



تقرير الإستدامة 2014





” إن ثلاثاً وأربعين سنة في تاريخ الدول والشعوب لا تعدو أن تكون مجرد لحظة عابرة ونقطة في بحر الزمن، لكنها بالنسبة لنا دهر ممتد وبحر واسع فنحن لا نعد الأعوام بالأيام والأسابيع والشهور، إنما نعدّها بالإنجازات التي نتحدث عن نفسها ولا تحتاج منا لحديث عنها، ويكفيني تعبيراً عن هذه الإنجازات مكانة دولتنا اليوم ودورها في خليجنا وعالمنا العربي والعالم بأسره. “

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء
حاكم دبي

كلمة الرئيس

كلمة المدير

نبذة عن جمارك دبي

التقرير - سير العمل والحدود والنطاق

جوائز وإنجازات 2014

جمارك دبي - الحوكمة والاستراتيجية والمنهج

الالتزام بالمسؤولية المجتمعية المؤسسية والاستدامة



الأهمية النسبية وإدارة الشركاء

إضافة قيمة اقتصادية

مسؤولية التأثير على البيئة

ممارسات السوق

الإسهامات الاجتماعية

رفاهية الموظفين

المبادرة العالمية لإعداد التقارير - مؤشر G4

محتويات التقرير



كلمة الرئيس



لقد اتبعنا أعلى مستويات الشفافية في سبيل تحقيق أهدافنا الاستراتيجية بغرض الحد من المخاطر وتنمية الكفاءات وضمان استيعاب موظفينا لأهمية العمل بإتقان وتحمل المسؤولية، كما أننا وضعنا بعض المستهدفات القائمة على استراتيجية الاستدامة المتبعة لدينا وأشرفنا على تحقيقها لضمان تنفيذها بشكل فعال،

ونظراً لأهمية الحوكمة المتميزة في إضافة قيمة على المدى البعيد، فإننا نلتزم بأفضل ممارسات الحوكمة المؤسسية، الأمر الذي يظهر صداه جلياً في إدارة المخاطر والفرص لاكتساب ثقة الشركاء، وفضلاً عن ذلك فلقد قمنا على مدار العِدِّ الماضي بالتركيز على أوجه التميز والابتكار وأطلقنا خدماتنا الذكية وأنظمتنا المؤتمتة التي تتوافق مع المعايير العالمية وخاصةً في القطاع الجمركي.

يدور في أذهاننا تساؤلاً حول كيفية تلبية احتياجات عملائنا والمجتمع والبيئة، وأتمنى أن يترسخ مفهوم الاستدامة بشكل كامل في كل جوانب أنشطتنا اليومية، ويطيب لي أن ألقى الضوء على الجهود الفائقة التي بذلها موظفينا في سبيل إجراء تغييرات إيجابية من أجل الشركاء وتحقيق الإنجازات في السنوات الماضية، وإنني على يقين من أن طاقم عملنا وشركائنا الاستراتيجيين مستعدون لمواجهة جميع التحديات المتوقعة.

سلطان أحمد بن سليم

رئيس موائئ دبي العالمية ورئيس مؤسسة الموائئ والجمارك والمنطقة الحرة

يُشرفني أن أعرض عليكم النسخة السابعة من تقرير الاستدامة السنوي لجمارك دبي الذي يبرز رؤيتنا ومعرفتنا وإنجازاتها التي تهدف إلى الارتقاء بمستوى استدامتنا، فخلال الأعوام الماضية شهدت أعمالنا ازدهاراً ملحوظاً نظراً لالتزامنا بالممارسات والخدمات المستدامة، فقد بدأت رحلتنا نحو مستقبلٍ مستدام منذ ما يزيد عن مائة عام عندما قام قادتنا بتأسيس هيئة عامة لتوفير الخدمات الجمركية، ومنذ ذلك الحين تعاقبت الأجيال المتأثرة والمجتهدة القائمة على توفير تلك الخدمات وبذل قصارى جهدها لإرضاء المتعاملين والمجتمع، ومازال نفس القدر من الاجتهاد والمثابرة قائماً حتى وقتنا هذا من أجل الارتقاء بأعمالنا كي نتمكن من اللحاق بالمستقبل ومواكبته.

ومن الجدير بالذكر أننا في جمارك دبي نزاول أعمالنا وأنشطتنا واضعين نصب أعيننا مبدأ الاستدامة الذي كنا ومازلنا نلتزم به لكونه حجر الأساس الذي بنينا عليه أعمالنا، وفضلاً عن ذلك فإننا نسعى إلى تعزيز التنمية المستدامة وجعلها محوراً لأولوياتنا الاستراتيجية، وإضافة إلى ذلك نؤكد على الدور الذي لعبته التقارير الرسمية في تحسين منهجنا وأدائنا بصفة مستمرة من خلال إجراء المقارنات المرجعية مع الرواد في مجال المسؤولية المجتمعية المؤسسية، فلقد دعمت جهودنا المبذولة لتقديم يد العون للأطراف المعنية والقيام بأعمالنا على النحو الأمثل من الناحية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، لذا اسمحوا لي أن أدعوكم للاطلاع على هذا التقرير للوقوف على مستوى أدائنا والتعرف على ما قمنا به من أعمال وما بذلناه من جهود ومدى تعاوننا المتزايد مع الشركاء وإلقاء الضوء على الدور الكبير الذي قام به موظفو جمارك دبي في سبيل إبراز التزامنا بالمسؤولية المجتمعية.

كلمة المدير

الاستدامة التي نورد تفصيلها في هذا التقرير. ومن الجدير بالذكر أن أهم المبادئ التي قادت دفة استراتيجية الاستدامة التي أرسيناها هو التزامنا بالشفافية، مما دفعنا إلى مشاركة المزيد من المعلومات معكم أكثر من أي وقت مضى. من جانبٍ آخر، يشمل هذا التقرير

العديد من المعلومات والبيانات الجوهرية، بالإضافة إلى أنه يعرض مصفوفة الأهمية النسبية التي تلقي الضوء على المسائل الجوهرية لإدارة أعمالنا وأعمال الشركاء، مما يمنحنا القدرة على الوفاء بجميع معايير الإفصاح القياسية، فضلاً عن المبادئ التوجيهية لمبادرة التقارير العالمية G1 - والإصدار الرابع من مبادرة إعداد التقارير العالمية G4.

ونسعى جاهدين تحت لواء القيادة الرشيدة لسمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان؛ رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة وسمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب الرئيس ورئيس وزراء الإمارات وحاكم دبي والتوجيه الحكيم لقيادة إماراتنا الحبيبة، لنروي نبذة الثقة التي عهدوا بها إلينا، مما دفعنا إلى تبني أفضل الممارسات وبث فينا حرصاً على تحقيق التميز في أداء أعمالنا وتقديم خدماتنا بما يتسق مع الرؤية الاستراتيجية لدولتنا العزيزة. وفي هذا السياق، نؤكد على إدراكنا التام أن دور جمارك دبي بصفتها مؤسسة جمركية رائدة في العالم ينحنا العديد من الفرص الفريدة التي تتيج لنا تناول المشكلات المحلية والإقليمية والعالمية، كما نعي جيداً أن نجاحنا يستند في المقام الأول على الاستقرار الاقتصادي وأحوال التجارة العالمية ومشاركة المجتمع المدني، وينتهي بمجتمع يستقبل هذه الفرص بكدٍ واستيعاب. ولذلك، فنحن نصر على مواصلة تقدمنا بشأن معايير الشفافية ودمج الاستدامة داخل مجريات أعمالنا، كما نحرص دائماً وأبداً على استكمال إعدادنا لأنفسنا لتلبية المتطلبات دائمة الزيادة للأطراف المعنية.

أحمد محبوب مصبح
مدير جمارك دبي

نظراً لكوننا مؤسسة من مؤسسات القطاع العام، فإن مهامنا الرئيسية تحمل قدرًا مهولاً من الالتزامات والمسؤوليات المسندة إلينا والمتمثلة في حماية حدود دبي من البضائع المحظورة وتسهيل التجارة في سبيل رفعة بلدنا الحبيب، وجني الإيرادات اللازمة لتطويرها. ومن ثم، فإن الأسلوب الذي نتبعه لتنفيذ أعمالنا يعكس الصورة الحقيقية

الصادقة التي تظهر نهجنا الدائم الذي نحصر فيه على الاستدامة ونقوم بمسؤولياتنا المجتمعية على الوجه الأمثل، وهو النهج الذي يمكن أن نشهده ببساطة في ما نقوم به من تعزيز لإجراءات عملنا وتطوير الحلول التقنية وحلول الأتمتة التي تهدف جميعها إلى تحقيق مستوى غير مسبوق في تلبية احتياجات عملائنا دائماً التغيير، كما أنها خير برهان يُظهر مدى استجابتنا للتغيرات العالمية التي تطرأ على البيئة والظروف المناخية من خلال تبني نهج يتسم بالمسؤولية تجاه أداء الأعمال.

إن جمارك دبي هي مؤسسة قائمة على قيم ومبادئ أصيلة تقوم على الحوار المشترك واحترام وجهات النظر الأخرى، وهو ما أصبح أحد أئمن المُقدِّرات التي يقوم عليها تعاوننا مع شركائنا ممن يتبنون آراءً عن كيفية الأداء الجيد في مجال المسؤولية المجتمعية المؤسسية. لقد تعلمنا من خبراتنا الحافلة في الفترة الماضية أننا نملك دائماً القدرة على تحسين ما نحققه من نتائج من خلال التعاون البناء مع الشركاء، انطلاقاً من إيماننا بما يقره واقعنا، حيث إن كل منا له دوره ويتحمل مسؤوليته تجاه أجيالنا القادمة؛ الأمر الذي لا بد أن يظل نصب أعيننا في جميع أفعالنا، في منازلنا وفي مواقع عملنا على حدٍ سواء. ومن هذا المنطلق، أود أن أحث جميع الموظفين والمتعاملين والموردين والشركاء الاستراتيجيين لدائرة جمارك دبي على أن يتكاتفوا معاً ويوحدا جهودهم دائماً للحد من الأثر السلبي الذي ينتج عن أفعالنا وأعمالنا على عالمنا المحيط، واضعين نصب أعيننا المسؤولية الكبيرة التي نحملها على أكتافنا تجاه أجيالنا القادمة.

وعلى إثر ما سبق، أسعد بأن أقدم لكم تقرير الاستدامة المطروح بين يدينا، وهو تقرير يوجز بلا اقتضاب ويشرح بلا إسهاب أهدافنا ومستهدفاتنا ومناهجنا وأعمالنا وإجراءاتنا وأدأؤنا، كما يسعدني أن أشارككم ما حققناه في عام 2014، حيث واصلنا مسيرنا نحو إنجازات أفضل وواصلنا رحلتنا نحو



نبذة عن جمارك دبي

عند تناول تاريخ جمارك دبي، نجد أن تأسيسها يعود بجذوره إلى الشيخ حشر بن مكتوم بن بطي آل مكتوم في عام 1859. وكان الشيخ حشر هو أول من أمر بتحصيل الرسوم الجمركية مباشرة عند تنزيل البضائع من السفن، وأطلق عليها "الفرضة"؛

والفرضة مصطلح عربي قديم يعني مرسى ومرفاً في المدينة يجري فيه تحميل البضائع على السفن، وجمع الرسوم الجمركية المُستحقة عنها. وبمرور الدهر، جرى استخدام مصطلح "الجمرك" بدلاً عن مصطلح الفرضة، وهو يشير إلى الرسوم المفروضة على البضائع وفقاً لما جاء في القواميس العربية المعاصرة. ثم واصل العديد من حكام دبي تنمية هذا النهج حتى عام 1938؛ عهد سمو الشيخ سعيد بن مكتوم، الذي أقام مبنىً ومكتباً مستقلاً لإدارة الجمارك. وفي أكتوبر 1938، صدر مرسوم بتأسيس دائرة الجمارك التي كانت معنية آنذاك بمنح التفويضات والتصاريح الخاصة بها، وأصبح لها مدير عام لإدارة شؤونها والعديد من الموظفين القائمين على أعمالها. ولم تظهر دائرة جمارك دبي بهيئتها وكيانها الحالي لتقود عصر النهضة الحديثة إلا في خمسينات القرن التاسع عشر تحت القيادة الحكيمة المباركة لسمو الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم، الذي استنهض العديد من المشروعات الجديدة في سبيل تطوير دبي وتوسعة مواردها وتجارتها ودائرة جماركها.

أما في وقتنا الحاضر، لم يعد دور جمارك دبي مُقتصرًا على مجرد تحصيل الرسوم الجمركية، بل تخطى ذلك ليغطي آفاقاً أكثر اتساعاً وأكبر انفتاحاً في العديد من الجوانب الاقتصادية والخدمية والاجتماعية؛ الأمر الذي

يتناغم تناغمًا مثاليًا مع عبارة "بوابة العبور إلى رخاء دبي" التي تتخذها المؤسسة شعارًا لها في جميع أعمالها، بكل ما تحمله العبارة من معانٍ. مؤسستنا هي خط الدفاع الأول والدرع الحصين الذي يحمي دبي ويقوم بدور بارز لا غنى عنه على الصعيد القومي في تعزيز التنمية الاقتصادية، كما يمتد دورها إلى تحصيل الإيرادات وحماية العلامات التجارية العالمية ومنع تسلل المواد الخطيرة وتعزيز التجارة ورفع رضا المسافرين وتشجيع السياحة الوافدة إلى دبي. يتضح من ذلك أن المهام التي تؤديها المؤسسة تشمل العديد من الجوانب الاقتصادية والمالية والاجتماعية والإحصائية على النحو التالي:

- المهمة الاقتصادية: تنظيم تدفق النشاط التجاري داخل قطاع الأعمال.
- المهمة المالية: تحصيل الإيرادات.
- المهمة الاجتماعية: تنظيم الصادرات والواردات من دبي وإليها.
- المهمة الإحصائية: إعداد التقارير والتحليلات المتعلقة بالإحصائيات التجارية.

نسعى في جمارك دبي إلى أن نكون من أبرز الجهات الرائدة على مستوى العالم في إدارة شؤون الجمارك، ونسعى إلى تحقيق ذلك من خلال مجموعة من الخدمات الابتكارية المتطورة التي نقدمها لجميع عملائنا، كما أننا ندرك أهمية الدور الذي نقوم به ضمن سلسلة التوريدات التجارية، ولا ندخر جهدًا لنساهم في تحسين تدفق السلع وحركة المسافرين. ومن جانبٍ آخر، فإننا نقدم دعمنا الكامل لممارسات التجارة العادلة من خلال التعرف على حالات عدم الامتثال لقوانين الجمارك المشتركة بين دول التعاون الخليجي ومعالجتها، فالمسؤولية التي نحملها على عاتقنا لا تقتصر على شعب دبي وأعمالها التجارية، وإنما تمتد إلى العديد من الهيئات الدولية مثل منظمة التجارة العالمية ومنظمة



الجمارك العالمية، ومن ثم فنحن نحصر على التزام مجتمع القطاع التجاري التزامًا صارمًا بشروط وأحكام المعاهدات والاتفاقيات الدولية. بالإضافة إلى ذلك، فإن جمارك دبي شريك استراتيجي في جميع مبادرات التنمية والتطوير التي تطلقها حكومة دبي، وتشغل دور ريادي في تأسيس علاقات عمل وطيدة تقوم على تضافر الجهود بين جميع الشركاء، سعيًا إلى ضمان تقديم مستوى الخدمة الأمثل الذي يتسقى مع التوجه الاستراتيجي لإمارة دبي وحكامها الأجلاء.

جمارك دبي - تفاصيل المنشآت

SR	اسم البناية	عدد الطوابق	المواقع	مساحة القطعة (م.م)	المساحة الخارجية (م.م)	مساحة الطابق الأرضي (م.م)	المساحة المبنية (م.م)	المساحة الموجرة (م.م)
1	المقر الرئيسي	أرضي + 4 طوابق	ميناء راشد	53,165	49,507	3,659	18,137	10,733
2	مركز التدريب	أرضي + 4 طوابق + سطح	ميناء راشد	6,052	2,072	3,980	18,814	2,150
3	مبنى مكاتب الإيجار 60	أرضي + 6 طوابق	الحميرية	11,505	9,208	2,297	16,569	9,230
4	الدعم الفني	أرضي	ميناء راشد	1,551	839	712	712	712
5	مدخل الخور - الشندغة			20,868	20,432	435	1,012	960
6	متحف الشندغة	أرضي + طابق واحد	الشندغة	805	677	128	256	256
7	الجمارك الساحلية	G+2 Building	جسر المكتوم	25,700	19,120	6,580	6,911	6,646
8	ميناء الحميرية - البوابة الغربية 100	أرضي	الحميرية	301	40	298	298	298
9	مركز تفتيش حتا	طابق أرضي - مبنى مركب	حتا			348	508	508
10	جمارك الميناء الجاف		العوير	418,037	387,481	30,681	30,681	30,088
11	مبنى الفرضة	B1+B2+G	ميناء راشد	15,827	9,663	6,164	34,479	2,780
12	ميناء الصيادين (الجميرة 1)	أرضي	الجميرة	16,830	12,359	4,471	5,676	2,762
13	ميناء الصيادين (أم سقيم 1)	أرضي / أرضي + 1	أم سقيم 1	25,572	21,331	4,242	7,197	1,343
14	ميناء الصيادين (أم سقيم 2)	أرضي / أرضي + 1	أم سقيم 2	13,118	10,278	2,840	5,985	2,150

تضم جمارك دبي في يومنا هذا قوة عاملة قوامها 2835 موظفًا، يمارسون مهام أعمالهم موزعين على مختلف الأقسام والإدارات التي تدعم تسيير أعمال الدائرة في جميع أنشطتها، كما توجد شبكة واسعة تتألف من 27 مركز جمارك؛ موزعة في جميع أنحاء دبي، وتتبع المقر الرئيسي للدائرة الكائن في شارع المينا في بر دبي، بالقرب من ميناء راشد. ونورد في الصفحات التالية مخططًا تفصيليًا يوضح هيكل المؤسسة التنظيمي وأقسامها وتسلسلها الهرمي.



التقرير – سير العمل والحدود والنطاق

العالمية كجزأين لا ينفصلان عن هذا التقرير. وفي هذا السياق، لدينا إيمان عميق بأهمية تقديم رؤية كاملة لأداء الاستدامة الذي تقدمه جمارك دبي من خلال هذا التقرير الذي جرى إعداده من أجل جميع من نحمل مسؤولية نحوهم من الشركاء في

الداخل والخارج، كما أن استمرارية استعراض الأداء على نحو متواصل تكفل الوصول إلى المثالية في إعداد التقارير مرور الوقت، مع الاعتماد على التعليقات والملاحظات والظروف المحيطة كركائز أساسية للتقارير. وعلى صعيدٍ آخر، فقد بذلنا قصارى جهدنا في محاولة الإفصاح عن الإحصائيات والأرقام التي تعكس حقيقة أداء المؤسسة بشفاافية وصدق، وبأسلوبٍ متزن، بغض النظر عن ماهية الأداء نفسه. إن الاستدامة رحلة، عزمنا على خوضها وصولاً إلى مبتغانا، تضم مجالات تمكنا من إدارتها بنجاح وفعالية ونفخر بما قدمناه حتى الآن من أداء فيها، بينما تشمل مسائل حديثة ومعاصرة تشهد تطوراً دائماً في تناولنا لها وأداءنا في التعامل معها. لقد تحرينا أقصى درجات الدقة في طرح البيانات والمعلومات الواردة في هذا التقرير، وأدرجنا توضيحاً لجميع تقنيات وعمليات جمع المعلومات حيثما أمكن، كما قام فريقنا الداخلي المعني بالجودة بإجراء عملية مراجعة عميقة ومكثفة للتقرير قبل إرساله إلى مؤسسة مبادرة التقارير العالمية، التي بدورها تقوم بالتحقق من سلامة امثالنا لمعايير الإصدار الرابع (G4) من المبادرة. ومن الأهمية بمكان أن نقر بأن جمارك دبي هي في المقام الأول مؤسسة حكومية ذات طبيعة حساسة، مما يوجب عدم الإفصاح للجمهور عن بعض المعلومات والبيانات الدقيقة، باستثناء ما قد يلزم الإفصاح عنه للسلطات المعنية بموجب القانون في ظل إطارٍ من السرية التامة.

