

الى السيد وزير النقل واللوجيستيك المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

تحديث أنظمة تدبير أفواج الحجاج في مطارات المملكة وتحسين الخدمات المقدمة لهم

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

السيد الوزير المحترم؛

رغم الجهود التي تبذلها إدارة المكتب الوطني للمطارات من أجل تحسين ظروف سفر حجاجنا الميامين إلى الديار المقدسة واستقبالهم عند عودتهم إلى أرض الوطن، فإن ذلك يظل غير كاف للرقى بالخدمات المقدمة لهم إلى المستوى اللائق، ونسجل هنا استمرار جملة من الملاحظات التي تتسبب، مع الأسف، في قلق الحجاج، وتسيء إلى صورة مطارات بلادنا.

وتتصل أغلب الملاحظات المسجلة على هذا المستوى بضعف عدد الموارد البشرية المخصصة لتدبير وتوجيه أفواج الحجاج عند الذهاب والإياب، في مكاتب التسجيل ونقط المراقبة الأمنية والجمركية والصحية، وهو ما يؤدي إلى طول الانتظار في المطارات، وينعكس سلبا على السير الطبيعي للتدابير المتعلقة بمعالجة الأمتعة والشكايات، كما حدث يوم 11 يونيو 2025، حيث وقف الحجاج في طابور طويل لعدة ساعات لتسجيل شكاياتهم عن ضياع أمتعتهم، وذلك بسبب وجود موظف واحد في الشباك المخصص لذلك.

كما تعرف مطارات المملكة تجليات أخرى لعدم كفاية علامات التشوير في التوجيه السلس للحجاج، سواء داخل أو خارج المطارات، ومحدودية عدد الكراسي المتحركة المخصصة للعجزة والمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة، وتنامي ظاهرة احتكار عربات نقل الأمتعة من طرف بعض المستخدمين، فقط من أجل كسب أجر زهيد، ناهيك عن ضعف وسائل الراحة، ومنها أساسا ما يتعلق بالمطعمة ودورات المياه والولوجيات، ونقاط الاستعلامات وصرف العملات ووزن الأمتعة وتغليفها، والتنظيم الذكي لتدفقات المسافرين.

وعليه، نسألكم، السيد الوزير المحترم، عن التدابير التي ستتخذونها من أجل تحديث أنظمة تدبير أفواج الحجاج وتحسين الخدمات المقدمة إليهم في مطارات المملكة، وتبني الممارسات العالمية الفضلى في هذا الباب، حفاظا على صورة مطاراتنا وعلى راحة المسافرين عبرها؟

وتفضلوا، السيد الوزير، بقبول فائق عبارات التقدير والاحترام.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

زهرة المومن