إدارة مرور عدن
تطور مستمر وتحديث في آليات الخدمة والإجراءات

استناداً إلى توجيهات فخامة الأخ/ علي عبدالله صالح رئيس الجمهورية والأخ/ نائب رئيس الوزراء وزير الداخلية وترجمة لتوجيهات الأخ/ مدير أمن عدن بدأ العمل بنظام النافذة الواحدة للتسهيل على المواطنين وإنجاز معاملاتهم بصورة سريعة وحتى يكون المرور بخدمة الشعب والظهور بمظهر حضاري مشرف ولعدم انتقال المواطنين من مكتب إلى آخر فقد قامت صحيفة(١٤ أكتوبر) بجولة بين أروقة إدارة المرور والتقت بعدد من مسؤولي الأقسام وسطرت آراء المواطنين حول هذه الآلية والنتائج التي حققتها.

أجرت اللقاءات/ ياسمين أحمد علي

ضبط أكثر من (200) لوحة مزورة

منع المخالفات هدفه توفير السلامة للجميع

في البداية تحدث إلينا المقدم/ عبد الجبار عبد الرزاق/ نائب مدير إدارة المرور قائلا:-

آلية العمل الحالي تسير بنظام النافذة الواحدة.. من خلال الصالة المغلقة التي تم فيها تجميع كافة الإدارات والأقسام ذات الصلة بمعاملات ومصالح المواطنين.. وهذا العمل جاء بناء على تعليمات العميد الركن/ عبدالله عبده قيران مدير عام الأمن في محافظة عدن. الذي يسعى إلى تطوير عملنا وتسهيل معاملات المواطنين.

وأضاف : كنا في السابق نتعامل مع المواطنين من داخل المكاتب. وهذه الطريقة كانت تسبب لنا إرباكاً شديداً وضياع بعض الوثائق الخاصة نتيجة اكتظاظ المكاتب بالمواطنين الذين يتابعون معاملاتهم.

لكن نظام الصالة المغلقة والنافذة الواحدة الذي تم استحداثه حالياً أوجد راحة لدى المواطن وسهل له إنجاز معاملاته بكل يسر وسهولة.

الصعوبات التي تواجهنا في نظام عملنا الجديد، هي عدم وجود مظلات يستطيع المواطن الاحتماء بها من حرارة الشمس المحرقة خلال بقائه لإنجاز مهامه.

أما من حيث تنظيم وهيكلة عملنا فقد قمنا بترتيب أقسامنا كل قسم في مكتب مستقل يسهل على المواطنين التعامل بسهولة وبتسلسل، ابتداءً من الاستعلامات ثم القسم الفني، وقسم المخالفات، وقسم الإصدار أو نقل الملكيات. ويأتي بعده قسم السجلات والأرشيف. كما توجد لوحات توضح للمواطنين أسماء الأقسام، ولوحات إرشادية توضح قيمة الاستمارات والرسوم المختلفة لمعاملاتهم.

تعتبر إدارة مرور محافظة عدن السباقة في القضاء على هذه الظاهرة بشكل كبير جداً. وخلال الأعوام الماضية تم حجز أكثر من (٢٠٠) لوحة مزورة وإرسالها إلى الإدارة العامة للمرور في صنعاء. ويتم التنسيق في هذا المجال مع إدارة البحث الجنائي ولديهم مندوب يعمل في إدارة المرور. وهذه الظاهرة تكاد تتلاشى بسبب المتابعة المستمرة من قبل الأخ/ مدير أمن المحافظة والأخ/ مدير إدارة المرور وجميع ضباط وأفراد المحافظة من الميدانيين والإداريين.

فحص وتدقيق

□ من جانبه تحدث المقدم/ أحمد علوي عبدالله مسؤول قسم التسجيلات قائلاً :

نحن في هذا القسم نقوم بعمل توثيقي لجميع سيارات وآليات ومركبات المواطنين ومؤسسات ومرافق الدولة وكذا القطاع الخاص. كما يعمل هذا القسم على نقل ملكيات السيارات والمركبات من المالك السابق إلى المالك الحالي، وذلك بعد التأكد والفحص الميداني الدقيق لمواصفات وبيانات السيارات أو الآليات المراد نقل ملكيتها. كما تقع علينا مسؤولية المحافظة على جميع هذه الوثائق في أرشيف خاص ووفق نظام حديث ودقيق. وهي تخص جميع سيارات ومعدات محافظة عدن.

وحالياً – وبتوجيهات من مدير الإدارة ونوابه تم تخصيص قسم سجلات خاص لرسم السيارات والحفاظ على ملكيات سيارات المواطنين في البيع والشراء.

