

## لماذا تتأخر الملفات لدى اللجان؟

الكاتب



إيمان عبدالله

التعميم غير وارد، والكثير من الإدارات في بعض الجهات تنجز المعاملات بسرعة، في حين نجد بعض الإدارات تتأخر في إنهاء المعاملات، وتحديدًا الحالات المستحقة لمساعدات اجتماعية أو منحة سكن، للدراسة، لماذا؟ المواطنون الذين يتقدمون لمثل تلك الطلبات، فئات محدودة ومعروفة؛ من كبار المواطنين والأرامل والمطلقات والمرضى وأصحاب الهمم، والعاطلين عن العمل ومدني التعليم والمدنيين، وجميعها مستحقة بحكم القانون، والإجراءات واللوائح التي أقرتها الدولة، فلماذا يبقى الطلب في المؤسسة لأكثر من شهر للنظر فيه؟ هؤلاء يكونون بحاجة ماسة للمساعدة العاجلة، والتأخير في البت بتلك الطلبات ضياع للحقوق وتعطيل للمصالح؛ فلم لا يحدّد أسبوع واحد فقط، للنظر في تلك الحالات حدًا أقصى بعد استكمال الأوراق؟ كثرة اللجان وتفريعاتها وتأخير اجتماعاتها وعدم مناقشة المواضيع والبتّ فيها حسب أولوياتها هي العائق الأكبر، فنجد مواطنًا يتحدث بكل صراحة في مواقع التواصل، أنه قدم طلباً ومعه الأوراق المطلوبة، ولكنّ هناك تأخراً في إعداد مذكرة لرفعها للجنة، وهذا إجراء غير مقبول، مهما كان حجم الضغط على المؤسسة، فلا بدّ من إيجاد حلول جذرية لتلك المشكلات.

وحالات أخرى، يتأخر الموظف بالرد على المستحق عبر «واتس أب»، بعد تسليم الأوراق، وعند المتابعة مع الجهة، عبر الاتصال مع المؤسسة، يحوّل مراراً وتكراراً ولا يردّ الموظف المعني. وحالات أخرى يظنّ المستحق أن ملفه لدى اللجنة للدراسة، ويتبيّن لاحقاً أنه محفوظ، لأنه لم يستكمل الأوراق، ولم يُعلمه الموظف بذلك. التعامل يجب أن يكون مختلفاً ومتناسباً مع تلك الفئات، ولا بدّ للموظف من المتابعة معهم وتذكيرهم بتقديم الأوراق. والأمر ينطبق على طلبات الإسكان، ففعلياً إحدى الجهات كان ردها على المستحق أن طلبات السنوات الماضية ما زالت تدرس، والأولوية للأقدم، فما وضع تلك الحالة الجديدة المحتاجة إلى سكن، في ظل تراكم الطلبات وتأخرها؟ نحن مجتمع اعتاد الحياة الكريمة، في ظل قيادة تسعى دائماً لسعادة مواطنيها، ومن غير المقبول بقاء الطلبات لأشهر

في اللجان. ندرك حجم الجهود العظيمة التي تبذلها تلك المؤسسات للقيام بدورها في تقديم المساعدات والسكن للمستحقين، ولا نلوم أي جهة على تقصيرها، ولكن لا بدّ من إيجاد حلول مبتكرة لتسريع النظر في الطلبات، وعدم ترك المواطن ينتظر أياماً وشهوراً.

والأهم من ذلك أن تضع تلك المؤسسات خططاً استباقية لتقديم العون لتلك الحالات، قبل أن تطلب، فتلك الجهات يجب أن تكون لديها قاعدة بيانات بتلك الفئات، وتقديم العون قبل طرق أبوابهم.

رسالة أخيرة، جميع الموظفين العاملين في تلك المؤسسات هم في خدمة أولئك، وعملهم لا ينتهي بانتهاء الدوام، بل بانتهاء الطلب الذي أمامهم وتخليص معاملات المستحقين وتقديم المساعدة لهم

[Eman.editor@hotmail.com](mailto:Eman.editor@hotmail.com)

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024