سفراء المملكة لدى لبنان، الهند، اليابان، باكستان لـ عكاظ:

خادم الحرمين وضعنا أمام مسؤولياتنا تجاه الوطن والمواطن

خادم الحرمين الشريفين في زيارة سابقة إلى ألمانيا. (واس)

فهيم الحامد ـ جدة

أرست كلمة خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز، التي وجهها للسفراء السعوديين في الخارج ضمن اللقاء الذي عقده أخيرا، معايير راسخة، إذ حظيت بأصداء إيجابية واسعة في مختلف الأوساط الرسمية والشعبية، خاصة لدى الطلاب والرعايا السعوديين في الخارج. واعتبرت الكلمة بمثابة خريطة طريق واستراتيجية مستقبلية لأداء جميع سفارات المملكة وبعثاتها في الخارج، فضلا عن أنها عالجت مكامن القصور الموجود في نهج بعض السفارات في الخارج لجهة تقديم الخدمات للرعايا والطلاب السعوديين.

لقد ردد خادم الحرمين الشريفين في كلمته للسفراء أن مهمتهم الأولى هي «خدمة المواطنين». وقال: «إن سفراء المملكة يحملون مسؤولية عظيمة هي خدمة دينكم ووطنكم، لأنهم رسل الخير لبلدان العالم، يشرحون لهم ما في المملكة من خيرات واستقرار وخدمة للعقيدة والوطن».

وتابع راجيا أن يكونوا رسل خير لوطنهم، وكذلك تمنى عليهم أن يجنحوا إلى الرقة مع الشعب الذين هم جزء منه، وفتح أبواب السفارة لا إغلاقها السفارة؛ لأنها ما وجدت إلا للشعب السعودي وخدمته.

وأكد عدد من السفراء السعوديين في دول عربية وإسلامية عدة، في تصريحات بمناسبة الذكرى الخامسة لبيعة خادم الحرمين الشريفين، أن القيادة حددت خلال اللقاء مع السفراء السعوديين في الخارج أولوياتهم في مجال العمل الدبلوماسي، والتركيز على احتياجات الرعايا والطلاب السعوديين. وأشاروا إلى أن الإنجازات التي تحققت في مجال الدبلوماسية السعودية، خلال السنوات الخمس الماضية، شهدت نقلة نوعية خاصة في مجال تحسين أوضاع الرعايا السعوديين وتلبية احتياجاتهم.

اهتمام استثنائي

من جهته، أبرز سفير خادم الحرمين الشريفين في لبنان علي عواض عسيري، دور خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز الذي يولي اهتماما استثنائيا لرعاية المواطن في الخارج، وهو نهج يؤكد عليه دائما في كل مناسبة؛ لأنه يعتبر المواطنين أبناءه وهم عماد الدولة والمجتمع وتوفير سبل راحتهم واجب لا يمكن التقصير فيه.

علي عسيري

وأضاف أن التوجيه الذي سمعه من خادم الحرمين الشريفين بعد تعيينه سفيرا في لبنان، هو الاهتمام بالرعايا السعوديين وأن يكون قسم شؤون الرعايا في السفارة مهيأ لخدمتهم على مدار الساعة، وفي كل الظروف، وهذا التوجيه أبلغه خادم الحرمين الشريفين لجميع سفرائه في الخارج.

وتابع: إن الملك عبد الله أكد على ذلك في الاجتماع الذي عقده مع السفراء السعوديين في المملكة أخيرا، وهو أمر يدل على مدى حرصه على أبنائه وعلى رعايته لشؤونهم.

وحول تعامل السفارة السعودية في بيروت لتحقيق تطلعات الملك عبد الله، يقول إنه تم تحويل توجيهات خادم الحرمين الشريفين إلى مشروع عمل متكامل، وجعل قسم شؤون الرعايا خلية عمل على مدار الساعة إنفاذا لهذه التوجيهات.

فيصل بن طراد

واسترسل أن المواطن يستقبل بالترحاب، وقسم شؤون الرعايا جاهز في أي وقت للاستماع إلى متطلباته أو مساعدته على حل مشاكله أو إعطائه الإرشادات التي يقتضيها الموقف. ويتابع عسيري: إن المسؤوليات التي يضطلع بها قسم شؤون الرعايا عديدة، وتتضمن؛ متابعة القضايا الجزائية، الجنائية، العقارية والتجارية المتعلقة بالرعايا السعوديين ومساعدتهم على حلها. كما أنه يتبلغ إفادات فقدان جوازات السفر ويصدر تذاكر مرور ليتسنى للمواطنين السعوديين العودة إلى المملكة، فضلا عن أنه يؤمن القسم خدمة تسجيل الجوازات وتجديدها أو تمديدها، وإتمام إجراءات الزواج أو توثيقها وتنظيم الوكالات للمواطنين السعوديين دون الحاجة للذهاب إلى كاتب عدل.

