(14 أكتوبر) تستطلع نشاط مركز خدمة المواطنين في مكتب محافظ

عبد الهادي محمد غالب - مدير المركز :

يعمل المركز على مدار الساعة بكوادر معدة إعداداً جيداً

جميلة محمود :

المركز يستقبل يومياً العديد من المكالمات من مختلف المناطق

استطلاع : عبد الرؤوف هزاع

لأول مرة في تاريخ محافظة عدن يفتتح مركز تابع لمكتب محافظ محافظة عدن يسمى مركز خدمة المواطنين.. يهدف إلى تقديم خدماته لكافة أبناء وسكان محافظة عدن بصورة عامة ويخفف عنهم أعباء كبيرة للانتقال من موقع إلى آخر لرفع شكاواهم ومعاناتهم إلى الجهات المعنية وربما تأخذ هذه الشكاوى وقتاً وجهداً كبيرين من المواطن وقد يمل من طول الانتظار وتأخر حل مشكلته وربما يعاني ويترك هذه الجهة التي لم تستجب لما يعاني بصورة سريعة ويعود أدراجه خائب الأمل وقد فقد الثقة بينه وبين الجهة التي تأخرت في الاستجابة له.

نظرً لأهمية هذا الجانب واستشعاراً من الأخ/ أحمد محمد الكحلاني محافظ محافظة عدن بمعاناة المواطنين وهمومهم التي قد تصبح أمام البعض حجرة عثرة تؤرق حياتهم اليومية إذا لم تحل هذه المشكلة ويفقد المواطن ثقته بالسلطة المحلية وبقيادة المحافظة.

وعلى هذا الأساس فقد أنشئ مركز خدمة المواطنين من أجل خدمة المواطن كغاية نبيلة.

وللأهمية التي يحتلها المركز أجرينا هذا اللقاء مع الأخ عبد الهادي محمد غالب مدير المركز وبعض المشتغلين فيه وحصيلته في السطور التالية :

كسب ثقة المواطن

استهل الأخ عبد الهادي حديثه قائلاً :

مكتب خدمة المواطنين يتبع الأخ المحافظ مباشرة وكانت مهامه فيما مضى محدودة إلا أن المركز الجديد تنصب مهامه في خدمة المواطنين حيث يستقبل الاتصالات الهاتفية أو الفاكسات أو الحضور إلى المركز كل بحسب ما هو أسهل له.

والأفضل الهاتف حيث يختصر الوقت والجهد على جميع المواطنين وبالتالي يحل الإشكال في زمن قياسي ويتم التواصل مع صاحب الشأن وبالنتائج التي وصل إليها، أي أن هناك مصداقية في التعامل، وكل الإجراءات من بداية البلاغ إلى النهاية أو تحقيق النجاح ويكون المواطن في الصورة على مجمل هذه الإجراءات العملية بحيث يمنحنا ثقته في التعامل فيتواصل معنا ونكون قد حققنا الهدف الذي أنشئ من اجله هذا المركز أما بالنسبة لأرقام هاتف المركز والفاكس الذي سيتصل عليها المواطنون فهي :

(221111)
(221112)
(221113)
(221110)
(246911)

أو على فاكس رقم :

(246908)

وبالإمكان الاتصال المباشر على تلفون مكتب مدير المركز في حالة الضرورة على الرقم التالي :

(220430)

وفي سياق إجابته عن سؤالنا المتعلق بالقضايا التي يتوجب على المواطن طرحها أوضح أن مشاكل المواطن متعددة والمركز يتقبل أية شكاوى أو قضايا تمسه وتمس مصالحه وتقلق طمأنينته واستقراره وهناك أيضاً قضايا تهم المجتمع بشكل عام أو ظواهر مسيئة للذوق كالبناء العشوائي وإغلاق بعض الشوارع أو البناء فوق الخدمات العامة كل هذه قضايا يمكن أن يبلغ عنها المواطن.

