الثورة الأحد 11 شعبان 1433هـ 1 يوليو 2012م العدد (17393)

بوابة اليمن الأولى ..

همزة الوصل بين بلادنا والعالم

■ نساء ورجال يفترشون الأرض في انتظار احبابهم..

■ موقف لا يرقى أن يكون في مطار صنعاء الدولي..

مطار صنعاء.. فرزة لباصات شركات الطيران المحلي

يعاني مطار صنعاء وشركات الطيران المحلية الكثير من المشاكل والصعوبات التي لم تحل منذ ظهرت على السطح فلم يجدا إدارة تهتم بهما وتقدم لهما الكثير فمطار صنعاء أشبه بروضة (أطفال)أمام المطارات الأخرى والتي تسير فيها الإجراءات بشكل سلس ومرن لا ازدحام ولا طوابير وكما يعاني المستقبل والمودع والمسافر من وضع مطار صنعاء يضاف أيضاً للمسافر معاناة أخرى إذا ما كانت رحلته عبر إحدى شركات الطيران المحلية سواء عند سفره للخارج أو محليا أو عند عودته بواسطة احدهما..

بوابة اليمن الأولى ..همزة الوصل بين بلادنا والعالم كيف يتم إدارتها..؟

وما هي المشاكل التي يعاني منها المسافر على الطيران المحلي..والأخطاء التي يرتكبها عند سفره..؟

استطلاع/نافع الحكيمي

■عودة المفقودات بسمة الأمل الوحيدة لمغادر مطار صنعاء

□ مستقبلون في الليل بين المطر

تجولنا في أرجاء المطار ووجدنا عدداً من المسافرين منهم من كان ينتظر رحلته لأنها تأخرت ومنهم من كان مستعدا ووجدنا آخرين كانوا جالسين أمام بوابة المغادرة الغي حجزهم لامتلاء الطائرة لا تعلم كيف تم تأكيد حجزهم.. فيما بوابات صالات المغادرة والوصول مزدحمة.. والناس قعود على الرصيف وممر المكاتب الخارجية تحت ظل الشمس والكثير من المناظر المسيئة التي تعكس صورة سلبية عن الوطن من بوابته الأولى.

تأجيل

أحدى المسافرات إلى القاهرة قالت إن تأخر الرحلة أو تأجيلها وإلغاءها دون سابق إنذار هو ما يغضبها مؤكدة أن هذه خامس مرة تسافر فيها و أن الرحلات تتغير أو تتأخر بدون إشعار للمسافرين، مستطردة القول: رغم أنهم يأخذون أرقام الهواتف وهذا يسبب الكثير من الإزعاج للمسافر الذي يرتبط بأعمال في أوقات محددة .. وعدم الالتزام تعرض الفرد للخسارة أو لدفع غرامات وغيرها ومن ذلك أن تحجز على طيران آخر بعد رحلتك الأولى مثل أن تحجز صنعاء القاهرة ومنها إلى دولة أوروبية على شركة طيران أخرى فتغير موعد رحلة صنعاء القاهرة يفوت عليك الرحلة الثانية فتدفع غرامة التذكرة مضاف إليها خسارتك أثناء الانتظار للرحلة القادمة في دولة الترانزيت.. مشيرة إلى انعدام التعامل المسئول مثل بقية شركات الطيران العالمية التي تتحمل نتائج قراراتها فتعوض المسافرين.. وجدنا ممن عادوا يوم الجمعة الماضية من المسافرين احد المرضى والذي كان متجها إلى القاهرة للعلاج أجلت الرحلة عليه وعلى غيره من المرضى فرحلة القاهرة معروفة أنها للعلاج في أغلبها لكن لا تقدير وكما هو الذهاب تكون العودة كما أكده العديد من العائدين للوطن .. وقصص عذاب الطلبة اليمنيين الدارسين في ماليزيا كثيرة في انتظارهم في دول الترانزيت لساعات تصل في بعض الأحيان لعشر ساعات في مطار دولة الترانزيت..بانتظار وصول اليمنية..

