



جمارك دبي
تقرير الاستدامة السنوي

2010



”الوظيفة الحكومية ليست فقط باباً للرزق، إنما قبل ذلك باب للإنتاج، والدوائر الحكومية ليست مكاتب للروتين والتواكل والتكاسل، بل ميادين للإبداع“

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

المحتويات

08	1. كلمة سعادة مدير عام جمارك دبي
10	2. نبذة عن جمارك دبي
15	3. الجمارك.. نشاط تجاري مسؤول ومستدام
16	4. الحوكمة المؤسسية
22	5. مسؤولية خطتنا وسياستنا المؤسسية
26	6. استراتيجية المسؤولية المجتمعية بالجمارك
26	7. مسؤولية فريقنا المؤسسية
27	8. التزامنا تجاه شركاء العمل
32	9. التزامنا بتحقيق القيمة الاقتصادية
33	10. التزامنا بممارسات السوق المستدامة
35	11. التزامنا تجاه قطاعات المجتمع
42	12. التزامنا بأفضل ممارسات العمل
48	13. التزامنا بالأداء البيئي الأمثل
51	14. بيان أهداف وإنجازات مسؤوليتنا الإجتماعية
56	15. الجوائز والاعتمادات
57	16. دليل المبادرة العالمية لكتابة تقارير الإستدامة
64	17. منهجية إعداد التقرير
66	18. مصفوفة المصطلحات

كلمة سعادة مدير عام جمارك دبي

يسعدني أن أضع بين أيديكم تقرير الاستدامة السنوي لعام 2010، بعد أن لاقى تقرير العام الماضي قبولاً محفزاً للمضي قدماً نحو الأمام، وشكل التجاوب الإيجابي والمقترحات التطويرية التي تلقيناها عوناً ودافعاً لنا للانطلاق نحو التطبيق المستمر للممارسات المؤسسية المتمثلة في استهداف وتحقيق قيمة مستدامة تعود بالفائدة على شركائنا الرئيسيين.



إن قبول فكرة المسؤولية الاجتماعية المؤسسية في دولة الإمارات، أخذ في الانتشار، وقد تمكنا من تعزيز هذا المبدأ عبر إيجاد مختلف السبل الداعمة للفكرة. ونظراً لأن تحقيق ثمرات مسيرة النجاح المستمرة تكمن في تصميم استراتيجية مؤسسية بشكل مسؤول، فإننا نلتزم بانتهاج العمل المؤسسي للمسؤولية الاجتماعية، وتفعيله ضمن استراتيجياتنا، ونشاطاتنا، إذ نسعى إلى استدامة جهودنا والارتقاء بمعاييرنا وقيمنا، وإيجاد الأساليب الخلاقة للوصول إلى أفضل مستويات التميز المبتكرة.

ولأننا ندرك أن متطلبات المجتمع في تزايد مستمر، فإن علينا تقديم المزيد من الدعم لسد هذه الاحتياجات. وبما أن المسؤولية الاجتماعية المؤسسية هي جزء أصيل من رؤيتنا ورسالتنا لا سيما ونحن نمر بهذه الفترة الحرجة من آثار الأزمة الاقتصادية، فإن جهودنا المؤسسية المستدامة ستظل صامدة حتى الوصول إلى مستوى مستدام طويل الأجل. وقد تعلمنا من تجارب الأزمة خوض غمار التحدي وتبدير إدارة مواردنا بحكمة، وتكريس جهودنا لتحقيق الطفرة النوعية لاقتصادنا ومجتمعنا. وتحقيقاً لهذا الهدف، ركزنا على اتخاذ الخطوات اللازمة ومراجعة خطط، وبرامج ونشاطات قطاع المسؤولية الاجتماعية المؤسسية لضمان مواءمتها لأهداف الدائرة، والأهداف الاستراتيجية لإمارة دبي، وحاولنا تفعيل هذا النهج بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على صعيد إجراءات العمل المختلفة.

وعلى صعيد العمل، التزمنا باتباع الممارسات المثلى التي تجعلنا الإدارة الجمركية الرائدة في العالم الداعمة للتجارة المشروعة. أما على صعيد العمل المجتمعي، فتسير جهودنا في المسار الصحيح نحو التأثير في قطاعات المجتمع التي نعتبر أنفسنا جزءاً منها. وتقف مبادراتنا شاهداً على نجاحاتنا، إذ استطعنا تحقيق نتائج ملموسة في هذا المجال من خلال الاستفادة من فرص التدريب، والتطوير في مجالات العمل المختلفة، وقدّمنا لموظفينا الفرص لتمكينهم من تطوير قدراتهم، وتسخير إمكانياتهم، ومن ذلك إطلاقنا لجائزة أفضل أم عاملة، التي أسهمت في مساعدة موظفاتنا الأمهات على تحقيق التوازن بين واجبات العمل، ومتطلبات الأسرة، كما استطعنا بشكل متواصل إحداث تقدم جيد في مجال الاستدامة البيئية من خلال تبني مبادرات الحفاظ على البيئة وممارسات التدوير الفاعلة.

ونحن إذ نستعرض إنجازات عام 2010، والأولويات المطروحة لعام 2011، فإنه لا يفوتني في هذا المقام أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جميع موظفينا لما بذلوه من جهد ومشاركة في تحقيق هذا العمل. كما أشكر شركاءنا الرئيسيين من المؤسسات الحكومية والعملاء والموردين وقطاعات المجتمع وغيرهم، ونتطلع إلى مزيد من الروابط وتقوية العلاقات بيننا، متمنياً أن يكون هذا التقرير الموجز مصدراً مفيداً يعكس مختلف أوجه التطوير، ونرحب بمقترحاتكم وآرائكم التي ستعيننا على الارتقاء بالأداء الأفضل والتركيز على أولويات ومسارات الأداء الحيوية الأكثر تأثيراً وأهمية لكم.

أحمد بطي أحمد

الرئيس التنفيذي لمؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة

مدير عام جمارك دبي

نبذة عن جمارك دبي

النشأة والتطور



تعد جمارك دبي من أقدم الدوائر الحكومية في الإمارة، وعرفت سابقاً باسم الفرضة (أي جمع الضرائب والرسوم التي كانت تفرض وتُحصّل على السلع المستوردة). ونظراً لعراقة تاريخها، أطلق عليها اسم "أم الدوائر"، خصوصاً أن العديد من الدوائر الحكومية اتخذت من مبنى الجمارك مكاتب لها وكانت تموّل من الإيرادات التي تُحصّلها الجمارك حتى نمت، وتمكنت من تأسيس مكاتبها المستقلة.



ويمتد عمر جمارك دبي إلى أكثر من مائة عام، ومرت عبر تاريخها بعدة مراحل إلى أن دخلت بدايات التوجه المؤسسي في عهد المغفور له بإذن الله الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم، الذي استخدم الدور الأول من مبنى الجمارك مكتباً رسمياً له لإدارة شؤون دبي، الأمر الذي يعكس أهمية الجمارك ومكانتها في الإمارة التي عرفت، واشتهرت بتجارها وتجارها.



واصلت جمارك دبي عملية البناء والتطور المؤسسي وحظيت بسمعة إيجابية على الصعيدين الإقليمي والدولي وأصبحت محط أنظار التجار، والمستثمرين، ورجال الأعمال لما تتمتع به من بنية تحتية متطورة، وتسهيلات إدارية، وخدمات عصرية. وفي الأول من أبريل 2001، دخلت جمارك دبي مرحلة جديدة من مراحل مسيرتها عندما أصدر المغفور له بإذن الله الشيخ مكتوم بن راشد آل مكتوم، حاكم دبي آنذاك، القانون رقم (1) لسنة 2001 الذي نص على إنشاء "مؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة"، حيث تم دمج جمارك دبي مع سلطة الموانئ والمنطقة الحرة في جبل علي في مؤسسة واحدة. وفي الأول من مايو 2001 أصدر صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، رعاه الله، قراراً بتعيين سلطان أحمد بن سليم، رئيساً تنفيذياً للمؤسسة، ومن ثم أخذت جمارك دبي في التطور بعد إجراء مراجعة ودراسة شاملة لهيكلها وعملياتها. كما تبنت الدائرة برنامج "التطوير والتحديث" الذي يعتبر الطريق نحو تحقيق رؤية جمارك دبي "كدائرة جمركية رائدة في العالم" وتحقيق أهدافها العامة التي تتطلع إليها.

جمارك دبي اليوم



تسهم جمارك دبي في تسهيل حركة التجارة المشروعة، وتتطلع لأن تصبح الإدارة الجمركية الرائدة في العالم من خلال تقديم خدمات متطورة ومتميزة لعملائها. وتؤمن الدائرة بدورها المتعاظم المتمثل في استمرارية سلسلة الإمداد التجاري، وتسهيل حركة المسافرين والبضائع، كما تعمل على تحسين الإيرادات الجمركية وإدارة الأنظمة الجمركية في الإمارة، إلى جانب دورها الأمني في حماية المجتمع من دخول المواد والسلع الممنوعة والمقلدة.

وتدعم جمارك دبي الممارسات التجارية المثالية من خلال تحديد ومعالجة حالات عدم الالتزام بقانون الجمارك الموحد لدول مجلس التعاون الخليجي. وتتسع مسؤولياتها لتشمل جميع النشاطات التجارية في دبي، إضافة إلى نشاطات المنظمات الدولية. وتعمل على التحقق من التزام المجتمع التجاري بالمعاهدات والاتفاقيات الدولية.

وبما أن جمارك دبي شريك في مبادرات حكومة دبي التطويرية، فإنها تحتل مكانة قيادية وتوطد علاقات العمل مع شركائها من أجل ضمان مستوى متميز من الخدمات المتوافقة مع مسؤولياتها ومجالات عملها. كما تتيح لعملائها الوصول إلى المعلومات المطلوبة حتى تضمن التزامهم بالمتطلبات والنظم الجمركية، وتؤمن بدمج الابتكارات

والتقنيات المتكاملة في مجال عملها، وتحرص على تطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية التي تُسهل من ممارسة الأعمال في دبي.

تزخر جمارك دبي بكوادر بشرية متطورة، ذات كفاءة عالية، إذ يعمل فيها حالياً أكثر من ثلاثة آلاف موظف، موزعين على ست فئات حسب المهام الوظيفية لكل فئة، وتتملك الدائرة 24 مركزاً جمركياً في مختلف المواقع بإمارة دبي.



رسالتنا

حماية المجتمع وتعزيز التنمية الاقتصادية من خلال الالتزام والتسهيل

رؤيتنا

الإدارة الجمركية الرائدة في العالم الداعمة للتجارة المشروعة

أهدافنا الاستراتيجية

- المساهمة بدور رئيسي في حركة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في إمارة دبي
- اعتماد وتبادل أفضل الممارسات فيما يتعلق بإجراءات ونظم العمل
- توفير أفضل الموارد البشرية والتقنية
- تحسين رضا وولاء العملاء

قيمنا

في مسيرتنا نحو رؤيتنا الاستراتيجية ولتحقيق رسالتنا على كافة المستويات، فإننا نحتكم إلى منظومة قيمنا المشتركة التي ستبقى دوماً المرجعية الأساسية:

العملاء والشركاء: سفراؤنا لتمثيل أعمالنا

العاملون: استثمارنا الحقيقي

الدعم والإسناد: بيئة عمل خلاقية ومتميزة

التفكير المستقبلي: الإبداع لأجل التطوير المستمر

جمارك دبي الأهداف الاستراتيجية

الأهداف	النطاق الاستراتيجي الرئيسي	وصف (عامل النجاح والمؤشر والمستهدفات)	
لعب دور رئيسي في النهضة الاقتصادية والاجتماعية لإمارة دبي	تحقيق أداء مالي فاعل	تغطية النفقات السنوية من الإيرادات المباشرة بنسبة 100%	
		تحقيق التوقعات السنوية للميزانية بنسبة 95%	
		ترشيد النفقات لعام 2011 بنسبة 5%	
	توجيه الموارد الاستثمارية والتموية نحو آفاق أرحب	نمو الدخل السنوي 15% من الرسوم الجمركية المباشرة و 15% من الرسوم الجمركية غير المباشرة	
		التحصيل السنوي للرسوم الجمركية بنسبة 100%	
		زيادة العائد من الاستثمارات إلى 10%	
		زيادة المساهمة السوقية لعام 2011 إلى 5%	
	المساهمة في حماية البيئة والمجتمع المدني من مخاطر البضائع الضارة والخطرة	رفع نسبة مراقبة حركة المسافرين والبضائع ونقلات المركبات العابرة إلى 100% وبنسبة 5% للمنافذ عبر حدود الدولة لعام 2011	مراجعة وتحديث لوائح وتشريعات وقائمة أنشطة الدائرة بنسبة 35% بنهاية عام 2010 مع التركيز بشكل أساسي على الشؤون الجمركية ومهام العمل
			زيادة مستوى التنسيق والشراكة مع جميع الأطراف المعنية بشؤون الأمن ومجابهة الأزمات والكوارث والارهاب بالإضافة لتلبية الاحتياجات سنوياً بنسبة 100%
			رفع مستويات ضمان الحماية للمقيمين والموظفين وزوار الامارة إلى نسبة 25% لعام 2011
رفع مستوى دعم الجهود المبذولة عالمياً في مجال مكافحة الارهاب وسد الاحتياجات السنوية بنسبة 100%			
تطوير وتنفيذ 6 مشاريع استثمارية ذات طبيعة انسانية وخيرية حتى نهاية عام 2011			
المساهمة في تنمية المجتمع المدني			
تحسين مستوى ولاء العملاء	تحقيق أعلى مستوى لرضا الشركاء الرئيسيين	ضمان تحقيق أعلى مستوى لرضا العملاء بنسبة 85% بنهاية عام 2011	
		تحقيق مستوى رضا إستراتيجي للشركاء بنسبة 80% بنهاية عام 2011	
		الاستمرار في زيادة مستوى معدل الموردين حتى بلوغ نسبة 85% بنهاية عام 2011	
		زيادة مستوى رضا المجتمع ليصل إلى 85% بنهاية عام 2011	
		معالجة 95% من الشكاوي خلال العام الواحد	

الأهداف	النطاق الاستراتيجي الرئيسي	وصف (عامل النجاح والمؤشر والمستهدفات)
تحسين مستوى ولاء رضا العملاء	توطيد علاقات مثمرة مع فئات العملاء والشركاء الاستراتيجيين	استكمال مشاريع جمارك دبي السنوية بنسبة 85% ويشمل (المشاريع العامة المبرمة مع الشركاء الاستراتيجيين والمشاريع الداخلية)
		معالجة 90% من احتياجات الشركاء ومتطلبات العملاء سنوياً
		زيادة مبادرات/برامج تطوير الشراكات وصولاً إلى 15 مبادرة/برنامج بنهاية عام 2011
	نشر التوعية بين جميع الشركاء الرئيسيين وتعريفهم بدور جمارك دبي	رفع نسبة معدل إعلانات الفعاليات التجارية والتوعوية إلى نسبة 10% في عام 2011
		زيادة الوعي بأهمية دور جمارك دبي في حماية المجتمع المحلي والبيئة إلى نسبة 10% لعام 2011
		التأكد من رفع أداء الوحدات التنظيمية المنفذة والمعنية باللوائح الإدارية المستدامة إلى نسبة 80% بنهاية عام 2011
تطبيق أفضل ممارسات العمل والنظم الإدارية	ترقية المعايير الأولية للعمليات	زيادة مستوى جودة الخدمات / العمليات وفقاً لمعايير الجودة إلى نسبة 80% بنهاية عام 2011
		تطوير وتبسيط عمليات جمارك دبي بنسبة 70% كل سنتين
		تنفيذ ما لا يقل عن 95% من معاملات جمارك دبي السنوية خلال الإطار الزمني المحدد
	تطوير وتحسين فاعلية الخدمات	تقديم ما لا يقل عن 20 خدمة جديدة بنهاية عام 2011
		تحديث وصيانة مباني ومرافق جمارك دبي سنوياً بنسبة 100%
		تطوير/إعادة هيكلة الهيكل التنظيمي لجمارك دبي بنسبة 100% مرة واحدة كل سنتين
	ترسيخ المفهوم الاستراتيجي ومبادئ الحوكمة المؤسسية	ترسيخ المبادئ الاستراتيجية ورفع مستوى التطبيقات والاستيعاب إلى نسبة 90% بنهاية عام 2011
		رفع مستوى جودة وحيادية ودقة وشفافية التقارير حتى تبلغ نسبة 90% بنهاية عام 2011
		رفع مستوى الالتزام بمتطلبات ومعايير التمييز الحكومي (الإدارة المتميزة والوحدة الإدارية المتميزة والإدارة الإلكترونية المتميزة) إلى نسبة 65% بنهاية عام 2011
		تقديم ثلاث دراسات خاصة بأفضل الممارسات على الأقل مرة واحدة خلال العام

الأهداف العامة	النطاق الاستراتيجي الرئيسي	وصف (عامل النجاح والمؤشر والمستهدفات)	
توفير أفضل الموارد البشرية والتقنية	تطوير وبناء كفاءات الموارد البشرية	توظيف نسبة 82% من الوظائف بنهاية عام 2011	
		الاستمرار في تحقيق معدل متميز من ساعات التدريب السنوية (48 ساعة للموظف الواحد)	
		ملئ الوظائف الشاغرة بنسبة 85% في السنة	
	تحفيز الموارد البشرية وتحسين الرضا الوظيفي	ترسيخ وزيادة مساهمات الموظفين (في تطوير العمل) بنسبة لا تقل عن 5% في العام	
		التركيز على رفع مستوى رضا الموارد البشرية حتى تبلغ نسبة 80% بنهاية عام 2011	
		تشجيع زيادة عدد المقترحات المقدمة القابلة للتطبيق إلى نسبة 10% سنوياً	
	تقديم الأنظمة التقنية المتطورة والحديثة	ضمان الاستفادة واستخدام المعرفة ومصادر المعلومات وإتاحتها للمعنيين بنسبة 80% بنهاية عام 2011	تحول الخدمات الحكومية إلكترونيا بنسبة 100% خلال عام 2011
			زيادة نسبة الطلب على الخدمات إلكترونيا بنسبة 50% بنهاية عام 2011
			زيادة معدل تطبيق الخدمات إلكترونيا بنسبة 80% بنهاية عام 2011
			تبني تطبيق ما لا يقل عن 15 نظاماً تقنياً حديثاً بنهاية عام 2011

الجمارك عمل مسؤول مستدام

عبر تاريخها الطويل، تطورت جمارك دبي من مرحلة إلى أخرى حتى تبوأ مكانتها كواحدة من الدوائر الجمركية الرائدة في العالم، وأسهمت خطواتها الثابتة في مجال العمل الجمركي، وأدائها الاقتصادي والمجتمعي والبيئي، في التعريف بخدماتها، حتى أصبحت الدائرة متميزة في مجالات العمل الجمركي. إن التوجهات العامة لحكومة دبي والمسؤولية الاجتماعية والاستدامة التي التزمت بجمارك دبي باتباعها أصبحت من ضمن قيمها المؤسسية، كما أن أنظمة تحصيل الإيرادات الجمركية وتبني المعايير المثلى المتبعة حالياً ساعدت في ترسيخ ممارسات ومعايير العمل التجاري العادلة وخاصة أن هدف جمارك دبي هو تسهيل حركة التجارة المشروعة وحرية حركة الأشخاص عبر منافذها الجمركية المختلفة.

