



جما رك دبي
تقرير
الاستدامة
2009



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

”لا تتحدث عن الإنجازات
بل دع إنجازاتك تتحدث عن نفسها“

المحتويات

4	كلمة المدير العام
7	نبذة عامة عن جمارك دبي
8	رؤيتنا ورسالتنا والقيم المؤسسية
9	استراتيجية العمل
11	الفرص والمخاطر
13	الحوكمة والالتزام ونظام الإدارة
15	عناصر الحوكمة الرئيسية
16	الهيكل التنظيمي لجمارك دبي
17	الأطر العامة للحوكمة المؤسسية
18	لمحة عامة عن الحوكمة في جمارك دبي
19	منهجية ونظام عمل اللجان
21	أخلاق العمل والسلوك الفردي
21	إدارة المخاطر
22	الاداء المؤسسي
24	التزامات المسؤولية الاجتماعية
26	أهداف ورؤية ورسالة والتزامات المسؤولية الاجتماعية
28	استراتيجية المسؤولية الاجتماعية
29	المبادئ التوجيهية والتحديات
29	النطاق والخطة الثلاثية ومؤشرات القياس
30	التزامنا تجاه شركائنا الرئيسيين
33	الأداء المالي
34	المجاميع المالية الرئيسية
35	استراتيجية جمارك دبي المالية ونتائجها
37	الالتزام بسياسة التوظيف
39	مسؤوليتنا تجاه البيئة
40	منهجيتنا
43	مسؤوليتنا الاجتماعية
44	ممارسات العمل وحقوق الإنسان
49	الصحة والسلامة
51	مسؤوليتنا تجاه عملائنا وخدماتنا لهم
53	مجتمعنا
57	العلاقة بموجهات الدليل الاسترشادي لكتابة التقارير G3
65	ضمان جودة التقرير
69	تعليق على التقرير
71	المصطلحات





كلمة من المدير العام

أرحب بكم على صفحات تقرير الاستدامة الثاني لجمارك دبي، والذي يشكل فرصة مثالية للتعريف بإنجازات جمارك دبي الاجتماعية المرتبطة بالاقتصاد والمجتمع والبيئة، وهي أمور نجد أنفسنا حريصون على الإلتزام بمسؤولياتنا تجاهها تحقيقاً لإستراتيجية حكومتنا الرشيدة وخططها المستقبلية.

إن جمارك دبي ليست مجرد دائرة حكومية عادية، يقتصر عملها الرئيسي على تحصيل الرسوم أو تفتيش البضائع، بل تلعب دوراً اقتصادياً وأمنياً واجتماعياً وإحصائياً ومالياً تسهم جميعها في تحقيق رؤيتها بأن تصبح الإدارة الجمركية الرائدة في العالم الداعمة للتجارة المشروعة، وذلك عبر حماية المجتمع وتعزيز التنمية الاقتصادية من خلال الإلتزام والتسهيل.

تقوم دائرتنا بوظيفتها الاقتصادية عبر تنظيم حركة تدفق السلع والبضائع وتوجيهها لتغذية القطاع التجاري، وتتلخص وظيفتها الأمنية في منع دخول البضائع التي تشكل خطراً وضراً على الصحة والاقتصاد والمجتمع، أما اجتماعياً فهي تقوم بدمج البعد المجتمعي والبيئي في نشاطاتها المختلفة، وإحصائياً تعمل على إنجاز التقارير التجارية الإحصائية والتحليلات التي تخدم صُناع القرار، ومالياً تسهم في تحصيل رسوم تخليص المعاملات الجمركية.

اجتماعياً، نلتزم بتطبيق الأنشطة والمبادرات التي تعود بالفائدة على المجتمع. ونحن نعتبر مسؤوليتنا الاجتماعية هذه جزءاً من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن منظمة الأمم المتحدة والإتفاقيات الابتدائية لمنظمة العمل الدولية. كما نلتزم في عملنا بالحفاظ على البيئة والموارد الطبيعية ونشجع موظفينا وعملائنا وشركائنا على تطبيق أفضل الممارسات التي تحد من مخاطر التلوث، والالتزام بإعادة تدوير المواد، واستخدام المواد المعاد تدويرها حيثما كان ذلك ممكناً. وللمساعدة في تحقيق هذا الهدف نستفيد من نظام إدارة الجودة بما يتفق مع متطلبات مواصفة الآيزو 14001:2004 المتعلقة بالبيئة، ومواصفة المساءلة الاجتماعية 8000:2008 SA.

ولعل هذه الوظائف والمهام المتعددة، تلزمنا بتحديد أهدافنا الإستراتيجية التي نراها ماثلة أمامنا في أربعة أمور: لعب دور رئيسي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لإمارة دبي، وتبني وتبادل أفضل الممارسات فيما يتعلق بإجراءات ونظم العمل، وتوفير أفضل الموارد البشرية والتقنية، وتعزيز رضى وولاء العملاء.

وفي سبيل تحقيق ذلك، حددنا إستراتيجية للعمل على المدى الطويل تضمن استدامة النمو والمنافسة من خلال الإسهام في تطوير دبي اجتماعياً واقتصادياً، كما حددنا إستراتيجية للعمل على المدى القصير والمتوسط، تتمثل في إتباع أفضل معايير إدارة الجودة الشاملة والتميز، والتركيز على كفاءة التكنولوجيا والموارد البشرية، ورفع مستوى رضا وولاء العملاء والشركاء الرئيسيين. ونحن نبذل ما في وسعنا من جهد لتحفيز وتدريب القدرات من أجل تطوير وتحسين بيئة العمل ورفع مستوى وعي الأفراد وإتباعهم أفضل الممارسات، كما نعمل على دعم الأعمال الخيرية والمبادرات المجتمعية.

ورغم إنجازاتنا الكثيرة الواردة في التقرير، فإننا مصرون على مواصلة العمل والجهد، لتحقيق المزيد من التطور والنجاح على كافة الصعد، وبالتأكيد فإنه بتوفيق الله سبحانه وتعالى، وإرادة موظفينا، وتعاون عملائنا وشركائنا سنتمكن من الوصول إلى ما نصبو إليه.

أحمد بطي أحمد

الرئيس التنفيذي لمؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة

مدير عام جمارك دبي

نبذة عامة عن جمارك دبي

🌿 رؤيتنا ورسالتنا والقيم المؤسسية

🌿 استراتيجية العمل

🌿 الفرص والمخاطر



نبذة عن جمارك دبي

بعد مرور أكثر من مائة عام على وجود جمارك دبي، فقد أصبح دور الدائرة لا يقتصر على مجرد تحصيل الرسوم الجمركية أو مراقبة تفتيش الشحنات، بل زاد على هذا الكثير من المسؤوليات والأعباء الجديدة التي تعتبر أكثر أهمية من حيث المنظور التقليدي. تتسع تلك المسؤوليات لتشمل تسهيل حركة التجارة وفي ذات الوقت تحرص الدائرة على القيام بدورها الحيوي في منع دخول البضائع التي تشكل خطراً وتضر مجتمع دولة الإمارات العربية المتحدة.

إن دور جمارك دبي الآن يشمل مجالات العمل الاقتصادي والاجتماعي والإحصائي. حيث تلعب الجمارك دوراً حيوياً ومهماً في حماية الحدود وإدارة الأنشطة التجارية وتحصيل الإيرادات.

الدور الاقتصادي: تنظيم حركة التدفق التجاري وتوجيهها لتغذية القطاع التجاري

الدور المالي: جمع الإيرادات

الدور الإحصائي: عمل التقارير التجارية الإحصائية والتحليلات

الدور الاجتماعي: تنظيم أنشطة الاستيراد والتصدير الداخلة والخارجة عبر حدود دبي

تمتلك جمارك دبي من القوى العاملة ما يقدر بنحو 2.939 موظفاً تقسم فئاتهم إلى ستة أقسام بحسب الأدوار. ولقد اضطرت جمارك دبي إلى إتخاذ بعض القرارات الصعبة حول حجم وموقع قوة العمل لدينا بسبب الركود الناجم عن الأزمة الاقتصادية سعياً منا إلى الحفاظ على التفوق التشغيلي.

رؤيتنا

أن نصبح الإدارة الجمركية الرائدة في العالم الداعمة للتجارة المشروعة

رسالتنا

حماية المجتمع وتعزيز التنمية الاقتصادية من خلال الالتزام والتسهيل

قيمتنا

في مسيرتنا نحو رؤيتنا الإستراتيجية وتحقيق رسالتنا فإننا نحتكم إلى منظومة قيمنا المشتركة التي ستبقى دوماً المرجعية الأساسية:

العملاء والشركاء: سفرنا لتمثيل أعمالنا

العاملون: استثمارنا الحقيقي

الدعم والإسناد: بيئة عمل خلاقة ومتميزة

التفكير المستقبلي: الإبداع لأجل التطوير المستمر

أهدافنا الإستراتيجية

🌟 لعب دور رئيسي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لدبي

🌟 تبني وتبادل أفضل الممارسات فيما يتعلق بإجراءات ونظم العمل

🌟 توفير أفضل الموارد البشرية والتقنية

🌟 تعزيز رضى وولاء العملاء

إستراتيجية العمل طويلة المدى لجمارك دبي

إستراتيجية العمل لاستدامة النمو والمنافسة

الهدف الأول	CSF's	مؤشرات الأداء الرئيسية	الإدارة
الإسهام في تطوير دبي اجتماعياً واقتصادياً	أوضاع المالية والموازنة	- نسبة نمو معدل الدخل - نسبة التكلفة / الدخل - سوق الأسهم (المساهمة) - نسبة تدفق السيولة النقدية - السمعة الواسعة الانتشار - معدل الخدمات الجديدة / المدروسة - نسبة العائد من الاستثمار	- إدارة المالية - إدارة الالتزام الجمركي - العمليات - الاتصال - الإجراءات - مخاطر الأداء - إدارة المخاطر - التشريعات والسياسات
	تحسين ثقافة الجودة والتميز	- نسبة عدد موظفي فرق العمل - نسبة عدد الإجراءات الوظيفية على مستوى الدائرة - التخطيط لتوزيع مراحل دورة العمل - تبني المنهجية "الستة سيجما" - الحصول على الايزو / شهادة الصحة و السلامة المهنية	- جودة الأداء - الأداء - الإجراءات
	تطوير وتدريب واستقطاب الموظفين المتخصصين	- نسبة التوطين - عدد ساعات التدريب للموظف الواحد - ساعات التدريب المتخصصة / للموظف	الموارد البشرية
	دعم التجارة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي	- المعاملات والدخل للموظف - عدد الشراكات الناجحة - مستوى الشراكات	- العلاقات الدولية - علاقات العملاء - التشريعات والسياسات
	دعم الاقتصاد القائم على المعرفة	- تبني سياسة التطوير والتحديث - عدد الباحثين - تطوير ومراجعة الميزانية - نسبة نجاح الجمارك الإلكترونية	- تقنية المعلومات - جودة الأداء - الإجراءات

إستراتيجية العمل القصيرة والمتوسطة الأمد لجمارك دبي

إستراتيجية التحسين التشغيلية 1 – 2 سنة

الهدف الثاني	CSF's	مؤشرات الأداء الرئيسية	الإدارة
إتباع أفضل معايير إدارة الجودة الشاملة والتميز	الإجراءات المستحدثة للسياسات وبرامج التطوير والتحديث	- نسبة الإجراءات التي تمت إعادة هندستها - الفاعلية والإنتاجية - نسبة الأخطاء ونسبة التأخير - استخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن للقياس - الترتيب بين الإدارات الأخرى أو الدرجة	- الإجراءات - التشريعات والسياسات - إدارة الأداء - الجودة - الأداء
	فاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال	- نسبة نجاح الحكومة الالكترونية - نسبة نجاح الجمارك الالكترونية	- تقنية المعلومات - الإجراءات - التشريعات والسياسات - الاتصال
	ضمان حماية العملاء والمجتمع	- معدل حالات البضائع الموقوفة - معدل جزاءات عدم المطابقة	- الالتزام الجمركي - العمليات - التشريعات والسياسات
	المعياري	نسبة الإجراءات وفقاً للمعايير	- جودة الأداء والإستراتيجية - العلاقات الدولية - الإجراءات
	تحسين الأداء	نسبة العاملين المدربين على برامج حكومة دبي للتميز	- جودة الأداء والإستراتيجية - الموارد البشرية
الهدف الثالث	CSF's	مؤشرات الأداء الرئيسية	الإدارة
التكنولوجيا والموارد البشرية	كادروظيفي عالي التأهيل	- مستوى الكفاءات والمهارات - دورة حياة الاستمرارية - نسبة النشاطات التي تم تحسينها - عدد ساعات التدريب للموظف	الموارد البشرية
	جودة بيئة العمل	- معدل الدوران الوظيفي - مؤشر مستوى الرضا - نسبة العاملين المعترف بأدائهم - نسبة العاملين ضمن فريق العمل	- جودة الأداء والإستراتيجية - الموارد البشرية
	فاعلية استخدام تقنية المعلومات	- نسبة الأعطال - فترة دوران حياة المشروع - نسبة تخفيض التكلفة - نسبة العاملين المدربين على تقنية المعلومات	
الهدف الرابع	CSF's	مؤشرات الأداء الرئيسية	الإدارة
مستوى رضا ولاء العملاء والشركاء الرئيسيين	منهجية الجودة والتميز المتكاملة	- مستوى الشراكات - عدد المبادرات المشتركة - مؤشر مستوى الرضا	- درجة - علاقات العملاء - إجراءات العمل - العمليات - كافة الإدارات الأخرى



فرص جمارك دبي للاستدامة:

- ✦ استعداد حكومة دبي لتوفير أفضل الخدمات الإلكترونية اللازمة والداعمة لعمل الدائرة
- ✦ وجود نظام فعال للمقترحات لتحسين وتطوير العمليات
- ✦ وجود نظام إلكتروني حديث (مرسال 2) لإنجاز العمليات الجمركية إلكترونياً، ما يوفر لعملائنا الوقت والجهد و تسهيل المعاملات والذي من شأنه أيضاً مساعدتنا على الالتزام بمسؤوليتنا تجاه البيئة من خلال التقليل من استخدام الورق. ليس ذلك فحسب ، لكن أيضاً الحد من انبعاثات الكربون من خلال تشجيع العملاء على إنهاء المعاملات الخاصة بهم من منازلهم والحد من استخدام الطابعات.
- ✦ توفر العديد من الاتفاقيات الجمركية الداعمة للتطوير والتحديث.
- ✦ الاستفادة من برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز للتعرف على نقاط القوة والضعف والمخاطر وفرص التحسين للدائرة.
- ✦ اعتماد المقارنات المعيارية والتعرف على أفضل الممارسات العالمية في الشؤون الجمركية.
- ✦ وجود القانون الجمركي الموحد الذي يدعم تطلعات جمارك دبي وإحداث التطور بما يضمن زيادة حجم العمل التجاري.
- ✦ إمكانية تفعيل التعاون والتنسيق مع كافة الشركاء الاستراتيجيين، بما في ذلك إبرام مذكرات تفاهم واتفاقيات ومجالس مشتركة لتبادل الخبرات والمعارف والممارسات المتميزة بما يخدم مصلحة العمل.
- ✦ كثرة الطلب على ساحات تخزين الحاويات من قبل الشركات، وعدم وجود مناطق كافية خاصة في إمارة دبي لهذا النشاط والفرصة الحقيقية أن تتبنى جمارك دبي ذلك بإنشاء مدينة متكاملة لتخزين الحاويات في إحدى مناطق دبي والتي من شأنها تسهيل عملية التخزين لعملائنا ، وفي الوقت نفسه ستصبح من الموارد المحتملة للدخل لحكومة دبي و أيضاً ستخلق فرصاً جيدة للعمل.

المخاطر التي تواجه جمارك دبي:

- ✦ الأزمة الاقتصادية العالمية وتأثيراتها على انخفاض الموارد المالية اللازمة لتلبية احتياجات الموظفين والعملاء ما يؤثر على رضا الموظفين والعملاء والمستثمرين.
- ✦ وجود فرص وظيفية أفضل بالدوائر الأخرى ما يؤدي لكثرة الاستقالات وارتفاع معدل الدوران.
- ✦ يوجد في الدولة ست إدارات جمركية تسعى لتولي الدور الريادي والتطوير وجذب المستثمرين ورؤوس الأموال وبالتالي تتنافس خارجياً بينها مع نظيراتها من الإدارات الأخرى على مستوى إمارات الدولة.
- ✦ افتقار الاتصال والتواصل مع منظمة الجمارك العالمية والمنظمة العالمية للملكية الفكرية أدى إلى انعدام الثقة في المنظمات.
- ✦ عدم الاستقرار السياسي والأوضاع العسكرية والأمنية للدول المجاورة.
- ✦ عدم كفاية المخصصات المالية المرتبطة بالبنية التنظيمية للدائرة، ما يؤثر سلباً على إيقاف بعض المشاريع ذات العلاقة.
- ✦ تضارب في الصلاحيات والمهام مع جهات خارجية على المستوى الاتحادي.
- ✦ قيام دبي العالمية بعمليات التدقيق الداخلي على المستويات الخارجية أثر سلباً في مستوى رضا العملاء.



شبكة عمل الجمارك

اسم المركز	نوع المركز
ميناء راشد	الرئاسة - الميناء البحري
جبل علي	الميناء البحري
تيكوم (تابع لجبل علي)	الميناء البحري
دبي اللوجيستية	---
قرية الشحن	المطار
المنطقة الحرة بمطار دبي	المنطقة الحرة
عمليات المسافرين (المبنى 1,2,3)	المطار
بريد الجمارك	---
مركز دبي للمعادن والسلع المتعددة	المطار
الميناء الجاف	المطار والبحر
مركز خدمة العملاء دي كامز	المنطقة الحرة
مركز حدود حتا	الحدود / الميناء البري
مدينة دبي للأقمشة	---
مدخل جمارك الخور	الميناء البحري
الحمرية	الميناء البحري
مركز جمارك الخور الساحلي	---
مكتب البريد العام	المطار

الإحداثيات والتغيرات المهمة خلال فترة التقرير لعام 2009 والمتعلقة بحجم والهيكل التنظيمي لجمارك دبي والتي تشمل الأتي:

هيكل جمارك دبي - نسخة 2009/1.0

إدارة التدقيق الجمركي اللاحق، تم نقلها من عمليات الشحن الجمركي إلى السياسات والتشريعات.

هيكل جمارك دبي - نسخة 2009/2.0

تم انشاء قطاع الشؤون المجتمعية ودمج إدارتي الموارد البشرية، والشؤون المالية والإدارية. كما تمت إعادة هيكلة الشؤون المؤسسية (إدارة الشؤون المجتمعية، وقطاع إدارة العملاء، وإدارة الإستخبارات، ونقل إدارة المهام الخاصة للشؤون المؤسسية)

الحوكمة والالتزام ونظام الادارة

- ❁ رؤيتنا ورسالتنا والقيم المؤسسية
- ❁ الهيكل التنظيمي لجمارك دبي
- ❁ الأطر العامة للحوكمة المؤسسية
- ❁ لمحة عامة عن الحوكمة في جمارك دبي
- ❁ منهجية ونظام عمل اللجان
- ❁ أخلاق العمل والسلوك الفردي
- ❁ إدارة المخاطر
- ❁ الاداء المؤسسي

جمارك دبي
DUBAI CUSTOMS



**STAND UP
TAKE ACTION**

END POVERTY
2015
MILLIUM HUNT CAMPAIGN



20th annual award for social responsibility
in the UAE & globally

STAND UP TAKE ACTION

واحدنا مسؤول



Ministry of Economy and Trade, Government of Dubai

United Nations

International Labour Organization (ILO)

International Chamber of Commerce (ICC)



الحوكمة والالتزام ونظام الإدارة

يتألف نظام حوكمة جمارك دبي من مجموعة نظم ولوائح وسياسات ومنهجيات وإجراءات وممارسات وغيرها من الآليات التي تتحكم وتؤثر في المسار والنهج الذي يوجه ويدير جمارك دبي نحو تحقيق أهدافها الرئيسية مع الأخذ في الاعتبار أهمية مصالح شركاء جمارك دبي الخارجيين والداخليين.

