مدير عام التنظيم في قطاع الحج والعمرة بوزارة الأوقاف والارشاد يتحدث لـ«الدين والحياة» في حوار صريح ومفتوح:

حققنا أفضل النجاحات في موسم حج 1432هـ رغم ظروف الأزمة التي عصفت بالبلاد

من أهم النجاحات ..القضاء على الروتين الإداري والتعسف الذي كان يمارس داخل القطاع من قبل البعض بهدف الإبتزاز أو لمصالح شخصية

التنسيق والتشاور البناء مع الاتحاد اليمني للسياحة أثمر الكثير من الايجابيات وحرصنا على حقوق الحجاج دون الاضرار بالوكالات

شهد موسم الحج الماضي ١٤٣٢هـ العديد من النجاحات نتيجة لما حققته بعثة الحج اليمنية وقيادة ومسئولي وزارة الأوقاف والإرشاد من أداء متميز وإجراءات وضوابط جديدة شكلا ومضمونا جعلت هذا الموسم من أنجح المواسم رغم الظروف القاسية التي رافقت الاستعدادات المتعلقة بالموسم نظرا لآثار الأزمة السياسية والاقتصادية.. ولعل القارئ تابع ما نشرناه في أعداد سابقة حول هذه المسألة.

ولكن مؤخرا برزت عبر العديد من المواقع الإلكترونية والصحف المحلية شكاوى واتهامات تتحدث عن صورة مغايرة لهذا النجاح.

بدورنا حملنا تلك التساؤلات وألقيناها على مدير عام التنظيم بقطاع الحج والعمرة بوزارة الأوقاف والإرشاد الأستاذ منير ديوان المخلافي الذي استقبلنا برحابة صدر وكانت إجاباته في سياق الحوار التالي:

حوار/ وليد المشيرقي – حسن شرف الدين

في البداية استهل حديثه بالقول عن مجريات موسم الحج الماضي ١٤٣٢هـ :

سبق وأن وعدنا بأن موسم الحج لهذا العام ١٤٣٢هـ سيكون الافضل تنظيما وترتيبا ورقابة وإشرافا، والأكثر اهتماما ومراعاة لحقوق الحجاج وتقديم أفضل الخدمات للحجاج بسهولة ويسر، والموسم الأمثل لتحقيق العدالة والمساواة بين جميع الوكالات المفوجة والموسم الاقل تكلفة على الحاج وتوفير الخيارات المتعددة أمام الراغبين بأداء الفريضة، كان ذلك الوعد أثناء وقبل البدء بعملية تفويج الحجاج وبالفعل، تحقق ذلك واقعا ملموسا وحقائق مشاهدة للعيان وأمام كل من تابع أو شارك مجريات الأعمال في هذا الموسم والمواسم الماضية، وذلك رغم أن مراحل العمل الإداري والتنظيمي والإشرافي والمالي كانت في ظروف استثنائية وبالغة التعقيد وخلال أزمة كبيرة لامست مختلف الجوانب وعلى مختلف الأصعدة ولا تكاد تخفي على أحد ونحن وبفضل من الله تعالى انجزنا نجاحات هائلة لم نكن نتوقعها ولم تكن تخطر على بال أحد، وكل من يعلم أو لديه شيء من معرفة بطبيعة أعمال الحج كان يتوقع أن تنشأ كارثة كبيرة من هنا أو هناك تعطل أعمال الموسم وتعرقل أداء الفريضة سواء كانت تلك تلامس الخدمات أو الجوانب المالية أو الإدارية أو غيرها وفي أي مرحلة من المراحل، ولكن بفضل الله وبالتجرد من المصالح الضيقة والجهود الهائلة التي بذلت والصبر على المشاق وتحمل كل الصعاب بما فيها تلك التي حاول البعض أن يزرعها لتخريب وعرقلة أعمال الموسم

أقول رغم كل ذلك بتوفيق من الله وعونه وتوفيقه ثم بتظافر جهود كل المخلصين والحريصين على خدمة حجاج بيت الله تعالى وفي مقدمتهم الأخوة في سفارة المملكة العربية السعودية الشقيقة وقنصلياتها في صنعاء، وعدن وكذلك الأخوة في المؤسسات والهيئات المختلفة المعنية بشئون الحج في المملكة العربية السعودية وفي مقدمتهم وزارة الحج، تحققت تلك النجاح وبشكل منقطع النضير عن المواسم التي سبقته والتي تمت في ظل ظروف طبيعية وأجواء مهيأة للنجاح الأكمل والجميع يعلم ما تحقق من نجاحات وتميز خصوصا من سبق له المشاركة في الأعوام الماضية أو من أدى الفريضة من قبل سواء من مسئولي الوكالات أو الاتحاد أو الجهات ذات العلاقة أو من الجهات الرقابية والإشرافية.

