معلم تعيد غربلة الوكالات السياحية

قضية الأسبوع

❑ الوكالات السياحية تعيد حساباتها في ظل الضوابط الجديدة

❑ مصادرة الضمانات المالية لـ ٦٣ وكالة مخالفة .. ومساعٍ لإيقاف إصدار التراخيص

المتفق عليها.

وكما يؤكد «الحماطي» كانت زيارة اللجنة الإشرافية للوكالات إلى الأراضي المقدسة مفاجأة غير متوقعة، بعض الوكالات اعتقدت أن وزارة الأوقاف والإرشاد واللجنة الإشرافية غير جادة في نزولها الميداني، فانضبطت - أي بعض الوكالات - معنوياً ونظرياً ولم تنضبط ميدانياً وخالفت التعهدات وأخلّت بالاتفاقيات التي وقّعتها أمام الوزارة واللجنة، وحرصت اللجنة برئاسة وزير الأوقاف والإرشاد ووكيل قطاع الحج والعمرة على التواجد ميدانياً وتوزيع اللجان على جميع المعتمرين للتأكد من تنفيذ البرنامج وتسجيل محاضر للمخالفين، وعملت استبياناً للمعتمرين في الحرم وفي الشارع وفي المباني، ثم تخاطبت اللجنة مع الجهات المقصرة وتعرفت على النواقص والتواصل مع المتعهدين السعوديين، ولكي لا يتخلف المعتمرون اليمنيون عن العودة، أبقت اللجنة على تعهدات الوكالات اليمنية والشركات السعودية وطلبت من الأولى إعادة كل يمني يتخلف والوزارة مكلفة بدفع تكاليف العودة.

ويردف وكيل وزارة الإعلام : «تم ضبط العملية هذا الموسم بنسبة تزيد على (٧٥٪) مقارنة بالأعوام السابقة، فعدد المتخلفين هذا العام بلغ ستة آلاف معتمر بنسبة (٦٪)، وهي نسبة لا تكاد تذكر إلى جانب نسبة التخلف في الموسم السابق ١٤٢٤هـ، حيث بلغ عدد المتخلفين (٥٦) ألف معتمر يمني بنسبة (٥٦٪)، وذلك بسبب ما حدث من مخالفات في الأعوام السابقة نتيجة دخول وكالات ليست ذات اختصاص، كما أنهم ليسوا أصحاب تجارب ولم يكن لديهم برنامج، على سبيل المثال يمنحون المعتمر تذكرة ذهاب فقط، مما أحدث احتجاجات كبيرة من قبل الإخوة في السعودية نتيجة تأخر المعتمرين بحثاً عن عمل وتشكيل بطالة، لكن هذا الموسم ضُبطت العملية من خلال تشكيل اللجنة الإشرافية للعمرة».

وكان دور هذه اللجنة بارزاً وناجحاً، وقد ذكرت جمعية الوكالات في دراستها الميدانية أن وجود اللجنة ساعد كثيراً في تخفيف المشكلة، ملوحة بأنها لن تجدد عضوية الجمعية للوكالات غير الملتزمة.

أبراج الحج

□ مما سلف يتضح أن ثمة بوناً شاسعاً بين وضع العمرة هذا الموسم والمواسم السابقة.

الحديث ضم الأخ محمد مطهر، الوكيل المساعد لقطاع السياحة بوزارة الثقافة والسياحة، عضو اللجنة الإشرافية للعمرة، ومن مداخلاته تبيَّن أن الدولة بدأت تتجه نحو تنظيم خدمات العمرة بشكل دقيق، «ونلاحظ أنه من موسم إلى آخر تتطور أعمال العمرة، وفي نفس الوقت وزارة الثقافة والسياحة، من خلال الاتجاهات التي ستوصي بها اللجنة الإشرافية، سترفع تقريرها إلى الجهات العليا ليكون هناك تشديد على إنشاء الشركات السياحية التي يُرخَّص لها للمشاركة في الموسم القادم، وهناك اتجاه - إذا أقرّ من اللجنة ومن رئاسة الوزراء - يهدف إلى إيقاف إصدار التراخيص».

الجميع أقروا بجدوى عمل اللجنة الإشرافية وإجراءات وزارة الأوقاف والإرشاد، وبتطور عملية العمرة إلى الأفضل فإن ذلك لم يمنعهم - أيضاً - من الإقرار بحدوث المخالفات نتيجة عدم اتساع الوقت لتنفيذ الضوابط والإجراءات كاملة.

