

قيادات «الحج» وشركات العمرة في ندوة «عكاظ»: (٢-٢)

نظام جديد لمعتمري الداخل قيد الرفع للجهات المختصة

أوضح المشاركون في الحلقة الثانية لندوة «عكاظ» أن لجنة من عدة جهات أعدت مسودة نظام جديد خاص بمعتمري الداخل، سيرفع إلى الجهات المختصة لاعتماده، وقالوا إن التطوير مطلوب في أية منظومة، مشيرين إلى أن أغلب شكاوى المعتمرين تتعلق بل ثمرة لجهود مختلف الجهات المعنية.

بمستوى السكن في مكة المكرمة وحدى قرية من الحرم المكي، وتطرقوا إلى النتائج الإيجابية التي تحققت في الموسم الماضي، مؤكدين أنها لم تات من فراغ، بل ثمرة لجهود مختلف الجهات المعنية.

الخدمات المقدمة للمعتمري الداخل لا تحظى باهتمام مماثل الحرص على الارتقاء بالخدمة التي توفرها الجهات المعنية للمعتمرين القادمين من خارج المملكة، فما السبب في ذلك؟

رواس: درست لجنة مشكلة من عدة جهات هذا الموضوع من جوانبه كافة، واعدت مسودة لنظام خاص بمعتمري الداخل، وهو الآن في طور الرفع للجهات المختصة تمهيدا لإقراره.

موسم العمرة

هناك من يرى أن قدوم المعتمرين من خارج المملكة، أصبح إلى حد كبير يقتصر على شهر رمضان، فما السبب في ذلك إذا كان حقيقة؟

رواس: السيطرة على ثلاثة ملايين معتمر سنويا يعد إنجازا بشهادة الكثيرين، وهذا في حد ذاته مؤشر للنجاح، وولاة الأمر يعتبرون تقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين واجبا، وحكومة خادم الحرمين الشريفين تجبيل كل غال ونفيس لتحقيق راحتهم، وأعداد المعتمرين في تزايد مستمر منذ عام 1422هـ.

بالخير: أما لا اتفق مع إطلاق اسم موسم على العمرة التي أصبحت فقرتها تمتد لتسعة أشهر، وتوزيع

المعتمرين يعد مطلباً نسعى لتحقيقه ولدينا فترة رمضان، وهي الفترة التي تشهد تركيزا شديدا، وتحاول في وزارة الحج مع كافة القطاعات المعنية الأخرى توزيع هذه الأعداد خلال الشهر الفضيل، حتى لا نشهد ازحامات أو أي ضغط على الخدمات.

خوقير: إن الطلب على العمرة في تزايد مستمر، وأغلب البرامج التي تقدمها الشركات تشهد إقبالا كبيرا، وفي كل عام نشهد زيادة في أعداد المعتمرين. النايلسي: يريق العمرة ما زال يتوهج، وهناك تزايد ملحوظ لأعداد المعتمرين، وكان الموسم الماضي ناجحا بكل المقاييس.

خياط: وصلنا إلى مرحلة متقدمة في موسم العمرة الماضي، رغم بعض العوائق لكننا نحتاج إلى المزيد من الجهد نحو التطوير، واعتقد أن وجود لجنة وزارة الحج مشكلة من شركات العمرة مطلب ملح.

تطوير نظام العمرة

إلى أي مدى ترون الحاجة إلى تطوير نظام العمرة ليواكب المستجدات؟
بالخير: نظام العمرة يعتبر تنظيما حديثا عمره حوالي 7 سنوات، وما زالت لدينا الكثير من الدراسات

والبحوث من جهات الاختصاص لإمكانية تطبيقها على أرض الواقع وتلاني القصور والسلبيات التي قد تحدث، وهناك لجان مخصصة لمتابعة ذلك والتعديل في حال وجود ضرورة له، وكل يعرف أن ولادة تنظيم العمرة كانت إلكترونية، والتطوير يعد مطلباً في أية منظومة عمل، ونحن نسعى دائما إلى الارتقاء وتحقيق المزيد من النجاحات بما يحقق الصالح العام.

