



# سياسة الجودة Quality Policy

Sharjah Electricity, Water & Gas Authority (SEWA) has developed this policy to represent a general framework for its commitment to its strategic directions and initiatives in applying the best management practices in accordance with local and international policies and legislation, and in accordance with quality standards, efficiency, transparency and continual development.

SEWA is committed to adopt and implement a quality policy through the application of the international quality management system standard, ISO 9001:2015, and the following directives:

- Providing high quality services and products that meet the needs and satisfaction of various interested parties.
- Setting smart objectives and reviewing them on an ongoing basis, ensuring the dissemination of quality concepts, and ensuring the commitment of employees to the regulations.
- Keeping abreast of best practices to develop the operations and services, and provide them in an innovative way to maintain customers' satisfaction.
- Providing necessary resources to ensure the efficiency and effectiveness of the applied quality management system.
- Striving to motivate, involve, and train the employees to achieve the intended goals.
- Dealing responsibly with all matters related to managing customer complaints.
- Commitment to regulations, laws and international standards, with the effective application of the ISO 9001:2015 Quality Management System standard.
- Maintaining the quality of the management processes, adjusting and updateing the documents, and continuously improving the quality management system.

This policy has been prepared and disseminated to various interested parties through various available means, and the responsibility for its implementation rests with all the employees working in SEWA. The management is committed to annually review and update this policy to ensure its effectiveness and compatibility with the activities and services.

طوّرت هيئة كهرباء و مياه و غاز الشارقة هذه السياسة لتمثّل الإطار العام للالتزامات بتوجهاتها الاستراتيجية و مبادراتها في تطبيق أفضل الممارسات الإدارية بما يتوافق مع السياسات و التشريعات المحليّة و الدوليّة، و بما يتوافق مع معايير الجودة و الكفاءة و الشفافية و التطوير المستمر.

و تلتزم هيئة كهرباء و مياه و غاز الشارقة بتبني و تطبيق سياسة الجودة من خلال تطبيق المواصفة العالمية لنظام إدارة الجودة، الأيزو 9001:2015، و التوجيهات التالية:

- تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية تلبي احتياجات مختلف الفئات المعنيّة و تنال رضاهم.
- وضع أهداف ذكية و مراجعتها بشكل مستمر و التّأكد من نشر مفاهيم الجودة و التزام الموظّفين بالأنظمة.
- مواكبة أفضل الممارسات من أجل تطوير العمليات و الخدمات و تقديمها بشكل مبتكر لإسعاد المتعاملين.
- العمل على توفير الموارد اللازمة لضمان كفاءة و فعاليّة نظام إدارة الجودة المُطبّق.
- السّعي لتحفيز و إشراك و تدريب الموظّفين لتحقيق الأهداف المبتغاة.
- التعامل بمسؤولية مع جميع الأمور المتعلقة بإدارة شكاوى المتعاملين.
- الالتزام بالقوانين و المعايير العالميّة و التّطبيق الفعّال للمعيار الخاص بنظام إدارة الجودة، الأيزو 9001:2015.
- ضمان جودة عمليّات الهيئة، و ضبط و تحديث الوثائق، و مواصلة تحسين نظام إدارة الجودة بشكل مستمر.

تم إعداد هذه السياسة و نشرها لمختلف الأطراف المعنيّين من خلال مختلف الوسائل المتاحة، و تقع مسؤولية تنفيذها على عاتق جميع الموظّفين العاملين في هيئة كهرباء و مياه و غاز الشارقة. كما و تلتزم الهيئة بمراجعتها و تحديثها سنويّاً للتأكد من فعاليتها و توافقها مع الأنشطة و العمليّات.

Strategy & Corporate Development Manager

مدير الاستراتيجية و التطوير المؤسسي

.....  
.....