

محمود عبد المجيد: غرفة العمليات تكرر جهودها الجبارة كنقطة وصل بين المواطنين وقيادة المحافظة

تمني عبدالله: من المهم توفير طيب خاص لغرفة العمليات بسبب احتياج العاملين للفحوصات الدورية

نيرة راوح: أكثر الاتصالات حول تراكم القمامة وانقطاعات المياه والكهرباء

شيفان: صعوبات تواجهنا أثناء حالة الطوارئ لعدم قدرتنا على التواصل مع المسؤولين

غرفة العمليات بمحافظة عدن تكرر جهودها الجبارة لدعم المواطنين وتلقي شكاواهم اليومية حول عدد من القضايا المجتمعية التي تهمهم لإيجاد الحلول السريعة لها وإيصال صوت المواطن إلى الجهات ذات العلاقة، عبر خط ساخن يجمع عدداً من الجنود المجهولين يعملون على مدار 24 ساعة يومياً.

لقاء / أمل حزام واشجان المقطري - تصوير / عبدالقادر بن عبدالقادر

المصلحة العامة وسلامة المواطن والمجتمع.

عملنا الرئيسي استلام البلاغات

محمود عبدالمجيد اسماعيل منتدب في غرفة العمليات بمحافظة عدن قال: إن عملنا الرئيسي يقتصر على استلام البلاغات من المواطنين، ثم التنسيق مع الجهات المختصة لتقليص المسافات بين المواطنين وقيادات المحافظة عدن وإبلاغ الجهات المختصة بها للإسراع في حلها وتقديم الصعاب وتخفيف معاناة المواطن والحصول على حلول لشكاواهم لما فيه تحقيق الاستقرار الاجتماعي وأمن المواطن.

وأضاف: ومن المهمات الرئيسية التي تقوم بها الغرفة تنظيم الفعاليات والاجتماعات واللقاءات التواصل عبر الهاتف ومكثي المعلومات والتوجيهات المهمة من أجل تنفيذها بألية عمل تدعم وتنظم سير الأعمال المختلفة في دوائر مكتب محافظة عدن ليقوم كل مهامه لصالح دعم عجلة التنمية الشاملة بالمحافظة.

مساعدة المواطن مهمة الغرفة

وتابع: إن غرفة العمليات بحاجة إلى التحديث من أجل تحسين أداء العمل وتفعيل دورها في متابعة قضايا وشكاوى المواطنين وخاصة في حالات الطوارئ بحيث يعرف المواطن حين وقوع مشكلة ما إلى أي رقم يتصل من أجل تلقي الدعم والعون إذا ما أغلقت أمامه جميع الأبواب.. مؤكداً أن طاقم العمل يبذل كل جهده لمساعدة المواطن في كل الأحوال.

وأفاد بأن أكثر الاتصالات تتمحور حول قضايا معقدة، يكون المواطن قد فقد الأمل في إيجاد حل لها، لأسباب عديدة أهمها عدم قدرة المواطن على الوصول إلى المسؤول ليشرح قضيته عليه ويحصل على الإنصاف.

وأوضح أنه قبل سنة ونصف في محافظة أبين انقطعت المياه مدة يوم ونصف بسبب حادثة كبيرة أصيبت فيها بئر أحمد وتوقفت عملية ضخ المياه إلى مدينة عدن وتم إبلاغ الجهات المختصة بإدارة المياه والصرف الصحي واستمرت متابعتنا واتصالاتنا لدعم سير عملية الصيانة حتى تعود المياه إلى مدينة عدن وكان هناك قلق من قبل المواطنين في عدن لأن أغلبهم لا يملكون خزانات فكانت كارثة في أجواء ومناخ لا يساعدان على تحمل غياب المياه، فقمنا بدورنا الفعال في تهدئة المواطنين من جهة ومن جهة أخرى في طلب الإسراع بإيجاد حلول ولو مؤقتة وإبلاغ العاملين في الموقع بضرورة احتواء المشكلة والاستعجال في ذلك.

وقال رغم أن العمل مرهق وفي بعض الأحيان تتحمل الكثير من الأعباء إلا أنه عمل إنساني قبل كل شيء لهذا رغم الصعوبات وساعات العمل الطويلة نعمل بكل ضمير ومسؤولية من أجل مساعدة المواطن البسيط..

تأهيل غرفة العمليات

من جانبها قالت الأخت/ تمني عبدالله أحمد منتدبة في غرفة العمليات (أعمل هنا منذ 4 سنوات وأحب عملي وأتمنى من قيادة المحافظة الاهتمام بهذه الغرفة وتأهيلها بأحدث الأجهزة وإعطاء صلاحيات أكثر للعاملين فيها للتحرك بسرعة وحل المشاكل وخاصة الطارئة منها، مؤكدة (أن أكثر المواطنين يتصلون وهم يقولون: (انكم آخر أمل لنا لحل مشكلتنا).

وتابعت حديثها: (إن وجود غرفة عمليات في المحافظة شيء جيد ولكن هذا لا يكفي إذ لابد من وجود غرف عمليات في كل مديرية بالمحافظة، حتى تتوزع المهام ويخفف الضغط ويتم العمل كمجموعة لحل المشاكل في إطار المديرية وبذلك نضمن سرعة إيجاد الحلول).