الحجز الآلي

إضافة إلى مشكلة إلغاء الرحلة أو تأجيلها هناك مشكلة أخرى تنتج لعدم ضبط عملية الحجز الآلي التي يديرها قسم خاص اسمه الحجز الآلي الأمر الذي اثر كثيرا على سمعة الشركة وافقدها ثقة عملائها بسبب اللعب بحجوزاتهم دون الشعور بأي مسؤولية أو تقدير معاناتهم .. حيث يقدم المسافر إلى مطار صنعاء ليجد أن الطائرة ممتلئة وأن حجزهم الغي كما يؤكده عدد من المسافرين قائلين أن الطائرة أصبحت مثل دباب أو باص يسير في اليمن المليئة بالمشاكل المرورية.. علما أن باصات النقل البري تبلغ راكبيها المستعجلين أنهم احتياط إذا ما أصروا على الحجز..وأكد آخرون أن الطيارة تقلع بعض الأحيان وبها كراس فارغة رغم وجود مسافرين في مطار صنعاء الغي حجزهم أو لم يسمح لهم تأكيدها.. وهذا يدعوا للاستغراب إذا ما توقعنا أن الحجوزات الزائدة سمحت كاحتياط لتأخر آخرين ولأنك يمني فليس لك أي حق حتى وان كنت قادما من محافظة أخرى بقصد السفر فقط كما قال احد المسافرين.. ألا أننا أثناء تجوالنا وجدنا مجموعة من المسافرين حصلوا على تعويض كانوا متجهين للهند حيث أعطوا كروت وزن زائد محدد لاستخدامها إذا ما كان لديهم وزن زائد أو يمكن بيعها إذا ما وجدوا من يحتاجها..!!

التأخر

وعن دور مكاتب بيع تذاكر الطيران أوضح لنا أحد وكلاء السياحة والسفر أن الوكالة تقوم بتأكيد الحجز للمسافر بحسب طلبه عبر نظام يربطها بالشركة التي يريد المسافر الحجز عليها والتي تتيح كافة المعلومات عن الكراسي المتبقية وأنواعها .. وأسعارها وأوقات السفر (وقت الإقلاع من مكان السفر والهبوط في البلد المرجو).. وأكد وجود حالات عديدة يعود المسافرون فيها من مطار صنعاء رغم تأكيد حجوزاتهم حيث يتفاجأ الراكب بذلك في المطار بأن حجزه ملغي أو أن الرحلة تأخرت أو ألغيت دون إبداء الأسباب أو إبلاغ المسافرين رغم أن النظام (نظام الحجز) لا يقبل تأكيد الحجز إلا بوجود بيانات مكتملة من ضمنها أرقام الهواتف ..لاستخدامها وقت الضرورة للتواصل مع الراكب والتي منها إلغاء الرحلة أو تأجيلها..مضيفا أن هناك أيضا عدد من المشاكل المتكررة الأخرى تتعلق بالمسافرين أنفسهم مثل التأخر في الحضور عن مواعد الرحلة وعدم تجهيز التقارير الطبية في الحالات المرضية إضافة إلى ذلك يحدث أحيانا نسيان أو فقدان وثائق السفر كتأشيرة الخروج وصور الفيزا وغيرها .. ولتجنب تلك المشاكل يجب على المسافر الحضور قبل الرحلات الدولية بثلاث ساعات والداخلية بساعتين كما يقول وكيل السفريات.. إضافة إلى تجهيز وثائق السفر ووضعها في حقيبة السفر من قبل السفر بيوم على الأقل.. ومصارحة موظفي الطيران بالحالة المرضية إن وجدت بحيث يتمكن الموظف من اتخاذ ما يلزم.

