

«أمناكم الله».. ثقافة السفر الآمن تبدأ قبل المغادرة

الخارجية تستعرض خدماتها القنصلية وجهودها في إدارة الأزمات



كتبت: ياسمين العقيدات

في إطار جهود وزارة الخارجية لتعزيز ثقافة السفر الآمن ورفع مستوى وعي المواطنين والمقيمين قبل السفر، تواصل حملة «أمناكم الله» ترسيخ مفاهيم الاستعداد المسبق والتعامل السليم مع مختلف الظروف والطوارئ التي قد تواجه المسافرين خارج المملكة، من خلال تزويدهم بالإرشادات والمعلومات والخدمات التي تساهم في حماية سلامتهم وتسهيل تقديم الدعم لهم عند الحاجة.

وفي هذا السياق، نظمت الوزارة محاضرة توعوية بعنوان «أمنكم في السفر» بالتعاون مع مجلس «خوات دنيا للتنمية المجتمعية»، استعرضت خلالها خدماتها القنصلية وجهودها في إدارة

الأزمات ومتابعة شؤون المواطنين في الخارج، كما كشفت عن تفاصيل عمليات إجلاء المواطنين خلال حرب الـ12 يوماً، مؤكدة أهمية الوعي المسبق، والالتزام بالإرشادات الرسمية، والتسجيل في تطبيق «وجهتي» باعتبارها ركائز أساسية لتعزيز سلامة المسافرين. وأكد عدد من خبراء وأصحاب مكاتب السفر والسياحة لـ«أخبار الخليج» أن حملة «أمناكم الله» أسهمت في ترسيخ ثقافة السفر المسؤول، وتعزيز وعي المسافرين بأهمية الإطلاع على الإرشادات الرسمية واستكمال متطلبات السفر قبل المغادرة، مشيرين إلى أن التعاون بين وزارة الخارجية ومكاتب السفر والسياحة يمثل ركيزة مهمة لإيصال الرسائل التوعوية إلى أكبر شريحة من المسافرين، بما يحد من

المشكلات ويعزز سرعة تقديم الدعم في الحالات الطارئة. آلاف المعاملات لخدمة المواطنين بالخارج في البداية «أخبار الخليج» كانت حاضرة في محاضرة توعوية نظمتها السفارة بالتعاون مع مجلس «خوات دنيا للتنمية المجتمعية» وقدمتها المستشارة منى علي اختصاصي شؤون قنصلية أول في وزارة الخارجية، حيث استعرضت إحصائيات الخدمات القنصلية لعام 2025، والتي شملت أكثر من 570 خدمة لاستبدال جوازات السفر، وأكثر من 300 تذكرة مرور، وأكثر من 200 بطاقة هوية، وأكثر من 1000 من التعميم والطلبات الأخرى.

خبراء سفر: 90% من مشكلات المسافرين يمكن تجنبها بالالتزام بالإرشادات الرسمية

كما تناولت المحاضرة الخدمات المتعلقة بنقل المصابين وتسهيل إجراءات نقل المصابين أو المرضى أو المتوفين، حيث أشارت إلى أن الوزارة تتعامل بشكل أسبوعي مع حوادث تقع في الخارج فيما يتضاعف عدد الوفيات خلال فترة الصيف نتيجة زيادة الرحلات وسفر المواطنين، مؤكدة متابعة جميع شؤون المواطنين في الخارج.

وفي هذا الإطار، بينت الإحصاءات التي تم عرضها لعام 2025 أنه تم نقل 75 جنثان مواطن إلى المملكة منها 30 حالة قادمة من المملكة العربية السعودية، وسجلت 116 بلاغ وفاة، وبلغ عدد المواطنين الذين تم دفنهم في الخارج 41 مواطناً، فيما وصلت طلبات العلاج بالخارج عبر بعثة المملكة في الرياض إلى 757 طلباً، وتجاوز عدد تصاريح الجنائين الصادرة عبر سفارة جمهورية الهند للأجانب أكثر من 1000 تصريح.

كما استعرضت الوزارة إحصائيات خدماتها الأخرى لعام 2025، التي تضمنت أكثر من 220 معاملة في شؤون المواطنين، وأكثر من 530 معاملة في شؤون المقيمين، وأكثر من 900 ملف قضائي، و237 زيارة للنزلاء، وأكثر من 75 هوية سفر.

