وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

سياسة الجودة

تلتزم **وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة**، بصفتها الجهة الممكنة للاقتصاد الرقمي وريادة الأعمال في المملكة الأردنية الهاشمية، بتحقيق التميز المؤسسي وتقديم خدمات رقمية وإدارية ذات جودة وكفاءة وفاعلية عالية، بما يدعم تحقيق رؤيتها المتمثلة في "**اقتصاد رقمي مستدام وبيئة داعمة لريادة الأعمال**"، ويعزز ثقة المستفيدين وجميع أصحاب المصلحة. وانطلاقاً من حرص الوزارة على تبني أفضل الممارسات الدولية، فإنها تعمل على تطبيق وتطوير "نظام إدارة الجودة" وفق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001:2015)، من خلال الالتزام بالركائز التالية:

1. **التركيز على المستفيدين وأصحاب المصلحة والشراكة:** فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم والاستجابة لها بفاعلية، بهدف رفع مستويات رضاهم عن الخدمات والعمليات التي تقدمها الوزارة وتعزيز الشراكة معهم لضمان جودة المخرجات.
2. **تقديم خدمات ذات جودة:** وفق المتطلبات القانونية والتنظيمية والتشريعية ذات العلاقة، وبما يحقق مستويات الأداء والجودة المستهدفة، مع الالتزام بالإجراءات والتعليمات المعتمدة.
3. **التحسين المستمر والابتكار:** الالتزام بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة وفق منهجية مبسطة وقابلة للقياس من خلال قياس الأداء، معالجة حالات عدم المطابقة، معالجة شكاوى وملاحظات أصحاب المصلحة وتوظيف الابتكار والتحول الرقمي لتعزيز الكفاءة والفاعلية والتكامل بين الوحدات التنظيمية.
4. **ترسيخ ثقافة الجودة والتميز المؤسسي:** تعزيز مفهوم الجودة والتميز والابتكار لدى جميع الموظفين، وتشجيع مشاركتهم، وتبادل المعرفة والتعلم المستمر لرفع كفاءة رأس المال البشري.
5. **اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة:** تحديد أهداف الجودة ومؤشرات الأداء ومراجعتها دورياً لضمان اتساقها مع التوجهات الاستراتيجية للوزارة، ودعم اتخاذ القرارات بناءً على البيانات والدراسات الموثوقة.
6. **إدارة المخاطر والفرص:** تطبيق التفكير القائم على المخاطر للتعامل مع المخاطر والفرص المرتبطة بعمليات وخدمات الوزارة، بما يدعم استمرارية الأعمال ويحد من الآثار السلبية المحتملة.
7. **تكامل الأنظمة:** ضمان التكامل والانسجام بين جميع أنظمة الإدارة المطبقة في الوزارة بما فيها (نظام إدارة أمن المعلومات ISO/IEC 27001:2022، ونظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ISO/IEC 20000-1:2018).
8. **توفير الموارد وتمكين العاملين:** توفير الموارد اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة وتمكين العاملين للمساهمة في تحقيق نتائجه.

الإدارة العليا مسؤولة عن اعتماد هذه السياسة وضمان إتاحتها لأصحاب المصلحة. وتتولى وحدة التطوير والتميز المؤسسي والمعرفة المؤسسية/ قسم إدارة العمليات والجودة الشاملة مسؤولية متابعة تطبيق نظام إدارة الجودة، بمشاركة جميع موظفي الوزارة، بما يعزز الكفاءة والفاعلية.

المهندس سامي عيسى سميرات
وزير الاقتصاد الرقمي والريادة