين المسؤولين بالمجالس التنفيذية من اتخاذ القرارات المحلية، وجاء في الترتيب الثاني السرعة في انجاز المهام وتحقيق الكفاءة في العمل الادارى بمتوسط حسابي (٢,٩٤) وانحراف معيارى (٠,٢٥)، وجاء في تالرتيب الثالث التخفيف من العبء عن الادارات الحكومية في الحكومة المركزية وايضا تعزيز المشاركة الشعبية للمواطن بمتوسط حسابي(٢,٨١) وانحراف معيارى(٠,٤)، وجاء في الترتيب الرابع نظام للمساءلة وتحقيق العدالة بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معيارى(٠,٤٥)، وجاء في الترتيب الخامس تنمية قدرات اعضاء المجلس على المستوى المحلى من خلال تفويض السلطة بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معيارى(٠,٥٨)، وجاء في الترتيب السادس الاستخدام الامثل للموارد والامكانيات المتاحة بمتوسط حسابي(٢,٦٣) وانحراف معيارى(٠,٧٢).

- ويتفق ذلك مع دراسة (Conor ٢٠٠٦) حيث يؤكد على أهمية استخدام وتطبيق اللامركزية لاتخاذ قرارات تحقق مصلحة المواطنين من خلال دعم ومساندة ومشاركة المجالس التنفيذية في اتخاذ القرار. ودراسة (كنور، Conor ٢٠٠٦):والتي ركزت على أهمية اللامركزية في جعل الحكومة أكثر كفاءة وفعالية في تقديم خدماتها للفئات المستفيدة، وكذلك تسهم اللامركزية في تحسين الحكم وأنها تعزز المساءلة والمراقبة على المسؤولين الحكوميين وصناع القرار بما يحقق في النهاية نتائج إيجابية لصالح الفقراء.

المحور الثاني: نتائج الدراسة المرتبطة بتطبيق اللامركزية:

١ - اللامركزية الادارية

جدول رقم (٦) يوضح اللامركزية الادارية كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء ن=٣٤

م	العبارات	الاستجابات					
		نعم		الى حد ما		لا	
		ك	%	ك	%	ك	%
١	تحديد الأهداف الخاصة بخدمات الرعاية الاجتماعية	١١	٣٢,٤	٢٠	٥٨,٨	٣	٨,٨
٢	اختيار البدائل المختلفة لحل المشكلات في تقديم الخدمات	١٥	٤٤,١	١٧	٥٠	٢	٥,٩
٣	تساهم في توفير البيانات والمعلومات الحديثة والواضحة	٦	١٧,٦	٢٤	٧٠,٦	٤	١١,٨
٤	توفير الاحصائيات اللازمة لصنع اى قرار فى العمل	٩	٢٦,٥	١٥	٤٤,١	١٠	٢٩,٤

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		الي حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٤	٠,٦٨	٢,٠٦	١١,٨	٤	٦١,٨	٢١	٢٦,٥	٩	القضاء على الروتين مما يسهل في تقديم الخدمات	٥
٢	٠,٥٤	٢,٢	٢,٩	١	٧٠,٦	٢٤	٢٦,٥	٩	يساعد عدم تركيز السلطة في اتخاذ قرارات سريعة	٦
مستوى متوسط	٠,٣٥	٢,١٨	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق اللامركزية الادارية كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء:

- جاء في الترتيب الاول اختيار البدائل المختلفة لحل المشكلات في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٣٨) وانحراف معياري (٠,٦٢)، جاء في الترتيب الثاني يساعد عدم تركيز السلطة في اتخاذ قرارات سريعة بمتوسط حسابي (٢,٢) وانحراف معياري (٠,٥٤)، جاء في الترتيب الثالث تحديد الأهداف الخاصة بخدمات الرعاية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,١٩) وانحراف معياري (٠,٦٦)، جاء في الترتيب الرابع القضاء على الروتين مما يسهل في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٠٦) وانحراف معياري (٠,٦٨)، جاء في الترتيب الخامس تساهم في توفير البيانات والمعلومات الحديثة والواضحة بمتوسط حسابي (٢,٠٥) وانحراف معياري (٠,٥٧)، جاء في الترتيب السادس توفير الاحصائيات اللازمة لصنع اي قرار في العمل بمتوسط حسابي (١,٩٤) وانحراف معياري (٠,٧٧).
- ويتفق ذلك مع دراسة دراسة جونس (Johannes ٢٠٠٥) و دراسة (Kauneckis, ٢٠٠٩)، حيث اشارت الى أن اللامركزية يمكن ان تؤدي إلى زيادة في كفاءة الخدمات من خلال كونها اداه تستخدمها السلطة المركزية لتحديد احتياجات الناس، وان دور اللامركزية في حسن استغلال وتعبئة الموارد المحلية الطبيعية في الحكومات المحلية بالمجتمعات النامية وباعتبارها آلية هامة لتحسين نوعية البيئة وتقديم الخدمات العامة وتوفير آليات المحاسبة للمسؤولين في السلطات المحلية واستجابة المسؤولين المحليين للاحتياجات الفعلية للمواطنين المحليين

٢- لامركزية التمويل

جدول رقم (٧) يوضح لامركزية التمويل كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء ن=٣٤

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						البيانات
			لا		الي حد ما		نعم		
			%	ك	%	ك	%	ك	
٢	٠,٧٣	٢,٤٥	١٤,٧	٥	٢٦,٥	٩	٥٨,٨	٢٠	يوفر التمويل الذاتي احتياجات المؤسسات ليعالج التقصير الادارة والموازنة
٦	٠,٨	٢,١٥	٢٣,٥	٨	٣٥,٣	١٢	٤١,٢	١٤	تمكن اللامركزية من عرض معلومات مؤسسات الرعاية الاجتماعية في اقل وقت واقل تكلفة وجهد
١	٠,٧٩	٢,٤٧	٢٠,٦	٧	١٤,٧	٥	٦٤,٧	٢٢	تحد من الانفاق الغير مخطط له
٣	٠,٧٢	٢,٤٤	٢٠,٦	٧	١٧,٦	٦	٦١,٨	٢١	اشباع الاحتياجات والامكانيات المادية
٥	٠,٧١	٢,٢٧	٢٠,٦	٧	٣٢,٤	١١	٤٧,١	١٦	تمكن المسؤولين من تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية
٤	٠,٧٢	٢,٤٣	١٧,٦	٦	٢٠,٦	٧	٦١,٨	٢١	تسهم في تنفيذ اكبر عدد من المشروعات واشباع الاحتياجات
مستوى مرتفع	٠,٦٣	٢,٣٦	البعد ككل						

