

رئيسة البعثة القنصلية أكدت العمل على إيجاد آلية جديدة لإنجاز المعاملات وتذليل العقبات

هويدا عبد الرحمن لـ «الانباء»: تمديد ساعات الدوام بالقنصلية المصرية.. وقريباً تبليغ أصحاب المعاملات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي

اجرت الحوار: هالة عمران

أكدت رئيسة البعثة القنصلية الكويتية السفيرة هويدا عبد الرحمن ان العمل بالقنصلية وفقاً لتوجيهات الرئيس عبد الفتاح السيسي ووزير الخارجية سامح شكري يأتي لخدمة المواطن ورعايته في الخارج كاولوية لوزارة الخارجية وقنصلياتها بالخارج. وكشفت في لقائها مع «الانباء» عن تمديد ساعات الدوام اليومية الرسمية بالقنصلية المصرية اعتباراً من الشهر المقبل. مضيفاً ان القنصلية تعمل حالياً على استقدام لجنة انجاز الرقم القومي قبل نوفمبر المقبل. كما انها بصدد سحب الجوازات اليدوية وفقاً لقرار المنظمة الدولية للطيران (إيكاو). كاشفة عن خدمة في القريب العاجل تبليغ أصحاب المعاملات بانجاز معاملاتهم من خلال وسائل التواصل الاجتماعي. وأضافت ان فكرة الانتقال لمبنى جديد مطروحة وقيد الدراسة. لافتة الى ان التاشيرات السياحية يتم منحها فوراً وهناك معايير حاكمية وشروط وضوابط أمنية تنظم هذا الأمر. مؤكدة ان القنصلية تقدم كل التسهيلات للطلبة الكويتيين الراغبين في الدراسة بالجامعات المصرية بالتنسيق مع المكتب الثقافي الكويتي في مصر والمكتب الثقافي المصري في الكويت. وإلى تفاصيل اللقاء:



السفيرة هويدا عبد الرحمن

حدثنا عن أهم أولوياتك القنصلية خلال المرحلة المقبلة؟

● لدى العديد من المهام خلال المرحلة المقبلة، أهمها فك الاشتباك الورقي بين متطلبات الحكومة الكويتية واحتياجات العمالة المصرية، خاصة في بعض المعاملات مثل شهادات الميلاد والإقامات، وتصاريح العمل، والتي يتطلب إنجازها من السلطات المصرية مدة زمنية معينة قد تطول أو تقصر، وفي نفس الوقت قد تكون غير مناسبة للجهات الكويتية المعنية مما يؤدي إلى عدم ملاءمة المعاملة، ويعيق سهولة تسير الأمور بشأن هذه المعاملات، وقد تكون هناك غرامات لأسباب خارجة عن إرادتنا كقنصلية.

وكيف تترين الآلية المستقبلية لتطوير العمل القنصلي في ظل العدد الهائل للجالية المصرية بالكويت وصغر مساحة القنصلية المصرية؟

● مبدئياً نستكون لدينا آلية جديدة للتعامل مع المتقدم لإصدار المعاملات سواء كان مواطناً مصرياً أو من الجنسيات الأخرى، حيث ستضع تلك الآلية في قائمة أولوياتها ترتيب منظومة العمل لتذليل العقبات وتسخير كل جهود الزملاء من الطاقم القنصلي لتقديم المعاملة بشكل منضبط وأكثر كفاءة في أقل وقت ممكن، وما أود توضيحه في هذا السياق أننا نرحب بتلقي أي شكاوى أو مقترحات لتطوير العمل القنصلي، داخل القنصلية، علماً بأن القنصلية المصرية بالكويت تتعامل مع ثلاثة آلاف معاملة يومية وهو رقم كبير يمثل تعامل وزارة كاملة، الأمر الذي يتطلب منا جهداً ووقتاً إضافياً لتلبية احتياجات المترددين على القنصلية، مع العلم أننا لسنا جهة منوط بها حل المشاكل ولكننا مهمتنا الاساسية كقنصلية إدارة المشاكل، لذا فإن الخطاب الموجه للموظف الرسمي القنصلي هو تقديم معاملة سليمة وفقاً للضوابط والقوانين. كما ان القنصلية تضع نصب أعينها مصلحة صاحب المعاملة، ومن المفترض ان يكون هناك حق أيضاً للموظف القنصلي من قبل المتقدمين لإنجاز معاملاتهم باعتباره مواطناً مصرياً في المقام الأول.