ولأننا نؤمن بأن نقل الابتكارات والتقنيات وتطبيقها على مجالات نشاطاتنا وعملياتنا هو أفضل الوسائل التي تمكنا من مواكبة التطورات العالمية المتسارعة، فلم نكتفي بتطوير النظم والاجراءات الجمركية والتقنيات، وإنما نتطلع دوماً إلى تأهيل الأفراد وإعدادهم لإستيعاب التجارب المتطورة.

وفي سعينا نحو تحقيق رؤيتنا المتمثلة في أن نصبح الإدارة الجمركية الرائدة في العالم الداعمة للتجارة المشروعة، نلتزم بتطبيق ممارسات المسؤولية المؤسسية الرامية إلى حفظ التوازن بين الأداء العام من ناحية، والأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي من ناحية أخرى. وتحقيقاً لهذا الهدف، تبنت جمارك دبي تطبيق ممارسات

المسؤولية الاجتماعية المؤسسية لتفعيل دور الشركاء وتشجيع مسؤولياتهم في أوجه العمل كافة المتعلقة بالمجتمع وبيئة العمل والسوق والبيئة. وعلى صعيد العمل نهتم بربط جميع قراراتنا مع النظر إلى التطوير والفوائد المتوافقة مع أهدافنا الاجتماعية والبيئية المستدامة، ونسعى دوماً إلى تحسين أدائنا المؤسسي المستمد من ثقافة وممارسات نشاطات أعمالنا للارتقاء بالتطور المؤسسي المستدام وتحقيق النتائج المرجوة لفائدة شركائنا، خصوصاً أن قيم جمارك دبي المؤسسية تدعو إلى التحلي بروح التنافس الشريف في العمل والسوق على حد سواء.

إن مفهومنا للمسؤولية الاجتماعية المؤسسية في جمارك دبي يعني الخروج عن المألوف والتوسع خارج نطاق المهام لتنفيذ مبادراتنا وممارسة نشاطاتنا لمصلحة وخدمة المجتمع، إلى جانب حماية سلامة وأمن الوطن، ونسعى بشكل مستمر إلى خدمة مجتمعنا وبيئتنا. ويمكن القول أن التزامنا بالمسؤولية الاجتماعية يتجسد ويتطور بشكل مستدام من خلال التركيز على أهمية القيم وأخلاقيات العمل وظروفه الأفضل بما يساهم في تواصل مسيرتنا نحو تحقيق التطوير المستدام. وتتمثل مبادئ رسالتنا في إثراء حركة التطوير الاجتماعي والاقتصادي، وتبني أفضل الممارسات، والمساهمة في تحسين المصادر التقنية والبشرية، ولا سيما رضا وولاء العملاء والشركاء الرئيسيين. وأسهمت مشاريعنا ومبادراتنا ونشاطاتنا في خلق فرص العمل، وتحسين الدخل، وتطوير الحوكمة المؤسسية والسلامة البيئية والأداء الاجتماعي، وتطوير قطاعات المجتمع المحلي.

الحوكمة المؤسسية

أسماء المدراء التنفيذيين حسب الهيكل التنظيمي لجمارك دبي:

السيد / يوسف السهلاوي

مدير تنفيذي أول الشؤون المؤسسية، المدير التنفيذي لقطاع السياسات والتشريعات

السيد / فهد حمد بن فهد

المدير التنفيذي لقطاع الموارد البشرية والمالية والإدارية

السيد / محمد مطر المري

المدير التنفيذي لقطاع الشحن الجمركي

السيد / أحمد محبوب مصبح

المدير التنفيذي لقطاع إدارة المتعاملين

السيد / جمعة الغيث

المدير التنفيذي لقطاع التطوير الجمركي

السيدة / فريال توكل

المدير التنفيذي لقطاع الشؤون المجتمعية والشراكة الحكومية

إن التمسك بأفضل معايير الحوكمة المؤسسية المثلى مع وجود إدارة مسؤولة عن التميز، يعتبر من أهم عوامل النجاح والنمو، ونهج حوكمة جمارك دبي المؤسسية يسير وفقاً لهذا التوجه، خصوصاً أن مهام ومسؤوليات مدير عام جمارك دبي وفريق القيادة مستمدة من قوانين ونظم حكومة دبي والمجلس التنفيذي، وخطط وسياسات الدائرة المرسومة، والتي تسعى دوماً إلى تطبيقها.

لمحة عامة عن دليل جمارك دبي للحوكمة المؤسسية

الأهداف

الحوكمة المؤسسية تستهدف ضمان تحقيق أهداف الدائرة الاستراتيجية بشكل عملي وذلك من خلال:

- توضيح وتبسيط الشفافية في اتخاذ القرارات وكيفية توجيه المسؤولية، ويتأتى ذلك من خلال تبني واتباع النظم والسياسات الواضحة.
- تحسين مستوى الخدمات وجودتها والنظم التوجيهية المتعلقة بالأداء.
- الارتقاء بجودة أنظمة الدائرة الداخلية للوصول إلى أفضل النتائج.
- اتباع مبدأ عدالة المساواة ومبدأ الشفافية.

المصادر المرجعية

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

الاختصاصات والمحددات

- قوانين ونظم حكومة دبي
- السياسات والتشريعات الجمركية
- قانون الهيئة الاتحادية للجمارك
- قانون الموارد البشرية لحكومة دبي

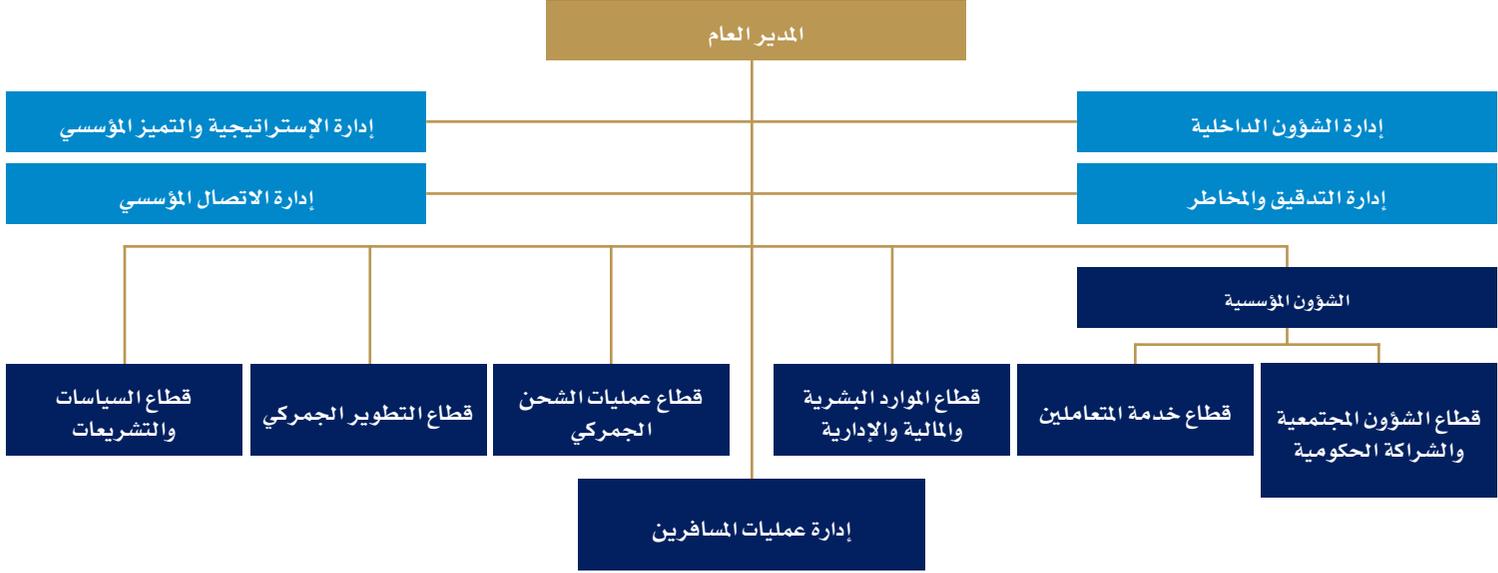
ويحرص فريق القيادة بشكل متواصل على دعم جهود جمارك دبي الرامية إلى تبني نهج الإدارة المستدامة، وتحقيق الأداء المتوقع، والوصول إلى الغايات المرجوة، مع استهداف النتائج المثمرة التي تفيد المجتمع قاطبة. ولضمان تفعيل الأدوار المتصلة بالاستدامة ودمجها في البنية المؤسسية وصناعة القرار، قامت جمارك دبي بتشكيل فريق مسؤولية مجتمعية يرأسه مدير تنفيذي، وتم تكليف الفريق بهذه المسؤوليات المهمة المتمثلة في متابعة الشؤون المتعلقة بالاقتصاد والبيئة والمجتمع. يقوم الفريق برفع تقاريره الدورية إلى فريق القيادة للوقوف على أداء مؤشرات الأداء وقياسه مقارنة بالأهداف والبرامج الموضوعية.

يتم مراجعة مؤشر نجاح وفعالية التطوير المستدام على مستوى جمارك دبي بشكل دوري بواسطة لجنة عليا متخصصة في المخاطر المؤسسية والتدقيق. وبناءً على نوع وكمية نتائج التحليلات وتقارير المخاطر المتحصل عليها، تقوم الإدارة بتحديد الإطار والأهداف العامة التي على ضوءها يتم اتخاذ الخطوات الخاصة بالتطوير المستدام. تقوم الإدارة المعنية في مختلف مراحل العمل بوضع بعض الأهداف القياسية لتطبيق وتحقيق الأهداف العامة والتي بدورها تعتبر أيضاً ذات علاقة بالأهداف الفردية. وتحرص الدائرة على الالتزام بتطبيق واتباع التوجهات والمعايير التي تساعد على قيادة مساري الحوكمة والاستدامة بالشكل الجيد، ويأتي في مقدمتها الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والبروتوكول التابع له، وإعلان منظمة العمل الدولية للمبادئ والحقوق الأساسية في العمل. وبما أن جمارك دبي عضو في منظمة الجمارك العالمية وبعض المنظمات الأخرى التابعة لمنظمة الأمم المتحدة، فهي تحرص على الالتزام بالحقوق المتصلة بالإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد.

إن اتباع الانظمة الإدارية المعتمدة وفقاً لمواصفة الأيزو 9001 والأيزو 14001 وإجراءات الصحة والسلامة المهنية تعتبر من أهم المعايير القيادية الفاعلة في دعم مسيرة التحسين المستمر. هذه النظم يتم مراجعتها بشكل دوري بواسطة جهات التدقيق الخارجية والداخلية لضمان وتقييم مستوى الالتزام.



الهيكل التنظيمي لجمارك دبي



استثمار الامكانيات التي تسهم بشكل فاعل في تنمية المجتمع ومن ثم تحسين المستوى المعيشي للقطاعات الأقل نمواً، سواءً على المستوى الاتحادي أو الإقليمي أو الدولي. أما عن الجانب البيئي، فنحن نحرص على خلو البيئة من الانبعاثات الكربونية، ونعمل على ترشيد استخدام الطاقة وإعادة تدوير وإدارة المخلفات، حيث يعتبر هذا المبدأ من أهم الاستراتيجيات الداعمة لحركة عجلة الاقتصاد الإقليمي والعالمي.

التركيز على الجانب البيئي

نسعى إلى إيجاد منهجيات حديثة وخلاقة تساعدنا على العمل تجاه البيئة بمسؤولية، حيث نعمل بشكل مستمر على تحديث وتبني البرامج الحديثة حتى نتمكن من تحقيق أهدافنا البيئية المطلوبة، ونصبح بالتالي من أولى المؤسسات الخالية من مسببات انبعاثات ثاني أكسيد الكربون وذلك من خلال تبني المبادرات التالية:

- تشجيع الاستخدامات المثالية للورق، وذلك من خلال تقليل الاستخدام، وتدوير مخلفات الأوراق.
- اتباع تقنيات مؤسسية صديقة للبيئة لضمان الترشيد والمحافظة على الطاقة وإدارة المخلفات.
- تبني المعايير العالمية والاهتمام بالتدوير وإعادة استخدام المخلفات.
- إتباع معايير الأبنية الخضراء.

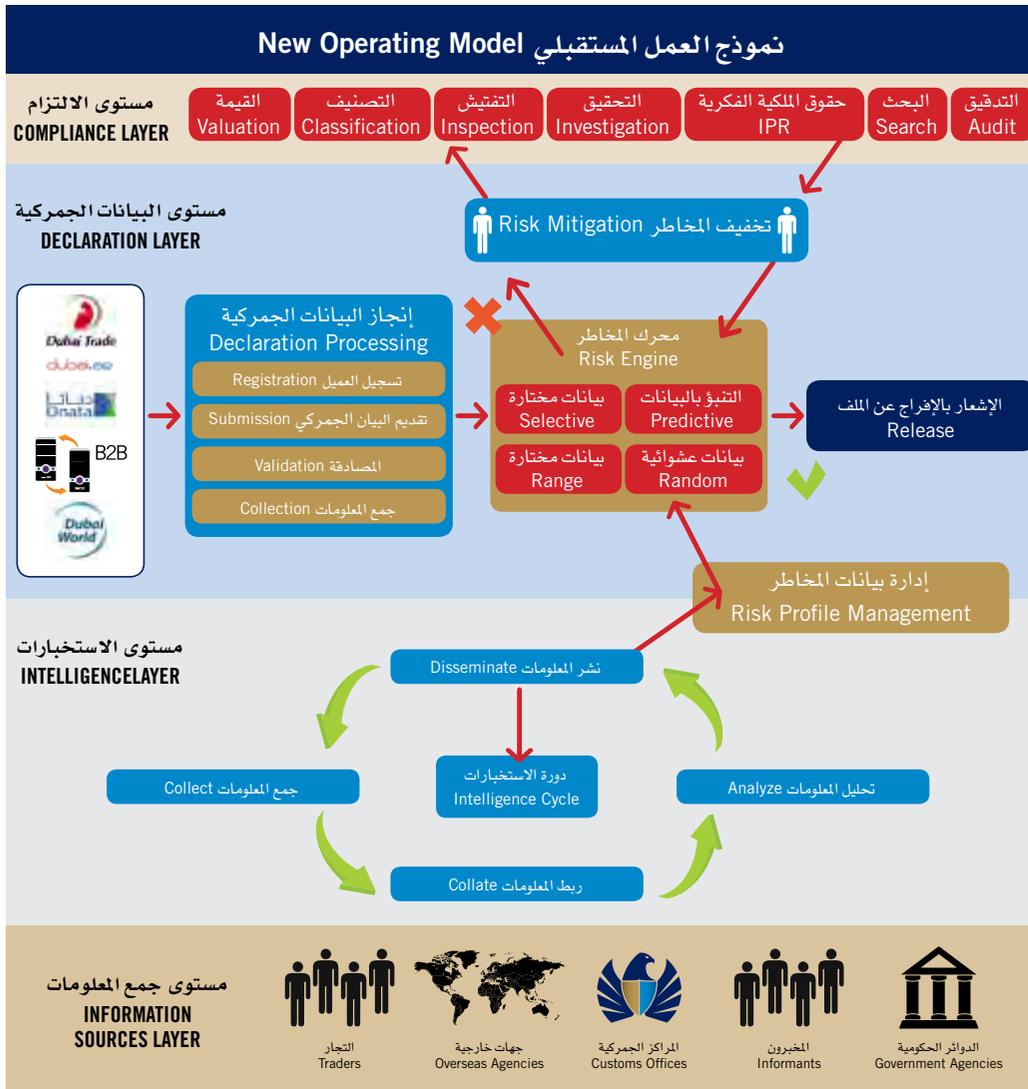
التغييرات التي طرأت على الهيكل التنظيمي خلال عام 2010

لم يكن هناك سوى تغيير مهم واحد خلال فترة إعداد تقرير الاستدامة لعام 2010، حيث تم تحويل تبعية إدارة البيان الجمركي من قطاع عمليات الشحن الجمركي إلى قطاع إدارة المتعاملين.

