

## تحقيق

راغدة صافي  
Raghida.ss@gmail.comرئيس دائرة الجوازات اللبنانية في الأمن العام:  
التأخير في التسليم سببه التهاافت على الطلبات

بدأت وسائل الاعلام ومواقع التواصل الاجتماعي تضج منذ فترة باخبار وصور تظهر اكتظاظا غير مسبوق للمواطنين امام مراكز الامن العام بسبب تهاافتهم على تقديم طلبات جوازات السفر. ترافق ذلك مع تعليقات عن ساعات انتظار طويلة يمضيها المواطنون امام هذه المراكز، فضلا عن تأخير في تسلم الوثيقة المنجزة قد يتجاوز الاسبوعين

ما زاد من هلع المواطنين وتهاافتهم للاستحصال على جوازات السفر، هو ما اثير حول بدء نفاذ دفاتر الجوازات لدى المديرية العامة للامن العام، ونيتها زيادة الرسوم عليها، ناهيك بالوضع العام في البلاد والمآسي اليومية التي يعيشها اللبنانيون، والتي وصفها البنك الدولي بأنها واحدة من أسوأ الانهيارات المالية والاقتصادية التي شهدتها العالم منذ 200 عام، ما جعل الاستحواذ على هذه الوثيقة مثابة خشبة خلاص نفسية لكل لبناني.

ما حقيقة الامر؟ وهل صحيح ان المديرية لن تتمكن من تلبية الطلبات الكثيرة التي وردتها؟ وهل صحيح ان المحظيين من اهل الواسطة في لبنان استطاعوا تجنب هذه المعاناة؟ "الامن العام" استقت الامر من منبعه، وحملت كل هذه التساؤلات الى رئيس دائرة الجوازات اللبنانية في المديرية العامة للامن العام المقدم علي ترمس الذي اجاب عنها بشكل مفصل، فقال: "هذه السنة كانت مختلفة كلياً عن سابقاتها. اقله منذ تسع سنوات حين تسلمت دائرة الجوازات. في الايام العادية هناك ما يسمى مواسم الذروة تصل خلالها اعداد البريد الى ذروتها، في موسم الصيف وموسم الحج وفترة عيدي الميلاد ورأس السنة. في الصيف يأتي المغتربون الى لبنان وبطبيعة الحال تزداد اعداد طالبي تجديد الجوازات، وكذلك يكثر الطلب على الجوازات بهدف السفر للسياحة. هذا

■ هل اعداد الجوازات متوافرة؟

□ يمكنني ان اؤكد ان المخزون المتوافر

حاليا لدينا سيمكنا من تجاوز هذه

■ لماذا تركزت الطلبات على الجوازات

السريعة؟

□ شهدت دائرة العلاقات العامة، حيث



رئيس دائرة الجوازات اللبنانية في المديرية العامة للامن العام المقدم علي ترمس.

تقدم هذه الطلبات تهاافتا غير مسبوق. ففي حين كان يصل العدد الاقصى للطلبات فيها الى 250 طلبا، باتت تتلقى احيانا في اليوم الواحد ما يفوق 800 طلب. كما ان اعداد الطلبات المقدمة في المراكز الاقليمية لتسريع المعاملات وتسلم جواز السفر في اليوم نفسه من الدائرة، وصلت الى 200 طلب، ما جعل مجموع ما بات يرد من معاملات الى هذا الدائرة يتخطى الالف معاملة في اليوم احيانا، بعدما كان لا يتجاوز 250 في السابق. وفيما كنا نعتمد في الايام العادية كوتا للمراكز تحدد عدد الطلبات المسموح لكل مركز تلقاها، ما يساعدنا في السيطرة على البريد وبالتالي تنظيم عملية تسليم الجوازات للمواطنين في الوقت المحدد، رفعت هذه الكوتا اليوم واصبحت مفتوحة في كل المناطق، ما ادى الى تكديس الطلبات لدينا.

■ هل كان ثمة تقصير من العنصر

البشري في المديرية؟

□ نسمع الكثير من الكلام والمزايدات.

### اتوقع في الفترة المقبلة ان تستمر نسبة التقدم بطلبات الجوازات في الارتفاع

لكن الواقع الذي نعيشه غير سهل على الاطلاق. ففي دائرة الجوازات يوجد عشرة حواسيب لانجاز المعاملات يديرها عشرة عناصر، وهؤلاء العناصر في النهاية هم اشخاص لديهم طاقة محددة على الانتاج والعمل. لكن على الرغم من ذلك، فان كل عنصر من هؤلاء ينجز 700 معاملة يوميا، اي ما يقارب 100 معاملة في الساعة، يدق في مستنداتنا واوراقها ويستعلم عنها. فاذا قسمنا البريد الذي يصلنا يوميا بينهم يصبح على كل عنصر منهم ان يدق في 2000 معاملة. وهو امر لا يمكن لأي كان القيام به. انهم يبذلون اقصى طاقتهم ولا يمكن الطلب