اتهامات باطلة

■ **رددت بعض المواقع الإلكترونية والصحف المحلية مؤخرا شكاوى واتهامات تتحدث عن وجود تقصير وسلبيات في أداء قطاع الحج والعمرة بالوزارة وبعثة الحج .. فكيف تنظرون لتلك الترويج؟**

– أمثال هذه الأقاويل مناقضة تماما للواقع المعروف للجميع وإذا كان هناك احد يحاول الترويج لهذه الاتهامات الباطلة فنحن نذكرهم ببعض تلك النجاحات إن كانوا قد نسوها أو تناسوها كما نود أن نوضحها لمن يريد أن يفهم ما يثيره البعض من مغالطات وما يشيعونه من أقاويل وأكاذيب لا أساس لها من الصحة ونذكر بعضا من ذلك على سبيل المثال وليس الحصر لأن الإسهاب في نجاحات هذا الموسم أو التوضيح للحقائق حول المغالطات والأكاذيب لن تتسع له المجلدات خصوصا إذا أردنا أن نوضح ذلك بالوثائق والتي يمكن أن يعود إليها كل مهتم أو صحفي أو مراقب متى شاء ونحن على أتم الاستعداد لتمكينهم من ذلك في أي وقت يرغبون بذلك.

دلائل النجاح

■ **هل بامكان القارئ الاطلاع على ماتروه من مميزات ونجاحات الموسم الماضي ؟**

– دلائل ومظاهر التميز والنجاح التي تحققت كثيرة في هذا الصدد نذكر منها على سبيل المثال وليس الحصر:

● تم التجهيز والإعداد والتهيئة لأعمال الموسم في وقت قياسي وتم الإعلان للبدء بالتسجيل في الوقت المناسب وبندرج تحت هذا الأمر الكثير من التفاصيل نذكر منها طباعة المطبوعات الموحدة بعد إعدادها وتجهيزها وتوريدها، واتخاذ كافة الإجراءات لصرفها للوكالات في المواعيد المحددة وطبقا للنظام وقبل ذلك التقييم ورفع نتائج تقييم الموسم السابق ١٤٣١هـ.

● تم تاشير جوازات الحجاج وتوزيع ارقام الطلب على الوكالات خلال فترة وجيزة جدا رغم تأخير معظم إن لم نقل جميع الوكالات عن تقديم بياناتها في الأوقات المحددة بل أن ذلك تم خلال مدة لا تتجاوز أسبوعين ولعدد يزيد عن ٢٣٠٠٠ حاج ولم تسجل أي مشكلة تذكر في ذلك رغم العوائق الكبيرة التي واجهت ذلك نتيجة تأخر الوكالات بالتسجيل وتقديم البيانات واستلام المطبوعات وتقديم الجوازات حتى منتصف شهر القعدة. كما تم أيضا استقبال وإعادة تسليم الجوازات بعد تأشيرها للوكالات دون أدنى مشكلة تذكر، كما حصل في المواسم الماضية من خلال الاستغلال والتلاعب بالتأشيرات للحجاج أو المشرفين التابعين للوكالات، كما حصل من تأشير جوازات لمندوبي وكالات دون علمها مما أثار الكثير من المشاكل التي لم تعالج آثارها حتى اليوم.

● تم إنجاز عمل الفرق والإدارات واللجان والمختصين وخلال ثلاثة أشهر على الأقل قبل الحج بتفان وإخلاص ليلا ونهارا وفي كل أيام الأسبوع والعطل لمسابقة الزمن الذي لايرحم وفي ظل أجواء وأوضاع أمنية صعبة جدا التي لا تخفى على أحد وتعرضوا للاخطار والتهديد بكل الوسائل والإغراء بمختلف الاشكال وفي ظل عدم توفر الخدمات الأساسية ناهيك عن حاجيات العمل من كهرباء ومواصلات واتصالات، علاوة على الظروف المناخية الصعبة «البرد القارس خلال الليل» الذي يستمر العمل فيه حتى طلوع الفجر .

● تم الكشف الميداني على المساكن والخدمات المستأجرة من قبل الوكالات قبل وصول الحجاج إلى أراضي المقدسة وتم اتخاذ كافة الاجراءات النظامية بحق المقصرين والمخالفين للشروط والمواصفات وإلغاء المساكن المخالفة لذلك وإلزامهم باستئجار البديل وفي تم ذلك أيضا في ظل الظروف والأزمة التي أثرت على كل الجوانب ورغم تأخر معظم الوكالات عن المواعيد المحددة للاستئجار وتقديم العقود.

ابرز المشكلات

■ **ماهي ابرز المشكلات التي برزت خلال الاعداد للموسم؟**

–لعل من ابرز تلك المشكلات هو قيام بعض العصابات مستغلة الوضع القائم بالهجوم على الموظفين واللجان في الايام الأخيرة مستخدمة الأسلحة والقوة كان منها أخذ الجوازات والحقيبة الخاصة بالجوازات بيد الفيها من قبل إحدى العصابات المجهولة في ظل غياب تام لأي حماية للموظفين ومسئولي الأعمال وعملوا بعد ذلك على إعادة بيع تلك الجوازات بمبالغ كبيرة لأصحابها بشكل لم يصدفه أحد.

