

## «عبء معاملات» الخاص

### الكاتب



جمال الدويري

إما أن تكون المعاملة ذكية بالكامل، أو تقليدية بالكامل.. هذه أسهل قاعدة لخدمة الناس وتأمين معاملاتهم، ومتطلباتهم، أما أن تبدأ المعاملة بشكل تقني، ثم تقف عند حدّ معين ويطلب من صاحبها مراجعة القسم الرئيسي، فهذا أمر بات عبئاً على الناس، وإثقالاً لكواهلهم.

بعض مؤسسات القطاع الخاص، التي استحدثت أنظمة ذكية وبرامج وتطبيقات لخدمة الناس، ترفض، وللأسف، إتمام خدمة المتعامل إذا ما راجعها شخصياً، وتطلب منه استكمال معاملته عبر الموقع، وأصبحت زيارته إلى المقر الرئيسي عبئاً.

الكثير من التطبيقات البنكية، ولدى شركات التأمين والمستشفيات والجامعات، وأخرى تتعلق بالمدارس، لا يمكن إتمام المعاملة عبرها، وإذا قصدها شخص ما، فإن مصير محاولته الفشل، والطريقة الأخرى هي العودة إلى الطريقة التقليدية، ولكن - للأسف - يكون غير مرحّب بالمراجع، ويطلب منه التقدم عبر الموقع، غير عابئين بأن الموقع غير فعال.

وإذا عدنا للخدمات الحكومية، وتطبيقاتها، فنذكر جميعاً أنه في مايو/ أيار 2013، أطلق صاحب السموّ الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، رعاه الله، مبادرة «الحكومة الذكية»، من أجل توفير الخدمات للجمهور، حيثما كانوا وعلى مدار الساعة. وأعلن سموّه في حينها تطلعه إلى أن يرى حكومة تخدم المواطن على مدار الساعة، وأنه يريد حكومة تذهب إلى المواطن في كل الأوقات وفي أي مكان كان في العالم. هذه المبادرة أتت في سياق توجهات الحكومة في تطوير الخدمات الحكومية، وتحقيق جودة حياة عالية لمواطني دولة الإمارات والمقيمين على أرضها، وفقاً لرؤية الإمارات 2021، وحدد سموّه عامين للجهات الحكومية لإنجاز التحول إلى تقديم الخدمات الحكومية، عبر الأجهزة الذكية.

الخدمات التي تقدمها هذه الجهات، سواء في الحكومة الاتحادية أو أغلب الحكومات المحلية، أصبحت أفضل بكثير من

تلك التي يقدمها القطاع الخاص، الذي يجب عليه مواكبة الحكومة فيما يقدم، ولكن هذه حقيقة وللأسف، فإن الخدمات الحكومية تسبق خدمات القطاع الخاص وبأشواط طويلة.

السبب هنا، بأنه ليس هناك مظلة جامعة لمراقبة القطاع الخاص ومحاسبته على أي تقصير، فكل مؤسسة تعمل على هواها، ووفق ما تخصصه من مقدرات مالية لهذا القطاع، غير عابئة بالثقل الذي يلقي على كاهل الناس، والعذاب الذي يعيشونه لإتمام معاملاتهم.

الناس ليس لها غنى عن القطاع الخاص بكل أطيافه، سواء الصحية أو التعليمية أو المصرفية، ولكن تطور هذا القطاع، ليس بالحجم المأمول، وقد يصبح واجباً على الحكومة إيجاد مظلة لمحاسبته، أو ابتكار طريقة لتحفيزه لتقديم أفضل ما لديه، عبر جوائز وامتيازات يمكن منحها له، حتى يكون بالمستوى المأمول لخدمة الناس.

[jamal@daralkhaleej.ae](mailto:jamal@daralkhaleej.ae)

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.