



مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة  
ABU DHABI QUALITY AND CONFORMITY COUNCIL

## قطاع التفتيش - مفتش أول

الإشتراطات المهنية

تاريخ الإصدار: يناير 2017

نسخة المستند : مسودة نهائية



## جدول المحتويات

iii	صفحة التعديلات	
1	نبذة عن مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة	1
1	تمهيد	2
2	شكر وتقدير	3
3	الاصطلاحات المهنية	4
4	المصطلحات والتعاريف	4.1
5	نظرة عامة	4.2
8	معايير الأداء	4.3
9	المعرفة والفهم	4.4
10	معايير الأداء	4.5
11	المعرفة والفهم	4.6
12	معلومات إضافية	4.7
12	النطاق / المدى المتعلق بمعايير الأداء	4.8
13	السلوكيات المطلوبة	4.9
14	معايير الأداء	4.10
14	المعرفة والفهم	4.11
15	معلومات إضافية	4.12
15	النطاق / المدى المتعلق بمعايير الأداء	4.13
16	النطاق/المدى المتعلق بالمهارات والمعرفة	4.14
16	السلوكيات المطلوبة	4.15
18	معايير الأداء	4.16
18	المعرفة والفهم	4.17
21	معلومات إضافية	4.18
21	النطاق / المدى المتعلق بمعايير الأداء	4.19
22	معلومات إضافية	4.20
22	النطاق/المدى المتعلق بالمعرفة والفهم	4.21
23	القيم	4.22
24	معايير الأداء	4.23
25	المعرفة والفهم	4.24
28	معلومات إضافية	4.25
28	النطاق / المدى المتعلق بمعايير الأداء	4.26
29	معلومات إضافية	4.27
29	النطاق/المدى المتعلق بالمعرفة والفهم	4.28
30	القيم	4.29
31	معايير الأداء	4.30



32	المعرفة والفهم	4.31
36	معلومات إضافية	4.32
36	النطاق / المدى المتعلق المتعلق بمعايير الأداء	4.33
37	معلومات إضافية	4.34
37	النطاق/المدى المتعلق بالمعرفة والفهم	4.35
38	القيم	4.36
39	معايير الأداء	4.37
40	المعرفة والفهم	4.38
43	معلومات إضافية	4.39
43	النطاق / المدى المتعلق بمعايير الأداء	4.40
44	معلومات إضافية	4.41
44	النطاق/المدى المتعلق بالمعرفة والفهم	4.42
44	القيم	4.43
46	المراجع	5



## صفحة التعديلات

يتم تحديث صفحة التعديلات هذه وإصدارها مع كل مجموعة من الصفحات المراجعة و/أو الجديدة من المستند للتأكد من أن كل نسخة من وثيقة المتطلبات المهنية بأبوظبي تحتوي على سجل كامل بالتعديلات.

وتمثل المتطلبات المهنية هذه مستنداً قابلاً للتطبيق والذي يمكن تحديثه عند الضرورة. وقد تولى مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة (QCC) إدارة ورشة عمل المتطلبات المهنية التي أعدت هذه المتطلبات ويمكنها مراجعة ملاحظات الجهات المختصة التي تتضمن تحسيناً على هذه المتطلبات، الأمر الذي يؤدي إلى إصدار نسخة محدثة، حسب الضرورة.

سجل التعديلات						
الإدراج		الإلغاء		التعديل		
رقم الإصدار	صفحة (صفحات)	رقم الإصدار	صفحة (صفحات)	*الأقسام المغيرة	التاريخ	الرقم



## 1 About the Abu Dhabi Quality & Conformity Council

The Abu Dhabi Quality and Conformity Council (QCC) was established by law No. 3 of 2009, issued by His Highness Sheikh Khalifa Bin Zayed Al Nahyan, President of the UAE. QCC is responsible for the development of Abu Dhabi Emirate's Quality Infrastructure, which enables industry and regulators to ensure that products, systems and personnel can be tested and certified to UAE and International Standards.

Products certified by QCC receive the Abu Dhabi Trustmark. The Trustmark is designed to communicate that a product or system conforms to various safety and performance standards that are set by Abu Dhabi regulators.

## 2 Foreword

The QCC Occupational Requirements Working Group was established in October 2015 in response to a request from Abu Dhabi Municipality to raise the quality of services provided in the Emirate of Abu Dhabi .

The Government of Abu Dhabi, under the leadership of His Highness Sheikh Khalifa bin Zayed Al Nahyan, President of the UAE and Ruler of Abu Dhabi, and His Highness Sheikh Mohamed bin Zayed Al Nahyan, Crown Prince of Abu Dhabi, Deputy Supreme Commander of the UAE Armed Forces and Chairman of the Abu Dhabi Executive Council, has invested heavily and at high levels of professionalism and safety in the Infrastructure of Abu Dhabi. Therefore, it was crucial and mandatory to have skilled workmanship to maintain the infrastructure value and continue working on developing it in the Emirate of Abu Dhabi in Particular and the United Arab Emirates in general.

## 1 نبذة عن مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة:

تم تأسيس مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة بموجب القانون رقم 3 لعام 2009 الذي أصدره صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة حاكم إمارة أبوظبي. ويُعدّ المجلس مسؤولاً عن تطوير البنية التحتية للجودة في إمارة أبوظبي التي من شأنها تمكين قطاع الصناعة والجهات التنظيمية من ضمان إمكانية اختبار واعتماد المنتجات والأنظمة والأيدي العاملة طبقاً للمواصفات الإماراتية والعالمية.

وتحصل المنتجات المعتمدة على علامة أبوظبي للثقة من المجلس وهي تمنح للمنتج أو النظام الذي يتطابق مع معايير الأداء والسلامة المختلفة المحددة من قبل الجهات التنظيمية في إمارة أبوظبي.

## 2 تمهيد:

تم تشكيل فريق عمل في أكتوبر 2015 من قبل مجلس أبوظبي للجودة و المطابقة لوضع المتطلبات المهنية الخاصة بالأفراد العاملين في مجال التفتيش ، و ذلك استجابةً لطلب بلدية أبوظبي من أجل رفع مستوى الخدمات المقدمة من قبل المفتشين في إمارة أبوظبي.

لقد قامت حكومة إمارة أبوظبي بقيادة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة وحاكم إمارة أبوظبي، وسمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان، ولي عهد أبوظبي، نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة الإماراتية، رئيس المجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي، بالاستثمار الهائل وبدرجات عالية من الاحتراف المهني والأمان في قطاع البنية التحتية للإمارة، الأمر الذي اقتضى توافر العمالة الماهرة بهدف الحفاظ على قيمة البنية التحتية وإدامتها والعمل على تطويرها في إمارة أبوظبي بشكل خاص وفي دولة الإمارات العربية المتحدة بصفة عامة.



### 3 شكر وتقدير

يعرب مجلس أبوظبي للجودة عن خالص شكره وامتنانه لأعضاء فريق العمل المكون من السادة التالية اسمائهم:

شكر وتقدير على الدعم	
المؤسسة	الاسم
بلدية مدينة أبوظبي - مركز بلدية مصفح	أحمد غانم المزروعى
دائرة الشؤون البلدية والنقل - بلدية مدينة ابوظبي	سعيد على الهاجرى
دائرة الشؤون البلدية والنقل - بلدية مدينة ابوظبي	سعيد النقبي
دائرة الشؤون البلدية والنقل - بلدية مدينة ابوظبي	محمد عامر الشامسى
بلدية مدينة أبوظبي - مركز بلدية مصفح	عوف عبدالرحمن المرزوقى
دائرة الشؤون البلدية والنقل - بلدية مدينة ابوظبي	غانم أحمد الرميثى
دائرة الشؤون البلدية والنقل	علي حسن كرجى
دائرة الشؤون البلدية والنقل	بدرية حسن الحمادى
هيئة البيئة - ابوظبي	خالد محمد الهاجرى
هيئة البيئة - ابوظبي	احمد عبدالرحمن آل على
دائرة التنمية الاقتصادية	أحمد طارش القبيسى
دائرة التنمية الاقتصادية	راشد محمد الهاملى
دائرة التنمية الاقتصادية	منى أبو بكر عبدالله
دائرة التنمية الاقتصادية	شذى أبوشام
المؤسسة العليا للمناطق الاقتصادية المتخصصة	عبدالله المرر
المؤسسة العليا للمناطق الاقتصادية المتخصصة	بيبا جمال
المؤسسة العليا للمناطق الاقتصادية المتخصصة	عبدالمنعم البستاني
المؤسسة العليا للمناطق الاقتصادية المتخصصة	عبدالله حسن العبيدى
المؤسسة العليا للمناطق الاقتصادية المتخصصة	أحمد الماس الظاهري
مجلس أبوظبي للتخطيط العمرانى	سلطان اليوسعدي
دائرة القضاء	جمعة الظاهري
وزارة الموارد البشرية والتوطين	جمال خميس الخنبولى
الدفاع المدني - ابوظبي	سيف على حسن
جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية	محمد احمد المصعبى
جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية	زكريا على
جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية	حسن الحوسنى
القيادة العامة لشرطة ابوظبي - مركز شرطة مصفح	عبدالله الهاجرى
القيادة العامة لشرطة ابوظبي - مركز شرطة مصفح	علي محمد الحربى
مركز أبوظبي لإدارة النفايات	أحمد خلفان المرر
مركز أبوظبي لإدارة النفايات	سيف محمد المزروعى
مركز أبوظبي لإدارة النفايات	سعيد سويد المنصورى
هيئة الموارد البشرية	نورة سيف الأحمدى
مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة	سيف على الحوسنى
مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة	فريد الزعبي
مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة	سهيل فريد الهاشمى
مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة	ماجده مفرج العامري
مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقنى والمهنى	سوزان الملى
تدوير	يائل زيدان



#### 4 الإصطلاحات المهنية

المهنة	قطاع التفتيش-مفتش أول
المعيار	التأكد من أن أفعال المفتش تقلل من المخاطر على الصحة والسلامة والبيئة، وتسهم في تطوير علاقات عمل فعالة، وتدير الفريق وتقوده بالشكل الصحيح، وتشجع على الامتثال وتطبيق التشريعات من خلال استخدام إطار عمل منظم، وتعمل على تحقيق الصحة والسلامة والرفاهية للأفراد، وتطبق أعلى معايير الجودة وتخطط لإجراء التفتيش على الخدمات وتسهم في تحسين الخدمة.
البيان المهني	يتعلق بالوعي بالمخاطر الأساسية في مكان العمل ومعرفة كيفية تحديدها والتعامل معها. كما يتعلق بتشكيل علاقات طيبة مع المتعاملين بأسلوب ينمي الثقة والنوايا الحسنة بالإضافة إلى القدرة على العمل بفعالية عند دعم الزملاء واستغلال الفرص للتعلم مما حدث في الدور الوظيفي. كذلك تحدد هذه المهنة المتطلبات عند دعم الامتثال لضمان تحقيق نتائج إيجابية للأفراد عن طريق استخدام إطار عمل تنظيمي. علاوة على ذلك، تحدد هذه المهنة المتطلبات عند القيام بدور تنظيمي لتحقيق الصحة والسلامة والرفاهية للأفراد.  كما تتعلق أيضاً بإدارة فريق من المتخصصين والمساعدين يومياً، وضمان انتشارهم وتحفيزهم من خلال مشاركتهم في مبادرات الانخراط في مكان العمل، ومساعدتهم على تحسين مستوى مهاراتهم وإدارة الشكاوى بأفضل طريقة ممكنة من أجل زيادة إنتاجية الأشخاص. علاوة على ذلك، تحدد هذه المهنة المتطلبات التي يتوجب مراعاتها عند التخطيط للتفتيش على الخدمات للتحقق من الالتزام المستمر وتشجيع التحسين. وتحدد أيضاً المتطلبات عند المساهمة في تحسين النتائج للأشخاص الذين يستخدمون خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية.
القطاع	التفتيش
جهة التطوير	التصور المستقبلي لمنطقة مصفح - فريق عمل منظومة التفتيش والمخالفات (دائرة الشؤون البلدية والنقل – بلدية مدينة أبوظبي، دائرة التنمية الاقتصادية، هيئة البيئة - أبو ظبي - وزارة الموارد البشرية والتوطين ، القيادة العامة لشرطة أبو ظبي - مركز شرطة أبوظبي، جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية، الإدارة العامة للدفاع المدني، مركز أبوظبي لإدارة النفايات، المؤسسة العليا للمناطق الاقتصادية المتخصصة، دائرة القضاء - أبو ظبي، مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة، مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني، هيئة الموارد البشرية)
تاريخ الاعتماد	لم يتم تحديده
تاريخ المراجعة المتوقع	لم يتم تحديده
المهن ذات الصلة	جميع العاملين في مجال التفتيش
روابط إلى المعايير	المفتش