وفيما يخص طبيعة العمل بنظام النافذة الواحدة قال :

في السابق كان يقوم به قسم الإصدار، أما حالياً فيقوم قسم الإصدارات بتسجيل السيارات ثم يتم ترحيل ملفاتها إلينا. ونحن نقوم بالحفاظ على الملف أو السجل لدينا.

أما ضبط حالات التزوير فهي من اختصاص رجال النوبات خارج المنطقة. حيث يقومون بإعطائنا معلومات ومواصفات السيارة المشكوك في أمرها أو التي تكون وثائقها مزورة. ونحن بدورنا في هذا القسم نقوم بالبحث عن صحة المعلومات من عدمها استناداً إلى السجلات التي بحوزتنا. والتي تحوي البيانات الصحيحة عن جميع السيارات مثل رقم المحرك والهيكل والقعادة (الشاسية). ونقارن الموجود في سجلاتنا بالمعلومات الواردة إلينا من رجال المرور في الميدان. ونحدد ما إذا كانت بيانات السيارة مزورة أم صحيحة. وطبعاً نقدم تقريرا بذلك إلى مدير إدارة المرور ونوابه.

ونحن نتعامل مع المواطنين بصورة متساوية، وعبر النافذة الواحدة. ولا نسمح بأي معاملة خارج النافذة.

□ والتقينا مساعد أول/ نياز حسن فارع، رئيس قسم الرقابة والتفتيش الذي قال:-

عملنا بالدرجة الأساسية إداري. نقوم بفحص ومراجعة الوثائق الخاصة بجميع الأقسام في إدارة مرور محافظة عدن.

أما فيما يخص وثائق السيارات المزورة لأي مركبة أو سيارة نجد أن هناك اختلافاً في بياناتها. مقارنة بوثائقها الأصلية التي موجودة في سجلاتنا. هناك بعض السيارات يجب علينا تحويلها إلى إدارة الجمارك لترسيم محركاتها. لأن مالكها قام بتغيير محركها من دون أن يراجع إدارة المرور. ومثل هذه الحالات يتم ضبطها عند دورة الفحص السنوي الخاص بتجديد الملكيات. أما إذا كان الموضوع تزويرا متعمدا فإننا نقوم بتحويل مثل هذه القضايا إلى إدارة البحث الجنائي.

ونستطيع القول أن عملنا حالياً أصبح بكثير متقاربا. وهذا سهل كثيراً على المواطنين عملية متابعة إجراءاتهم لدينا. وهذا حصل من خلال قيامنا بعمل الصالة المغلقة التي تضم كل الإدارات التي لها علاقة بإنجاز مهام وإجراءات المواطنين، بعكس ما كان حاصلاً في السابق.

تجاوزنا العشوائية

□ أما المقدم/ منصور هادي ناصر رئيس النقل في إدارة المرور فقال :

كان في السابق عملنا عشوائياً. ويحصل فيه كثير من الإرباك. وهذا يعود إلى تباعد الأقسام وانفتاحها أمام المواطنين الذين يحتشدون بين مكاتب الموظفين ويسببون الكثير من الإرباك في عملنا. وأمام هذه الوضعية قام الأخ العميد/ عبده قيران مدير أمن عدن بإعطاء توجيهات لنقل الإدارات والأقسام التي لها علاقة مباشرة بمصالح المواطنين. وجعلها في صالة مغلقة. ويتم التعامل مع المواطنين من خلال النافذة. ويستطيع أي مواطن أن ينجز مهامه في فترة لا تتعدى نصف الساعة.

وأضاف يقول : هناك أمر لابد من الحديث حوله. فرغم كل هذه التسهيلات التي طرأت على عملنا ويشعر بها كل المواطنين. إلا أنه حدث أمر لم يكن بالحسبان. وهو عدم وجود مظلات تحمي المواطنين الذين يترددون علينا لقضاء مصالحهم. ومحافظة عدن باعتبارها من المحافظات الحارة، لا يستطيع أي إنسان أن يتحمل حرارة الشمس ولو لمدة خمس دقائق خصوصاً في فصل الصيف. وهذا الظرف ظهر لنا كمفاجأة. ونجدها فرصة سانحة عبر صحيفة ١٤ أكتوبر أن نطالب الإدارة باستحداث مظلات لحماية المواطنين من أشعة الشمس وتسهيل معاملاتهم.

حالات تزوير وثائق السيارات تحال إلى البحث الجنائي

وتقع على قسمنا مهمة إصدار اللوحات الرقمية لجميع أنواع السيارات بعد استيفائها لكافة الإجراءات.

