من هو «المتسوق السري»؟

غصن: أداة لرصد الواقع وتقييم الخدمات ويجب تطبيقها في سورية بسبب ضعف مديريات الرقابة الداخلية

• الحلاق: يجب إصلاح الأجور قبل تطبيقها في المؤسسات الحكومية

• جمعية «حقي»: نشكل فريقاً من ١٦ متسوقاً سرياً لتقديم خدماته للوزارات

جلنار العلي

عرّف الإعلامي والخبير الاقتصادي زياد غصن مفهوم العميل السري (المتسوق السري) الذي يستخدم في الكثير من الدول بأنه خدمة يراد منها تقييم أداء المؤسسات والشركات ومستوى ما تقدمه من خدمات وسلع وفقاً لمروحة واسعة من المعايير والعناصر، لافتاً إلى أن تطبيق هذه الخدمة يوفر مجموعة واسعة من البيانات والمعلومات التي يتم الاستناد إليها في وضع السياسات والإجراءات، واتخاذ القرارات الداعمة لحضور أي مؤسسة.

واعتبر غصن خلال محاضرة ألقاها بعنوان (المتسوق السري) برعاية وزير التجارة الداخلية وحماية المستهلك محسن عبد الكريم علي، واستضافة من جمعية حقي، أن أهمية هذه الخدمة بكونها أداة قياس موضوعية وحيادية تنطلق من هدف واحد هو رصد الواقع موثقاً بمجموعة من الأدلة والمشاهدات الحية، ومساعدة المؤسسات والشركات على زيادة قدرتها التنافسية في الأسواق عبر الاهتمام برفع مستوى رضا العملاء والزبائن، علماً أنه يمكن اللجوء إلى هذه الخدمة في جميع الأوقات والظروف، على اعتبار أن كبرى الشركات والمؤسسات الناجحة ترغب بالمحافظة على نجاحها وثقة المستهلكين والزبائن بخدماتها، كما أن الشركات التي تعاني من نقاط ضعف ومؤشرات غير مرضية تسعى إلى تقييم الواقع، وفقاً لنماذج عملية من التقييم، وليس بناء على كتب ومذكرات مكتبية تمتزج فيها العوامل الشخصية بنسبة كبيرة.

وفي السياق، أشار غصن إلى أن هذه الخدمة تهتم بالجانب الإداري كدوام الموظفين والتزامهم بالتعليمات والقواعد المتعلقة بالعمل وعدد الموظفين قياساً لعدد المراجعين وتعاملهم في المؤسسة، إضافة إلى الجانب اللوجستي الذي يقصد به المكان المتاح لتقديم خدمات التصوير والطوابع وغيرها، والإرشادات والاستعلامات وصندوق الشكاوى ومعالجتها ونظافة المكان، كما أنها تعنى بالجانب التسويقي من إجراءات الحصول على الخدمة أو السلعة والوقت اللازم لذلك والرسوم وطرق تقديم الخدمة.

ولفت إلى أن عمل العميل أو المتسوق السري ليس ارتجالياً أو مزاجياً، فهو ينطلق من مجموعة مبادئ تشكل ضمانة لدقة عمله وسلامة ذلك العمل. منها تنفيذ عدة زيارات للمؤسسة أو الشركة المستهدفة بالتقييم ووضع استمارة مسبقة من الجهة طالبة التقييم تحدد ما يجب على العميل السري الاهتمام به وتقييمه، وإرفاق تقاريره بمجموعة من الأدلة والبراهين لتوثيق عمله، وجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات.

وحول آلية اختيار العميل، بيّن غصن أنه على مستوى الدول المتقدمة هناك شركات تتولى تقديم هذه الخدمة، وهي تقوم بانتقاء العملاء السريين وتدريبهم وتأهيلهم وفق قواعد صارمة تحفظ سرية العمل وتنفيذه بما يعكس الحيادية والموضوعية، أما في بعض الدول الأخرى فتوظّف شركات ومؤسسات أشخاصاً لهذه المهمة ولمدة محددة، ثم يجري استبدالهم بآخرين ضماناً لسرية هوية هؤلاء الأشخاص وضماناً لدقة التقارير التي يقدمونها، مشيراً إلى أن هذه التجربة موجودة في الأردن والسعودية وغيرهما من دول المنطقة، إضافة إلى أن الكثير من الشركات والمؤسسات العالمية التي تتفرع في بعض الدول الأخرى وفي سورية سابقاً، كانت تعتمد على العميل السري في تقييم أداء الشركات الفرعية المؤسسة خارج دولة المقر الرئيس.

