

نحن نحمي... نحن نهتم

جمارك دبي
تقرير الاستدامة
لعام 2008

3	كلمة المدير العام
5	نبذة عن المؤسسة
12	حول هذا التقرير
14	التزام جمارك دبي تجاه المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة
16	الالتزامات والأهداف
17	النطاق
19	خطتنا الثلاثية لإدارة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة
23	شركاؤنا
25	إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية الخاصة بجمارك دبي
26	الحوكمة والتكامل لدى جمارك دبي
27	العناصر الأساسية للحوكمة لدى جمارك دبي
30	خطة التعاقب الخاصة بنا
33	أخلاقيات العمل ونظام السلوك
38	إدارة المخاطر بجمارك دبي
41	الأداء الاقتصادي لدينا
42	حماية حقوق الملكية الفكرية
49	مسؤوليتنا البيئية
53	مسؤوليتنا الاجتماعية
54	الصحة والسلامة
57	الموظفون لدينا
63	عملاؤنا ومسئولية الخدمة
67	مجتمعنا
73	الشراكة الحكومية
74	تقديم بيان الضمان
75	مسرّد المصطلحات

كلمة المدير العام

"إن بناء الثروة المالية أسهل بكثير من بناء الثروة الفكرية والنفسية والأخلاقية. قد يستغرق بناء أحد الطرق أو الجسور عامًا أو عامين، لكن تنمية الناس تستغرق العمر كله، حيث تتطلب التنمية الاجتماعية، في جميع أوجهها، برامج مميزة وأداءً رائعًا، وصبرًا ومعايير خاصة للقياس والتقييم."

محمد بن راشد آل مكتوم

بهذه الكلمات، استهل صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم خطة دبي الإستراتيجية لعام 2015، وهي الخطة التي تحدد رؤيته لدبي كنموذج ملهم لرفاهية المجتمع والهوية الوطنية.

تمشيًا مع التوجيهات العامة للحكومة، أصبحت الاستدامة قيمة جوهرية في جمارك دبي. علاوة على ذلك، فإن الوضع الاقتصادي العالمي يجعل أكثر حيوية من أي وقت مضى أن نبقي ملتزمين نحو تحسين الخط الثلاثي الأساسي لأدائنا الاقتصادي والبيئي والاجتماعي.

بالإضافة إلى تحصيل إيرادات الجمارك والمساعدة في تطبيق الإجراءات التي تعزز الممارسات التجارية العادلة، يكمن دورنا الرئيسي في جمارك دبي في تسهيل التجارة وحركة الأفراد عبر حدودنا مع حماية السيادة في نفس الوقت. ونحن نؤمن بشكل راسخ بأن تجسيد الإبداع والتكنولوجيا في أنشطتنا وعملياتنا هو أفضل وسيلة لمواكبة هذا العالم سريع الخطى. إننا لا نسعى فقط لتحسين عمليات الجمارك وإجراءاتها وتقنياتها، ولكننا أيضًا، وهو الأكثر أهمية، نسعى لتأهيل أفرادها لمواجهة تحديات المستقبل.

جمارك دبي العالمية تتقدم بثبات كمنظمة عالمية رائدة توفر حلولاً إبداعية لمؤسسات الجمارك في البلدان النامية. وتتسم رؤيتنا بعيد المدى حيث نهدف إلى تمكين مؤسسات الجمارك المتخلفة من الالتحاق بنا بشكل مباشر، ومشاركة أحدث التقنيات لدينا والتخلص التام من المشاحنات ومشكلات التأخير، وزيادة حجم التجارة وإيرادات الجمارك لديها دون المس بصوابط الجمارك.

يتطلب النجاح في بناء القدرات، بشكل أساسي، منهجًا استراتيجيًا مع التقييم المستمر للاستدامة التي تستفيد من العناصر الأساسية المذكورة سابقًا. وهذا هو السبب الذي جعلنا في جمارك دبي نلزم أنفسنا بعمليات تحسين طويلة الأمد، وليست حلولاً قصيرة النظر، لمعالجة هذا الأمر. ويرسي التركيز طويل الأمد والمنهج الاستراتيجي الأساس اللازم للاستدامة ويوفران مزايا متكافئة للحكومة والشركات، وبذلك يجعل الدولة ذاتها أكثر جذبًا للتجارة والاستثمار.

بغض النظر عما قد تحمله الأعوام القادمة، نحن على ثقة بأن الإبداع والحماس والنجاح سيتواصل ليكون في قلب جمارك دبي. ونحن عازمون على مباشرة عمل مساهمات أكبر لتلبية احتياجات موظفينا، عملائنا، شركائنا، وموردنا، علاوة على البيئة والمجتمع بالشكل الأفضل.

يحتوي هذا التقرير على تفاصيل الإنجازات، والتحسينات المخططة، والتقدم العام لدينا فيما نعرف أنه سيكون رحلة انتقالية متواصلة نحو الاستدامة. وطوال هذا العام، قمنا بتدقيق إستراتيجيتنا، وتوضيح أهدافنا ومؤشرات الأداء الأساسية لدينا، وواصلنا تأييد الإبداع، والازدهار، وتوفير الخدمة الشاملة للقوة العاملة. ونحن على ثقة بأننا سننجح ليس

فقط في التغلب على أية عوائق وتحقيق الأهداف التي وضعناها لأنفسنا، ولكن أيضاً في تجاوز التوقعات، ومواجهة التحديات والتغلب عليها، وفي النهاية تحقيق نجاح عظيم. وفي هذه الأثناء، نعتمد إصدار تقرير بالتقدم الحاصل لدينا كل عام في هذا الخصوص.

إننا نؤكد مجدداً على التزامنا بقيمنا الجوهرية: العمل وفقاً لأعلى معايير الأخلاق؛ حماية صحة وسلامة الشعب في كل دقيقة في اليوم؛ الحفاظ على سلامة البيئة والموارد الطبيعية؛ بذل كل الجهد للنمو كمكان عمل عالي الأداء؛ وعمل إسهامات كبيرة في المجتمعات التي تعمل وتحيا بها جمارك دبي.

إننا نعتقد بأن النجاح المالي والتميز البيئي والمسئولية الاجتماعية تسير في اتجاه واحد. وسنلقي في صفحات هذا التقرير الضوء على عدة مجالات تبين التقدم لدينا كما نلقي الضوء على مجالات أخرى قليلة والتي لدينا المزيد من العمل لنفعله فيها؛ وبهذا ستستطيع الاطلاع على مدى تطبيق قيمنا وكيف تفيد هذه العلاقة مجتمعاتنا وعمالنا وأصحاب المصالح لدينا.

إننا نقدر الشفافية، الأمانة، النزاهة، الاحترام، والشرف في جميع علاقاتنا مع العملاء، المستثمرين، الموظفين، والمجتمعات المحلية التي نعمل بها. إنني أشجعك على قراءة تقرير الاستدامة هذا وزيارة الموقع الخاص بنا على شبكة الانترنت للاطلاع على مزيد من المعلومات حول الأهداف، الأداء، التحديات، والفرص الخاصة بنا. ويمكننا سوياً وسنقوم بإيجاد حلول لعالم أكثر استدامة.

أحمد بطي أحمد

المدير العام، جمارك دبي



نبذه عن المؤسسة

قصتنا

مع حصولها بجدارة على لقب مدينة التجار، استفادت دبي من موقعها على أحد أقدم الطرق البحرية بين الشرق والغرب. وفي مطلع القرن، أصبحت التجارة العمود الفقري لاقتصاد دبي. وبالإضافة إلى ذلك، تطورت الجمارك لتصبح هيئة منظمة جيداً واتخذت وضعاً مماثلاً لخزينة الدولة.

في أيامها الأولى، عهد إلى الجمارك بالعديد من المهام المنتجة للدخل، والتي تركزت بشكل أساسي على فرض وجباية الرسوم الجمركية على السلع المستوردة في مراكب الهوم، والضرائب التجارية المأخوذة من التجار ورسوم الإيجار المأخوذة من الممتلكات الحكومية المؤجرة. وعلى الرغم من مجيء السلع أيضاً عبر البر، إلا أن الجمارك تمثلت بشكل مصغر في الخور أو "خور دبي". ووفرت مرافق ملائمة للموانئ والرسو لاستيعاب العدد الكبير من مراكب الـ يوم التي تدخل الخور. نتيجة لذلك، جاءت العديد من الشركات وأقامت مقرات لها على جانبي الخور - وهي بيئة ساعدت على ظهورها في وضع مزدهر.

وقد كانت التحسينات التي تم إجراؤها على جانبي الخور هي إحدى الخدمات التي قدمتها الحكومة للمجتمع بوجه عام وللتجار بوجه خاص، حيث تم تنفيذ عمليات حفر كبيرة، مع بناء منصات خشبية على ضفافها والتي تعمل كنقاط للنزول والصعود لركاب العبارة ولتسهيل تفريغ السلع من المراكب والبارات.

نظراً للحاجة إلى تحصيل الرسوم الجمركية المفروضة على جميع السلع المستوردة، كان من اللازم وضع نظام أمن لتوفير مراقبة أفضل للسفن التي تحاول التهرب من دفع الرسوم الجمركية. تم بناء مواقع حراسة في مدخل الخور في منطقة الشندغة والمناطق الساحلية الأخرى لمراقبة تحركات السفن على مدار الساعة.



اليوم

خلال السنوات القليلة الماضية، شهدت دبي نمواً كبيراً في التنمية الاقتصادية والعمرانية. وأدى الحجم المتزايد إلى خلق نمو متمائل في عمل الجمارك وكان من اللازم إضافة المزيد من العاملين والمزيد من الأنشطة للتحكم في الحجم المتزايد في كل من عمليات الاستيراد وإعادة التصدير.

لم تعد الجمارك مجرد تحصيل الرسوم أو معاينة الحمولة. وقد تولت الجمارك مسؤوليات جديدة أكثر أهمية من الصورة التقليدية لها. فقد توسعت لتشمل تسهيل التجارة، مع القيام في نفس الوقت بمواصلة لعب دور حيوي في منع دخول البضائع التي تضر المجتمع الإماراتي.

عملت إجراءات الجمارك البسيطة والسهلة على تسهيل التحركات السلسلة للبضائع إلى داخل الدولة وخارجها، مما جعلها تشكل حوافز رائعة للتجارة الدولية. كما أدت سياسة تحرير الاقتصاد بخصوص عمليات الجمارك إلى إحداث زيادة سريعة في نمو الإمارات وتجارها. وتعتبر السياسة الخاصة بإعادة التصدير عاملاً آخر في النمو السريع الذي حققه اقتصاد دبي.

لدى جمارك دبي اليوم قوة عاملة تزيد عن حوالي 2.800 موظف مقسمين من الناحية الوظيفية إلى 6 قطاعات تشمل السياسات والتشريعات، التطوير الجمركي، عمليات الشحن الجمركي، الموارد البشرية، الشؤون المالية والإدارية، إدارة العملاء والشؤون المجتمعية والشراكة الحكومية. هذا بالإضافة إلى 7 إدارات وهي الاستراتيجية والتميز، الاتصالات المؤسسية، الشؤون الداخلية، التدقيق وإدارة المخاطر، عمليات المسافرين، المهام الخاصة والاستخبارات. ومع النمو المتوقع في حجم الأعمال بدبي، من المتوقع أن تكون هناك زيادة إضافية في عدد العاملين خلال عام 2010. وهذا، مع ذلك، مدعوم أيضاً ببرنامج الإصلاح والتحديث الفريد، الذي يشتمل على العديد من المشروعات والتي بواسطتها يتم تحسين العمليات ومستويات الخدمة من خلال إعادة الهندسة والأتمتة والتحديث.

"إذا لم نغير اتجاهنا، فقد ينتهي بنا المطاف إلى المكان
الذي بدأنا منه"

رؤيتنا

العمل على تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية في دبي وأن تكون إحدى الإدارات الجمركية الرائدة في العالم الداعمة للتجارة المشروعة.

مهمتنا

العمل بالتعاون مع الحكومة والشركاء الرئيسيين للاستمرار في تحسين الالتزام، الوفاء بالالتزامات الوطنية وتطبيق الرقابة بصورة فاعلة ومجدية اقتصادياً من حيث التكلفة، تماشياً مع معايير برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز.

القيم الجوهرية

العملاء والشركاء الآخرون هم سفراؤنا الذين يمثلون أعمالنا: يمكن تحقيق ذلك من خلال العمل بالتنسيق مع شركائنا.

العاملون

لدى العاملون مفهوم واضح ومشارك حول التوجه: يمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير كفاءة الأفراد استناداً إلى مبادئ الجودة ومبدأ "نفذها بشكل صحيح من أول مرة وكل مرة"، وأيضاً من خلال برنامج تدريبي مختص.

الدعم

خلق بيئة عمل ودية تدعم العاملين والعملاء والشركاء الآخرين. وتتيح علاوة على ذلك المجال لهم للتواصل الفعال بين بعضهم البعض؛ بالإضافة لتوفير البرامج التدريبية الشاملة للموظفين الجدد.

التفكير المستقبلي

توفير بيئة عمل مناسبة تشجع وتدعم الإبداع والابتكار لدى العاملين للمساهمة الفعالة في التحسين المستمر: يمكن دعم ذلك من خلال بناء روابط قوية مع المراكز البحثية والتعليمية.

إستراتيجية الاستدامة، النمو والمنافسة

الأهداف الإستراتيجية إستراتيجية العمل طويلة الأمد

الهدف الأول

لعب دور رئيسي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية بدبي

مجالات النتائج الهامة:

- العمل عن قرب وبالتعاون مع الشركاء للوفاء باحتياجاتهم ومتطلباتهم (العملاء، المستثمرين، الموردين، المجتمع، الهيئات الحكومية والإقليمية والدولية)
- المشاركة في التخطيط الاستراتيجي لحكومة دبي
- تعزيز ثقافة الأداء المتميز في دبي
- توفير برامج تدريب للمواطنين لزيادة دورهم ومساهماتهم في تطوير جمارك دبي
- لعب دور في تنمية الاقتصاد القائم على المعرفة
- دعم التجارة المحلية والإقليمية والدولية



الهدف الثاني

اعتماد وتبادل أفضل الممارسات فيما يتعلق بإجراءات ونظم العمل

مجالات النتائج الهامة:

- القياس مقابل الأفضل في فئته في العالم
- وضع سياسات لجذب المستثمرين / التجار
- تحديد / تطوير وتحسين الإجراءات الأساسية والداعمة
- توفير المعلومات للمستخدمين
- تطوير نظام فعال للإدارة
- ضمان التوازن بين الأمن والتسهيل من خلال إدارة المخاطر
- العمل عن قرب بالتعاون مع القطاع الخاص وبالتنسيق مع المؤسسات التنظيمية الأخرى
- تنفيذ البحث والتطوير
- إدخال الجمارك الإلكترونية
- اعتماد منهجيات الأداء المتميز



بصفتها المؤسسة الحكومية المسنولة عن إدارة مخاطر الحدود، تساهم جمارك دبي بدور كبير في حماية المجتمع من خلال، من بين أشياء أخرى، منع استيراد البضائع التي قد تكون ضارة بسلامة مواطني دبي؛ حماية الاقتصاد وضمان قيام المستوردين والمصدرين بدفع الرسوم المناسبة وعدم حصولهم على ميزة سوقية غير عادلة عن طريق غش البضائع؛ وضمان عدم استخدام الطائرات والسفن القادمة إلى دبي في جلب بضائع محظورة وممنوعة مثل المخدرات، المواد الإباحية، إلخ؛ وحماية المستهلكين من البضائع المقلدة التي يتم تقديمها وبيعها على أنها بضائع أصلية وضمان عدم تهريب مواد التراث الوطني خارج البلاد



ستان رايت

مدير البرامج

الهدف الثالث

توفير أفضل الموارد البشرية والتقنية

مجالات النتائج الهامة:

- جذب الأشخاص من ذوي المؤهلات العليا
- خلق بيئة عمل وظروف عمل صحية
- تحسين الإنتاجية والفعالية لدى الأشخاص والعمليات
- توفير تدريب فعال لجميع مستويات العاملين
- اعتماد تكنولوجيا معلومات فعالة

الهدف الرابع

تعزيز رضى وولاء العملاء

مجالات النتائج الهامة:

- نشر استطلاعات آراء العملاء
- تحسين خدمة العملاء
- تسريع تسليم الخدمات / التخليص الجمركي
- تنفيذ الجمارك الإلكترونية / DPP



الجمارك - المواقع

اسم المركز الجمركي	نوع المركز الجمركي (ميناء بحري، مطار، منطقة حرة)
المنطقة الحرة بمطار دبي	منطقة حرة
مطار المسافرين (المباني 1، 2 و 3)	مطار
خور دبي	ميناء بحري
مركز دبي للسلع المتعددة	مطار
جمارك الموانئ الجافة	بري ومطار
منطقة دبي الحرة للسيارات المستعملة	منطقة حرة
مكتب البريد العام	مطار
الحمرية	ميناء بحري
جبل علي	ميناء بحري
* ميناء راشد	ميناء بحري
تيكوم (في جبل علي)	ميناء بحري
قرية الشحن	مطار
المنسوجات	---
حتا	حدود / ميناء بري



معلومات حول هذا التقرير

إن تقرير استدامة جمارك دبي لعام 2008 هو منشور سنوي مفصل لأنشطتنا وأدائنا في المجال الاقتصادي ، الاجتماعي والبيئي. وهو يجسد ارتباطنا بالشركاء ويعالج الآثار الاجتماعية والبيئية التي تتصل بأعمالنا في عام 2008.

يركز التقرير على أعمالنا الرئيسية كدائرة للخدمة العامة. علاوة على ذلك، فهو يصف أنشطتنا والتي تأخذ في الاعتبار رفاهية المجتمع وسلامة البيئة التي نعمل فيها. لقد ركزنا في السنة الماضية على إحراز المزيد من التقدم والتحسين في الأداء البيئي والاجتماعي لدينا. ولقد بذلنا بشكل خاص الكثير من الجهد وحققنا الكثير من النجاح في البند الثاني، خصوصا في مجال المبادرات المجتمعية. كما قمنا أيضا بإدراج تطبيق نظم SA8000 و AA1000 في الدائرة لتعزيز دمج المسؤولية الاجتماعية في أعمالنا. هذا هو أول تقرير مختص للدائرة حول الاستدامة. ومن خلاله تكشف جمارك دبي طوعاً عن المعلومات حيث أننا نحترم وندعم مبدأ الشفافية المؤسسية والاتصال المفتوح.



مدة التقرير

يركز هذا التقرير بشكل أساسي على الأنشطة التي كانت جمارك دبي تتعهد بها لعام 2008.

التوكيد

عهدت جمارك دبي إلى "مركز الاستدامة والتميز (CSE)"، وهي شركة استشارات متخصصة في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، لمراجعة محتوى هذا التقرير والمصادقة على دقة وموثوقية جميع البيانات، الأرقام، وعمليات الإدارة المتعلقة بالاستدامة عن مدة التقرير. وغطت عملية التدقيق مؤشرات الأداء الأساسية، السياسات والإجراءات ذات الصلة، علاوة على مصادر البيانات ووسائل تحصيلها.