فضلا عن ذلك فقدواجهت قيادات الوزارة والمختصين الكثير من التحريضات والتهديدات من قبل السماسرة وبائعي التأشيرات الذين فقدوا مصالحهم غير المشروعة بعد ضبط إجراءات منح التأشيرة وإغلاق كامل لأبواب منحها لأي شخص أو جهة إلا بالطرق النظامية والمشروعة.

اسعار مخفضة

■ **ماذا عن أسعار التفويج هذا الموسم ؟**

– منذ بداية الاستعداد للموسم بوقت مبكر تم إعداد قائمة الأسعار من واقع النزول الميداني لتحديد أسعار المساكن والخدمات وتميزت قائمة الأسعار هذا العام بالآتي:

● تخفيض التكلفة على الحاج في مختلف المستويات حيث خفضت التكلفة عن العام السابق بما مقدراه ٧٣٠ ريال سعودي في المستوى الاول حيث كانت التكلفة في الموسم الماضي ٩٧٣٥ ريال سعودي للجو والبر بينما هذا الموسم ومبلغ ٩٥٦٠ ريال سعودي للبر بينما هذا الموسم ٩٠٨٠ ريال سعودي ومبلغ ٨٨٣٠ ريال سعودي للجو والبر على التوالي وفي المستوى الثاني والثالث انخفضت بمنفس المقدار ويتضح ذلك من خلال المقارنة بين قائمة التكاليف على الحاج للموسم ١٤٣١هـ وموسم ١٤٣٢هـ.

● تم وضع مستوى اقتصادي «رابع» لأول مرة بما يناسب رغبات وظروف الحاج اليمني ومراعاة للوضع الاقتصادي السائد حيث أصبحت تكاليف أداء الفريضة في هذا الموسم بمبلغ ٥٧٦٠ ريال سعودي لحجاج الجو ومبلغ ٥٥١٠ ريال سعودي للبر وقد لقي هذا المستوى اقبالا كبيرا من قبل الراغبين بأداء الفريضة كما لقي استجابة واستحسان كبيرا من قبل الوكالات والجهات المختلفة.

● تم تخفيض التكاليف في أجور النقل بين المشاعر بنظام الرد الواحد من مبلغ ٥٨٦ ريال سعودي على الحج الواحد في الموسم الماضي إلى مبلغ ٤٣٥ ريال سعودي فقط في موسم ١٤٣٢هـ بفارق ١٥١ ريال سعودي للحاج الواحد.

حقوق الوكالات

■ **تحدثتم سابقا ان اجراءاتكم توخت ضمان افضل الخدمات للحجاج دون المساس أوهضم حقوق الوكالات المفوجة فكيف حققتم هذا الهدف ؟**

– من أهم الأشياء التي تمت في هذا الموسم هي الشفافية والوضوح والتشاور مع الوكالات أو من خلال الاتحاد اليمني للسياحة في كل الإجراءات والخطوات قبل اتخاذ القرار حتى لايكون هناك اي إضرار بالوكالات .

ومن خلال ذلك تم اعتماد وكالات جديدة وتفويج الحجاج عبرها وفقا للظوابط والنظام بدلا من التلاعب بفارق التأشيرات المتاحة عبر وسطاء وسماسرة وتجار تأشيرات كما حدث في الموسم الماضي ٣١هـ. كما تم اتخاذ الخطوات التالية :

● المشاركة الفاعلة مع الاتحاد اليمني للسياحة في مراجعة ملفات الوكالات الجديدة المتقدمة لقبولها واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لترشيح المقبولة منها ووضع البيانات اللازمة عن الوكالات المكررة أو المشتبه بتكرارها .

● توزيع الحصص الزائدة على الوكالات التي استوفت شروط منحها تلك الزيادات أو الإضافة لموسم واحد فقط ووفقا للإجراءات النظامية بتسجيل وتفويج الحجاج، منعا لاستغلال تلك التأشيرات من قبل أي جهات أخرى أو سماسرة وإغلاق الباب امام ذلك.

● تجديد ملفات الوكالات القديمة.

● تم وضع معايير وضوابط دقيقة وعادلة بتوزيع الحصص من الحجاج بين مختلف الوكالات بحيث لا تخضع لاجتهادات اشخاص أو إملاءات من أحد وتم ذلك من خلال المناقشة والتشاور مع جميع الجهات والوكالات من خلال الاتحاد اليمني للسياحة أو الوكالات منفردة وبآلية شفافة مارسها الجميع.

● تم التفاهم مع وزارة الحج في المملكة العربية السعودية والغيت الرسوم التي كانت تدفعها الوكالات على كل حاج بواقع ١٥ ريال سعودي لصالح مؤسسة الطوافة إضافة إلى مبلغ ألف ريال سعودي على كل عقد من عقود السماسل إظافة إلى مبلغ ٣٠ ريال سعودي عن كل حاج فرضت على الوكالات دفعها في الموسم ١٤٣٠هـ بمكاتب الخدمات الميدانية بمكة المكرمة.