□ أما الأخ/ وصفي فيصل علي عامل في قسم الاستعلامات فقال :

نحن في هذا القسم نقوم ببيع الاستمارات للمواطنين وهي تخص التجديد أو التحويل أو الترقيم الجديد أو بدل منتهي وكذا استمارات طلب تغيير أوصاف السيارة وهناك استمارة سحب الملكية إلى محافظة أخرى بناء على طلب المواطن.

فمثلاً نصرف استمارتين للفحص والتجديد ثمنها (٢٠٠) ريال. واستمارات بدل ملكية أو انتهاء ملكية فنصرف للمواطن ثلاث استمارات بمبلغ (٣٠٠) ريال. واستمارة الرقم الجديد بدون تحويل ملكية نصرف استمارتين للفحص ولرقم جديد بمبلغ (٢٠٠) ريال. هذا يعني أن كل استمارة لدينا قيمتها مائة ريال. بعد أن نصرف الاستمارات للمواطن عليه أن يذهب إلى قسم الفحص الفني، وبعد ذلك عليه أن يذهب إلى قسم المخالفات إذا كان الموضوع تجديد ملكية لإبراء ذمته مما عليه من مخالفات. ثم يتجه إلى قسم التسجيل للتأكد من ملف السيارة ومن صحة الملكية. بعد ذلك يقوم بدفع رسوم التجديد مبلغ وقدره (١٠٢٠) ريالاً. وهكذا يكون أنهى معاملاته لدينا.

وضع لوحات إرشادية على الطرقات لتوجيه الزوار واجب وطني

هدفنا سلامة المواطن

□ بعد ذلك انتقلنا إلى الأخ الرائد/ محسن عبد ربه علي سالم رئيس قسم المخالفات في إدارة مرور محافظة عدن.. فطلبنا منه إطلاعنا على طبيعة عمل قسم المخالفات، فتحدث إلينا قائلاً :

أولاً : لابد من التوضيح أن قسم المخالفات يعمل من أجل سلامة ومصلحة المواطنين. ويبدأ عملنا من قيام رجال المرور العاملين في الطرقات برصد المخالفات للسيارات المخلة بنظم وإرشادات المرور والسلامة أو تلك التي لديها وثائق وبيانات مخالفة للقانون. ويتم تسجيل المخالفات بدفتر خاص يوجد رجل المرور. وعندما يتم ضبط السيارة المخالفة. يتم تسجيل نوع المخالفة واسم السائق ورقم ونوع وموديل السيارة. وبعد الانتهاء من ذلك يقوم رجل المرور بتسليم دفتر المخالفات إلينا. وهنا يأتي دورنا، حيث نقوم بالإجراءات الاعتيادية في مثل هذه المخالفات وهو تسجيل المخالفات في السجل العام لدينا في القسم. وعندما يأتي المواطن إلينا لغرض تجديد ملكية سيارته أو رخصة السواقة خاصته.

نقوم بالبحث في السجلات عن المخالفات التي أرتكبها، فإذا كان عليه مخالفات وجب تسديدها وإذا لم يكن عليه أي مخالفات وجب علينا تجديد ملكيته أو رخصة السواقة الخاصة به.

وأضاف يقول : طبعاً أحب أن أوضح أن كل مخالفة عليها غرامة مالية أو قانونية إجرائية تختلف عن المخالفة الأخرى.

لكن الشيء الذي أود التطرق إليه هو أن عملنا الآن أصبح أكثر سلاسة وسهولة سواء بالنسبة لنا أو بالنسبة للإخوة المواطنين، طبعاً هذا حصل بعد استحداثنا الصالة الواحدة المغلقة التي تجمع كل الإدارات والأقسام ذات الصلة بمصالح ومعاملات المواطنين التي تتم عبر النافذة الواحدة.

بعكس ما كان حاصلاً من قبل حيث كنا نعمل وسط اكتظاظ المواطنين بين مكاتبنا وفوق رؤوسنا وكان هذا الوضع يسبب لنا كثيراً من الإرباكات والقلق والخوف من ضياع بعض الأوراق أو الملفات نتيجة ازدحام مكاتبنا بالمواطنين الذي يحضرون لغرض انجاز معاملاتهم.

