

دليل المستفيد



دليل المستفيد

قطاع الجودة وتجربة العميل
الإدارة العامة للعناية بالمستفيدين

معلومات الوثيقة

نوع الوثيقة: دليل استرشادي

تاريخ الإصدار: 2021/08/24

المسؤولية: الإدارة العامة للعناية بالمستفيدين

رقم الإصدار: 2.0

تاريخ التحديث: 2025/03/03

تصنيف الوثيقة: عام

جدول المحتويات

1 الملخص التنفيذي	4
2 الهدف من الدليل	4
3 الشكاوى	4
3.1 شروط تقديم الشكاوى	4
3.2 قنوات استلام الشكاوى	4
3.3 مراحل تقديم الشكاوى	5
3.3.1 استقبال	5
3.3.2 تسجيل	5
3.3.3 معالجة	6
3.3.4 إغلاق	6
3.4 آلية تقديم الشكاوى	6
3.4.1 المطارات	6
3.4.2 الناقلات الجوية	6
3.4.3 الشحن الجوي	6
3.4.4 خدمات الهيئة	6
3.5 آلية التعامل مع الشكاوى	6
3.6 خطوات متابعة الشكاوى	7
3.7 المدة القصوى لحل شكاوى المستفيدين	7
3.8 آلية تصعيد الشكاوى	8
4 تقييم رضا المسافرين	8
5 خطوات تقديم شكوى عن طريق موقع الهيئة	9
6 روابط مهمة	10

1 الملخص التنفيذي

حرصاً من الهيئة العامة للطيران المدني، ممثلة في قطاع الجودة وتجربة العميل على الارتقاء بالخدمات المقدمة للمسافرين من وإلى مطارات المملكة والمستهفيدين من خدمات الهيئة وضمان التحسين المستمر لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم ورفع مستوى الرضا، دأبت الهيئة على إنشاء وثيقة "دليل المستفيد" لتوعية المستفيدين لواجباتهم وحقوقهم وكيفية التعامل مع الشكاوى.

يستعرض الدليل شروط تقديم الشكاوى، وقنوات استلام الشكاوى، ومراحل تقديمها، كما يتضمن اتفاقيات مستوى الخدمة الخاصة بالتعامل مع شكاوى المستفيدين، والتي تم بناءها لتواكب أفضل الممارسات العالمية المتبعة حيال ذلك، سواء في صناعة الطيران المدني العالمية، أو في صناعات مماثلة أخرى ذات علاقة في التعامل مع المستفيدين.

تسعى الهيئة العامة للطيران المدني عبر آلية إدارة عمل الشكاوى لرفع مستوى رضا المستفيدين بالتكامل مع مزودي الخدمات، بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

2 الهدف من الدليل

- 1 - إيضاح الآلية التي يمكن للمستفيد من خلالها تقديم الشكاوى ومتابعتها.
- 2 - استعراض اتفاقيات مستوى الخدمة الملزمة على مزودي الخدمات، من خلال الآلية التي يجب التعامل بها مع الشكاوى، والمدد القصوى للاستجابة، معالجة وإغلاق كل منها.

3 الشكاوى

خدمة الشكاوى

هي خدمة يتم فيها تحقيق احتياجات المستفيدين، ويتم استقبال شكاوى المستفيدين في حال عدم رضاهم عن الخدمة المقدمة، أو عن أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة المتوقعة، ويتم ذلك عن طريق قنوات استلام الشكاوى.

3.1 شروط تقديم الشكاوى

- 1 - أن تكون الشكاوى مكتوبة بوضوح وتتضمن معلومة كافية عن الواقعة مع إرفاق جميع المستندات الداعمة لتسريع عملية المعالجة.
- 2 - ألا تكون الشكاوى مكررة، (أي لم يسبق تقديمها بنفس المحتوى - من نفس المستفيد وبنفس البيانات والمستندات).
- 3 - ألا يكون قد مضى أكثر من 60 يوماً على تاريخ وقوع الحادثة محل الشكاوى.

3.2 قنوات استلام الشكاوى

يتم استقبال الشكاوى عبر قنوات الاتصال الرسمية للهيئة العامة للطيران المدني على مدار الساعة، وتولى الشكاوى أهمية بالغة في معالجتها بأعلى معايير الجودة، بما يضمن تحقيق رضا المستفيدين وتحسين تجربتهم.



بالإضافة إلى خدمة المحادثات الآتية والدعم بلغة الإشارة والمحادثات المباشرة مع ممثل خدمة العملاء المتاحة عبر وسائل التواصل الاجتماعية



3.3 مراحل تقديم الشكاوى

من المهم الاستفادة من الشكاوى المقدمة من المستفيدين لضمان تحسين الإجراءات وتطوير اتفاقيات مستوى الخدمة، ولذلك تمر مرحلة تقديم الشكاوى بخطوات رئيسية تبدأ بالاستقبال والتسجيل ثم المعالجة وتنتهي بالإغلاق.