نطاق إعداد التقرير ومعدل التكرار والحدود

نسخة تقرير الاستدامة الخاص بجمارك دبي عن عام 2014 هو المنشور السنوي السابع عن الاستدامة المؤسسية، حيث يشمل التقرير بيانات أداء المؤسسة خلال عام 2014، ومقارنتها بمثيلتها عن العاميين الماضيين، ما أمكن، كما يعرض التقرير التعاون المشترك بين الدائرة والشركاء، ويتناول التأثير الاجتماعي والبيئي المرتبط بما تقوم به جمارك دبي من أعمال، ويفصح طواعيةً عن المعلومات اللازم معرفتها إيماناً منا بأهمية مبدأ شفاافية المؤسسات والتواصل المفتوح.

يغطي التقرير الفترة من 1 يناير 2014 حتى 31 ديسمبر 2014، ويقدم رؤيةً شاملة لأداء جمارك دبي نحو الاستدامة الذي تمحور حول المجالات الأربعة الرئيسية على النحو التالي:

- أ) بيئتنا
- ب) مكان عملنا
- ج) مجتمعنا
- د) سوقنا التجارية

ومن الجدير بالذكر أن جميع التفاصيل والبيانات والمعلومات الواردة بهذا التقرير تغطي جميع المكاتب التابعة لجمارك دبي (بما في ذلك المقر الرئيسي) التي تقع داخل دبي في الإمارات العربية المتحدة، مع مراعاة أن المؤسسة لا تدير أية أنشطة خارج دولة الإمارات.

محتوى التقرير والمنهجية والحدود:

طبقت جمارك دبي الإصدار الرابع (G4) من المبادئ التوجيهية لمبادرة التقارير العالمية - لتوضيح محتويات هذا التقرير والمعلومات الواردة فيه، مستندة في ذلك على خيار "الشمولية الملائمة"، ومن ثم تم إعداد جزء تفصيلي خاص بفهرس المحتوى، بالإضافة إلى فهرس آخر لمبادرة التقارير

(18-G4 & 17-G4)

الأهمية النسبية ومشاركة الشركاء والثقة الخارجية

طالما اجتهدت جمارك دبي في السعي لتغطية أهم الموضوعات والمسائل التي تعكس دورها الجوهرى على الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، والتي من شأنها أن تُحدث تأثيراً جوهرياً على عمليات التقييم واتخاذ القرار التي تجريها أبرز الشركاء. ومن ثم، حرصنا على انتقاء المعلومات والبيانات الواردة في هذا التقرير بعناية، استناداً إلى مبدأ "الأهمية النسبية"، ونظراً لما عهدناه في جمارك دبي من إجراء تقييم الأهمية النسبية وفقاً لرؤى الشركاء وآراء نظراء المؤسسة والخبرة الداخلية لنتمكن من إرساء المسائل المهمة اللازم إدراجها في التقرير. ونتيجةً لذلك، حددنا في هذا التقرير أهم الشركاء الأساسيين وأوضحنا كيفية إقامة التعاون المشترك معهم، ومفهوماً الشامل لمصالحهم واهتماماتهم وتوقعاتهم، وكيفية استجابتنا لها، كما أجرينا اختبار داخلي متعمق لضمان الجودة حرصاً منا على تعزيز مستوى الثقة في محتويات التقرير، على صعيدٍ آخر، نظراً لأن جمارك دبي هي مؤسسة عامة، فقد أجرينا اختبار خارجي لضمان الجودة، تخضع خلاله جميع مهامنا وأعمالنا للتدقيق والمراجعة من قبل إحدى الجهات التابعة للحكومة المركزية؛ تُعرف باسم "ديوان المحاسبة" في دبي بدولة الإمارات؛ حيث تتضمن عملية التدقيق جميع الوظائف والأدوار التي تقوم بها المؤسسة مثل الشؤون المالية والموارد البشرية والحوكمة وسلسلة الإمداد والتوريد وتطوير الموظفين ومراقبة السلوك المهني وتقنية المعلومات وممارسات الأيدي العاملة والمسؤولية المجتمعية، وغيرها. ومن الجدير بالذكر أن محتويات تقرير التدقيق المُشار إليه ونتائجه لا يجري نشرها وتظل سرية.

إمكانية الوصول إلى التقرير

لإرسال التعليقات والملاحظات أو للاطلاع على المزيد من المعلومات بشأن هذا التقرير، يُرجى زيارة موقع دائرة جمارك دبي على الرابط:

www.dubaicustoms.ae

أو الاتصال بإدارة الاتصال المؤسسي في دائرة جمارك دبي على: ص.ب 63، دبي، الإمارات العربية المتحدة، أو مراسلتنا على البريد الإلكتروني:

CSR.DC@dubaicustoms.ae

أو التواصل مع جمارك دبي على فيس بوك أو تويتر أو أنستجرام.

جوائز وإنجازات 2014

جائزة الطاووس الذهبي العالمية للمسؤولية المجتمعية المؤسسية - عام 2014

فازت جمارك دبي بجائزة الطاووس الذهبية العالمية للمسؤولية المجتمعية المؤسسية عن عام 2014، وهو الأمر الذي جاء تنويجاً لمساهماتها في مجال الاستدامة العالمية والمسؤولية المجتمعية. علماً بأن هذه الجائزة تمنح منذ عام 1991، حيث أطلقها معهد المدراء بالهند، وهي تُعد من أبرز الجوائز والعلامات الفارقة على الصعيد العالمي في مجال التميز المؤسسي. جدير بالذكر أن المعهد يتلقى كل عام ما يزيد عن 1000 ترشيح لنيل جوائز متعددة، حيث تشارك أكثر من 25 دولة في مختلف أنحاء العالم في هذه الترشيحات.



جائزة الطاووس الذهبية العالمية للاستدامة العالمية - عام 2014

فازت جمارك دبي في عام 2014 بجائزة أخرى أيضاً، وهي جائزة الطاووس الذهبية للاستدامة العالمية نتيجة لما أطلقته من مبادرات متعددة لتعزيز تطوير الاستدامة على الصعيد العالمي. يجري تقييم استثمارات التقدم للجائزة من خلال 3 مستويات، ويتولى مسؤولية هذا التقييم مستشارين مستقلين، ثم ينتقل القرار إلى هيئة التحكيم الكبرى، التي أعلنت بدورها فوز جمارك دبي بالجائزة على مستوى العالم. ومُنح هذه الجائزة سنوياً لتشجيع إطلاق المبادرات التي تهدف إلى تنمية الاستدامة وتعزيز المسؤولية المؤسسية.



الجائزة العربية للمسؤولية المجتمعية للمؤسسات "أرابيا"- 2014

حصدت جمارك دبي المركز الأول "للجائزة العربية للمسؤولية المجتمعية للمؤسسات" لعام 2014 عن فئة القطاع العام، التي تمنحها مؤسسة أرابيا سي إس آر. تُعد هذه الجائزة واحدة من أعلى وسائل الاعتماد رفيعة المستوى في ميدان المسؤولية المجتمعية للمؤسسات في العالم العربي، وقد فازت بها دائرة جمارك دبي بعد منافسة أمام أكثر من 100 مؤسسة أخرى من 12 دولة من مختلف أنحاء منطقة الشرق الأوسط.



جائزة الباز للتميز في الاستدامة المؤسسية - 2014

فازت جمارك دبي أيضاً بجائزة الباز للتميز في الاستدامة المؤسسية التي تنظمها جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية، حيث تهدف الجائزة إلى تشجيع المؤسسات على إيلاء الاهتمام والعناية بالمسؤولية المجتمعية المؤسسية، والحث على تحقيق التميز في مختلف الأعمال في مختلف بقاع العالم.



جائزة الباز للتميز في الاستدامة المؤسسية - 2014

يواصل نظام الاقتراحات والمكافآت الذي تطبقه دائرة جمارك دبي نجاحه بحصول الدائرة على الاعتماد البلايني لعام 2014، الذي يعد أعلى اعتماد تمنحه مؤسسة "أفكار المملكة المتحدة". حيث تقوم المؤسسة المشار إليها، تحت مظلتها المعنية بأنظمة الاقتراحات، بمنح جائزة الاعتماد البلايني، وهي جائزة معترف بها على الصعيد العالمي، وتُعد معياراً دولياً لتقييم أنظمة الاقتراحات، وتأهياً مرموقاً للمؤسسات التي تبرهن تميزها في إدارة هذه الأنظمة.



جائزة قادة الأعمال في منطقة الشرق الأوسط – 2014

حصدت جمارك دبي جائزة المسؤولية المجتمعية المؤسسية عن تحقيقها لنموذج القيادة المثالي في مساهماتها التي تقدمها للمجتمع، الأمر الذي يُعد عرفاناً بإنجازات أبرز الشخصيات الملهمة المتخصصة في مجال إدارة الأعمال في آسيا والشرق الأوسط عبر جميع القطاعات الصناعية. تُمنح هذه الجائزة سنوياً وتتولى مسؤولية تنظيم فعاليتها مجلة القادة الدولية في ماليزيا (Leaders Magazine International) وشركة ماي إيفينتنس إنتراشونال (My Events)، حيث تعقد مراسم يجري خلالها تكريم مساهمات الفائز نحو التنمية الاقتصادية والمستدامة في منطقة الخليج العربي.



جائزة الاستدامة الآسيوية للقيادة – 2014

أعلن الاتحاد الآسيوي للشركات (بالهند) بالشراكة مع جامعة الخليج الطبية فوز جمارك دبي بجائزة أفضل استدامة للقيادة عن عام 2014، وشهد حفل منح الجائزة ما يزيد عن 2500 مشاركة من مختلف أنحاء آسيا ومنطقة الشرق الأوسط من المؤسسات التي توافدت للتنافس حول الجائزة.



جائزة أفكار الإمارات – 2014

فازت جمارك دبي بجائزة الأفكار الإماراتية لعام 2014 عن فئة الابتكار، حيث نالت مركبة الفحص التي ابتكرتها الدائرة؛ "مركبة الكاشف"، لقب الفائز بين جميع أعمال الابتكارات المشاركة الأخرى في عام 2014.



جمارك دبي -الحكومة والاستراتيجية والمنهج

الحكومة المؤسسية

تتألف منظومة الحكومة المؤسسية التي تطبقها جمارك دبي مجموعة من العناصر؛ منها إطار العمل والقوانين والسياسات والمنهجيات والإجراءات، فضلاً عن الممارسات التي تتحكم في طريقة توجيه المؤسسة وإدارة شؤونها، وتؤثر على أدائها نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية ومستهدفاتها، مع الحفاظ على مصالح الشركاء. ولضمان تحقيق ذلك، تم وضع دليل إرشادي للحكومة المؤسسية، مع العمل على تنفيذ محتوياته لتتمكن الدائرة من إرساء ركائز الحكومة، على أن يخضع هذا الدليل لعمليات مراجعة وتحديث مستمرة بانتظام، خاضعة لرعاية القيادة المؤسسية لجمارك دبي، مما يضمن تلبية أعلى المعايير المطلوبة والممارسات الرائدة في هذا السياق. تشمل محتويات الدليل أيضاً إطار عمل الحكومة على المستويات المختلفة؛ الدولية والإقليمية والاتحادية والمحلية، بالإضافة إلى ممارسات الامتثال السليم والتي نورد تفصيلها في الجدول التالي:

التوجه الاستراتيجي	الامتثال	مستوى الحكومة
الخطط الاستراتيجية لمنظمة التجارة العالمية ومنظمة الجمارك الدولية	المعايير والمعاهدات والاتفاقيات ومذكرات التفاهم الدولية	حكومة دولية تشمل منظمة التجارة العالمية ومنظمة الجمارك الدولية
الإجراءات والسياسات الأخرى المتعلقة الجمارك بين بلدان التعاون الخليجي	قوانين الجمارك المشتركة بين دول التعاون الخليجي والاتفاقية الاقتصادية بينهم	حكومة إقليمية تشمل مجلس دول التعاون الخليجي عن الاتحاد الجمركي لمنطقة الخليج ودول التعاون الخليجي
استراتيجية الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة، والخطة الاستراتيجية لوزارة المالية واستراتيجية الهيئة الاتحادية للجمارك	قوانين الجمارك المشتركة بين دول التعاون الخليجي والقوانين الاتحادية المختلفة لدولة الإمارات العربية المتحدة	حكومة اتحادية تشمل الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات، ووزارة المالية والهيئة الاتحادية للجمارك
استراتيجية حكومة دبي	قوانين الجمارك التابعة لحكومة دبي، وقوانين المنطقة الحرة، وقوانين حكومة دبي الأخرى المتعلقة بالرسوم الجمركية والتجارة	حكومة محلية تشمل حكومة إمارة دبي
الخطة الاستراتيجية لدائرة جمارك دبي والتوجه الذي تتبعه	السياسات والإجراءات، والقرارات الإدارية وقواعد السلوك والأنظمة الإدارية	حكومة داخلية لدائرة جمارك دبي

مكافآت مرتبطة بالأداء. أما عن مهام ومسؤوليات قادة المؤسسة، فهي تخضع لأحكام قوانين حكومة دبي والمجلس التنفيذي التابع للإمارة، وفيما يلي موجز لهذه الأدوار والمسؤوليات:



دور المدير العام

يحدد قانون الجمارك الموحد في دول مجلس التعاون الخليجي سلطات المدير العام ومهامه، حيث يتم تنفيذ هذه المسؤوليات عبر منظومة سلطة تبين تفصيل السلطات الإدارية والقانونية والمالية، مع مراعاة أن تخضع هذه المصفوفة للتحديث والتطوير على نحوٍ منظم من خلال اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة.

دور المدير التنفيذي الأول

يقوم المدير التنفيذي الأول بمهام الإشراف والقيادة والإرشاد والتوجيه، كما يحرص على ضمان كفاءة العمل في مختلف الأقسام والإدارات، ويطبق أعلى المعايير العالمية والممارسات المثلى في المجالات الجوهرية المختلفة لأعمال جمارك دبي، من أجل دعم المؤسسة والشركاء وحماية مصالحهم.

دور المدير التنفيذي

يقوم المدير التنفيذي بالإشراف على المهام المكلف بها مختلف الأفراد مع قيادتهم نحو أفضل أساليب أدائها، بالإضافة إلى أنه يحرص على تحقيق

ويتم إرساء ما يرد بالدليل من حدود الحوكمة والبروتوكول المتبع الخاص بها بما يتفق مع:

- قوانين حكومة دبي وقوانين الموارد البشرية
- الهيئة الاتحادية لقوانين الجمارك
- منظمة التجارة العالمية
- منظمة الجمارك الدولية
- القوانين واللوائح التابعة لمكتب الشؤون الخارجية وشؤون الكومنولث

من جانبٍ آخر، نجد أن الالتزام بتحقيق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية الجيدة، مصحوبًا بالسعي الدؤوب للتميز الإداري هو المفتاح الأساسي لاستمرار نجاح النشاط التجاري ونموه. وتشمل ممارسات الحوكمة التي نعتمدها تتم في إطار عمل يركز على استغلال الفرص والأجواء المواتية على الصعيدين الداخلي والخارجي، ويشمل ذلك ما يلي:

- الدعم الحكومي المتقدم للخدمات الإلكترونية والخدمات الذكية
- الاستعداد داخل المؤسسة وخارجها لاعتماد المعاملات التي تتم دون مستندات ورقية
- وجود عملية واضحة المعالم ونظام حكومي مركزي للاقتراحات
- نظام إلكتروني متخصص مُطور داخل المؤسسة للإقرار الضريبي
- تعدد الاتفاقيات الجمركية التي تدعم التطوير والحدثة
- معايرة المعايير القياسية والممارسات المثلى في مجال الأعمال الجمركية على الصعيد العالمي
- قانون دولي موحد للجمارك يدعم طموح المؤسسة وتطلعاتها
- إتاحة فرصة مشاركة الخبرات والمعرفة والممارسات المختلفة مع الشركاء الاستراتيجيين
- توفير المناطق الحرة ومنشآت التخزين

يخضع نظام الحوكمة المؤسسي الذي تعتمده جمارك دبي لرقابة الإدارة التنفيذية العليا تحت رعاية القيادة الرشيدة لمدير عام الدائرة، حيث يتلقى جميع الموظفين، بما في ذلك موظفي الإدارة العليا، أجورهم من حكومة دبي مباشرةً، وهو الأمر الذي يحول دون تأثير الأداء الاجتماعي والبيئي على أي

التغييرات التي طرأت على الهيكل التنظيمي خلال عام 2014

قطاع السياسات والتشريعات

تضم إدارة الاستخبارات الجمركية في وقتنا الحالي 5 أقسام بعد أن تم نقل قسم غرفة الرقابة إليها بموجب القرار الإداري رقم 83/2014.

قطاع التطوير الجمركي

يضم قطاع التطوير الجمركي الآن قسم استراتيجية تقنية المعلومات وهندسة المشروعات الذي تم نقله من إدارة تقنية المعلومات إلى إدارة الأعمال

قطاع عمليات الشحن الجمركي

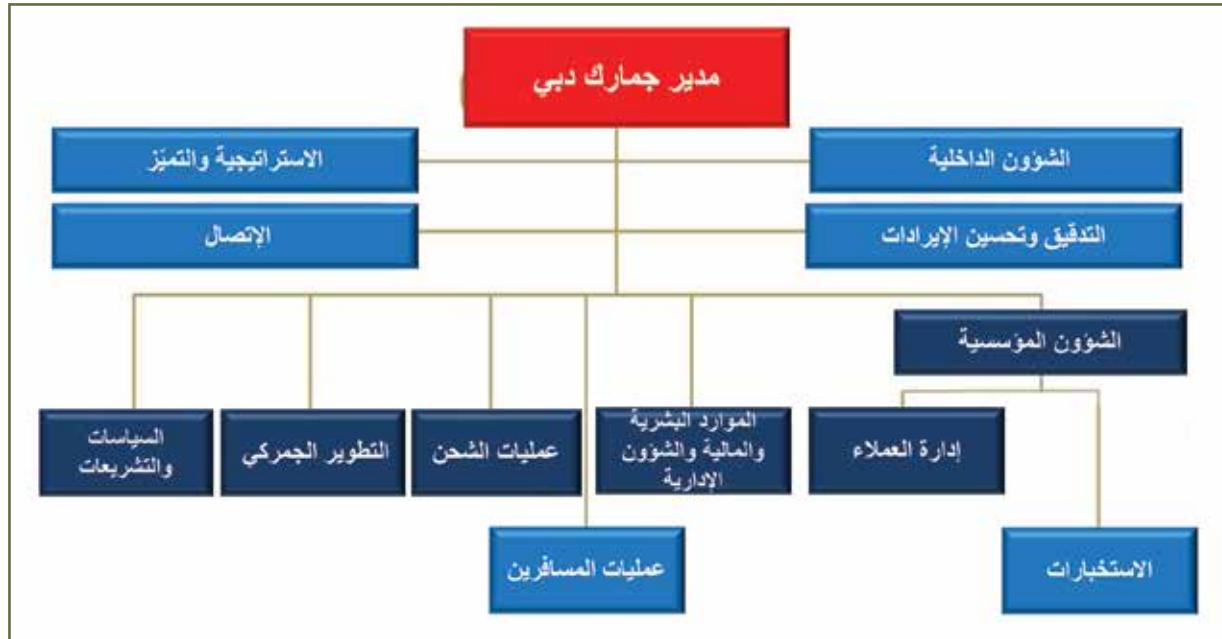
تم نقل قسم غرفة الرقابة من إدارة الدعم الفني إلى إدارة الاستخبارات الجمركية بموجب القرار الإداري رقم 83/2014.

المستهدفات الخاصة بجمارك دبي من خلال التأكد من تقديم الخدمات بأعلى مستوى فاعلية ممكن.