رواس: كل ما يصدر من توجيهات علينا محل التنفيذ، وهناك لجان تراقب وتتابع وتدرس المستجدات بما في ذلك تطوير البنية العمرة واستراتيجيتها، وهناك جزئية أود أن أوضحها؛ وهي أن وزارة الحج لا تغير التنظيم مطلقا أو تفرض تنظيما جديدا، ذلك أن هناك تنظيما معتمدا من المقام السامي الكريم، والوزارة تحاول في إطار اللائحة أن تجد كل ما يسهل التنظيم في ما يتعلق بمعاملات مختلف شركات العمرة، وأن تستشف الضوابط من خلال عمل هذه الشركات ومن اقتراحاتها.

الخطة التشغيلية

إلى أي مدى تتواءم التنظيمات التي وضعتها وزارة الحج مع تطلعات شركات العمرة؟
النايلسي: الخطة التشغيلية التي وضعتها الوزارة في العام الماضي ساعدت كثيرا على تنظيم القطاع، لكننا وجدنا صعوبات في بعض الحالات

خوقير: بالنسبة لنظام العمرة وصلنا إلى مراحل متقدمة عالجت الكثير من المشاكل السابقة التي كانت موجودة، وهناك آراء واقتراعات كان من شأنها أن تحسن الرؤية التطويرية، وأصل أن تكون في الوزارة لجنة تتابع وتتواصل بشكل يومي مع كل القطاعات التي لهاي تتمكن في نهاية كل موسم من إعطاء تصور لتلاني السلبيات التي تستجد.

مطر: اعتقد أن الخطة التشغيلية ساعدت كثيرا في ما يتعلق ببرامج التنفيذ على أرض الواقع ولم تواجهنا مشاكل تذكر.

تطالب بعض الشركات بتشكيل لجنة من القطاع لتبني مطالبها وإصدار صوتها لوزارة الحج، فهل سلتبى الوزارة هذا المطلب؟
رواس: كل عمل لا بد أن تصاحبه إيجابيات وسلبيات، وفي حال وجود مثل هذه اللجنة اعتقد أنها ستمارس نشاطها بشكل جيد.

خروج شركات

شهدت الأعوام الماضية خروج عدة شركات من مواسم

العمره، فما مدى تأثير ذلك على قدوم المعتمرين خلال العامين الماضي والحالي؟
 .رواس: المنفص للتخطيط الجديد بلحظ الأداء الجيد، ومن يخالفه تطبق عليه العقوبات، وهذا امر طبيعي في أي تنظيم، ولدنيا إحصائيات عن الأعداد المتصاعدة للمعتمرين عاما بعد عام.

ضعف تنسيق

تشكو بعض شركات العمرة مما تعتبره ضعف تنسيق مع الجهات ذات العلاقة مثل الجوازات، فما مدى مصداقية شكاها؟
 .رواس: هناك تنسيق شامل بين وزارة الحج والقطاعات المعنية الأخرى، وكل ما تحقق من نتائج إيجابية خلال السنوات الماضية لم يات من فراغ، إنما هو نتاج لل دور التكاملية ل مختلف الجهات المختصة.
 ولكن هناك ٤٥ شركة تقدمت بتظلم لوزارة الداخلية وطلبت التصريح الأمني الذي يمكنها من تقديم الخدمة، رغم أنها معتمدة في الأساس من قبل وزارة الحج؟

.رواس: ما ذكر غير صحيح، فالتصريح موجود لدى الشركات، لكن التفعيل له اشتراطات من مكاتب وموظفين وأجهزة متنقلة واستراتيجية عمل واضحة، كل ذلك لا بد من توفره وفي حال اكتماله يفعل النظام.

ويجب أن تكون الصورة واضحة. لا توجد هناك إدراجية في التنظيم، فهو تنظيم واحد معتمد من اللجان بإشراف مباشر من وزير الحج، ولم يحدث أن سمحت الوزارة لشركة دون أخرى، وما يحدث أنها تمنح الترخيص لمدة خمس سنوات، لكن هناك تفعيل لنظام الشركة اليا بداية كل سنة، وهناك أيخاف أو تعليق أحيانا، وهذا يتم في حال وجود مخالفة والمتابعة تتم في النظام الإلكتروني وتكون بشكل لحظي في ما يتعلق بالأداء الميداني أو تدفق المتأشيرات، وهذه المسألة من إيقاف وعودة هي أمور إجرائية عادية. وهناك أمور أخرى تتعلق بوجود مكتب ونسبة أداء وعرفة نسبة التخلف لدى المكتب وهي من الاشتراطات التي بمجرد تحقيقها يمكنه العمل فوراً، والنظام يربط