وفي سياق آخر، حاول غصن إسقاط هذه الخدمة على التجربة السورية، وأكد أن أهمية وضرورة البدء باعتماد هذه الأداة تأتي من ضعف وسوء الخدمات والسلع المقدمة للمواطنين في القطاعين العام والخاص وزيادة عدد الحوادث التي أفضى بعضها إلى موت أشخاص وخاصة في المشافي، وانتشار الفساد والمحسوبيات في تقديم الخدمات والسلع والحصول عليها، ناهيك بضعف دوائر ومديريات الرقابة الداخلية التي من المفترض أن تتابع نقاط الضعف والفساد ومعالجتها قانونياً، إضافة إلى إنكار الإدارات لمظاهر الفساد والمحسوبيات وعدم اعترافها بالواقع وغياب التقييم القائم على معايير علمية وموضوعية.

وفنّد غصن المجالات التي يمكن أن تكون فيها إمكانية لعمل المتسوق السري، منها المنشآت السياحية بمختلف أنواعها وأشكالها وملكيتها (فنادق ومطاعم ومقاه سياحية وشعبية)، والمستشفيات العامة والخاصة والمراكز والعيادات الصحية المنتشرة في المدن والأرياف والمنشآت التعليمية الخاصة والعامة (قبل التعليم الثانوي وما بعده)، والمولات ومراكز التسوق وبيع التجزئة وأسواق الهال في المحافظات ومراكز تقديم الخدمات المرتبطة بقطاعي الكهرباء والمياه والاتصالات، إضافة إلى دوائر الهجرة والجوازات والمخافر (جوازات سفر وتأشيرات سفر وإقامات للعرب والأجانب ومعالجة شكاوى المواطنين)، والمعامل والمنشآت الصناعية، ومراكز الخدمة الاجتماعية والجمعيات الأهلية والمصارف والبنوك وشركات التأمين والوساطة المالية وغيرها، كما يمكن تطبيقها في مديريات المالية وهيئة الضرائب والرسوم.

وأوضح غصن أنه توجد ثلاثة مستويات لعمل المتسوق أو العميل السري في سورية، الأول يشمل العملاء المكلفين بمراقبة أداء الوزارات والهيئات العليا، وهذا يفرض نوعية مختلفة من البيانات والمعلومات المطلوب جمعها، وتالياً حصر مرجعية هؤلاء العملاء بجهة وصائية عليا ضماناً لنزاهة العمل واستقلاليته، أما المستوى الثاني فيشمل العملاء المكلفين بمراقبة أداء المؤسسات والشركات والمنشآت والمراكز والمديريات التابعة للوزارات والهيئات، والثالث معني بالعملاء المسؤولين عن أداء الشركات والمؤسسات الخاصة وهؤلاء يتم تكليفهم وتحديد طريقة عملهم والمعلومات المراد جمعها من إدارات تلك الجهات.

ويرى غصن أنه يمكن البدء بتنفيذ هذه الخدمة على بعض القطاعات ومن ثم نشرها كثقافة مجتمعية ومؤسساتية غايتها ليس تصيد الأخطاء والثغرات، وإنما تقديم خدمة وسلعة تلبي طموح المواطن وتناسب دخله.

وخلال مداخلة له، بيّن عضو مجلس إدارة غرفة تجارة دمشق محمد الحلاق، أن المتسوق السري يجب أنه تكون لديه خلفية معينة لتقييم أي خدمة أو سلعة، ويتم الاعتماد عليه في دول الخارج من الشركات والحكومات أيضاً لتقييم أداء الموظفين، معتبراً أن الأهم في هذه الأداة ليس التقييم وإنما المعايير التي سيتم العمل بها في مرحلة ما بعد التقييم والتي يجب أن تكون محددة لمعرفة فيما إذا كان التقييم منحازاً لجهة معينة أم لا، أما على مستوى الدول العربية فهناك عدة معوقات إذا تم تجاوزها فيمكن إدخال خدمة المتسوق السري الذي تكون له وظيفة محددة وكفاءة في عدة أماكن.

وعن إمكانية تطبيقها في الأماكن الحكومية، اعتبر الحلاق أن الموظف الحكومي يعمل بحسب حجم الأجر الذي يتقاضاه ولا يقبل بمطالبته بما يفوق ما يجب تقديمه بمثل راتب كهذا، لذا يجب إصلاح الجانب المتعلق بالأجور لإمكانية تقييم الأداء.