يوضح الجدول السابق لامركزية التمويل كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء:

- جاء في الترتيب الاول تحد من الانفاق الغير مخطط له بمتوسط حسابي(٢,٤٧) وانحراف معياري (٠,٧٩)، وجاء في الترتيب الثاني وفر التمويل الذاتي احتياجات المؤسسات ليعالج التقصير الادارة والموازنة بمتوسط حسابي(٢,٤٥) وانحراف معياري (٠,٧٣)، وجاء في الترتيب الثالث اشباع الاحتياجات والامكانيات المادية بمتوسط حسابي(٢,٤٤) وانحراف معياري (٠,٧٢)، وجاء في الترتيب الرابع تسهم في تنفيذ اكبر عدد من المشروعات واشباع الاحتياجات بمتوسط حسابي(٢,٤٣) وانحراف معياري (٠,٧٢)، وجاء في الترتيب الخامس تمكن المسؤولين من تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمتوسط حسابي(٢,٢٧) وانحراف معياري (٠,٧١)، وجاء في الترتيب السادس تمكن اللامركزية من عرض معلومات مؤسسات الرعاية الاجتماعية في اقل وقت واقل تكلفة وجهد بمتوسط حسابي(٢,١٥) وانحراف معياري (٠,٨)
- ويتفق ذلك مع دراسة (محمد، ٢٠١١) و (دراسة Conor ٢٠٠٦) والتي اشارت الى أهمية تعزيز تنفيذ اللامركزية عن طريق إعادة النظر في تصميم وتنفيذ نظم دعمها وتحسينها والتأكد من أن المناطق لديها نظام معلومات وافية يمكن أن تساعد

على تعزيز وتنفيذ اللامركزية، حيث تمثل اللامركزية السبيل الرئيسي الذي يحقق العدالة الاجتماعية للمواطنين ويوفر الحرية الكاملة للمسؤولين لتنفيذ الخطط المحلية وتوفير الاعتمادات المالية للاتفاق على برامج وخطط التنمية المحلية.

٣- اللامركزية الجغرافية

جدول رقم (٨) يوضح اللامركزية الجغرافية كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء ن=٣٤

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
		نعم		الي حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تساعد المسؤولين في توجيه الدعم	٢٦	٧٦,٥	٦	١٧,٦	٢	٥,٩	٢,٦٩	٤	
٢	تساعد المسؤولين في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجمعات الجديدة	٢٣	٦٧,٦	١١	٣٢,٤	-	-	٢,٦٩	٣	
٣	تساعد اللامركزية الجغرافية في تحديد المناطق الأكثر احتياجاً	٢٨	٨٢,٤	٦	١٧,٦	-	-	٢,٨١	١	
٤	تسهل في سهولة الحصول على البيانات في حال حدوث أى أزمة التي تحتاج الى سرعة قرار	٢٨	٨٢,٤	٤	١١,٧	٢	٥,٩	٢,٧٥	٢	
٥	القرارات المرتبطة بالخدمات الاجتماعية تتخذ بالمستويات العليا	٢١	٦١,٨	١١	٣٢,٣	٢	٥,٩	٢,٥٦	٦	
٦	يمكن من اللامركزية الجغرافية تحديد مكان ونوع المشكلة	١٩	٥٥,٩	١٥	٤٤,١	-	-	٢,٥٦	٥	
	البعد ككل							٢,٤٩	٠,٣١	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق اللامركزية الجغرافية كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء:

- جاء في الترتيب الأول تساعد اللامركزية الجغرافية في تحديد المناطق الأكثر احتياجاً بمتوسط حسابي (٢,٨١) وانحراف معياري (٠,٤)، جاء في الترتيب الثاني تسهم في سهولة الحصول على البيانات في حال حدوث أى أزمة التي تحتاج الى سرعة قرار بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٥٨)، جاء في الترتيب الثالث تساعد المسؤولين في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجمعات الجديدة بمتوسط حسابي (٢,٦٩) وانحراف معياري (٠,٤٨)، جاء في الترتيب الرابع تساعد المسؤولين في

توجيه الدعم بمتوسط حسابي (٢,٦٩) وانحراف معياري (٠,٦)، جاء في الترتيب الخامس يمكن من خلال اللامركزية الجغرافية تحديد مكان ونوع المشكلة بمتوسط حسابي (٢,٥٦) وانحراف معياري (٠,٥١)، جاء في الترتيب السادس القرارات المرتبطة بالخدمات الاجتماعية تتخذ بالمستويات العليا بمتوسط حسابي (٢,٥٦) وانحراف معياري (٠,٦٣)

- ويتفق ذلك مع (دراسة محمد ٢٠١١) و (دراسة Kauneckis, Derek ٢٠٠٩) في أهمية دور اللامركزية في حسن استغلال وتعبئة الموارد المحلية الطبيعية في الحكومات المحلية بالمجتمعات النامية وباعتبارها آلية هامة لتحسين نوعية البيئة وتقديم الخدمات العامة وتوفير آليات المحاسبة للمسؤولين في السلطات المحلية، و (دراسة مرعي، ٢٠١٩) ودراسة بيكر Becker (٢٠٠٦) : ضرورة العمل على توفير ودعم الخدمات الأساسية لسكان المجتمعات العمرانية الجديدة بالتعاون مع الجهات الحكومية.

جدول رقم (٩) يوضح نتائج تطبيق اللامركزية ككل كما حددها أعضاء مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة ن=٣٤.

