

سیستم جدید وقت دهی برای روادید شنگن

مصاحبه وزیرمختار و کاردار موقت سفارت جمهوری فدرال آلمان، خانم ماریان شوگراف، در ارتباط با سیستم جدید وقت دهی سفارت آلمان برای روادید شنگن. منتشر شده به زبان فارسی در تاریخ ۰۵ مهر ۱۳۹۵ در روزنامه ایران

ایران و آلمان سالیان زیادی است که روابط خوبی را در مسائل گوناگون سیاسی و تجاری داشته‌اند و هر دو کشور تلاش کرده‌اند این روابط را هر چه بهتر کنند. از این رو مسافرانی با اهداف مختلف علمی، تجاری، تفریحی و... از ایران درخواست سفر به آلمان را دارند. با توجه به تحولاتی که در روابط خارجی ایران اتفاق افتاده است، این روند تقاضا را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

ما می‌خواهیم روابط ایران و آلمان را در تمامی حوزه‌ها بازسازی کنیم. نه تنها در حوزه سیاسی و اقتصادی، بلکه همچنین در حوزه فرهنگی و اجتماعی. از این رو از رشد علاقمندی بسیاری از ایرانیان نسبت به آلمان خرسندیم، امری که می‌توانیم آن را از افزایش تعداد درخواست‌های روادید نیز متوجه شویم. در سال ۲۰۱۵ حدود ۵۲۰۰۰ درخواست ویزا را بررسی کرده و حدود ۴۷۰۰۰ ویزا صادر کرده‌ایم. در سال جاری، افزایش قابل توجه این ارقام را پیش‌بینی می‌کنیم. البته می‌خواهیم همه این تقاضاها را اجابت کنیم و همه کسانی که می‌خواهند به آلمان بروند را در این راه حمایت نماییم. بسیار خوشحال‌کننده است که این علاقمندی متقابل است و مجدداً آلمانی‌های بیشتری علاقمند هستند که به ایران سفر کنند، به ویژه گردشگرانی که می‌خواهند در سفرهای فرهنگی و آموزشی شرکت کنند.

روند افزایش متقاضیان ایرانی و آلمانی برای سفر تا چه اندازه تحت تاثیر تغییر رویکرد ایران در روابط خارجی و دست‌یابی به توافق هسته‌ای بوده است؟

پس از به نتیجه رسیدن برجام (JCPOA) تعداد درخواست‌ها بطور چشمگیری افزایش یافته است. مطبوعات آلمان مکرراً از رشد علاقمندی مسافران آلمانی به سفر به ایران خبر می‌دهند.

آیا شما با توجه به این افزایش سفرها تدابیر ویژه‌ای برای متقاضیان ایرانی در نظر گرفته‌اید؟

ما فوراً واکنش نشان دادیم و تعداد همکاران بخش ویزا را افزایش دادیم. از آنجایی که با کمبود جا مواجه هستیم، بخش ویزا را به مکانی دیگر منتقل خواهیم کرد، تا زمان انتظار را باز هم کوتاه‌تر کنیم. مثالی دیگر: هرگاه این امکان وجود داشته باشد و از نظر قانونی میسر باشد، ویزاهای چندساله نیز صادر می‌کنیم، امری که عدم نیاز به درخواست مجدد توسط متقاضیان را به همراه دارد و باعث می‌شود ظرفیت کاری ما نیز آزاد بماند.

با وجود تلاشی که شما اشاره داشتید سفارت آلمان متناسب با افزایش تعداد متقاضیان سفر به آلمان صورت داده است، گزارش‌ها حاکی از آن است که روند وقت گرفتن از سفارت برای انجام مصاحبه و امور مربوط به سفر مدت زیادی است که از حالت معمول خارج شده و متأسفانه با روش‌های غیرشفاف همراه شده است و تاکنون توضیحی هم درباره آن از سوی مسئولان سفارت ارائه نشده است... چرا؟

به هر حال وجود یک سیستم ارائه وقت ضروری می‌باشد، هم برای اینکه متقاضیان ویزا بتوانند مراجعه به بخش ویزا را برنامه‌ریزی کنند، و هم برای اینکه یک فرایند منظم بررسی و صدور ویزا امکان‌پذیر باشد.

روش رایگان الکترونیکی وقت دهی ما، ارائه مستمر بیشترین وقت‌های ممکن و استفاده حداکثری از ظرفیت موجود را میسر می‌سازد. در حال حاضر سفارت آلمان در تهران حدود ۱۵۰۰ وقت ویزا در هفته ارائه می‌دهد. ما به طور مرتب وقت‌های کنسل شده را نیز مجدداً به متقاضیان جدید ارائه می‌دهیم. افزایش تعداد پرسنل پس از جابجایی بخش ویزا نیز ادامه خواهد یافت.

سیستم آنلاین وقت دهی ما به صورت مستمر از نظر امنیت و نیز کیفیت توسط متخصصان کنترل و بهینه می‌گردد.

