(٧)
أفواه .. ومكاتب

الحديث عن ركود الموارد البشرية فى مصر يجرنا بالضرورة إلى الحديث عن العمالة الحكومية والإدارة الحكومية فهى التل الكبير المتنامى للركود البشرى فى أروع صوره.. أو بالأحرى فى أبشع صوره.

وتتضح هذه البشاعة إذا نحن أدركنا أن الولايات المتحدة الأمريكية التى يسكنها حوالى ربع مليار نسمة لا يخدمهم إلا ثلاثة ملايين من موظفى الحكومة.

وأن بريطانيا (العظمى) التى يسكنها سبعة وخمسون ونصف مليون نسمة لا يخدمهم فى الحكومة سوى ستمائة ألف موظف.

وأن تايلاند الأسيوية التى يسكنها حوالى ثمانية وخمسين مليون نسمة من البشر لا يخدمهم فى الحكومة إلا ستمائة ألف موظف أيضا.

أما مصر التى لا يزيد عدد سكانها كثيرا عن عدد السكان فى أى من بريطانيا أو تايلاند فإن فيها ٣,٢ مليون موظف حكومى مضافا

إليهم ١,٦ مليون موظف فى شركات القطاع العام أى بمجموع خمسة ملايين موظف مقابل ستمائة ألف موظف فى كل من الدولتين اللتين يتساوى عدد السكان فى كل منهما تقريبا مع عدد سكان مصر.

ناهيك عن أن أمريكا التى يسكنها أكثر من أربعة أمثال سكان مصر والتى كان يمكن أن يكون فيها ٢٠ مليون موظف حكومى قياسا على حال مصر ليس فيها سوى ثلاثة ملايين موظف أى ستين فى المائة من موظفى مصر لخدمة أربعة أمثال سكان مصر هناك فى ذاك البلد الذى هو اسمه أمريكا.

ومعنى ذلك فى مصر، أن عدد الذين يعتمدون على الحكومة فى كسب الرزق وأكل العيش بصفة رسمية - وبصفة غير رسمية - لا يمكن أن يقل بحال عن عشرين مليونا بافتراض أن متوسط حجم الأسرة لكل موظف حكومى هو أربعة أشخاص: الزوج وزوجته وطفلان.

بمعنى أنه حين تقف الملايين الخمسة من موظفى الحكومة فى طوابير استلام المرتب أول كل شهر فإنهم يذهبون بمرتباتهم لإنفاقها على أنفسهم وعلى خمسة عشر مليونا ينتظرونهم ويرابطون معهم فى البيوت لمدة شهر كامل (كل شهر) سواء كان عائلهم فى وظيفته الحكومية منتجا أو لم يكن.. وسواء أنتج القطاع العام أو لم ينتج وسواء كسبت الحكومة أو لم تكسب.. المهم أن مكاتب الحكومة

مكدسة بموظفى الحكومة.. والأفواه مفتوحة فى نـهم كـل يـوم وكـل شهر وكل موسم وكل عام.

ولكن أبواب الحكومة المفتوحة لهذه الأفواه لا يقابلها نفس العـدد مـن الكراسى داخـل الجـهاز الحكومـى وربمـا أيضـا داخـل القطـاع العام.. فلا يمكن أن يكون داخل دواوين الحكومة ذلك العدد الكـافى من الكراسى لجلـوس موظفيـها وإلا فكيـف نفسـر أننـا حـين ندخـل دواوين الحكومة نرى بعض الموظفين جالسـين ونـرى البعـض الآخـر واقفا ثم يتناوب الجالسون والجالسات والواقفـون والواقفـات كراسـى الجالسين إمـا للراحـة أو للنـوم فـى وضـح النـهار.. ثـم إنـهم حـين يجلسـون فإنـهم لا يسـتنكفون أن يجلسـوا حتـى فـوق المكـاتب يتسامرون.

ويظل الموظفون واقفين كما يقـف السعاة.. بـلا مكـاتب يجلسـون إليها أو يجلسون عليها.. ويظل المجتمـع يعـانى مـن تفاهـة إنتـاج الموظف الحكومى وضآلته. ويستمر هو فى الشكوى مـن ضآلـة مرتبـه ودخله ورزقه.. لأنه هو والغالبية العظمى من أمثاله لا ينتجون سـواء كانوا جالسين إلى المكاتب أو عليها أو كانوا واقفين بين المكاتب..

