اسم المصدر : الرياض

التاريخ: 2013-06-04 رقم العدد: 16416 رقم الصفحة: 34 مسلسل: 242 رقم القصاصة: 1

مشروعات التوسعة الجديدة و«الطواف» لم يشفعا بتقليل أعداد التأشيرات

موسم العمرة في رمضان تحول إلى «أزمة سكن».. و«ضعف تنسيق»!

جانب من أعمال توسعة المطاف من الناحية الشرقية

مشروع الطواف يتطلب خطة أمنية محكمة للحد من الازدحام المتوقع في شهر رمضان

القطاع الخاص «مصدر تقديم الخدمات» متذمر من «بيروقراطية» و«برود» المؤسسات الرسمية

اسم المصدر : الرياض

التاريخ: 2013-06-04 رقم العدد: 16416 رقم الصفحة: 34 مسلسل: 242 رقم القصاصة: 2

فُرق هيئة السياحة غير كافية للرقابة على «قطاع الإيواء» أثناء الموسم.. وإمكاناتهم محدودة

بدأت الجهات المعنية استعداداتها مبكراً لموسم العمرة في رمضان، حيث من المتوقع أن يشهد "أزمة سكن" غير مسبوقة مع وصول (١,٦) معتمر من الخارج، ومليون معتمر من الداخل -يزداد مع العشر الأواخر-، إلى جانب "سوء تنسيق" بدت ملامحه مبكراً بين القطاعين الحكومي والخاص، وتحديداً في مستوى تقديم الخدمات، والإيواء، والنقل.

ولم تشفع مشروعات التوسعة الجديدة و"الطواف" في تقليل أعداد التأشيرات هذا العام، وهو ما ترك استعداداً مختلفاً لدى الجهات الأمنية تم بموجبه تعديل الخطة، بما يتناسب والظروف الحالية، والتكدس البشري في المنطقة المركزية للحرم، والأحياء المحيطة بها، إلى جانب المفترشين من العمالة المخالفة.

وطالب مختصون باستحداث وكالة لإمارة مكة لشؤون العمرة والحج، وأخرى للزيارة في المدينة المنورة، وتوحيد الأنظمة لاستخراج التصاريح، ومرجعية التنسيق بين الجهات في أوقات الذروة، إلى جانب تقسيم العمائر في مكة إلى إسكان دائم وأخرى بتصريح حج وعمرة لإيقاف الفوضى، كذلك دعم فرق هيئة السياحة للرقابة على "قطاع الإيواء" أثناء الموسم، مشددين على متابعة شركات العمرة الخارجية التي استثمرت غياب التنظيم والرقابة وتحولت إلى العمل في الداخل.

"ندوة الثلاثاء" تناقش هذا الأسبوع أزمة السكن المتوقعة مع موسم العمرة المقبل في رمضان، ومستوى الخدمات المقدمة من القطاع الخاص، ومعوقات العمل المشترك مع القطاع الحكومي.

مكة المكرمة، أدار الندوة

هاني اللحياني ، جمعان الكناني

تنسيق مفقود

في البداية تحدث "فهد الوذيناني" عن التنسيق بين القطاعين الحكومي والخاص أثناء موسم العمرة في رمضان، قائلاً: التنسيق ربما يكون مفقوداً، بل ولا يرتقي لتطلعات المتخصصين والمستثمرين لتحويل الخدمات إلى صناعة محترفة وراقية تشبع ذائقة المستفيد، وتحقق الرضا سنوياً، مضيفاً أنهم في القطاع الفندقي يتأثرون بعدم وجود التنسيق؛ لدرجة تكبد خسائر فادحة، فمثلاً عدم التزام وزارة الحج سنوياً بفتح تصاريح العمرة في الموعد المحدد وهو من بداية شهر صفر، وهو ما ينعكس على القطاع الفندقي؛ نظراً لعدم الإفادة من تلك الفترة، التي عادة ما تكون جزء من فترة إيجار الفندق، الأمر الذي يحوّل دون إشغال الفنادق وجعلها مغلقة طيلة فترة التأخير، مشيراً إلى أنه منذ (١١) عاماً ووزارة الحج لم تفتح التصاريح في الموعد المحدد، مما ساهم في خسائر متكررة لقطاع الفنادق، دون أن يكون هناك تحرك لاحتواء الوضع ومعالجة الخلل، أو على الأقل الأخذ بهموم وتطلعات ومعاناة المستثمرين في القطاع الفندقي.