وأظهرت الإحصاءات كذلك أن مكتب القضايا القنصلية أنجز أكثر من 2073 معاملة، فيما بلغ عدد الوثائق والتصاريح القنصلية 4786 معاملة، وبلغ عدد التصديقات 64967، فيما وصل عدد تصاريح الطيران والسفن إلى 3958 تصريحا.

تفاصيل أكبر عملية إجلاء

للمواطنين خلال حرب الـ12 يوماً وفيما يتعلق بجهود الوزارة خلال حرب الـ12 يوماً التي شهدتها المنطقة هذا العام، أوضحت أن المواطنين الموجودين في إيران تمت إعادتهم إلى المملكة عبر إحدى الدول المجاورة نظراً لإغلاق الأجواء واقتصار الحركة على الحدود البرية، حيث كان أقرب منفذ عبر تركيا مستنفداً فيما كانت الرحلات تستغرق ما يصل إلى 36 ساعة حتى الوصول إلى البحرين.

وأشارت إلى أن الوزارة تعاملت مع المعطيات المتاحة مع الحرص على الحفاظ على سلامة المواطنين خلال عملية النقل في ظل اقتصاد خيارات المغادرة على الطريق البري.

كما أوضحت أن من بين الصعوبات التي واجهت الوزارة عدم القدرة على إرسال وفد دبلوماسي إلى داخل إيران الأمر الذي استدعى الاعتماد على المواطنين الموجودين داخل إيران وأصحاب الحملات لحصر أعداد المواطنين ومواقعهم، لافتة إلى أن المسافة بين الفندق والحدود مع تركيا مستنفداً كانت تستغرق 12 ساعة إلى جانب الضغط الذي رافق عمليات الإجلاء، مؤكدة أن عامل الوقت كان يلعب دوراً مهماً في إدارة هذه العمليات. وأضافت أن الوزارة شكلت فريقاً لإدارة الأزمات تم تقسيمه إلى فرق متخصصة تضمنت فريقاً لاستقبال المكالمات حيث كان يستقبل نحو 80 مكالمة يومياً، وفريقاً لإعداد ملفات المواطنين للحصول على التأشيرات، وفريقاً لتنظيم أعداد المواطنين على

○ حسين عادل.

الرحلات الجوية، مع إعطاء الأولوية للأطفال وكبار السن والنساء. وبلغ إجمالي من تم إجلاؤهم 2585 مواطناً، وهو رقم يفوق إجمالي من تم إجلاؤهم من قبل دول مجلس التعاون، بالإضافة إلى تسهيل عودة 20889 مواطناً عبر منفذ الشلامجة والعبدلي. وفيما يخص إحصائيات الإجراء، فقد تم إجلاء 1453 مواطناً عبر الجو، توزعوا على 9 رحلات جوية من تركيا مستنفداً، فيما بلغ عدد حالات الدخول عبر نافذة دخول إلى تركيا مستنفداً 2092 حالة.

○ حسين عادل.

ثقافة السفر المسؤول

على صعيد آخر تحدث عدد من أصحاب حملات السفر عن أهمية حملة «أمناكم الله»، حيث أكد توفيق الوداعي، أحد أصحاب حملات السفر، أهمية حملة «أمناكم الله» التي تنظمها وزارة الخارجية في تعزيز ثقافة السفر الآمن، مشيراً إلى أنها تساهم في رفع وعي المسافرين بأهمية الاستعداد المسبق والإطلاع على الإرشادات الرسمية ومعرفة الإجراءات الواجب اتباعها في الحالات الطارئة بما يقلل من المخاطر ويعزز سلامة المواطنين أثناء وجودهم خارج المملكة.

وأوضح الوداعي أن هناك اهتماماً متزايداً من قبل المسافرين خاصة خلال مواسم الإجازات التي تشهد كثافة في السفر، لافتاً إلى أن كثيراً من المسافرين أصبحوا أكثر حرصاً على معرفة متطلبات الوجهات التي يقصدونها والإجراءات الصحية والأمنية وأفضل الممارسات التي تضمن لهم رحلة آمنة. وأشار إلى أن مكاتب السفر والسياحة يمكن أن تؤدي دوراً محورياً في دعم أهداف الحملة من خلال تزويد العملاء بالمعلومات والإرشادات الرسمية وتوعيتهم بمتطلبات السفر وتشجيعهم على متابعة تنبيهات وزارة الخارجية، إضافة إلى تعريفهم بالخدمات الإلكترونية المتاحة للمسافرين قبل المغادرة.