المهنية الأخرى	
التصنيف الدولي الموحد للمهن	ISCO-08 : مجموعة وحدة 2263 مختص الصحة المهنية والبيئية
معادلة المستوى على منظومة الهيئة الوطنية للمؤهلات	المستوى 2

#### 4.1 المصطلحات والتعاريف

الكلمة أو المصطلح	التعريف
الأجهزة	الأدوات أو العناصر الأخرى اللازمة لأي نشاط عمل
المفتش	شخص مؤهل للقيام بعملية التفتيش
التفتيش	الفحص أو التحري الدقيق
الخطر	الأثار التي تترتب على وقوع حادث غير مرغوب فيه، والنتائج السلبية لوقوع هذا الخطر على الانسان والبيئة
الأطراف المعنية	الأطراف المعنية تعني أي شخص يشارك بشكل مباشر أو غير مباشر في التفتيش (المفتش، المفتش الأول، وغيره).
معايير الأداء	الحد الأدنى من معايير الأداء التي يتوجب على المفتش الالتزام بها
معدات الحماية الشخصية (PPE)	أي معدات يمكن أن يستخدمها الأفراد لحماية أنفسهم من الخطورة
الخطورة	نتائج وقوع الخطر على الانسان والبيئة التي يتم تحليلها للوصول الى طبيعة الخطر وتحديد درجته
تدابير الرقابة	الأنشطة والإجراءات المتخذة لمنع أو القضاء على الخطورة و/أو الخطر أو تقليله إلى مستوى معقول
خطة التحكم	كافة الخطوات الضرورية لحماية الموظفين من التعرض لمادة أو نظام، والإجراءات المطلوبة لمراقبة تعرض الموظفين وصحتهم لمخاطر مثل الكيماويات أو المواد أو الضوضاء والاهتزاز
الصيانة	الفحص الدوري للمعدات ومكوناتها للتأكد من عملها بالشكل الصحيح والسلامة. وهذا يشمل أيضاً تنظيف المعدات واستخدام منتجات معتمدة وأساليب لتفادي المخاطر الصحية.
مجازفة	خروج عن المألوف



## 4.2 نظرة عامة

فيما يلي نظرة عامة على الوحدات المتعلقة بقطاع التفتيش

قطاع التفتيش – مفتش أول

### 1. التأكد من أن الإجراءات التي يقوم بها المفتش تقلل المخاطر على الصحة والسلامة والبيئة

هذه الوحدة تخص كل شخص في العمل وهي تتعلق بالوعي بالمخاطر الأساسية في مكان العمل ومعرفة كيفية تحديدها والتعامل معها.

تتعلق هذه الوحدة بمسؤوليات الصحة والسلامة والبيئة لكل شخص في مكان العمل. وتصف ما يتعين عليك فعله للتأكد من أن:

1. أفعالك لا تشكل أي مخاطر تتعلق بالصحة والسلامة والبيئة
2. عدم المجازفة أو تجاهل مؤشرات الخطر في مكان العمل
3. اتخاذ إجراء معقول لوضع الأمور في نصابها الصحيح، بما في ذلك الإبلاغ عن المواقف التي تشكل خطرًا على الأشخاص في مكان العمل وطلب النصيحة.

من المهم للغاية فهم المصطلحات "مخاطرة" "خطر" "تحكم" "مجازفة".

### 2. المساهمة في تطوير علاقات عمل فعالة

تتعلق هذه الوحدة بتشكيل علاقات طيبة مع المتعاملين بأسلوب يشجع الثقة والنوايا الحسنة، والقدرة على العمل بفعالية عند دعم الزملاء واستغلال الفرص للتعلم مما حدث أثناء أداء العمل. كما يلزم أيضًا الحفاظ على مظهر شخصي احترافي وإظهار مهارات التواصل الفعال.

والنتائج الرئيسية لهذه الوحدة هي:

1. تطوير علاقات عمل فعالة مع المتعاملين
2. تطوير علاقات عمل فعالة مع الزملاء
3. تطوير القدرات خلال أداء المهام الوظيفية



### 3. إدارة وقيادة فريق

تتعلق هذه الوحدة بإدارة فريق من المتخصصين والمساعدين بشكل يومية، وضمان تحفيزهم من خلال مشاركتهم في مبادرات عديدة في مكان العمل، ومساعدتهم على تحسين مستوى المهارات وإدارة الشكاوى بأفضل طريقة ممكنة من أجل زيادة إنتاجية الأشخاص.

### 4. تشجيع الالتزام من خلال استخدام إطار عمل تنظيمي

يحدد هذا المعيار المتطلبات لتأكيد الالتزام لضمان تحقيق نتائج إيجابية للأفراد عن طريق استخدام إطار عمل تنظيمي. ويشمل دعم الأفراد والجهات ذات العلاقة في التعرف على أهمية الالتزام لتحقيق نتائج إيجابية ومعرفة مخاطر عدم الالتزام. كما يشمل تعريف الأفراد والجهات ذات العلاقة على نقاط القصور مقارنة بمعايير الالتزام، ومدى أهمية اتخاذ إجراء تصحيحي وعواقب عدم تنفيذ ذلك.

### 5. العمل على تأمين الصحة والسلامة والرفاهية للأفراد

يحدد هذا المعيار المتطلبات عند القيام بدور تنظيمي لتحقيق الصحة والسلامة والرفاهية للأفراد. ويشمل تقييم وإدارة المخاطر على الأفراد الذين يتم تقديم الخدمة إليهم. كما يشمل الموازنة بين الحقوق والمسؤوليات، واكتشاف طرق لخوض المخاطر حينما يكون من شأن ذلك تحسين حياة الأشخاص. كذلك يشمل الموافقة على الخطط لمعالجة الخطر باعتباره مسألة عاجلة.

### 6. تخطيط تفتيش الخدمات

يحدد هذا المعيار المتطلبات لتخطيط التفتيش على الخدمات للتحقق من الالتزام المستمر وتشجيع التحسين. ويشمل التفتيش والتقصي على المستوى الاستراتيجي والمحلي لكل من الخدمات المنظمة وغير المنظمة. كما يشمل فحص المعلومات السابقة والحالية عن الخدمة لتحديد مقياس أساسي. ويشمل أيضاً تحديد الأهداف، واختيار الطرق وتحديد الموارد الإضافية والخبرة لتحقيق الأهداف بفعالية.

## 7. المساهمة في تحسين الخدمة

يحدد هذا المعيار المتطلبات للمساهمة في تحسين نتائج الخدمات المقدمة للمتعاملين، ويشمل صياغة ونشر التوجيهات وأفضل الممارسات لمجموعة من الخدمات، بحيث تؤدي هذه الخدمات بصورة كاملة وشاملة. كما يشمل المتطلبات للمساهمة في تحسين الخدمات للمؤسسة المعنية، ويشمل ذلك طرق التفتيش والتقصي، والعمليات والمبادئ. كما ويشمل أيضًا العمل ضمن مجموعة من الجهات الأخرى لتحسين خدمات المؤسسة الخاصة بالمفتش.



## التأكد من أن الإجراءات التي يقوم بها المفتش تقلل المخاطر على الصحة والسلامة والبيئة

### 4.3 معايير الأداء

سوف تتمكن من:

#### تحديد الخطورة وتقييم المخاطر في مكان العمل

1. تحديد تعليمات مكان العمل المتعلقة بوظيفة المفتش.
2. تحديد ممارسات العمل في وظيفة التفتيش والتي قد تؤذي الآخرين.
3. تحديد المراحل والجزاء في مكان العمل والتي قد تؤذي الآخرين.
4. تفحص الممارسات أو الأجزاء التي من المحتمل أن تلحق ضرراً في مكان العمل والتي تشكل أقصى المخاطر على المفتش وعلى الآخرين.
5. التعامل مع الخطورة وفقاً لتعليمات محل العمل والاشتراطات القانونية.
6. تحديد أسماء وأماكن الأشخاص المسؤولين عن الصحة والسلامة والبيئة والجودة في مكان العمل.
7. إبلاغ الأشخاص المسؤولين عن الصحة والسلامة والبيئة في مكان العمل بالأخطار التي تشكل مخاطر عالية.

#### تقليل المخاطر على الصحة والسلامة في مكان العمل

1. القيام بالمهام وفقاً لمستوى الكفاءة وتعليمات مكان العمل والاشتراطات القانونية.
2. التحكم في مخاطر الصحة والسلامة والبيئة التي تكزن تحت سلطة المفتش ومسؤولياتة الوظيفية.
3. تقديم اقتراحات لتقليل المخاطر على الصحة والسلامة إلى الأشخاص المسؤولين.
4. التأكد من أن سلوك المفتش لا يشكل خطراً أو مجازفة بالصحة والسلامة عليه أو على الآخرين.
5. اتباع تعليمات مكان العمل وتعليمات الموردين أو المصنعين بشأن الاستخدام الآمن للمعدات والمواد والمنتجات.
6. الإبلاغ عن أي اختلافات بين تعليمات مكان العمل وتعليمات الموردين أو المصنعين.
7. التأكد من أن مظهر المفتش الشخصي وسلوكه في العمل:  
أ) يحمي الصحة والسلامة لك وللآخرين.



- ب) يتوافق مع الإشتراطات القانونية.  
ج) يتوافق مع تعليمات مكان العمل.  
8. التأكد من اتباع ممارسات العمل الصديقة للبيئة.

#### 4.4 المعرفة والفهم

لنتمكن من انجاز المهام بفعالية يلزم معرفة وفهم كل من:

1. ما هي "المخاطر" و"الخطورة".
2. مسؤوليات المفتش وواجباته القانونية حيال الصحة والسلامة والبيئة في محل العمل.
3. مسؤوليات المفتش حيال الصحة والسلامة والبيئة حسب ما تتطلبه التشريعات واللوائح ذات الشأن.
4. المخاطر الموجودة في مكان العمل وممارسات العمل الآمنة التي يجب عليك اتباعها.
5. المخاطر الخاصة بالصحة والسلامة والبيئة التي قد تكون موجودة في وظيفة المفتش والاحتياطات التي يجب أن تتخذها.
6. أهمية الانتباه دائماً والوعي للمخاطر الموجودة في مكان العمل بالكامل.
7. أهمية التعامل مع المخاطر أو الإبلاغ عنها فوراً.
8. المسؤوليات الخاصة بالصحة والسلامة والبيئة في الوصف الوظيفي الخاص بالوظيفة.
9. ممارسات العمل الآمنة لوظيفة المفتش.
10. الشخص المسؤول الذي يجب إبلاغه بمسائل الصحة والسلامة والبيئة والجودة.
11. أين ومتى يحصل المفتش على مساعدة إضافية بشأن الصحة والسلامة والبيئة.
12. نطاق ومسؤوليات التحكم في المخاطر.
13. تعليمات مكان العمل بشأن إدارة المخاطر التي لا يمكنك التعامل معها.
14. تعليمات الموردين والمصنعين بشأن الاستخدام الآمن للمعدات والمواد والمنتجات والتي يجب أن تتبعها.
15. أهمية معدات الحماية الشخصية في الحفاظ على الصحة والسلامة في محل العمل.
16. أهمية السلوك الشخصي في الحفاظ على الصحة والسلامة لك وللآخرين.
17. المخاطر على البيئة التي قد تكون موجودة في مكان العمل و/أو في وظيفة التفتيش.



