



مطار الشارقة
Sharjah Airport

سياسة التعامل مع الشكاوى والنزاعات

ISO 10002:2018 & ISO 10003:2018

تلتزم هيئة مطار الشارقة بتقديم تجربة سفر وخدمات ذات جودة عالية لجميع فئات وشرائح المجتمع، وذلك تحقيقاً لرسالتها "تقديم تجربة سفر آمنة وخدمات مبتكرة للجميع من خلال العمل مع شركائنا ضمن بيئة عمل تدعم الابتكار وتساهم في دفع عجلة النمو في إمارة الشارقة". كما وتؤمن بحق متعاملينا في التقدم بالشكاوى والنزاعات، وتعتبرها مدخلاً رئيسياً لعملية التطوير والتحسين على العمليات والخدمات المقدمة.

إن هذه السياسة تُعبر عن مدى إلتزام الهيئة بتطبيق أنظمة فعالة للتعامل مع الشكاوى و النزاعات وتوفير آليات مختلفة لتلبية متطلبات المتعاملين وضمان التعامل مع شكاويهم بطريقة فعالة ومرنة تتماشى مع ثقافة التميز وتقديم الخدمة التي تتبناها الهيئة .

كما وتُعبّر هذه السياسة عن إلتزام الإدارة العليا في هيئة مطار الشارقة بإدارة نظام الشكاوي و النزاعات بكفاءة وفعالية، والحرص على سهولة إستخدامه والحيادية والحفاظ على سرية وموثوقية المعلومات المقدمة من المتعامل وأن يتم مراقبة النظام والتدقيق عليه بشكل دوري بما يتوافق مع أفضل الممارسات المتبعة محلياً ودولياً ووفق القوانين والتشريعات ذات العلاقة.

تم تصميم النظام وفقاً لمتطلبات مواصفة الآيزو 10002:2018، 10003:2018 ويتم تطويره بشكل مستمر استناداً لأفضل الممارسات العالمية وتحرص الهيئة على التعامل بمسؤولية وإيجابية مع القضايا المتعلقة بالشكاوى والنزاعات، والتأكد من علاج المسببات الجذرية للمشاكل وضمان عدم تكرارها مستقبلاً.