الحصول على التقرير

كجزء من جهودنا للمحافظة على البيئة، تمت طباعة عدد محدود فقط من النسخ من هذا التقرير. ومع ذلك، يمكنك تنزيل هذا التقرير من موقعنا على شبكة الويب على العنوان التالي www.dubaicustoms.ae

وسيلة الملاحظات

إننا بشكل فعال نطلب ونقيم الملاحظات التي يقدمها شركاؤنا باعتبارها وسيلة هامة لتحسين ممارسات المسؤولية الاجتماعية لدينا. إذا كانت لديك أية آراء، تعليقات أو ملاحظات، يرجى إرسالها إلى:
السيدة/ فريال توكل
المدير التنفيذي، الشؤون المجتمعية والشراكة الحكومية
جمارك دبي

ص.ب: 63، دبي، أ.ع.م. أو البريد الإلكتروني: feryal.tawakul@dubaicustoms.ae



التزام جمارك دبي تجاه المسؤولية الاجتماعية

إن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجمع ما بين الاهتمام بمكان السوق، مكان العمل، البيئة والمجتمع وبين العمليات التجارية بالتفاعل مع الشركاء. بالنسبة لجمارك دبي، فإن المسؤولية الاجتماعية تعني الخروج عن حدود مهمتنا الأساسية في تنفيذ وتطبيق القانون والنظام إلى القيام بأنشطة ومبادرات لصالح المجتمع. وإلى جانب الحفاظ على أمن وسلامة بلدنا، يتم تشجيعنا باستمرار للمساعدة في زيادة المساهمة في مجتمعنا. إن أساس سياسة المسؤولية الاجتماعية في جمارك دبي قد جاء التزاماً بإعلان الأمم المتحدة العالمي لحقوق الإنسان والاتفاقيات الأولية لمنظمة العمل الدولية ولتشجيع ومساعدة شركائنا المعنيين للقيام بالشئ ذاته. إن التزامنا تجاه المسؤولية الاجتماعية واضح وفي تحسن مستمر وذلك عن طريق التأكيد على أهمية القيم وآداب المهنة وظروف العمل الجيدة للنمو المستدام. كما أننا نطور وندير شبكاتنا وفقاً لأفضل الممارسات البيئية.

الغرض والهدف

هدفنا الاقتصادي العام هو بناء اقتصاد قوي ومجتمع عادل، حيث تكون هناك فرصة وأمان للجميع. ونحن ملتزمون بتحقيق اقتصاد قوي ليس قائماً على مستويات مرتفعة ومستقرة من النمو وفرص العمل فحسب بل أيضاً على معايير مرتفعة من العناية بالبيئة. ونحن نشجع الإنصاف جنباً إلى جنب مع المرونة والعمل، وذلك لضمان أن الجميع يمكنه الاستفادة من الفرص لتحقيق أهدافهم. كما أن جمارك دبي تلتزم بتسيير شؤونها بطريقة مسؤولة اجتماعياً والمحافظة على أعلى معايير آداب المهنة. وهدفنا هو التعامل مع كافة شركاء المؤسسة (بمن فيهم الشركاء أصحاب المصالح، الحكومات المضيفة، الشركاء، الموظفين، المقاولين، الموردين، والمجتمعات المحلية التي نعمل فيها) بعدالة في كل الأوقات واحترام التنوع الثقافي والقومي والديني. كما أننا نجتهد ليكون لنا أثر اجتماعي إيجابي في البلدان التي نعمل بها من خلال الحد من الأثر البيئي المتصل بعملياتنا، وتحقيق دخل للحكومة والعمل في شراكة مع المجتمعات المحلية لتعزيز مبادرات الرفاهية المستدامة.



"تم غرس وتأسيس المسؤولية الاجتماعية في ثقافة جمارك دبي منذ أيامنا الأولى. وعمل النمو والنجاح لدينا على تحسين مسؤوليتنا والتزامنا تجاه الشركاء الذين نعمل معهم من خلال التركيز على التخفيف الاقتصادي والترابط الاجتماعي والتحسين البيئي في لصالح المجتمع الذي نحيا به بشكل أكبر. وليس الأمر صدفة أن ننشر تقرير المسؤولية الاجتماعية الأول الخاص بنا هذا العام - في ظل حالات الركود العالمي حيث تواجه التجارة والأعمال ضغوطا هائلة. ونحن نعتقد بأن التوقيت صحيح لبيان كيفية تطورنا واشتراكنا في الممارسات المستدامة. ويعتبر تعزيز الشفافية والمساءلة والحوارات المفتوحة مع جميع شركائنا أمورا ضرورية في ظل تعاوننا مع المجتمع الدولي لضمان الأمن والسلامة والصحة في العالم."



فريال توكل

المدير التنفيذي،
الموارد البشرية

رؤيتنا الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية

إدماج البعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي في عملياتنا التجارية وفي التفاعل مع شركائنا المعنيين على أساس طوعي من أجل تحقيق أو تجاوز ما يتوقعه المجتمع منا فيما يخص القضايا الأخلاقية والقانونية والتجارية والعامّة.

مهمتنا الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية

بكل الصدق والنزاهة، سنعمل جاهدين على الوفاء بمسؤولياتنا: الاقتصادية والاجتماعية والبيئية

قيمنا الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية

- أن نضع تجربة العميل في قلب كل أنشطتنا
- الالتزام تجاه موظفينا من خلال توفير الفرص، احتضان المواهب، تنمية روح القيادة ومكافأة الإنجازات
- إدارة العمل أخلاقيا والحفاظ على أوضاعنا والقيام بعملنا وفقا لأعلى معايير العدالة والأمانة والنزاهة، وأن نكون مسؤولين ومحاسبين فرديا وجماعيا
- توفير الأمان للمجتمع من خلال تحمل المسؤولية الجادة عن حماية الحدود وضمان التجارة الآمنة.
- استمرار الجهود من أجل التحسين والتحديث استجابة لاحتياجات الشركاء المتغيرة من خلال استمرار التطوير والإبداع.

الالتزام الأهداف

المسؤولية الاقتصادية

مع تطبيق معايير النزاهة والمعايير الأخلاقية العالية لترشدنا إلى الطريقة المثلى لإدارة العمل، نحن نسعى جاهدين للتطور على نحو متناغم ومستدام.

المسؤولية الاجتماعية

من خلال إنشاء شبكة المعلومات والبرامج الخاصة بنا لتلبية تلك الاحتياجات، سنضمن نمو أعمالنا بما ينسجم من المجتمع

المسؤولية البيئية

من خلال ترشيد استخدام الطاقة، وتحفيز إعادة التدوير وإعادة الاستعمال، سنعمل جاهدين علي تحقيق النمو بما تتواءم مع البيئة

إن الوفاء بمسئوليتنا الاقتصادية يعني إدارة الاستدامة طويلة الأمد لأعمالنا، وسنلتزم بما يلي:

- تطبيق هياكل ووسائل إبداعية وفعالة للإدارة
- بذل الجهد لضمان خفض التكلفة وتعزيز الفعالية في العمليات
- تحقيق الفعالية في إدارة ومراقبة المخاطر
- تنمية أعمالنا بطريقة تضيف قيمة لها وتستفيد من نقاط القوة الأساسية لدينا
- خلق فرص جديدة، ومواصلة تحسين قدراتنا وتحقيق الريادة على المستوى الدولي

إن الوفاء بمسئوليتنا الاجتماعية يتراكم مع مفهوم "المعلوماتية" - بما يضمن إمكانية الوصول إلى تقنياتنا وتطبيقها على نطاق واسع بطرق تفيد المجتمع. وسنلتزم بما يلي:

- تعزيز توسيع التغطية والبنية الأساسية الخاصة بشبكتنا
- تطوير مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجات عملائنا
- خلق بيئة آمنة وصحية للموظفين والعملاء والمجتمع بصورة عامة
- مساعدة المحتاجين من خلال دعم تخفيف الفقر والتعليم
- المساهمة في التقدم العام للمجتمع والثقافة

إن الوفاء بمسئوليتنا البيئية يعني حماية البيئة الطبيعية. وسنلتزم بما يلي:

- دعم وتشغيل: "شبكة خضراء"، تحد من استخدام الطاقة وتساعد على خفض الانبعاثات
- القيام عن قرب بإدارة التخلص من النفايات وإعادة استعمالها، مما يساهم في بناء مؤسسة صديقة للبيئة
- إجراء الأبحاث وتشجيع إعادة التدوير وإعادة الاستعمال
- مواصلة رفع مستوى وعي الناس بالقضايا البيئية وتشجيع الناس على المشاركة في الأنشطة البيئية

النطاق

المهمة العامة لجمارك دبي هي المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية لدبي، واعتماد أفضل الممارسات، والمساهمة في الموارد التقنية والبشرية وفوق ذلك تحقيق رضى وولاء العملاء والشركاء. وتساهم مشاركتنا في مشروعات المسؤولية الاجتماعية ومبادراتها وأنشطتها بصورة مستمرة في خلق وظائف وتحقيق إيرادات، وتحسين حوكمة المؤسسات، وتصحيح الأداء البيئي والاجتماعي، وتنمية المجتمعات المحلية. ونحن نسعى لضمان مساهمة خطط العمل الخاصة بنا بشكل مستمر في التنمية المستدامة. ونحن ملتزمون بضمان تطبيق أعلى معايير المسؤولية الاجتماعية كأحد الأوجه الأساسية للإدارة والممارسة السليمة للأعمال. ويجب على الإدارة العليا بجمارك دبي وموظفيها والعاملين لديها أداء جميع عملياتهم بما يتفق تماماً مع القيم والروح المبينة في سياسة المسؤولية الاجتماعية.

فيما يلي قضايا الاهتمام الرئيسية التي تشملها سياسة المسؤولية الاجتماعية الخاصة بنا:

حقوق الإنسان

من القيم الأساسية لدى جمارك دبي احترام حقوق الإنسان الأساسية، ونحن لا يمكن لنا قبول العمل الإجباري أو السخرة وعمل الأطفال في الأنشطة التي تشكل خطراً على رفاهية وتنمية الطفل من الناحية الأخلاقية أو البدنية. ونحن نؤيد عدم التمييز ونشجع على تعزيز المساواة بين الجنسين.

ممارسات الموظفين والعمال

تتشرط جمارك دبي لجميع الموظفين في المؤسسة أن يكون لهم بحد أدنى الحق في الراحة، وتحديد معقول لساعات العمل، وإجازة دورية، وتعويض معقول. ويجب السماح لجميع الموظفين بحرية المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والثقافية والبيئية.

الصحة والسلامة المهنية

إجراءات الصحة والسلامة المهنية السليمة تشمل تطبيق مبادئ الصحة والنظافة، استبدال المواد الخطرة، وضع نشرات خاصة بإجراءات العمل وسلامة المواد وضمان توفير معدات الوقاية الشخصية.

البيئة

المعالجة الفعالة للأثار البيئية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء البيئي العام حسبما يكون مناسباً. وتدعم المؤسسة منهجاً وقائياً واحترافياً تجاه التحديات البيئية.

مكافحة الفساد

جمارك دبي لا تقبل الفساد والرشوة. وينبغي على المؤسسة وجميع ممثليها عدم قبول أي رشوة بأي شكل كما ينبغي عليهم عدم تقديم مزايا غير مستحقة للعملاء، الوكلاء، المقاولين، الموردين، أصحاب العمل أو للمسؤولين الحكوميين.

المسؤولية عن المنتجات

جمارك دبي لا تمول أو تدعم أي مشروعات أو منتجات أو خدمات تكون محظورة في الإمارات العربية المتحدة لأي أسباب تتعلق بالبيئة أو حقوق الإنسان أو أي أسباب أخرى تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.

التنمية المجتمعية وأوجه المجتمع

جمارك دبي تشجع المساهمة في تنمية المجتمع المحلي في إطار إمكانياتها ونطاق عملها الرئيسي ومفهوم العمل لديها.

الرفق بالحيوان

تتشرط جمارك دبي إحسان معاملة الحيوانات المستخدمة في إنتاج الغذاء أو للأغراض التجارية الأخرى أو للاختبار. وتدعم المؤسسة قيام الأطباء البيطريين والفنيين الزراعيين بإجراء عمليات فحص ومعاينة فعالة.

خطتنا الثلاثية لإدارة المسؤولية الاجتماعية

2009

2010

2011

• إنشاء

• تطوير

• إنشاء

- تحسين نظام إدارة المسؤولية الاجتماعية الخاص بنا وفريق الإدارة والسياسات والإجراءات ذات العلاقة
- تحسين طريقة جمع وقياس بيانات أداء المسؤولية الاجتماعية واستكشاف الوسائل لدمج ذلك في مراجعات أداء العمل
- المشاركة في نطاق واسع من فعاليات المسؤولية الاجتماعية المحلية والعالمية، وزيادة قدرتنا على التأثير في تطوير المسؤولية الاجتماعية وبناء سمعتنا كمؤسسة مسؤولة

- إنشاء نظام عالمي لإدارة المسؤولية الاجتماعية يتميز بالانسجام، النظامية والتكامل التام في عمليات إدارة العمل
- إجراء تحسينات كبيرة على أداء المسؤولية الاجتماعية، وتحقيق مستوى عالمي من أداء المسؤولية الاجتماعية
- إجراء تحسين كبير على قوتنا الناعمة وتأثيرنا الدولي

مؤشرات الأداء الأساسية للمسؤولية الاجتماعية لدينا

تعد المساهمة الاجتماعية هدفاً رئيسياً لجمارك دبي، حيث يتم تضمينها في رؤية الأداء المتوازن المؤسسي الخاصة بها (المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية). ويتم قياس هذه المساهمة من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء الأساسية:

- عدد مبادرات المسؤولية الاجتماعية، مقسمة إلى مشروعات كبيرة، وأنشطة صغيرة وعمليات رعاية؛
- فئات المستفيدين؛
- عدد المستفيدين؛
- نتائج استطلاع رأي المجتمع: يستقصي استطلاع الرأي مدى رضى المجتمع عن توفر المعلومات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وإمكانية الحصول عليها، والمساواة في الخدمات المقدمة إلى المجتمع، وطبيعة العلاقة مع الأطراف الأخرى، والمشاركة في التدريب والتعليم، ودعم المشروعات الخيرية والصحية، ودعم الأنشطة الثقافية والرياضية، والجهود والمبادرات ذات الطبيعة التطوعية والإنسانية، والمخاطر الصحية وحوادث العمل، والتلوث

أسلوب القياس الخاص بنا

أصبحت المسؤولية الاجتماعية قضية هامة للمؤسسات، خاصة القطاع الحكومي، ومع ذلك تبدو هذه الصناعة بطيئة في اعتماد استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية. من خلال التركيز على المسؤولية الاجتماعية، نؤكد أن تنفيذ عمليات تدقيق المسؤولية الاجتماعية قد يساعد على دمج الاعتبارات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في المؤسسة. ونحن نعتقد بأن أي مؤسسة تتبنى المسؤولية الاجتماعية ستدرس بشكل كامل الآثار التي تقع على المجتمعات والبيئة نتيجة للقرارات الاستراتيجية والتشغيلية، علاوة على تحقيق توازن أفضل بين احتياجات جميع الشركاء.

هدفنا هو الإبلاغ عن المجالات التي ستشكل وصفاً رسمياً للمسؤولية الاجتماعية لمؤسستنا، وفحص تطبيقاتها المحتملة في وضع متعدد ومختلف الثقافات. وستوفر مفاهيم وأساليب المسؤولية الاجتماعية المعدة في قطاعات أخرى بما فيها القطاعين العام والخاص ستوفر معياراً لمؤسستنا. كما أن التحدي الخاص باعتماد أساليب إدارة قياس المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجمركية في المملكة المتحدة والشرق الأقصى يفتح الباب أمام المساعدة في بحث مدى تأثير الثقافة التنظيمية في وضع مختلف الثقافات، مما يتيح للنماذج المولدة للمسؤولية الاجتماعية معالجة وفهم التفاعلات الثقافية بشكل أفضل.



مبادئ استرشادية

تدرك جمارك دبي بأننا يجب أن ندمج بين قيم أعمالنا وعملياتنا لتحقيق توقعات شركائنا. ومن بينهم العملاء، الموظفين، الموردين، المجتمع والبيئة.

- إننا ندرك بأن مسؤولياتنا الاجتماعية والاقتصادية والبيئية تجاه هؤلاء الشركاء هي جزء من أعمالنا ومكملة لها. ونحن نهدف إلى إظهار هذه المسؤوليات من خلال أفعالنا وفي إطار سياساتنا المؤسسية.
- إننا نتعامل بجدية مع كل ما يرد إلينا من ملاحظات وشكاوى ومدح من شركائنا، وحيثما أمكن نقيم حواراً مفتوحاً لضمان إيفائنا بالمتطلبات الواردة في هذه السياسة.
- سنكون منفتحين وصادقين في إبلاغ شركائنا عما يخصنا من سياسات، استراتيجيات، أداء وحوكمة في إطار التزامنا المستمر نحو التنمية المستدامة.
- ستوفر جمارك دبي، حيثما يكون معقولاً، الموارد الضرورية اللازمة لتحقيق مسؤولياتنا المؤسسية. ويتحمل جميع الموظفين المسؤولية عن أداء ذلك.
- فيما يتعلق بإشراك المجتمع، سنحدد مؤسسة خيرية كل عام وسيعمل الموظفون سويًا على جمع التبرعات ومساعدة المؤسسة الخيرية حيثما ومتى أمكن ذلك بطريقة عملية. وسيكون ذلك مدعومًا على حد سواء من قبل الإدارة من خلال ميزانيات خاصة لهذا الغرض.



التحديات

في ضوء وضع الانكماش الاقتصادي الحالي، تضررت أنشطة المسؤولية الاجتماعية لدينا. ومع ذلك، على عكس الاعتقاد التقليدي بأن الأوضاع الاقتصادية الصعبة تؤثر سلبيًا على جهود المسؤولية الاجتماعية بأي مؤسسة، نحن في جمارك دبي عجبنا في الحقيقة من أن مثل هذه الظروف ستؤدي على العكس إلى تحفيز وتقوية مبادرات المسؤولية الاجتماعية لدينا والعمل على الاستفادة من آثار الأزمات لتحسين أوضاع المجتمع بشكل عام.

من وجهة نظر شاملة، ستؤثر الجهود العامة ضمن مؤسستنا بشكل إيجابي على بيئة القوة العاملة وعلى جذب التجارة إلى هذه المنطقة من خلال تطبيق المسؤولية الاجتماعية. وسيكون للتعاون بين العلاقات بين المؤسسات، في المجمل، أثر إيجابي على التنمية الاقتصادية العامة بالمنطقة، وفي نفس الوقت يخلق بيئة ملائمة للعمل والعيش، ويسهل تنمية الأعمال العامة في المنطقة.

أمثلة ذلك قد تشمل توظيف واستيعاب الموارد الفكرية الماهرة المتاحة في المنطقة نتيجة لحالات التسريح الأخيرة من العمل. وعلاوة على ذلك، فإن دعوة الموظفين والعملاء لتقديم اقتراحات قيمة وتحليل تلك الاقتراحات وتنفيذها والتي من الممكن أن تساهم في تحسين أو استدامة الوضع الاقتصادي تعد مبادرة أخرى في هذا الخصوص.



شركاؤنا



توظيف الشركاء – آلية المشاركة

"المسئولية الاجتماعية ليست شيئاً تجميلاً أو سطحياً؛ بل يجب علينا تضمينها كجزء لا يتجزأ من مبادئنا وقيمنا وأنشطتنا. ويجب أن يكون لها أثر على طريقة أداء أعمالنا وعلى طريقة تفاعلنا مع شركائنا."



