المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
مركز أبحاث الحج

إسكان الحجاج
بمكة المكرمة والمدينة المنورة

المرتكز الأساسي لكافة الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام

(بحث موجز)

إعداد

أ. عبدالله عبدالمطلب بوقس

المستشار الخاص لوزير الحج والأوقاف لشئون الحج

* مقدمة:

أعمال الحج وخدماته تمثل وحدة متكاملة يرتبط بعضها ببعض غير قابلة للتجزئة في المسئولية بأي حال من الأحوال ..

وأي خلل في الخدمات يحدث سواءً أكان عن قصد أو غير قصد تنداح سلبياته على كافة أجهزة الخدمات المعنية سواء كانت حكومية أم أهلية. وإسكان الحجاج سواء في مكة المكرمة أو المدينة المنورة يعتبر حجر الزاوية والمرتكز الأساسي لكافة الخدمات وعلى وجه أخص مسئولية مؤسسات أرباب الطوائف تجاه الخدمات المطلوب تقديمها لحجاج بيت الله الحرام وفقاً لما نصت عليه اللوائح والأنظمة المعنية ومسئولية أمن الحجاج والوطن من جانب الجهات الأمنية لمن يريد تعكير صفو الحج والإساءة للخدمات المثلى التي تحرص حكومة خادم الحرمين الشريفين وعلى رأسها الفهد الباني على تحقيقها لضيوف الرحمن ضماناً لأمنهم وسلامتهم وطمأنينتهم وكل مافيه راحتهم .. وهذا ما أشاد به كل وافد للحج أو العمرة أو الزيارة.

وإذا ألقينا نظرة على ترتيبات الإسكان في عهد الطوافة الفردية نجد أن المطوف كان حريصاً على تهيئة الدور المناسبة لسكن حجاجه وفقاً لمستوياتهم المادية واستطاعتهم الشرعية بحكم معرفته الوثيقة بنوعية الحجاج ومسئولياتهم ممن اعتاد أن يقدم لهم خدماته.

وقد يحقق له السكن ربحاً أو خسارة حسب أعداد الحجاج القادمين باسمه إبان نظام السؤال الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/١٢ في ١٣٨٥/٥/٩هـ أو المحال إليه من الحجاج وفقاً لنظام التوزيع الذي أقرته لجنة الحج العليا آنذاك.

والمطوف على علم تام بسكن كل حاج وتقديم الخدمات اللازمة له، ويراعى في نفس الوقت ظروف أبناء جلدته المحتاجين ممن يؤجرون جزءا من سكنهم في فترة الموسم ليعينهم على نفقات حياتهم المعيشية.

وحيث طبق نظام التوزيع عام ١٣٩٥هـ البديل عن نظام السؤال بعد تفشي عملية السمسرة في نظام السؤال لمجرد الحصول على أكبر نسبة من الحجاج حتى ولو أدى ذلك لخسارة المطوف برزت عدة جوانب سلبية في الخدمات ككل ومنها الإسكان بين نسبة كبيرة من المطوفين حيث ضمن المطوف نصيبه من متوسطه في التوزيع سواء وجه إليه حجاج أم لا ولم يعد يهتم بخدمة حجاجه وترك أمر الخدمة لحجاجه للمقيمين من جنسيات الحجاج وبعض المواطنين، وإن كنا لاننكر حرص نسبة طيبة من المطوفين على الوفاء بخدمات من حول إليهم من الحجاج، ولكن كثرة الشكاوي من سوء الخدمات وعدم الاهتمام بهم من جانب المطوفين عجل بتحويل الطوافة من عمل فردي لعمل جماعي قيادي في إطار مؤسسات لأرباب الطوائف، وصدر المرسوم الملكي بهذا التنظيم برقم م/١٣ في ١٣٩٨/٣/٤هـ، إلا أن هذا التنظيم الجديد يعتبر نقلة كبيرة من العمل الفردي الذي اعتاد عليه المطوفون إلى العمل الجماعي لما يربو عن ثلاثمائة عام ألف فيها أرباب الطوائف نمطاً واحداً من الخدمات ونجاح التنظيم الجديد يتوقف على أهمية القناعة من جانب أصحاب المهنة به فضلاً عن حاجة وزارة الحج والأوقاف لمزيد من الوقت لبلورة نظام المؤسسات في إطار لوائح تنفيذية تحدد مسار العمل به. واستأذن معالي وزير الحج والأوقاف المقام الكريم في التريث لتطبيقه بحيث يخضع لمرحلة تجريبية فترة من الزمن لضمان استيعاب مضامينه وجدواه من جانب أبناء المهنة والحجاج وبعثات الحج، فكانت

التجربة الأولى في الجمع بين السؤال والتوزيع وإتاحة الفرصة لمجموعة صغيرة تضم حجاج مسلمي أوربا وأمريكا ثم البدء بمؤسسة أكبر تضم حجاج تركيا ومسلمي أوربا وأمريكا عام ١٤٠٢هـ، وكان هذا بدء التجربة الفعلية لإنشاء مؤسسات الطوافة، وفي كل عام تزاد مؤسسة أو أكثر حتى اكتمل عقدها كمؤسسات لأرباب الطوائف عام ١٤٠٥هـ في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة.