دور اللجان

تعتمد جمارك دبي نهجاً دائماً ومُؤدجياً عند تشكيل إحدى اللجان أو أحد الفرق. يقوم هذا النهج على إجراء دراسة موسعة ومتعمقة تظهر المزايا التي يمكن الحصول عليها من تشكيل هذه اللجان، مثل القيمة المضافة وتحقيق الأهداف وإيجاد حلول مبتكرة، وغيرها من الفوائد التي يتعذر تحقيقها عبر المسار الطبيعي المعتاد لإدارة الأعمال، ولا يمكن الحصول عليها إلا من خلال بيئة تتيح نقل المعرفة وتبادل الخبرات وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة.

الهيكل التنظيمي



الاستراتيجية والمنهج والأنظمة الإدارية

تتمتع القيادة الإدارية لدائرة جمارك دبي باستقلالية تامة في مواولة أنشطتها، حيث يمكنها توفير شيكات وأرصدة وضوابط وفيرة، مما يعزز من مسؤوليتها. وفي هذا السياق، تتبع الدائرة منهج إداري يتسم بالشفافية والبساطة في أن واحد، ويتوافق مع استراتيجية الأعمال التي تمارسها، فضلاً عن أنه يدعم الفلسفة التي تؤمن بها جمارك دبي تجاه المسؤولية المجتمعة المؤسسية. علاوةً على ذلك، يقوم قادة المؤسسة بتقييم كفاءة التنمية المستدامة وفعاليتها على نحوٍ منتظم، بما يتوافق مع مهام التدقيق والمخاطر المؤسسية. كما تقوم الإدارة أيضاً، استناداً إلى البيانات المستخلصة من التحليلات الكمية والنوعية وبعد مراجعة التقارير المُعدة بشأن المخاطر المرتبطة بمختلف المهام، بتحديد إطار الخطوات التالية تجاه التنمية المستدامة والأهداف الأساسية لها. وعلى صعيدٍ آخر، تقوم الإدارة المباشرة في جميع مستويات الدائرة بوضع أهداف محددة وواضحة وقابلة للقياس تستهدف تحقيق المُستهدفات التي سبق تحديدها، والتي تصبح بدورها جزءاً لا ينفصل من الأهداف الفردية للموظفين. أما عن استراتيجيات نشاط الأعمال والسياسات المتبعة فيه، فيتم وضع منهجيات وعمليات إدارة واضحة تهدف إلى مراقبة تنفيذ تلك الاستراتيجيات وإدارة السياسات. ومن الجدير بالذكر جمارك دبي تتخذ منهجاً قياسياً يتمثل في تطبيق أنظمة إدارية مُعتمدة وتنفيذها وفقاً لمعايير الأيزو (ISO) ومعايير الجودة العالمية الأخرى، ويهدف هذا المنهج إلى الحفاظ على استمرارية تطوير العمليات والمنتجات. وتجري مراجعة تلك الأنظمة الإدارية بانتظام عبر مؤسسات خارجية ومسؤولين جودة من داخل دائرة جمارك دبي. فيما يلي بعض الأنظمة الإدارية والسياسات الأساسية في المؤسسة.

الرؤية والرسالة والأهداف والقيم

الرؤية

الإدارة الجمركية الرائدة في العالم الداعمة للتجارة المشروعة.

رسالتنا

حماية المجتمع وتعزيز التنمية الاقتصادية من خلال الالتزام والتسهيل.

الأهداف

- تعزيز نمو الإيرادات الجمركية
- تسهيل التجارة وحركة المسافرين
- تطوير القدرات المؤسسية ورفع الميزة التنافسية
- تعزيز الامتثال للقوانين ومكافحة التجارة غير المشروعة
- تأمين المراكز الجمركية وسلاسل الإمداد والتوريد وحمايتها

القيم

- الريادة
- روح الفريق
- الأمانة والنزاهة
- التحفيز والإبداع
- الاحترافية
- الانتماء والولاء



إدارة السلوك

يقوموا بالإبلاغ الفوري عن أي انتهاك أو خرق مشبوه لهذه المعايير. ومن جانب آخر، تخضع جميع الإدارات والأقسام داخل المؤسسة (100% منها) لإجراء تحليلات للمخاطر المرتبطة بسياسات مكافحة الفساد، ويُراعى في هذه التحليلات سلوكيات الموظفين وأفعالهم بما يتوافق مع سياسة إدارة الموارد البشرية لدائرة جمارك دبي وقانون إدارة الموارد البشرية لحكومة دبي. وحرصاً منا على التزام جميع الموظفين بما يرد في وثيقة قواعد السلوك المهني، نحرض في جمارك دبي على توصيل تلك الوثيقة لجميع العاملين بالدائرة عبر مجموعة مختلفة من وسائل التواصل التي تشمل عدة مستويات تشغيل داخل الشركة، فضلاً عن الاستعانة بالمواد المطبوعة والورقية، كما أننا نقدم التدريب اللازم للعاملين بشأن مجموعة كبيرة ومتنوعة من موضوعات الامتثال للقوانين والأخلاق المهنية.

تلتزم جمارك دبي بمزاولة أنشطتها وأعمالها بأعلى درجات النزاهة والأمانة وهو ما ورد في وثيقة قواعد السلوك التي أصدرتها الدائرة. وبتابع هذه القواعد، يمكننا أن نضمن أن جميع أنشطتنا وقرارتنا تدعم القيم الجوهرية والمبادئ الرئسية للمؤسسة، وهو ما حدث دائماً على التعامل مع موظفينا وعملائنا وموردينا وجميع الشركاء بشفافية وإنصاف ونزاهة، مما يترتب عليه نجاحنا الكامل في الالتزام بفلسفتنا التي تقضي بتحقيق التميز في تقديم الخدمات والوصول إلى أقصى مستوى لرضى العميل. ويمكن لجميع الموظفين الحصول على وثيقة قواعد السلوك والاطلاع عليها عبر الشبكة الداخلية للمؤسسة وموقعها الإلكتروني. وتنص هذه الوثيقة على جميع المعايير القانونية والأخلاقية التي يجب أن يمثل إليها موظفونا، وهو الأمر الذي يستلزم أن

المحتويات الأساسية في مدونة قواعد السلوك المهني:

- علاقات العمل
- المسؤولية الشخصية/الفردية
- الامتثال للقوانين
- الإفصاح عن المعلومات
- العلاقة مع الجمهور
- الهدايا والرشاوى
- النشاط السياسي
- تضارب المصالح
- الاتصالات الداخلية والخارجية
- المظهر الخارجي العام
- الحضور ودقة المواعيد
- استخدام المركبات والمعدات الحكومية
- ممتلكات الحكومة
- استخدام البريد الإلكتروني وخدمات الإنترنت

التدقيق وإدارة المخاطر

تمثل إدارة المخاطر مسألة ذات أهمية عظمى لدى دائرة جمارك دبي، فهي عملية وفاقية مستمرة تهدف إلى تحديد جميع المخاطر وتقييمها وترتيب أولوياتها عبر تحقيق استمرارية العمل، مصحوبةً بتطبيق اقتصادي مُنسق للاستخدام الأمثل للموارد يهدف إلى مراقبة الظروف المحيطة والتحكم فيها، فضلاً عن الحد من فرص وقوع خسائر وضمان عدم انقطاع الخدمة عن عملائنا، وتوفير خدمات أساسية وتكميلية داعمة وسلسة. ونظرًا لأن جمارك دبي هي هيئة تمارس عملها تحت مظلة الحكومة الرسمية لإدارة دبي، فمن الأهمية ضمان وجود نظام مناسب لإدارة المخاطر وإدراجه ضمن خطة الدائرة الاستراتيجية، ومن ثم، نجد أن منهجية إدارة المخاطر المثالية يجري تنفيذها على مستوى استراتيجي فريد يتوافق مع الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.



وفيما يلي موجزٌ وافٍ لمنهجية إدارة المخاطر المتبعة في جمارك دبي:

- تعليمات محددة وواضحة لجمع المعلومات.
- جمع المعلومات ذات الصلة.
- تقييم المخاطر وإدارتها بما يتوافق مع برنامج استمرارية العمل.
- تحديد العملية اللازم اتباعها عند الاستجابة لأي أزمة أو حالة طارئة.
- وضع خطط طوارئ ومنهجيات تساعد على الحد من انقطاع العمل
- وتقليل الخسائر المحتمل إلى الحد الأدنى.
- تعزيز ثقة الشركاء.

إن إدارة المخاطر في مؤسستنا هي عملية مستمرة؛ تبدأ بإطار عمل مفصل عن إدارة المخاطر، وتستمر حتى تصل إلى مرحلة تحديد المخاطر وتصنيفها، ويلى ذلك إجراء تقييم لتلك المخاطر وتحليلها. ثم تأتي الخطوة التالية المتمثلة في إيجاد الحلول الملائمة لتلك المخاطر وتحديثها وإعداد خطط عمل متنوعة للحد من الخسائر. أما عن نطاق عملية التدقيق وإدارة المخاطرة التي تجريها جمارك دبي فهي عملية تخطيط متقنة لوضع منهجية فعالة لإدارة المخاطر، بالإضافة إلى إجراء عملية تعافي متكاملة، مما يسهل استئناف أنشطة الأعمال الضرورية والعاجلة ويسرع من عجلة استردادها بعد وقوع حوادث انقطاع الخدمة التي تؤثر بوجه عام على نشاط المؤسسة والمرافق الفنية الأساسية وأرصدة المعلومات والمرافق والأفراد، حيث يتم ذلك من خلال تقدير مستوى مقبول نسبيًا من المخاطر. تمتد شمولية إدارة المخاطر أيضًا لتصل إلى قلب أعمال المؤسسة بالإضافة إلى مهام الدعم الفني التي تشمل عمليات الشحن الجمركي وإدارة المسافرين وإدارة المتعاملين والتطوير الجمركي وإدارة الموارد البشرية والشؤون المالية والإدارية والسياسات والتشريعات والشؤون المجتمعية.



إدارة الأداء المؤسسي

إن النظام المتكامل لإدارة الأداء المؤسسي المُتبَع داخل دائرة جمارك دبي هو القوة الدافعة وراء التدرج نحو تحويل خطة المؤسسة الاستراتيجية إلى خطط عمل تشغيلية ملائمة ودقيقة وقابلة للتنفيذ. وتعد نقطة الانطلاق في عملية إدارة الأداء هي تحديد المركز الذي ترغب المؤسسة في الوصول إليه، ومعرفة إذا ما كانت تسير بالفعل في هذا الاتجاه على نحو سليم، وتشمل هذه المرحلة وضع توجه استراتيجي للمؤسسة، بالإضافة إلى تحديد المقاييس والمعايير التي يمكن من خلالها التوصل إلى مؤشرات الأداء. أما الخطوة التالية، فهي تمتد لتشمل أنشطة جمع البيانات، إلى جانب

تحليلها وتحليل اتجاهات الأداء الحالية، وتحسين إجراءات عملية القياس وأهدافها، وتطوير العمليات والخدمات التي لم تحقق مستويات الأداء المرغوبة بعد. وتأتي بعد ذلك المرحلة الأخيرة التي تتضمن جمع الملاحظات والتعليقات وإسقاطها على التحديد الأولي لمقاييس الأداء وأهداف تلك المقاييس والتكوين الأولي لأنظمة القياس، الأمر الذي يتيح إجراء عمليات تعديل وتصويب دقيقة لأنظمة القياس المعيبة، فضلاً عن مراجعة مجموعة الأهداف التي وُضعت في وقتٍ سابق، مما يضمن أن بيانات الأداء التي تم تجميعها من بيئة العمل تمثل مؤشر حقيقي وواقعي عن الموقف الفعلي، وبالتالي يتيح فرصة الحصول على أسس سليمة لتحليل الأداء.



ونورد فيما يلي ملخصاً لهذا النهج المشار إليه:

- 1- تحديد المؤشرات الرئيسية لأداء وحدات إدارة الأنشطة واتخاذها كمقاييس يمكنها أن توفر دلالة واقعية عن أداء المؤسسة فيما يتعلق بالاتجاه الاستراتيجي، على أن يجري ذلك سنويًا.
- 2- تحديد الأداء المُستهدف الذي ترغب المؤسسة في تحقيقه، سنويًا، استنادًا إلى دراسات المعايير وتحليلات البيانات التراكمية، متى كان ذلك متاحًا.
- 3- وضع الإجراءات والآليات التي تتيح إمكانية جميع بيانات القياس ومضاهاتها بالمقاييس والأهداف الأخيرة التي تم الحصول عليها من دراسة نشاط الأعمال، على أن يتم ذلك بمعدل سنوي.
- 4- تأسيس علاقات التكامل والتضافر بين مؤشرات الأداء الرئيسية، على جميع مستويات الإدارات والقطاعات وعلى مستوى المؤسسة، على أن يتم ذلك بمعدل سنوي.
- 5- مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية كل ثلاثة أشهر من خلال جميع البيانات اللازمة والتحقق من صحتها، وإعداد تقارير بشأن مستوى الأداء، ومتابعة تنفيذ خطط العمل التصحيحية/الوقائية.

إدارة ضمان الجودة

تضم دائرة جمارك دبي قسم منظم جيد التأسيس لإدارة الجودة بصفته جزءًا من إدارة الاستراتيجية المؤسسية التي تتبعها الدائرة، الأمر الذي يهدف في نهاية المطاف إلى الحفاظ على ثقافة "الإدارة الشاملة للجودة" داخل المؤسسة. تتولى هذه الإدارة، في المقام الأول، مسؤولية وضع مؤشرات الأداء الرئيسية لجميع المهام التشغيلية وأدوار الدعم الفرعي التي تضطلع بها المؤسسة، كما تقوم الإدارة بقياس تلك المؤشرات وتتبعها على نحوٍ منتظم، الأمر الذي يتيح إمكانية تسليط الضوء على أي انحراف أو ميل عن الهدف المطلوب فور وقوعه في الوقت المناسب، فضلًا عن الحصول على المشورة المطلوبة بشأن التدابير الواجب اتخاذها لتدارك هذا الانحراف. ومن جانبٍ آخر، فإن الحفاظ على أعلى معايير

الجودة والالتزام التام بها هو أحد المسائل التي تحتل أهمية قصوى لدى مؤسسة جمارك دبي، ويظهر جليًا في ما تقدمه من خدمات، كما أنه يمثل أحد المبادئ الجوهرية للإدارة، ولا سيما أننا نسعى جاهدين إلى الالتزام الكامل بالمحافظة على متطلبات هذا المبدأ عبر نظام ضمان الجودة الداخلي بالمؤسسة، إذ يهدف النهج الذي نسير وفقه فيما يتعلق بالجودة إلى ترسيخ التزام دائم ومُحفز تجاه تحقيق المُستهدفات المحددة ونشر هذه الثقافة بين الموظفين. علاوةً على ذلك، تنفرد جمارك دبي باستراتيجية تواصل مصممة بدقة وعناية فائقة فيما يتعلق الجودة، وهو ما يمثل خير معين لنا على ترسيخ مبدأ المشاركة الفعالة ضمن دورة التطوير المستمر للأفراد، الأمر الذي يؤدي بنا في النهاية إلى غرس جو عام تسوده ثقافة العناية الفائقة بالجودة. وعلى صعيدٍ آخر، نجد أن عنصر إدارة المعرفة ومشاركة المعلومات هو عنصر أساسي ضمن منهجية الجودة التي تطبقها جمارك دبي، لذلك طالما حرصنا على حث جميع الأفراد المعنيين بهذا العنصر من خلال توفير برامج تدريب الجودة المكثفة والمصممة خصيصًا لهم، وقد ساهم هذا النهج مساهمةً بناءة في ضمان حصول جميع الموظفين على الفرصة التي تتيح لهم أن يكونوا جزءًا جوهريًا ضمن دورة التطوير المستمر للأفراد، وتعزز قدرتهم على المشاركة في تحقيق مستهدفات الجودة التي ترنو إليها المؤسسة.

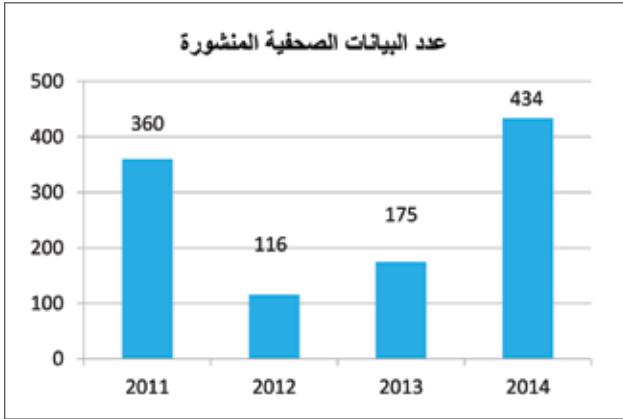


سمعتها الطيبة على مستوى تقديم الخدمات في جميع المحافل المحلية والدولية على حدٍ سواء، وهما يتماشى مع المعايير والممارسات الدولية. نورد فيما يلي المحفزات الأساسية وراء عملية الاتصال المؤسسي:

- العمل - التعرف على احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم وتقديم الخدمات التي تلبى تلك الاحتياجات والتوقعات، مع ضمان إتاحة الخدمات للجميع بقدرٍ كافٍ من المساواة.

استراتيجية ونهج التواصل

إن سياسة الاتصال المؤسسي، التي تتبعها جمارك دبي تنص على ضرورة توفر الدقة والوضوح عند توصيل المعلومات الخاصة بخدمات المؤسسة إلى الشركاء ممن يجمعنا بهم تعاون مشترك، ويشمل ذلك توفير المعلومات بشأن الخدمات والإجراءات والسياسات والتشريعات الجمركية، واغتنام الفرص المتاحة وتوظيفها لتعزيز صورة الشركة وترسيخ



- المجتمع - تحسين صورة الشركة وتعزيز سمعتها في المجتمع عبر توجيه رسائل عن دور الجمارك في حماية أفراد المجتمع وتنمية الاقتصاد
- الموظفون - تشجيع توطيد العلاقات بين الموظفين من خلال تقديم النماذج المُشرفة والقنوات التي تحقق قيم المؤسسة العليا.
- الموردون - التعرف إلى احتياجات الموردين وتعزيز ولائهم تجاه المؤسسة.
- الشركاء الاستراتيجيين - تحسين العلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين، فضلاً عن تطوير أنشطة الأعمال وتسهيل الإجراءات على الجمهور من خلال تطبيق مشروعات مشتركة بناءة.

الالتزام بالمسؤولية المجتمعية المؤسسية والاستدامة



تؤمن مؤسسة جمارك دبي إيماناً راسخاً بأن استراتيجية إدارة الأعمال التي تطبقها لا بد وأن تتسق مع جهود ومساعي المسؤولية الاجتماعية، وأن برنامج المسؤولية المجتمعية المؤسسية بصفة خاصة ومؤسسة جمارك دبي بصفة عامة ينبغي أن تحققان مبدأ الاستدامة. وينبع هذا الإيمان الراسخ من الدور الذي تقوم به جمارك دبي بصفقتها أحد أبرز المساهمين في بناء اقتصاد الإمارات وتقويته، مما يدفعنا إلى التأكيد الدائم على أن مجتمعنا المحيط والبيئة التي يعمل خلالها يتلقيان قدرًا كبيرًا من الفوائد والمميزات التي تعود بالنفع على الجميع نتيجة الممارسات المسؤولة والناضجة التي تقوم بها المؤسسة. إذ إن توفر نظام قوي وراسخ لإدارة المسؤولية المجتمعية المؤسسية يضمن أن أداء الاستدامة الجوهري قد شهد دمجًا كاملاً وشاملاً عبر جميع عمليات الأنشطة التي تمارسها المؤسسة، مما يحقق توازنًا بين قيمها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ويتيح هو الاستدامة مؤسستنا وللأطراف المعنية على حدٍ سواء. ومما لا شك فيه أن تطبيق عملية مصممة بعناية ومدروسة لتحقيق المسؤولية المجتمعية المؤسسية هو خير معين لنا في جمارك دبي على تحقيق أهدافنا وخططنا في هذا الشأن، ولذلك فنحن نحرص دائماً على مواصلة تطبيق عملية إعداد التقرير السنوي عن إنجازات المسؤولية المجتمعية التي تمكنت المؤسسة من تحقيقها، على أن يتم هذا الإعداد عبر المبادئ التوجيهية لمبادرة التقارير العالمية وما يتبعها من معايير. ومن الجدير بالذكر أن جميع ما نطلقه من مبادرات في مجال المسؤولية المجتمعية المؤسسية تستمد قوة نجاحها المحركة من الفريق الذي يكرسه جهداً لهذا الشأن، بالتعاون مع ممثلين من جميع الإدارات داخل المؤسسة.

