هيئة أبوظبي
للدعم الاجتماعي
Abu Dhabi Social Support Authority

السياسة العامة للسلامة والصحة المهنية

استناداً لأحكام دليل مركز أبوظبي للسلامة والصحة المهنية "أوشاد" تسعى هيئة أبوظبي للدعم الاجتماعي لتطوير وتنفيذ نظام إدارة السلامة والصحة المهنية في مختلف الأنشطة والعمليات والمرافق داخل مبنى الهيئة، بالإضافة إلى ضمان مراقبة أداء النظام وتحسينه.

من القيم الأساسية لهيئة أبوظبي للدعم الاجتماعي هي السلامة، وتستند ثقافة الصحة والسلامة المهنية (OHS) إلى قيمنا ومبدأ الاحترام المتبادل تجاه جميع الأفراد والموظفين والشركاء المتعاقدين بالإضافة لمن لهم صلة بأعمالها.

تهدف السياسة العامة للسلامة والصحة المهنية لهيئة أبوظبي للدعم الاجتماعي إلى:

• الالتزام بتطبيق متطلبات نظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية والمتطلبات التشريعية الأخرى ذات العلاقة، وكذلك العمل على قياس مدى المطابقة لهذه القوانين والتشريعات باستمرار وأداء جميع الأنشطة والأعمال بصورة آمنة وصحية.

• بناء وتطوير وتطبيق نظام فعال لإدارة السلامة والصحة المهنية بالتوافق مع الأطر التشريعية والتنظيمية والسياسات في إمارة أبوظبي، وكذلك الاتحادية ومع أفضل الممارسات والمعايير العالمية.

• تحديد الأخطار المحتملة في العمل من خلال تقييمات المخاطر وعمليات التفتيش والتدقيق الدورية والتأكد من تنفيذها.

• حماية وتحسين صحة العاملين وضمان سلامتهم في بيئة العمل.

• تجنب وقوع الحوادث وإصابات العمل المهنية والأمراض عن طريق التقييم الدوري للمخاطر المحيطة في بيئة العمل.

• التأكد من تنفيذ إجراءات الطوارئ وضمان فعاليتها.

• توفير جميع الموارد اللازمة للتوافق مع التشريعات ذات العلاقة مع هذه السياسة بما يضمن تطبيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية بفاعلية.

• تعزيز صحة الموظفين ورفاههم من خلال توفير المرافق الخدمية المناسبة.

• ضمان توفير البرامج التدريبية والتوعوية المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية للعاملين لتمكينهم من أداء مهامهم بكفاءة عالية.

• مراجعة نظام إدارة السلامة والصحة المهنية بشكل دوري وإجراء التعديلات اللازمة لتحسينه وضمان فاعليته واستدامته.

• تشمل هذه السياسة جميع العاملين والزوار وشركاء العمل والمقاولين ومقاولي الباطن في إمارة أبوظبي.

المدير العام لهيئة أبو ظبي للدعم الاجتماعي
Director General of Abu Dhabi Social Support Authority

Occupational Safety and Health (OSH) General Policy

In accordance with the provisions outlined in the Guideline of the Abu Dhabi Public Health Center (ADPHC), the Abu Dhabi Social Support Authority (ADSSA) is committed to the development and implementation of the Occupational Safety and Health Management System (OSHMS) throughout its various activities, operations, and facilities within its premises. Additionally, the ADSSA is committed to ensuring the ongoing monitoring of the system's performance and facilitating continuous improvement.

One of ADSSA's primary corporate values is safety, and our Occupational Health and Safety (OHS) culture is founded upon these values and the principle of mutual respect for all individuals, including employees, contractors, and the community.
The Occupational Safety and Health (OSH) General Policy of ADSSA aims to:

• Comply with the requirements of the Emirate of Abu Dhabi Occupational Safety and Health Management System (OSHMS) and other relevant legislative requirements. Constantly measure the extent of compliance with these laws and legislation and perform all activities and operations in a safe and healthy manner.

• Develop and implement an effective occupational safety and health management system in accordance with the legislative and regulatory frameworks and policies in the Emirate of Abu Dhabi, as well as at the federal level, following best international practices and standards.

• Identify potential risks at the workplace through regular risk assessments, risk-based inspections, and audits.

• Protect and improve personnel health and safety at the workplace.

• Prevent incidents, work-related injuries, and illnesses by identifying and managing OSH risks at the workplace regularly.

• Ensure the efficient implementation of the emergency procedure.

• Provide the required resources to comply with relevant legislation and this policy to ensure the effective implementation of the OSHMS system.

• Enhance staff health and well-being by providing proper welfare facilities.

• Ensure adequate OSH training and awareness programs are provided to all employees to maximize their efficiency and productivity.

• Maintain continuous Occupational Safety and Health Management System (OSHMS) reviews, modifications, and improvements to ensure effectiveness and sustainability.

