



قطاع الموارد البشرية
والشؤون الإدارية
Human Resources &
Administration Division

سياسة الجودة لقطاع الموارد البشرية والشؤون الإدارية HRA Quality Policy

HR & Administration Division and Strategy & Development Department of Al Jazeera Media Network, comprising of Human Resources, Procurement, General Services directorates and Strategy & Development Department, is committed to:

- Proactively identifying needs and expectations of its customers and enhance customer satisfaction by consistently providing a quality of service that meets or exceeds customer expectations;
- Striving for excellence in their services and deliver enduring value to its internal and external interested parties, by adopting best industry practices and continually enhancing service level;
- Meeting its strategic goals through efficient and effective operations;
- Continually improving its processes and Quality Management System based on legal and other applicable requirements of ISO 9001:2015;

The above will be achieved through:

- Continually improving processes, resources, and competencies of people
- Effective monitoring and measurement of the QMS
- Reviewing the QMS on a regular basis to ensure the service is working efficiently and coherently

The management of HRA Division and S&D Department shall ensure that this policy is effectively communicated and implemented throughout the Division/Department, understood at all levels, and ensure its commitments are being fulfilled.

The policy will be communicated to its internal (AJMN) and key external interested parties, and will be available to other interested parties.

يلتزم قطاع الموارد البشرية والشؤون الإدارية بشبكة الجزيرة الإعلامية والذي يضم الموارد البشرية، العقود والمشتريات، الخدمات العامة، وإدارة الاستراتيجية والتطوير بما يلي:

• تحديد احتياجات وتوقعات الموظفين، وتعزيز رضاهم بالاستمرار بتوفير خدمات عالية المستوى لتلبي احتياجاتهم وترتقي إلى مستوى توقعاتهم أو أكثر.

• السعي للتميز في تقديم خدمات عالية المستوى للمعنيين داخليا وخارجيا، عبر الاستمرار في اعتماد أفضل الممارسات السوقية لتحسين مستوى الخدمة.
• تحقيق الأهداف الاستراتيجية، عن طريق اعتماد آليات عمل فعالة.
• مواصلة تحسين الإجراءات و نظام ضبط الجودة QMS والعمليات التابعة له وفقاً لمعايير ومتطلبات شهادة الأيزو: 9001:2015 .

سيتم إنجاز النقاط المذكورة أعلاه من خلال:

- التطوير المستمر للإجراءات، والموارد، ورفع كفاءة الموظفين.

- زيادة فعالية مراقبة وقياس نجاح نظام QMS
- مراجعة دورية لنظام QMS، والتأكد من أن الخدمات تعمل بشكل فعال وامتزامن.

تحرص إدارة قطاع الموارد البشرية والشؤون الإدارية علي التعريف بهذه السياسة وكيفية تطبيقها، وأن تكون مفهومة من قبل جميع العاملين في القطاع، بمختلف مستوياتهم، بالإضافة إلى الالتزام بمضمونها.

سيتم التعريف بهذه السياسة داخليا في الشبكة، وللجهات الخارجية المعنية، وستكون متاحة للجهات الأخرى ذات العلاقة.

Khalid Ali Johar
Executive director
Human Resources and Administration

خالد علي جوهر
المدير التنفيذي
للموارد البشرية والشؤون الإدارية