م	المتطلبات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
١	اللامركزية الادارية	٢,١٨	٠,٣٥	٣	مستوى متوسط
٢	اللامركزية المالية	٢,٣٦	٠,٦٣	٢	مستوى مرتفع
٣	اللامركزية الجغرافية	٢,٤٩	٠,٣١	١	مستوى مرتفع
	البعد ككل	٢,٢١	٠,٣٢		مستوى مرتفع

توضح بيانات الجدول السابق نتائج تطبيق اللامركزية ككل كما حددها أعضاء مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة حيث جاء في الترتيب الأول اللامركزية الجغرافية بمتوسط حسابي (٢,٤٩)، وجاء في الترتيب الثاني اللامركزية المالية بمتوسط حسابي (٢,٣٦)، وجاء في الترتيب الثالث اللامركزية الادارية بمتوسط حسابي (٢,١٨)، ويبرز ذلك أهمية اللامركزية وضرورة التعاون بين القائمين على صنع القرار في خطط التنمية العمرانية وذلك في ضوء لامركزية الاقتراح ومركزية الخطة ولامركزية التنفيذ، وضرورة الاتصال مع المواطنين لمعرفة احتياجاتهم وتحديدها بشكل يتناسب مع الواقع والعمل على اشباعها بطريقة سليمة.

المحور الثالث: نتائج الدراسة المرتبطة بتحسين جودة الخدمات الرعاية الاجتماعية
١- الجوانب المادية الملموسة:

جدول (١٠) يوضح الجوانب المادية الملموسة كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء
ن=٣٤

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		الي حد ما		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
١	يتم دراسة احتياجات ومشكلات المستفيدين بالمجلس دائماً.	-	-	١٤,٧	٥	٨٥,٣	٢٩	٢,٨٧	٠,٣٤	٢
٢	المظهر الخارجي للمدينة مقبول	-	-	١٤,٧	٥	٨٥,٣	٢٩	٢,٨٧	٠,٣٤	٢
٣	يسعى المجلس لمعرفة احتياجات المواطنين باستمرار	-	-	١٧,٦	٦	٨٢,٤	٢٨	٢,٩٠	٠,٣٠	١
٤	الخدمات المقدمة تتفق مع رغبات العملاء المستفيدين	-	-	٣٢,٤	١١	٦٧,٦	٢٣	٢,٦٨	٠,٤٧	٤
٥	تستغرق الخدمة المقدمة وقت طويل في الحصول عليها	-	-	٣٥,٣	١٢	٦٤,٧	٢٢	٢,٦٥	٠,٤٨	٥
	البعد ككل							٢,٧٤	٠,٢٩	مستوي متوسط

يوضح الجدول السابق الجوانب المادية الملموسة كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء:

- جاء في الترتيب الاول يسعى المجلس لمعرفة احتياجات المواطنين باستمرار بمتوسط حسابي (٢,٩٠) وانحراف معياري (٠,٣٠) ويشير ذلك الى العمل على توصيل الخدمات علي أساس من العدالة الاجتماعية وعدم المحاباة لأشخاص دون الأخرين والتركيز على وجود معايير واضحة لتحقيق تكافؤ الفرص، احترام الفروق الفردية بين المواطنين، وجاء في الترتيب الثاني يتم دراسة احتياجات ومشكلات المستفيدين بالمجلس دائماً وكذلك ايضا المظهر الخارجي للمدينة مقبول بمتوسط حسابي (٢,٨٧) وانحراف معياري (٠,٣٤)، وجاء في الترتيب الرابع الخدمات المقدمة تتفق مع رغبات العملاء المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٦٥) وانحراف معياري (٠,٤٧)، وجاء في الترتيب الخامس تستغرق الخدمة المقدمة وقت طويل في الحصول عليها بمتوسط حسابي (٢,٦٥) وانحراف معياري (٠,٤٨).
- ويتفق ذلك مع (دراسة مرعي ٢٠١٩) و (دراسة Barker, Sara ٢٠١٣) العمل على تحقيق التنمية المستدامة في المدن الجديدة وتوفير البنية التحتية الاجتماعية والمجتمعية، وضرورة الوقوف علي احتياجات أفراد المجتمع والعمل علي اشباعها في إطار من

العدالة الاجتماعية، حيث يمكن من خلال تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية الحفاظ على كرامة الأفراد واحترام اخلاقيات العمل والعدالة في تقديم الخدمات
٢- سهولة الحصول على الخدمة:

جدول (١١) يوضح سهولة الحصول على الخدمة كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء ن=٣٤

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		الي حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٤	٠,٤٨	٢,٦٥	-	-	٣٥,٨	١٢	٦٤,٧	٢٢	يتم الحصول على الخدمات بدون تاخير	١
٢	٠,٣٠	٢,٩٠	-	-	١٧,٦	٦	٨٢,٤	٢٨	تتوفر المعلومات الكافية عن الخدمات المقدمة	٢
٣	٠,٤٤	٢,٧٤	-	-	٢٦,٥	٩	٧٣,٥	٢٥	يوجد خطة مسبقة لتحقيق جودة الخدمة التي يحصل عليها العملاء المستفيدين	٣
١	٠,٢٤	٢,٩٤	-	-	١١,٨	٤	٨٨,٢	٣٠	تتميز اجراءات الحصول على الخدمات بالبساطة والسهولة	٤
متوسط	٠,٢٧	٢,٧٦	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق سهولة الحصول على الخدمة كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء:

- جاء في الترتيب الاول تتميز اجراءات الحصول على الخدمات بالبساطة والسهولة بمتوسط حسابي (٢,٩٤) وانحراف معياري (٠,٢٤) ويشير ذلك الى ضرورة مشاركة المواطنين في القرارات التي تخصهم مما يحقق نوع من التواصل والواقعية في المشكلات التي يتعامل معها المجلس ، وجاء في الترتيب الثاني تتوفر المعلومات الكافية عن الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي (٢,٩٠) وانحراف معياري (٠,٣٠)، وجاء في الترتيب الثالث يوجد خطة مسبقة لتحقيق جودة الخدمة التي يحصل عليها العملاء المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٧٤) وانحراف معياري (٠,٤٤)، وجاء في الترتيب الرابع يتم الحصول على الخدمات بدون تاخير بمتوسط حسابي (٢,٦٥) وانحراف معياري (٠,٤٨).

