

دليل المستفيد

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

4	1 الملخص التنفيذي
4	2 الهدف من الدليل
4	3 الشكاوى
4	3.1 قنوات استلام الشكاوى
5	3.2 مراحل تقديم الشكاوى
5	3.2.1 استقبال
6	3.2.2 تسجيل
6	3.2.3 معالجة
6	3.2.4 إغلاق
6	3.3 آلية تقديم الشكاوى
6	3.3.1 المطارات
6	3.3.2 الناقلات الجوية
7	3.3.3 الشحن الجوي
7	3.3.4 خدمات الهيئة
7	3.4 آلية التعامل مع الشكاوى
7	3.5 خطوات متابعة الشكاوى
8	3.6 المدة القصوى لحل شكاوى المستفيدين
9	3.7 آلية تصعيد الشكاوى
9	4 تقييم رضا المسافرين
10	5 خطوات تقديم شكاوى عن طريق موقع الهيئة
13	6 روابط مهمة

1 الملخص التنفيذي

حرصاً من الهيئة العامة للطيران المدني، ممثلة في قطاع الجودة وتجربة العميل على الارتقاء بالخدمات المقدمة للمسافرين من وإلى مطارات المملكة والمستفيدين 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 دور الإدارة العامة للناية بالمستفيدين في تحسين تجربة المستفيدين وضمان جودة الخدمات المقدمة لهم وقنوات استلام الشكاوى، أنواعها، وطرق التعامل معها، إضافة إلى اتفاقيات مستوى الخدمة والحد الأقصى للتعامل 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 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.



1929@gaca.gov.sa



0115253333



www.gaca.gov.sa



[@qacacare](https://twitter.com/qacacare)



1929
الرقم الموحد

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



3.2 مراحل تقديم الشكوى

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



إغلاق

معالجة

تسجيل

استقبال

3.2.1 استقبال

استقبال جميع الشكاوى المتعلقة بمزودي الخدمات.

3.2.2 تسجيل

تنقسم عملية تسجيل الشكوى إلى نوعين:

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

3.2.3 معالجة

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

3.2.4 إغلاق

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

3.3 آلية تقديم الشكوى

3.3.1 المطارات

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

3.3.2 الناقلات الجوية

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

3.3.3 الشحن الجوي

1. يقوم المستفيد بتسجيل شكواه بداية لدى شركة الشحن الجوي المعني للحصول على رقم مرجعي وفقاً لسجلاته.
2. في حال عدم التزام الشركة بمعالجة الشكوى خلال المدة النظامية بـ (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.

3.3.4 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.

3.4 آلية التعامل مع الشكوى

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

3.5 خطوات متابعة الشكوى

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

3.6 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.

شكاوى تتطلب إجراء من جهات حكومية	شكاوى تتطلب إجراء من جهة خارجية غير حكومية	شكاوى تتطلب إجراء داخلي	المطارات
15 يوم عمل	7 أيام عمل	3 أيام عمل	
	جميع الشكاوى		
	جميع الشكاوى		الشحن الجوي
	جميع الشكاوى		خدمات الهيئة

3.7 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

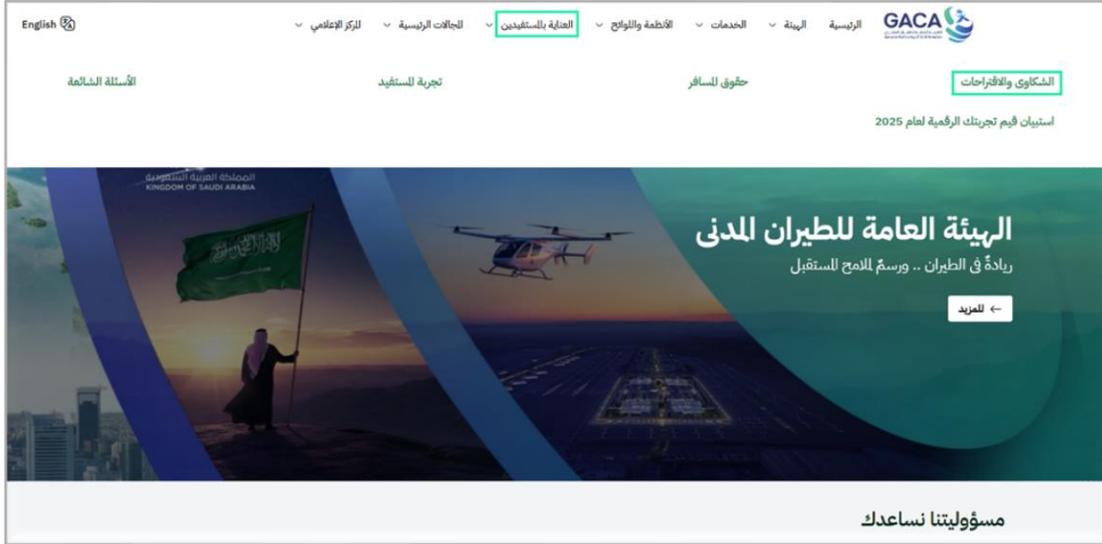
الاعتراض الأول	خلال 35 يوم من معالجة الشكاوى
الاعتراض الثاني	خلال 15 يوم من معالجة الشكاوى
الاعتراض الثالث	خلال 10 أيام من معالجة الشكاوى

