

الثقة المجتمعية في بعض المؤسسات الخدمية العراقية

بقلم

د. حسن هاشم حمود

باحث في مركز الفيض العلمي لاستطلاع الرأي والدراسات المجتمعية



مقدمة

لا تُقاس علاقة المواطن بالدولة فقط من خلال الانتخابات أو المشاركة السياسية، وإنما تتشكل بصورة يومية من خلال الاحتكاك المباشر بالمؤسسات العامة، فالمواطن العراقي يختبر الدولة عندما يراجع دائرة التسجيل العقاري لإنجاز معاملة عقارية، أو دائرة الضرائب لتسديد التزام مالي، أو دائرة المرور للحصول على إجازة سوق أو تسجيل مركبة، أو البلدية للحصول على خدمة أو موافقة، أو إحدى مؤسسات الرعاية الاجتماعية للحصول على استحقاق معين، وفي هذه المساحات اليومية تتشكل صورة الدولة في وعي المواطن، وتحدد درجة ثقته بها، ومن هنا فإن الثقة المجتمعية بالمؤسسات العامة ليست مفهوماً مجرداً، بل هي نتيجة لتجربة متكررة تتضمن الانتظار، والإجراءات، والوثائق، والرسوم، وطريقة تعامل الموظف، ووضوح التعليمات، وإمكانية الاعتراض، وسرعة إنجاز المعاملة، ومدى المساواة في تطبيق القواعد، وكلما شعر المواطن بأن المؤسسة تعمل وفق قواعد واضحة ومتوقعة وتنطبق على الجميع، ازدادت احتمالات تشكل الثقة بها، أما عندما يشعر بأن الوصول إلى الخدمة يتطلب وساطة أو علاقة شخصية أو دفعاً غير رسمي، فإن المؤسسة لا تفقد الثقة بها فقط، وإنما قد تؤثر في صورة الدولة بأكملها.

وفي هذا المقال سنتطرق إلى الثقة التي يمنحها المواطن العراقي لبعض المؤسسات الحكومية بناء على طبيعة تعاملها ودورها في الحفاظ على ملكيته لاسيما تلك المؤسسات التي هي على تماس مباشر مع المواطن.

أولاً: مفهوم الثقة وفق آراء المنظرين

ينظر فوكوياما إلى الثقة باعتبارها الأمانة والتعاون والتقاليد المشتركة والالتزام المهني، وهي تظهر على المستوى الصغير في الأسرة، وعلى المستوى الكبير في الأمة، في حين أن المنفعة الذاتية والتعاقد القانوني تصلح سبباً للترابط، فإن التنظيم الفعال يعتمد على الأخلاق المشتركة، ومجتمعات الثقة العالية لا تحتاج إلى عقود ولوائح قانونية لتنظيم العلاقات بينهم؛ لأن الأخلاق تعطي أعضائها أساساً للثقة المتبادلة، فيكون أداء الأعمال بها أقل تكلفة منها في المجتمعات التي لا تتوافر بها الثقة، إذ يحتاج الجهاز التشريعي إلى إصدار قوانين كثيرة للالتزام الإجمالي، وبطء سير العمل، وارتفاع التكاليف.

في حين أولى بيوتر سزتومبكا اهتماماً كبيراً بالجانب الثقافي للثقة، حيث إن عملية بناء ثقافة الثقة تنشأ في محيط الثقافات والأبنية الاجتماعية والنظم المعيارية والمؤسسات والمنظمات وسائر الكيانات المجتمعية، إذ حدد خمسة شروط مجتمعية لتشكيل الموروث الثقافي للثقة وهي:

1. التماسك المعياري: ويقصد به التزام أفراد المجتمع بالقواعد والقيم الأخلاقية والقانونية والعرفية المنظمة للحياة الاجتماعية، بما يضمن احترام الحقوق والواجبات ويجعل سلوك الأفراد أكثر وضوحاً وقابلية للتوقع، ويسهم ذلك في زيادة الاستقرار والأمان الاجتماعي، لأن الأفراد يعرفون ما هو متوقع منهم وما يمكنهم توقعه من الآخرين.