- ويتفق ذلك مع (دراسة Becker, Robert W ٢٠٠٦) والتي اشارت الى تشجيع مشاركة المواطنين في الحكم والسياسة، وتعزيز مشاركة المواطنين في إتخاذ القرارات لضمان الشفافية والكفاءة من خلال التواصل المباشر مع المواطنين، و(دراسة باركر Barker, Sarah ٢٠١٣) التأكيد على اهمية تحقيق التنمية المستدامة في المدن الجديدة وتوفير البنية التحتية الاجتماعية والمجتمعية

٣ - الاستجابة والتحسين المستمر

جدول (١٢) يوضح الاستجابة والتحسين المستمر كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء ن=٣٤

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
		لا		الي حد ما		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
١	سرعة الإدارة في تقديم الخدمات	-	-	٤٤,١	١٥	٥٥,٩	١٩	٢,٥٦	٥	
٢	الاستعداد الدائم لمساعدة المواطنين وتقديم الخدمات لهم	٢٦,٤	٩	٣٢,٤	١١	٤١,١	١٤	٢,١٠	٤	
٣	استعداد المسؤولين مع الإدارة في مواجهة المشكلات الخاصة بهم	-	-	٢٩,٤	١٠	٧٠,٦	٢٤	٢,٧١	١	
٤	يتم وضع سياسات وخطط العمل اللازمة لنجاح الخدمات	٥,٨	٢	٥٠	١٧	٤٤,٢	١٥	٢,٤٢	٣	
٥	استعداد ورغبة المسؤولين في مساعدة المواطنين للحصول على الخدمات المناسبة لهم	-	-	٥٢,٩	١٨	٤٧,١	١٦	٢,٤٨	٢	
	مستوى متوسط							٢,٤٦	٠,٤٢	
		البعد ككل								

يوضح الجدول السابق الاستجابة والتحسين المستمر كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء:

- جاء في الترتيب الأول استعداد المسؤولين مع الإدارة في مواجهة المشكلات الخاصة بهم بمتوسط حسابي (٢,٧١) وانحراف معياري (٠,٤٦) ويؤكد ذلك ضرورة الوقوف على احتياجات أفراد المجتمع والعمل على إشباعها في إطار من العدالة الاجتماعية، وجاء في الترتيب الثاني استعداد ورغبة المسؤولين في مساعدة المواطنين للحصول على الخدمات المناسبة لهم بمتوسط حسابي (٢,٤٨) وانحراف معياري (٠,٥٠)، وجاء في الترتيب الثالث يتم وضع سياسات وخطط العمل اللازمة لنجاح الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٤٢) وانحراف معياري (٠,٥٦) وجاء في الترتيب الرابع الاستعداد الدائم لمساعدة المواطنين وتقديم الخدمات لهم بمتوسط حسابي (٢,١٠) وانحراف معياري (٠,٨٣)، وجاء في الترتيب الخامس سرعة الإدارة في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٥٦) وانحراف معياري (٠,٥١).

- ويتفق ذلك مع دراسة (حجازي ٢٠٠٦، Hyung Mann ٢٠٠٩) أهمية مشاركة العملاء المستفيدين من خدمات المجتمعات العمرانية في تحقيق جودة الخدمة المقدمة حتى يتحقق الرضا العام لدى المستفيد، وتؤكد هذه النتائج على أهمية تعظيم اهتمام

مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة لمؤشر المساءلة وأهمية خضوع جميع المسؤولين لمبدأ المحاسبة أمام الرأي العام ومؤسساته دون استثناء، وأن الأمور تسير وفقاً لما هو مخطط له للوصول بالمجلس إلى مستوى متميز من الأداء وتحمل المسؤولين لالتزاماتهم تجاه العمل مع المواطنين

٤- الرضا عن الخدمات

جدول (١٣) يوضح الرضا عن الخدمات كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء ن=٣٤

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		الي حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
١	٠	٣	-	-	-	-	١٠٠	٣٤	يتعامل المسؤولون مع المواطنين بشكل لائق	١
٣	٠,٤	٢,٨١	-	-	١٧,٧	٦	٨٢,٣	٢٨	يتم التعامل السريع مع المشكلات المجتمعية	٢
٢	٠,٢٥	٢,٩٤	-	-	٥,٩	٢	٩٤,١	٣٢	تقديم الخدمات وفقاً لمتطلبات واحتياجات المواطنين	٣
٥	٠,٥٨	٢,٧٥	٥,٩	٢	١١,٨	٤	٨٢,٣	٢٨	يوجد نظام فعال لدراسة مشكلات المواطنين	٤
٤	٠,٤٥	٢,٧٥	-	-	٢٣,٦	٨	٧٦,٤	٢٦	تتوافر الموارد والامكانيات اللازمة لممارسة الخدمات المقدمة	٥
مستوى مرتفع	٠,١٩	٢,٨٥	البيد ككل							

يوضح الجدول السابق الرضا عن الخدمات كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء:

- جاء في الترتيب الاول يتعامل المسؤولون مع المواطنين بشكل لائق بمتوسط حسابي (٣) وانحراف معياري (٠)، وجاء في الترتيب الثاني تقديم الخدمات وفقاً لمتطلبات واحتياجات المواطنين بمتوسط حسابي (٢,٩٤) وانحراف معياري (٠,٢٥)، وجاء في الترتيب الثالث يتم التعامل السريع مع المشكلات المجتمعية بمتوسط حسابي (٢,٨١) وانحراف معياري (٠,٤)، وجاء في الترتيب الرابع تتوافر الموارد والامكانيات اللازمة لممارسة الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٤٥)، وجاء في الترتيب الخامس يوجد نظام فعال لدراسة مشكلات المواطنين بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٥٨).

- ويتفق ذلك مع دراسة (JESSIE ٢٠٠٥) والتي اكدت على ضرورة الاعتماد المتبادل على قياس رضا العميل لتحديد مستوى الخدمة وجودتها وذلك وفقا للسرعة التي يحققها هذا القياس وكذلك ضرورة تطوير الاستبيانات التي تقيس رضا العملاء بهدف تحقيق جودة الخدمات المقدمة، ودراسة (Minotti ١٩٩٩) والتي ركزت على اهمي كلا من (الاتصال - الثقة - التعاون - الروح المعنوية - المشاركة في صنع القرارات - مستوي أداء) في تحقيق جودة خدمات المقدمة للمواطنين.