وأضاف أنهم يحرصون على توجيه جميع العملاء إلى الإطلاع على إرشادات وزارة الخارجية والتسجيل في تطبيق «وجهتي»، لما يوفره من وسيلة تواصل فعالة مع الجهات الرسمية في حالات الطوارئ، ويساعد على سرعة تقديم الدعم عند الحاجة.

○ حسين جواد.

أبرز الأخطاء تجاهل قوانين

الدولة المقصودة وبين أن من أبرز الأخطاء التي يقع فيها المسافرين عدم الإطلاع على قوانين الدولة المقصودة أو إهمال التأكد من صلاحية الوثائق وعدم الحصول على تأمين السفر أو تجاهل تسجيل بيانات الرحلة لدى الجهات الرسمية بالإضافة إلى عدم الاحتفاظ بنسخ من الوثائق المهمة وأرقام التواصل في حالات الطوارئ.

وأكد الوداعي أن وعي المسافرين بإجراءات الطوارئ والقنوات الرسمية للتواصل أثناء السفر شهد تحسناً ملحوظاً خلال السنوات الأخيرة نتيجة الحملات التوعوية المستمرة والتطور في الخدمات الرقمية، حيث أصبح عدد أكبر من المسافرين يعرف كيفية التواصل مع السفارات والقنصليات والاستفادة من التطبيقات والخدمات الرسمية عند الحاجة.

ونصح المسافرين قبل مغادرة البحرين بالتأكد من صلاحية جواز السفر والوثائق، والإطلاع على متطلبات الدخول للوجهة، والحصول على تأمين سفر مناسب، والاحتفاظ بنسخ إلكترونية من المستندات المهمة، ومتابعة الإرشادات الرسمية، وتسجيل بيانات السفر عبر القنوات المعتمدة، والالتزام بقوانين الدولة التي سيتم زيارتها.

وأوضح أن تسجيل بيانات السفر لدى الجهات الرسمية، خاصة عند السفر إلى وجهات تشهد ظروفًا استثنائية، يسهل على الجهات الرسمية التواصل مع المسافرين في الظروف الطارئة. ويُسرّع تقديم المساعدة عند وقوع أزمات أو كوارث أو اضطرابات، كما يساهم في تعزيز سلامة المواطنين وتقديم الدعم اللازم لهم في الوقت المناسب. وأكد أن التعاون بين وزارة الخارجية ومكاتب السفر والسياحة يضمن وصول الرسائل التوعوية إلى أكبر شريحة من المسافرين، من خلال توزيع الإرشادات الرسمية، وتقديم المعلومات المحدث، وتعزيز ثقافة السفر المسؤول، بما ينعكس إيجاباً على سلامة المسافرين وتقليل المشكلات التي قد تواجههم.

واكد على أهمية أن يجعل كل مسافر السلامة أولوية قبل السفر، وذلك بالإطلاع على الإرشادات الرسمية، والتأكد من استكمال جميع متطلبات الرحلة، والتسجيل في تطبيق «وجهتي»، والالتزام بتعليمات الجهات المختصة في الدولة التي سيزورها، مشيراً إلى أن

○ توفيق الوداعي.

الاستعداد الجيد هو الأساس لرحلة آمنة ومريحة، وأن حملة «أمناكم الله» تمثل مصدراً مهماً للمعلومات والإرشادات التي تساعد على تحقيق ذلك.

تحسن وعي المسافرين

بإجراءات الطوارئ ومن جهته، أكد حسين عادل خبير سفر وسياحة، أن حملة «أمناكم الله» التي تنظمها وزارة الخارجية تُعد من المبادرات المهمة التي تساهم بشكل مباشر في رفع مستوى الوعي لدى المسافرين خاصة فيما يتعلق بإجراءات السلامة والتصرف السليم أثناء التواجد خارج البلاد مشيراً إلى أنها تمثل من واقع العمل في قطاع السفر خط الدفاع الأول الذي يهيئ المسافرين لتجربة آمنة ومنظمة.

وأوضح أن هناك تحسناً ملحوظاً في مستوى اهتمام المسافرين بالإطلاع على إرشادات السلامة قبل السفر خلال السنوات الأخيرة حيث أصبح العديد منهم يحرص على استفسارات تتعلق بالقوانين المحلية للدول ومستوى الأمان، وطرق التواصل مع السفارات وإن كان البعض لا يزال يعتمد على المعلومات السريعة من دون التحقق.