2. استقرار النظام الاجتماعي: كمقابل للتغيير الجذري، حيث تظل النظم مستقرة ومستمرة لفترة طويلة، وتعمل كمرجعية ثابتة لتنمية مشاعر الأمان والراحة والدعم.

3. الشفافية: كمحور يتعلق بالسياق الكلي للمجتمع، ويتمثل في شفافية المؤسسات والمنظمات الاجتماعية، ونقيضها السرية وعدم النزاهة.
4. الحميمية والألفة: مقابل الشعور بالغربة، وذلك في الحيز الذي يباشر فيه الناس أعمالهم.
5. المساءلة: في مقابل التعسف وفقدان الإحساس بالمسؤولية، ويُقصد بها مساءلة الأفراد والمؤسسات لأفعال الحكومة والنظام السياسي.

ثانياً: الثقة ليست مجرد اعتقاد بالمؤسسة

لا ينبغي اختزال الثقة في كونها توقعاً عقلانياً بأن المؤسسة ستقدم الخدمة المطلوبة فحسب، فالثقة تتضمن أيضاً بعداً اجتماعياً وانعكاسياً؛ أي أن المواطن لا يسأل فقط هل سأحصل على المعاملة؟ وإنما يكون من خلال تجربته حكماً أوسع على المؤسسة هل تعامل المواطنين بالمساواة؟ هل إجراءاتها مفهومة؟ هل يمكن الاعتماد عليها؟ هل تحترم المواطن؟ وهل تحفظ حق المواطن؟

وهذه المسألة تكتسب أهمية خاصة في العراق؛ إذ يشير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي إلى أن مؤشر مدركات الفساد لعام 2025 منح العراق 28 نقطة من أصل 100، ويربط البرنامج بين الفساد وبين الطريقة التي يختبر بها المواطنون المؤسسات العامة، بما في ذلك الحالات التي تتطلب فيها الرخص أو الموافقات علاقات خاصة أو تتحول فيها الخدمات المجانية إلى خدمات مدفوعة، كما يشير التقرير إلى أن قابلية القواعد للتنبؤ واتساق تطبيقها يرتبطان بصورة مباشرة بالثقة في المؤسسات العامة، وهنا يظهر الفرق بين الثقة المؤسسية والثقة الاجتماعية، فالثقة المؤسسية تتعلق بقدرة المؤسسة على التصرف بصورة متوقعة ومنصفة، بينما تشير الثقة الاجتماعية إلى استعداد الأفراد للتعامل مع الآخرين على أساس توقع وجود قدر من التعاون والالتزام بالقواعد، وبهذا المعنى فإن المؤسسة العامة لا تقدم خدمة فقط، وإنما تنتج تجربة اجتماعية، وكل تجربة ناجحة وعادلة يمكن أن تعزز الثقة، بينما يمكن للتجارب المتكررة من التعقيد أو الغموض أو عدم المساواة أن تؤدي إلى تراكم الشك وعدم الاطمئنان.

ثالثاً: مؤسسات خدمية بوصفها اختباراً للثقة

تكتسب دوائر التسجيل العقاري والضرائب أهمية خاصة لأن العلاقة بين المواطن والمؤسسة فيها ليست علاقة اختيارية بالكامل، فالمواطن يحتاج إلى تسجيل الملكية، ونقلها والحصول على وثائقها، كما أن الالتزامات الضريبية تفرض علاقة مباشرة بين المواطن والدولة، وقد أظهرت دراسة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي حول الفساد في القطاع العام العراقي أن انتشار الرشوة كان مرتفعاً في معظم مؤسسات الدولة لاسيما بعض المؤسسات الخدمية التي تتعامل بصورة مباشرة مع المواطن كبعض مراكز الشرطة ودوائر تسجيل الأراضي وموظفي الضرائب، وغيرها كما أظهرت الدراسة أن جزءاً مهماً من المدفوعات غير الرسمية كان مرتبطاً بتسريع الإجراءات أو تحسين معاملة المواطن أو الخدمة المقدمة له، وهذه البيانات تاريخية وليست قياساً للوضع الحالي، لكنها تكشف كيف يمكن لطبيعة التفاعل الإداري أن تؤثر في الثقة المؤسسية.

