هيئة الطيران المدني تصدر تصنيف مقدمي خدمات النقل الجوي والمطارات لشهر يناير



المصدر: واس

تاريخ النشر: 20 مارس 2023

أصدرَت الهيئةُ العامة للطيران المدني اليوم، مؤشرَ تصنيف مقدمي خدمات النقل الجوي والمطارات من واقع عدد الشكاوى المرفوعة من المسافرين للهيئة خلال شهر يناير 2023م.

وكشفت "الهيئة" عن إجمالي الشكاوى التي رُفعت من المسافرين على الناقلات الجوية خلال شهر يناير الماضي، والتي

بلغت (790) شكوى، ورصدَ المؤشرُ أنَّ الخطوطَ الجويةَ السعوديةَ جاءت كأقل شركات الطيران شكاوى بواقع (20) شكوى لكل 100 ألف مسافر، وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد لشهر يناير وصلت إلى 97%، بينما حلَّ طيران ناس ثانياً بواقع (34) شكوى لكل 100 ألف مسافر، وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد وصلت إلى 31%، وجاء ثالثًا طيران أديل حيث وصل عدد الشكاوى إلى (39) شكوى لكل 100 ألف مسافر وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد وصلت إلى 96%، فيما جاء أكثر تصنيفات الشكاوى تداولاً لشهر يناير عن استرجاع قيمة التذاكر أولاً، ثم أمتعة مفقودة، ثم تلف أمتعة.

وأوضحت "الهيئة" أنَّ مؤشرَ تصنيف مقدمي خدمات المطارات لشهر يناير الماضي، أشارَ إلى حصول مطار الملك فهد الدولي على أقل المطارات من حيث الشكاوى المرفوعة للهيئة بما نسبته 0,37% لكل 100 ألف مسافر خلال شهر يناير، وذلك في المؤشر الخاص بالمطارات الدولية التي يزيد أعداد المسافرين فيها على 6 ملايين مسافر سنوياً، وبواقع 3 شكاوى، وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد وصلت إلى 67%، 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 إلى100%، وفي المؤشر الخاص بالمطارات الداخلية كان مطار الملك سعود هو أقل المطارات من حيث الشكاوى المرفوعة للهيئة بما نسبته 4% لكل 100 ألف مسافر بواقع شكوى واحدة وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد وصلت إلى 100%.

وبيَّنَت 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 حلّ 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.

يُذكر 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 بينإصدار 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 بـها 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.