المواطنون وإدارة ما بعد الثورة:

نريدها عصرية تقطع مع الرشوة والمحسوبية

تونس (الشروق):

مع بداية الأسبوع الحالي عادت الروح الى الادارة التونسية بتردد المواطن على مختلفها خاصة «الستاغ» و«الصوناد» والبريد والقباضة المالية والبلدية وقمنا بجولة للاطلاع على سير عمل أغلبها بالعاصمة فلاحظنا نوعا من الاكتظاظ وغياب بعض الأعوان وتحدثنا الى بعض المواطنين لرصد انطباعاتهم حول نوعية الخدمات المسداة بعد ثورة 14 جانفي وتطلعاتهم وانتظاراتهم من هذه الادارة بعد أن قطعنا مع العهد السابق الذي مارست فيه الادارة التونسية عديد التجاوزات كالرشوة والمحسوبية والتعامل بالمعارف والأكتاف و«ارجع غدوة» وغيرها من السلوكات التي ترسخت لا فقط في ذهن من يعمل بالادارة بل كذلك في ذهن المواطن الذي بات يلجأ الى هذه الوسائل لتيسير شؤونه مما زاد في تكريس التجاوزات والرفع من نسبتها ولكن المواطن اليوم يريد ادارة نزيهة بكل ما في الكلمة من معان كما يريد محاسبة الذين اخطاوا واذنبوا بوضع المال الحرام في حسابهم البنكي مقابل تغيير ملف بملف او مراعاة أحد على حساب الآخر.

إذن هذا «الريبورتاج» أردنا من خلاله نقل عودة الحركية الى الادارة التونسية وأيضا القرب من المواطن في هذه الفترة الانتقالية الحساسة جدا بالنسبة الى البلاد للاستماع اليه ونقل مشاغله الى من يهمهم الأمر بالحكومة الانتقالية.

حركية

مع عودة الأمن والشعور بالأمان من قبل المواطن التونسي عادت الحركية داخل العاصمة ليتردد المواطن على مختلف الادارات التي يحتاجها في قضاء شأن ما ولعل أكبر دليل على ذلك عودة الاكتظاظ المروري في أوقات دخول وخروج الموظفين من العمل، ولاحظنا اقبالا واضحا من قبل المواطنين فيما بعض الادارات لازالت تشكو من نقص في عدد الأعوان.

ارتياح

أمام احدى الادارات التونسية استمعت «الشروق» الى بعض المواطنين ومنهم محمد صالح بوقرة الذي انتهى من استخلاص فاتورة الكهرباء والغاز واستهل هذا الأخير حديثه بالقول «ان شاء الله تقعد هكه» لأنه وجد فيها شيئا من الجديد ألا وهو سرعة الخدمات وعدم الاكتظاظ، وأضاف أنه دعته الحاجة كذلك أول أمس الى الاتصال بادارة النقل البري فوجد خدمات سريعة ومحترمة.

وذكر محمد العباسي أن الروح عادت الى الادارة التونسية بعودة الأمن حيث يوجد حاليا الموظف بمكتبه ويتردد المواطن على الادارة بصفة عادية ومتواصلة خلال الأيام الأخيرة مما يبشر بالخير.

وأضاف أنه تردد على احدى الدوائر البلدية وشعر بالتحسن مقارنة بالسابق وتمنى أن تتطور الادارة التونسية من حسن الى أحسن، ولاحظ أن المواطن أيضا داخل الادارة في حاجة الى تغيير سلوكه المعتاد.

وقال «من غير المعقول أن نترك المرأة العجوز أو الحامل أو الرجل المسن في طابور المنتظرين بل يجب منحهم الأولوية؟».

ورأى هشام ميساوي شاب يبحث عن العمل وبالتالي يتردد كثيرا على الادارات العمومية لاستخراج وثائق أو تقديم ملف قال: «لاحظت تحسنا في الخدمات بعد ثورة 14 جانفي لكن لا أعتقد أن كل شيء سوف يتغير في مدة وجيزة فما كان يحدث في السابق من تجاوزات مهولة في حاجة الى كمية كبيرة من مواد التنظيف وقبضة قوية من الساهرين على مقاضاة المخالفين».

وأضاف أنه سابقا كان استخراج مضمون الولادة يحتاج الى «امشي و ايجا» وبطاقة علاج تحتاج الى 45 يوما من الصندوق الوطني للتأمين وهو سرعة الخدمات وعدم الاكتظاظ، وأضاف أنه دعته الحاجة كذلك أول أمس الى الاتصال بادارة النقل البري فوجد خدمات سريعة ومحترمة.

وذكر محمد العباسي أن الروح عادت الى الادارة التونسية بعودة الأمن حيث يوجد حاليا الموظف بمكتبه ويتردد المواطن على الادارة بصفة عادية ومتواصلة خلال الأيام الأخيرة مما يبشر بالخير.