منهجية الإدارة

التركيز على الجانب الاقتصادي

الهدف من وضع الاستراتيجية الاقتصادية في العمل هو زيادة حجم التجارة والمنافع المتحققة لصالح شركائنا الرئيسيين وذلك من خلال تقديم التسهيلات والخدمات المتميزة في المجالات كافة. هذا بالإضافة إلى أن التركيبة الاتحادية تتيح لنا فرصة تحقيق الفوائد الاقتصادية التي تصب في مصلحة المجتمع المحلي وذلك من خلال مراقبة حركة البضائع غير المشروعة وحماية النشاط التجاري عبر المنافذ الجمركية بإمارة دبي. كما أن شركات جمارك دبي مع المنظمات غير الحكومية على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي تساعد كثيراً في لعب هذا الدور من خلال الاستفادة من



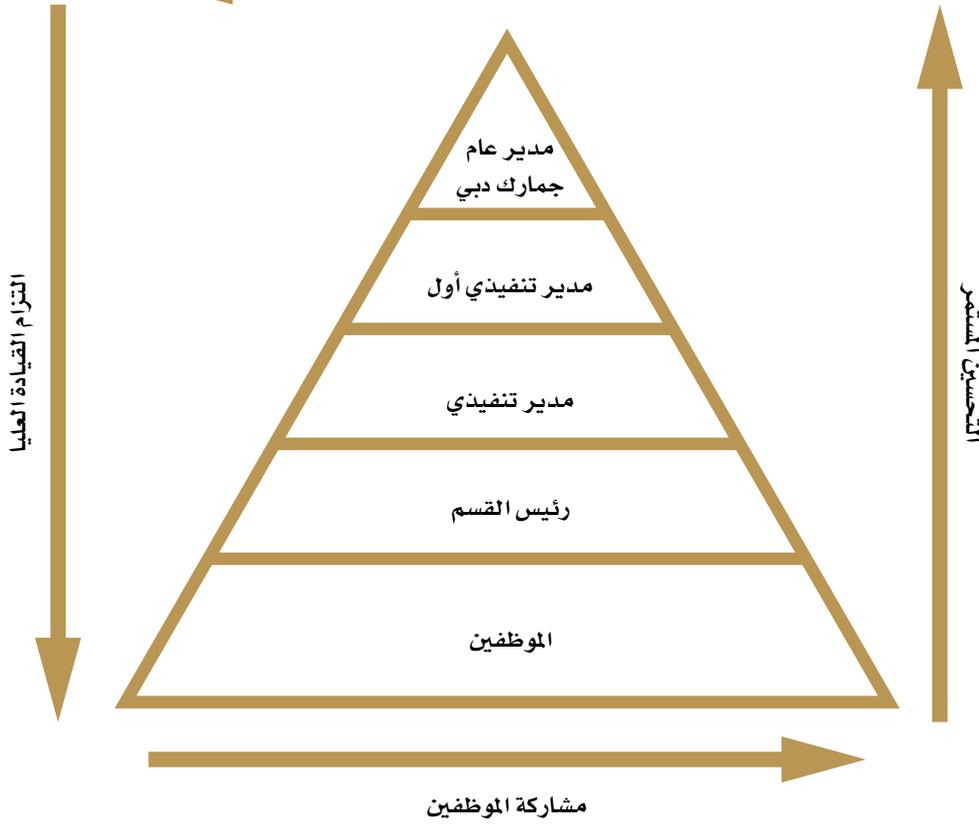
تطوير المجتمع المحلي

بصفتها عضواً فاعلاً في المجتمع، تسهم جمارك دبي في تطوير المجتمع المحلي الذي تنتمي إليه، وتعتبر استثماراتها المجتمعية استثماراً تجارياً مستقبلياً حقيقياً. وعلى الرغم من أن تنفيذ الأنشطة المجتمعية يتطلب مزيداً من الوقت والجهد والموارد إلا أننا ندرك أن موظفينا هم أهم عنصر يساعدنا في تحقيق ما نصبو إليه. ولا تسهم المنافع المادية والمعنوية الكثيرة التي نحققها في تعزيز صورة وسعة العمل فحسب، وإنما زيادة الولاء، بما يساعد في زيادة كفاءة الكادر الوظيفي.

التركيز على الجودة والأداء المؤسسي

نحرص على إتباع أفضل معايير الجودة وتطبيقها على مستوى الدائرة وخدماتها، كما نلتزم بمبادئ الإدارة المثلى، ونعمل على تضمين هذا المبدأ المهم في نظام إدارة الجودة. وقد تم إنشاء إدارة متخصصة تُعنى بتقييم مستوى خدمات الدائرة وأدائها ومنهجية العمل لمعرفة مدى توافقها مع المبادئ المتعلقة بالجودة. وتهتم الدائرة بالجوانب الصحية وسلامة عملائها عند تنفيذ وتقديم الخدمات، وتضعها نصب أعينها واهتمامها. وكجزء من مبادئ التزام الدائرة بالجودة باعتبارها واحدة من أهم مبادئ الإدارة المؤسسية، تتبع جمارك دبي نظاماً منهجياً يساعدها في إنجاز مسيرة التحسين المستمرة. وتختص إدارة الاستراتيجية والتميز المؤسسي تحديداً بمهام وضع مقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية، وتقييم أداء الدائرة ومتابعتها وقياسها. وفي حالة انحراف مؤشرات الأداء القياسية عن المسار الصحيح يتم التدخل السريع وتحديد القصور ونقاط الضعف ومن ثم تقديم الدعم والتوجيه بعمل التصحيحات اللازمة لتحسين الأداء. ومن ضمن معايير الجودة المطلوبة في العمل الالتزام بمبادئ الإدارة المستدامة في كتابة تقرير الاستدامة ويشمل ذلك تضمين مفاهيم وأبعاد المخاطر الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في التقرير.

ثقافة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي



وتعزيزاً لثقافة إدارة الجودة الشاملة (TQM) على مستوى جمارك دبي، يادر قسم الجودة بالدائرة إلى تفعيل الجوانب التي تهتم بمشاركة الموظفين من أجل تبادل المعلومات المتعلقة بأهداف ومبادرات الجودة على مستوى الموظفين بهدف تعزيز الحس بالمسؤولية والالتزام بتحقيق أهداف الجودة. وتسهم استراتيجية التواصل البناء في تفعيل دور الموظف في عملية التحسين المستمر والتي بدورها تقود إلى تطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة. حيث تم إطلاق سلسلة محاضرات تثقيفية تحت عنوان "التميز هدي" بهدف ترسيخ ثقافة التميز على مستوى الدائرة من خلال تبادل المعرفة ونشر الوعي بين الموظفين.

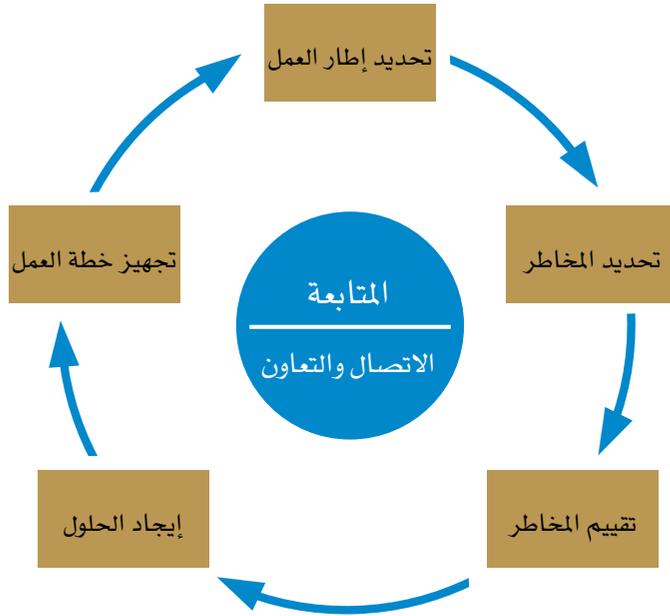
السلوك الوظيفي

قواعد سلوكنا تنعكس بشكل واضح على النمط الذي نتتجهه في العمل مع التزامنا بالنزاهة والأمانة. اتباع هذا السلوك يضمن دعم نشاطاتنا وقراراتنا لمبادئ وقيم جمارك دبي. ومن أجل هذا نحصر دوماً على التعامل مع العاملين والعملاء والموردين وجميع شركائنا الرئيسيين بالوضوح والأمانة والحيادية وواضعين في الاعتبار أهمية الالتزام بفلسفة جودة الخدمات المتميزة ورضا العملاء. أما من جانب موظفينا فإنهم ملتزمون بمعايير وأخلاقيات السلوك الوظيفي حسب شروط ومتطلبات العمل المتبعة في الدائرة. يشترط في الموظفين الذين يعملون في جمارك دبي:

- التعامل مع العملاء بشكل يحافظ ويعزز من سمعة ومكانة حكومة دبي عموماً والدوائر التابعة لها على وجه الخصوص.
- القيام بأدوارهم الوظيفية بعناية ومثابرة واحترافية ونزاهة.
- بذل الجهد في اتباع الحد الأعلى من معايير السلوك الوظيفي وليس فقط مجرد الاكتفاء بالحد الأدنى منها.
- معاملة الزملاء باحترام والاحساس بحقوقهم وواجباتهم.
- تقديم الخدمة الجيدة المتميزة للعملاء (سواء كانوا من العملاء الداخليين أو الخارجيين) واتباع السلوك اللطيف والمتعاون عند التعامل مع الجمهور.
- عدم استهلاك أو سوء الاستخدام المفرط للممتلكات العامة.
- عدم استخدام أي معلومات يحصل عليها الموظف أثناء ممارسة العمل الرسمي، لتحقيق أي منافع شخصية.

عدد الحضور	عدد الورش	المبادرة
774	28	التميز هدي
497	31	برامج تدريب الجودة

إدارة المخاطر



تلعب إدارة المخاطر دوراً مهماً في نشاط أي مؤسسة، وتشكل عنصراً رئيسياً في عملية التخطيط. وبما أن دور جمارك دبي ينطلق من أسس تنافسية، فقد نفذنا واتبنا هذه الأسس لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي قد تواجهها الدائرة أثناء ممارسة نشاطاتها وسعيها نحو تحقيق الأهداف والاستراتيجيات المؤسسية المتعلقة بالعمل. يتم تقييم وإدارة هذه المخاطر بشكل دوري عند وضع خطط العمل الاستراتيجية. عملية إدارة المخاطر تقوم بها إدارة متخصصة مكلفة بهذا العمل بإشراف مدير إدارة وفريق عمل مشكل من مدير أول ومستشارين ومنسقين. وتُعد هذه الإدارة بتحديد مخاطر العمل الرئيسية التي قد تواجهها الدائرة وتقوم بتقييم مستوى ونتائج المخاطر. يتميز عمل الإدارة بمنهجية استباقية لدرء المخاطر وإدارتها من خلال تحديد نطاق الخطر وتبني الخطط التنفيذية. وتسمح الأطر العامة للإجراءات وطرق إدارة المخاطر المستمدة والقائمة على مركات معايير وممارسات إدارة المخاطر الدولية الحديثة، بمراجعة وقياس مخاطر العمل الاستراتيجية المهمة بشكل دوري، وتدعم تفعيل دور أنظمة جمارك دبي الداخلية لتقليل وتخفيف وإدارة المخاطر المرصودة ثم تحديد الخطط الإجرائية اللازمة في إدارة المخاطر

الاستراتيجية المتغيرة حسب وضع السوق والمنتج ومستجدات الممارسات المتبعة. وتهدف الآليات الموضوعية والمرسومة طبقاً لمعايير إدارة المخاطر إلى إدارة وتقليل حدة المخاطر التي تحول دون تحقيق الأهداف. توفر هذه الآليات الضمان المعقول وليس المطلق لتأمين إدارة المواد ومصادر المعلومات المالية للوقاية من ضياع الموارد المالية والغش والتحايل.

تتضمن العملية منهجية استباقية في إدارة هذه المخاطر من خلال تحديد الإجراءات والخطط والمجالات ذات الصلة. وتتم الإجراءات والعمليات وفقاً لإطار إدارة المخاطر المتبعة عالمياً حسب المعايير الدولية وممارسات الإدارة، بما يمكن الإدارة من عمل المراجعة الدورية لاستراتيجية مخاطر العمل وتقييم أداء نظام جمارك دبي للتأكد من فاعليته في تحديد واحتواء المخاطر وتخفيفها في حدها الأدنى وإيجاد التطبيقات المستقبلية لخطط العمل الخاصة بإدارة المخاطر التي تتغير حسب وضع السوق والمنتج. وتهدف نظم احتواء المخاطر المدرجة حسب إطار إدارة المخاطر إلى إدارة - وليس إزالة - المخاطر كلياً، بما يخدم تحقيق أهداف العمل، حيث أن هذه النظم تعتبر مقبولة وليست مطلقة، وهي بمثابة ضمان وصمام أمان لتفادي الخسائر المادية والمعلوماتية.



إدارة الأداء المؤسسي

اتبعت الدائرة منهج إدارة أداء مؤسسي متكامل تهدف من ورائه إلى تمكين الخطة الاستراتيجية وتطبيق خطط تنفيذية مناسبة وفاعلة. والمنهجية التي نورد تفاصيلها أدناه تطبق على جميع نواحي العمل وتشمل معايير الأداء الاجتماعي والبيئي والأمني:

- تحديد / مراجعة مؤشرات الأداء الرئيسية للوحدات التنظيمية كمعايير لتحديد مستوى أداء الوحدة وفقاً للمؤشر الاستراتيجي (بشكل دوري سنوي).
- لتحديد الأداء المستهدف تقوم الدائرة - بناءً على تحليل البيانات المسبقة - بتقديم الدراسة المعيارية حسب المطلوب (بشكل دوري سنوي).
- وضع الإجراءات والآليات سيساعد على تحصيل البيانات ومقارنتها بمعايير وأهداف العمل اللاحق (بشكل دوري سنوي).
- إنشاء علاقة متباينة ومقارنتها بين مؤشرات الأداء الرئيسية لكافة الإدارات وحتى الأقسام (بشكل دوري سنوي).
- رصد مؤشرات الأداء الرئيسية وفقاً للخطوات المشتملة على العناصر التالية (بشكل ربع سنوي):

جمع وتقييم البيانات

تقرير الأداء

متابعة الخطة التنفيذية التصحيحية / الوقائية

مسؤولية خططنا وسياستنا المؤسسية

هدفنا الاقتصادي بشكل عام هو تحقيق نمو قوي في مجتمع نتاح فيه عدالة توزيع الفرص ويسود فيه الاستقرار. ونحن دوماً ملتزمون بالمضي قدماً نحو تحقيق البناء الاقتصادي المتين، ليس فقط من خلال الحفاظ على أفضل مستويات النمو والتوظيف فحسب، وإنما نلتزم أيضاً باتباع أفضل معايير المحافظة على البيئة، ونركز على نشر العدالة والمرونة ومؤسسية العمل لنضمن للجميع تكافؤ توزيع الفرص. ومن هذا المنطلق، تلتزم جمارك دبي بتأدية دورها على الأسس الاجتماعية المؤسسية ومراعاة اتباع معايير الأخلاق المثلى في نطاق العمل. هدفنا يتمثل في معاملة الجميع على السواء، ويشمل ذلك فئات الشركاء الرئيسيين وشركاء العمل والعاملين والموردين ومختلف قطاعات المجتمع، ونحترم

التعدد الثقافي والعرقي والديني، ونسعى إلى التأكيد على الدور الإيجابي لجمارك دبي في الخارج مع الدول التي تربطنا بها مصالح العمل، وذلك من خلال تخفيف التأثيرات البيئية الناجمة عن نشاطاتنا بهدف استقطاب الاستثمارات وال إيرادات والعمل ضمن الشراكات مع سائر قطاعات وفئات المجتمع.