علاوةً على ذلك، تنفرد جمارك دبي بمنظومة مسؤولية مؤسسية وسياسة استدامة عامة مُصممة بعناية ومدروسة ومحددة بدقة شديدة، تدعمها مصفوفة تتألف من رؤية ورسالة وقيم وأهداف، وهي عناصر يجري نشرها وترسيخها على المستويين الداخلي والخارجي على حدٍ سواء. ونوضح فيما يلي شرحاً وافياً لأبرز النقاط المتعلقة بممارسات المسؤولية المجتمعية المؤسسية التي تنفذها المؤسسة.





نطاق المسؤولية المجتمعية المؤسسة وما يتصل بها

من التزامات وأهداف

- المبادرات المجتمعية - تأسيس شبكة المعلومات الخاصة بنا ووضع البرامج ذات الصلة لدعم احتياجات المجتمع، بما يضمن نمو أنشطتنا وازدهارها بما يتناغم مع المجتمع المحيط.
- المبادرات البيئية - ترشيد استهلاك الطاقة وتشجيع إعادة التدوير، فضلاً عن تعزيز الارتقاء بأداء المؤسسة والأفراد تجاه البيئة.
- مبادرات مكان العمل - ترسيخ التناغم بين العاملين وتطوير الأيدي العاملة من خلال توفير أفضل بيئة عمل ممكنة لهم بالإضافة إلى إتاحة ما يحتاجونه من التزامات الصحة والسلامة.
- مبادرات السوق التجارية - تطوير أنشطة أعمالنا بصورة مستدامة من خلال اتباع أعلى معايير النزاهة والأخلاق المهنية الرفيعة واتخاذها نبراساً ينير دربنا.

المجالات والمسائل الرئيسية التي تغطيها المسؤولية

المجتمعية المؤسسة

- حقوق الإنسان

رؤية المسؤولية المجتمعية المؤسسة

- دمج المسائل الجوهرية المتعلقة بالجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ضمن عمليات الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة وإشراك الشركاء في هذه العملية على أساس تطوعي، وذلك لتلبية التوقعات الأخلاقية والقانونية والتجارية والعامّة التي ينتظرها الجميع من جمارك دبي.

رسالة المسؤولية المجتمعية المؤسسة

- سنسعى دائماً وأبداً جاهدين، بصدقٍ خالص ونزاهةٍ مثالية، إلى الوفاء بمسؤولياتنا جميعها: الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على حدٍ سواء.

قيم المسؤولية المجتمعية المؤسسة

- القيم الأساسية المتعلقة بخبرة المتعاملين
- الالتزام تجاه موظفينا
- إدارة الأنشطة وممارسة الأعمال بأخلاق مهنية رفيعة
- المساهمة في المجتمع
- السعي الحثيث والدائم نحو التطوير والتحسين

الخطوات الرئيسية في استراتيجية المسؤولية المجتمعية

- التقييم الذاتي والمقارنة المعيارية
- تحديد الشركاء وإشراكهم
- وضع النطاق والسياسات وإطار العمل
- تنفيذ خطط العمل
- المراجعة والتحقق
- التواصل مع الشركاء من خلال رفع تقارير تتسم بالشفافية

مؤشرات الأداء الرئيسية للمسؤولية المجتمعية المؤسسية

- عدد المشروعات واسعة النطاق والأنشطة صغيرة النطاق وأنشطة الرعاية التجارية
- الفئات المختلفة للمستفيدين التي تُقدم إليهم الخدمات
- عدد المستفيدين
- مستوى الرضا داخل المجتمع

استخدام أسلوب المقارنة المعيارية مع المسؤولية المجتمعية المؤسسية

- إعداد تقارير بشأن المجالات التي توضع وصفاً رسمياً للمسؤولية المجتمعية المؤسسية داخل عملنا.
- التحقق من الاستخدامات المحتملة في مناخ متعدد الثقافات أو عابر للثقافات.
- مفاهيم وتقنيات المسؤولية المجتمعية المؤسسية التي تم وضعها في القطاعات الأخرى سواء العامة أو الخاصة.
- التحدي الذي يقضي بتبني أساليب المقارنة المعيارية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية المؤسسية والمتبعة في مؤسسات الجمارك الأخرى
- بحث إلى أي مدى قد تؤثر ثقافة المؤسسة في مناخ عابر للثقافات.
- تمكين ما يتم التوصل إليه من نماذج المسؤولية المجتمعية المؤسسية لتحسين كيفية التعامل مع الديناميكيات الثقافية وفهماها.

- شؤون الموظفين وممارسات العمل
- السلامة والصحة المهنية
- البيئة
- مكافحة الفساد
- مسؤولية المنتجات
- التنمية المجتمعية وشؤون المجتمع
- توفير الرعاية للحیوانات

المبادئ التوجيهية لبرنامج المسؤولية المجتمعية المؤسسية

- تمثل المسؤوليات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية جزءاً لا يتجزأ من الأعمال التي نرمي إلى ترسيخها ضمن سياسات مؤسستنا.
- الرجوع إلى آراء الشركاء وملاحظاتهم، وفتح سبل الحوار حرصاً على استيفاء المتطلبات التي تفرضها سياسة المسؤولية المجتمعية المؤسسية المتبعة لدينا.
- اتباع سياسات واستراتيجيات وأهداف وأداء وإدارة تقوم على الانفتاح والمصارحة في التواصل مع الشركاء.
- توفير الموارد اللازمة لإدراك مسؤوليات مؤسستنا ولضمان تليتها من خلال موظفينا.
- تخصيص ميزانية وموارد خاصة على أساس سنوي لبرنامج المسؤولية المجتمعية المؤسسية مع الحرص على استغلالها على أكمل وجه.

المحركات الرئيسية لبرنامج المسؤولية المجتمعية المؤسسية

- قيم مؤسستنا وتوجهاتها
- أولوياتنا الاجتماعية الاقتصادية واهتماماتنا البيئية.
- الخطط الاستراتيجية والأهداف التي تضعها إمارة دبي والإمارات العربية المتحدة
- الشفافية والثقة وإرضاء الشركاء.

الأهمية النسبية وإدارة الشركاء

الجمركية. وتتحدد النواحي المادية على المستوى الاستراتيجي من

خلال عدد العناصر الرئيسية من بينها:

- (1) التوجه الاستراتيجي للمؤسسة
- (2) إدارة المخاطر والتخفيف منها
- (ج) آراء الشركاء
- (د) مدخلات الموظفين بجميع مستوياتهم

الأهمية النسبية

تتبنى جمارك دبي توجهاً فريداً من نوعه فيما يخص تحديد الجوانب ذات الأهمية النسبية والتي تجمع بين المعايير العالمية المتعلقة بالهيئات



(21-G4 & 20-G4 ,19-G4)

لتقييم الأداء.

ونتيجةً لإشراك الشركاء على نطاق واسع، فقد تم تحديد الجوانب المادية التالية وكذلك أولويتها وحدودها وتقريرها:

حدد الأهداف الاستراتيجية خلال عملية تقييم العناصر المادية إذ يتم إعدادها وتنسيقها مع استراتيجية المؤسسة. وتستند هذه الأهداف على المخاطر المحتملة المتعلقة بمدى التزامنا وسمعتنا وعلاقتنا مع الشركاء، فضلاً عن الأداء الاقتصادي. وأخيراً، توضع مؤشرات الأداء الرئيسية لكل هدف، ثم تتبعها خطط العمل والتي يتم تنفيذها فيما بعد، وذلك

(21-G4 & 20-G4 ,19-G4)

الحدود	الألوية	الجانب المادي
جمارك دبي (جميع المراكز)، العملاء، الشركاء الحكوميون	مرتفعة جداً	رضا العملاء
جمارك دبي (جميع المراكز)	مرتفعة جداً	الاستدامة التشغيلية
جمارك دبي (جميع المراكز)	مرتفعة جداً	الأداء الاقتصادي
جمارك دبي (جميع المراكز)	مرتفعة	إدارة المؤسسة
جمارك دبي (جميع المراكز)	مرتفعة	أخلاقيات العمل ومكافحة الفساد
جمارك دبي (جميع المراكز) والشركاء	مرتفعة	مشاركة الشركاء
جمارك دبي (جميع المراكز)	مرتفعة	رعاية الموظفين
جمارك دبي (جميع المراكز)، المجتمع	مرتفعة	رفاهية المجتمع
جمارك دبي (جميع المراكز)، المجتمع، الشركاء الحكوميون	مرتفعة	المساهمة البيئية

إشراك الشركاء

والتقييمات الدورية واستطلاعات الرأي. وتشمل مرحلة وضع الأهداف السنوية النواحي بالغة الأهمية فيما يخص الشركاء. إننا نعمل ضمن نطاق من شأنه أن يؤثر ويتأثر بالتجار والمؤسسات الاقتصادية والمالية والهيئات الإدارية العامة إلى جانب التشريع، ومن ثم فإن التعاون الوثيق مع الشركاء من شأنه أن يخلق قيمة إضافية لكل المعنيين بالأمر، وذلك لأن اقتراحاتهم تؤثر على تخطيطنا وقراراتنا. وفي الوقت نفسه، فإن مثل هذا التعاون يمنحنا الفرصة للتعبير عن وجهات نظرنا، بينما نتلقى دوافع هامة لتحقيق الإبداع والابتكار. كما إننا نؤمن بأهمية بناء العلاقات والتي من شأنها تضيي وتضيف قيمة لعملائنا وخدماتنا وموظفينا.

الشركاء لدى جمارك دبي هم الأفراد أو الجهات التي تؤثر أو يمكنها أن تؤثر على أنشطتنا أو قراراتنا أو التي يمكن أن تتأثر بأعمالنا وممارساتنا المهنية، ولذلك فإننا نحرص على التواصل المستمر مع الشركاء لدينا مع تحديد قنوات جديدة للتواصل. كما نخرط في حوار مفتوح معهم بهدف تحقيق التوازن بين المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ومن ثم تعزيز علاقتنا وترسيخها على المدى الطويل. كما يجري استخدام أدوات وتطبيق منهجيات في موضعها السليم حرصاً على التواصل مع الشركاء، ومن بينها إدارة العلاقات وعمليات التدقيق والكشوفات الطيبة

(27-G4 & 26-G4 ,25-G4 ,24-G4)

ومن الضروري أن يدرك جميع الشركاء ما ننفذه من أنشطة، وبرامج داخلية وخارجية، وأن يشركوا معنا عند وجود حاجة لذلك. ويوضح الجدول التالي جميع الشركاء لدينا وتوقعاتهم إلى جانب أدوات وأساليب المشاركة المتبعة.

وتتمتع مؤسستنا بصلاحيات قوية تؤهلها لاحتلال دور ريادي في حماية حقوق المجتمع ومصالحه وتحقيق تنمية اقتصادية اجتماعية مع الحد من التأثيرات السلبية التي تقع على البيئة.

إشراك الشركاء

الشريك	التوقعات	أدوات الإشراف	منهجية الإشراف
المتعاملين	خدمات ابتكارية عالية الجودة لتلبية احتياجات الأعمال	استبيانات الرضى، نظام الاقتراحات والشكاوى، مركز الاتصال	رسائل البريد الإلكتروني، المباشرة، الاتصال الهاتفي، الفاكس، الموقع الإلكتروني، الشبكة الاجتماعية، الاجتماعات، المنتديات، ورشات العمل، جلسات النقاش الجماعي، منصات نقاش الخبراء، الاجتماعات السنوية، ومناظرات الإنترنت
شركاء سلسلة القيمة	تلبية احتياجات العملاء وتحقيق النفع والنماء سوية	البرامج التدريبية، مناقصات العقود، وتقييم المزودين	
السلطات الحكومية والهيئات الدولية	الامتثال مع القوانين المحلية والدولية والتشريعات الخاصة بالقضايا الجمركية	مذكرات التفاهم واتفاقيات الخدمة	
الجهات الجمركية	بيئة تنافسية عادلة واستدامة تطوير الصناعة	منتديات النقاش الخاصة بالعمل الجمركي، والمنصات الدولية	
الموظفين	التوظيف العادل والتطوير المهني وبيئة عمل صحية	سياسة الباب المفتوح، تقييمات الأداء، ممثل الموظف	
المجتمع	مجتمع متجانس، والإشراك المجتمعي والحماية البيئية.	التطوعية، العمل الإنساني، التواصل الاجتماعي	

(27-G4 & 26-G4 ,25-G4 ,24-G4)

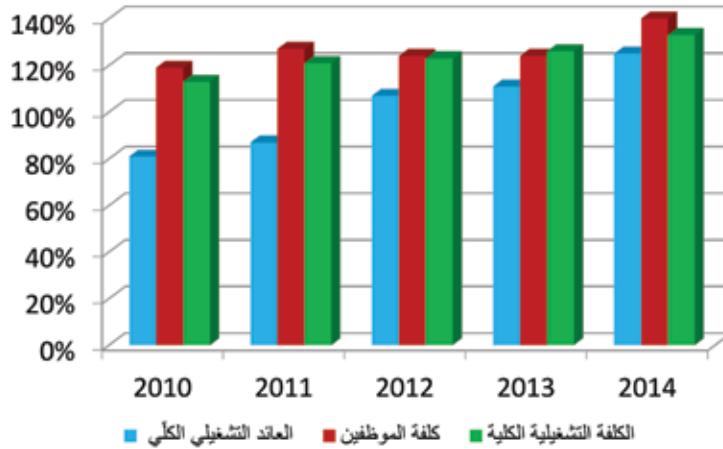
قيمة اقتصادية مضافة

مكائنها. وتعمل الإدارة المالية بالمؤسسة على وضع ومراجعة وتحديث مجموعة من الاستراتيجيات والمنهجيات والأنظمة والتي ترمي في المقام الأول إلى إدارة الموارد المالية بكفاءة وفعالية. وتوضع هذه الاستراتيجيات والأنظمة بناءً على التوجه الاستراتيجي الذي يهدف إلى تحقيق أداء مالي مجدٍ، والذي يكون مرتبطاً بخطتنا الاستراتيجية السنوية.

تقدم جمارك دبي مساهمة قوية للنشاط التجاري داخل إمارة دبي، كما أنها تعي المسؤولية التي تقع على عاتقها لا لتحقيق نموًا مستدامًا لنفسها فحسب، بل أيضًا لقطاع الأعمال التجارية والاقتصادية داخل إمارة دبي والإمارات العربية المتحدة. فقد أدت جمارك دبي - منذ تأسيسها - دورًا بارزًا في تنمية الاقتصاد بإمارة دبي، وهو ما أدى إلى تعزيز المركز المالي لاقتصاد الإمارات العربية المتحدة ككل؛ إذ أننا نركز على تحقيق نموًا اقتصاديًا شاملاً من خلال تبني ممارسات تجارية مسؤولة وتوفير فرص عمل وتطوير معايير العمل وتوفير فرص تدريبية ودعم المبادرات المجتمعية المحلية. كما أن إسهاماتنا في تيسير التجارة وجمع الرسوم الجمركية من شأنها أن تدعم تنافسية حكومة دبي، وأن تمدّها بالموارد المالية اللازمة لتحقيق النمو بإمارة دبي وباقي الإمارات وتعزيز



البيانات المالية الرئيسية (بالآلاف)	2010	2011	2012	2013	2014
العائد التشغيلي الكلي	81%	87%	107%	111%	125%
كافة الموظفين	119%	127%	124%	124%	140%
الكافة التشغيلية الكلية	113%	121%	123%	126%	133%



الرأسمالية أو مصروفاتها الجارية، فيما تتولى حكومة دبي تمويل الميزانية بأكملها سنويًا.

كما أننا ندعم الهيئات الجمركية الأخرى سواء المحلية أو الدولية ونشارك معها الخبرات والمعارف والأنظمة سعيًا لتعزيز المبادرات الاجتماعية الاقتصادية خارج نطاق أعمالنا، وذلك بهدف تحسين مستوى الكفاءة ومساعدة الآخرين من خلال العلاقات الثنائية والدعم الفني، إضافة إلى محاولة لتوسيع نطاق قيمنا الاقتصادية. فما نكونه من شراكات مع غيرنا من الهيئات الحكومية والوزارات الاتحادية والمنظمات الخاصة والمنظمات غير الحكومية وغيرها يمثل جزءًا لا يتجزأ من استراتيجيتنا الاقتصادية التي

تُطبق منهجيات واقعية لإعداد التقارير في جميع أقسام المؤسسة، وتُرسل التقارير المالية إلى مستويات قيادية عديدة داخل المؤسسة، ويُدقق كل منها على حدة على يد مدققين مُعيَّنين. وباعتبارها هيئة حكومية، فإن دائرة جمارك دبي لا تعلن عن جميع البيانات المتعلقة بأدائها الاقتصادي نظرًا لسرية وحساسية تلك البيانات، ولكن هذا التقرير يتضمن بعض الأرقام والنسب. وخلال عام 2014 كذلك، حققت جمارك دبي نتائج مالية باهرة ووافقت جميع الأهداف، وذلك بفضل الإدارة المالية الحكيمة. ولا تعتمد ميزانياتنا ونفقاتنا إلا على رسوم الخدمات والتحصيلات الضريبية دون أي التزامات مالية خارجية أو الحصول على تمويل من مؤسسات أخرى. ولا تحصل المؤسسة على أي مساعدات حكومية من الحكومة لتغطي نفقاتها

وبالإضافة إلى ذلك، فإننا نتبع سياسة فيما يخص التوريد والتعاقدات من شأنها أن تضمن لنا التعامل بسير وشرعية مع موردينا، وذلك لأن الاختيار عادة ما يتوقف على جودة المنتجات والخدمات ويتبعها إجراءات مُعدة بعناية للمناقصات، وذلك حرصاً على توفير عنصرَي الشفافية والكفاءة.

تهدف إلى رفع مستوى المعيشة داخل المجتمع. وعلاوة على ذلك، فإننا نشارك بانتظام في معارض التوظيف الموجهة للمواطنين الإماراتيين، ونتعاون مع الهيئات الحكومية المعنية لجذب المواطنين. وتقوم سياستنا على دعم الاقتصاد الوطني من خلال توظيف المواطنين الإماراتيين وتدريبهم على المهارات الفنية والسلوكية إلى جانب المعرفة العملية. وما نبذله من جهود في هذا الشأن من شأنه أن يحسن مستوى التوظيف بين أبناء الوطن، فضلاً عن تعزيز مستوى الإنتاجية والتنافسية للقوى العاملة بوجه عام. ونحرص على أن تتوافق مستويات الرواتب مع قانون الموارد البشرية الصادر من جانب حكومة دبي رقم 27 لعام 2006 وتعديلاته والذي يقضي بأن يتوافق الحد الأدنى للرواتب مع الحد الأدنى لمتطلبات المعيشة في البلاد. كما إننا نحرص - أينما أمكن - على العمل مع الموردين المحليين للسلع والخدمات من داخل الإمارات العربية المتحدة، وذلك للعمل لما هو في صالح المجتمع.

