

QE-01

سياسة الجودة لأمانة منطقة حائل

تهدف أمانة منطقة حائل إلى توفير خدماتها للمستفيدين بمستوى عال من الجودة والتي تعتمد على التزامها والتزام العاملين بها والوفاء بمتطلبات العملاء ورفع مستوى الرضا الذي يفوق تطلعاتهم، وذلك لتحقيق هدف الأمانة المنشود لتكون رائدة في تقديم مستوى عال من الجودة والتميز المؤسسي في خدماتها. وللوصول إلى تلك الأهداف، انتهجت الأمانة المنهج العلمي من خلال تطوير نظام إدارة الجودة من حيث تنسيق العمل ورفع درجة كفاءة الأداء وتوفير الموارد البشرية والتقنية وأنظمة التدريب اللازمة لتحقيق التطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة والتوافق مع اللوائح والتشريعات السارية على الأمانة. تحتل أمانة منطقة حائل مكانة رائدة في تقديم الخدمات البلدية وخدمة العملاء، وتسعى لتحقيق أفضل الممارسات، ولتنفيذ هذه السياسة تلتزم الإدارة العليا وجميع العاملين بالأمانة بما يلي:

- التطبيق والمحافظة على فاعلية نظام الجودة بما يتوافق مع المواصفات الدولية أيزو 9001 لسنة 2015 والالتزام بالتشريعات والمواصفات المتعلقة بمجال عمل الأمانة.

- تلبية متطلبات واحتياجات العملاء المعلنة والضمنية وفقاً للمتطلبات والإجراءات القانونية والتشريعية ورفع جودة الخدمة من خلال توفير قنوات تواصل فعالية، والاهتمام بملاحظاتهم وشكواهم لضمان تجربة متميزة وتعزيز مستوى الرضا.

- تفعيل أهداف التطوير والتحسين المستمر ضمن متطلبات نظام إدارة الجودة.
- توفير بيئة عمل قائمة على الالتزام والإخلاص والعمل بروح الفريق الواحد.
- الالتزام بتوفير فرص تدريبية منهجية للعاملين بالأمانة لرفع كفاءة نظام الجودة، من خلال المراجعة والتحديث المستمر بشكل سنوي.
- تلتزم الأمانة بتطبيق سياسة الجودة على جميع المكونات الإدارية التابعة لها، بما في ذلك المكاتب الرئيسية والفرعية والعاملين الميدانيين.

قامت أمانة منطقة حائل بوضع أهداف لقياس فاعلية نظام إدارة الجودة على أن يتم مراجعتها وتحديثها بشكل مستمر مع سياسة الجودة.

التزمت أمانة منطقة حائل بتوثيق تلك السياسة وإتاحتها للجميع ونشرها وتطبيقها داخل الأمانة وبلديتها وكذلك إتاحتها للأطراف المعنية.

أمين منطقة حائل

المهندس /

سلطان بن حامد الزايدي

٢٠٢٤ / ١٢ / ٢٩

٢٠٢٤ / ١٢ / ٢٩

٢٠٢٤