

إطلاق خدمات شكاوى الطيران المدني عبر تطبيق «توكلنا»

10 يونيو، 2026



أتاحت الهيئة العامة للطيران المدني خدمات تقديم الشكاوى عبر تطبيق "توكلنا"، في خطوة تستهدف تعزيز حماية حقوق المسافرين وتحسين تجربة المستفيدين من خدمات النقل الجوي في المملكة.

وأوضحت الهيئة أن الخدمات الجديدة تمكّن المستفيدين من رفع الشكاوى ومتابعتها إلكترونياً عبر التطبيق، بما يسهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات وتسريع معالجة البلاغات.

وتشمل الخدمات المتاحة شكاوى المطارات، التي تتيح للمسافرين تقديم ملاحظاتهم بشأن مستوى الخدمات المقدمة داخل مطارات المملكة أو من الجهات العاملة فيها، إضافة إلى شكاوى الناقلات الجوية للمطالبة بالحقوق النظامية في حال مخالفة أحكام لائحة حماية حقوق المسافرين.

كما تتيح الخدمة تقديم شكاوى الشحن الجوي وتصعيد الشكاوى المتعلقة بشركات ووكالات الشحن إلى الهيئة العامة للطيران المدني، إلى جانب رفع وتصعيد الشكاوى الخاصة بالخدمات المقدمة من الهيئة

بهدف المتابعة والتحسين المستمر.

وأكدت الهيئة أن إتاحة هذه الخدمات عبر تطبيق "توكلنا" تأتي ضمن جهودها الرامية إلى تطوير الخدمات الرقمية، ورفع مستوى رضا المستفيدين، وتحسين تجربة السفر في المملكة.