وعلى ضوء هذه المبادئ المذكورة أعلاه، فإننا سوف:

- نلتزم باتباع أفضل ممارسات الحوكمة المؤسسية.
- نمارس نشاطاتنا التجارية مع الالتزام بمتطلبات العمل القانوني والتنظيمي.
- نعمل وفقاً للسلوك الأخلاقي وضمن تحري الشفافية في كافة نشاطاتنا التجارية.
- نحترم حقوق العاملين وشركاء العمل ونعامل الجميع على حد سواء دون تمييز.
- نوفر الوظائف بعدالة ونوزع الفرص المتساوية لتطوير العاملين.
- نعامل شركاءنا ومورديننا بعدالة ونشجعهم على اتباع معايير المسؤولية الاجتماعية.
- نشرك قطاعات المجتمع المحلي بشكل فاعل في نشاطاتنا.
- نسهم في تحقيق النمو في المجتمع والارتقاء به.

رؤيتنا

إدماج البعد الاقتصادي والاجتماعي 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

الصدق الكامل، والنزاهة، وسنعمل جامهدين على الوفاء بمسؤولياتنا: الاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية.

قيمتنا

- أن نجعل تجربة العميل أساس نشاطاتنا.
- التزامنا تجاه الموظفين.
- إدارة المنظمة أخلاقياً، وأن تكون مسؤولين فردياً وجماعياً.
- توفير الأمان للمجتمع بحمايتنا للحدود وضمان التجارة الآمنة.
- استدامة جهودنا من أجل التحسين والتحديث

تتمثل رسالة جمارك دبي العامة ومهامها بالمساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية لإمارة دبي، واعتماد أفضل الممارسات، وتطوير الموارد التقنية والبشرية، وتحقيق رضا وولاء العملاء والشركاء. وتسهم مشاركاتنا في تنمية مشروعات المسؤولية الاجتماعية وخدماتها وأنشطتها بصورة مستمرة في توفير المزيد من الوظائف، وتدقيق الإيرادات، وتحسين حوكمة المؤسسات، وتصحيح الأداء البيئي والاجتماعي، وتنمية المجتمعات المحلية. ونحن نسعى دوماً إلى ضمان مساهمة خطط العمل الخاصة بنا بشكل مستمر ومتسق في التنمية المستدامة. ونلتزم بضمان تطبيق أفضل معايير المسؤولية الاجتماعية كأحد الأوجه الأساسية للإدارة والممارسة السليمة للأعمال. واستمراراً لهذا الدور، يتعين على جميع الإدارات العليا والموظفين والعاملين على مستوى الدائرة الالتزام بالقيم وموجهات العمل التي جاءت متضمنة في سياسة المسؤولية الاجتماعية المؤسسية.

مراعاة حقوق الإنسان

احترام حقوق الإنسان الأساسية هي من أولى القيم التي نؤمن بها، إذ لا نؤيد العمل القسري أو الجبري باستغلال واستخدام عمالة الأطفال للقيام بالأنشطة التي قد تعرض حياة الطفل للمخاطر النفسية والمعنوية، كما نلتزم بمبادئ العدالة وعدم ممارسة التفرقة.

الممارسات التطبيقية الخاصة بالعاملين والعمل

نلتزم موظفينا باستخدام الحق الأدنى الممنوح لكل موظف من الاجازات والامتيازات. كما نتيح للعاملين حرية المشاركة الطوعية وانخراطهم في النشاطات الاجتماعية والثقافية والبيئية.

اجراءات الصحة والسلامة المهنية

إجراءات السلامة والصحة المهنية السليمة تشمل الأسس التطبيقية الإجرائية الصحيحة التي تضمن مكان عمل خال من المؤثرات الضارة بالصحة العامة والمواد الضارة الخطيرة والسلامة الهندسية المتعلقة بالإجراءات ومعدات السلامة والتأكد من استخدام أجهزة ومعدات السلامة الشخصية الوقائية.

البيئة

التشجيع على كيفية حماية البيئة بفاعلية، واتخاذ كافة التدابير الكفيلة بتحسين إجراءات التعامل مع البيئة يعتبر من الأولويات. وتفعيلاً لذلك الدور، نهتم بدعم وتعزيز التدابير الاحترازية والوقائية التي تتصدى للتحديات البيئية وتسهم في الحد من خطر التغيرات البيئية.

مكافحة مظاهر الفساد

لا تتساهل جمارك دبي ولا تسمح بممارسة مظاهر الفساد والرشوة، ولا يجوز للشركات التي تتعامل مع الدائرة أو ممثليها تقديم الرشوة أو الهدايا أو المزايا تحت أي مسمى لأي موظف، كما أنه يحظر على العاملين تقديم أي منفعة أو تسهيلات غير قانونية لتخليص معاملات العملاء والمراجعين أو الوكلاء أو الموردين أو العاملين أو موظفي الحكومة.

المسؤولية تجاه الواردات والمنتجات





من ضمن جهود جمارك دبي المساهمة في مكافحة مظاهر الفساد والأنشطة غير المشروعة المتعلقة بالبيئة وحقوق الإنسان والأمور التي تحددها لوائح المسؤولية المجتمعية المؤسسية، والدائرة ملتزمة دائماً بعدم دعم أو تمويل أي أنشطة أو مشاريع أو منتجات أو خدمات لا يسمح القانون بممارستها داخل دولة الإمارات العربية المتحدة.

تطوير المجتمع والجوانب الاجتماعية

تحرص جمارك دبي على تحفيز المساهمات الداعمة لتنمية المجتمع المحلي من خلال تفعيل مصادر وأطر مبادئ قيم العمل المؤسسية ومفهوم منهجية العمل.

حماية الحياة البرية

تشجع جمارك دبي على الاهتمام بالثروة الحيوانية التي تدخل في الإنتاج الغذائي أو المستغلة في أغراض التسويق التجاري أو الاستهلاك. كما أن الدائرة تحت الأطباء البيطريين والمهندسين الزراعيين على بذل المزيد من الجهود في عمليات الرقابة والمتابعة والتفتيش.

سياسة المسؤولية الاجتماعية المؤسسية المبدأ والمنهج

بصفتنا دائرة مسؤولة عن الجوانب الاجتماعية والمجتمع الذي ننتمي إليه، فإننا ملتزمون بالاهتمام بالمبادرات والنشاطات التي من شأنها تطوير مبادئنا وجهودنا ومقدراتنا. حيث نسعى إلى الاستمرار قدماً في توطيد وتنفيذ سياسة مسؤوليتنا الاجتماعية المؤسسية، ونعمل باستمرار على التأكيد بأن قيمنا المؤسسية لها أبعاد مهمة تتمثل في النتائج الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المباشرة وغير المباشرة. ومن هذا المنطلق، نحصر دوماً على التمسك بأخلاقيات وروح القانون. ولتحقيق هذا الدور، تبنينا ثلاث منهجيات خاصة بممارسات قيمنا المؤسسية ونوجزها كما يلي:

النطاق الاقتصادي

نعتقد أن النشاطات المؤسسية التي نؤديها تجاه المجتمع المحلي الذي نعيش فيه أو على مستوى المجتمعات الخارجية عموماً لها الكثير من الآثار الإيجابية الفاعلة في دعم عجلة الاقتصاد وتميته المستدامة، كما نبذل جهدنا لتوفير أفضل الخدمات التي تسهم في الارتقاء بالاقتصاد. وتعزيزاً لهذا الدور، نلتزم باتباع أفضل الممارسات على مستوى الدائرة للوصول إلى أعلى مستويات الاستدامة والارتقاء بالعمل والعاملين والشركاء الرئيسيين. ونحن نبذل ما في وسعنا من جهد لتحفيز وتدريب القدرات من أجل تطوير وتحسين بيئة العمل برفع مستوى وعي الأفراد واتباعهم أفضل الممارسات، كما نعمل على دعم الأعمال الخيرية والمبادرات المجتمعية، ونعتبر ذلك من ضمن أوليات منهجية السياسة المرسومة.

النطاق البيئي

نحصر على موازنة ومعالجة الآثار البيئية الناجمة عن نشاطاتنا، ونهدف إلى إيجاد الفرص الكفيلة بتدعيم بدائل الطاقة الفاعلة والمستمرة. وعلى الصعيد الداخلي نلتزم باتباع وتنفيذ الاستراتيجية الخاصة بالبيئة وبرامج إعادة التدوير المطبقة حالياً وتشجيع المبادرات والبرامج المتعلقة بحماية البيئة.

النطاق الاجتماعي

نسعى إلى تشجيع الحضور المتعدد لمختلف فئات المجتمع في نشاطاتنا من خلال تقديم التوجيهات والاستشارات حول مشاركة أعضاء الجمعيات وأفراد المجتمع الذي ننتمي إليه. ونهدف إلى تقديم الخدمات التي تسهم في إثراء وتشجيع التنمية الاجتماعية لمختلف الثقافات والجنسيات واتباع النهج الأخلاقي بشكل مستمر أثناء ممارسة نشاطاتنا. ونحصر على الالتزام بإدارة بيئة العمل الصحية والأمنة. تستهدف سياستنا الداخلية دعم مختلف الجهات بغض النظر عن الفئة العمرية والثقافية أو الجنس أو التوجه أو الدين، ونسعى لتوفير الفرص العادلة للجميع بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة.

التزامنا بنهج التطوير المستمر

تحرص الدائرة دائماً على استمرارية التحسين وتطبيق أفضل الممارسات في جميع نشاطات العمل المؤسسية، ويشمل هذا النهج والتطوير الآتي:

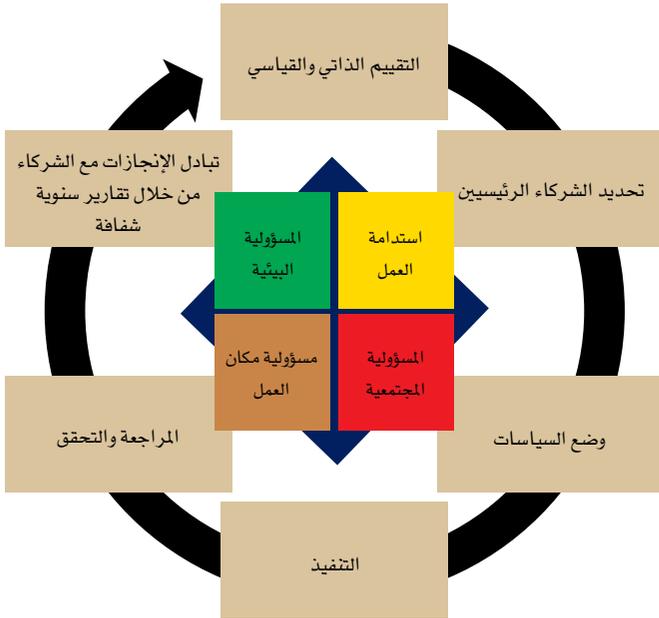
- الالتزام بعمل الدراسات ورفع التقارير سنوياً عن رضا موظفينا.
- عمل ورفع التقارير سنوياً عن رضا عملائنا.
- الالتزام بالإعلان عن الميزانيات وأرباحنا السنوية وتمكين موظفينا من الاطلاع عليها بشكل سنوي.
- الالتزام بعمل المراجعة السنوية لميزانيتنا الخاصة بتدريب وتطوير العاملين.
- الالتزام بتوفير فرص التدريب للعاملين للتأكد من الأداء وتطبيقهم لأفضل الممارسات بشكل دائم.
- الالتزام بالمواكبة وديمومة تحديث سياستنا وفقاً لمستجدات وتحديات السياسة المحلية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية.

استراتيجية مسؤوليتنا الاجتماعية المؤسسية

نؤمن في جمارك دبي بأهمية مواءمة نشاطات المسؤولية الاجتماعية التي نقوم بها مع استراتيجية العمل الذي نؤسس عليه في انطلاق برامج مسؤوليتنا الاجتماعية بالشكل المستدام. وفي ظل وجود نظام إدارة المسؤولية الاجتماعية الفاعل، استطعنا أن نضمن دمج مؤشرات أداء المسؤولية الاجتماعية على مستوى عملياتنا وحفظ التوازن بين كل من الأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي ومن ثم ضمان النمو المستدام لمصلحتنا ومصلحة شركائنا. تهدف استراتيجية المسؤولية الاجتماعية التي نتبعها إلى ضمان دمج العمل والمسؤولية الاجتماعية وبلوغ أهدافنا المتمثلة في الارتقاء معاً إلى جانب شركائنا. كما تركز إستراتيجيتنا على القضايا التي تهتم شركائنا الرئيسيين ونشاطاتنا، وعند تبني برامج المسؤولية الاجتماعية نركز أيضاً على أهمية ما تعود به من فوائد تخدم وتسهم في تنمية المجتمع والاقتصاد والبيئة والعمل وذلك من خلال الحلول الابداعية التي تركز على معالجة القضايا الرئيسية العالقة. وانطلاقاً من دورنا كدائرة حكومية مسؤولة، تستهدف إستراتيجيتنا ايصال مفهوم السلوك الأخلاقي والأداء المستدام. ولتحقيق هذه الغايات، نركز على قيم مسؤوليتنا الاجتماعية المؤسسية التي تقوم على أربعة مرتكزات رئيسية وهي:

- العمل المستدام
- المسؤولية الاجتماعية
- المسؤولية البيئية
- استدامة بيئة العمل

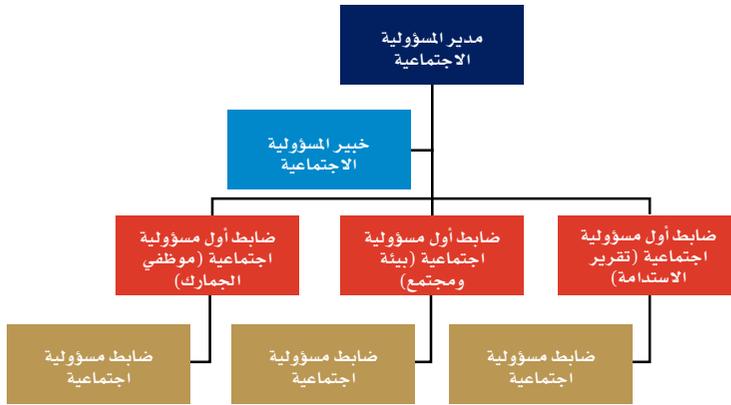
استراتيجية المسؤولية الاجتماعية المؤسسية



كما أن تصميم اجراءات المسؤولية الاجتماعية، ابتداءً من التقييم الذاتي، ساعدنا كثيراً في تحقيق خطط وأهداف المسؤولية الاجتماعية، فنحن نتعاون مع شركائنا طوال مراحل نشاطات المسؤولية الاجتماعية، بدءاً من مرحلة إعداد السياسات وانتهاء بمرحلة تنفيذ البرامج. وبما أننا نتبع معايير وموجهات كتابة تقرير الاستدامة عند عمل تقاريرنا السنوية، فنحن دوماً نركز على مشاركة وانخراط شركائنا في مراجعة وتطوير وتحسين اجراءات العمل.

المسؤولية المؤسسية لفريقنا العامل

تقود دفة مبادرات مسؤوليتنا الاجتماعية المؤسسية عدة جهات تتمثل في كل من فريق المسؤولية الاجتماعية وأقسام إدارة المسؤولية الاجتماعية وممثلين عن مختلف إدارات جمارك دبي. ويتكوّن فريق المسؤولية الاجتماعية من المدير التنفيذي لقطاع الشؤون المجتمعية والشراكة الحكومية ومدير إدارة المسؤولية الاجتماعية المؤسسية وخبير المسؤولية الاجتماعية وثلاثة ضباط أوائل وضابط. يضم فريق العمل ممثلين وأعضاء



من مختلف الإدارات على مستوى الدائرة، وموظفين من الدرجات الوظيفية العليا (مدير تنفيذي، مدراء إدارات، مفتش عمليات،... الخ). يرفع قطاع الشؤون المجتمعية والشراكة الحكومية تقارير دورية (كل ربع سنة) إلى سعادة مدير عام جمارك دبي حول خطط ونشاطات المسؤولية الاجتماعية، بينما ترفع التقارير شهرياً إلى اللجنة المشرفة.

