ذهبوا للعمرة يعتنقون بواعث الرضى الإلهي .. لكن حقائبهم ملت الوقوف على أرصفة وعود الوكالات الوهمية .. بعضهم اصطحب عائلته، والبعض الآخر مسنّ .. اطمأنوا إلى ماأعتقدوه صدقاً .. فكانت مساكنهم ووسائل تنقلاتهم سرابية..

- المسؤولية ضاعت بين طرفين .. الوكالات اليمنية والشركات السعودية .. بينهما افتقد المعتمرون حقوقهم .. وتاهوا في الأراضي المقدسة .. بين باحث عن مأوى، ولاهث وراء وسائل النقل..

على مدار السنوات الماضية كانت الاجراءات المتخذة ضد هذه الوكالات المخالفة عقيمة .. وضيوف الله يظلون ضحايا بلا منقذ .. واليوم وزارة الأوقاف والارشاد تقف على تفاصيل اللعبة .. نصب واحتيال، وتنصل من المسؤولية .. فماهو مصير هذه الوكالات بعد افتضاح أمرها؟ وهل ينجو حجاج بيت الله الحرام في الموسم القادم من براثن وكالات الحج والعمرة؟ ذات الموال المصاحب لمواسم الحج والعمرة كل عام..

الأمس يكرر نفسه .. هاهو اليوم في عباءة غير التي انتظر الحجاج والمعتمرون .. وربما يأتي الغد بشيء ذي ملامح غير محتسبة .. وهكذا دواليك.

ربما يغدو الأمر مملاً بالنسبة للقارئ حين يتكرر نشر معاناة ضيوف الرحمن الدائمة جراء استغراق وكالات الحج والعمرة في التحايل عليهم وتتويههم .. والتي بلغ وحل بعضها -الوكالات- ركب الكثير من الحجاج والمعتمرين في المواسم الماضية، فعلقوا في خيبتهم، لا جهة ولا أذن تشرئب إليهم..

وفي مواسم العبادة العظمى لعامنا الحالي ٢٠٠٤م تشبثت العيون المتفائلة بالاجراءات الجديدة التي نفذتها وزارة الأوقاف والارشاد بالتفاهم مع وزارة الحج السعودية، لإعادة قرابة ٩٠ وكالة يمنية للعمل بعد أن كانت السلطات السعودية قد استبعدتها وأوقفتها بسبب ماجترحته من مخالفات جريئة .. واشترطت تسفير المعتمرين عبر هذه الوكالات بالتنسيق مع الشركات السعودية للاضطلاع بكافة متطلبات المعتمرين.

قرابة مائة ألف معتمر يمني في شهر رمضان المنصرم تنكرت الوكالات لمعظمهم بعد أن قامت بترحيلهم ووثقوا فيها فخانت الثقة .. وربما يتكرر الأمر مع ٢١ ألف مسافر لأداء مناسك الحج في الأيام القليلة المقبلة.

نتائج عمرة رمضان

وكالات الحج والعمرة..

تحقيق / أسامة ساري

إحباطات .. ومعاناة

صارت إشكالية زوار بيت الله الحرام مع الوكالات تشكل سلسلة من ضياع المسؤولية إلى أجل غير معروف .. معاناة .. إحباط .. خيبة أمل .. ووجع رأس، إلا من رحم ربي، ونجي من شظايا وهم المصداقية التي بلغت موئلاً ربما ينتهي بالحجاج والمعتمرين إلى سحب ثقتهم من الاجراءات القديمة والجديدة التي تزعمها الجهات المختصة في المنظومة الرسمية لتأمين سفر ضيوف الرحمن وما يتطلبه وصولهم إلى الأراضي المقدسة من خدمات تسكين ووسائل تنقلات، بين المشاعر ومكة والمدينة، مطوقة بجو مريح غير مزعج.

● المعتمرون في هذا الموسم، إضافة إلى ماتكبدوه من معاناة وتوترات وقلق حتى حصلوا على فرصة العمرة عبر الوكالات .. عادوا بعد انقضاء شهر رمضان المبارك إلى بلدانهم وظلال الأسى والإستياء والسخط مازالت مستلقية على وجوههم .. ومشاعرهم تشكو للجميع معاناتهم في الأراضي المقدسة بعد أن خذلتهم الوكالات..