وفي حالة التسجيل العقاري، تصبح الثقة أكثر حساسية لأن موضوع المعاملة يتعلق بحقوق الملكية، فالمواطن لا يتعامل مع وثيقة إدارية بسيطة، وإنما مع حق قانوني واقتصادي قد يمثل جزءاً كبيراً من ثروته، ولذلك فإن وضوح الإجراءات، وسرعة إنجازها، ودقة السجلات، وإمكانية الاعتراض والتظلم، وعدم التمييز بين المراجعين، كلها عناصر تؤثر في درجة الثقة بالمؤسسة.

وأن ما يتداول في الإعلام العراقي أن هيئة النزاهة داهمت العديد من دوائر العقار (الطابو) في بعض محافظات العراق، ووجدت أن هناك تلاعباً في بعض أوراق الملكية العقارية لبعض الممتلكات، سواء العائدة ملكيتها للدولة أو للفرد، وتم ضبط مجموعة من الوثائق التي تؤيد ملكية بعض المنازل وقطع الأراضي العائدة للدولة أو لبعض المواطنين العراقيين معدة لغرض التلاعب بها أو تزويرها والتحكم بنقل ملكيتها، هذه الأفعال وغيرها التي تثير الشك والريبة، والتي بدورها تعمل على تراجع مستوى الثقة ببعض هذه المؤسسات، تجعل المواطن يتوجس خيفةً على ممتلكاته من أن تنالها قضايا التزوير، ومن أبرز عمليات الضبط والتحقيقات الأخيرة أعلنت وزارة العدل قبل عدة أيام عن ضبط عدد من المسؤولين والموظفين في دائرة التسجيل العقاري في الأعظمية بتهمة التزوير والتلاعب في عائدية بعض العقارات، وكذلك في بلدية ميسان تم ضبط 8 موظفين في بلدية العمارة والتسجيل العقاري متورطين بتزوير والتلاعب في 120 معاملة تخصيص قطع أراضٍ، وفي بابل وبغداد الإطاحة بشبكة تزوير كبرى ترأسها مديرة تسجيل عقاري سابقة، أخفت ملكية نحو 170 عقاراً وأراضٍ زراعية عائدة للدولة وتم تسجيلها صورياً بأسماء أقارب ومعقبين، وفي صلاح الدين تم الكشف عن تورط موظفين بتزوير معاملات ونقل ملكية أملاك وعقارات تعود للنظام السابق منذ عام 2007، وضبط سندات وأوليات لـ 95 عقاراً بحوزة معاون مدير التسجيل العقاري، وفي المثنى القبض على شبكة تضم 61 متهماً بينهم موظفون حكوميون بتهمة التلاعب بمعاملات قطع الأراضي والتسجيل العقاري، ما أدى لهدر مالي كبير، وفي ذات السياق أعلنت هيئة النزاهة عن تمكُّنها من إيقاف هدر أكثر من (34,000,000,000) أربعة وثلاثين مليار دينارٍ من المال العام في دائرة عقارات الدولة في الأنبار.

أما في الضرائب فإن العلاقة أكثر تعقيداً؛ لأن المواطن يدفع للدولة بدلاً مالياً، وبالتالي فإن ثقته في المؤسسة الضريبية لا تتعلق فقط بطريقة تحصيل الضريبة، وإنما أيضاً باعتقاده بأن القواعد تطبق بصورة عادلة، وأن الأموال العامة تُدار بصورة مسؤولة، ولذلك فإن الالتزام الضريبي لا يمكن النظر إليه بوصفه مسألة قانونية فقط؛ بل يرتبط أيضاً بالعلاقة الأوسع بين المواطن والدولة، ولقد أعلنت هيئة المنافذ الحدودية، عن ضبط أكثر من مليار و300 مليون دينار بعملية تزوير في وصولات ضريبية، وكذلك نفذت هيئة النزاهة عمليات ضبط شملت 32 موظفاً في دوائر الضريبة ببغداد وعدة محافظات، وجاء التوقيف على خلفية ارتكاب مخالفات مالية وإدارية هادفة لتحقيق منافع شخصية على حساب المواطنين وهدر المال العام، ولذلك عملت وزارة العدل على تشديد إجراءاتها في عمل الدوائر العدلية التابعة لها للحد من التزوير كمشروع أتمته وأرشفة السجلات والأضابير العقارية إلكترونياً في بغداد لقطع دابر التلاعب الورقي، على أن يتم تعميمها لباقي المحافظات، تشكيل لجان تحقيقية فورية في حالات الاشتباه وإحالة جميع المقصرين والمتورطين إلى القضاء، وكذلك أكد صندوق النقد الدولي في تقييمه للعراق لعام 2025 أن تعزيز الإدارة الضريبية من خلال الرقمنة وتحسين

