



دورة إدارة الخدمات القنصلية: مساعدة المواطنين في الخارج ووثائق السفر والاستجابة القنصلية للأزمات



دورة إدارة الخدمات القنصلية: مساعدة المواطنين في الخارج ووثائق السفر والاستجابة القنصلية للأزمات

مقدمة:

دورة إدارة الخدمات القنصلية دورة تمتد 5 أيام، تتناول مساعدة المواطنين في الخارج ووثائق السفر والاستجابة القنصلية للأزمات، وهي موجهة لموظفي الحالات القنصلية وخدمات الوثائق والإشراف على نوافذ الخدمة، وتنتهي بإعداد خطة للخدمة القنصلية والمساعدة في الأزمات لبعثة افتراضية. فالأقسام القنصلية تفقد ثقة المراجعين حين تصدر وثائق السفر الطارئة دون فحص للتزوير، وتنتظر أسر الموقوفين والمتوفين الأخبار طويلاً، وتتراكم طلبات التصديق، وتبدأ خلايا الأزمات عملها دون سجل محدث للرعايا. ويتولى المشاركون حالات قنصلية أو نوافذ وثائق فعلية، ويعملون على ملفات حالات وسجلات وبيانات خدمة، وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- موازنة الوظائف القنصلية الواردة في اتفاقية فيينا للعلاقات القنصلية مع خدمات القسم القنصلي وملاك موظفيه ودائرة اختصاصه
- معالجة طلبات جوازات السفر ووثائق السفر الطارئة وتسجيل الأحوال المدنية والأعمال التوثيقية وفق معيار موحد مع فحص موثق للهوية والتزوير
- المفاضلة بين شهادة الأبوستيل وسلسلة التصديق القنصلي للوثائق العامة الأجنبية وإرشاد المراجعين إلى المسار الصحيح
- إدارة حالات توقيف الرعايا ودخولهم المستشفى ووفاتهم وتركاتهم في الخارج، من الإخطار القنصلي حتى التواصل مع الأسرة والإعادة إلى الوطن
- تفعيل خلية الأزمات القنصلية وتحديث سجل الرعايا وضبط كشوف الإجلاء أثناء حالات الطوارئ
- قياس أداء الخدمة القنصلية بمؤشرات الانتظار ومدة الإنجاز والشكاوى ووضع مستهدفات للتحسين

الفئة المستهدفة:

- الموظفون القنصليون المسؤولون عن حالات الرعايا الموقوفين والمرضى والمتوفين والفئات المستضعفة
- موظفو خدمات الوثائق المسؤولون عن جوازات السفر ووثائق السفر الطارئة وتسجيل الأحوال المدنية والأعمال التوثيقية
- موظفو التصديق المسؤولون عن توثيق الوثائق العامة المعدة للاستخدام في الخارج
- مشرفو نوافذ الخدمة والمكاتب الأمامية المسؤولون عن الانتظار والمواعيد وشكاوى المراجعين في القسم القنصلي
- موظفو العمليات في وزارات الخارجية المسؤولون عن خلايا الأزمات القنصلية وسجلات الرعايا ودعم الإجلاء

محاوَر الدورة:

اليوم 1: أسس الوظيفة القنصلية وتقييم الوضع الحالي للقسم

- خريطة الوظائف القنصلية وفق المادة 5 من اتفاقية فيينا للعلاقات القنصلية
- فئات المراكز القنصلية والقناصل الفخريون ودوائر الاختصاص
- حدود المهام القنصلية مقابل المهام الدبلوماسية داخل البعثة
- ملف الطلب على خدمات المواطنين حسب نوع الحالة
- مراجعة خط الأساس لحجم العمل والطلبات المتراكمة في القسم القنصلي

اليوم 2: وثائق السفر والأحوال المدنية وخدمات التصديق

- فحص طلبات جوازات السفر وإجراء التحقق من الهوية
- معايير إصدار وثيقة السفر الطارئة ومؤشرات التزوير
- تسجيل المواليد وعقود الزواج والوفيات في الخارج
- الأعمال التوثيقية والوكالات الشرعية والتصديق على التوقيعات
- شهادات اتفاقية الأبوستيل مقابل سلسلة التصديق القنصلي

اليوم 3: مساعدة الرعايا في الظروف الحرجة

- الإخطار القنصلي وفق المادة 36 وإجراء زيارة الموقوفين
- متابعة أوضاع السجناء وقوائم المحامين المعتمدين
- ملف حالة المواطن المنوم في المستشفى وتنسيق الإخلاء الطبي
- الإخطار بالوفاة وفق المادة 37 ونقل الجثامين إلى الوطن
- حماية تركات القصر ومصالح ناقصي الأهلية

