

# عودة العرضالحجى

د. أحمد درويش

يعتمد المصريون منذ عهد بعيدة علي من يقوم بالنيابة عنهم بتجهيز المستندات وكتابة الطلبات او الشكاوي للتقدم للجهات الحكومية والباحث في تاريخ العرضالحجى المصري يجد ان الاسم اساسا مشتق من ثلاثة مقاطع كلمة عرض وكلمة الحال اي من يقوم بعرض المطلب للمسئول الذي كان قديما المحتسب والوالي وال خليفة والأمير والخبوي وهذه المهنة ظلت حتي وقت قريب من عهدنا الحالي والمقطع الأخير "جى" أى صاحب أو مستخدم الشئ (مثل المكوجى أى صاحب المكوى - البلطجى أى مستخدم البلطة)

ويختلف السبب داعي المواطن للجوء الي العرضالحجى فقد كانت نسبة الأمية هي العامل المؤثر والسبب الرئيسي لبقاء واستدامة تلك المهنة قديما ولكن لا يمكن ان نهمل عامل صعوبة التعامل مع الحكومات لطالب الحاجة مع كثرة المستندات وخوفا من تعارض ما يقدمه المواطن مع الفرمانات والقرارات الصادرة التي قد توءد الطلب في مهده بل تعود في بعض الاحيان بالضرر علي مقدم الطلب.

كما أن صعوبة وكثرة الإجراءات وتعدد وتباعد الأماكن الحكومية المطلوب التردد عليها لإنهاء خدمة حكومية واحدة اوجدت تربة خصبة للعرضالحجى لإظهاره كعالم ببواطن الامور ومنقذ ومخلص للمواطن من التعقيدات في العهود الماضية.

ومع التطور المستمر وزيادة نسبة التعليم ومع الخطوات الجادة التي اتخذت لتبسيط الاجراءات وتسهيل حصول المواطن علي الخدمات باساليب وطرق جديدة واعلامه بالخطوات والاجراءات المطلوبة في اماكن ظاهرة بالمصالح الحكومية تقلص دور العرضالحجى ليخدم شريحة صغيرة جدا من المجتمع، حيث بدأت الأسر تعتمد على أحد أبنائها المتعلمين لتقديم الأوراق المطلوبة لأداء الخدمات مع الحكومة وبدأت تلك المهنة التي استمرت لقرون من الزمان في الأندثار واصبح من يمتنونها قلة تعد علي اصابع اليد الواحدة بعد ان كان المواطن يختار ليتخير الي من يذهب منهم لصياغة طلبه وترتيب مستنداته.

إلا أننا الآن أمام واقع جديد حيث أتاحت تكنولوجيا المعلومات قنوات جديدة للحصول على الخدمات الحكومية مثل الانترنت (تفضل بزيارة [www.egypt.gov.eg](http://www.egypt.gov.eg)) أو التليفون الأرضى (تفضل بالاتصال 19468 أو 16633) أو المحمول حيث يمكن للشخص طلب الخدمة لتصله الي منزله أو مكان عمله.

ولا نختلف على أن هذه الوسيلة أكثر راحة توفر على طالب الخدمة مشقة ازدحام المرور والبحث عن مكان لانتظار السيارة أو عن وسيلة مواصلات مريحة بالأخص وأنه توفر نظم سداد جديدة تناسب كافة المواطنين من بينها مثلا السداد عند الاستلام (أى سداد رسوم الخدمة لساعى البريد عند تسليم الوثيقة المطلوبة)

يوجد حاليا بمصر حوالى 80 خدمة تم تطويرها للحصول عليها من على الانترنت من بينها الحصول على الوثائق الشخصية (شهادة ميلاد - بدل فاقد الرقم القومى - ...) تجديد رخص السيارات وسداد المخالفات - حجز تذاكر القطارات والأتوبيسات - سداد الفواتير - تنسيق دخول الجامعات وغيرها كثير؛ إلا أن هذا يتطلب من الشخص فى حالة الحصول على الخدمة من الانترنت أن يكون لديه حاسب متصل بالانترنت ويعرف كيف يتجول بين المواقع وهو أمر متوفر حاليا ل 10% فقط من المجتمع المصرى ومعظمهم من الشباب صغيرى السن من غير مستخدمى الخدمات الحكومية.

