أرقام الطوارئ المجانية.. وطرائف المتصلين

مشارع يدعي أن (١١٨) رقم بيته وآخر يراجع فاتورة الجوال في استعلامات النجدة

شخص يطلب قسم الولادة من طوارئ الدفاع المدني وآخر يبحث عن زميل في طوارئ المياه

كثيرة هي الأرقام المجانية وكثيرة هي الخدمات التي تقدمها للمواطنين فهي تعمل على مدار الساعة لاستقبال مكالمات المواطنين ومساعدتهم في حل المشاكل التي تواجههم ، ويعتبر موظفو هذه الأرقام (جنوداً مجهولين) فهم لايتوانون عن إسداء الخدمات للناس في أي وقت يعملون في أيام الأعياد والعطلات الرسمية ، ولكونها مجانية فإن الاتصالات تتدفق عليها من كل حدب وصوب لكن بعضها يكون مزعجاً لموظفي الاستقبال في مراكز تلك الخدمات .حول أهمية هذا الأرقام وما تقدمه من خدمات للمواطنين قمنا باستطلاع هذه الأمر والتقينا موظفي هذه الأقسام للوقوف على واقع العمل فيها وما يواجهه الموظفون من اتصالات عابثة تسيء إلى الخدمة التي تقدمها تلك الأرقام المجانية .

استطلاع/ عبدالواحد الضراب

قد تصادفك مشكلة في إحدى الخدمات الضرورية لاتتمكن من حلها أو السيطرة عليها بمفردك أو قد تكون بحاجة إلى من يقدم ويسدي لك مساعدة عاجلة تندرج ضمن قائمة الطوارئ فتهرع للاتصال على أرقام الطوارئ المجانية أو أرقام خدمة الاستعلام للإبلاغ عن طبيعة المشكلة ونوع الاحتياج للمساعدة ، حيث يقوم موظفو تلك الأقسام بأخذ بيانات المشكلة وموقعها ليتحرك على إثرها فريق فني متخصص لمعالجة المشكلة وأحياناً يزودك الموظف المناوب في مركز خدمة الطوارئ أو الاستعلام بالخطوات أو المعلومات التي تحتاجها .

لكن كثيراً ما يواجه الموظفون في تلك المراكز اتصالات عابثة لا تقدر أهمية هذا الرقم وقيمة الوقت الذي يهدره المتصل على الخط مع مركز الخدمة بشكل مزعج قد يفوت الفرصة فعلاً على إنسان آخر يواجه مشكلة حقيقية ، ولربما أهمل او تجاهل موظف الطوارئ بعض الاتصالات الهامة على ذمة تلك الاتصالات الهزلية غير المسؤولة .

أسباب هذه المشكلة نتركها لتقدير القارئ الكريم وسنكتفي فقط باستعراض حكايات موظفي تلك الخدمة مع مكالمات بعض المتصلين.

في مؤسسة المياه

عن أهمية الرقم المجاني في المؤسسة المحلية للمياه تحدث الأخ / طه عنبر أحد موظفي هذا القسم بالقول : تأتي أهمية الرقم المجاني (١٧١) بأنه خدمي ومجاني ايضاً وعمل من قبل المؤسسة لخدمة المواطنين وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وذلك عند حدوث أي كسر او خلل في توصيلات المياه أو خدمات الصرف الصحي فيتم التواصل معنا عبر هذا الرقم بدورنا نقوم بإرسال فرق فنية تقوم بإصلاح أي شيء عاطب أو مكسر أو أي مشكلة تحصل مع المواطنين ، كذلك نستخدمه في التواصل مع المناطق التابعة للمؤسسة لإبلاغها بأي شيء يتعلق بالمواطنين والاتصالات التي نستقبلها من المواطنين كثيرة جداً وبعضها مزعج فبعض الأشخاص يتصلون وليس لديهم أي مشكلة ،مرة اتصل شخص ويشتي فلان فقلت له :

– أنت غلطان يا أخي

– كيف غلطان أنا ضربت الرقم صح

– يا أخي أنت غلطان أتاكد من الرقم .

– ما بلاضربت الرقم سوى سوى ، تغبيني أنت عن الأرقام !!

– يا أخي معاك مؤسسة المياه تأكد من الرقم .

– أمانة أمانة ، كان العفو يا أخي .