وضآلة الإنتاجية تنعكس فى طوابير طويلة مـن البشـر تقـف أمـام كل موظف فى الحكومة فلا يقضى أحد منهم مصلحته إلا بعـد طـول انتظار وبعد إحالة كل واحد منهم من موظـف إلى موظـف آخـر علـى

مدار نهار بحاله ويستمر التراخى والتواكل إلى أن يفرغ صبر المنتظرين فى هذه الصفوف.

وللطوابير عند المتخصصين نظرية اسمها نظرية الصفوف.. يدينون من خلالها كل الطوابير الطويلة.. ويدينون من خلالها أيضا كل الطوابير القصيرة.. فهم يريدون تقصير الطابور - إذا كان طوله أكثر من اللازم - ويريدون تطويل الطابور القصير إذا كان أقصر من اللازم.

فالطابور الطويل عند المتخصصين دليل على بطء الحركة ومن ثم فهو دليل على بطء الأداء ومن ثم عدم كفاءة الإنجاز.

والطابور القصير عند المتخصصين دليل على نقص استغلال طاقة الموظفين.. ومن ثم فهو دليل على أن هذه الطوابير القصيرة يمكن خدمتها بعدد أقل من الموظفين.

وفى الدول المتقدمة يعرفون المواعيد اليومية التى تستطيل فيها الطوابير فيزيدون عدد الموظفين لخدمة هذه الطوابير حتى لا تتمادى فى الطول.. ويعرفون أيضا المواعيد اليومية التى تقصر فيها الطوابير فيسحبون أعدادا معينة من الموظفين حتى لا يظل عدد الموظفين عاطلا حتى ولو تقلصت أطوال الطوابير.

وهذه انقرارات تتم فى ضوء دراسات لأطوال الطوابير فى ساعات مختلفة من الليل والنهار فى شتى الأنشطة (كالنقل بالأوتوبيس مثلا)

دون اعتماد على الأفهلوة أو الهيمنة فى تحريك الموظفين من أماكنهم لمجرد السلطة أو السلطنة ولا في تحريك المنتظرين فى الطوابير من أماكنهم حيثما اتفق بل الدراسة هى الأساس.. والعلم الذى نتحدث عنه هنا علم نظرية الصفوف هو الأساس.

وهذه النظرية يجب أن يكون لها عندنا وعند كل الدول المتخلفة أهميتها.. فطوابيرنا التى تقف مثلا أمام الجمعيات فى انتظار صرف الفراخ أو السمن أو الأقمشة.. وكذلك طوابيرنا التى تقف أمام موظف الجوازات أو موظف انبطاقات الشخصية والعائلية وبطاقات التموين.. وطوابيرنا التى تقف أمام موظف الشهر العقارى أو موظف المعاشات أو أمام مسئول الصرف فى أى خزينة حكومية أو غير حكومية.

كل هذه الطوابير.. تطول عندنا ولا تقصر.. ومن بين الواقفين فيها موظفون.. متغيبون بالضرورة عن مكاتبهم أو عن شبابيك عملهم.. وتتألف لهم أثناء غيابهم طوابير أخرى أمام مكاتبهم وشبابيك عملهم تنتظر عودتهم - بالسلامة - من طوابيرهم لكى يقضوا لهؤلاء المنتظرين مصالحهم.

فالتلكؤ والتباطؤ فى قضاء مصالح الواقفين فى الطوابير فى أى مكان.. يقابله تشكيل طوابير أخرى فى انتظار عودة الواقفين فى هذا

الطابور البطيء.. تتعطل مصالحهم إلى أن يعود أصحاب الشأن من المنتظرين فى الطوابير خارج مقار أعمالهم أى أن تطويل طابور واحد فى أى مكان يترتب عليه تطويل عدة طوابير أخرى فى كل مكان وفى خلال نفس الفترة.

فهل فى مصر موظف حكومى ممن آثروا أن يكونوا من تنابلة السلطان من يدرك هذا المعنى الكريه حتى يقلع عن هذا التخصص الخطير فى تصنيع الطوابير؟

والسبيل إلى علاج هذه الظاهرة الخطيرة هو استثمار التخلف الموجود والمشهود الذى يتملكه صناع الطوابير ويتملكهم. وذلك بتفتيت العمل الحكومى إلى أجزائه التفصيلية التى يغيب بعضها عن الأداء فى ظل النظام - أو بالأحرى فى ظل انعدام النظام الحكومى فى تيسير العمل الحكومى وتيسير الخدمة المطلوبة للجماهير.