هذا الواقع الجديد لتقديم الخدمات الحكومية الكترونيا اوجد مساحة كبيرة لشكل جديد للعرضالحجى وان جاز التعبير العرضالحجى الالكتروني كوسيط يستطيع تطويع وتسخير المعلوماتية والتقنيات الحديثة واستعمال ادواتها لخدمة من حوله مقابل اجر معقول يغني المواطن عن التنقل والترحال وعن ارتياد المصالح الحكومية وضياع الوقت وبالتالي المال.

ورغما عن ارتباط شكل العرضالحجى التقليدي بأذهاننا بالصورة التي قدمتها السينما المصرية لفترة طويلة وحتى وقت قريب لشخص فهلوي من اشباه المتعلمين يجلس بجوار المصلحة الحكومية بملابسه القديمة والمنديل المحلاوي الذي يضعه تحت غطاء رأسه الا ان الشكل الجديد للعرضالحجى الحديث مكتب انيق مرتب يستخدم الحاسب الالى ويتعامل مع الجمهور بأسلوب راق كوسيط تكنولوجي لتأدية الخدمة مدرب علي احداث التكنولوجيات وعلي علم ودراية بالقواعد الحاكمة والقوانين المنظمة للعمل ومزود بأحدث التعديلات الخاصة بالتعليمات والاجراءات الحكومية والتي تحدثها وزارة الدولة للتنمية الإدارية دوريا على بوابة الحكومة المصرية.

يوجد حاليا حوالى 500 عرضالحجى من هذا النوع المتطور ولكن الأمل أن يزداد العدد الى 5000 ليغطى كل قرى مصر (حوالى 4600) وكافة الأحياء بالمدن والمراكز (حوالى 300). وهو هدف ليس بعيد المنال فكل المتطلبات لا تعدو على كونها مكان صغير وجهاز حاسب وخط تليفون و2 من الشباب يقومون

بخدمة المواطن. أى أننا نبحث عن 10 آلاف خريج وخريجة يستخدمون الحاسب وعلى دراية بكيفية التجول على الانترنت وهو مطلب ليس صعبا بين شباب الخريجين الآن.

النظرة المتأنية لهذه المهنة القديمة بشكلها الجديد المتطور يتضح منها عدة جوانب إيجابية:

- فرص العمل التى يمكن أن تتولد ومساهمة ذلك فى تقليل البطالة.
- تخفيض معدل تردد المواطن علي المصالح الحكومية حيث يمكن انجاز كافة معاملته التي لا تستدعي ذهابه الشخصي للحصول علي الخدمة وهو ما يؤدي الى تقليل الازدحام وقصر الطوابير بالمصالح الحكومية
- رفع نسبة استعمال تكنولوجيا المعلومات مما يؤثر ايجابا في تقدم موقف المؤشر المصري التكنولوجي
- المباعده بين مقدم الخدمة الاصلى (الموظف) وطالب الخدمة (المواطن) بما يسد أبواب قد تكون مفتوحة حاليا ينفذ منها الفساد (الرشوة والمحسوبية وتخطى الدور ..) وهو حتما سيؤدى إلى مزيد من الشفافية والنزاهة احد أهم مقومات اجتذاب الاستثمارات التي بدورها تولد المزيد من فرص العمل.
- كسر حاجز احتكار الجهات الحكومية لتقديم الخدمات الحكومية وفتح الباب للمواطن ليختار مقدم الخدمة المناسب لتلبية أحتياجاته ومطالبه بالصورة التي يرضاها.