وأضاف مدير المركز قائلاً : أنشئ المركز فعلاً لخدمة المواطن وعلى المواطن أن يحرص ويقدر هذه الخدمة ومدى مسؤولية القائمين عليها ويحرص على ألا يقدم بلاغات كيدية أو كاذبة لأن البلاغات أو الشكاوى تتابع مباشرة مع الجهات المعنية وهذه الجهات تقوم بالنزول الميداني إلى مواقع البلاغات وإذا أصبحت الشكاوى كاذبة أو البلاغات كيدية وما إلى ذلك تعتبر إزعاجاً لسلطات رسمية ولذلك ننصح بأن ما يصل إلى المركز يجب أن يحمل الحقيقة كاملة دون نقص أو زيادة.

كما أن المركز يعمل على مدار الساعة دون توقف لاستقبال كافة شكاوى وبلاغات المواطنين والعاملون فيه مدربين تدريباً جيداً ويدركون كيفية التعامل مع ما تصل إليهم عبر الهاتف أو الفاكس ومتابعين بدقة لكافة القضايا حتى تحل ويتأكدون من المواطن نفسه من خلال متابعتهم اليومية من أن قضية المواطن هذا أو ذاك قد حلت أم لا.

وواصل الأخ عبد الهادي محمد غالب مدير المركز حديثه قائلاً :

ونحن نعيش أفراح شعبنا بأعياد الوحدة اليمنية ونجد الأستاذ أحمد محمد الكحلاني يقدم هذا الانجاز الخدمي (مركز خدمة المواطن) إلى أبناء اليمن ومحافظة عدن بالذات لجهة خدمية تقدم للمواطن والزائر الخدمة في زمن قياسي وهو الأول من نوعه في اليمن والذي وجد بالمثابرة والمتابعة الحثيثة من قبل الأخ المحافظ.

واختتم الأخ عبد الهادي مدير المركز حديثه بتقديم الشكر والعرفان لإدارة برنامج تطوير مدن الموانئ على دعمها للمركز وتقديمها بعض الأجهزة اللازمة لأداء عمله وتقديم الخدمة للمواطن.

نتأكد من المواطن

وخلال جولتنا في مركز خدمة المواطنين الذي بدا أنيقاً ومجهزاً ومعداً إعداداً جيداً كانت هناك عدد من الفتيات المشتغلات في هذا الموقع منهمكات في استقبال مكالمات المواطنين.

وكانت لنا وقفة قصيرة مع الأخت/ جميلة محمود علي مشرفة المركز حيث أوضحت بقولها نحن نستقبل بلاغات المواطنين ومن ثم نبلغ الجهات المختصة بنوعية مشكلة المواطن وبدورها هذه الجهة تعمل على الحل وكذا نتواصل مع المواطن إن حلت مشكلته أم لا وإذ لم تحل نعمل على متابعتها حتى تحل ونتأكد من المواطن نفسه.

وأفادت مشرفة المركز بأن المركز الجديد أفتتح منذ أسبوعين تقريباً إلا أنه يستقبل العديد من المكالمات يومياً من مختلف المناطق وتصل المكالمات إلى عشرين مكالمة يومياً يستعرض أصحابها قضاياهم، ومعظم هذه القضايا متعلقة بالمياه والكهرباء ومخلفات البناء العشوائي مؤكدة على أن المركز لديه الاستعداد لاستقبال أية شكاوى أو بلاغات في أي وقت وعلى مدار الساعة على أن لا تكون الاتصالات للاستهتار أو بلاغات كاذبة.

وأردفت قائلة : إننا نأمل من المواطن صاحب المشكلة المبلغ عنها أن تكون لديه الأناة والصبر حتى تتخذ الإجراءات حيال مشكلته التي تقلق باله لأن هناك بعض الجهات المختصة والمعنية بقضية المواطن قد تأخذ إجراءاتها أسبوعاً أو أسبوعين وربما أكثر ولذلك على المواطن الصبر ونحن علينا الوفاء معه ونحن الذين سنتواصل معه للاطمئنان على حل قضيته وستتابع حتى تحل أية قضية تؤرقه.