## المساهمة في تطوير علاقات عمل فعالة

### 4.5 معايير الأداء

سوف تتمكن من:

#### تطوير علاقات عمل فعالة مع المتعاملين

1. التواصل وتوعية المتعاملين بالتشريعات وفقاً للإجراءات التنظيمية من خلال قنوات التواصل المتاحة.
2. التعامل مع ممتلكات المتعاملين بعناية وإعادتها لهم.
3. إحالة أي استفسار أو حاجة للمتعامل إلى الشخص المعني.
4. الحفاظ على راحة المتعامل ورعايته بالشكل المرضي له.
5. تلبية معايير التفتيش من حيث المظهر والسلوك.
6. التعامل بشكل حسن وتقديم العون الممكن للمتعاملين في نطاق الصلاحيات والاجراءات المعتمدة

#### تطوير علاقات عمل فعالة مع الزملاء

1. طلب مساعدة ومعلومات من الزملاء، عند الضرورة.
2. الاستجابة لكافة طلبات المساعدة.
3. التأكد من توقيت المساعدة المقدمة للزملاء لضمان سلاسة وسهولة عملية التفتيش.
4. تقديم الدعم والمساندة إلى الزملاء وفقاً لمسؤوليات الوظيفة.
5. مشاركة الأدوات والمواد بطريقة تضمن التقديم السلس للخدمة.
6. الإبلاغ عن أي مشكلات من المحتمل أن تؤثر على خدمات التفتيش إلى الشخص المعني.
7. تبادل الخبرات والمعرفة في المجال الوظيفي.

#### تطوير نفسك داخل الدور الوظيفي

1. تحديد نقاط القوة والضعف الخاصة بالمفتش والتأكد من أنه تم الاتفاق عليها مع المسؤول المباشر.
2. الاستفسار من الشخص المسؤول في حال ان التعليمات المقدمة لك غير واضحة.



3. الاستفسار عن مستوى الأداء وآلية التحسين.
4. طلب مساعدة من الزملاء للتعلم عند اكتشاف أن المهام صعبة.
5. الاستفادة من فرص التعلم المتاحة.
6. الاتفاق على أهداف التطوير الذاتي مع المسؤول المباشر.
7. المراجعة بشكل دوري لتحقيق الاهداف المتفق عليها.
8. اعداد خطة التطوير الشخصي المستقبلية في ضوء ملاحظات المسؤول المباشر حول الأداء والتقدم بالعمل.

#### 4.6 المعرفة والفهم

لنتمكن من انجاز المهام بفعالية يلزم معرفة وفهم:

##### التفتيش والمتطلبات القانونية

1. الدور الوظيفي والمسؤوليات وكيفية ربط ذلك بدور أفراد الفريق الآخرين.
2. وقت الحاجة إلى طلب مساعدة أو الاتفاق مع الآخرين.
3. أهمية العمل ضمن نطاق المسؤوليات الوظيفية والآثار التي قد تترتب في حال عدم الالتزام بذلك.
4. معايير السلوكيات الوظيفية في العمل.
5. المعايير المظهر الشخصي الخاصة بطبيعة العمل.
6. إرشادات التفتيش ولماذا يجب اتباعها.

##### التواصل:

1. أهمية التواصل بأسلوب واضح وحسن ووثق
2. مهارات طرح الأسئلة والإنصات التي تحتاج إليها من أجل استنباط المعلومات.
3. طرق التواصل المختلفة.
4. كيفية التعرف على حالة المتعامل فيما إذا كان في حالة غضب أو كان مرتبكاً.

##### الإجراءات والأهداف

1. كيف تحصل على معلومات بشأن وظيفة التفتيش ومسؤولياتها والمعايير المتوقعة من المفتش.



2. إجراءات الشكاوى والتظلم في مجال التفتيش.
  3. أهداف التطوير الشخصي وجدولها الزمني.
  4. أهمية تلبية أهداف العمل الخاصة بالمفتش.
- تحسين أدائك**

1. كيف تحدد نقاط القوة والضعف الخاصة بك.
2. أهمية التطوير المهني المستمر.
3. مَنْ يمكنه مساعدتك في تحديد وتوفير الفرص للتطوير والتدريب.
4. كيف يمكن استخدام المعايير المهنية لمساعدتك في تحديد احتياجات التطوير الخاصة بك.
5. أهمية المحافظة على العلاقات الجيدة في العمل.
6. أهمية تقبل ملاحظات الاداء والتفاعل معها بإيجابية.
7. كيفية إدارة الوقت بفعالية.
8. معرفة الشخص الذي يتوجب ابلاغه عندما تكون لديك صعوبات في العمل مع الآخرين.

#### 4.7 معلومات إضافية

#### 4.8 النطاق / المدى المتعلق بمعايير الأداء

##### فرص التعلم

1. المشاركة الفعالة في أنشطة التدريب والتطوير
2. المشاركة الفعالة في أنشطة التفتيش
3. استخدام الاجهزة التقنية

##### الأشخاص المعنيين

1. زملاء العمل
2. المتعاملين
3. الإدارة
4. الشركاء الاستراتيجيين



## 4.9 السلوكيات المطلوبة

1. تلبية المعايير السلوكية للتفتيش
2. الاستقبال بالرحابة والبشاشة (الإبتسامه)
3. التعامل باحترام وبطريقة حسنة
4. التواصل مع المتعامل بأدب وفطنة
5. التعرف على توقعات المتعامل وتأكيدھا
6. الاستجابة بإيجابية وبشكل فوري لإستفسارات وتساؤلات المتعاملين
7. إطلاع المتعامل على المعلومات وطمأنته
8. الاستجابة الفورية للمتعامل الذي يطلب المساعدة
9. تحديد مكان المعلومات التي ستساعد المتعامل بسرعة
10. التعامل مع التحديات والإشكاليات ضمن نطاق حدود مسؤولياتك ودورك الوظيفي
11. إظهار الاحترام للمتعاملين والزملاء في كافة الأوقات وفي كل الظروف
12. طلب المساعدة سريعاً من أحد أفراد الفريق المتمرسين عند الحاجة
13. تقديم المعلومات التي يحتاجها المتعامل بشأن الخدمات المقدمة
14. التعرف الشخصي بشكل واضح وشرح سبب الاجراء وخطوات العمل للمتعاملين

## إدارة وقيادة فريق

### 4.10 معايير الأداء

سوف تتمكن من:

1. التأكد من أن الفريق لديه إمام تام بالخطة التفتيشية وتوقعات الوظيفة بشكل يومي
2. إشراك الفريق في الاجتماعات المنتظمة لتوصيل المعلومات المتعلقة بهم
3. اعلام الفريق بأي تغييرات في السياسات والاجراءات المؤسسية بشكل رسمي
4. التأكد من مشاركة الفريق في العديد من المبادرات والانشطة التي تنظمها المؤسسة
5. التشاور ومعالجة التحديات والاشكاليات داخل الفريق والتي تتعلق بأي من المعوقات المرتبطة بالعمل
6. دعم الإدارة في توزيع الفريق حسب خطة العمل والتوجيهات التنظيمية
7. دعم الفريق من خلال توفير التدريب اللازم
8. مشاركة المعرفة بالعمليات والأساليب والتقنيات مع الفريق لتحسين مستوى مهاراتهم
9. تقديم ملاحظات إلى المدير المباشر تتعلق بتقييمات أداء الفريق

### 4.11 المعرفة والفهم

لنتمكن من انجاز المهام بفعالية يلزم معرفة وفهم:

1. معايير الأداء بالمؤسسة وتسلسل الخدمات
2. سياسات وإجراءات الموارد البشرية للمؤسسة
3. المعرفة بالتشريعات واللوائح والإرشادات
4. كيفية قياس أداء أعضاء الفريق ووقت ذلك
5. كيف تشارك الملاحظات مع أعضاء الفريق
6. التشريعات المعمول بها بمكان العمل (على سبيل المثال تشريع الصحة والسلامة والبيئة، وقواعد محل العمل، واستخدام معدات العمل، والمناولة/تخزين/التخلص من/احتياطات استخدام المنتجات، واحتياطات الحرائق، والممارسات الصحية، والتخلص من النفايات، وحماية البيئة)



## 4.12 معلومات إضافية

### 4.13 النطاق / المدى المتعلق بمعايير الأداء

#### المهارات الأساسية

1. توثيق سجلات الاتصال والتقارير وقوائم المهام والجداول مع زملاء العمل
2. إعداد تقارير الحالة والمتابعة
3. تسجيل مناقشات المتعاملين في سجلات الاتصال
4. كتابة مذكرات ورسائل بريد إلكتروني إلى المتعاملين والزملاء ومزودي الخدمات لتعريفهم بمستجدات العمل وطلب المعلومات المناسبة بدون أخطاء في اللغة العربية/الإنجليزية بشأن القواعد وبنية الجملة
5. الاطلاع على المنتجات والخدمات الجديدة
6. مطالعة أحدث المعارف من خلال قراءة النشرات والكتيبات وأوراق معلومات المنتجات
7. قراءة التعليقات والاقتراحات والإجابات على الأسئلة الشائعة (FAQ) المنشورة على بوابة حكومة أبوظبي الإلكترونية
8. يحتاج الموظف إلى معرفة وفهم كيفية:
  - مناقشة قوائم المهام والجداول ومهام العمل مع الزملاء
  - طرح الأسئلة المناسبة على المتعاملين من أجل فهم طبيعة المشكلة لإيجاد الحلول الملائمة
  - تقديم تعليمات واضحة إلى المتعاملين
  - اعلام المتعاملين بالمستجدات بشكل دوري
  - تجنب استخدام اللغة الاصطلاحية أو العامية أو الاختصارات عند التواصل مع المتعامل، ما لم يكن ذلك مطلوباً
  - التواصل مع المتعاملين بطريقة تتناسب مع مستواهم التعليمي، وثقافتهم واعمارهم بشكل لائق مما يعكس طبيعة المجتمع الاماراتي

#### المهارات الاحترافية

1. اتخاذ قرارات ذات صلة بناحية العمل المعنية
2. تخطيط وتنظيم ملفات/مستندات تنظيم الخدمة
3. إدارة العلاقات مع المتعاملين الذين يشعرون بالتوتر، أو الإحباط، أو الحيرة، أو الغضب



4. بناء علاقات مع المتعاملين واستخدام منهج يعتمد على خدمة المتعامل
5. التفكير في المشكلة، وتقييم الحلول الممكنة واقتراح الحلول المثالية/أفضل الحلول الممكنة
6. التعامل مع قلة المعرفة لدى المتعاملين لحل المشكلات بأنفسهم
7. تحديد الحلول المباشرة أو المؤقتة للتغلب على التأخيرات
8. استخدام البيانات الموجودة للوصول إلى نقاط بيانات محددة
9. استخدام نقاط بيانات موجودة لتحسين وقت حل المشكلة
10. استخدام نقاط البيانات الموجودة لإنشاء التقارير المطلوبة لتنفيذ الأعمال
11. تطبيق وتحليل وتقييم المعلومات التي تم جمعها من الملاحظة أو الخبرة أو المسببات أو التواصل، كموجه للفكر والعمل

#### 4.14 النطاق/المدى المتعلق بالمهارات والمعرفة

##### الصحة والسلامة والبيئة

مسؤولياتك حيال الصحة والسلامة والبيئة حسب ما تحدده التشريعات ذات العلاقة بالعمل.

