

## وثيقة سياسة الجودة

- تلتزم وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بتوفير خدمات عمالية واجتماعية تحقق التنمية المستدامة وفقاً لأعلى معايير الجودة، من خلال تنفيذ منظومة متكاملة من المشاريع والبرامج والمبادرات لتحقيق الاستدامة والعدالة والتنافسية وبالتوافق مع الرؤية الاقتصادية لمملكة البحرين 2030.
- تعمل الوزارة على ترسيخ عملية التنمية في مملكة البحرين، من خلال تقوية النسيج الاجتماعي المحلي وتعزيز التكافل والحماية، مما يساهم في رفع المستوى المعيشي للفرد، ويحقق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي للأسرة.
- تسعى الوزارة إلى تنمية الفرد والمجتمع، وجعل المواطن مبادراً اجتماعياً واقتصادياً، من خلال نشر الوعي الثقافي والاقتصادي والاجتماعي، ودعم العمل التنموي والتطوعي عبر إشراك كافة فئات المجتمع للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها لمواكبة التطورات العمالية والتنموية بالمملكة.

وتحقيقاً لذلك، تلتزم الوزارة بالتركيز على النقاط التالية في سياسة الجودة:

- اعتماد نظام إدارة الجودة، بما يتوافق مع متطلبات المواصفة العالمية ISO 9001:2015.
- الالتزام بتطبيق الأهداف الاستراتيجية للوزارة. والعمل على تنفيذ سياسة الجودة وأهدافها بما يحقق الفائدة المشتركة للوزارة والأطراف المهتمة ذات الصلة وفقاً لأعلى معايير الجودة وبما يحقق رضا المستفيدين.
- التركيز على تحقيق متطلبات المستفيدين وتلبية احتياجاتهم، والأخذ بآرائهم وانطباعاتهم بعين الاعتبار في عملية التطوير المستمر بهدف رفع جودة الخدمات المقدمة وتعزيز مستوى رضاهم.
- تشجيع التفكير القائم على تقييم المخاطر لضمان تحقيق النتائج المرجوة، ومنع أو تقليل الآثار غير المرغوب فيها.
- التحسين المستمر للخدمات، والاستمرار في مراجعة أهداف الجودة والمؤشرات لبلوغ مخرجات عمل وأداء أفضل بالاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرارات.
- المراجعة والمتابعة الدورية للعمليات لضمان جودة الخدمات المقدمة.
- الالتزام بالأداء المهني المتميز من خلال تطبيق المنهجيات والأنظمة الإدارية المتطورة، وربط العمل بنظام الكتروني موحد.
- مشاركة الموظفين في مسؤولية التزام الوزارة بتلبية احتياجات المستفيدين القانونية والتنظيمية وفقاً لأفضل الممارسات في الجودة، وذلك من خلال ترسيخ مفاهيم الجودة لديهم عبر التثقيف والتأهيل والتدريب المستمر لهم فيما يخص سياسة الجودة وأهدافها.
- الدعم والمساندة من الإدارة العليا عبر الالتزام بتطبيق نظام إدارة الجودة ونشر الثقافة والوعي بالجودة الشاملة. والالتزام بوضع وتنفيذ ورصد وتحليل مؤشرات الأداء وتنفيذ الإجراءات التصحيحية الملائمة.
- تطوير بيئة العمل، من خلال تنمية مهارات الموظفين وتوفير الموارد اللازمة وتحديد المسؤوليات والصلاحيات وإنشاء نظام فعال لقياس رضا المستفيدين.

تحرص الوزارة على أن تكون سياسة الجودة مفهومة ومتبعة من قبل جميع الموظفين من خلال ربطها بأهداف الجودة وقياس الأداء وتحقيق التحسين المستمر لأداء القطاعات بالوزارة، كما تخضع سياسة الجودة للمراجعة على فترات منتظمة بهدف ضمان استمراريتها وملاءمتها وفعاليتها، بحسب التغيرات في احتياجات المستفيدين والأطراف المعنية ذات الصلة بعمل الوزارة.

وثيقة سياسة الجودة متاحة لجميع المستفيدين على الموقع الإلكتروني لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية.



جميل بن محمد علي حميدان

وزير العمل والتنمية الاجتماعية

يوليو 2019م