



Integrated Management Systems Policy

The Ministry of Climate Change & Environment has developed this policy to represent its commitment to strategic directions, the best management practices and to enhance the focus on both principles "Client Focus" and "Government efficiency", The Ministry of Climate Change & Environment shall implement the following principles and guidelines according the strategic Plan and issues related to IMS:

Development of policies, strategies, legislation and services in the fields of environment, climate change, food and water security, desertification control and biodiversity conservation, in accordance with the terms of reference assigned to the Ministry by the Council of Ministers.

- 1 Commitment to implement quality management systems, environmental and occupational health and safety management systems, and the management system of customer code of conduct and customer complaint handling systems, according to the standards of ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 10001 and ISO 10002, and improve the efficiency and effectiveness of these systems.
- 2 Adoption of objectives and targets that would improve the quality management, environment, occupational health and safety, systems, customer code of conduct and customer complaint handling systems to ensure consistent achievement of such objectives, as well as measuring, monitoring, and improvement of systems performance.
- 3 Providing the required resources to ensure the efficiency and effectiveness of the management systems applied, as well as the involvement and training of employees to achieve the these systems objectives.
- 4 Commitment to all legal and legislative requirements relevant to quality management, environment, occupational health and safety, customer code of conduct and customer complaint handling systems.
- 5 Prevention of environmental pollution, work-related injuries and diseases, reducing health and safety risks and the environmental effects associated with the ministry activities and services.
- 6 Acting responsibly regarding all the issues related to customer feedback where applicable, through identified channels and ensuring that such remarks have been resolved efficiently and effectively within specific time in a quick manner through powerful analysis system that is characterized by: ease of access, speed, secrecy and reliability of the information provided, identified, simple, impartial, effective; which is observed and monitored periodically.
- 7 Ensure the Ministry's ability to continue its vital activities during emergencies, crises and disasters, or because of a sudden interruption or interruption of business and a reduction in the period of interruption of vital activities to the acceptable level of performance by setting and implementing Business continuity management policy & program and ensuring having and implementing contingency and disaster recovery plans.
- 8 Commitment to provide a work environment that stimulates creativity and innovation by providing the resources, systems and tools necessary for implement innovation, caring of talented people and encouraging employees to experience the innovations and build an effective network with universities, scientific research centers and stakeholders in the public and private sectors to implement innovative projects and ensure intellectual property protection of applicable creative ideas.
- 9 Committed to excellent professional testing or calibration services, as and where applicable, which meet the needs of customers, and statutory, regulatory and ISO/IEC 17025:2005 requirements, to continually improve the effectiveness of the management system. & Ensure all personnel involved in testing or calibration services are familiar with the laboratory management system documentation, and implement its policies and procedures at all times.
- 10 Publicizing and communicating this policy to all partners and stakeholders involved in its activities and services, and creating opportunities regularly to provide their suggestions about this policy.
- 11 This policy would be annually reviewed to ensure its suitability and effectiveness.

HE Dr. Amna bint Abdullah Al Dahak Al Shamsi
Minister of Climate Change and Environment

سياسة الأنظمة الإدارية المتكاملة

طورت وزارة التغير المناخي والبيئة هذه السياسة لتمثل الإطار العام لالتزاماتها بتوجهاتها الاستراتيجية ومبادراتها في تطبيق أفضل الممارسات الإدارية وبما يعزز مبدأ "التركيز على المتعامل" و"الكفاءة الحكومية". حيث تلتزم وزارة التغير المناخي والبيئة بتنفيذ المبادئ والتوجيهات الاستراتيجية والقضايا والتحديات المتعلقة بالأنظمة المتكاملة كما يلي:

تطوير السياسات والاستراتيجيات والتشريعات وتقديم الخدمات في مجالات البيئة والتغير المناخي والأمن الغذائي والمائي ومكافحة التصحر والحفاظ على التنوع البيولوجي، وفقاً للاختصاصات التي يتم تكليف الوزارة بها من قبل مجلس رئاسة الوزراء.

