

## بيان سياسة الجودة Quality Policy Statement

Ministry of Transportation and Telecommunications (MTT) is the governmental body responsible for the development of the sectors of transportation and telecommunications infrastructures and systems in the Kingdom of Bahrain. Committed to working to increase productivity and enhance the quality of Air, Sea, Land Transportations, and Postal operations, Telecommunications, in line with the Objective of the Economic Vision of the Kingdom 2030.

The Ministry carries overarching responsibilities in the development and regulation of Bahrain's Civil Aviation, Ports & Maritime, Land Transport and Postal Operations, as well as the development and modernization of the Telecommunications, while promoting public-private partnership in the context of competitiveness, thus contributing to the provision of modern and sophisticated services, and the highest degree of efficiency, security, speed and transparency, and to promote the contributions of these vital sectors to diversify the sources of income, and to serve the goals of comprehensive and sustainable development.

Quality performance is one of the cornerstones of our organizational culture and is considered a personal responsibility of all employees. To maintain quality performance of all business units at the highest level, the following aims are pursued:

1. To fulfill or exceed needs and expectations of our direct and indirect customers by delivering a quality service in a consistent and timely manner.
2. To meet or exceed all applicable statutory and regulatory requirements as well as requirement of all relevant interested parties and industry codes of practice, as they apply to its activities.
3. Promote risk-based thinking by determining the risks and opportunities to assure desirable results; and prevent or reduce, undesirable effects.
4. To cultivate and maintain the commitment to continual improvement and communicate our goals and objectives to every employee.
5. To promote a working environment where training and tools are provided for all work to proceed in a safe and efficient fashion.
6. To establish, implement, monitor and analyze key performance indicators and strive for highest level of quality and safety by taking appropriate and timely corrective and preventive measures.
7. To establish quality objectives at relevant levels, functions and processes which are compatible with the context and strategic direction of the organization and achieve these objectives by appropriate planning, resources allocation, monitoring and corrective actions.

Top management takes accountability for effectiveness of quality management system and Quality Policy shall be reviewed for its continuing suitability at regular intervals.

Quality Policy is communicated, understood and applied within the organization and available to relevant interested parties.

تعد وزارة المواصلات والاتصالات، الجهة الحكومية المسئولة عن تطوير الأنظمة والبنية التحتية لقطاع المواصلات والاتصالات في مملكة البحرين، ملتزمة في ذلك بالعمل على زيادة الإنتاجية وتعزيز مستوى الجودة لعمليات النقل الجوي والبحري والبري وخدمات البريد والاتصالات، بالتوافق مع الرؤية الاقتصادية للمملكة 2030م.

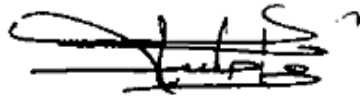
تضطلع الوزارة بمسؤوليات عديدة في تطوير وتنظيم الطيران المدني، الموانئ والملاحة البحرية، النقل البري والخدمات البريدية، فضلاً عن تطوير قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية، وفي الوقت نفسه تعزيز شراكة القطاعين العام والخاص، بما يسهم في تقديم خدمات عصرية متطورة، وبأعلى درجات الكفاءة والأمان والسرعة والشفافية، وتعزيز إسهامات هذه القطاعات الحيوية في تنوع مصادر الدخل، وخدمة أهداف التنمية الشاملة والمستدامة.

ويمثل أداء الجودة أحد الركائز الأساسية التي تعكس ملامح ثقافتنا التنظيمية، باعتبارها مسئولية شخصية لكافة منسوبي الوزارة. ولأجل الحفاظ على أداء الجودة لجميع أنشطة الإدارات بالوزارة وفق أعلى المستويات، فلا بد من تحقيق الأهداف التالية:

1. تلبية أو زيادة استيفاء احتياجات العملاء المتوقعة سواء المباشرة أو غير المباشرة، وذلك من خلال تقديم جودة عالية من الخدمات وفق النسق المنشود وفي الوقت المناسب.
2. تلبية أو تجاوز المستوى المنشود للجودة، بما يتماشى مع جميع المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة ومتطلبات الأطراف المعنية ذات الصلة، وقواعد السلوك المهني من حيث انطباقها على الأنشطة.
3. ترويج التفكير القائم على المخاطر من خلال تحديد المخاطر والفرص لضمان تحقيق النتائج المرجوة. ومنع أو تقليل الآثار غير المرغوب فيها.
4. ترسيخ مفاهيم الجودة والمحافظة على الالتزام بالتحسين المستمر لها والتواصل لتحقيق أهدافنا وغاياتنا من قبل جميع منسوبي الوزارة.
5. الترويج لتحسين بيئة العمل من خلال توفير أطر التدريب العصري، والوسائل الحديثة بكافة المناطق المتعلقة بها بطريقة آمنة وكفؤة.
6. وضع، وتنفيذ، ورصد، وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية للحصول على أعلى مستوى من الجودة والسلامة، من خلال اتخاذ التدابير التصحيحية والوقائية في الوقت المناسب.
7. تحديد أهداف الجودة المناسبة وفق المستويات والمهام ذات الصلة بالوزارة بهدف تحقيق عملية الامتثال المطلوب، بما ينسجم مع سياستنا، وذلك من خلال التخطيط الملائم، والمراجعة الدورية، والتحليل الأمثل بجانب استخدام الإجراءات التصحيحية.

تُسائل الإدارة العليا عن فعالية نظام إدارة الجودة. وتخضع سياسة الجودة للمراجعة على فترات منتظمة بهدف ضمان استمرارية وملاءمتها وفعاليتها.

يلزم نشر سياسة الجودة، وفهمها وتطبيقها من قبل الأطراف المعنية ذات الصلة في الوزارة.



وزير المواصلات والاتصالات

Minister of Transportation & Telecommunications