

## سياسة النظام الإداري المتكامل (الجودة والبيئة والصحة والسلامة وخدمة المتعاملين وميثاق الخدمة وإدارة الشكاوى)

قامت الإدارة العليا باعتماد سياسات تابعة لأنظمة الأيزو (النظام الإداري المتكامل) تماشياً مع مهام الصندوق لتشتمل على التزام واضح بالتالي:

- تلبية متطلبات نظام إدارة الجودة أيزو 9001:2015 ونظام إدارة البيئة أيزو 14001:2015 ونظام إدارة الصحة والسلامة أيزو 45001:2018 ونظام إدارة شكاوى المتعاملين أيزو 10002:2018 ونظام إدارة رضا المتعاملين أيزو 10004:2018 وإدارة ميثاق الخدمة أيزو 10001:2018، وتلبية المتطلبات والتحسين المستمر والتطوير عليها.
- مراجعة عمليات الصندوق التشغيلية والعمل على تحسينها باستمرار لتحقيق أعلى مستويات الفاعلية والكفاءة.
- التحكم بجودة عمليات الصندوق وضبطها ونشر ثقافة الجودة، والثقة، والنزاهة، والاحترام المتبادل، والتواصل المستمر، والاستمرارية في تحسين نظام إدارة الجودة والبيئة والصحة والسلامة والعناية بالمتعاملين. وذلك من خلال الأهداف الاستراتيجية والخطط التشغيلية المنبثقة عنها وعلى مستوى إدارات الصندوق.
- ممارسة مهامها وتطبيق عملياتنا بشكل صديق للبيئة وتعزيز المساهمة المجتمعية والحد من التلوث وتقليل الأثر البيئي لعمليات الصندوق.
- تحديد وإدارة ومعالجة جميع المخاطر المرتبطة بالعاملين والمتعاملين والممتلكات والعمليات والبيئة.
- تطوير إجراءات وخطط للتعامل مع كافة الحالات الطارئة والحوادث وفقاً لمتطلبات نظام إدارة البيئة والصحة والسلامة لإمارة أبوظبي.
- العمل على الوقاية من حوادث بيئة العمل من خلال توعية وتدريب العاملين، لتعزيز صحة الموظفين.
- ممارسة مهامنا وعملياتنا بشكل صحي وآمن على العاملين والمتعاملين والزوار والسعي إلى الوقاية من حدوث أي مخاطر محتملة تهدد صحتهم وسلامتهم.
- التأكد من عدم تفشي أي وباء في الصندوق تماشياً مع متطلبات أنظمة إدارة البيئة والصحة والسلامة المحلية والدولية وقوانينها وتشريعاتها.
- الالتزام بالقوانين والتشريعات ذات العلاقة بالنظام الإداري المتكامل، والتعامل مع استشارات المعنيين ضمن هذا المجال وفق مهنية عالية.
- إدارة رضا المتعاملين بكل كفاءة وحرفية وتقديم خدمات عصرية وسريعة خالية من الأخطاء بهدف إسعاد المتعاملين وفقاً لميثاق الخدمة المعتمد لدى الصندوق.
- إدارة شكاوى المتعاملين بكل أمانة ومهنية عالية للتأكد من حلها وعدم تكرارها مستقبلياً والاستفادة منها في عملية تحسين العمليات المؤسسية والخدمات.
- التأكد من تماشي مزودي الخدمات والموردين مع متطلبات أنظمة الجودة وأنظمة إدارة البيئة والصحة والسلامة المحلية والدولية وقوانينها وتشريعاتها.

وتلتزم الإدارة العليا بنشر السياسات المتعلقة بالنظام الإداري المتكامل لكافة الموظفين، وكذلك نشرها لمختلف الفئات

المعنية من خلال مختلف الوسائل المتاحة، وأنه سيتم مراجعتها بصورة دورية للتأكد من ملائمتها

**علياء عبدالله المزروعى**

**الرئيس التنفيذي**