تجاوب طيب

أما الأخت/ رندة عثمان قاسم متطوعة في مركز خدمة المواطنين فقد أشارت في حديثها إلى أن المركز يستقبل يومياً بلاغات المواطنين وشكاواهم ويقوم العاملون في المركز بتسجيل البيانات وتفاصيل البلاغ بالتكامل ثم يتواصلون مع الجهات المعنية بحسب الموضوع ومكان البلاغ وبدورها تتخذ الإجراءات.

وأضافت الأخت رندة قائلة : هناك تجاوب من قبل الجهات المعنية ومتفاعلة معنا بشكل ممتاز وبالذات المياه والكهرباء والأشغال العامة.

بعض البلاغات مبالغ فيها

وخلال هذه الجولة التقينا الأخ/ أحمد صالح حيدرة، أحد موظفي المركز الذي أوضح أن معظم البلاغات والشكاوى التي يستقبلها العاملون في مركز خدمة المواطنين تتركز معظمها على مشاكل الكهرباء والمياه والمجاري والبناء العشوائي والنظافة بينما المركز لديه الاستعداد لاستقبال أية بلاغات أخرى.

ولكن يلاحظ أن بعض البلاغات التي تصلنا فيها مبالغة وبعضها كيدية وليست صحيحة وبعضها الآخر بلاغات سليمة وصادقة (١٠٠٪) والجهات المعنية التي نبلغها حول هذه المشكلات المبلغ عنها وهي صحيحة تحل مباشرة ونتأكد من المواطن وبدوره يؤكد لنا أنها حلت.

وقال إنني أنصح المواطن أن يكون دقيقاً في طرح مشكلته وتكون بلاغاته سليمة وان يوضع عنوانه صحيحاً حتى تحل مشكلته سريعاً. كما نأمل من المواطن ألا يقحمنا ببلاغات غير صحيحة لأن فيها إيذاء لنا وإيذاءً للجهات المختصة وقد يجد نفسه في موقف لا يحمد عقباه إذا كان بلاغه كاذباً أو كيدياً.

أحمد صالح :

تتركز البلاغات بمعظمها حول الكهرباء والمياه ومخلفات البناء العشوائي

رندة عثمان :

ندون بيانات صاحب البلاغ أو الشكوى وبقية التفاصيل الأخرى

مشروع الأشغال العامة 10 سنوات من العطاء

لقد حقق مشروع الأشغال العامة منذ إنشائه قبل 10 سنوات وحتى يومنا هذا إنجازات مهمة على طريق النهضة التنموية الحديثة في بلادنا، ومما لا شك فيه أنّ هذه الإنجازات قد عززت من توجه الدولة في توفير مشاريع البُنى التحتية التي تفتقر إليها بلادنا، حيث وصلت هذه المشاريع إلى كل قرى ومديريات الجمهورية، وتميّزت بجودتها ونوعيتها من خلال مقاييس عالمية مدروسة، وقد ساهمت خدمات المشروع في معالجة الآثار الجانبية لتطبيق برنامج الإصلاحات الحكومية، وقد كُرم من بعض الجهات ذات العَلاقة كالبنك الدولي واختير ضمن أفضل أربعة مشروعات في العالم تكافح الفقر والبطالة وتعمل على تحقيق أهداف الألفية في مختلف القطاعات.

إعداد / عبدالواحد الضرَّاب

بلغ عدد المشاريع المنفذة في المرحلة الأولى (96 - 2000م) ما يقارب (435) مشروعا وفي المرحلة الثانية (99 - 2004م) ما يقارب (1465) مشروعا

النشأة

أُنشئ مشروع الأشغال العامة بالقانون رقم (36) لسنة 1996م، الذي أصدره فخامة الأخ الرئيس علي عبدالله صالح رئيس الجمهورية بشأن الموافقة على اتفاقية القرض التنموي للمشروع والموقعة بين بلادنا وهيئة التنمية الدولية (البنك الدولي)، وقد جاء إنشاء المشروع كضرورة ملحة لتلافي ومعالجة الآثار السلبيةً الناجمّة عن برنامج الإصلاحات الاقتصادية والمالية والإدارية باعتباره نموذجا جديداً في إعداد المشروعات وضوابطها وطرق توزيعها وإجراءات تنفيذها.

