

לכבוד

מאיר בן שבת, ראש המועצה לבטחון לאומי
משה בר סימן טוב, מנכ"ל משרד הבריאות
אמיר הלוי, מנכ"ל משרד התיירות

הנדון: קריאה דחופה לשידוד מערכות ניהול וטיפול בתיירים המונחים להיכנס לבידוד

נכבדי,
עניינה של פנייה דחופה זו אליכם, הנה הכשל המתמשך בטיפול בתיירים לאחר שהוגדרו כנדרשים לבידוד ואו פינוי מישראל. בקליפת אגוז ניתן לקבוע, כי מדינת ישראל אינה מצליחה בטיפול בתיירים שהגיעו לביקור בישראל והוגדרו על ידה כחייבים בידוד. יותר מכך, תיירים אלו מבוזים, מושפלים ובאחת הפכים מאורחים רצויים וחשובים לפליטים נדחים בארצנו.

המשבר הבינלאומי שהתגלגל גם אל פתחי מדינת ישראל, מטופל במדינת ישראל בכל הנוגע לתיירות הנכנסת בנהלים וכלים שבורים, לא מתאימים וחסרי יכולת יישום. לאחר כשבועיים מאז פרוץ המשבר, בכל הקשור לטיפול בתיירים, במקום להתייעל ולהשתפר המצב מתדרדר עד כדי מחדל.

מהרגע שיוצאת הנחייה על ידי משרד הבריאות, שיש להכניס תיירים לבידוד ואו לפנותם מהארץ, אין בנמצא ולו גורם אחד שיש לו סמכות וכלים להוציא מן הכוח אל הפועל את כל הפעולות הנדרשות לישום ההנחיה. יותר מכך, בפועל מופקרים מארגני התיירות והתיירים לנפשם.

הנחייה להכנסת תיירים ל"בידוד עצמי" בבתי המלון הינה דיבור בעלמא הגובל בהונאה מילולית אשר אחריתו, מעבר באחת מטיול תיירים למסע בלהות. ההוראה במתכונתה הנוכחית ללא הכלים ליישומה מנותקת מהמציאות והשכל הישר.

מי לתמוך חושב כי חדרי בידוד וחדרי בתי מלון יכולים לשמש לאותה התכלית ובאותו מבנה! עובדי בתי המלון חוששים ובצדק, מנהלי בתי מלון אינם מוכשרים לנהל מבנה דו תכליתי לבידוד חולים פוטנציאליים ותיירים. אורחי המלון מצידם מאיימים מיד לנוס מבית המלון. כהדיוטות אנו תוהים במה מועילה ההנחיה לבידוד בבית המלון לאחר שהוכח ביפן כי בידוד תיירים בבית מלון (הספינה היא מלון צף) גם בתנאים מחמירים של שמירה צמודה והפרדה מוקפדת, אינה יעילה בלשון המעטה.

תוצאת ההנחיה בפועל היא בוקה ומבולקה.

תיירים נכלאים באוטובוסים, בתי המלון מהססים ומסרבים בעל כורחם, לקבל את התיירים הנדרשים לבידוד. מחזות שוברי לב של קבוצות תיירים כלואות באוטובוסים משוטטות ברחבי הארץ בחיפוש אחרי מקום לינה שיסכים לקבלם, הינם אירוע קבוע מיד לאחר כל פרסום מצד משרד הבריאות הנוגע גם לתיירים.

כך מצאנו את עצמנו שוב, עם כניסת השבת שחלפה, אובדי עצות וכמעט חסרי אונים לאחר שאיתרנו את קבוצת התיירים מטאיוואן שהגיעה בטיסת בוקר ביום שישי, יחד עם הישראלי שנשא בגופו את נגיף הקורונה. הקבוצה טיילה בשוק בעכו. ביקשנו ממארגן התיירות לאסוף את הקבוצה חזרה לאוטובוס ולהעבירם לבית המלון שהוזמן עבורם עפ"י התוכנית והנחיות משרד הבריאות. בתחילה הודיע בית המלון כי יקבל את הקבוצה. לאור התגובות הצפויות מצד העובדים והאורחים האחרים, מסר בית המלון כי למרות הבנתו ורצונו לא יוכל לקבל את הקבוצה.