فإذا نحن ضربنا مثلا بالسعاة والخدمة السائرة فسوف تحضرنا صورتهم وهم جالسون بعد أن يكون الموظفون أنفسهم قد قاموا بتنظيف مكاتبهم بأكمامهم وكراسيهم (ببنطلوناتهم).. فى غيبة الإشراف وغياب التصور عند هؤلاء السعاة عن معنى النظافة وإزالة الغبار لبلوغ مستوى النظافة السائد حتى فى بعض الدول الفقيرة فى آسيا وأفريقية. ناهيك عن مستويات النظافة فى سويسرا أو مسقط فى سلطنة عمان العربية الخليجية.

ماذا لو استثمرنا تخلف هؤلاء السعاة فى تبصيرهم بمعنى النظافة بتقسيم عملية النظافة إلى أجرائها التفصيلية حتى يستطيعوا أن يستوعبوها على قدر طاقتهم لمحدودة ومفهومهم المحدود لمعنى النظافة.. لا فى دواوين الحكومة فحسب.. ولكن أيضا فى المعاهد وفى الكليات الجامعية فى كل الجامعات. وبذلك نصون رأس المال البشرى الضائع فى غير ما هو موصوف له.

ونستطيع أن نتوسع فى تصور هذه الحالة بحيث لا تقتصر على السعاة فى الحكومة.. بل تشمل عمالة مصر كلها من ذوى البدل الزرقاء ومن ذوى الياقات البيضاء.. فإنهم رغم تخلف العديد منهم.. بل لعل المتخلفين منهم وحدهم هم القادرون على تحقيق شىء من نظافة الأرصفة والشوارع والأسوار.. ناهيك عن ردم الحفر والبرك والمستنقعات وتغطية البالوعات المفتوحة التى تبتلع المشاة من الأطفال وغير الأطفال فى جنح الظلام.. بل حتى فى وضح النهار.

كل هذه الأنشطة من ردم البرك إلى كنس الشوارع وخلافه تمثل فرصا لاستثمار التخلف.. ولا يصح التعلل بالتخلف فى ترك كل شىء على ما هو عليه.. وإلا فإن الموظفين سوف يستمرون فى إهمال أعمالهم وإهمال خدمة الجماهير اكتفاءً بتنظيف مكاتبهم وكراسيهم بأزيائهم ما دام السعاة لا يعرفون كيف ينظفون لأنهم لا يعرفون دقائق التنظيف إلا بناء على تحديد واضح فى قائمة مكتوبة

وبمسئولية محددة وإشراف جاد على عمليات التنظيف اليومى والأسبوعى والشهرى وهكذا.

إن تجزئة الأعمال - كل الأعمال - وبرمجتها فى قوائم تفصيلية متتابعة سوف تمتص قطعا بعض العمالة العاطلة كما أن الإشراف الدقيق الجاد على التنفيذ.. سوف يمتص البعض الآخر.. والقيام بالعمل بالفعل سوف يمتص جزءا ثالثا من البطالة.. وبذلك يمكن (شفط) الفائض الحكومى من العمالة الضائعة بين الجالسين والواقفين.. ويمكن أن ترتفع إنتاجية الفريقين عن المستوى الذى هى عليه.

ولكيلا يظن أحد - خطأ - أننا نتحدث عن السعاة فقط وانطلاقا من مبدأ رفع كفاءة الأداء الحكومى عموما لابد لنا أن نفحص الهيكل الحكومى للدولة.. انتقالا من مناقشة موضوع التضخم الحكومى على مستوى الإدارات إلى مناقشة نفس هذا الموضوع على مستوى الوزارات.. وعدد الوزارات.