ها هو الشيخ الأهدل، وكيل وزارة الأوقاف والإرشاد لقطاع الحج والعمرة، بنفسه - قبل توضيحه للإجراءات التي اتخذتها الوزارة - يكشف عن وجه فظيع لما قامت به بعض الوكالات من عمليات نصب وتحايل وخداع للمعتمرين، قال إن ثمة اتفاقيات وبرنامجاً تشرف عليه الوزارة وتعمل به الوكالات في الظاهر، لكن الوكيل اليمني والمتعهد السعودي يتفقان في الباطن شفهياً نقيض ما اتفقنا عليه معهما، فيلعبان على الجميع.

وضرب مثالاً على هذه الممارسات السيئة اللاإنسانية ما قام به صاحب وكالة «أبراج الحج»، اتفق مع المتعهد السعودي على السكن بمسافة كيلو مترين اثنين عن الحرم بقيمة عشرة ريالات سعودي عن اليوم الواحد.

وأضاف : «هذا الوكيل اليمني المفروض أنه مسكين وقبيلي، لكنه دخل على الموقع الإلكتروني (الإنترنت) الخاص بشركة المتعهد السعودي، ونسخ صور الأبراج السكنية الرائعة وأسمائها ونشرها في الصحف الرسمية والتلفزيون، إعلانات أغرى بها المواطنون، فاناسقوا له رغبة في الاستئجار في هذه الأبراج، قبض من كل معتمر (٢٧٠٠) ريال سعودي، بينما دفع للمتعهد السعودي مقابل السكن (٢٠٠ - ٢٥٠) ريالاً سعودياً فقط، عن كل معتمر عشرة ريالات سعودي يومياً إيجار الغرفة، والعقود بينه وبين الشركة السعودية مضبوطة والترتيبات صحيحة وتامة، لكنه نصب على المعتمرين في المبالغ المضاعفة جداً، فتحنا له ملف قضية، حاولنا التواصل معه، لكنه أغلق جميع مكاتبه في صنعاء وصعدة وعمران، وأغلق جميع تليفوناته حتى لا يرد علينا».

إجراءات

□ كان غرض وزارة الأوقاف والإرشاد من استدعاء أعضاء اللجنة الإشرافية والأطراف المتضررة - المعتمرين - من فعل الوكالات المخالفة إلى مكتب وكيل قطاع الحج والعمرة، للحوار والنقاش، ودعوة صحيفة «الثورة» فقط، هو تأكيد التفاعل مع ما نشرته «الثورة» يوم الخميس الموافق ٢ ديسمبر ٢٠٠٤م تحت عنوان «بعض وكالات الحج والعمرة، فخٌ يتصيد ضيوف الرحمن»، ورغبةً من الوزارة في إطلاع الصحيفة على التشخيص الشامل لعملية العمرة لموسم ١٤٢٥هـ، وإيضاح الإجراءات التي اتخذتها الوزارة لتنظيم وضبط العملية لمعاقبة الوكالات المخالفة وإعطاء كل ذي حق حقه.

الجميع استمع إلى الشرح المفصل للإجراءات، والذي تفضل به وكيل قطاع الحج والعمرة، ابتداءً من الصفر، طريقة اعتماد الوكالات والتحقق من مطابقتها للمواصفات والشروط المطلوبة، وتأهُّل (١٠٥) وكالات، دفعت ضماناتها، ثم قيام اللجنة الإشرافية بوضع وتعميم اللوائح والتنظيمات والأوامر الإدارية والقرارات لتسير الوكالات على ضوئها، ورغم ضيق الوقت، إلاَّ أن الوزارة واللجنة قامتا بإنذار الكثير من الوكالات الطائشة وتوقيف (١٨) وكالة بقرار اللجنة الإشرافية وموافقة وزير الأوقاف والإرشاد.

الوقت لم يكن في صالح الوزارة، تم عقد مؤتمر يضم الوزير وأعضاء اللجنة الإشرافية ورئيس جمعية الوكالات بمقر الجمعية، وقرروا إطلاق الوكالات الموقوفة - (١٨) وكالة - كونها كانت قد أخذت جوازات المعتمرين واستلمت منهم المبالغ، واستمرار توقيفها يؤدي إلى إشكالات وخناقات، وكان العقيد يحيى محمد عبدالله صالح، رئيس جمعية الوكالات، شديد اللهجة مع الوكالات المتلاعبة في ذلك الوقت الحرج.

قرابة خمس مرات نزلت اللجنة ميدانياً لمتابعة انضباط الوكالات ومراقبة أدائها.

جاء موعد السفر المفاجئ للجنة برئاسة وزير الأوقاف والإرشاد ووكيل قطاع الحج والعمرة، لزيارة الوكالات ومراقبتها ميدانياً في الأراضي المقدسة لأول مرة في موسم عمرة، وبلغ عدد أعضاء اللجنة في الميدان مع سكرتاريتها (١٨) فرداً، وتوزعت اللجان على الشركات السعودية الكبيرة التي لدى بعضها (١٣) وكالة يمنية وبعضها (٣) وكالات وبعضها وكالة واحدة.