رئيس مجلس إدارة جمعية حقي الدكتور ماهر ريا، أكد أن الجمعية تشكّل حالياً نواة فريق يسمى (المتسوق السري) مؤلف من ١٦ شخصاً مدعوماً من الناحية المادية لتقديم خدماته للوزارات الحكومية، بهدف الوصول إلى كل الجهات إما بشكل مجاني أو مأجور، علماً أن هذه التجربة هي الأولى من نوعها في سورية، ليكون المستفيد الأول هو المواطن وليس الحكومة.

بعد توقف أكبر مصدّر أرز في العالم عن التصدير

حلاق لـ«الوطن»: معظم الدول ستتأثر بهذا القرار وبدائل الأرز الهندي موجودة لكن قد ترتفع أسعارها

الوطن

أعلنت الحكومة الهندية منذ أيام (أكبر مصدر للأرز في العالم) منع تصدير الأرز الأبيض إلى باقي الدول، وقالت وزارة شؤون المستهلك والأغذية الهندية في بيان لها إن الغرض من هذا الحظر هو ضمان استمرار إمدادات المستهلكين الهنود بالمادة، والتخفيف من ارتفاع الأسعار في السوق المحلية لديها.

عضو غرفة تجارة دمشق محمد حلاق بين أن قرار الحكومة الهندية جاء بمنع التصدير لكل أنواع الأرز باستثناء نوع «بسمتي»، في قرار قد يؤدي إلى ارتفاع الأسعار العالمية للأرز.

وعن أثر هذا القرار بالنسبة للأسعار أو شح المادة في الأسواق المحلية، بين حلاق في تصريح خاص لـ«الوطن» أن الأرز المستورد من الهند أكثر من نوع، لكن أرز «بسمتي» لن يتأثر بهذا القرار نظراً لارتفاع أسعاره إجمالاً، أما الأصناف الأخرى حكماً فستتأثر في حال قررت الدول الأخرى رفع أسعارها، خاصة تلك التي نعتمد عليها باستيراد الأنواع الأخرى والأقل ثمناً لهذه المادة مثل «تايلندا، البرتغال، إسبانيا».

وأوضح حلاق أن معظم الدول ستتأثر بارتفاع الأسعار، كنظرية «الأواني المستطرقة»، فاليوم مثلاً زيت الزيتون أصيب بشح في إيطاليا وقلت مخازينه في بعض الدول، فتأثرت الأسعار في سورية رغم أنه منتج محلي، فنظام «الأواني المستطرقة» يدفع بأي مادة تشح في مكان أن يرتفع سعرها في مكان آخر.

وكشف حلاق أن السوق السورية تعتمد في مادة الأرز على الهند بأكثر من صنف مثل «بسمتي» وأنواع أخرى أقل ثمناً تبدأ من (٤٠٠- ١٦٠٠) دولار للطن، لكن يمكن التعويض عنه ببدائل الأرز التايلندي أو الإسباني أو البرتغالي أو الإندونيسي أو الصيني.

وكانت الهند قد منعت في أيلول ٢٠٢٢ بعد جفاف كبير في مناطقها الرئيسة المنتجة للأرز، صادرات الأرز المكسور «رخيص الثمن»، وفرضت ضريبة بنسبة ٢٠ بالمئة على صادرات الأرز عالي الجودة.

أسعار غرف النوم قد تصل إلى ١٠٠ مليون ليرة

أصحاب ورشات لـ«الوطن»: الطلب ضعيف جداً والإقبال نحو شراء الأثاث المستعمل

أمين سر جمعية الحرفيين لـ«الوطن»: ٨٠ بالمئة من الحرفيين أغلقوا منشآتهم وموضوع الضرائب بحاجة لإعادة تقييم

نوار هيفا

ما زال الركود يخيم على حرفة صناعة الأثاث المنزلي والمفروشات، فما لبثت أن نفضت المناطق المعروفة بهذه الصناعة غبار الحرب عنها حتى حلت العقوبات لتزيد من معوقاتها ما أدى إلى هجرة كثير من الحرفيين بعد عزوف الكثير من المواطنين عن شرائها بسبب ارتفاع أسعارها مراراً.

عماد ميلانة صاحب ورشة لتصنيع الأثاث المنزلي و«الموبيليا» أوضح لـ«الوطن» أن أرخص غرفة نوم مكونة من «تخت وخزانة وبيرو وكومدينتين» تصل اليوم تقريباً لحدود ٧ ملايين، وهي من الخشب التجاري نوع «إم دي إف» وهو سيئ جداً، في حين أغلى غرفة نوم تصل لـ١٠٠ مليون وتكون من خشب الزان ويتم تلبيسه بقشر الجوز والسنديان، والطلب رغم تدنيه يكون على الغرف تجارية التصنيع بالخشب الرديء ذاته.

