

مصالح المتعاملين

الكاتب



إيمان عبدالله

الإنجازات التي حققتها مؤسسات الدولة الحكومية والخاصة، متميزة، ولا ننكر ما وصلت إليه من تقدم، ومن تحسين الخدمات، حتى بات بعضها يستحق تصنيف سبع نجوم، فضلاً عن تحقيقها نسبة رضا عالية من المتعاملين، والكل يشيدون بها، ويتفاخرون بإنجاز أعمالهم في دقائق معدودة.

ولكن، تبقى بعض المنغصات في بعض المؤسسات والإدارات مستمرة، وتعكر صفو المراجعين، وتعطل مصالحهم، وتتمثل في عدم الرد على اتصالات المتعاملين، أو الرد الآلي، أو الاستمرار لدقائق طويلة في ذكر إنجازات المؤسسة، ليبقى المراجع مضطراً للاستماع ولا يجد إجابة عن سؤاله.

لا أريد أن أشوه الإنجازات، لكن فعلياً تهاون بعض الموظفين بربك العمل، ويجعل التعامل مستاءً متجاهلاً للإيجابيات الأخرى والخدمات المميّزة التي تقدمها المؤسسة. وهذا التهاون موجود؛ لأنه لا توجد شكوى واضحة على تلك السلبيات، والعتذر المقدم دائماً أن هناك ضغطاً في العمل، ومن ثم لا أحد يجيب.

وهنا لا نقصد موظفي الاستقبال والبدالة، بل جميع الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع المتعاملين، كالمسؤول عن إصدار تراخيص جديدة، أو المعني باستقبال طلبات كبار المواطنين، أو الموظف في قسم الطوارئ، وغيرهم، فكل منهم لديه المعلومة أو مقدم خدمة ويحوّل التعامل للتواصل معه للردّ على استفساره، وعليه واجب الرد على جميع المتعاملين، وتقديم الخدمة لهم حسب اللوائح التي أقرتها المؤسسة، وحسب ما تقتضيه طبيعة العمل، ولا مجال للتقاعس بحجة ضغط الاتصالات وكثرة المهام والمسؤوليات؛ فالرد جزء من هذه المهام.

كثير منا واجهوا مثل تلك المشكلة، ولو قرر أي واحد أن يمارس دور المتسوق السري ويتصل على مدار اليوم في أوقات مختلفة ببعض الجهات، فلن يجد الرد، بل سيحوّل أكثر من مرة، حتى ييأس من الاتصال، ولا يجد الإجابة، وفي أحيان قد يتم الرد ولكن بعد انتظار طويل ومحاولات عدة، وهذا لا يتناسب مع التقدم الذي حقته مؤسسات الدولة، بالمقابل مؤسسات أخرى خدمية ترد مباشرة على جميع المتصلين، وتنتهي من معاملاتهم، وهذا مؤشر أن تحقيق ذلك

من الممكنات مهما كان هناك ضغط في العمل.

المسؤول الذي يريد أن يدرك حجم معاناة المتعاملين، عليه بالاتصال بالخط الساخن بمؤسسته أو الرقم المباشر أو البدالة، ويرى مدى تفاعل الموظف وردة السريع على الاتصال، وعليه تكرار ذلك لأكثر من خمس مرات في اليوم الواحد في ساعات مختلفة خلال وقت العمل، وإن لم يُردَّ عليه ولم يصل للمعلومة التي يريد الاستفسار عنها أو ينتهي من طلبه، عليه إعادة النظر في آلية إدارة الموضوع، ووضع قوانين جديدة يقيّم الموظف على أساسها، بناءً على مدى «تجاوبه مع المتعاملين وردة على الاتصالات والاستفسارات، التي هي في النهاية «مصالح متعاملين

Eman.editor@hotmail.com

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024