محمد مطر المري

المدير التنفيذي -
عمليات الشحن الجمركي

توقع الشريك

وسيلة الإشراف

نوع الشريك

نوع الشريك	وسيلة الإشراف	توقع الشريك
المتعاملون	• استببيان رضى المتعامل • إدارة شكاوى المتعاملين • مركز خدمة المتعاملين	• توفير منتجات وخدمات إبداعية عالية الجودة لتلبية احتياجات المتعاملين لدينا
الموظفون	• اجتماع لجنة ممثلي الموظفين	• توفير فرص متكافئة للتوظيف والتطور المهني • تحديد ومعالجة المشكلات الصحية للموظفين وخلق بيئة عمل آمنة
الهيئات الحكومية والمنظمون	• الاتصال المنتظم	• الالتزام بالقوانين والتشريعات ذات الصلة • الحد من استخدام الطاقة وإدارة المخلفات
شركاء سلسلة القيمة	• التدريب لشركاء سلسلة القيمة • طرح العقود للمناقصة وإدارة المشتريات • تقييم وإدارة الموردين	• العمل مع شركاء سلسلة القيمة لتلبية احتياجات المتعاملين • تحقيق نمو مفيد بشكل متبادل
نظراء الصناعة	• الاجتماعات • منتديات مناقشة الصناعة	• بناء بيئة تنافسية عادلة • تعزيز التنمية الصناعية المستدامة
عامة الشعب	• إشراك المجتمع • الأنشطة الخيرية	• بناء مجتمع متجانس • الاشتراك بفعالية في الأنشطة الخيرية • حماية البيئة

استراتيجية المسؤولية الاجتماعية الخاصة بجمارك دبي

تكمّن استراتيجيتنا باعتبارنا مؤسسة حكومية مسؤولة في نقل الأداء الأخلاقي والمستدام. ولتحقيق رؤيتنا، نلزم أنفسنا بقيم المسؤولية الاجتماعية التي تركز على أربعة دعائم أساسية



للوصول إلى أهدافنا في إنشاء مؤسسة مسؤولة مستدامة، خططنا لتنفيذ عملية مصممة جيداً من خلال الخطوات التالية



الحوكمة والتكامل لدى جمارك دبي

إن الحوكمة السليمة للمؤسسات هي حجر الزاوية لقوة أداء المؤسسات. ولهذا فلقد التزمنا في جمارك دبي بإثبات والحفاظ على علي الحوكمة السليمة للمؤسسات بعدة وسائل. كما نسعى جاهدين للحفاظ على الشفافية والإيجابية مع شركائنا المعنيين مع القيام في نفس الوقت بإدارة المؤسسة لتحقيق النجاح على المدى الطويل. ونحن نتواصل مع شركائنا المعنيين من خلال التقارير، والبيانات الصحفية وبأشكال أخرى. كما أننا نلتقي باستمرار مع الشركاء المعنيين لمناقشة الأمور المتعلقة بالحوكمة، والأمور المالية والبيئية والاجتماعية والسياسية. فعلى سبيل المثال، التقينا في عام 2008 مع الشركاء المعنيين.

الأهداف

تهدف حوكمة المؤسسات إلي ضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة بشكل فعال من خلال:

- توضيح وتسهيل عملية اتخاذ القرارات وإنفاذ المسؤوليات من خلال وضع سياسات وقوانين جلية.
- تحسين جودة تقديم الخدمات ومراقبة الأداء المتعلق بذلك.
- تحسين كفاءة الأنظمة الداخلية للمؤسسة لضمان الوصول إلى أفضل النتائج.
- تطبيق مبادئ النزاهة والشفافية.

المراجع

- خطة دبي الاستراتيجية للأعوام 2007 - 2011
- برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز

الحدود

- قوانين حكومة دبي
- السياسات والتشريعات الجمركية
- جمعية الاتحاد للقوانين الجمركية

"في رأي، تتعلق المسؤولية الاجتماعية لدينا
بمعاملة الشركاء المعنيين لمؤسستنا بطريقة
أخلاقية وأيضاً بطريقة مسنولة من الناحية
الاجتماعية. والشركاء المعنيون موجودون
بالداخل وأيضاً بالخارج. وبالتالي، سيعمل
التصرف بطريقة مسنولة من الناحية
الاجتماعية على زيادة التنمية البشرية
لشركاء المعنيين داخل وخارج المؤسسة."

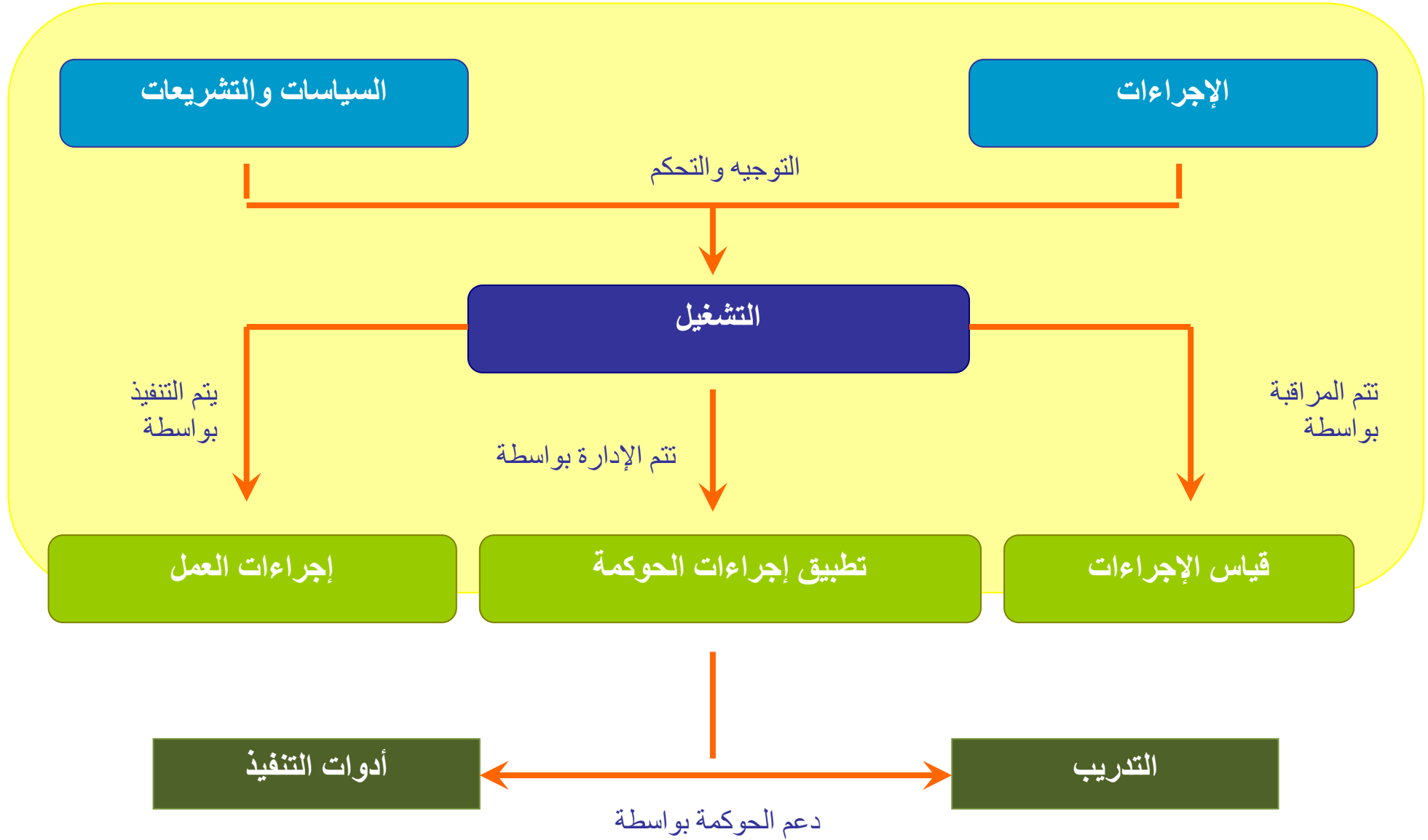


أحمد محبوب مصبح

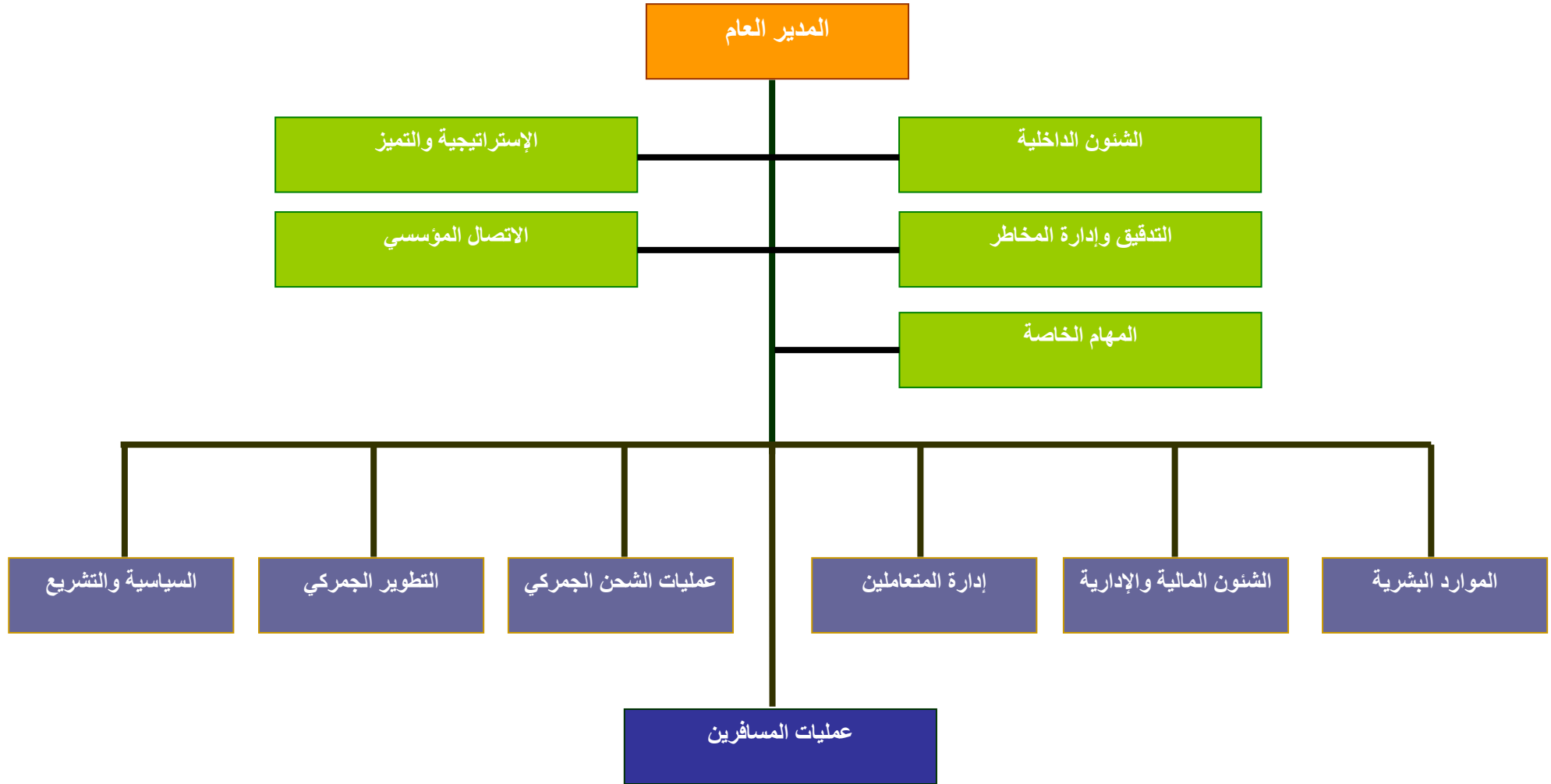
المدير التنفيذي،

إدارة المتعاملين

العناصر الأساسية للحكومة لدى جمارك دبي



الهيكل التنظيمي لجمارك دبي



قائمة الفرق / اللجان بجمارك دبي

الدور والهدف	الجنة / الفريق	برئاسة
إعداد والإشراف على نموذج التميز المؤسسي الجمركي ومتابعة مجموعات العمل المكلفة بوضع معايير ه.	لجنة الإشراف والتوجيه العليا / برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز	المدير العام
اتخاذ القرارات والإجراءات المتعلقة بخدمة العملاء عبر الإنترنت بما يضمن تحسين النتائج التنظيمية لذلك تلبية لاحتياجات العملاء.	فريق تقنية المعلومات	المدير التنفيذي، التطوير الجمركي
متابعة وتنفيذ مشروعات برنامج الإصلاح والتحديث بما يتفق مع الاستراتيجية التنظيمية.	برنامج الإصلاح والتحديث	المدير التنفيذي، التطوير الجمركي
دراسة وتنفيذ نظام ضريبة القيمة المضافة، إنشاء وحدة عمل مستقلة للإدارة، تزويد النظام بالعمالة اللازمة وفقاً لخطة العمل المعتمدة.	لجنة مشروع ضريبة القيمة المضافة	المدير التنفيذي، الدعم المؤسسي
تطوير نظام ضريبة القيمة المضافة.	مجلس مراجعة تقنية معلومات ضريبة القيمة المضافة	المدير التنفيذي، الدعم المؤسسي
إصدار ومتابعة إصدارات سياسة ضريبة القيمة المضافة	مجلس مراجعة برنامج ضريبة القيمة المضافة	المدير التنفيذي، الدعم المؤسسي
تطوير وتحسين الوظائف والإجراءات الجمركية بناءً على معايير برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز.	التحسين والتطوير	المدير التنفيذي، التخطيط والاستراتيجية
الإشراف على برنامج الفحص الإلكتروني. المراقبة، التطوير، التدريب والمتابعة.	فريق الفحص الإلكتروني	مسئول الفحص، إدارة العمليات والدعم التقني
إدارة الأمن الجمركي والمتابعة الإدارية.	المتابعة الفنية والإدارية	المدير الأول، الاستخبارات الجمركية
فحص حاويات البضائع المحجوزة إذا تعذر على المعلن الحضور.	لجنة فحص البضائع	المدير، المحجوزات والتدخل
إدارة عمليات التدخل الجمركي، تبادل الآراء حول حماية حقوق الملكية الفكرية ومكافحة الغش والتقليد التجاري بالاشتراك مع ممثلين من الدوائر الحكومية المحلية والاتحادية واتحاد غرف التجارة.	فريق التنسيق الموحد	المدير الأول، التدخل الجمركي
تأهيل وتطوير موظفي عمليات المراكز الجمركية فيما يتعلق بالمعارف الأمنية الجمركية.	فريق تأهيل وتطوير المعارف الأمنية الجمركية	المدير، قسم المحجوزات والتدخل
إعداد برنامج متكامل لهجرة العملاء إلى DPP.	فريق هجرة DPP	المدير، العمليات الجمركية بميناء راشد
إعداد خطط وبرامج استراتيجية ومتابعة تنفيذها.	لجنة التوجيه المؤسسي	المدير العام
دراسة الاقتراحات المقدمة من العملاء الداخليين والخارجيين، وإيجاد حلول ملائمة، ومكافأة الاقتراحات الفائزة ورفع التقارير بذلك إلى المدير العام.	لجنة SRS	المدير التنفيذي، الموارد البشرية
دراسة التصنيف المتنازع عليه للسلع.	فريق تصنيف السلع	المدير الأول، التعريف والمنشأ
مراجعة القانون الجمركي العام وإجراء تعديلات / تقديم ملاحظات لتقديمها إلى الأمانة العامة لمجلس التعاون الخليجي وهيئة الجمارك الاتحادية.	فريق القانون الجمركي العام	المدير التنفيذي، التشريعات والسياسات
تسوية النزاعات التي تنشأ بين المراكز الجمركية والمصرحين حول قيمة السلع المستوردة في حالة تعذر تسوية مثل هذه النزاعات في المراكز الجمركية.	لجنة التقييم	المدير التنفيذي، إدارة المراكز الجمركية الجديدة
دراسة مظالم العملاء التي يفصل فيها قسم القضايا الجمركية.	لجنة المظالم الجمركية	المدير التنفيذي - إدارة المتعاملين
	لجنة حسابات CDR	المدير التنفيذي - إدارة المتعاملين
دراسة الجرائم الإدارية التي يرتكبها موظفو الجمارك ومناقشة العقوبات التأديبية التي يتم فرضها وفقاً لأحكام القانون.	لجنة الجرائم الإدارية	مدير الشؤون الإدارية
تصميم برنامج تدريب خاص للموظفين الجدد.	فريق توجيه الموظفين الجدد	مدير التدريب
مناقشة المظالم والشكاوى التي يقدمها موظفو الجمارك وفقاً لأحكام وصلاحيات القانون وتسويتها مع مراعاة قواعد العمل والتشريعات النافذة.	لجنة المظالم والشكاوى	المدير التنفيذي، الدعم المؤسسي
دراسة مطالبات العملاء فيما يتعلق بالمعاملات الجمركية واتخاذ القرارات المناسبة.	التسوية الودية والغرامات	المدير التنفيذي، الموانئ البحرية

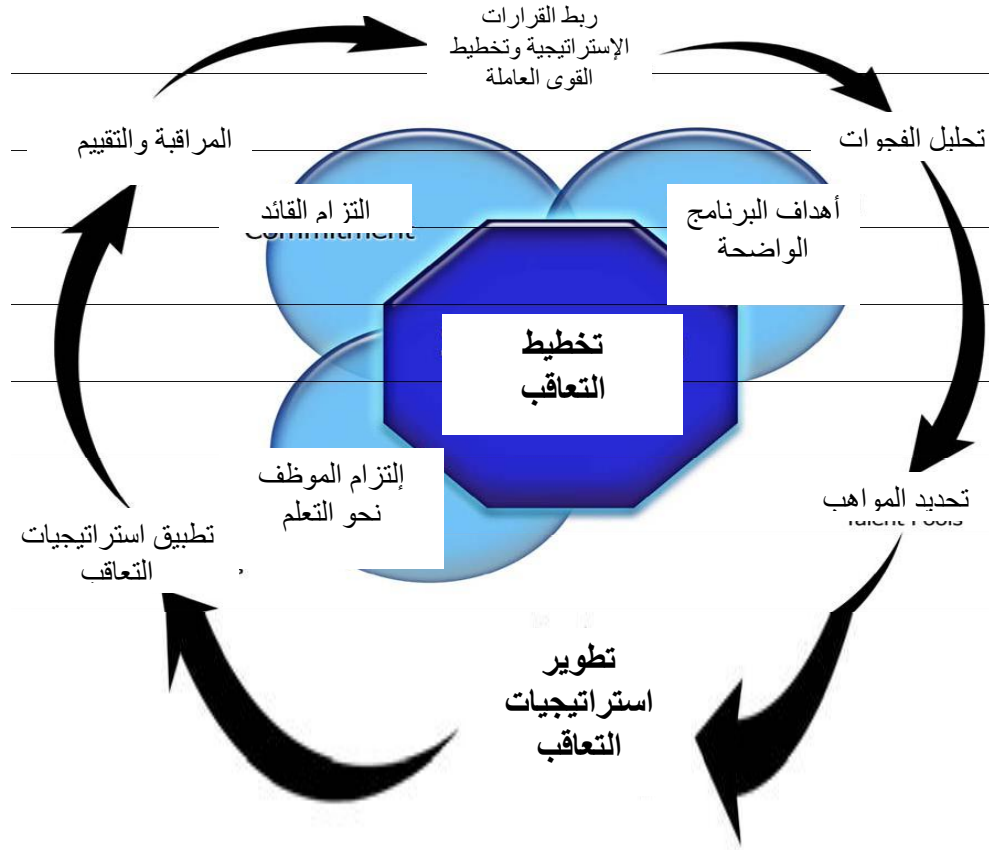


خطة التعاقب الخاصة بنا

إن أحد أهداف خطة جمارك دبي الاستراتيجية لعام 2008 وما تلاها يتمثل في تحقيق التميز الحكومي من خلال تقوية التركيز الاستراتيجي والمستقبلي، ومنح الصلاحيات للموظفين وتحفيزهم. إن تطبيق أسلوب التخطيط والتطوير الوظيفي لتعزيز نظام الموارد البشرية الذي يتضمن تخطيط التعاقب، التعلم، التأهيل، الاستبقاء، التخطيط وإعادة التخطيط الوظيفي وإدارة الأداء يعد آلية هامة لتحقيق هذا الهدف. وتم تحديد ذلك أيضاً باعتباره أحد العوامل الأساسية المطلوب تطبيقها لخلق ثقافة مركزية، محفزة وعالية الأداء. وهذا أمر حيوي لنجاح جمارك دبي. ويعكس هذا الأسلوب الملاحظات التي تم تلقيها من خلال عملية الاستشارات الواسعة علاوة على أنشطة القياس. وتم ترسيخ وتمتين ذلك من خلال القياس مقابل المؤسسات متعددة الجنسيات علاوة على المؤسسات الحكومية حول العالم.