أوضاع المساجين

وألمح العسيري إلى أن هناك اهتماما خاصا بالسعوديين الذين يقضون محكوميات في السجون اللبنانية، موضحا أن موظفي قسم الرعايا يزورونهم بشكل دوري ويطلعون على أوضاعهم، ويتابعون الأحكام القانونية الصادرة بحقهم، ويعملون على حل مشاكلهم، وإخلاء سبيلهم. كما يتولى القسم تسليم المستحقات المالية لبعض المساجين الذين يمضون فترة معينة في السجن، إضافة إلى توفير كسوتي الصيف والشتاء.

وعقب بأن قسم الرعايا يعمل على إحصاء للمواطنين السعوديين الموجودين في لبنان وعناوينهم للوقوف على أوضاعهم وراحتهم.

الملك وصفنا برسل الخير لبلدان العالم

قضايا الرعايا السعوديين في الخارج أولوية

كما يساعد الذين يعانون من ظروف مالية صعبة بترحيلهم إلى المملكة، علاوة على زيارة المرضى حين يتم الإبلاغ عن بعض الحالات الطبية. ويضاف إلى ذلك، مساعدة الرعايا في تسوية أوضاع سياراتهم وخدمهم ومخاطبة الجهات الرسمية اللبنانية في هذا الصدد.

وأفاد السفير أن قسم الرعايا شهد ارتقاء في تنويع خدماته لتشمل؛ تشكيل فريق من الموظفين يتلقى اتصالات وشكاوى المواطنين على مدار الساعة عبر مقسم الهاتف في السفارة، وتعيين مسؤول علاقات عامة للانتقال إلى حيث يوجد المواطنون لمقابلتهم والاستماع إلى شكاواهم. هذا، إلى جانب تجهيز صالة ملائمة في القسم لاستقبال المواطنين. وسيتم في وقت قريب إصدار كتيب إرشادي يتسلمه المواطن السعودي حين وصوله إلى بيروت يتضمن إرشادات عامة تساعده خلال إقامته في لبنان وتغطي جميع ما تقتضيه مناحي الزيارة.

واختتم العسيري حديثه بالقول «إن السفارة تعمل بكل جهد وجد لتنفيذ توجيهات خادم الحرمين الشريفين وتوفير التسهيلات الكاملة للرعايا السعوديين. وقد وضعت خطة متكاملة لتحقيق هذا الهدف تتشارك فيها جميع أقسامها، لأن لبنان بلد سياحي وإقبال المواطنين السعوديين عليه يتميز بالكثافة. لذا، فإن السفارة على أهبة الاستعداد للتعامل مع كل ما يطلب منها.

قضايا الرعايا

من ناحيته، أوضح السفير السعودي لدى الهند فيصل بن طراد أن الملك عبد الله وضع خريطة طريق للسفراء السعوديين خلال لقائهم به أخيرا حيال التعامل مع قضايا وشؤون الرعايا، مؤكدا أن السفارة السعودية في نيودلهي تعطي أولوية قصوى لاستنباط حلول لقضايا الرعايا والطلاب السعوديين في الهند.

وأشار إلى أن قسم شؤون الرعايا في السفارة يتولى متابعة أحوال المواطنين السعوديين المقيمين في الهند أو ممثلي القطاعات المختلفة والطلاب السعوديين والزائرين للهند لأغراض متباينة، موضحا أنه بفضل زيادة التعاون بين المملكة والهند ازداد، وبشكل ملحوظ، عدد المواطنين السعوديين المقيمين في الهند، حيث بلغ العدد أكثر من ٤٤٠ مواطنا مع عائلاتهم، معظمهم من الطلاب. كما وصل إلى الهند ٣١ طالبة وطالبا للدراسة ضمن برنامج خادم الحرمين الشريفين للابتعاث الخارجي، ليصل عدد الطلاب الدارسين في الهند إلى نحو ٤٥٠ طالبة وطالبا. ويقوم القسم بعقد اجتماعات دورية يتدارس فيها جميع السعوديين المقيمين في الهند مناحي حياتهم.

وأضاف أن قسم شؤون الرعايا يقوم بإعداد قائمة يتم تحديثها باستمرار لجميع المواطنين السعوديين المقيمين في الهند، تشمل عناوين البريد الإلكتروني الخاص بالسفارة، الذي تم تعميمه على جميع المواطنين السعوديين المقيمين في الهند وهو: ctz.inemb@mofa.gov.sa أو عبر الجوال الخاص بالرعايا السعوديين وهو: (٠٠٩١٩٨٩٩٢٢١١٨٨). كما تم وضع موقع السفارة على شبكة الإنترنت ليسهل على المواطنين المقيمين والزائرين التواصل مع السفارة والرد على استفساراتهم المختلفة وبشكل سريع. ويمكن للمواطن تسجيل جواز سفرة آليا من خلال نظام التسجيل الإلكتروني في الموقع المدرج أعلاه، أو عن طريق الفاكس الخاص بقسم شؤون الرعايا، الذي تم تخصيصة أخيرا بناء على توجيهات الوزارة.