٥- الشفافية:

جدول (١٤) يوضح الشفافية كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء ن=٣٤

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		الي حد ما		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
١	تعزيز الشفافية في عملية اتخاذ القرارات	-	-	٣٢,٤	١١	٦٧,٦	٢٣	٢,٦٩	٠,٤٨	٣
٢	تعرض القوانين والضوابط بكل شفافية على المواطنين	٥,٩	٢	١٧,٦	٦	٧٦,٥	٢٦	٢,٦٩	٠,٦	٤
٣	يتم التعامل مع شكاوى المواطنين بصورة موضوعية	٥,٩	٢	١١,٧	٤	٨٢,٤	٢٨	٢,٧٥	٠,٥٨	٢
٤	وجود هيكل تنظيمي واضح يحدد نقاط المسؤولية	-	-	٤٤,١	١٥	٥٥,٩	١٩	٢,٥٦	٠,٥١	٥
٥	وجود لائحة قانونية منظمة للعمل	-	-	١٧,٦	٦	٨٢,٤	٢٨	٢,٨١	٠,٤	١
	البعد ككل							٢,٤٩	٠,٣١	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق الشفافية كما يحددها أعضاء مجلس الأمناء:

- جاء في الترتيب الاول وجود لائحة قانونية منظمة للعمل بمتوسط حسابي (٢,٨١) وانحراف معياري (٠,٤) وهذا ما يؤكد أهمية اللامركزية في وجود هيكل ونظم قانونية ثابتة وعادلة ووجود نظام قضائي شفاف وعادل وقادر على محاكمة مرتكبي المخالفات الإدارية والمالية في اسرع وقت ممكن ، بينما جاء في الترتيب الثاني يتم التعامل مع شكاوى المواطنين بصورة موضوعية بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٥٨)، وجاء في الترتيب الثالث تعزيز الشفافية في عملية اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (٢,٦٩) وانحراف معياري (٠,٤٨)، وجاء في الترتيب الرابع تعرض القوانين والضوابط بكل شفافية على المواطنين بمتوسط حسابي (٢,٦٩) وانحراف معياري (٠,٦)، وجاء في الترتيب الخامس وجود هيكل تنظيمي واضح يحدد نقاط

المسئولية بمتوسط حسابي (٢,٥٦) وانحراف معياري (٠,٥١) وهذا ما اوضحته نتائج الدراسة بوجود رئيس للمجلس ووكيل وأعضاء يقومون بأداء المهام الموكلة اليهم في ضوء الشفافية ، ويؤكد ذلك ضرورة تعظيم الأهتمام بمتطلبات الشفافية لما لها من أثر ايجابي مباشر وفعال للعمل وتوفير المعلومات ضرورية لأداء العمل يجعل المواطنين أكثر مهارة في تقديم وتطوير الخدمات للمواطنين كما يدفعهم إلى الالتزام بادوارهم .

- ويتفق ذلك مع (دراسة محمد ٢٠١١) والتي ركزت على اهمية المساعلة والمسئولية الاجتماعية والشفافية والعدالة الاجتماعية في تحقيق تنمية وتطوير المدن الجديدة بما يتناسب مع احتياجات المواطنين وتلبية رغباتهم بشكل موضوعي، و (دراسة مرعي، ٢٠١٩) والتي ركزت على اهمية وجود نظام فعال لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية الجديدة.

جدول (١٥) يوضح نتائج تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية ككل كما حددها أعضاء مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة ن = ٣٤.

م	المتطلبات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
١	الجوانب المادية الملموسة	٢,٧٤	٠,٢٩	٢	مستوى متوسط
٢	الشفافية	٢,٤٩	٠,٣١	٣	مستوى مرتفع
٣	الرضا عن الخدمات	٢,٨٥	٠,١٩	١	مستوى مرتفع
٤	الاستجابة والتحسن المستمر	٢,٤٦	٠,٤٠	٤	مستوى متوسط
٥	سهولة الحصول على الخدمة	٢,٧٦	٠,٢٧	٥	مستوى متوسط
	البعد ككل	٢,٤٤	٠,٣٢		مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق نتائج تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحدده اعضاء مجلس الامناء:

- جاء في الترتيب الاول الرضا عن الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٨٥) ، وجاء في الترتيب الثاني الجوانب المادية الملموسة بمتوسط حسابي (٢,٧٤)، وجاء في الترتيب الثالث الشفافية بمتوسط حسابي (٢,٤٩)، وجاء في الترتيب الرابع الاستجابة والتحسن المستمر بمتوسط حسابي (٢,٤٦) ، وجاء في الترتيب الخامس سهولة الحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (٢,٧٦).

جدول (١٦) يوضح العلاقة بين ابعاد اللامركزية وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية كما يحددها اعضاء مجلس الامناء.

م	الاعمال المركزية	تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية				
		الجوانب المادية الملموسة	سهولة الحصول على الخدمة	الاستجابة والتحسن المستمر	الرضا عن الخدمات	الشفافية
١	اللامركزية الادارية	**٠,٣٠٩	**٠,٣١٩	**٠,٢٢٥	**٠,٣١٤	**٠,٣١٨
٢	لامركزية التمويل	**٠,٢٤٧	**٠,٢٦٧	**٠,١٨٦	**٠,٢٣٩	**٠,٢٤٥
٣	اللامركزية الجغرافية	**٠,٢١٥	**٠,١٩٧	٠,٠٤٣	**٠,٢٠٤	**٠,٢٠٧
	اللامركزية ككل	**٠,٣١٩	**٠,٣٢٣	**٠,١٨٦	**٠,٣١٢	**٠,٣١٨

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)
يوضح الجدول السابق أن :

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين اللامركزية وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية كما يحددها اعضاء مجلس الامناء، وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي بين هذه المتغيرات وإنها جاءت معبرة عن ما تهدف الدراسة تحقيقه. مما يؤكد دور واهمية اللامركزية كاساس للحكم السليم والمساهمة في تطوير وتحسين الخدمات الاجتماعية للأفراد بالمجتمع المحلي.

جدول (١٧) يوضح صعوبات تطبيق اللامركزية لدى اعضاء مجلس الامناء ن=٣٤.

