

Estemarat Service center Undertakes to provide government and private services with a high level of quality that depend on the commitment of the center and staff to meet customer and regulatory and legislative bodies requirements and satisfy them permanently and continuously so as to achieve the desired aim of the center which is to be in the lead, including its services with high quality and excellence specifications through :

- Create and apply objectives, plans and programs that reflect the strategic direction of the center that based on SWOT analysis .Then develop appropriate plans to review these objectives periodically.
- Identify customers visions through all the appropriate ways such as complains, suggestions, notes, satisfaction surveys and focus group and welcomed.
- Commitment to maintenance and develop and publish and circulate Customer Service Policy and create and apply objectives at various units in the center and review it periodically.
- Provide high standards and fair services by providing services requirements, realistic expectation, completion time and accurate information.
- Working to achieve high level in the happiness and satisfaction customers by treating with them courtesy, respect and a smile and meeting all their requirements and expectation through providing excellent and unique services with high quality.
- Determine and address risks and opportunities associated with strategic, operational, financial and environmental levels and any other risks affecting the strategic and operational context of the center.
- Developing skills and competencies of staff through collect staff implicit knowledge, planning and applying specialized training programs that meet all job levels and exploit knowledge assets.
- Planning and implementation management review and internal audit programs periodically and create appropriate initiatives, projects and programs to overcome gaps.

To achieve this, center takes developing and applying this effective quality management system in accordance with the requirements standards of excellence and the standard ISO standard ISO 9001:2015 & ISO 10002:2014 through providing all financial, technical and human tools and resources to achieve The highest degree of performance efficiency and commit to carry out development and continuous improvement of processes and System.

So Therefore, we request you to appreciate efforts of the staff members your services, treat them with mutual respect, provide identification documents when requested and inform us immediately of any changes or mistakes that may affect service provision.

يتعهد مركز إستمارات للخدمات بتقديم خدماته الحكومية والخاصة بمستوي عالٍ من الجودة التي تعتمد علي التزام المركز والعاملين بالوفاء بمتطلبات المتعاملين والجهات التشريعية والتنظيمية وإسعادهم بشكل دائم ومستمر وذلك لتحقيق هدف المركز المنشود وهو بأن يكون في الصدارة بما يقدمه من خدمات بمواصفات عالية الجودة والتميز وذلك من خلال :-

- إنشاء وتطبيق الأهداف والخطط والبرامج التي تعكس التوجه الإستراتيجي للمركز والمبنية على تحليل البيئة الداخلية والخارجية مع وضع الخطط المناسبة لمراجعتها بصفة دورية.
- الالتزام بتحديد رؤى المتعاملين من خلال كافة الطرق المناسبة والمتوفرة مثل الشكاوى ، والاقتراحات ، الملاحظات ، واستطلاعات الرأي والجلسات المركزية والترحيب بها .
- الإلتزام بصيانة وتطوير ونشر وتعميم سياسة خدمة المتعاملين وإنشاء وتطبيق أهدافها بمختلف الوحدات المعنية بالمركز ومراجعتها بصفة دورية.
- العمل على تقديم خدمة متميزة وعادلة عن طريق توفير متطلبات الخدمات ومواعيد إنجازها والمعلومات الدقيقة حول تلك الخدمات
- العمل على تحقيق مستويات رائدة في اسعاد وإرضاء المتعاملين من خلال التعامل معهم بإحترام وإهتمام وبشاشة وتلبية كافة متطلباتهم وتوقعاتهم من خلال تقديم خدمات متميزة ورائدة وذات جودة عالية.
- العمل على تحديد ومعالجة المخاطر والفرص المرتبطة بالمستويات الإستراتيجية والتشغيلية والمالية والبيئية واي مخاطر اخرى تؤثر على السياق الإستراتيجي والتشغيلي للمركز
- السعي الدائم الى تنمية مهارات وكفاءات العاملين بالمركز وذلك من خلال حصر المعارف الضمنية لدى العاملين وتخطيط وتنفيذ برامج تدريب متخصصة تلي كافة المستويات الوظيفية واستغلال الاصول المعرفية بالمركز.
- العمل على تخطيط وتنفيذ برامج المراجعات والتدقيق والتقييم الداخلي ومراجعات القيادة بالمركز بصفة دورية مع وضع المبادرات التحسينية والمشاريع والبرامج المناسبة لتغطية الفجوات .

ولتحقيق ذلك ينتهج المركز تطوير وتطبيق هذا النظام المتكامل الفعال لادارة الجودة طبقا لمتطلبات معايير التميز والمواصفة الدولية القياسية ISO 9001:2015 ومعالجة شكاوى المتعاملين طبقا للمواصفة القياسية ISO 10002:2014 . وذلك من خلال توفير كافة الأدوات والموارد المالية والبشرية والتقنية لتحقيق أعلى درجات الكفاءة في الأداء مع الالتزام بالقيام بعمليات التطوير والتحسين المستمر على العمليات والنظام.

لذا نلتمس منكم تقدير جهود موظفينا في خدمتكم والتعامل معهم بإحترام متبادل وتوفير المستندات والأوراق الثبوتية عند الطلب وإعلامنا بأسرع وقت في حال وجود خطأ ، تعديل أو تغيير في المعلومات .

يعتمد

المدير العام