

"الطيران المدني" تستعرض حزمة من الإجراءات والمبادرات في حفظ حقوق المسافرين بالمطارات السعودية

المصدر: الهيئة العامة للطيران المدني

تاريخ النشر: 15 مارس 2022

استعرضت الهيئة العامة للطيران المدني بمناسبة اليوم العالمي لحقوق المستهلك الذي يصادف يوم 15 مارس من كل سنة ميلادية، حزمة من الإجراءات والمبادرات التي اتخذتها في سبيل حفظ حقوق المسافرين في المطارات السعودية، وضمان تقديم خدمات النقل الجوي للمسافرين وفق أعلى المعايير وأفضل الممارسات العالمية.

وحرصت الهيئة على حفظ حقوق المسافرين ورفع جودة الخدمات المقدمة لهم عبر المطارات والناقلات الجوية في المملكة العربية السعودية، والارتقاء بمستوى خدمات قطاع الطيران المدني بشكل عام لتصل به إلى مستوى خدمات متقدم ومنافس عالمياً.

وتناولت الهيئة بيوم المستهلك، حزمة من الخدمات والمبادرات المقدمة للمسافرين موضحة حقوقهم وواجباتهم في رحلة السفر عبر أنظمة وتشريعات سُنّت لحماية حقوقهم والعناية بخدماتهم وتحسين تجربة السفر، ومنها إصدار اللائحة التنفيذية لحماية حقوق المسافرين في عام 2017م التي توضح حقوقهم وواجباتهم وآلية تقديم الشكاوى وحقوق المسافرين ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة والتزامات الناقل الجوي، وتعد المملكة أول دولة عربية تُصدر لائحة معتمدة في هذا المجال.

وفي إحصائية لقنوات اتصال العناية بالمسافرين لعام 2021م، بلغ مجموع تفاعل قنوات الاتصال بعناية المسافرين 699,600 تفاعل مع القنوات شملت: 549,312 اتصال مستلم عبر مركز الاتصال، و 21,399 مسافراً تم خدمتهم عبر البريد الإلكتروني، و 81,500 محادثة في وسائل التواصل الاجتماعي، و 33,100 محادثة عبر الموقع الإلكتروني، و 20,300 طلباً استلم عبر الموقع الإلكتروني، في حين بلغت أعداد الشكاوى على الناقلات الجوية 4,843 شكوى، وعلى المطارات 1,186 شكوى، وبلغت نسبة معالجة الشكاوى في الوقت المحدد للناقلات 85% وللمطارات 86%.

واللارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمسافرين في المملكة وتمكين سماع صوت المستهلك، قامت الهيئة بتدشين بوابة إلكترونية شاملة تُعنى بتحسين تجربة المسافرين والارتقاء بمستوى الخدمات عبر منصات مخصصة للشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والتزامات الناقل الجوي والمسافرين.

وتعزيزاً للشغافية أطلقت الهيئة تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي والمطارات (من حيث الشكاوى المرفوعة للهيئة) بهدف تقديم معلومات للمسافرين عن أداء مقدمي خدمات النقل الجوي والمطارات في حل شكاوى المسافرين ليتمكنوا من اختيار مقدم الخدمة المناسب، وسعيًا لدفع المطارات للتنافس من أجل تقديم خدمات ذات جودة وكفاءة عالية قامت الهيئة كذلك بإطلاق التقرير الشهري لمعايير الأداء التشغيلي للمطارات لما في ذلك تأكيداً للأدوار الرقابية والإشرافية التي تقوم بها الهيئة.

وأولت الهيئة العامة للطيران المدني اهتماماً بفترة ذوي الإعاقة إذ بحثت مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وهيئة رعاية الاشخاص ذوي الإعاقة سبل تيسير تجربة المسافر من ذوي الإعاقة في المطارات والناقلات الجوية، إلى جانب تنظيم ورش عمل للتعرف على أبرز التحديات التي تواجه المسافرين ذوي الإعاقة، بما يسهم في معالجة القصور في إجراءات السفر المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة وتحسين تجربتهم في جميع مراحل السفر.

ووفرت قنوات تواصل متعددة على مدار الساعة لتحقيق ضمان التفاعل مع المسافرين ورواد المطارات عن طريق قنوات الاتصال التالية: مركز الاتصال الموحد (8001168888)، وخدمة (واتس آب) عبر الرقم 0115253333، وحسابات مواقع التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، والموقع الإلكتروني، حيث تتلقى الهيئة الشكاوى عبر تلك القنوات على مدار الساعة.

ولضمان التعامل مع شكاوى المسافرين على أكمل وجه أعدت الهيئة دليلًا يتضمن إرشادات لكيفية التعامل مع شكاوى المسافرين في المطارات والناقلات الجوية، حيث يحدد الضوابط واتفاقيات مستوى الخدمة التي يجب الالتزام بها لجميع أنواع الشكاوى والاستفسارات.

وتأتي مشاركة الهيئة بالتزامن مع الحملة التوعوية التي أطلقتها وزارة التجارة في إطار الشراكات النوعية التي تقوم بها الهيئة مع كافة الجهات الحكومية، وغير الحكومية؛ لتعزيز الدور التفاعلي الذي تقدمها الهيئة في توعية وثقافة المسافرين بحقوقه، وتوضيح الحقوق التي كفلتها الأنظمة للمسافر، إلى جانب رفع مستوى الشفافية عبر تقارير دورية ومتابعة وتقييم مستمر.