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		الي حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	قلة توافر البيانات الخاصة لتقديم الخدمات	١١	٣٢,٤	٢٠	٥٨,٨	٣	٨,٨	٣	
٢	كثرة المشكلات الروتينية الخاصة بالعمل	١٥	٤٤,١	١٧	٥٠	٢	٥,٩	١	
٣	انتشار الفساد الإداري بكافة أشكاله	٦	١٧,٦	٢٤	٧٠,٦	٤	١١,٨	٥	
٤	ضعف دور المؤسسات الرقابية في المجتمع	٩	٢٦,٥	١٥	٤٤,١	١٠	٢٩,٤	٦	
٥	عدم وضوح اهداف المجلس	٩	٢٦,٥	٢١	٦١,٨	٤	١١,٨	٤	
٦	اتخاذ القرارات بصورة عشوائية	٩	٢٦,٥	٢٤	٧٠,٦	١	٢,٩	٢	
	البعد ككل							متوسط مستوي	

توضح بيانات الجدول السابق صعوبات تطبيق اللامركزية بالمجتمعات الجديدة حيث جاء في الترتيب الأول: كثرة المشكلات الروتينية الخاصة بالعمل بمتوسط حسابي (٢,٣٨) وإنحراف معياري (٠,٦٢) ، بينما جاء في الترتيب الثاني : جمود اللوائح المنظمة للعمل في المؤسسات الخدمية بمتوسط حسابي(٢,٢) وإنحراف معياري (٠,٥٤) ، بينما جاء في الترتيب الثالث : قلة توافر البيانات الخاصة لتقديم الخدمات بمتوسط حسابي(٢,١٩) وإنحراف معياري (٠,٦٦)، وجاء في الترتيب الرابع: ضعف دور المؤسسات الرقابية في المجتمع بمتوسط حسابي(٢,٠٦) وإنحراف معياري (٠,٦٨) ، بينما جاء في الترتيب الخامس: انتشار الفساد الإداري بكافة أشكاله بمتوسط حسابي(٢,٠٥) وإنحراف معياري (٠,٥٧) ، بينما جاء في الترتيب السادس والأخير : عدم وضوح اهداف المركز بمتوسط حسابي(١,٩٤) وإنحراف معياري (٠,٧٧) وجاءت هذه المعوقات متفقه مع نتائج دراسة (مرعى ٢٠١٩) والتي تؤكد على مما يتطلب ضرورة التخطيط السليم لبرامج وخدمات تنمية المجتمعات العمرانية الجديدة والأهتمام بضرورة إكساب العاملين والمسؤولين المهارات التخطيطية السليمة حتي يتمكنوا من تقديم الخدمات بشكل أكثر تطوراً.

جدول (١٨) يوضح مقترحات تطبيق اللامركزية لدى اعضاء مجلس الامناء ن=٣٤.

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		الي حد ما		نعم			
		%	ك	%	ك	%	ك		
١	القضاء على الروتين الإداري	-	-	٤١,٢	١٤	٥٨,٨	٢٠	٠,٥٠	٦
٢	القضاء على الفساد الإداري	-	-	٣٢,٤	١١	٦٧,٦	٢٣	٠,٤٧	٤
٣	وجود معايير واضحة للمساعدة والمحاسبية	-	-	١٧,٦	٦	٨٢,٤	٢٨	٠,٣٠	١
٤	تطوير الخدمات المقدمة في ضوء الاحتياجات المحددة للمستهدفين	-	-	٤٤,١	١٥	٥٥,٩	١٩	٠,٥٠	٧
٥	تنمية وعى افراد المجتمع بالخدمات التي يقدمها المركز من خلال وسائل الاعلام المختلفة	٢,٩	١	٥٢,٩	١٨	٤٤,٢	١٥	٠,٥٦	٨
٦	مرونة اللوائح والقواعد المنظمة للعمل بالمؤسسات الخدمية	-	-	١٤,٧	٥	٨٥,٣	٢٩	٠,٣٤	٢
٧	تسهيل اجراءات الحصول على الخدمات	-	-	٣٥,٣	١٢	٦٤,٧	٢٢	٠,٤٨	٥
٨	نشر التوعية بالنواحي الادارية داخل المجلس	-	-	١٤,٧	٥	٨٥,٣	٢٩	٠,٣٤	٢ مكرر
	متوسط متوسط							٠,٢	٢,٧٤
البعد ككل									

توضح بيانات الجدول السابق مقترحات لتفعيل اللامركزية بالمجتمعات الجديدة، حيث جاء في الترتيب الأول: وجود معايير واضحة للمساءلة والمحاسبية. بمتوسط حسابي (٢,٤٧) وإنحراف معياري (٠,٧٩)، وذلك حتى يتم التوصل للشفافية بالأداء داخل المجلس ، بينما جاء في الترتيب الثاني : القضاء على الروتين الإداري، بمتوسط حسابي (٢,٤٥) وإنحراف معياري (٠,٧٣) ، بينما جاء في الترتيب الثالث : تطوير الخدمات المقدمة في ضوء الاحتياجات المحددة للمستهدفين بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وإنحراف معياري (٠,٧٩)، وجاء في الترتيب الرابع مرونة اللوائح والقواعد المنظمة للعمل بالمؤسسات الخدمية بمتوسط حسابي (٢,٤٣) وإنحراف معياري (٠,٧٩) ، بينما جاء في الترتيب الخامس: تنمية وعي افراد المجتمع بالخدمات التي يقدمها المركز من خلال وسائل الاعلام المختلفة بمتوسط حسابي (٢,٢٧) وإنحراف معياري (٠,٧٨) ، بينما جاء في الترتيب السادس والأخير : الشفافية في التعامل مع المواطنين بمتوسط حسابي (٢,١٥) وإنحراف معياري (٠,٨)، وجاءت هذا النتائج منققة مع نتائج دراسة كلا من دراسة (مرعى ٢٠١٩) ، التي أكدت علي اهتمام مجلس الأمناء بتوفير الخدمات العامة والتخطيط لتوزيع الخدمات بشكل عادل في ضوء إحتياجات أفراد المجتمع . .

عاشراً: تصور تخطيطي مقترح لتفعيل تطبيق اللامركزية لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية الجديدة.

الإطار العام للتصور التخطيطي:

١. الرؤية : وجود استراتيجية التنمية رؤية مصر ٢٠٣٠ ، والتي تعمل علي تطوير المجتمعات العمرانية الجديدة، وتحقيق إستدامتها.
 ٢. الرسالة : تحديد وتعريف الأدوار المنوطة بكل الكيانات الفعالة، بحيث يكون كل منهما شريكاً فعالاً في عملية التنمية.
 ٣. المهمة : العمل علي تخطيط وتنمية مدن جديدة لأستيعاب الزيادة السكانية بدون عشوائيات وزيادة مساحة العمران في مصر، ورفع جودة حياة المواطنين من خلال تطوير الخدمات وإستدامة تحسنها .
- القيم الجوهرية : التنسيق، الشفافية، تنمية الموارد البشرية، الاتصال، التخطيط، التبادل، التعاون .

