

# مكاتب البريد.. الطواير الطويلة تهزم صبر العملاء

تحقيق / حاشد مزقر

تشهد مكاتب البريد ازدحاماً شديداً وتصطف أمام شبابيكها طواير غير منتظمة وبطريقة تؤدي إلى تأخير الخدمات المالية المختلفة ومع أن هذه المشكلة ليست وليدة اللحظة إلا أنها لم تجد الحلول المناسبة من قبل الهيئة العامة للبريد، مواطنون كثيرون يشتكون ويتذمرون من العدد القليل للموظفين في هذه المكاتب كذلك سوء المعاملة من قبل البعض وتأخيرهم بسبب البطء في تقديم الخدمات خاصة مع بدء صرف المرتبات وتحصيل قيمة الفواتير المختلفة والغريب أن هذه المكاتب تقوم في أوقات الذروة بتقديم أكثر من خدمة من شبك واحد بدلاً من أن يتم تخصيص موظفين لصف الرواتب وآخرون لتحصيل الفواتير وإرسال واستقبال الحوالات وتسديد الرسوم المختلفة.. فما هي الأسباب التي تجعل من هذه المشكلة روتينية؟ ومتى سندرك المعنى الحقيقي للنظام حتى في إنجاز معاملاتنا الروتينية؟ (الثورة) تسلط الضوء على هذه المشكلة من خلال هذا التحقيق:



أمام مكاتب البريد قوائمًا تنتزايد حدتها مع بدء صرف المرتبات فيما يقدم البعض صورة سيئة بعدم احترامه للأخريين وتجاوزه للطابور والغريب بأن بعض الموظفين يقومون بإنجاز معاملات أشخاص يعرفونهم وبأسلوب غير لائق ولا يعيرون الآخرين أي اهتمام وفي رأيي بأن هذه المشكلة ترجع إلى عدم حب النظام والالتزام به.

أما زيد عمر مدرس حاسوب فيستغرب من تعطل الشبكة الالكترونية في بعض الأحيان خاصة عند تسديد فواتير التلفون وفي مرات عديدة يخبره موظف البريد بأن النظام معطل وعليه الرجوع مرة أخرى وبضيق؛ وعندما أعود يصبح أمامي طابورا من الناس وكثيرا ما تتسبب الكهراء في تأخر

قمنا بعمل جولة إلى عدد من مكاتب البريد في أمانة العاصمة وبدأنا من مكتب بريد جامعة صنعاء الذي يقدم خدمات عديدة للجمهور وفي صالة المكتب وجدنا الكثير من طالبي الخدمات مصطفىين أمام الشبايك بشكل غير منتظم وكأنهم مدمنين على العشوائية. يبارس الصايدي طالب في كلية التجارة تحدث منزعجا من التأخير المتكرر عند تسديده للرسوم الجامعية وهو في السنة الدراسية الأخيرة يلاحظ عدم انتهاء هذه المشكلة منذ التحاقه بالجامعة مستغربا من وجود العدد القليل من الموظفين في هذا المكتب رغم الإقبال الكبير عليه.

فيما يبدي عبدالفتاح المطري موظف استياءه الشديد ويقول: يبطل الازدحام



## كادر قليل يقابله تعدد مهام.. والمحصلة شكاوى لا تنتهي

ليس فيه إلا شباكان واحد للنساء غير أن البعض من الرجال يقومون بتسديد الفواتير وسحب وإرسال الحوالات منه وبأسلوب غير حضاري أبداً وتتساءل.. لماذا لا يتم زيادة عدد الموظفين في هذه المكاتب بدلا من تكرار هذا الروتين الملل والمتعب؟

يوافقها الرأي أحمد عبدالقريب موظف في مكتب بريد مطار صنعاء ويقول: بعض الجهات والمؤسسات لا تلتزم بمواعيد الهيئة المختصة لـ صرف المرتبات وتصلنا المخصصات المالية في وقت واحد وهذا يتدافع الجمهور نحو شبايك البريد ويحدث علينا ضغط رغم أننا نعمل لثلاث ودييات ونقوم بصرف المرتبات وتسديد الفواتير وتقديم بعض الخدمات الأخرى

جولتنا وتقول أمينة أحمد معلمة إنجليزية: نتحصل على رواتبنا من مكاتب الهيئة العامة للبريد وهذه المكاتب تشهد طواير كبيرة بسبب صرف مرتبات أكثر من جهة في وقت واحد فيما حين المكتب الذي أتحصل منه على مرتبي

إنجاز معاملاتنا رغم وجود ماطور كهرباء إلا أنه في أغلب الأحيان معطل.