وطالبت بضرورة توفير طيب خاص لغرفة العمليات لعمل فحوصات دورية بسبب إصابة معظم العاملين فيها بالأم في الرأس والأذن نتيجة لاستخدامهم وسيلة الاتصالات (الترافون) بشكل دائم أثناء أدائهم مهامهم اليومية وهذا أدى إلى تدهور صحتهم العامة.

وقالت: ومن المعوقات التي نواجهها عدم وجود آلية عمل منظمة تحقق اهدافاً جيدة وسريعة لخدمة المواطن فعلياً وعلى الرغم من ذلك أتذكر مرة أنني تلقيت اتصالاً من امرأة كبيرة في السن تطلب مساعدة في متابعة قضيتها فهي لا تقدر على ذلك بحكم سنها شاكية معاناتها اليومية وعدم قدرتها الصحية والنفسية والمادية على متابعة نضالها فقامت بالمتابعة والاتصال بالجهات المختصة حتى وصلت إلى حل لمشكلتها، ويكفي أن اسمع كلمة إطراء ودعوات طيبة من المواطنين وأعرف أنني في المكان المناسب.

وأوضحت أن هناك إيجابيات في غرفة العمليات منها وجود قسم متابعة يقوم بدعمنا في حالة عدم قدرتنا على حل المشكلة أو الحاجة إلى التأكد منها فنقوم بإبلاغه ليقوم بالنزول الميداني، مؤكدة أن غرفة العمليات بالمحافظة لا تملك سيارة، وهذه إحدى المعوقات التي تقف أمامنا أثناء محاولتنا إيجاد الحلول للمشاكل.

إغلاق التلغونات

وقال الأخ/ شيفان قاسم يحيى منتدب في غرفة العمليات (أعمل منذ 5 سنوات، وقد كنت في البداية أعتقد أن هذه الغرفة غرفة بلاغات عادية إلا أنني من خلال ممارستي اكتشفت مدى أهميتها).

أكد أنه (من الصعوبات التي واجهتها الغرفة أثناء نوبتي عدم قدرتنا على التواصل مع الجهات المختصة بسبب إغلاق المسؤولين لتلغوناتهم الخاصة رغم أهمية التواصل معهم في ذلك الوقت نظراً لظروف طارئة، فنضطر تحويلها إلى قيادات المحافظة وإخلاء مسؤوليتنا) مؤكداً أن (أكثر المشاكل تقابلنا بعد فترة الظهر، ماعدا الجهات التي تملك غرف عمليات صفرى يمكن التواصل معها مثل إدارات الكهرباء والمياه والاتصالات أما بقية الإدارات العامة فيصعب التواصل معها وأحياناً يتم الاعتماد على المقربين من المسؤول كمدير المكتب أو السائق وفي تقديري هذا الأسلوب خطأ وغير سليم ولابد من وجود طريقة أخرى للتواصل معهم من أجل

بحاجة إلى كمبيوتر لأرشفة

وأوضحت الأخت/ نيرة عبدالله راوح منتدبة في غرفة العمليات أنها تعمل منذ سنتين في الغرفة والتحديات التي تقف عائقاً أمام عملنا هي عدم توفر الأجهزة المناسبة منها الميكروفونات والبطاريات وأكثر من خط سيار لمزاولة العمل المهني الصحيح، وعدم عرقلة عملية التواصل لحل مشاكل المواطنين وحتى لا يضيع الوقت ونحن نتنظر الخط المشغول لاستخدامه مؤكدة أن هناك حالات خطيرة، أحياناً تتطلب السرعة من أجل إنقاذ المواطنين وتخفيف معاناتهم والحد من الخسائر المادية التي تتراكم بسبب الحادثة.

وتابعت تقول أثناء اللقاء أن هناك تقصيراً واضحاً من قبل قيادة المحافظة ونحن بحاجة لكمبيوتر لأرشفة الأرقام والأسماء بطريقة سلسلة من أجل خدمة المواطن بدلاً من السجلات التي تأخذ وقتاً في البحث عن الأرقام أثناء أداء العمل.

وفي ختام اللقاء طالب الطاقم العامل في غرفة العمليات قيادة محافظة عدن ممثلة بالإخوة/ عبدالكريم شايف أمين عام المجلس المحلي وسلطان الشعبي وكيل محافظة عدن بمتابعة توظيف المتقاعدين في غرفة العمليات مؤكداً أنهم رفعوا رسائل عديدة وتم التوقيع عليها وتحويلها إلى الخدمة المدنية بعدن ولكن لا جواب ولا رد كما أن الراتب الضئيل الذي يبلغ 20 إلى 25 ألف ريال لا يلبى احتياجات العاملين في ظل الظروف الاجتماعية الصعبة وارتفاع الأسعار المستمر.



شيفان قاسم يحيى



تمني عبدالله أحمد



نيرة عبدالله راوح



محمود عبدالمجيد اسماعيل



إعلان