ما هیچ‌گونه همکاری با آژانس‌هایی که به سفارش متقاضیان و در برابر دریافت پول اقدام به گرفتن وقت می‌کنند، نداریم. ما به متقاضیان اعلام می‌کنیم که گرفتن وقت رایگان می‌باشد و نیازی به استفاده از خدمات اشخاص ثالث وجود ندارد.

خب افراد مرتبط با آژانس ها چگونه می توانند به راحتی با مراجعه به سایت سفارت این وقتها را بلوکه و اقدام به فروش آن کنند؟ این شیوه کار، این شائبه را تقویت می کند که برخی از این واسطه ها که وقت هایی را به صورت بی نام از سفارت آلمان دریافت می کنند، همکاری هایی را از سوی برخی کارمندان سفارت دریافت می کنند.

واگذاری گرفتن وقت به اشخاص ثالث غیر قانونی نیست. برای بسیاری از درخواست کنندگان، حتی بسیار مهم است که می توانند از فرد دیگری درخواست کمک نمایند. زیرا به عنوان مثال اینترنت ندارند و یا چون اقوام و دوستان آن ها در آلمان می خواهند این کار را انجام دهند.

اما وقت های گرفته شده قابل انتقال به اشخاص دیگر نمی باشند. فردی که هنگام رزرو وقت، اطلاعات نادرست داده باشد، جهت ارائه درخواست پذیرفته نمی شود.

مشخص است که به همراه مرکزمان در برلین، هرگونه شبیه مطرح شده در خصوص عمل خلاف و ناهنجار را پیگیری می کنیم. ما ارزش زیادی برای فرایندهای شفاف و کنترل قائل هستیم، تا انجام امور و فرایندها مطابق مقررات تضمین گردند.

طبق فرم های موجود در وبسایت سفارت، برای گرفتن وقت، هر کاربر موظف است اطلاعات دقیق خود شامل نام و نام خانوادگی و همچنین شماره گذرنامه اش را در زمان گرفتن وقت بنویسد. بنابراین با این الزام، چگونه برخی می توانند چندین وقت را همزمان بگیرند؟

در سیستم جدید، هرکسی می تواند خود را در سیستم ثبت نماید و از سفارت درخواست یک وقت پیشنهادی مناسب داشته باشد. هر ثبت نامی بررسی شده، برای هر شماره گذرنامه ای یک وقت در نظر گرفته می شود. در صورتیکه فرد نتواند در زمانی که برای وی در نظر گرفته شده حاضر شود، وقت سوخت خواهد شد. انتقال وقت گرفته شده به نام فرد دیگر نیز مانند گذشته امکان پذیر نیست.

آیا تاکنون کسی به این دلیل شناسایی شده است؟

ارائه خدمات وقت سفارت ممنوع نیست، اما نیازی هم به آن نمی باشد. به یمن سیستم جدید، هر متقاضی می تواند هر روز و هر ساعت از بیست و چهار ساعت شبانه روز اقدام به ثبت نام در سایت اینترنتی نماید و از بخش ویزا درخواست یک وقت مناسب داشته باشد. به این منظور در آینده نیز هیچ کس نیاز به کمک دیگران ندارد. سیستم جدید بسیار ساده است و سایت اینترنتی سفارت را می توان در هر زمانی فراخواند. به محض ثبت نام، بخش ویزا از طریق ایمیل، انجام ثبت نام را تأیید می کند. چندی بعد، بخش ویزا ایمیل دیگری را ارسال می کند که طی آن، وقتی برای ارائه درخواست اعلام می شود. زمان انتظار برای وقت مصاحبه متفاوت است و در حال حاضر ممکن است تا هفت هفته بطول بیانجامد. اولین تجربه ها و بازخوردها بسیار مثبت هستند. ضمن اینکه درصدد هستیم بخش ویزا را به مکان دیگری منتقل کنیم و ظرفیت پرسنل را به دو برابر افزایش دهیم، تا زمان انتظار را باز هم کاهش دهیم.

این بخش جدید صدور ویزا چه زمانی راه اندازی می شود؟

امیدواریم در بهار ۲۰۱۷ آماده شود.

بنابراین در سیستم جدید دیگر واسطه ها امکان خرید و فروش وقت به متقاضیان را ندارند؟

هیچگاه امکان خرید و فروش وقت وجود نداشته است. ارائه وقت همواره رایگان بوده است. مشکل این بود که وقت ها خیلی زود رزرو و پر می شدند. در سیستم جدید، نیازی به مراجعه متعدد متقاضیان به سایت اینترنتی وجود ندارد. هرکسی می تواند در هر زمان خودش ثبت نام کند و درخواست وقت داشته باشد. مراجعه به آژانس لزومی ندارد. افراد مسن تر که شاید در استفاده از اینترنت مشکل داشته باشند، می توانند از فرزندان و دوستان خود کمک بگیرند. در زمان ثبت نام باید همچنان اطلاعاتی مانند نام، شماره گذرنامه و دلیل سفر ارائه گردند. سپس سفارت وقت ها را معمولاً بر ترتیب ثبت نام، یعنی بر اساس اصل " first ,come first " [حق تقدم با نفر اول است] به متقاضیان ارائه می دهد.