على مدار الساعة

وتحدث الأخ / عبدالوهاب البخاري من استعلامات المواصلات عن أهمية الرقم المجاني بالقول / أهمية الرقم المجاني (١١٨) تلبية جميع ما يحتاجه المواطن من أرقام مستشفيات أو أرقام وزارات أو شركات وغيرها وتأتينا في اليوم أكثر من خمسة آلاف اتصال ونستقبل أكثرها لأن الخطوط تكون مزدحمة جداً فلا نتمكن من استقبال جميع المكالمات ، طبعاً الرقم (١١٨) مجاني ولهذا أكثر المتصلين بدون هوية اتصالات فارغة الرقم (١١٨) يعمل على مدار الساعة ويستقبل مكالمات حتى من الخارج ، وتحدث لنا مواقف كثيرة من قبل المتصلين فذات مرة اتصل شخص وجاوبنا عليه يقول :

– يا أخي هذا رقمي من دخلك بيتي !!

– يا أخ هذا (١١٨) استعلامات المواصلات .

– ماشي مابلا (١١٨) أنادقيته ومتأكد منه ، قل لي من أين جيت من أين دخلت ؟!

– يا أخي تأكد من الرقم الله يحفظك ، ويالله يقتنع

ويشاركنا الحديث عن المواقف الطريفة الأخ / صالح الشريحي احد موظفي الرقم المجاني (١١٨) بالقول :

تصلنا اتصالات كثيرة جداً من الرجال والنساء والأطفال ففي بعض الأحيان تقوم أغلب النساء بدق الرقم الداخلي (١٨٨) وتغلط وتدق (١١٨) فاتصلت امرأة في احد الأيام تقول :

– هيا مالك ماتجي تتعشى وين أنت ؟ العشاء جاهز والجهال مريعين لك يشتوا يرقدوا .

– يا أختي أنتي غلطانة معش المواصلات .

– فتسكت ولاترد بكلمة يعني (تحرج)

رقم أمني خدمي

أما الأخ / عبدالله قير أحد موظفي الرقم المجاني (١٩٩) التابع لوزارة الداخلية فيتحدث عن أهمية الرقم المجاني وما يقدمه من خدمات بالقول:

الرقم (١٩٩) خدمي أمني مجاني وهو من الأرقام التي عملت من قبل وزارة الداخلية لتسهيل التواصل مع المواطنين ، بحيث يستطيع أي شخص يتعرض لأي حادث او مشكلة الاتصال بنا مباشرة على هذا الرقم وإحنا نقوم بتلقي البلاغات ونقوم بإرسال اطقم لمساعدة المواطنين في حل مشاكلهم أو نبلغ أقرب منطقة من الحادث وهم بدورهم يقومون بعمل اللازم لحل هذه المشاكل .

ويضيف الأخ / عبدالله قير

تصلنا إتصالات كثيرة واغلبها من الأطفال يشتوا يجابروا فيتصلوا مثلا :

هيا مالك أتجي تخزن لك، صورتك حراف يا مساكين ، حبسوك نجي نفك لك ، وإلا قل لك مكانك مربوط أحسن !!

ويتصل واحد ثاني :

إن ماهي هذه الرسالة الذي أديتوا لي يا سبأ فون ، إن الفاتورة تطلع عشرة ألأف انتو مجانين وإلا بعقولكم !!

يا أخي أنت غلطان.

انا ماشي غلطان ما غلطانين إلا أنتو، أنتم سبأ فون وأنا متأكد أنا بعقلي مش أني مجنون تضحكوا علي ، ما هو هذا الجنان حقكم ، ازعم أن احنا بنغرف الزلط من بحر .

يا أخي أنت غلطان معاك (١٩٩) استعلامات النجدة .

أن والله ان تضحكوا علينا مشا أحنا داريين كيف الخبر ومع السلامة هاه !!