الإنفاد والتحصيل يمثل عنصراً أساسياً في إصلاح النظام المالي العراقي.

رابعاً: عندما تتحول المؤسسة من فضاء للخدمة إلى فضاء للوساطة

تراجع الثقة عندما يشعر المواطن أن القاعدة الرسمية ليست كافية للحصول على الخدمة، وأن عليه البحث عن طريق غير رسمي لتجاوزها أو تسريعها، ففي هذه الحالة تظهر فجوة بين المؤسسة كما ينبغي أن تعمل وفق القانون والمؤسسة كما يختبرها المواطن في الواقع، وتظهر هذه الفجوة عندما تصبح العلاقات الشخصية أو الوساطة أو المعرفة بالموظف جزءاً من عملية الوصول إلى الخدمة، وهنا لا يعود المواطن يتعامل مع المؤسسة بوصفها نظاماً عاماً ينطبق على الجميع، وإنما بوصفها شبكة من العلاقات يمكن من خلالها الوصول إلى النتيجة المطلوبة، وهذا الوضع يخلق مشكلة تتجاوز الفساد المباشر؛ لأنه يغير سلوك المواطن نفسه، فإذا اعتقد المواطن أن الالتزام بالإجراءات الرسمية لا يكفي، فقد يتوقف عن النظر إلى القانون باعتباره الوسيلة الطبيعية للحصول على حقه، ويبدأ في البحث عن وسائل بديلة، وبذلك يمكن أن تنشأ دائرة متكررة: ضعف الثقة ← البحث عن الوساطة ← زيادة الاعتماد على العلاقات الشخصية ← إضعاف حيادية المؤسسة ← مزيد من ضعف الثقة.

ومن منظور رأس المال الاجتماعي، فإن المشكلة هنا لا تكمن فقط في فقدان مورد مادي أو مالي، وإنما في تآكل الشبكات والقواعد التي تجعل التعاون بين المواطن والمؤسسة ممكناً.

خامساً: الثقة لا تُبنى بالرقمنة وحدها

يمكن للتحويل الرقمي أن يقلل بعض فرص الاحتكاك المباشر، وأن يحد من بعض أشكال التقدير الشخصي في الإجراءات، وأن يزيد إمكانية تتبع المعاملة، ولذلك فإن رقمنة الخدمات يمكن أن تكون أداة مهمة لتعزيز الشفافية وتقليل بعض فرص الفساد، لكن الرقمنة لا تنتج الثقة تلقائياً، فإذا انتقلت الإجراءات المعقدة من الورق إلى منصة إلكترونية من دون تبسيطها، فإن المواطن قد يواجه التعقيد نفسه بصورة رقمية، وإذا لم تكن أسباب رفض الطلب واضحة، أو لم توجد آلية فعالة للاعتراض، أو كانت البيانات غير دقيقة، فقد تتحول التكنولوجيا إلى مصدر جديد للإحباط بدلاً من أن تكون مصدراً للثقة، ولهذا فإن الثقة تتطلب الجمع بين الرقمنة والشفافية وقابلية التفسير والمساءلة وسهولة الوصول، ومن هذه الزاوية، فإن ما يحتاجه المواطن ليس مجرد خدمة إلكترونية، بل مؤسسة يستطيع فهم طريقة عملها والتنبؤ بنتائج التعامل معها.

