

## على هامش الدورة التدريبية الخاصة بتنمية مهارات العاملين في إدارة الجوازات في التعامل مع الجمهور

عدد من القيادات الأمنية والضيوف المشاركين من الدول الشقيقة يتحدثون لـ (إكثوبر):

# العصري: أهمية الدورة يتضح من عنوانها ونحن في اليمن لنا علاقات وطيدة ومتميزة مع جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية



**بن رقوش : نمتلك تجربة حقيقية ومشرفة وناجحة مع الأجهزة الأمنية اليمنية في تنفيذ الكثير من البرامج**

**الشرفي: الهدف الرئيس من الدورة إعطاء العاملين في إدارة الجوازات قدراً من المعارف تحسن عملهم في التعامل مع الجمهور**

**الرملي: موظفو الجوازات هم الصورة الطيبة لأي بلد لأنهم أول من يستقبل المسافرين وآخر من يودعهم**



□ صنعاء / متابعة / بشير العزمي:

نظمت جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالتعاون مع وزارة الداخلية اليمنية في العاصمة صنعاء الدورة التدريبية الخاصة بتنمية مهارات العاملين في إدارة الجوازات في التعامل مع الجمهور ( وقد شارك في الدورة التي أقيمت خلال الفترة 2008/ 8/6/2 م حوالي خمسين مشاركاً من العاملين في إدارة الجوازات من خمس دول عربية هي ( السعودية وقطر والسودان والمغرب واليمن ) تلقوا خلالها العديد من المعارف والمهارات في كيفية التعامل مع الجمهور ، كما تم خلالها تبادل الخبرات بين المشاركين من مختلف الدول المشاركة .. صحيفة 14 أكتوبر التقت على هامش الدورة عدداً من القيادات الأمنية والضيوف المشاركين من الدول الشقيقة وخرجت بالحصيلة التالية:-

**المشاركون في الدورة : الدورة مهمة وركزت على الناحية الإنسانية والعلاقات والتعاون بين الرئيس والمرؤوس والتعاون بين الدول وقد استفدنا منها كثيراً**

### الجمهور هو الأساس

ومن الاشياء المشاركين في الدورة من دولة قطر التقينا بالآخ / جاسم محمد آل شريم من جوازات الوكرة لشؤون الوافدين حيث قال : لقد كانت الدورة جيدة ، في تجديد المعارف والاستفادة من الآخرين وخاصة من الاشقاء ومن الدول المشاركة المحملة كانت الدورة جيدة واكتسبنا خبرات جيدة من الدورة ، وكان أهم ما تلقيناه في الدورة هو كيفية التعامل مع الجمهور ، وحقيقة لقد اتاح لنا هذه الدورة فرصة للإطلاع على مستوى أداء إدارة الجوازات في اليمن وشاهدنا كيفية إصدار الجوازات ، وقد لمسنا أن هناك أشياء جيدة مثل الجواز الإلكتروني الجديد وإصدار الهوية الشخصية.

### دورة ممتعة ومفيدة

كما التقينا أيضاً بالآخ / سعد حسن الكبيسي من جوازات المنافلج في قسم جوازات أبو سريرة بدولة قطر الشقيقة وقد تحدث إلينا وقال بالنسبة لهذه الدورة فقد كانت ممتعة واسلوبها جيد وتوقيتها مناسب وتحفز من النشاط وتحفز من الأداء الواحد بين فترة وفترة لازم يوجد نشاطه بشأن يعطي فاعليته في العمل وقد استفدنا منها الشيء الكثير والحمد لله.

### مهارات ودروس علمية

ومن الاشياء المشاركين في الدورة أيضاً جوازات جمهورية السودان حيث قال : الدورة هذه تهتم بالجمهور اهتماماً شخصياً وتتمنى في رجل الجوازات أو رجل الشرطة إبداء المهارات والتعامل الطيب باعتباره أنه رجل يجب أن يتكسب الأخلاق المهنية ويجب أن يتعامل مع الجمهور بإنسانية وإبتسامه وأن يرضي الجمهور ورجل الشرطة في النهاية هو خادم للجمهور والمواطن ، وهذه الدورة بالإضافة إلى أنها ذات طبيعة علمية كتسبب المشاركين فيها مهارات ودروس علمية فأن فيها تبادل للخبرات وتبادل للمهارات وفيها من الشيء فائدة للخدمة من كل الدول . ومن المشاركين اليمنيين التقينا بالآخ / نجيب الضياني من النوبة الأولى جوازات مطار صنعاء الدولي والتي تحدث عن مشاركته في هذه الدورة وقال : لقد كان لهذه الدورة إيجابياتها والحمد لله استفدنا منها الكثير ، وقد التقينا الكثير من العلوم والمعارف برغم قصر وقت الدورة وتبادلنا كمشاركين من عدد من الدول العربية الخبرات فيما بيننا في مجال تقديم الخدمات الأفضل ذات الجودة للجمهور وشكراً