● كما تم التفاهم مع الجهات المختصة في المملكة بإلغاء الرسوم التي فرضت على كل حاج وبما يعادل ١٥ ريال سعودي تحت مسمى مخيمات تالفة من خلال إجراءات استلام وتسليم للمخيمات.

● قامت الوزارة بدفع الضمانة المطلوبة لوزارة الحج السعودية مباشرة والنقابة العامة للسيارات بالملكة ١٠,٢٥٥,٠٠٠ ()ريال سعودي ومبلغ ٤٣٢,٠٠٠ ريال سعودي بشيكات وضمانات مقبولة الدفع وبذلك الغيت المبالغ المفروضة على الوكالات بواقع ٥٠ ريال سعودي عن كل حاج.

● تم تجهيز شروط ومواصفات الخدمات المختلفة اللازمة للتعاقد بها من قبل الوكالات والإعلان عنها تفصيلا في الصحف الرسمية بالتزامن مع الإعلان للبدء باعمال الموسم.

● تم الترتيب مع البنوك اليمنية وفي المملكة بما يحقق أفضل وأضمن الإجراءات ووسائل الأمان باستلام وتحويل المبالغ الخاصة بالحجاج وضمانات الوكالات وبما قضى على كل التخوفات والتساؤلات التي اثيرت بهذا الخصوص نتيجة للأزمة القائمة وما أثير من إشاعات وأكاذيب حول ذلك اتضح زيفها عمليا كما اتضح زيف الأقاويل والأراجيف الأخرى.

● تم ترتيب وتجهيز وتنظيم مركز المعلومات والكمبيوتر بأفضل الوسائل الحديثة وبأحسن الآليات والإجراءات والظوابط التي من خلالها تم القضاء على ما حصل من تجاوزات وأخطاء كبيرة في المواسم ١٤٣١هـ، ١٤٣٠هـ، لا داعي لتفصيلها مما أدى إلى السمسرة والتلاعب بالتأشيرات وتم التصحيح للجوانب الإدارية وإعادة توزيع الكوادر والاستغناء عن الذين كانوا سببا في تلك الأخطاء من مسئولي وموظفي القطاع والوزارة.

● تم تنظيم وإعادة ترتيب الإجراءات الرقابية والإدارية المتعلقة بتوريد مصرف المطبوعات المالية وتم القضاء على التلاعب بها أو صرفها خلافا للظوابط والتعليمات.

كما تم تنفيذ النزول الميداني على الوكالات أثناء التسجيل وفي الموعد المحدد للإغلاق في الأمانة والمحافظات رغم الظروف التي رافقت ذلك.

التنسيق والمتابعة

● **ماذا عن جهود التنسيق ومتابعة الجهات الأخرى ذات العلاقة ؟**

– تم التنسيق منذ وقت مبكر مع مختلف الجهات ذات العلاقة لضمان تحقيق أفضل الخدمات للحجاج ومن تلك الجهات

– وزارة الحج السعودية والمؤسسات المختلفة المعنية بشئون الحج ومؤسسة الطوافة والنقابة العامة للسيارات ومكتب الوكلاء الموحد ومكتب الإدلاء بالمدينة المنورة وهيئة الطيران المدني السعودي، كما تم التنسيق والإعداد المبكر مع سفارة المملكة العربية السعودية وقنصليتها بصنعاء، وعدن ترتب على ذلك الكثير من النجاحات التي تسجل من خلالها كلمة شكر وتقدير للسفارة السعودية وقنصلياتها في صنعاء، وعدن على التعاون الكبير الذي قدموه..

–التنسيق مع الخطوط الجوية اليمنية والخطوط السعودية وتم التهيئة والإعداد لترتيب أعمال الموسم..

–التنسيق والإشتراك في التجهيز والإعداد المختلف الإجراءات ومنها التنفيذية مع الاتحاد اليمني للسياحة وبعض الجهات ذات العلاقة..

–التنسيق والترتيب مع مختلف الجهات الأخرى ذات العلاقة داخليا وخارجيا..

–التنسيق والترتيب مع قنصلية الجمهورية اليمنية بجدة.

نقل الحجاج

■ عملية نقل الحجاج من وإلى الديار المقدسة شهدت خلال الموسم السابقة كثيرا من الاختلالات فماذا تم خلال الموسم الماضي ؟

– من أهم النجاحات هذا الموسم هو ما تم من نجاحات متميزة في النقل الجوي ويسر ذهاب وعودة الحجاج دون تسجيل أي مشكلة تذكر رغم أن هذه المشكلة كانت من أعظم وأكبر المشاكل التي تواجه الحجاج في الموسم الماضي وما قبله حيث يتكبس الحجاج عدة أيام في مطار جدة من ثلاثة إلى أربعة إلى خمسة أيام أثناء العودة ومشاكل الذهاب تماثلها. وينتجه للتنسيق والترتيب واتخاذ أفضل السبل الإدارية والتنظيمية والتنسيق المبكر مع الخطوط أدت إلى ذلك فضلا عن الإعتماد على كادر كفؤ في متابعة النقل داخل القطاع بدلا عن الكوادر السابقة.