سادساً: الموظف بوصفه وسيطاً بين الدولة والمجتمع

يمثل الموظف الحكومي نقطة التماس الأكثر مباشرة بين المواطن والدولة، ولهذا فإن سلوك الموظف قد يكون له أثر يتجاوز المعاملة الفردية، فحين يعامل الموظف المواطن باحترام، ويوضح له الإجراءات، ويطبق القواعد على الجميع، ويقدم المعلومات بصورة متساوية، فإن المواطن قد يفسر ذلك بوصفه دليلاً على عدالة المؤسسة.

أما إذا كانت المعاملة تعتمد على المزاج الشخصي، أو التمييز، أو الغموض، أو طلب منفعة غير رسمية، فقد يفسر المواطن ذلك على أنه جزء من طبيعة المؤسسة نفسها، ومن هنا ينبغي التمييز بين الثقة بالموظف والثقة بالمؤسسة، فقد يثق المواطن بموظف معين بسبب تجربته الشخصية معه، لكنه لا يثق بالنظام الذي يعمل داخله. وفي المقابل، يمكن أن تكون المؤسسة منظمة بحيث لا تعتمد جودة الخدمة فيها على شخصية الموظف، وإنما على قواعد وإجراءات واضحة، وهذا هو المستوى الذي تصبح فيه الثقة المؤسسية أكثر استقراراً عندما لا تحتاج المؤسسة إلى موظف جيد حتى تعمل بصورة جيدة، بل تكون بنيتها وإجراءاتها مصممة بحيث تجعل السلوك المهني والعادل هو النمط الطبيعي للعمل.

سابعاً: منطق العمل الجماعي بين المواطن والمؤسسة

يمكن تطبيق مفهوم العمل الجماعي على العلاقة بين المواطن والمؤسسة العامة، فالمؤسسة تحتاج إلى تعاون المواطن لتقديم الوثائق الصحيحة، دفع الرسوم والضرائب، الالتزام بالقانون، تحديث البيانات، وعدم تقديم معلومات مضللة، وفي المقابل يحتاج المواطن إلى تعاون المؤسسة لتقديم الخدمة، حماية الحقوق، تطبيق القواعد بصورة متساوية، توفير المعلومات، والرد على الشكاوى وبالتالي فإن العلاقة ليست أحادية الاتجاه؛ إذ لا يمكن مطالبة المواطن بالثقة والامتثال إذا كانت المؤسسة نفسها لا توفر شروط الثقة، وهنا تظهر أهمية مفهوم الالتزام المتبادل، فالمواطن لا يلتزم بالقواعد لأنه يخشى العقوبة فقط، وإنما يمكن أن يلتزم بها أيضاً لأنه يرى أن المؤسسة التي تطبقها تعمل بصورة عادلة ويمكن الاعتماد عليها، وهذا ينسجم مع الفكرة التي تميز بين الدوافع الخارجية والدوافع الداخلية، فالإجبار والعقوبة قد يضمنان قدراً من الامتثال، لكنهما لا ينتجان بالضرورة علاقة مستقرة من الثقة والتعاون.

ثامناً: الثقة المؤسسية بوصفها عملية انعكاسية

تقدم الانعكاسية مدخلاً مهماً لفهم إصلاح المؤسسات العراقية، فالمؤسسة لا ينبغي أن تكتفي بتقديم الخدمة، وإنما تحتاج إلى التعلم من طريقة تقديمها، ومن هنا يمكن أن تسأل المؤسسة بصورة دورية: لماذا يتكرر ازدحام المواطنين؟ لماذا يراجع المواطن المؤسسة أكثر من مرة لإنجاز المعاملة نفسها؟ ما الإجراءات التي يراها المواطن غير واضحة؟ أين تحدث أكثر حالات التأخير؟ لماذا يلجأ بعض المواطنين إلى الوسطاء؟ ما الشكاوى التي تتكرر؟ هل تختلف التجربة بين المواطنين؟ هل يشعر المواطن بأن المؤسسة مؤتمنة على حقوقه؟ هل يعرف المواطن سبب قبول معاملته أو رفضها؟.

