



سياسة نظام الإدارة المتكامل

في إطار استراتيجية الحوكمة المؤسسية، تلتزم الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ بتأسيس وتوثيق وتطبيق نظام متكامل لإدارة الجودة والصحة والسلامة المهنية والبيئة، وتطويره بشكل مستمر بما يتوافق مع متطلبات المواصفات العالمية: ISO 9001:2015- ISO 45001:2018- ISO 14001:2015

ويتضمن نظام الإدارة المتكامل الالتزامات التالية:

1. التزام الإدارة العليا للهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ بتحديد وفهم وتلبية متطلبات متعاملينا بشكل فعال بما يتجاوز توقعاتهم ويحقق رضاهم من خلال تطبيق ميثاق سعادة المتعاملين وميثاق شكاوى المتعاملين.
2. ضبط ومراقبة ومراجعة عمليات تقديم الخدمات للمتعاملين وتحسينها باستمرار، سواء الخدمات المقدمة من الهيئة أو شركائنا الخارجيين والموردين.
3. التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة والصحة والسلامة المهنية والبيئة، ووضع أهداف ومستهدفات طموحة ومتابعة تحقيقها.
4. بناء وتطوير طاقات وقدرات الموظفين من خلال التدريب الفعال، لضمان رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين والارتقاء بمستوى الأداء في التعامل مع آرائهم وشكواهم.
5. تحديد وتعريف المخاطر والفرص والآثار المحتملة على مطابقة الخدمات المقدمة، وتحديد الإجراءات والضوابط اللازمة للحد من تأثيرها على مستوى جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين وكافة الأطراف المعنية.
6. تحديد وتعريف المخاطر والفرص والآثار المحتملة المتعلقة بأعمالنا وأنشطتنا الروتينية والطارئة على الصحة والسلامة المهنية والبيئة، بما يضمن توفير بيئة عمل صديقة للبيئة، وأمنة للموظفين والمتعاملين والزوار، وكافة الأطراف المعنية.
7. العمل على منع التلوث البيئي وحوادث البيئة والصحة والسلامة المهنية والاعتلال المهني ما أمكن.
8. الالتزام بقوانين وتشريعات واتفاقيات ومعاهدات الدولة ذات العلاقة بالجودة والصحة والسلامة المهنية والبيئة.
9. ضمان كفاءة وقدرة الموظفين على إنجاز مهامهم بدرجة عالية من الجودة والتميز، والتواصل معهم واستشارتهم وإشراكهم في صنع القرار بشكل مستمر، وتشجيعهم على تحمل مسؤولياتهم فيما يتعلق بالجودة والآثار البيئية ومخاطر الصحة والسلامة المهنية، وتوفير البنية التحتية والموارد ومعدات الحماية الشخصية والإرشادات اللازمة لجعل بيئة العمل آمنة وخالية من المخاطر.
10. الاهتمام بالتنفيذ الرجعة من المتعاملين من خلال رصد آرائهم واستقصاء رضاهم، والاستجابة لشكواهم وتحليلها، ووضع إجراءات تحسينية وتصحيحية فعالة، بهدف معالجة أسبابها الجذرية وتجنب تكرارها.
11. ضمان الجاهزية والاستعداد لحالات الطوارئ المختلفة المؤثرة على الصحة والسلامة المهنية والبيئة.
12. تطبيق ممارسات وضوابط بيئية محكمة في إدارة المباني والمنشآت والمركبات والتجهيزات التابعة للهيئة.
13. تطبيق الضوابط والمعايير المعتمدة على الموارد المستهلكة في الهيئة، من أجل ترشيد الاستهلاك وتشجيع إعادة التدوير والاستخدام.
14. 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.
15. تبني معايير الجودة والصحة والسلامة والبيئة عند اختيار موردي البضائع والخدمات للهيئة.

اللواء/ سهيل سعيد الخيلي
مدير عام الهيئة