

سياسة نظام إدارة الجودة المتكامل

سابعاً : سياسة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية ومعالجة شكاوي العملاء

تتعهد الهيئة الاتحادية للمواصلات البرية والبحرية بالعمل علي تحقيق النجاح المستدام من خلال تحقيق (رؤية ورسالة الهيئة ) وقيم ثابتة يتم استيعابها وقبولها والمشاركة في وضعها من قبل جميع العاملين بالهيئة وكذلك كل الاطراف المعنية الاخرى ومن اجل تحقيق استراتيجية النجاح المستدام لهذا القطاع الحيوي الهام من خلال:

1. اقتراح السياسات العامة ومشروعات القوانين واللوائح في مجالات تقديم الخدمات البحرية وشئون النقل و عمل التفتيشات والمعاينات اللازمة لضمان تطابق التشريعات المنظمة للعمل في مجالات الخدمات البحرية وشئون النقل البري و منح واصدار جميع التراخيص والإجازات والشهادات المتعلقة بمجالات الخدمات البحرية وشئون النقل البري بدولة الامارات العربية وذلك طبقاً للقوانين واللوائح المنظمة لها من اجل جعل دولة الامارات العربية المتحدة موطن للريادة والتميز في مجالات النقل البري والبحري.
2. انشاء وتطبيق وصيانة نظم ادارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية ومعالجة شكاوي العملاء طبقاً للمواصفات القياسية الدولية ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 & OHSAS 18001:2007 & ISO 10002:2014 والتحسين المستمر من خلال عمليات التدقيق الداخلية لتحقيق التطبيق الصحيح والعمل علي التحسين والتطوير المستمر.
3. اعداد وتقييم المخاطر لكلا من نظم ( الجودة / البيئة / السلامة والصحة المهنية / ومعالجة شكاوي العملاء ) لجميع الانشطة والعمليات والخدمات بهدف استدامة التحسين المستمر وكذلك اتخاذ التدابير المانعة لحجم الاثار الناتجة علي ( الجودة / البيئة / السلامة والصحة المهنية / معالجة شكاوي العملاء ) مع الالتزام بحماية الممتلكات ومتطلبات العملاء و البيئة والسلامة والصحة المهنية ) .
4. تحديد احتياجات وتوقعات جميع الاطراف المعنية الاخرى وتقييم امكانيات العملية الحالية والموارد المتاحة لها وتحديد الاحتياجات المستقبلية من الموارد والتقنيات التكنولوجية الحديثة وتحديث السياسات والاستراتيجيات باستمرار من خلال مراجعات الادارة المستمرة.
5. تحديد المخرجات الضرورية لايفاء باحتياجات وتوقعات الاطراف المعنية من خلال تحديد الاطار العام للعمل داخل الهيئة الاتحادية من خلال وضع اهداف الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية ومعالجة شكاوي العملاء ومراجعتها بصفة مستمرة بغرض التحسين المستمر واستعراض وتحسين سياسة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية باستمرار من خلال مراجعتها لاستمرارية ملاءمتها وتوصيلها الي جميع العاملين والاطراف المعنية / المهتمة / المصادر الخارجية وكذلك تم توثيق هذه السياسة والتحكم في توزيعها ( داخل الهيئة الاتحادية / الاطراف المعنية / المهتمين / ... الخ ) .
6. الالتزام بجميع القوانين والتشريعات الدولية والمحلية طبقاً لاحتياجات الاطراف المعنية والتي ( تنطبق / تطبق ) على الهيئة الاتحادية للمواصلات البرية والبحرية وكذا الاتفاقيات الدولية المبرمة مع الدولة. والخاصة بالجودة ومعالجة شكاوي العملاء وصحة وسلامة العاملين والمحافظة على البيئة ومطابقة القوانين المنظمة والمتطلبات العامة.
7. الحد من الاثار البيئية والحفاظ على الموارد الطبيعية والتحكم في المخلفات ( الكيماوية / الصلبة / السائلة / ... الخ ) ان وجد والمتبقية بطرق مأمونة وكذلك العاملين بحيث يضمن تعزيز اداء نظام ( الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية ومعالجة شكاوي العملاء ) وكذا حماية البيئة والعاملين لتحقيق النجاح المستدام والعمل علي تخفيف العوامل المناخية للمجتمع والتكيف معه وحماية التنوع الايكولوجي.
8. تقوم الهيئة الاتحادية برفع مستوى العاملين الثقافي والمهني بتطبيق خطط تدريبية تشمل جميع فئات العاملين لتأهيل العاملين للعمل بالنظم العالمية ولمواكبة كل ماهو جديد والتطوير والتحسين المستمر في تطبيق وسائل وخطط علوم الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية ومعالجة شكاوي العملاء وكذلك دعم قياس رضا العملاء والاستراتيجيات وجوائز التميز المؤسسي تبعاً لكل مجال من مجالات وانشطة الهيئة الاتحادية.
9. تعزيز رضا المتعاملين من خلال تبني انظمة الدعم الداخلي ومعالجة شكاوي المتعاملين بنظام واضح وشفاف والاستجابة لتطلعاتهم واعداد الدراسات القانونية والتشريعية واقتراح نصوص القوانين فيما يتعلق بالقطاع البري والبحري والسكك الحديدية وموائمة هذه السياسة بنظام الجودة وتحسين اداء الهيئة تجاه الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية باستمرار.
10. الاعتماد علي نظام شكاوي واقتراحات المتعاملين كاحد مدخلات التطوير للخدمات والتعامل معها بفاعلية وكفاءة وبشكل سريع من خلال نظام يمتاز بسهولة الوصول وسرية المعلومات وعدم التحيز والبساطة والرقابة دون اي اعباء مالية علي المتعاملين.

تحريراً في: 2017/05/14

المدير العام

