هيئة الطيران المدني تحصد جائزتين ذهبيتين "أفضل مركز اتصال حكومي" و"أفضل خدمة عملاء" على مستوى العالم

المصدر: واس
تاريخ النشر: 02 نوفمبر 2025



حصدت الهيئة العامة للطيران جائزتين ذهبيتين لأفضل مركز اتصال حكومي وأفضل خدمة عملاء على مستوى العالم، وذلك خلال مشاركتها في المؤتمر السنوي لمركز الاتصال العالمي (Contact Center World), الذي أُقيم في اليونان. ويجسد هذا الإنجاز حرص الهيئة على تيسير إجراءات تقديم الشكاوى وضمان الشفافية في معالجتها وفقًا للائحة حماية حقوق المسافرين، والتزامها بنشر الوعي بحقوق المسافرين وتوفير القنوات المتنوعة والفعّالة للتواصل مع الهيئة،

وتيسير إجراءات حصولهم على التعويضات التي تنص عليها اللائحة.

وأكد المدير العام للعناية بالمستفيدين في الهيئة العامة للطيران المدني المهندس فيصل بن خالد الحبيّب، حرص الهيئة وسعيها الدائم نحو تقديم الخدمات كافة للمسافرين والمستفيدين بأعلى معايير الجودة.

واستعرض إحصائيات مركز العناية بالمستفيدين منذ بداية العام 2025م حتى نهاية الربع الثالث، حيث كشف عن تعامل المركز مع (251,743) ألف تفاعل عبر مختلف قنوات الاتصال شملت: (117,580) اتصالًا مستلمًا عبر الرقم الموحد، و(33,377) رسالة عبر البريد الإلكتروني، و(9,487) محادثة مباشرة عبر منصة X، و(53,306) تفاعلات عبر الموقع الإلكتروني، و(36,492) محادثة آلية ومباشرة عبر الواتس آب، و(1,501) دعم بلغة الإشارة، مشيرًا إلى أن هذا النجاح يجسد ما يمتاز به فريق المركز من كفاءات مهنية عالية من أبناء الوطن وبناته.

ولفت النظر إلى أن مركز العناية بالمستفيدين يخدم فئة الصم عبر المكالمات المرئية وتُقدم جميع خدمات المركز بلغة الإشارة من خلال التفاعل المباشر مع ممثلي خدمة المستفيدين، ويتم التفاعل داخل قناة تضمن خصوصيتهم وتدعم احتياجاتهم وتأخذ بملاحظاتهم في نهاية كل تفاعل ضمن استبيان رضا العملاء على الخدمات المقدمة.

وأكد حرص الهيئة العامة للطيران المدني على تعزيز التواصل مع المستفيدين وتيسير الوصول إلى خدماتها عبر تنويع قنوات الاتصال الفعّالة وإتاحتها على مدار الساعة، وتطبيق أعلى معايير الجودة لخدمة المستفيدين عبر استخدام أفضل التقنيات لمتابعة جودة العمليات التشغيلية والتفاعلات الواردة، وتحليل البيانات والمدخلات من المستفيدين ومراقبة معايير الأداء على جميع القنوات.