### استفادة كبيرة

أما الأخ / رائد / نجيب الضياني مدير إدارة النوبة الثانية جوازات مطار صنعاء فقد تحدث هو الآخر وقال : كوننا عاملين في جوازات مطار صنعاء فقد كان من الضروري حضورنا إلى هذه الدورة كونها دورة تخصص علمنا وأعتقد أنها دورة بالغة الأهمية وقد تلقينا فيها معلومات إضافية إلى معلوماتنا السابقة بكيفية التعامل مع الجمهور وقد استفدنا استفادة كبيرة من هذه الدورة فقد استفدنا من المعارف في مجال عملنا وخاصة في كيفية تعاملنا مع الجمهور ، وقد استفدنا من مشاركة بعض الدول العربية في الدورة وتبادلنا معهم الخبرات حيث كان لنا معهم لقاءات وحوارات ، والدورة في مجملها كانت مفيدة وحفقت نتائج ممتدة استفاد منها كل المشاركين.

أن العنوان نفسه يحكي مدى أهميتها وطبعاً شريحة الجمهور سواء الزائر إلى اليمن أو الجمهور اليمني نفسه يحتاجون إلى طريقة آقية في التعامل ، وطبعاً معالي وزير الداخلية حرص حرصاً شديداً على أهمية هذه الدورة

هذه الدورة وإنشائها لله يعكسون ما تلقوه من علوم ومعارف لزملائهم في المصلحة وفي الفروع ، حيث تم اختيار المشاركين في هذه الدورة من مختلف فروع المصلحة في المحافظات من سيئون ومن المهرة ومن

التعامل مع الآخرين والتميز في الخدمة لإدرات الجوازات وجودة خدمات جمهور الجوازات ، وقد شارك في اللقاء المحاضرات نخبة من الأساتذة والعلماء من اليمن ومن دول أخرى الهدف الأساسي من هذه الدورة هو

اللواء الركن مطهر رشاد المصري وزير الداخلية تحدث وقال : إن أهمية هذه الدورة يتضح من خلال العنوان المهم الذي تحمله الدورة وهو (تنمية مهارات العاملين في إدارة الجوازات في التعامل مع الجمهور) لأن رجال الشرطة في كل مرفق من المرافق التي يمارسون عملهم فيه هم في حاجة كبيرة إلى التعامل مع الجمهور سواء في مرفق الجوازات أو في الأحياء المدنية أو في أي عمل من أعمال الشرطة ، وهذا العنوان يدل على الاختيار الدقيق لتسمية هذه الدورة والمواضيع التي تلقاها الدارسون في هذه الدورة ، كما أن أهمية الدورة تأتي بأن هناك عدد من الأخوة الضباط المشاركين في هذه الدورة من بعض الدول العربية وهذا يعطي الدورة أهمية كبيرة ، لنقل المعرفة وتبادل الخبرات فيما بينهم ، وأضاف وزير الداخلية بالقول إنه ما من شك أن جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية قد قدمت دور كبير في مختلف المراتب التدريبية وفي كثير من المجالات سواء في الدورات القصيرة أو الدورات المتوسطة أو الدراسة الأكاديمية العليا ، ونحن في الجمهورية اليمنية لنا علاقات وطيدة ومتميزة مع هذه الجامعة وهناك الكثير من الدورات التي تقمها والمؤسسات للدارسين وضباط الشرطة اليمنيين في كل عام وبعد فترة قريبة سينطلق عدد من ضباط الشرطة في بلدنا لتلقي دورة أمنية في هذه الجامعة بالإضافة إلى وجود الكثير من الضباط الذين يتلقون هذه الدورات بشكل مستمر .

### بيت الخبرة الأمني العربي

من جانبه قال الدكتور / جعان رشيد بن رقوش مساعد رئيس جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية وهي بيت الخبرة الأمني العربي تسمى دائماً ، لتتنوع نشاطاتها وتدعى دائماً لمشاركة أبناء الأسرة الأمنية العربية هذه الأنشطة سواء كان ذلك في مقر الجامعة بالرياض أو في أحد البلدان العربية الشقيقة. موضحاً أن الجامعة تملك تجربة حقيقية ومشرفة وناجحة مع الأجهزة الأمنية في الجمهورية اليمنية في كثير من البرامج التي نفذت ، ولذلك فقد كان النجاح لهذه الدورة متوقفاً .