- ربما تجربة الحاج/ محمد الغيثي، المتكررة في التعامل مع الوكالات أعطته صورة شاملة عن هذه المكاتب التي قال عنها «إنها سماسر ربحية أكثر من كونها خدمية وإنسانية جادة».

تعامل مع الوكالات -حسب حديثه معنا- رغم قناعته بما ينطوي عليه ذلك من مجازفة تبعاتها شاقة ومريرة..

للمرة الثالثة يتعامل الغيثي مع الوكالات .. حج موسمين .. وأدى العمرة في شهر رمضان المبارك المنصرم.

تنهيدة حارة فلتت من بين جوانحه مصحوبة بلهجة يأس:

- «كلما قلنا عساها تنجلي .. قالت الأيام هذا مبتداها»

ويسترسل في الشكوى مبيناً التعامل الجاف من قبل الوكالات معه ومع رفاقه المعتمرين .. تأخير التأشيرات .. عرقلة الجوازات .. وتبعه ذلك التأخير شراء تذاكر سفر بسعر غير السعر الرسمي .. ولم يتوقف بهم الأمر عند هذا الحد .. بل تجاوزه إلى مابعد السفر .. حيث انتظرتهم في جدة ومكة المكرمة حقول مفخخة بوعود مطلتها الوكالات .. وبخدمات تسكين وتنقلات سرابية .. ودفعوا من جيوبهم مرة أخرى.

درس لاينسى

خطأ كبير أن تنكث الوكالة بوعودها بينما يلتزم المعتمر بالشروط الدقيقة التي فرضتها وزارة الحج السعودية وعممتها وزارة الأوقاف اليمنية على الوكالات كإجراءات تنظم العملية وتؤمن سفر المعتمرين وعودتهم بما يتخللها من خدمات .. فيدفع للوكالة ألف ريال سعودي /أي مايعادل ٤٠ ألف ريال يمني/ منها ٦٥٠ ريالاً تدفعها الوكالة إلى الشركة السعودية المتعاقد معها مقابل تأمين خدمات السكن والتنقلات، واستقبال المعتمر فور وصوله إلى أراضي المملكة الشقيقة وإرشاده و ... و... و... و٢٠٠ ريال سعودي أجور المواصلات من اليمن إلى السعودية وتوفرها الوكالة، براً أو جواً و١٥٠ ريالاً سعودياً المتبقية أتعاب صاحب الوكالة نظير متابعة واستخراج الفيزة..

ثم في النهاية تسير الوكالة في الطرق الملتوية وتتنصل من المسؤولية وتخل بالاتفاق .. ألا تعد هذا جريمة ترتكبها الوكالات دون احترام مشاعر أحد؟ ثم يضطر المعتمر إلى الدفع من جيبه مرة أخرى..

● الأخ/ محسن الصنعاني -أحد العائدين من العمرة- يقول:

- «أخذت درساً كاملاً .. وأنصحكم .. أي واحد يريد يعتمر أو يحج يسافر مشياً ولا يتعامل مع الوكالات لأن بعضها نصابة وكذابة .. دفعنا للوكالة .. وحين وصلنا جدة اكشتفنا أن الوكالة لم تحجز لنا سكن .. ورجعنا ندور للفنادق في مكة .. وللشقق المفروشة وإذا الدنيا زحمة، بالكاد في النهاية وجدنا غرفة تحتوي ثلاثة سراير في فندق، واحتشرنا فيها ٨ معتمرين .. وأعطوا لنا سكن مستوى رديء بعد مرور يومين .. والباص أيضاً سعة ٥٠ راكباً وازدحمنا داخله ٥٨ راكباً واحد فوق واحد .. وسافرنا من مكة إلى المدينة، وعدنا إلى مكة على حسابنا .. وقال مندوب الوكالة أن الشركة السعودية وفرت هذه الخدمات بمشقة لأن المعتمرين كثيرون».

الخدمات .. سراب

اتجهت إلى شارع الزبيري حيث تتناثر الوكالات على جانبيه بامتداده .. لأتحدث مع أصحاب الوكالات كطرف ثان في القضية .. لتتبع خيوط الحقيقة.

في الطريق تذكرت مايردده بعض المعتمرين العائدين بسلامة الله .. أتخيل الموقف .. أسعر أن ثمة لبساً وغموضاً في الأمر .. وبالتالي يلازمني القلق حين أتخيل نفسي حاجاً أو معتمراً أعتمد على الوكالة وخدماتها .. وهي التي تحولت يدها إلى سوط خشن يجلد مشاعر ضيوف الرحمن .. وخدماتها تستحيل خيالات وسراباً تتعلق عليها الآمال..