פנינו לגורמי הבריאות בבקשה לקבל הנחיות ופתרונות לתיירים ששהו במטוס יחד עם הישראלי נשא נגיף הקורונה, **נדהמנו לקבל תשובות כי עפ"י נוהל מעודכן, האחריות לניהול וטיפול בתיירים היא בידי המל"ל ומשרד התיירות.** פנינו למשרד התיירות, אשר מצדו עשה כל שלאל ידו בהשתדלות וכוונה אמיתית, אך בהיעדר כלים וסמכויות לא יכל לקבל החלטות, לפעול ולטפל במציאת פיתרון. בצר לנו התחלנו להתקשר לשורה ארוכה של בתי מלון, בתי הארחה וצימרים בבקשה שיסכימו לארח את הקבוצה. מפאת הבושה והכעס על ההפקרה וחדלות המעש של המדינה, התחייבנו אנחנו לשלם עבור האירוח כל סכום שיתבקש. למשימת האיתור נרתמו חברי לשכת מארגני תיירות נכנסת לישראל אשר נאלצו ביום שישי בערב להקדיש מזמנם ומרצם לנסות לאתר את החדרים לאירוח עבור הקבוצה הטייוואנית.

למרבה הצער וכצפוי, ניסיונותיהם של חברי הלשכה לא צלחו והתיירים נותרו כלואים באוטובוס כאשר המדריך והנהג מבולבלים, אובדי עצות ומחפשים תשובות גם לדברים פעוטים לכאורה, לדוגמה: האם ניתן לשחררם בקניון סמוך ללכת לשירותים, ההלם והלחץ בצירוף היעדר הנחיות בסיסיות, גרמו לכך שהתיירים נאלצו להתפנות במקום ואופן שגרם להם למרר בבכי. אחת התיירות שנתקפה בעתה, ברחה מהקבוצה ונאלצנו לפנות לסיוע המשטרה שאיתרה אותה והשיבה אותה לאוטובוס.

ידוע לכל כי אחת התופעות של מגפות בריאותיות מהסוג וסדר הגודל של הקורונה, היא זעזוע תודעתי בכל שדרות החברה, המוסדות והארגונים הכלכליים. כללי ההיגיון הישר, אינם יכולים לפחד וחוסר הוודאות, שתוקפים את בני האדם עוד טרם מגיע הנגיף אל סביבתם. כיצד ייתכן שקבלת ההחלטות אינה מתחשבת במה שברור לכל בר בי רב. ההנחייה ודרך יישומה הנוכחי נועדו לכישלון. הנזק ההיקפי חמור לא פחות. **היום הודיעו קבוצות מארה"ב לחברי הלשכה כי אינם מוכנים ללון בבתי מלון שארחו תיירים שהונחו לבידוד.** במידה ולא ישונה המלון יבטלו את בואם. המלון מצידו אינו מוכן לקבל את הביטול ללא תשלום דמי ביטול מלאים.

הופתענו מאוד שאף גורם ממשד הבריאות לא יצר קשר עם הקבוצה והמדריך למתן הנחיות ודברי הסבר במיוחד לאור העובדה שהקבוצה שהתה עם נוסע שנשא את הנגיף בחלל סגור במטוס.

בכל סדום יש צדיק אחד. בולט במסירותו ונכונותו לסייע בכל שעה, כולל בתחומים שאינם בתחום אחריותו, **מר אמנון שמואלי, מנהל מעברי הגבול ואשכול נתב"ג ברשות האוכלוסין וההגירה.** בכל אירוע של הנחיית משרד הבריאות להכנסת תיירים לבידוד בבתי מלון, עומד לצידנו ומסייע מר שמואלי לאלתור פעולות, לאור הריק הארגוני מצידה של המדינה. גם בסוף השבוע החולף, מר שמואלי עמד אתנו בקשר רציף ואיפשר פתרון הכולל נוהל שאין זה המקום לפרט, להטסת הקבוצה חזרה לטאיוואן באמצעות חברת התעופה שהטיסה אותם ארצה. לאחר תאום עם מר שמואלי לקליטת הקבוצה בנתב"ג ומסירת כרטיס הטיסה, החלטתי לחדול מהחיפוש אחר מקום אירוח והנחתי את המארגן למהר חזרה לשדה התעופה. צוות מטעם לשכת מארגני תיירות נכנסת דאג לרכוש עבור התיירים שתיה, אוכל ולסייע להם בהתארגנות ולהשתדל להנעים את המעבר לטיסה חזרה לטאיוואן.

בעניין ארגון טיסות לתיירים הנאלצים לשוב לארצם טרם המועד המתוכנן. למעט הטיפול בתיירים מדרום קוריאה, המדינה מצפה בחוסר היגיון, הוגנות ואחריות, כי התיירים ידאגו לעצמם לטיסות חזרה, שאם לא כן יאלצו להישאר בבידוד שבפועל אינו בר ביצוע כאמור. חברות התעופה אינן חייבות להטיס את התיירים, וכך יוצא שתיירים יכולים להידרש לשאת בהוצאה הכספית הכרוכה בשינוי כרטיס הטיסה.