التزامنا بتفعيل دور الشركاء الرئيسيين

تنهج جمارك دبي مبدأ الحوار المفتوح مع جميع شركائها وتهدف إلى حفظ التوازن بين المصالح الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لضمان استمرار علاقات العمل ذات الأمد الطويل والمستقر مع جميع شركائها. وتحرص الدائرة على استمرارية التواصل مع مختلف الشرائح والفئات على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي وتتواصل معها بالشفافية والوضوح والتعاون. ويتم تحديد ومراجعة وإدارة متطلبات الشركاء بشكل منتظم في مختلف مراحل العمل، مع تحديد نقاط القوة والضعف ضمن إجراءات

شركاء جمارك دبي الرئيسيين



توقعات الشركاء الرئيسيين	آليات المشاركات	فئات الشركاء الرئيسيين
تقديم مستوى عال من الجودة ومبتكر من المنتجات والخدمات لتلبية احتياجات 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	الاتصال والتواصل الدوري	الجهات الحكومية واللوائح
العمل مع شركائنا لتلبية احتياجات 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

ماذا يقول شركاؤنا؟

تتطور الحلول المستدامة عند إشراك مختلف فئات المجتمع وتعاونهم مع بعضهم البعض. ومن هذا المنطلق، تسعى جمارك دبي إلى إيجاد قنوات حوار واتصال على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية مع مختلف الأطراف، من الجهات الحكومية والصناعية والمجتمعية بشكل عام، ويشمل ذلك أيضاً جميع شركائنا الداخليين مثل الموظفين، والخارجيين مثل العملاء والموردين والمؤسسات الحكومية والمنافسين والقطاع العام عموماً. وتشط جمارك دبي في نطاق عمل يؤثر ويتأثر به كل من التجار والمؤسسات الاقتصادية والمالية وأجهزة الإدارة العامة ويشمل ذلك أيضاً التشريع. فالتعاون المشترك مع هؤلاء الشركاء يساعد على إضافة قيمة تسهم في تعزيز دور جميع المعنيين من شركاء العمل وخاصة أن آرائهم ومقترحاتهم وتوجيهاتهم تساعدنا وتؤثر بشكل مباشر على تخطيطنا وقراراتنا. كما أن هذا التعاون المشترك يخلق لنا أرضية نستطيع من خلالها إيصال آرائنا واستقبال التوجيهات المهمة من أجل المضي قدماً في طريق التميز والابداع.

نحن نتفهم جيداً احتياجات شركائنا ونسعى بشكل جاد إلى تقديم الحلول لمعالجة القضايا العالقة والملحة التي تواجهنا ونستطيع تحقيق ذلك من خلال العمل وفقاً لمبادئنا وقيمنا، والتفاعل مع كل الجهات والنظم الداخلية والخارجية. ومن ناحية أخرى، تقع على عاتقنا تحديات تسهيل حركة التجارة والنهوض باقتصاديات الإمارة مع التمسك بالتشريعات والقوانين السائدة. واتباع الشفافية في ممارساتنا ونشاطاتنا وتحدياتنا يعتبر من صميم مبادئ الحوار الرئيسية تجاه شركائنا. حيث نركز على إشراك عملائنا في تبادل وجهات النظر ومعرفة آرائهم حول الاستدامة، من حيث إعداد التقارير وإيجاد السبل الرامية إلى التطوير والخلق والابداع. كما يرغب شركاؤنا دائماً - فيما يتعلق بالحوار - بتبادل الآراء مهما كانت قيمتها، والتفاعل المباشر أكثر من النقاشات الجماعية أو المنتديات والندوات العامة، ولذلك دعونا جميع شركائنا في هذا العام إلى الإدلاء بوجهات نظرهم وتقييم مستوى التقرير ومدى نجاح تطور نشاطات العمل المستدامة، من خلال استقبال ملاحظاتهم واقتراحاتهم عبر الموقع الإلكتروني لجمارك دبي www.dubaicustoms.ae ويمكنهم عبر هذا الموقع المشاركة بأرائهم والافصاح عن وجهات النظر حول تقرير الاستدامة لهذا العام، والتعبير عن توقعاتهم حول التطوير المستقبلي المرجو من الدائرة لتحسين العمل.

تدرك جمارك دبي احتياجات شركائنا الرئيسيين، وتسعى دوماً إلى المساهمة في تقديم الحلول لمعالجة القضايا الملحة في عصرنا الحالي، وذلك وفقاً لقيم الدائرة

تقييم الأهداف السنوية. ومن ضمن الأولويات المتعلقة بإجراءات العمل والعمليات اهتمام جمارك دبي بصحة وسلامة الإنسان.

ومن هذا المنطلق، نتبع في جميع ممارساتنا ونشاطاتنا أفضل معايير الصحة والسلامة والمعايير البيئية. وبشكل دوري تقوم الإدارة بالتعاون مع فريق تقييم المخاطر المؤسسية بمراجعة مستوى فاعلية ونتائج التطوير المستدام. وعلى ضوء التحليلات وتقارير التقييم النوعي والكمي المتعلقة بتقييم مخاطر الأنشطة تقوم الإدارة بتحديد المعايير والأهداف الرئيسية التي بموجبها يتم اتخاذ الاجراءات والخطوات الممكنة. وتقوم الإدارة المعنية في مختلف المراحل بوضع الخطط المحددة والقياسية التي يتم تنفيذ وتحقيق الأهداف من خلالها. كما أن التطبيق والالتزام بالإعلانات والمواثيق والمعايير الخارجية من أهم الدعائم والركائز التي تقود نجاح الحوكمة والاستدامة. ويأتي في طليعة هذه الموجهات الخارجية، الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن منظمة الأمم المتحدة والبروتوكولات التابعة له، وإعلان منظمة العمل الدولية للمبادئ والحقوق الأساسية في العمل. ومن منطلق عضويتها كطرف في منظمة الجمارك العالمية والمنظمات التابعة للأمم المتحدة، تحرص جمارك دبي على الالتزام والاهتمام باتباع هذه المبادئ التي تعنى بالقضايا المتعلقة بحقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد. أما في مجال تطبيق النظم الإدارية المعتمدة وفقاً لمواصفات الأيزو 9001 والأيزو 14001 وتعليمات مواصفات اجراءات السلامة المعنية 18001، تهتم بجمارك دبي باتباع هذه المعايير لأهميتها في استدامة واستمرارية تطوير الاجراءات والمنتجات. وتأكيداً لهذا الالتزام، يتم تدقيق ومراجعة الأنظمة المتبعة بشكل دوري من قبل جهات تدقيق خارجية إضافة إلى المدققين الداخليين.

بحكم مكانتنا كدائرة مسؤولة، فإن هدفنا الأول هو الشفافية والمساءلة من قبل شركائنا الرئيسيين الذين كان لهم خيار تفضيل العمل معنا.

عملاؤنا: توفير الخدمات النوعية والمتطورة لتحقيق العائد المجدي لهم
موظفينا: مضاعفة الجهد وبذل العناية من أجل إثبات ذاتهم والتطلع نحو مستقبل وظيفي أفضل

موردنا: الاختيار بناءً على مستوى جودة العمل والتعاون معنا للوفاء بالتزامنا تجاه البيئة والصحة والسلامة

المجتمع: خدمة المجتمع الذي نعتبر جزءاً منه من أجل تهيئة حياة أفضل للجميع ولا سيما الشرائح الضعيفة منها وتطوير الشباب والارتقاء بالتمكين النسوي والمحافظة على البيئة.

حوارات الدائرة مع شركائها. ولذلك فهي تحرص على إشراك عملائها في مسيرة العمل، وتبادل وجهات نظرهم وافاداتهم حول تقارير الاستدامة وإيجاد التحسينات الممكنة والخلق والابداع.

والموجهات والقوانين الداخلية والخارجية، على الرغم من التحديات المترتبة على دورها في تسهيل حركة التجارة المشروعة وتحقيق الرفاهية الاقتصادية لإمارة دبي من جانب، وتطبيق التشريعات والالتزام بالقوانين من الجانب الآخر. ويعتبر تبني الشفافية في مجالات العمل ومواجهة التحديات من المبادئ الواجب اتباعها في

كما يجب تضمين التقارير الاحصائية الخاصة بمختلف معاملات جمارك دبي. واخيرا وليس آخرا، يجب تضمين فعاليات جمارك دبي البارزة.

مع خالص شكري وتقديري.

جمال نور الدين

مدير الخدمات التجارية العالمية

فيدكس اكسبريس - الشرق الاوسط

الامارات العربية المتحدة



في البدء يطيب لي الاعراب عن سعادتني وإعجابي بجمارك دبي التي قامت بإعداد تقرير الاستدامة 2009 المتميز بمحتوياته التفصيلية المتسقة. أنا شخصيا لم يكن في علمي وجود مثل هذه الوثيقة اللافتة التي تتضمن التعريف بفرص التحسين وتطوير الخدمات وفقا للالتزام بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية المؤسسية.

أهداف جمارك دبي واضحة ومحددة، اقترح اشراك العملاء والشركاء الرئيسيين في نشاطات المسؤولية المؤسسية وتعريف الجميع بهم كما يتم التعريف بشركاء جمارك دبي .

اود التنويه إلى دور المدراء التنفيذيين الأوائل والاشارة إلى الهيكل الإداري وموظفيهم التابعين لهم والمكلفين بمهامهم الوظيفية.

من الأمور المهمة التي يجب اعطاؤها قدراً من الاهتمام ادارة المتعاملين التي يجب ايضا اشراكها في نشاطات المسؤولية الاجتماعية وذلك للدور الكبير الذي تلعبه بين العميل والدائرة.



تقرير الاستدامة الذي أعدته جمارك دبي يعتبر وثيقة مهنية ذات فائدة عامة، ليس فقط للمجتمع التجاري فحسب وإنما أيضاً تعود بعموم الفائدة على المجتمع قاطبة. التغطية العامة للتقرير واسعة ومتميزة، حيث سلطت الضوء على مختلف النشاطات التي تقوم بها جمارك دبي وعددت الأدوار المهمة التي تقوم بها الدائرة من أجل الارتقاء بالمجتمع والدولة. مبادرة المسؤولية المجتمعية المؤسسية التي تبنتها جمارك دبي بالفعل تعتبر واحدة من أهم المبادرات، ومن هنا يطيب لي أن اغتتم هذه الفرصة لأحيي جمارك دبي على هذه الأعمال الإنسانية العظيمة والدور الرائد الذي انتهجته لتصبح نموذجاً يحتذى به على مستوى الدوائر الأخرى.

إن جمارك دبي تلعب دوراً ريادياً مهماً في تسهيل ودعم حركة التجارة المشروعة. ولقد كان للسياسات والمبادرات الاستباقية ومستوى الأداء المتميز للخدمات أبلغ الأثر في اعتماد جمارك دبي لتكون في مصاف الإدارات الجمركية المطبقة للمعايير العالمية. إن الدور الذي تلعبه جمارك دبي لجعل الإمارة مركزاً جاذباً للتجار والمستثمرين بالفعل يستحق منا الثناء والتقدير. تعتبر مثل هذه التقارير الممتازة والشاملة المقدمة لخدمة المجتمع لفتة بارعة وحكيمة تصرح بدورها عن نفسها، كما أن محتويات المادة جديرة بالاطلاع والمعرفة، مما يشكل إضافة حقيقية في إثراء صياغة ورسم إستراتيجية وعملية التخطيط للمؤسسات العالمية.

باسم شركة زافكو، أود أن أتقدم بالشكر الجزيل لسعادة أحمد بطي أحمد، الرئيس التنفيذي لمؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة، مدير عام جمارك دبي، وإلى الفريق العامل تحت إشرافه تقديراً لهذه المبادرة النوعية ودعمها المتواصل من أجل التنمية، مع خالص تمنياتنا لها بالنجاح والتقدم للمضي قدماً نحو تحقيق المزيد من النجاح على المستوى العالمي.

سيباستيان توماس
مدير - مشاريع



تقرير متميز وإنجاز من إنجازات جمارك دبي المهمة في تعزيز الارتقاء بالمعايير على مستوى إداراتها لتبسيط الاجراءات عن طريق تطبيق النظم الإلكترونية. إنني على ثقة بأن هذا العمل سوف يساهم في تسهيل حركة البضائع العالمية ضمن بيئة من سلسلة امداد السلع الأمنة وتفعيل التطبيق الكامل للمعاهدات الدولية مثل اتفاقية كيوتو.

ساجان توماس

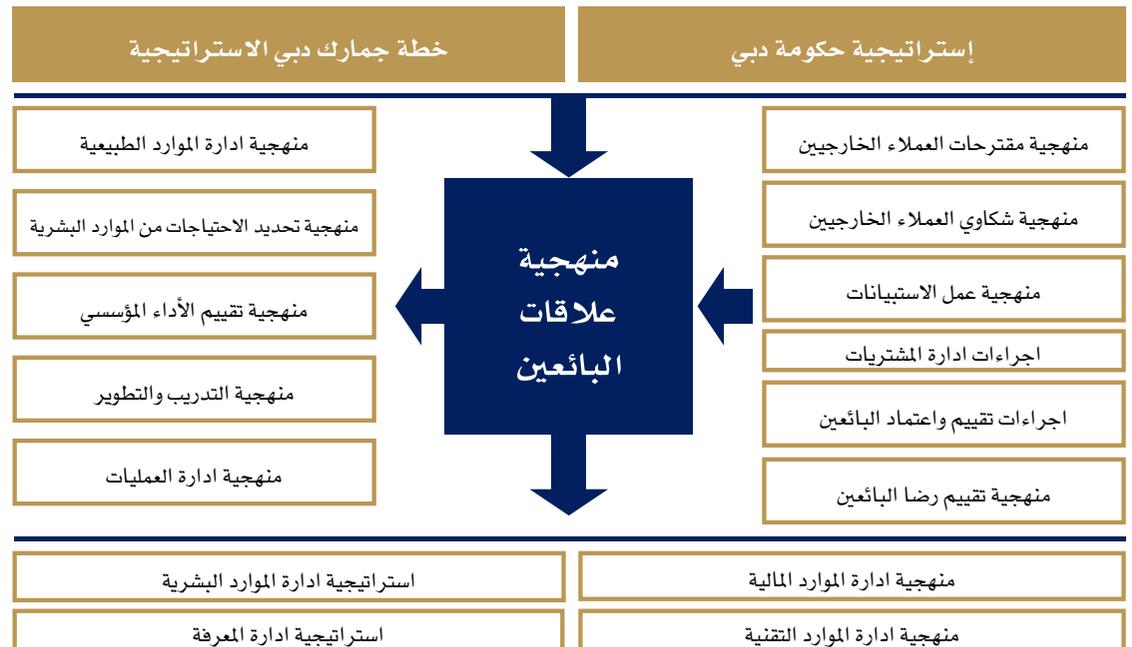
مدير شؤون الجمارك
منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا وتركيا



طرق التواصل مع الشركاء

الرمز	الوسائل	معدل الاستخدام	الملاحظات
1	عبر البريد مباشرة / البريد الإلكتروني / الاتصال الهاتفي	بشكل منتظم عادة	الاتصالات الهاتفية ومراسلات البريد الإلكتروني هي أكثر الوسائل المتبادلة بين العاملين والعملاء والموردين... الخ لمخاطبتهم ودعوتهم للمشاركة في خطط ونشاطات المسؤولية الاجتماعية
2	عبر الموقع الإلكتروني	بشكل منتظم عادة	عادة يتم تحديث المعلومات على الموقع الإلكتروني ليشمل فعاليات وأخبار المسؤولية المؤسسية الاجتماعية ومشاركات المتطوعين... الخ
3	من خلال اللقاء التحواري مع الشركاء الرئيسيين	بشكل منتظم	يتم عادة عمل اللقاءات والاجتماعات مع العملاء والموردين والعاملين والشركاء الرئيسيين تأكيداً للشفافية والتفاعل والمشاركة
4	من خلال مركز خدمة العملاء	بشكل منتظم عادة	مركز خدمة العملاء يتفاعل مع العملاء والموردين على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع (7 أيام) باعتبار أن العميل هو جزء أصيل من المسؤولية الاجتماعية
5	آلية المطالبات والمقترحات	بشكل منتظم	في حالة النزاعات والخلافات أو الشكاوي، حددنا طريقة ومنهجية خاصة بالمعالجات بشكل منتظم كما يتم استقبال المقترحات والأفكار بشكل دائم أيضاً
6	الخط الساخن السري	بشكل منتظم	خطوط الاتصال السرية المباشرة بالموظف متاحة للعملاء والموردين والعاملين ويمكن الوصول إليها في أي وقت
7	لجنة الخبراء الخاصة بالشركاء / المنتديات واللقاءات	بشكل منتظم	هذه الوسيلة متاحة فقط عند الضرورة

منهجية علاقة الموردين

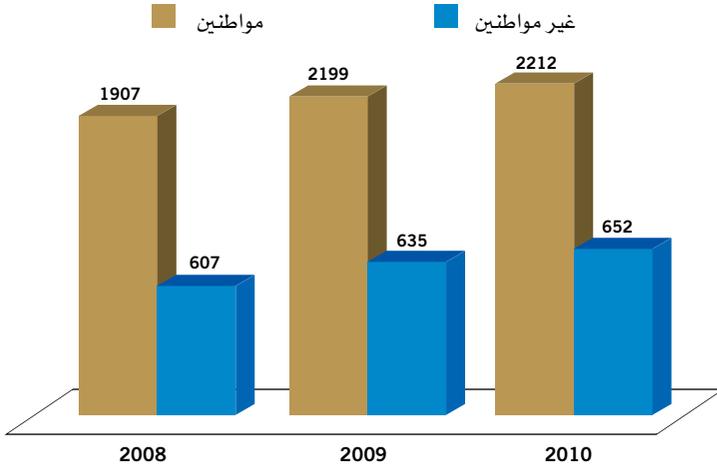


التزامنا بتحقيق القيمة الاقتصادية

2010	2009	2008	البيانات المالية الرئيسية (000)
895,326	1,085,423	1,111,956	صافي إيرادات التشغيل
637,829	623,290	540,375	تكاليف الموظفين
781,163	803,026	691,661	التكلفة التشغيلية الكلية
	4,194	3,276	المساهمات المجتمعية

توطين الوظائف

إحصائية بأعداد الموظفين من المواطنين مقارنة بغير المواطنين



الممارسات وذلك باتباع أفضل الاجراءات الخاصة بتقديم العطاءات لضمان الآلية الفاعلة والشفافة. كما نهدف إلى دعم المجتمع المحلي والاقتصاد القومي من خلال الاستعانة بتوظيف المواطنين وتدريبهم على اكتساب المهارات الفنية والسلوكية، وتكييفهم على الانخراط في العمل. وبما أن جمارك دبي إحدى مؤسسات القطاع العام، نحرص على استقطاب وابقاء الموظفين أصحاب الكفاءات العالية والخبرات

نظراً لكوننا جهة مساهمة في حركة تجارة دبي، نحمل الكثير من المسؤوليات على صعيد النمو المستدام الذي نسعى إليه، وأيضاً في جميع نشاطات العمل واقتصاد دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة. تتضاعف جهودنا عاماً بعد آخر لإبراز انعكاسات نشاطاتنا الإيجابية على ممارسة العمل المسؤول، وخلق فرص العمل وتطوير معاييرها، وتوفير فرص التدريب، ودعم مبادرات المجتمع المحلي.