متابعة المزعجين

وتحدث الأخ / علي شعارة ـ رئيس قسم شكاوى المواصلات عن أهمية الرقم المجاني (١١٣) وما يقدمه من خدمات للمواطنين بالقول :

بالنسبة لنا نستقبل جميع الشكاوى من المواطنين ونعمل على حلها فكثير من المواطنين يتصلوا بنا ويشكوا عن انقطاع التلفونات أو وجود خلل فيها فنقوم بإرسال فرق فنية لاصلاح أي عطل وإعادة الخطوط المقطوعة وكذلك نستقبل شكاوى بخصوص الازعاجات التي تحدث من قبل الاشخاص المزعجين فنقوم بأخذ صورة بطاقة المشتكي ونضع الرقم تحت الرقابة ونتابعه وعند التأكد من أنهم يقومون بازعاجه مثلاً نوقف الخط ونفرض عليه غرامة مالية ونأخذ عليه تعهداً خطياً بعدم الازعاج مرة اخرى ونأخذ ضمانة منه وبحضور عاقل الحارة ونعيد الخط ، نحن نعمل كل هذا من اجل المواطنين، أما عن الشكاوى التي نتلقاها عبر الرقم المجاني فالشكاوى كثيرة والمواقف التي تحدث من المتصلين كثيرة ايضاً وأذكر انه ذات مرة اتصل شخص وقال :

يا أخي رقمي معطل نشتي تصلحوه.

كم رقمك يا أخي ؟

أوه والله قد نسيته خليني أسير أسال الجهال كم الرقم وشأرجع اتصل بك .

مجابرة واستهتار

أما الأخ / عبدالله سفرجل فتحدث عن أهمية الرقم المجاني (١٩١) طوارىء الدفاع المدني وعن الاستخدام غير الصحيح للارقام المجانية من قبل بعض المواطنين بالقول:

كثير من الناس يستخدمون هذه الارقام للعبث والاستهتار والموالهة كما يقولون ولايدركون اهمية هذه الارقام وما تقدمه من خدمات كبيرة لذلك اضطرينا إلى عدم الرد على أي اتصال وخاصة من التلفونات النقالة لانهم يسببون لنا دوشة وهدرة بالفاضي طبعاً نحن في هذا القسم نقدم خدمات عديدة كالاسعاف والانقاذ للغرقى من المسابح وغيرها وكذلك اطفاء الحرائق وغيرها من الخدمات.

وكثير من المواقف تحدث لنا من قبل المتصلين المستهترين فيتصل بعض الاشخاص ويقولون :

هذا قسم الولادة !!

يا أخي عيب عليك هذا الدفاع المدني .

إلا .. إلا قسم الولادة ،معانا ولادة نشتي نسعفها .

يا أخي عيب عليكم بطلوا هذا الاستهتار .

هيا مالك يا رجال احنا نشتي نتواله موالهة ما به عليك وأنت .

ايضاً ومن كثرة مكالمات المستهترين ظن الرائد عبدالله في البداية بأنني واحد منهم فعندما أردت أن أنهي اتصالي معه قال لي لحظة :

لدلحين انت صحفي صدق وإلا من هؤلاء المتوالهين فقلت له عيب على مثلي أن يكون مستهتراً أو من المتوالهين .

فقال لي أرجوك تكتب عن الاستهتار والعبث الذي يحصل من هؤلاء وتنصحوهم بأن يبطلوا حقهم الكلام الفارغ هذا .

في الاخير

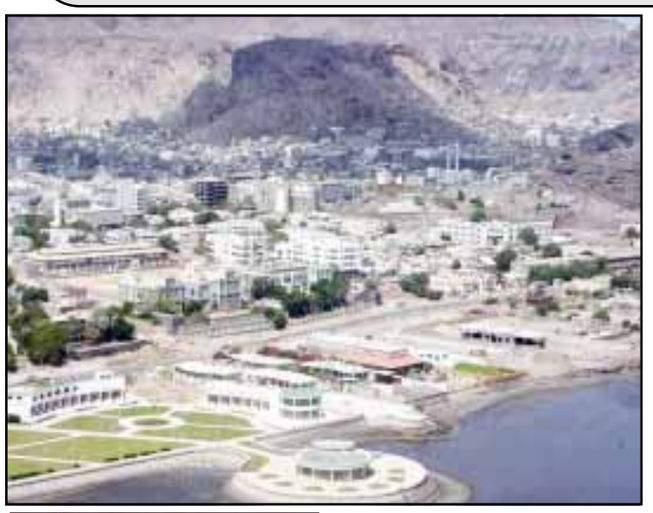
وبدورنا نقول : ان لهذه الارقام ايجابيات كبيرة ولابد من استخدامها الاستخدام الصحيح والذي من اجله وجدت الارقام المجانية ونبتعد عن العبث والاستهتار ونترك الوقت للاخرين الذين تحصل لهم مشاكل أو حوادث وهم بحاجة ماسة للاتصال بهذه الارقام ومساعدتهم في حل مشاكلهم .