الوكالات المتلاعبة لم تستعد لهذه الزيارة، رغم علمها المسبق بنيّة اللجنة، لذلك ارتبكت، ولكي لا ينكشف أمرها قامت بتسكين المعتمرين وملاحقتهم بين المشاعر لمنحهم السكن حتى الذين لم تلتزم لهم، مما كبّدها خسائر كثيرة كونها أخذت منهم مبالغ قليلة.

(٩٠٪) وهم

□ وفي الأراضي المقدسة - حسب الشيخ الأهدل - قامت اللجنة بمراقبة ومتابعة الآتي :

○ وجود مندوبي الوكالات لاستقبال المعتمر ومرافقته إلى مقر سكنه، حسب العناوين المتفق عليها مسبقاً، وتبيَّن أن (٩٠٪) من العناوين لسكن المعتمرين كاذبة ووهمية أو يتخذون مكاناً معروفاً للعنوان، والسكن ليس فيه، إنما في مكان آخر.

○ السكن في مكة المكرمة من حيث القرب أو البعد عن الحرم، بحسب المتفق عليه بين الوكالات والمعتمرين، والتأكد من نظافة السكن وتنظيفه يومياً.

○ النقل إلى المدينة المنورة والعودة، والسكن في المدينة المنورة.

○ عودة المعتمرين جميعاً إلى اليمن خلال الفترة من نهاية شهر رمضان وحتى النصف الأول من شوال.

وكانت النتائج التي توصلت إليها اللجنة وجود مجموعة سلبيات ومخالفات لبعض الوكالات اليمنية وبعض الشركات السعودية.

وأردف الوكيل : «اللجنة الآن في حالة تجميع التقارير والتقييم، وقد قطعت شوطاً في ذلك، أقرت ابتداء مصادرة ضمانات (٦٣) وكالة يمنية، وحتى تنتهي اللجنة من التقييم النهائي ستظهر الكثير من الحقائق والنتائج وما يجب إزاءها من القرارات التي تضمن حق المعتمر اليمني وتنظم عملية العمرة تنظيماً دقيقاً وتغربل الوكالات حتى تبقى الوكالات الملتزمة فقط».

حكاية مصادرة ضمانات (٦٣) وكالة مخالفة أقلقت الشيخ «ربيش علي وهبان»، مما حدا به إلى التساؤل عن كيفية تصريفها، وهو الذي التزم لشركة (المميرة) بتسديد كامل حقوقها مقابل تسكين المعتمرين المنصوب عليهم.

بانفعال يستوضح «مصادرة الضمانات لمن سيكون عائدها؟ هل لمن ظُلموا؟ أم لبرامج وفوائد على مستوى الأشقاء في السعودية لحفظ ماء الوجه؟ الوزارة طلبت مني أنا والأخ إبراهيم المتوكل أن نضمن فضمنا وحلينا الإشكال وأنهينا الخلاف تماماً، الآن تورطنا، وصاحب الوكالة اليمنية هذا رجعنا نطارده وننظر كيف نعمل معه لنحفظ ماء وجوهنا أمام السعوديين، لأننا تورطنا وبذلنا للمتعهد السعودي اليمين المغلظة بالتسديد، والآن الضمان الذي عندكم يعتبر للسعودي، لأننا تحملنا دفعه، وسيبقى غير الضمان (٤٠) ألف ريال سعودي للمتعهد، أنا سأدفع من مالي الخاص (٢٠) ألف ريال، والأخ إبراهيم المتوكل يدفع المثل، وأمرنا لله».

ويرد على استيضاحه وكيل قطاع الحج والعمرة قائلاً : «نحن عايشنا هذه القضية - قضية أبراج الحرم- الأخ حامد المميرة، صاحب الشركة السعودية، نحن والوزير - أيضاً - وعدناه بإنصافه، وأول ما بدأنا بمصادرة ضماناته هو على أساس نسدد منها كل الذي عليه من الإشكالات، لا يوجد الآن إلاَّ هذه القضية، وإذا وجدت قضية أخرى لازم نأخذ حق الناس منها ونعطيكم الباقي، لأننا لا نملك غيرها».

تلويح سابق لأوانه

□ رغم انتهاء موسم ١٤٢٥هـ للعمرة، إلاَّ أن إشكالياته المتولدة عن سوء الوكالات المتعهدة للمعتمرين امتدت لتطال ركناً هاماً وهو ركن الحج، الموسم الذي بزغ هلاله.