وعلى هذا الصعيد تم الترتيب والتنسيق ووضع الضوابط والضمانات والشروط والإجراءات المالية والإدارية المناسبة لأداء الشركات الناقلة للحجاج وإجراءات اعتمادها والتعاقد معها بشفافية تامة بدون مجاملة أو محاباة لأحد والقضاء على السلبيات التي كانت ترافق ذلك في المواسم الماضية.

المخيمات

■ **ماساة مخيمات الحجاج اليمنيين في الاعوام الماضية اثارة الكثير من الاستياء فكيف تم تلافيها هذا الموسم ؟**

– تعد المخيمات من أكثر الخدمات التي أثارت الجدل في المواسم الماضية، رغم أن هذه الخدمات تعد من مسئولية الجانب السعودي ممثلا بالمؤسسة الأهلية للطوافة إلا أنه وبند وقت مبكر تم دراسة وفهم المشاكل الكبيرة التي رافقت ذلك في المواسم الماضية وتم بعد ذلك التنسيق والترتيب والتجهيز لتلافي تلك الأخطاء التي تكررت من موسم لآخر من خلال التواصل منذ وقت مبكر مع الجهات المعنية كما يلي:

● طرح الموضوع على معالي وزيرالحج بالمملكة بحضور مكتب المؤسسات والجهات المعنية بخدمات الحجاج في المملكة خلال اللقاء السنوي الذي يتم مع بعثة الحج اليمنيين في إبريل ٢٠٠٩م.

● تم الجلوس والمناقشة مع مؤسسة الطوافة والإدارات المختصة في المؤسسة بمكة المكرمة وحررت المحاضر والآليات المضامن لعدم تكرار تلك المشاكل والتي منها الآتي:

● مشكلة الربوة وطلبنا أن يكون موقع الحجاج اليمنيين في مكان أسفل الربوة.

● مشكلة سعة أو المساحة المخصصة للحجاج في المخيم ومزاحمة الحجاج اليمنيين من قبل جنسيات أخرى أو مقيمين أو .... الخ.

● مشكلة المياه والمجاري والكهرباء والمكيفات والحمامات والنظافة والصيانة الكاملة للمخيم والخيام .

● تسليم المخيمات منذ وقت مبكر بتسليم رسمي جاهز بكامل المتطلبات وكذا إعادة استلام المخيمات من فريق البعثة بعد انتهاء الموسم باستلام رسمي بمشاركة الوكالات.

تلك أهم النقاط التي رافقت المخيمات ومشاكلها في المواسم الماضية وعلى الأخص موسم ١٤٣١هـ، ولم تعد تخفى على أحد فكان نجاحا متميزا ومنطقع النظير في مخيمات منى تمثلت في الآتي:

● بعد أن تعذر إمكانية نقل مخيم اليمنيين إلى أسفل الربوة من خلال الشروط التي ترافق ذلك وتؤثر على الحجاج ان الاشتراط بأن تخصص كامل المساحة في الربوة للحجاج اليمنيين وعدم إدخال أي جنسية أخرى حتى لو تحملت البعثة فارق سعر المساحة وقد تم ذلك بالفعل ولم يحدث أي تكدس فلم يكن مع الحجاج اليمنيين أي جنسية أخرى كما كان في الموسم الماضي من عراقيين وغيرهم، وتم استلام كامل مساحة الربوة لليمن بكامل المرافق والخدمات وبكامل التجهيزات.

● تم استلام المخيمات بعد الاشراف على الأعمال التي تمت فيها من خلال فريق هندسي تابع للوزارة منذ وقت مبكر وتم بالفعل صيانة الكهرباء والمجاري والمياه وإجراء الصيانة والتحسينات المختلفة للمخيم واستلامه بدون خلل أو عيب.

● قسمت المخيمات وبزعت على الوكالات من خلال الفريق الهندسي منذ وقت مبكر وبحسب الأعداد المخصصة لكل وكالة وبعد أن كانت الضيقة الواحدة في الماضي لعدد ١٩ حاج اصبحت لعدد ١٤ إلى ١٥ حاج فقط أي أن المساحة المخصصة للحجاج كانت ٨٠ سم مربع قد أصبحت ١١٥ سم مربع تقريبا.

● تم استلام وتسليم المخيمات وتوزيعها من قبل الوزارة «البعثة» وليس كما كان ذلك في موسم ٣١هـ حيث سلمت للمطوفين وما رافق ذلك العملية من أخطاء ومشاكل أضرت بمصالح الحجاج.

