مبنى الإدارة العامة لشؤون قوة الشرطة في الرقعي

إنجاز المعاملات في مركز خدمة المتقاعدين لا يستغرق أكثر من ربع ساعة (سعود سالم)

وزير الداخلية والوكيل أوليا اللواء العلاج ثقة مطلقة للتطوير

الإدارة العامة لشؤون الشرطة.. لا واسطة والجميع سواسية ومركزا خدمة «المتقاعدين» و«المنتسبين» ينافسان «التأمينات»

1100 معاملة تنجز يومياً وفترة إنجاز المعاملات لا تتعدى ربع الساعة

المشرفون على الكاونترات ضباط تبدأ رتبهم برائد وتنتهي بعميد

وزير الداخلية الشيخ أحمد الحمود

الفريق غازي العمر

اللواء منصور العلاج

الرائد حمد المرجي

تعاني اغلب مؤسسات الحكومة من الروتين الممل في تخليص المعاملات، ما يجعل المراجع يضطر احيانا للف والدوران على اكثر من قسم في ادارة واحدة لتخليص معاملته، ومعها يضطر ايضا للانتظار يوما كاملا او يومين وربما اسبوعا لانهاء اجراءات معاملته، غير ان الادارة العامة لشؤون قوة الشرطة التابعة لوزارة الداخلية كسرت الروتين الحكومي كاملا، بل وقضت عليه نهائيا بفضل اتباع آلية عمل محددة لانجاز اي معاملة يطلبها المراجعون، سواء في مركز انجاز معاملات المتقاعدين او مركز منتسبي الوزارة ممن هم على رأس عملهم ولا يستغرق انجاز اي معاملة اكثر من 15 دقيقة بحد اقصى بعد توافر جميع الاوراق الخاصة بها.

«الأنباء» جالت على المركزين التابعين ورصدت ميدانيا بداخلهما طريقة انجاز المعاملات والتي تتم وفق آلية محددة وضعت لتسهيل الاجراءات، وهو الامر الذي قضى نهائيا على الواسطة حتى في طريقة الدخول وتحديد آلية ارقام المراجعين تتم ايضا بشكل آلي، كما ساعدت التوسعة في المركزين على استيعاب اي عدد يمكن ان يراجع، وهو الامر الذي اختفت معه الزحمة نهائيا والتي تعرف بها اغلب الادارات الحكومية.

1100 معاملة تنجز يوميا في الفترة الصباحية فقط، ولا شك ان هذا الرقم يشكل ضغطا على المركزين، لكن الآلية المتبعة وعدد موظفي الكاونتر وطريقة سير المعاملة منذ تسلم رقم المراجعة وتحديد نوعية المعاملة ووجود كادر متخصص من ضباط وضباط صف خلف الكاونترات جعل اي معاملة لا يستغرق انجازها سوى ربع ساعة، ويمكن بواسطة الآلية المتبعة انجاز اكثر من 50 معاملة في الساعة الواحدة، ما يعني قدرة المركزين الفائقة على انجاز اي عدد من المعاملات، خاصة ان القائمين على تخليص المعاملات هم من الضباط الذين تبدأ رتبهم برائد وتنتهي بعقيد.

وخرجت «الأنباء» من جولتها بان المركزين شهدا طفرة نوعية في عهد مدير عام ادارة شؤون قوة الشرطة اللواء منصور العلاج، وهو الامر الذي لم يكن ليتحقق لولا وجود قيادات داعمة له ممثلة في نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية الشيخ احمد الحمود الذي قدم كل دعم ممكن لتلك الادارة التي تهدف اولا واخيرا الى خدمة منتسبي الداخلية، سواء ممن هم على رأس عملهم او المتقاعدين، وكذلك دعم وكيل وزارة الداخلية اللواء غازي العمر الذي منح ثقته الكاملة للواء العلاج من اجل تغيير كامل سياسات تخليص المعاملات.

وخلال الجولة تحدث أكثر من ضابط لـ«الأنباء» عن التغييرات والنقلة النوعية التي شهدتها الإدارة وأجمعوا على ان اللواء منصور العلاج ومنذ بدء عمله من المركزين كان يهدف الى الاستفادة من جميع الوسائل العلمية الحديثة من اجل القضاء على الروتين، وحرص على خلق آلية عمل تسير وفق منهجية منظمة ومنتظمة لتسهيل الأمور على المراجعين في المركزين وأهم أهداف سياسته الإدارية القضاء على الواسطة وإنهاء الازدحام وإنجاز أي كم من المعاملات دون اي مشكلات وما كان هذا الأمر ليتم لولا ان العلاج بدأ يتعامل مع الأمر وفق منهجية إدارية واضحة جعلت من المستحيل ممكنا، وأجمع عدد آخر من الضباط على ان حجم المعاملات البالغ 1100 معاملة يوميا يتم في وقت قياسي، والأهم ان الأفضلية في الرتب قد اختفت تماما فالعقيد ينجز معاملته بجانب ضابط الصف، حيث ان الآلية تقضي بان تكون الأولوية للأرقام الأولى وليست للرتب دون ان يمس ذلك مقام أي من الضباط والمراجعين خاصة ان ايا منهم لا يقضي سوى ربع ساعة على الأكثر لإنجاز معاملته، وأغلب المعاملات عامة لا يستغرق انجازها سوى 5 دقائق، ولكننا نقول اننا ننجزها خلال ربع ساعة للتهوين على المراجعين حتى لا ينتظرون.

استخدام التكنولوجيا الحديثة من أجل تسهيل إجراءات المراجعات

الأولوية في المراجعات تتم وفق أرقام التوزيع ولا مفاضلة بين الرتب

ويشرح احد الضباط على الكاونتر قائلا: أقرب تشبيه لطريقة عمل المركزين في إنجاز المعاملات هي طريقة الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية والتي كانت سباقة في ابتكار آلية ميسرة لإنجاز المعاملات بسرعة قياسية، وأشار الضابط الذي كان يقوم بجولة على المركزين الى ان إدارة قوة الشرطة بقيادة اللواء العلاج اتبعت أسلوب التأمينات في إنجاز المعاملات، بل وأضافت عليه وحسنته بفضل العقلية الإدارية الفنية التي سارت على نهجها الإدارة منذ تسلم العلاج لها، مشيرا في الوقت ذاته الى الدعم اللامحدود الذي قدمته القيادات العليا في وزارة الداخلية ممثلة في وزير الداخلية ووكيل وزارة الداخلية، مؤكدا انه دعم «لم يكن ليتحقق لولا الثقة الكبيرة باللواء العلاج».

خلال جولة «الأنباء» التي استمرت نحو الساعتين أثنى كثير من الضباط والأفراد على الجهود الحثيثة التي يبذلها كل من العقيد فيصل الفودري والرائد حمد المرجي في المركزين سواء بإشرافهما على تنفيذ آلية العمل أو طريقة تعاطيهما مع المراجعين والموظفين.

● هاني الظفيري

إنجاز المعاملات بسرعة قياسية رغم ضغط الطلب

إشراف كامل على إنجاز معاملات المراجعين

الزميل هاني الظفيري خلال الجولة

مدخل مركز خدمة المتقاعدين

مركز خدمة المراجعين من منتسبي وزارة الداخلية