1. الصحة والسلامة في تنظيم العمل.
2. رفع تقارير عن حدوث الإصابات والأمراض والمخاطر.
3. الصحة والسلامة (الإسعافات الأولية).
4. الصحة والسلامة (السلامة من الحرائق).

#### 4.15 السلوكيات المطلوبة

1. تلبية المعايير السلوكية للتفتيش
2. التعامل باحترام وبطريقة حسنة
3. التواصل مع المتعامل بطريقة تجعله يشعر بالتقدير والاحترام
4. التعرف على توقعات المتعامل وتأكيدتها
5. التعامل مع العميل بفضة في كافة الأوقات

6. إطلاع المتعامل على المعلومات وطمأنته
7. تبني السلوك للاستجابة بفعالية إلى سلوك المتعاملين المختلفة
8. الاستجابة الفورية للمتعامل الذي يطلب المساعدة
9. اختيار الطريقة الأنسب للتواصل مع المتعامل
10. التأكد من فهمك لتوقعات المتعامل
11. الاستجابة الفورية لأسئلة واستفسارات المتعامل
12. منح المتعامل الوقت للتفكير في الإجابة وتقديم توضيحات إضافية مناسبة
13. التأكد من فهم المتعامل للمعلومات وتوضيحها له بشكل مبسط
14. توضيح اسباب عدم تلبية احتياجات او توقعات المتعامل
15. تقديم المعلومات التي يحتاجها المتعامل بشأن الخدمات المقدمة



## تشجيع الالتزام من خلال استخدام إطار عمل تنظيمي

### 4.16 معايير الأداء

سوف تتمكن من:

#### دعم الالتزام من خلال استخدام إطار عمل تنظيمي

1. مساعدة المتعامل على فهم الممارسات الخدمية التي لا تتوافق مع المعايير المحددة
2. تعريف المتعامل بأهمية إجراء التقييم الذاتي وفقاً لمعايير الخدمة
3. توضيح طبيعة الإجراءات والمخالفات والعقوبات في حال عدم الالتزام
4. مساعدة المتعامل في فهم العلاقة بين الالتزام والنتائج الإيجابية للأفراد
5. مساعدة المتعامل في فهم العلاقة بين عدم الالتزام ومخاطر إيذاء الأفراد
6. تشجيع الممارسات المرتكزة على الشخص باعتبارها جوهر الالتزام بالمعايير المحددة
7. تحديد كيفية إدارة المخاطر التي تم تقييمها على الأفراد ضمن تقديم الخدمة
8. مساعدة المتعامل على فهم الغرض من خطة العمل لتحقيق الالتزام وفقاً للإجراءات
9. توضيح حاجة المتعامل إلى إجراء تصحيحي ضمن الأطر الزمنية المحددة
10. شرح عملية المتابعة للمتعامل من أجل تحقيق الالتزام
11. إخبار الأشخاص المعنيين بحالة عدم الالتزام أو المخالفة
12. إخبار الأشخاص المعنيين بخطة العمل لتحقيق الالتزام
13. مراقبة النشاط الذي يجريه المتعامل كاستجابة لخطة العمل
14. تقييم الالتزام بعد استكمال خطة العمل ضمن الخطة الزمنية المحددة
15. اتخاذ الإجراء المناسب بعد تقييم اكتمال خطة العمل
16. تسجيل كافة نتائج الأنشطة من خطة العمل لدعم الالتزام

### 4.17 المعرفة والفهم

يتعين عليك معرفة وفهم

#### الحقوق

1. المتطلبات والحقوق القانونية ومتطلبات مكان العمل بشأن الجودة والتمييز
2. واجبك بشأن توجيهه ومعالجة أي أفعال أو إغفال يمكن أن يشكل إعتداء على حقوق الأفراد



يتعين عليك معرفة وفهم:

### الممارسات

1. التشريعات التي تحدد الصلاحيات والمهام والحقوق والالتزامات والاجراءات والمعايير التي تتعلق بعملية التفتيش
2. أدوارك ومسؤولياتك والقيود الخاصة بها
3. المعرفة والخبرات والثقافات التي لها تأثير على ممارساتك
4. الجهات الأخرى التي قد تؤثر على عمل مؤسستك، يشمل ذلك مسؤولياتها والسلطات القانونية والأولويات المؤسسية وترتيبات فرق عملها
5. مبادئ العمل بالشراكة مع الأشخاص والجهات الأخرى
6. أهمية احترام كل شخص لذاته
7. معنى كرامة الأشخاص
8. كيفية خلق ثقافة تشجع على الإبداع والابتكار وحل المشكلات
9. الامام بالخطة الاستراتيجية للمؤسسة
10. مبادئ ضمان الجودة والتحكم في الجودة والتميز بينهما
11. البحث المعتمد على الدليل والمتعلق بتقديم الخدمات
12. الدروس المستفادة من التقارير الحكومية والاستبيانات
13. كيفية الوصول إلى مصادر النصح والارشاد فيما يتعلق بالصحة والسلامة والبيئة والتشريعات ذات العلاقة
14. تمييز نواحي التحسين في اللوائح والمعايير وافضل الممارسات وكيفية تقديم الرأي
15. متى تستخدم السلطة والصلاحيات القانونية الممنوحة لك
16. كيفية تنفيذ ومراقبة وتقييم الأنظمة والممارسات والسياسات والإجراءات
17. الصعوبات بشأن الحصول على البيانات

يتعين عليك معرفة وفهم:

### التواصل مع الأفراد والمؤسسات

1. أهمية مساهمة الأفراد في أنشطة التفتيش والتقصي
2. وسائل التواصل المشتركة وتشجيع التواصل الفعال وتمكين الآخرين من توصيل وجهات نظرهم
3. أهمية اللغة في التواصل وتأثير تعدد اللغات في إيصال المعلومات



4. الغرض من العمل مع المختصين الآخرين والجهات الأخرى
5. أخلاقيات المؤسسات وكيف تعمل المؤسسات المختلفة
6. طرق تشجيع التواصل الفعال داخلياً ومع المؤسسات الأخرى
7. كيفية نقل معلومات التي من المحتمل صعوبتها أو المعلومات غير المرغوبة
8. كيفية المشاركة في حوار احترافي وتقديم ملاحظات واضحة وبناءة قد تسهم في تطوير المؤسسة

#### النظرية

1. نظريات وأنماط التنظيم والتفتيش والتقصي وأطر العمل المستخدمة
2. النظريات حول القيادة والإدارة
3. مبادئ السلوكيات التنظيمية والثقافات
4. العوامل التي قد تؤثر على الصحة والسلامة والبيئة

#### الصحة والسلامة

1. المتطلبات القانونية والتشريعية الخاصة بالصحة والسلامة والبيئة
2. السياسات والممارسات التنظيمية للمراقبة والحفاظ على الصحة والسلامة والأمان في بيئة العمل

#### الوقاية

1. المسؤولية التي توجب على كل شخص الإعراب عن مخاوفه بشأن الممارسات الضارة أو المؤذية أو التحريضية أو المفرقة
2. التشريعات والسياسات العامة المتعلقة بحماية المجتمع ووقاية الأفراد

#### المؤشرات الأولى على الإساءة المحتملة

1. المؤشرات الأولى على الإساءة المحتملة والاضرار المتوقعة
2. كيفية الاستجابة للمخاوف بشأن الإيذاء والإساءة

#### معالجة المعلومات

1. المتطلبات القانونية والسياسات والإجراءات بشأن سرية وأمان المعلومات
2. البروتوكولات وأفضل الممارسات التي تحكم تبادل المعلومات مع الأشخاص والجهات الأخرى



#### كتابة التقارير

1. كيفية توثيق المعلومات كتابياً بدقة ووضوح
2. المتطلبات القانونية ومتطلبات مكان العمل لتسجيل المعلومات وإصدار التقارير في وقت زمني محدد

#### إدارة المخاطر

1. مدى المجازفة اثناء القيام بالتفتيش وأنشطة التفتيش
2. مبادئ تقييم المخاطر ومبادئ إدارة المخاطر
3. كيف تقيم بشكل منطقي مبادئ وأطر عمل تقييم المخاطر وإدارة المخاطر

#### خاص بهذه المعايير المهنية

1. المعايير المحددة مقابل الجهات الجاري تقييمها
2. التعرف على طرق التلاعب والتهرب والتعامل معها بأسلوب احترافي
3. مبادئ منهج تحليل النتائج
4. كيف تقيس تأثير عدم الالتزام على الأشخاص
5. كيفية التعرف وتسجيل تعارض المصالح المحتملة بين المفتشين والجهات الخاضعة لأنشطة التفتيش والتفتيش
6. التعرف على المخالفات المحتملة للوائح أو التشريعات وكيفية التعامل معها
7. الخيارات المتاحة أمام المتعامل في حال عدم الالتزام وما هو الخيار الأنسب للموقف
8. كيف توضح طبيعة ونتائج عدم التزام المتعامل

#### 4.18 معلومات إضافية

#### 4.19 النطاق / المدى المتعلق بمعايير الأداء

التفاصيل في هذا الجزء هي جمل توضيحية لمجالات وامثله يمكن حدوثها ويمكن تطبيق المعايير المهنية فيها. ولا يتوجب اعتبارها كجمل يجب استخدامها لتحقيق المعايير المهنية. حينما يكون هناك اختلافات في اللغات داخل مكان العمل، فإن تحقيق هذا المعيار قد يتطلب مشاركة مترجمين



**الفرد:** هو الشخص الذي يستخدم الخدمات **النتائج:** هي الاختلافات أو التغييرات التي يحاول الأفراد تحقيقها. **النتائج الملموسة:** هي التغييرات الواضحة والبيّنة، التي تتضمن تغييراً مرئياً في سلوك و/أو ظروف الأشخاص. **النتائج غير الملموسة:** هي التغييرات التي ليس من السهل ملاحظتها وقياسها، أو تلك التي تتضمن تغييرات تتعلق بالمشاعر أو تكون مخفية

**الموردون:** مديري الخدمة أو المديرون المسجلون أو مالكي الخدمة

**السجل:** يشمل تسجيلات لكافة الأدلة والمعلومات الدقيقة المكتملة موضحاً فيها الوقت والتاريخ وتكون محمية وتتفق مع الإجراءات والمتطلبات القانونية

**خطر الأذى:** الإساءة والضرر المحتمل أو الفعلي البدني أو العقلي أو الكيميائي، الاعتداء على الكرامة، والإخفاق في الحماية، وإنكار الحقوق **الخدمات:** المهام والمسؤوليات التي تقع على عاتق المؤسسة وتشمل الخدمات المسجلة وغير المسجلة، بما في ذلك العمل الاجتماعي والتعليم والخدمة القانونية والصحة والإدارات أو المؤسسات والخدمات الشاملة والمؤسسات التطوعية والمستقلة بالإضافة إلى الخدمات على المستوى المحلي

## 4.20 معلومات إضافية

### 4.21 النطاق/المدى المتعلق بالمعرفة والفهم

التفاصيل في هذا الجزء هي جمل توضيحية لمجالات وامثله ممكنه في سياقات يمكن تطبيق المعايير المهنية فيها. ولا يجب اعتبارها كجمل يجب استخدامها لتحقيق المعايير المهنية.