● تم القضاء نهائيا على مشكلة انقطاع الكهرباء والمياه وانفجار المجاري وتعطلها في مخيمات منى والتي حدثت في الموسم الماضي ٣١هـ كما تم الحفاظ على المخيم نظيفا ومتميزا من خلال إلزام المطوفين ومؤسسة الطوافة على رفع المخلفات أولا بأول وبذلك تم القضاء على تراكم الأوساخ والمخلفات في المخيمات وافتراش الشوارع والأرصفة والمطابخ وأمام الحمامات وأماكن القمامة وأخذ كل حاج مكانه المناسب ومساحته المخصصة بما لا يقل عن ١١٥ سم مربع لكل حاج.

● تم السماح للوكالات الراغبة بتقديم الوجبات لحجاجها في المخيمات بدون عوائق.

● تم تخصيص عشرة باصات طيلة أربعة أيام لنقل الحجاج من أسفل الربوة إلى المخيم والعكس على مدار ٢٤ ساعة وخصص مشرفين ومرافقين لكل باص بالتناوب مرتين إلى ثلاث مرات في اليوم لحمل ومساعدة كبار السن وترتيب الصعود والنزول وتم استخراج التصاريح لهذه الحافلات من الجهات المختصة منذ وقت مبكر.

البعثة

■ **ماذا عن تنظيم بعثة الحج في الديار المقدسة؟**

– إن من أهم النجاحات التي تمت على هذا الصعيد هو القضاء على الروتين الإداري الذي كان يمارس من قبل البعض والإجراءات التعسفية بحق البعض بهدف الإبتزاز أو لمصالح شخصية أخرى وذلك من خلال إعادة تشكيل وترتيب وتعيين الكوادر الكفؤة والنزيهة في كثير من الأعمال داخل القطاع والقضاء على الازدواجية في الأعمال والاختصاصات.

● تم تجهيز وإعداد اللجان الميدانية التي ستتولى أعمال الإشراف والرقابة على أعمال الحج وأداء الجهات المفوجة وفقا لأفضل الوسائل الممكنة وتوزيع الأفواج وتخصيص رئيس لكل فوج ونائب له يتولون المتابعة لعدد محدد من الوكالات التي تتبع أيضا مطوفا محددا وبعدد محدد من الحجاج لكل فوج.

● تم توزيع البركودات الخاصة بالحجاج على الوكالات بعد تخصيص وتحديد المطوف الذي تتبعه كل وكالة بما يحقق أفضل الوسائل الممكنة بحصول الحجاج والوكالة على الخدمات بسهولة ويسر وبما يحقق توزيع أصحاب المساكن المتقاربة وفي أماكن محددة على مطوف محدد حرصا على عدم تشتيت الفوج والمطوف على مساكن متباعدة بالمسافة والمكان والاتجاه ورغم صعوبة ذلك وتأخير الكثير من الوكالات لعقود وبيانات الاستئجار للمساكن إلا انه تم التغلب على هذه المشكلة وتم تحقيق ذلك دون أدنى مشكلة تذكر خلافا للأعوام السابقة.

● تنظيم الزيارات الميدانية لمختلف الوكالات أثناء الموسم في مكة المكرمة والمدينة المنورة وتواجد الفرق واللجان المختصة في مختلف الأماكن المحددة لها والمهام الاختصاصات الموكلة إليها والتواجد فور وجود أي حدث.

النقل بين المشاعر

● في مجال النقل بين المشاعر تم التواصل مع النقابة العامة للسيارات كجهة مسئولة عن توفير وسائل النقل وتم الاستنجار من خلال النقابة بنظام الرد الواحد وتم استلام وتسليم الباصات من خلال اللجان والفرق المكلفة بذلك منذ وقت مبكر صباح يوم السابع من ذي الحجة وقد كانت باصات من نوع مرسيدس ومن شركتي حافل والتميمي المحدودة من قبل النقابة وسلمت الباصات للوكالات باستلامات رسمية بالتوقيع والختم من كل وكالة وتم تسجل أي مشكلة تذكر في هذا الجانب وما يتعلق بمعالجة أي إشكالية طارئة فقد تم صرف وتسليم الباصات البديلة لمعظم الوكالات الناتجة عن العطل أو لأي سبب اخر حيث سلمت باص بديل وكذلك تم استكمال النقص باستنجار عدد إظافي من الحافلات لعدد ٢٠ حافلة وزعت وباستلامات رسمية على الوكالات المستحقة.

● وقد كان النقل رغم انخفاض المبلغ المحصل من الحاج من ٥٨٦ ريال سعودي إلى ٤٣٥ هذا الموسم أ فضل وأحسن بكثير من الموسم الماضي أداء وتنظيما ومن حيث أنواع وموديلات الباصات وحداثتها.

