

## سمو محافظ الأحساء يسلم أمانة الأحساء شهادة اعتماد برنامج "حياك"

سَلَّمَ صاحب السمو الملكي الأمير سعود بن طلال بن بدر محافظ الأحساء ، بمكتب سموه بمقر المحافظة ، اليوم " الأربعاء " ، شهادة اعتماد برنامج "حياك" المقدمة من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة لأمانة الأحساء، بحضور مدير عام فرع الهيئة بالمنطقة الشرقية أحمد بن يحيى العثاني ، وتسلمَ الشهادة أمين الأحساء المهندس عصام بن عبداللطيف الملا، لتكون أمانة الأحساء أول جهة تحصل على هذا الاعتماد في المحافظة

وأكد سمو محافظ الأحساء أن حصول أمانة الأحساء على شهادة اعتماد برنامج "حياك" يعكس التزام الأمانة بتقديم خدمات عالية الجودة للمستفيدين، ويعزز الثقة في أداء الجهات الحكومية وفق أفضل المعايير والممارسات المعتمدة، مشيداً بدعم القيادة الرشيدة -حفظها الله- للقطاع الحكومي في تطوير الخدمات، وبالجهود المبذولة لتطبيق أعلى معايير الجودة والكفاءة في خدمة المجتمع، ومؤكداً أن هذا الإنجاز يسهم في دعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030

وأوضح المهندس عصام الملا أن اعتماد "حياك" يعكس التزام الأمانة بتقديم خدمات عالية الجودة وفقاً للمواصفات والمقاييس المعتمدة، ويعزز ثقة الشركاء والعملاء ويدعم جهود التطوير المستمر والارتقاء بالأداء نحو بيئة عمل أكثر كفاءة وموثوقية

وبين أن مركز خدمة العملاء في الأمانة خضع لتقييم شامل لجودة الخدمات المقدمة، وفقاً لمتطلبات محددة لرفع مستوى التنافسية والجودة، حيث تطبق معايير الشهادة التي تهتم بتطوير مراكز خدمات العملاء في جميع المنظمات الحكومية والخاصة وغير الربحية، وتشمل الخدمات المباشرة مثل التواصل الشخصي والمكالمات الهاتفية، وأنظمة الخدمة الذاتية، والخدمات الإلكترونية

الجدير بالذكر أن الشهادة المقدمة من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة تعنى بتطوير مراكز خدمة العملاء في جميع المنظمات وتهدف إلى رفع مستوى جودة الخدمات، وتسهيل الإجراءات، واختصار العمليات، ورفع رضا العملاء، وتحسين البيئة المكانية لتقديم الخدمة، بما يتوافق مع متطلبات نظم إدارة الجودة المختلفة