٤. المبادئ الأساسية لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية الجديدة :

- التنسيق بين هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة وجهاز المدينة والجهات المختصة .
- التعاون بين كافة الجهات المختصة لتحقيق الأهداف المشتركة .
- إتاحة الفرصة للمحليات لوضع الخطط واتخاذ القرارات .
- القدرة علي تحسين الخدمات وتنمية الموارد بكفاءة عالية .
- التوعية المستمرة بالمعايير المهنية للموظفين ومسؤولي الجهاز .

٥. الاسس العامة للتصور التخطيطي :

- الاهتمام العالمي والمجتمعي بإنشاء مدن حضرية جديدة للتقليل من الزيادة السكانية والتخفيف من حدة الضغط علي المدن القديمة .
- إقامة مشاريع تنموية جديدة بالمجتمع تهدف إلى مشاركة أكبر من أفراد المجتمع.
- حاجة سكان المجتمعات العمرانية الجديدة لحياة كريمة ومستوي معيشي مناسب لهم، وتوفير خدمات الرعاية الاجتماعية لمساعدتهم علي التكيف في مجتمعهم الجديد.
- ٦. **الهدف العام من التصور التخطيطي:** الهدف الرئيسي للتصور هو استخدام اللامركزية في التخطيط لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية الجديدة .
- ٧. **اهداف فرعية للتصور التخطيطي:** حيث تنطلق التصور الحالي من مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل في الآتي:

- تعزيز سياسات انشاء المجتمعات العمرانية الجديدة وتشمل (التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية، وتحسين مستوى المعيشة، وضع خطط للإصلاح)
- تعزيز قدرات المجتمعات العمرانية الجديدة علي أستيعاب السكان .

٨. الآليات المستخدمة في التصور التخطيطي:

- بناء وتحديث المعلومات الموجودة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة لضمان تسهيل عملية الشراكة .
- انشاء قواعد بيانات محدثة دائماً لتسهيل عملية الشراكة والتطوير .
- تحسين بيئة العمل للعاملين بجهاز المدينة .
- توفير الاحتياجات الأساسية لسكان المدينة .

٩. الإطار التنظيمي للتصور التخطيطي:

- تكوين شبكة أو اتحاد يضم الهيئات التي تهتم بالمجتمعات العمرانية الجديدة من خلال :
- هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة .
- وزارة الاسكان .
- جهاز مدينة أسيوط الجديدة .
- مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة .
- ١٠. الفئات المستهدفة : سكان مدينة أسيوط الجديدة .
- ١١. الجهات المشتركة :

- وزارة الاسكان
- هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة .
- جهاز مدينة أسيوط الجديدة
- مجلس أمناء مدينة أسيوط الجديدة .

١٢. جوانب التصور التخطيطي :

- الجوانب المجتمعية :
- ضرورة الاهتمام بوجود علاقات طيبة بين سكان مدينة أسيوط الجديدة وجهاز مدينة أسيوط الجديدة وثقة متبادلة.
- الاهتمام بتوعية سكان مدينة أسيوط الجديدة بحقوقهم ومشاركتهم المجتمعية في تطوير المدينة .
- الاهتمام بتوفير خدمات اجتماعية تخدم السكان مثل نوادي للمسنين ومراكز رعاية شباب وحمامات سباحة وحدايق عامة ومكتبات عامة .
- جوانب تنظيمية :
- ضرورة الاهتمام بتوفير الوسائل التكنولوجية التعليمية الحديثة بمدارس المدينة .
- الاهتمام بتوفير المواصلات الداخلية بين مناطق المدينة المختلفة والبعيدة .

المراجع العربية:

- إبراهيم، عبد الباقى (١٩٩٥). مستقبل التجمعات العمرانية الجديدة بين النظرية والتطبيق - البحث عن النظرية المحلية، بحث في مؤتمر مستقبل التجمعات العمرانية الجديدة.
- أبو جادو، صالح (١٩٩٨). سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، عمان، دار المسيرة.
- أبو شامة، مروة (٢٠١٧). المتطلبات التنظيمية للجمعيات الأهلية وجودة الخدمات المقدمة للأطفال بلا مأوى. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- الأحمدي، حنان عبد الرحيم (٢٠٠٣). التحسين المستمر للجودة المفهوم وكيفية التطبيق في المنظمات الصحية، معهد الإدارة. الرياض.
- إميل، فهمي (١٩٨٠). القرار التربوي بين المركزية واللامركزية، دراسة مستقبلية، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
- البيومي، عيد احمد (٢٠١٢). الأطر القانونية المقيدة لتطبيق اللامركزية في جمهورية مصر العربية، ورقة مقدمة لورشة عمل" نحو إطار دستوري وقانوني داعم لتطبيق اللامركزية في مصر "العين السحنة - ٢٨-٣٠ مارس.
- البيومي، عيد احمد (٢٠١٢). الأطر القانونية المقيدة لتطبيق اللامركزية في جمهورية مصر العربية، ورقة مقدمة لورشة عمل" نحو إطار دستوري وقانوني داعم لتطبيق اللامركزية في مصر "العين السحنة - ٢٨-٣٠ مارس ٢٠١٢.
- جاد الكريم، فاطمة ثابت (٢٠١٢). العوامل المؤثرة على ثقافة اللامركزية لدى أعضاء المجالس المحلية بمحافظة الجيزة، رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- حجازي، سناء محمد (٢٠٠٦). العلاقة بين متطلبات بناء القدرات التنظيمية وتحقيق جودة مشروعات الجمعيات الأهلية، بحث منشور بالمؤتمر العلمي التاسع عشر. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- حماده، مصطفى عمر (٢٠٠٠). السكان وتنمية المجتمعات الجديدة، دراسة انثروبولوجية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية
- خزام، منى عطية (٢٠١٢). التنمية الاجتماعية في إطار المتغيرات المحلية والعالمية، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث
- خميس، موسى يوسف (١٩٩٩). مدخل إلى التخطيط، دار الشروق، عمان.
- السروجي، طلعت مصطفى (٢٠١٣). إدارة المؤسسات الاجتماعية "الإصلاح والتطوير"، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- السروجي، طلعت مصطفى وآخرون (٢٠٠٧). السياسة الاجتماعية، مركز نشر ونوزيع الكتاب الجامعي، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان
- السكري، احمد شفيق (٢٠٠٠). المدخل في تخطيط الخدمات وتنمية المجتمعات المحلية الحضرية والريفية "مفاهيم - اساليب - ادوات - نماذج تطبيقية"، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- الطوخي، سامي (٢٠٠٨). اللامركزية المجتمعية مدخل للتنمية المحلية المستدامة، ورقة مقدمة لمؤتمر الإدارة المحلية الفرص والتحديات، شركاء التنمية للبحوث والاستشارات والتدريب، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة.