وساعد توجه جمارك دبي الإستراتيجي نحو تحقيق وتعزيز الأداء المالي الفاعل في إيجاد نظم وآليات أسهمت في رسم طريق نجاح التطوير الإداري المالي ومراجعة وتحديث إجراءات العمل حسب المنهجيات المرسومة. وبما أن الدائرة قطاع حكومي يتبع تماماً للدولة، فلا يجب الإفصاح عن تفاصيل الأداء الاقتصادي بشكل مطلق، نظراً لسرية المعلومات وحساسيتها، ومع ذلك فإن الشفافية التي نتبعها تدفعنا إلى تقديم بعض الأرقام والاحصائيات. وعند تقديم هذه الاحصائيات نتبع المعايير الحسابية العالمية، ويتم مراجعة الأرقام المالية سنوياً من قبل جهات التدقيق الخارجية.

تمتد نشاطاتنا الاقتصادية لتصل قطاعاً واسعاً من شركائنا. ونفتخر بنجاح ما نقدمه من مساهمات تؤثر في تنمية اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة عموماً، وإمارة دبي على وجه الخصوص. طبيعة عملنا تقود إلى تسهيل حركة التجارة المشروعة ونشاطاتها التي بدورها تساعد مباشرة في انتعاش الاقتصاد. جميع مراكزنا العاملة في خدمة القطاعات المحلية تسهم أيضاً في تحسين مستوى الاقتصاد المحلي. وتمتد شركائنا لتشمل جميع الجهات الحكومية والدوائر الاتحادية والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية وغيرها للعمل معاً من أجل تحسين مستوى المعيشة والنهوض بالقطاعات الضعيفة.

أما من ناحية دعم المهارات المحلية، فقد طورنا وانتهجنا سياسات خاصة بتنظيم خدمات المشتريات تصب في مصلحة المورد المحلي وتسهل نشاطاته المتعلقة بالتوريد والخدمات، حيث نختار المورد بناءً على جودة المنتج والخدمات وأفضل

مقتطف من برامج جمارك دبي لسياسة توطين الوظائف

الملاحظات	المرجع	الموضوع
- الأولوية في شغل مختلف الوظائف والمناصب بجمارك دبي للمواطنين - في حالة عدم وجود المواطن المناسب لشغل الوظيفة تمنح فرصة شغل الوظيفة إلى المواطن الذي سيتم تدريبه وتأهيله بغض النظر عن خبراته العملية	1. استناداً إلى المادة 37 من سياسة حكومة دبي للموارد البشرية 2. استناداً إلى المادة رقم 39 من سياسة حكومة دبي للموارد البشرية 3. استناداً إلى المادة رقم 42 من سياسة حكومة دبي للموارد البشرية 4. استناداً إلى منهجية إدارة الموارد البشرية رقم 10 الخاصة بالتوطين (جمارك دبي)	سياسة الدائرة المتعلقة بتوفير الوظائف الخاصة للمواطنين

بتدفق الإيرادات بنسبة 90% خلال الفترة من 2006 إلى 2010. وتم في ذات الفترة عقد أكثر من 45 ورشة عمل تدريبية لتبادل الخبرات والمعرفة والتجارب الجمركية المؤسسية ومنهجيات العمل والنظم، ما أسهم في تحسين زمن إنجاز تخليص الحاويات من أسبوعين إلى أربع ساعات فقط، كما أن التعاون المشترك مع جمارك رأس الخيمة وتبادل الدعم الفني وآليات الخدمات الجمركية وتشغيل نظام التخليص الجمركي «مرسال 2» وغيرها من الخبرات المؤسسية أسهمت بفاعلية في زيادة تحصيل الرسوم بنسبة 45% وذلك خلال الفترة من 2005 إلى 2010.

التزامنا بممارسات السوق المستدامة

نحرص على اتباع ممارسات العمل المستدامة والمسؤولة بما يسهم في تحقيق النتائج المرجوة من قبل عملائنا وموظفينا والقطاعات المجتمعية والبيئية التي ننتمي إليها. ومن أجل الحفاظ على سمعة جمارك دبي وتحقيق مصالح شركائنا وتعزيز وضعنا التنافسي ذات الأمد طويل الأجل، نسعى إلى تنظيم ممارساتنا بشكل ذاتي، وتحمل كامل المسؤولية عن النتائج الاجتماعية والبيئية الناجمة عن سياساتنا وممارساتنا المتعلقة بالسوق.

وتماشياً مع ممارساتنا المتعلقة بالتنظيم الذاتي على مستوى منشآتنا، حدد ميثاق العملاء أهم الجهات التي يجب على موظفينا وإدارتنا الالتزام بها في تسويق وترويج خدماتنا. كما أن ميثاق جمارك دبي الخاص بالعملاء يوضح ويرسم أطر تعزيز خدمة العملاء المنضبطة بالشكل المسؤول تجاه جميع عملائنا الذين يعتبرون قلب جمارك دبي النابض. محور العملاء كان دائماً ولم يزل هو القوة الدافعة لحركة عجلة تطوير خدمات جمارك دبي، في حين نضع الحلول التي تلبي احتياجات عملائنا. لقد شهد عام 2010 أهم التطورات في هذا المجال، حيث استطعنا في هذا العام أن نطلق «مرسال 2»، نظام التخليص الجمركي الإلكتروني المتكامل، الذي يوفر الكثير من الجهد والوقت على عملائنا، ويتيح لهم الاستفادة من خدماتنا في أي مكان، وعلى مدار الساعة.

ولأننا نرى أن العملاء هم شركاؤنا الدائمون، نسعى باستمرار إلى خلق العلاقات المتينة معهم وتوطيدها. وتعتبر إدارة العملاء همزة الوصل التي تربطنا مع جميع شركائنا الحاليين في مختلف المراكز الجمركية على مستوى جمارك دبي. توفر

العملية المتميزة. وفي سوق العمل التنافسي واختيار الكفاءات من الموظفين ذوي مستوى المهارات العالية، تفتخر جمارك دبي بتوفير كوادر بشرية وطنية على درجة عالية من الكفاءة، مع تقليل الاعتماد على الكفاءات الوافدة.

نسعى دوماً إلى المساهمة في الإرتقاء بالقطاعات الأقل نمواً في المجتمع من خلال الدعم الشامل للأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، وهناك العديد من المشاريع المجتمعية التي يشرف على إدارتها فريق من موظفينا. نهدف من خلال ذلك إلى تلبية احتياجات المجتمع الحيوية من خلال البرامج الخيرية التي تقدم المساعدة المباشرة وتوفير الإعانات إلى الأفراد والعائلات والمؤسسات الخيرية الأخرى العاملة في مجال العمل الإنساني.

كما تدعم الدائرة وتبادل الخبرات والمعرفة والنظم مع الإدارات الجمركية الأخرى بهدف استمرارية إستراتيجيتنا والخروج بها من نطاق المحدودية إلى مجالات العمل الأوسع بما يخدم مبادراتنا المتعلقة بالتنمية الاقتصادية – الاجتماعية، حيث نهدف إلى دعم مختلف القطاعات من خلال التعاون والدعم الفني المشترك. على سبيل المثال، أثمرت مساهماتنا المقدمة لجمارك جيبوتي

شركاء المسؤولية الاجتماعية المؤسسية للمبادرات الاقتصادية – الاجتماعية

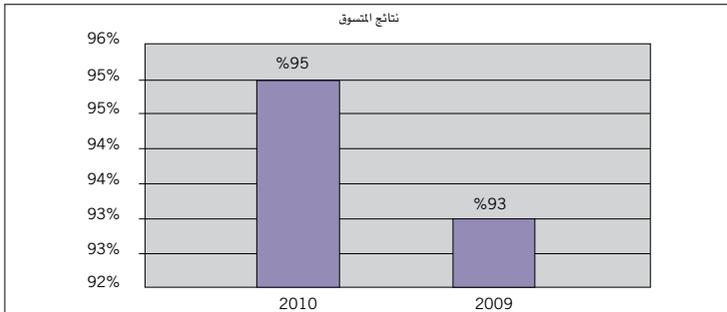
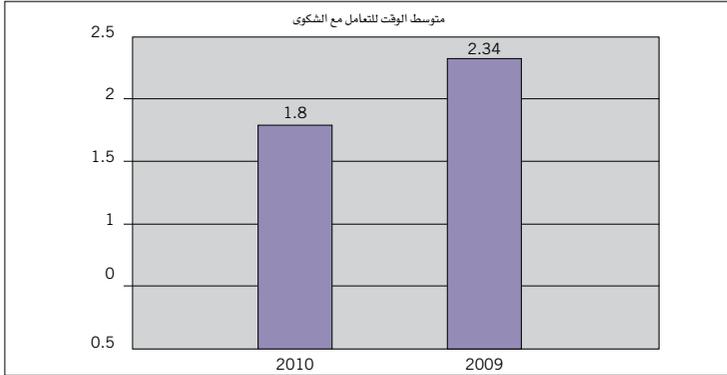
- هيئة تنمية المجتمع
- جمعية الهلال الأحمر الإماراتي
- مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال الخيرية والإنسانية
- جمعية دار البر
- صندوق الزكاة
- مجموعة الإمارات للبيئة
- وزارة الشؤون الاجتماعية
- الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات
- وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع
- صندوق الزواج
- دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري
- مجموعة دبي للجودة
- مؤسسة آل مكتوم الخيرية
- مؤسسة دبي للمرأة

أهم إنجازات عام 2010

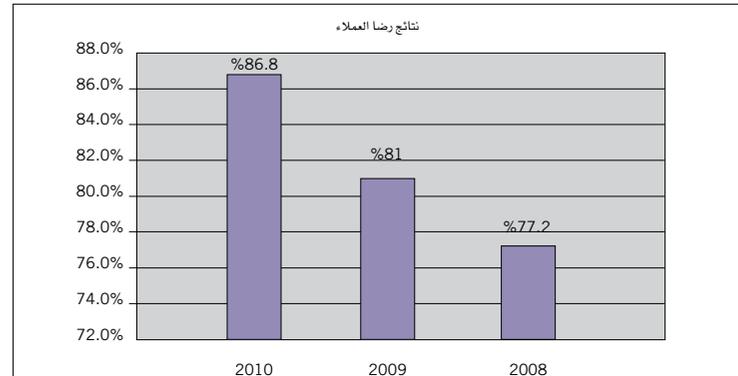
- وصول مستوى رضا المسافرين إلى نسبة 83%
- رفع نسبة رضا العملاء بنسبة 9.6% في أقل من سنتين (وصولاً إلى 86.8% في عام 2010)
- تطبيق أفضل نظام إدارة شكاوي على مستوى القطاعات الحكومية بالدولة، وفوز النظام بجائزة "ستار" الأسبوعية لخدمة العملاء المقدمة من المعهد الدولي لخدمة العملاء
- تنظيم (9) ورش عمل وتدريب (118) مفتشاً في موضوع "أهمية دور جمارك دبي في خدمة المسافر"
- رفع رضا العملاء بنسوية الشكاوي إلى نسبة 99.9% في عام 2009 ونسبة 100% في عام 2010
- تخفيض أيام معالجات الشكاوي من 5.14 يوم في عام 2008 إلى 2.38 يوم في عام 2009 و 1.8 يوم في عام 2010
- تنظيم أول منتدى لتكريم الشركاء الرئيسيين في مبنى كبار الشخصيات
- انتخاب السيد سعيد علي العماد من جمارك دبي لمنصب رئيس مجلس التعليم والتطوير بمطار دبي الدولي
- الحصول على جائزة أسبوع خدمة العملاء في عام 2010 تكريماً لمساهماتنا وإنجازاتها المستهدفة لخدمة العملاء
- تخليص وتسهيل إجراءات الوصول بمطار دبي الدولي - المبنى 2
- بداية تنفيذ العمل في مبنى كبار الشخصيات

جمارك دبي آليات الاتصال الإلكتروني عن بعد ومن خلال التطبيقات التقنية المتوافرة للعميل على موقعنا الإلكتروني على مدار 24 ساعة، حيث يستطيع جميع العملاء استخدامها في أي وقت. هذه الخدمة الإلكترونية لا توفر الدعم للعميل فحسب، وإنما أيضاً تعمل على تسريع عمليات ومعاملات الدائرة.

وفيما يتعلق بحماية المعلومات الخاصة بعملائنا، وضعت جمارك دبي سياسة تفصيلية خاصة بأمن المعلومات تضمنت آليات الحماية المتعلقة بالملكية والسلامة والوصول والدخول إلى المعلومات، سواء كان في مكان العمل أو خارجه أو من قبل الجهات الداخلية أو الخارجية. تتعلق هذه السياسة على وجه الخصوص بالمخاطر المحتملة التي قد تحدث أثناء استخدام الحاسب الآلي والشبكات الإلكترونية عند تخزين أو إرسال المعلومات. وضماناً لحماية أمن وخصوصية عملائنا، تحرص جمارك دبي على تأمين مصادر المعلومات وحمايتها من حالات الدخول غير المخول لها أو الاستخدام غير المسؤول والقرصنة والتلاعب بتغيير البيانات والاتلاف والافصاح غير المصرح به. ونعتبر أن الموظف نفسه هو جزء مكمل لهذا الدور وتحمل المسؤولية في حماية مصادر المعلومات. جهودنا في هذا النطاق تركز على المعايير الدولية الخاصة بحماية المعلومات. ومن جانب آخر، التعليمات الخاصة بحماية وسلامة الخصوصيات الموجهة لعملائنا تعتبر جزءاً مكماً لضمان الحماية.



إحصائية بعدد الشركات المسجلة لدى جمارك دبي	
العام	العدد
2006	85,686
2007	97,249
2008	109,817
2009	120,749
2010	131,681



التزامنا تجاه قطاعات المجتمع

التزامنا باتباع أفضل ممارسات بيئة العمل

التزامنا باتباع بيئة العمل المثلى

نهدف من خلال مبادراتنا ومساعدتنا المتصلة بالبيئة إلى أن نصبح دائرة خالية من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. وندرك تماماً أن مبادراتنا وتقدمنا نحو الأمام لبلوغ هذا الهدف المستدام يحتاج لبعض الوقت حتى نتمكن من النهوض بالدور وترجمته إلى أرض الواقع. لذلك نعتقد أن الجهود التي نبذلها سعياً نحو إيجاد الخطة السنوية التطويرية بشكل متسق ستحدد السبيل الواضح لجمارك دبي لتمضي قدماً إلى الأمام. وجميعنا يدرك أن إدارتنا بالمبنى الرئيسي بجمارك دبي ومراكزنا الجمركية يقع على عاتقها أيضاً مسؤولية ترشيد الكهرباء والماء وإدارة المخلفات. ومن منطلق توجهننا كدائرة مسؤولة وخضراء، ندرك جمارك دبي حجم الآثار التي قد تنعكس على البيئة نتيجة نشاطات مبانينا وأهمية الالتزام بتخفيف هذه المؤثرات البيئية الناجمة عن نشاطاتنا. وتفعيلاً لهذا الدور، نركز مع شركائنا على أهمية العناية بالبيئة. كما تتضمن سياستنا الخاصة بسلامة البيئة أهم التوجيهات الاستراتيجية التي تخاطب جميع العاملين على مستوى الدائرة، وتحثهم على تبني الجهود الفاعلة والممارسات الأمثل لضمان تفعيل إدارة سلامة الصحة البيئية لإيجاد ثقافة خضراء وسليمة وصحية، ونسعى دائماً إلى الحفاظ على المصادر الطبيعية وحماية البيئة من التلوث. نركز إدارتنا البيئية على المحافظة على الطاقة والماء وإعادة تدوير المخلفات وتخفيف آثارها في جميع معاملاتنا ونشاطاتنا المتعددة.

