الخليج

الرأي, زوايا, نبض

14 أكتوبر 2021 00:31 صباحا

الخدمات الإلكترونية

الكاتب

سلام أبوشهاب

الخدمات الإلكترونية والذكية أسهمت بشكل لافت في إنجاز نسبة كبيرة من معاملات المراجعين عن بعد خلال الجائحة وما بعدها، وإن تخلل ذلك بعض المعاناة، بالذات لأولئك الأشخاص والمراجعين الذين لا يتقنون بشكل جيد التعامل مع الخدمات الذكية، ما يضطرهم إلى اللجوء إلى مكاتب الخدمات لاستكمال وإنجاز معاملاتهم الإلكترونية.

بعض الجهات التي تعتمد على الخدمات الذكية في إنجاز معاملات المراجعين تحتاج إلى إعادة نظر في طبيعة البرامج والأنظمة الإلكترونية ذات الصلة بأنشطتها ومعاملاتها التي توفرها للمراجعين لجهة تبسيطها بحيث تكون سهلة يستطيع أي مراجع التعامل معها دون معاناة أو حاجة إلى مهندس كمبيوتر، أو الانتظار أياماً وأسابيع للرد على طلبه، فالأصل أن تنجز معاملته بمجرد تقديم الطلب أو على أقل تقدير الرد على طلبه في الوقت الذي يتم فيه تقديمه إلكترونياً.

إحدى هذه الجهات، بعد تقديم الطلب الإلكتروني لها على صاحب الطلب الانتظار أياماً وحتى أسابيع ولا يتم الرد على طلبه، ما يضطره إلى معاودة تقديم الطلب مرات عدة دون رد، ويكون الحل مراجعة مركز خدمة العملاء في الجهة ذاتها ليصدم بأعداد كبيرة من المراجعين ينتظرون دورهم لمتابعة معاملاتهم التي لم تنجز إلكترونياً، فما فائدة الخدمة الإلكترونية، التي لا تنجز إلا بمراجعة صاحب المعاملة الجهة المعنية حضورياً لاستكمال إنجاز معاملته؟ في مثل هذه الحالات إنجاز المعاملة يدوياً أصبح أسهل وأسرع كثيراً من الإنجاز الإلكتروني، ما يتطلب إعادة النظر في النظام الإلكتروني المعتمد في مثل هذه الجهات.

جهة أخرى تبرر عدم السرعة في الرد على طلبات المراجعين الإلكترونية بأنه يوجد ضغط كبير على نظام الخدمة الإلكترونية لهذه الجهة، وأحياناً يوجد خلل فني يجري إصلاحه، وأحياناً أخرى أن صاحب الطلب لم يتبع الإجراءات الصحيحة في تقديم الطلب الإلكتروني، وهي في الواقع إجراءات معقدة يصعب على المراجع إتمامها إلا إذا كان متخصصاً في علم الحاسب الآلي، أو لجأ إلى مكتب إنجاز معاملات، الذي يجد نفسه أحياناً عاجزاً عن إكمال تقديم الطلب نظراً للإجراءات المعقدة التي يجب اتباعها إلكترونياً.

الآن وبعد عودة الحياة إلى طبيعتها بشكل كامل والخروج من أزمة كورونا، أصبح المسؤولون من الدرجتين الأولى والثانية في مختلف الجهات مطالبين بجولات وزيارات ميدانية إلى مراكز خدمات الجمهور للوقوف على سير إنجاز معاملات المراجعين والتأكد من سهولة الإجراءات، وتذليل الصعاب التي تواجههم في إنجاز الخدمات إلكترونياً.

Salam111333@hotmail.com

"حقوق النشر محفوظة "لصحيفة الخليج .2024 ©