منهم اكثر مما يقومون به. هؤلاء العسكريون غالبيتهم يأتون من مناطق بعيدة في باصات الامن العام، وبسبب الضغط فان نسبة كبيرة منهم تضطر الى المغادرة على نفقتها الخاصة كونها تعمل بعد الدوام الرسمي. اعتمدنا نظام الجهوز، ونحن مدركون لمخاوف المواطنين الذي يرغبون في الحصول على جواز سفر، فهم اصداؤنا واخوتنا واهلنا، لكن هذه المرحلة تفرض علينا ان نتحمل بعضنا بعضا. فكما ان المواطن يتعرض لضغط كبير، كذلك عناصر الامن العام. المرحلة استثنائية وتفرض علينا تعاطيا استثنائيا. من هنا، اتوجه بطلب الى جميع المواطنين غير الملزمين الحصول على جواز سفر الان، الانتظار الى النصف الثاني من ايلول لتقديم طلباتهم، وافساح المجال امام غيرهم من المغتربين والملزمين العمل او الدراسة في الخارج. في بعض المراكز يوجد مئات الجوازات التي لم يتقدم اصحابها لتسلمها بعد، ما يدل على انه لم تكن هناك عجلة لتقديم الطلبات والمساهمة في حصول الضغط الذي شهدناه. هنا لا بد من الاشارة الى انه على الرغم من كل شهدناه، فان نسبة الاخطاء او فقدان الجوازات كانت اكثر من عادية. في العام الماضي، اصدرنا 32 الف جواز، في حين اصدرنا هذا العام 70 الف جواز بعدد العناصر البشرية الموجودة نفسها.

■ لماذا جرى اعتماد عملية توزيع ارقام على المواطنين سرعان ما تم الغاؤها؟ □ عندما كانت اعداد الطلبات مقبولة نسبيا لم تكن هناك ارقام. لكن مع اقتراب فصل الصيف بدأت اعداد البريد الواردة تتضخم بشكل كبير جدا ووصلت الى 5000 كمعدل يومي ينجز منها يوميا 3000 طلب وفقا لقدراتنا. على مدى اسابيع متتالية، احدث هذا الامر تراكما كبيرا جدا في عدد المعاملات

# تعلن المديرية العامة للأمن العام تصميمها المثابرة حتى النهاية.



احتشاد طلابي جوازات سفر امام مقر الامن العام.

او من شعبة الحماية والتدخل يتواجدان دائماً في المراكز لمراقبة هذا الامر.

■ كيف تصف الوضع في مراكز المناطق؟  
□ المواطن ملزم تقديم الطلب في مكان اقامته. اذا تحدثنا عن المناطق النائية نجد ان الاعداد قليلة نسبياً. اما في مناطق اخرى كالمنت و برج البراجنة وصور ورحلة، فالوضع هناك مشابه الى حد بعيد لوضع العاصمة. هنا، لا بد من تذكير المواطنين بأنه يمكنهم تقديم طلبات ابدال جوازات سفرهم البيومترية عبر شركة لبيان بوست، وتقديم طلب جواز سفر في المركز الاقليمي والاستفادة من خدمة تسلمه عبر الشركة المذكورة.

■ هل حصل فعلاً تأخير في طبع الجوازات؟

□ صحيح، وهذا امر طبيعي. فعندما نتأخر في انجاز المعاملات تتأخر الطباعة بشكل تلقائي، كما ان الماكينات المخصصة للطباعة لديها قدرة إنتاج قصوى اعتقد اننا استنفدناها.

## هناك توجه الى تعميد صلاحية الجواز وليس زيادة رسومه

وللذي يقوم بها، لذا لا يجب اللجوء اليها اطلاقاً. علماً ان الامر لا يخلو من حصولها في بعض الاحيان نظراً الى قرار معين او حيثيات معينة، كـ بعض الحالات الصحية الاستثنائية والمستعجلة. هناك تعميم واضح من المدير العام للامن العام يقضي باتخاذ الاجراءات المسلكية في حق اي عنصر يرافق اي مدني لدى تقديم طلبه. علماً ان هناك رتبية من شعبة المعلومات

◀ غير المنجزة، لذا عمدنا الى وضع كوتا للمراكز لكي نتمكن من العمل على البريد المتراكم لدينا. وفعلاً تمكنا خلال هذه الفترة من انجاز كل المعاملات المتراكمة وعدنا الى تسليم الجوازات في موعدها المحدد. بعد الضجة التي اثيرت بازاء هذا الاجراء، الغت المديرية القرار وعادت لاستقبال طلبات جوازات السفر في دائرة العلاقات العامة وفي المراكز الاقليمية كافة خلال الدوام الرسمي من دون الحاجة الى الاستحصال على رقم بشكل مسبق، ما ادى الى اعادة تدفق الطلبات عشوائياً. وقد تضاعف عددها اقله ثلاث مرات، وفاق 4500 طلب في اليوم الواحد، ناهيك بالطلبات التي تردنا من البعثات عبر السفارات في الخارج، تضاف اليها الطلبات الواردة من وزارة الخارجية للجوازات الخاصة وجوازات الخدمة والديبلوماسية والاحالات، في حين ان قدرتنا القصوى لا تتجاوز تلبية 3000 طلب في اليوم. في الوقت نفسه، الوضع الاقتصادي الراهن لا يسمح لنا بتوسيع دائرة عملنا من خلال شراء معدات جديدة، وزيادة اعداد العناصر المدربة، او استئجار مبان جديدة، فكل ذلك يتطلب كلفة غير متوافرة حالياً. بعد الغاء توزيع الارقام، اعتقد اننا سنواجه مجدداً المشكلة نفسها لناحية التأخير في انجاز الجوازات، وهذا امر خارج عن ارادتنا طبعاً مع توقعي بأن يستمر عدد الطلبات المقدمة في الارتفاع في الفترة المقبلة.

■ الى اي مدى تم اللجوء الى الوساطة في هذه الفترة؟  
□ ان الوساطة تسبب احراجاً لطلابها

الكلمة اصلها فرنسي، يعود الى الملك لويس الرابع عشر، ومعناها عبور الميناء، لأن معظم الرحلات الخارجية كانت تتم بواسطة البواخر.

"باسبورت"