افرادی که نیاز به سفر در کوتاه مدت دارند و نمی توانند این مدت صبر کنند چه باید بکنند؟

ما به همه توصیه می کنیم مدتی طولانی پیش از زمان سفر برنامه ریزی شده، درخواست را ارائه دهند و خود را با یک زمان انتظار تنظیم کنند. در ضمن زمان انتظار، تنها در بخش ویزای ما نیست بلکه در بخش ویزای سایر کشورهای عضو حوزه قرارداد شنکن هم وجود دارد. به عنوان مثال افرادی که قصد حضور در یک کنفرانس بین المللی را دارند و باید در کوتاه مدت و بسیار زود سفر کنند، می توانند این مساله را در زمان ثبت نام اعلام کنند. بخش ویزا سعی خواهد کرد زمان مناسبی را برای آنها در نظر بگیرد.

آیا خود فرایند طولانی تر شدن وقت گرفتن از سفارت، ایجاد مشکل نمی کند؟

هدف ما این است که زمان انتظار را کاهش دهیم تا همه بتوانند به موقع وقت بگیرند. سیستم جدید پیش از پیش به ما در استفاده از تمام ظرفیت های موجود کمک می کند و انعطاف پذیری لازم را دارد. من شخصا تلاش خواهم نمود که بتوانیم برای تمام کسانی که قصد سفر به آلمان دارند، حتی در شرایط سخت، بهترین شرایط را برای ارائه درخواست مهیا نمایم.

گفته شده است که «بیشترین تعداد مراجعه کننده در فصل تابستان است و در این فصل روزانه ۲۸۰ نفر به این سفارتخانه مراجعه می کنند» خب چرا برای این فصل که افزایش متقاضیان قابل پیش بینی است تصمیم خاصی پی ریزی نشده است؟

هر ساله در تابستان، ما شاهد افزایش تعداد متقاضیان هستیم. در این مدت بخش ویزا با ظرفیت تقویت شده و بیشتری کار می کند. همکاران ما نمی توانند از مرخصی استفاده کنند و چندین نفر هم به صورت کمکی و به عنوان نیروی فصلی به پرسنل این بخش اضافه می کنیم. از زمان برجام، تعداد متقاضیان هم صرف نظر از فصل سال، افزایش قابل ملاحظه ای داشته است. پیش بینی می کنیم که سال به سال به صورت چشمگیری به تعداد متقاضیان افزوده شود، تخمین دقیق تری در حال حاضر امکان پذیر نیست.

این سیستم جدید چند وقت است که راه اندازی شده است؟

سیستم جدید ثبت نام از پانزدهم ماه اوت راه اندازی شده و متقاضیان از آن زمان به خوبی از آن استفاده می کنند.

علاوه بر مشکلات صدور ویزا اخباری هم مبنی بر برخوردهای توهین آمیز برخی ماموران کنسولی سفارت با متقاضیان گزارش شده است آیا این خبر را تایید می کنید؟

ما برای ادب اهمیت بسیار زیادی قابل هستیم و تلاش می کنیم در حد امکان فضایی خوشایند فراهم آوریم. اما گفتگوها در باجه باید به تناسب، کوتاه باشند تا حداکثر تعداد درخواست کنندگان به نوبت خود برسند. افزون بر این ما تنها می توانیم مدارک کامل را بپذیریم. نقصی در مدارک را نمی توان با صحبت جایگزین نمود.

آیا مسئولان وزارت خارجه ایران در این زمینه با شما رایزنی داشته اند؟

ما با مقامات وزارت خارجه ایران به طور دائم در ارتباط هستیم و به طور مرتب در مورد موضوعات مختلفی گفت و گو می کنیم، از جمله در مورد موضوع ویزا، که در همین اواخر در چارچوب رایزنی های صورت گرفته در خصوص امور کنسولی و حقوقی مطرح شده بود.

به عنوان سوال آخر بفرمایید با توجه به مشکلاتی که تاکنون برای شهروندان ایرانی وجود داشته است آیا در سیستم جدید میزان رضایت متقاضیان به طور دقیق تری رصد می شود؟

ما فکر می کنیم که برای درخواست کنندگان، بهبودی های سریع و ملموسی ایجاد خواهد شد. وقت دهی خدمات محور برای ما بسیار مهم است. ما خوشبین هستیم و فکر می کنیم که فرایند به روز شده با استقبال مواجه شود. اما ما زمانی واقعاً راضی خواهیم بود، که بخش ویزا بتواند به محل کار جدید منتقل شود. در این صورت فضای کاری بیشتری در اختیار خواهیم داشت و می توانیم تعداد همکاران را افزایش دهیم.

مصاحبه: مریم سالاری