

سياسة التعامل مع المقترحات والشكاوى والبلاغات لهيئة الطيران المدني

المقدمة:

تهدف هذه السياسة إلى توفير إطار عمل ذات جودة يضمن معالجة المقترحات والشكاوى والبلاغات المستلمة من المتعاملين بطريقة عادلة وفعالة، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة والارتقاء بتجربة متعاملين متميزة.

أهداف سياسة التعامل مع المقترحات والشكاوى والبلاغات:

- ❖ تعزيز الشفافية والمصداقية في التعامل مع الشكاوى والملاحظات والمقترحات المستلمة من المتعاملين.
- ❖ تحسين جودة الخدمات المقدمة من الهيئة بناءً على ملاحظات المتعاملين واستجابتهم.
- ❖ بناء علاقات إيجابية ومستدامة مع المتعاملين من خلال الأخذ بالاعتبار بملاحظاتهم ومقترحاتهم وأراءهم.

خطوات تقديم المقترحات والشكاوى والبلاغات:

١. استلام المقترحات والشكاوى والبلاغات:

❖ يتم استلامها عبر المنصة الوطنية للمقترحات والشكاوى والبلاغات (تجاوب) عن طريق زيارة الرابط (www.tajawob.om).

٢. تسجيل المقترحات والشكاوى والبلاغات:

❖ يتم تسجيل جميع المقترحات والشكاوى والبلاغات في نظام إدارة المنصة الوطنية للمقترحات والشكاوى والبلاغات (تجاوب).

❖ سياسة استخدام المنصة الوطنية ([تجاوب - سياسة استخدام المنصة](#)).

٣. تحليل ومعالجة المقترحات والشكاوى والبلاغات:

❖ يتم التعامل مع كافة المقترحات والشكاوى والبلاغات بشفافية وفق الإجراءات المعتمدة بسياسة التعامل بطريقة تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الهيئة.

٤. الاستجابة للمقترحات والشكاوى والبلاغات:

❖ يتم تقديم رد للمتعامل في أسرع وقت ممكن فور استلامها عن طريق المنصة الوطنية.

واجبات المتعاملين:

❖ التأكد من أن كافة المقترحات والشكاوى والبلاغات المقدمة من اختصاص الهيئة ومقدمة من صاحب العلاقة مباشرة.

حقوق المتعاملين:

❖ حق المتعامل في تقديم المقترحات والشكاوى والبلاغات دون الخوف من أي تداعيات سلبية.
❖ الحصول على استجابة سريعة وفعالة.

❖ معرفة تفاصيل سير معالجة المقترحات والشكاوى والبلاغات المقدمة.

واجبات الهيئة:

- ❖ تتعهد الهيئة بالحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة
بالمعاملين وضمن عدم استخدامها لأي غرض غير المصرح بها
بما يحمي حقوق المعاملين وخصوصيتهم.
- ❖ الالتزام بمعالجة كافة المقترحات والشكاوى والبلاغات بجدية
وشفافية وفقاً للمعطيات والمقتضيات الخاصة بها.
- ❖ توفير التدريب اللازم لكافة الفرق بالهيئة على كيفية التعامل مع
المقترحات والشكاوى والبلاغات بكفاءة عالية وجودة مميزة.
- ❖ مراجعة وتحليل المقترحات والشكاوى والبلاغات بشكل دوري
لضمان تحسين جودة الخدمات المقدمة من الهيئة.

التقييم والتحسين:

❖ تتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري وتحديثها لضمان فعاليتها بما يتماشى مع احتياجات المتعاملين.

الخطوات:

تشكل سياسة التعامل مع المقترحات والشكاوى والبلاغات خطوة مهمة نحو تعزيز الثقة بين الهيئة والمتعاملين وتهدف إلى تحسين التجربة العامة للمتعاملين من خلال توفير استجابة سريعة وفعالة وشفافة لكافة المقترحات والشكاوى والبلاغات بما يحقق رضا المتعاملين ويرتقي بجودة الخدمات المقدمة من الهيئة.