اليوم 4: خلايا الأزمات القنصلية والإجلاء وأداء الخدمة

- تفعيل خلية الأزمات القنصلية وأدوارها وجدول المناوبة
- سجل الرعايا وشجرة الاتصال عبر شبكة المنسقين المحليين
- إجلاء الرعايا ونقاط التجمع وضبط كشوف المغادرين
- التواصل مع أسر الضحايا في الحوادث الجماعية ودعم التعرف على الضحايا
- مؤشرات الخدمة القنصلية للانتظار ومدة الإنجاز والشكاوى

اليوم 5: دراسة حالة لإعداد خطة الخدمة القنصلية والمساعدة في الأزمات

- مراجعة حجم الحالات وأعداد الوثائق وبيانات الخدمة في البعثة الافتراضية
- تمرين معالجة ملفي توقيف ووفاء في الخارج ضمن الحالة
- الدفاع عن قرار فحص التزوير في وثيقة سفر طارئة ضمن الحالة
- تمرين مكثبي لإجلاء الرعايا عبر خلية الأزمات باستخدام سجل الرعايا
- استكمال خطة الخدمة القنصلية والمساعدة في الأزمات

المهارات التي ستكتسبها:

- إدارة الحالات القنصلية
- فحص وثائق السفر
- ممارسة التوثيق والتصديق
- متابعة أوضاع الموقوفين
- تنسيق حالات الوفاة
- تشغيل خلية الأزمات
- ضبط كشوف الإجلاء
- قياس أداء الخدمة القنصلية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إعداد خطة للخدمة القنصلية والمساعدة في الأزمات لبعثة افتراضية ورفعها إلى رئيس الشؤون القنصلية ومسؤول الأزمات في البعثة
- تحديد متى تصدر وثيقة السفر الطارئة أو العمل التوثيقي أو التصديق، ومتى يحال الطلب أو يرفض
- تجنب إخطارات التوقيف دون رد، وتأخر نقل الجثامين، وعمليات الإجلاء التي تدار دون سجل رعايا موثوق
- تدريب موظفي النوافذ والمناوبين على قوالب ملفات الحالات وقائمة مؤشرات التزوير وشجرة اتصال خلية الأزمات

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة الخدمة القنصلية والمساعدة في الأزمات على رئيس الشؤون القنصلية ورئيس البعثة والمناوبين. وتعتمد الإدارة عليها في تحديد ضوابط فحص الوثائق وإجراءات الحالات ومؤشرات الخدمة وأدوار خلية الأزمات قبل أي ارتفاع في الطلب أو طارئ في الخارج. وبعد أول حالة توقيف أو وفاة أو إجلاء تدار وفق الخطة، يراجع القسم سرعة الإخطار والتواصل مع الأسر ودقة الكشف وشكاوى المراجعين، ثم يعدل الإجراءات التي قصرت.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة إدارة الخدمات القنصلية؟

يحتاج المشارك إلى خبرة عملية في الحالات القنصلية أو نوافذ الوثائق أو دعم الأزمات داخل وزارة خارجية أو بعثة، ولا يشترط مؤهل قانوني. ويفيده إحضار ملخصات حالات مجهولة الهوية أو إحصاءات خدمة أو إجراء قنصلي معمول به.

بم تختلف إدارة الخدمات القنصلية عن دورات العمل الدبلوماسي أو مخاطر سفر الموظفين؟

تتناول إدارة الخدمات القنصلية مساعدة الرعايا أفراداً: الوثائق والأعمال التوثيقية وحالات التوقيف والوفاة والإجلاء. أما دورات العمل الدبلوماسي فتعنى بالتمثيل والتفاوض بين الدول، وتعنى دورات مخاطر السفر ببرنامج جهة العمل لموظفيها المسافرين.

لماذا يعد الإخطار القنصلي مهما في إدارة الخدمات القنصلية؟

لأنه يتيح للقسم أن يعلم سريعاً بتوقيف أحد رعاياه أو احتجازه، فيزوره الموظف القنصلي ويتابع وضعه ويقدم له قائمة بالمحاميين ويطمئن أسرته. ودون الإخطار تظهر الحالات متأخرة وتضيق خيارات المساعدة.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة الخدمات القنصلية؟

يعود المشارك بخطة للخدمة القنصلية والمساعدة في الأزمات لبعثة افتراضية، تضم خريطة الوظائف وإجراءات فحص الوثائق وقوالب الحالات وشجرة اتصال خلية الأزمات ومؤشرات الخدمة، قابلة للتكييف مع قسمه القنصلي.