אנו מבקשים להפנות את תשומת ליבכם כי לא ברור האם נוצר קשר עם הגורמים בטאיוואן לעדכנם על הגעת קבוצה הנדרשת לטיפול ומעקב. האם נתנה הדעת לעובדה שמטוס חברת טורקיש הפועל בקו לישראל, עליו טס החולה הישראלי, ממשיך להטיס אזרחים ישראלים בין טורקיה לישראל.

אנו קוראים לשנות דפוסי ונהלי ההתארגנות לאלתר כמתבקש בעת החרום בה אנו שרויים.

יש לפעול ליצירת מנגנון תפעולי אפקטיבי בניגוד למצב הנוכחי בו מסתפקת המדינה "בהנחיות" ריקות מכוונת ביצוע. עפ"י עניות דעתנו, **משרד הבריאות צריך להיות אמון על הקביעות הרפואיות המחייבות, ולהסיר את ידו מכל הנחייה תפעולית.**

כבר הבענו את דעתנו כי טוב היה אם המדינה הייתה חוסכת באמירות המשקפות כוונה והתלבטויות בכל הקשור לתיירים. **הודעות על כוונות לפרסם הנחיות יוצרת בלבול והד בינלאומי מידי.** כבר עתה ניתן לקרוא פרסומים בעיתונות העולמית המבקרת חריפות את היחס והטיפול בתיירים בישראל. הנזק התדמיתי רב והוא עתיד לגבות מהעוסקים בענף והמדינה מחיר כלכלי כבד לאחר תום המשבר.

אנו ממליצים למסור מלוא סמכויות ההחלטה והביצוע ליישום הנחיות משרד הבריאות, לצוות המקצועי של משרד התיירות בלבד. הם המקצועיים, המבינים בתחום, מכירים את כל הגורמים והיכולות שלהם. כמו כן יש לתת בידי הצוות המקצועי של משרד התיירות את הכלים והתקציבים הנדרשים ליישם הלכה ולמעשה את הנחיות משרד הבריאות.

על המדינה לחכור **מלון בשלמותו לחודשים-שלושה הקרובים**, לדאוג לציד מתאים לעובדים שיעבדו בו. מיד עם פירסום הנחיה ע"י משרד הבריאות, יוכל משרד התיירות לפנות את התיירים למלון האמור ולדאוג לאירוח התיירים ברמה נאותה ומכבדת עד ליציאתם לטיסתם חזרה לארצם.

יש להקים צוות ייעודי, שיוכל לתאם ולטפל בנושא הטיסות חזרה של התיירים, כולל כירטוס, העברתם וטיפול בשדה התעופה.

לרשות מנכ"ל משרד התיירות חייב לעמוד תקציב ביצוע, שאינו תלוי במסלול המכשולים הבירוקרטי, לאישור ההוצאות הנדרשות לאלתר בעת חירום.

שיקול דעת והחלטת הצוות המקצועי של משרד התיירות לא יהיה כפוף לפורום המנהל במל"ל שמעורבותו לעניין התיירות הנכנסת אינה תורמת ואף מזיקה.

מערך התפעול הבירוקרטי הממשלתי מתאים לימי שגרה. בעת הזאת נהלי העבודה הקיימים אינם מתאימים ובפועל מחבלים באינטרסים הלאומיים של המדינה.

מעבר לנדרש והאמור בפנייתנו הדחופה אליכם, נוסיף כי אנו מצטרפים לביקורת המושמעת בארץ ובחו"ל על מדיניות ואופן סגירת שערי הארץ. אין לנו את הכלים המקצועיים ושיקול הדעת בנושא אולם לנוכח התוצאות (מספר נדבקים יחסית לסה"כ אוכלוסייה ו/או סה"כ מספר תיירים נכנסים) נדמה כי המבוקש לא הושג באמצעות ההחמרות חסרות התקדים, יחסית למדינות אחרות שמנהלות את שערי ארצם בשונה מישראל.

לסיום אעדכן כי הקבוצה הטיוואנית הוחזקה בטורקיה 24 שעות לאחר שהגיעה מישראל, הדרכונים נלקחו מהם והם נעזבו ללא כל דאגה וליווי ורק היום לפנות בוקר עלו על טיסה לטאיוואן.

בכבוד רב

יוסי פתאל

מנכ"ל

העתק:

לשכת התאום של ארגוני התיירות בישראל
הנהלת לשכת מארגני תיירות נכנסת לישראל