4 تقييم رضا المسافرين

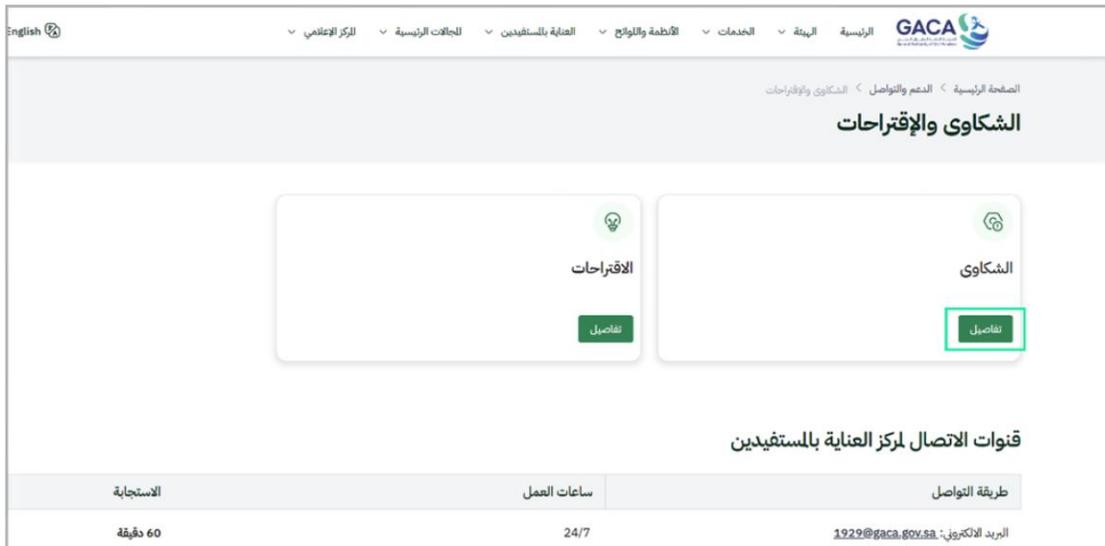
نظراً لاهتمام الهيئة العامة للطيران المدني برفع مستوى تجربة المستفيدين ومستوى رضاهم وضمن استدامة الجودة، تسعى الهيئة إلى الاستفادة القصوى من تقييمات المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة لهم عبر المطارات السعودية، الناقلات الجوية، الشحن الجوي وخدمات الهيئة. حيث تعتبر مدخلات المستفيدين من أهم مؤشرات الأداء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



2- يتم الضغط على تفاصيل في الشكاوى



3- يتم اختيار شكاوى مطار

English

الرئيسية | الهيئة | الخدمات | الأنظمة واللوائح | العناية بالمستفيدين | لجانات الرئيسية | المركز الإعلامي

الصفحة الرئيسية > الشكاوى

الشكاوى

هي أحد الخدمات التي تقدمها الهيئة العامة للطيران المدني والتي تتيح للمستفيد تصعيد الشكاوى للهيئة في حال عدم معالجتها من قبل مقدم الخدمة وفق للدة النظامية أو عدم الرضا عن الحل المقدم.

شكاوى على ناقل جوي

تفاصيل

شكاوى على مطار

تفاصيل

4- يتم الضغط على تقديم الان

الرئيسية | نظرة عامة | الخدمات الإلكترونية | الشكاوى واقتراحات المسافرين | تواصل معنا

الرئيسية > الخدمات الإلكترونية > شكاوى المطارات

شكاوى المطارات

Quality and Passenger Experience

تتيح لك هذه الخدمة تصعيد الشكاوى إلى الهيئة العامة للطيران المدني

الوصف

تتيح لك هذه الخدمة تصعيد الشكاوى إلى الهيئة العامة للطيران المدني

خدمات مختارة

5- يتم تعبئة معلومات مقدم الشكوى

الرئيسية نظرة عامة الخدمات الإلكترونية الشكاوى واقتراحات المسافرين تواصل معنا

الرئيسية > الخدمات الإلكترونية > شكوى المطارات > المعلومات الشخصية

شكوى المطارات

المعلومات الشخصية

1 المعلومات الشخصية

2 نوع الشكوى

3 Complaint Category

الإسم الأول الإسم الثاني الإسم العائلي

الإيميل رمز الدولة إختيار الجوال 5xxxxxxxx

الإيميل example@company.com

إلغاء التالي

6- يتم تعبئة تفاصيل الشكوى

الرئيسية نظرة عامة الخدمات الإلكترونية الشكاوى واقتراحات المسافرين تواصل معنا

الرئيسية > الخدمات الإلكترونية > شكوى المطارات > المعلومات الشخصية > نوع الشكوى > معلومات الشكوى

شكوى المطارات

معلومات الشكوى

نوع

المطار إختيار الصالة إختيار وصول/إمطارية إختيار

التاريخ إختيار التوقيت mm/dd/yyyy رقم الرحلة --:--:-- رقم المكتب

تفاصيل الشكوى

يرجى وصف استفسارك بما لا يقل عن 100 حرف

المرفقات

يجب أن يكون حجم المرفقات أقل من 100 ميجابايت لكل ملف و 100 ميجابايت كإجمالي المرفقات

تحميل الملفات

7- بعد تقديم الشكوى يتم تقييم تجربة المستفيد

الرئيسية نظرة عامة الخدمات الإلكترونية الشكاوى واقتراحات المسافرين تواصل معنا

الرئيسية > الخدمات الإلكترونية > شكاوى المطارات > تقييم

شكاوى المطارات

كيف كانت تجربتك؟

تم الإرسال بنجاح

1. ما مدى رضاك بشكل عام عن إجراءات تقديم الشكاوى؟

☆☆☆☆☆

2. ما مدى رضاك عن نظام تقديم الشكاوى الإلكتروني؟

☆☆☆☆☆

أخبرنا المزيد لتحسين الخدمة..

إرسال

6 روابط مهمة

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