



إلى

النائب المحترم السيد محمد نجيب بوليف

الموضوع: السؤال الكتابي حول الارتباك في أداء مناسك العمرة و الحج.

سلام تام بوجود مولانا الإمام

وبعد، تبعا لسؤالكم المشار إليه أعلاه، يشرفني أن أنهي إلى كريم علمكم بأن قطاع السياحة يولي أهمية بالغة لعملية الحج التي توطرها وكالات الأسفار لفائدة الحجاج الميامين من أجل ضمان أنجع السبل لتأطيرهم وتمكينهم من القيام بجميع مناسك الحج على الوجه الأكمل والعودة سالمين إلى أرض الوطن. ولهذه الغاية يتم إيفاد لجنة لمراقبة وتتبع عملية الحج بالديار المقدسة مهمتها الوقوف على مدى احترام الوكالات لدفتر التحملات المنظم لعملية الحج ولعقود الالتزام المبرمة مع الحجاج، وتقديم الوكالات المرتكبة للمخالفات الجسيمة إلى اللجنة التقنية الاستشارية لوكالات الأسفار لاتخاذ العقوبات المناسبة في حقها وخصم عدد من النقاط بالنسبة للوكالات المرتكبة للمخالفات البسيطة.

وللاشارة فإن لجنة المراقبة الموفدة للديار المقدسة برسم موسم الحج 2010/1431 خرجت بتقرير إيجابي عن العملية وعن الظروف الجيدة التي مرت فيها، معلنة عن تسجيل عدد قليل من الوكالات المخلة بضوابط الحج، حيث تم عرض 3 وكالات فقط على اللجنة التقنية الاستشارية لوكالات الأسفار من أصل 118 وكالة استفادت من حصة الحج لهذا الموسم، بعد إخضاع ملفاتها لنظام التقيط المعتمد من طرف قطاع السياحة والذي يشمل معايير عدة. وهي حصيلة تبقى قليلة مقارنة مع ما تم تسجيله من مخلفات في عملية الحج للموسم الماضي (17 وكالة).

كما تم عرض وكالة أخرى رابعة على أنظار اللجنة التقنية، قامت بتنظيم الحج في إطار تأشيرات المجاملة واستخلاص مبالغ مالية هامة من قبل 100 شخص دون تسفيرهم للديار المقدسة.

ولهذا قررت اللجنة التقنية تطبيق العقوبات الصارمة ضد الوكالات المخلة تراوحت ما بين السحب النهائي للرخصة والمنع من تنظيم الحج لمدة سنتين. فضلا عن أن هذا الموسم عرف تسجيل عدد قليل من الشكايات الواردة على قطاع السياحة بعد عودة لجنة المراقبة من الديار المقدسة.

كما أثبت استطلاع الرأي الذي أجرته اللجنة بالديار المقدسة لدى عينة من الحجاج، والتي وصلت 561 مبحوث، أي نسبة 10,5 % من مجموع الحجاج الذي وصل هذه السنة إلى 5340، عن رضا 94% من الحجاج المستجوبين عن المنتج المقدم، وخاصة المنتج الاجتماعي نظرا لتطابق السعر مع الجودة المطلوبة.

وبهدف تقديم منتج أفضل وخدمات مميزة للحجاج الميامين، فإن قطاع السياحة منكب دائما على الاشتغال على تحسين معايير اختيار الوكالات التي يعهد إليها بتنظيم الحج.

عملية العمرة

تجدر الإشارة إلى أن عملية العمرة، عكس ما هو جاري به العمل في مجال الحج، نشاط عادي يدخل في إطار العمل اليومي للوكالات، حيث لا توجد حصة مخصصة للوكالات في إطار العمرة، فأى وكالة سفر مرخص لها من طرف وزارة السياحة يحق لها تنظيم رحلات العمرة كباقي الرحلات الأخرى التي تنظمها لمختلف الوجهات السياحية الأخرى.

وطبيعي أن تعرف العملية بعض المشاكل المتعلقة بعدم احترام بعض الوكالات لالتزاماتها اتجاه المعتمرين، لكن قطاع السياحة يحاول جاهدا العمل على الحد من الإختلالات التي تكتنف العملية عن طريق حث المندوبيات الجهوية والإقليمية لوزارة السياحة على تتبع العملية ورفع تقارير بشأن الوكالات التي ترتكب مخالفات في حق المعتمرين، والتدخل لحل النزاعات والمشاكل، بتنسيق مع السلطات المحلية والمهنيين، وعرض الوكالات المخالفة على أنظار اللجنة التقنية الاستشارية لوكالات الأسفار.

وبخصوص مشاكل الطيران هذه السنة، حرص قطاع السياحة بواسطة مصالحه الخارجية، على اتخاذ التدابير الآتية وعمل على تتبع تسفير المعتمرين للديار المقدسة بالمطارات الرئيسية للمملكة وإنصاف المعتمرين الذي تعرضوا لتأخير مواعيد الرحلات، وعلى سبيل المثال شركة "يون تور" التي لم تف بالتزاماتها إزاء مجموعة كبيرة من المعتمرين، مما حدا بمصالح قطاع السياحة والسلطات المحلية بالتدخل، حيث باشرت عن كثب معالجة المشاكل المطروحة وتمكنت من إتاحة الفرصة لجل المعتمرين من ولوج الديار المقدسة.

ونظرا لأهمية عملية العمرة وخصوصيتها الدينية والروحانية، ومن أجل حماية حقوق المعتمرين، فإن قطاع السياحة بصدد التفكير حاليا في إعداد دفتر للتحملات على غرار ما هو معمول به في الحج لوضع حد للخروقات التي تشوب العملية وذلك بتنسيق مع المهنيين وجميع الإدارات المعنية.

أما فيما يتعلق بالتأشيرات التي تمنح للمعتمرين، فإن هذا الأمر يدخل ضمن اختصاص سفارة المملكة العربية السعودية التي لها الحق في منح التأشيرة لمن تشاء، ووزارة السياحة لا يمكنها التدخل في هذا الموضوع.

وتفضلوا، السيد النائب المحترم، بقبول خالص التحيات.

ياسر الزناطي
وزير السياحة والآثار
تقليدية