2014		
ميزانية المسؤولية المجتمعية	نسبتها المئوية من ميزانية رواتب المؤسسة	نسبتها المئوية من ميزانية نفقات المؤسسة
1,913,752	0.20%	0.43%
نفقات المسؤولية الاجتماعية	نسبتها المئوية من ميزانية رواتب المؤسسة المعنية	نسبتها المئوية من الانفاق الفعلي للمؤسسة
1,559,732	0.15%	0.34%



مسؤولية التأثير على البيئة

أننا نولي اهتمامًا قويًا ورعاية كبيرة للبيئة والشركاء لدينا، ومن ثم فإن سياسة البيئة والصحة والسلامة التي نتبعها تؤسس توجهًا استراتيجيًا يرمي إلى بذل جهود عملية للوصول إلى الإدارة الفعالة التي من شأنها أن تخلق ثقافة آمنة وصحية تعمل جاهدةً على الحفاظ على الموارد ومنع التلوث. وبفضل نظام الإدارة البيئية الذي تتبعه والقائم على أسس ومبادئ نظم الإدارة البيئية ISO 14001، فإننا نحرص على أن تكون جميع عملياتنا وأنشطتنا الإدارية ومنشأتنا ونظم الصيانة وغير ذلك من المبادرات متوافقة مع المعايير البيئية العالمية. ونسرد فيما يلي أهم المبادرات والإنجازات التي حققناها ضمن إسهاماتنا البيئية:

إن الهدف الرئيسي من سياسة البيئة التي نتبعها هو الحد من معدلات التلوث الناشئ أثناء عملياتنا والحفاظ على أرض الوطن وبيئتنا، وذلك من خلال إنشاء قيم صديقة للبيئة بما يتوافق مع احتياجاتنا الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق توازن حقيقي بين احتياجاتنا. وتكمن أولويتنا في الحد من إجمالي انبعاثات الكربون من خلال مجموعة متنوعة من المشروعات والانشطة المتعلقة بالبيئة. كما

تكاليف استهلاك الكهرباء للمقر الرئيسي لجمارك دبي بالكيلو واط بالساعة

الشهر	2012	2013	2014
يناير	424,800	423,751	429,194
فبراير	396,000	395,063	420,401
مارس	381,600	392,718	392,475
أبريل	457,200	475,600	490,103
مايو	482,400	537,106	595,371
يونيو	583,200	671,345	672,332
يوليو	594,000	752,207	715,599
أغسطس	633,600	799,267	722,446
سبتمبر	612,000	813,744	817,252
أكتوبر	568,800	757,509	742,796
نوفمبر	489,600	648,524	614,865
ديسمبر	406,800	526,742	493,527
المجموع الكلي	6,032,012	7,193,576	7,106,360
قيمة التوفير	-	-1,161,564	87,216

المتوقع مقابل (الاستثمار والتوفير) الفعلي لترشيد الطاقة من شهر كانون الثاني لعام 2014 (بالدرهم)

Sr	اسم المركز	الكهرباء				الماء			
		الاستثمار المقدر	الاستثمار الحقيقي	توفير الكلفة المخطط له	توفير الكلفة الحقيقي	الاستثمار المقدر	الاستثمار الحقيقي	توفير الكلفة المخطط له	توفير الكلفة الحقيقي
1	المقر الرئيسي - ميناء راشد	173,537	39,837	114798	156,903	9,134	0	6042	3,671
2	مركز التدريب - ميناء راشد	0	0	19133	0	0	0	1007	0
3	بنية مكتب القرصة	0	0	38266	231	0	0	2014	0
4	مكتب تفتيش ميناء راشد	0	0	3826.6	1,695	0	0	201.4	0
5	ميناء الصيادين - أم سقيم 2	0	0	0	0	0	0	0	1,941
5	بنية التلجير - ميناء الحميرية	0	0	57399	137,257	0	0	3021	0
6	جهاز الأشعة السينية - المبنى 2	0	0	19133	0	0	0	1007	0
7	مدخل الخور - الشندغة	0	0	19133	0	0	0	1007	2,924
8	متحف الشندغة	0	0	7653.2	0	0	0	402.8	209
9	الجمارك الساحلية - جسر المكنوم	0	0	19133	381	0	0	1007	0
10	مركز تفتيش البوابة الغربية	0	0	7653.2	0	0	0	402.8	0
11	مركز تفتيش حنا	0	0	19133	1,773	0	0	1007	0
12	الميناء الجاف في العوير	0	0	57399	15,205	0	0	3021	0
المجموع		173,537	39,837	382,660	313,445	9,134	0	20,140	8,745

الحفاظ على الكهرباء والماء

رسوم الإيجار، ومن ثم المساهمة في إدارة بصمة الكربون لدينا. وقد نجحنا في التحكم في استهلاكنا من الكهرباء والماء وتكاليفها، وذلك من خلال تركيب أجهزة موفرة للطاقة ومستشعرات الضوء وأجهزة تحكم بأنظمة انفصالية لمكثفات الهواء - أينما أمكن ذلك - وصنابير مياه استشعارية وأنظمة آلية لكسح المرحاض، وغير ذلك الكثير من التحسينات التقنية. وقد وصل استهلاكنا الكلي من الكهرباء خلال عام 2014 إلى 7,106,360 كيلوواط في الساعة، وهو ما يعادل 25,583 جيجا

وانطلاقاً من وعينا بأهمية استخدام حلول فعالة وغير مكلفة للطاقة، وذلك للحد من التأثير الكلي على البيئة، فإننا نسعى جاهدين للتقليل من معدل استخدامنا للطاقة. كما نواظب على مخاطبة موظفينا في المؤسسة والتواصل معهم بشأن الترشيد المسؤول للموارد المائية والكهربائية. ونحصل على احتياجاتنا من الكهرباء والماء من هيئة كهرباء ومياه دبي بالإيجار، ومع ذلك فإننا نبذل كل ما في وسعنا للتقليل من

مراقفنا يستوفي متطلبات الاستخدام الفعال للطاقة التي تفرضها المعايير الدولية للمتطلبات البيئية.

جول. كما إننا نركز على أن تتميز مكاتبنا وأبنيتنا الجديدة بأداء عالٍ، وأن ما أحدثناه من منشآت والتجديدات البارزة التي أدخلناها على

تكاليف الماء والكهرباء – (بالدرهم الإماراتي)

الشهر	2012		2013		2014	
	الكهرباء	الماء	الكهرباء	الماء	الكهرباء	الماء
يناير	356,171	112,102	423,751	119,745	466,530	158,948
فبراير	345,614	119,145	395,063	115,938	432,043	151,342
مارس	338,323	121,513	392,718	96,590	509,026	169,812
أبريل	404,688	126,006	475,600	100,545	629,140	176,581
مايو	463,748	108,971	537,106	52,233	794,627	182,104
يونيو	966,352	239,971	671,345	126,772	945,084	173,404
يوليو	713,453	115,552	752,207	139,952	1,035,832	155,591
أغسطس	768,096	103,613	799,267	118,961	1,041,703	141,943
سبتمبر	727,463	101,513	813,744	122,795	1,104,829	156,916
أكتوبر	693,849	102,490	757,509	128,422	1,015,041	130,685
نوفمبر	588,944	117,609	648,524	132,702	899,210	154,227
ديسمبر	474,481	119,502	526,742	152,045	725,085	165,902
المجموع	6,841,183	1,487,987	7,193,576	1,406,702	9,598,155	1,917,459

خطة توفير الطاقة 2014-2015

مراكز جمارك دبي	حساسات الحركة	التحول إلى مصابيح إل إي دي	تحديث نظام إدارة المباني (BMS)	تركيب كيس الماء داخل دورات المياه	تركيب صمامات ماريك لأحواض المغاسل	تقليل ضغط أنابيب المياه
المقر الرئيسي - ميناء راشد	قيد الإنجاز	قيد الإنجاز	تم	قيد الإنجاز	قيد الإنجاز	قيد الإنجاز
المركز التدريبي + مبنى المرآب - ميناء راشد	قيد الإنجاز	قيد الإنجاز	مخطط له	قيد الإنجاز	قيد الإنجاز	قيد الإنجاز
مبنى مكتب الفرضة	مخطط له	مخطط له	مخطط له	قيد الإنجاز	قيد الإنجاز	قيد الإنجاز
الطابق الأرضي + بناية التأجير رقم 6 - ميناء الحميرية	قيد الإنجاز	قيد الإنجاز	مخطط له	قيد الإنجاز	قيد الإنجاز	قيد الإنجاز
مدخل الخور - الشندغة	مخطط له	مخطط له	غير متوفر	مخطط له	مخطط له	مخطط له
منحف الشندغة	مخطط له	مخطط له	غير متوفر	مخطط له	مخطط له	مخطط له
الجمارك الساحلية - جسر المكتوم	مخطط له	مخطط له	غير متوفر	مخطط له	مخطط له	مخطط له
مركز تفتيش البوابة الغربية - الحميرية	مخطط له	مخطط له	غير متوفر	مخطط له	مخطط له	مخطط له
مركز تفتيش حتا	مخطط له	مخطط له	غير متوفر	مخطط له	مخطط له	مخطط له
الميناء الجاف في العوير	مخطط له	مخطط له	غير متوفر	مخطط له	مخطط له	مخطط له
موانئ الصيد - الجميرة / أم سقيم 1 / أم سقيم 2	مخطط له	قيد الإنجاز	مخطط له	قيد الإنجاز	قيد الإنجاز	قيد الإنجاز

إدارة النفايات وإعادة التدوير

نعدّه من مشروعات وبرامج لإعادة تدوير الورق والبلاستيك والمعادن وخرائطيش الطابعة والأجهزة الإلكترونية والأجهزة الطرفية وغير ذلك الكثير. فيما تهدف حملتنا لإعادة التدوير "آل غراس" إلى نشر قيم التطوع والمشاركة، وذلك من خلال الحد من استهلاك الموارد وإعادة تدويرها، وهو ما يساهم مساهمةً كبيرة في إدارة نفاياتنا، ومن ثم يقلل من بصمة الكربون ككل ويزيد من المساحات الخضراء حول العالم. واستكمالاً لاستراتيجيتنا الهادفة لاستخدام تقنيات أكثر نظافة وتوافقاً مع البيئة، فقد تم التخطيط لحملة "بادر (Do Something)" بهدف طرح

تري جمارك دبي أن النفايات ما هي إلا نفقات إضافية، فيما توفر عملية إعادة التدوير الكثير من الأموال لمؤسستنا، ومن ثم فإننا نهدف إلى التقليل من كميات النفايات التي تخلفها عملياتنا وأن نشجع عملية إعادة التدوير بقدر الإمكان، فالهدف طويل الأمد لإدارة النفايات هو أن نصبح مؤسسة يبلغ معدل نفاياتها صفر، وأن نساعد عملائنا وموردنا على تحقيق الهدف ذاته. وبالمثل، فإن الهدف طويل الأمد لإعادة التدوير هو دعم أجندة الأمم المتحدة التي ترمي حماية مليار شجرة، وذلك مما



توجه موحد ومتسق بشأن تقسيم الطابعات وتحديد إمكانية الوصول إليها واستخدامها، فضلاً عن غرس ثقافة الحفاظ على الأوراق وأحبار الطابعة بين موظفي المؤسسة. كما إن مؤسستنا قد أطلقت مشروعات ومبادرات بهدف إعادة التدوير، وذلك لمخاطبة المخاوف العالمية المثارة بشأن المخلفات الإلكترونية. وقد أبرمنا عدد من الاتفاقيات مع بلدية دبي وعدد من المنظمات غير الحكومية لتعمل على التخلص من جميع المخلفات الإلكترونية والمعدات بما يلائم البيئة.



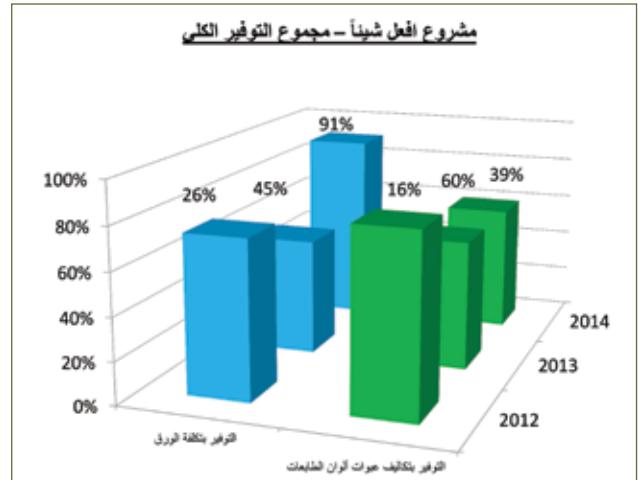
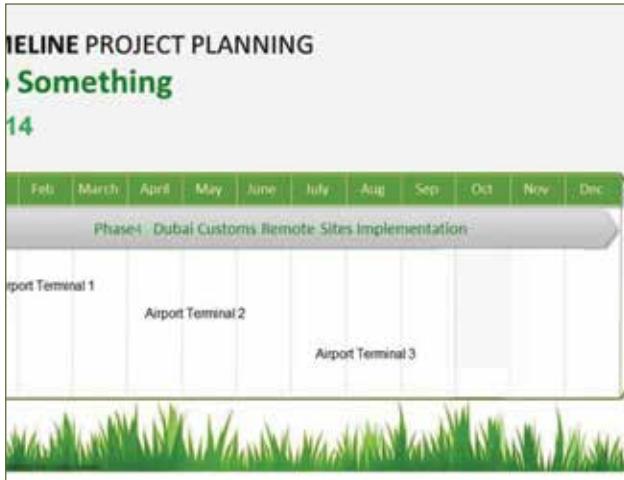
إنجاز حملة إعادة التدوير 2014



طن من 52,248 جمع
الورق والبلاستيك والمعادن

شجرة 888 إنقاذ

التقليل من الانبعاث الكربوني بنسبة
178 طن



TIMELINE PROJECT PLANNING

Do Something

2014



اتفاقية بشأن الفصائل المعرضة للخطر

تلتزم جمارك دبي لأحكام معاهدة التجارة العالمية لأصناف الحيوان والنبات البري المههد بالانقراض (سايتس)، والتي تطرح الوسائل التي يمكن من خلالها حماية الفصائل المعرضة للخطر باستخدام نظام الروابط والشهادات الصادرة في ظل شروط معينة من قبل السلطات المعنية داخل كل دولة من الدول الأعضاء، وبذلك لا يُسمح باستيراد أو تصدير أي غرض أو منتج تتضمنه هذه المعاهدة إلا في حالة وجود شهادة (سايتس). إننا نعد واحدة من بين منظمات الجمارك الرائدة في العالم التي تولي اهتمامًا كبيرًا بالمسائل المتعلقة بحماية الفصائل المعرضة

مبادرة الجمارك الخضراء

تعد جمارك دبي أحد الشركاء بمبادرة الجمارك الخضراء التي أطلقها برنامج الأمم المتحدة للبيئة بالتعاون مع عدد من الشركاء الآخرين من بينهم منظمة الجمارك الدولية والإنتربول ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة. ويستند البرنامج على عدد من الاتفاقيات الدولية التي تنظم الإجراءات السليمة لنقل النفايات الخطرة والمواد الإشعاعية والكيميائية والحيوانات والنباتات المعرضة للخطر. ومن بين أهم الاتفاقيات التي يذعن لها البرنامج: اتفاقية استكهولم الخاصة بالملوثات العضوية الثابتة وبروتوكول قرطاجنة بشأن السلامة الأحيائية وبروتوكول مونتريال بشأن المواد المستندة لطبقة الأوزون ومعاهدة الأسلحة الكيميائية.

للخطر. ومن ثم، فإننا نطلق مبادرة قوية لرفع وعي المجتمع بشأن الحيوانات المعرضة للخطر وببقاها عبر الشاشات والمواد المطبوعة.

الحملات والمبادرات المتعلقة بالبيئة

تلتزم جمارك دبي برفع درجة الوعي لدى موظفيها وغيرهم من الشركاء حول ضرورة حماية البيئة، ولذلك تعقد المؤسسة عدد من المحاضرات بشكل دوري لمناقشة المشكلات البيئية، وذلك بهدف التشجيع على تبني الممارسات الصحية سواء في العمل أو المنزل أو في الشوارع. كما إننا نحرص على الاشتراك في فعاليات محلية وإقليمية ودولية على أن يكون هدفها هو تحسين الأحوال البيئية والتقليل من بصمة الكربون، وهو ما يمكن تحقيقه من خلال الدخول في عضويات وشراكات وإنشاء مشروعات مشتركة مع جهات حكومية وخاصة أخرى ومنظمات غير حكومية، فهناك العديد من الفعاليات والأنشطة ومن بينها ساعة الأرض (Earth Hour) ونظفوا الإمارات (Clean-Up UAE) ونظفوا العالم (Clean-up the World) إلى جانب حملات مكافحة التدخين التي تُجرى حرصاً على حماية البيئة. كما إننا قد قدمنا فحوصات مجانية لإطارات السيارات الخاصة بموظفينا لصيانتها ومن ثم الحد من بصمة الكربون.

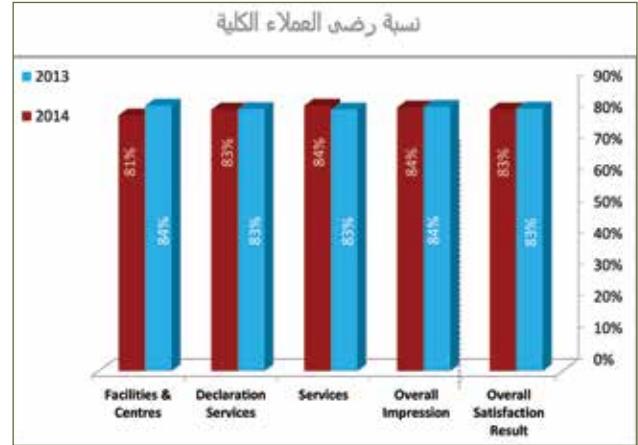


ممارسات السوق





تلتزم جمارك دبي باعتبارها منظمة حقوقية مسؤولة بتنفيذ ممارسات مستدامة ومسؤولة فيما يخص السوق والأعمال التجارية والتي من شأنها أن تأتي بنتائج مثمرة لصالح عملائنا. وغالباً ما نولي أهمية كبيرة لجودة خدماتنا وتحسينها بهدف تحقيق تنمية مستدامة وهو مستقبلي لمؤسستنا. يؤدي كل من البحث والابتكار دوراً لا غنى عنه من حيث الخدمة بوجه عام وخدمة العملاء، وتتجلى قدرتنا على الابتكار في إبراز ميزتنا التنافسية للسوق العالمي، وذلك من خلال تفوقنا في مجال البحث والتقنيات وأيضاً خدماتنا المبتكرة. وتكمن أهدافنا الرئيسية في توفير حلول فريد وإبداعية بل ومعدة خصيصاً لتلبية احتياجات عملائنا سواء إقليمياً أو على مستوى العالم. كما إن عملائنا هم في نظرنا شركاء على المدى الطويل، ومن ثم فإننا نسعى لبناء علاقات قوية ومتواصلة مع العملاء. ونسرد فيما يلي ممارسات السوق الخاصة بنا إلى جانب عدد من إنجازاتنا:



برنامج ارتباط "ERTIBAT"

أطلقت جمارك دبي برنامج "ارتباط" لتحسين سبل التواصل مع المجالس التجارية الأجنبية التي تعمل في دبي، وذلك بهدف الاستماع وفهم متطلباتهم واقتراحاتهم المختلفة وتطوير العمل الجمركي والمساهمة في خلق بيئة تجارية مهنية وشفافة.

علاقات عمل قوية على مستوى العالم

لطالما سعت جمارك دبي إلى تعزيز علاقاتها مع غيرها من بلدان العالم وكذلك المنظمات الدولية ومن بينها: منظمة الجمارك العالمية ومنظمة الصحة العالمية والمنظمة العالمية للملكية الفكرية و المنظمة الدولية للشرطة الجنائية، وذلك من خلال المشاركة في شتى الفعاليات والمؤتمرات.