الأهداف

- بناء مسار لتتابع القيادة / مخزون لإمداد المواهب لضمان استمرار الريادة
- تنمية الخلفاء المحتملين بطرق تناسب نقاط القوة لديهم واحتياجات جمارك دبي
- تركيز موارد جمارك دبي على تنمية المواهب التي تحقق أعلى عائد للاستثمار.
- إدراك أن بعض الوظائف هي قوام الحياة لمؤسسة جمارك دبي ومن الخطورة للغاية تركها شاغرة أو ملؤها بواسطة أي أشخاص غير أفضل الأشخاص المؤهلين. تحديد أفضل المرشحين لفئات الوظائف.
- وضع إطار لخطط وظيفية وتنموية محددة ومخصصة لكل موظف من موظفي جمارك دبي
- أمر هام لإنجاح المهمة وخلق عملية فعالة لتحديد وتنمية واستبقاء المواهب القيادية العليا.



"جمارك دبي لديها التزام مستمر لإدارة المؤسسة الحكومية بشكل أخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية مع القيام في نفس الوقت بتحسين جودة الحياة للقوة العاملة وأسرتهم علاوة على المجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام."



خليل أندراوس
مدير الشؤون المالية

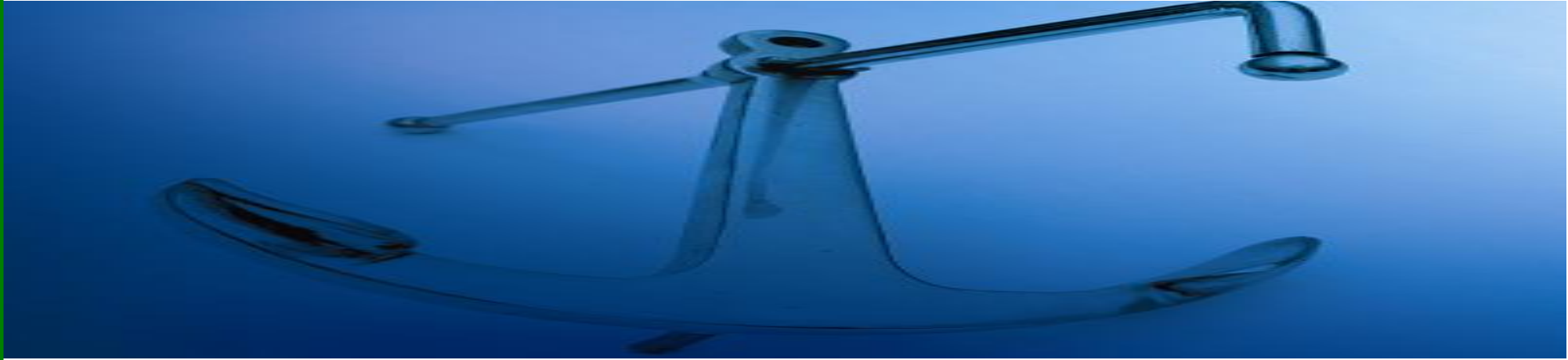
المهمة الرئيسية	المسئولية	المساءلة	التوثيق
التخطيط	مدير / الموارد البشرية	المدير التنفيذي / رئيس الاستراتيجية	الموارد البشرية
المراجعة	المدير التنفيذي	مدير المراجعة	المدير التنفيذي
التقييم	المدير التنفيذي	مدير المراجعة	المدير التنفيذي
المكافأة / التعلم	المدير التنفيذي	مدير المراجعة	الموارد البشرية

تتكون دورة إدارة الأداء من 6 خطوات مراحل على النحو التالي:

- الخطوة (1): تخطيط المشروعات، الشراء والبدء
- الخطوة (2): تحليل الثغرات والخطة
- الخطوة (3): تحديد، قياس وإنشاء مخازن المواهب لجمارك دبي
- الخطوة (4): إعداد استراتيجيات التعاقب والتخطيط الوظيفي (وغير ذلك)
- الخطوة (5): تنفيذ استراتيجيات وخطط التعاقب والتوظيف
- الخطوة (6): المراقبة والتقييم والتحديث

مؤشرات الأداء المتعلقة بالمنهج:

- مؤشر رضى الموظف
- القيادة
- عدد وحدات الأعمال التي تلتزم بالمنهج
- عدد الموظفين الذين لم يشاركوا في تقييم التخطيط والتطوير الوظيفي أو يقرؤا به أو يناقشوه
- نسبة المدراء والموظفين المدربين والمستفيدين من أسلوب التخطيط والتطوير الوظيفي



آداب المهنة ونظام السلوك

إننا في جمارك دبي لدينا التزام دائم بالقانون أينما كنا ونعمل عاقدين العزم على استمرار وجود مستوى عال من الأخلاق التجارية والشخصية. لقد عملت جمارك دبي دائما على ترويج وتعزيز ثقافة يتم فيها تقدير واحترام وإثبات النزاهة والسلوك الأخلاقي من قبل موظفينا. كما قمنا بإعداد نظام السلوك الخاص بجمارك دبي لمساعدة موظفينا على فهم المعايير العليا للأخلاق التجارية والشخصية والمحافظة عليها.

يحدد نظام السلوك، المتاح لجميع الموظفين من خلال الشبكة الداخلية والموقع الإلكتروني الخاص بمؤسستنا، المعايير القانونية والأخلاقية التي نتوقع من موظفينا الامتثال لها. يتطلب هذا النظام من موظفينا الإبلاغ الفوري عن الاشتباه في أي انتهاك لتلك المعايير. ونحن نوفر هذا النظام لموظفي جمارك دبي من خلال مجموعة متنوعة من الوسائل، والتي تشمل مختلف أنواع الاتصالات على مستوى المؤسسة، فضلاً عن المواد المطبوعة. كما نقوم أيضاً بتوفير التدريب الملائم لموظفينا حول مجموعة كبيرة من المواضيع الخاصة بالالتزام والأخلاقيات.

الالتزام بالقانون:

- الالتزام الكامل بالقوانين النافذة في البلد.
- يخضع أي موظف يرتكب أي جريمة للإجراءات التأديبية، أو أي عقوبات أو إجراءات تفتضيها القوانين.
- لا يجوز للموظفين استغلال وظائفهم أو علاقاتهم التي تمت في سياق مهامهم للقيام بطريقة غير مناسبة بالتأثير على أو التدخل في الإجراء الجاري اتخاذه من قبل هيئات التحقيق الداخلية أو الخارجية.



المسئولية الشخصية:

- الالتزام بمعايير السلوك الأخلاقي كما هو منصوص عليه ومطلوب في مهام الموظف وبشكل خاص مهمته الخاصة به.
- التقيد بجميع القواعد، التشريعات، القرارات والتعليمات المتعلقة بأداء المهام الرسمية.
- التصرف بطريقة تحافظ على وتعزز سمعة حكومة دبي ومكانتها المهنية بوجه عام وجمارك دبي بوجه خاص.
- أداء المهام بعناية واجتهاد ومهنية وأمانة.
- الاجتهاد لتطبيق أعلى المعايير الأخلاقية، ليس فقط الحد الأدنى المطلوب لتلبية المتطلبات القانونية أو الإجرائية.
- معاملة الزملاء بلطف واحترام ومراعاة حقوقهم وواجباتهم.
- تقديم خدمات رائعة الجودة إلى العملاء، في الداخل والخارج على السواء واعتماد موقف ودي ونافع في التعامل مع الناس.
- تجنب تبديد الموارد العامة أو الاستخدام المفرط لها.
- عدم الاستفادة أو العمل على الاستفادة بشكل غير سليم من أي معلومات رسمية يتم الحصول عليها في سياق المهام الرسمية.

النشاط السياسي:

- ينبغي على الموظفين عدم الانخراط في أي نشاط سياسي أثناء عملهم لدى جمارك دبي ما لم يتم الحصول على موافقة خطية مسبقة من السلطات.



العلاقة مع الناس:

- يجب تقديم الخدمة للناس بطريقة مهنية تلبي احتياجاتهم من خلال إقامة علاقات مهنية راقية معهم.
- يتعين على الموظفين بذل كافة الجهود لخدمة الناس بأقصى ما يستطيعون ووفقاً للمعايير والإجراءات الذي تحددها الحكومة.
- ينبغي على الموظفين عدم الانخراط في أي نشاط ترويجي يتعلق بالعملاء والبقاء على الحياد دون تحيز في تعاملاتهم مع الناس.
- يتعين على الموظفين ارتداء الزي الرسمي وشارات الأسماء التي تطلبها جمارك دبي أثناء ساعات العمل الرسمية.
- يتعين على الموظفين رفض أي محاولة من قبل أي عميل أو مورد يعرض إغراءات أو مزايا شخصية أخرى مقابل إعطاء امتيازات أو معاملة خاصة والإبلاغ عن مثل هذه المحاولات إلى السلطات المعنية في جمارك دبي.

الهدايا والرشاوى:

- خضوعاً للقوانين النافذة التي تجرم قبول أو دفع الرشاوى، يتعين على الموظفين تجنب جميع أنواع أو أشكال الفساد أو الرشوة.
- بموجب القانون، تشتمل الرشوة على إعطاء أي مكافأة أو تقديم أي خدمة أو أي إعطاء إما قيمة تجارية أو معنوية لموظف عام بهدف إعاقة سير العمل من خلال اتخاذ إجراء غير صحيح أو غير قانوني أو بهدف إتاحة أو تسريع أي إجراء مطلوب من موظفي الحكومة أدائه كجزء من عملهم.
- ممنوع منعاً باتاً قبول أي هدايا مادية باستثناء تلك الهدايا ذات الطبيعة الرمزية أو الترويجية التي تحمل شعار أو اسم الطرف المقدم لها.
- لا يجوز إعطاء وتوزيع الهدايا إلا باسم جمارك دبي ويتم ذلك فقط عن طريق الوحدة التي تحددها.

- يجب على الموظفين تجنب أي تعارض للمصالح بين أنشطتهم الخاصة ومصالح وعمليات جمارك دبي وتجنب وضع أنفسهم في وضع يمكن أن تثار فيه ادعاءات تعارض المصالح.
- ينبغي على الموظفين عدم التورط في أي إجراء أو قرار رسمي يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على نجاح أي مقاول، مورد أو أي مشروع تجاري آخر يملكونه أو أقربائهم حتى الدرجة الرابعة من القرابة العائلية.
- ينبغي على الموظفين عدم المشاركة في أي قرار قد يسفر عن منح أي أرض أو رخصة لأي من أقربائهم حتى الدرجة الرابعة من القرابة العائلية.
- ينبغي على الموظفين عدم التورط في أي إجراء أو قرار رسمي يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على نجاح أي مقاول، مورد أو أي مشروع تجاري آخر والذي يتمتع الموظف فيه بشراكة والتي قد تؤدي إلى الحصول على منفعة مباشرة أو غير مباشرة.
- ينبغي على الموظفين عدم إساءة استعمال مناصبهم أو تسريب معلومات تم الحصول عليها من خلال عملهم مع جمارك دبي لتحقيق أهداف خاصة أو الحصول على امتيازات أو معاملة ذات امتيازات.
- لا يجوز للموظفين المغتربين العمل لدى آخرين سواءً بأجر أو بدون أجر أو امتلاك أي سهم في أي مؤسسة - باستثناء الشركات العامة المحددة - دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من جمارك دبي.
- يجوز للموظفين الوطنيين امتلاك أي سهم في أي شركة أو مؤسسة أو إدارة مثل هذه الشركات أو المؤسسات أو العمل لدى آخرين بأجر أو بدون أجر.
- يخضع عمل أو ملكية الموظفين في الشركات الأخرى للشروط التالية:
 - يتعين أداء ذلك خارج ساعات العمل الرسمية الخاصة بهم.
 - ألا يؤثر ذلك سلبياً على مساهماتهم في وظائفهم الحكومية أو ينعكس سلبياً على وضع جمارك دبي.
 - ألا يتعلق ذلك بتأثراً، بأي شكل أو مظهر، بوظيفتهم الرسمية وينبغي ألا يؤثر عليها أو تتأثر بها.

- مطلوب من الموظفين المعيّنين للعمل كناطقين باسم جمارك دبي أن يبرزوا صورة مهنية رفيعة لجمارك دبي.
- يتعين على الموظفين الامتناع عن إصدار أي بيانات أو تعليقات عامة لوسائل الإعلام أو الهيئات الأخرى حول القضايا التي تتعلق بسياسات وبرامج جمارك دبي التي قد تسبب ضرراً للجمارك.
- ينبغي على الموظفين تجنب إصدار أي تعليقات سلبية حول سياسات وبرامج جمارك دبي التي كانوا منخرطين بها في تطوير أو تنفيذ سياسات جمارك دبي، أو إبداء استنتاجات أو آراء سلبية حول سياسات جمارك دبي بصفتهم الرسمية أو إصدار بيانات أو تعليقات سلبية حول الإدارة العليا وعملياتها.

في صلب الموضوع

في مسعى متواصل لتحسين خدماتنا؛ قمنا بتنظيم العديد من قنوات الاتصال في قسم الموارد البشرية. ونرحب بتواصل جميع الموظفين معنا بأي من الوسائل التالية:

- (1) البريد الإلكتروني: Askhr@dxbcustoms.gov.ae
- (2) الاتصال بمركز المساعدة: 04 3023900
- (3) الاتصال بقسم علاقات الموظفين على الأرقام: 3023650، 3023667، 3023623
- (4) نموذج ملاحظات الموظفين (متوفر في مكتب الاستقبال بقسم الموارد البشرية، مقر جمارك دبي، الطابق الثاني).

هدفنا هو تشجيع الموظفين في جميع المستويات على إعطائنا ملاحظاتهم واقتراحاتهم وأي مجالات تحسين علاوة على آرائهم. ونحن نشمن استجابتكم لنا، لتقديم خدمات جيدة في جميع الأوقات.



إدارة المخاطر بجمارك دبي

جمارك دبي ملتزمة بإدارة الأزمات عند توقعها عبر "استمرارية العمل" لضمان استمرار جميع خدمات العمل ودعم وظائف البنية الأساسية. وبذلك نحمي متطلبات العملاء والشركاء، ونخفف المخاطر، ونفي بالمتطلبات التنظيمية، ونحافظ على الإيرادات ونعزز استقرار العمليات، وثقة العملاء وسمعة جمارك دبي. وتختص "إدارة استمرارية العمل" باستعادة التشغيل الطبيعي للعمل بأسرع ما يمكن عند حدوث الكوارث أو الأعطال.

يعتبر عنصر "استمرارية العمل" من العناصر الأساسية لإدارة الأزمات. وقد تحدث الأزمة نتيجة لأي حادث خطير غير متوقع له طبيعة تعطلية أو منذرة بالخطر. ولهذا ينبغي إدارة الأزمة بدقة وحذر لضمان الحد من عواقب الأعطال والأضرار. تم إعداد هذا المستند مع الأخذ في الاعتبار هدف "إدارة استمرارية العمل" بالمؤسسة، والالتزامات القانونية والتعاقدية، والواجبات القانونية، والحوادث المتعلقة بالعمل التي قد تؤدي إلى تعطل المعاملات. وهذا عبارة عن منهج شامل لإدارة الأزمات بجمارك دبي.

هذا المنهج هو ببساطة عبارة عن مجموعة من التعليمات والأفكار التي تساعد جمارك دبي في جمع المعلومات المطلوبة لتحديد وتقييم وإدارة فرق إدارة الأزمات والطوارئ وفقاً لبرنامج استمرارية العمل وطريقة التعامل مع أي أزمة أو طارئ.

يتضمن نطاق العمل وضع خطة فعالة لمنهج إدارة الأزمات وإجراءات استعادة الوضع مما يسهل ويسرع استئناف الأعمال الهامة بعد التعطل الذي أثر على تلك العمليات، والبنية الأساسية الفنية، ومصادر المعلومات، والمرافق والأشخاص، ومن خلال تقييم المستوى المقبول للمخاطرة.

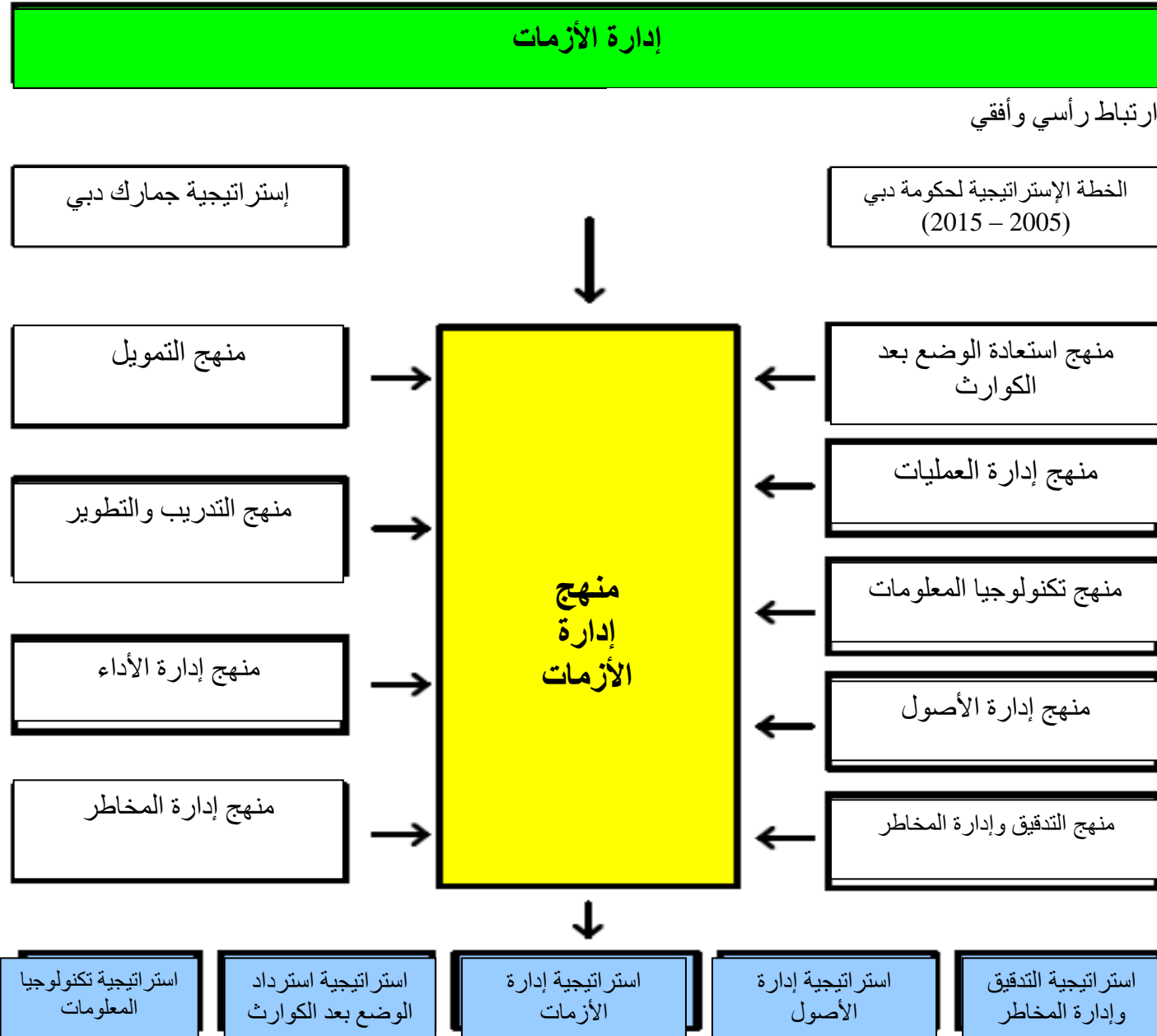
يمكن الهدف من "منهج إدارة الأزمات" فيما يلي:

- تطوير خطط لإدارة الأزمات والكوارث والطوارئ
- الحد من تعطل الأعمال أثناء الأزمات
- الحد من الخسارة المحتملة للإيرادات بالنسبة للمؤسسة
- تعزيز ثقة الشركاء وأصحاب المصالح والمتعاملين
- تحقيق ميزة تنافسية
- إمكانية إثبات التماسك والاتساق
- نوعية تخطيط قابلة للقياس
- زيادة الثقة والأمن
- تحسين الوعي بالأزمات واستمرارية العمل وتبادل أفضل الممارسات وإجراءات ونظم العمل
- صياغة خطة استمرارية العمل في المؤسسة وتحديد مجالات التحسين
- ضمان التوازن بين الأمن والتسهيل من خلال إدارة الأزمات
- صياغة خطة فعالة للاستجابة في حالة الطوارئ في مواجهة الأوضاع الشاذة

نطاق التنفيذ

يقتصر نطاق التنفيذ على الأعمال الأساسية لجمارك دبي مع خطة مستقبلية لتوسيعه ليشمل مجالات أخرى في المراحل الأخيرة. ويشمل نطاق هذا المنهج خدمات معالجة الإقرارات، دعم وظائف الأعمال، والبنية الأساسية التكنولوجية المطلوبة للعمليات في المقر الرئيسي لجمارك دبي (ميناء راشد)، وقرية الشحن في مطار دبي وأيضاً في جبل علي.