الممنوعات

ومن جهة أخرى قال أحد موظفي جمارك مطار صنعاء: أن أهم السلبيات التي تواجه فريق المناوبين أثناء تأديتهم عملهم عند تطبيق إجراءات التفتيش الدقيقة على أمتعة المسافرين الأمر الذي يؤدي إلى انفعال المسافر والذي يواجه بالابتسامة ومحاولة إقناعه بأن ذلك لمصلحته ولمصلحة البلد في الدرجة الأولى والذي يتم بواسطة احدث أجهزة الكشف الأمنية في العالم والتي يتم استخدامها في اكبر المطارات الدولية..أما عن مشاكل أو أخطاء المسافرين فيقول أن معظم الركاب المسافرين يجهلون الأشياء المسموح باصطحابها أو تلك الممنوعة والتي تختلف بعض الأحيان من بلد لآخر وان ذلك لا يستوعبه الكثير من المسافرين ليظنوا ان المنع هو من الموظفين أنفسهم فقط .. مضيفا كما أن هناك مجموعة أخرى من المسافرين يتم استغلالهم وإرسال معهم أشياء لم يتم التأكد منها وفحصها من قبل المسافرين أنفسهم فمثلا نجد بعض الركاب وقد تم العثور على أنواع محددة من الأدوية أو قات في حقائبهم يراد حملها إلى دولة تمنع دخول هذه الأشياء وتعتبرها مخدراتٍ .. وهم لا علم لهم سوى أنها أمانة يجب إيصالها..مستطرداً القول أن على المسافرين (التنبه) إلى ضرورة عدم حملهم لأشياء غيرهم إلا إذا كانوا متأكدين من المرسل ويعلمون علم اليقين بما تحتويه الرسالة لكي لا يعرضون أنفسهم للمساءلة والشبهة الأمنية وغيرها..

وأشار إلى أن هناك معوقات تقف أمام عملهم وتتمثل في عدم وجود صالات بمساحات كافية تستوعب عدد ركاب لأكثر من مجموعة رحلات في وقت واحد خاصة وانه لا يوجد تنسيق وترتيب من قبل الشركات المختلفة رغم أن هناك فراغا كبيرا بين الرحلات المختلفة في بعض الأوقات تصل إلى أكثر من أربع ساعات .

التوعية

■ مشاكل تكرر تأخر المسافر وعدم فهم إجراءات السفر وحمل الممنوعات نتيجة غياب التوعية

■ ضرورة توسعه الصالات وعمل استراحات خارجية متكاملة للمستقبلين والمودعين

■ مسافرون يشكون الطيران المحلي بعدم انضباط المواعيد وإلغاء حجوزاتهم

■ الحس الأمني المرهف .. وإغلاق صالتي المودعين والمستقبلين وتلفونات البلاك بيري...!؟

مسافرون يعودون من المطار لمخالفتهم وآخرون يعودون من الدول التي سافروا إليها على نفس الرحلة أو أقربها وآخرون تتركهم الرحلة وهم في غرف التحقيق لمخالفتهم لإجراءات السفر .. وكل ما سبق يعود لجهل المسافر بالممنوع حمله لكل بلد أو المحظور عالميا.. أو لجهلهم بمخاطر أخرى نتيجة تعاطفهم وثقتهم بالآخرين سواء بحمل هدايا أو رسائل لآخرين دون العلم والتأكد ما بداخلها .. وكلها مخالفات يمكن تجاوزها إذا ما حصل المسافر على توعية.. وكل ذلك يقودنا إلى أن جهل المسافر في بلادنا يعود إلى تقصير الجهات ذات العلاقة مثل (مصلحة الجمارك –هيئة الأدوية –وزارات الزراعة والثقافة والإعلام) وغيرها التي لم تقم بدورها التوعوي وتوضيح المحظور والمسموح ومتطلباته إن كان هناك شروط مثل إخراج حيوان ما أو شجرة أو تحفة أو إحضارها لداخل الوطن.. وهنا كان يمكن لهذه الجهات وغيرها من ذوات العلاقة بدلا من عرقلة المسافر أو الوافد طباعة برشورات وملصقات توزع على سفارات بلادنا ومكاتب الطيران والمطارات وغيرها لتوعية المسافر كما هو معمول به في العديد من دول العالم.. أم أن القصد من ترك المسافر على جهله فتح باب أو ثغرة لابتزازه..؟؟

مفقودات

مفقودات صالة المغادرة هي التي فقدها أصحابها عند جهاز التفتيش أو أثناء معاملة الوزن أو اثناء فترة الانتظار بعد المعاملة وقبل صعود الطائرة...