* اكتظاظ في بعض الادارات نتيجة تواصل غياب الأعوان

على المرض رغم الحاجة الماسة اليه

وفي نفس السياق أشار الى أن الالتقاء بمسؤول كذلك في الزمن البائد أمر غير ممكن ان لم يكن مستحيلا أما اليوم فقد تغيرت النظرة العمودية مع المواطن وصارت مقابلة أحدهم أمرا ممكنا.

* محمد صالح

* السيد التيجاني فريحة

* محمد العباسي

* هشام ميساوي

* منصف الغانمي

* فاروق المناعي

* مسؤول في «الستاغ»

تجاوزنا صعوبة الاستخلاص خلال الأيام الأخيرة

وحول ملامح الادارة التي يريدها قال: «ادارة تقطع مع التعامل بالمعارف والأكتاف وادارة تحترم وقت الناس لأن الوقت من ذهب وادارة تقطع مع الرشوة والولاءات لفلان على حساب فلان».

ولاءات

ما يندى له الجبين سابقا في الادارة التونسية حسب منصف الغانمي هو التعامل بالرشوة والمحسوبية والولاءات، وقال: «تصوري أنه حتى الجلاز حيث يدفن الموتى تدفع فيه الرشوة للحصول على قبر في مكان مناسب».

وأضاف أنه دون واسطة تحتار في أمر استخراج وثيقة بسيطة جدا لا تحتاج فقط الا لبعض المجهود من العون أو الموظف المكلف بذلك، واستدرك للأسف الشديد بعض الموظفين يتعاملون مع رزق البيليك ويتركون الملفات تتراكم الواحد تلو الآخر مقابل ضياع الوقت في قراءة الصحف وشرب القهوة.

وأوضح أنه عندما تتردد على الادارة يجيبك أول مسؤول «ارجع غدوة» أو الأسبوع المقبل أو سوف نراسلك عبر البريد.

وقال فاروق المناعي إنه صحيح أن الادارة التونسية شهدت بعض التحسن هذه الأيام كما أنها مؤهلة لأن تكون أفضل في المستقبل على خلفية أنه بعد الثورة لا مجال لاستمرار التجاوزات وهنا قاطعه منصف قائلا: «لا نستطيع تغيير من رضع حليب بن علي طيلة 23 سنة من الحكم».

واعتبر أن الاصلاح سوف يمر بمراحل عديدة لبلوغ المبتغى والمواطن بدوره مطالب بتغيير سلوكه الذي كان يشجع على الممارسات السيئة.

وأكد أنه لو كان المواطن يرفض ذلك لما استطاعت الظاهرة أن تتفشى ولكن ما كان يحدث هو أنه يعطي المال أحيانا دون أن يطلب منه، وذكر فاروق من جهة أخرى أنه يجب التعامل مستقبلا مع التونسيين على أنهم من نفس الوطن وليس وفقا للجهويات، واستشهد بعديد المسؤولين الذين ينتدبون أبناء الجهة بالعاصمة على حساب البقية.

استخلاص

قلنا في البداية إننا رصدنا الادارات التي يتردد عليها المواطن بصفة أكبر كـ«الستاغ» وهنا التقينا أحد موظفي الشركة وهو التيجاني فريحة الذي أكد لنا عودة الروح الى الادارة من خلال العودة الى استخلاص الفواتير. وأكد أنه خلال الشهر الماضي الفواتير غير المستخلصة بلغت الضعف مقارنة بالأيام العادية، وقال من الطرائف أن والدتي هاتفتني قائلة: هل استخلص فاتورة الكهرباء أم لا فأجبتها طبعا يا أمي وما الذي تغيّر؟ فقالت: «بعض الجيران اتفقوا على عدم الدفع».

وأشار الى أن الشركة في الأيام الماضية لم تلجأ الى عملية التنبيه وقطع الكهرباء ولكنها كذلك مطالبة بجمع الموارد لمجابهة المصاريف، وختم بأن عودة الأمن للبلاد ورجوع الجميع الى العمل سوف يمكن الشركة من تجاوز هذا المشكل.

وعموما الثورة كانت شرارتها الأولى ناتجة عن تعسف الادارة على الشهيد محمد البوعزيزي الذي لم تحترمه عون التراتيب ولم يستمع اليه الوالي ولا كاتبه العام وفي الزمن الذي نتطلع فيه جميعنا الى بناء دولة الحق لا نريد أن يحرق أحد نفسه لأن الادارة لم تكن قادرة على انصافه وامتصاص غضبه كما نريد مواطنا يحترم نواميس العمل ويحترم الموظف الذي هو في خدمته والمصالحة مع الادارة ليست شيئا مستحيلا لأن المستحيل ليس تونسيا.

* **نزيهة بوسعيدي**
* **صور طارق سلتان**

الشروق 09 مارس 2011

صفحة عدد 6