

# سياسة الجودة QUALITY POLICY



هيئة الشارقة  
للاستثمار والتطوير  
SHARJAH INVESTMENT AND  
DEVELOPMENT AUTHORITY

Sharjah Investment and Development Authority (Shurooq) is committed to facilitate the social, cultural, environmental and economical development of the emirate of Sharjah by working with a variety of partners to draw on Sharjah's full potential. The authority's projects and plans capture the benefits of the Emirate's geographic location and variety of natural resources. It focuses on mixed-use developments by designing destinations that enhance contemporary and world-class experience and in keep with the Arab and Islamic identity.

Sharjah Investment and Development Authority (Shurooq) achieves its mission by effective planning, designing key touristic destinations, expanding and maintaining the assets to ensure sustainability through proactive quality management system that aligns with the ISO 9001: 2015 requirements.

Moreover, the authority is committed to ensure internal and external customer satisfaction through quality services using systems and automation, implementing strategies, partnership, efficient allocation of resources, research and development and employee participation.

**The Authority aims to be known as a quality service provider by:**

- Creating an environment where business ideas are thrive through creating an authentic destinations that enhance the quality of every citizen and resident of Sharjah
- Bringing transparency in communication and exchange of information to enhance the cooperation between government and private organizations
- Facilitate investments, tourism, and business destinations by innovational practices inspired by tradition
- Connecting investors, corporations and entrepreneurs with opportunities
- Complying with all U.A.E. legal requirements
- Managing relationships by supporting the services to stakeholders and, identifying and satisfying their requirements
- Constantly monitoring, evaluating and improving performance by setting quality objectives, by benchmarking the processes and activities against (QMS) ISO 9001:2015 requirements
- Enhancing the awareness level of competence and the creativity and skills of the team through continuous training programmes, Moreover, communicating quality policy throughout the organization, to enhance employees commitment for continual improvement

تلتزم هيئة الشارقة للاستثمار والتطوير (شروق) بتطوير الجوانب الاجتماعية والثقافية والبيئية والاقتصادية لإمارة الشارقة وذلك بالعمل مع مختلف الشركاء لإبراز إمكانيات الإمارة كاملة. تأخذ مشاريع هيئة الشارقة للاستثمار والتطوير (شروق) بعين الاعتبار الموقع الجغرافي للإمارة والموارد المتوفرة لتطوير بنية متعددة الاستخدامات وذلك من خلال إنشاء وجهات على مستوى عالمي تعزز التجربة المعاصرة وتتوافق مع الهوية العربية والإسلامية.

تحقق هيئة الشارقة للاستثمار والتطوير (شروق) رسالتها من خلال التخطيط الفعال وتصميم المعالم السياحية الرئيسية والتوسع بالأصول والحفاظ استدامتها من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة المتوافق مع متطلبات المواصفة العالمية الآيزو 9001:2015.

كما تلتزم هيئة الشارقة للاستثمار والتطوير (شروق) بتحقيق رضا متعاملها الداخليين والخارجيين من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية وباستخدام الأنظمة المناسبة وأتمتة العمليات وتطبيق الاستراتيجيات وبناء الشراكات وتخصيص الموارد بكفاءة وتشجيع الدراسات والبحوث بالإضافة لضمان مشاركة العاملين.

**تهدف الهيئة بأن تقدم خدمات ذات جودة عالية لمتعاملها الداخليين والخارجيين من خلال:**

- خلق بيئة تدعم الأفكار البناءة وذلك بتطوير وجهات جذابة تعمل على تحسين تجربة المواطنين والمقيمين بالإمارة وبما يتماشى مع السياق العام للهيئة
- تحقيق الشفافية في التواصل وتبادل المعلومات لتعزيز النزاهة وبناء الشراكات مع المؤسسات الحكومية والخاصة لضمان تحقيق الأهداف ذات المدى القصير والمتوسط، والأهداف المشتركة
- تعزيز الاستثمارات والسياحة، ووجهات الأعمال من خلال الابتكارات والتقاليد الملهمة
- العمل على تسهيل ربط المستثمرين والشركات ورجال الأعمال مع فرص الأعمال المتوفرة
- الامتثال مع جميع المتطلبات القانونية والتشريعية المعمول بها بالإمارة والدولة
- إدارة العلاقات من خلال دعم الخدمات المقدمة للمساهمين ومن خلال تحديد وتحقيق متطلباتهم
- مراقبة وتقويم وتحسين الأداء من خلال تحديد أهداف ومستهدفات الجودة ومن خلال قياس العمليات والأنشطة بما يتماشى مع متطلبات نظام إدارة الجودة المتوافق مع المواصفة العالمية الآيزو 9001:2015
- تعزيز الوعي، ورفع مستوى الكفاءة والإبداع ومهارات الفريق من خلال برامج التدريب المستمرة. ومن خلال نشر سياسة الجودة في الهيئة، وذلك لتعزيز التزام الموظفين وتطبيق مبدأ التحسين المستمر

مروان بن جاسم السركال  
Marwan bin Jassim Al Sarkal

المدير التنفيذي  
Chief Executive Officer