### اختلاط المهام

بعض مكاتب البريد تكاد تكون خالية من الموظفين وهذا ما لاحظناه خلال

في وقت واحد ومن المناسب زيادة عدد الشبايك وتوزيع المهام ولو حتى أثناء أيام صرف المرتبات.

### الازدحام واللصوص

محمد صالح (67) عاماً.. تعرض لعملية سرقة كان ثمنها راتبه التقاعدي والذي يعول به أسرته الكبيرة ويروي القصة: تم انزال مرتباتنا قبل عيد الأضحى الماضي بثلاثة أيام وفي وقت نحن بأمرس الحاجة إليه وبعد انتظار لأكثر من ساعتين أمام شبايك البريد استلمت راتبي وعند خروجي اعترضني أحد الأشخاص وقال لي أنظر جيدا وأنت تمشي وواصلت طريقي إلا أنه سحطني وطلب مني الانتظار وإذا بأحد الأشخاص يقوم بتوبيخه وقام بتقبيلي في رأسي قائلا المذرة يا حاج وبعد أن خرجت لم أجد راتبي في جيبتي. ويؤكد النقيب محمد المسوري من قسم شرطة 22 مايو أن هناك العديد من البلاغات التي تصل إلى أقسام الشرطة بحدوث عمليات سرقة عند صرف المرتبات في المساريف المختلفة لأن اللصوص يستخدمون أساليب مختلفة ويستغلون الأماكن المزدحمة.. وباعتقادي إن وجود أفراد للأمن في مكاتب البريد أمر ضروري لإلزام الجمهور بالانتظام وحماية حقوق الناس.

### ماذا يقول مسؤولو البريد؟

ما تفسير الهيئة العامة للبريد لهذا الازدحام الروتيني؟

يجيب أحمد حسن الفقيه مدير الشؤون البريدية في الهيئة بالقول: الأعداد الكثيرة لطالبي الخدمات البريدية وتحديدًا خدمة صرف المرتبات والتي تقدمها عدد من الجهات تعد من أبرز الأسباب التي تؤدي للازدحام في مكاتب البريد وحقيقة نحن في الهيئة قمنا بعمل إجراءات فعالة لإنهاء هذه المشكلة حيث قمنا بتحديد أيام لكل جهة لـ صرف مرتباتها بحيث تبدأ من يوم 20 في الشهر إلى آخره إلا أن الجهات لم تلتزم بالمواعيد التي تم الاتفاق عليها وبالتالي تصل البنا المخصصات المالية في وقت واحد لذلك نسمى جاهدين بزيادة عدد الموظفين والعمل لثلاث ودييات من أجل الحد من الازدحام.

وعن توزيع المهام والخدمات بين الشبايك قال: الخدمة التي نقدمها شمولية ويجب أن يكون الموظف مؤهلا لتقديم كل الخدمات وهذا ما تسعى إليه الهيئة وهذا لا يمنع بأن تكون لدينا شبايك في المكاتب تقدم خدمات معينة. وبطرحنا لشكاوى كثيرة من تعطل الشبكة الالكترونية في مكاتب البريد وبطء تقديم الخدمات أجاب: نادرا ما تحدث هذه الأمور والناذر لا حكم له والآن الهيئة في إطار تحديث وتطوير الشبكات الموجودة مع العلم بأن الهيئة تمتلك الشبكة رقما واحداً في اليمن وتقدم من خلالها الخدمات الأكثر على مستوى الجمهورية.

وتابع الهيئة تقوم الآن بالتجهيز لتدشين خدمة صرف المرتبات والحوالات عبر إيصالها للبيوت وسندشنها قريبا في أمانة العاصمة وهي أحد الحلول والمعالجات لمشكلة الازدحام في المكاتب.

### انعكاس سلبي

تعكس العشوائية في طواير البريد والازدحام المتكرر حالة ظروف صعبة يعيها طالبو الخدمات وكشفت دراسة أميركية في هذا الصدد بأن الطواير من أجل الحصول على خدمة تعكس صورة واقعية لأوجه القصور في تقديم الخدمة.

### تصوير / مازن رشاد