وأشار إلى أن مكاتب السفر والسياحة تلعب دوراً محورياً في دعم أهداف الحملة من خلال توعية العملاء أثناء عملية الحجز وتزويدهم بالمعلومات اللازمة عن وجهاتهم وتوجيههم إلى المصادر الرسمية إضافة إلى تنبيههم إلى الأخطاء الشائعة التي قد تؤثر على رحلاتهم.

وأضاف أنهم يحرصون بشكل دائم على توجيه العملاء للإطلاع على إرشادات وزارة الخارجية كما يشجعونهم على التسجيل في تطبيق «وجهتي» لما له من أهمية كبيرة في تسهيل التواصل معهم في حالات الطوارئ.

وبيّن أن من أبرز الأخطاء التي يقع فيها المسافرين عدم التأكد من صلاحية جواز السفر وتجاهل قوانين الدولة المقصودة وعدم الاحتفاظ بنسخ من الوثائق المهمة إضافة إلى السفر دون تأمين أو عدم معرفة وسائل التواصل مع السفارة، مؤكداً أن هذه الأخطاء يمكن تفاديها بسهولة من خلال التوعية المسبقة.

وأكد أن وعي المسافرين بإجراءات الطوارئ والقنوات الرسمية للتواصل أثناء السفر شهد تحسناً واضحاً خلال السنوات الأخيرة، ويُعزى ذلك إلى

الحملات التوعوية وانتشار المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، إلى جانب مشاركة التجارب الشخصية من قبل المسافرين، إلا أن الحاجة لا تزال قائمة لتعزيز هذا الوعي بشكل أكبر.

ونصح المسافرين قبل مغادرة البحرين بالتأكد من جميع مستنداتهم، ومعرفة القوانين والعادات في الدولة التي يقصدونها، والاحتفاظ بنسخ من الوثائق، والتسجيل في تطبيق «وجهتي». والحصول على تأمين سفر، إضافة إلى استقاء المعلومات من مصادر موثوقة.

وأوضح أن تسجيل بيانات السفر لدى الجهات الرسمية يُعد إجراءً بالغ الأهمية، إذ يتيح للجهات الرسمية إمكانية التواصل مع المسافر بسرعة في حالات الطوارئ، وتقديم الدعم اللازم، خاصة في الدول التي تشهد ظروفًا غير مستقرة أو متغيرة.

وأشار إلى أن التعاون بين وزارة الخارجية ومكاتب السفر والسياحة يساهم في توحيد الرسائل التوعوية، حيث توفر الوزارة المعلومات الرسمية، بينما تقوم مكاتب السفر بإيصالها إلى المسافرين بشكل مباشر وعملي، مما يعزز من مستوى الوعي ويضمن تجربة سفر أكثر أماناً.

واختتم عادل بالتأكيد على أن السفر تجربة ممتعة، لكن الأمان مسؤولية، داعياً المواطنين والمقيمين إلى الإطلاع على الإرشادات الرسمية، والتخطيط الجيد، وعدم التهاون في إجراءات السلامة، وذلك لضمان رحلة آمنة وعودة سالمة إلى أرض الوطن.

90% من مشكلات المسافرين كان

بالإمكان الحد منها

وعلى ذات الصعيد، أكد حسين جواد، صاحب أحد حملات السفر والسياحة، أن حملة «أمناكم الله» التي تنظمها وزارة الخارجية تُعد من المبادرات الوطنية المهمة التي تنقل مفهوم السفر من مجرد حجز رحلة إلى ثقافة الاستعداد والمسؤولية، مشيراً إلى أنه من واقع خبرتهم فإن أكثر من 90% من مشكلات الحملة من خلال توعية العملاء أثناء عملية الحجز وتزويدهم بالمعلومات اللازمة عن وجهاتهم وتوجيههم إلى المصادر الرسمية إضافة إلى تنبيههم إلى الأخطاء الشائعة التي قد تؤثر على رحلاتهم.

وأوضح جواد أن السنوات الأخيرة شهدت ارتفاعاً ملحوظاً في عدد المسافرين الذين يستفسرون عن متطلبات الدخول، والتأمين، والإجراءات الصحية والأمنية، وحتى حالات الطقس، مبيناً أن اهتمام المسافرين بهذه الجوانب ارتفع بما يقارب 30 إلى 40% مقارنة بما كان عليه قبل عدة سنوات، خصوصاً مع تغير متطلبات السفر العالمية.