لهذا لا يشمل هذا المنهج الخدمات التي تقدمها جمارك دبي في المواقع التي لا تقع ضمن نطاق الجمارك.





"من الحيوي أن يفهم ويقدر كل واحد منا واجبنا في المساهمة بفعالية في مجتمعاتنا. يجب علينا دائماً إبداء الرغبة والاستعداد لرد الجميل إلى الإنسان والكوكب الذي يمنحنا الكثير. يمكنني بوضوح أن أرى الكثير من الفرص أمام جمارك دبي لتثبت أنها إحدى تلك المؤسسات الموجودة في العالم التي تتسم بالوعي والمراعاة للنواحي البيئية والاجتماعية وتساهم في التنمية الاقتصادية"



يوسف السهلاوي

المدير التنفيذي
السياسة
والتشريع

الأداء الاقتصادي لدينا

إننا ندرس الأثر المحتمل لعملياتنا على استدامة الاقتصاد بالمجتمعات المحلية وخارجها التي نعمل بها، كما نقدم أفضل الخدمات للاقتصاد بشكل عام. ونحن ملتزمون بالحفاظ على ممارسات عمل مسؤولة في جمارك دبي لضمان استدامة كامل الأعمال والتوظيف والمزايا التي توفرها للعاملين لديها وشركائها. ونحن نستثمر أرباحنا في المكافأة والتدريب واستمرار التطوير وتحسين معايير البيئة ومكان العمل للعاملين لدينا، علاوة على دعم العديد من المؤسسات الخيرية ومبادرات المجتمع المحلي كجزء من سياسة "رد بعض الجميل" الخاصة بنا.



حماية حقوق الملكية الفكرية

يعتبر تقليد العلامات التجارية والقرصنة من جرائم الملكية الفكرية، التي تؤدي إلى احتيال خطير على المستهلكين، ويهدد الصحة العامة، ويتسبب في خسارة المجتمع لمليارات الدراهم علاوة على الخسائر المتعلقة بالدخل الحكومي والاستثمارات الأجنبية أو أرباح المؤسسات والشركات، ويمثل خرقاً لحقوق مالكي العلامات التجارية وبراءات الاختراع وحقوق النشر.

تعتبر المنتجات المقلدة تهديداً خطيراً لسلامة المستهلكين في جميع أنحاء العالم، حيث تتعرض صحة المستهلكين والمرضى وحياتهم للخطر في كل مرة يتناولون فيها أدوية أو منتجات غذائية مقلدة، أو عند استعمال السيارات والمركبات والطائرات التي تمت صيانتها باستخدام قطع غيار مقلدة.

إن الهدف من معرفة أهمية حماية حقوق الملكية الفكرية وباعتبارها الهدف الرئيسي لجمارك دبي يكمن في حماية البلد والناس؛ وقد أنشأت جمارك دبي وحدة حقوق الملكية الفكرية، وهي الأولى من نوعها في الشرق الأوسط. ومهمة الوحدة هي إنفاذ القوانين الاتحادية وفقاً لحقوق الملكية الفكرية والعمل على حماية الموانئ البحرية والبرية والجوية لدبي من خلال 16 مكتباً جمركياً.

بدأ قسم حقوق الملكية الفكرية عملياته اعتباراً من 2005/5/30 بموجب قرار من المدير العام تماشياً مع سياسة الدولة الخاصة بحماية حقوق الملكية الفكرية والأدبية والصناعية ووفقاً للاتفاقيات والمعاهدات الدولية التي تشمل لكن لا تقتصر على اتفاقية الجوانب المتعلقة بالتجارة من حقوق الملكية الفكرية (TRIPS).

إن تبني شعار "معاً لإنتاج أفضل" من قبل قسم حقوق الملكية الفكرية عزز من فكرة العمل الجماعي، والتي خلقت قناة واحدة لتوحيد جهود المؤسسات القانونية، وكلاء تسجيل العلامات التجارية، والمالكين، والمنتجين والمصنعين، والمؤسسات الحكومية الاتحادية والمحلية، وغرف التجارة والمكاتب الجمركية.



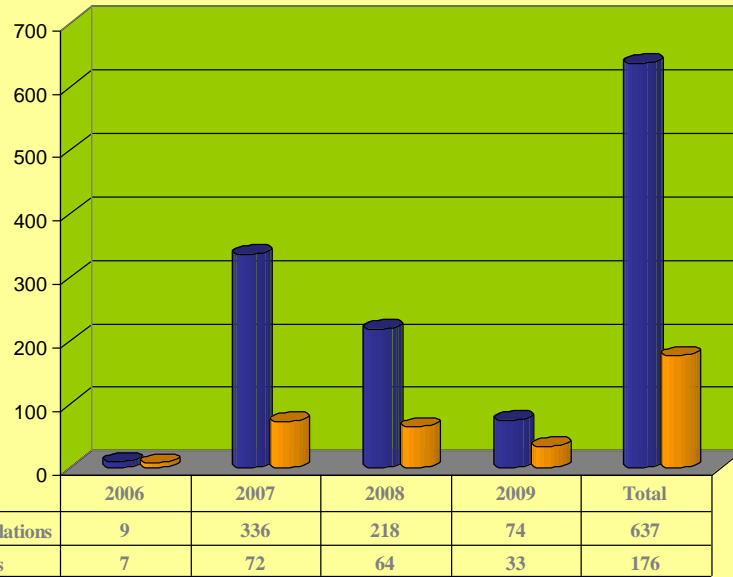
مهام ومسئوليات قسم حقوق الملكية الفكرية

- تنفيذ الاتفاقيات والقوانين الاتحادية والمحلية التي تتناول حماية حقوق الملكية الفكرية.
- تجميع القوانين والقرارات والاتفاقيات والتصنيف الدولي للعلامات التجارية وجميع التطورات الدولية.
- إنشاء قاعدة بيانات لتفاصيل العلامات التجارية المسجلة التي لم يتم قيدها لأغراض المراقبة والحماية الجمركية.
- تحديث قاعدة البيانات بأحدث التدابير والأدوات اللازمة للتمييز بين البضائع الأصلية والمقلدة.
- إبداء الآراء ودعم القضايا الجمركية من خلال تقارير تؤكد حدوث التقليد بالتنسيق مع المؤسسات المختصة.
- توجيه ومراقبة التعليم والوعي للمشرفين الجمركيين بشكل خاص والمستهلكين بشكل عام.
- تقوية العلاقات بين مالكي العلامات التجارية من جهة وتشديد الرقابة على البضائع التي يتم انتهاكها من الجهة الأخرى بطريقة تدعم بشكل إيجابي الوضع الاقتصادي في البلدان.



بيانات نظام قيد العلامات التجارية

تسجيل العلامات التجارية وشكاوى القيد
إحصائيات من نوفمبر 2006 – 30 أبريل 2009



تم إصدار سياسة جمركية تحت رقم 11 / PCD / 2006 فيما يتعلق بقيد العلامات التجارية لأغراض جمركية. وتم البدء فعلياً في نظام القيد بتاريخ 6 نوفمبر 2006. وتم توجيه منشور إلى مكاتب المحامين ومالكي العلامة بخصوص الأحكام والوثائق المطلوبة لتقديم أي شكوى ضد انتهاك أي علامة تجارية والرسوم الإدارية المستحقة عن فتح ملف لمراقبة المنتجات التي تحمل علامات تجارية مسجلة بدولة الإمارات العربية المتحدة. وفيما يلي أهداف هذا النظام:

- حماية والحفاظ على سلامة وأمن المستهلكين والمجتمع ضد الآثار السلبية الناتجة عن المنتجات المقلدة والمزيفة.
- حماية مالكي ومنشئي العلامات التجارية ضد التقليد، التزوير، القرصنة والاحتيال التجاري.
- جذب استثمارات مالكي العلامات التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- دعم الاقتصاد والتجارة بدولة الإمارات العربية المتحدة من خلال تحسين الإيرادات الجمركية عبر فرض رسوم إدارية وجزاءات ضد المخالفين ومنتھكي العلامات التجارية.
- كسب سمعة محلية ودولية جيدة باعتبارنا منطقة آمنة لممارسة النشاط التجاري وكواجهة لمواجهة عمليات التقليد والتزوير.
- تقوية العلاقات بين الشركات المنتجة "مالكي الماركات" والجمارك.

الشركاء الاستراتيجيين لبرنامج حقوق الملكية الفكرية

سعيًا لتقوية العلاقة مع القطاع العام (الدوائر الحكومية، الوزارات والمؤسسات الاتحادية) وكذلك القطاع الخاص (الشركات الأجنبية) وتماشياً مع معايير برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، وبالتحديد معيار الشراكة والموارد من خلال التنسيق البيئي بين وحدات الأعمال الجمركية والشركاء الرئيسيين حول تطوير وتحسين آلية عمل مشتركة، تمت إقامة اتصالات مع الشركاء الأساسيين للحكومة من خلال تشكيل فريق عمل موحد وإجراء اجتماعات ودية لتبادل المعلومات حول حقوق الملكية الفكرية وتلك المتعلقة بمراقبة التقليد والتزوير.



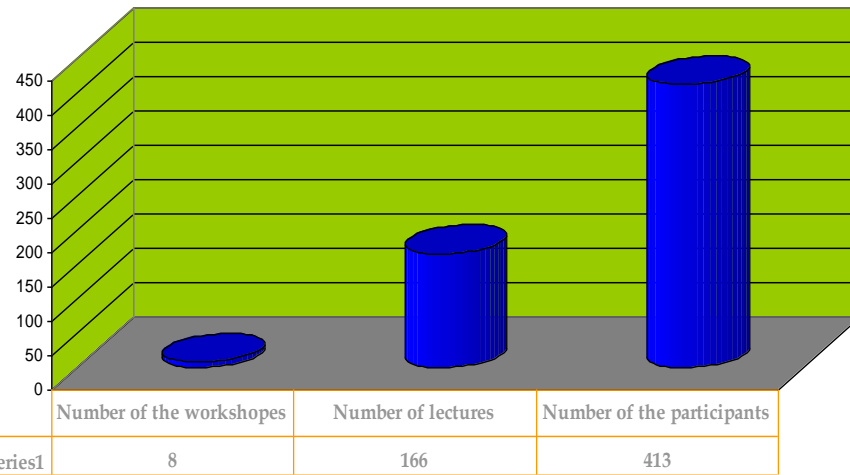
المؤتمر الدولي الرابع حول مكافحة التقليد والقرصنة

تحت رعاية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، ورئيس مجلس الوزراء بدولة الإمارات العربية المتحدة وحاكم دبي، عقد المؤتمر الدولي الرابع حول مكافحة التقليد والقرصنة بحضور حوالي (1000) شخصية تمثل وفوداً من أكثر من ستين بلداً وإدارة جمركية؛ سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، رئيس هيئة الطيران المدني، الرئيس التنفيذي بي ورئيس مجلس إدارة مجموعة الإمارات في وجود مسئولين كبار في دبي وميشيل داني، الأمين العام لمنظمة الجمارك العالمية. تطرق المؤتمر لقضايا تتعلق بقرصنة وتقليد المنتجات، حقوق الملكية الفكرية، المعايير التي تنطبق على مكافحة التقليد والقرصنة، مناقشة إمكانيات تحسين تلك المعايير والكشف عن الزيادة في حالات المصادرة بجمارك دبي بنسبة 107% في عام 2007.





ورش إحصائية لحماية حقوق الملكية الفكرية
خلال 2006 إلى 2008



الوعي والتعليم

- تم إجراء (4) ورش عمل لأسبوع حقوق الملكية الفكرية (أبريل / نوفمبر 2008) بحضور المدير التنفيذي لقطاع السياسات والتشريعات ومدراء تنفيذيين آخرين في جمارك دبي مع مشاركة هيئة الجمارك الاتحادية، الدوائر الحكومية، المؤسسات المحلية والدوائر الجمركية بالإمارات الأخرى.
- الاشتراك الفعلي في الإعداد والترتيب للمؤتمر الدولي الرابع لحقوق الملكية الفكرية الذي عقد في فبراير 2008 حيث أقيم معرض لعرض المنتجات المقلدة والأصلية.
- تعليم 36.458 طالبًا وطالبة من (59) مدرسة على مستوى الإمارات العربية المتحدة من خلال إقامة ورش عمل و تقديم عروض حول حقوق الملكية الفكرية.

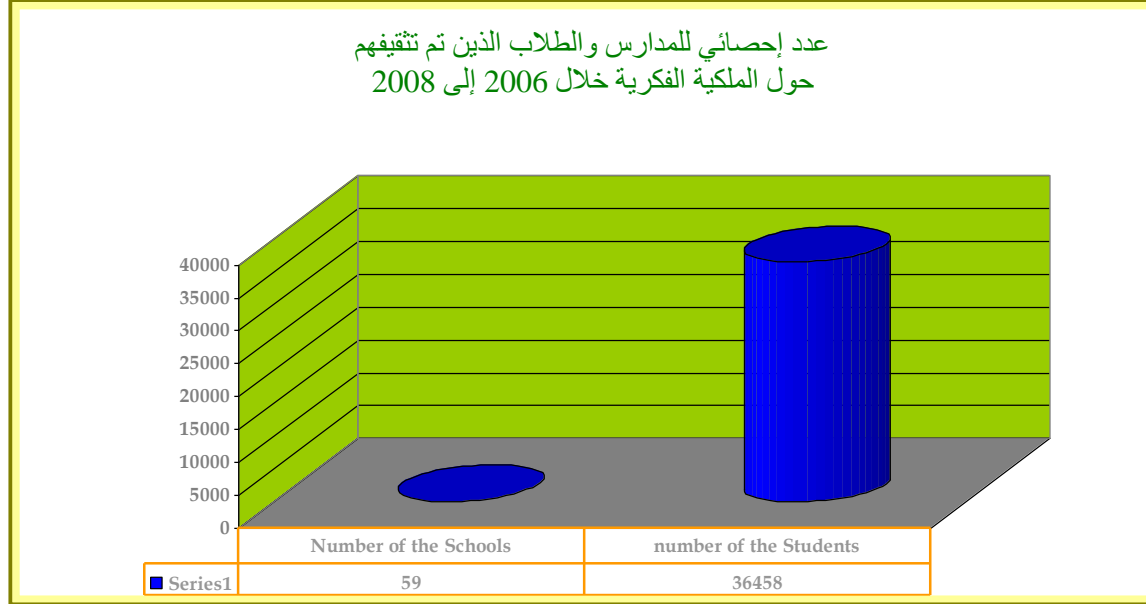
مقترحات للمساهمة فيما يتعلق بتهرب المخدرات والتبغ وانتهاكات حقوق الملكية الفكرية

مقترحات معنوية

- توفير برنامج "إنشاء حقبة" لأغراض تدريب مسؤولي التفتيش. وبإمكان هذا البرنامج ابتكار جميع أنواع وأشكال العبوات علاوة على القدرة على إنشاء صور المواد المحظورة، سواءً المخدرات، المتفجرات أو الأسلحة النارية.
- الاجتماع وزيارة المراكز الجمركية وتنظيم ورش العمل حول نشر الوعي بين المفتشين بشأن حقوق الملكية الفكرية.
- إنشاء معهد لحقوق الملكية الفكرية.
- إحالة الملفات الأصلية التي صدر بشأنها قرارات مصادرة وأُلفت البضائع المصادرة إلى دائرة الاستخبارات لأغراض الأرشيف وتتبع الشركات المخالفة.

مقترحات مالية

- إتلاف البضائع المصادرة على حساب ونفقة المالكين لها وفي وجودهم أو ممثليهم كعقوبة مالية.
- إنشاء وحدة مخصصة دخل قسم الشؤون القانونية أو المالية لتعقب الشركات أو الأفراد المطلوب منهم دفع غرامات للجمارك ويتعذر عليهم ذلك في غضون فترة السماح الممنوحة لهم.



مسؤوليتنا البيئية

إن الهدف الرئيسي لجمارك دبي هو ضمان توفير الخدمات التي دأبت على تلبية متطلبات العملاء وتوقعاتهم. أما الأهداف الثانوية فهي الحد من مخاطر التلوث الناجمة عن العمليات التي نقوم بها والالتزام بإعادة تدوير المواد واستخدام المواد المعاد تدويرها حيثما كان ذلك ممكناً. وللمساعدة في تحقيق هذا الهدف علينا الاستفادة من نظام إدارة الجودة بما يتفق مع متطلبات معيار الأيزو 9001:2000 والتي يجري باستمرار رصد واستعراض تطبيقاتها وفعاليتها من خلال برنامج التدقيق الداخلي، مراجعة الإدارة وتحليل الأداء وفقاً لمجموعة من الأهداف المحددة مسبقاً.

إننا نقيم وندير الأثر البيئي لعملياتنا ونهدف إلى التوصية بفرص نحو تطبيق وسائل مستدامة وموفرة للطاقة. وعلى المستوى الداخلي، نحن ملتزمون باستراتيجيتنا البيئية، وبرنامج إعادة التدوير المستمر، وتشجيع المبادرات والبرامج الصديقة للبيئة.

إننا في جمارك دبي نسعى جاهدين للتحسين المستمر وتنفيذ نظم الإدارة البيئية من حيث مراقبة ما يلي:

- استهلاك الموارد مثل الكهرباء، المياه والوقود؛
- الانبعاثات الهوائية والإشعاعات؛
- المخلفات الخطرة أو غير الخطرة؛
- مستوى الضوضاء؛
- الأوضاع الطارئة.

إننا في جمارك دبي نتبع تدابير معينة لتجنب ومواجهة الآثار السلبية على البيئة التي تنتج عن المؤسسة:

- يتم إجراء تدقيق داخلي من قبل فريق البيئة والصحة والسلامة مرتين في العام لضمان الالتزام بمعايير الأيزو 14001: 2004 وللتعرف على مجالات التحسين. وتتم متابعة التوصيات الخاصة بالتحسينات بصورة دورية من حيث الأولوية والأهمية.
- مراقبة الإشعاع والتحكم فيه بواسطة قسم الدعم الفني من خلال الصيانة الدورية لمعدات الفحص.
- مراقبة الانبعاثات والتحكم فيها من خلال الصيانة الدورية للمركبات وآلات الفحص الخاصة بذلك.
- إننا نخطط لبدء تنفيذ معايير "الريادة في الطاقة والتصميم البيئي" في عام 2009، نحو معالجة أفضل لاستخدام الطاقة والمسئوليات البيئية.