السعوديون في الخارج

وأوضح السفير السعودي في طوكيو الدكتور عبد العزيز تركستاني أن الملك كرس نفسه لرعاية المواطن داخل المملكة وخارجها وتقديمه الدعم اللامحدود الذي يلقاه رعايا ومواطنو هذا الوطن الغالي في كل محفل، موضحا أن توجيهات خادم الحرمين الشريفين ورؤيته الواضحة والصريحة والشفافة ونصيحته الغالية في كيفية التعامل مع الرعايا في الخارج والحفاظ على حقوقهم وسلامتهم وأمنهم، يمكن أن نجعل منها خريطة طريق وخطة استراتيجية فورية للاهتمام بشؤون الرعايا في الخارج.

عبد العزيز تركستاني

وأكد أن خريطة طريق تم وضعها بالفعل من قبل وزارة الخارجية في الاجتماع الثاني العام لرؤساء البعثات والسفراء الشهر الماضي، وذلك من خلال تبني فحواها للإعداد والتخطيط والتنفيذ لاستراتيجية طويلة المدى لخمس سنوات مقبلة لتطوير العمل الدبلوماسي والسياسي والقنصلي، بالإضافة إلى تقصي ومعرفة احتياجات الرعايا في الخارج وغيرها من القضايا الجوهرية التي تتصل مباشرة بتوجيه ونصائح خادم الحرمين الشريفين وتوجيهه بخدمة مصالح الرعايا.

عبد العزيز الغدير

وحول طبيعة عمل سفارة المملكة لدى اليابان، قال إنه منذ أن أنشئت السفارة منذ أكثر من ٥٠ عاما وهي في خدمة ورعاية مصالح المملكة أو مواطنيها، وهي تفتح أبوابها كل يوم مثلها مثل أية سفارة للمملكة في العالم، موضحا أنه تم تخصيص يوم الجمعة كاملا لاستقبال أي زائر ومواطن يقوم بزيارة السفارة واللقاء مباشرة مع رئيس البعثة وكل العاملين من الزملاء بالسفارة والملحقيات الفنية التابعة لها.

وتابع: إن العمل المؤسسي لوزارة الخارجية السعودية خلال الـ٨٠ سنة تقريبا من إنشائها كان وما زال يضطلع بدور مهم في رعاية المواطنين. ونحن كسفراء تعاهدنا على خدمة مصالح الدولة ورعاياها، وهي مسؤولية عظيمة وتكليف خالص.

وأشار إلى أن الخطة الاستراتيجية التي وافقت الوزارة على تبنيها خلال السنوات الخمس المقبلة، سوف تساهم بشكل جذري في رسم خريطة طريق واضحة تعتمد على العمل المؤسسي ذي إطار مهني في خدمة تطوير العلاقات الدولية مع الوطن.

واقترح السفير أن يكثف المعهد الدبلوماسي من الجهود لمزيد من التدريب والتأهيل للعاملين في السفارات واستقطاب الكثير من السفراء السابقين والعاملين في الأقسام الخاصة بالرعايا، سواء من هم على رأس العمل أو المتقاعدين لتقديم خبراتهم للجيل الجديد، وكيفية معالجة مشاكل الرعايا والتعامل معها، وذلك على شكل برامج علمية منهجية وتدريبية، بالإضافة إلى الكتيبات ووسائل التقنية التي تواكب الخطة الاستراتيجية الخمسية والتي بدأت هذا العام.

كما أكد على ضرورة أن يكون هناك تواصل مباشر من خلال استخدام الشبكة العنكبوتية وتقنياتها لمخاطبة الرعايا في كل دولة، خاصة أنها اصبحت متوفرة في كل مكان في أنحاء العالم تقريبا، هذا بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة حاليا؛ رقم هاتف مباشر لمسؤول الرعايا في كل دولة، فتح السفارة في كل يوم كأساس للعمل، أو يومين على الأقل لرئيس البعثة أو مسؤول الرعايا لاستقبال كل الشكاوى والاقتراحات إن وجدت، وكذلك الجوال المحمول، أي لا يوجد أي عذر للعاملين في السفارة من أن تصل إليهم مشاكل وهموم المواطن الذي يزور أية دولة في العالم.

أما السفير السعودي لدي باكستان عبد العزيز الغدير اعتبر أن توجيهات الملك عبد الله قد نفذت نصا روحا لخدمة الرعايا والطلاب السعوديين في الباكستان، مؤكدا أن قسم الرعايا في السفارة يعمل ٢٤ ساعة، وعلى استعداد أن يستقبل المواطنين في أي وقت.

الملك عبد الله أثناء حضوره حوار أتباع الأديان في نيويورك.

خادم الحرمين يؤدي الصلاة في جامع الملك عبد الله في الدار البيضاء، وإلى جانبه الأمير مقرن بن عبد العزيز والأمير فيصل بن عبد الله.