تم إصدار دليل للحوكمة المؤسسية بهدف تحديد ورسم والتعريف بأركان الحوكمة المؤسسية لدى جمارك دبي. كما يحدد الدليل أيضاً ممارسات جمارك دبي بشأن المحاور التي تتضمنها القوانين الدولية والاقليمية والاتحادية والمحلية والمعايير والممارسات التوجيهية. ويتم مراجعة هذا الدليل دورياً من قبل اللجنة العليا المؤسسية بهدف التأكد من مسار جمارك دبي وضمان اتباعها وتطبيقها لأفضل المعايير والممارسات.

الأهداف

- تهدف حوكمة المؤسسات إلى ضمان تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة بشكل فعال من خلال:
- توضيح وتسهيل عملية اتخاذ القرارات وإنفاذ المسؤوليات من خلال وضع سياسات وقوانين جلية واضحة
- تحسين جودة تقديم الخدمات ومراقبة الأداء المتعلق بذلك
- تحسين كفاءة الأنظمة الداخلية للمؤسسة لضمان الوصول إلى أفضل النتائج
- تطبيق مبادئ النزاهة والشفافية

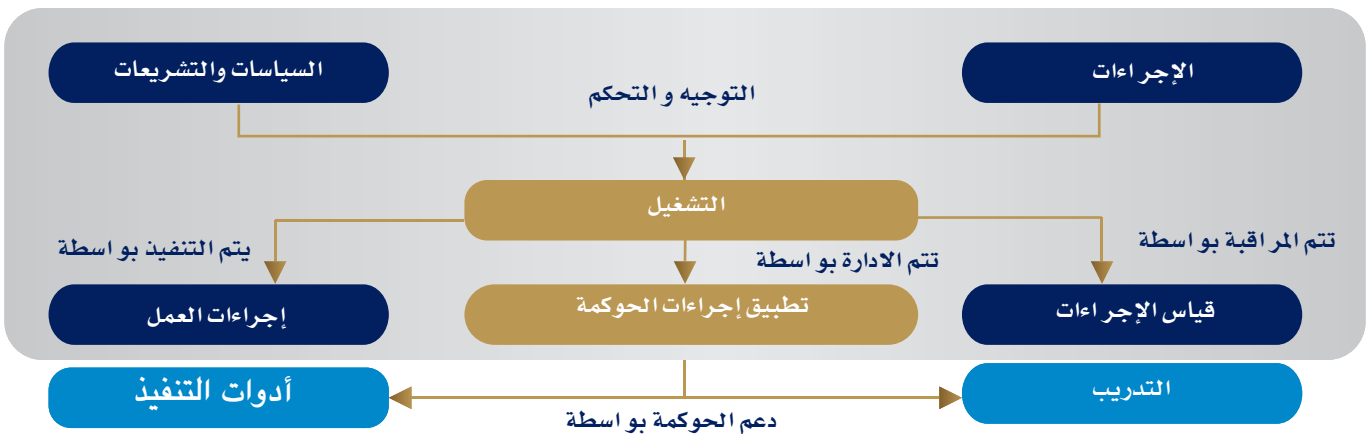
المرجعيات

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

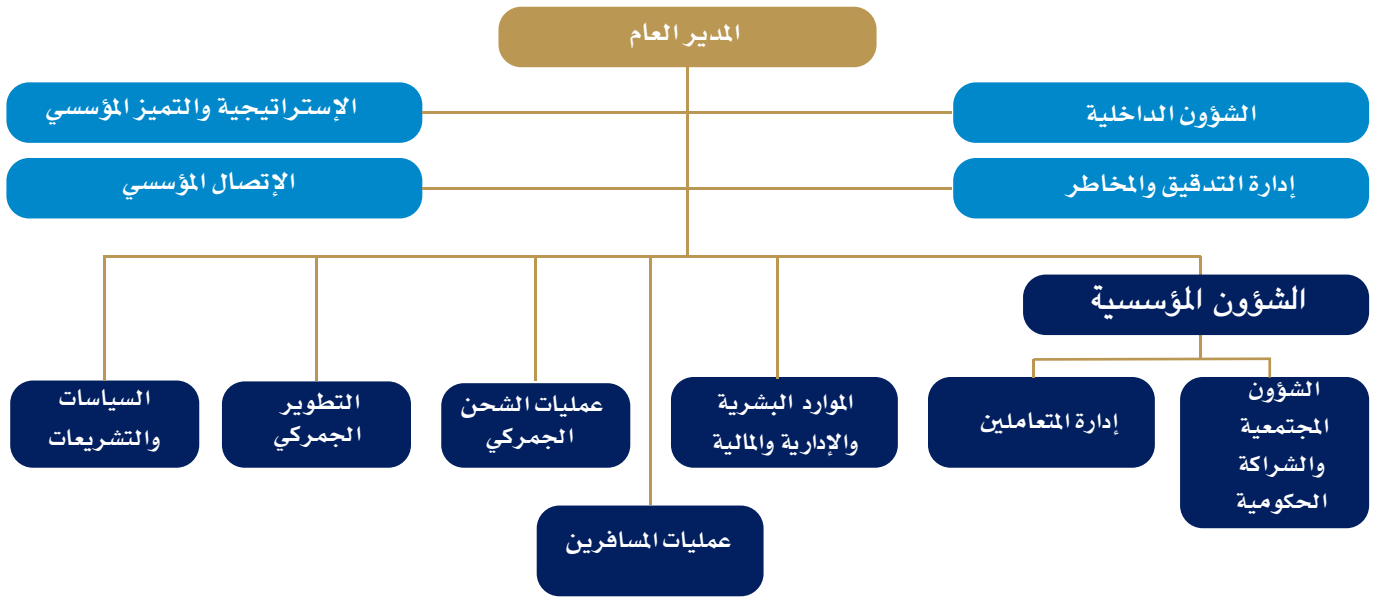
الحدود

- قوانين حكومة دبي
- السياسات والتشريعات الجمركية
- جمعية الاتحاد للقوانين الجمركية
- قانون الموارد البشرية - حكومة دبي

العناصر الأساسية للحوكمة لدى جمارك دبي



الهيكل التنظيمي لجمارك دبي



دور وسلطات المدير العام

تم رسم وتحديد سلطات و دور المدير العام من قبل قانون دول مجلس التعاون الموحد. و لقد قامت جمارك دبي بتطوير قائمة تشمل سلطات وصلاحيات المدير العام المتعلقة بالإدارة والشؤون القانونية والمالية، وتخضع هذه القائمة للمراجعة والتحديث كل سنتين وفقاً للقرار الإداري الصادر بالتنسيق مع الجهات المعنية في جمارك دبي.

دور وسلطات المدير التنفيذي الأول

يتمثل دور المدير التنفيذي الأول في الإشراف والقيادة والإرشاد والتوجيه ومتابعة الأداء الوظيفي لقطاع إدارة العملاء وقطاع الشؤون المجتمعية والشراكة الحكومية وإدارة الاستخبارات والمهام الخاصة للتأكد من سير الأداء. كما من مهامه أيضاً ضمان تبني المعايير العالمية وأفضل الممارسات المتبعة في مجال الاستخبارات الجمركية وعلاقات العملاء بهدف تعزيز وحماية المواطن والمجتمع والموارد والحفاظ على سمعة سجل البلاد الآمن.

دور وسلطات المدير التنفيذي

مدير تنفيذي – قطاع إدارة المتعاملين: ينحصر دوره في توجيه وإدارة وقيادة مهام وشؤون إدارة العملاء لتمكين جمارك دبي من ضمان تحقيق أهداف العمل المتمثل في تقديم أفضل الخدمات.

مدير تنفيذي – قطاع الموارد البشرية والمالية والإدارية: دور المدير التنفيذي هو قيادة مهام وشؤون إدارة الموارد البشرية والشؤون المالية والإدارية لتمكين جمارك دبي من ضمان تحقيق أهداف العمل المتمثلة في الإدارة المالية والإدارية الفاعلة.

دور وسلطات مدير تنفيذي – قطاع السياسات والتشريعات: فاعلية قيادة قطاع إدارة السياسات والتشريعات على مستوى جمارك دبي لضمان مسار السياسات الخاصة بالقيمة والتعريف والمنشأة وفقاً للمتطلبات المحلية والعالمية من خلال ضمان تنفيذ المتطلبات القانونية.

مدير تنفيذي – قطاع التطوير الجمركي: الإشراف والمراقبة وضمان الأداء الفاعل لإدارة التطوير الجمركي على مستوى جمارك دبي.

مدير تنفيذي – قطاع عمليات الشحن الجمركي: قيادة الإدارة الفاعلة لعمليات التفيتش والتحقيق على مستوى جمارك دبي للتأكد من الالتزام بتنفيذ السياسات الموضوعية وتطبيقاتها.

يتم دفع رواتب جميع كبار الموظفين من قبل حكومة دبي ، في حين لم يتم بعد وضع نظام للمحاسبة و المكافأة على الأداء فيما يتصل بمدى الالتزام الاجتماعي أو البيئي للدائرة.

إطار الحوكمة المؤسسية لجمارك دبي

الإطار العام



الأطر التفصيلية



لمحة عامة

تتبنى جمارك دبي أطر الحوكمة المتعددة المستويات المتمثلة في الحوكمة الخارجية والداخلية

الحوكمة الخارجية

وتتمثل في المجموعات الخارجية الضاغطة مثال: المنظمات الدولية والاتحادات والهيئات الحكومية التي توفر هيكلًا للمعايير والممارسات والقوانين والنظم. وتتضمن الحوكمة الخارجية لجمارك دبي تلك المستويات المحلية والاتحادية والإقليمية والدولية. وكل مستوى من هذه المستويات يتضمن أطره القانونية والإستراتيجية وخططه وتقاريره

مستوى الحوكمة	الاطر القانونية	الإستراتيجية والتخطيط	عمل التقارير
الدولي	- المعايير الدولية - المعاهدات - الاتفاقيات - مذكرات التفاهم	- خطة منظمة الجمارك العالمية لعامي 2011-2012 - القرارات الوزارية لاجتماعات منظمة التجارة الدولية	مكتب الاتصال الإقليمي للاستخبارات في الشرق الأوسط RILO
الإقليمي	- قانون الجمارك الموحد لدول مجلس التعاون الخليجي - الاتفاقية التجارية الاقتصادية لدول مجلس التعاون الخليجي 2002	- إجراءات الاتحاد الجمركي لدول مجلس التعاون الخليجي - آلية إيرادات دول مجلس التعاون	بيان الرسوم الجمركية للدول الخاضعة لدفعها لتسوية المبالغ
الاتحادي	- قانون الهيئة الاتحادية للجمارك - القانون الاتحادي رقم (1) (2003) - القانون الموحد لدول مجلس التعاون الخليجي - القانون الاتحادي لبريد الإمارات القابضة (2007) - القانون الاتحادي للسلع الخاضعة لرقابة الاستيراد والتصدير 2007 - لقانون الاتحادي رقم 11 (1981) الخاص بفرض الرسوم الجمركية الاتحادية على التبغ - القانون الاتحادي رقم 19 (2002) لزيادة الرسوم على البضائع والسلع المستوردة من خارج الجمارك الموحدة لدول مجلس التعاون الخليجي	- إستراتيجية حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة الاتحادية للعام 2010 - الخطة الإستراتيجية لوزارة المالية للأعوام 2008 - 2010 - إستراتيجية الهيئة الاتحادية للجمارك للأعوام 2008 - 2010	التقارير الإحصائية
محلي	- قانون الجمارك (1998) - قانون إنشاء الموانئ والإدارات الجمركية رقم 1 (2001) - القانون 1 (2001) لإنشاء الموانئ الجمركية والمناطق الحرة - قانون ميناء جبل علي (1979) - قانون مناطق التخزين المعفية من الضرائب بميناء راشد - - قانون رقم (3) (1982) - قانون رقابة الاتجار بالأحجار الكريمة - القانون (93) - قانون بريد الإمارات (2001)	إستراتيجية حكومة دبي 2015	- تقارير الأداء المؤسسي - تقرير الموازنة والمالية - تقرير التدقيق الحكومي

الحوكمة الداخلية

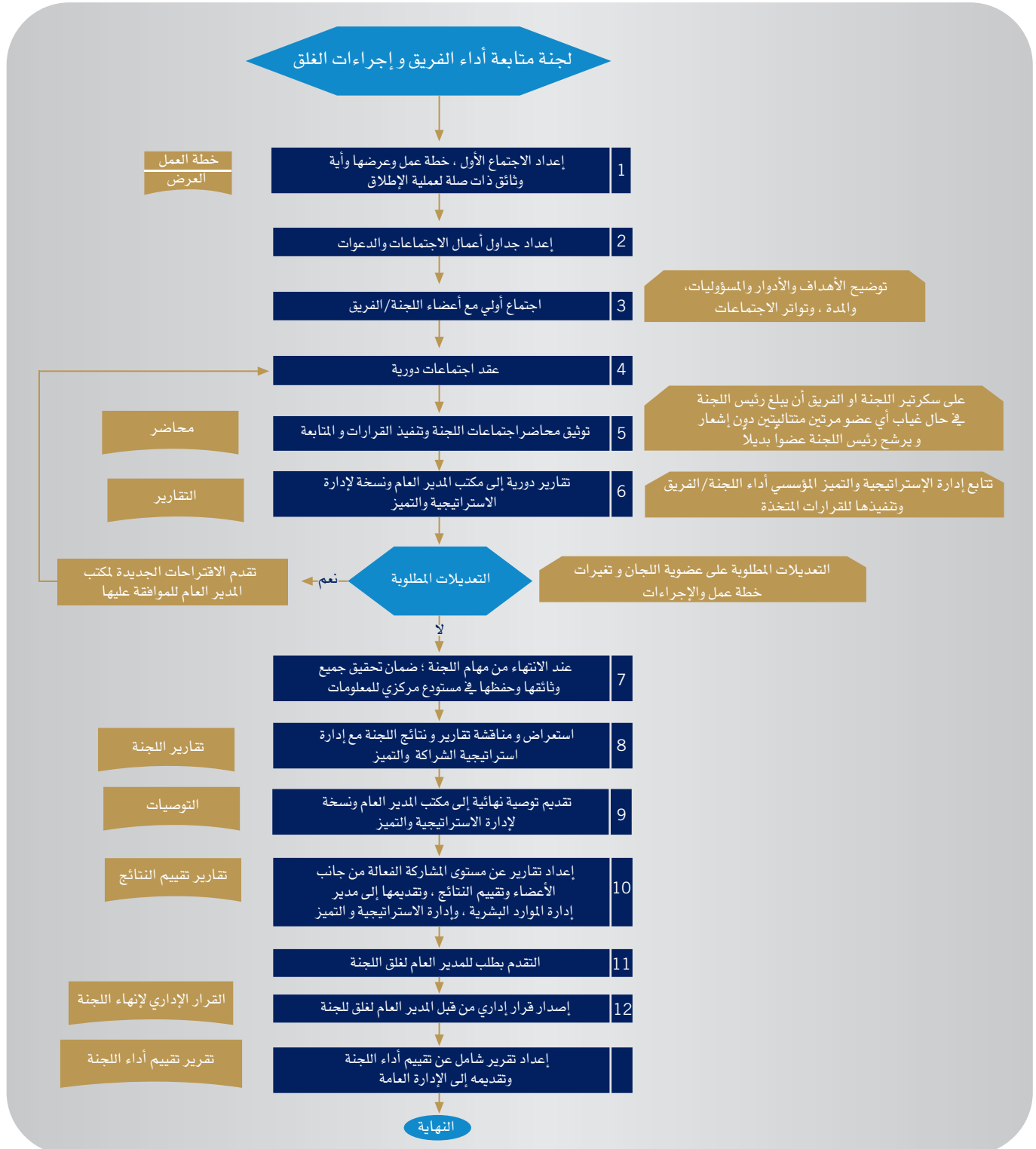
وتشمل كل من أداء الدائرة وأداء العاملين وإدارة الأنظمة واستخدام أو توظيف المالية والمصادر والموارد وتحديد مجالات المشاريع والبرامج الجديدة وعمل السياسات من أجل خلق بيئة تنظيمية مفتوحة وشفافة ومحاسبة وأخلاقية.

مستوى الحوكمة	الإطار القانوني	الاستراتيجية والتخطيط	عمل التقارير
جمارك دبي	- القرارات الإدارية - التدقيق الداخلي - إدارة المخاطر - إدارة الأزمات - التفويض والانتداب - المساءلة والمحاسبة - قواعد السلوك - السياسات والتشريعات - الشفافية - الفاعلية والكفاءة	إستراتيجية جمارك دبي للأعوام 2007 - 2011	- أداء الدائرة والقطاعات والإدارات والأداء المالي والميزانية والأداء الفردي وتقرير التدقيق الداخلي وضمان الجودة - لجان الحوكمة - اللجنة الإدارية العليا (القيادية) المؤسسية - ولجان تسيير المشاريع ولجنة العمليات

اللجان وتشكيل فريق العمل والمنهجية

تتبع جمارك دبي منهجية نموذجية لتكوين وتشكيل اللجان أو فرق العمل وذلك بعد عمل الدراسات الوافية والمتأنية لضمان الفوائد والنتائج التي تصب في مصلحة العمل، مثال القيمة المضافة وتحقيق الأهداف وإيجاد الحلول التي لا يمكن الوصول إليها من خلال العمل العام وإنما من خلال تبادل المعلومات والخبرات وتوظيف الموارد البشرية المتاحة.

