**الترهل الوظيفي في الجهاز الحكومي المصري – الجزء الثاني – تطوير نظم وإجراءات العمل**

**دكتور عبدالرحيم محمد**

**مستشار التخطيط الاستراتيجي وقياس الأداء المؤسسي**

**drabdo68@yahoo.com**

**المشكلة الرئيسية في مصر في الجهاز الإداري الحكومي هي الإجراءات المعقدة وهى السبب الرئيسي في الفساد الإداري والرشوة والاختلاسات وكل المساوئ الإدارية ، لأن الإجراءات الحالية ونظم العمل جعلت الموظف الحكومي يتحكم في طالبي الخدمة ويمارس ضغوطا عليهم مما يؤدي إلى تأخير الحصول على الخدمة وانخفاض جودتها وبالتالي عدم الرضا عن الأداء وعدم الرضا عن الدولة.**

**الحل لهذه المشكلة يتمثل في الآتي:**

**أولا:** الاستخدام الصحيح للرقم القومي وربط جميع بيانات الشخص بهذا الرقم . ربط ما يملكه من حسابات في البنوك أو عقارات أو سيارات أو غيرها وبالتالي عندما يريد الشخص أن ينجز معامله معينة كتجديد رخصة أو بطاقة أو أي معاملة تتطلب شهادات أو وثائق يمكن معرفتها مباشرة من خلال الرقم القومي ولا داعي لإحضارها أو استخراج نسخ منها وتقديمها في كل جهة تطلب هذه الأوراق ، وبالتالي ربطها بالرقم القومي يوفر الكثير من الوقت ويحسن جودة الخدمة ويساهم في تبسيط الإجراءات والرضا عن الأداء وتقليل الفساد والرشوة والمحسوبية

**ثانيا:** إلغاء العمل بطوابع البريد المطلوب وضعها على الأوراق واستبدالها بنظام الدفع الإلكتروني من خلال بطاقات الائتمان ، حيث يتم تزويد أماكن المعاملات بأجهزة دفع ، بالتالي بدلا من أن يطلب الموظف طوابع أو الذهاب إلى الخزينة لدفع مبالغ مالية ، يمكن أن يدفعها طالب الخدمة بالكارت مباشرة، وهنا قد يتساءل البعض أن هناك الكثير من الناس ليس لديه بطاقات بنكية أو أن هذه الثقافة غير موجودة . هذه لها حل بسيط وهو إصدار بطاقات خاصة من خلال مكتب صغير لأحد البنوك في مقر المصلحة الحكومية، يقوم إعطاء الراغبين بطاقة يتم شحنها بالمبلغ المطلوب وفي كل مرة يريد الشخص الدفع يمكنه شحن البطاقة بالمبلغ الذي يريده وهذا النظام موجود في جميع دول العالم وفي الدول العربية والخليجية وسهل التطبيق، فقط التنسيق مع أحد البنوك للقيام بهذه المهمة.

**ثالثا:** تحويل النماذج الورقية إلى نماذج إلكترونية، بمعنى يمكن لطالب الخدمة بدلا من أن يأتي للمؤسسة وأخذ طلب ورقي وتعبئته . يمكن أن يقوم بتعبئة الطلب من المنزل أو من خلال مكاتب خدمات يمكن الترخيص لها لتقديم هذه الخدمة ، وفي ظل الرقم القومي الطلب هنا لا يحتاج إلى توقيع لأن الشخص سوف تكون بياناته معروفة ومن الصعب أن يقوم شخص أخر بعمل ذلك ثم أن هذا الشخص سوف يذهب بعد ذلك لاستلام المعاملة بنفسه أو سوف يتم إرساله له على عنوانه مع إرسال رسالة نصية له تبين له أن هناك معاملة خاصة به . بهذا الشكل يمكن تحقيق السرعة في الأداء وتقليل التكاليف نتيجة استخدام النماذج الورقية ( من يريد المزيد عن هذه الجزئية لدى برنامج متكامل على آلية التنفيذ) مع العلم أن تكلفة التنفيذ بسيطة جدا.

**رابعا:** الترخيص لمكاتب الخدمات أو للهيئة القومية للبريد بأن تقوم نيابة عن طالبي الخدمة من إنهاء بعض المعاملات التي لا تتطلب حضورهم شخصيا ، وبالتالي القيام مكان طالبي الخدمة في إنجاز هذه المعاملات يقلل من الازدحام في أماكن العمل وتقليل الضغوط عن الموظف وتقليل احتمالية الرشوة والفساد .

التقليل من عملية الفساد هو تبسيط الإجراءات واستخدام التكنولوجيا لتقليل احتكاك طالب الخدمة بالموظف

هذه أفكار تحتاج إلى تحويلها إلى خطط تنفيذية

المقالات القادمة سوف تكون مقالات تفصيلية تركز على تطوير القطاعات الحيوية في الجهاز الحكومي المصري مثل المرور المطار الجوازات وغيرها