يجب تطبيق جميع نواحي المعرفة لتحقيق هذا المعيار وأن يكون المفتش قادراً على تطبيق هذه المعرفة أثناء ممارسة مهامه.

**والفرد:** هو شخص يستخدم الخدمات **الجهات الأخرى:** قد تشمل مؤسسات تنظيمية أخرى ومفوضين وسلطات محلية وهيئات مختصة وضع المعايير **القيادة:** القدرة على التوجيه الاستراتيجي والاعتناء بالهدف حيث يخلق القادة المؤثرين إحساساً بالثقة واليقين ويشجعون الأشخاص على تبني القيم والسلوكيات التي يؤيدونها ويتسمون بالابتكار والإبداع والتحفيز **الإدارة:** القدرة على وضع منهجية التشغيل وإدارة الخدمات بشكل فعال يعمل على تلبية الاحتياجات المتطلبات الأخلاقية والتشريعية والقانونية والتنظيمية. يعمل المدراء الفاعلين على تسهيل وتنظيم الموارد من أجل تحسين أداء الآخرين، والسماح لهم بتنفيذ المهام وتحقيق الأهداف بفعالية وكفاءة ويتعاملون بوضوح وشفافية ومسؤولية تمكن الفرق من تلبية أهدافها **النتائج**



**الإيجابية:** الصحة والسلامة والبيئة وإنجاز الأهداف والطموح الشخصي والاعتداد بالنفس **خوض المخاطر الإيجابي:** هو منهج يعتمد على المخاطر المدروسة كاستراتيجية مقصودة ومخططة مع اخذ احتياطات الصحة والسلامة تهدف لتحسين الاداء **مواعمة الاشتراطات:** التحقق من الالتزام بالاشتراطات المنصوص عليها في التشريعات السارية على أرض الواقع وليس بالوثائق أو الشكليات فقط

## 4.22 القيم

الالتزام بقواعد السلوك والممارسة المعتمدة التي تتطابق مع دورك وتتوافق مع المبادئ والقيم التي يعتمد عليها مكان العمل، بما في ذلك حقوق الأفراد. وسوف تعزز أنشطة التفتيش والتقصي هذه الحقوق والتي تشمل:

- التعامل معك كفرد
- المساواة في المعاملة وعدم التمييز ضدك
- الاحترام
- التمتع بالخصوصية
- التعامل بطريقة كريمة
- الحماية من الخطر والضرر
- توفير الدعم والرعاية بطريقة تلبي الاحتياجات وتضع في الاعتبار الخيارات وسبل الحماية
- التواصل باستخدام طرق التواصل واللغة المفضلة للوصول إلى المعلومات عن الاشخاص المعنيين

يجب أن يعتمد نشاط التفتيش والتقصي في جميع جوانبه على هذه القيم الأساسية التالية:

- شفافة
- قابلة للمساءلة
- متناسبة
- متسقة
- هادفة
- عادلة



## العمل على تأمين الصحة والسلامة والرفاهية للأفراد

### 4.23 معايير الأداء

سوف تتمكن من:

#### تقييم المواقف التي تتضمن مخاطر الهلاك أو الأذى أو الضرر

1. الوعي بأخر مستجدات توفير الخدمة والتي يوجد بها مؤشرات على مخاطر محتملة تعرض الأفراد للأذى
2. تقييم المؤشرات أثناء التفتيش والتي تشير إلى المخاطر
3. تحديد العلامات والأعراض التي تشير إلى وجود خطر وشيك يتعلق بالهلاك أو الأذى أو الإساءة
4. الموازنة بين حقوق الأفراد في خوض مخاطر إيجابية وبين حق المؤسسة بشأن الحماية
5. تجميع المعلومات من مصادر مختلفة و المتعلقة بالمخاطر على الصحة والسلامة ورفاهية الأشخاص الذين يتم تقديم الخدمة لهم
6. استخدام الدليل المأخوذ من تقييم درجة الخطورة التي ظهرت من الإخفاقات في تلبية معايير الالتزام وفقاً للإجراءات
7. التأكد من أن التفاعلات مع الأشخاص لا تؤدي إلى أفعال أو عبارات قد تؤثر سلباً على استخدام الدليل في التحقيقات المستقبلية وإجراءات المحكمة
8. وضح دورك ومسؤولياتك مع الأفراد والأشخاص المعنيين بشأن مشاركة المعلومات وفقاً للإجراء
9. طلب الدعم المباشرة والمساعدة حينما يتخطى الموقف مسؤولياتك
10. تسجيل كافة الأدلة المأخوذة من تقييم خطر الهلاك والأذى والإساءة
11. التسجيل بشكل واقعي لضمان أن الدليل الموثق لا يؤثر عكسياً على التحقيقات المستقبلية وإجراءات المحكمة

#### تأمين الصحة والسلامة والرفاهية للأفراد

1. تقديم الدليل لاقتراح إجراء لحماية الصحة والسلامة ورفاهية الأشخاص إلى موفر الخدمة
2. توضيح العقوبات التي تلحق بموفر الخدمة في حال الإخفاق في إزالة المخاطر الشديدة على الأفراد
3. التشاور مع الأشخاص الآخرين، وفقاً للإجراء، بشأن أي إفصاح



4. التعاون مباشرة مع الجهات الأخرى التي يلزم إشراكها لتوفير حماية الأفراد
5. تقديم تقرير واضح بضرورة اتخاذ إجراء إلى الشخص المناسب
6. المساهمة في تطوير خطة عمل تحمي الأشخاص عن طريق إجراءات الجهات ذات العلاقة
7. تسجيل كافة الإجراءات المتخذة لتأمين الصحة والسلامة والرفاهية للأفراد
8. التمسك بالإجراءات والسياسات الخاصة بالمؤسسة المتعلقة بحماية الأشخاص المعرضين للخطر

## 4.24 المعرفة والفهم

### الحقوق

1. المتطلبات والحقوق القانونية ومتطلبات مكان العمل بشأن الجودة والتمييز
  2. واجبك بشأن توجيهه ومعالجة أي أفعال أو إغفال يمكن أن يشكل إعتداء على حقوق الأفراد
- يتعين عليك معرفة وفهم:

### الممارسات

1. التشريعات التي تحدد الصلاحيات والمهام والحقوق والالتزامات والإجراءات والمعايير التي تتعلق بعملية التفتيش
2. أدوارك ومسؤولياتك والقيود الخاصة بها
3. المعرفة والخبرات والثقافات التي لها تأثير على ممارساتك
4. الجهات الأخرى التي قد تؤثر على عمل مؤسستك، يشمل ذلك مسؤولياتها والسلطات القانونية والأولويات المؤسسية وترتيبات فرق عملها
5. مبادئ العمل بالشراكة مع الأشخاص والجهات الأخرى
6. أهمية احترام كل شخص لذاته
7. معنى كرامة الأشخاص
8. كيفية خلق ثقافة تشجع على الإبداع والابتكار وحل المشكلات
9. الامام بالخطة الاستراتيجية للمؤسسة
10. مبادئ ضمان الجودة والتحكم في الجودة والتمييز بينهما
11. البحث المعتمد على الدليل والمتعلق بتقديم الخدمات



12. الدروس المستفادة من التقارير الحكومية والاستبيانات
13. كيفية الوصول إلى مصادر النصح والارشاد فيما يتعلق بالصحة والسلامة والبيئة والتشريعات ذات العلاقة
14. تمييز نواحي التحسين في اللوائح والمعايير وفضل الممارسات وكيفية تقديم الرأي
15. متى تستخدم السلطة والصلاحيات القانونية الممنوحة لك
16. كيفية تنفيذ ومراقبة وتقييم الأنظمة والممارسات والسياسات والإجراءات
17. الصعوبات بشأن الحصول على البيانات

يتعين عليك معرفة وفهم:

#### التواصل مع الأفراد والمؤسسات

1. أهمية مساهمة الأفراد في أنشطة التفتيش والتقصي
2. وسائل التواصل المشتركة وتشجيع التواصل الفعال وتمكين الآخرين من توصيل وجهات نظرهم
3. أهمية اللغة في التواصل وتأثير تعدد اللغات في إيصال المعلومات
4. الغرض من العمل مع المختصين الآخرين والجهات الأخرى
5. أخلاقيات المؤسسات وكيف تعمل المؤسسات المختلفة
6. طرق تشجيع التواصل الفعال داخلياً ومع المؤسسات الأخرى
7. كيفية نقل معلومات التي من المحتمل صعوبتها أو المعلومات غير المرغوبة
8. كيفية المشاركة في حوار احترافي وتقديم ملاحظات واضحة وبناءة قد تسهم في تطوير المؤسسة

#### النظرية

1. نظريات وأنماط التنظيم والتفتيش والتقصي وأطر العمل المستخدمة
2. النظريات حول القيادة والإدارة
3. مبادئ السلوكيات التنظيمية والثقافات
4. العوامل التي قد تؤثر على الصحة والسلامة والبيئة

#### الصحة والسلامة

1. المتطلبات القانونية والتشريعية الخاصة بالصحة والسلامة والبيئة
2. السياسات والممارسات التنظيمية للمراقبة والحفاظ على الصحة والسلامة والأمان في بيئة العمل



#### الوقاية

1. المسؤولية التي توجب على كل شخص الإعراب عن مخاوفه بشأن الممارسات الضارة أو المؤذية أو التحريضية أو المفرقة
2. التشريعات والسياسات العامة المتعلقة بحماية المجتمع ووقاية الافراد

#### المؤشرات الاولى على الإساءة المحتملة

1. المؤشرات الاولى على الإساءة المحتملة والاضرار المتوقعة
2. كيفية الاستجابة للمخاوف بشأن الإيذاء والإساءة

#### معالجة المعلومات

1. المتطلبات القانونية والسياسات والإجراءات بشأن سرية وأمان المعلومات
2. البروتوكولات وأفضل الممارسات التي تحكم تبادل المعلومات مع الأشخاص والجهات الأخرى

#### كتابة التقارير

1. كيفية توثيق المعلومات كتابياً بدقة ووضوح
2. المتطلبات القانونية ومتطلبات مكان العمل لتسجيل المعلومات وإصدار التقارير في وقت زمني محدد

#### إدارة المخاطر

1. مدى المجازفة اثناء القيام بالتفتيش وأنشطة التقصي
2. مبادئ تقييم المخاطر ومبادئ إدارة المخاطر
3. كيف تقيم بشكل منطقي مبادئ وأطر عمل تقييم المخاطر وإدارة المخاطر

#### خاص بهذه المعايير المهنية

1. الحصول على معلومات من مجموعة من المصادر حول الخطر الذي يتعرض له الأشخاص المعرضين للأذى
2. العوامل التي قد تؤثر على صحة وموثوقية ودقة المعلومات المقدمة من الاشخاص المعنيين، والتميز بين المزاعم والتأكيدات والحقائق
3. العوامل التي قد تمنع التواصل الواضح بين الاشخاص المعنيين يشمل ذلك مخاوف الانتقام وضغط الزملاء وكيفية تقليلها
4. كيف تستخدم المعلومات من الجهات الأخرى لإصدار الأحكام عن علم



5. كفاءة التحقق من صلاحية وموثوقية الدليل
6. الإجراءات المحلية للوقاية

## 4.25 معلومات إضافية

### 4.26 النطاق / المدى المتعلق بمعايير الأداء

التفاصيل في هذا الجزء هي جمل توضيحية لمجالات وامثله يمكن حدوثها ويمكن تطبيق المعايير المهنية فيها. ولا يتوجب اعتبارها كجمل يجب استخدامها لتحقيق المعايير المهنية. حينما يكون هناك اختلافات في اللغات داخل مكان العمل، فإن تحقيق هذا المعيار قد يتطلب مشاركة مترجمين