عملية إدارة اللجان وفرق العمل



قائمة فرق العمل / اللجان بجمارك دبي

اللجان / الفريق	برئاسة	الدور والهدف
لجنة الإشراف والتوجيه العليا / برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز	المدير العام	الإعداد والإشراف على نهج التميز المؤسسي الجمركي النموذجي ومراقبة الالتزام بإتباع المعايير للفرق المكلفة بالعمل
فرق تقنية المعلومات	مدير تنفيذي - التطوير الجمركي	اتخاذ اللازم من الإجراءات والقرارات المتعلقة بخدمة العملاء عبر الموقع الإلكتروني لتلبية الاحتياجات وتعزيز ثقة العملاء في الحلول التي تقدمها الدائرة
برنامج التطوير والتحديث	مدير تنفيذي - التطوير الجمركي	متابعة وتنفيذ مشاريع التطوير والتحديث تماشياً مع إستراتيجية الدائرة
لجنة مشروع ضريبة القيمة المضافة	مدير تنفيذي - الدعم المؤسسي	دراسة وتنفيذ مشروع ضريبة القيمة المضافة وعمل وحدة خاصة للإدارة وتجهيز أنظمة تشغيلية مدارة بواسطة فريق عمل من الموظفين الأكفاء حسب خطة العمل المرسومة
مجلس مراجعة تقنية معلومات ضريبة القيمة المضافة	مدير تنفيذي - الدعم المؤسسي	تطوير مشروع ضريبة القيمة المضافة
مجلس مراجعة برنامج ضريبة القيمة المضافة	مدير تنفيذي - الدعم المؤسسي	تقديم ومتابعة المسائل المتعلقة بسياسة ضريبة القيمة المضافة
التحسين والتطوير	مدير تنفيذي - التخطيط والإستراتيجية	تطوير وتحسين المهام والإجراءات الجمركية وفقاً لمعايير برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز
فريق التفتيش الجمركي الإلكتروني	ضباط تفتيش - إدارة العمليات والدعم الفني	الإشراف على برنامج التفتيش الجمركي الإلكتروني والقيام بمهام المراقبة والتطوير والتدريب والمتابعة
المتابعة الفنية والإدارية	مدير أول - المحجوزات والتدخل الجمركي	إدارة أمن الجمارك والإشراف ومتابعة الإجراءات
لجنة معاينة البضائع	مدير - المحجوزات والتدخل الجمركي	معاينة الحاويات والمضبوطات في حالة عدم إبراز البيان الجمركي أو الإعلان عن البضائع
فريق التنسيق الموحد	مدير أول - التدخل الجمركي	إدارة التدخل الجمركي وتبادل المعلومات مع ممثلي السلطات والدوائر المحلية والاتحادية اتحاد الغرفة التجارية حول حماية حقوق الملكية الفكرية ومكافحة أساليب الغش التجاري والتزوير
فريق تأهيل وتطوير المعارف الأمنية الجمركية	مدير - قسم المحجوزات والتدخل	تأهيل وإعداد موظفي عمليات المراكز الجمركية بصقل الثقافة والمعرفة في مجال الأمن الجمركي
فريق التفتيش الوظيفية لمؤسسة الموانئ	مدير - عمليات ميناء راشد	تطوير برامج متكاملة لتنظيم معاملات العملاء داخل موانئ جمارك دبي
لجنة التسيير المؤسسية	المدير العام	تطوير الخطط الإستراتيجية والبرامج ومتابعة تنفيذها
لجنة المقترحات والمكافآت	مدير تنفيذي - الموارد البشرية	دراسة الاقتراحات المقدمة من العملاء الداخليين والخارجيين وتقديم الحلول المناسبة ومكافأة المقترحات الناجحة ورفع التقارير إلى المدير العام
فريق تصنيف السلع	مدير أول - التعريف والمنشأ	النظر في معاينة السلع المتنازع على تصنيفها
فريق القانون الجمركي العام	مدير تنفيذي - السياسات والتشريعات	مراجعة القانون الموحد للجمارك وإجراء التعديلات / إبداء الملاحظات قبل رفعها إلى الهيئة الاتحادية للجمارك والأمانة العامة لدول مجلس التعاون
لجنة التقييم الجمركي	مدير تنفيذي - إدارة المراكز الجمركية الجديدة	في حالة الفشل في حل الخلافات المتعلقة بتقييم البضائع في المراكز الجمركية، تقوم اللجنة بتسوية المنازعات الناشئة بين المركز والمعلن
لجنة المظالم الجمركية	مدير تنفيذي - إدارة المتعاملين	متابعة شكاوي العملاء التي تم الفصل فيها من قبل قسم القضايا الجمركية
لجنة المخالفات الادارية	مدير الشؤون الادارية	النظر في المخالفات المرتكبة من قبل موظف الجمارك ومناقشة التدابير التأديبية الواجب تنفيذها وفقاً لبنود القانون
فريق توعية الموظفين الجدد	مدير التدريب	إعداد برامج التدريب الخاصة بالموظفين الجدد
لجنة المظالم والشكاوي	مدير تنفيذي - الدعم المؤسسي	مناقشة المظالم والشكاوي المقدمة من قبل موظف الجمارك بإتباع البنود والإجراءات القانونية وتسويتها وفقاً للوائح والنظم الضوابط المقررة
المطابقة والتسويات والغرامات	مدير تنفيذي - الموانئ البحرية	النظر في مطالبات العملاء المتعلقة بالمعاملات وإصدار القرارات المناسبة بشأنها

السلوك الوظيفي وقواعد السلوك الأخلاقي

نحن في جمارك دبي لدينا إلتزام دائم بالقانون أينما كان، ونعمل بعزم على إستمرار وجود مستوى عال من الأخلاق المهنية والسلوك الفردي. حيث ظلت جمارك دبي دوماً تعمل على نشر ثقافة يسودها التقدير والإحترام والنزاهة والسلوك والتعاون المتبادل بين كافة العاملين. وقد عملنا على تطوير اللوائح المنظمة للسلوك السوي لتمكين كافة العاملين من فهم القيم العليا للأخلاق المهنية والفردية وإتباعها.

يحدد قانون قواعد السلوك، والمتاح لجميع الموظفين من خلال الشبكة الداخلية والموقع الإلكتروني الخاص بالدائرة، ويبين المعايير القانونية والأخلاقية التي نتوقع من موظفينا الامتثال لها. ويتطلب هذا القانون من موظفينا الإبلاغ الفوري عن حالات الإشتباه التي يعتقد بأنها تنتهك تلك المعايير. ونحن نوفّر هذا القانون لكافة العاملين بجمارك دبي من خلال مجموعة متنوعة من الوسائل، والتي تشمل مختلف أنواع التواصل على مستوى الدائرة، فضلاً عن المواد المطبوعة، كما نقوم أيضاً بتوفير التدريب الملائم لموظفينا بتقديم البرامج التدريبية المتنوعة والمتعلقة بالإلتزام والسلوك. يركز هذا القانون على بعض المسائل الرئيسية وهي:

- الإلتزام بإتباع القوانين
- المسؤولية الفردية
- النشاط السياسي
- العلاقات مع الجمهور
- الهدايا والرشاوى
- تضارب المصالح
- الإتصال الداخلي والخارجي

إدارة المخاطر على مستوى جمارك دبي

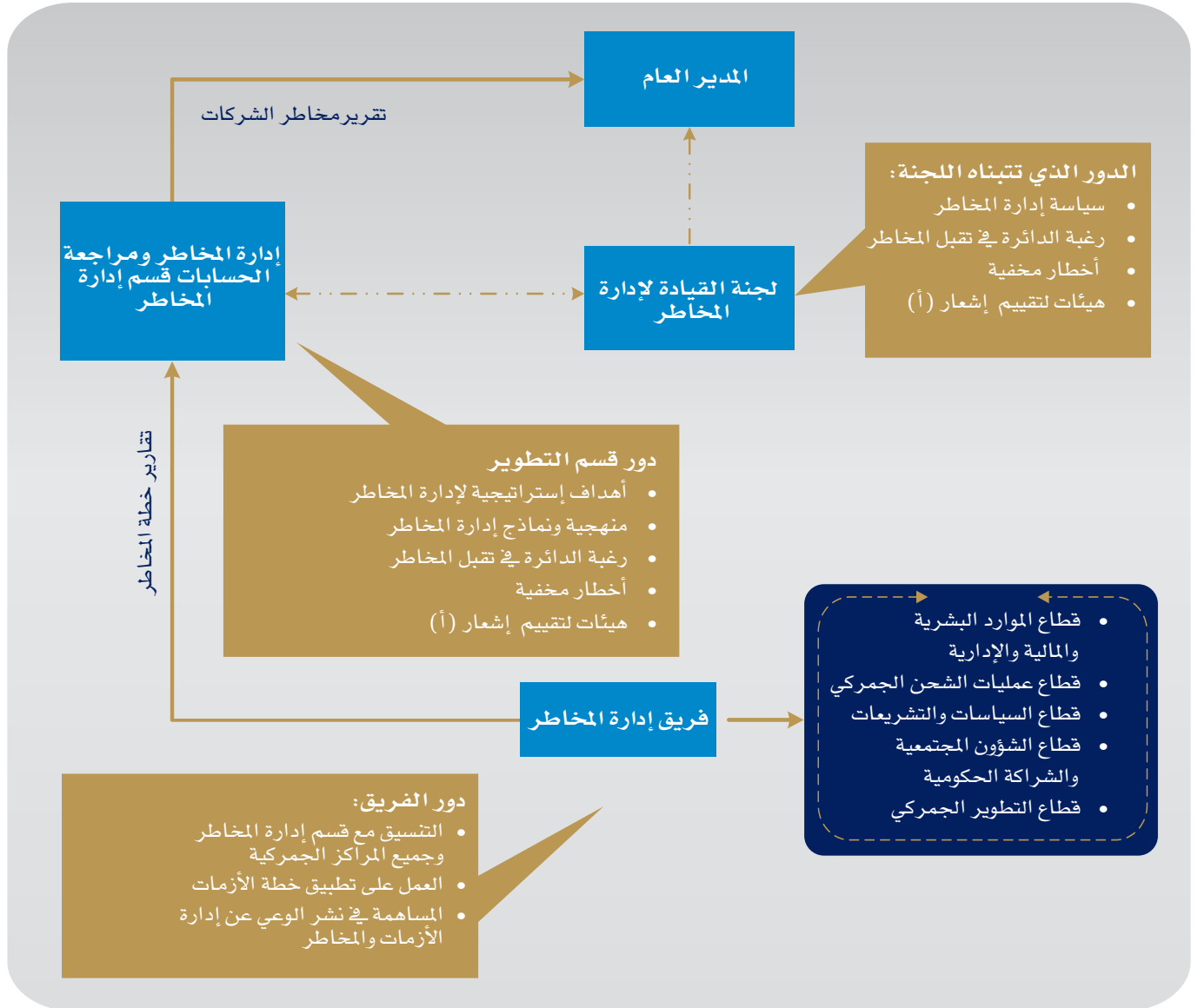
لمحة عامة

تتبنى جمارك دبي منهجية لإدارة المخاطر المدرجة ضمن الثقافة المؤسسية. وتتلخص مسؤولية إدارة المخاطر في التأكد من تطبيق إدارة المخاطر على مستوى الإدارات والعاملين بمختلف فئاتهم الوظيفية، حيث أصبح مفهوم إدارة المخاطر مفهوماً أساسياً يجب أن يتبناه كافة العاملين عند إتخاذ القرارات.

نطاق إدارة المخاطر

تم تطبيق منهجية إدارة المخاطر على مستوى إستراتيجي بما يتماشى مع خطة جمارك دبي الإستراتيجية وذلك من خلال التخطيط المؤسسي لمخاطر الإستراتيجية والمالية والعمليات والأفراد. كما أن بعض الإستراتيجيات يجب تطويرها لإدارة المخاطر في بعض التطبيقات مثال:

- إدارة المشاريع
- الصحة والسلامة المهنية
- صحة وسلامة البيئة
- أمن المعلومات
- استمرارية العمل
- التدقيق والإلتزام
- الفساد وأخلاقيات العمل



دورة حياة إدارة الأداء المؤسسي

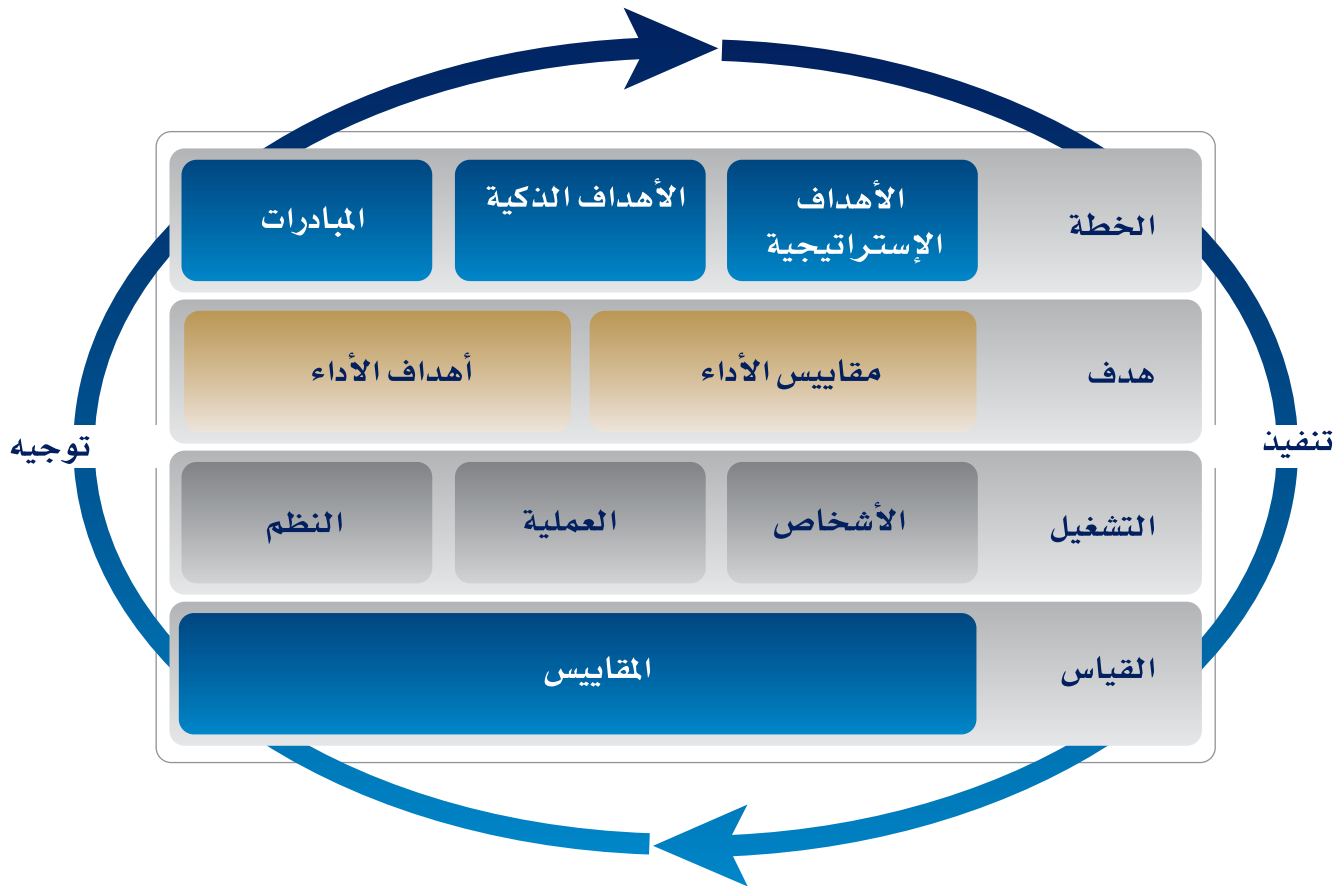
إن إدارة الأداء المؤسسي المتكامل المعمول به على مستوى جمارك دبي هو القوة الدافعة وراء الخطة الإستراتيجية المتوالية لسلسلة خطط العمليات الموضوعية والنافذة والملائمة والدقيقة.

وتتألف دورة حياة الأداء من مجموعتين إجرائيتين، الأولى هي مجموعة العملية "المباشرة" التي تعمل على قياس المعايير وتحليل الأداء مع المخرجات المستهدفة للمؤسسة، والمجموعة الثانية هي مجموعة عملية "التنفيذ" لضمان تفاعل الأداء مع التغيرات المحددة من خلال معايير الأداء القياسية.

نقطة إنطلاق الأداء المؤسسي تحدد وضع المؤسسة وتقيّم ما إذا كانت تسير في الطريق الصحيح نحو تحقيق أهدافها المرسومة. وتُعدّ المجموعة "المباشرة" برسم المسار الإستراتيجي للمؤسسة، وتحدد المعايير القياسية التي بدورها تضع مؤشر أداء المؤسسة وفقاً لهذا المسار نحو الوصول إلى الأداء المستهدف للمؤسسة وتوفر الإجراءات والآليات المساعدة في جمع البيانات القياسية ومقارنتها بالبيانات المسبقة للعمل.

أما مجموعة عملية "التنفيذ" فلا تشمل جمع بيانات الأنشطة فحسب، وإنما تُعدّ أيضاً بتحليل تلك البيانات لتحديد مسارات الأداء وتحسين إجراءات القياس والأهداف وتحسين الخدمات وإجراءات العمل التي لا ترتقي بمستويات الأداء المطلوبة.

مجموعة عملية "التنفيذ" متصلة بمحددات مقاييس الأداء الأولية وأهدافها ونظم القياس الأولية لمجموعة العملية "المباشرة". وهذه العلاقة بين المجموعتين تساعد في اتساق وضبط وتصحيح أخطاء وعيوب النظم القياسية وتتحقق من تعزيز الأهداف وتعزز من ضمان بيانات الأداء المتحصل عليها من نشاطات العمل وتتصف بأنها متسقة ومحددة لتحقيق المسار والوضع الحقيقي من خلال المؤشر.



ولتوفير أساس سليم، تتسم عملية قياس تحليل البيانات المتحصل عليها بالتفاعل، حيث تتم عملية القياس والتحليل للأداء خلال مدة معينة متفق عليها وعادة تكون حسب الفترة الزمنية - الربع سنوية.

جمع بيانات الأداء من نشاطات وبيئة العمل لها أهمية وفائدة قيمة، خاصة إذا تم تحليل هذه البيانات بشكل جيد. ويتم ذلك من خلال الأدوات والآليات المتقدمة والتحليل المتبع في تحديد مسارات الأداء (هل وفقاً للمسار الصحيح أم منحرفة عن المسارات الصحية أم متذبذبة غير متسقة.... الخ) ومن ثم تقييم مسارات القياس المتعلقة بالأهداف المراد تحقيقها. عملية التحليل لا تساعد فقط في تحديد جذور المسببات الناجم عنها قصور الأداء فحسب، وإنما تحدد أيضاً قصور مسار القياسات المطبقة والأهداف الموضوعة. ويتم رصد نتائج التحليل في تقرير الأداء والذي يتضمن تحليل المسارات والاتجاهات وتحليل جذور المشكلة والمسببات وتحليل الجزئيات وإصدار التوجيهات والتوصيات الخاصة بالأداء. ولقد جاء في اجتماع مراجعة الأداء للمدراء السؤال التالي: كيف يمكن النظر إلى جذور انحرافات الأداء أو التغييرات الناجمة في المسارات ومن ثم تحديد خطط العمل التصحيحية والاحترازية اللازمة حسب الاحتياجات؟



التزامات المسؤولية الاجتماعية

- أهداف ورؤية ورسالة والتزامات المسؤولية الاجتماعية
- النطاق والخطة الثلاثية ومؤشرات القياس
- المبادئ التوجيهية والتحديات
- استراتيجية المسؤولية الاجتماعية
- التزامنا تجاه شركائنا الرئيسيين



إلتزام جمارك دبي بالمسؤولية الاجتماعية

إن المسؤولية الاجتماعية تجمع ما بين اهتمام سوق العمل والبيئة والمجتمع بتفاعل الأطراف المعنية مع العمليات التجارية. وبالنسبة لجمارك دبي، فإنها تعني الخروج عن حدود المألوف في تنفيذ وتطبيق القوانين والأحكام للقيام بأنشطة ومبادرات لفائدة المجتمع. وإلى جانب حفظ بلادنا آمنة، فنحن نشجع باستمرار على تقديم المساعدة للمجتمع. إن أساس سياسة المسؤولية الاجتماعية في جمارك دبي قد جاء تكريماً لإعلان الأمم المتحدة العالمي لحقوق الإنسان والإتفاقيات الابتدائية لمنظمة العمل الدولية لتشجيع ومساعدة شركائنا المعنيين للقيام بالشئ ذاته.

