

تلتزم دائرة التنمية الاقتصادية - عجمان بتقديم خدمات متميزة ذات جودة عالية وضمن أوقات ومواعيد تنفيذ محددة، تفوق توقعات ورغبات العملاء و التحسين والتطوير المستمر لنظام العمل بما يحقق خدمة جيدة وبما يتماشى مع أهداف أنظمة الجودة ويتوافق مع متطلبات المواصفات العالمية (نظام إدارة الجودة الأيزو 9001:2015 ونظام إدارة الشكاوى والاقتراحات الأيزو 10002:2014 ونظام قياس رضى المتعاملين الأيزو 10004:2012) من خلال:

1. تقديم خدمات متميزة وريادية ومتطورة والاستفادة من التقنيات الحديثة لتحسين الكفاءة والريادة في العمل لضمان الاستجابة الفعالة لكافة احتياجات المتعاملين، الشركاء والمجتمع بما يضمن تحقيق رضاهم.
 2. التركيز على احتياجات المتعاملين وتوفير الموارد البشرية والمالية والتقنية وبيئة العمل الملائمة لضمان رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين ومستوى الأداء في التعامل مع آرائهم وشكاوهم.
 3. رفع كفاءة العاملين وزيادة وعيم بأهمية أعمالهم وتأثيرها على تحقيق متطلبات العميل، بما يكفل رضى كافة الأطراف المتعاملة مع الدائرة.
 4. إعداد وتطبيق وإدامة نظام فعال لاستقبال شكاوى واقتراحات المتعاملين والعمل على حلها بدون مقابل وبشكل يضمن الشفافية والعدالة وسهولة التواصل وسرعة الاستجابة والموضوعية والسرية وتحمل المسؤولية وبما يتوافق مع إرشادات مواصفة الأيزو 10002 لعام 2014.
 5. التعامل مع الشكاوى والاقتراحات التي تتعلق بالخدمات المقدمة لكافة فئات المتعاملين وفقاً للقوانين والتشريعات المعتمدة في دولة الإمارات العربية المتحدة وإمارة عجمان.
 6. بذل كافة الجهود لتحفيز المتعاملين للتقدم باقتراحات للتطوير والتحسين وحل أي شكوى لدى العميل والتأكد من أن شكوى العميل يتم التعامل معها بطريقه سليمة وسريعة.
 7. التحقق من اتخاذ جميع الاحتياطات والتدابير اللازمة لضمان تحديث ومتابعة تطبيق معايير ومواصفات أنظمة الجودة لدى الدائرة.
- كما تلتزم الإدارة العليا بنشر وتعميم سياسة الجودة ورضى المتعاملين في جميع مواقع العمل وعلى كافة المتعاملين والعاملين ومراجعتها وتحديثها بشكل دوري.

المدير العام
 أحمد بن محمد
 بتاريخ: 28/06/18