ترشيد استخدامات الطاقة

نسعى إلى توصيل مفهوم ترشيد الماء والكهرباء إلى موظفينا، حيث قامت جمارك دبي بتنفيذ عدة مشاريع لترشيد استخدام الطاقة للحد من ضغط هدرها وسوء استخدامها في مكاتبنا. وتشمل هذه المشاريع نظام اتباع الحساسات الضوئية في داخل الحمامات والممرات والمكاتب. كما تستخدم الدائرة أيضاً أجهزة ترشيد الطاقة الفاعلة مثل أنظمة ادخار الطاقة، وأنظمة التكييف الهوائية، ووحدات التكييف المجهزة بأنظمة الترشيح ذات السرعة المعقولة، وأنظمة التصريف الصحي

الجيد. ونحرص على أن تكون استخداماتنا للماء ونشاطات عملنا خالية من مخاطر احتمالات التلوث، طالما كان استخدامنا للماء فقط للاحتياجات الشخصية والصحية بالشكل المناسب والمعقول.

الاستخدامات الورقية وإعادة تدوير الأوراق والمواد البلاستيكية والمعدنية

انطلاقاً من شعار «بيئة خالية من التعاملات الورقية» تلتزم جمارك دبي بالعمل على تقليل الاستخدامات الورقية، وتتمثل فلسفتنا في عدم استخدام الأوراق إلا في الحالات الضرورية، وقد تم بالفعل تنفيذ هذا الشعار في جميع معاملاتنا. ونمتنع أيضاً بقدر الامكان عن نسخ النشرات والتقارير والمنشورات الأخرى ونشجع الجميع على أهمية استخدام الوسائل الإلكترونية وأنظمة الحاسب الآلي والنشر الرقمي الإلكتروني للمعلومات. وأسهمت استخدامات الإنترنت وشبكاتنا الإلكترونية في جميع مراسلاتنا خلال السنوات الأخيرة في تقليص وتقليل الاستخدامات الورقية بشكل كامل. كما وفرنا أجهزة الطبع المزدوج للاستفادة من جانبي الورقة المستخدمة، ما ساعد على تحقيق نسبة الاستخدام والاعتماد على الأوراق بنسبة تزيد عن 50%، وشجعنا على أهمية إعادة تدوير الأوراق والمخلفات البلاستيكية والمعدنية وتوفير البراميل والصناديق في جميع المواقع والمكاتب لجمعها والاستفادة منها بعد تدويرها.

إعادة تدوير المخلفات الإلكترونية

نهتم بالتخلص من المخلفات الإلكترونية، حيث قمنا بتنفيذ عدة مشاريع تُعنى بإعادة تدوير المعدات والأجهزة الإلكترونية، ونسعى جاهدين إلى نقل هذه الفكرة خارج الدائرة من خلال الشراكات المتعددة، فعلى سبيل المثال، وقمنا مذكرات تقاهم مع بلدية دبي والجهات الأخرى غير الحكومية للتعاون والتنسيق في كيفية وضع خطط التخلص من جميع المخلفات الإلكترونية والمعدات بالطرق التي تتماشى مع سلامة وصحة البيئة. هذا بالإضافة إلى أن إدارة تقنية المعلومات بالدائرة تسهم في التخلص من أجهزة الحاسب الآلي غير المستفاد منها وملحقاتها بالتبرع بها

إلى الشرائح الفقيرة من الطلبة والمحتاجين وتوصيلها إليهم بواسطة الجهات غير الحكومية والخيرية، ونسعى إلى توقيع مذكرات تفاهم مع جهات وشركات إعادة تدوير المخلفات من الهواتف المحمولة وهي من ضمن أولويات برامجنا المهمة في الفترة القادمة، ولدينا شراكة مع مجموعة دبي للبيئة التي تقدم لنا الإرشاد والتوجيه في المسائل المتعلقة بالمعالجات والحلول البيئية، مثل تقييم الكم والكيف لنشاطاتنا المتمثلة في التدوير وإدارة المخلفات والتوعية البيئية والمحافظة على الصحة البيولوجية.

الاهتمام بالمعايير والتدريب

تحقيقاً للهدف المتمثل في أن نصبح «أصدقاء البيئة»، نحرص على استخدام نظام الإدارة المتوازن المتوافق مع متطلبات الأيزو 9001:2000 وهي المعايير التي يتم مراجعتها وتقييمها بشكل متواصل للتحقق من مستوى متابعتها. لدينا سياسة خاصة بالبيئة والصحة تم نشرها وتعميمها، وتتضمن في مبادئها متطلبات معايير الأيزو 14001:2004. ووجهت جمارك دبي جميع الموظفين الذين تتطلب طبيعة عملهم التعرض إلى مخاطر التلوث البيئي أن يتزودوا بالجرعات التدريبية واكتساب الخبرة الكافية على كيفية القيام بدورهم. وتم بالفعل تقديم البرامج التدريبية والتوعوية حسب المتطلبات لرفع مستوى الفهم والادراك ليس فقط بين فئات الموظفين فحسب وإنما شملت أيضاً شركاء العمل مثل العملاء والموردين. كما تقدم جمارك دبي لموظفيها الجدد حلقات تعريفية عن سياسة جمارك دبي المؤسسية الخاصة بالبيئة والصحة وتعريفهم بمسؤولياتهم وواجباتهم التي يفترض القيام بها. كما نشجع ونوجه موظفينا على حضور الندوات والمحاضرات الخارجية وورش العمل بهدف تطوير مهاراتهم وتوسيع وعاء معرفتهم بإدارة البيئة. وتنفيداً للأدوار، نلتزم باتخاذ الاجراءات اللازمة لمنع الحالات المخالفة أو حالات عدم التقيد بالمعايير وتوجهاتنا التي يفترض اتباعها.

التزامنا بإثراء النشاطات المجتمعية

تعتبر مساهماتنا المجتمعية من أهم مضامين استراتيجية المسؤولية المؤسسية الاجتماعية، والتزامنا بتحقيق ما نصبو إليه في هذا المجال يأتي أيضاً ضمن منظور بطاقة الأداء المتوازن (المساهمة في النمو الاجتماعي الاقتصادي) الذي يتم قياسه من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية:

- حجم مبادرات المسؤولية الاجتماعية المؤسسية ومدى توزيعها على المشاريع،

سواءً كانت نشاطات المشاريع الصغيرة أو الكبيرة، ومتابعة هذه المبادرات والاشراف عليها حتى يتم تحقيق المساهمة المرجوة ضمن كل محور من محاور المسؤولية الاجتماعية المؤسسية السبعة (الحوكمة التنظيمية، وحقوق الإنسان، وممارسات العمل، والبيئة، وممارسات التعامل العادلة، وقضايا المستهلك، والتنمية الاجتماعية).

الفئات المستفيدة وتشمل العملاء والشركاء الرئيسيين والموظفين والمجتمع عموماً، بمختلف فئاتهم، من حيث الجنس والعمر والجنسية.

نتائج استبيان المجتمع: يهدف الاستبيان إلى التحقق من مدى مستوى رضا المجتمع بتحليل المعلومات المتوافرة المتصلة بنشاطات المسؤولية الاجتماعية المؤسسية من حيث جودة الخدمات المقدمة للمجتمع، وطبيعة العلاقة مع الأطراف الأخرى، والمشاركات في التدريب والتوعية، ودعم المشاريع الخدمية الصحية والخيرية، ودعم الأنشطة الثقافية والرياضية، وطبيعة المبادرات والجهود الإنسانية والطوعية، والمخاطر الصحية، واصابات العمل والتلوث.

وقد تعهدت جمارك دبي بتعزيز المشاركات المجتمعية التطوعية من خلال مبادرات المسؤولية الاجتماعية المؤسسية الداخلية والخارجية. حيث شارك في برامج المسؤولية الاجتماعية خلال عامي 2009 و2010 حوالي 500 متطوع داخلي و400 متطوع خارجي، وشملت نشاطات العمل العديد من البرامج والحملات مثل تنظيف الشواطئ والبحار، وحملات إعادة التدوير، وساعة الأرض، ويوم البيئة، وحملة المحافظة على الماء والطاقة، وغيرها من النشاطات.

في إطار الدعم المتواصل لمشاريعنا المستدامة التي تعود بالنفع على المجتمع خلال الأمد الطويل، شيدت جمارك دبي - بفضل جهود وتوجيهات فريق القيادة وتبرعات موظفيها - مسجداً في الصومال. وقد أقيمت أول صلاة في المسجد في الخامس من نوفمبر 2010، وجاءت هذه الخطوة ضمن مبادرات الدائرة في نشر القيم الفاضلة وتعزيز ثقافة روح العمل الطوعي الإنساني.

كما وقعت جمارك دبي اتفاقاً مع «كيدزانيا»، مدينة الأطفال الترفيهية في دبي مول، التي تساعد على تنمية المهارات وتتيح للأطفال اختيار المهن التي يفضلون أدائها في جومليء بالمتعة والمرح. وبهذا الاتفاق تعتبر جمارك دبي أول دائرة جمركية في العالم تقيم جناحاً خاصاً بها في «كيدزانيا» لتعزيز الوعي لدى المجتمع والتعريف بالعمل الجمركي بين أوساط الأطفال. ويزور جناح جمارك دبي في «كيدزانيا» يومياً





حوالي 3 آلاف طفل، ونهدف من وراء مشاركتنا في هذه المدينة الترفيهية إلى نشر الوعي بأهمية عمل جمارك دبي، وتشجيع اهتمامات الأطفال حول مجالات العمل الجمركي لإعداد جيل مستقبلي من المفتشين.

القضايا المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية

تعتبر ظاهرة التقليد من الأولويات التي تعيرها الدائرة اهتماماً وتحرص دوماً على محاربتها من أجل بناء المجتمع والاقتصاد الوطني، بما يتوافق مع تحقيق رؤية جمارك دبي الرامية إلى أن تصبح الإدارة الجمركية الرائدة في العالم الداعمة للتجارة المشروعة. وتقدم جمارك دبي دورياً برامج توعوية وتثقيفية تُعنى بنشر الثقافة في مجال أفضل الممارسات بين أوساط الشباب على مستوى المدارس والكليات والجامعات ومختلف

المؤسسات التعليمية الأخرى في دبي للإرتقاء بمفهوم حقوق الملكية الفكرية. ونستهدف من خلال هذه البرامج ترسيخ الولاء وخلق مجتمع آمن واقتصاد قوي خالٍ من ممارسات التقليد والقرصنة وخاصة بين أوساط الشباب والأطفال على مستوى الإمارة. وخلال عام 2010 تم تنظيم حوالي 10 فعاليات حضرها أكثر من 1000 طالب.

المبادرات المجتمعية

على الرغم من أن جمارك دبي هي من أكفأ الإدارات الجمركية المتطورة في منطقة الشرق الأوسط، إلا أننا نحتاج إلى التعاون ومد يد العون وتقديم المساعدة للفئات المحتاجة من المسنين والمرضى وغير المقتدرين وذوي الاحتياجات الخاصة والذين يعانون من الإعاقة العقلية والاجتماعية واضطرابات التوحد.

تم تنظيم حملات تبرع بالدم والقيام بالعديد من الزيارات إلى مراكز مرضى التلاسيميا في عام 2010، حيث استفاد من حملات تبرع الدم أكثر من 500 شخص من المحتاجين الذين يتوقف إنقاذ حياتهم على جرعة من الدم. كما تبرعت الدائرة بـ 2000 حقيبة مدرسية إلى مؤسسة محمد بن راشد للأعمال الخيرية والإنسانية ليتم توزيعها على الفئات المحتاجة والفقيرة من الطلاب غير المقتدرين. كما شاركت

السنة	عدد مخالفات حقوق الملكية	النسبة
2008	1572	-
2009	2055	زيادة 31%
2010	2762	زيادة 34%

الدائرة في فعاليات ونشاطات مركز النور لتدريب الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة. وكما شاركت الدائرة في نشاطات مختلفة مثل التبرع بضبطيات البضائع التي تمت مصادرتها لمخالفاتها لإجراءات الاستيراد والتجارة المعمول به بدولة الإمارات وكانت التبرعات عبارة عن عدد 4903 قطعة من الملابس و1027 حذاء و1330 حقيبة، حيث تقدمت الدائرة بهذه التبرعات إلى مؤسسة محمد بن راشد للأعمال الخيرية والإنسانية. وتبنت الدائرة أيضاً حملة لتحفيظ القرآن الكريم لعدد 30 طالباً بمركز الصديق لتحفيظ القرآن الكريم.

أما في مجال دعم الشباب وتنمية المواهب بالدولة، فقد رعت الدائرة طلاب مدرسة دبي العالمية ودعمت مشاركتهم في برنامج "التاجر الصغير". وشارك مفتشو الجمارك بمركز حتى في الاحتفال الذي استضافه مركز الشيخة ميثاء بنت راشد آل مكتوم لذوي الاحتياجات الخاصة بمناسبة أسبوع الصم بالعالم العربي.



وتدعم الدائرة برامج نشر التوعية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية المؤسسية على مستوى الدولة داخلياً والتسيق مع الجهات المعنية مثل التعاون مع غرفة تجارة دبي وعالم المناطق الاقتصادية. وتهدف هذه البرامج إلى تحقيق النمو الاقتصادي والتحفيز التنافسي من خلال توسيع المعرفة وكسب ثقة أفراد المجتمع. وبما أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية المؤسسية قد أصبح جزءاً من الاستراتيجية المؤسسية لدى العديد من المؤسسات، فقد بات من المهم تعزيز النشاط التجاري المستدام وفتح المزيد من الفرص وتوطيد ولاء العملاء وتقوية العلاقات مع الشركاء الرئيسيين. هذا بالإضافة إلى الجهود المبذولة من أجل تسليط الضوء على دور المسؤولية الاجتماعية وإدراجها ضمن التميز والأداء المؤسسي.



وتحرص جمارك دبي على تنظيم البرامج التدريبية لموظفيها وإعدادهم لمجابهة الأزمات والكوارث الطبيعية. وقد قامت الدائرة بتنظيم هذه البرامج بالتنسيق مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات بأبوظبي حيث شارك 34 موظفاً بشكل تطوعي في المرحلة الأولى للبرامج التدريبية التي تم تنفيذها خلال شهر نوفمبر 2010.





التزامنا باتباع أفضل ممارسات العمل

نلتزم بإدارة عملياتنا ونشاطاتنا ضمن إطار أخلاقي مرسوم حسب مبادئ رؤيتنا ورسالتنا، وذلك لمتابعة التحسين المستمر لمستوى الخدمات المقدمة إلى موظفينا الذين يعتبرون استثمارنا الحقيقي. نعتقد أن أهم مورد لأي مؤسسة هو موردها البشري ومن هذا المنطلق، فإن رسم نظام مساءلة اجتماعية ووضع سياسات وممارسات عادلة منظمة للعمل يساهم بشكل فاعل في تحسين أدائنا الاجتماعي والاقتصادي، فعلى سبيل المثال: سياساتنا الخاصة بالعمل القسري وعمالة الأطفال والأحداث وثقافة التنوع في العمل تؤكد التزام جمارك دبي بعدم ممارسة أي مظهر من مظاهر العمل القسري الاجباري في الدائرة، كما وضعت الإدارة شروطاً لعدم الافصاح عن المعلومات والأسرار الخاصة بالدائرة، سواء أثناء الخدمة في الدائرة أو بعد تركها. وتأكيداً لفاعلية هذه الالتزامات، تقوم الدائرة بشكل دوري بمراجعة هذه السياسات وتساعد الموظفين على فهمها واستيعابها وتطبيقها واتباعها على مستوى الإدارات، إضافة إلى إيصالها للجميع بما في ذلك شركاؤنا الرئيسيين.