وفيما يخص الإزدحام الذي تعاني منه القنصلية، فإن طبيعة المبنى وموقعه وسط حي سكني يفرض على طاقم القنصلية العديد من التحديات، لذلك هناك حالياً دراسة للانتقال إلى مبنى أوسع ومجهز لاستيعاب أكبر عدد من المترددين على القنصلية بالشكل الذي يضمن راحة المواطن المصري وسهولة إنجاز معاملته.

كما سيتم الإعلان قريباً عن تمديد ساعات الدوام اليومية الرسمية لتصبح من 8 صباحاً حتى 3:30 ظهراً اعتباراً من الشهر المقبل، وذلك لإعطاء مساحة من الوقت للمواطن لإنجاز معاملته.

ماذا عن طاقم القنصلية المصرية من حيث الاعداد... وهل هناك خطة لتقليل عدد الموظفين المحليين العاملين بالقنصلية واستبدالهم خلال فترات محددة لهم؟

● الاستعانة بالموظفين المحليين مسألة أساسية في كل قنصليات



السفيرة هويدا عبد الرحمن مع الزميلة هالة عمران (هاني عبدالله)

نتعامل مع كل

المشاكل وفق قاعدة

التحيز للمواطن بما

لا يخل بقوانين الدولة

المضيفة

نعمل على استقدام

لجنة إنجاز الرقم

القومي قبل نوفمبر

المقبل

نحن بصدد سحب

الجوازات «اليدوية»

وفقاً لقرار المنظمة

الدولية للطيران

«إيكاو»

نقدم تسهيلات

للطلبة الكويتيين

والتأشيرات السياحية

يتم منحها فوراً وفق

الضوابط والشروط

فكرة الانتقال لمبنى

جديد مطروحة وقيد

الدراسة

التوكيلات والتوثيقات

وعقود العمل يتم

إنجازها فور تسلمها

من المواطن

ما هي الامور التي تؤدي الى المشاكل في العمل القنصلي؟

● سأتقدم بمقترح في القريب العاجل لتبليغ اصحاب المعاملات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وخدمة الـ «SMS»، فالظرف الخاص الذي تعيشه القنصلية بسبب العدد الكبير للمصريين يتطلب منا جميعاً سواء موظفي القنصلية او اصحاب المعاملات التخلي بالصبر، علماً بأن القنصلية قادرة على استيعاب وتقديم افضل الخدمات.

هل تم تحديد موعد للانتقال للمبنى الجديد للقنصلية؟

● حتى الان لم يتم تحديد وقت الانتقال، نظراً لارتباطنا بعقد مع مالك المبنى الحالي، وفكرة الانتقال لمبنى جديد ذي امكانيات تتناسب مع طبيعة العمل اليومي بالقنصلية مطروحة وقيد الدراسة.

هناك شكاوى من طول مدة اصدار شهادات الميلاد للمواطنين بالكويت وتأخير وصول الجوازات الميكنة التي تسببت في فترة سابقة في فرض غرامات باهظة نظراً لتجاوز المدد القانونية؟

● القنصلية تقوم بتسليم كل المعاملات اليومية فور الانتهاء منها، وذلك بمجرد تسليم جميع الاوراق المطلوبة من صاحب المعاملة للموظف المختص، وفيما يخص اصدار جوازات السفر وشهادات الميلاد فيتم ارسالها في اول حقيبة دبلوماسية صادرة، حتى لو تطلب الامر العمل لوقت اضافي او خلال عطلة نهاية الاسبوع او العطلات الرسمية، وبمجرد عودتها من مصر. ومن جانبنا حرصاً على مصلحة المواطن، يتم الاعلان بشكل فوري عن ورود هذه الجوازات وشهادات الميلاد على صفحة القنصلية على موقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك) وحالياً يوجد أكثر من 30 ألف متابع للصفحة، علماً بأن لدينا حالياً 900 جواز لم يتقدم اصحابها لتسليمها حتى الآن رغم الاعلان عن ورودها. وللاسف الشديد فاصدار جوازات السفر يستغرق أكثر من شهرين وشهادات الميلاد أكثر من ثلاثة شهور، ولسنا مسؤولين عن هذا التأخير، ولكن المشكلة في روتين الدورة المستندية، لذلك علينا تعلم كيفية التعامل مع القنصلية كمواطنين وموظفين، وفهم طبيعة عمل القنصلية وحدود اختصاصها، فالخدمة القنصلية