بوزارة الداخلية بوزارة الحج ومديرية الجوازات ونهاية بوزارة الخارجية. يؤكد أن أية شركة لم تستكمل إجراءاتها لا يمكنها العمل نهائيا إلا بعد استكمال الاشتراطات المطلوبة بالنظام الإلكتروني يحدد ذلك. النايلسي: بالنسبة لنا؛ أية شركة مرة يمكن منحها الترخيص لمدة

خمس سنوات. لكن عتقد أنه لا يمكن تفعيل التصريح قبل استصدار الشركة خصيص أمني وهو ترخيص يفعل سنويا. بالتصريح الأمني حسب معلوماتي لشخصية. يعتمد على عدة نقاط ونحن لا نعرف مدى حسن نية المتخلفين.

قصور الخدمات

هناك اتهام لشركات العمرة بعدم توفير الخدمات المنصوص عليها في

التنظيم في ما يتعلق بالسكن والنقل وتعبيره، فما دور الوزارة في إلزامها بتقديم تلك الخدمات للمعتمرين؟

.رواس: من الخطأ تعميم هذا الأمر على الجميع حتى لا نهدر جهود شركات جادة وملتزمة في تنفيذ خدماتها.

.النايلسي: قطاع الحج العمرة هو قطاع خدماتي بالدرجة الأولى، ومعيار العلاقة بين الحاج أو المعتمر وبين الشركة هو حسن الخدمة وجودتها.

.خياط: أغلب الشكاوى التي نتلقاها تتعلق بالفنادق ومستوى خدماتها وبعدها أو قربها عن الحرم.

.خوقير: لكمة المكرمة والندبة المثورة طابع خاص، وكثير من المباني فيها بنيت في سنين سابقة وتحت ظروف معينة وربما مواصفاتنا لا تتناسب مع المواصفات التي تتطلبها المرحلة الحالية، أيضا هذه المباني ربما لا

تتناسب مع اشتراطات الدفاع المدني، ونحن نتمنى من لجنة الدفاع المدني أن تتنازل عن بعض الاشتراطات مثل السلام الخارجية.

سعودة القطاع

ماذا عن نسبة السعودية

في قطاعي الحج

والعمرة، وتأهيل

الشباب السعودي

لخوض غمار تجربة

العمل فيهما؟

. النايبسي: قطاعا الحج

والعمرة من القطاعات

التي حققت نسبة

السعودة مستويات

عالية.

. رواس: كثرة المؤهلين

في مجالات السياحة

ووجود كليات السياحة

والفنادق ساهمت في

تعزيز نسبة السعودية في

قطاع العمرة ووصلت

إلى نسب قياسية.

عدد المعتمرين

كم عدد المعتمرين

الذين توقعون

قدومهم هذا العام؟

. رواس: هذا أمر تحده

الخطة التشغيلية وهي

التي تعطينا الرؤية

الواضحة ومن خلال

عدد الشركات التي

تمتلك التصريح بالعمل،

ونحن الآن في مرحلة

إكمال الخطة التشغيلية

الحالية لكني لا أتوقع أن

يقل العدد عما كان عليه

في الأعوام السابقة.

السبعين يتوقع

وصول عدد المعتمرين

القادمين إلى المملكة إلى

ثلاثة ملايين معتمر شهريا

بعد عشر سنوات، فهل

ترون أن مثل هذه التوقعات

واقعية؟

. رواس: نحن ربطنا منح التأشيرة

بوجود سكن وطاقات استيعابية

للقدوم بحيث لا يدخل المعتمر

في دواحة من الاحتمالات، بل يجد

الخدمات المتكاملة من حجوزات

طيران نهاب وعودة واستقبال. وفي

ظل كل هذه العناصر الخدمية اعتقد

انه يمكننا استقبال اى عدد ممكن

من المعتمرين والحفاظ على حقوق

كل الاطراف.