3.3.1 استقبال

استقبال جميع الشكاوى المتعلقة بمزودي الخدمات.

3.3.2 تسجيل

تنقسم عملية تسجيل الشكاوى إلى نوعين:

- 1 - تسجيل ذاتي: حيث يقوم العميل بتسجيل الشكاوى من خلال إحدى قنوات الاتصال.
- 2 - تسجيل موظف مركز الاتصال: يقوم الموظف بتسجيل الشكاوى في نظام إدارة علاقات العملاء الخاص بالشكاوى من خلال الاتصال الهاتفي أو إحدى قنوات الاتصال الأخرى.

3.3.3 معالجة

متابعة الشكاوى الواردة للجهات ذات العلاقة والتأكد من معالجتها وفق اتفاقيات مستوى الخدمة المعتمدة.

3.3.4 إغلاق

التأكد من الحل المقدم للشكاوى وإغلاقها من قبل فريق العناية بالمستفيدين أو إعادتها للجهة ذات العلاقة لإكمال اللزم.

3.4 آلية تقديم الشكاوى

3.4.1 المطارات

- 1 - يقوم المستفيد بتقديم شكواه عبر قنوات التواصل الخاصة بالهيئة العامة للطيران المدني.
- 2 - يتم تزويد المستفيد برقم مرجعي ليتسنى له متابعة شكواه.

3.4.2 الناقلات الجوية

- 1 - يقوم المستفيد بتسجيل شكواه بداية لدى الناقل الجوي المعنى للحصول على رقم مرجعي وفقاً لسجلاته.
- 2 - في حال عدم التزام الناقل الجوي بمعالجة الشكاوى خلال المدة النظامية ب (7 أيام) أو في حال عدم الرضا عن الحل المقدم، فإنه يمكن للمستفيد تصعيد شكواه إلى الهيئة.
- 3 - يتم تزويد المستفيد برقم مرجعي ليتسنى له متابعة شكواه.

3.4.3 الشحن الجوي

- 1 - يقوم المستفيد بتسجيل شكواه بداية لدى شركة الشحن الجوي المعنى للحصول على رقم مرجعي وفقاً لسجلاته.
- 2 - في حال عدم التزام الشركة بمعالجة الشكاوى خلال المدة النظامية ب (14 يوم) أو في حال عدم الرضا عن الحل المقدم، فإنه يمكن للمستفيد تصعيد شكواه إلى الهيئة.
- 3 - يتم تزويد المستفيد برقم مرجعي ليتسنى له متابعة شكواه.

3.4.4 خدمات الهيئة

- 1 - يقوم المستفيد بتقديم شكواه عبر قنوات التواصل الخاصة بالهيئة العامة للطيران المدني.
- 2 - يتم تزويد المستفيد برقم مرجعي ليتسنى للمستفيد متابعة شكواه.

3.5 آلية التعامل مع الشكاوى

بعد استيفاء مقدم الشكاوى للشروط واستكمال جميع المعلومات المطلوبة يتم اعتماد الشكاوى من قبل الهيئة العامة للطيران المدني خلال (24 ساعة)، وبناءً على تصنيف الشكاوى تقوم الهيئة بتوجيهها لمزود الخدمة للقيام بتحليل ومعالجة الشكاوى حسب اتفاقيات مستوى الخدمة.

3.6 خطوات متابعة الشكاوى

خطوات متابعة الشكاوى على المطارات السعودية - الناقلات الجوية - الشحن الجوي وخدمات الهيئة
يُمكن تقديم الشكاوى التواصل مع الهيئة من خلال قنوات التواصل الرئيسية لمتابعة حالة الشكاوى ويجب عليه
أن يوفر رقم الشكاوى المرسل من قبل الهيئة للحصول على معلومات دقيقة.

3.7 المدة القصوى لحل شكاوى المستفيدين

تعرف المدة القصوى لحل شكاوى المستفيدين بمعدل الوقت المستغرق للعملية الفعلية لحل الشكاوى من
قبل المطارات السعودية، الناقلات الجوية، الشحن الجوي وقطاعات الهيئة.



المطارات

شكاوى تتطلب إجراء
من جهات حكومية

✓

15 يوم عمل

شكاوى تتطلب إجراء من
جهة خارجية غير حكومية

✓

7 أيام عمل

شكاوى تتطلب إجراء داخلي

✓

3 أيام عمل



الناقلات الجوية



الشحن الجوي



خدمات الهيئة

جميع الشكاوى

✓

3.8 آلية تصعيد الشكاوى

يمكن لمقدم الشكاوى تصعيد الشكاوى للهيئة العامة للطيران المدني عن طريق قنوات التواصل بتقديم اعتراض على شكاوى في حال عدم رضاه عن الحل المقدم له.