لماذا حتى الان لم تتم الاستفادة من التكنولوجيا أسوة بالعديد من القنصليات التي تقدم خدمات أفضل وفي وقت أقل؟

● تحسن تعلم أن الآلية في المعاملات الرسمية مازالت تعتمد على خاصة ملء الأوراق بمعرفة الموظف المختص، فالاستند المكون من اربع صفحات، يقوم صاحب

المعاملة بملء الصفحة الاولى (الاسم والرقم القومي)، وباقي الصفحات يتم ملؤها بمعرفة الموظف المختص، وللأسف اكرها، بقدر ما ان عجلة الروتين ضخمة بقدر ما ان عجلة التغيير بطيئة، ونحن كموظفين عامين دائماً ما نكون في الواجهة مع المواطن، لكن نستكون هناك مطالبات لتسريع الدورة المستندية وانهاء المعاملات باقصر وقت ممكن اختصاراً للوقت والجهد، وكقنصلية لكبر جالية مصرية تعمل بالخارج وتمثل مصر نطمح الى تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وللأسف هناك خلط بين المطلوب من القنصلية وما تستطيع تقديمه، علماً بأن هناك معاملات يتم إنجازها فور تسلمها، مثل التوكيلات، والتوثيقات، وعقود العمل، نحن لا نحاسب على النتائج لانها ليست بأبدينا، وأود التأكيد على انني ومنذ وصولي لتسلم مهام عملي بالقنصلية أتواجد يوميا داخل صالة الانتظار لتتابع سير العمل.

هل يمكن تمديد صلاحية جواز السفر المنتهية صلاحيتها؟

● هذا الامر توقف حالياً، لاننا بصدد سحب الجوازات اليدوية غير الميكنة، وفقاً لقرار المنظمة الدولية للطيران المدني (إيكاو) باتتهاء العمل بالجوازات غير الميكنة في كل المطارات الدولية والمنافذ الحدودية والبحرية، وذلك اعتباراً من 24-11-2015.

وماذا عن تجديد جوازات السفر التالفة؟

● في بعض الحالات كالسرقة والفقدان يتم عمل محضر لأثبات الحالة واستخراج بدل فاقد وفقاً للمستندات المطلوبة، وفيما يتعلق بالتلف لا بد من عمل محضر تلف واستيفاء الإجراءات المطلوبة، ويتسم تبليغنا من السلطات المختصة وهو عمل روتيني.

هل يمكن كتابة المهنة في جواز السفر «رجل اعمال» أو «اعمال خاصة» أو ما شابه ذلك؟

● الاصل في الأمور تقديم ما يفيد ويثبت المهنة، وفي حالة الأعمال الحرة فإن لها ضوابط خاصة تتمثل في ضرورة تقديم ما يثبت امتلاك صاحب الجواز لشركة أو إدارة عمل خاص، على غرفة التجارة والصناعة ووزارة الخارجية بالكويت.

وما الإجراءات المطلوبة لانجاز التأشيرة لغير المصريين؟ وهل هناك معايير تطبق من خلال القنصلية بالكويت على الراغبين في دخول مصر من مختلف الجنسيات مثل السوري، الجزائري، اللبناني...؟

● نرحب بضيوف مصر من جميع الجنسيات، ونقدم العديد من المميزات لزيارة مصر سواء للسياحة أو الاستثمار أو الدراسة، فالتأشيرات السياحية يتم منحها فور تقديم الأوراق المطلوبة، وقد يتم استثناء بعض الجنسيات الأخرى، ولكن هناك معايير حاكمية وواضحة وشروط وضوابط أمنية تنظم عملية منح التأشيرات، يتم تطبيقها في كل البلدان وليس فقط في مصر.