وتم إنشاء إدارة المسؤولية الاجتماعية بما يتماشى مع الإندماج الكامل في مجتمعنا كجزء من قطاع الشؤون المجتمعية والشراكة الحكومية. وتقوم الإدارة بالإشراف على جمارك دبي فيما يختص بالتطبيق، وإدارة المخاطر، وإدارة البيئة، ومبادرات المساهمة الاجتماعية. كما تضع الخطط المتعلقة، وتقديم الدعم، وتراقب التقدم.

الغرض والهدف

إن نظامنا الاقتصادي بوجه عام يهدف إلى بناء اقتصاد قوي ومجتمع عادل، حيث تكون هناك فرصة وأمان للجميع. ونحن ملتزمون بالوصول إلى اقتصاد قوي غير قائم على مستويات الاستقرار المرتفعة للنمو وفرص العمل فحسب بل وعلى مستويات عالية من العناية بالبيئة. ونحن نشجع الإنصاف جنباً إلى جنب مع المرونة في الدائرة، وذلك لضمان أن الجميع يمكنهم الإستفادة من الفرص لتحقيق أهدافهم. كما أن جمارك دبي تلتزم بتسيير شؤونها بطريقة مسؤولة اجتماعياً والمحافظة على أعلى مستويات الأخلاق في تعاملاتنا التجارية. وهدفنا هو التعامل مع كافة الأطراف المعنية للدائرة (بما فيها المساهمين، والحكومات، والشركاء، والموظفين، والمقاولين، والموردين، والمجتمعات المحلية التي نعمل فيها) بعدالة في كل الأوقات، وإحترام الاختلافات الثقافية والجنسية والتنوع الديني. كما أننا نجتهد للحصول على أثر اجتماعي إيجابي في البلدان التي نعمل بها وتقليل الأثر البيئي المتصل بعملياتنا، ما يولد دخلاً للحكومة ويضمن العمل في شراكة مع المجتمعات المحلية لتعزيز مبادرات التنمية المستدامة.

رؤيتنا

إدماج البعد الإقتصادي والإجتماعي والبيئي في عملياتنا التجارية والتفاعل مع شركائنا المعنيين على أساس طوعي من أجل الوصول لما يتوقعه منا المجتمع فيما يخص القضايا الأخلاقية والقانونية والتجارية.

رسالتنا

بالصدق الكامل والنزاهة سنعمل جاهدين على الوفاء بمسؤولياتنا: الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

إلتزاماتنا وأهدافنا

الإلتزام

الأهداف

المسؤولية الاقتصادية

عن طريق تطبيق معايير النزاهة والمعايير الأخلاقية العالية لترشدنا إلى الطريقة المثلى لإدارة العمل بالسعى جاهدين للتطور على نحو متسق ومستدام

الوفاء بمسؤولياتنا الاقتصادية عن طريق الإدارة المستدامة طويلة الأمد لأعمالنا مع الإلتزام بما يلي:

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

المسؤولية الاجتماعية

عن طريق إنشاء شبكة المعلومات والبرامج الخاصة بنا لتلبية الإحتياجات لضمان نمو أعمالنا بما ينسجم مع المجتمع

الوفاء بمسؤولياتنا الإجتماعية بما يضمن إمكانية الوصول إلى تقنياتنا وتطبيقاتها على نطاق واسع بطرق يستفيد منها المجتمع مع الإلتزام بما يلي:

- تعزيز وتوسيع التغطية والبنية التحتية لشبكتنا
- تطوير مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات لتلبية احتياجات ورضا العملاء
- خلق بيئة آمنة وصحية للعاملين والعملاء والمجتمع قاطبة
- مساعدة المحتاجين من خلال الدعم بتقليل الفقر ونشر التوعية
- المساهمة في التنمية الشاملة للمجتمع والتثقيف

المسؤولية البيئية

من خلال ترشيد إستخدام الطاقة وتحفيز إعادة التدوير وإعادة الاستعمال. أيضاً تحسين أداء الإدارات المالي والفرد ذات الصلة بالبيئة

الوفاء بمسؤوليتنا البيئية عن طريق حماية البيئة الطبيعية مع الإلتزام بما يلي:

- دعم وتشغيل "شبكة خضراء" للمساهمة في الحد من استخدام الطاقة والمساعدة في خفض الانبعاثات
- جمع النفايات وخلق بيئة صديقة وصحية
- عمل الأبحاث وتشجيع إعادة التدوير وإعادة الاستعمال
- رفع مستوى الوعي الشعبي وتعريف الناس بالثقافة البيئية وتشجيع مشاركتهم في النشاطات البيئية

إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية الخاصة بجمارك دبي

تكمّن إستراتيجيتنا بإعتبارنا مؤسسة حكومية مسؤولة عن تعزيز الأداء الأخلاقي والمستدام، ولتحقيق رؤيتنا نلزم أنفسنا بقيم المسؤولية الاجتماعية التي تركز على أربع دعائم أساسية:



ل للوصول إلى أهدافنا في إنشاء مؤسسة مسؤولة مستدامة، خططنا لتنفيذ عملية محكمة التصميم من خلال الخطوات التالية:



النطاق

تتمثل رسالة جمارك دبي العامة ومهامها في المساهمة في التنمية الاجتماعية والإقتصادية لإمارة دبي، واعتماد أفضل الممارسات. والمساهمة في تطوير الموارد التقنية والبشرية علاوة على تحقيق رضا وولاء العملاء والشركاء. وتسهم مشاركاتنا في مشروعات المسؤولية الاجتماعية في خلق الوظائف، وتدفق الإيرادات، وتحسين نظام الحوكمة، وتصحيح الأداء البيئي والاجتماعي، وتنمية المجتمعات المحلية. ونحن نسعى دوماً لضمان مساهمة خطط العمل الخاصة بنا بشكل مستمر ومتسق نحو التنمية المستدامة. ولنلتزم بضمان تطبيق أفضل معايير المسؤولية الاجتماعية كأحد الأوجه الأساسية للإدارة والممارسة السليمة للأعمال.

مؤشرات الأداء الأساسية للمسؤولية الاجتماعية لدينا

تعد المساهمة الاجتماعية هدفاً رئيسياً لجمارك دبي، حيث يتم تضمينها في رؤية الأداء المتوازن المؤسسي الخاصة بها ويتم قياس هذه المساهمة من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية:

عدد مبادرات المسؤولية الاجتماعية وتوزيعها على المشاريع الكبيرة، والأنشطة الصغيرة وعمليات الرعاية

خدمة فئات مختلفة من المستفيدين

خدمة اكبر عدد من المستفيدين

نتائج إستطلاع رأي المجتمع: حيث يستطلع مدى رضا 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.

خطتنا الثلاثية لإدارة المسؤولية الاجتماعية



أسلوب القياس الخاص بنا

إن هدفنا هو عمل التقارير عن المجالات التي تشكل وصفاً رسمياً للمسؤولية الاجتماعية لدائرتنا، وفحص تطبيقاتها المحتملة في وضع متعدد ومختلف الثقافات، والتي توفر مفاهيم وأساليب المسؤولية الاجتماعية المعدة في قطاعات أخرى بما فيها القطاعين العام والخاص. كما أن التحدي الخاص بإعتماد أساليب إدارة قياس المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الحكومية في المملكة المتحدة والشرق الأقصى يفتح الباب أمام المساعدة في بحث مدى تأثير الثقافة التنظيمية في وضع مختلف الثقافات، ما يتيح للنماذج المولدة للمسؤولية الاجتماعية معالجة وفهم التفاعلات الثقافية بشكل أفضل.

المبادئ الإسترشادية

نعمل على دمج قيم العمل وعملياتنا لتحقيق وتلبية توقعات شركائنا.

🌿 إن مسؤولياتنا الاجتماعية والإقتصادية والبيئية تجاه شركائنا هي جزء من أعمالنا ومكملت لها. ونحن نهدف إلى إظهار هذه المسؤوليات من خلال نشاطاتنا وفي إطار سياساتنا المؤسسية.

🌿 نتعامل بجدية مع كل ما يرد إلينا من ملاحظات وشكاوي وإشادة ومدح من شركائنا، وحيثما أمكن نقيم حواراً مفتوحاً لضمان إفائتنا بالمتطلبات الواردة في هذه السياسة.

🌿 نعمل على إبلاغ شركائنا عما يخصنا من سياسات، وإستراتيجيات، وأهداف، وأداء، وحوكمة تصب في مصلحة شركائنا.

🌿 ستوفر جمارك دبي، حيثما أمكن، الموارد والمصادر الضرورية اللازمة لتحقيق مسؤولياتنا المؤسسية. وتحمل كافة الموظفين المسؤولية عن أداء ذلك.

🌿 إشراك المجتمع، سيتم تخصيص ميزانية كل عام للأعمال الخيرية، كما سيعمل الموظفون سوية على جمع التبرعات من أجل تمويل الصندوق ودعم الحالات المحتاجة.

التحديات

رغم الأزمة الاقتصادية العالمية، والظروف المرافقة لها، فقد حرصنا على تحفيز وتقوية مبادرات المسؤولية الاجتماعية لدينا، والعمل على الاستفادة من آثار الأزمات لتحسين أوضاع المجتمع بشكل عام.

أمثلة ذلك قد تشمل توظيف وإستيعاب الموارد البشرية الماهرة المتاحة من أوساط الموظفين والعملاء ودعوتهم لتقديم مقترحاتهم القيمة وتحليل تلك المقترحات وتنفيذها والتي من الممكن أن تسهم في تحسين أو استدامة الوضع الاقتصادي.

أيضاً خلال عام 2009 حصلت جمارك دبي على المركز الثاني للجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للشركات لفئة المؤسسات الكبيرة الحجم. ونحن نهدف للحصول على جائزة المركز الأول في عام 2010. مع العلم أن الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للشركات هي واحدة من أكثر الجوائز المعترف بها في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات في منطقة الشرق الأوسط.

إلتزامنا تجاه شركائنا الرئيسيين

شركاؤنا الرئيسيون هم الأفراد أو الجهات المؤثرة أو التي قد تؤثر في نشاطاتنا أو قراراتنا، أو التي قد تؤثر أو تتأثر بها الخطط والممارسات المهنية لجمارك دبي.

على مستوى جمارك دبي، نبذل الجهد الكبير لضمان استمرارية الإتصال والتواصل مع شركائنا الرئيسيين وتحديد وتوطيد قنوات الإتصال الفاعلة معهم، كما نضع في الاعتبار توقعاتهم وتفهمها ومن ثم تحديد الخطط والإجراءات والقرارات التي يجب تنفيذها في هذا المضمون.





انخراط الشركاء الرئيسيين – آلية المشاركة

توقعات الشركاء الرئيسيين	آليات المشاركات	فئات الشركاء الرئيسيين
- تقديم مستوى عال من الجودة ومبتكر من المنتجات والخدمات - لتلبية إحتياجات عملائنا	- استبيان رضا العملاء - إدارة شكاوي العملاء - مركز خدمة العملاء - مجموعة / فريق استشاري العملاء	العملاء
- تقديم فرص أفضل للتوظيف العادل وتطوير المستقبل الوظيفي - الاهتمام والعناية بشؤون صحة الموظفين وخلق بيئة صحية سليمة	- لجنة مقابلة ممثلي الموظفين - الاقتراحات والشكاوي - شركاء العمل للموارد البشرية - لجنة المظالم والشكاوي	العاملين
- الامتثال للقوانين واللوائح المنظمة - تقليل استهلاك الطاقة وإدارة النفايات	الإتصال والتواصل الدوري	الجهات الحكومية واللوائح
- العمل مع شركائنا لتلبية إحتياجات عملائنا - نمو متبادل للمصلحة العامة	- تدريب شركاء العمل - إدارة عقود المزايدات والمشتريات - إدارة وتقييم الموردين	سلسلة الشركاء
- خلق بيئة تنافسية عادلة - تعزيز تنمية مؤسسية مستدامة	- الاجتماعات - منتديات صناعة القرارات	جهات صناعة القرارات
- بناء مجتمع متناغم - المشاركة الفاعلة في الأنشطة الخيرية - حماية البيئة	- انخراط المجتمع - الأنشطة الخيرية	الجمهور

الأداء المالي

- المجاميع المالية الرئيسية
- استراتيجية جمارك دبي المالية ونتائجها
- الالتزام بسياسة التوطين



الأداء الاقتصادي

في جمارك دبي نفكر في تأثير نشاطات الدائرة على إستدامة الاقتصاد تجاه المجتمعات المحلية التي نعيش فيها، أو على مستوى المجتمعات الخارجية عموماً، كما نبذل جهدنا لتوفير أفضل الخدمات التي تسهم في الارتقاء بالاقتصاد. وتعزيزاً لهذا الدور، نلتزم بإتباع أفضل الممارسات على مستوى الدائرة للوصول إلى أعلى مستويات الاستدامة في الارتقاء بالعمل والعاملين وفئات الموظفين والشركاء الرئيسيين. ونحن نبذل ما في وسعنا من جهد لتحفيز وتدريب القدرات من أجل تطوير وتحسين بيئة العمل من خلال رفع مستوى وعي الأفراد وإتباعهم أفضل الممارسات، كما نعمل على دعم كافة الأعمال الخيرية والمبادرات المجتمعية ويعتبر ذلك من ضمن أوليات منهجية السياسة المرسومة.

المجاميع المالية الرئيسية

YTD 09	YTD 08	YTD 07	
القيمة بالآلاف درهم			
1,085,423	1,111,956	950,820	صافي إيرادات العمليات
623,290	540,375	408,710	تكاليف الموظفين
803,026	691,661	504,434	تكاليف العمليات الكلية
4,194	3,276	-	المساهمات المجتمعية

وتماشياً مع أهداف الدائرة الإستراتيجية ووفقاً لتوجيهات حوكمة ومنهجيات التميز التي نسير على ضوئها، تقوم الإدارة المالية بمراجعة وتحديث وتطوير مجموعة من الإستراتيجيات والمنهجيات والنظم الكفيلة بتعزيز فاعلية وكفاءة إدارة مواردها المالية. وتعتبر هذه الإستراتيجيات والنظم نابعة من التوجه الإستراتيجي الذي ينطلق من عبارة "إنجاز الأداء المالي الفاعل".



إستراتيجية جمارك دبي المالية ومخرجاتها

قامت جمارك دبي بوضع إستراتيجية مالية واضحة متصلة بالخطة الإستراتيجية الموضوعة للأعوام 2007 – 2011 وقامت بتطبيق المنهجية الخاصة بالتقارير المالية على نطاق كافة إدارات جمارك دبي وبموجب هذه الإستراتيجية، يتم رفع التقارير إلى مختلف درجات الإدارات العليا على مستوى الدائرة. وتقوم جمارك دبي بدراسة المشكلات المالية لكافة المشاريع وتحلل البدائل المتاحة لاختيار المناسب منها، ومن أهم الأمثلة على ذلك فيما يتعلق بمنهجية زيادة الإيرادات وترشيد النفقات، قيام الإدارة المالية بتنفيذ خطتها وتطبيقها على كافة قطاعات الدائرة لعامي 2008 – 2009 وكانت النتائج كما يلي:

تطبيق مرحلتي مشروع الرسوم مع تبني سياسة التسعيرة لكل خدمة بإتباع مبادئ "تقدير تكاليف الأنشطة" والذي كان له الدور في صدور البيان الجمركي الخاص بزيادة رسوم تسجيل البيانات الجمركية ما أسهم في زيادة إيرادات الجمارك إلى 82 مليون درهم.

مع نهاية العام 2009، نجحت جمارك دبي في الحصول على اعتماد مجلس الوزراء لتوحيد رسوم الخدمات على مستوى الجمارك الاتحادية والتي كان لها الدور في زيادة الإيرادات بحوالي 127 مليون درهم، ودعم هذه الخدمة أيضاً، ما مكن الجمارك من المساهمة في ميزانية إمارة دبي بنسبة 24% للعام 2010 بزيادة 26% عن مساهمتها في العام 2009، وأثبت ذلك أن توحيد معدلات أسعار الخدمات سوف يسهم في زيادة إيرادات جمارك دبي دون تأثر العملاء بأي أعباء وذلك بفضل سهولة جودة وتميز الخدمات الإلكترونية والمعايير المتوفرة، ما عوض عن بعض الخسائر المتوقعة في السنوات المقبلة بسبب الإعفاءات من تعريفات الرسوم الجمركية على بعض السلع والوصول إلى اتفاقات التجارة الحرة.

تمكنت جمارك دبي من تغطية النفقات من خلال الاستفادة من الودائع المصرفية، ما عاد بالفائدة والأرباح التي بلغت نحو 109,77,6,640 درهم بنهاية العام 2008 وبلغت قيمة الأرباح في عام 2009 نحو 81,648,858 درهم، أي بنسبة 3% في عام 2009 التي تعتبر أقل من النسبة التي بلغت 5.6% في العام 2008 ما يعتبر مؤشراً جيداً لعملية إدارة الفائض.

في ظل الأزمة الاقتصادية، قامت جمارك دبي بمراجعة إجراءات العمليات وصناديق ومحافظ استثماراتها وذلك من خلال القرار السليم الذي اتخذته في تحويل جميع ودائعها واستثماراتها البالغة 3.8 مليار درهم إلى ميزانية حكومة دبي بهدف تقديم الدعم المالي لمجابهة تداعيات الأزمة المالية العالمية.

استثمرت جمارك دبي حصتها المالية في بناء وتأجير المستودعات والمخازن الجمركية والمطاعم التي بدورها أسهمت في توفير دخل سنوي بقيمة 10 ملايين درهم.

نجحت جمارك دبي في تحصيل الرسوم والغرامات، حيث بلغت قيمة التحصيل لعامي 2008 و2009 نحو 68,813,091 درهم.

المقياس	المؤشر الرئيسي	الفئة	النتائج	2007	2008	2009	تمخضية 07-09
الإيرادات	مساهمات الجمارك في إيرادات الحكومة	لا توجد أهداف محددة للحكومة في الأعوام الماضية	الماضية	NA	NA	19%	↕
			الهدف	25%	22%	26%	
الالتزام بترشيد الميزانية والصرف	الالتزام بموجهات ترشيد الاستهلاك والموازنة والصرف الحالية	لكل مركز جمركي وإدارة وقسم	فعليا	95%	95%	95%	↑
			الهدف	109%	79%	81%	
الفائض	الفائض (مليار درهم) (إجمالي الإيرادات والصرف)	لكل مركز جمركي وإدارة وقسم	الهدف	5.13	7.20	7.14	↑
			فعليا	5.58	7.60	6.14	
العائد من الاستثمار	العائد من الاستثمار (مليار درهم)	لكل استثمار / مشروع بمختلف أنواعها	فعليا	143	89	78	↓
			فعليا	126	110	84.7	

وفيما يتعلق بسياسة ترشيد المصروف، قامت جمارك دبي بتبني الآتي:

وضع ضوابط على النفقات والمصروفات التي تتجاوز قيمتها 25,000 درهم بالنسبة لمصروفات العمليات، و10,000 للنفقات الأخرى، وبالتالي فقد عزز ذلك من الضبط الإداري على سعر الصرف، وتخفيض أي نفقات أخرى، وبخلاف سياسة الإدارة يجب إصدار وإبراز المستندات المطلوبة دائماً.