أنشطة المشروع

يُعتبر مشروع الأشغال العامة أحد أهم إلمكوّنات لشبكة الأمان الاجتماعي وقد أنشئ لتحقيق العديد من الأهداف وهي إيجاد أكبر قدر من فرص العمل للعمالة الماهرة وغير الماهرة، توفير الخدمات الأساسية للفئات الأكثر احتياجا، تحسين الأوضاع الاقتصادية والبيئية للفئات الفقيرة، وكذا الارتقاء بمهنتي المقاولات والاستشارات الهندسية المحلية.

ويتمركز نشاط مشروع الاشغال العامة على تنفيذ المشروعات الصغيرة والمتوسطة التي تعتمد على تشغيل أكبر قدر من الأيادي العاملة الماهرة، وقد بدأ المشروع نشاطه الفعلي في أوائل عام (1997م) من خلال تنفيذ المرحلة الأولى التي موّلت من البنك الدولي بقرض قيمته (25) مليون دولار أمريكي و(3) ملايين دولار أمريكي مساهمة من الحكومة اليمنية، وقد قام مشروع الأشغال العامة في هذه المرحلة بتنفيذ (435) مشروعاً موزعة على مختلف محافظات الجمهورية وفي مختلف المجالات كالصحة العامة، التعليم، المياه، الصرف الصحي والزراعة وغيرها، وقد بلغ عدد المستفيدين من فعاليات هذه المرحلة ما يقارب (2.4) مليون مواطن ومواطنة.

أما المرحلة الثانية التي كلفتها (116) مليوني دولار، فقد تمّ من خلالها إنجاز وتنفيذ (1600) مشروع تقريباً في مختلف المجالات، وعلى مستوى عموم محافظات الجمهورية، وقد بلغ عدد المستفيدين من فعاليات هذه المرحلة ما يقارب (7) ملايين نسمة في حين وفرت هذه المرحلة حوالي (420) فرصة عمل للعاطلين.

أما المرحلة الثالثة فقد تمّ إنجاز وتنفيذ (169) مشروعاً وبتكلفة إجمالية (13.356.520.043) ثلاثة عشر مليارا وثلاثمائة وستة وخمسون مليونا وخمسمائة وعشرون ألفا وثلاثة وأربعون دولارا أمريكيا حتى نهاية (2006م) المنصرم وذلك في مختلف المجالات كالتعليم والصحة والزراعة والشؤون الاجتماعية والمياه والصرف الصحي وغيرها، كما أنّ هناك مشاريع لا زالت تحت التنفيذ، وقد بلغ عددها (319) مشروعاً وبتكلفة إجمالية بلغت (32.364.433.092) مليار دولار على مستوى محافظات الجمهورية، وهناك مشاريع لا زالت تحت إجراءات المناقصات للمرحلة الثالثة حتى نهاية (2010م) في مختلف القطاعات.

وقد بلغ عدد المستفيدين من المشاريع المختلفة التي نفّذها المشروع بمراحله الثلاث في مختلف محافظات الجمهورية ما يقارب (12.611.007) مليون نسمة.

في حين ركز المشروع ومنذ نشأته على ضرورة المشاركة المجتمعية للمرأة في العملية التنموية حيث تمّ ومن خلال المرحلة الثانية العديد من المشاريع الإنمائية والخدمية للقطاع النسوي وتمثلت في حصول النساء على فرص التوظيف في المشاريع التي نفذها المشروع وزيادة عدد المتدربات من الإناث الملتحقات بمراكز الأسر المنتجة بنسبة (166.7%) من إجمالي النساء المتخرجات، كما تم توفير (20 %) من الوظائف الثانوية بعد تنفيذ المشاريع وعيّنت فيها نساء، كما استهدفت المشاريع المنفذة خلال المرحلتين الأولى والثانية المناطق النائية والمحتاجة في جميع محافظات الجمهورية خصوصاً المناطق الأكثر سكاناً (فقراء) الذين لم تصلهم خدمات الحكومة أو أية جهة أخرى.

