



السياسة المتكاملة للجودة والصحة والسلامة المهنية والبيئة The Integrated Policy for Quality, Occupational Health, Safety and Environment

The Federal Authority for Identity and Citizenship "ICA" is committed to establishing, documenting and implementing an integrated system of quality, occupational health, safety and environment management. ICA is further committed to regularly maintaining and developing such system in line with the requirements of the international standards:

ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 14001:2015

The ICA commitments involve the following:

1. Commitment of ICA senior leadership to identify, understand and meet the requirements of its customers efficiently in a way that exceed their expectations and achieve their satisfaction by adopting the Customers Service Charter.
2. Controlling, monitoring and reviewing the processes of delivering top-notch services to customers and regularly improving them, whether such services are provided by ICA or through its external partners and suppliers.
3. Continuously improving the system of quality, occupational health, safety and environment management and establishing ambitious goals and targets, and following up on their achievement.
4. Building and enhancing employees' capacities and capabilities through providing efficient training to ensure that the standards of service rendered to customers have been satisfactorily & properly raised and fulfilled as well as ensuring that the level of performance in terms of dealing with their opinions and complaints, has been upgraded.
5. Identifying and defining the risks and impacts resulting from the routine and contingent business and activities pertaining to ICA on the environment and occupational health and safety in order to provide a safe and eco-friendly working environment for employees, customers and stakeholders.
6. Preventing the environmental pollution, and incidents related to environment, and occupational health and safety, as well as the occupational diseases wherever possible.
7. Abiding by the UAE applicable laws, regulations, conventions and treaties related to the occupational health, safety and environment.
8. Ensuring that all ICA employees are capable and efficient in performing their tasks with a high level of quality and excellence; in addition to engaging, consulting and communicating with them on a regular basis and encouraging them to assume their responsibilities regarding the quality, environmental impacts as well as occupational health and safety risks. Moreover, ICA is committed to providing the infrastructure, resources, personal protection equipment and necessary guidelines for a secure and risk-free environment.
9. Focusing on the customers feedback through monitoring their opinions, conducting surveys on measuring their satisfaction, responding to their complaints and analyzing them along with developing efficient improving and corrective procedures in order to address their root causes and avoid their recurrence.
10. Ensuring the readiness and willingness for the various emergency situations that may affect the occupational health, safety and environment.
11. Implementing rigid environmental controls and practices in managing ICA buildings, facilities, vehicles and equipment.
12. Applying controls for the resources consumed by ICA in order to rationalize the consumption and encourage recycling and reusing processes.
13. Using safe materials and equipment, and providing information related to the appropriate handling, storage, disposal techniques in a manner that preserves the environment, occupational health and safety, besides avoiding the use of the materials hazardous to the environment.
14. Adopting the quality, health, safety, and environment standards when selecting ICA suppliers and service providers.

Major General/ Mansour Ahmed Al Dhaheer
Acting Director General

تلتزم الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بتأسيس وتوثيق وتطبيق نظام متكامل لإدارة الجودة والصحة والسلامة المهنية والبيئة، وحفظه وتطويره بشكل مستمر بما يتوافق مع متطلبات المواصفات العالمية:

ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 14001:2015

وبما يشمل التزامها بالتالي:

1. التزام الإدارة العليا للهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بتحديد وفهم وتلبية متطلبات متعاملاتها بشكل فعال بما يتجاوز توقعاتهم ويحقق رضاهم من خلال تبني ميثاق خدمة المتعاملين.
2. ضبط ومراقبة ومراجعة عمليات تقديم الخدمات للمتعاملين والعمل على تحسينها باستمرار، سواء للخدمات المقدمة من الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية أو من خلال شركائها الخارجيين والموردين.
3. التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة والصحة والسلامة المهنية والبيئة، ووضع أهداف ومستهدفات طموحه ومتابعة تحقيقها.
4. بناء وتطوير طاقات وقدرات الموظفين من خلال التدريب الفعال لضمان رفع مستوى الجودة للخدمات المقدمة للمتعاملين ومستوى الأداء في التعامل مع آرائهم وشكاوهم.
5. التزام الهيئة بتحديد وتعريف المخاطر والآثار الناتجة عن أعمالها وأنشطتها الروتينية والطارئة على الصحة والسلامة المهنية والبيئة، لتوفير بيئة عمل صديقة للبيئة آمنة للموظفين والمراجعين والجهات المتعاملة.
6. العمل على منع التلوث البيئي وحوادث البيئة والصحة والسلامة المهنية والاعتلال المهني ما أمكن.
7. الالتزام بقوانين وتشريعات واتفاقيات ومعاهدات الدولة ذات العلاقة بالصحة والسلامة المهنية والبيئة.
8. ضمان كفاءة وقدرة الموظفين على إنجاز مهامهم بدرجة عالية من الجودة والتميز، وإشراكهم واستشارتهم والتواصل معهم بشكل مستمر وتشجيعهم على تحمل مسؤولياتهم فيما يتعلق بالجودة والآثار البيئية وبمخاطر الصحة والسلامة المهنية، وتوفير البنية التحتية والموارد ومعدات الحماية الشخصية والإرشادات اللازمة لجعل بيئة العمل آمنة وخالية من المخاطر.
9. الإهتمام بالتفذية الراجعة من المتعاملين من خلال رصد آرائهم واستقصاء رضاهم، والاستجابة لشكاوهم وتحليلها ووضع إجراءات تحسينية وتصحيحية فعالة بهدف معالجة أسبابها الجذرية وتجنب تكرارها.
10. ضمان الجاهزية والاستعداد لطالات الطوارئ المختلفة المؤثرة على الصحة والسلامة المهنية والبيئة.
11. تطبيق ممارسات وضوابط بيئية محكمة في إدارة المباني والمنشآت والمركبات والتجهيزات التابعة للهيئة.
12. تطبيق ضوابط على الموارد المستهلكة في الهيئة من أجل ترشيد الاستهلاك وتشجيع إعادة التدوير وإعادة الاستخدام.
13. استخدام المواد والمعدات الآمنة وتوفير المعلومات المتعلقة بالطرق الملائمة لمناولتها وحملها وتخزينها والتخلص منها بما يحافظ على البيئة وعلى الصحة والسلامة المهنية، وتجنب استخدام المواد الضارة بالبيئة.
14. تبني معايير الجودة والصحة والسلامة والبيئة في اختيار موردي الهيئة.

اللواء / منصور أحمد الظاهري
المدير العام بالإنابة