مأساة عندما يصبح الوكيل عدواً، يُطعم ضميره حبات (الفاليوم) يأخذ حقه ويتلاعب بحقوق غيره.

حبل التكفير انقطع أمام مدخل إحدى وكالات السياحة والسفر وخدمات الحج والعمرة في شارع الزبيري..

ربما هي الصدفة الجميلة .. أن أدخل إحدى الوكالات وأحدهم يؤنب العاملين بها ويصف الوكالة بالنصب والاحتيال والكذب.

كان ذلك هو الشاب حسام السنباني «٢٧ سنة» ذهب للعمرة برفقته والدته عبر تلك الوكالة .. ولم تختلف شكواه عندما سألناه عن غيره من المعتمرين «الوكالة فعلت .. الوكالة تركت .. في البداية أخّرت سفرنا .. وعندما وصلنا مكة المكرمة لم يكن معنا سكن محجوز ولا غريم نمسك به .. مندوب الوكالة يقول إن وكالته أدت ماعليها، والمسؤولية تتحملها الشركة السعودية .. وما عندنا وقت للملاحقة»..

- قبل تفاصيل حديثنا مع صاحب الوكالة .. نعرج على اتصال هاتفي أجريناه قبل أيام مع المهندس/ جميل محمد قايد السياني من محافظة الحديدة، ذهب للعمرة برفقة والدته الكريمة

المساكن على رصيف الانتظار .. والباصات تحمل فوق طاقتها .. والمسؤولية تضيع بين طرفين.

الوكالات تتنصل من المسؤولية .. وتتهم المعتمر بإهمال نفسه..

.. طبعاً عبر الوكالة والسفر براً .. قال إنه دفع للوكالة ٢٩ ألف ريال يمني فقط -وهذا المبلغ غريب- وعن خدمات الوكالة التي قدمتها أضاف قائلاً:

- «مواعيد الوكالة غير مضبوطة .. قالوا نحضر تمام الساعة ١١ مساء لناخذ الجوازات بعد تاشيرها .. حضرنا وانتظرنا حتى ظهر اليوم الثاني.

وفي المملكة المفروض أن سعة الباص ٥٠ راكباً .. لكن حمل الباس ٥٤ راكباً .. زاحمونا .. وحين وصلنا إلى هناك نزّلنا مندوب الوكالة في فندق . ووجدنا أنه لم يتم الحجز لنا .. جميع الغرف مسكونة بوفود أشقاء/ معتمرين .. وقالوا ننتظر يومين أو ثلاثة أيام حتى تفضى الغرف .. طبعاً كان مازقاً بالنسبة لي لأن معي عائلة .. وكان عندنا معروف في جدة فاضطرينا نسافر من مكة إلى جدة للسكن عند صاحبنا ولم ننتظر كذب الوكالة».

ما وراء الكواليس!!

البرنامج الجديد الذي اشترطته وزارة الحج السعودية للمعتمرين وأقله عشرة أيام .. كان الهدف منه امتصاص تكدس المعتمرين الذي يحدث عادة في شهر رمضان المبارك .. لأن كثيراً من المعتمرين في رمضان يعانون بشدة من رحلة العودة .. هذه التأكيدات لقسم العمرة في القنصلية السعودية بصنعاء.

فوق هذا وذاك السلطات السعودية الشقيقة منحت المعتمر اليمني -بحكم الجوار وعلاقة النسب والدم- ميزة رائعة لم تعطها لأحد .. وهي أن المعتمر اليمني متاح له تمديد فترة إقامته في الأراضي المقدسة لمدة شهر كامل منذ وصوله وحتى مغادرته نهاية الشهر..

وحين يفترض من الوكالات أن تفرح بهذه الميزة وتقدمها للمعتمر اليمني بحب ومصداقية، نجدها تلف وتدور، وتلعب بذيلها..

- ربما من الصعب الحكم على الوكالات قبل سماع رأيها ومعرفة موقفها من الأصابع التي تشير إليها بغيظ شديد..

- الوكالة التي أشرنا إليها سلفاً حيث وجدنا المعتمر السنباني لم يكن صاحبها موجوداً .. وإنما العمال فقط .. وهؤلاء الأخيرون ربما لايعرفون كثيراً خلف الكواليس.