وأوضح ميلانة أن المواد الأولية تستورد من تجار الخشب وبعدها يتم توزيعه في السوق، مبيناً أن أكثر مصادر الاستيراد هما رومانيا وروسيا.

ويشرح ميلانة سبب ارتفاع الأسعار مقارنة بها قبل الحرب، فقد كان سعر متر الخشب الزان المجفف وهو أفضل أنواع الخشب بـ٣٠ ألفاً، أما اليوم فأصبح المتر من النوع نفسه ٩ ملايين، وسعر متر الخشب العادي ٣ ملايين، إضافة لارتفاع أسعار باقي مواد التصنيع وأجور الشحن وتكاليف الاستيراد، إضافة لبدائل الكهرباء.

وعن الإقبال أو الطلب أوضح ميلانة أنه جداً ضعيف، ومعظم المواطنين يتجهون لشراء الأثاث المستعمل، كما أنه سابقاً كان الكثير من الناس يغيرون فرش منازلهم كل سنتين تقريباً أما اليوم فالأغلبية يقومون ببخ الأثاث من دون إدخال تعديلات أخرى، هذا إن قاموا ببخه.

أحمد يعقوب (نجار خشب) أوضح أن معاناة العمل تكمن في الارتفاع المستمر لجميع المواد الخام المستخدمة في صناعة الأثاث المنزلي، إضافة لحالة الركود في الوقت الذي كنا نستعد فيه للموسم الصيفي، الذي يزداد خلاله الطلب، لكن وضع الكهرباء وارتفاع الأسعار قضيا على الموسم.

أما عن الأسعار، فكشف يعقوب لـ«الوطن» أن سعر غرفة نوم مؤلفة من سرير وخزانة و(بيرو)، بجودة خفيفة، يتراوح من مليون إلى مليون ونصف المليون ليرة، بينما قبل عدة سنوات فقط كانت تباع بنصف السعر وقبل الحرب كانت تباع بأقل من ربع هذا السعر بكثير، ويزداد السعر كلما أضيفت قطعة أثاث للغرفة، وإن كانت مصنعة من الخشب الزان تبدأ بـ٥٠ مليوناً.

وأوضح يعقوب أن تكلفة الأبواب الداخلية من دون قشر اليوم مليون ليرة، والملبس مليون ونصف المليون، باب السنديان ٣ ملايين، و«طقم الكنبايات» يبدأ بـ٥ ملايين ليرة، لأن سعر الإسفنج أيضاً يرتفع باستمرار، وطاولة خشب ملبس زان مليون ونصف المليون.

أمين سر جمعية الحرفيين بدمشق علاء الكردي بين أنه سابقاً كانت هناك ثلاث جمعيات «النجارة- الألمنيوم- الزجاج» وبقرار من وزير الصناعة السابق تم دمج هذه الجمعيات بجمعية واحدة تحت مسمى جمعية النجارة والألمنيوم والمرايا والبلور، موضحاً أن عدد الهيئة العامة للجمعيات الثلاث من الحرفيين المنتسبين أصولاً ١٨٠٠ حرفي، بالمقابل هناك حرفيون غير منتسبين يتجاوز عددهم الـ٦ آلاف.

وكشف الكردي في تصريح خاص لـ«الوطن»، أن سبب عدم انتساب كامل الحرفيين للجمعية يكمن بعدم الاستفادة، حيث سابقاً كان الحرفي يحصل على مخصصاته من المواد الأولية عن طريق الجمعية بأسعار أرخص من السوق العادي، أما اليوم بفعل الحرب والحصار فقد بات هذا الأمر غير ممكن، مشيراً إلى أن عدد الحرفيين القليل أيضاً يعود لوفاة الكثير منهم.

وأوضح الكردي أنه في حال وصول أي شكوى من مواطن لخلاف مع أي حرفي سواء كان منتسباً للجمعية أم لا يتم تشكيل لجنة اطلاع من اللجنة للكشف على الخطأ الواقع بالتصنيع وتقدم تقريرها للتحكيم حول هذا الشأن فالقضاء يطلب خبرة، وعادة ما يتم حل الإشكال بالتقارب بين صاحب الشكوى والحرفي.

وعن صعوبات العمل اليوم بين الكردي أنها تتجلى إضافة لصعوبة تأمين المواد الأولية من الجمعية، بموضوع الكهرباء الشريان الأهم في عمل الحرفيين وعجزهم عن تغطية تكاليف الخطوط الصناعية، ما دفع الكثير من الحرفيين لترك هذه المهنة لأن ساعة كهرباء واحدة لا تفي بغرض العمل، واليوم ٨٠ بالمئة من الحرفيين أغلقوا منشآتهم، إضافة لموضوع الضرائب التي تفرضها وزارة المالية من دون قياسها بحجم العمل وساعاته وهو أمر بحاجة لإعادة تقييم، فسابقاً كانت جباية الضرائب تتم عبر مندوب من المالية ومندوبي مهنة من الجمعية، فيتم تثمين تكاليف العمل وقياس حجم ضريبة كل حرفي، علماً أننا راسلنا الوزارة بكثير من الكتب ولم نتلق أي رد.

