تحقيق/

معين النجري - أسامة ساري - عبدالله حزام

يدركون أهمية القضية ويسعون باستمرار إلى تلافي الأخطاء، يسمعون من الآخر ويشركون الجهات ذات العلاقة ليتقنوا حصار السلبيات، الذي نتج عنه تشكيل اللجنة الإشرافية الخاصة بالمعتمرين بعد أن نجحت سابقتها الخاصة بالحج في تجاوز الكثير من جوانب القصور، اللجنة الجديدة تتابع كل ما ينشر وتهتم بأي شكوى من أي متضرر.

وحين نشرت «الثورة» تحقيقاً موسعاً بتاريخ ٢ ديسمبر ٢٠٠٤م، ناقش الشكاوى التي أفصح عنها المعتمرون تحت عنوان «بعض وكالات الحج والعمرة، فخٌ يتصيد ضيوف الرحمن»، عقدت اللجنة اجتماعاً طارئاً واستدعت جميع الأطراف من وكلاء الوزارات المعنية وأعضاء اللجنة الإشرافية وبعض المعتمرين المتضررين بشدة والجمعية اليمنية لوكالات السفر والسياحة، ليفتحوا لـ «الثورة» مرة أخرى أوراقهم الخاصة للوقوف على النقاط السلبية وإيضاح الإجراءات التي اتخذتها الوزارة لحماية المعتمرين وكشف اللبس والإشكاليات التي حدثت.

اللجنة الإشرافية للعمرة.. ضربة م

□ محمد كوكبان

□ محمد مطهر

□ الشيخ/ربيش علي وهبان العليي

□ أحمد الحماطي

□ الشيخ/حسن مقبول الأهدل

«الثورة» تقدر لوزارة الأوقاف والإرشاد تفاعلها مع ما ينشر بهدف تصحيح الأخطاء وتحميل المسؤولية من يجب أن يتحملها.

الحقائق التي كشف عنها الاجتماع بالأطراف المختلفة المعنية في وزارة الأوقاف والإرشاد ولّدت الذهول لدى الجميع واتسع محيط الدهشة والألسن تشرح وتشكو وتوضح، واتضح ما لم يدر في خلد أحد، فمن بين (١٩٢) وكالة تقدمت إلى وزارة الأوقاف والإرشاد، تأهلت (١٠٥) وكالات، وأخذت الوزارة ضمانة مقدارها أربعة ملايين ريال عن كل وكالة، وفي النهاية (٨٠٪) من الوكالات أخلّت بالشروط وعملت في الظلام وتحايلت، وصودرت ضماناتها إثر تعرض المعتمرين للبهذلة في الأراضي المقدسة وجزء كبير منهم بلا مأوى أو وسائل نقل، بينما البعض مُنح تذاكر ذهاب بلا إياب، فتخلف عن رحلة العودة قرابة ستة آلاف معتمر.

من بين الأطراف التي ضمها الاجتماع ثلاثة من المعتمرين الذين تضرروا من الوكالات بشدة وذاقوا في الأراضي المقدسة مرارة المعاناة، استدعتهم الوزارة لسماع شكواهم والنظر في قضيتهم، لأن البرامج السرية التي نفذتها الوكالات أخلّت بالاتفاقات و«فركت» بالجميع.

المعتمر علي الشدادي رحل للعمرة عبر وكالة يمنية، دفع لها قيمة برنامج السكن والتنقلات، لكنه أثناء تداخلات الحديث انفعل بشدة ولكُنْة الأسى تسيل على لسانه الشاكي «لا سكن ولا تنقلات»، والمصيبة أنه مُنح تذكرة ذهاب بلا إياب وعاد على حسابه بعد أن أكد له المتعهد السعودي أن البرنامج المكتوب هو حيلة من قبل الوكالة اليمنية.

عانى الكثير، ذهب إلى المدينة المنورة على حسابه، رغم أنه وقّع عقداً مع إحدى الوكالات تضمّن زيارة المدينة وقضاء عشرة أيام هناك.