وحرصت الوزارة على أن تضم مجالس إدارة هذه المؤسسات مجموعة كبيرة من المطوفين والأدلاء وأبنائهم ذوي الفكرة والخبرة والتأهيل العلمي العالي وأصحاب الخبرة والاختصاص من قدامى المطوفين والأدلاء والخبراء والمختصين في الجهاز الوزاري للمشاركة في وضع اللوائح التنفيذية لنظام المؤسسات ومعالجة السلبيات التي تظهر من خلال كل موسم وتحويلها لإيجابيات وتعديل بعض اللوائح التنظيمية. ولما حققته المؤسسات خلال مراحلها التجريبية من نجاح طيب في الخدمات المقدمة للحجاج وتطوير أساليب عملها واستخدام التقنية الحديثة كالحاسوب الآلي والأجهزة اللاسلكية (توكي ووك) والتلكس والفاكس واختيار العناصر المثقفة من خريجي الجامعات والطلبة الجامعيين في أعمالها الميدانية والعمل في إطار مكاتب الخدمات الأمر الذي شجع بعثات الحج وبعض المكاتب السياحية الحريصة على تقديم أفضل الخدمات لحجاجها وكل مافيه راحتهم على التنسيق الشامل مع المؤسسات من حيث توفير المساكن الصالحة وأمور النقل وكافة الخدمات. وما يعنينا هنا موضوع الإسكان والتجارب التي مرت بها المؤسسات ومدى ما حققته من نجاح في هذا الشأن وما برز من سلبيات بشأنه سواء في عهد الطوافة الفردية أو بعد صدور التنظيم الخاص بالمؤسسات، ولماذا يمثل الإسكان الركيزة الأساسية

بالنسبة لكافة الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام خاصة بالنسبة لمؤسسات أرباب الطوائف وبعثات الحج ووزارة الحج والأوقاف والجهات ذات العلاقة بشئون الحج في ضوء التجارب العديدة التي مر بها موضوع الإسكان وما صدر من لوائح وضوابط مؤخراً بشأنه.

ومن الطبيعي أن الإجابة على كل ذلك تحتاج إلى شرح وتفصيل واف، ولكني سأحاول ما استطعت تلخيص ذلك فيما يلي:

الإسكان في إطار نظام التوزيع:

حين طبق نظام التوزيع في عام (١٣٩٥هـ) بموجب قرار لجنة الحج العليا رقم ٦٠ في ١٣٩٥/٤/١٥هـ والذي بمقتضاه كان يوزع الحجاج وفقاً لمتوسطات كل مطوف برز العديد من الشكاوي من تردي الخدمات لدى نسبة كبيرة من المطوفين. ورأت الهيئة العليا للمتابعة والرقابة على خدمات الحجاج أن أساس المشكلة يتجسد في الإسكان ورفعت مقترحاتها للمقام السامي على أساس رفع أجور الخدمات وتطبيق فكرة السكن الإجباري، وصدرت الموافقة السامية برقم ٤س ١٥٢١٧ في ١٣٩٧/٦/٢٨هـ بالموافقة على توصيات الهيئة العليا بقرارها رقم ٢٤٢/ق/م في ١٣٩٧/٥/١٨هـ على تنظيم نظام السكن الإجباري، وحددت أجور عامة للسكن وشكلت هيئة للإشراف على ذلك على أن يتولى المطوفون إسكان الحجاج على اعتبار أن هذا التنظيم قد يحقق ضماناً لخدمات الحجاج ويخفف من غلواء شكاوي الحجاج، ونفذ هذا التنظيم في موسم حج عام ١٣٩٧هـ، إلا أن التجربة كانت مريرة للغاية للأسباب الآتية:

١ ـ عدم استيعاب الفكرة من جانب المطوفين وعدم استعدادهم المبكر لتأمين السكن الملائم للحجاج.

٢ ـ عدم تقدير الملاك والمؤجرين لما خصص لكل حاج وخاصة الدور المميزة القريبة من الحجاج وارتفاع أجرتها وإصرارهم على ذلك وعدم أي تنازل منهم لتخفيض الأجرة وبالتالي عزوف المطوف عن استئجارها حتى لايتعرض لخسارة فادحة. وكان ينبغي أن يراعي هذا الوضع بتحديد تعرفة شاملة للسكن لثلاث أو أربع فئات.