ويحدث الفقدان نتيجة عدم معرفة المسافر بإجراءات السفر في المطار أو النسيان .. كما يوجد نوع آخر من الفقدان وهو الفقدان المقصود بسبب زيادة الوزن والذي يحدث عند تخلص المسافر من الوزن الزائد له حيث أن لكل شركة طيران وزن محدد مسجل في التذكرة وما زاد يجب دفع غرامة عليه وان كان المبلغ أكثر من قيمة محتويات الحقيبة فإن المسافر يضطر لتركها إذا لم يكن لديه قريب يعيدها أو مال كاف لدفع قيمة الوزن الزائد . علما أن وجود مكان آمن وإمكانيات عودة المسافر لأخذ غرضه المفقود أو المتروك جعل حركة الأمانات نشطة فهناك شريحة ممن يسافرون بشكل متكرر واغلبهم من المتجهين الى أفريقيا يتركون العفش الزائد في حالة عدم إمكانية أخذه معهم متعمدين على معرفتهم من تجارب سابقة ان العفش يتم حفظه بأمانة دون ان ينقص منه أي شيء وعند عودتهم يتجهون مباشرة إلى مخزن الهيئة لأخذه.

ورغم ذلك فإننا ننصح الأخوة المسافرين بأن يسالوا عن الوزن المسموح لهم وان لا يأخذوا أكثر منه إلا إذا كان لديهم المال الكافي لدفع قيمة الوزن الزائد لكي يقللوا من احتمالات حدوث مشاكل الوزن وعليهم أن يكتبوا عناوينهم وأرقام التلفونات داخل حقائبهم كرجاء عودتها إن حدث فقدانها لجهل أو نسيان..

إهمال

يوم الجمعة الماضية كان حافلا بمناظر الإهمال فيما ألغيت رحلات وصل عدد من الرحلات في نفس الوقت فازدحم المستقبلون في الخارج وتكرر أخطاء افتراشهم الأرض واستخدامهم موقف السيارات في المقابل ازدحمت صالة الوصول وتأخر عثور الواصلين على حقائبهم بسبب عطل لأحد السيور الذي تمر عليه حقائبهم منظر لسوق خضرة أو ما شابه في يوم جمعة .. ويوم السبت شهدت صنعاء أمطاراً متفرقة كان من نصيب المطار جزء منها وهنا ترى العين مأساة وقوف المستقبلين بين الأمطار ليصبح استقبالهم للأحباب من مطار صنعاء جلبة للمرض.. وكلها أشياء ناتجة عن إهمال أو تباطؤ في عملية الإصلاح والتصحيح.. وكل هذا لا يعبر عنه إلا قول احد المسافرين (أهلا بك أنت في فرزة مطار صنعاء الدولي).. هذه المقولة تعكس عودة الكثير منهم لالتغاء أو لتغيير موعد رحلتهم عبر الطيران المحلي ليصل المسافر فيفاجأ بذلك ويستأجر سيارة من الموقف الخاص بالمطار ويعود أدراجه.. أما الموقف الخاص بالمركبات بالمطار رغم انه مستثمر إلا انه يبدو كأحد الفرز المتواجدة داخل المدينة فقد بدأت البثور والحفر والحصى في الظهور على سطحه..أضف إلى ذلك ما ذكرناه سابقا بتحوله إلى حمامات أولا لسائقي سيارات الأجرة المتواجدين فيه ومن ثم للعديد من المستقبلين والمودعين.. علما أن اغلب الفرز أصبح يوجد بجوارها حمامات عامة بمقابل مال مجز للاستخدام العام..

وبسبب انطفاء الكهرباء عموما في صنعاء فقد توقف جمرك مطار صنعاء عن أداء مهامه ألمؤتمته الكترونيا يومي الثلاثاء والأربعاء لعدم وجود مصدر كهربائي بديل لمواجهة أي إشكالات بالكهرباء العمومية لتعرقل مصالح عدد من المواطنين إلى الأسبوع الذي يليه..