□ أما الأخ مساعد أول / رأفت سعد سعيد عباد رئيس قسم الكمبيوتر والمعلومات فقال:

يقوم قسم الكمبيوتر والمعلومات بخزن جميع المعلومات والبيانات المتعلقة بالمخالفات المرورية وعندما يحضر المواطن إلينا نقوم بالتأكد من وجود مخالفات عليه وفي حالة وجود مخالفات نقوم بإعطائه استمارة براءة ذمة ليذهب إلى قسم تسديد المخالفات حتى نقوم بإسقاط المخالفات التي عليه من جهاز الكمبيوتر طبعاً هذا يتعلق بسيارات الأجرة والنقل والخصوصي.

أيضاً من مهامنا في هذا القسم نقوم بإعطاء كشف براءة ذمة للسيارات التي تكون عليها أكثر من خمس مخالفات أو تكون مخالفة لنظام وقانون المرور في حدود عشر إلى عشرين مخالفة فإننا نقوم برصدها وتسليم بياناتها إلى رجال المرور ليقومون بضبطها وإحضارها لتسديد ما عليها من غرامات مستحقة بسبب قيامها بتكرار مخالفات المرور في الطرقات.

وأضاف العمل في السابق كان لا بأس به إلاّ أنه بطيء ومتعب إلى حد ما، كونه كان يعتمد على المجهود الشخصي والبدني في تدوين كل شيء باليد والقلم والورقة لكن حالياً بعد دخول أجهزة الكمبيوتر إلى جميع إدارات وأقسام المرور خصوصاً قسمنا بات العمل سهلاً وسريعاً فمثلاً كنا في السابق نحتاج إلى جهد كبير ووقت أكبر للبحث عن ملفات السيارات للتأكد من مخالفاتها وغيره وربما يقوم بالعمل أكثر من موظف ويستغرق وقتاً كبيراً نحن والمواطن بأمس الحاجة إليه لقضاء مشاغل أخرى إنما الآن أصبح بمقدور الكمبيوتر من خلال كبسة زر واحدة وفي ثوان معدودة التأكد من اسماء السيارات وبياناتها وسائقيها وهل ارتكبوا مخالفات أم لا . وهذا العمل تصحبه دقة متناهية لم تكن متواجدة في عملنا من قبل .

وعندما تركنا له حرية الكلمة الأخيرة التي يود قولها أجاب : من أجل المزيد من تطوير عملنا وتوسعته أرى أن يتم تزويدنا بعدد من أجهزة الكمبيوتر الحديثة كون الأجهزة التي لدينا باتت قديمة فالكمبيوترات الحديثة ستتيح لنا فرصة أكبر وأسرع للاستعلام عن المخالفات وعن أرشيف السيارات وعن أرشيف تجديد ملكيات السيارات وهذا سيعطي عملنا ديناميكية وسرعة وسهولة أكثر.

□ كما التقينا المقدم / مثنى علي حسن رئيس قسم المتابعة والتحقيقات الذي تحدث قائلا:

يضطلع قسمنا بالعديد من المهام الكبيرة مثل متابعة لوحات أرقام السيارات المفقودة أو المسروقة ومراقبة ومتابعة معارض بيع السيارات وورش السمكرة التي تقوم بإصلاح السيارات من دون أوامر .

لكن يبقى موضوع لوحات أرقام السيارات المفقودة هو الموضوع الأكثر خطورة والذي نركز عليه ونسخر له جهودا مضاعفة إذ أنه يمكن لأي شخص ما استخدام لوحة مفقودة لأغراض التهريب أو لغيرها من الأغراض المنافية للقانون والتي قد تعرض أمن البلاد للخطر وفي الأخير يتحمل المسؤولية المواطن صاحب اللوحة المفقودة لذا أحب أن أنبه أي مواطن يفقد لوحة سيارته أن عليه سرعة إبلاغ الجهات المختصة وهي المرور والبحث الجنائي وتسجيل بلاغ فقدان فوراً . لأن أي تأخير يعطي لمن قام بسرقة اللوحة الفرصة لتنفيذ أهدافه على حساب المواطن البريء.

وعندما يصلنا بلاغ بفقدان لدقة سيارة نقوم بالتحرك سريعاً وعلى الفور بإبلاغ جميع خدماتنا في الخطوط الخارجية لضبط أي سيارة تحمل رقم اللوحة المفقودة بالإضافة إلى قيامنا بإبلاغ جميع المحافظات برقم اللوحة المفقودة لتتم متابعة ومراقبة مداخل ومخارج المحافظات وكذا الطرق الطويلة والداخلية وضبط السيارة التي تحمل رقم اللوحة المفقودة.