٣ ـ عدم تعاون غالبية الحجاج وبعثات حجهم وإصرارها على السكن في دور قريبة من الحجاج واتفاق نسبة كبيرة منهم مع المطوف الذي أسند إليه أمر إسكانهم لاستلام أجور ما دفعوه من سكن أغلبه أو نصفه للبحث عن سكن لهم بمعرفتهم، وكانت النتيجة افتراش غالبيتهم للشوارع المجاورة للحرم وداخل الحرم.

ونتيجة لهذا الإخفاق تضخمت الشكاوي وزادت ظاهرة الافتراش للشوارع وما حول المسجد الحرام وتردت الخدمة بصورة أسوأ حيث لم يعرف مواقع سكن نسبة كبيرة من الحجاج وشكلت لجان تحقيق عقب الموسم أمام مطالبات بعثات الحج والحجاج برد ما دفع للإسكان أو جزء منه، وعالجت الوزارة هذا الموقف المتردي بحكمة في ضوء نتائج التحقيق ورضا بعثات الحج بما قررته لجنة التحقيق من تسوية مبالغ السكن وعاد وضع الإسكان كما كان عليه في السابق.

ويرجع سبب فشل التجربة رغم أهميتها لعدم سلوكها المسار السليم المبني على الصالح العام سواء للحجاج أو المطوفين المتمثل فيما يلي:

١ ـ تقويم القيمة الإيجارية وفقاً لمستويات الأجرة لدور السكن بحيث تكون على ثلاث فئات يختار الحاج أو بعثته ما يلائمه منها في ضوء شروط تحدد معالم السكن من حيث قربه أو بعده عن الحرم.

٢ ـ التوعية المبكرة للسكن الإجباري وأهميته للمطوفين وأصحاب الدور حتى يمكن لكل مطوف وصاحب دار أو مؤجر التنسيق بالنسبة للأجرة المعقولة وما يمكن أن يتحقق للمطوف من ربح يساعده على تقديم خدمات مميزة لحجاجه.

٣ ـ إعداد نشرة توضيحية للحجاج وبعثات حجهم بمزايا هذا التنظيم للإسكان عن طريق سفارات المملكة بالخارج وأهمية حضور بعثات حجهم للمملكة من وقت مبكر للتنسيق على أوضاع السكن مع مطوفيهم والأدلاء بإشراف الوزارة.

٤ ـ قناعة المطوفين بإنجاح هذا التنظيم لما يحققه لهم من مزايا عديدة تجنبهم الوقوع في حبائل السماسرة المستفيدين من الإسكان سواء داخل المملكة أو خارجها.

الإسكان في إطار المؤسسات:

حين بدأ التنظيم الفعلي لتجربة المؤسسات كان الإسكان يمثل حجر الزاوية لكل مؤسسة وبقدر احتوائها للإسكان عن طريقها يتحقق النجاح للخدمات واحتواء كافة المشاكل والمعاناة التي كان الإسكان يمثل الجزء الأكبر منها لأن المؤسسة إذا استطاعت احتواء الإسكان والإشراف عليه يمكنها تحقيق الآتي:

١ ـ حسن استقبال الحاج بدءاً من مراكز الاستقبال المقامة على مداخل مكة المكرمة سواء للقادمين عن طريق جدة أو المدينة المنورة.

٢ ـ إيصالهم إلى مساكنهم المخصصة لهم وفق التنسيق المسبق مع بعثات حجهم .. عن طريق مرشدي المؤسسة ومكاتب خدماتها ..

٣ ـ القيام بتطويفهم وتسعيتهم فور قدومهم.

٤ ـ تمكين مكاتب الخدمة من القيام بخدماتهم في مساكنهم والسهر على راحتهم والتنسيق مع المكتب الموحد للزمازمة فيما يخص تقديم الزمزم لهم ومع مكتب الوكلاء الموحد بالنسبة لقدوم الحجاج وعودتهم.

٥ ـ تهيئة وسائط النقل من النقابة العامة للسيارات الخاصة بتصعيد حجاجهم للمشاعر المقدسة وفق الترتيب المعد لهم سابقاً في عرفة ومنى.

٦ ـ متابعة الحجاج المرضى والتائهين من الحجاج والموتى من قبل مكاتب خدماتهم.

٧ ـ تفويج الحجاج للمدينة المنورة أو لبلادهم وفق التنظيم المعد من واقع تذاكر سفرهم وجوازاتهم.