انفردت بأحدهم وعرضت عليه القضية التي أتناولها .. كان في إجاباته نوعاً ما صادقاً وجريئاً .. رغم أن صاحب الوكالة يقرب له من جهة النسب.

قال العامل في الوكالة: «الوكالة وقعت عقد اتفاق مع شركة سعودية لتأمين الخدمات الفندقية والتنقلات للمعتمرين مقابل ٦٥٠ ريالاً سعودياً عن كل معتمر .. طبعاً الشركة لها طاقة محدودة من التسكين .. وكثير من المعتمرين اليمنيين يأتون إلينا في أوقات الذروة .. ويحرجوننا .. ونحن كقطاع خاص لانرد الزبون .. نأخذ منهم المبالغ ووثائقهم .. وتتأخر تأشيراتهم لأن الوقت متأخر جداً وضيق .. وأحياناً يتأخر سفرهم عن المجموعة التي يجب أن يكونوا فيها .. لهذا يكون الراغب في العمرة مقتنعاً بفكرة السفر الملحة ولا يهمه طبيعة الخدمات التي ستقدم له في المملكة من الشركة السعودية .. فلا يكون من نصيبه سكن .. وأنا بالفعل أشك في أن الوكالة تدفع للشركة السعودية أي مبالغ عن المتأخرين في التسجيل للعمرة .. لأن طاقة الشركة محدودة ولو تسلمت أي مبالغ تكون ملزمة بتسكين المعتمر».

-حديث عامل الوكالة انطوى على منافذ كثيرة أملّنا منها أن تقودنا إلى الحقيقة وكشف اللبس في هذه القضية التي ضاعت فيها المسؤولية بين عدة أطراف.

دفاع عن النفس

ومما أضافه عامل الوكالة قوله: «حتى وأن قدمت الوكالة أي خدمات للمعتمر أو الحاج فهي خدمات مستواها متدنٍ وسيء».

- كلامه ذكرني بما كتبته قبل أسبوع فتحية عبدالكريم هزاع: ونشرته على صفحة «بريد قراء الثورة» .. ومن كلامها الذي يوحي بما لايدع مجالاً للشك أنها ذهبت للعمرة .. بعض المقتطفات:

- «مإإن يحط المعتمر رحاله في المملكة حتى يجد أن معظم ترحاله بين الوكالات للبحث عن الأفضل والأجود كان سراباً .. ووكالات السفر عجزت عن الوفاء بالتزاماتها تجاه قوافل المعتمرين».

- استرجعت ذاكرتي هذه المقالة أثناء ولوجي إلى إحدى الوكالات في شارع الزبيري، والتقيت صاحبها عبدالله علي رفيق الله، الذي كان واضحاً بالفعل ومصراً على إخلاء مسؤولية الوكالات من أي إشكالية يتعرض لها المعتمرون في مكة بخصوص الخدمات..

● قال: «عمل العمرة نظم بموجب اتفاق بين الشركة السعودية والشركة اليمنية التي تمثلها الوكالة في صنعاء .. والعقد (الاتفاق ينظم كل الخدمات التي تقدمها الوكالات اليمنية للمعتمر بناءً على برنامج مسبق .. والبرامج تختلف في مستوياتها وأسعارها .. أقل سعر للعمرة هو ١٠٠٠ ريال سعودي فقط ومستوى الخدمات مقابل هذا المبلغ تكون عادية ومتواضعة .. لكن مقابل أكثر من هذا المبلغ نقدم خدمات جيدة ومتميزة حسب طلب المعتمر .. هناك درجة أولى بالنسبة للسكن خمسة نجوم، أو ثلاثة نجوم أو نجمتان حسب الطلب .. والطلبيات المتميزة عملاؤها قليلون .. الأغلبية يطلبون خدمة عادية .. ويصلون إلى هناك ويتذمرون».

-ومسترسلاً في شرحه الطويل يوضح عبدالله علي رفيق الله نوعية الاجراءات التي تستكملها الوكالة وتتابعها حتى يحصل المعتمر على الفيزة ابتداء باستلام الوثائق والمبالغ .. وإرسالها إلى الشركة السعودية المختصة على منح التأشيرة للمعتمر .. وانتهاء بإرسال الموافقة إلى السفارة السعودية بصنعاء وتأشير الجوازات ثم تسليمها للمعتمر ومنحه عقد