**الأفعال والعبارة التي قد تؤثر سلباً على استخدام الدليل في التحقيقات المستقبلية:** قد تشمل طرح أسئلة غير مناسبة؛ طرح أسئلة افتتاحية؛ ممارسة الضغط بلا داعي على الفرد؛ عدم اتباع الإجراءات القانونية والإجراءات الأخرى المتفق عليها؛ تغيير المعلومات؛ حذف المعلومات؛ إضافة المعلومات **خطة العمل:** تشمل أي إجراءات ضرورية لتأمين الصحة والسلامة ورفاهية الأفراد الذين يتم تقديم الخدمة لهم . وقد تشمل التخطيط لإجراءات عاجلة لحماية الفرد من مخاطر الأذى الأخرى أو إنهاء تسجيل الخدمة المقدمة حيث يعني هذا أن الشخص لن يعد بإمكانه استلام تلك الخدمة **المؤسسة:** قد تشمل هيئة تنظيمية وخدمات التفتيش والتقصي **الإجراءات:** قد تشمل المتطلبات القانونية والتنظيمية لأنشطة التفتيش والتقصي ومدونات السلوك/الممارسة **مجموعة المصادر:** تشمل المصادر من الزملاء الآخرين والجهات الأخرى ذات العلاقة والمنظمات والأفراد والسجلات والتقارير والرأي العام ووسائل الإعلام **السجل:** يشمل تسجيلات لكافة الأدلة والمعلومات مع ضمان أنها دقيقة بالكامل وحديثة ومؤرخة بطريقة تحمي سريتها وقيمة الدليل وتتفق مع الإجراءات التنظيمية والمتطلبات القانونية **الأشخاص:** المعنيين ويشملون الأفراد وفريق العمل والمتطوعين والمتخصصين الآخرين ومقومي الخدمات والخبراء والمتخصصين الآخرين، **الخطورة:** احتمالية وقوع الخطر وقد تشمل احتمالية الهلاك والضرر والتدمير للبيئة والبضائع؛ واحتمالية إصابة أو تضرر الصحة والسلامة والرفاهية **مخاطر الأذى:** قد تشمل احتمالية وقوع الأذى أو الإساءة. وهذا قد يتعلق بالممارسات وضعف الإدارة والسياسة والإجراءات غير المناسبة ومشكلات التدريب، وقد تشمل الإهمال؛ الإيذاء البدني والنفسي؛ الإيذاء المالي؛ التمرر؛ السلوك المستهتر؛ مشكلات الصحة والسلامة **الخدمات:** هي تلك الواقعة ضمن مسؤولية المؤسسة وتشمل الخدمات المسجلة وغير المسجلة. وقد تشمل السلطات





المحلية والعمل الاجتماعي والتعليم والخدمة القانونية والصحة والإدارات أو المؤسسات الكبيرة والخدمات الشاملة والمؤسسات التطوعية والمستقلة بالإضافة إلى الخدمات على المستوى المحلي

## 4.27 معلومات إضافية

## 4.28 النطاق/المدى المتعلق بالمعرفة والفهم

التفاصيل في هذا الجزء هي جمل توضيحية لمجالات وامثله ممكنه في سياقات يمكن تطبيق المعايير المهنية فيها. ولا يجب اعتبارها كجمل يجب استخدامها لتحقيق المعايير المهنية.

يجب تطبيق جميع نواحي المعرفة لتحقيق هذا المعيار وأن يكون المفتش قادراً على تطبيق هذه المعرفة أثناء ممارسة مهامه.

**الفرد:** هو شخص يستخدم الخدمات **الجهات الأخرى:** قد تشمل مؤسسات تنظيمية أخرى ومفوضين وسلطات محلية وهيئات مختصة وضع المعايير **القيادة:** القدرة على التوجيه الاستراتيجي والافتناع بالهدف حيث يخلق القادة المؤثرين إحساساً بالثقة واليقين ويشجعون الأشخاص على تبني القيم والسلوكيات التي يؤيدونها ويتسمون بالابتكار والإبداع والتحفيز **الإدارة:** القدرة على وضع منهجية التشغيل وإدارة الخدمات بشكل فعال يعمل على تلبية الاحتياجات المتطلبات الأخلاقية والتشريعية والقانونية والتنظيمية. يعمل المدراء الفاعلين على تسهيل وتنظيم الموارد من أجل تحسين أداء الآخرين، والسماح لهم بتنفيذ المهام وتحقيق الأهداف بفعالية وكفاءة ويتعاملون بوضوح وشفافية ومسؤولية تمكن الفرق من تلبية أهدافها **النتائج الإيجابية:** الصحة والسلامة والبيئة وإنجاز الأهداف والطموح الشخصي والاعتداد بالذات **خوض المخاطر الإيجابي:** هو منهج يعتمد على المخاطر المدروسة كاستراتيجية مقصودة ومخططة مع اخذ احتياطات الصحة والسلامة تهدف لتحسين الاداء **مواعمة الاشتراطات:** التحقق من الالتزام بالاشتراطات المنصوص عليها في التشريعات السارية على أرض الواقع وليس بالوثائق أو الشكايات فقط

## 4.29 القيم

الالتزام بقواعد السلوك والممارسة المعتمدة التي تتطابق مع دورك وتتوافق مع المبادئ والقيم التي يعتمد عليها مكان العمل، بما في ذلك حقوق الافراد. وسوف تعزز أنشطة التفتيش والتقصي هذه الحقوق والتي تشمل:

- التعامل معك كفرد
- المساواة في المعاملة وعدم التمييز ضدك
- الاحترام
- التمتع بالخصوصية
- التعامل بطريقة كريمة
- الحماية من الخطر والضرر
- توفير الدعم والرعاية بطريقة تلبى الاحتياجات وتضع في الاعتبار الخيارات وسبل الحماية
- التواصل باستخدام طرق التواصل واللغة المفضلة للوصول إلى المعلومات عن الأشخاص المعنيين

يجب أن يعتمد نشاط التفتيش والتقصي في جميع جوانبه على هذه القيم الأساسية التالية:

- شفافة
- قابلة للمساءلة
- متناسبة
- متنسقة
- هادفة
- عادلة

## تخطيط تفتيش الخدمات

### 4.30 معايير الأداء

سوف تتمكن من:

#### تخطيط تفتيش الخدمات

1. تفحص المعلومات السابقة والحالية عن الخدمة لإنشاء قياس مرجعي
2. تحديد نواحي المخاطر التي ظهرت أثناء تفصي المعلومات السابقة والحالية
3. ضمان استهداف نواحي المخاطر المحددة في خطة التفتيش
4. وضع الأهداف التي تتيح تقييم أي مخاطر محددة داخل الخدمة
5. الاتفاق على الأدوار والمسؤوليات مع الآخرين المعنيين بإجراء التفتيش
6. تحديد الدعم الإضافي الذي يمكن إتاحتها لتمكين الأشخاص المعنيين في التفتيش من المساهمة بالكامل
7. التخطيط لإتاحة المعلومات المطلوبة إلى كافة المعنيين في التفتيش
8. تحديد طرق التفتيش في الخطة التي تتناسب مع الأهداف
9. تحديد طرق التفتيش في الخطة التي تتناسب مع احتياجات الأفراد
10. التأكد من أن خطة التفتيش تقلل تعطيل فريق العمل والأفراد
11. تخطيط تقييم أنظمة الإدارة داخل الخدمات لضمان مساهمتها في النتائج الإيجابية للأفراد
12. التأكد أن الخطة تضع في الحسبان الالتزام بالشروط والمهام التي تم إعتماها
13. تطوير سجلات دقيقة لقنوات التواصل في المؤسسات والأفراد والمجموعات المراد رؤيتها
14. التخطيط لمقابلة جميع العاملين في التفتيش
15. تقديم جدول زمني مفهوم في الخطة لكافة المعنيين
16. التأكد من أن خطة التفتيش تتسق مع الإجراءات
17. الاحتفاظ بسجلات يتم تحديثها بما يتماشى مع الإجراءات



## 4.31 المعرفة والفهم

يتعين عليك معرفة وفهم:

### الحقوق

1. المتطلبات والحقوق القانونية ومتطلبات مكان العمل بشأن الجودة والتميز
  2. واجبك بشأن توجيهه ومعالجة أي أفعال أو إغفال يمكن أن يشكل إعتداء على حقوق الأفراد
- يتعين عليك معرفة وفهم:

### الممارسات

1. التشريعات التي تحدد الصلاحيات والمهام والحقوق والالتزامات والاجراءات والمعايير التي تتعلق بعملية التفتيش
2. أدوارك ومسؤولياتك والقيود الخاصة بها
3. المعرفة والخبرات والثقافات التي لها تأثير على ممارساتك
4. الجهات الأخرى التي قد تؤثر على عمل مؤسستك، يشمل ذلك مسؤولياتها والسلطات القانونية والأولويات المؤسسية وترتيبات فرق عملها
5. مبادئ العمل بالشراكة مع الأشخاص والجهات الأخرى
6. أهمية احترام كل شخص لذاته
7. معنى كرامة الأشخاص
8. كيفية خلق ثقافة تشجع على الإبداع والابتكار وحل المشكلات
9. الالمام بالخطة الاستراتيجية للمؤسسة
10. مبادئ ضمان الجودة والتحكم في الجودة والتميز بينهما
11. البحث المعتمد على الدليل والمتعلق بتقديم الخدمات
12. الدروس المستفادة من التقارير الحكومية والاستبيانات
13. كيفية الوصول إلى مصادر النصح والارشاد فيما يتعلق بالصحة والسلامة والبيئة والتشريعات ذات العلاقة
14. تمييز نواحي التحسين في اللوائح والمعايير وفضل الممارسات وكيفية تقديم الرأي
15. متى تستخدم السلطة والصلاحيات القانونية الممنوحة لك
16. كيفية تنفيذ ومراقبة وتقييم الأنظمة والممارسات والسياسات والإجراءات
17. الصعوبات بشأن الحصول على البيانات



يتعين عليك معرفة وفهم:

#### التواصل مع الأفراد والمؤسسات

1. أهمية مساهمة الأفراد في أنشطة التفتيش والتقصي
2. وسائل التواصل المشتركة وتشجيع التواصل الفعال وتمكين الآخرين من توصيل وجهات نظرهم
3. أهمية اللغة في التواصل وتأثير تعدد اللغات في إيصال المعلومات
4. الغرض من العمل مع المختصين الآخرين والجهات الأخرى
5. أخلاقيات المؤسسات وكيف تعمل المؤسسات المختلفة
6. طرق تشجيع التواصل الفعال داخلياً ومع المؤسسات الأخرى
7. كيفية نقل معلومات التي من المحتمل صعوبتها أو المعلومات غير المرغوبة
8. كيفية المشاركة في حوار احترافي وتقديم ملاحظات واضحة وبناءة قد تسهم في تطوير المؤسسة

#### النظرية

1. نظريات وأنماط التنظيم والتفتيش والتقصي وأطر العمل المستخدمة
2. النظريات حول القيادة والإدارة
3. مبادئ السلوكيات التنظيمية والثقافات
4. العوامل التي قد تؤثر على الصحة والسلامة والبيئة

#### الصحة والسلامة

1. المتطلبات القانونية والتشريعية الخاصة بالصحة والسلامة والبيئة
2. السياسات والممارسات التنظيمية للمراقبة والحفاظ على الصحة والسلامة والأمان في بيئة العمل

#### الوقاية

1. المسؤولية التي توجب على كل شخص الإعراب عن مخاوفه بشأن الممارسات الضارة أو المؤذية أو التحريضية أو المفرقة
2. التشريعات والسياسات العامة المتعلقة بحماية المجتمع ووقاية الأفراد

