

مجرد فكرة - تعظيم الاستفادة من ساعات العمل

دكتور

عبدالرحيم محمد

مستشار التخطيط الاستراتيجي وقياس الأداء المؤسسي

أستاذ الإدارة العامة المشارك بكلية المجتمع

drabdo68@yahoo.com

إذا كان الجهاز الحكومي متضخم ويضم عددا كبيرا من الموظفين، وفي نفس الوقت يعاني من انخفاض في كفاءة الأداء وعدم الرضا عن العمل وعدم رضا الجمهور عن جودة الخدمة، هنا هل الحل هو تقليل عدد أيام الدوام أم إعادة تطوير المنظومة؟

في هذه الحالة تقليل عدد أيام العمل وزيادة ساعات اليوم الواحد بهدف ترشيد الانفاق وتقليل الازدحام في الشوارع ربما لا يحقق الهدف ، بل ربما يعقد المشكلة فالازدحام سينتقل من ساعة إلى ساعة أخرى وهي وقت خروج الموظفين، وفي نفس الوقت سيكون الموظف أصيب بالإرهاق نظرا لطول ساعات العمل. وبالتالي الحل المقترح أن يكون العمل بنظام الورديات (الشفقات) الوردية الأولى تبدأ من السابعة أو الثامنة صباحا حتى الساعة الثانية ظهر ، وتبدأ الوردية الثانية من الثانية ظهرا حتى التاسعة. وهذه الطريقة تحقق استمرارية تقديم الخدمة وعدم التكدس في المؤسسات الحكومية، فكل شخص يستطيع أن ينهي معاملته في أي وقت صباحا او مساء.

كما ان هناك مقترح اخر وهو عمل مجمعات لتقديم الخدمات ، وهي تقديم أكثر من خدمة في مكان واحد مثل خدمات المرور والجوازات والتوثيق والشهر العقاري وغيرها من الخدمات وبالتالي يمكن للعميل أن ينجز أكثر من خدمة في مكان واحد بدلا من الانتقال من مكان إلى مكان. بهذه الطريقة يمكن تقليل الازدحام في الشوارع وتسهيل الحصول على الخدمة وتحقيق رضا الجمهور.

أيضاً هناك جزئية مهمة وهى ربط الاجر بالإنتاجية، ويقصد بها هنا أن الموظف يحصل على راتبة في مقابل عدد محدد من المعاملات التي يتم انجازها يوميا (خاصة في الخدمات التي تقدم من الموظف بشكل مباشر للجمهور مثل خدمات الجوازات والمرور والشهر العقاري وتوثيق المستندات الرسمية والمعاملات البنكية وغيرها) وفي حالة تحقيق هذا المستهدف خلال ساعات العمل فان أي معاملات أخرى يتم انجازها يجب أن يكون لها مقابل مادي للموظف ، وهذا يساهم في تحسين الوضع المالي للموظف والرضا العام عن العمل الذي ينعكس بشكل إيجابي على تحقيق رضا الجمهور. وهذا يتطلب دراسة العمل وتحديد المستوى المناسب لأداء العمل وتحديد عدد الخدمات التي يجب ان ينفذها الموظف خلال ساعات العمل، ما زاد عن ذلك يدخل في نطاق المكافأة.