من خلال تحليل مستويات الدخل المتوقعة، قامت الدائرة بالحد من الاحتياجات المتزايدة من القوى العاملة.

تطوير نظام لإدارة السيولة والرقابة ومراجعة النظام وذلك بحلول نهاية عام 2008.

توفير الخدمات المدفوعة الثمن لبعض عملائنا الإستراتيجيين مثل دبي العالمية، حيث ساعد ذلك في ضخ إيرادات بقيمة (241.435 درهم) في عام 2008 وإيرادات بقيمة (317.700 درهم) في عام 2009 ولم يترتب على ذلك تكبد أية تكاليف إضافية في إطار اتفاقية الخدمات بين الطرفين.

بالرغم من التحديات الاقتصادية التي تواجهها الحكومة، إلا أننا نجد أن جمارك دبي حققت نتائج إيجابية وأكدت مقدرتها على إنجاز وتحقيق نتائج جيدة تصب في مصلحة العمل. كما أثبتت مقدرتها على الوقوف ودعم الحكومة بالأموال لمجابهة الأزمة الاقتصادية وتجاوز المحنة، بل وما زالت الدائرة تحقق الكثير من العوائد وتغطي نفقاتها من خلال رسوم الخدمات والضرائب الجمركية والتي تشكل نسبة 5% دون الحاجة للجوء إلى الصناديق والمصادر المالية الأخرى، بل ونفتخر بأن الدائرة ليس لها أي التزامات مالية أو ديون أو قروض تجاه أي جهة، ما كان له الأثر المباشر في تحقيق تلك الأرباح المالية والوصول للأهداف.



الالتزام بسياسة توظيف المواطنين

أطلقت جمارك دبي خطتها الرامية إلى توظيف الوظائف لتغطي الفترة ما بين عامي 2008 - 2011 للدرجات الوظيفية من 4 إلى 16 و فرق العمل المهنية وفقاً للهدف الثالث المتعلق بتوفير أفضل الموارد البشرية والتقنية عبر استقطاب الموارد البشرية مع التركيز على أولويات الدائرة وسوق العمل.

وانطلاقاً من هذا المركز، شاركت جمارك دبي في أربعة معارض توظيف مخصصة لاستقطاب مواطني الدولة وقامت بالاتصال مع الجهات الحكومية المعنية بتوظيف المواطنين، فقد تواصلت جمارك دبي مع هيئة تنمية وتوظيف الموارد البشرية الوطنية (تنمية) و موقع توظيف المواطنين الإلكتروني (إرشاد).

بالأرقام	2007	النسبة	2008	النسبة	2009	النسبة
عدد الموظفين الإماراتيين	1680	78.5%	1907	75.8%	2199	77.5%
عدد الموظفين الوافدين	458	21.5%	607	24.2%	635	22.5%

كما شاركت جمارك دبي في تطوير برنامج خريجي الجامعات واستيعاب 38 من طلاب الجامعات في برامج التدريب الصيفية للعام 2008 وعدد 44 طالباً في العام 2009 وتم من خلاله تعيين متدربين إثنين للعمل بالدائرة بدوام دائم.

وقامت جمارك دبي بإعداد 11 قيادي إداري ومشرفين خلال العامين 2008 و 2009 تحت اسم برنامج تطوير القيادة. كما قامت الدائرة أيضاً بتنفيذ برنامج المسار الوظيفي على 50% من الموظفين المواطنين. وفي برنامج المنح الدراسية والبعثات، أرسلت جمارك دبي اثنين من موظفيها متابعة واستكمال دراساتهم الأكاديمية.

وفي إطار تشجيع موظفيها المواطنين على متابعة مساهمهم الوظيفي، اهتمت الدائرة وتبنت انتهاج عدة طرق للاستقطاب الوظيفي الوطني في عامي 2008 و 2009، فقامت بتعيين 19 موظفاً من المواطنين للعمل في إدارة تقنية المعلومات، وعدد 9 موظفين آخرين في إدارة الإستراتيجية والتميز المؤسسي، وعدد 12 موظفاً للعمل في إدارة المالية، وعدد 101 موظف للعمل في قطاع إدارة العملاء.

وتقوم الدائرة بالاتصال مع ممولي المعدات والخدمات من المواطنين بهدف تحسين وتعزيز دور المجتمع المحلي، وجاهدة حيثما كان ذلك ممكناً للعمل مع الموردين المحليين من دولة الإمارات من أجل تحسين المجتمع. ونختار مورديننا بناء على جودة منتجاتهم والخدمات والسعر المنافس. وتقوم عملية الاختيار عن طريق اتباع إجراءات المناقصة الخاصة بالجمارك والتي تم تطويرها بعناية لضمان الشفافية والكفاءة

العام	الاجمالي	المواطنين	النسبة	الوافدين	النسبة
2008	47,412,031.13	47,075,770.15	99.29	336,260.98	0.71
2009	38,379,927.98	37,912,588.11	98.78	467,339.87	1.22



مسؤوليتنا تجاه البيئة

منهجيتنا 

مسؤولياتنا تجاه البيئة

إن الهدف الرئيسي لجمارك دبي هو ضمان توفير الخدمات التي تسهم في تلبية متطلبات العملاء وتوقعاتهم. أما الأهداف الأخرى فتتضمن 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 الآيزو 9001:2000، والتي يجري باستمرار رصد واستعراض تطبيقاتها وفعاليتها من خلال برنامج التدقيق الداخلي، ومراجعة الإدارة وتحليل الأداء وفقاً لمجموعة من الأهداف المحددة مسبقاً.

وأعلنت جمارك دبي عن سياستها الخاصة بالصحة والبيئة في عام 2009 متضمنة متطلبات الآيزو 14001:2004 والتي تُعنى بالمخلفات من النفايات وجميع المواد التي تعتبر من النفايات وكيفية إدارتها، حيث تم رصد 80 حالة عدم مطابقة في عام 2008 و50 حالة عدم مطابقة أخرى في العام 2009، وتم اتخاذ الاجراءات والخطط التصحيحية للمعالجة وتم الإنتهاء منها جميعاً.

إن جمارك دبي تبذل جهوداً كبيرة في مجال التأثيرات البيئية ويتمثل ذلك في تخفيف الضغط على استخدام الطاقة واستهلاك المياه كما نجحت في إعادة تدوير 1200 طن من الأوراق خلال الفترة الممتدة بين عامي 2004 إلى 2009. كما تقوم الدائرة أيضاً بتنظيم حملات لتشجيع موظفيها وحثهم على الاهتمام بالبيئة مثال حملة "خلنا نوفر". وتعمل أيضاً على تطوير خطة من أجل تخفيف انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من خلال تبني البرامج المبتكرة.



منهجيتنا

الطاقة

تدرك جمارك دبي أهمية حلول الطاقة وفعالية ذلك الدور من حيث تخفيض التكاليف والحد من التأثير العام على البيئة. ومن هذا المنطلق، نسعى دوماً إلى ترشيد استخداماتنا للطاقة. كما يجب التحقق من اطفاء كافة مصادر الإنارة والأجهزة عندما لا نحتاج إلى استخدامها توفيراً للطاقة ونعمل على توعية كافة العاملين بتوفير الطاقة وترشيدها بقدر الامكان. إلا أنه وكما توضح الأرقام المبينة في الجدول أدناه فقد زادت احتياجاتنا من استهلاك الطاقة ويرجع ذلك إلى التوسع وإنشاء مراكز جمركية جديدة تسهيل الخدمات المقدمة للعملاء على مستوى الإمارات، ما زاد من ضغط العمل ورفع قدرات القوى العاملة لتلبية الاحتياجات.

الحساب	2007	2008	2009
فاتورة المياه	1,310 درهم	1,108 درهم	1,642 درهم
فاتورة الكهرباء	2,759 درهم	3,365 درهم	4,670 درهم

النفايات

تعمل جمارك دبي على الحد من مسببات المخلفات وذلك من خلال تبني مبادرات تسهم في منع انتشار المخلفات مثال استلام السير الذاتية للمتقدمين بواسطة الموقع الإلكتروني وإصدار الفواتير والوثائق إلكترونياً. وحسب الخطة الموضوعة، نهدف إلى تخفيض استخدامنا من الورق إلى نسبة 2% على الأقل، ما من شأنه المساعدة في خفض التكاليف وضمان المحافظة على البيئة الخضراء.

كما نعمل على ضمان إعادة تصنيع وتدوير المخلفات مثل الأوراق. وقد تم توزيع صناديق وبراميل خاصة بجمع الأوراق والبلاستيك والمواد الأخرى في جميع مباني الدائرة للتأكد من عزل تلك المواد المراد تدويرها.

مواقع جمع النفايات المملوكة والمدارة من قبل الجمارك	الوزن الكلي بالطن
الميناء الجاف	5,423
ميناء راشد	383

برنامج التثقيف البيئي

تلتزم جمارك دبي برفع مستوى الوعي لدى العملاء والموظفين لتفعيل دورهم المهم في حماية البيئة ولتعزيز هذا الدور، يتم تعميم رسائل إلكترونية دورية إلى كافة العاملين ووضع لافتات إعلانية في جميع مواقع الدائرة عن أهم المواضيع البيئية. ويتناول البرنامج كافة الجوانب المتعلقة بتغيير المناخ ودور الفرد والمخاطر المحتملة وتأثيرها على الإنسان والطعام والهواء. وضمن هذا البرنامج الطرق والآليات التي يمكن للفرد استخدامها واستغلالها لمحاربة التغيرات المناخية والمحافظة على بيئة صحية وسليمة خالية من التلوث.

يهدف برنامج التثقيف البيئي الذي قامت جمارك دبي بإطلاقه إلى نشر الوعي والتشجيع على تبني الممارسات السليمة أثناء القيام بالأنشطة في بيئة العمل أو المنزل أو في الخارج.



موظفو جمارك دبي وأفراد عائلاتهم المشاركون في حملة "نظفوا الإمارات"



مساءلتنا الاجتماعية

- ❁ ممارسات العمل وحقوق الإنسان
- ❁ الصحة والسلامة
- ❁ مسؤوليتنا تجاه عملائنا وخدماتنا لهم
- ❁ مجتمعنا

مسؤوليتنا الاجتماعية

ممارسات العمل وحقوق الإنسان

في جمارك دبي نعتزف بأن الأساس لنجاحنا هو موظفينا، وكل موظف لديه برنامج تدريب منظم وخطة تنمية فردية تعتمد على الاحتياجات والتطلعات الفردية. كما نقوم بمتابعة وتشجيع التطوير والتدريب، لتشمل المؤهلات وغيرها من الإعتمادات الخارجية. وأيضاً نقدم خطة شاملة مرنة يستفيد منها جميع الموظفين وتتضمن الرعاية الصحية، وخطط المكافآت والترقيات، ورعاية الأطفال، ومعاشات التقاعد، والمنح الدراسية، وغيرها الكثير.

تؤمن جمارك دبي بأن المورد البشري هو القاعدة والأساس، ومن هذا المنطلق، اهتمت الدائرة بتنفيذ نظام المساءلة الاجتماعية الشاملة لإدارة ظروف بيئة العمل السليمة، وسوف تسعى جاهدة لتحسين الأداء الاجتماعي المستمر من خلال الالتزام والتقيد بمتطلبات معايير المساءلة الاجتماعية SA 8000 والامتثال للتشريعات الاتحادية والمحلية الحالية والقوانين والممارسات المعتمدة.

وتقوم جمارك دبي بمراجعة تلك السياسة بشكل دوري وتركز على ضمان استيعابها وفهمها وتنفيذها واستمراريتها على مستوى الدائرة واتاحتها للعامّة. كما تقوم جمارك دبي أيضاً بتوفير الوعي والتدريب لمورديها على مبادئ و معايير المساءلة الاجتماعية SA8000 والتدقيق عليهم وفقاً لهذه المعايير.

النسبة		2009	2008	2007	النتائج	المؤشر الرئيسي	القياس الرئيسي
08-09	07-08						
↑	↓	6.6%	2.4%	2.4%	مجموع الأهداف	معدل الدوران الوظيفي	مستوى الرضا
		5.3%	8.5%	5.1%	مجموع التحقيق الفعلي		
↑	↓	4.5%	2.1%	1.8%	الهدف (مواطني)		
		5.2%	6.3%	4.0%	فعليا (الدولة)		
↑	↑	4.3%	3.6%	6.4%	الهدف (الوافدين)		
		5.5%	6.3%	9.0%	فعليا		
↑	↑	13.1%	8.3%	-	الهدف	نسبة مساهمات الموظفين بالمقترحات	التحفيز والمشاركة
		25.6%	12.4%	6.8%	فعليا		
↑	↓	48	50	46	الهدف	معدل ساعات التدريب للموظف الواحد	
		36	17	36	فعليا		
↓	↑	5.0	-	-	الهدف	معدل نتائج تقييم برامج التدريب	الانجازات
		4.7	5.0	4.9	فعليا		
↓	↑	2961	1668	1433	الهدف	معدل تكلفة برامج التدريب للموظف الواحد	
		1578	1253	1966	فعليا		
↑	↓	85%	-	-	الهدف	نسبة استكمال خطة الموظفين	الخدمات المقدمة
		78%	29%	60%	فعليا		
↑	↓	6.3%	7.8%	-	الهدف	إجمالي عدد المقترحات المقدمة من الاتصال الداخلي	المواد البشرية
		10.1%	5.2%	7.4%	فعليا		
←	←	75%	75%	71%	مجموع الأهداف	نسبة الموظفين من المواطنين	توطين الوظائف
		78%	78%	78%	مجموع التحقيق الفعلي		
↑	←	70%	70%	75%	الهدف الإدارة العليا		
		73%	68%	68%	فعليا		
↑	↓	60%	84%	80%	الهدف الإدارة الوسطى		
		58%	58%	79%	فعليا		
←	↓	90%	90%	85%	الهدف الإدارة الدنيا		
		84%	84%	85%	فعليا		



نحن نهتم بأراء موظفينا

نشجع موظفينا على التحدث وملتزم بالاستماع إليهم، ولهذا قمنا بإنشاء قسم المقترحات والشكاوي والمكافآت الذي يتولى مسؤولية جمع الأفكار البناءة من موظفي جمارك دبي بهدف إيجاد السبل الكفيلة بزيادة الإنتاجية وإجراءات خفض التكلفة وتحسين ظروف العمل، ويدير هذا القسم بكفاءة وفاعلية كافة شكاوي الموظفين، ويتولى معالجتها بالتنسيق مع الإدارات المعنية، ويسعى إلى تعزيز الروح المعنوية وبالتالي زيادة الولاء لدى الموظفين.

السياسة الخاصة بالعمالة القسرية (السخرة)

تلتزم جمارك دبي بعدم السماح بممارسة أو تشجيع أي شكل من أشكال العمل القسري. حيث تتم جميع إجراءات وعمليات الاستقطاب والتوظيف وفقاً لإجراءات قانون الموارد البشرية رقم (27) الخاص بشروط الاختيار والتوظيف. ويتم إطلاع المرشح للوظيفة على شروط وبنود التوظيف المبينة في جدول (مخصصات الوظيفة) قبل التعيين.

وتهدف هذه السياسة إلى التأكيد على أنه لا يوجد أي مظهر من مظاهر العمل القسري أو الجبري في جمارك دبي. كما تؤكد هذه السياسة على الشفافية، وتضمن الكشف عن كافة الشروط والبنود الخاصة بالتوظيف، سواء قبل التوظيف أو بعده.

السياسة الخاصة بعمالة الأطفال والأحداث:

تلتزم جمارك دبي بعدم تشغيل الأطفال / الأحداث وإلزام المتعاملين معها مثل الممولين أو المقاولين / المتعاقدين بعقود الباطن بعدم تشغيلهم أو استخدامهم في أي أنشطة خاصة بأعمال الدائرة.

كما تتبع جمارك دبي أفضل إجراءات التوظيف وفقاً لقانون إدارة الموارد البشرية رقم (27). وقد نصت المادة (39) من قانون إدارة الموارد البشرية على حد سن العمل بـ 18 عاماً، وهو الحد الأدنى المسموح به حالياً للخدمة. وبناءً عليه، حددت جمارك دبي السن الأدنى للعمل بالدائرة في أي وظيفة بـ 18 عاماً، وتلتزم الدائرة بإتباع وإنفاذ بنود القانون.



سياسة التنوع والتعدد

تهدف هذه السياسة إلى التأكيد على المعاملة العادلة لجميع الموظفين، بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الجنسية أو القومية أو الإعاقة أو السن أو الانتساب العقائدي. وتكريساً لهذا المبدأ، نلتزم بسياسة عدالة توزيع الفرص ونؤمن بمبادئ العدالة والموضوعية والشفافية والإبتعاد عن العنصرية والتفضيل في المعاملات أو الإجراءات أو النظم أو النشاطات أو القرارات. وتتم مراجعة سياسة التنوع بشكل منتظم طبقاً لسياسة تطبيق معايير SA8000 حيث لم يتم الإبلاغ عن حوادث تمييز في عام 2009. كما نضمن المساواة في الأجور والفوائد لجميع موظفينا. ونحن نهدف إلى توظيف واستبقاء وتطوير الموظفين على أساس الجدارة والكفاءة.

كما تدعم جمارك دبي توظيف النساء وتوليهن الوظائف العليا، وخاصة اللواتي يتمتعن بالكفاءة، وتمنحهن فرص العمل لتبوء المناصب الإدارية على المستوى القيادي والتنفيذي. وتحفز الدائرة استمرارية المرأة في العمل وذلك من خلال تهيئة بيئة عمل صديقة وإقامة مركز حضانة الطفل بهدف المحافظة على التوازن بين العمل والمنزل.

بالارقام	2007	2008	2009
مجموع عدد الموظفين الدائمين	2092	2447	2835
مجموع عدد الموظفين المؤقتين	32	65	95
نسبة العاملات الإناث من القوى العاملة	19%	20.0%	23 %
نسبة العاملين الذكور من القوى العاملة	81%	80%	77%

دوران القوى العاملة:

حسب الإحصائيات، في العام 2009 بلغ عدد الموظفين المتحقين بالجمارك 588 موظفاً، بينما بلغ عدد الموظفين المتحقين عن العمل 159 موظفاً.

المتحقين بالنوع	المتحقين بالنوع	المتحقين بالنوع	المتحقين بالنوع	المتحقين بالنوع
رجال	400	68%	136	85.55
نساء	188	32%	23	14.5%
المتحقين بالفئة العمرية	المتحقين بالفئة العمرية			
من 18 إلى 30	448	76%	89	56%
إلى 30 من 60	140	24%	66	41.5%
فوق 60	-	0%	4	2.5%
المتحقين بالتوزيع الجغرافي	المتحقين بالتوزيع الجغرافي			
أفارقة	16	3%	-	-
أمريكيين	5		1	0.7%
أستراليين	2	0.4	-	-
أوروبيين	6	1.2%	4	3%
شرق آسيويين	4	0.8	-	-
دول الخليج	493	93.5%	124	94%
إيرانيين	1	0.1	3	2.3%



تدريب وتطوير الموظفين

إن من أهداف الدائرة منح جميع العاملين الفرص الخاصة بتنمية القدرات الفردية التي تسهم في تحسين الأداء وتساعد في تحقيق إنجازات الدائرة، 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 لخلق كادر وظيفي متميز الأداء، ما من شأنه دفع الدائرة إلى تحقيق رؤيتها.