٨ ـ عدم تخلف أي حاج والبحث عنه والإبلاغ عنه في وقته.

وقد واجهت المؤسسات صعوبات جمة في البداية إزاء احتواء الإسكان لأن الحاج قد كفلت له الأنظمة حريته في اختيار السكن المناسب له وفق استطاعته الشرعية، وقد استطاعت غالبية المؤسسات بجهد ذاتي احتواء بعثات الحج الحريصة على تنظيم حجاجها وراحتهم بحيث تتولى المؤسسات إعداد السكن الملائم المناسب وفق شروط يرتضيها الطرفان وفي ضوء توثيق عقود تحدد

مسئولية كل طرف، وهو ما أكدت عليه الوزارة فيما تم من لقاءات مع المؤسسات أو بعثات الحج لبحث موضوع الإسكان حتى يمكن للوزارة الحكم في أي تقصير ينشأ عن الخدمات الإسكانية، وقد حققت غالبية المؤسسات نجاحاً كبيراً في احتوائها لمشكلة الإسكان سواءً في مكة المكرمة أو مؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة، إلا أنهم قدموا تصوراتهم وتجربتهم الميدانية عن ذلك لهذه الندوة وهم بلا شك أقدر على تقديم صورة واقعية من واقع تجاربهم الميدانية في الإسكان. ووفقاً لما لدي من معلومات وحقائق وقفت عليها في عملي كوكيل للوزارة لشئون الحج فإن نسبة كبيرة من بعثات الحج وبعض المكاتب السياحية التي تشرف عليها بعثات الحج الرسمية أو السياحية ممن يهمهم راحة حجاجهم قد ارتاحوا لهذا التنظيم المسبق مع مؤسساتهم واستطاعوا تنظيم قدوم حجاجهم على أساس مستويات السكن المؤمنة لهم، وبلغ التنظيم غايته في تحديد اسم الدار وموقعها ورقم الحجرة التي يسكن بها الحاج وتسهيل موضوع نقله حال وصوله لموانيء الدخول بالمملكة وتهيئة وسائل النقل لسفره لمكة المكرمة أو المدينة المنورة .. وشذ عن هذا التنظيم القلة النادرة من بعثات الحج أو المكاتب السياحية والجمعيات التي يهمها تحقيق أكبر دخل للإسكان لصالحها وحاولت إسكان حجاجها بطريقتها الخاصة بعيداً عن إشراف المؤسسة وتنظيماتها، ولو استمر الوضع للإسكان بإشراف المؤسسات لأمكن لها احتواؤهم لأن أوضاعهم سوف تكون شاذة وخاصة وأن حجاجهم يدفعون مبالغ كبيرة لراحتهم في الإسكان في الوقت الذي يلمسون فيه عن كثب أن زملاءهم الذين دفعوا أقل منهم يقطنون في سكن أفضل من سكنهم.

ولايفوتني أن أنوه هنا بما تلقته الوزارة والمؤسسات من تقدير وثناء من العديد من بعثات الحج على حسن هذا التنظيم ومطالبتهم بالاستمرار فيه حتى بعد صدور لوائح ضوابط الإسكان الجديدة، وكذلك شكر الجهات الأمنية وهيئة التوعية الإسلامية لما وجدوه من تعاون وثيق مع المؤسسات ومكاتب خدماتها.

والوزارة لاتنكر ما حققته المؤسسات من أرباح معقولة من جراء احتوائها للإسكان لكنها في نفس الوقت كانت معرضة لخسائر مادية فادحة فيما لو لم يصلها أعداد من الحجاج يتواءم مع ما استأجرته من مساكن يفيض عن أعداد حجاجها .. وفي نفس الوقت لم تكن تفرض أجوراً معيّنة على بعثات الحج تكلفها شططاً، بل كان ذلك يتم بالتراضي مع بعثات الحج وليس قهراً أو إجباراً، والبعثات بحكم معرفتها لمستويات أجور الدور سواءً في مكة المكرمة أو المدينة المنورة تدرك ذلك، كما أن المؤسسات إذا وجدت رغبة من بعثة الحج أو المكتب السياحي في الارتباط مع دار عن غير طريق المؤسسة لاتمانع في ذلك إذا تأكدت من أن الدار المؤجرة يتوفر بها تصريح بإسكان الحجاج به ومستوفياً لكافة الشروط المطلوبة.

