

الطيران المدني تواصل رقابة موسم الحج على مدار الساعة لضمان مغادرة آمنة للحجاج

31 مايو، 2026



تواصل الهيئة العامة للطيران المدني، بالتنسيق والشراكة مع المطارات والشركات المشغلة، أعمالها الإشرافية والتنظيمية لموسم حج 1447هـ، من خلال استمرار جولات الفرق والمراقبين المتخصصين في الجودة والرقابة والتفتيش الذين يعملون على مدار الساعة. وتأتي هذه الخطوات في إطار جهود متكاملة لضمان رحلة آمنة وميسرة لضيوف الرحمن، ولمتابعة تطبيق أعلى معايير الأمن والسلامة، والتحقق من جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل مزودي الخدمة في المطارات والناقلات؛ تماشيًا مع التوجيهات الكريمة للقيادة الرشيدة -أيدها الله- بتقديم أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام وتيسير إجراءات مغادرتهم بيسر.

وامتدادًا لدور الهيئة التنظيمي والإشرافي في قطاع الطيران والمطارات، تستمر الفرق الرقابية في تنفيذ جولاتها الميدانية بداخل صالات الحج والمطارات؛ بهدف تذليل الصعوبات وتجاوز التحديات، ولضمان الفاعلية والسرعة؛ حرصت الهيئة على استخدام أحدث التقنيات لأتمتة متابعة جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، ومراقبة أوقات الانتظار في كل نقطة إجراءات خلال رحلة مغادرة الحاج، بدءًا من استقبال الحجاج في الصالات، مرورًا بمعاينة وثائق السفر، وشحن واستلام الأمتعة، والتفتيش الجمركي، وحتى مرحلة التصعيد للناقلات، مع مشاركة الملاحظات التشغيلية المرصودة بشكل لحظي وآلي مع الجهات ذات العلاقة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية في حينها.

وتسير أعمال الهيئة بموجب معايير ومؤشرات دولية لقياس الأداء

ومتابعة جودة الخدمات في المطارات عبر مراحلها المتكاملة للموسم؛ حيث تركز الجهود الميدانية حالياً على تقييم الجاهزية المسبق لمرحلة المغادرة، ومتابعة جودة خدماتها عبر مراقبة وتحليل 15 مؤشراً تشغيلياً لقياس أوقات الانتظار ومستويات الرضا (مكمّلة لـ 16 مؤشراً جرى تطبيقها في مرحلة القدوم وبإجمالي 31 مؤشراً للموسم)، تليها مرحلة إعداد وإصدار التقرير الختامي لموسم الحج لاستعراض التحديات وفرص التحسين والدروس المستفادة لبناء الخطط التصحيحية للمواسم القادمة، وذلك بالتوازي مع استمرار قطاع الجودة وتجربة المسافر في التعامل مع الشكاوى والاستفسارات وتهيئة الحجاج بحقوقهم وواجباتهم على مدار الساعة عبر قنوات الاتصال الرسمية لعملاء الهيئة.

وتأتي هذه الجهود المستمرة للهيئة العامة للطيران المدني لضمان تقديم تجارب متميزة وإثرائية تسهم في رفع مستويات الرضا والارتقاء بخدمات قطاع الطيران المدني بالمملكة، بالتنسيق المشترك والفعّال مع القطاعات الحكومية والخاصة ذات العلاقة.