ماذا تريد شركات العمرة من

وزارة الحج؟

. النايبسي: اعتقد ان على وزارة الحج

المساعدة في تنمية الشركات.

. خوقير: اقترح تشكيل لجنة لدراسة

المشاكل ميدانيا وإيجاد الحلول

بشكل لحظي وقوري وفي اليوم

نفسه.

. مطر: نحن مع أي تنظيم من شأن

الوزارة أن تتخذه بخصوص تسهيل

حركة العمرة وتنظيم أداء الشركات.

ونطلب منها مراعاة وضع القطاع

والتروي في تفعيل الأنظمة.

ألف وكيل خارجي

ما العدد الفعلي للوكلاء

الخارجيين، وهل تحت

السيطرة عليهم فعليا؟

. رواس: لدينا أكثر من ألف وكيل

خارجي في جميع أنحاء العالم،

والرقابة تسير بمسارين: منها ما هو

ميداني من خلال فرق تجوب الميدان



* الدكتور عيسى محمد
رواس وكيل وزارة
الحج لشؤون العمرة

* عادل بالخير وكيل
وزارة الحج المساعد
لشؤون العمرة

* هاشم النابلسي
مستثمر في إحدى
شركات العمرة

* خالد عبد العزيز
خوquire مدير عام شركة
عمرة

* طلال حمد مطر
مستثمر في إحدى
شركات العمرة

* جمال عبد الله خياط
مستثمر في إحدى
شركات العمرة

وتراقبه، والمسار الثاني هو الرقابة الإلكترونية، وكثير من الشركات متعاونة جدا وتحل المشكلة فوراً، وهذه الأنظمة هي انشبه بالأنظمة الإلكترونية لتتابع سير العمل داخل الشركة ومطابقة خططها التشغيلية مع الواقع الفعلي.

وتحققت الاستفادة الكاملة من الرقابة الإلكترونية بعد ولادة نظام العمرة.

. النابلسي: شركات العمرة كافة لا تقدم الخدمة مباشرة للمعتمر، بل من خلال الوكيل الخارجي، ومستوى الخدمة يعتمد بشكل رئيس على الوسيط الذي من خلاله تقدم.

يتحدث البعض عن وجود مشكلة مرتبطة بالوكيل الخارجي، فهل لدى الوزارة معايير لاختياره؟

. رواس: المسؤولية تقع على عاتق شركة العمرة وهي من تختار وكيلها. لكن هناك ضمانات مالية والعديد من الضوابط في ما يتعلق بتمثيل نظامه أو إيفائه أو مراقبته أثناء وتوثيق عقده.



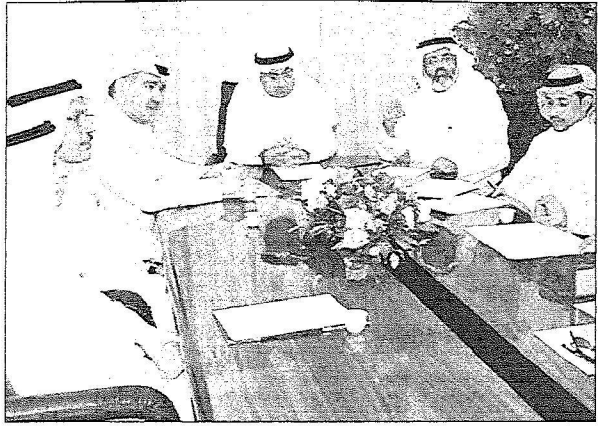
عادل بالخير



جمال خياط

بالخير:
نعمل
للارتقاء
بخدمات
المعتمدين

خياط:
شكاوى
جودة
السكن وقربه
من الحرم



جانب من ندوة قيادات الحج وشركات العمرة التي عقدت في مكتب «عكاظ» في مكة (تصوير: حسن القريني)



د. عيسى رواس



طارق النابلسي

رواس:
السيطرة
على ثلاثة
ملايين
معتمر إنجاز

الناپلسي:
جودة
الخدمة
معيار العلاقة
مع المعتمر

مطر:

الخطة التشغيلية ساعدتنا
كثيرا ولم تواجهنا مشاكل



طلال مطر

خوقير:

أعداد المعتمدين تتزايد
عاما بعد عام



خالد خوقير