

«اقتصادية الشارقة» تؤكد التزامها بعملائها عبر تجديد شهادات «الآيزو»



«الشارقة»: الخليج

عززت دائرة التنمية الاقتصادية في الشارقة سجلها الحافل بشهادات وجوائز الجودة بتجديدها عدداً من شهاداتها في مجال خدمة العملاء، وشملت نظام ميثاق خدمة المتعاملين (آيزو 10001:2018)، ونظام التعامل مع الشكاوى (آيزو 10002:2018)، ونظام مراقبة وقياس رضا المتعاملين (آيزو 10004:2018).

ونجحت الدائرة في تجديد الشهادات المشار إليها بعد اجتياز مرحلة التدقيق على جميع إجراءات العمل المتبعة لديها، والتأكد من استيفاء جميع شروط ومتطلبات أنظمة الجودة في مختلف إداراتها، وفقاً للتقرير الصادر عن الشركة المقيّمة، ونتائج التدقيق التي أظهرت التزام الدائرة الكامل بمتطلبات النظام الإداري المتوافق مع المواصفة المذكورة؛ الأمر الذي يعكس التزامها بمعايير الجودة العالمية، وحرصها على التحسين المستمر في مستويات وآليات تقديم خدماتها لكافة المتعاملين وفق أفضل المعايير العالمية.

وقال سلطان عبدالله بن هدة السويدي، رئيس دائرة التنمية الاقتصادية في الشارقة: «يعتبر التطوير المستمر ومواكبة أحدث التوجهات العالمية في ما يخص جودة الخدمات في صلب استراتيجية الدائرة التي تعمل على تنمية اقتصاد الإمارة، من خلال التخطيط وتقديم الخدمات المتميزة باستخدام كوادر بشرية مؤهلة، ونظم تقنية متطورة وفق أعلى معايير الجودة».

وأشار إلى أن تجديد الدائرة لشهادات «الآيزو» يأتي ثمرة لجهودها الحثيثة لتحقيق سعادة المتعاملين، من خلال توفير بيئة تولي اهتماماً كبيراً بهم، وتوفير أعلى مستويات الجودة في الخدمات المقدمة والارتقاء بقدرة الدائرة على تحسين خدماتها. وتسعى «اقتصادية الشارقة» دوماً إلى تحقيق تطورات متعاضداً عبر اعتماد سبل وآليات مبتكرة ترتقي بجودة الخدمات استناداً إلى أعلى معايير الكفاءة، وتعمل على تطبيق أحدث التقنيات العالمية في مجال خدمة المتعاملين، بما يعزز من جودة خدماتها.

وأكدت هنادي المهيري، مديرة إدارة التخطيط الاستراتيجي والأداء، أن نجاح الدائرة في تجديد شهادات «الآيزو» يعكس تطبيق الدائرة أفضل المعايير العالمية على صعيد تقديم الخدمة للعملاء، وفقاً لميثاق خدمة المتعاملين، وأن إدارة التخطيط الاستراتيجي والأداء تعمل وفق أرقى المعايير لتحقيق رؤية الدائرة التي من أبرز أهدافها، تطوير الخدمات المقدمة للمتعاملين والشركاء الاستراتيجيين، وتبني أفضل الممارسات في الإجراءات ونظم الجودة والتميز المؤسسي.

كما ثمنت جهود موظفي الدائرة كافة وحرصهم على توفير عوامل وشروط تحقيق ممارسات الجودة في الإدارات والأقسام المختلفة، والتزامهم وحرصهم على إنجاز المهام المطلوبة في هذا الصدد، ما أهل الدائرة إلى تحقيق أهدافها المنشودة، مشيرة إلى توجيهات رئيس الدائرة بالحرص على ضمان استمرارية نظام الجودة وتوفير آخر تقنيات التدريب والتأهيل للموظفين، للمساهمة في تحقيق أهداف الدائرة، وتوفير أفضل خدمة ممكنة للمتعاملين.