#### المؤشرات الأولى على الإساءة المحتملة

1. المؤشرات الأولى على الإساءة المحتملة والاضرار المتوقعة



## 2. كيفية الاستجابة للمخاوف بشأن الإيذاء والإساءة

### معالجة المعلومات

1. المتطلبات القانونية والسياسات والإجراءات بشأن سرية وأمان المعلومات
2. البروتوكولات وأفضل الممارسات التي تحكم تبادل المعلومات مع الأشخاص والجهات الأخرى

### كتابة التقارير

1. كيفية توثيق المعلومات كتابياً بدقة ووضوح
2. المتطلبات القانونية ومتطلبات مكان العمل لتسجيل المعلومات وإصدار التقارير في وقت زمني محدد

### إدارة المخاطر

1. مدى المجازفة اثناء القيام بالتفتيش وأنشطة التقصي
2. مبادئ تقييم المخاطر ومبادئ إدارة المخاطر
3. كيف تقيم بشكل منطقي مبادئ وأطر عمل تقييم المخاطر وإدارة المخاطر

### خاص بهذه المعايير المهنية

1. تفاصيل نوع معين من الخدمات والأماكن المراد تفتيشها
2. الإلمام الثقافي واللغوي للخدمة الجاري تفتيشها وبالأفراد داخل تلك الخدمة
3. استراتيجيات ومبادئ وطرق أنشطة التفتيش والتقصي
4. كيفية وضع جداول لأنشطة التفتيش والتقصي
5. الطرق الفعالة لجمع المعلومات التي يمكن استخدامها لتحضير أو تنفيذ أنشطة التفتيش والتقصي
6. كيف ولماذا يلزم مشاركة خطط طرق أنشطة التفتيش والتقصي مع الجهات الأخرى
7. كيفية مراجعة خطط التفتيش والتقصي وإجراء أي تعديلات مطلوبة
8. كيف تستخدم المعلومات من الجهات الأخرى لإصدار الأحكام عن علم
9. كيفية التحقق من صلاحية وموثوقية الدليل
10. كيف تحدد وتصف نطاق التفتيش أو التقصي
11. المعايير المحددة لتقييم الجهات وكيفية إصدار أحكام بشأنها، يشمل ذلك التصنيف إذا كان مطبقاً

12. كيفية التعرف وتسجيل تعارض المصالح المحتملة بين المفتشين والجهات الخاضعة لأنشطة التفتيش والتقصي
13. كيفية التخطيط وإجراء مقابلات وكتابة الملاحظات
14. كيفية وضع جداول لأنشطة التفتيش والتقصي
15. كيفية تقييم مخاطر الصحة والسلامة المرتبطة ببرنامج التفتيش
16. الصعوبات مثل كيفية التغلب على التلاعب أو المقاومة واستراتيجيات التفادي



## 4.32 معلومات إضافية

### 4.33 النطاق / المدى المتعلق المتعلق بمعايير الأداء

التفاصيل في هذا الجزء هي جمل توضيحية لمجالات وامثله يمكن حدوثها ويمكن تطبيق المعايير المهنية فيها. ولا يتوجب اعتبارها كجمل يجب استخدامها لتحقيق المعايير المهنية. حينما يكون هناك اختلافات في اللغات داخل مكان العمل، فإن تحقيق هذا المعيار قد يتطلب مشاركة مترجمين

**الفرد:** هو شخص يستخدم الخدمات **المعلومات:** قد تشمل المعلومات المطلوبة لتلبية متطلبات التشريع والمتطلبات القانونية والتنظيمية، ومؤشرات إدارة الأداء والمعلومات التي تدعم النتائج الإيجابية للأفراد. وقد تشمل البيانات والسجلات الأخرى. ويمكن أن تكون شفوية أو كتابية أو إلكترونية ويلزم أن تكون بتنسيق يمكن الوصول إليه وفهمه بوضوح من جانب المستلمين المقصودين. ويجب تقديمها ضمن اتفاقيات السرية، مع الأخذ في الاعتبار مشكلات حماية البيانات وأن تكون متفقة مع المتطلبات القانونية ومتطلبات مكان العمل **أنظمة الإدارة:** قد تشمل تلك الأنظمة داخل الخدمة لإدارة طلبات الخدمة والأعمال والقيود والأولويات **طرق التفتيش (أو التقصي):** تشمل المراجعة وملاحظات الزملاء وتفتيش نطاق العمل وأخذ العينات والملاحظة والأسئلة والمناقشة وفحص السجلات والوثائق والتحقق ويجب أن تتبع الإرشادات والسياسات ذات الصلة. كما يمكن أن تشمل تفتيش جزئي أو تفتيش خدمة كلي **المعلومات السابقة والحالية:** قد تشمل تقارير التفتيش السابقة، والشكاوى وكشف المخالفات والمعلومات المستلمة من مجموعة من المصادر **النتائج الإيجابية:** قد تشمل الصحة والسلامة والبيئة وإنجاز الأهداف والطموح الشخصي والاعتداد بالنفس **الإجراءات:** وتشمل معايير التفتيش ومدونات السلوك / الممارسات **مواعمة الاشتراطات:** التحقق من الالتزام بالاشتراطات المنصوص عليها في التشريعات السارية على أرض الواقع وليس بالوثائق أو الشكايات فقط **الخدمات:** هي تلك الواقعة ضمن مسؤولية المؤسسة وتشمل الخدمات المسجلة وغير المسجلة. وقد تشمل السلطات المحلية والعمل الاجتماعي والتعليم والخدمة القانونية والصحة والإدارات أو المؤسسات الكبيرة والخدمات الشاملة والمؤسسات التطوعية والمستقلة بالإضافة إلى الخدمات على المستوى المحلي





## 4.34 معلومات إضافية

### 4.35 النطاق/المدى المتعلق بالمعرفة والفهم

التفاصيل في هذا الجزء هي جمل توضيحية لمجالات وامثله ممكنه في سياقات يمكن تطبيق المعايير المهنية فيها. ولا يجب اعتبارها كجمل يجب استخدامها لتحقيق المعايير المهنية.

يجب تطبيق جميع نواحي المعرفة لتحقيق هذا المعيار وأن يكون المفتش قادراً على تطبيق هذه المعرفة أثناء ممارسة لمهامه.

**الفرد:** هو شخص يستخدم الخدمات **الجهات الأخرى:** قد تشمل مؤسسات تنظيمية أخرى ومفوضين وسلطات محلية وهيئات مختصة وضع المعايير **القيادة:** القدرة على التوجيه الاستراتيجي والافتناع بالهدف حيث يخلق القادة المؤثرين إحساساً بالثقة واليقين ويشجعون الأشخاص على تبني القيم والسلوكيات التي يؤيدونها ويتسمون بالابتكار والإبداع والتحفيز **الإدارة:** القدرة على وضع منهجية التشغيل وإدارة الخدمات بشكل فعال يعمل على تلبية الاحتياجات المتطلبات الأخلاقية والتشريعية والقانونية والتنظيمية. يعمل المدراء الفاعلين على تسهيل وتنظيم الموارد من أجل تحسين أداء الآخرين، والسماح لهم بتنفيذ المهام وتحقيق الأهداف بفعالية وكفاءة ويتعاملون بوضوح وشفافية ومسؤولية تمكن الفرق من تلبية أهدافها **النتائج الإيجابية:** الصحة والسلامة والبيئة وإنجاز الأهداف والطموح الشخصي والاعتداد بالذات **المخاطر الإيجابية:** هو منهج يعتمد على المخاطر المدروسة كاستراتيجية مقصودة ومخططة مع أخذ احتياطات الصحة والسلامة تهدف لتحسين الاداء **مواعمة الاشتراطات:** التحقق من الالتزام بالاشتراطات المنصوص عليها في التشريعات السارية على أرض الواقع وليس بالوثائق أو الشكايات فقط

## 4.36 القيم

الالتزام بقواعد السلوك والممارسة المعتمدة التي تتطابق مع دورك وتتوافق مع المبادئ والقيم التي يعتمد عليها مكان العمل، بما في ذلك حقوق الافراد. وسوف تعزز أنشطة التفتيش والتقصي هذه الحقوق والتي تشمل:

- التعامل معك كفرد
- المساواة في المعاملة وعدم التمييز ضدك
- الاحترام
- التمتع بالخصوصية
- التعامل بطريقة كريمة
- الحماية من الخطر والضرر
- توفير الدعم والرعاية بطريقة تلبي الاحتياجات وتضع في الاعتبار الخيارات وسبل الحماية
- التواصل باستخدام طرق التواصل واللغة المفضلة للوصول إلى المعلومات عن الأشخاص المعنيين

يجب أن يعتمد نشاط التفتيش والتقصي في جميع جوانبه على هذه القيم الأساسية التالية:

- شفافة
- قابلة للمساءلة
- متناسبة
- متسقة
- هادفة
- عادلة



## المساهمة في تحسين الخدمة

### 4.37 معايير الأداء

سوف تتمكن من:

#### المساهمة في تحسين خدمات التفتيش

1. تطوير علاقات مع المتعاملين والتي تعزز فرص تحسين نتائج الخدمة للأفراد
2. تشجيع قواعد السلوك والممارسات المتعلقة والمرتبطة بالمتعاملين
3. تشجيع تحسين الخدمة من خلال المساهمة في تطوير الإرشادات للمتعاملين
4. استخدام المعلومات من وكالات أخرى لتطوير النصائح والإرشادات للمتعاملين
5. بيان للمعلومات المناسبة للمتعاملين لتحسين نتائج الخدمة للأفراد
6. التأثير على تحسين الخدمة من خلال نشر الممارسات الجيدة
7. تشجيع التطوير المهني للمتعاملين باعتبارها طريقة لتحسين نتائج الخدمة للأفراد
8. المشاركة مع الجهات الأخرى لتطوير نصائح وإرشادات وعرض الممارسات الجيدة بهدف تحسين نتائج الخدمة للأفراد

#### المساهمة في تحسين الخدمات المقدمة من المؤسسة لأنشطة التفتيش والتقصي

1. الالتزام بعمليات ضمان الجودة داخل المؤسسة
2. تنفيذ إجراءات التحكم للأنظمة والعمليات وفقاً للإجراءات
3. تمثيل المؤسسة في كافة الأوقات بما يتماشى مع قواعد السلوك المهنية
4. المساهمة في مراجعة أعمال المؤسسة لتحديد نواحي التحسين للمؤسسة
5. تحليل المعلومات من مجموعة من المصادر لدعم مبادرات التطوير
6. استخدام قنوات الاتصال لاقتراح المساهمات الخاصة بتطوير ممارسات ومبادئ التفتيش
7. السعي لتحسين الخدمات المقدمة من المؤسسة لأنشطة التفتيش والتقصي



## 4.38 المعرفة والفهم

يتعين عليك معرفة وفهم

### الحقوق

1. المتطلبات والحقوق القانونية ومتطلبات مكان العمل بشأن الجودة والتميز
  2. واجبك بشأن توجيهه ومعالجة أي أفعال أو إغفال يمكن أن يشكل إعتداء على حقوق الأفراد
- يتعين عليك معرفة وفهم:

