الخليج

الرأي, زوايا, نبض

2 يونيو 2024 01:14 صباحا

أسعار مبالغ فيها

الكاتب

حصة سيف

أصبح اللافت في تقديم الخدمات الحكومية، تحولها إلى المواقع الإلكترونية، بحيث إذا رغبت في تجديد أي بطاقة، أو تقديم خدمة، يمكنك في مكانك ووقتك إنجازها عبر هاتفك أو الجهاز المحمول، وقطعنا شوطاً كبيراً بتلك الخدمات المتقدمة في معظم الخدمات الحكومية، لدرجة أن معظم الخدمات لا تحتاج إلى زيارة مبنى الجهة الحكومية، وقلّت الاستعانة بخدمات المتعاملين الواقعية بالجهة، ومفترض أن تقل كلف الجهة تباعاً، نظير ذلك التقدم التقني في خدماتها.

والجميع يرحبون بذلك التطور، لاسيما أن الدولة تخطو خطوات واسعة نحو تسهيل خدماتها، إلا أن المستغرب من بعض الجهات، فرض رسوم غير رمزية وتعادل خدمات جديدة، فيما هي نظير تعديل البيانات الشخصية الخاصة بأرقام التواصل فقط، رغم أن تلك البيانات لا تُطبع، ولا تكلف الجهة أي خسارة، إنما تبقى بيانات أساسية للشخص في ملفه، إلا أنها تحسب لها رسوم الخدمات الإلكترونية، ورسوم الجهة الحكومية، والأخيرة رصد لها بمبلغ كبير نسبياً، نظير الخدمة المقدمة، خاصة أن طالب التغيير قد أنهى معاملته بجهده وحرصه على تجديد بياناته الشخصية، وهذا يحسب له لالتزامه بتصحيح بيانات معلوماته الخاصة في الموقع الحكومي، ما يرفع من كفاءة الخدمات المقدمة ويسهل على الطرفين التواصل المُجدي.

تحديد الرسوم ينبني على مقدار ما تكلفته الجهة لتقديم تلك الخدمة، كما لا بدّ من تبرير واضح وتواصل بين الجهة ومتعامليها، بشرح أسباب الرسوم المرتفعة للخدمات الذاتية، لاسيما أن البيانات الشخصية خاصة تجديد رقم الهاتف وأرقام التواصل، تتوقف عليها كثير من الأمور، ومن مصلحة الجهة أن يجدد كل شخص بياناته، لترتفع قيمة خدماتها المقدمة، وارد جداً أن يحجم الشخص عن التغيير لتجنب دفع ذلك المبلغ، ومن ثم يفقد التواصل مع الجهة ومع خدماتها.

والغريب أن إصدار بطاقة من تلك الجهة صالحة لمدة عشر سنوات، رسومها رمزية جداً، مقارنة برسوم تغيير رقم الهاتف، وهي أقل عنها بقليل فقط، فيما الشخص نفسه يقدم الخدمة بنفسه ويغيّر رقمه بالتطبيق الذكي، أي لا توجد كلفة مادية ولا حتى تحتاج إلى موظف كي يقدمها، فنرجو أن يعاد النظر فيها، وترفع ملاحظات المتعاملين للإدارة المعنية، ولا يكتفى بتبرير الموظف بأن الرسوم على الجميع ولا نملك قراراً لتغييرها، ومنها يعاد تقييم الرسوم بشكل عام، والخدمات التي يقدمها الموظفون سابقاً تختلف حالياً عن الخدمات الذاتية التي يستطيع الفرد تقديمها بنفسه.

hissasaif@gmail.com

"حقوق النشر محفوظة "لصحيفة الخليج .2024 ©