• This policy applies to all personnel, visitors, stakeholders, contractors, and subcontractors in the Emirate of Abu Dhabi.

هيئة أبوظبي للدعم الاجتماعي
Abu Dhabi Social Support Authority

ميثاق خدمة المتعاملين

الهدف من ميثاق خدمة المتعاملين هو توضيح مسؤولية موظف خدمة المتعاملين والمتعامل لتقديم خدمة متميزة للمتعاملين والارتقاء بها.

قيم موظفي خدمة المتعاملين

نحن ملتزمون بتحقيق التميز من خلال التحسين المستمر في تقديم الخدمات. ولتحقيق ذلك، فإننا سوف نسترشد بقيمنا الأساسية والمعايير الخدمية المتميزة لتلبية الاحتياجات المتغيرة لمتعاملينا كالتالي:

1. التركيز على المتعامل

أجتهد في معاملة المتعامل كما يرجو، بكرامة واحترام وإنصاف، مع السعي لتطوير وتقوية العلاقات من خلال تقديم خدمة فريدة للمتعامل.

2. المصداقية والتمكين

أنا على فهم تام بدوري في الجهة التي أمثلها، وسعيد بخدمة المتعامل، كما أسعى للتطوير المستمر لقدراتي من أجل الاستجابة لاحتياجات المتعاملين وأحرص على التعامل بوضوح تام وشفافية مطلقة والحفاظ على دقة المعلومات المقدمة.

3. التعاون والعمل الجماعي

أسعى باستمرار في استكشاف الفرص المتاحة لدعم زملائي، و المساعدة في تبني وخلق بيئة عمل تحفز الأداء الجماعي لتلبية كافة احتياجات المتعامل في الوقت المقرر.

4. استمرار التحسين

أجتهد في تشجيع ودعم واستكشاف الفرص اللازمة لتعزيز تجربة المتعامل.

ما تتوقعون منا

اللطف

- سنعاملكم بطريقة محترمة وبلطف وود وبشاشة؛
- سنتعامل مع أي مشاكل تطرأ على الخدمة المقدمة لكم من قبل فريق خدمة المتعاملين بخصوصية.

المعلومات

- سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يحافظ على السرية ويتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويستطيع الإجابة على استفساراتكم.

الاستجابة

- سنعمل على الرد على كافة استفساراتكم والتعامل معها في الوقت المناسب؛
- سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها؛
- سنسهل عملية تواصلكم معنا وسنستجيب لملاحظاتكم على الخدمات المقدمة في الوقت المناسب ودون تأخير.

الموثوقية

- سنركز على تزويدكم بخدمات مميزة وبطريقة فعالة ومنظمة وشفافة؛
- سنعمل على تحقيق توقعاتكم من الخدمة المقدمة.

السهولة

- سنعمل على توفير الخدمات في الأوقات والقنوات التي تناسبكم قدر الإمكان؛
- سنقلص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة.

الجودة

- سنعمل على تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية تعزز من جودة حياة الأفراد.

ما نرجوه منكم

- تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام وتقدير متبادل؛
- توفير كافة الوثائق والمستندات المطلوبة لنتمكن من تقديم خدماتنا لكم بصورة سريعة؛
- إعلامنا فوراً عن أي أخطاء تصدر منا أو منكم خلال تقديم الخدمة؛
- إبلاغنا عن التغيرات في المعلومات الشخصية المتعلقة بالخدمة؛
- الترحيب بالرد على استفسارات موظفي خدمة المتعاملين مما يمكنهم من تقديم خدمة متميزة لكم.

قياس النجاح

تسعى حكومة أبوظبي وبشكل مستمر في تعزيز تجارب المتعامل عن طريق تأسيس وتطبيق منهجية تفاعلية أو استباقية لتقديم وإدارة الخدمات وذلك من خلال استمرار معاينة الخدمات المقدمة للتأكد من توافقها مع المعايير المقررة في هذا الدليل، وتلبية التوقعات بأفضل الأساليب الممكنة.

الردود ومعلومات الاتصال

ونظرا لأهمية آرائكم وردودكم، نرحب بجميع اقتراحاتكم ذات الصلة بتعزيز وكفاءة الخدمات لرفع مستوى الخدمات في حكومة أبوظبي من خلال مركز اتصال حكومة أبوظبي.

هيئة أبوظبي
للدعم الاجتماعي
Abu Dhabi Social Support Authority

أوقات العمل الرسمية
Official Working Hours

الاثنين - الخميس Monday - Thursday

08:00 صباحاً - 02:00 ظهراً

الجمعة Friday

08:00 - 11:00 صباحاً

هيئة أبوظبي
للدعم الاجتماعي
Abu Dhabi Social Support Authority

شاركنا رايك
Your Voice Matters

تواصل معنا
Contact Us

مركز اتصال حكومة أبوظبي
الرقم المجانى داخل الدولة
800 555

abudhabissa