إن الإجابة عن هذه الأسئلة تجعل المؤسسة في حالة تعلم مؤسسي بدلاً من مجرد تنفيذ روتيني للإجراءات، وهنا تلتقي الثقة مع البراغماتية؛ فنجاح المؤسسة لا يُقاس فقط بوجود القوانين واللوائح، وإنما بآثارها العملية في حياة المواطنين، فإذا كانت القاعدة القانونية موجودة ولكنها تنتج التعقيد أو تدفع المواطنين إلى البحث عن وساطة، فإن المؤسسة تحتاج إلى مراجعة الطريقة التي تعمل بها، فهي يمكن أن ترسم مساراً لأدائها من خلال مستويين مختلفين، الأول هو الكفاءة الإجرائية: هل أُنجزت المعاملة؟ كم استغرقت؟ وما كلفتها؟.

أما المستوى الثاني فهو الثقة المؤسسية: كيف أنجزت المعاملة؟ هل شعر المواطن بالعدالة؟ هل فهم القاعدة؟ هل استطاع الاعتراض؟ هل حصل المواطنون الآخرون على المعاملة نفسها؟ وهل يمكن توقع النتيجة في المرة القادمة؟.

قد تنجح المؤسسة في المستوى الأول وتفشل في الثاني، ولهذا فإن الإصلاح الإداري لا ينبغي أن يركز على تقليل زمن المعاملة فقط، وإنما على بناء علاقة مؤسسية تجعل المواطن يشعر بأن المؤسسة عادلة، قابلة للتوقع، شفافة، قابلة للمساءلة، ومحترمة للمواطن، وهذا يتفق مع المنظور الأوسع للحوكمة الذي يربط بين المؤسسات الفعالة والخاضعة للمساءلة والشاملة وبين تقديم خدمات تتمحور حول المواطن وبناء الثقة في الحكومة.

تاسعاً: نحو نموذج عراقي لبناء الثقة المؤسسية

يمكن بناء الثقة في المؤسسات العراقية التي تتعامل مباشرة مع المواطنين من خلال مجموعة مترابطة من المبادئ:

1. وضوح القواعد: يجب أن يعرف المواطن مسبقاً الوثائق المطلوبة، والرسوم، والخطوات، والمدة المتوقعة، وأسباب الرفض.
2. المساواة في التطبيق: ينبغي ألا تختلف النتيجة بسبب المكانة الاجتماعية أو العلاقات الشخصية.
3. قابلية التتبع: يحتاج المواطن إلى معرفة أين وصلت معاملته ومن المسؤول عن المرحلة الحالية منها.
4. حق الاعتراض: الثقة لا تعني غياب الأخطاء، وإنما وجود آلية واضحة لتصحيح الخطأ.
5. الرقمنة ذات المعنى: الرقمنة ينبغي أن تبسط الإجراءات وتقلل الاحتكاك غير الضروري، لا أن تنقل البيروقراطية من الورق إلى الشاشة.
6. حماية الموظف النزيه: لا يمكن بناء مؤسسة موثوقة إذا كان الموظف الذي يرفض المخالفة أو الفساد يشعر بأنه غير محمي.
7. استخدام الشكاوى بوصفها معرفة مؤسسية: لا ينبغي النظر إلى شكاوى المواطن بوصفها مشكلة فقط، بل بوصفها معلومة تكشف عن خلل محتمل في النظام.
8. قياس الثقة إلى جانب قياس الأداء: ينبغي ألا يقتصر تقييم المؤسسة على عدد المعاملات المنجزة، وإنما يشمل أيضاً شعور المواطنين بالعدالة وحماية حقوقه الملكية والوضوح وسهولة الوصول وإمكانية الاعتراض.