ولفت الكردي إلى ما يتعرض له الحرفي أثناء نقل مواده الأولية بين المحافظات وإلى المخالفات المفروضة عليه التي تحمله عبئاً إضافياً رغم حيازته هوية حرفية وفواتير مرخصة أصولاً بمنتجات الحرفي، مطالباً الدوائر الحكومية بالتعاقد مع الحرفيين عبر الجمعية في حال حاجتها لمنتجات الحرفيين بدل الاستعانة بالأسواق العادية.

«التموين» لـ«الوطن»: مؤسسة السورية للتجارة سترفع أسعارها بنسبة بسيطة منعاً لأي خسائر

رامز محفوظ

كشف مدير المكتب الصحفي في وزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك صفوان درغام عن قيام السورية للتجارة بتوفير تشكيلة لا بأس بها من المواد في صالاتها في معظم المحافظات وبيعها بأسعار أقل من السوق ويأتي ذلك في إطار تدخلها الإيجابي بهدف تخفيف الأعباء عن المواطنين، مؤكداً أن هذا يعتبر بمنزلة مشاركة للرقابة التموينية في ضبط السوق.

وفي تصريح لـ«الوطن» بين المصدر أن إقبال المواطنين على الشراء من صالات السورية للتجارة في كل المحافظات ازداد خلال الفترة الحالية وهناك ازدحام واضح على الصالات والسبب ثقة المواطن، لافتاً إلى أن الأسعار في الصالات تقريباً ثابتة وشهدت زيادة بسيطة جداً مؤخراً لكنها لم تشهد زيادة كبيرة كما يحدث للأسعار في السوق حالياً، كاشفاً أنه من المقرر قيام المؤسسة «السورية للتجارة» برفع الأسعار خلال اليومين أو الثلاثة أيام القادمة بنسبة بسيطة منعاً لأي خسائر.

وبخصوص استجرار الخضر والفواكه من المحافظات المنتجة أكد المصدر أن فرعي «السورية للتجارة» بدمشق وبريف دمشق يقومان خلال الفترة الحالية باستجرار الخضر والفواكه المتنوعة من بطيخ وخيار وبندورة وبطاطا وفليفلة وغيرها من محافظة درعا وبشكل تقريبي يصل يومياً براد محمل بالخضر والفواكه المتنوعة من محافظة درعا إلى فرع دمشق وبراد آخر إلى فرع ريف دمشق.

ولفت إلى أن «السورية للتجارة» تقوم باستجرار البطاطا وتخزينها حيث يتم استجرارها حالياً من منطقة ربلة في محافظة حمص ومن درعا وريف دمشق، مشيراً إلى أن البطاطا التي يتم تخزينها حصراً من نوع (سبونتا) باعتبارها قابلة للتخزين ولا تتعرض للتلف.

وأشار إلى أنه تم تخزين نحو ١٠٠ طن من مادة البطاطا في المستودعات الموجودة في دمشق وحوالي ٩٠ طناً في مستودعات اللاذقية وفي مستودعات حماة تم تخزين ١٠٠ طن أما في مستودعات حمص فقد تم تخزين نحو ١٠٥ أطنان، مبيناً بأنه سيتم طرح مادة البطاطا المخزنة في الأسواق في الفترة التي ينتهي خلالها إنتاج عروة البطاطا الحالية وانتهاء عمليات القلع والهدف من طرحها في هذا التوقيت ضبط سعر البطاطا في السوق وعدم حدوث ارتفاعات في أسعارها.

وعن الرقابة التموينية على الأسواق وحجم الضبوط المنظمة بحق الفعاليات التجارية بالتوازي مع انفلات الأسواق وازدياد حالات الاحتكار أوضح المصدر أنه تم تكثيف دوريات حماية المستهلك على الأسواق وهناك دوريتان صباحية ومسائية تقومان بجولات على الأسواق خلال الفترة الحالية، موضحاً أنه ليس هناك أي تهاون من الوزارة مع أي مخالف ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة وفقاً للمرسوم رقم ٨ الخاص بحماية المستهلك، مبيناً أن حجم الضبوط المنظمة بحق المخالفين ازداد خلال الشهر الحالي.