وزارة الأوقاف والإرشاد تمكنت، من خلال سلسلة من الإجراءات والقرارات والتدابير الحازمة والصارمة، من ضبط وتنظيم عملية الحج وتفويج الحجاج وإزاحة الإشكاليات من طريقهم، لكن الوزارة تقف هذه المرة أمام إشكالية محيرة جداً وغريبة تمس عملية الحج، ناجمة عن إشكالات العمرة وتخلف ستة آلاف معتمر يمني في الأراضي المقدسة عن العودة إلى اليمن، مما جعل الجهات المعنية في المملكة العربية السعودية تلوّح بحرمان ستة آلاف حاج يمني من إجمالي عدد الحجاج اليمنيين لهذا الموسم والبالغ عددهم (٢١) ألف حاج، وذلك بعدد المعتمرين المتخلفين.

المسألة مقلقة جداً، وتنطوي على لبس وغرابة وظلم، والله تعالى يقول في محكم كتابه : «ولا تزر وازرة وزر أخرى».

كان لزاماً أن نستفسر وكيل قطاع الحج والعمرة عن هذه المسألة لمعرفة التدابير والإجراءات التي تنفذها وزارة الأوقاف والإرشاد لحل هذا الإشكال.

إجابته جاء في مضمونها : «في رسالة من وزير الحج والعمرة السعودي إلى وزير الأوقاف والإرشاد اليمني أن عدد المتأخرين حتى ٦ شوال ١٤٢٥هـ ستة آلاف معتمر من إجمالي (٩٩٩١٣) مواطناً يمنياً ذهبوا للعمرة».

وجاء في الرسالة أنهم اتخذوا قراراً يقضي بخصم عدد المتخلفين المعتمرين من عدد الحجاج، فقلنا هذه المسألة ستثير قضية كبيرة ومشكلة نعجز عن مواجهتها، هل سيكون الخصم من حجاج الوكالات أم من حجاج الوزارة؟ وكيف نختار العدد - ستة آلاف - من إجمالي (٢٢) ألفاً؟

القضية كبيرة، ولكن اللجنة الإشرافية أقرت إعداد رسالة على لسان الوزير أعدتها إلى وزارة الحج السعودية، تفيد باننا لم نلتزم لكم بالخصم ولا بعدم التخلف، والتخلف ظاهرة موجودة عندنا وعندكم وعند الكثير من البعثات، ولكننا التزمنا ببذل قصارى جهدنا للحد من ظاهرة التخلف، فمن (٥٦٪) الموسم الماضي ننتقل إلى (٦٪) هذا الموسم، والموعد النهائي للعودة هو ١٥ شوال وليس ٦ شوال، وحتى الموعد النهائي ربما يعود الجميع أو بعضهم، وهذا بالنسبة لنا نجاح كبير، أما إذا تجاوزنا هذا فنحن مستعدون لأن نتنازل عن العمرة، لأنها سُنَّة، أما الحج فهو ركن لا نستطيع التنازل عنه على حساب السُّنَّة.

شركات النقل

□ تبقى الإشكالية الأخيرة في عملية العمرة، وهي وسائل النقل التي لم تتمكن جهة ما من ضبطها والسيطرة على حركتها، فواجهت الكثير من المعتمرين اليمنيين صعوبة في العودة وفي الذهاب - أيضاً - نظراً لعدم تعاون شركات النقل اليمنية وعدم التزامها، رغم أن وزارة الأوقاف والإرشاد أشعرت هذه الشركات أكثر من مرة لتتقدم للتأهيل والتعاقد معها.

لكن جاء على لسان الشيخ الأهدل في توضيح هذه المسألة «أصحاب النقل رفضوا، وكان ضمن أعضاء اللجنة الإشرافية من القطاع الخاص شركتا نقل، فاستبدلتهما الجمعية بآخرين، وقد تعمدتا تأخير التقدم للتعاقد معهما لكي تتحكما في وقت الذروة قبيل رمضان وترفعان الأسعار، وحققتا ما تريدان، لكن عندما وجدنا الوقت لا يعطينا الفرصة وشركات النقل رافضة، ألزمنا كل وكالة بتحمل مسؤولية نقل معتمريها بنفس المبلغ دون أي زيادة، وعلى الوكيل أن يرحل معتمريه في شكل أفواج ويعيدهم في شكل أفواج دون تأخر في المملكة العربية السعودية، وعندما زرنا الوكالات في الأراضي المقدسة وجدنا الإشكالية قائمة، فتفاوضنا مع الوكالات السعودية على أساس أن ينقل كل وكيل معتمريه في نهاية شهر رمضان، الذي لديه تذكرة فيتذكرته، والذي لا يوجد معه تذكرة ولا عنده مندوب وكالة يمنية ينقلونه على حساب الوزارة، وفعلاً آخر (٨) باصات حملت المعتمرين يوم العيد وثاني أيام العيد».