فرص تطوير الموظفين وأساليب تحقيقها قد تأخذ عدة أشكال بما في ذلك:

- 🌟 التدريب الداخلي
- 🌟 برنامج التطوير
- 🌟 التعليم المستمر
- 🌟 التعليم من خلال التمكين والمساءلة
- 🌟 التدريب الميداني
- 🌟 التوجيه والمتابعة
- 🌟 ورشات العمل والحلقات الدراسية والندوات والمؤتمرات وما شابهها من فعاليات

العدد بالارقام	
294	مجمّل البرامج التدريبية وورشات العمل التي تم تنظيمها
94305 ساعة	مجمّل ساعات التدريب المقدم الى الموظفين خلال العام 2009
36 ساعة	معدل ساعات التدريب للموظف الواحد
276	عدد ساعات التدريب لموظفي الإدارة العليا
8078	عدد ساعات التدريب لموظفي الإدارة الوسطى
85951	عدد ساعات التدريب لباقي الموظفين



خلال عام 2009، قام قسم التدريب والتطوير بتنظيم عدة برامج تدريبية للإدارات العليا حسب الاحتياجات الفردية وبهدف تعزيز وصل مهاراتهم. وتم تخصيص بعض من تلك البرامج لبعض الإدارات مثال إدارة تقنية المعلومات وإدارة المخاطر وإدارة الإستراتيجية والتميز. هذا بالإضافة إلى بعض برامج التدريب التي تم تخصيصها لموظفي الإدارات الوسطى بهدف إعدادهم وتأهيلهم لتولي الوظائف القيادية مستقبلاً.

حضانة الطفل

أنشأت جمارك دبي أول حضانة نموذجية على مستوى الدوائر الحكومية في دبي لرعاية أطفال الأمهات العاملات بالدائرة وفقاً لأفضل معايير المشروع الوطني لرعاية الطفولة.

وتهتم الحضانة برعاية الطفل، من خلال تربية أطفال العاملات وتعليمهم والاهتمام بتلبية احتياجاتهم بينما تمارس الأم العاملة مهامها الوظيفية وهي مطمئنة على طفلها، ما يساهم في مضاعفة الإنتاج وتحقيق النتائج ويضمن للدائرة استمرارية الأم العاملة في الخدمة وتحقيق نسبة عالية من الاستقطاب الوظيفي وضمان مستوى عالٍ من الاستقرار الوظيفي ومستوى أدنى لحالات التغيب، وإنتاجية عالية وولاء أفضل. وأسهم هذا المشروع في جعل جمارك دبي من الدوائر الرائدة التي يسعى إليها الباحثون عن عمل من الكفاءات البشرية.



الصحة والسلامة

تتبع جمارك دبي نظام الصحة والسلامة المهنية وفقاً لمعايير OHSAS 18001 للصحة والسلامة المهنية بما يضمن تحديد وإدارة المخاطر ومشاركة موظفينا وتعريفهم بثقافة الصحة والسلامة المهنية ومخاطر البيئة والمعدات والأجهزة التي قد تشكل تهديداً لصحة وسلامة الموظفين والعملاء وتوفير المعلومات التثقيفية والتدريب والإشراف وغيرها من الاحتياجات التي تخدم هذا الدور. وحماية الفرد هي واجب الجميع ومسؤولية كل فرد الحفاظ على سلامة بيئة العمل وتأمينها ضد المخاطر المحتملة. وتشمل إجراءات الصحة والسلامة المهنية تطبيق مبادئ الصحة والنظافة واستبدال المواد الخطيرة ووضع نشرات إعلانية خاصة بإجراءات العمل وسلامة المواد وضمان توفير معدات الوقاية الشخصية.

تحرص جمارك دبي على متابعة سجل حالات إصابات العمل والمسائل المتعلقة بالصحة والسلامة وفقاً للمعايير الدولية المتبعة. وقد شهدت الدائرة انخفاضاً كبيراً في حالات الإصابات وحوادث العمل، حيث كادت النسبة أن تكون معدومة. وبهذا السجل الذي لا يحتوي إلا على حادث واحد للعام 2009 والذي تم إتخاذ الإجراءات التصحيحية تجاهه، ترسم جمارك دبي خطتها المقبلة لتسجيل انعدام حالات الإصابات في تقريرها المقبل لعام 2010 ولاسيما أن بيئة العمل بالدائرة تعتبر نموذجاً تتفق معه كافة القوانين واللوائح المنظمة وامتداداً يتوافق مع النظم والقوانين. وتعتزم جمارك دبي على المحافظة على سجل الإصابات والحوادث في جميع الأوقات تطبيقاً لمعايير الصحة والسلامة المهنية والتي تم الحصول على الشهادة الخاصة بها عام 2008.

كما تقوم الدائرة بتوفير التغطية الشاملة للتأمين الصحي لجميع فئات الموظفين الدائمين وأسرهم مع مساهمة بسيطة يدفعها الموظف. ويتم تضمينه في عقد العمل لجميع العاملين.

التحديات الأساسية

- التزام موظفي جمارك دبي بالتحذيرات وتعليمات السلامة. ويتم عقد جلسات توعوية خاصة بالصحة والسلامة بشكل دوري بهدف لرفع مستوى وعي وثقافة الموظفين وتعريفهم بتحذيرات وتعليمات السلامة والوقاية.
- تزويد مفتشي الجمارك بمعدات وأجهزة السلامة المناسبة (معدات الحماية والوقاية الشخصية)، مع تواجد فنيين محترفين في مجال السلامة لفحص جودة ونوع معدات وأجهزة الحماية الشخصية المستخدمة والمناسبة لطبيعة عمل المفتش.
- نشر ثقافة الصحة والسلامة بين كافة العاملين، حيث تم إصدار التوجيهات والتوصيات بشأن تطوير نظام التحفيز والجزاء بهدف تمكين السلامة حتى تصبح جزءاً من حياة الفرد.

تدابير الصحة والسلامة بجمارك دبي

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

حماية العملاء

- 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 دوماً لتجنب دخول المتعاملين إلى ساحات التفتيش ومناطق الإنشاءات.
- نقوم بأخذ وتدوين بيانات الهوية الشخصية للزائرين إلى المقر الرئيسي لجمارك دبي. ويتحمل جميع موظفي الاستقبال المسؤولية عن أخذ بيانات هوية الزائر للحالات الطارئة والاتصال بهم ومساعدتهم على الإخلاء وإتباع إجراءات السلامة.

حماية موظفينا

في العمل الميداني

- توزيع معدات الوقاية الشخصية لكافة أفراد فريق المفتشين.
- عمل الصيانة الدورية لجهاز الأشعة السينية للتأكد من إزالة أي مخاطر.
- الكشف الطبي لكافة أفراد فريق التفتيش وخاصة أفراد فريق العمل المستخدمين للأجهزة الخطيرة.

داخل المكاتب

- تركيب أنظمة إنذار الحريق في كافة مواقع الدائرة.
- وضع أجهزة ومعدات إطفاء الحرائق وتوافرها في عدة مواقع والتدريب على كيفية استخدامها.
- نقوم سنوياً بتنظيم تمارين تدريبية لعملية إطفاء الحرائق والإخلاء.
- نشر تعليمات السلامة والطوارئ في ملصقات ولافتات وإشارات واضحة وفي أماكن ظاهرة.



مسؤوليتنا تجاه العملاء وتقديم الخدمات

تحتل جمارك دبي موقعاً ريادياً على خريطة العمل الجمركي وتعمل على توطيد علاقات العمل المتميزة مع عملائها من خلال تقديم أفضل مستوى من الخدمات المتسقة مع نظم المسؤوليات. وتحقيقاً لذلك، اهتمت الدائرة بتنفيذ الآتي:

سياسة معالجة الشكاوي

مع تطبيق أفضل المعايير والممارسات وخاصة في مجال نظام الشكاوى، أصبحت جمارك دبي أول دائرة حكومية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تتال شهادة الايزو 1000:2004 الخاصة بإدارة شكاوي العملاء. وكانت تلك الشهادة بمثابة الحافز الذي دفع الدائرة إلى المضي قدماً في تحسين نظام الشكاوي وتخفيض وقت معالجتها من 7.4 يوم في الربع الأول من عام 2008 إلى 1.5 يوم في الربع الأول والثاني من عام 2009. كما نجحت الدائرة في الوصول بنسبة حل الشكاوى ضمن الوقت المحدد ونسبة رضا العملاء عن الحل إلى 100%، وهو أمر طيب وقابل بردود فعل إيجابية من قبل المتعاملين، حيث حصلنا على نسبة رضا متعاملين بلغت 81%.

مشروع الخدمات الإلكترونية

تبني نظام تخليص المعاملات إلكترونياً الذي يهدف إلى تحسين خدماتنا والارتقاء بمستوى تسهيل معاملات المستورد والشحن والشحنات ووكلاء التخليص وغيرهم من المتعاملين وكسب دعمهم وتشجيعهم على قبول بيئة العمل الخالية من المعاملات الورقية التي تعتبر من ضمن إستراتيجية جمارك دبي للفترة الواقعة بين عامي 2007 - 2011.

مشروع الدفع الإلكتروني

تبنت جمارك دبي مشروع الدفع الإلكتروني بهدف تمكين المتعاملين من تخليص إجراءات الدفع من خلال الموقع الإلكتروني، لدفع قيمة الرسوم الجمركية، والتأمينات، ورسوم المعاملات، وغيرها من الرسوم.

تبنى وإتباع سياسة الباب المفتوح

بالإشارة إلى المادة رقم (7) من قانون الموارد البشرية لحكومة دبي لعام 2006 المتعلقة بالمسؤولية الشخصية، ووفقاً لإستراتيجية جمارك دبي الخاصة "بتقديم خدمات أفضل للعملاء وإتباع التعامل اللطيف مع الجمهور، يشجع كافة العاملين على إتباع سياسة الباب المفتوح أثناء ساعات العمل وفي أوقات الدوام باستثناء الاجتماعات المتعلقة بالمؤسسة / العمل.

هذا بالإضافة إلى أن إدارة المتعاملين بجمارك دبي قد تبنت الممارسات التالية المتعلقة برضا العملاء:

🌟 عمل استبيان رضا العملاء السنوي وكانت نتائج الاستبيان في عام 2008 قد بلغت 77.2% وارتفعت إلى 81% في العام 2009.

🌟 عمل دراسة ميدانية في كافة الإدارات التي يرتادها العملاء من خلال فكرة المتسوق السري.

🌟 الايزو 10002:2004 لشكاوي العملاء.

🌟 الايزو 10001:2007 لميثاق خدمة العملاء.

🌟 عمل الاجتماعات الجماعية بالتركيز على العملاء.

🌟 انشاء مجلس جمارك دبي الاستشاري.

خدمة ترجم:

تماشياً مع التعدد الثقافي والخلفيات المتعددة التي تعيش في دولة الامارت العربية المتحدة بمختلف لغاتهم ولهجاتهم وفي اطار تعزيز الخدمات النوعية، أطلقت جمارك دبي هذه المبادرة تلبية لاحتياجات العملاء اليومية بما يتيح تقديم الشكاوي وملاحظاتهم بتسع لغات "الاسبانية - الفرنسية - الصينية - الفارسية - الهندية - الاوردية - الروسية - بالإضافة إلى اللغتين العربية والإنجليزية".



ميثاق خدمة العملاء

أطلقت جمارك دبي ميثاق خدمة العملاء تأكيداً على أهمية دور تحسين مستوى الخدمات ومتابعتها وقد تم تطوير الميثاق وإدارته وفقاً للتوجهات والأطر المعيارية الخاصة بالآيزو 10001:2007 ووفقاً لأفضل الممارسات المتبعة دولياً في هذا المجال.

علاوة على ذلك، وفي إطار المسؤولية الاجتماعية، قامت جمارك دبي بتطبيق الميثاق ونشره بطريقة البريل للمكفوفين باللغتين العربية والإنجليزية بهدف الوصول إلى كافة فئات وأفراد المجتمع، بما فيهم شريحة المكفوفين أو المعاقين بصرياً وتحرص الدائرة على تقديم أفضل الخدمات والاهتمام بهم.

برامج تدريب لغة الإشارة

تم تدريب موظفي الخدمة في جمارك دبي على أساسيات لغة الإشارة بهدف التواصل وتحسين علاقات العملاء.



مجتمعنا

إلى جانب الدور الذي تلعبه جمارك دبي في المحافظة على أمن وسلامة المجتمع وحمايته من البضائع المحظورة، فنحن ملتزمون بالمساهمة في خدمة المجتمع من خلال تنظيم وتبني وتقديم المشاركات لدعم المبادرات المجتمعية التي تغطي العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية. علاوة على ذلك، نشجع كافة موظفينا على الانخراط في العمل التطوعي في الأنشطة المجتمعية والاجتماعية كما يتم تقديم الدعم اللازم لهم من قبل الإدارات العليا.

تتبع جمارك دبي 11 مؤشراً رئيسياً خاصاً بالمجتمع، ويتم مراجعتها وتقييمها بصورة دورية. كما تركز الدائرة على تقييم نتائج المبادرات التي تم تنفيذها. ويوضح الجدول أدناه نتائج قياس المؤشرات:

القياسات الرئيسية	المؤشر الرئيسي	النتائج	2007	2008	2009	نمطية		2008 2009	الاجراءات التصحيحية
						08-09	07-08		
عدد المبادرات المجتمعية	عدد المبادرات الاجتماعية	الهدف - فعليا 6	-	15	60	↑	↑	انخفاض مستوى الرضا من العام 2007 إلى 2008 - توسع نطاق الاتصال المؤسسي للدائرة بنهاية العام 2008 - إنشاء قطاع الشؤون المجتمعية والشرابة الحكومية 2009	
	عدد المبادرات الخيرية والإنسانية	الهدف - فعليا 1	-	2	14	↑	↑		
	عدد المبادرات البيئية	الهدف - فعليا 0	-	1	4	↑	↑		
	عدد المبادرات الصحية	الهدف - فعليا 0	-	2	2	↑	↔		
	عدد المبادرات الروحية والترفيهية	الهدف - فعليا 1	-	2	10	↑	↑		
	عدد المبادرات الخاصة بالمرأة	الهدف - فعليا 0	-	0	2	↑	↔		
	عدد المبادرات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة	الهدف - فعليا 2	-	2	4	↑	↔		
	عدد المبادرات الخاصة بشريحة الطلاب	الهدف - فعليا 1	-	3	10	↑	↑		
	كفاءة الموارد المخصصة لخدمة المجتمع	الهدف - فعليا -	-	99%	100%	↑	↑		
	تأثيرات المبادرات المجتمعية	الهدف - فعليا 4	-	9	10	↑	↑		
	عدد شرائح الأفراد المستهدفة	الهدف - فعليا 21650	-	37700	171915	↑	↑		



منهجنا

تقوم جمارك دبي بعمل التقييم السنوي للنتائج من خلال تقييم الآراء العامة من شرائح المجتمع. ويصنف هذا الاستبيان إلى عدة أنواع، حسب الفئات المختلفة من الجنسيات والمواقع الجغرافية. ويتم استبيان الآراء باختيار نماذج عشوائية من شرائح المجتمع حسب التمثيل الفئوي لشرائح المجتمع المختلفة.

وعلى ضوء مخرجات النتائج المتحصل عليها من خلال الاستبيان، قامت جمارك دبي بوضع الخطط التصحيحية بهدف الوصول إلى تحقيق مستوى الرضا المطلوب على مستوى المجتمع ومن ثم توطيد التواصل والالتزام تجاه المجتمع كما يلي:

🌟 زيادة نسبة النشر الاعلاني لبرامج التدريب الصيفي لجمارك دبي في أوساط الطلاب ودعم الطلبة من خلال تقديم البرامج التدريبية ومنح فرص العمل لمواطني الدولة. ونتيجة لتنفيذ الخطة، فقد ارتفعت نسبة الرضا المجتمعية بحسب المؤشر من نسبة 83% في عام 2008 إلى نسبة 87% في عام 2009.



🌟 إطلاق قطاع الشؤون المجتمعية والشراكة الحكومية وتطوير خطة لتعيين المصادر الخارجية من ذوي الاحتياجات الخاصة بالتعاون مع المؤسسات المتخصصة. وهذه الخطوة تأتي في إطار زيادة نسبة مستوى الرضا من 67% والتي تم تحقيقها في عام 2008 ووصلت إلى نسبة 95% في عام 2009.

🌟 رفع مستوى الوعي بطبيعة عمل ودور جمارك دبي المؤسسي وذلك من خلال تنظيم ورشات عمل ونشر الكتيبات الهادفة إلى زيادة الوعي بحماية حقوق الملكية الفكرية ورعاية المعارض المهنية المتصلة بسوق العمل ونتيجة هذه ارتفعت نسبة الرضا المجتمعية من 81% في عام 2008 إلى نسبة 90% في عام 2009.

المشاريع المستدامة

بجانب المبادرات المستمرة التي تقدمها جمارك دبي تجاه المجتمع، تركّز الجمارك أيضاً على المشاريع المستدامة ذات الصلة بالعمل المؤسسي والتي تعود على المدى البعيد بالفائدة لمصلحة المجتمع. ومن أهم الأعمال التي قامت بها جمارك دبي، بناء مساكن للصيادين مع المنافع والمرافق التي تسهل لهم ظروف الحياة، بالإضافة إلى توعيتهم وتعريفهم بالعادات الصحية السليمة.