وبالنسبة لما تحقق من ربحية في السكن فقد كانت المؤسسات حريصة كل الحرص على أن تستوفى جزءا منه لتطوير أعمالها وخدماتها واستطاعت أن تحقق تنفيذ الحاسوب الآلي والأجهزة اللاسلكية وأجهزة تلكس وفاكس وتأمين سيارات إسعاف وموتى، وتوفير سيارات عديدة للخدمات، وشراء بعض الخيام والمستلزمات الضرورية للمشاعر وزيادة موظفي الإرشاد والخدم. وبالنسبة لفائض الدور السكنية كانت تستغله لإيواء من يعثر عليه من المفترشين من

حجاجهم بالشوارع والمساجد ممن أهملتهم جمعياتهم أو مكاتب السياحة أو كانوا من الحجاج الفرادى، كما أنها تساعد ذوي الدخل المحدود أو الفقراء من الحجاج على إسكانهم في الأربطة أو لدى بعض الشقق التي يرغب أصحابها تأجيرها على الفرادى من الحجاج بأجرة زهيدة. وكل هذا كان له نتائجه الإيجابية في تحسين الخدمات لحجاج بيت الله الحرام وما بقي من ربح يوزع على المساهمين حسب متوسطاتهم مما كان له أثره في تحسين مستوى دخلهم وخاصة أن نسبة كبيرة من المساهمين تجد فيما يصلها من عوائد خدمات وأرباح من السكن ما يساعدها على تأمين معيشتها ويؤمن لها حياة كريمة.

الإسكان في المدينة المنورة:

الإسكان في المدينة المنورة يختلف في طبيعته عن الإسكان في مكة المكرمة، وإذا كان الإسكان في مكة يتم لمرة واحدة فإن الإسكان في المدينة المنورة يتم على مرحلتين أو أكثر قبل الحج وبعد الحج، وللمؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة أكثر من تجربة للإسكان، وفي كل الحالات حازت هذه المؤسسة تقدير الغالبية من بعثات الحج وغيرهم لما حققته من تنظيم جيد في إسكان الحجاج وارتياح الملاك والمؤجرين لتقديرات المؤسسة لأجور دورهم ومطالبة بعثات الحج والملاك بأن يظل هذا التنظيم مستمراً لقناعتهم به وما حققه لهم من راحة وطمأنينة للحجاج.

وفي اعتقادي أن مؤسسة الأدلاء قد أعدت بحثاً جيداً عن خدماتها الإسكانية وتجربتها في هذا المجال مما آمل أن يفسح المجال له لشرح ذلك في هذه الندوة.

الإسكان في ضوء ضوابط الإسكان الجديدة الصادرة عام ١٤١٠هـ

الأساس الذي بنيت عليه دراسة وضع ضوابط مقننة للإسكان كان الهدف منه ما أشيع من حصول المؤسسات الأهلية للطوافة على أرباح طائلة غير مشروعة دون دراسة مقننة أو مبنية على بحث استقصائي للتعرف على ما هية هذه الأرباح وتقنينها خاصة من القيادات المسئولة عن الإسكان بمؤسسات أرباب الطوائف والمتعاملين معها من البعثات وبعض الشركات السياحية الحريصة على تقديم أفضل الخدمات لحجاجها بما يحقق لهم راحتهم وطمأنينتهم والأجهزة المختصة بوكالة الوزارة لشئون الحج بل كان نتيجة استقصاء من بعض المطوفين الناقمين على نظام المؤسسات الذين حرموا من امتيازات كانت تحقق لهم دخلاً وفيراً من الإسكان لحسابهم إبان العمل الفردي للطوافة ومن بعض بعثات الحج ومكاتب السياحية والسماسرة المستفيدين لما يتحقق من أرباح مجزية لجيوبهم دون الالتفات لمصلحة الحاج وما دفعه من مبالغ كبيرة لراحته وطمأنينته في سكنه وهو ما كان دائماً مصدر شكوى لو رجعنا إلى ما كانت تسجله لجان الشكاوي من حقائق ووثائق عن ذلك ... ودون دراسة واعية لما يحققه تجنب المؤسسات المسئولة عن الإسكان من سلبيات عديدة خاصة للجهات الأمنية التي يهمها أمن الحجاج وطمأنينتهم بعيداً عن أي استغلال يسيء لهم وللجهات ذات العلاقة كالدفاع المدني والشئون الصحية ومصلحة المياه والصرف الصحي وأجهزة الخدمات الأخرى التي كان لها تنسيق جيد مع مؤسسات الطوافة .. وهو ما تحفظ عليه ممثل الوزارة التي درست لوائح الإسكان وضوابطه ولست في موقف اللوم لمن وجه الانتقاد للمؤسسات حين كان الإسكان يتم عن طريقها