التسهيلات التجارية

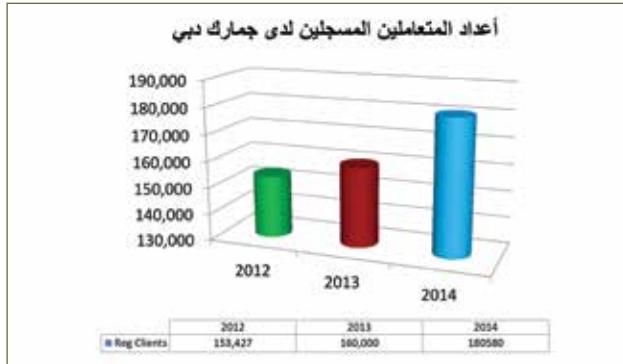
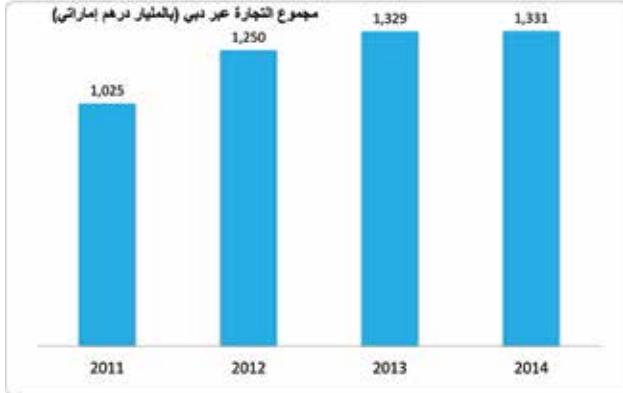
تحرص جمارك دبي على تقديم أفضل الإجراءات الجمركية على مستوى العالم لتسهيل التجارة الأجنبية، مما يجعل دبي الوجهة التي يختارها المستثمرون نظرًا للقيمة الإضافية التي تجنيها أعمالهم من حيث توفير الوقت والجهد والتكاليف، وهو الأمر الذي يساهم في تعزيز التنمية الاقتصادية.

معالجة إلكترونية متكاملة

إننا نعتمد على المنصة الإلكترونية المطورة داخليًا والمعروفة باسم "مرسال 2"، وهي واحدة من أفضل الحلول الإلكترونية على مستوى العالم وتعمل على تقديم الإقرارات وإنهاء إجراءات التخليص الجمركي بما في ذلك التقديرات وتحصيل رسوم الجمارك، وهو ما يتيح إمكانية التخليص المسبق للسلع إلكترونيًا عبر الإنترنت دون الحاجة لإرسال أي أوراق، ولا تستغرق هذه العملية أكثر من دقيقتين ومن ثم انتظار وصول السلع، وبالتالي فهذا النظام يوفر الوقت والجهد والمال لعملاء مؤسستنا.

برنامج اعتماد العملاء

لقد عززت جمارك دبي مكانتها المتميزة بوصفها هيئة جمركية رائدة على مستوى العالم من خلال برنامج اعتماد العملاء الذي يرمي إلى ترسيخ مبدأ الصداقة الحقيقية بين المؤسسة من جهة والقطاع الخاص من جهة أخرى، وذلك على أساس المسؤولية والتعاون المشترك، ومن ثم المساهمة في تحقيق الأهداف المشتركة المتمثلة في تشجيع الاستثمار وتعزيز النمو الاقتصادي في إمارة دبي.



خلال الهواتف المتحركة، وهي خدمة متاحة خلال 24 ساعة طوال أيام الأسبوع. إنها خدمة متكاملة وريادية على مستوى العالم، إذ لا يحظى العملاء من خلالها بالفرصة لإرسال الاستمارات عبر هواتفهم فحسب، بل أيضاً إمكانية متابعة إجراءات الخدمات المطلوبة في الحال.

دائرة حكومية ذكية بالكامل

خلال العام الماضي، تحولت جمارك دبي من مجرد دائرة حكومية إلكترونية إلى دائرة حكومية ذكية بالكامل، وذلك تبعاً للرؤية المتكاملة التي يطرحها حاكم دبي إلى جانب الأهداف التي تضعها مبادرة الحكومة الذكية؛ فدائرة جمارك دبي الآن تقدم خدماتها لعملائها أينما كانوا من





الأساسي لجمارك دبي. ويُنشر هذا الميثاق باللغة العربية والإنجليزية إلى جانب طريقة برايل حرصاً على أن يصل لجميع العملاء وجميع فئات المجتمع.

التعامل مع الشكاوى

تعد جمارك دبي أول دائرة حكومية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تنال شهادة فيما يخص إدارة شكاوى العملاء، مما يساهم في تطوير نظام شكاوى العملاء وتقليل المدة المستغرقة في التعامل مع الشكاوى لأقصى درجة ممكنة، ويرجع الفضل في ذلك إلى تنفيذ أفضل الممارسات في هذا المجال تحديداً.

سياسة الباب المفتوح

نشجع جميع العاملين على انتهاج سياسة الباب المفتوح عند التعامل مع جميع العملاء، وذلك تماشيًا مع الاستراتيجية والتوجهات التي تتبناها إدارة جمارك دبي لتقديم مستوى رائع من الخدمات والتحلي بالود عند التعامل مع الجمهور.

ميثاق خدمة العملاء

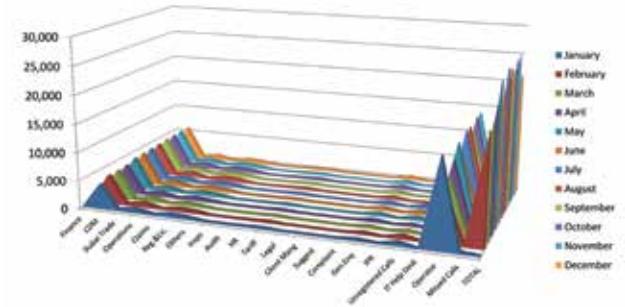
يُرسى ميثاق خدمة العملاء الخاص بجمارك دبي بمبادئ توجيهية صارمة لا بد للموظفون والإدارة اتباعها عند التسويق لخدماتنا والترويج لها، وذلك لأنها تحدد إطار العمل الذي يمكن من خلاله تحسين الخدمات التي نقدمها لمساعدة عملائنا بأسلوب مسؤول، فالعملاء هم المحور

معلومات الخدمات المنشورة التي تغطي معظم العمليات المركزية		
معلومات الخدمة	موقع دبي التجاري الإلكتروني	الموقع الإلكتروني لجمارك دبي
معلومات تتعلق بالتملكة الفكرية	الخدمات الإلكترونية	إجراءات الجمارك، مثل الواردات والصادرات ... الخ
بنون الجمارك	أنواع البيان الجمركي	إجراءات تخلص المركبة
بنق المتعاملين		إجراء التخليص
بنق المسافرين		أنواع التخليص
نيل الجمارك للمسافرين		الرسوم الجمركية، ورسوم الخدمة ورسوم التسجيل
نيل القيمة الجمركية		سياسات الجمارك
الاتفاقيات الاقتصادية		إجراءات التملك الفكرية
بضائع المحظورة والمنوعة		إجراءات ترخيص المتعامل
نيل المتعامل		إجراءات تسجيل المركبة البحرية
نواع المنشأ		الخدمات الإلكترونية
رسوم المظلة		قناة الاتصال المتكاملة
		خدمات دوكامز



- 4) توفير خدمة اتصال منفصلة ومخصصة لمعرض إكسبو 2020 وتكون متاحة خلال 24 ساعة طوال أيام الأسبوع
- 5) تخصيص مكتب وخدمة موارد بشرية في صالة معرض إكسبو 2020

احصائيات مركز الاتصال 2014



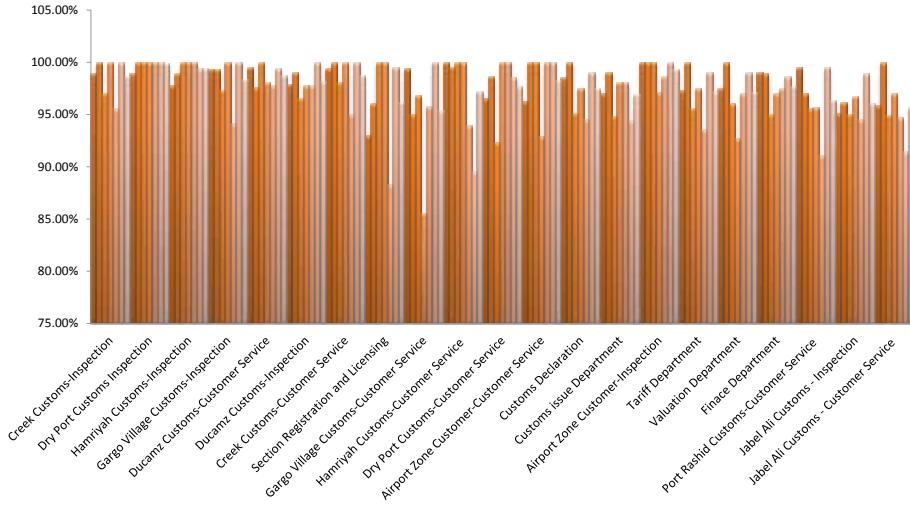
تأمين المعلومات وخصوصية العملاء

تتبنى جمارك دبي سياسة شاملة لتأمين المعلومات والتي تتناول مشكلات التأمين المتعلقة بملكية المعلومات ونزاهتها وإمكانية الوصول إليها سواء داخلياً أو خارجياً، وتختص هذه السياسة تحديداً بالمخاطر المتعلقة باستخدام أجهزة الكمبيوتر والشبكات وذلك عند تخزين المعلومات ونقلها ومعالجتها.

تطلعاتنا لمعرض إكسبو 2020

- تعمل جمارك دبي على وضع عدد من الخطط لتيسير الأمور على الزوار والتجار والمشاركين في معرض إكسبو 2020 وتزليل أي عقبات قد تنشأ عند دخول السلع والمسافرين. كما سنستمر في تطوير أنظمتنا وإجراءاتنا الجمركية بما يتناسب مع أفضل المعايير والممارسات المتبعة وبما يلي:
- 1) إنشاء قنوات منفصلة للتخليص وإنهاء إجراءات السلع المشاركة في معرض إكسبو 2020
 - 2) طرح خيار التخليص المسبق للسلع قبل وصولها الفعلي
 - 3) إنشاء قنوات تجارية إلكترونية تتيح التعامل مع المجموعات المتشابهة من السلع في آن واحد

نتائج المتسوق السري 2014



الإسهامات الاجتماعية

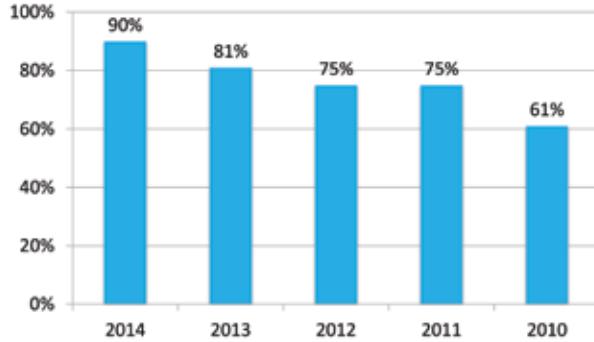
تولى جمارك دبي انتباهًا خاصًا لمسألة التنمية المجتمعية من بين الأهداف الاستراتيجية التي تضعها بجانب المهام الاقتصادية والأمنية المعهودة إليها. وتتماشى خبرتنا في مجال المسؤولية الاجتماعية مع التوجهات التي تضعها حكومة دبي والتي تهدف إلى

تحقيق تنمية مستدامة والحفاظ على مكانة دبي والإمارات العربية المتحدة في مراتب الريادة والتفوق. ولهذا الأسباب فقد خطت مؤسستنا للعمل الاجتماعي على أساس النموذج العالمي للمسؤولية الاجتماعية من أجل تطوير الأداء الاجتماعي وتحسين صورتها في هذا الشأن. كما إننا نشجع جميع موظفي الدائرة على التطوع في أنشطة اجتماعية من خلال الدعم الذي تقدمه أعلى مستويات الإدارة. ويمكن قياس إسهاماتنا تجاه المجتمع من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية التالية:

- 1) عدد المبادرات
- 2) عدد المستفيدين
- 3) فئات المستفيدين
- 4) نتائج الاستطلاعات الخاصة بالمجتمع

وتُورد فيما يلي المجالات الرئيسية وأهم الإنجازات المحققة من خلال المشاركة والمساهمة الاجتماعية بالتفصيل.

نتائج استبيان رضا المجتمع



عدد مبادرات المسؤولية المجتمعية



حملات تعليمية وتوعوية

الجناح الخاص بجمارك دبي خلال عام 2011، استقبل أكثر من 175000 طفل، وهذا يعد خير دليل على ما نبذله من جهود وعلى اهتمام الأطفال بمعرفة الدور الذي تؤديه مؤسستنا.

وعملاً على حماية أفراد المجتمع من المواد التي قد تؤذي صحتهم وسلامتهم، أطلقت جمارك دبي حملة توعوية حول الآثار التي يخلفها الترامادول، وذلك بالتعاون مع هيئة الصحة بدبي ومؤسسة دبي للإعلام. كما نعقد ونقدم محاضرات لطلاب المدارس والجامعات على مستوى الدولة، وذلك بهدف رفع درجة وعيهم بشأن مخاطر الترامادول وغيره من العقاقير الضارة.

تحرص جمارك دبي على إطلاق حملات تعليمية وتوعوية للجمهور في إطار المسؤولية التي تأخذها على عاتقها تجاه المجتمع، كما إنها تولي اهتماماً خاصاً للأطفال والشباب من خلال المشاركة أنشطة رفع الوعي المقامة في أماكن تجمعاتهم، إذ تقيم جمارك دبي جناحاً داخل مدينة كيدزانيا، وهو ما يعد أحد أقوى التطبيقات لمفاهيم المشاركة المجتمعية والتسويق التجريبي حول العالم، والهدف من ذلك هو نشر الوعي لدى الأطفال وجذب انتباههم بشأن الوظائف والمهن الجمركية وإعداد جيل من المفتشين المستقبليين، إذ أن هؤلاء الأطفال يتصرفون مثل المفتشين حتى يعوا جيداً الدور الذي تؤديه مؤسستنا في المجتمع والحياة الاقتصادية. ومنذ تدشين





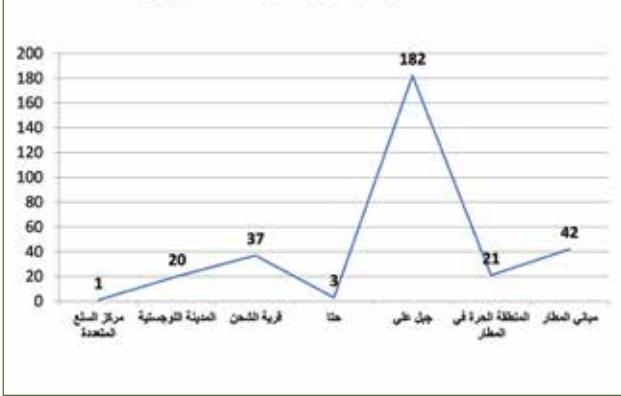
وعلاوة على ذلك، فقد أطلقت جمارك دبي حملة توعوية أخرى بشأن الآثار التي تخلفها الأسلحة البيضاء وسوء استخدامها، وخاصةً من جانب الأجيال الشابة. ومنذ توقيف عدد من العصابات الكبيرة التي تتاجر بهذه الأسلحة عند حدود إمارة دبي، فقد تقرر نشر الوعي بهذا الخصوص من خلال إلقاء المحاضرات والعروض التقديمية، وتوجيهها خصيصاً للطلاب والأطفال بالمعاهد التعليمية المختلفة.

تضع جمارك دبي كل من مكافحة التزوير وحماية حقوق الملكية الفكرية ضمن عناصر العمل الرئيسية لديها، بل وتضعهما على رأس أولوياتها. وتشارك جمارك دبي بانتظام في تقديم أفضل الممارسات والبرامج التعليمية التوعوية للمدارس والكليات والجامعات وغيرها من المؤسسات التعليمية الكائنة في دبي، وذلك لنشر مفاهيم حقوق الملكية الفكرية. وتهدف هذه الحملات والبرامج إلى غرس ثقافة الولاء وبناء دور شعبي واقتصادي في مواجهة التزوير والقرصنة وخاصةً بين صفوف الشباب والأطفال المقيمين داخل الإمارات.

جائزة حقوق الملكية الفكرية للجامعات والمدارس

تحتفل جمارك دبي سنويًا وتنظم عدد من النشاطات خلال يوم الملكية الفكرية العالمي الموافق السادس والعشرين من شهر إبريل. وخلال هذه الفعالية التي تُقام بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي وهيئة المعرفة والتنمية البشرية في دبي، نقدم جائزة الملكية الفكرية السنوية للجامعات والمدارس. وتشمل المسابقة المدارس والجامعات الخاصة والحكومية، حيث يقع الاختيار على هؤلاء الطلاب لهذه الجائزة باعتبارهم قادة المستقبل الذين سيحافظون على ما تتمتع به دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة من رخاء وتطور وتقدم. وتمثل المسابقة إضافة متميزة لكونها وسيلة تعليمية من شأنها أن تشجع الأطفال والشباب على التفكير الإبداعي بما يحقق الأهداف المرجوة من الجائزة وتعريف المشاركين على مفهوم الجمارك والدور الذي تلعبه لحماية المجتمع. وتهدف هذه الجائزة إلى تشجيع روح الانتماء

عدد قضايا الملكية الفكرية للمراكز المختلفة عام 2014



أن تحمي المجتمع من التزييف التجاري والصناعي، وذلك من خلال أن يتلقى الطلاب القدرة على اكتشاف المواد المزيفة وتوعية العائلات بمخاطرها.

والمسؤولية الوطنية والتطوع لدى طلاب المدارس والجامعات، وترمي كذلك إلى تطوير المهارات القيادية لديهم وترسيخ روح العمل والإرشاد والتوجيه فيما يخص حقوق الملكية الفكرية والابتكار، والتي من شأنها



استطلاعات عن درجة رضى المجتمع

تحرص جمارك دبي على قياس درجة رضى المجتمع على أساس سنوي من خلال استطلاعات للرأي، وذلك للحصول على رأي المجتمع حول إسهاماتنا ونشاطاتنا. ويُصنع الاستطلاع على أساس فئات مختلفة من بينها السن والنوع والجنسية والعرق والمناطق الجغرافية. ويتحقق استطلاع الرأي من مدى رضى المجتمع مع إتاحة وإمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والمساواة في الخدمات المقدمة للمجتمع وطبيعة العلاقة والمشاركة في رفع الوعي والتعليم ودعم المشروعات الخيرية والصحية ودعم النشاطات الثقافية والرياضية والجهود والمبادرات التطوعية والإنسانية والمخاطر الصحية وحوادث العمل وغير ذلك. يقع الاختيار على العينات على أساس عشوائي مع الأخذ في الاعتبار التمثيل الديموغرافي.

تشجيع التضامن الوطني والتراث والثقافة

توجه جمارك اهتماماً هائلاً لتعزيز الهوية الوطنية للإمارات العربية المتحدة في إطار التزامها الاجتماعي تجاه الثقافة الوطنية والتراث وولائها القوي لها. ودائماً ما نسعى لترسيخ مفهوم التضامن الاجتماعي، وهو ما ينعكس بصورة إيجابية على الأفراد ويعزز معاني الوطنية والهوية والثقافة للبلاد. كما تتبنى وتشارك المؤسسة في العديد من البرامج خلال العيد القومي لدولة الإمارات العربية المتحدة كل عام، مما يتيح الفرصة لكافة قطاعات المجتمع بالمشاركة في الاحتفال والتعبير عن فرحتهم. وتشمل هذه المشاركة عدد من المسابقات وعروض ترفيهية وعروض ثقافية واستعراضات وغير ذلك الكثير. وتطلق المؤسسة حملة فريدة من نوعها تحت اسم "علمي" وهو مشروع يهدف إلى نشر ورفع الوعي بشأن العلم الإماراتي وتاريخ دولة الإمارات. كما لا تخلو إسهامات جمارك دبي نحو الهوية والثقافة الوطنية من الترويج للغة العربية واستخدامها وتنظيم عدد من الفعاليات الثقافية من بينها: فعالية واحة السجاد والثقافة واحتفالات الطعام والأطباق المحلية والأسواق التراثية.