الحس الأمني

تحسين أجهزة ووسائل الحماية بالمطار تعد من الأولويات التي يجب العمل عليها وفي مطار صنعاء يكون الاتكال على الله نتيجة تقاعس أو عدم تنبه من المسئولين على المطار والذي يتضح من أول دخول للمسافرين إلى حرم المطار حيث أن التفتيش اعتيادي ويدوي وعدم وجود أكثر من مدخل ومخرج لتسهيل الحركة وعدم الازدحام ومن جهة أخرى يلاحظ أيضا تدني الحس الأمني لدى مسئولي المطار وما يدلل على ذلك من خشيتهم من دخول متفجرات أو انتحاري للمطار فقاموا بإغلاق صالة المستقبلين في جناح الوصول وصالة المودعين في جناح المغادرة .. وكأن الأمر لا يهمهم إذا ما حصل المحظور خارج الصالة بين تجمع المستقبلين أو تجمع المودعين المهم أن لا تتأثر جدران المطار أما الأرواح فلها الله..!!

ومن الأمثلة الأخرى أيضا منع دخول تلفونات بلاك بيري للبلاد من قبل الأمن والاتصالات بدافع الحس الأمني تقليداً لما حدث قبل فترة في عدد من دول الخليج التي طالبت بربط سرفرات الشركة بنظام الرقابة بالبلدان أو عمل سرفرات محلية وهنا تلك البلدان لم تمنع دخول أو بيع الهواتف وإنما قامت بمنع شركات الاتصال المقدمة للخدمات الموجودة بالهاتف من تقديمها لأن امتناع الشركات عن توفير تلك الخدمات يجعل من الهاتف غير ذي قيمة وهذا ما تجاهله الحس الأمني في بلادنا..!! أما رجال الأمن لشدة انتباههم للموقع النووي (مطار صنعاء) فيمنع التصوير – إذا استأذنت – حتى لموقف السيارات..

في الحس الأمني ليس المقصود به رجال الأمن بمختلف أجهزتهم فقط ولكن يضاف لهم مندوبي أو ممثلي العديد من الجهات ذات العلاقة فهناك إجراءات اتخذت من مسئولي الأمن بتوصية من جهة الاختصاص مثل هاتف البلاك بيري السابق الإشارة إليه..

الآحادية

بالرغم من وجود القوانين واللوائح التي تنص صراحة على أن المركزية لا تكون إلا بأشياء محددة ومعدودة وبالأخص في المطارات الدولية التي ترتبط مباشرة بنظام عالمي وبالعالم الخارجي ولا تقبل التأجيل والتأخر ..نظام محسوب بالثواني وليس بالدقائق في التعامل والتجهيز وسرعة اتخاذ القرار..لكن فوجئنا في مطار صنعاء بخلوه عن تلك الأعراف الدولية المعمول بها في مطارات العالم فهناك إدارة مطار لا تمنح منتسبيها من نواب ومدراء إدارات وموظفين صلاحيتهم التي كفلها لهم القانون وابسطها عند استطلاعنا هذا حاولنا التحدث مع عدد من المختصين في المطار فرفضوا التكلم إلا بعد الحصول على إذن من مدير عام المطار .. حتى التقاط صورة رسمية للمطار لا احد يستطيع أن يسمح لك إلا بعد إذن المدير العام..وتبين ذلك عند طلبنا من قيادة إدارة المطار إجراء استطلاع حول المطار وخدماته بطلب المسئول الأول منا رسالة من الصحيفة و تحديد الأسئلة ليحدد هو لنا من نلتقي به وكأننا في مطار عسكري وليس مدنياً وكأن من ينتسبون إلى المطار ليس لديهم أي مستوى من الحس الأمني أو القدرة المهنية بحيث يتمكنوا من الإجابة على استفساراتنا الصحفية في نطاق المعلومات المسموح بها.. فهل الهدف من ذلك إخبار اليمنيين بأن كل شيء تمام وان لا أخطاء ولا عيوب..؟ أو أن هناك هدفا آخر لا نعلمه..؟!

■ أبحث عن حقيبتك!!