غياب المرجعية

وأوضح "الوذيناني" أنه وللأمانة فإن الوزارة نجحت للمرة الأولى هذا العام وفي عهد الوزير الجديد "د. بندر الحجار" في البدء في الموعد المناسب، مضيفاً أنه في أحد الأعوام السابقة تم فتح موسم العمرة بعد (٤٥) يوماً من الموعد المحدد، مؤكداً على أن المستثمرين في القطاع الفندقي لا يجدون مرجعية أو جهة تملك إصدار القرار في قضايا مهمة تتعلق بتهيئة القطاع الفندقي من حيث توفير الخدمات، حتى أننا لا نعلم الجهة التي يمكن أن تتبنى معوقات ومشكلات آنية وحديثة تتطلب التدخل السريع لتقديم خدمة لضيوف الرحمن، مبيناً أن انقطاع المياه في الفنادق أو تعثر النقل أو انقطاع تيار الكهرباء أو بروز أزمة صرف صحي كلها مطالب لا تقبل التأخير في موسم يفيض بالمعتمرين وفق حجوزات مسبقة تتطلب تهيئة الغرف داخل الفنادق على مدار الساعة، بل إن ثمة مواسم معروفة لدى العاملين والمستثمرين لا تقبل التسويف أو تأخير الخدمة.

وأضاف: التنسيق -للأسف- بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص لتقديم الخدمات للمعتمرين مفقود بشكل واضح، والمستثمرون في قطاع الفنادق والسياحة لا يعلمون أين يتجهون لمواجهة أي أزمة، أو طلب حل، أو احتواء موقف لأي طارئ؛ بسبب تعثر عمليات التنسيق وعدم وجود مرجعية عليا تعمل على مدار الساعة خاصة في المواسم.

وكالة جديدة

وتساءل "الوذيناني": لماذا لا تستحدث وكالة جديدة بإمارة منطقة مكة المكرمة والمدينة المنورة، وهما المنطقتان المعنيتان بشرف تقديم الخدمات للحاج والزائر والمعتمر طوال مواسم الحج والعمرة ورمضان المبارك مثلها مثل وكالة الإمارة للتنمية ووكالة الإمارة للشؤون الأمنية"، بحيث تجمع الوكالة المستحدثة وهي وكالة إمارة منطقة مكة المكرمة لشؤون الحج والعمرة والزيارة جميع الجهات ذات العلاقة بخدمات الحجاج والمعتمرين، مثل الدفاع المدني والمرور والجوازات وقوة الحج والعمرة، وكذلك وزارات الحج والنقل وهيئة السياحة وبقية الجهات المعنية، مضيفاً أن استحداث منصب وكيل إمارة منطقة مكة المكرمة لشؤون الحج والعمرة سيكون مظلة تجمع الجهات المعنية طوال العام بدلاً من ربطها بلجنة الحج التي تخصصت في أعمال الحج، وهو ما يحقق مرجعية من أعلى هرم مسؤول يُعد الحاكم الإداري ويتولى النظر في المعوقات، وكذلك يرسم التطوير ويتجاوز التصادم والتعثر، خاصة وأن موسم العمرة يخدم الآن فقط ستة ملايين معتمر، وهو ما يمثل ضعف القادمين لأداء موسم الحج، متسائلاً: كيف لا يكون لموسم العمرة -وهو بهذا الحجم- هيئة موحدة تنظر في شؤونه.

أوقات الذروة

وأوضح "الوذيناني" أن توقف ضخ المياه في أوقات الذروة في عدد من الفنادق التي يُديرها دفعه إلى إرسال فرق العمالة لمحطة التحلية بمكة لحجز سيارات نقل الماء احتساباً لعدم انقطاع الماء عن ضيوف الرحمن، مؤكداً على أنه لم يجد منبراً يتبنى مثل هذه الشكاوى، مُتسائلاً: أين الخطط البديلة في حالات الطوارئ والأعطال وأثناء الأزمات وأيام الذروة التي لا تعرف التوقف على مدار ساعات الليل والنهار"، مشيراً إلى أنهم يحتاجون مسؤولين متمرسين في الميدان وليس مجرد مُنظرين، مطالباً برصد استطلاع أهل الخدمات والمقدمين لها من كافة القطاعات العاملة لرصدها ومناقشتها وتحسينها وتقويمها بلا انفراد، خاصة وأن هناك أنظمة جميلة تحتاج إلى تطبيق ومتابعة ورقابة على أرض الواقع.