### نشاط علمي لتنمية مهارات العاملين في الجوازات

بدوره قال اللواء أ. د / علي حسن الشرفي رئيس أكاديمية الشرطة اليمنية والمرفق العلمي للدورة أن هذه الدورة التدريبية قد خصصت لتنمية مهارات العاملين في إدرات الجوازات في الجمهورية العربية ، ونأتي هذه الدورة باعتبارها نشاطاً علمياً من أنشطة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، وهي الجناح العلمي لمجلس وزراء الداخلية العرب ، وقد تم اختيار الجمهورية اليمنية لتكون عضواً ممتعاً لهذه الدورة بالتنسيق لذلك بين جامعة نايف وبين وزارة الداخلية في الجمهورية اليمنية من أجل عقد هذه الدورة عدد من الضباط من خمس دول عربية مع أن الدعوة وجهت لجميع الدول العربية ، وقد استمرت الدورة خمسة أيام وجرى فيها لقاء عدد من المحاضرات الهامة إلى تنمية مهارات الأشخاص العاملين في إدارة الجوازات من حيث تأهيلهم وتنمية قدرتهم الأخلاقية والسلوكية وكافة المسائل التي تكفل حسن تنظيم خدمة الجوازات إلى من يطبقها ، وكانت محاور هذه الدورة عن، أخلاقيات المهنة وأشتملت على عدد من المواضيع المرتبطة بعمل الشرطة وكيفية تطبيقها على الواقع ، وأهمية الوازع الديني في التعامل مع الجمهور ومهارات الاتصال مع جمهور خدمات الشرطة وسيكولوجية



المقدم ناصر ناصر الفقيه



اللواء كمال الدين جعفر



العميد محمد عبدالقادر الرملي



اللواء علي حسن الشرفي



د. جعان رشيد بن رقوش



اللواء ركن مطهر رشاد المصري



نجيب الضياني



صادق نوفل



رشيد موسى الزين



سعد حسن الكبيسي



جاسم محمد آل شريم



العقيد راضي عقار المقاطي

المكلا ومن عدن وتعز والحديدة وصنعاء .

### الدورة تحقق أهدافها

وتحدث اللواء / كمال الدين جعفر عثمان - مدير الإدارة العامة للجوازات والهجرة بجمهورية السودان بالقول في الحقيقة نحن سعداء أن نكون بين إخوتنا وبين أهلنا في دولة اليمن الشقيقة ، وقد جلبنا إلى هنا المشاركة ونحن كأهل جوازات ورجال جوازات نستقبل أول القادمين إلى أرض الوطن ونحن أحر من نوح المغارين من أرض الوطن ، وهذا يحتاج إلى مهارات معينة يجب أن يتحلى بها رجل الجوازات ، وهذا كان موضوع هذه الدورة ، وقد كان هناك نخبة من الأخوة المحاضرين شاركوا بخبراتهم التراكمية التي اكتسبوها طوال فترة عملهم في الجوازات ، وقد كانت الدورة غنية بالمعلومات ، وقد شملت حلقات نقاش متواصلة ، وكل ما نرجوه أن يعكس الأخوة الدارسون ويترجموا ما درسوه في هذه الدورة إلى واقع في تعاملهم مع الجمهور الذي نتعامل معه ، ونحن في الإدارات العامة للجوازات في كل الدول العربية نحرص أن تكون علاقتنا علاقة طيبة مع الجمهور الذي نتعامل معه ،

### مهارات فن التعامل مع الجمهور

المقدم / ناصر ناصر الفقيه - مساعد مدير جوازات مطار صنعاء الدولي تحدث هو الآخر وقال : الحقيقة أن هذه الدورة هي دورة متميزة باعتبار

لغرض تأهيل الضباط العاملين في جوازات المنافلج بشكل عام ، وقد هدفت الدورة إلى اكتساب مهارات فن التعامل مع الجمهور وكيفية كسب قلوبهم ، وحقيقة أننا وجدنا حصيلة رائعة في هذه الدورة تتمثل في نقطة أساسية مهمة وهي أن رجل الشرطة أو رجل الجوازات ليس ملكة وإنما هو ملك للجمهور فيجب أن يكون هذا الوجه على أحسن ما يكون عليه من الإبتسامه راقية ومن حسن تعامل مع الجمهور الذي يقدم له الخدمة ، كما أن هذه الدورة ليست فقط دورة تلقي معلومات ومعرفة بقدر ما هي بستان زاهر من الزهور البائعة والأفكار الراقية التي أنتجت صورنا في كيفية الإلقاء وكيفية تلقي المعلومة لغرض تطبيقها في مجال عملنا نحن في المنافلج الدولية.

### التركيز على الناحية الإنسانية

أما الأخ /عقيد / راضي عقار المقاطي مساعد مدير جوازات مطار الملك عبد العزيز بجدة ورئيس الوفد السعودي المشارك في الدورة فقد تحدث وقال : هذه الدورة مهمة وقد ركزت على الناحية الإنسانية والعلاقات الإنسانية والتعاون فيما بين الرئيس والمرؤوس وكذلك التعاون ما بين الدول ولا شك إننا دولة واحدة وشعب واحد وقبيلة واحدة وليس هناك فرق بيننا في أي بلد ، وحقيقة لمسنا تعاوناً جيداً بل ممتازاً من إخوتنا اليمنيين ، وقد كانت لنا زيارة إلى إدارة الجوازات والهجرة وصنعاء وقد دخلنا فعلاً بالتقدم والتقنية الحديثة والخدمة الإلكترونية الموجودة ، وتتمنى أن تكون جميع الدول العربية مشاركة في هذه الدورة ، وأن يكون هناك تبادل للخبرات ، ليس فقط بالمعلومات وإنما بالبريات الميدانية ، وأمنى للجميع التوفيق.