

الى السيد وزير النقل واللوجيستيك المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

الاختلالات التي يشتكي منها مغاربة العالم في خدمات شركة الخطوط الملكية المغربية بمطار جون إف كينيدي الدولي

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

تقدم عدد من مغاربة العالم، خاصة المقيمين بالولايات المتحدة الأمريكية، بشكاوى متكررة بخصوص جودة الخدمات المقدمة لهم من طرف شركة الخطوط الملكية المغربية، وبشكل خاص على مستوى مطار جون إف كينيدي الدولي بمدينة نيويورك.

وتفيد الشهادات المتداولة بوجود اختلالات متعددة تتعلق أساساً بسوء تدبير خدمات المسافرين، وبطريقة التعامل مع المرتفقين، إلى جانب شكاوى متكررة بشأن فرض رسوم على الأمتعة دون وضوح كافٍ، فضلاً عن تكرار حالات تأخير أو ضياع الأمتعة، وما يترتب عن ذلك من أضرار مادية ومعنوية تمس فئة عريضة من مغاربة العالم.

كما أشار عدد من المتضررين إلى وجود شبهات تتعلق بسوء استغلال الموقع الوظيفي داخل بعض المصالح المرتبطة بخدمة المسافرين، وهو ما يثير تساؤلات جدية حول مدى احترام القوانين المنظمة وجودة الحكامة داخل هذه النقطة الحيوية التي تمثل واجهة أساسية لخدمات النقل الجوي الوطني بالخارج.

وفي هذا السياق، ونظراً لما يشكله مغاربة العالم من ركيزة أساسية في حركة النقل الجوي نحو بلادنا، فإننا نسائلكم السيد الوزير المحترم عما يلي:

1- ما حقيقة الاختلالات التي يشتكي منها عدد من مغاربة العالم بخصوص خدمات شركة الخطوط الملكية المغربية بمطار جون إف كينيدي الدولي؟

2- هل تعتزم الوزارة فتح تحقيق إداري في هذه الشكاوى، خاصة ما يرتبط بسوء تدبير الأمتعة وطريقة التعامل مع المسافرين؟

3- ما هي الإجراءات التي تعتزمون اتخاذها لضمان احترام حقوق المسافرين المغاربة بالخارج وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم في المطارات الدولية، خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية؟

4-وما هي التدابير المستعجلة التي سيتم اتخاذها من أجل إعادة الثقة في خدمات النقل الجوي الوطني وتعزيز صورة الشركة بالخارج؟

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

هند الرطل بناني