ما المدة الرسمية للتأشيرات لغير المصريين وما القنصلية المصرية للطلبة الكويتيين؟ وماذا عن حاملي جواز مادة 17؟

● الفترة الزمنية لمنح تأشيرة دخول إلى مصر تعد من أقصر فترات منح التأشيرات على مستوى دول العالم، وتسهلها لطلاب تأشيرة دخول مصر فإن كل المستندات المطلوب تقديمها والنماذج المطلوب استيفائها متوافرة على صفحة القنصلية على موقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك)، كما تقدم تسهيلات للطلبة الكويتيين الراغبين في التسجيل في الجامعات والمعاهد المصرية وذلك بالتنسيق مع المكتب الثقافي الكويتي في مصر والمكتب الثقافي المصري في الكويت.

السفيرة هويدا عبد الرحمن في سطور

السفيرة هويدا عبد الرحمن هي زوجة وأم لثلاثة أبناء، بنتين وولد، وقد تولت مهام نائب رئيس البعثة المصرية بكندا خلال الفترة من 2009 حتى 2013، وكانت اخر مهامها الدبلوماسية بديوان عام وزارة الخارجية المصرية نائب مساعد وزير الخارجية لشؤون دول جنوب وشرق أوروبا والدول غير الأعضاء في الاتحاد الاوروبي وروسيا وتركيا.

تغيير المهنة في الجواز

أو بطاقة الرقم القومي

قالت السفيرة هويدا عبد الرحمن إن عمليات تعديل وتغيير البيانات تتطلب عدداً من الاجراءات، منها تقديم شهادة اثبات من مكان العمل الجديد للقنصلية مصدق عليها من غرفة التجارة والصناعة ووزارة الخارجية بالكويت، اما فيما يخص الحالة الاجتماعية للمرأة، فيتم تعديل البيانات عن طريق تقديم مستند اثبات الحالة الاجتماعية في حالتها الزوجية او الطلاق، وتقديم اقرار اذا كانت لم يسبق لها الزواج. ويجوز التغيير في حالات معينة اذا تمت كتابة الاسم بالخط، فالإخطاء واردة في بعض الاسماء، وهناك قوانين وإجراءات خاصة لمثل هذه الحالات، كذلك هناك امور تتعلق بمراحل زمنية وعمرية محددة لاجراء التعديل والتصحيح، وامور تتعلق بالوارث والعقود، والتي من المفترض فيها التأكيد، كعقود الزواج والطلاق والتوريث.

تجديد جواز السفر قبل

ميعاد انتهاء صلاحيته

ذكرت السفيرة هويدا عبد الرحمن أنه يمكن تجديد جواز السفر خلال الستة اشهر الأخيرة من صلاحيته، وتجديد اصل جواز سفر انتهت صلاحيته منذ فترة يرتبط بعدة عوامل متغيرة تتعلق بكل فئة عمرية وكل حالة على حدة، حيث يجب تقديم اصل بطاقة الرقم القومي أو شهادة الميلاد الميكنة، واصل جواز السفر القديم أو المنتهي وأربع صور شخصية خلفية بيضاء، مع دفع الرسوم المقررة لاصدار جواز السفر واصل مستند التجديد بالنسبة للذكور، ومستند اثبات الحالة الاجتماعية بالنسبة للإناث، ويمكن الاطلاع ومراجعة صفحة القنصلية على موقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك) التي تتضمن كل الإجراءات المطلوبة ونماذج إنهاء المعاملات القنصلية تفصيلاً.

استخراج جوازات سفر

مستقلة للأبناء حديثي الولادة

اشارت السفيرة هويدا عبد الرحمن إلى أنه يمكن استخراج جوازات سفر مستقلة للأبناء حديثي الولادة بعد استخراج شهادة الميلاد الميكنة للطفل حديث الولادة. إثبات الموقف التجديدي على الجواز القديم بخاتم «غير مطلوب للتجديد»، لا يشترط عند تجديد الجواز تقديم اصل مستند التجديد، وبالنسبة للطلاب لا بد من تصريح سفر، وتقديم إثبات من الجهة الدراسية المقيد بها، مع تقديمه لتذكرة سفر ذهاب وعودة، إضافة إلى إقامة ثابتة لولي الامر في البلد الراغب في زيارتها.

يوجد بالقنصلية 30 موظفاً

ينجزون 3 آلاف معاملة يومياً

بما يعادل 300 معاملة لكل

موظف

يوجد لدينا 900 جواز سفر

جاهزة لم يتقدم أصحابها

لتسلمها