تميز غير مسبوق

من الإيجابيات الكثيرة لهذا الموسم ٣٢هـ نذكر الآتي:

● إعادة فارق أجور السكن للحجاج مباشرة وبدا بيد على بعض الوكالات التي زادت مسافة مساكنها في مكة المكرة عن المسافة المحددة بحدود ٥٠ إلى ١٠٠ متر ووصلت الوكالات التي أعادة المبالغ ٢١ وكالة من خلال لجان مشتركة من البعثة اليمنية والوكالات المعنية وأعيدت في المساكن بمكة المكرمة ومن لم يكن متواجدا من الحجاج سيتم إعادتها له خلال الفترة الثانية أي بعد عودتهم إلى اليمن عبر البريد ومن خلال لجنة مشكلة من الوزارة والاتحاد والوكالة المعنية وسيتم الإعلان عن الأسماء، الذين لم يتمكنوا من الاستلام وأرسلت مبالغهم عبر البريد في الصحف الرسمية «هذا تم لاول مرة».

● إعادة فارق أجور السكن للحجاج خصما من ضمانات الوكالات التي استلمت مقابل تسجيلهم في المستوى الأول بينما واقع الخدمة والسكن يعادل المستوى الثاني وبحدود ٥٠٠ إلى ٧٠٠ ريال سعودي لكل حاج.

● تميز بعض الوكالات باستنجار مساكن متميزة وممتازة وبعضها في المنطقة المركزية في مكة والمدينة المنورة رغم أن حجاجها دفعوا مبالغ لمستويات ثالث أو ثاني.

● تعيين وتكليف مرشدات من النساء والزام الوكالات بذلك لتتمكن الوكالات من تادية الخدمات للنساء المسجلين بها من خلال المرشدات، سواء في المساكن أو المخيمات أو غير ذلك.

● من الإيجابيات تواجد ونزول قيادات البعثة في مكة المكرمة والمدينة المنورة إلى مختلف الوكالات والإطلاع عن كثب على مختلف الأعمال والخدمات وتفقد سير الخطط والبرامج حسب ما تم وضعه، بشكل مباشر أو من خلال التواصل المستمر بمختلف الوسائل.

● التواصل المستمر والمتواصل مع مختلف الجهات داخل المملكة بمختلف الوسائل المباشرة وغير المباشرة لمتابعة الخدمات المختلفة والتأكيد على عدم تكرار أي مشاكل حدثت في المواسم الماضية والتنبيه على الاشياء قبل حدوث ما يؤثر على سيرها بشكل صحيح.

● كان أداء فريق اليمنية في مكة المكرمة متميزا هذا الموسم وادى مهامه بتناسق ومهنية متميزة عن الموسم الماضي ١٤٣٢هـ.

● القضاء على التلاعب بالبركودات الممنوحة لأعضاء البعثة وعدم صرفها وتسليمها إلا لمستحقيها وكذلك عدم صرف بطائق الإجراءات إلا لمستحقين لذلك.

● من خلال المتابعة والطرح المتميز تم زيادة حصة الجمهورية اليمنية من الحجاج إلى عدد ٢٤٢٥٥ حاج وهذا من ضمن النجاحات الكبيرة التي حققتها قيادة الوزارة وبعثة الحج اليمنية هذا الموسم ٣٢هـ.

● رغم كل العوائق والعراقيل إلا أنه تم تدشين سفر أول فوج من الحجاج من الجمهورية في ١٤ القعدة ١٤٣٢هـ إي بوقت مبكر مقارنة بالمواسم الماضية وقبل الكثير من الاقطار العربية والإسلامية التي تعد الأوضاع لديها مستقرة ولا مشاكل فيها.

السلبيات

● رغم الكثير من الإيجابيات التي لا حصر لها إلا أن هناك سلبيات برزت من خلال أداء بعض الوكالات وقد تم التعامل معها بحزم من قبل الوزارة حسب الضوابط القانونية والاجرائية نذكرمنها على سبيل المثال وليس الحصر ما يلي:

● عدم استطاعة بعض الوكالات تسجيل الحجاج المحددة لها من الحجاج رغم تمديد الفترة الخاصة بالتسجيل عدة مرات بناء على طلبها وطلب الاتحاد عدة مرات.

● عدم تحديد بعض الوكالات للمستوى الذي ستقوم بتسجيل حجاجها فيه حسب الظوابط والموعد المحدد لذلك وبعضها حددت المستوى الذي لا يناسب قدرتها على أداء الخدمة أو تسجيل الحجاج مما أثر على أدائها وسير إجراءات الأعمال والخدمات.

● تأخر معظم الوكالات في رفع البيانات والمعلومات الصحيحة والواقعية لعملية التسجيل أولا بأول والمخالفة في ذلك للظوابط والتعليمات المنظمة لذلك وإخفاء البيانات هروبا من التوريد ات.

● تأخير معظم الوكالات لعملية توريد المبالغ والضمانات الخاصة بالحجاج وفقا للتنظيمات والظوابط واللوائح المنظمة لذلك والعمل على حجز تلك المبالغ لديها ولم تعمل على التوريد للمبالغ إلا بعد المتابعات والجهود والإجراءات التي اتخذتها الوزارة لإلزامهم بذلك مما أثر على سير الكثير من المهام والأعمال ولاخدمات وكذلك عدم الإلتزام من قبل بعض اوكالات باستلام المطبوعات المالية الموحدة في المواعيد المحددة.