الشيخ «ربيش»

□ مشكلة التنقلات بين مكة والمدينة وفي المشاعر المقدسة قطرة ضئيلة أمام مشكلة التسكين، (٦٣) وكالة تلاعبت وراوغت وابتزت ونصبت - حسب مداخلات الحديث من قبل الأطراف المعنية في الاجتماع - وزارة الأوقاف والإرشاد وضعت في حسابها احتمال عدم التزام الوكالات وترك المعتمرين بلا سكن، فأعدت العدة وداهمت الوكالات بزيارة فجائية في الأراضي المقدسة للتأكد من أوضاع ضيوف الله، وبالفعل فوجئت الوكالات بزيارتها من قبل اللجنة الإشرافية للحج والعمرة، وفلت الحبل من يدها وانكشف أمرها.

الوزارة سدت الثغرات وسكنت المعتمرين الذين أوتهم الأرصفة عدة أيام، لكن ذلك الإجراء الاستثنائي الطارئ فتح ملفاً آخر، أسفر عن أفئدة تحمل قدراً كبيراً من الإنسانية وتجذرت عنها روح التضحية لحفظ ماء الوجه.

ذلك ما واجهه الشيخ «ربيش علي وهبان العليي»، عضو مجلس النواب، الذي كان أحد الأطراف المتضررة بين المجتمعين.

ذهب للعمرة مصطحباً أسرته وأولاده، وقّع عقداً مع وكالة يمنية يتضمن سكناً على مستوى متميز لمدة عشرة أيام في مكة المكرمة وخمسة أيام في المدينة المنورة، ومقابل ذلك دفع مبلغاً يزيد عن الألف وخمسمائة ريال سعودي، لكنه وصل بعائلته إلى السعودية ليعلمه المتعهد السعودي أنه غير ملتزم ببرنامج تسكين في المدينة المنورة، وأن الوكالة اليمنية خدعته.

ولم يكتف الشيخ «ربيش» بحل مشكلته لنفسه فقط واستئجار سكن لعائلته على حسابه، بل واجه مشكلة الكثير من المعتمرين الذين حرموا من التسكين.

كان يشرح للجميع ما واجهه، والشيخ حسن مقبول الأهدل، وكيل وزارة الأوقاف لقطاع الحج والعمرة يؤيده في كلامه، لأن الشيخ الأهدل عندما فاجأ الوكالات بالزيارة ووجد الكثير من المعتمرين بلا سكن، اتخذ تدابير للتحقيق مع الوكالات وتسكين أولئك المنصوب عليهم في مجموعة فنادق شركة (الميرة) السعودية، واستعان بالشيخ «ربيش العليي» ليضمن لصاحب الشركة تسديد تكاليف السكن بعد انتهاء موسم العمرة، وضمن هو والأخ إبراهيم شرف المتوكل، الذي كان المعتمر الثالث المتضرر، وهما اليوم ملزمان بالتسديد لصاحب الشركة من مالهما الخاص إن لم تتدخل الوزارة.

أربع سنوات إهمال

□ الوضع الذي عاناه الشيخ «ربيش العليي» في الأراضي المقدسة كوّن لديه فكرة عن الأخطاء التي حدثت، وله مقترحات حول إمكانية تصحيحها، مؤكداً أن هناك برامج سرية يُتفق عليها بين الوكيل اليمني والمتعهد السعودي غير البرامج التي يبيعونها للمعتمرين، ومن المقترحات التي طرحها لضبط العملية أن يتم التوافق ما بين الوكالات اليمنية والمتعهدين السعوديين لإعداد برنامج تسكين تشرف عليه وزارة الأوقاف ووزارة الحج السعودية لمنع التلاعب.

ومن الواضح أن كثيراً من الوكالات اليمنية لم تنهض رغبةً في خدمة ضيوف الرحمن وكسب الأجر والأجرة، وإنما نشأت على ضوء مطامع، والجمعية اليمنية لوكالات السياحة والسفر تتحمل جزءاً هاماً من المسؤولية تجاه الوكالات والأعيبها.

بدا الاستياء جلياً على ملامح الأخ محمد كوكبان، نائب رئيس الجمعية، أثناء تطرقه لتفاصيل لعبة الوكالات ووضعها وأهدافها، معزياً تسيبها إلى «غياب الجهات الرسمية خلال السنوات الأربع الماضية».