عبد اللطيف، رشاد احمد (٢٠٠٧). إدارة المؤسسات الاجتماعية في مهنة الخدمة الاجتماعية. دار الوفاء
لندنيا الطباعة والنشر. الإسكندرية.

عبد الهادي، إبراهيم (٢٠٠٠). الإدارة مفاهيمها وأنواعها وعملياتها، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
على، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٩). الاتجاهات الحديثة في الرعاية والخدمة الاجتماعية. نور الإيمان
للطباعة. القاهرة.

_____ (٢٠٠٣). الخدمة الاجتماعية في مجال المجتمعات المستحدثة ، نور الإيمان للطباعة.
القاهرة.

العيسوي، إبراهيم (٢٠٠١). التنمية في عالم متغير، دراسة مفهوم التنمية ومؤشراتها، القاهرة،
منتدى العالم الثالث.

محمد، قوت القلوب (٢٠١١). ثقافة المجتمع المدني كمتغير في لامركزية التخطيط وعلاقتها بصنع القرار،
مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد
الحادي والثلاثون، الجزء الرابع عشر

محمود ، مني (٢٠٠٩). "مؤشر مقترح للإفصاح عن الممارسات القياسية للحوكمة مع التطبيق على بعض
الشركات المصرية المقيدة بالبورصة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.
مرعى، ياسمين سمير (٢٠١٩). التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية الجديدة،
رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة اسيوط.

نايف، محسن بن (٢٠٠٧). استراتيجيات نظام الجودة في التعليم. مكتبة الملك فهد الوطنية. الرياض.
تقارير ودوريات

البنك الدولي (٢٠٠٥)، اللامركزية والحكم المحلي ، برنامج إدارة الحكم في الدول العربية.
الأمم المتحدة (٢٠١٣). اللامركزية في حكم التحول السياسي، اللجنة الاقتصادية الاجتماعية لغرب آسيا.
وزارة التخطيط والإصلاح الإداري (٢٠١٩). البعد البيئي لرؤية مصر ٢٠٣٠، التنمية العمرانية.
وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية (٢٠١٣). جمهورية مصر العربية، قرار وزارى رقم (٦٥١)
بتاريخ ٨ / ١٢ / ٢٠١٣.

المراجع الأجنبية:

Becker, Robert W (٢٠٠٦). Globalization, multi-national corporations and new town
development: A case study of the new town of Kuala Kencana, Papua, Indonesia,
١٩٩١—٢٠٠٠, University of New Orleans

Benjamin Goldfrank(٢٠٠٢), the fragile flower of local democracy: a case study of
decentralization/participation in Montevideo, Politics & society, vol.٣٠ No.١,
March

Conor, O'dwyer & Daniel(٢٠٠٦). "Does Decentralization Make Government More
Efficient and Effective?", USA, Harvard University, Commonwealth &
Comparative Politics, Vol. ٤٤, No. ٣, , November

Rosella Levaggi and Peter Smith(٢٠٠٠), Decentralization in health care

Gordon, Crawford(٢٠٠٨)."Decentralization and the Limits to Poverty Reduction: Findings
from Ghana", Oxford Development Studies, Vol. ٣٦, No. ٢.

Henry Maddik(٢٠٠١). cracy, Decentralization Development, London.

- Hyunghur Mann**(٢٠٠٩). Total Quality Management(Business Excellence,University Seoul, Korea, Vol ٢٠.
- Kauneckis, Derek**(٢٠٠٩). Making Decentralization Work: A Cross-national Examination of Local Governments and Natural Resource Governance in Latin America. Source: Studies. Winter, Vol. ٤٤ Issue ١.
- Conference on Economics and Health Policy Centre . lessons from public Economics for Health Economics, University of York , UK
- Maxwell Sulumak Nkhokwe**(٢٠٠٥) .Decentralization by an efficient information system: Enabling efficient decisions for basic education in Malawi, Ed.D., university of Massachusetts Amherst.
- O'dwye, Conor, r_ & Daniel**(٢٠٠٦). "Does Decentralization Make Government More Efficient and Effective?", USA, Harvard University, Commonwealth & Comparative Politics, Vol. ٤٤, No. ٣, ٣٢٦, November.
- Ramon ,Robles** (٢٠١١).Youth Engagement: A Study of the Impact of Students' Beliefs and Attitudes towards Civic Participation, Ph.D. Dissertation, City University of New York
- Sarah Barker, BA** (٢٠١٣): MSc Town Planning Dissertation: The extent to which the Sustainable Communities Growth Area agenda builds on New Towns Programmers or the extent to which it is a new town re-branded, East Eisenhower Parkway. USA
- Sinclair** (٢٠٠١). "A new town will appear on Charleston Neck": North Charleston and the creation of the New South Garden City, Louisiana State University
- Thomas, Minotti**, (١٩٩٩). Total Quality Management in achild Welfare effectivees ,PhD, University of N.Y ,Albany.
- UNDESA**(٢٠٠٠) .Decentralization governance for Enhancing Delivery of services in transition condition Decentralization Regional Forum on “Enhancing Trust in Government through Leadership Capacity Building ,Petersburg, September
- Williams, Timothy, Jessie schtt**(٢٠٠٥). measuring family planning services quality through client satisfaction exit interviews,journal family planning,vol ٢٦,N٢.
- World Bank**(٢٠٠١). Health Car and Decentralization. Decentralization Thematic Team