فعدد الوزارات فى مصر قد بلغ ٣٢ وزارة أو أكثر وهو عدد - لو تعلمون - كبير. ولا يجدى فى تبرير هذا العدد أن نقول إن عدد الوزارات فى الصين أكثر من ٤٦ وزارة. فالصين بلد المليار نسمة وأكثر، ومصر بلد الستين مليون تقريبا من البشر.. والصين لها مساحتها الشاسعة بينما مساحة مصر المسكونة لا تتجاوز أربعة فى المائة من

المليون كيلومتر المربع الذى هو مساحة مصر بالأخضر واليابس وغيرهما.

كما لا يجدى تبرير ضخامة عدد الوزارات فى مصر أن عدد الوزارات فى ألمانيا الشرقية كان أكثر (٤٣ وزارة) وفى بولنده كان أكثر (٤٣ وزارة) وفى غينيا أكثر من ٤٠ وزارة.. نقول لا يجدى هذا التبرير لأن هناك مائة وخمسين دولة أخرى يقل عدد الوزارات فى كل منها عن عدد الوزارات فى مصر بل إن عدد الوزارات والوزراء فى اثنتى عشرة دولة لا يزيد عن عشر.. وهو أقل من ثلث عدد الوزارات فى مصر.

ثم إن هناك ثلاثين دولة يتراوح عدد الوزارات أو الوزراء فيها بين عشر وزارات وخمسة عشر وزيرا وهناك خمسة وخمسون دولة يتراوح عدد الوزاراء فيها بين عشرين وخمسة وعشرين وزيرا ويظل عدد الدول يتناقص كلما تضخم عدد الوزراء والوزارات.

فنحن لا نكاد نجد واحدا وثلاثين وزيرا إلا فى ثلاث دول ولا نجد ثلاثة وثلاثين وزيرا إلا فى دولة واحدة ولا نجد أربعة وثلاثين وزيرا إلا فى دولة واحدة ولا خمسة وثلاثين وزيرا إلا فى دولة واحدة.

وباختصار شديد فإن عدد الدول التى يبلغ عدد الوزراء فيها أكثر من عدد الوزراء فى مصر لا يزيد عن ثمانى دول فقط.

وبالنظر إلى ما سبق أو حتى بغض النظر عما سبق يثور سؤال عن جدوى هذا العدد الكبير من الوزراء والوزارات فى مجلس الوزراء المصرى.

أو ليس من بين هذه الوزارات ما يمكن إدماجه معا؟ أو ما يمكن أن تتولى عملها مجالس عليا أو هيئات عامة أو مصالح أو إدارات يكون مستواها الإدارى أقل من المستوى الوزارى؟ ثم أليس من بين هذه الوزارات ما لا يصح أن يكون وزارة مركزية فى العاصمة بحيث يمكن أن تحال اختصاصاته إلى المحافظات والأقاليم؟

ثم إن هناك وزراء وظيفتهم فى مجلس الوزراء مجرد تمثيل قطاعات مستقلة - مجرد تمثيل - لكى يكونوا همزة الوصل بين مجلس الوزراء وهذه القطاعات المستقلة (كالجامعات مثلا) بما لا يعدو توصيل قرارات السلطة التنفيذية إلى هذه القطاعات المستقلة وهذه مهمة يستطيع أن يتولاها أى وزير من وزراء الوزارات أو أن يتم تكليف وزير دولة واحد بتمثيل كل هذه القطاعات المستقلة التى ليس لها فى مجلس الوزراء وزير مختص أو مخصص.

إن الوضع الحالى - بهذا العدد الضخم من الوزراء - يحيل مجلس الوزراء إلى هيئة مؤتمر لا يتكلم فيه الوزير - إذا تكلم - أكثر من عشر دقائق فى كل جلسة.. وإلا فإن جلسات المجلس سوف لا تنفض . وسوف تطول إلى أكثر من الساعات الست التى يستغرقها

اجتماع المجلس.. وطول مدة انعقاد المجلس معناه هبوط إنتاجية الوزراء.. ومجلس الوزراء.

ومعنى هذه الدقائق العشر التى قد يستهلكها كل وزير فى كل جلسة أن أى وزير لن يساهم فى مناقشات مجلس الوزراء بأكثر من تسع ساعات طوال العام كله.. رغم تشعب الموضوعات التى يناقشها مجلس الوزراء.. إلا إذا كان القصد هو ألا يتحدث الوزراء طويلا فى مجلس الوزراء.. إذن فليبق الحال على ما هو عليه.. ما دام القصد ألاَّ يتحدث الوزراء.