

## «محتاجون: 500 درهم تسعيرة تقديم طلب المساعدة» أونلاين



كتب: عدنان عكاشة

محتاجون وذوو دخل محدود يطرقون أبواب الجمعيات والمؤسسات الخيرية بحثاً عن مساعدة أو دعم يُعِينُهُمْ على مواجهة أعباء الحياة، وتلبية مُتطلباتهم وتوفير احتياجات أسرهم، ما يدفعهم إلى تقديم طلباتهم «أونلاين»، بناءً على شروط وإجراءات تلك الجمعيات. لكنهم يجدون أنفسهم مُضطرين إلى الاستعانة ببعض «مكاتب الطباعة والخدمات» وبأفراد مُستقلين يُقدمون خدماتهم في هذا الإطار بمُقابل مادي كبير، وهو ما يفرض على تلك الشريحة من المحتاجين كُلفاً وأعباء تُثقل كاهلهم، وهم أصلاً «أصحاب حاجة»، حيث الدفع مُقابل تقديم «طلب المساعدة» نيابةً عنهم

المشكلة تبدأ عند محاولة هؤلاء المُحتاجين تقديم الطلب في مواقع المؤسسات الخيرية على شبكة الإنترنت، أو عبر تطبيقاتها الذكية، حيث يُواجه عدد كبير منهم صعوبات في تقديم الطلب «أونلاين» وإنجاز المُعاملة إلكترونياً، فيما يُغلق باب التقديم بسرعة قياسية، لا تتجاوز دقائق معدودة، كما قال عدد لافِت منهم، قبل أن يتمكنوا من تقديم طلبهم، وهو ما يتكرر معهم لمرات عدة، الأمر الذي يجبرهم على البحث عن حُلُول في مكاتب الطباعة لإنجاز الخدمة

أم حسن، أم لثلاثة أبناء، أصحاب حالة إنسانية، قالت: إن تسعيرة تقديم طلب المساعدة «أونلاين»، بالنيابة عن صاحب الحالة الإنسانية، وصلت إلى 500 درهم، من واقع تجربتها مع إحدى العاملات في تقديم الخدمة بصفة فردية مُستقلة، والتي تواصلت معها، وفي حالات أخرى يبلغ السعر 250 درهماً، وتراوح التسعيرة في بعض مكاتب الطباعة والخدمات بين 100 و150 درهماً، وكلها أعباء إضافية، بينما نحن في الواقع نبحث عن «مُساعدة مادية»، مُشيرةً إلى أن تلك المكاتب لا تتقاضى الرسوم إلا في حال نجحت في تقديم الطلب ودخل ضمن نظام الجمعية الخيرية أو المؤسسة الإنسانية.

وأضافت: الجمعيات الخيرية تقول لنا إننا نحتاج إلى تقديم الطلب وإنجاز المُعاملة على شبكة إنترنت «واي فاي» قوية، في حين أن الخدمة في منازلنا محدودة وبسيطة من واقع الحل، وهي في مجال الطباعة والخدمات أقوى، وفق قولهم، ما يؤهلها للنجاح في تقديم الطلب، ومن ثم تستقبله المؤسسة الخيرية، بجانب ما يمتلكه العاملون في تلك المكاتب من خبرات، وربما تدريب على إنجاز هذا النوع من المُعاملات

### مُعانة مُضافة

أم حسن طالبت بتحسين وتعزيز آلية تقديم طلبات المساعدة لدى الجمعيات الخيرية، إذ إن الآلية الحالية تخلق قصص مُعانة إضافية للمحتاجين وذوي الدخل المحدود وأصحاب الحالات الإنسانية

### ..صُعوبات

أم عبد الرحمن، حالة أخرى واجهت صُعوبات في تسجيل طلب المساعدة «أونلاين»، لتضطر إلى دفع نحو 200 درهم لإحدى العاملات بشكل شخصي مُستقل، لتُقدم لها «طلب المساعدة» إلى مواقع عدد من الجمعيات الخيرية

### البحث عن حُلول

عبد الوهاب محمد، رب أسرة، بلا عمل منذ سنوات، قال إنهم حاولوا كثيراً التسجيل وتقديم طلب المساعدة إلى عدد من الجمعيات الخيرية، دون جدوى، ما دفعهم للبحث عن حُلول أُخرى، فلم يجدوا سبيلاً سوى الاستعانة بالعلاقات «الشخصية لتقديم الطلب دون المُرور ب«الأونلاين»

وبيّن أن نظام استقبال طلبات المساعدة صعب جداً، ولا يفتح سوى دقيقة واحدة، وفق تقديره، لافتاً إلى أن زوجته اتصلت بإحدى المُعلنات عن تقديم الخدمة في إحدى وسائل التواصل الاجتماعي، وطلبت منها 500 درهم مُقابل إنجاز الخدمة وتقديم الطلب، وهو المبلغ ذاته الذي تطلبه بعض المكاتب

### خيارات متنوعة

محمد جكة المنصوري، الأمين العام لمؤسسة رأس الخيمة للأعمال الخيرية، أشار إلى مراعاة المؤسسة، من جهتها، لمثل هذه الظروف وتلك الحالات، حيث تتوفر ل«طالب المساعدة» لدى مؤسسة رأس الخيمة للأعمال الخيرية خيارات مُتنوعة، تشمل التقديم عبر «الأونلاين»، وهذا ليس خياراً إجبارياً، أو الحضور إلى مقر المؤسسة، وبالتالي على «طالب المساعدة» اختيار الطريقة أو الأسلوب الذي يناسبه

### «الذهاب إليهم»

ونوه بأنه في حال كان كلا الخيارين غير مُناسبين لصاحب الحاجة أو طالب المساعدة، بسبب ظروفه المادية أو الصحية، عليه الاتصال لئُبَادِر بإرسال «الباحث الاجتماعي» إلى مقر سكنه، تقديراً لظروفه الخاصة، وحرصاً على مد يد العون والإحسان للمُستحقين للمُساعدة منهم

### مُشكلة قائمة

د. علي الشحي، مدير فرع هيئة الأعمال الخيرية في رأس الخيمة، رأى أن الكلام صحيح والمشكلة قائمة، والكثيرون بالفعل لا يستطيعون التسجيل، لا سيما البطيئون في ملء الطلب ودخول الموقع والتسجيل، أو من يعمل بواسطة «إنترنت» ضعيف، أو ليس لديه «نت» أصلاً

### ..«بعيداً عن العيون»

أضاف الشحي أن هذا النظام الإلكتروني يصبّ في مصلحة المُستفيدين من المحتاجين وذوي الدخل المحدود، حيث يحفظ كرامتهم ويمنع إحراجهم، عبر إتاحة تقديم طلبات المساعدة «أونلاين»، وتسليمهم بطاقات شراء السلع الغذائية والتموينية «الكوبونات» والمُساعدات المختلفة مع الحفاظ على خصوصياتهم، بعيداً عن عُيون الآخرين

وقال: صحيح أن النظام يفتح نحو 3 إلى 4 دقائق فقط، لكن عملية تقديم الطلب بسيطة، ولا تتطلب أكثر من دقيقتين إلى ثلاث تقريباً

### «العدالة» أونلاين

ورأى الشحي أن تقديم الطلب «أونلاين» يُعزز العدالة بين مختلف الحالات الإنسانية المُتقدمة بطلبات مُساعدة، لأن الطريقة التقليدية قد تُتيح النظر في عدد محدود من الطلبات، المُستلمة قبل غيرها