في صلب الموضوع

تحت موضوع "جمارك دبي تحمي البيئة البحرية"، نظم قسم الاتصال بجمارك دبي حملة لتنظيف البيئة المائية في قاع البحر في ميناء راشد.

لهذه الحملة أثر إيجابي كبير على رفاهية وسلامة المجتمع المحلي والمجتمع المحيط علاوة على البيئة بوجه عام. علاوة على ذلك، تم تشجيع جميع الحاصلين على رخص قيادة من موظفي جمارك دبي للتطوع في هذه المبادرة للاشتراك في مثل هكذا منهج اجتماعي وبيئي.



منهجنا

المخلفات

تحاول جمارك دبي الحد من خلق المخلفات من خلال تبني مبادرات توفير المخلفات مثل قبول السير الذاتية بشكل كبير في تنسيق إلكتروني، وإنتاج فواتير ووثائق إلكترونية كلما أمكن. ولأننا نهدف إلى الحد من استهلاك الورق بنسبة 2%، فسيؤدي ذلك إلى الحد من التكلفة وخلق بيئة خضراء.

إننا نضمن أيضاً إعادة تدوير المخلفات مثل الورق، البلاستيك، المعادن، إلخ. ويتم وضع حاويات إعادة التدوير الخاصة بالورق، البلاستيك والأشياء الأخرى باستمرار ويتم توزيعها في جميع أنحاء مقر جمارك دبي لضمان عزل المخلفات.

الطاقة

إننا نعي أهمية حلول الطاقة الفعالة والموفرة للتكلفة للحد من الأثر العام على البيئة. ولهذا، نسعى دائماً جاهدين للحد من استعمال الطاقة لدينا. ويتم إطفاء جميع المعدات والأضواء عند عدم استعمالها لتوفير الطاقة. ويتم تشجيع جميع العاملين لتوفير الطاقة كلما أمكن.

في صلب الموضوع

جمارك دبي تنجز 740.000 معاملة إلكترونية في النصف الأول من عام 2007

أعلنت جمارك دبي، بنجاح كبير، حدوث زيادة كبيرة في عدد معاملات التخليص الجمركي الإلكترونية. ويأتي هذا الإعلان ليعزز نجاح جمارك دبي في تحسين خدماتها وتسهيل معاملات المستوردين، وكلاء الشحن الجمركي، وكلاء التخليص الجمركي والمتعاملين الآخرين وتعزيز جهودها للوصول إلى بيئة عمل غير ورقية والتي تمثل جزءاً أصيلاً من استراتيجية جمارك دبي للأعوام 2007 - 2011.

برنامج الوعي البيئي

جمارك دبي ملتزمة برفع مستوى الوعي لدى العملاء والموظفين بالحاجة الماسة لحماية البيئة وكيفية المشاركة في هذا الهدف الهام. ويتم باستمرار إرسال رسائل بريد إلكتروني إلى جميع الموظفين كما يتم عرض لافتات تبرز القضايا البيئية في كل أنحاء الدائرة. يلقي البرنامج الضوء على كافة الجوانب المتعلقة بتغير المناخ، مسؤولية البشر تجاهه والمخاطر المحتملة لهذه الظاهرة على البشر والموارد الغذائية والأكسجين. واحتوى البرنامج أيضاً على الوسائل التي يمكن للمرء من خلالها المساهمة في مكافحة تغير المناخ وتوفير بيئة صحية ونظيفة وغير ملوثة.

تهدف برامج رفع مستوى الوعي التي تطلقها جمارك دبي فيما يتعلق بالقضايا البيئية إلى تشجيع تبني ممارسات صحية في العمل والمنزل وفي الشوارع.

في صلب الموضوع

أعطت جمارك دبي قضية حماية البيئة اهتماماً كبيراً منذ وقت طويل. وأطلقت الدائرة العديد من المبادرات التي كانت معنية بهذا الهدف، سواءً من خلال إنشاء نظم وبرامج إلكترونية وآلية تمكن العملاء والموظفين من الحد من استهلاك الورق أو أيضاً من خلال تنفيذ أنشطة مجتمعية تتعلق بالبيئة. وتشتمل الأنشطة البيئية الخاصة بالدائرة على تنفيذ حملات لتنظيف الشواطئ ورعاية الفعاليات التي تجري على مدار السنة ولها علاقة بالبيئة والتي تأتي في محاولة لتعزيز مسؤولية الدائرة تجاه المجتمع؛ وهي أحد الأهداف الهامة جداً في الرؤى الاستراتيجية لجمارك دبي. ومن بين آخر الحملات التي تم إطلاقها تلك الحملة التي تعلق بمواجهة تجارة المنتجات المصنوعة من حيوانات ونباتات منقرضة. ومثال آخر هو المشروع الذي تم إطلاقه العام الماضي بشأن موانئ الصيادين؛ وهو مشروع اقتصادي وسياحي يتكون من تطوير أربعة موانئ تقع على ساحل الخليج العربي مقابل الجميرة. وقد حاز هذا المشروع الذي يوفر مناخاً صحياً للسياح والزائرين والصيادين على جائزة دبي للبيئة والصحة والسلامة (الفئة الفضية). ولكل هذه الجهود والمبادرات نتائج اقتصادية إيجابية تضمن استمرار الاستدامة والتنمية بالإضافة إلى حث انبعاث الاحتماءة ه الانسانية



مسؤوليتنا الاجتماعية

جمارك دبي، وفقا لرؤيتها ومهمتها، ملتزمة بإدارة أنشطتها بطريقة أخلاقية والاستمرار في تحسين ظروف خدمة موظفيها وحياء المجتمع الذي تخدمه.

إن جمارك دبي تؤمن بأن الموارد البشرية هي قاعدتها الرئيسية، ووفقا لذلك قررت تنفيذ برنامج شامل للمساءلة الاجتماعية لإدارة ظروف مكان العمل الأخلاقية وتسعى جاهدة لاستمرار تحسين أدائها الاجتماعي من خلال ما يلي:

- الالتزام بجميع متطلبات معايير المساءلة الاجتماعية (8000 SA).
- الالتزام بجميع التشريعات المحلية والاتحادية السارية الحالية علاوة على القوانين والممارسات المعتمدة
- عدم الاشتراك في و/أو دعم توظيف الأطفال أو السخرة.
- ضمان عدم التمييز على أساس الجنس / الجنسية / العنصر / الدين / الإعاقة.
- تحسين الصحة والسلامة في مكان العمل.
- توفير تدريب ملائم لجميع الموظفين لتبني أفضل الممارسات الاجتماعية.
- تشجيع الموردين والمقاولين على اتباع المعايير الموضوعية بموجب معيار المساءلة الاجتماعية (8000 SA).

تلتزم جمارك دبي بمراجعة هذه السياسة بصورة منتظمة وتضمن فهمها وتنفيذها والحفاظ عليها في جميع المستويات في المؤسسة ويتم توفيرها على وجه السرية للعامّة.



الصحة والسلامة

في تقديم خدماتها، تسعى جمارك دبي إلى المحافظة على الصحة والسلامة المهنية لموظفيها وعمالها من خلال اعتماد أفضل الممارسات العالمية فيما يتعلق بإجراءات ونظم العمل. وفي هذا المجال، تعمل جمارك دبي وتشارك في المسؤولية عن توفير بيئة عمل آمنة وصحية والحفاظ على البيئة من خلال الابتكار والتحسين المستمر للخدمات، ولتحقيق ذلك تبنت ما يلي:-

- إنشاء نظام لإدارة الصحة والسلامة وصيانته وتحسينه باستمرار.
- أداء جميع أنشطتها بطريقة مستدامة وفقاً لاحتياجات العمل مع إعطاء عناية ملائمة لمتطلبات الصحة والسلامة المهنية.
- تلبية المتطلبات التشريعية المحلية والاتحادية والدولية السارية الخاصة بالبيئة والصحة والسلامة علاوة على معايير الصحة والسلامة المهنية (OHSAS 18001:2007).
- التزامات جمارك دبي تجاه هذه السياسة هي كما يلي:-
- نشر الوعي بالصحة والسلامة بين موظفينا وشركائنا.
- وضع وتنفيذ ومراقبة ومراجعة أهداف ومستهدفات قابلة للقياس لنظم إدارة الصحة والسلامة.

تدير جمارك دبي نظاماً للصحة والسلامة المهنية وهو يتوافق مع معيار الصحة والسلامة المهنية (OHS SA18001)، بما يضمن أننا نحدد وندير المخاطر ونتشاور مع موظفينا حول أية مسائل، قد تؤثر على صحتهم وسلامتهم. ونحن ملتزمون بالاهتمام بصحة وسلامة جميع موظفينا وعمالنا والمتعاملين والزوار لدينا. ومن سياستنا توفير والحفاظ على ظروف ومعدات ونظم عمل آمنة وصحية لعمل كل فرد وتوفير تلك المعلومات والتدريب والإشراف الذي يحتاجونه لهذا الغرض. ويجب على كل فرد الاهتمام بالآخر وتحمل المسؤولية عن الحفاظ على بيئة عمل آمنة.

مع اهتمامنا بالصحة العامة لموظفينا وبمناسبة اليوم العالمي لمرض السكري، دعت جمارك دبي جميع موظفيها لفحص طبي عام مجاناً.

اشتملت ورشة العمل على ما يلي:

- مؤشر كتلة الجسم
- قياس ضغط الدم
- اختبار سكر الدم

التحديات الأساسية

- التزام موظفي جمارك دبي بتحذيرات وتعليمات السلامة. يتم عقد جلسات للتوعية بالصحة والسلامة بصورة دورية لرفع مستوى وعي الموظفين بتحذيرات وتعليمات السلامة.
- تزويد المفتشين بمعدات السلامة المناسبة (أجهزة الحماية الشخصية)، ومسؤولين فنيين محترفين في مجال السلامة لفحص جودة ونوع أجهزة الحماية الشخصية التي تلائم طبيعة عمل المفتش. ولدى قسم الشؤون الإدارية خطة عمل لمواجهة هذه المسألة عن طريق توظيف مسئول محترف للسلامة والذي سيوصي ويبلغ المفتشين بما يلزم بخصوص أجهزة السلامة.
- تعزيز ثقافة الصحة والسلامة بين الموظفين. تم تقديم توصيات لتطوير نظام حوافز وجزاءات لجعل السلامة أسلوباً عادياً في الحياة.

إجراءات الصحة والسلامة في جمارك دبي

- يتم إجراء تدقيق داخلي بواسطة مدققين مؤهلين في مجال الصحة والسلامة مرتين سنوياً لضمان الالتزام بمعايير الصحة والسلامة المهنية (AS 18001) والتعرف على مجالات التحسين. وتتم متابعة التوصيات الخاصة بالتحسين بصورة دورية من حيث الأولوية والأهمية.
- يتم إجراء تفتيشات ربع سنوية بشأن السلامة من قبل مسئول البيئة والصحة والسلامة ومسئول السلامة لفحص الأجهزة والإجراءات الفنية المتعلقة بالسلامة.

حماية المتعاملين

- منع الدخول إلى المناطق الخطرة من خلال عرض تعليمات السلامة ولافتات التحذير في جميع مناطق دخول العملاء. بالإضافة إلى ذلك، يجب على موظفي الأمن والمفتشين التواجد دائماً لتجنب دخول المتعاملين إلى ساحات التفتيش ومناطق الإنشاءات.
- إننا نأخذ بيانات الهوية من الزائرين الذين يدخلون إلى مقر الجمارك. ويتحمل جميع مسؤولي الاستقبال المسؤولية عن أخذ بيانات الهوية في أي حالات طارئة للاتصال بهم ولمساعدتهم على الإخلاء واتخاذ إجراءات السلامة.

حماية موظفينا

في الميدان

- توزيع أجهزة الحماية الشخصية، مثل القفازات، الأقنعة، الخوذ، إلخ. على جميع المفتشين.
- إجراء الصيانة الدورية لجهاز أشعة إكس من قبل فريق الدعم الفني بصورة شهرية للتخلص من أي جوانب خطيرة.
- توجد خطة لإجراء فحص طبي لجميع المفتشين العاملين في المراكز، خصوصاً العاملين على آلات خطرة. وسيتم تنفيذ هذه الخطة اعتباراً من 2009/9/27

في المكتب

- يتوفر جهاز إنذار ضد الحرائق في جميع أنحاء مباني المؤسسة.
- يتم وضع أجهزة مكافحة الحرائق، مثل مطفئات الحريق والبودرة والأكسجين، في عدة أماكن بالمؤسسة لاستخدامها من قبل العاملين عند الحاجة ويتم توفير التدريب على كيفية استخدامها.
- إننا نقوم بصورة سنوية بإجراء تمرينات للتعامل مع الحرائق والإخلاء لضمان توعية جميع الموظفين بإجراءات السلامة المتعلقة بإنذارات الحريق.
- يتم عرض تعليمات السلامة والطوارئ في أماكن واضحة لسهولة الوصول إلى المعلومات.

في صلب الموضوع

تطعيم الحجاج

كجزء من جهودنا المستمرة للعناية بجميع العاملين في الجمارك وتزويدهم بالتسهيلات المناسبة؛ وبمناسبة حلول موسم الحج لعام 1429 هجرية، خصصت جمارك دبي يوماً لتطعيم جميع من يعتزم أداء الحج في عام 2008.



الموظفون لدينا

بأننا فإن أي مؤسسة ناجحة في المستقبل ستكون هي تلك المؤسسة التي تجمع بين العمل والقيم الشخصية للموظفين. وسيأتي الوقت الذي سترغب فيه أفضل الموارد البشرية المتاحة في العمل مع مؤسسة تساهم بشكل كبير في المجتمع، والاقتصاد والبيئة والتي تكون قيمها تشترك في هذه الأساسيات. ولهذا يجب تجسيد أهمية القيد البشرية في أنشطتنا لتصبح صاحب عمل مفضل."



ريحان الدين

أخصائي أول للموارد
البشرية

نحن في جمارك دبي نعتز بأن الأساس لنجاحنا هو موظفينا. كل موظف من الموظفين لديه برنامج تدريب وتطوير منظم وخطة تنمية شخصية تعتمد على الاحتياجات والتطلعات الفردية. ونحن ننصح ونشجع التنمية والتدريب، ليشمل المؤهلات والاعتمادات الخارجية الأخرى. ونحن نقدم خطة منافع مرنة وشاملة لجميع الموظفين، والتي تشمل الرعاية الصحية الخاصة، خطط المكافآت، رعاية الأطفال، المعاشات التقاعدية، المنح الدراسية للتعليم وغيرها الكثير.



إننا نهتم بأراء الناس لدينا

إننا في جمارك دبي نشجع موظفينا على التحدث بصوت مرتفع ونحن ملتزمون بالاستماع إليهم. ولهذا قمنا بتنفيذ قسم الاقتراح ، الشكوى والمكافأة الذي يتولى مسؤولية تجميع الأفكار البناءة من موظفي جمارك دبي لزيادة الإنتاجية، إجراءات خفض التكلفة ولتحسين ظروف العمل. ويتناول هذا القسم بشكل فعال شكاوى الموظفين بالتنسيق مع الدوائر المعنية والمساعدة على تعزيز الروح المعنوية والولاء على التوالي.

هدفنا الرئيسي من خطة الاقتراح، الشكوى والمكافأة هو:

- تعزيز الاتصالات المستمرة والفعالة من العاملين في المستوى التشغيلي إلى الإدارة.
- التخلص من عدم الفعالية وتحسين الروح المعنوية من خلال إشراك الموظفين.
- تعزيز تمكين الموظفين من خلال الاستماع إلى أفكارهم الخلاقة لتحسين العمل ومكافأتهم.
- تحسين دافعية الموظفين من خلال جواز التقدير المؤسسية لتعزيز الإنتاجية والولاء للشركة ومستويات الإشراف.
- تقييم الخطة من خلال الاستبيانات، الدراسات وقياس عائد الاستثمار على الاقتراحات المنفذة والحصول على الملاحظات من الموظفين حول الاقتراحات المنفذة.
- تلقي ادعاءات أو مظالم الموظفين وإرسالها إلى لجنة المظالم، وإبلاغ الموظفين بالنتيجة.

سياسة السخرة:

إن جمارك دبي لا تمارس ولا تدعم ممارسات السخرة. وتتم جميع عمليات التوظيف وفقاً لقانون إدارة الموارد البشرية رقم (27) لعام 2006. وبناءً على الاختيار للتوظيف، يتم الإبلاغ عن بنود وشروط التوظيف من خلال "عرض التوظيف" قبل إتمام عملية التوظيف.

الغرض والهدف من هذه السياسة هو ضمان عدم وجود ظروف للسخرة أو العمل الإجباري في جمارك دبي، ولضمان الكشف عن جميع البنود والشروط المتعلقة بالتوظيف، وما قبل التوظيف أو خلال التوظيف.

يتم اعتماد الوسائل التالية لتنفيذ هذه السياسة:

- يتم إعطاء خطابات عرض التوظيف للموظفين قبل التوظيف.
- لا يتم احتجاز مستندات الهوية الأصلية الخاصة بالموظفين.
- لا يتم جمع ودائع تأمين من العاملين مقابل التوظيف.
- الموظفون أحرار في ترك مكان العمل عند إتمام ساعات العمل.
- لا يتم رفض الوصول إلى المرافق الغذائية / الصحية كما لا يتم تطبيق إجراء تأديبي غير قانوني.
- عدم وجود حواجز أمام الموظف إذا أراد الخروج.
- تطبيق إجراء لمراقبة الموردين والمقاولين من الباطن والموردين من الباطن لمتابعة المتطلبات الواردة أعلاه.

سياسة عمل الأطفال والصغار:

الغرض والهدف من هذه السياسة هو ضمان عدم توظيف العمال الأطفال / الصغار من قبل جمارك دبي أو أي من مورديها أو المقاولين من الباطن / الموردين من الباطن في أي من أنشطة جمارك دبي.

إن جمارك دبي لا تستخدم أو تدعم استخدام العمال الأطفال / الصغار. وتتم جميع عمليات التوظيف وفقاً لقانون إدارة الموارد البشرية رقم (27) لعام 2006. وتنص المادة (39) من قانون إدارة الموارد البشرية على الحد الأدنى لسن التوظيف وهو حالياً 18 عاماً. ومن ثم، يكون الحد الأدنى لسن التوظيف لأي وظيفة في جمارك دبي هو 18 عاماً ويتم الالتزام به بشكل كامل.

يتم اعتماد الإجراءات التالية لتنفيذ هذه السياسة:

- خلال عملية التوظيف، يتم بشكل كامل التأكد من سن المتقدمين بناءً على المستندات الرسمية.
- يتم تطبيق إجراء المعالجة لمشكلات المتعلقة بالعمال الأطفال / الصغار.
- يتم تطبيق إجراء "مراقبة المقاولين والمقاولين من الباطن" لمتابعة المتطلبات الواردة أعلاه.

سياسة التنوع

يعتمد نجاحنا على العاملين لدينا. ونحن ملتزمون بتقدير التنوع وتعزيز المساواة للجميع في جمارك دبي. ويعتبر الموظفون الذين يتمتعون بالكفاءة والتحفيز من العناصر الأساسية في البيئة التنافسية في عالم اليوم ولهذا نحن بحاجة إلى ضمان الاستفادة الأفضل من الموارد البشرية في قوة العمل لدينا. ونحن نقدر المساهمات المتعددة التي يساهم بها تنوع قوة العمل في المؤسسة ونحن ملتزمون بالاستفادة من الآراء والخبرات المختلفة للأفراد والتي ستضيف قيمة إلى الطريقة التي نعمل بها.

