هيئةُ الطيرانِ المدني تصدرُ تصنيفَ مقدمي خِدْمَاتِ النقل الجوي والمطارات لشهر أغسطس

المصدر: الهيئة العامة للطيران المدني
تاريخ النشر: 27 سبتمبر 2022

أصدرَت الهيئةُ العامة للطيران المدني اليوم مؤشرَ تصنيف مقدمي خدمات النقل الجوي والمطارات من واقع عدد الشكاوى المرفوعة من المسافرين للهيئة خلال شهر أغسطس 2022م.

وكشفت "الهيئة" عن إجمالي الشكاوى التي رُفعت من المسافرين على الناقلات الجوية خلال شهر أغسطس الماضي التي بلغت (1636) شكوى.

ورصدَ المؤشرُ أنَّ الخطوطَ الجويةَ السعوديةَ جاءت كأقل شركات الطيران شكاوى بواقع (15) شكاوى لكل 100 ألف مسافر، وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد لشهر أغسطس وصلت إلى 92%، بينما حلَّ طيران ناس ثانياً بواقع (25) شكوى لكل 100 ألف مسافر خلال الشهر الماضي، وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد وصلت إلى 93%، وجاء ثالثًا طيران أديل حيث وصل عدد الشكاوى إلى (64) شكوى لكل 100 ألف مسافر وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد وصلت إلى 42%، فيما جاء أكثر تصنيفات الشكاوى تداولاً لشهر أغسطس عن استرجاع قيمة التذاكر أولاً، ثم إلغاء الرحلات،ثم تأخر الرحلات.

وأوضحت "الهيئة" أنَّ مؤشرَ تصنيف مقدمي خدمات المطارات لشهر أغسطس الماضي،أشارَ إلى حصول مطار الملك خالد الدولي على أقل المطارات من حيث الشكاوى المرفوعة للهيئة وبنسبة 1% لكل 100 ألف مسافر خلال شهر أغسطس، وذلك في المؤشر الخاص بالمطارات الدولية التي يزيد أعداد المسافرين فيها على 6 ملايين مسافر سنوياً، وبواقع 34 شكوى، وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد وصلت إلى 79%، كما حصل مطار الأمير نايف الدولي على أقل المطارات من حيث الشكاوى المرفوعة للهيئة وذلك في المؤشر الخاص بالمطارات الدولية التي يقل أعداد المسافرين فيها عن 6 ملايين مسافر سنوياً بما نسبته 1% لكل 100 ألف مسافر بواقع شكوى واحدة، وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد وصلت إلى 100%، وأخيراً في المؤشر الخاص بالمطارات الداخلية كان مطار نجران هو أقل المطارات من حيث الشكاوى المرفوعة للهيئة بما نسبته 4% لكل 100 ألف مسافر بواقع 3 شكاوي وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد وصلت إلى 100%.

و بيَّنَت "الهيئة" أنَّ إصدارَ التقرير الشهري لمؤشر تصنيف مقدمي خدمات النقل الجوي والمطارات (من حيث الشكاوى المرفوعة للهيئة)، يهدف إلى تقديم معلومات للمسافرين عن أداء مقدمي خدمات النقل الجوي والمطارات في حلِّ شكاوى عملائهم؛ليتمكن المسافرون من اختيار مقدم الخدمة المناسب، فضلاً عن تعزيز الشفافية وإظهار مصداقية الهيئة، وحرصها على شكاوى المسافرين، وتحفيز المنافسة العادلة بين مقدمي خدمات النقل الجوي والمطارات لتطوير وتحسين الخدمات.

يذكرُ أنَّ الهيئةَ وفَّرَت قنوات تواصل متعددة على مدار الساعة لتحقيق ضمان التفاعل مع المسافرين ورواد المطار 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 التي تنوَّعت ما بين

إصدار بطاقات الصعود، وتعامل الموظفين وخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة والحركة المحدودة، وغيرها.

ودعماً من الهيئة لشركاء النجاح لديها من المطارات؛أعدَّت الهيئةُ كتيِّباً يتضمنُ إرشاداتٍ لكيفية التعامل مع شكاوى المسافرين في المطارات، وتعميمه على مشغلي المطارات،إذْ يُحددُ الضوابطَ واتفاقياتِ مستوى الخدمة التي يجب الالتزام بها لجميع أنواع الشكاوى والاستفسارات، إلى جانب تدريب موظفي شركات الطيران الوطنية وشركات الخدمات الأرضية ممن لهم علاقة مباشرة بالمسافرين على الالتزام باللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء، وذلك عن طريق ورش عمل تقام لهم من حين لآخر.