### الممارسات

1. التشريعات التي تحدد الصلاحيات والمهام والحقوق والالتزامات والاجراءات والمعايير التي تتعلق بعملية التفتيش
2. أدوارك ومسؤولياتك والقيود الخاصة بها
3. المعرفة والخبرات والثقافات التي لها تأثير على ممارساتك
4. الجهات الأخرى التي قد تؤثر على عمل مؤسستك، يشمل ذلك مسؤولياتها والسلطات القانونية والأولويات المؤسسية وترتيبات فرق عملها
5. مبادئ العمل بالشراكة مع الأشخاص والجهات الأخرى
6. أهمية احترام كل شخص لذاته
7. معنى كرامة الأشخاص
8. كيفية خلق ثقافة تشجع على الإبداع والابتكار وحل المشكلات
9. الامام بالخطة الاستراتيجية للمؤسسة
10. مبادئ ضمان الجودة والتحكم في الجودة والتميز بينهما
11. البحث المعتمد على الدليل والمتعلق بتقديم الخدمات
12. الدروس المستفادة من التقارير الحكومية والاستبيانات
13. كيفية الوصول إلى مصادر النصح والارشاد فيما يتعلق بالصحة والسلامة والبيئة والتشريعات ذات العلاقة
14. تمييز نواحي التحسين في اللوائح والمعايير وفضل الممارسات وكيفية تقديم الرأي
15. متى تستخدم السلطة والصلاحيات القانونية الممنوحة لك
16. كيفية تنفيذ ومراقبة وتقييم الأنظمة والممارسات والسياسات والإجراءات
17. الصعوبات بشأن الحصول على البيانات

يتعين عليك معرفة وفهم:

#### التواصل مع الأفراد والمؤسسات

1. أهمية مساهمة الأفراد في أنشطة التفتيش والتقصي
2. وسائل التواصل المشتركة وتشجيع التواصل الفعال وتمكين الآخرين من توصيل وجهات نظرهم
3. أهمية اللغة في التواصل وتأثير تعدد اللغات في إيصال المعلومات
4. الغرض من العمل مع المختصين الآخرين والجهات الأخرى
5. أخلاقيات المؤسسات وكيف تعمل المؤسسات المختلفة
6. طرق تشجيع التواصل الفعال داخلياً ومع المؤسسات الأخرى
7. كيفية نقل معلومات التي من المحتمل صعوبتها أو المعلومات غير المرغوبة
8. كيفية المشاركة في حوار احترافي وتقديم ملاحظات واضحة وبناءة قد تسهم في تطوير المؤسسة

#### النظرية

1. نظريات وأنماط التنظيم والتفتيش والتقصي وأطر العمل المستخدمة
2. النظريات حول القيادة والإدارة
3. مبادئ السلوكيات التنظيمية والثقافات
4. العوامل التي قد تؤثر على الصحة والسلامة والبيئة

#### الصحة والسلامة

1. المتطلبات القانونية والتشريعية الخاصة بالصحة والسلامة والبيئة
2. السياسات والممارسات التنظيمية للمراقبة والحفاظ على الصحة والسلامة والأمان في بيئة العمل

#### الوقاية

1. المسؤولية التي توجب على كل شخص الإعراب عن مخاوفه بشأن الممارسات الضارة أو المؤذية أو التحريضية أو المفرقة
2. التشريعات والسياسات العامة المتعلقة بحماية المجتمع ووقاية الأفراد

#### المؤشرات الأولى على الإساءة المحتملة

1. المؤشرات الأولى على الإساءة المحتملة والأضرار المتوقعة
2. كيفية الاستجابة للمخاوف بشأن الإيذاء والإساءة

### معالجة المعلومات

1. المتطلبات القانونية والسياسات والإجراءات بشأن سرية وأمان المعلومات
2. البروتوكولات وأفضل الممارسات التي تحكم تبادل المعلومات مع الأشخاص والجهات الأخرى

### كتابة التقارير

1. كيفية توثيق المعلومات كتابياً بدقة ووضوح
2. المتطلبات القانونية ومتطلبات مكان العمل لتسجيل المعلومات وإصدار التقارير في وقت زمني محدد

### إدارة المخاطر

1. مدى المجازفة أثناء القيام بالتفتيش وأنشطة التقصي
2. مبادئ تقييم المخاطر ومبادئ إدارة المخاطر
3. كيف تقيم بشكل منطقي مبادئ وأطر عمل تقييم المخاطر وإدارة المخاطر

### خاص بهذه المعايير المهنية

1. تحديد أفضل الممارسات في نوع الخدمة المقدمة
2. كيفية صياغة إرشادات بطريقة مفيدة ومساعدة
3. تحديد الاماكن التي ينبغي نشر الإرشادات والمعلومات من خلالها لتحقيق أقصى فائدة منها
4. كيفية نشر الإرشادات المفيدة للمتعاملين
5. مدى أهمية تواصل موفري الخدمة مع العملاء في تحسين العمليات
6. كيف تسهم ادارة الاداء في تحسين الخدمات
7. كيف يمكن للترويج من تحسين نتائج الخدمة
8. نظرية ادارة التغيير وكيفية توجيه التغيير
9. تأثير الاجنده الخارجية (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية) على التوجيه الداخلي للتغيير
10. كيفية تطوير خطة عمل لتحسين أداء المؤسسة
11. كيفية مراجعة ومراقبة خطط العمل لتحسين أداء المؤسسة
12. كيفية تطوير السياسات والإجراءات التي تؤدي الى تحقيق معايير الجودة
13. أهمية مقياس الأداء لمراقبة معايير الجودة



## 4.39 معلومات إضافية

### 4.40 النطاق / المدى المتعلق بمعايير الأداء

التفاصيل في هذا الجزء هي جمل توضيحية لمجالات وامثله يمكن حدوثها ويمكن تطبيق المعايير المهنية فيها. ولا يتوجب اعتبارها كجمل يجب استخدامها لتحقيق المعايير المهنية. حينما يكون هناك اختلافات في اللغات داخل مكان العمل، فإن تحقيق هذا المعيار قد يتطلب مشاركة مترجمين

**وضع المؤسسة:** يمكن أن يشمل السياسات والهيكل وعمليات اتخاذ القرار والموارد والأهداف والغايات **النشر:** يمكن أن يشمل توزيع مستندات كتابية وأيضًا نشر نتائج التفتيش وأفضل الممارسات على الإنترنت **الفرد** هو شخص يستخدم الخدمات **النتائج:** هي التغييرات أو الاختلافات التي يحاول الأفراد تحقيقها. **النتائج الملموسة:** هي التغييرات الواضحة والبيّنة، التي تتضمن تغييرًا مرئيًا في سلوك و/أو ظروف الأشخاص **النتائج غير الملموسة:** هي التغييرات التي ليس من السهل ملاحظتها وقياسها، أو تلك التي تتضمن تغييرات تتعلق بالمشاعر أو تكون مخفية **الإجراءات:** قد تشمل المتطلبات القانونية والتنظيمية لأنشطة التفتيش والتقصي ومدونات السلوك/الممارسة **مجموعة المصادر** تشمل المصادر من الزملاء الآخرين والجهات الأخرى ذات العلاقة والمنظمات والأفراد والسجلات والتقارير والرأي العام ووسائل الإعلام **التحليل الدقيق الذاتي:** وقد يشمل التفكير الدقيق الذاتي ومراجعة النظراء والتدقيق **الأنظمة والعمليات:** وقد تشمل المتطلبات التنظيمية، وأنظمة المراقبة، ومراجعة وتقييم فعالية إجراءات وممارسات التفتيش والتقصي داخل تلك العملية، وطرق التفتيش والتقصي وآليات رفع الملاحظات **الأدوات:** وقد تشمل التقييمات الذاتية وتقارير التفتيش والتصنيف والآليات الأخرى مثل مجموعات النقاش والمشاورة والاستبيانات المباشرة، ويمكن استخدامها بمرونة أو تعديلها للمجموعات المختلفة من الأشخاص بما يتناسب



## 4.41 معلومات إضافية

### 4.42 النطاق/المدى المتعلق بالمعرفة والفهم

التفاصيل في هذا الجزء هي جمل توضيحية لمجالات وامثله ممكنه في سياقات يمكن تطبيق المعايير المهنية فيها. ولا يجب اعتبارها كجمل يجب استخدامها لتحقيق المعايير المهنية.

يجب تطبيق كافة إفادات المعرفة في سياق هذا المعيار. فيما يتعلق بكافة إفادات المعرفة يتعين عليك معرفة وفهم نواحي المعرفة الخاصة وأن تكون قادرًا على تطبيق المعرفة والفهم في ممارساتك بشكل انتقادي

**الفرد:** هو شخص يستخدم الخدمات الجهات الأخرى: قد تشمل مؤسسات تنظيمية أخرى ومفوضين وسلطات محلية وهيئات مختصه وضع المعايير القيادة: القدرة على التوجيه الاستراتيجي والافتتاح بالهدف حيث يخلق القادة المؤثرين إحساسًا بالثقة واليقين ويشجعون الأشخاص على تبني القيم والسلوكيات التي يؤيدونها ويتسمون بالابتكار والإبداع والتحفيز الإدارة: القدرة على وضع منهجية التشغيل وإدارة الخدمات بشكل فعال يعمل على تلبية الاحتياجات المتطلبات الأخلاقية والتشريعية والقانونية والتنظيمية. يعمل المدراء الفاعلين على تسهيل وتنظيم الموارد من أجل تحسين أداء الآخرين، والسماح لهم بتنفيذ المهام وتحقيق الأهداف بفعالية وكفاءة ويتعاملون بوضوح وشفافية ومسؤولية تمكن الفرق من تلبية أهدافها النتائج الإيجابية: الصحة والسلامة والبيئة وإنجاز الأهداف والطموح الشخصي والاعتداد بالذات خوض المخاطر الإيجابي: هو منهج يعتمد على المخاطر المدروسة كاستراتيجية مقصودة ومخططة مع اخذ احتياطات الصحة والسلامة تهدف لتحسين الاداء مواءمة الاشتراطات: التحقق من الالتزام بالاشتراطات المنصوص عليها في التشريعات السارية على أرض الواقع وليس بالوثائق أو الشكليات فقط

### 4.43 القيم

الالتزام بقواعد السلوك والممارسة المعتمدة التي تتطابق مع دورك وتتوافق مع المبادئ والقيم التي يعتمد عليها مكان العمل، بما في ذلك حقوق الأفراد. وسوف تعزز أنشطة التفتيش والتقصي هذه الحقوق والتي تشمل:



- التعامل معك كفرد
- المساواة في المعاملة وعدم التمييز ضدك
- الاحترام
- التمتع بالخصوصية
- التعامل بطريقة كريمة
- الحماية من الخطر والضرر
- توفير الدعم والرعاية بطريقة تُلبي الاحتياجات وتضع في الاعتبار الخيارات وسبل الحماية
- التواصل باستخدام طرق التواصل واللغة المفضلة للوصول إلى المعلومات عن الأشخاص المعنيين

يجب أن يعتمد نشاط التفتيش والتقصي في جميع جوانبه على هذه القيم الأساسية التالية:

- شفافة
- قابلة للمساءلة
- متناسبة
- متنسقة
- هادفة
- عادلة



## 5 المراجع

- <http://nos.ukces.org.uk/Pages/index.aspx>
- -EQ-WASTE CLASSIFICATION POLICY EAD ,Center of Waste Management [CLASSIFICATION POLICY](#) ,01-P-PR
- CLASSIFICATION TECHNICAL WASTE ,Center of Waste Management [Waste Classification Guideline English 01-TGD-PR-EQ-EAD](#) ,GUIDELIN
- UAE Fire and Life Safety Code of Practice , [www.dcd.gov.ae/portal/eng/UAEFIRECODE\\_ENG.pdf](http://www.dcd.gov.ae/portal/eng/UAEFIRECODE_ENG.pdf)
- December :date Issue - 0.9/FA/HRM/PHR :Ref standard aid first HAAD Training Aid First for Standard HAAD :Titled 2010 <http://www.haad.ae/HAAD/LinkClick.aspx?fileticket=nXODdVAzzuo3D&tabid=819%>
- Codes of Practice, Health and Safety <http://www.adehsmms.ae/Pages/ADEHSMMSDetails.aspx>
- ISO 17020:2012, Conformity assessment Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection.
- ISO31000: 2009, Risk management- Principles and Guidelines