وبإشرافها لأنه ليس لديهم الخبرة الكافية عن مشاكل الإسكان وأسلوب المنتفعين سواء من بعض بعثات الحج أو المكاتب السياحية من إطلاق الحرية للإسكان بعيداً عن رقابة وإشراف المؤسسات ومن يتعاون معهم من السماسرة سواء من بعض المواطنين بالتنسيق مع المقيمين بالمملكة من أبناء جنسهم ناهيك بما واجهه الملاك والمؤجرون في ظل الوضع الجديد للإسكان من مهانة في الجري وراء بعثات الحج ومكاتب السياحة وغيرهم لتأجير دورهم وقبولهم رغماً عنهم وما فرض عليهم من أتاوات مقنعة تدفع مقدماً مع فرض شروط جائرة في عقد الإسكان وإلا صرف النظر عن تأجير داره رغم مافي كل ذلك من مخالفة لضوابط الإسكان ولوائحه ومن الصعب الكشف عن كل هذا التحايل حيث لاتوجد أية مستندات أو وثائق ثبوتية يستند عليها المالك أو المؤجر وإلا أصبح الحق عليه وصدر عليه جزاءات وهو في غنى عن كل ذلك .. على عكس تعامله مع المؤسسات حيث كان الكل يسعى إليه ويقدم له الإيجار المناسب ويختار من العروض ما يناسبه ويلائمه وأي حيف عليه يستطيع مقاضاة المؤسسة سواء عن طريق وزارة الحج والأوقاف أو الجهات الحقوقية في الإمارة أو الشرطة والمتتبع لضوابط الإسكان الجيدة وإن كانت قد حرمت المؤسسة من الانتفاع بأي ربح مادي لكنها في نفس الوقت لم تمنع أي مطوف أو دليل لديه دار يملكها أو يستأجرها أن يكون له الحق في تأجيرها بصفته الفردية وليس بصفته مطوفاً إلا أنه برز من خلال التطبيق للوائح ضوابط الإسكان العديد من السلبيات نوجز أهمها فيما يلي:

أولاً : أن نسبة من بعثات الحج الرسمية لها صفتها الدبلوماسية مما يصعب تطبيق الجزاءات التي نصت عليها لوائح ضوابط

الإسكان لكافة ما صدر من مخالفات وانتهى الوضع بتوجيه لفت انتباه وفقاً للعرف الدبلوماسي بمراعاة ذلك مستقبلاً، ولكن المخالفات تكررت وزادت طالما أمنت الجزاء والعقوبات.

ثانيـــاً: حرص بعض بعثات الحج وغالبية الشركات والمكاتب السياحية والهيئات على استئجار دور بعيدة عن منطقة الحرمين الشريفين رغم دفع الحجاج لتأمين سكنهم مبالغ كبيرة على أساس توفير سكن مناسب لهم بالقرب من الحرمين الشريفين وذلك بهدف توفير أكبر قدر من الأرباح دون أي اعتبار لراحة الحجاج وما دفعوه من مبالغ مجزية لراحة إسكانهم فكان الحاج كبش الفداء.

ثالثـــاً: عدم حرص بعثات الحج والمكاتب السياحية على تصديق عقود المساكن المؤجرة وتوثيقها من المؤسسة ووكالة الوزارة لشئون الحج إما لإسكان الحجاج في دور غير مصرحة من لجنة تفتيش المنازل أو إسكان حجاج بالغرف بزيادة عن الطاقة الاستيعابية التي حددتها التعليمات أو نقص في الخدمات المفروضة على المالك أو المؤجر أو من اتفقت معه البعثة مما أرهق المؤسسات ولجنة تفتيش المساكن في البحث عن هذه المساكن ومتابعة أحوال الحجاج وما أدى إليه ذلك من تكدس الحجاج وإرباك في تصعيدهم للمشاعر المقدسة.

رابعـــاً: شكاوي بعض الملاك والمؤجرين من الاشتراطات القهرية مقابل استئجار دورهم وأخذ تعهد منهم باستلامهم الأجرة كاملاً تهرباً

من تقديم الضمان البنكي الـ ٧٠٪ الذي نصت عليه ضوابط الإسكان وتهرب المؤجر من دفع الـ ١٥٪ المطلوب تسليمها للمؤسسة لتأمين أي نقص في الخدمات أو بسبب عدم تصريح لديه بتأجير داره على الحجاج.

خامساً: ازدياد ظاهرة السمسرة من الداخل والخارج لتوسطهم في الحصول على الإتاوات من المالك أو المؤجر لحساب بعثة الحج أو المكتب السياحي ويتم الاستلام بطريقة مبطنة يصعب إثباتها ومن الطبيعي أن ذلك يتم على حساب راحة الحجاج.

سادساً: تعرض الحجاج الفرادى للاستغلال من قبل السماسرة من أبناء جنسهم وإسكانهم في دور لاتتوفر فيها الشروط الصحية أو المعمارية بعيداً عن رقابة مؤسساتهم والإشراف عليهم ومعاناة المؤسسات في البحث عنهم لتقديم الخدمات اللازمة لهم.