كما نذكر أنه توجد ارقام مجانية ومهمة وتمس حاجات المواطنين ولكنها لاترد على أي متصل سواء كان متصلاً جدياً أو مستهتراً منها الرقم "١٩٤" و "١٧٧" وغيرها من الارقام ولاندري ما السبب وهل مل العاملون في هذه الاقسام الاتصالات الكثيرة أم انه لايداوم أحد في هذه الاقسام وكثير من المواطنين اشتكوا عدم الرد

خطة استراتيجية طموحة لصندوق الرعاية لمحاربة الفقر

يستعد صندوق الرعاية الاجتماعية لتنفيذ خطة طموحة اعتباراً من مطلع العام القادم ٢٠٠٧م وتأتي هذه الخطة بدعم من الاتحاد الأوروبي وصندوق التنمية الاجتماعية في محافظة عدن جاء ذلك في تصريح صحفي ادلى به الأخ / ناصر عليوه مدير عام صندوق الرعاية الاجتماعية لصحيفة (١٤ أكتوبر).. مشيراً إلى أن هذه الخطة تهدف للقضاء على الفقر وتأهيل الشباب العاطل عن العمل .

عبده دائل ثابت المسوري



وقد تم إعادة هيكلة الأسر المستفيدة من صندوق الرعاية الاجتماعية وتم تقسيمهم إلى قسمين :

القسم الأول :

يتألف من العجزة والمعاقين وهؤلاء سيتم رفع الدعم الذي يتحصلون عليه من الصندوق .

القسم الثاني:

أبناء الأسر المستفيدة من الشباب العاطل عن العمل وهذا القسم سمي بالقسم الاقتصادي حيث يتم عقد الدورات من أجل تأهيلهم في المهن والحرف المختلفة وهي الخياطة الجلدية وصيانة الموبايل والصناعات الغذائية والخزفية وهندسة الكمبيوتر (الحاسوب الآلي) وغيرها من المهن والحرف الاخرى .

قروض بدون فوائد

وقد تمت هذه الدورات عبر الجمعيات والمنظمات المدنية حيث وصل عددها خلال العام الماضي إلى عشر دورات وكان عدد الاخوة المستفيدين منها "١٣٦" بينما عقدت خلال مطلع العام الحالي ٢٠٠٦م ثلاث دورات في قيادة السيارات والصناعة الغذائية والخزفية وقد بلغ عدد الاخوة المستفيدين من هذه الدورات "٦٠" وفي مجال الاعانات الأسرية وضع الصندوق خطة لهذا العام تستهدف "٤٦٥٠" حالة من الحالات المستحقة ولايزال الباحثون الاجتماعيون يقومون بالنزول والتحري لهذه الحالات التي سيتم اضافتها إلى ماتم تحقيقه خلال العام الماضي ويقدر عددهم بـ "٢٨٥٩٥" حالة ويصرف لهم سنوياً ٤٥٠ مليون ريال.

وأفاد الأخ / عليوة بأن هذه الجهود الكبيرة التي يقوم بها الصندوق لتوسيع شبكة الأمان الاجتماعي للقضاء على الفقر بين أوساط الشعب .

واشار الاخ / ناصر عليوة بأن صندوق الرعاية الاجتماعية يهدف خلال خطة استراتيجية سيتم تنفيذها من مطلع العام القادم وتتمثل في تقديم قروض بدون فوائد لذوي الدخل المحدود والعاطلين عن العمل لاقامة المشاريع الصغيرة وتسدد بالتقصيد إلى البنك .

وأوضح الأخ / ناصر عليوة بأن هناك باحثين اجتماعيين من قبل الصندوق يقومون بنزول إلى مديريات محافظة عدن الاستماع إلى عدد كبير من الاخوة العاطلين عن العمل ذكوراً واناثاً ويكتبون الرغبات التي يريدون العمل بها حيث يقوم الصندوق بعقد دورات خاصة لهم ومد يد العون والمساعدة لهذه الشريحة من اجل اقامة المشاريع الصغيرة لهم.

ناصر عليوة

مساحة إعلانية