ويسترسل متطرقاً إلى الإشكالات الكبيرة الناتجة عن عدة عوامل منها المعتمر نفسه، إضافة إلى وجود وكالات وشركات حديثة أنشئت طمعاً في هذا السوق الذي يتسع لقرابة (١٥٠) ألف معتمر.

ولتبدو اللعبة أكثر وضوحاً «هناك المئات من الشركات والمكاتب الوسيطة لا نعرف عنها شيئاً تُحدث خللاً في السوق»، وجمعية الوكالات تجاوزت الكثير من الإشكاليات هذا العام، لها علاقة بالحصول على التأشيرة في وقت قياسي، وفي هذا الموسم حصل تنسيق ما بين اللجنة الإشرافية ووزارة الأوقاف والإرشاد والجمعية والسفارة السعودية، وسارت عملية التأشيرات بشكل جيد حتى أنه جاء يوم ١٧ رمضان ولا يوجد أي جواز في السفارة، بينما في الموسم الماضي هل يوم ٢٩ رمضان وفي السفارة (١٢) ألف جواز بلا تأشير، «وهذا خلق مشاكل وخناقات وصلت حد القتل بين المعتمرين وأصحاب الوكالات».

إلى جانب ذلك كانت المنافسة غير الشريفة بين الوكالات من أبرز الإشكاليات التي ظهرت في السوق، ووصلت قيمة التأشيرة مع أجور الخدمات الأخرى إلى (١٥٠) ريالاً سعودياً.

دراسة ميدانية

□ الإشكاليات سالفة الذكر نجمت بشكل أساسي عن غياب الجهات الرسمية وعدم إخضاع عملية العمرة لأي جهة مسؤولة، أمورها كانت سائبة وعشوائية طيلة أربع سنوات، وقد عكفت جمعية الوكالات اليمنية للسياحة والسفر على عمل دراسة ميدانية تُقدم إلى اللجنة الإشرافية، طرحت عدة محاور منها إشكالية العلاقة بين الوكالات اليمنية والمتعهد السعودي.

ويقف نائب رئيس الجمعية على الخلاصة الجديدة التي خرجت بها اللجنة بعد قراءة الدراسة المقدمة من الجمعية، وتضع الخلاصة استفهاماً حائراً هو : «كيف نحافظ على الوكالات الجادة ونحاسب الوكالات الدخيلة والمتطفلة على هذا العمل بدون كفاءة أو إمكانيات أو خبرة مسبقة؟!».

الجمعية في دراستها الميدانية تقدمت إلى اللجنة بمجموعة إيضاحات ومطالب لتشخيص الوضع، وفي الوقت الذي تؤكد فيه أن هناك مشاكل كانت تحدث للمعتمرين لا يستطيع أحد معرفة المسؤول عنها، تقول : «إنه في الوقت الحالي نستطيع محاسبة أي شركة مخالفة، سواء هنا أو في الميدان»، وتتمنى تطوير العملية ليصبح تفويج المعتمرين على شكل مجموعات، بحيث يكون هناك مشرف ومسؤول على كل مجموعة إسوة بالحج، وطالبت اللجنة بضبط عملية النقل وتحديد معرفة قدرتها الاستيعابية لحل مشاكل الإياب، فهناك قرابة (١٢٠٠) رحلة ذهاب تنفذها شركات النقل خلال شهرين أو شهر ونصف، بينما يرغب معظم المعتمرين في العودة في ٢٧ و٢٨ و٢٩ رمضان.

هنا تحدث المشكلة، فإذا لم تتعاون معنا شركات النقل بتكثيف رحلاتها وتسيّطر اللجنة على ذلك فإن المشكلة ستتكرر.

نائب رئيس جمعية الوكالات كان أحد المعتمرين الذين بقوا في الأراضي المقدسة إلى ما بعد عيد الفطر المبارك، ولاحظ إخفاقاً شديداً في عملية النقل، ووجد كثيراً من المعتمرين تحتضنهم الأرصفة في انتظار الباصات.

قال «كوكبان» عن هذا الوضع : «شركات النقل لم تكن عند مستوى المسؤولية لتوفير الباصات في ذلك الوقت، رغم أن للنقل عضواً في اللجنة».

ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة التي أنجزتها الجمعية، معرفة حجم العاملين في مجال العمرة من الشركات وتحديد العدد الفعلي للمعتمرين الجادين وعدد الذين يذهبون لأغراض أخرى غير العمرة، وتنتظر الجمعية من وزارة الحج السعودية أن توافيها بعدد المتخلفين حتى اليوم.

خطوة أولى

□ الصعوبات التي تعثر فيها أمل المعتمرين في الموسم الأخير ١٤٢٥هـ ناجمة عن تراكمات تجارب لعدة سنوات قضتها الوكالات في استغلال المعتمرين والعيون نائمة، لا رقيب ولا ضابط ولا ضمير صاح، لكن في الموسم الأخير نُظمت العملية.

وذلك ما اعترف به الشيخ حسن الأهدل، وكيل وزارة الأوقاف والإرشاد لقطاع الحج والعمرة، أمام الأطراف المجتمعة في مكتبه، بأن العمرة كانت مهملة، ليس لها لجنة تنظمها ولا وزارة معنية ترعاها ولا جمعية تساعد على تحسين خدماتها، حتى وقعت إشكاليات موسم العمرة ١٤٢٤هـ، وبُلّغت إلى مجلس النواب وفخامة الأخ رئيس الجمهورية ومجلس الوزراء، فوجهوا وزير الأوقاف والإرشاد بتنظيم أعمال العمرة وتشكيل لجنة لها والعناية بها مثل العناية بالحج، وتم تشكيل اللجنة الإشرافية للعمرة، فضبطت العملية في هذا الموسم نوعاً ما، على الأقل تحددت المسؤولية وانكشفت الوكالات المخالفة.

تشكيل اللجنة كان خطوة أولى في تنظيم أعمال العمرة، ولعب دوراً بارزاً ومسؤولاً.

وقد تكفل بشرح هذا الدور الأخ أحمد ناصر الحماطي، وكيل وزارة الإعلام لشؤون الإذاعة والتلفزيون والإعلام الخارجي، عضو اللجنة الإشرافية للحج والعمرة، «كان هناك تداخل في الاختصاص بين السياحة والأوقاف، فجاءت التوجيهات للأوقاف لتضطلع بدور كاف ومسؤول، وتُشكل اللجنة من جميع الجهات ذات الاختصاص مثل اللجنة الإشرافية للحج».

اللجنة بدأت بفرز الوكالات الموجودة في البلد، وفتحت المجال أمام الوكالات الجديدة الراغبة في التفويج لتتقدم رسمياً بطلب إلى الوزارة واللجنة الإشرافية، فتقدمت (١٩٧) وكالة، اللجنة وزّعت أعضاءها للنزول الميداني إلى الوكالات ولتعميم الشروط والضوابط والمواصفات المطلوبة وقياس إمكانيات الوكالات وتحديد رأس المال وأشياء أخرى، بحيث لا يكون كل من فتح دكاناً يعني أنها وكالة حج وعمرة، وتم تصوير الوكالات ومعرفة أصحابها، ثم عقدت اللجنة جلسات متعددة إلى أن رست القائمة على (١٠٥) وكالات مؤهلة للعمل، طلب منها ضمان بنكي بقيمة أربعة ملايين ريال من كل وكالة حتى تتمكن الوزارة من إعادة حقوق المعتمرين المظلومين من خلال الضمان.

الضوابط عُممت على الوكالات لتُحاسب على ضوئها حال الإخلال بالتعهدات، يبدأ الجزاء بلفت الانتباه ثم الإنذار ثم الإيقاف لمدة معينة أو نهائياً، إذا تطلب الأمر، ومصادرة الضمان وإعطاء كل ذي حق حقه.

زيارة مفاجئة

□ لأن موسم العمرة كان قد دنا عندما وُضعت الضوابط، فإن الوقت لم يتسع للجنة الإشرافية لتنفيذها وغضت الطرف عن تنفيذ بعضها حرفياً خدمةً للمعتمرين، وساعدت الوكالات على إخراج التأشيرات من السفارة، وجزء من اللجنة سبق المعتمرين إلى الأراضي المقدسة للتأكد من وجود مندوبين للوكالات لاستقبال المعتمر والتأكد من أن الوكالة والمتعهد السعودي ينفذون البرامج