وتداخل "فهد بن عرقسوس"، قائلاً: بالفعل التنسيق بين القطاع الخاص والجهات الحكومية في مكة المكرمة ضعيف جداً وغير فعال، بل إن هناك فوضى وتخبط في القرارات، ومن خلال تجربتي يتضح ذلك في مجالات عايشتها مثل النقل والإعاشة والإرشاد السياحي والتنظيم السياحي.

يسير بعشوائية

وذكر "ابن عرقسوس" أنه من صور عدم التنسيق، نجد مثلاً أن عدد العاملين في فرق هيئة السياحة غير كاف لتحقيق الرقابة على "قطاع الإيواء السياحي" في مدينة بحجم مكة المكرمة، التي تُعد قبلة المسلمين، مضيفاً أنه في الإرشاد السياحي نجد أن ثمة قرارات وتنظيمات صدرت لتنظيم السوق، لكن الواقع يؤكد أن الأمر يسير بعشوائية، حيث نجد وافدين يمارسون حمل المعتمرين بحافلات خاصة لعمل جولات سياحية غير منظمة، على الرغم من تخريج عدة دفعات من المرشدين السياحيين، بل إن هناك شركات متخصصة في الإرشاد السياحي أسست بشراكة مجموعة من المرشدين المواطنين بهدف تحويل هذا السوق إلى صناعة تدار باحترافية ومهنية تعين المعتمر على الحصول على المعلومة الصحيحة، وكذلك الخدمات المنوعة، مشيراً إلى أن مهنة الإرشاد السياحي هي مهنة مهمة، وتُعد مرآة لوضع المملكة الحضاري، لكنها في مكة المكرمة نجد أن وضعها لا يرتقي للطموحات.

وظائف آمنة

وتأسف "ابن عرقسوس" على أن الواقع لم يحرك ساكناً، مضيفاً: "نحن نتجه إلى أن نستقبل حوالي (١٢) مليون معتمر خلال الموسم الواحد، مما يجعلنا نتساءل أين التنسيق؟، وهل تحركنا لاحتواء الوضع؟"، مبيناً أنه من خلال دراسة من قبل ممثلين لعدة جهات حكومية نجد أن عدد الحافلات التي تنقل يومياً الزوار والمعتمرين إلى المواقع التاريخية والحضارية في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة مثل "عرفات" و"مزدلفة" و"منى" وكذلك "مصنع كسوة الكعبة" و"معرض عمارة الحرمين" من قبل وافدين أو من قبل شركات العمرة الخارجية حوالي (٧٠٠) حافلة، حيث تبين خروج حوالي (٨٠) حافلة في الساعة الواحدة من مركزية مكة المكرمة في جولات سياحية، فيما يبلغ متوسط هذه الحافلات حوالي (٣٤٠) مليون ريال سنوياً، وهي مبالغ مهدرة بسبب عدم التنسيق وعدم وجود خدمات متكاملة للزوار والمعتمرين، مؤكداً على أنه يستوعب سوق تنظيم الرحلات السياحية والإرشاد السياحي (٢٥٠٠) وظيفة آمنة يتراوح دخلها ما بين تسعة إلى (١١) ألف ريال شهرياً.

برامج سياحية

وذكر "ابن عرقسوس" أن من آثار سوء التنسيق في سوق التنظيم والإرشاد السياحي أن شركات العمرة الخارجية هي التي تؤدي هذه المهمة، حيث استثمرت غياب التنظيم والرقابة بأن تحولت إلى شركات تعمل داخل المملكة في مجال التنظيم والإرشاد السياحي، في الوقت الذي ينبغي أن تطرح فيه هذه المشروعات في برامج سياحية تتابعها وزارة الحج وهيئة السياحة، مشدداً على