

الى السيد وزير النقل واللوجيستيك المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

حالة الفوضى التي تعرفها محطة المسافرين للقطارات بطنجة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، و بعد.

تشهد بعض محطات المسافرين عبر القطارات في الآونة الأخيرة مجموعة من الاختلالات التي أثارت استياء المواطنين وأثرت سلباً على جودة الخدمات المقدمة.

ومن أبرز هذه الاختلالات ما تعرفه محطة القطار المسافرين بطنجة، حيث يفترض أن تكون البوابة الرئيسية للتنقل والسفر.

إن محطة القطار سالفة الذكر، تعاني من فوضى عارمة. فالمسافرون، الذين يأملون في رحلة هادئة ومريحة، يجدون أنفسهم غارقين في بحر من الازدحام والارتباك.

ويبدأ اليوم في محطة القطار بطواير طويلة ومتشابكة، حيث يصطف المسافرون في انتظار دورهم للحصول على معلومة أو لتغيير تذكرة. والازدحام لا يقتصر على الصالات فحسب، بل يمتد إلى رصيف القطار، مما يخلق حالة من الفوضى. وزد على ذلك غياب المعلومات حول أوقات القطارات، مما يجعل المسافرين في حالة من الضياع والتساؤل. كما أن اللوحات الإلكترونية إما تكون معطلة أو تعرض معلومات غير صحيحة وغير دقيقة. كما أن مكبرات الصوت تبث إعلانات غير مفهومة.

وعندما يحاول المسافرون التعبير عن استيائهم أو البحث عن حلول لمشاكلهم، يجدون أنفسهم أمام جدار صمت. حيث لا يوجد مسؤول واضح المعالم يمكنهم التوجه إليه بشكاياتهم، ولا يوجد نظام فعال لتلقي الشكاوى ومعالجتها.

لذا نسائلكم، السيد الوزير المحترم، عن الأسباب التي أدت الى هذا الوضع المؤسف الذي آلت إليه هذه المحطة، والتي يجب أن تكون مثالا ونموذجا للتنظيم والكفاءة.

وما هي الإجراءات التي ستقومون بها لتحسين نظام المعلومات والتواصل، وتوفير موظفين مدربين للتعامل مع الزبناء، وإنشاء نظام فعال للشكاوى يضمن للمسافرين الحصول على الدعم الذي يحتاجونه، وجعل محطة القطار مكاناً يعكس الاحترام والتقدير للمسافرين، وليس مصدراً للإحباط والتوتر.

وتفضلوا بقبول فائق عبارات التقدير والاحترام.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

لبنى الصغيرى