كما نقوم بتفتيش ومراقبة عمل ورش السمكرة لأن بعض السيارات تكون قد ارتكبت حوادث أدت إلى حدوث أضرار جسيمة مادية أو بشرية تصل إلى حد الوفيات فيقوم أصحابها بأخذها من المحافظة التي حصلت فيها الحادثة إلى محافظة أخرى لغرض سمكرتها وطلائها وإعادتها إلى شكلها الطبيعي وهم بذلك إنما يقصدون إخفاء الأدلة المادية التي قد تربطهم أو تدينهم في الحادث.

وواصل حديثه قائلاً :

نقوم بالنزول إلى ورش السمكرة للاستفسار عن السيارة تكون خاضعة للسمكرة عن أسباب سمكرتها ونوع الحادث وهل توجد أوراق ترخيص من جهة مختصة .

وفي حالة التأكد من سلامة الإجراءات نسمح للسيارة بالسمكرة.

والتفتيش ينقسم إلى ثلاثة أنواع:

تفتيش دوري بحسب جدول زمني أعدته الإدارة لجميع الورش في المحافظة.

تفتيش ثاني بحسب اقتراحنا نحن في قسم المتابعة والتحقيقات وتقره الإدارة.

وثالث وهو الأهم بحسب البلاغات التي تصلنا سواء من مختلف المناطق داخل المحافظة أو من المحافظات الأخرى حول وقوع حوادث اصطدام أو دهس وفرار السيارة التي ارتكبت الحادث.

الكشف عن الجاهزية

□ أما العقيد / محمد أحمد القطيش رئيس القسم الفني في إدارة المرور بمحافظة عدن فقال :

مهام علمنا في القسم الفني فحص السيارات من الناحية الفنية ومطابقتها للمواصفات من حيث صلاحية الإطارات والمحرك ووجود الخلل من عدم وجوده وكذا صلاحيات سيارات الأجرة للخدمة العامة بحسب الشروط والمواصفات التي نزلت إلينا بواسطة منشور من رئاسة الوزراء وعمم إلينا من الإدارة العامة وينص المنشور على أن يتم ترقيم سيارات الأجرة التي موديلها عام ٢٠٠٠م وما بعده على أن تعمل بوقود الغاز أو البترول وتحمل مواصفات الوكالة من حيث المقود والكراسي والمحرك وغيره من الأمور الفنية .

وأضاف :

بالنسبة لسيارات الأجرة التي تعمل بوقود الديزل أصبح ممنوعاً ترقيمها لما يمثله الديزل من أضرار بالغة على البيئة.

والعمل بالنافذة الواحدة سهل كثيراً على المواطنين إنجاز مهامهم ومعاملاتهم كون جميع الإدارات والأقسام أصبحت في مكان واحد ومتقاربة لكن بالنسبة للمواطنين لا توجد مظلات تحميهم من حرارة الشمس خصوصاً ونحن مع بداية فصل الصيف الحار جدا ولا يستطيع المواطن البقاء لانجاز معاملاته تحت حرارة الشمس المحرقة.

تسهيل معاملات المواطنين ومطلوب استحداث مظلات لحمايتهم من حرارة الشمس

وبما أن المواطن يأتي ليدفع إيرادات للدولة فلابد على الأقل توفير مظلات تحميهم من الشمس وهذا مطلب نوجد لإدارة المرور وكذا لإدارة الأمن في المحافظة التي عودتنا دائما منذ تسلم الأخ العميد / عبد عبدالله قيران إدارتها على تسهيل مهامنا والبحث الدائم عما يطور عملنا ويوفر الراحة والأمن لجميع المواطنين.

وكان لنا لقاء بالأخ مساعد أول / رامز محمد حسن مسؤول الحسابات في القسم المالي في إدارة المرور محافظة عدن الذي استعرض لنا طبيعة عمل قسم الحسابات قائلا:

طبيعة العمل في قسمنا هي القيام بتحصيل الإيرادات سواء كانت غرامات أو إيرادات التجديد والرخص والمخالفات وجميعها تصب في الحساب المشترك إلا إيرادات لوحات الأرقام فإنها تصب في الحساب المركزي في صنعاء .

□ ثم كان لقاؤنا بالأخ / حسين هيثم وهو أحد المغتربين فطلبنا منه أن يحدثنا عن كيفية التعامل في إنجاز مصالحهم داخل إدارة المرور فقال لنا :

أنا جئت من أجل تجديد ملكية سيارتي وقد استغرقت المعاملة حوالي ساعة والموظفون في إدارة المرور يتعاملون معنا بشكل إيجابي .

وأضاف : أنا لدي ملاحظة واحدة فقط أحب

عهدنا أن نحمي وننمي كل جهود الاستثمار من أجل يمن التقدم والازدهار