● تأخير معظم الوكالات تقديم بيانات الجوازات الخاصة بالحجاج التابعين لها وكذلك عدم تسليم الجوازات الخاصة بالحجاج المشرفين في المواعيد المحددة.

● كثرة التغييرات والتبديدات والتبديلات للحجاج بعد تأشير جوازاتهم لدى معظم الوكالات أو بعد إصدار واستلام أرقام الطلب بشكل كبير أعاق وعرقل سير الكثير من الاعمال وشكل اعباء كثيرة على العاملين وخدمات الحجاج.

● قيام بعض الوكالات تغيير مستوى الحجاج الذي سجلت حجاجها فيه من مستوى أعلى إلى أدنى بعد انتهاء وإغلاق التسجيل وبعد استلام أجور الخدمات من الحجاج في المستوى الأعلى وتهربها من إعادة الفارق للحجاج واستخدام وسائل ومغالطات كبيرة في سبيل التحايل على حقوق الحجاج.

● تهرب بعض الوكالات من إعادة المبالغ التي فرضت للحجاج التابعين لها من خلال اللجان التي اقرت ذلك طبقا للظوابط والتعليمات واتخاذ وسائل وسبل هجومية واتهامات كاذبة بهدف تهديد وترهيب مسئولي الأعمال واللجان وتشويه سمعتهم، لإرغامهم التراجع عن تنفيذ تلك الإعادات.

● عدم إلتزام الكثير من الوكالات أو البعض منها بشروط ومواصفات الخدمات الخاصة بالمساكن أو النقل أو الخدمات الإضافية المختلفة وعدم تنفيذ ملاحظات اللجان الميدانية الخاصة بذلك والتحايل عليها.

● قيام بعض الوكالات بتسكين حجاجها في مساكن مرفوضه من الكشف على المساكن.

● قيام بعض الوكالات بتسجيل حجاج لاكثر من مستوى بالمخالفة للتعليمات.

● قيام بعض الوكالات بتسجيل حجاج اكثر من الحصة المحددة لها مما اثر على خدمات ومصالح الحجاج المسجلين بوضع الوزارة في مواجهة مع الحجاج في الأوقات الحرجة وبعد إغلاق الحلول الممكنة لأولئك الحجاج.

● قيام بعض الوكالات بتغيير المساكن المستأجرة بعد الكشف عليها من قبل لجنة الكشف واستبدالها بأخرى غير مقرة أو لم يحرر فيها محاضر قبول.

● عدم موافاة الوزارة بعقود المساكن في الأوقات المحددة من قبل معظم الوكالات وكذلك بالمرفقات التابعة لذلك من تصاريح ومخالفات.

● عدم قيام بعض الوكالات باختيار المشرفين ومسئولي الأعمال من الكوادر والكفاءات وأصحاب الخبرات عدم تجاوبهم مع التعليمات والضوابط المنظمة لذلك وعدم توزيعهم على الأعمال بشكل سليم.

● عدم تواجد مسئولي ومرفقي الكثير من الوكالات في المساكن وعدم الدوام والتواجد والتناوب على خدمة الحجاج على مدار اليوم وعدم تجاوبهم عند الطلب مثل حضورهم في المواعيد المحددة لاستلام الباصات أو في الاجتماعات الخاصة بترتيب وتنظيم الأعمال أو أستلام المخيمات أو التواجد مع اللجان الميدانية ولجان الكشف على الخدمات والمساكن.

● قيام بعض الوكالات باستلام الشيكات الخاصة بالمتعهدين وعدم استكمال إجراءات تسليمها لمستحقيها في المواعيد المحددة والماطلة للمتعهدين وعدم إنهاء الحساب معهم مما أثار الكثير من المشاكل والشاكوى من قبل بعض المتهدين وأصحاب المساكن وأثر على سمعة بعثة الحج اليمنية والوزارة.

● قيام بعض الوكالات تحريض أصحاب المساكن والمتهدين على البعثة في حال لزم الأمر وطبقا لمحاضر اللجان الخصم من ضمانات أجور المساكن لصالح الحجاج حسب اللوائح والنظام حرصا على استغلال ذلك لصالحها وعدم مواجهة ومتابعة ذلك لدى الوزارة وجها لوجه حسب الظوابط والتعليمات المنظمة لذلك.

● عدم موافاة الوزارة بعقود خدمة النقل الدولي على الشركات المعتمدة لذلك طبقا للنموذج الموحد للعقد والظوابط والتعليمات المنظمة لذلك.

● عدم تعميد بعض الوكالات لعقودها وتثبيتها لدى مؤسسة الطوافة بمكة والادلاد، بالمدينة وعدم موافاة الوزارة بنسخة من تلك العقود والمخالصات مع المتعهدين.

● وجود الكثير من الشكاوى على بعض الوكال