سابعاً: تدخل بعض بعثات الحج وممثلي الحجاج في أمور هي من اختصاص مؤسسات الطوافة وعدم التجاوب مع المؤسسات في أمور تنظيمية تخص حجاجهم بالنسبة للتصعيد واستلام الجوازات وترحيل الحجاج.

ثامناً: تفاقم ظاهرة الافتراش بين الحجاج الفرادى وبعض المكاتب السياحية والجمعيات خاصة الحجاج القادمين براً بسيارات ميكروباص أو صغيرة مؤجرة ومعاناة مكاتب الخدمات في البحث عنهم.

تلك أهم السلبيات التي برزت من خلال التطبيق العملي لضوابط الإسكان الجديدة في موسم حج ١٤١١ و ١٤١٢هـ وصعوبة توثيق المخالفات وتطبيق الجزاءات التي نصت عليها الضوابط إلا لحالات نادرة سواءً من الملاك أو المؤجرين أو بعثات الحج والمكاتب السياحية لأن الكل وخاصة إبان ذروة الموسم مشغول بمسئولياته خاصة المؤسسات فيما يخص استقبال حجاجها وإسكانهم وترتيب شئون نقلهم للمشاعر وتنظيم مخيماتهم ومعالجة ما يحدث من نقص بمكاتب الخدمات.

ومؤسسات الطوافة بمكة المكرمة ومؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة وأجهزة الوزارة وعلى رأسها معالي وزير الحج والأوقاف حرصت في حدود إمكاناتها المتاحة على معالجة ما حدث من مشاكل السكن ومناقشة المسئولين عن الإسكان من بعثات الحج وغيرهم لإيجاد الحلول المناسبة لها ولدى الوزارة والمؤسسات وثائق لما تم حصره من مخالفات وتكرار ذلك خلال موسمي حج ١٤١١ و ١٤١٢هـ الأمر الذي يؤكد صعوبة الاستمرار بالتنظيم الحالي للإسكان وضرورة إعادة دراسة هذه الضوابط وتقنين لوائحها لأنه إذا كان الهدف من هذا التنظيم التخفيف من كلفة الحاج المادية لما قيل عن أرباح فاحشة في السكن دون التثبت عن حقيقة ذلك وإتاحة الفرص للبعثات والحجاج في اختيار سكن ملائم مريح فإن هذه الأهداف لم يتحقق للأسف منها شيء إذا قورنت أسعار الدور إبان قيام المؤسسات بعملية التأجير بالتراضي مع بعثات الحج وبين ماتم استئجاره بواسطة بعثات الحج والمكاتب السياحية خلال موسمي حج ١٤١١ و ١٤١٢هـ حيث لايوجد فرق يذكر وإن كان من الملاحظ زيادة معدلات بعض أجور الدور من جانب بعثات الحج في ضوء الحرية المطلقة لهم بالتأجير عن طريقهم.

وبالنسبة للخدمات كانت أقل مستوى مما كانت عليه الخدمات حين كانت مسئوليتها في إطار المؤسسات وظهر ذلك جلياً من خلال تقارير لجان المتابعة والمراقبة ولجان شكاوى الحجاج من نقص في الخدمات.

والغريب أن أي إساءة بالنسبة للسكن أو الخدمات كانت مؤسسة الطوافة الشماعة التي علقت عليها أخطاء بعثات الحج والمكاتب السياحية.

وهذا ما يبدو جلياً من خلال ما تلقته الوازرة من ملاحظات من الحجاج ممن تضرر من السكن وخدماته عن طريق الرسائل التي وصلت لوزارة الحج والأوقاف من بلادهم عقب موسم الحج.

كما أن ما نشر بالصحف الخارجية لبعض بلدان الحجاج عن ما عاناه الحجاج في ا لسكن من قبل بعثات حجهم والمكاتب السياحية وتردي الخدمات الإسكانية جاء مؤيداً لما أوضحناه في بحثنا هذا وما رفع من الوزارة للمقام السامي ووزارة الداخلية عن ذلك.