وأشار إلى أن مكاتب السفر تمثل نقطة التواصل الأولى مع المسافر، ولذلك يمكنها إيصال رسائل الحملة بشكل مباشر، مبيناً أن تخصيص دقيقتين إلى ثلاث دقائق أثناء إصدار الحجز لتوعية العميل بأهم الإرشادات، وإرفاق الروابط الرسمية ضمن مستندات السفر والبروشورات ذات الصلة، يرفع مستوى الوعي بشكل كبير دون أي تكلفة إضافية. وأضاف أن توجيه العملاء للإطلاع على إرشادات وزارة الخارجية أو التسجيل

في تطبيق «وجهتي» أصبح جزءاً من الإجراءات التشغيلية اليومية، خصوصاً للمسافرين إلى الوجهات البعيدة أو التي قد تشهد تغيرات في الظروف، كالاضطرابات أو الزلازل والفيضانات أو المعرّضة لمخاطر الحروب، مشيراً إلى أنهم يشجعون جميع العملاء على متابعة إرشادات وزارة الخارجية والاستفادة من الخدمات الإلكترونية مثل تطبيق «وجهتي» لما يوفره من وسيلة تواصل مهمة عند الحاجة، لافتاً إلى أنهم يرسلون للمسافر قبل الرحلة بعدة أيام بروشوراً بعنوان «سلامتكم تهنماً» من باب الحرص والمتابعة.

وبيّن أن أبرز الأخطاء التي يقع فيها المسافرون تتمثل في عدم التأكد من صلاحية جواز السفر، وعدم مراجعة متطلبات التأشيرة، وإهمال التأمين على السفر، وعدم معرفة أرقام الطوارئ أو التعليمات المحلية للدولة المقصودة، موضحاً أنه من واقع تجربتهم فإن ما يقارب 8 من كل 10 استفسارات طارئة ترتبط بأمر كان يمكن تجنبها بالإطلاع على التعليمات قبل السفر.

وأكد جواد أن وعي المسافرين بإجراءات الطوارئ والقنوات الرسمية للتواصل أثناء السفر شهد تحسناً واضحاً، خاصة بعد انتشار التطبيقات الحكومية والخدمات الرقمية، حيث أصبح المسافر أكثر إدراكاً لأهمية الاحتفاظ ببيانات السفارة والقنوات الرسمية، وهو ما انعكس على سرعة التعامل مع الحالات الطارئة مقارنة بالسنوات الماضية، ونصح المسافرين قبل مغادرة البحرين بالتأكد من صلاحية جواز السفر ومتطلبات الدخول، والحصول على تأمين سفر مناسب والاحتفاظ بنسخ إلكترونية من الوثائق المهمة، ومتابعة إرشادات وزارة الخارجية، ومشاركة برنامج الرحلة مع أحد أفراد العائلة، مؤكداً أن هذه الخطوات لا تستغرق أكثر من 15 دقيقة، لكنها قد توفر على المسافرين ساعات أو حتى أياماً من المعاناة في حال حدوث أي طارئ.

وأوضح أن تسجيل بيانات السفر لدى الجهات الرسمية يمثل وسيلة حماية إضافية للمسافر، إذ يسهل على الجهات الرسمية التواصل معه عند الضرورة وتقديم الدعم والإرشاد في الحالات الاستثنائية، مؤكداً أن سرعة الوصول إلى بيانات المسافر في الأزمات تعد عاملاً مهماً في تسريع تقديم المساعدة. وأشار إلى أن تكامل الرسائل التوعوية بين وزارة الخارجية ومكاتب السفر والسياحة يضمن وصول المعلومات إلى المسافر في الوقت المناسب، موضحاً أن المكتب يتواصل مع العميل قبل السفر، بينما توفر الوزارة المعلومات والتحديثات الرسمية، وهو ما يعزز الثقة ويرفع جودة تجربة السفر ويحد من المشكلات التي قد تواجه المسافرين. وأكد أن الرحلة الناجحة تبدأ قبل الوصول إلى المطار، داعياً المواطنين والمقيمين إلى تخصيص 10 دقائق فقط للإطلاع على الإرشادات الرسمية، وتسجيل بياناتهم، والتأكد من جميع متطلبات السفر، مشيراً إلى أن هذه الدقائق القليلة قد تصنع فرقاً كبيراً في أمنهم وسلامتهم، وتضمن لهم رحلة أكثر راحة واطمئناناً، متمنياً للجميع سفراً آمناً وعودة سالمة بأذن الله.