خاتمة

إن الثقة المجتمعية بالمؤسسات العراقية لا تُبنى من خلال الخطابات العامة، وإنما من خلال التجارب اليومية الصغيرة التي يعيشها المواطن داخل المؤسسة، فمعاملة عقارية، أو دفع ضريبة، أو تسجيل مركبة، أو الحصول على وثيقة، قد تبدو إجراءات إدارية محدودة، لكنها في الواقع تمثل لحظة يختبر فيها المواطن علاقة الدولة به، ومن هنا فإن المؤسسة التي تنجح في إنجاز المعاملة لكنها تجعل المواطن يشعر بأنه يحتاج إلى واسطة، أو أن القواعد غير واضحة، أو أن المعاملة تختلف من شخص إلى آخر، قد تكون قد حققت نجاحاً إجرائياً، لكنها لم تحقق بالضرورة نجاحاً مؤسسياً في بناء الثقة، وتشير الخبرة العراقية الموثقة إلى أن الفساد، وعدم اتساق تطبيق القواعد، وضعف المساءلة يمكن أن يقوضوا الثقة العامة، وفي المقابل، فإن المؤسسات التي تعمل بصورة متوقعة وشفافة وعادلة تملك قدرة أكبر على بناء هذه الثقة، وبذلك يمكن النظر إلى الثقة المؤسسية بوصفها رأس مال اجتماعياً للدولة؛ فهي تقلل الحاجة إلى الوساطة والرقابة المفرطة، وتدعم الامتثال الطوعي، وتزيد استعداد المواطن للتعاون مع المؤسسة، غير أن هذا النوع من رأس المال لا يمكن إنتاجه بمجرد إصدار القوانين أو إنشاء المؤسسات؛ بل يحتاج إلى عملية انعكاسية مستمرة تتعلم فيها المؤسسة من المواطن، وتراجع إجراءاتها، وتقيس آثارها، وتثبت من خلال الممارسة اليومية أن القواعد التي تعلنها هي القواعد التي تطبقها.

وفي النهاية فإن بناء الثقة بين المواطن والمؤسسة يعني الانتقال من نموذج كيف ننجز المعاملة؟ إلى نموذج أكثر عمقاً هو كيف نجعل المواطن قادراً على الاعتماد على المؤسسة دون الحاجة إلى الوساطة؟ وعند هذه النقطة تتحول المؤسسة من مجرد جهاز إداري يؤدي وظيفة قانونية إلى مؤسسة اجتماعية تساهم في إعادة بناء العلاقة بين المواطن والدولة.

المصادر

1. اسماعيل، ايهاب احمد محمد، اشكالية مفهوم الثقة والاسهامات السوسيولوجية في دراستها، حوليات آداب عين شمس، مصر، مجلد 45، 2017.
2. هيئة النزاهة body > <https://nazaha.iq>
3. وكالة بغداد اليوم الاخبارية < <https://baghdadtoday.news> ، محليات.
4. وكالة الانباء العراقية (واع) < <https://ina.iq>
5. Edited by Joseph E. STIGLITZ, Jean-Paul FITOUSSI and Martine DURAND, For Good Measure ADVANCING RESEARCH ON WELL-BEING METRICS BEYOND GDP, <https://doi.org/10.1787/9789264307278-en>
6. Mariana Prats, Sina Smid, Monica Ferrín, OECD Working Papers on Public Governance, Lack of trust in institutions and political engagement An analysis based on the 2021 OECD Trust Survey.
7. Xavier Fonseca et al, Social cohesion revisited: a new definition and how to characterize it, The European Journal of Social Science Research, 32:2, 231-253, <https://doi.org/10.1080/13511610.2018.1497480>

تأسس مركز الفيض العلمي لاستطلاع الرأي والدراسات المجتمعية في بغداد بموجب شهادة التسجيل الصادرة عن الأمانة العامة لمجلس الوزراء -دائرة المنظمات غير الحكومية المرقمة (1J775330) بتاريخ ٢٦/٤/٢٠١٢، وهو مركز علمي بحثي يهتم بإجراء الاستطلاعات والدراسات الميدانية فضلاً عن إعداد الأوراق البحثية والمقالات حول قضايا الحياة المجتمعية للأسرة والمواطن، والدولة بمؤسساتها المختلفة.

- لا يجوز نشر أي من إصدارات المركز ونتائجته العلمية الا بموافقة خطية صريحة ويمكن الاقتباس بشرط ذكر المصدر كاملاً.
- حقوق الطبع والنشر محفوظة لمركز الفيض العلمي لاستطلاع الرأي والدراسات المجتمعية

للتواصل

00964- 7710122232



Alfaydhcenter2011@gmail.com



www.al-faydh.com



العراق - بغداد - الكرادة