ولما كانت هذه الندوة قد خصصت لبحث مشاكل الإسكان في مكة المكرمة والمدينة المنورة فإن ما نؤمله وقد أوضحنا بجلاء مشاكل الإسكان في الحقيقة والواقع بحكم تجاربنا الميدانية في أعمال الحج أن تهتم الندوة بعمق لبحث موضوع الإسكان ولوائحه وضوابطه بما يزيل كل السلبيات التي أشرنا إليها وأهم ما نوصي به فيما يخص الإسكان ويعود نفعه على الحاج بالدرجة الأولى ومؤسسات الطوافة والأدلاء ومكاتب خدماتها أن يكون لمؤسسات الطوافة بمكة المكرمة ومؤسسة الأدلاء بالمدينة المنورة الدور الأساسي لتأمين السكن المريح للحجاج بالتراضي مع بعثات الحج وممثلي إسكان الحجاج ممن يتقاضون أجور

الإسكان من الحجاج في بلدانهم بموجب العقد الموحد الذي أعدته وزارة الحج والأوقاف ووفق ضوابط مقننة نوجز أهمها فيما يلي:

أ - تقوم مؤسسات الطوافة والأدلاء بكل من مكة المكرمة والمدينة المنورة بالإعلان لكل راغب في تأجير داره من الملاك أو المؤجرين ممن يحمل تصريحاً بالتأجير من لجنة تفتيش المنازل في وقت مبكر.

ب - يقوم المالك أو المؤجر بمراجعة المؤسسات لملء الاستمارة التي توضح كافة منافع الدار المطلوب تأجيرها مرفقاً به تصريح لجنة تفتيش المنازل محدداً القيمة الإيجارية المطلوبة ويتسلم سنداً بالاستلام لمراجعة المؤسسة فيما بعد.

جـ - تتولى المؤسسة تصنيف الدور وفقاً للأحياء السكنية ويتم فرزها بواسطة لجنة مختصة من المؤسسة ومن ثم تسجيلها في سجل خاص حسب ورودها يحدد فيه الموقع على خريطة مكة المكرمة أو المدينة المنورة.

د - تحدد نسبة ٥٪ كحد أعلى من قيمة العقد مقابل ما تنشره المؤسسات من إعلانات عن ا لدور بالصحف ومراجعة أصحابها وطباعة العقود ونفقات من تكلفهم المؤسسات في البحث عن الدور الصالحة للسكن ممن لم يراجعها من أصحاب الدور وهو ما يعرف عرفاً بالسعي.

هـ - ينبغي ألا تشمل أجرة الدار الخدمات المتمثلة في النظافة والحراسة والفرش والصيانة بحيث تكون منفصلة عن أجرة الدار وتتولى

المؤسسة أو مكاتب خدماتها هذه الخدمات بموجب اتفاق وبعقد موثق بين رئيس بعثة الحج ورئيس المؤسسة ومسئولي الإسكان من البعثات والمكاتب السياحية وغيرهم، ويتم ذلك بالتراضي بين الطرفين المؤسسة والبعثة ويصدق العقد من وكالة الوزارة لشئون الحج وهذا من شأنه إتاحة الفرصة للجان الرقابية بتكليف المؤسسة بتلافي أي قصور في الحال ومجازاة المخالف، كما أنه يمكن الوزارة من الحكم السليم العادل من خلال العقد الموثق وما تم فيه من شروط ملزمة للطرفين وتعويض المتضرر مادياً ومعنوياً.

و - إتاحة الفرصة للجهات الأمنية لمتابعة الدور التي يسكن بها الحجاج لكل ما يتعلق بأمن الحجاج وسلامتهم وطمأنينتهم عن كثب بالتعاون مع مكاتب خدمات المؤسسة.

ز - أن يتم توقيع العقد الموحد من ثلاثة أطراف (البعثة + المؤجر + المؤسسة) بهدف علم كافة الأطراف الثلاثة بما تضمنه العقد الموحد من اشتراطات مقننة.

ح - بالنسبة للحجاج ممن تتطلب ظروفهم السكن مع أسرتهم بمكة المكرمة أو المدينة المنورة يعاد للحجاج أو لبعثته قيمة ما دفعه من خدمات إذا تأكدت المؤسسة من سكنه لدى أسرته وصدقت البعثة على ذلك. على أن يؤخذ تعهد على قريبه المقيم سواءً من مكة المكرمة أو المدينة المنورة بمراجعة المؤسسة في الوقت المحدد لتصعيده للمشاعر أو تفويجه للمدينة المنورة أو جدة للسفر لبلاده.

آمل أن يكون فيما عرضته بهذا البحث ما يعين المشاركين في هذه الندوة من ذوي الفكر والتأهيل العلمي على تحديد المعالم والتقنين السليم لمعالجة كافة مشاكل الإسكان في مكة المكرمة والمدينة المنورة بما يحقق أرفع الخدمات لحجاج بيت الله الحرام وضمان الدخل القومي لمواطني أبناء مكة المكرمة والمدينة المنورة ممن اعتادوا الاستفادة من السكن لتحسين مستوى معيشتهم.

والله الموفق إلى سواء السبيل ،،،