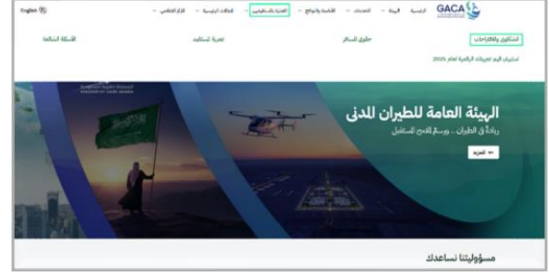
المدة النظامية لتقديم اعتراض على الشكاوى	
الاعتراض الأول	خلال 35 يوم من معالجة الشكاوى
الاعتراض الثاني	خلال 15 يوم من معالجة الشكاوى
الاعتراض الثالث	خلال 10 أيام من معالجة الشكاوى

4 تقييم رضا المسافرين

نظراً لاهتمام الهيئة العامة للطيران المدني برفع مستوى تجربة المستفيدين ومستوى رضاهم وضمن استدامة الجودة، تسعى الهيئة إلى الاستفادة القصوى من تقييمات المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة لهم عبر المطارات السعودية، الناقلات الجوية، الشحن الجوي وخدمات الهيئة. حيث تعتبر مدخلات المستفيدين من أهم مؤشرات الأداء الرئيسية التي تساعد في تطوير الخدمات المقدمة وزيادة مستوى رضا المستفيدين.

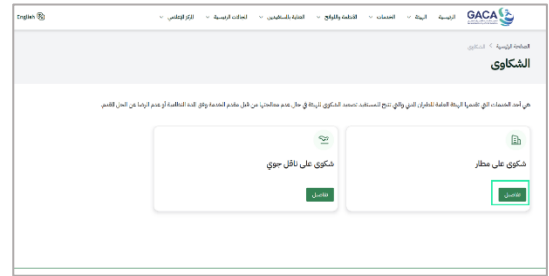
5 خطوات تقديم شكوى عن طريق موقع الهيئة

1 - يتم الدخول الى الرابط التالي <https://www.gaca.gov.sa/ar> واختيار العناية بالمستفيدين ثم اختيار الشكاوى والاقتراحات



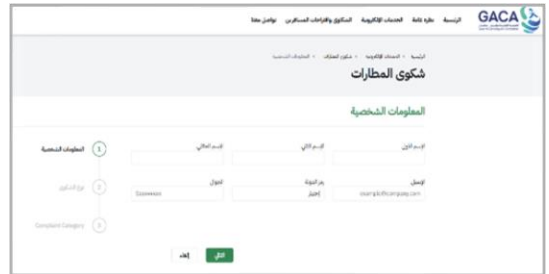
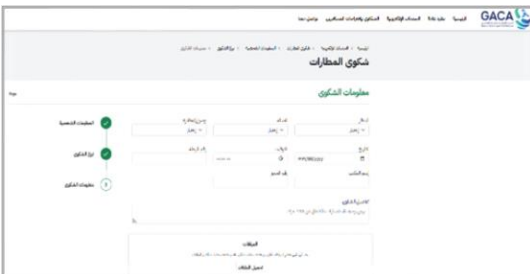
3 - يتم الضغط على الشكاوى

2 - يتم الضغط على العناية بالمستفيد



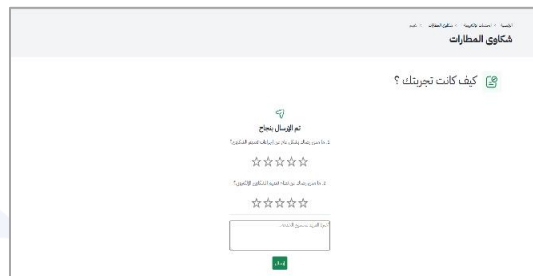
5 - يتم الضغط على تقديم الن

4 - يتم اختيار شكوى مطار



7 - يتم تعبئة تفاصيل الشكاوى

6 - يتم تعبئة معلومات مقدم الشكاوى



8 - بعد تقديم الشكاوى يتم تقييم تجربة المستفيد

6 روابط مهمة

- [حقوق والتزامات المسافرين](#)
- [لتقديم شكوى أو اقتراح](#)
- [للإطلاع على دليل رحلة المستثمر لخدمة "مسافر بلا حقيبة"](#)
- [للإطلاع على الأسئلة الشائعة](#)
- [للدخول على منصة الخدمات الإلكترونية](#)
- [للاعتراض على المخالفات الصادرة من الهيئة العامة للطيران المدني](#)