العلاقة بموجهات الدليل الاسترشادي لكتابة التقارير G3

العلاقة بموجهات الدليل الاسترشادي (G3)

محتويات تقرير الاستدامة

إفصاح البيانات

القسم	المحتوى	الصفحة	نسبة الإفصاح
الاستراتيجية والتحليلات			
1.1	كلمة المدير عام	3.4	كامل
1.2	وصف النتائج والمخاطر والفرص الرئيسية	8	كامل
خلفية الدائرة			
2.1	اسم الدائرة	الغلاف	كامل
2.2	الشعارات والمنتج / أو الخدمات	5	كامل
2.3	بنية عمليات الدائرة	10 إلى 12	كامل
2.4	موقع رئاسة الدائرة	9	كامل
2.5	عدد الدول التي تمارس فيها الدائرة أنشطتها	لا ينطبق	-
2.6	نوع النموذج الخاص بالملكية والمسائل القانونية	3	كامل
2.7	سوق العمل	9	كامل
2.8	حجم رصد التقارير للدائرة	5,25	كامل
2.9	التغييرات المهمة أثناء دورة حياة التقرير	9	كامل
2.10	الجوائز التي تم الحصول عليها أثناء دورة حياة التقرير	23	كامل
محددات التقرير			
3.1	تقرير بفترة البيانات المتاحة	53	كامل
3.2	تاريخ آخر تقرير	53	كامل
3.3	دورة حياة التقرير	53	كامل
3.4	تحديد نقاط الأسئلة فيما يتعلق بالتقرير أو محتوياته	53	كامل
3.5	طريقة تحديد محتويات التقرير	53	كامل
3.6	محددات التقرير	53	كامل
3.7	ذكر أي محدثات لنطاق التقرير	لا ينطبق	-
3.8	أسس عمل التقارير عن المشاريع المشتركة أو الشراكات.....الخ	لا ينطبق	-
3.9	فنيات تقييم البيانات وأسس الحسابات	53	كامل
3.10	توضيح وشرح تأثير أي بيانات واردة في التقارير السابقة	لا ينطبق	-
3.11	التغييرات الجوهرية لنطاق فترة التقارير السابقة	لا ينطبق	-
3.12	جدول تحديد مواضيع نشر المعايير في التقرير	43 إلى 48	كامل
3.13	السياسات والممارسات الحالية فيما يتعلق بالسعي إلى طلب الضمان الخارجي للتقرير	50, 53	كامل

القسم	المحتوى	الصفحة	نسبة الإفصاح
الحوكمة و الإلتزام و المشاركة			
4.1	هيكل حوكمة الدائرة	10 إلى 15	كامل
4.2	بيان ما إذا كان رئيس الإدارة العليا للحوكمة هو أيضاً المدير التنفيذي	11	كامل
4.3	ذكر عدد أعضاء إدارات الحوكمة العليا المستقلين و / أو الأعضاء غير التنفيذيين	لا ينطبق	خلفية الدائرة
4.4	المعلومات المتاحة للشركاء الرئيسيين والعاملين لتقديم توصياتهم أو توجيهاتهم إلى إدارات الحوكمة العليا	10 إلى 15	كامل
4.5	الربط بين تعويضات إدارة الحوكمة العليا والمدراء الأوائل والمدراء التنفيذيين من جانب، وأداء الدائرة من جانب آخر	11	كامل
4.6	وضع إجراءات وخطط إدارة الحوكمة العليا في الموضوع الصحيح للتأكد من تجنب تضارب وتداخل المصالح	10 إلى 17	كامل
4.7	طريقة تحديد المؤهلات وخبرات أعضاء إدارات الحوكمة العليا لتولي مسؤولية قيادة إستراتيجية الدائرة في المسائل الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	10, 11	كامل
4.8	إحداث تطوير داخلي للمهمة أو القيم وقواعد السلوك والمبادئ المتعلقة بالأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي	19 إلى 22	-
4.9	الإجراءات لإدارات الحوكمة العليا لمتابعة أعمال الدائرة في تحديد وإدارة الأداء المتعلق بالأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي	10 إلى 15	كامل
4.10	طريقة تقييم إدارات الحوكمة العليا لأدائها وخاصة الأداء المتعلق بالجانب الاقتصادي والبيئي والاجتماعي	15 إلى 22	كامل
4.11	توضيح وتفسير المنهجية الوقائية أو المبادئ التي تتم معالجتهما من قبل الدائرة	16, 17	كامل
4.12	وضع موثائق اقتصادية وبيئية واجتماعية خارجية متطورة أو دليل استرشادي يمكن للدائرة من التسجيل الاعتماد	19	كامل
4.13	عضوية الاتحادات و / أو المؤسسات الوطنية / أو الدولية المهمة	لا ينطبق	كامل
4.14	قائمة بأسماء الشركاء الرئيسيين المرتبطين والمشاركين بالدائرة	24	محددات التقرير
4.15	أسس تحديد واختيار الشركاء الرئيسيين الذين نرغب في ارتباطهم ومشاركاتهم	23, 24	كامل
4.16	منهجيات تشارك وربط الشركاء الرئيسيين	23, 24	كامل
4.17	القضايا والهموم الرئيسية المثارة حول ربط وتشارك الشركاء الرئيسيين وكيف تجاوبت الدائرة مع تلك القضايا والهموم الرئيسية المتضمنة في التقرير	23, 24	كامل
مبادرة الإدارة			
DMA EC	إفصاح نهج إدارة الاقتصاد (EC)	25 إلى 28	كامل
DMA EN	إفصاح نهج إدارة البيئة (EN)	29, 30	كامل
DMA LA	إفصاح نهج إدارة العمل (LA)	34 إلى 37	كامل
DMA HR	إفصاح نهج إدارة الموارد البشرية (HR)	31 إلى 33	كامل
DMA SO	إفصاح نهج إدارة المجتمع (SO)	40 إلى 42	كامل
DMA PR	إفصاح نهج إدارة مساءلة المنتج (PR)	3 إلى 42	كامل

مؤشر الأداء

القسم	نوع المؤشر	المحتوى	الصفحة	نسبة الإفصاح
الأداء الاقتصادي				
EC1	أساسي	القيمة الاقتصادية المباشرة الناتجة والموزعة، وتشمل الإيرادات وتكلفة العمليات ومخصصات الموظفين والمنتج والاستثمارات المجتمعية الأخرى والدخول المدخرة والمدفوعات المقدمة لموولي رؤوس الأموال والحكومات.	25 إلى 27	كامل
EC2	أساسي	المعوقات المالية والمخاطر الأخرى لنشاطات الدائرة نتيجة التغيرات المناخية	لم يدرج بالتقرير	-
EC3	أساسي	تغطية التزامات خطة فوائد المنظمة المرسومة والمحددة	لم يدرج بالتقرير	-
EC4	أساسي	المساعدة المالية المهمة المستلمة من الحكومة	لم يدرج بالتقرير	-
EC5	إضافي	تفاوتات النسب القياسية لدخول مستوى الأجور مقارنة مع الحد الأدنى للأجور في مواقع العمليات الحيوية	لم يدرج بالتقرير	-
EC6	أساسي	السياسات والممارسات والنسب المقدمة على مستوى الممولين المحليين في مواقع العمليات الحيوية	28	كامل
EC7	أساسي	إجراءات المصادر المحلية المؤجرة ونسب الإدارات العليا من المجتمع المحلي المؤجرة للعمل في مواقع العمليات الحيوية	28	كامل
EC8	أساسي	تطوير وتأثير البنية الاقتصادية والخدمات المقدمة للمصلحة العامة على وجه الخصوص	25, 40 to 42	جزئي
EC9	إضافي	تفهم ووصف النتائج الاقتصادية المهمة غير المباشرة وتشمل تبعات النتائج	25 إلى 28	-
البيئي				
EN1	أساسي	الموارد المستخدمة من حيث الوزن والحجم (حجماً وكماً)	لم يدرج بالتقرير	-
EN2	أساسي	نسبة المواد المستخدمة التي تم إعادة تدويرها لمواد مفيدة	29, 30	جزئي
EN3	أساسي	الاستهلاك المباشر للطاقة بواسطة مصادر الطاقة الرئيسية	لم يدرج	-
EN4	أساسي	الاستهلاك غير المباشر بواسطة المصادر الرئيسية	29, 30	جزئي
EN5	إضافي	الطاقة الموفرة نتيجة للاستشارات والتحسينات المستمرة	29, 30	جزئي
EN6	إضافي	مبادرات تزويد الطاقة الفاعلة أو الطاقة المتجددة بناءً على منتج وخدمات وتخفيض احتياجات الطاقة بفعل هذه المبادرات	29, 30	جزئي
EN7	إضافي	مبادرات تخفيض استهلاك الطاقة والتخفيضات المحققة	29, 30	جزئي
EN8	أساسي	كواتات المياه المسحوبة (المستهلكة) من قبل المصادر	29	جزئي
EN9	إضافي	مصادر المياه المتأثرة مباشرة نتيجة سحب (استهلاك) المياه	لم يدرج بالتقرير	-
EN10	إضافي	نسبة ومجموع حجم المياه المعاد تدويرها وإعادة استخدامها	لم يدرج بالتقرير	-
EN11	أساسي	مواقع وحجم الأراضي المملوكة والمؤجرة والمدارة أو المتاخمة للأراضي المحمية والمناطق المحمية ذات القيمة البيولوجية العالية المتنوعة خارج المناطق المحمية	لم يدرج بالتقرير	-
EN12	أساسي	وصف النتائج المهمة لنشاطات ومنتجات وخدمات التنوع البيولوجي في المناطق المحمية والمناطق ذات القيمة البيولوجية العالية خارج المناطق المحمية	لم يدرج بالتقرير	-

القسم	نوع المؤشر	المحتوى	الصفحة	نسبة الإفصاح
الأداء البيئي				
EN13	إضافي	الموائل المحمية والمستصلحة	لم يدرج بالتقرير	-
EN14	إضافي	الاستراتيجيات وخطط العمل الحالية والمستقبلية لإدارة التنوع البيولوجي	لم يدرج بالتقرير	-
EN15	إضافي	عدد الانواع للقائمة الحمراء (قائمة أنواع الأحياء الطبيعية المحمية في المناطق المتأثرة بالأنشطة والعمليات) ومستوى خطورة الانقراض	لم يدرج بالتقرير	-
EN16	أساسي	غازات الاحتباس الحراري المباشرة وغير المباشرة من الانبعاثات بالوزن	لم يدرج بالتقرير	-
EN17	أساسي	انبعاثات الاحتباس الحراري الأخرى المباشرة بالوزن	لم يدرج بالتقرير	-
EN18	إضافي	مبادرات الحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري وما تم تحقيقه	لم يدرج بالتقرير	-
EN19	أساسي	انبعاثات المواد المستنفذة لطبقة الأوزون بالوزن	لم يدرج بالتقرير	-
EN20	أساسي	أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت وغيرها من الانبعاثات الهوائية بالنوع والوزن	لم يدرج بالتقرير	-
EN21	أساسي	إجمالي كميات تصريف المياه بحسب نوعيتها وجهتها	لم يدرج بالتقرير	-
EN22	أساسي	إجمالي كميات النفايات بحسب النوع وطرق التخلص	لم يدرج بالتقرير	-
EN23	أساسي	إجمالي كميات وحجم المهدرات من الانسكابات المهمة	30	جزئي
EN24	إضافي	وزن حجم النفايات المرحلة والمستوردة والمصدرة والتي تم معالجتها التي تعتبر ذات خطورة وفقاً لأحكام الملحق الأول والثاني والثالث (I، II، III والملحق VIII) من معاهدات بازل ونسبة النفايات المرحلة والمشحونة دولياً إلى ما وراء البحار	لم يدرج بالتقرير	-
EN25	إضافي	تحديد حجم الحالة المحمية وقيمة التنوع البيولوجي للأحياء المائية والموائل المهمة المتأثرة بتصريف الدائرة ومقدار التصريف	لم يدرج بالتقرير	-
EN26	أساسي	مبادرات الحد من التأثيرات البيئية للمنتج والخدمات والحد من تبعات التأثيرات	29, 30	كامل
EN27	أساسي	نسبة المنتج المباع ومواد تعبئتها من المواد التي يتم استصلاحها بحسب تصنيفها	لا ينطبق	-
EN28	أساسي	قيمة الغرامات المالية المهمة والعدد الكلي للعقوبات غير المالية لعدم الالتزام بقوانين ولوائح البيئة	لم يدرج بالتقرير	-
EN29	إضافي	الاثار البيئية المهمة لتحويل المنتج والبضائع والمواد الأخرى المستخدمة في نشاطات الدائرة، وعدد القوى العاملة المرحلة	لم يدرج بالتقرير	-
EN30	إضافي	اجمالي نفقات ومصروفات الحماية البيئية والاستثمارات حسب النوع	لم يدرج بالتقرير	-
اجتماعياً: ممارسات العمل والعمل اللائق				
LA 1	أساسي	إجمالي القوى العاملة حسب نوع التوظيف وعقود العمل والمناطق	33	-
LA 2	أساسي	إجمالي عدد ومعدل الدوران الوظيفي بالعمر والجنس والمناطق	33	-
LA3	إضافي	المخصصات المقدمة للموظف كامل الدوام وغير المقدمة للموظف المؤقت أو الموظف المتعاون حسب الأنشطة والعمليات	31	كامل
LA4	أساسي	النسبة المئوية للموظفين المشمولين في اتفاقيات العقود الجماعية	لم يدرج بالتقرير	-
LA5	أساسي	الحد الأدنى لفترة (فترات) الإشعارات المتعلقة بالتغييرات المهمة وتشمل ما إذا كانت محددة في الاتفاقات الجماعية	لم يدرج بالتقرير	-

القسم	نوع المؤشر	المحتوى	الصفحة	نسبة الإفصاح
LA6	إضافي	النسبة المئوية من مجموع القوى العاملة ممثلة في لجان إدارة صحة وسلامة العامل المشتركة المساعدة في متابعة وتوجيه برامج الصحة والسلامة المهنية	لم يدرج بالتقرير -	
LA7	أساسي	معدل إصابات العمل والأمراض والغياب عن العمل وعدد الوفيات المرتبطة بالعمل حسب المناطق	36 جزئي	
LA8	أساسي	برنامج التعليم والتدريب وحماية وإدارة المخاطر في مراحلها لخدمة أفراد القوى العاملة وأسرهم أو أفراد المجتمع ضد الأمراض الخطيرة	لم يدرج بالتقرير -	
LA9	إضافي	مواضيع الموارد والمجتمع المتضمنة في الاتفاقات الرسمية مع نقابات العمل	لم يدرج بالتقرير -	
LA10	أساسي	معدل ساعات التدريب للموظف الواحد في السنة حسب فئات الموظفين	34 كامل	
LA11	إضافي	البرنامج الخاصة بإدارة المهارات والتعلم المستمر (مدى الحياة) الداعمة لاستمرارية مواكبة العاملين والتي تساعدهم على إدارة مسار مستقبلهم الوظيفي	34 كامل	
LA12	إضافي	النسبة المئوية للموظفين المتلقين لمراجعات تطوير أدائهم الوظيفي بشكل منتظم	31 كامل	
LA13	أساسي	بنية هيئات الحوكمة وتوزيع العاملين بحسب الفئة والنوع والجنس والفئة العمرية وانتماءات الأقلية وغيرها من مؤشرات التنوع	11 جزئي	
LA14	أساسي	حصة الرواتب الأساسية للعاملين الذكور بالمقارنة مع الإناث حسب الفئة	33 كامل	
اجتماعياً: حقوق الإنسان				
HR1	أساسي	النسبة المئوية والعدد الإجمالي لاتفاقات الاستثمار المهمة بما يشمل قوانين حقوق الإنسان أو التي تم إخضاعها لحقوق الإنسان	لم يدرج بالتقرير -	
HR2	أساسي	النسبة المئوية للممولين والمقاولين المهمين الذين تم إخضاعهم لحقوق الإنسان والتدابير المتخذة	31 كامل	
HR3	إضافي	إجمالي عدد ساعات تدريب العاملين على السياسات والإجراءات الخاصة باهتمامات حقوق الإنسان والمتعلقة بنشاطات العمل والعمليات وتشمل نسبة العاملين المتدربين	16 جزئي	
HR4	أساسي	العدد الإجمالي لحالات التمييز والتدابير المتخذة	33 كامل	
HR5	أساسي	نشاطات العمل والعمليات التي تم تحديدها في حقوق ممارسات الحرية النقابية والتفاوض الجماعي حول المخاطر والإجراءات المتخذة لتعزيز تلك الحقوق	لم يدرج بالتقرير -	
HR6	أساسي	نشاطات العمل والعمليات التي تم تحديدها بأنها عالية الخطورة لحوادث عمالة الأطفال والتدابير المتخذة في القضاء على عمالة الأطفال	32 كامل	
HR7	أساسي	نشاطات العمل والعمليات المعروفة أو التي تم تحديدها على أنها عالية الخطورة لحوادث العمل القسري أو الإلزامي والتدابير الكفيلة بالقضاء على العمل القسري أو الإلزامي	32 كامل	
HR8	إضافي	النسبة المئوية لأفراد الأمن المتدربين على سياسات أو إجراءات الدائرة المتعلقة بمختلف أوجه حقوق الإنسان ذات الصلة بنشاطات العمل والعمليات	16, 31 كامل	
HR9	إضافي	إجمالي عدد الحوادث نتيجة مخالفات حقوق المواطنين والإجراءات المتخذة	لا ينطبق -	

القسم	نوع المؤشر	المحتوى	الصفحة	نسبة الإفصاح
اجتماعياً: علاقات المجتمع				
S01	أساسي	طبيعة ونطاق وفاعلية البرامج والممارسات الكفيلة بتقييم وإدارة أثر النشاطات على المجتمع وتشمل كافة النشاطات المدروسة والمقدمة والنافذة	لا ينطبق	إضافي
S02	أساسي	النسبة المئوية والعدد الإجمالي للوحدات الرادارية التي تم دراستها لتحليل المخاطر المتعلقة بالفساد	16, 17	إضافي
S03	أساسي	النسبة المئوية للعاملين المدربين في الدائرة على السياسات والإجراءات الخاصة بمحاربة مظاهر الفساد	16	إضافي
S04	أساسي	الإجراءات المتخذة لمجابهة حالات ومظاهر الفساد	16	إضافي
S05	أساسي	مواقف السياسات العامة والمشاركات في وضع السياسات العامة وتعزيزها	لا ينطبق	إضافي
S06	إضافي	مجموع قيمة التبرعات المالية والعينية لدعم الأحزاب السياسية والسياسيين والمؤسسات المعنية بحسب الدولة	لا ينطبق	إضافي
S07	إضافي	مجموع عدد الإجراءات القانونية لاحتواء السلوك المناهض ضد التنافس والثقة وممارسات الاحتكار ونتائجها	لا ينطبق	إضافي
S08	أساسي	قيمة الغرامات المالية الكبيرة والعدد الكلي للعقوبات غير المالية نتيجة عدم الالتزام بالقوانين واللوائح	لا ينطبق	إضافي
اجتماعياً: مسؤولية المنتج				
PR1	أساسي	مراحل دور الحياة التي فيها يتم تقييم منتج الآثار للصحة والسلامة والخدمات نحو التحسين ونسبة المنتج والخدمات المهمة الخاضعة لمثل تلك الإجراءات	لا ينطبق	-
PR2	إضافي	مجموع عدد حالات عدم الالتزام والتقييد بالنظم والقواعد الأدبية المتعلقة بآثار منتج الصحة والسلامة والخدمات أثناء فترة مراحل حياتها حسب تصنيف المخرجات	لا ينطبق	-
PR3	أساسي	نوع معلومات المنتج والخدمات المطلوبة من خلال الإجراءات والنسبة المئوية للمنتج والخدمات المهمة الخاضعة لمتطلبات هذه المعلومات	لا ينطبق	-
PR4	أساسي	مجموع عدد حالات عدم الالتزام باللوائح والقواعد الأدبية المتعلقة بمعلومات المنتج والخدمات وتصنيفها بحسب نوع المخرجات	لا ينطبق	-
PR5	إضافي	الممارسات المتصلة برضا العملاء وتشمل نتائج الاستبيان بتقييم مستوى رضا العملاء	39	-
PR6	أساسي	البرنامج الخاص بتعزيز الالتزام بالقوانين والمعايير والقواعد الأدبية المتعلقة بتسويق الاتصال ويشمل الإعلانات والترويج والرعاية	لم يدرج بالتقرير	-
PR7	إضافي	عدد حالات عدم الالتزام باللوائح والقواعد الأدبية المتعلقة بتسويق الاتصال ويشمل الإعلانات والترويج والرعاية بحسب نوع المخرجات	لم يدرج بالتقرير	-
PR8	إضافي	إجمالي عدد الشكاوي المتعلقة بخرق خصوصية العميل وفقد بياناته	لم يدرج بالتقرير	-
PR9	أساسي	قيمة الغرامات المالية الكبيرة لعدم الالتزام بالقوانين واللوائح المتعلقة بتوفير واستخدام المنتج والخدمات	لم يدرج بالتقرير	-

نصرح بالقول أن تقرير الإستدامة لجمارك دبي لعام 2009 يقوم على تعليمات الدليل الإرشادي "GRI" وفقاً لمتطلبات المستوى "B+" المبين وصفها في الجدول أدناه:

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Report Externally Assured	Report on all criteria listed for Level C plus; 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Report Externally Assured	Same as requirement for Level B	
	G3 Management Approach Disclosures OUTPUT	Not Required		Management Approach Disclosures for each Indicator Category		Management Approach disclosed for each Indicator Category	
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: social, economic, and environment.		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of: economic, environment, human rights, labor, society, product responsibility.		Respond on each core G3 and Sector Supplement*. indicator with due regard to the materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission.	
			Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured

ضمان جودة التقرير

ضمان الجودة المستقل للتقرير

إلى السادة شركاء جمارك دبي الرئيسيين

المقدمة

قامت بيرو فيرتاس كطرف خارجي بضمان تقرير إستدامة جمارك دبي لعام 2009 ونهج عمل التقرير، مع الأخذ في الاعتبار أن جمارك دبي هي المسؤول الوحيد عن إعداد التقرير، حيث قامت بيرو فيرتاس بتقديم الضمان إلى شركاء جمارك دبي الرئيسيين فيما يتعلق بدقة ومصداقية وأهداف المعلومات التي يتضمنها التقرير.