تهدف هذه السياسة إلى ضمان التعامل العادل مع جميع الموظفين بغض النظر عن الجنس، التوجه الجنسي، العنصر، الجنسية، الأصل العرقي والقومي، الإعاقة، السن، عضوية النقابة أو المعتقدات الدينية. ونحن نؤذي ذلك من خلال الالتزام بجميع تشريعات تكافؤ الفرص وضمان تحليتنا بالعدل، الموضوعية، الشفافية وعدم التمييز في جميع النظم، العمليات، الإجراءات، الأنشطة والقرارات الخاصة بنا. ونحن نههدف إلى توظيف الموظفين واستبقائهم وتنميتهم بناءً على الجدارة والكفاءة والإمكانات. ونحن ملتزمون بتعزيز بيئة عمل إيجابية لموظفينا وضمان إعطاء الموظفين كل فرصة لتحقيق إمكاناتهم.

تسعى هذه السياسة لرفع الوعي بمسائل التنوع وتحدد بعض السلوكيات المتوقعة من جميع العاملين بجمارك دبي. تهدف هذه السياسة لما يلي:

- تقدير المساهمة التي يتعين على كل موظف تأديتها تجاه نجاح المؤسسة.
- ضمان معاملة جميع العاملين في جمارك دبي لبعضهم البعض وللآخرين الذين يتصلون بهم من خلال العمل بتوقير واحترام.
- إنشاء برامج تدريب وتنقيف العاملين في جميع جوانب التنوع.
- توفير بيئة عمل تشجع مجموعة متنوعة من الأفراد للعمل فيها، بحيث يمكننا أن نجسد المجتمعات التي نخدمها.
- تسهيل تكافؤ فرص التوظيف بناءً على القدرة النسبية، الأداء أو الإمكانيات.
- بناء بيئة عمل آمنة من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة بحق السلوك المهني غير الملائم الذي لا يقدر التنوع.
- تطوير ممارسات عمل مرنة لتلبية الاحتياجات المختلفة للموظفين لدينا.
- جذب واستبقاء قوة عمل ماهرة ومتنوعة كصاحب عمل مفضل.
- تحسين خدمة المتعاملين والسمعة بالسوق من خلال قوة عمل تحترم وتجسد تنوع المتعاملين لدينا.

بالأرقام	2007	2008
عدد الموظفين الذكور	1754	2049
عدد الموظفات الإناث	383	465
عدد الموظفين الإماراتيين	1680	1907
عدد الموظفين الوافدين	458	607



سياسة التعويض والمكافأة

تهدف سياسة وممارسة التعويض والمكافأة الخاصة بنا إلى تنفيذ برامج مكافأة تعمل باستمرار على جذب وتحفيز واستبقاء الموظفين المفضلين دعمًا لثقافة الأداء الخاصة بالمؤسسة. تتطلع جمارك دبي إلى الوصول إلى ممارسات مكافأة تتميز بالتنافسية في الأسواق التي تعمل بها. ولضمان تحقيق هذه السياسات لمستهدفات وأغراض المؤسسة، تعتبر سياسات التعويض والمكافأة لدينا جزءًا لا يتجزأ من الخطة العامة للموارد البشرية ويتم تهيئتها لدعم خطة العمل الخاصة بالمؤسسة. وهي تهدف إلى تحفيز ودعم ومكافأة الأداء المتميز، وتشجيع تنمية القدرات والسلوكيات لتلبي احتياجات العمل الحالية والمستقبلية، وجذب واستبقاء قوة العمل المتميزة والمهارات الملائمة، وضمان المساواة الداخلية والخارجية وضمان التزام الموظفين بأهداف المؤسسة.



تدريب وتنمية الموظفين

من أهداف المؤسسة منح جميع الموظفين الفرص الخاصة بالتنمية الشخصية التي تؤدي إلى تحسين الأداء وتساهم في المقابل في إنجاز الأهداف الأساسية للعمل بالمؤسسة. وأحد هذه الأهداف هو تأصيل وترسيخ ثقافة الريادة حيث يتم تحفيز كل فرد لبلوغ إمكانياته من خلال جميع الوسائل المتاحة. ويتم التعرف على المواهب ورعايتها لتنتج موظفين يتسمون بالأداء المتميز والذين سيقودون عملية تحقيق رؤيتنا.

إن فرص التنمية للموظفين وأساليب تحقيقها قد تأخذ مجموعة من الأشكال بما في ذلك:

- التدريب الداخلي
- برامج التنمية
- التعليم المستمر
- التعلم من خلال التمكين والمساءلة
- في التدريب العملي
- التدريب والتعليم
- ورش العمل، الحلقات الدراسية، المؤتمرات والفعالية المشابهة

بالأرقام

43012 ساعة

العدد الإجمالي لساعات التدريب المقدم إلى الموظفين
خلال عام 2008

2831

العدد الإجمالي للموظفين الحاضرين للتدريب خلال عام
2008



عملاؤنا والمسئولية عن خدمتهم

كجزء من جهود جمارك دبي المتواصلة لتحسين الخدمات المقدمة لعملائها وبما يتفق مع الجودة العالية، وللحفاظ على الريادة من خلال توفير مشاريع وخدمات مميزة محليا ودوليا، أطلقت جمارك دبي ميثاق خدمة العملاء، لتعزيز أهمية توفير وتحسين ومراقبة مستوى الخدمات.

لتحقيق ذلك، تم تطوير الميثاق، وتنم إدارته وفقاً للتوجيهات التي تنص عليها معايير الأيزو 10001: 2007، ووفقاً لأفضل الممارسات الدولية. بالإضافة إلى ذلك، الملاحظات التي تقدمها الإدارة العليا، الموظفون، العملاء والشركاء من خلال عملية تصميم ومراجعة وتقييم وتعديل الميثاق، يمثل هذه الطريقة لتحسين عملية التحسين المستمر للميثاق وفقاً لاحتياجات العملاء، التي ستؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة.

هدفنا

- تحسين الممارسات التجارية المشروعة وثقة العملاء في جمارك دبي.
- تحسين فهم العميل لما يتوقعه منا، وبذلك الحد من احتمال حدوث حالات سوء الفهم والشكاوى.
- تحديد حقوق العملاء وتعزيزها وحمايتها.
- إبلاغ العملاء بقنوات الشكاوى عند حدوث أي استياء نحو معايير الخدمة المتفق عليها.
- ضمان وعي العملاء بكيفية تقديم أي شكوى أو أي استفسار، وبأي صيغة يمكنهم الحصول على الرد.
- توضيح المتطلبات المتوقعة التي يقدمها العملاء للمساعدة في تقديم خدمات أفضل إليهم.
- استمرار تحسين خدمات ونظم جمارك دبي ومهارات العاملين بها لتقديم خدمات ذات مستوى راقى.



سبيلنا

- إننا نتسم بالأمانة والعدل والإنصاف وعدم التحيز في خدمتنا.
- إننا نركز على احتياجات عملائنا في كل شيء نؤديه.
- إننا نبني علاقات إيجابية.
- إننا نتعامل بسرية مع المعلومات الخاصة بعملائنا.
- إننا نرد على استفسارات وشكاوى عملائنا بطريقة دقيقة وفي الوقت المناسب.
- إننا نحترم ونستمع لبعضنا البعض.
- إننا نضمن دراسة آراء واقتراحات عملائنا لتطوير خدماتنا.
- إننا ملتزمون بمعالجة مشكلات عملائنا.
- إننا نمنح لعملائنا الحق في الوصول إلى الخدمات والمرافق والمعلومات بطريقة تلبي احتياجاتهم.

في صلب الموضوع

تم الكشف عن تحقيق تقدم كبير بنسبة 100% في متابعة ومعالجة شكاوى المتعاملين في تقرير شكاوى المتعاملين الصادر عن جمارك دبي للربع الرابع من عام 2008. وبلغ معدل معالجة الشكاوى الواحدة 2.8 يوماً مسجلاً نمواً ملحوظاً مقارنة بسبعة أيام التي أوصى بها المستشار التنفيذي لحكومة دبي. وبين التقرير أنه تم استلام 38 شكوى خلال الربع الرابع من العام الأخير بما في ذلك 12 شكوى فعلية و26 شكوى كاذبة بما يمثل انخفاضاً بنسبة 30% مقارنة بالربع الثالث من نفس العام.



سياسة معالجة الشكاوى

جمارك دبي ملتزمة بتقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات وتوقعات عملائها. ولتحسين ذلك، تقرر جمارك دبي بحق عملائها في الشكاوى وترحب بالفعل بالشكاوى باعتبارها نموذجاً قيماً للملاحظات ومدخلاً لتحسين خدماتها.

توجز هذه السياسة التزام الإدارة العليا لجمارك دبي بإدارة الشكاوى بفعالية وكفاءة وبشكل سريع وعادل من خلال نظام للشكاوى يمتاز بما يلي: سهولة الوصول إليه، والسرعة، السرية، موثوقية المعلومات المقدمة، البساطة، النزاهة، الفعالية، المراقبة والتدقيق.

سيتم دعم النظام بموظفين مدربين وإجراءات مفصلة مصممة وفقاً لمعايير الأيزو 10002: 2004 ومتطلبات نظام الشكاوى الموحد الخاص بحكومة دبي، والسعي لتلبية أفضل الممارسات الدولية.

في صلب الموضوع

استضافت جمارك دبي الاجتماع الخامس لفرق علاقات العملاء من عدة دوائر بحكومة دبي كجزء من محاولة حكومة دبي لتحسين مستوى خدمات المتعاملين وتحسين التواصل المستمر بين دوائرها. اشتمل الاجتماع على تبادل الآراء بشأن إجراء بعض التغييرات، التي تضمن وسائل أفضل لمعالجة الشكاوى وتحسين تقديم الخدمة بما يتماشى مع التغييرات التي يتم تنفيذها في الهياكل التنظيمية في دوائر الحكومة.



مشروع الخدمات الإلكترونية

أعلنت جمارك دبي أنها تعتمد نظام إلكتروني لمعاملات التخليص الجمركي لتحسين خدماتنا وتسهيل معاملات المستوردين، وكلاء الشحن الجمركي، وكلاء التخليص الجمركي والمتعاملين الآخرين وتعزيز جهودها للوصول إلى بيئة عمل غير ورقية والتي تمثل جزءاً أصيلاً من استراتيجية جمارك دبي للأعوام 2007 - 2011.

نجحت جمارك دبي في إطلاق عدد من الخدمات كجزء من مشروع الخدمات الإلكترونية بنسبة 100%. تعد إضافة هذه الخدمات خطوة إضافية تجاه الأتمتة والتسهيل لعملاء جمارك دبي. وسيطلب النجاح في اعتماد هذه الخدمات من المدراء / المشرفين في المراكز والدوائر الجمركية ضمان توفر موارد كافية للقيام بشكل سريع بإتمام الطلبات التي يتم تلقيها عبر الإنترنت.

مشروع الدفع الإلكتروني

في محاولة لتحسين خدماتنا المقدمة للعملاء ولتحسين رضى العملاء، وفرت جمارك دبي وسائل دفع إلكترونية عبر الإنترنت. ويتيح مشروع الدفع الإلكتروني لعملائنا إجراء عمليات الدفع عبر الإنترنت لتسوية قيمة الرسوم الجمركية وودائع التأمين وغيرها من الرسوم. ويعمل المشروع أيضاً على تحسين استعمال الخدمات عبر الإنترنت من قبل المتعاملين وتجنب المشاحنات أثناء الانتظار في الصفوف في مكاتب جمارك دبي.

اعتماد سياسة الباب المفتوح

بالإشارة إلى المادة رقم (7) من قانون الموارد البشرية لحكومة دبي لعام 2006 المتعلق بـ "المسؤولية الشخصية"، ووفقاً لاستراتيجية وتوجيهات إدارة جمارك دبي الخاصة "بتقديم خدمات رائعة للمتعاملين (في الداخل والخارج على حد سواء) واعتماد موقف ودي ومفيد في التعامل مع العامة"، مطلوب من جميع العاملين تبني سياسة الباب المفتوح أثناء ساعات العمل الرسمية، باستثناء الاجتماعات المتعلقة بالمؤسسة / العمل.



مسؤوليتنا تجاه المجتمع

نحن فعالون في المجتمع، ولا سيما فيما يتعلق بجمع التبرعات للجمعيات الخيرية وترتيب الأموال لإغاثة الفقراء والمحتاجين. ونحن نحاول قدر الإمكان التعامل مع الموردين المحليين للسلع والخدمات من أجل تحسين حياة المجتمع. ونحن أيضا أنصار وأعضاء في الكثير من الجمعيات والمؤسسات التي تدعم قضية رفاهية المجتمع.

في صلب الموضوع

جمعية الإمارات لحقوق الإنسان تثني على الدعم الذي تقدمه جمارك دبي

ثمنت جمعية الإمارات لحقوق الإنسان جمارك دبي عما تقدمه من دعم ومساندة في مجال الأنشطة الاجتماعية منذ أن تم تأسيسها منذ ثلاث سنوات. ذكرت الجمعية أن جمارك دبي هي إحدى الدوائر المتعاونة الأساسية التي أبدت قدراً كبيراً من التواصل الإيجابي والدعم في جميع أنشطتنا. بالإضافة إلى ذلك، قامت الجمارك بتوجيهات من المدير العام السيد/ أحمد بطي أحمد، بمساعدة الجمعية في توظيف عدد من ذوي الاحتياجات الخاصة لديها علاوة على عدد من الموظفين الذين تم تسريحهم من شركات خاصة أثناء الأزمة المالية العالمية. أبدت جمارك دبي أيضاً تعاونها في العديد من المجالات الأخرى بما فيها رعاية دورات التدريب لعدد من المعوقين سواءً أكانت دورات خاصة باللغة أو الحاسب الآلي وهكذا.

في صلب الموضوع

جمارك دبي ترعى المؤتمر الدولي لذوي الاحتياجات الخاصة

كانت جمارك دبي الراعي البلاتيني للمؤتمر الدولي لذوي الاحتياجات الخاصة دبي 2007 تحت رعاية سمو الشيخ جمعة بن مكتوم بن جمعة آل مكتوم.

جاءت الرعاية من جانب جمارك دبي كجزء من مسؤوليتها الاجتماعية. وجمارك دبي ملتزمة دائماً بمساعدة الأسر التي لديها أطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تزويدهم بأفضل الخدمات والمرافق لدمجهم مجدداً في المجتمع.





في صلب الموضوع

تحت شعار "نحن نشجع الشباب ونوجههم للعمل"
جمارك دبي تخرج طلبة التدريب الصيفي

اختتمت جمارك دبي برنامج التدريب الصيفي الذي نظّمته بمشاركة أربعين طالباً من المرحلتين الثانوية والجامعية، حيث جرى توزيع الطلبة على جميع الإدارات والمراكز الجمركية.

تعقد جمارك دبي هذا البرنامج التدريبي التزاماً بقول صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة ورئيس مجلس الوزراء وحاكم دبي: "نحن نشجع الشباب ونوجههم للعمل؛ ومن أن لآخر نمدهم بالطاقة ونرفع من معنوياتهم حتى ينطلقوا بقوة في هذه الحياة".

لقد أتاح هذا البرنامج التدريبي الفرصة أمام المتدربين لكسب الخبرة وربط المعرفة العلمية والأكاديمية بالحياة المهنية. كما أنهم تعرفوا على طبيعة العمل الجمركي وكيفية التعامل مع الشركاء من الشركات التجارية ووكلاء الشحن والتخليص. كما تعرفوا على دور الدائرة ومهامها في حماية وخدمة المجتمع من جهة، ودعم الاقتصاد الوطني من جهة أخرى.

في صلب الموضوع

جمارك دبي تزور مركز دبي الاجتماعي لكبار السن

قام خالد الجسمي، رئيس مكتب الخدمة الاجتماعية في المركز الاجتماعي لكبار السن، بإطلاع وفد جمارك دبي على الوضع واستعرض المرافق والخدمات التي تقدم للمقيمين بالمركز، ووسائل التعاون بين الدوائر الحكومية بهدف توفير المزيد من وسائل الراحة والرفاهية للضيوف من كبار السن، وتطوير البرامج التي من خلالها يمكن للمجتمع المحلي المشاركة في العديد من الفعاليات الاجتماعية التي يستضيفها أو ينظمها المركز.

تفاعل أعضاء الوفد مع كبار السن المقيمين بالمركز وتأكدوا من وضعهم الصحي. وقاموا أيضًا بتوزيع عدد من الهدايا التذكارية عليهم.



Spontaneous fun and satisfaction

عفوية اللقاء والمرح



Satisfied and happy

إستجابة راضية



Hand in hand with the all society segments

يد جمارك دبي بيد كافة شرائح المجتمع



"منحني مركز رعاية الطفولة ثقة كبيرة جدًا في عملي حيث لم أعد أقلق على طفلي عند تركها في المنزل مع المربية طول النهار. فهنا، أنا أعرف أنها في أيدي مأمونة ويتم تعليمها باستمرار بأساسيات الثقافة والتقاليد الإماراتية أثناء وجودي في العمل."



حنين التميمي

مسئول العلاقات
العامة والاتصال

مركز رعاية الأطفال

تم افتتاح مركز رعاية الأطفال بجمارك دبي باعتباره الأول من نوعه بين جميع المؤسسات الحكومية في دبي لأطفال الأمهات العاملات في الدائرة تطبيقًا لمشروع المعايير الوطنية المؤسسية لمركز رعاية الأطفال الذي تم إطلاقه من قبل وتحت رعاية سمو الشيخة منال بنت محمد بن راشد آل مكتوم، رئيسة مؤسسة دبي للمرأة وحرمة صاحب السمو منصور بن زايد آل نهيان، وزير شؤون الرئاسة.

يأتي المشروع كجزء من المبادرات الإبداعية التي استفادت منها جمارك دبي للانطلاق على مدى السنوات الماضية بهدف توفير بيئة عمل صحية لموظفيها مما يحفزهم نحو الإبداع والتميز وتحسين الإنتاجية. ويأتي إنشاء المركز أيضًا لترجمة الدور الاجتماعي والاقتصادي للجمارك في تحقيق الرفاهية والرخاء لوطننا العزيز.

أثناء وجود الأمهات العاملات في جمارك دبي في العمل، يكون المركز مسؤولاً عن تنمية أطفالهن من خلال تعليمهم والعناية بهم. وهذا يؤدي بشكل غير مباشر إلى تحسين رضى النساء العاملات مما يسفر عن تحسين نتائج التوظيف، وارتفاع نسبة استبقاء العاملين، وخفض نسبة الغياب، وزيادة الإنتاجية، وتعزيز الولاء ورفع المعنويات. وهذا المرفق يعزز من مكانة جمارك دبي باعتبارها "صاحب عمل مفضل" في المجتمع. وفيما يلي المسؤوليات الأساسية لمركز رعاية الأطفال:

- مساعدة الأطفال على استكشاف رغباتهم، وتنمية مواهبهم وتعليمهم الاستقلالية وكيفية التواصل مع الآخرين.
- المساعدة في تحسين معايير رعاية الأطفال من خلال وضع المعايير الدولية، وتجسيد القيم والثقافة المحلية.
- مساعدة النساء العاملات في جمارك دبي على بناء الثقة وإثارة الدافعية في أعمالهن.
- توفير خدمات مثل التغذية، تلبس الملابس، وأيضاً الإشراف على ألعابهم بواسطة أخصائيات مدربات جيداً في مجال رعاية الأطفال.
- مراقبة صحة الأطفال بصورة يومية من قبل ممرضات أطفال مدربات جيداً وترتيب الزيارات اللازمة للطبيب إذا لزم الأمر.
- الاحتفاظ ببطاقات تسجيل لكل طفل حول عادات التغذية، الرغبات، المشكلات الصحية، علامات المشكلات العاطفية، إلخ. الخاصة بكل طفل.
- تحديد مواعيد للقاءات جماعية وفردية للأباء لمناقشة الجوانب العامة المتعلقة بالمركز وتقديم كل طفل واحتياجاته.
- تنظيم البرامج أو الألعاب الجماعية لتعليم اللغات، المهارات الاجتماعية، السلوكيات، إلخ. في بيئة ملائمة.
- الحفاظ على صحة الأطفال من خلال تلبية احتياجاتهم الأساسية، تزويدهم بالوجبات الغذائية، تعليمهم عادات تناول الطعام والصحة والنظافة الشخصية.