كما تعد جمارك دبي واحدة من المؤسسات الحكومية الرائدة بالمنطقة من حيث تنظيم برامج تدريبية لموظفيها حتى يكونوا على أتم الاستعداد للكوارث والأحداث الطبيعية. ويُنفذ هذا البرنامج تحت إشراف الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث في أبو ظبي حيث شارك 34 موظفًا في برنامج "ساند"، وقد تلقى هؤلاء المشاركون تدريبًا حول كيفية تقييم الأزمات، ومن ثم تحديد نوع الاستجابات اللازم اتخاذها في حالات الطوارئ والكوارث الطبيعية.

المساهمة في رفع مستوى معيشة المجتمع

أقدمت جمارك دبي على بناء المنازل وتوفير مرافق أساسية لأكثر من 700 صياد يعيشون على مقربة من المناطق الساحلية بإمارة دبي ولا تتوفر لديهم المستلزمات الأساسية للحياة ويعيشون في ظل ظروف سيئة للغاية، وذلك بهدف تحسين مستويات المعيشة داخل المجتمع وترسيخ مفهوم المواطنة المسؤولة. فأغلب هؤلاء الصيادين لا يجيدون القراءة والكتابة، ومن ثم فإنهم ليسوا على دراية كافية بالضوابط الرئيسية للحياة الاجتماعية والصحية السليمة.

وقد حرصت المؤسسة على رفع درجة وعيهم بشأن المعايير المعيشية الأساسية ومن بينها الصحة والسلامة والقانون والنظام والضوابط والحالات الطارئة والعارضة وغيرها من العناصر الهامة لهذه الحياة. وقد تحقق ذلك بالتعاون مع عدد من الجهات الحكومية الأخرى ومن بينها وزارة الدفاع المدني وشرطة دبي وهيئة الصحة بدبي وهيئة كهرباء ومياه دبي ومؤسسة دبي لخدمات الإسعاف وهيئة الطرق والمواصلات وغيرها، وقد قدمت هذه الجهات أدوية وفحوصات طبية مجانية وألقت محاضرات بشأن المعيشة الصحية وتوزيع المستلزمات الأساسية على أساس يومي.





حيث يتم إنشاء متاجر داخل البناء لتدر الدخل الذي من شأنه أن يغطي جميع النفقات الخاصة بالمسجد وإدارته.

وخلال شهر رمضان المبارك من كل عام، تنظم المؤسسة العديد من النشاطات التي تدعم مواضيع المساعدات الخيرية والصوم والمعرفة الدينية سواء في الداخل أو الخارج. ومن بين النشاطات التي تشارك بها جمارك دبي خلال مختلف المناسبات الدينية والاجتماعية حفلات الإفطار ودروس تلاوة القرآن الكريم والمحاضرات الإسلامية وهدايا العيد للأيتام واحتفال حق الليلة وجمع الأغراض المستعملة لأهداف خيرية وجمع التبرعات للأيتام خلال الأعياد والاحتفالات، إلى جانب زيارة المستشفيات في مناسبات خاصة وزيارة المسنين خلال الأعياد وتنظيم أيام ترفيهية لذوي الاحتياجات الخاصة.



نشاطات مستدامة خيرية ودينية ومدرة للتبرعات

على الرغم من كون كل من إمارة دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة من أكثر الأماكن تمدناً وترقياً داخل منطقة الشرق الأوسط، لا يزال هناك العديد من الأفراد والمجتمعات في حاجة إلى مد يد العون. ولهذا السبب أطلقت جمارك دبي حملتها الإنسانية الشاملة والمتواصلة تحت شعار "خيرُ الناس أنفعهم للناس" وذلك من رغبتها في مساعدة الفقراء والمحتاجين الذين يعيشون داخل مجتمعاتنا. وتمثل هذه الحملة إحدى المبادرات الخيرية والمستدامة القوية التي تطلقها المؤسسة بالتعاون مع منظمات خيرية ومنظمات غير حكومية وجهات حكومية أخرى، وذلك لدفع الموظفين والعملاء والموردين والشركاء الاستراتيجيين إلى التبرع بأغراضهم الجديدة والمستعملة والفائضة للفقراء والمحتاجين داخل دولة الإمارات العربية المتحدة وحول العالم. كما يُخصص نوع وفئة معينة من الأغراض كل شهر ليطم جمعها وتوزيعها، وتشمل الكتب والعبايا وملابس الأطفال والأحذية والأردية سواء الرجالية أو النسائية وحقائب المدارس وغير ذلك الكثير.

كما تتبرع جمارك دبي بشتى الأغراض من آن لآخر للفقراء والمحتاجين ممن لا يقدرّون على تحمل نفقات هذه الأغراض، وعادة ما يكون قد تم مصادرة هذه الأغراض لمخالفتها إجراءات الاستيراد والتجارة في إمارة دبي، بل وتتبرع جمارك دبي بأجهزة الكمبيوتر والأجهزة الطرفية من آن لآخر لمؤسسة محمد بن راشد للأعمال الخيرية والإنسانية، وذلك في إطار برنامجها القائم على تجديد أجهزة الكمبيوتر المستعملة بمساعدة بلدية دبي وشركة ميكروسوفت. ومن بين الأجهزة التي يتم التبرع بها: أجهزة الكمبيوتر الشخصية والكمبيوتر المحمول والطابعات والشاشات وغيرها من الملحقات.

وقد نظمت جمارك دبي عملية بناء مسجدين في الصومال مع جمع التمويلات من خلال تفاني الإدارة وتطوع الموظفين، ويأتي ذلك ضمن الدعم الذي تقدمه للنشاطات الدينية التي ترمي إلى تحقيق فوائد طويلة الأجل لمجتمعنا. ولا تقتصر هذه المبادرة على بناء المسجدين فحسب، بل إنها تشمل مشروع متكامل ليحقق المجتمع الاكتفاء الذاتي،

مبدأ التطوع

وتأتي ضمن المشاركة في المشروعات التي يتم تنظيمها داخل جمارك دبي أو دعم والمساهمة في المشروعات التي تنظمها جهات أخرى. ومن بين هذه المشروعات: مبادرات تنظيف الشواطئ والمناطق الساحلية وحملات إعادة التدوير وساعة الأرض ويوم البيئة وخطط المحافظة على الماء والطاقة وأسبوع الوعي الاجتماعي والتبرع بالدم وغيرها.

تتبنى جمارك دبي توجهاً فريداً من حيث تغيير الثقافة والمشاركة المجتمعية، وذلك من خلال التطوع في المبادرات سواء داخلياً أو خارجياً. ويأتي تعزيز ثقافة التطوع والمشاركة ضمن الأهداف الرئيسية الموضوعية للبرامج والنشاطات التي يطلقها فريق المسؤولية المجتمعية المؤسسية. وتُجرى كل عام مجموعة متنوعة من الفعاليات والنشاطات والبرامج





رفاهية الموظفين

إننا في جمارك دبي نعتبر موظفينا جزءاً أساسياً من أصولنا التي نستثمر بها ونحن على يقين بأن استثمارنا سيأتي بثماره. كما إننا نحرص تمام الحرص على الالتزام بالقوانين واتباع أعلى المعايير فيما يخص أخلاقيات العمل والسلوكيات الشخصية للأفراد. وفي هذا الشأن، فإننا قد نشرنا

وعززنا ثقافة النزاهة والالتزام بالسلوك الأخلاقي السليم. كما نؤمن بقوة أن موظفينا قد وضعوا الأساس لقوامنا وتطورنا، ومن ثم فقد وضعوا ونفذوا نظام إداري متكامل بما يحقق المسؤولية الاجتماعية ومتابعة مدى التحسن في أدائنا الاجتماعي. ونسرد فيما يلي الجوانب الرئيسية لهذا النظام ومزاياه وأهم إنجازاته:

(OHSAS 18001)، والتي تضمن التعامل مع المخاطر المحددة مسبقاً وتقييم أي مخاطر محتملة أخرى. كما يتضمن المبنى الرئيسي لجمارك دبي عيادة مخصصة ومجهزة بالإسعافات الأولية وغيرها من المستلزمات الطبية العامة، فضلاً عن وجود ممرضة مدربة لتولي الحالات الطارئة وتقديم أي رعاية طبية مطلوبة للموظفين وكذلك الأطفال المتواجدين في مركز رعاية الأطفال المقيم داخل المبنى. وبالإضافة إلى كل ذلك، يلقي عدد من المختصين والمندوبين الطبيين من مختلف المجالات العديد من المحاضرات والندوات بانتظام لرفع درجة وعي الموظفين وإمدادهم بالمعلومات اللازمة حول الأمراض المزمنة وسبل الوقاية والعلاج. كما تُنظم حملات دورية مع إمكانية إجراء فحوصات مجانية وتقديم معلومات تفصيلية بشأن بعض الأمراض ومن بينها سرطان الثدي والسكري وفيروس الأنفلونزا (H1N1) والثلاسيميا وغيرها من الأمراض.

مبادرة التوظيف

يبلغ عدد موظفي جمارك دبي 2888 موظف من النوعين، ويحتل الإماراتيون نسبة قدرها 84% من هذا العدد، ولذلك فإننا حريصون على تحقيق الأهداف والرؤية التي تدعم مبادرة التوظيف، وذلك من خلال السعي الدائم والدؤوب لجذب أفضل الكوادر الإماراتية لتتولى الوظائف الشاغرة داخل المؤسسة.

العمل في ظروف صحية وأمنة

يأتي تطوير بيئة العمل والحفاظ عليها على رأس أهدافنا، وذلك إلى جانب العمل في ظل ظروف صحية وأمنة، فالممارسات الصحية والأمنية التي نسعى لتطبيقها في مكاتبنا تتوافق مع معايير نظام إدارة السلامة و الصحة المهنية





عدد موظفي جمارك دبي (مصنّفين)

الفئة	2012	2013	2014
مواطنين إماراتيين	2213	2183	2306
وافدين	562	530	529
المجموع	2775	2713	2835
ذكور	2104	2058	2172
إناث	671	655	663
المجموع	2775	2713	2835
دائمين	2772	2712	2835
مؤقتين	3	1	0
المجموع	2775	2713	2835
إدارة عليا	26	22	34
إدارة متوسطة	187	187	205
إدارة دنيا	1347	1397	1565
آخرون	1215	1106	1031
المجموع	2775	2713	2835
الفئة العمرية ما دون 30 سنة	1322	979	1105
الفئة العمرية ما بين 30- 50 سنة	1287	1564	1558
الفئة العمرية ما فوق 50 سنة	168	170	172
المجموع	2775	2713	2835

التدريب والتطوير

التحقق بصورة شاملة ودقيقة من قدرات الموظفين واحتياجاتهم، إلى جانب تحليل أدائهم فيما مضى. وعلى الرغم من أن المؤسسة تشدد بقوة على الاعتماد على البرامج التدريبية الداخلية التي تجريها، فإنه يجري كذلك تنظيم برامج تدريبية خارجية حسبما يقتضي الأمر.

تشدد جمارك دبي على أهمية بذل مزيد من الجهود وتوجيه انتباهه من نوع خاص لتدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم حتى يتحلون بالقدرة على تطبيق أفضل خبراتهم وما يعرفونه من ممارسات لحماية المجتمع والحفاظ على قدراته. كما توضع خطط سنوية متقدمة لتدريب الموظفين، وذلك عقب

برنامج جمارك دبي التدريبي - عدد الحضور

عدد الحضور - للتدريب			
	2012	2013	2014
ذكور	2,846	3,382	2,572
إناث	1,053	1,407	1,193
المجموع	3,899	4,789	3,765
مواطنين	3,301	4,231	3,316
وافدين	598	558	449
المجموع	3,899	4,789	3,765

برنامج جمارك دبي التدريبي

البرامج التدريبية المنجزة			
موقع	2012	2013	2014
داخلياً	88	105	144
خارجياً	277	341	190

برنامج جمارك دبي التدريبي - عدد ساعات التدريب (حسب الفئة)

الجنس	2012		2013		2014	
	مجموع الساعات	المعدل	مجموع الساعات	معدل	مجموع الساعات	معدل
ذكور	65,763	23.1	96,908	28.6	39,535	15.4
إناث	16,419	15.6	31,519	22.4	18,293	15.3
الجنسية	مجموع الساعات	المعدل	مجموع الساعات	معدل	مجموع الساعات	معدل
مواطنين	70,278	21.3	116,439	27.5	51,558.8	15.6
وافدين	11,903	19.9	11,989	21.5	6,270	14.0
فئة الموظفين	مجموع الساعات	المعدل	مجموع الساعات	معدل	مجموع الساعات	معدل
إدارة عليا	1,115	12.1	1,363	16.4	824	10.6
إدارة متوسطة	11,690	15.2	20,311	19.2	9,855.5	10.2
آخرون	55,837	23.0	106,754	29.2	47,149	17.3



بنك المواهب

من خلال ما يتمتعون به من مهارات وقدرات ومواهب مختلفة، وذلك بهدف إنشاء مجموعات كبيرة مكونة من هؤلاء الأفراد ووضع خطط لتطوير مواهبهم، ومن ثم إعدادهم لأدوارهم المستقبلية.

لقد وضعت جمارك دبي برنامج بنك المواهب الخاص بها لتطبيق الرؤية الوطنية بشأن إمداد الإبداع والمبدعين برعاية متواصلة، وذلك لجذب المرشحين ممن يتمتعون بقدرات رائعة وروح تنافسية، فضلاً عن تطوير قدرات المواهب الحالية من أجل تحقيق أهدافنا الاستراتيجية. وخلال برنامج بنك المواهب، فإننا نركز على الأشخاص ممكن يمكنهم إحداث فرق في أداء المؤسسة ككل

حضور برامج تدريب القيادة			
حضور برامج تدريب القيادة			
الحضور	2012	2013	2014
		42	242

إدارة جمارك دبي العليا	2012	2013	2014
الفئة العمرية ما دون 30 سنة	0	0	0
الفئة العمرية ما بين 30 و50 سنة	20	9	15
الفئة العمرية ما فوق 50 سنة	6	5	6
المجموع	26	14	21

المسؤولية الاجتماعية (SA-8000)

تحرص جمارك دبي على مراجعة سياسة المسؤولية الاجتماعية (SA-8000) على أساس دوري، وذلك لضمان فهمها وتنفيذها والتأكد من صحة اتباعها داخل المؤسسة بمختلف مستوياتها لتصبح بعد ذلك جاهزة لعرضها على الجمهور. كما تحرص المؤسسة على تدريب جميع موظفيها ومورديها ورفع درجة وعيهم بشأن سياسة المسؤولية الاجتماعية (SA8000)، بل وتُجرى عمليات تدقيق دورية لضمان الامتثال لهذه السياسة.

بوابة الموارد البشرية

بوابة الموارد البشرية هي مبادرة أخرى تهدف إلى إنشاء واجهة مخصصة لقسم الموارد البشرية ويمكن للموظفين من خلالها تقديم جميع طلباتهم المتعلقة بالموارد البشرية ومتابعتها بل والحصول على إجابات لجميع استفساراتهم المتعلقة سياسات الموارد البشرية وقوانينها وأحكامها، وذلك من خلال حلقة اتصال شاملة تقدم خدماتها عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو عبر نافذة الخدمات. وتعمل مبادرة "بوابة الموارد البشرية" على تطوير إجراءات الموارد البشرية ودمجها مع الحفاظ على جودة الخدمات، وهو ما سيؤثر على الاتصالات الداخلية والخارجية بما قد يزيد مستويات رضى الموظفين إلى أقصى درجة ممكنة وتأسيس ثقافة مؤسسية قائمة على الجودة والامتياز والتطور المستمر، فضلاً عن تكوين بيئة عمل صحية للموظفين.

مجموع الموظفين المغادرين	2012	2013	2014
الفئات العمرية (حتى الـ 30 عام)	16	0	139
الفئات العمرية (فوق الـ 30 عام)	1	3	66
المجموع	17	3	205
الذكور	11	0	158
الإناث	6	3	47
المجموع	17	3	205
مجموع الموظفين الملتحقين	2012	2013	2014
الفئات العمرية (حتى الـ 30 عام)	94	148	292
الفئات العمرية (فوق الـ 30 عام)	26	46	58
المجموع	120	194	350
الذكور	82	145	294
الإناث	38	49	56
المجموع	120	194	350



عدد ساعات التدريب حول السياسات والإجراءات الخاصة بالعمليات

التدريب على سياسات وإجراءات جمارك دبي الخاصة بالمواد البشرية			
التفاصيل	2012	2013	2014
مجموع عدد ساعات التدريب	86,364	12,8428	36,521
مجموع عدد الموظفين الذين تلقوا التدريب	3,899	4,789	1,749



عدد موظفات جمارك دبي

مجموع عدد الموظفات حسب المستويات أثناء	2012	2013	2014
إدارة عليا	6	4	6
إدارة متوسطة	32	31	37
إدارة دنيا	399	400	435
أخرى	234	219	185
متعدلات	0	0	0
المجموع	671	654	663

سياستنا التعددية والعمل

إن جمارك دبي لا تطبق أو تدعم أي من ممارسات عمل الأطفال أو العمل القسري، بل إن جميع عمليات التوظيف تُجرى على أساس قانون إدارة الموارد البشرية رقم 27 لعام 2006. وتهدف سياسة التعددية إلى أن يحظى جميع العاملين بمعاملة عادلة بصرف النظر عن النوع أو العرق أو الجنسية أو الأصل أو السن أو المعتقدات الدينية. ويمكننا تحقيق ذلك من خلال التمسك بمبدأ تكافؤ الفرص مع الحرص على التخلي بالعدل والموضوعية والشفافية وتجنب أي نوع من أنواع التفرقة في أنظمتنا وإجراءاتنا وأنشطتنا وقرارتنا.

الحضانة

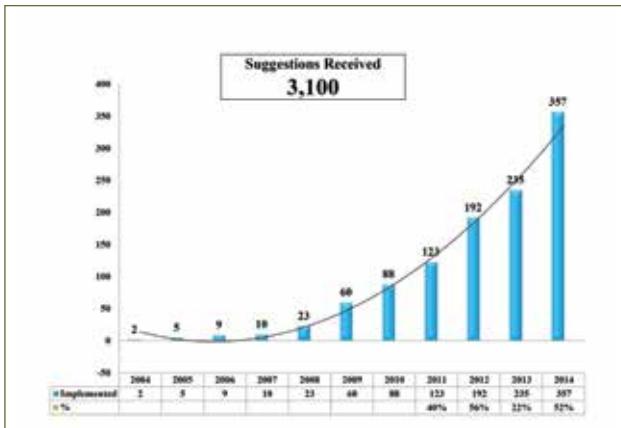
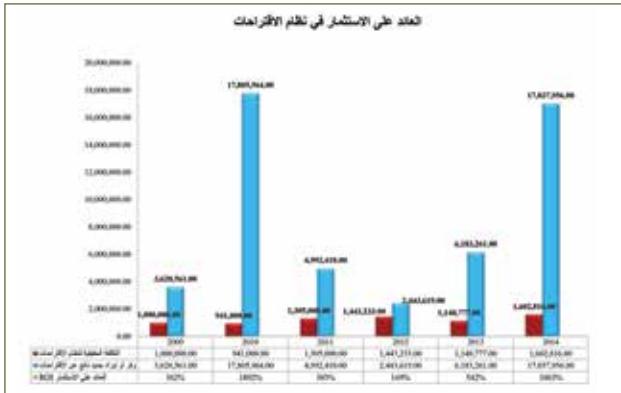
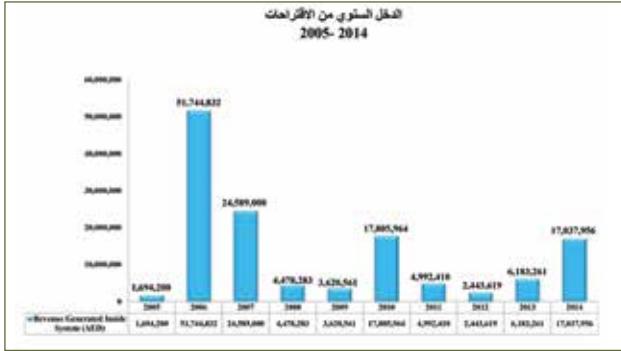
تعد حضانة جمارك دبي هو الأولى من نوعها بين جميع الهيئات الحكومية الأخرى القائمة في إمارة دبي، وتوجه خدماتها لأطفال الأمهات العاملات بالدائرة وفقاً لمعايير المشروع الوطني للحضانات، وفيما تقضي الأمهات العاملات أوقاتهن في العمل، تتولى الحضانة مسؤولية تطوير قدرات الأطفال من خلال تعليمهم ورعايتهم.