- 1 الالتزام بتطبيق أنظمة إدارة الجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية ونظامي إدارة ميثاق خدمة المتعاملين وإسعادهم ومعالجة شكاوى المتعاملين ووفقاً لمواصفات الأيزو 9001، الأيزو 14001، الأيزو 45001، والأيزو 10001 والأيزو 10002، وتحسين كفاءة وفعالية هذه الأنظمة.
- 2 تبني الأهداف والمستهدفات التي من شأنها تحسين أداء أنظمة إدارة الجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية ونظام إدارة ميثاق إسعاد المتعاملين ونظام معالجة شكاوى المتعاملين، وتنفيذ البرامج التي تضمن تحقيق تلك الأهداف بشكل متواصل، بالإضافة إلى قياس ومراقبة أنشطتها والتقدم الذي تحرزه في مقابل الأهداف التي تم الالتزام بها والمراجعة الدورية لهذه الأهداف لضمان التحسين المستمر.
- 3 العمل على توفير الموارد اللازمة لضمان كفاءة وفعالية الأنظمة الإدارية المطبقة والسعي لتحفيز وإشراك وتدريب موظفيها لتحقيق الأهداف والبرامج المقصودة من هذه الأنظمة.
- 4 الالتزام بجميع المتطلبات التشريعية والقانونية ذات العلاقة بأنظمة إدارة الجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية ونظامي إدارة ميثاق خدمة ومعالجة شكاوى المتعاملين.
- 5 العمل على منع التلوث البيئي والإصابات والأمراض المهنية وتقليل مخاطر الصحة والسلامة، والآثار البيئية المترتبة بأنشطة وخدمات الوزارة.
- 6 التعامل بمسؤولية مع جميع القضايا المتعلقة بملاحظات المتعاملين، وحيثما كان ذلك ممكناً، يتم استلامها عبر قنوات محددة والتأكد من أن الأسباب الجذرية قد تمت معالجتها خلال فترة زمنية محددة بكفاءة وفعالية، وبشكل سريع وعادل من خلال نظام ملاحظات يمتاز ب: سهولة الوصول، السرعة، سرية وموثوقية المعلومات المقدمة، معرف، بسيط، غير متحيز، فعال، مراقب ويتم التدقيق عليه بشكل دوري.
- 7 ضمان قدرة الوزارة على مواصلة أنشطتها الحيوية أثناء حالات الطوارئ والأزمات والكوارث، أو بسبب التوقف أو الانقطاع المفاجئ للأعمال وتقليل زمن انقطاع الأنشطة الحيوية إلى المستوى المقبول للأداء من خلال وضع وتطبيق سياسة وبرنامج إدارة استمرارية الأعمال ووضع وتنفيذ خطط إدارة الطوارئ والأزمات.
- 8 الالتزام بتوفير خدمات نوعية للفحص والمعايرة المتخصصة والمتقدمة ذات الجودة العالية بما يتوافق وبما يلبي احتياجات المتعاملين والمتطلبات التنظيمية الخاصة بنظام ISO/IEC 17025:2005، بهدف مواصلة تحسين فعالية النظام الإداري. والتأكد من من إلمام جميع الموظفين الذين يقدمون خدمات الفحص أو المعايرة بنظام إدارة المختبرات والوثائق ذات الصلة، وتطبيق السياسات والإجراءات المعتمدة في جميع الأوقات.
- 9 الالتزام بتوفير بيئة عمل محفزة على الإبداع والابتكار وتوفير الموارد والأنظمة والأدوات اللازمة للإبداع والابتكار وتأهيل وتشجيع المبدعين ورعاية الموهوبين ومنح الفرص والإمكانات اللازمة لتجربة الأبداعات وبناء شبكة من الشراكات الفاعلة مع الجامعات ومراكز البحث العلمي والمعينين في القطاع الحكومي والخاص، وتطبيقها والتطبيق الأمثل لعمليات الإبداع والابتكار وفقاً لأفضل الممارسات المحلية والدولية، وحماية الملكية الفكرية للأفكار الإبداعية المطبقة.
- 10 العمل على نشر هذه السياسة وإشراك جميع الفئات المعنية ذات العلاقة والشركاء المعنيين بأنشطتها وخدماتها عبر إعلامهم بهذه السياسة وتهيئة الفرص لتقديم اقتراحاتهم عنها بشكل متواصل.
- 11 مراجعة هذه السياسة سنوياً للتأكد من مدى ملاءمتها وفعاليتها.

معالي الدكتورة آمنة بنت عبدالله الضحاك الشامسي
وزيرة التغير المناخي والبيئة