"وجود حضنة داخل مقر المؤسسة أمر محفز جداً.
ونظراً لأنني في انتظار طفلي الثاني، لا يمكنني
الانتظار حتى أعود إلى العمل من إجازة الوضع لأنني
سأتى إلى المكتب مع طفلي."



أنيسة علي ماضي
مسئول الجودة الأول

"مركز رعاية الأطفال بجمارك دبي جعلني أكثر
التزاماً بعملتي وتطوير مسار العمل لأنني دائماً أترك
المنزل مع طفلي وأعرف أنها قريبة مني طوال
النهار."



أنيسا ناجديف
منسق التوظيف



الشراكة الحكومية

تسعى جمارك دبي جاهدة لتحديد شركاء حكوميين محتملين للشراكات الاستراتيجية وإنشاء قناة اتصال مع المؤسسات الحكومية لتسهيل تبادل المعلومات، والعمل سويًا لتعزيز نمو دبي وسمعتها. ولتحقيق أهدافنا المنشودة فيما يتعلق بشراكتنا مع الحكومة، قمنا بما يلي:

- إعداد وتصميم استراتيجيات وأهداف وسياسات وآلية لتقديم الخدمة لمبادرات الشراكة الحكومية.
- تحسين مستوى التواصل والتعاون مع الدوائر الحكومية الأخرى لتبادل المنافع.
- إقامة شراكات مع الدوائر الحكومية في مجالات التعاون التقني، التعاون الإداري، مرافق التدريب، مبادرات تبادل المعارف، المبادرات الاجتماعية والبيئية، إلخ. لتعزيز مزايا المؤسسات.
- تحديد مؤشرات الأداء الأساسية للشراكة القائمة، ومراقبة تنفيذ مؤشرات الأداء الأساسية بانتظام لقياس نجاح تلك الشراكات.
- تعزيز شريعة وتماسك وفعالية الحوكمة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لدبي.
- تنفيذ الاستراتيجيات المجتمعية العالمية بالتعاون مع المؤسسات الحكومية الأخرى نحو مستقبل أكثر إشراقًا للإمارات العربية المتحدة.
- اختيار واعتماد نوع وفئة الشراكة المطلوبة لجمارك دبي وفقًا للمعايير.
- دعم ومساندة المتعاملين بشأن المشكلات التي تنشأ بين الدوائر الحكومية أثناء العمليات.
- العمل عن قرب مع الدوائر الحكومية الأخرى لتحقيق التنمية الاقتصادية والتنمية الاجتماعية والثقافية والنمو المستدام من الناحية البيئية لدبي والإمارات العربية المتحدة.
- تسهيل عملية إبرام مذكرات التفاهم والاتفاقيات بين دوائر جمارك دبي والدوائر الحكومية الأخرى.
- مراقبة وقياس نتائج مذكرات التفاهم والاتفاقيات وتحليل النتائج وفقًا للمعايير المقررة.
- إدارة مذكرات التفاهم والاتفاقيات الموقعة نيابة عن جمارك دبي مع الدوائر الحكومية الأخرى.

تقديم بيان الضمان

عهدت جمارك دبي إلى مركز الاستدامة والتميز (CSE) توفير ضمان خارجي والتعليق على تقرير الاستدامة المؤسسية الخاص بها لعام 2008. مركز الاستدامة والتميز عبارة عن شبكة من المتخصصين في الاستشارات الدولية، ومركز أبحاث، تقدم الاستشارات والتدريب للمؤسسات والحكومات حول العالم التي تسعى لتحسين أداء الاستدامة لديها بحلول عملية.

بيان الضمان

أجرى مركز الاستدامة والتميز تقييمًا مستقلًا لتقرير المسؤولية الاجتماعية لجمارك دبي لعام 2008 بالإضافة إلى الهياكل الأساسية والإجراءات والنتائج الأداء المستخدمة لتجميع محتوى تقرير المسؤولية الاجتماعية.

اعتمد التقييم على أفضل الممارسات الحديثة الخاصة بالتقييم الذاتي وإعداد تقارير الاستدامة، ومن بينها مبادرة إعداد التقارير الدولية.

إننا نعتقد بأن عملنا يوفر أساسًا ملائمًا للاستنتاجات العامة الواردة فيما يلي:

- يوفر تقرير المسؤولية الاجتماعية لجمارك دبي لعام 2008 عرضًا متوازنًا ودقيقًا لاستراتيجية وسياسة المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالاستراتيجية المؤسسية للدائرة
- حددت جمارك دبي التحديات الاجتماعية والبيئية الحالية والمستقبلية التي قد تؤثر على أدائها، مع التوصية بمنهج أكثر استهدافًا في تطوير البرامج ذات الصلة، وذلك للمساهمة في النظام العام لإستراتيجية المسؤولية الاجتماعية
- حددت جمارك دبي شركائها وتوقعاتهم وحددت وسائل إشراكهم
- يحتوي تقرير المسؤولية الاجتماعية لجمارك دبي لعام 2008 على مبادرات حسب مجال موضوع المسؤولية الاجتماعية، بالرغم من التوصية بمؤشرات معينة من مؤشرات الأداء الأساسية وذلك لمراقبة وتقييم النتائج المتعلقة بالأداء وتنفيذ هذه الإجراءات
- أعدت جمارك دبي تقرير المسؤولية الاجتماعية لعام 2008، واحترمت توجيهات مبادرة إعداد التقارير الدولية G 3 بالرغم من التوصية أيضًا بتضمين مؤشر سياق مبادرة إعداد التقارير الدولية
- بدأت جمارك دبي في الاستجابة للجوانب الأساسية للمسؤولية الاجتماعية حيث يجري الإعداد لوضع نظام إدارة المسؤولية الاجتماعية قيد التنفيذ الفعلي
- أعدت جمارك دبي سياسة شاملة لمعالجة تغير المناخ، ومع ذلك لا يتجسد الوضع المستهدف في بعضها

المصدر	التعريف	المصطلح
مذكرة اللجنة الأوروبية بشأن المسؤولية الاجتماعية لعام 2001	بيان رسمي بالقيم وممارسات العمل الخاصة بأي مؤسسة وأحياناً الموردين إليها.	نظام السلوك
قانون ساربينز أوكسلي، البند 406(ج)	مثل هذه المعايير ضرورية بشكل معقول لتعزيز (1) الأمانة والأخلاق، بما في ذلك المعالجة الأخلاقية للتعارض الفعلي أو الظاهري للمصالح بين العلاقات الشخصية والمهنية؛ (2) الكشف الكامل والدقيق والمناسب والمفهوم في التقارير الدولية المطلوب تقديمها من قبل المصدر؛ و (3) الالتزام بالنظم والتشريعات الحكومية السارية.	نظام الأخلاق
مركز موارد الأخلاق - مسرد المصطلحات	الموقف الذي يكون الشخص فيه في وضع مسئولية يتطلب منه ممارسة اتخاذ القرار نيابة عن آخرين (أفراد، مؤسسات، إلخ). وأيضاً يكون فيه لديه مصالح أو التزامات من النوع الذي قد يتداخل مع ممارسة اتخاذ القرار، والذي يتطلب من الشخص بشكل أخلاقي إما تجنبه أو الإقرار به صراحة.	تعارض المصالح
مبادئ حوكمة المؤسسات الخاصة بمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، 2004	النظام الذي من خلاله يتم توجيه ومراقبة المؤسسات التجارية. مجموعة من العلاقات بين إدارة المؤسسة، ومجلس إدارتها والمساهمين فيها وأصحاب المصالح الآخرين.	حوكمة المؤسسات
الشفافية الدولية	سوء استعمال الصلاحيات الممنوحة بغرض الحصول على منفعة خاصة.	الفساد
كلية بنتلي، ماساشوستس	فرع من الفلسفة يبحث في ويوصي بالمبادئ الجوهرية والمفاهيم الأساسية لما يُعتبر من الناحية الأخلاقية حسناً وسيئاً، صحيحاً وخطأ في السلوك الإنساني. (مشتقة من الكلمة اليونانية <i>soht</i> ، وهي تعني "أسلوب الحياة")	الأخلاق
مركز التدريب المهني للتجارة، 2005 المسؤولية الاجتماعية / مشروع إس إم ني	بيان بالدور أو الغرض الذي من خلاله تعترف المؤسسة خدمة أصحاب المصالح لديها. ويبين هذا البيان ما تفعله الشركة (إمكاناتها الحالية)، ومن تخدمه (أصحاب المصالح)، وما يميز المؤسسة (مسوغ الوجود).	بيان المهمة
الشفافية الدولية	مبدأ يتيح للمتضررين من القرارات الإدارية أو المعاملات التجارية أو الأعمال الخيرية إمكانية معرفة ليس فقط الحقائق والأرقام الأساسية ولكن أيضاً الآليات والإجراءات.	الشفافية
مركز التدريب المهني للتجارة، 2005 المسؤولية الاجتماعية / مشروع إس إم ني	مستند يبين ما تصبو إليه المؤسسة في المستقبل أو ما ينبغي أن تصل إليه لتلبية احتياجات أصحاب المصالح بالشكل الأفضل. ويجسد هذا البيان فهماً مشتركاً لطبيعة وهدف المؤسسة ويستخدم هذا الفهم للتحرك بالمؤسسة نحو هدف أكبر.	بيان الرؤية
مذكرة اللجنة الأوروبية بشأن المسؤولية الاجتماعية لعام 2001	مفهوم تقوم بموجبه المؤسسات بدمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في عملياتها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح بصورة طوعية.	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
برايس ووتر هاوس كوبرز (إم إنش سي إنترناشيونال)	تحقيق منتجات المؤسسة وخدماتها لتوقعات أصحاب المصالح، وبذلك إضافة قيمة اقتصادية وبيئية واجتماعية للمؤسسة.	الاستدامة المؤسسية
مسرد مصطلحات "ني دي بي يو كيه"	تطبيق تدابير للتغيير والمراقبة بهدف التخلص من المخاطر أو وضع مستوى المخاطر المرتبطة بأي خطر ضمن الحدود المقبولة.	إدارة المخاطر

المشروعات الصغيرة والمتوسطة	المشروعات الصغيرة والمتوسطة التي لديها أقل من 250 موظفًا وإما حجم أعمال سنوي بقيمة أقل من 50 مليون يورو أو موازنة إجمالية سنوية لا تتجاوز 43 مليون يورو. (اعتبارًا من 1 يناير 2005)	توصية المفوضية الأوروبية 2003 / 361 / ني سي، 6 مايو 2003
رأس المال الاجتماعي	رأس المال الذي له ائتمان دلالة مشتركة في مجتمع معين. ويعتبر رأس المال الاقتصادي متطلبًا أساسيًا للتعاون والسلوك الإنساني المنظم، بما في ذلك الشركات. ويمكن تحويله واستهلاكه أو تجديده، تمامًا مثل رأس المال النقدي.	مذكرة اللجنة الأوروبية بشأن المسؤولية الاجتماعية 2001
الحوار الاجتماعي	عملية تبادل بين الشركاء الاجتماعيين لتعزيز التشاور والحوار والمساومة الجماعية.	المركز الأوروبي لتطوير التدريب المهني، مصطلحات التدريب المهني - مسرد المصطلحات، 2003
الشريك المعني / صاحب المصلحة	أي فرد، جمعية أو مؤسسة تؤثر في أو تتأثر ببعض جوانب منتجات أي مؤسسة وعملياتها وأسواقها وصناعاتها ونتائجها.	المذكرة المفوضية الأوروبية 2001 (معدلة)
الطفل	أي شخص يقل عمره عن 15 عامًا، ما لم ينص القانون المحلي للحد الأدنى للعمر على سن أعلى للعمل أو دراسة إلزامية، وفي هذه الحالة يتم تطبيق سن أعلى. ومع ذلك، إذا كان القانون المحلي للحد الأدنى للعمر ينص على 14 عامًا وفقًا لاستثناءات الدول النامية بموجب اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 138، سيتم تطبيق سن أقل.	معيار 8000:2001SA
عمل الأطفال	أي عمل من أي طفل يقل عمره عن العمر (الأعمار) المحددة في التعريف الوارد أعلاه للطفل، باستثناء ما تنص عليه توصية منظمة العمل الدولية رقم 146.	معيار 8000:2001SA
التمييز	التمييز في معاملة الأفراد المستخدمين، والمكافأة، والحصول على التدريب، والترقية، والإنهاء أو التقاعد بناءً على العنصر، الطائفة، الأصل القومي، الدين، الإعاقة، الجنس، التوجه الجنسي، عضوية النقابة، الانتماء السياسي أو السن.	معيار 8000:2001SA
تكافؤ الفرص	تبني صاحب العمل لممارسات توظيف لا تميز على أساس العنصر، اللون، الدين، الجنس أو الأصل القومي. (نقيض التمييز)	مركز التدريب المهني للتجارة، 2005 المسؤولية الاجتماعية / مشروع إس إم ني
العمل الإجباري	جميع الأعمال أو الخدمات التي تنتزع من أي شخص تحت التهديد بأي عقوبة والتي لم يعرض الشخص المذكور أدائها طواعية أو التي طلب لها مثل هذه الأعمال أو الخدمات كوسيلة لسداد دين معين.	معيار 8000:2001SA
تنوع قوة العمل	أوجه الشبه وأوجه الاختلاف في خصائص مثل العمر، الجنس، التراث العرقي، القدرات والإعاقات البدنية، العنصر، والتوجه الجنسي بين موظفي المؤسسات.	مركز موارد السلوك بالمؤسسات، كلية وجامعة هوفتون ميفلين، كندا
سياسة الصحة والسلامة	بيان باستراتيجي المؤسسة نحو تحقيق بيئة عمل آمنة وصحية والمسؤولية والتنظيم والترتيبات اللازمة لمتابعة وتنفيذ الاستراتيجية.	مسرد مصطلحات "ني دي بي يو كيه"
التدريب	العملية التي تهدف لتحسين المعارف والمهارات والأوضاع و/أو السلوكيات لأي شخص بحيث يمكنه إنجاز مهمة أو هدف خاص. وغالبًا ما يركز التدريب على احتياجات العمل ومدفوع بمهارات ومعارف العمل الحرجة من حيث الوقت. ويكمن الهدف منه غالبًا في تحسين الأداء.	عائد الاستثمار في الأداء مركز التدريب المهني للتجارة، 2003

مبادرة إعداد التقارير الدولية	مبادرة إعداد التقارير الدولية هي عبارة عن عملية متعددة الأطراف ومؤسسة مستقلة تكمن مهمتها في إعداد ونشر توجيهات إعداد تقارير الاستدامة القابلة للتطبيق على المستوى الدولي. وهذه التوجيهات هي للاستخدام الطوعي من قبل المؤسسات لإعداد التقارير حول الأبعاد الاقتصادية والبيئية والاجتماعية لأنشطتها ومنتجاتها وخدماتها. وتشتمل مبادرة إعداد التقارير الدولية على المشاركة الفعالة لممثلين من مؤسسات عاملة في مجال التجارة، المحاسبية، الاستثمار، البيئة، حقوق الإنسان، والبحث والعمل من جميع أنحاء العالم. وقد بدأت مبادرة إعداد التقارير الدولية هذه في عام 1997 وأصبحت مستقلة في عام 2002، وتعتبر مركزاً تعاونياً رسمياً لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة الذي يعمل بالتعاون مع الميثاق العالمي للأمين العام للأمم المتحدة/ كوفي عنان.	مبادرة إعداد التقارير الدولية
المركز الكندي للصحة والسلامة المهنية - مسرد المصطلحات	فرع من حكومة الولايات المتحدة الذي يضع وينفذ تشريعات الصحة والسلامة المهنية.	إدارة السلامة والصحة المهنية
المعيار الأسترالي AS 4390 - 1996، الجزء (1)، البند (1-4)	المبدأ الذي يتطلب من الأفراد والمؤسسات والمجتمع تفسير أعمالهم للآخرين. ويجب على المؤسسات وموظفيها أن يكونوا قادرين على أن يفسروا أفعالهم للسلطات التنظيمية المناسبة، ولأصحاب المصالح أو الأعضاء وللعمامة للوفاء بالالتزامات القانونية، متطلبات التدقيق، المعايير ذات الصلة ونظم الممارسة، وتوقعات المجتمع.	المساءلة
المساءلة (إس إم ئي كي - مسرد المصطلحات)	المعيار الذي يوفر منهجاً نظامياً وشاملاً وموثوقاً لتحسين المساءلة الاجتماعية والأخلاقية والأداء بشكل عام. وتم تطوير إطار العمل AA 1000 وفقاً للمحاسبة السائدة في المملكة المتحدة لمعالجة احتياج المؤسسات لدمج عمليات إشراك أصحاب المصالح لديهم في الأنشطة اليومية. ويوفر إطار العمل التوجيه اللازم للمستخدمين حول كيفية إنشاء عملية نظامية لإشراك أصحاب المصالح والتي تسفر عن المؤشرات، والأهداف ونظم التقارير اللازمة لضمان فعاليته في التأثير في القرارات والأنشطة والأداء العام للمؤسسة.	معيار المساءلة 1000
شبكة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات (إس إم ئي كي - مسرد المصطلحات)	يمكن استخدام مقارنة عمليات الإدارة البيئية والاجتماعية، والأداء وإعداد التقارير. يمكن استخدام وضع المعايير لتوفير مقارنات مفصلة عن أقسام التشغيل في أي شركة أو شركات في قطاع معين.	وضع المعايير
جيه سينسبري بي إل سي - مسرد المصطلحات	معيار دولي للإدارة البيئية من إعداد المنظمة الدولية للمعايير.	معيار الأيزو 14001
الجمعية الأمريكية للجودة - مسرد المصطلحات (معدل)	مقياس إحصائي (كمي أو كيفي) لمدى تحسن أداء أي مؤسسة.	مؤشر الأداء الأساسي
مذكرة اللجنة الأوروبية بشأن المسؤولية الاجتماعية لعام 2001	عملية التجميع المنتظم للمعلومات لفحص الأداء مقارنة بمعايير محددة.	المراقبة
بي إس أي ماندجمنت سيستمز	مواصفة تقييمية لنظم إدارة الصحة والسلامة المهنية. وتم إعدادها استجابة لحاجة الشركات للوفاء بالالتزامات الصحة والسلامة الخاصة بها بطريقة فعالة.	معيار الصحة والسلامة المهنية 18001

<p>إليسون (إس إم نبي كي - مسرد المصطلحات)</p>	<p>المعيار الدولي للمساءلة الاجتماعية هو عبارة عن مبادرة من جانب هيئة "المساءلة الاجتماعية الدولية" (SAI)، وهي هيئة منبثقة عن مجلس وكالة اعتماد الأولويات الاقتصادية (CEPAA) في الولايات المتحدة. وهدف المعيار 8000AS هو ضمان التوفير الأخلاقي للبضائع والخدمات. ويعتبر المعيار SA 8000 معياراً طوعياً ويمكن تطبيقه على أي مؤسسة أو شركة بأي حجم في جميع المجالات. ويمكن أن يحل هذا المعيار محل قواعد المساءلة الاجتماعية لأي شركة أو صناعة أو يعززها. ويحدد المعيار SA 8000 المعايير الأساسية الخاصة بما يلي: عمل الأطفال، العمل الإجباري/السخرة، الصحة والسلامة، حرية الاتحاد وحقوق المساومة الجماعية، التمييز، الممارسات التأديبية، ساعات العمل، التعويض والمكافآت ونظم الإدارة.</p>	<p>معيار المساءلة الاجتماعية 8000</p>
<p>الرابطة الأمريكية للجودة - مسرد المصطلحات</p>	<p>إستراتيجية وعلاقة رسمية على حد سواء بين المؤسسات والتي تؤسس للتعاون لمنفعة الطرفين.</p>	<p>الشراكة</p>