المكافآت والعلاوات

تهدف سياسة المكافآت والعلاوات وتطبيقها إلى تنفيذ هياكل المكافآت والتي من شأنها أن تجذب الموظفين الذين يقع عليهم الاختيار وتحفزهم وتبقي عليهم على نحو ثابت، وذلك لدعم الثقافة التي تتبناها الشركة من حيث الأداء. وتطمح جمارك دبي إلى أن تتسم ممارسات المكافآت لديها بالتنافسية داخل الأسواق التي تعمل بها. كما إن سياسة المكافآت والعلاوات المتبعة لدينا تمثل جزءاً لا يتجزأ من الخطة الكلية الموضوعية لإدارة الموارد البشرية وقد تم إعدادها بما يدعم تنفيذ خطة عمل المؤسسة، وذلك حرصاً على تنفيذ الأهداف العامة للمؤسسة وأهداف العمل المتبعة بها. وتهدف هذه السياسة إلى التحفيز على الأداء المتميز وتعزيزه ومكافئته إلى جانب تشجيع الموظفين على تطوير قدراتهم ومهاراتهم بما يلبي احتياجات العمل الحالية والمستقبلية، فضلاً عن جذب قوى عاملة متميزة وأصحاب المهارات المناسبة والإبقاء عليهم، مما يضمن تحقيق العدالة داخلياً وخارجياً ويضمن كذلك التزام الموظفين بتنفيذ أهداف المؤسسة.

الاقتراحات والشكاوى

إننا في جمارك دبي نشجع موظفينا على التعبير عن أنفسهم وآرائهم وملتزم تجاههم بالاستماع إليهم، ولهذا فقد تم تخصيص قسم بإسم الاقتراحات والشكاوى والمكافآت ليكون مسؤولاً عن جمع الأفكار البناءة من موظفينا، وذلك لزيادة الإنتاجية وإجراءات تخفيض التكاليف وتحسين ظروف العمل. ويتعامل هذا القسم مع شكاوى الموظفين بفاعلية بالتنسيق مع الإدارات المعنية، كما إنه يعمل على رفع الروح المعنوية وزيادة مستوى الولاء على التعاقب. وجمارك دبي هي المؤسسة الحكومية الأولى التي تطبق نظام الاقتراحات الإلكتروني داخل إمارة دبي، وهو نظام إلكتروني موحد ومركزي تنظمه إدارة تحسين الخدمات بالمجلس التنفيذي، وهذا النظام مُصمم لتلبية جميع متطلبات الجهات الحكومية داخل دبي ولضمان تطبيق أفضل الممارسات عند تلقي الاقتراحات بما في ذلك التعامل معها وتقديم التسهيلات والحلول لقياس مدى تأثيرها ومن ثم تحسين الأداء.







مؤشر تطبيق المبادرة العالمية لإعداد التقارير – G4 مستوى

الإفصاحات المعيارية العامة			
مرجع التقييم الخارجية	الصفحة / الإجابة المباشرة	التعريف	رقم المرجع الخاص بالإفصاح
الإستراتيجية والتحليل			
-	7	كلمة المدير العام	G4-1
-	23 & 22	وصف التأثيرات والمخاطر والفرص الرئيسية	G4-2
معلومات المؤسسة			
نعم، صفحة 12	صفحة الغلاف	اسم المؤسسة	G4-3
نعم، صفحة 12	10 - 8	العلامات التجارية أو المنتجات أو الخدمات الأساسية	G4-4
نعم، صفحة 12	10	موقع المقر الرئيسي للمؤسسة	G4-5
نعم، صفحة 12	(في دولة الإمارات) 8	عدد الدول التي تعمل بها المؤسسة	G4-6
نعم، صفحة 12	10 - 8	نوع الملكية والشكل القانوني	G4-7
نعم، صفحة 12	10 - 8	الأسواق التي تخدمها المؤسسة	G4-8
نعم، صفحة 12	12 & 11	نطاق المؤسسة المسؤولة عن إعداد التقارير	G4-9
نعم، صفحة 12	10	عدد الموظفين	G4-10
نعم، صفحة 12	لا يوجد	نسبة الموظفين الذين تشملهم اتفاقية المفاوضة الجماعية	G4-11
نعم، صفحة 12	53 - 46	سلسلة التوريد الخاصة بالمؤسسة	G4-12
نعم، صفحة 12	19	التغييرات الجوهرية الطارئة على هيكل المؤسسة	G4-13
نعم، صفحة 12	34 - 32	المنهجية الوقائية	G4-14

G4-15	الاتفاقيات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المبرمة مع جهات خارجية	30 - 24	نعم، صفحة 12
G4-16	العضويات في الجمعيات أو المؤسسات	18 & 17	نعم، صفحة 12
الجوانب والحدود الجوهرية المحددة			
G4-17	الجهات المدرجة في البيانات المالية الموحدة للمؤسسة	12 & 11	نعم، صفحة 12
G4-18	الحدود الخاصة بمحتوى التقرير والجوانب الخاصة به	12 & 11	نعم، صفحة 12
G4-19	الجوانب الجوهرية	33 & 32	نعم، صفحة 12
G4-20	الحد الخاص بالجانب الجوهرية في داخل المؤسسة	33 & 32	نعم، صفحة 12
G4-21	الحد الخاص بالجانب الجوهرية خارج المؤسسة	33 & 32	نعم، صفحة 12
G4-22	تأثير الاقتباس من التقرير السابق	لا يوجد أي اقتباس	نعم، صفحة 12
G4-23	التغييرات الجوهرية في الحدود الخاصة بالنطاق والجانب	لا تغييرات جوهرية	نعم، صفحة 12
إشراك الشركاء			
G4-24	قائمة الشركاء	34 & 33	نعم، صفحة 12
G4-25	أساس تحديد الشركاء واختيارهم	34 & 33	نعم، صفحة 12
G4-26	منهجية إشراك الشركاء	34 & 33	نعم، صفحة 12
G4-27	الموضوعات الأساسية في عملية إشراك الشركاء	34 & 33	نعم، صفحة 12
معلومات التقرير			
G4-28	فترة إعداد التقارير	11	نعم، صفحة 12
G4-29	التقرير الأحدث	11	نعم، صفحة 12
G4-30	دورة إعداد التقارير	11	نعم، صفحة 12
G4-31	نقطة الاتصال الخاصة بالتقرير	12	نعم، صفحة 12
G4-32	إعداد تقرير حول الخيار «المتفق على تحديده»	11	نعم، صفحة 12
G4-33	سياسة التقييم الخارجي	12	نعم، صفحة 12
الحوكمة			
G4-34	هيكل الحوكمة الخاص بالمؤسسة	19 - 17	نعم، صفحة 12
G4-35	عملية تفويض السلطات	19 - 17	نعم، صفحة 12
G4-36	المنصب التنفيذي المنوط بالمسؤولية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	19 - 17	نعم، صفحة 12
G4-37	عملية عقد مشاورات مع الأطراف المعنية حول المسؤولية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	19 - 17	نعم، صفحة 12

12	نعم، صفحة	19 - 17	إنشاء هيئات ولجان عليا معنية بعملية الحوكمة	G4-38
12	نعم، صفحة	19 - 17	أعلى هيئة معنية بالحوكمة	G4-39
12	نعم، صفحة	19 - 17	ترشيح وتحديد أعلى هيئة معنية بالحوكمة	G4-40
12	نعم، صفحة	19 - 17	مسؤولية أعلى هيئة معنية بالحوكمة لضمان تفادي عملية تضارب المصالح وإدارتها	G4-41
12	نعم، صفحة	19 - 17	دور الهيئات المعنية بالحوكمة في تطوير الرؤية والرسالة	G4-42
12	نعم، صفحة	19 - 17	الإجراءات المتخذة لإنشاء هيئة عليا للحوكمة حول الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	G4-43
12	نعم، صفحة	19 - 17	تقييم أداء الهيئة العليا للحوكمة حول الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	G4-44
12	نعم، صفحة	19 - 17	دور الهيئة العليا للحوكمة في التعرف على المخاطر والفرص المتعلقة بالتداعيات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	G4-45
12	نعم، صفحة	19 - 17	دور الهيئة العليا للحوكمة في فعالية المخاطر والفرص المتعلقة بالتداعيات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	G4-46
12	نعم، صفحة	19 - 17	استعراض تكرار عمليات الهيئة العليا المعنية بالحوكمة	G4-47
12	نعم، صفحة	19 - 17	اللجنة العليا التي تتولى مراجعة تقرير الاستدامة الخاص بالمؤسسة	G4-48
12	نعم، صفحة	23 & 22	عملية إبلاغ الهيئة العليا المعنية بالحوكمة بالمخاوف والموضوعات الجوهرية	G4-49
12	نعم، صفحة	23 & 22	طبيعة المخاوف والموضوعات الجوهرية التي جرى الإبلاغ عنها وعددها	G4-50
12	نعم، صفحة	19 & 18	سياسة الأجور والمكافآت الخاصة بالهيئة العليا المعنية بالحوكمة	G4-51
12	نعم، صفحة	19 & 18	عملية تحديد الأجور والمكافآت	G4-52
12	نعم، صفحة	19 & 18	وجهات نظر الشركاء حول الأجور والمكافآت	G4-53
12	نعم، صفحة	السرية	نسبة التعويض للموظف الذي يتقاضى أعلى أجر ولكافة الموظفين	G4-54
12	نعم، صفحة	السرية	نسبة الزيادة للموظف الذي يتقاضى أعلى أجر ولكافة الموظفين	G4-55
الأخلاقيات والنزاهة				
12	نعم، صفحة	22 & 21	مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات	G4-56
12	نعم، صفحة	22 & 21	الآلية الداخلية والخارجية للتوجيهات الخاصة بالسلوكيات القانونية	G4-57
12	نعم، صفحة	22 & 21	الآلية الداخلية والخارجية للتوجيهات الخاصة بالسلوكيات غير القانونية	G4-58

الإفصاحات المعيارية الخاصة

الجانب الجوهري	تعريف المؤشر والمتوسط المتحرك اليومي	الصفحة الإيجابية / المباشرة	مرجع التقييم الخارجي
الجانب الاقتصادي			
الأداء الاقتصادي			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	37 - 35	نعم، صفحة 12
G4-EC1	استخراج القيمة الاقتصادية المباشرة وتوزيعها	37 - 35	نعم، صفحة 12
G4-EC2	التداعيات المالية والفرص والمخاطر المالية الناجمة عن التغيرات المناخية.	لا تداعيات تذكر	نعم، صفحة 12
G4-EC3	تغطية الالتزامات الخاصة بخطة المميزات المحددة الخاصة بالمؤسسة.	37 - 35	نعم، صفحة 12
G4-EC4	المساعدات المالية الواردة من الحكومة.	36	نعم، صفحة 12
التواجد في الأسواق			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	53 - 46	نعم، صفحة 12
G4-EC5	نطاق النسب الخاصة بالأجر الخاص بالمستوى القياسي مقارنة بالحد الأدنى للأجور على المستوى المحلي	السرية	نعم، صفحة 12
G4-EC6	نسبة الإدارة العليا الموظفة من المجتمع المحلي	69	نعم، صفحة 12
الممارسات الخاصة بالمشتريات			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	37 - 35	نعم، صفحة 12
G4-EC9	نسب الإنفاق على جهات التوريد المحلية	35	نعم، صفحة 12
الجانب البيئي			
المواد			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	38	نعم، صفحة 12
G4-EN1	المواد المستخدمة حسب الوزن أو الحجم	43 - 41	نعم، صفحة 12
G4-EN2	نسبة المواد المستخدمة التي يجري إعادة تدويرها في صورة مواد أولية	43 - 41	نعم، صفحة 12
الطاقة			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	38	نعم، صفحة 12
G4-EN3	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	43 - 41	نعم، صفحة 12

12	نعم، صفحة	38 - 41	شدة الطاقة	G4-EN5
12	نعم، صفحة	38 - 41	الحد من استهلاك الطاقة	G4-EN6
12	نعم، صفحة	38 - 41	تقليل متطلبات الطاقة	G4-EN7
تصريف المياه العادمة والنفائات				
12	نعم، صفحة	38	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	38 - 41	إجمالي وزن النفائات من حيث النوع وأسلوب التصريف.	G4-EN23
12	نعم، صفحة	لا يوجد	إجمالي عدد حالات الانسكاب الخطرة وحجمها	G4-EN24
12	نعم، صفحة	لا يوجد	وزن النفائات المنقولة أو المستوردة أو المُصدّرة أو المناولة والتي يجري اعتبارها خطرة	G4-EN25
النقل				
12	نعم، صفحة	38	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	لا يوجد	تأثيرات بيئية هائلة ناجمة عن نقل المنتجات والسلع والمواد الأخرى المستخدمة في العمليات الخاصة بالمؤسسة ونقل المستخدمين	G4-EN29
الإجمالي				
12	نعم، صفحة	38	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	38 - 41	إجمالي النفقات والاستثمارات الخاصة بحماية البيئة من حيث النوع	G4-EN31
المؤشرات الاجتماعية: ممارسات وأخلاقيات العمل اللائق				
التوظيف				
12	نعم، صفحة	64	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	70	إجمالي عدد ومعدل دوران الموظفين حسب الجنس والفئة العمرية والمنطقة.	G4-LA1
12	نعم، صفحة	71	المزايا المقدمة لموظفي الدوام الكامل التي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو موظفي الدوام الجزئي، وفق العمليات التشغيلية الرئيسية	G4-LA2
إدارة/علاقات الموظفين				
12	نعم، صفحة	64	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	كتيب الموظفين	الحد الأدنى لفترة الإخطار بشأن التغييرات التشغيلية الرئيسية، بما في ذلك ما إذا كانت محددة في الاتفاقات الجماعية	G4-LA4
الصحة والسلامة المهنية				
12	نعم، صفحة	64	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA

12	نعم، صفحة	64	النسبة المئوية لإجمالي القوى العاملة الممثلة في اللجان الرسمية المشتركة بين الإدارة والموظفين بشأن الصحة والسلامة والتي تساعد في الرصد وتقديم المشورة بشأن برامج الصحة والسلامة المهنية	G4-LA5
12	نعم، صفحة	64	نوع الإصابة والأمراض المهنية والأيام الضائعة والتغيب وعدد الوفيات المتعلقة بإصابات العمل ومعدلاتها مقسمة وفقاً للمنطقة	G4-LA6
12	نعم، صفحة	64	موضوعات الصحة والسلامة التي تشملها الاتفاقات الرسمية مع النقابات التجارية	G4-LA8
التدريب والتعليم				
12	نعم، صفحة	64	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	66 & 67	متوسط ساعات التدريب لكل موظف في السنة وفقاً لنوع الجنس والفئة الوظيفية	G4-LA9
12	نعم، صفحة	66 & 67	برامج إدارة المهارات والتعلم مدى الحياة التي تدعم فرص التوظيف المستمرة للموظفين وتساعد في إدارة نهاية الخدمة الوظيفية	G4-LA10
12	نعم، صفحة	66 & 67	النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية حول الأداء والتطور الوظيفي	G4-LA11
التنوع وتكافؤ الفرص				
12	نعم، صفحة	64	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	66 - 69	تشكيل هيئات الحوكمة ومعدل تعطل الموظفين في كل فئة حسب الجنس والفئة العمرية وعضوية مجموعة الأقلية، وغيرها من مؤشرات التنوع	G4-LA12
تساوي أجور الرجال والنساء				
12	نعم، صفحة	64	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	66 - 69	تكون نسبة الراتب الأساسي للرجال والنساء حسب الفئة الوظيفية	G4-LA13
آلية الشكاوى من ممارسات الموظفين				
12	نعم، صفحة	64	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	70 & 71	عدد الشكاوى من ممارسات الموظفين	G4-LA16
المؤشرات الاجتماعية: حقوق الإنسان				
الاستثمار				
12	نعم، صفحة	64 & 65	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	67	مجموع ساعات تدريب الموظفين على سياسات حقوق الإنسان	G4-HR2
عدم التمييز				
12	نعم، صفحة	64	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA

12	نعم، صفحة	لا يوجد	إجمالي عدد حوادث التمييز والتفرقة والإجراءات المتخذة حيالها	G4-HR3
الممارسات الأمنية				
12	نعم، صفحة	64	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	67	نسبة أفراد الأمن المدربين على سياسات المؤسسة الخاصة بحقوق الإنسان أو الإجراءات المتعلقة بالعمليات ذات الصلة.	G4-HR7
آلية التظلمات الخاصة بحقوق الإنسان				
12	نعم، صفحة	64	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	لا يوجد تظلمات	عدد التظلمات المسجلة المتعلقة بحقوق الإنسان والتي تمت معالجتها وحلها من خلال آلية التظلم الرسمية	G4-HR12
المؤشرات الاجتماعية: المجتمع				
المجتمعات المحلية				
12	نعم، صفحة	54	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	54 - 63	العمليات التي تشتمل على تأثيرات سلبية كبيرة فعلية أو محتملة على المجتمعات المحلية	G4-SO2
مكافحة الفساد				
12	نعم، صفحة	22 & 21	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	22 & 21	إجمالي عدد العمليات التي تم تقييمها من حيث المخاطر المترتبة على الفساد والنسبة المتوقعة لها وأهم المخاطر المحددة	G4-SO3
12	نعم، صفحة	22 & 21	التواصل والتدريب على السياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة الفساد	G4-SO4
12	نعم، صفحة	لا يوجد	وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة بشأنها	G4-SO5
المؤشرات الاجتماعية: المسؤولية تجاه المنتج				
صحة العميل وسلامته				
12	نعم، صفحة	47	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
12	نعم، صفحة	53 - 47	النسبة المتوقعة لفئات المنتجات والخدمات المهمة التي يتم فيها تقييم آثار الصحة والسلامة المتعلقة بها بهدف تحسينها	G4-PR1
12	نعم، صفحة	لا يوجد	إجمالي عدد حالات عدم الامتثال للوائح والقوانين الطوعية بشأن صحة وسلامة الآثار المترتبة على المنتجات والخدمات خلال دورة حياتها حسب النتائج	G4-PR2
خدمات المنتجات و ووضغ العلامات والبطاقات التعريفية				
12	نعم، صفحة	47	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA

نعم، صفحة 12	53 - 47	طبيعة معلومات المنتجات والخدمات التي تطلبها إجراءات المنظمة لهذه المعلومات ووضع العلامات والبطاقات التعريفية، ونسبة فئات المنتجات والخدمات الرئيسية التي تخضع لمتطلبات هذه المعلومات	G4-PR3
نعم، صفحة 12	لا يوجد	العدد الإجمالي لحالات عدم الامتثال للوائح والقوانين الطوعية بشأن معلومات المنتجات والخدمات ووضع العلامات والبطاقات التعريفية عليها بحسب النتائج	G4-PR4
نعم، صفحة 12	لا يوجد	نتائج الدراسات الاستقصائية التي تقيس مدى رضا العميل	G4-PR5
خصوصية العميل			
نعم، صفحة 12	47	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
نعم، صفحة 12	لا يوجد	إجمالي عدد الشكاوى المتعلقة بالأدلة الخاصة بانتهاكات خصوصية العميل وفقد بياناته	G4-PR8



تابعونا على



بوابة العبور إلى رخاء دبي
Gateway to Dubai's Prosperity



www.globalreporting.org

www.dubaicustoms.gov.ae