مشاريع البُنية التحتية

تمركزت أنشطة مشروع الأشغال العامة في مجال الخدمات الاجتماعية والإنمائية التي تخدم عدداً كبيراً من أبناء الوطن سواء في الريف أو الحضر حيث بلغ إجمالي المشروعات المنفذة في مجال الصحة العامة (234) مشروعاً بتكلفة (12.7) مليون دولار، وفي الزراعة (199) مشروعاً بتكلفة (16.4) مليون دولار، وفي المياه والصرف الصحي والبيئة (87) مشروعاً بتكلفة (3) ملايين دولار، وفي الطرق (113) مشروعاً بتكلفة (11.6) مليون دولار، وقد أثمرت تلك المشاريع وأعطت نتائج جيدة، في حين أوضحت دراسة قام بها عدد من مستشاري المشروع أكدت بأنّ تدخلات المشروع كانت ممتازة وأعطت ثمارها في العديد من المجالات، حيث ازدادت نسبة الطلاب الملتحقين بالمدارس الأساسية والثانوية لكلا الجنسين (ذكورا وإناثاً) بواقع (141.4 %) وقد زاد متوسط التحاق الفتيات بالتعليم بنسبة (181.5 %) كما زاد عدد الفصول الدراسة بنسبة (124 %)، وفي مجال الطرق بلغ متوسط مساحة الطرق المرصوفة (111.303.005م2)، وبلغت مساحة الجدران الساندة (575 متراً مربعاً) والجسور (287 م2) وفي مجال المياه والصرف الصحي فقد استفاد ما يقارب (50%) من الأسر من مشاريع المياه وتم ربط منازلهم بشبكة المياه والصرف الصحي، كما زادت سعة خزانات المياه بنسبة (74.9%)، وكذلك نسبة شبكات التوزيع الرئيسة والفرعية بواقع (438.8 %)، كما ازداد عدد الغرف الصحية بواقع (217.2 %)، بالمقارنة مع الوضع السابق.

وفي مجال الصحة العامة والسكان فقد تنوعت الخدمات في المنشآت الصحية وازدادت نسبة الولادات في المرافق الصحية إلى (31 %) وتحسنت نسبة التحصين ضد أمراض الكبد البائي بنسبة (69.2 %) كما تحسنت نسبة تحصين الأطفال ضد الأمراض الستة القاتلة بنسبة (113 %)، أما في مجال الشؤون الاجتماعية فقد أدت المشاريع المنفذة من قبل المشروع على تأثير إيجابي في تحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة بواسطة المراكز الاجتماعية حيث ازداد عدد المتدربات من الإناث بنسبة (115.9 %)، وتم تشغيل أكثر من (200) جمعية للمستفيدين من هذه المشاريع.

ما تمّ إنجازه خلال العام 2006م

أقرت لجنة تسيير مشروع الأشغال العامة اعتماد (356) مشروعا إنمائياً وخدمياً موزع على مختلف محافظات الجمهورية وبتكلفة إجمالية (31.360) مليون دولار أمريكي، كما تمّ الإعلان عن (340) مشروعا في مناقصات عامة بتكلفة تقديرية بلغت (30) مليون دولار ممولة من مصادر مختلفة، وتم التوقيع على عقود مقاولات لعدد (290) مشروعا تبلغ تكلفته التقديرية (27) مليون دولار.. ومصادر تمويل مختلفة وبحسب تصريحات مدير المشروع المهندس سعيد عبده أحمد بأنّه سيتم تنفيذ (3500) مشروع حتى نهاية عام 2008م المقبل وبتكلفة (61.6) مليار ريال، كما ستوفر هذه المشاريع أكثر من (400) ألف فرصة عمل، وإعداد المستفيدين تتجاوز (9.6) ملايين نسمة.

نجاح مكافحة التخريب والإرهاب انتصار جديد لقيم الديمقراطية والحرية ولمبادئ الحوار والتسامح اليمني