النطاق والمنهجية

يشمل نطاق ضمان التقرير على الآتي:

- ▶ الأنشطة التي تقوم بها جمارك دبي خلال فترة عمل التقرير من يناير - ديسمبر 2009 (ما لم ينص على خلاف ذلك).
 - 🌿 المعلومات المتعلقة بقضايا وتفاعل وأداء البيانات الخاصة بجمارك دبي، ودراسات وبحث الحالات والنظم الأساسية وحوكمة إدارة المعلومات والبيانات ذات الصلة.
 - 🌿 المعلومات المتعلقة بتقييم المادة وتحديد الشركاء و الشراكات.
 - 🌿 جميع الإفصاحات والبيانات ذات الصلة بالدليل الاسترشادي لكتابة التقارير المستدامة (GRI).
- تعترف بيرو فيرتاس بأهمية قوة وشفافية عملية ضمان التقرير لتأكيد مدى الإعتمادية والمصداقية لتحسين الأداء المستمر في إعداد وعمل التقارير والإستراتيجيات المستدامة لجمارك دبي. ويتحقق ذلك من خلال تقديم وابداء الملاحظات الصريحة غير المنحازة في كيفية سير اجراء عمل التقرير وتقديم موجز بالتوصيات المقترح العمل بها للارتقاء به ضمن هذا البيان.
- ▶ كجزء من أعمال تدقيق و مراجعة بيرو فيرتاس، فإنها قامت بالآتي:
 - 🌿 إجراء المقابلات بمبنى جمارك دبي الرئيسي في ميناء راشد مع المدراء الأوائل وغيرهم من المساهمين في إخراج هذا التقرير.
 - 🌿 التدقيق على / مراجعة طرق تحديد وجمع المعلومات ومحتويات التقرير وبيانات الأداء المتحصل عليها من خلال نشاطات وعمليات جمارك دبي.
 - 🌿 التحقق من بيانات الأداء وواقعية المعلومات الواردة بالتقرير.
 - 🌿 ضمان افصاحات الدليل الاستشاري لكتابة التقارير المستدامة.
 - 🌿 زيارة قطاع عمليات تابع لجمارك دبي واجراء المقابلات مع المعنيين بالمواقع.

وجهة نظر:

انطلاقاً من واقع عملنا، فإننا نرى أن التقرير:

- 🌿 يخاطب ويتجاوب مع القضايا التي تم استهدافها مسبقاً من قبل جمارك دبي، وعليه فإن مادة التقرير تعتبر ذات أهمية قصوى للدائرة.
- 🌿 يحدد الاستراتيجية العامة لترسيخ دور المسؤولية الاجتماعية بجمارك دبي، ويوضح بنية الحوكمة والمسؤوليات المستهدفة لتحقيق الأهداف المرجوة.

✿ يتضمن معلومات واضحة و خالية من الاخطاء المؤثرة، أو الانحياز، وتوفير الوصف والحسابات المتوازنة للأنشطة والأداء لسياق الإستدامة خلال فترة التقرير.

✿ يتضمن المحتوى المستمد من إفادات الشركاء الداخليين والخارجيين.

✿ يعكس مستوى معقولاً من استكمال تقرير الاستدامة الثاني مع الكشف عن أداء بعض وليس كل القضايا المرجعية للدائرة.

✿ يتضمن محاولة توفير أرقام أداء قياسية بالمقارنة مع أداء الأعوام، السابقة حيث يتم ذلك بشكل مستمر.

مبادرة عمل التقارير العالمية – المبادئ التوجيهية G3:

التزمت بيرو فيرتاس بعمل المراجعة الرسمية لافصاحات تقرير الاستدامة وفقاً لمتطلبات الدليل الاسترشادي لعمل تقارير الاستدامة GRI والموجهات الاسترشادية G3.

وفي رأينا أن هذا التقرير تم إعداده وفقاً لمبادئ الدليل الاسترشادي لكتابة التقارير. كما أننا نرى بأن التقرير يركز ويتضمن معايير ومتطلبات إدارة الافصاح المطلوبة ويبرز مؤشرات الدليل الاسترشادي لكتابة تقارير الاستدامة بشكل جيد، حسب التوجيهات المطلوبة في موجهات GRI G3 – أي الموجهات الاسترشادية لكتابة تقارير الاستدامة، والمبادئ، ومؤشر بروتوكولات التقارير بما يضمن تطبيق الدليل الاسترشادي لكتابة تقرير الاستدامة على المستوى B+.

وتشجع بيرو فيرتاس على الاستفادة من استخدام الدليل الاسترشادي لكتابة تقارير الاستدامة لضمان صياغة وشفافية التقرير. كما نتصح بيرو فيرتاس جمارك دبي بالإهتمام بتطوير ورصد مؤشرات الأداء الرئيسية التي تعتبر ذات مدلول مهم للنشاط التجاري والشركاء الرئيسيين على السواء، بما يسهم في خدمة قيادة الاداء نحو التحسين والتطوير المستمر على مستوى الدائرة.

التوصيات والتوجيهات:

بعض أولويات التوصيات والتوجيهات التي يجب الأخذ بها في عين الاعتبار من قبل جمارك دبي نلخصها كما هو موضح أدناه، علماً أن هذه التوصيات المفصلة تم تقديمها لإدارة جمارك دبي في تقرير داخلي منفصل. يجب على جمارك دبي الآتي:

✿ إجراء تقييم مفصل لتحديد نهج وتوثيق عمل تقاريرها المستقبلية وتحديد النتائج الواردة ضمن التقرير للتأكد من أن كافة قضايا الشركاء الرئيسيين تم تقديمها وعرضها حسب الأولويات.

✿ مراجعة موجهات G3 قبل مرحلة دورة التقرير المقبل لدعم زيادة الإلتزام بموجهات الدليل الإسترشادي لكتابة تقارير الإستدامة عند صياغة التقارير والإلتزام بمعايير التقارير وإدارة الافصاحات.

✿ النظر بعين الاعتبار إلى كتابة التقارير بالمقارنة مع مبادئ الدليل الإسترشادي لكتابة تقارير الإستدامة بشأن للمؤسسات العامة بهدف تضمين المؤشرات النوعية الإضافية والإفصاحات بقدر الإمكان.

✿ الإستمرار في تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية والمستهدفات القياسية للتقارير المقبلة التي تعكس أهمية نتائج نشاطات جمارك دبي بما يحقق مكانتها وأدائها وتقديمها بشكل متوازن. ويجب تقديم مؤشرات الأداء بشكل واضح بما يتيح للشركاء الرئيسيين سهولة فهم استدامة الأداء طوال مدة دورته.

✿ مواثمة شروط وأحكام الضمانات المستقبلية مع التركيز الكافي على استدامة أداء مقدميها.

الاعتبارات والحدود:

لم يتضمن مجال عملنا المعلومات المرتبطة بالآتي:

الأنشطة خارج إطار المدة المحددة للتقارير.

البيانات المتعلقة بالالتزام أو النوايا أو الخطط المستقبلية.

البيانات المتعلقة بالرأي أو الإعتقاد أو الطموح.

البيانات المالية المدققة بشكل مستقل.

أعمالنا قد تم إنجازها لتقديم الجودة المعقولة أكثر من تقديم الجودة المتناهية، ونؤمن بأن مجال العمل المشار إليه أنفا يقوم على الأسس المعقولة حسب توقعاتنا، ولذلك فإن هذه الجودة محل التقديم لا يعول عليها كثيراً لرصد جميع الأخطاء أو القصور أو العيوب.

بيرو فيرتاس

دبي

أغسطس 2010



بيان إستقلال و نزاهة وكفاءة:

شركة بيرو فيرتاس هي شركة مستقلة خدمية متخصصة في مجالات العمل الخاصة بالصحة، والسلامة، والمسؤولية المجتمعية. يرجع تاريخ الشركة إلى أكثر من 180 عاماً في تقديم خدمات الضمان المستقلة، وقد بلغت أرباحها نحو 2.7 بليون يورو في عام 2009.

يتميز فريق العمل بالخبرات الطويلة في الجودة، ومجالات تقديم الحلول المتعلقة بالبيئة، والمجتمع، والصحة، والسلامة، والنظم، والمنهجيات بما يتوافق مع أفضل الممارسات. فريق الجودة ليس له أي ارتباطات لأي مشاريع أخرى قائمة بين بيرو فيرتاس وجمارك دبي، ولا توجد أي تضاربات في المصالح بين الخدمات الأخرى التي تلتزم بها بيرو فيرتاس أو فريق الجودة التابع لها.

اتبعت بيرو فيرتاس "قواعد السلوك" في نشاطاتها، ما كان له الأثر الواضح على سلوكيات موظفينا، حيث يتميز جميع أفرادنا بالتمتع بمستوى رفيع من السلوكيات والأخلاق المعيارية أثناء ممارسة أعمالهم اليومية والقيام بأدوارهم المهنية.

تعليق على التقرير

التقرير – النطاق والتواتر

يتناول تقرير الاستدامة تفاصيل نشاطاتنا الاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية، والأداء المحقق خلال عام 2009. وفي هذا التقرير نستعرض المعلومات وننشرها لإطلاع الجميع عليها طوعاً، ونحن نستهدف مبادئ الشفافية المؤسسية، وأسلوب الاتصال الحر المفتوح. وسوف يتم عمل التقارير سنوياً، ويعتبر هذا التقرير (تقرير الاستدامة) الثاني من نوعه، حيث كان التقرير السابق في عام 2008 وتم نشره في عام 2009.

دقة ونموذجية وجودة التقرير

محتويات هذا التقرير دقيقة، وتم جمع كافة المعلومات والبيانات من مصادر إدارات ومراكز جمارك دبي المعنية. وبذل جهد كبير في تحصيل هذه المعلومات وجمعها لضمان دقة وجودة وموثوقية ومصداقية الشواهد والأدلة والأرقام الحقيقية التي تم رصدها. تم إتباع تعليمات الدليل الاسترشادي لكتابة التقارير المستدامة (GRI) النسخة G3، وتمت المراجعة والتدقيق من قبل مصادر خارجية.

المادة المشتملة للمعلومات:

تم اختيار معلومات وبيانات التقرير وفقاً لمبادئ المسؤولية الاجتماعية، حيث تم تضمين المادة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية التكافلية والتركيز عليها.

مقترحات وآراء شركائنا

نتوقع استمرارية المادة المتضمنة في التقرير حتى حلول العام المقبل، ويجئ ذلك انطلاقاً من واقع اهتمامنا وتركيزنا على تحسين إدارة البيانات المتعلقة بالمجتمع والبيئة من خلال صياغة التقارير والمساءلة.

نرحب بكافة الشركاء وندعوهم إلى زيارة الموقع الإلكتروني www.dubaicustoms.gov.ae للإطلاع على التقرير.

للمساهمة بآرائكم القيمة وملاحظاتكم، الرجاء الاتصال:

بالسيدة / رحاب فؤاد خضر

أخصائية المسؤولية الاجتماعية التكافلية – قطاع الشؤون المجتمعية والشراكة الحكومية

جمارك دبي

العنوان: ص.ب. 63، دبي، البريد الإلكتروني Rehab.Khedr@dubaicustoms.ae

المصطلحات

المصطلح	التعريف	المصدر
مبادئ السلوك الوظيفي	بيان رسمي بالقيم وممارسات العمل الخاصة بأي مؤسسة وأحياناً الموردين إليها	الورقة الخضراء للمسؤولية الاجتماعية للمفوضية الأوروبية 2001
الحوكمة المؤسسية	النظام الذي يتم من خلاله توجيه ومراقبة المؤسسات التجارية، وهو مجموعة من العلاقات بين إدارة المؤسسة، ومجلس إدارتها، والمساهمين فيها، وأصحاب المصالح الآخرين	مبادئ منظمة التعاون والتعاون الاقتصادي للحوكمة المؤسسية 2004
المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية المؤسسية)	مفهوم تقوم بموجبه المؤسسات بدمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في عملياتها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح بصورة طوعية	الورقة الخضراء للمسؤولية الاجتماعية للمفوضية الأوروبية 2001
إدارة المخاطر	وضع تدابير تغيير أو رصد لازالة أو تخفيض مستوى المخاطر المتصفة بالمستوى العالي إلى المستوى المعقول	مسرد المملكة المتحدة للبيانات الالكترونية
الشركاء	الأفراد أو المجتمع أو المؤسسة المؤثرة أو التي تتأثر بمنتج أو عمليات أو نشاطات أو سوق أو صناعة أو مخرجات مؤسسة	الورقة الخضراء للمسؤولية الاجتماعية للمفوضية الأوروبية 2001
الطفل	أي شخص يقل عمره عن 15 عاماً، ما لم ينص القانون المحلي للحد الأدنى للعمل على سن أعلى للعمل أو دراسة الزامية. وفي هذه الحالة يتم تطبيق سن أعلى، ومع ذلك، إذا كان القانون المحلي للحد الأدنى للعمر ينص على 14 عاماً وفقاً لاستثناءات الدول النامية بموجب اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 138، سيتم تطبيق سن أقل.	SA8000:2001 معيار
عمالة الطفل	أي عمل من أي طفل يقل سنّه عن العمر / الأعمار المحددة في التعريف الوارد أعلاه للطفل، باستثناء ما تنص عليه توصية منظمة العمل الدولية رقم 146	SA8000:2001 معيار
العمل القسري	جميع الأعمال أو الخدمات التي تنتزع من أي شخص تحت التهديد بأي عقوبة والتي لم يعرض الشخص المذكور أدائها طوعية، أو التي طلب لها مثل هذه الأعمال أو الخدمات كوسيلة لسداد معين	SA8000:2001 معيار
القوى العاملة المتعددة	أوجه الشبه وأوجه الاختلاف في خصائص مثل العمر، والجنس، والتراث العرقي، والقدرات، والإعاقات البدنية، والعنصر.	مراكز موارد السلوك بالمؤسسات، كلية وجامعة هوفتون ميفلين، كندا
سياسة الصحة والسلامة	بيان إستراتيجية المؤسسات نحو تحقيق بيئة عمل آمنة وصحية والمسؤولية والتنظيم والترتيبات اللازمة لمتابعة وتنفيذ الإستراتيجية	مسرد مصطلحات "لي دي بي يوكبه"
التدريب	العملية التي تهدف إلى تحسين المعرفة والخبرة والمهارات والأوضاع و / أو السلوكيات لأي شخص، بحيث يمكنه انجاز مهمة أو هدف خاص، وغالباً ما يركز التدريب على احتياجات العمل مدفوعاً بمهارات ومعارف العمل الحرجة من حيث الوقت. ويكون الهدف منه غالباً تحسين الأداء.	عقد الاستثمار في الأداء مركز التدريب المهني للتجارة 2003

المصطلح	التعريف	المصدر
المساءلة	المبدأ الذي يتطلب من الأفراد والمؤسسات والمجتمع تفسير أعمالهم للآخرين، ويجب على المؤسسات وموظفيها أن يكونوا قادرين على تفسير أعمالهم للسلطات التنظيمية المناسبة، ولأصحاب المصالح أو الأعضاء، وللعمامة للوفاء بالالتزامات القانونية، ومتطلبات التدقيق، والمعايير ذات الصلة، ونظم الممارسة، وتوقعات المجتمع.	المعيار الاستراتيجي AS 1996-4390 الفصل (1) البند (1-4)
المساءلة وضع المعايير / المعايير	يمكن استخدام مقارنة عمليات الإدارة البيئية والاجتماعية والأداء وإعداد التقارير. يمكن استخدام وضع المعايير لتوفير وعمل مقارنات مفصلة عن أقسام التشغيل في أي شركة أو شركات في قطاع معين	شبكة المسؤولية الاجتماعية التكافلية (مسرد - التخصصات الرئيسية)
الايزو 14001	المعايير الدولية للإدارة البيئية، والتي وضعتها المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس	الجمعية الأمريكية للجودة - مسرد المصطلحات (معدل)
مؤشر الأداء الرئيسي	مقياس إحصائي (كمي أو نوعي) لمعرفة وقياس كيفية أداء المؤسسة	
المراقبة	عملية التجميع المنتظم للمعلومات لفحص الأداء مقابل معايير محددة	الورقة الخضراء للمسؤولية الاجتماعية للمفوضية الأوروبية 2001
الصحة والسلامة المهنية 18001	مواصفة تقييم لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية. وتم تطويرها استجابة لسد احتياجات الشركات وفاعلية الوفاء بالتزامات الصحة والسلامة المهنية الخاصة	أنظمة إدارة العمل BSI
المساءلة الاجتماعية 8000	المعيار الدولي للمساءلة الاجتماعية هو عبارة عن مبادرة من جانب هيئة "المساءلة الاجتماعية الدولية"، وهي هيئة منبثقة عن مجلس وكالة اعتماد الأولويات الاقتصادية (CEPAA) في الولايات المتحدة. وهدف المعيار 8000 هو ضمان التوفير الأخلاقي للبضائع والخدمات. ويعتبر المعيار SA8000 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 يعزز من دورها. ويحدد المعيار SA8000 المعايير الأساسية الخاصة بما يلي: عمالة الأطفال، والعمل الإجباري / السخرة، والصحة والسلامة، وحرية الاعتقاد، وحقوق المساواة الجماعية، والتمييز، والممارسات التأديبية، وساعات العمل، والتعويض، والمكافآت، ونظم الإدارة	البيسون (مسرد المصطلحات - مجال التخصصات)
الشراكة	الإستراتيجية والعلاقات الرسمية بين المنظمات التي توجد التعاون المشترك لمصلحة جميع الأطراف	مسرد الجمعية الأمريكية للجودة