 ممارسات العمل وحقوق الإنسان – معيار المساءلة الإجتماعية SA 8000							
التدقيق	غير مطابق 1	غير مطابق 2	المتطلبات	التدقيق	غير مطابق 1	غير مطابق 2	المتطلبات
✓			9. دورة الإدارة	✓			1. عمالة الأطفال
✓			(i) السياسة	✓			2. العمل القسري والاجباري
✓			(ii) ممثل الإدارة	✓			3. الصحة والسلامة
✓	1		(iii) ممثل الموظفين للمعيار SA8000	✓			4. حرية الانتماءات والحقوق
✓			(iv) التدقيق الإداري والتدقيق الداخلي	✓			5. التمييز
✓	1		(v) التخطيط والتنفيذ	✓			6. الممارسات الانضباطية
✓			(vi) إدارة الموردين	✓			7. ساعات العمل
✓	1		(vii) معالجة الهموم	✓			8. المكافآت العادلة
✓			(viii) الاتصال الخارجي	✓			(a) تدريب الموظفين – معيار المساءلة الإجتماعية SA8000
✓			(ix) إتاحة الفرصة للتحقق من المعلومات	✓			(b) توعية موظف معيار المساءلة الإجتماعية SA8000
✓			(x) التقارير	✓			(c) الشكاوى وتجاوب المؤسسة
✓			فاعلية التدقيق المسبق	✓			استخدام الشهادة

الاختصارات (AUD = Audited); (1 = Confirming); (NA = Not Applicable); (NC1 & NC2 = Non Conformities)

برامج التدريب والتوعية لنظام المساءلة الإجتماعية SA-8000 – لعامي 2009 - 2010

%	عدد الحضور	العدد الكلي للموظفين	الادارة
47%	93	195	عمليات الشحن
22%	62	281	التطوير الجمركي
40%	9	22	الشؤون المجتمعية
8%	13	169	إدارة العملاء
16%	20	123	السياسات والتشريعات
28%	44	158	مكتب مدير عام جمارك دبي
33%	70	210	إدارة الموارد البشرية والمالية
26%	311	1158	العدد الكلي للعاملين بالمبنى الرئيسي
15%	242	1589	العدد الكلي للعاملين بمختلف الإدارات
20%	553	2747	العدد الكلي للعاملين بجمارك دبي

فرص تطوير وتدريب العاملين

تهتم إدارة الموارد البشرية بتطوير وتنفيذ المنهجيات وأفضل الممارسات المطلوبة لبناء الكفاءات القيادية والوظيفية وذلك من خلال تطوير قدرات وكفاءات العاملين على مستوى الدائرة. تهدف برامج الإحلال الوظيفي إلى "اختيار قادة المستقبل الحاليين". تعتبر إدارة الموارد البشرية بمثابة خريطة الطريق التي ترسم أسس تطوير جميع الوظائف بالدائرة، كما أنها تحدد فرص وخيارات التطوير المتاحة لجميع الوظائف من خلال التدريب ومنح الشهادات والمهارات والخبرات الاحترافية. وقد تم تعميم منهجية التدريب والتطوير بهدف:

- بناء مسارات القيادات/ توفير المهارات لضمان استمرارية الأجيال القيادية.
- إعداد القيادات الصاعدة الماهرة بما يلبي احتياجات الدائرة والاستفادة من قدراتهم.
- تسخير موارد جمارك دبي لتطوير المهارات الوظيفية.
- تحديد الوظائف التي تعتبر بمثابة شريان الحياة لجمارك دبي والوظائف المهمة الحساسة التي تؤثر في الأداء في حالة تركها شاغرة أو شغلها بتعيين موظف عادي، وشغلها بتعيين أفضل الكفاءات المختارة من بين فئات المرشحين حسب فئة الوظيفة.
- تحديد إطار كل مسار وظيفي وخطة تطويرية خاصة بكل موظف يعمل في الدائرة.
- تفويض الإحلال الوظيفي وخلق الإجراء الفاعل لمعرفة وتطوير والمحافظة على استمرارية القيادات الماهرة.

جمارك دبي - قائمة بعدد القوى العاملة لمختلف الجنسيات العاملة بالدائرة

إدارة دنيا	إدارة وسطى	إدارة عليا	الجنسية
1			أستراليا
1			البحرين
3			بنغلاديش
1	1	4	كندا
1			جزر القمر
17	29	8	مصر
	1	2	فرنسا
		1	المانيا
	1		المجر
107	122	26	الهند
34	4	1	إيران
2	2	1	العراق
	1		جامايكا
	35	22	الأردن
	1		الكويت
	16	3	لبنان
	1		المغرب
		2	نيوزيلندا
	34	10	باكستان
	20	2	فلسطين
	4		الفلبين
	1		المملكة العربية السعودية
	1		جنوب أفريقيا
	1		سريلانكا
	10	2	السودان
	9	2	سوريا
	1		تنزانيا
	2		تونس
1244	908	149	الإمارات العربية المتحدة
	1	2	الولايات المتحدة الأمريكية
	3	5	المملكة المتحدة
	2		اليمن

المسارات الوظيفية



Individual Contributor (المستوى الاستراتيجي) (7 - 9)

برامج التدريب الصيفي

السنة	عدد الموظفين
2008	38
2009	44
2010	33

ساعات التدريب للقيادات

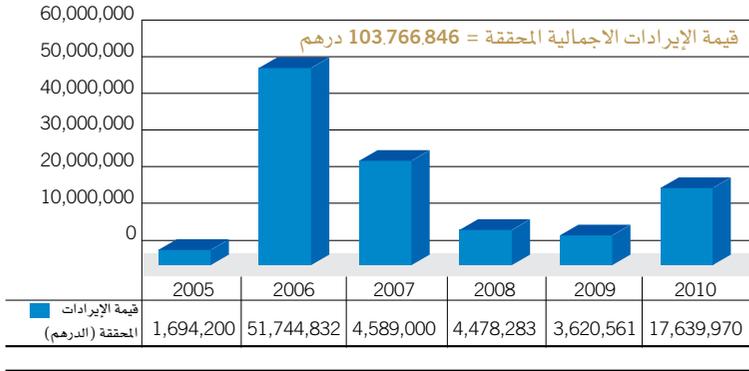
	2008	2009	2010
جميع البرامج	1031	276	863

تفاصيل برامج التدريب المقدمة لموظفي الدائرة

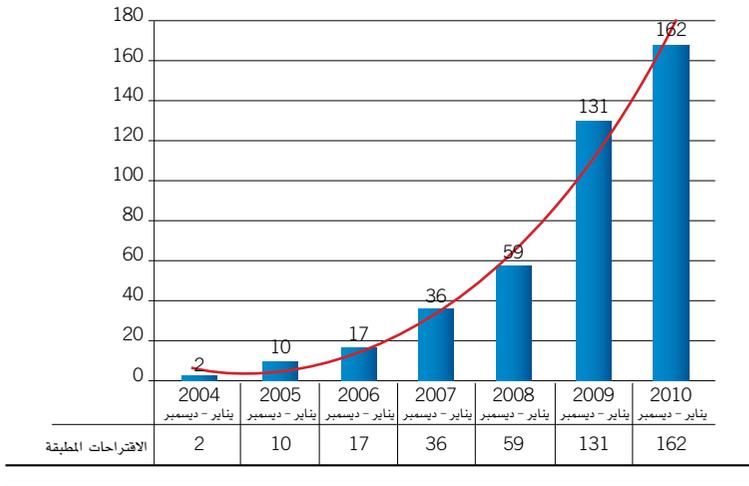
تحليل وتفصيل برامج التدريب

	2008	2009	2010
عدد البرامج التدريبية المنفذة داخلياً	10	40	119
عدد البرامج المنفذة خارجياً	205	254	279
عدد ساعات التدريب للموظف الواحد	17	36	35

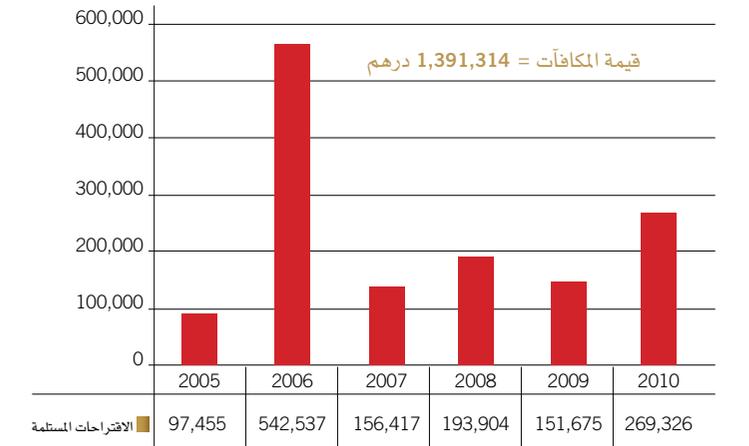
أرباح 2010 - 2004



الإقتراحات المطبقة 2010 - 2004



قيمة المكافآت 2010 - 2004



عدد الإقتراحات شهرياً 2010 - 2004



مكافآت ومقترحات الموظفين

مشروع المكافآت والمقترحات يعتبر من أهم عناصر خطتنا الاستراتيجية المؤسسية، والمساهمات الإيجابية وآراء موظفينا تخدم وتدعم الارتقاء بالمعرفة المتميزة وتعزز من توطيد ولاء الموظفين والشركاء الرئيسيين والحس بالانتماء إلى الدائرة، وتسهم في ضمان تحسين وتعزيز الأداء ومستوى الخدمات المقدمة للموظفين والشركاء الرئيسيين.

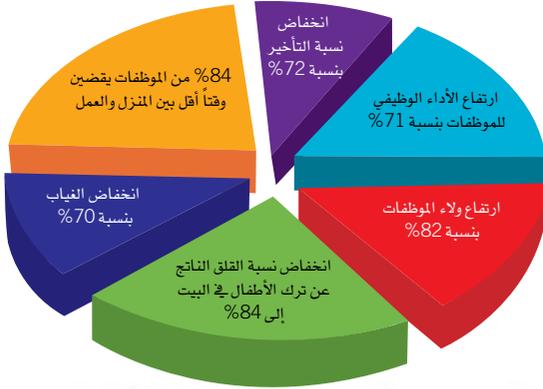
خلال زيارة التقييم والمراجعة التي قام بها وفد عالي المستوى من جمعية أفكار المملكة المتحدة بتاريخ 10 أكتوبر 2010 كان لفريق المكافآت والمقترحات بالتنسيق مع إدارة الجودة الفضل في عكس الانطباع الجيد وكسب رضا الوفد وإقناعه بمستوى إدارة وأداء نظام المقترحات والمكافآت (بادر)، والتي أدت إلى حصول الدائرة على فئة التصنيف البلايني الذي يعتبر أعلى شهادة تمنحها هذه الجمعية.

تمكين دور المرأة والتوازن بين العمل والأسرة – إطلاق جائزة أفضل أم عاملة

تفتخر جمارك دبي بأنها الدائرة الرائدة في المنطقة من حيث توفيرها لأفضل بيئة عمل صديقة للمرأة، ويتمثل ذلك في العديد من المبادرات والبرامج المتعلقة بالتطوير والارتقاء بالعاملين من الإناث، وعدالة توزيع فرص العمل. نسعى إلى تحقيق أهدافنا الخاصة بتخفيف مستوى ضغط العمل، والاهتمام بصحة الأفراد والأسرة، وتحسين الرضا الوظيفي، وتحقيق التوازن بين مسؤوليات العمل ومتطلبات الأسرة، وتقليل نسبة التغيب عن العمل إلى الحد الأدنى، والاستقرار الوظيفي، ورفع الكفاءة الانتاجية. ومن أبرز البرامج والمبادرات الخاصة بالمرأة التي أطلقتها الدائرة:

- حضانة أطفال الموظفين: تم تصميمها وفقاً للمعايير الدولية، وتقع في المقر الرئيسي للدائرة
- تحقيق التوازن بين العمل والأسرة من خلال إطلاق جائزة أفضل أم عاملة – الأولى من نوعها في دوائر حكومة دبي
- إنشاء لجنة للموظفات – للتمكين والدعم
- برنامج التطوير وإعداد القيادات من الموظفات – برنامج إعداد قيادات دبي
- سياسات خاصة بتدريب الموظفات – خلق الفرص المتكافئة
- توفير ساعات عمل مرنة للموظفات – للتوفيق مع متطلبات الأسرة
- إتاحة الفرص للمرأة لشغل الوظائف العليا – توزيع الوظائف بين الجنسين بشكل عادل
- اتباع ثقافة التنوع في العمل دون قيود على الجنس – جميع الوظائف متاحة لجميع الفئات
- توفير مكان عمل خال من التحرشات والمضايقات – قانون السلوك الوظيفي
- الأجور والرواتب المتساوية والعادلة للموظفات
- تهيئة المرافق المخصصة: مثل غرفة الصلاة

النتائج / الفوائد المحققة بإنشاء حضانة أطفال جمارك دبي



احصائية الموظفات القياديات بجمارك دبي

(توضيح الدرجات الوظيفية وارتفاع عدد الموظفات 2009 – 2010)

الدرجة الوظيفية	2009	2010
إدارة عليا	35	39
إدارة وسطى	321	349
وظائف إشرافية	257	266

خلال عام 2010 أطلقت جمارك دبي جائزة أفضل أم عاملة، وهي الجائزة التي تمنح لأفضل موظفة في الدائرة تتمكن من تحقيق التوازن بين حياة العمل ومتطلبات الأسرة. وتم إطلاق هذه الجائزة تحت رعاية سمو الشيخة منال بنت محمد بن راشد آل مكتوم، حرم سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان، نائب رئيس مجلس الوزراء وزير شؤون الرئاسة، ومن أهداف هذه الجائزة:

جاهزيتهم وضمان تسلّحهم بالمعرفة والتقنيات والأجهزة بما يساعدهم على القيام بواجبهم بالشكل المطلوب، ولا يستثنى من ذلك المفتشون الجدد الذين يتلقون أيضاً جرعات تدريبية مكثفة مع تقديم برامج الصحة التوعوية التدريبية كجزء من الأسس التدريبية والثقافة العامة بما يؤهلهم في التعامل مع معدات وأجهزة التفقيش.

ويتضمن المبنى الرئيسي لجمارك دبي عيادة مجهزة بمعدات الاسعافات الأولية والمعدات الصحية العامة والأدوية مع تواجد ممرضة متمرسه تساعد في تقديم الرعاية الصحية للحالات الطارئة وتوفير المساعدات الطبية ليس فقط للعاملين فحسب وإنما أيضاً لأطفالهم الذين تقدم لهم الرعاية الصحية في حضانة الجمارك. كما تنفذ الدائرة من وقت لآخر ندوات ومحاضرات تثقيفية طبية مختلفة، حيث تقدم الاستشارات والتوعية والتوجيهات الخاصة بالأمراض المزمنة وطرق الوقاية منها، وتقديم العلاج الطبي من قبل الاخصائيين وممثلي الجهات الطبية المتخصصة. وخلال عام 2010 تم تنظيم العديد من المبادرات الطبية واجراء الكشف الطبي المجاني والتثقيف بالأمراض المختلفة مثال سرطان الثدي والسكري وفيروس الكبد الوبائي وانفلونزا الخنازير ومرض التلاسيميا وغيرها من أمراض العصر. كما شاركت الدائرة في النشاطات الرامية إلى العناية بالصحة الشخصية لموظفي الجمارك، ويشمل ذلك تنظيم برنامج المشي وبطولة كرة القدم وغيرها من النشاطات الترفيهية الأخرى.



- إبراز اهتمام جمارك دبي بالكوادر البشرية النسائية.
- تشجع الموظفين على المنافسة وتعزيز دور المرأة في المجتمع.
- توطيد شراكة استراتيجية مع مؤسسة دبي للمرأة.
- التأكيد على دعم مؤسسة دبي للمرأة لموظفات جمارك دبي.
- التأكيد على دور جمارك دبي في دعم الأم العاملة للتوفيق بين حياة العمل والأسرة.

الاهتمام بصحة وسلامة موظفي جمارك دبي (تنظيم برنامج المشي والمحاضرات والكشف الطبي المجاني والأنشطة الرياضية)

إن توفير بيئة العمل الصحية والسليمة، وتقديم الخدمات المميزة للعملاء الداخليين والخارجيين يأتي ضمن أولويات جمارك دبي، ويتحقق ذلك من خلال نشر التوعية والثقافة والاستماع إلى هموم وقضايا الناس ومتابعة الحوادث والمخاطر بشكل مستمر مع الالتزام بأفضل الممارسات المتبعة عالمياً. ولذلك، ندير الأنشطة التي تعنى بالصحة والسلامة وفقاً لممارسات الصحة والسلامة المهنية الخاصة بمواصفة الأيزو SA18001 التي تتضمن المبادئ الارشادية الواجب اتباعها عالمياً. ونحن نهتم بتدريب موظفينا في مجال الصحة والسلامة العامة، لمساعدتهم على حُسن التصرف في حال حدوث أي طوارئ أو مخاطر تهدد الصحة والسلامة لحظة ممارسة نشاطات العمل أو التواجد بالمبنى. كما نقدم الدورات التدريبية المتخصصة في الصحة والسلامة لمفتشي الجمارك للتأكد من

التزامنا بالأداء البيئي الأمثل



إن مساعينا ومبادراتنا في مجال البيئة تسير وفقاً لخطة الأهداف المتمثلة في أن نصبح الإدارة الخالية من ملوثات ثاني أكسيد الكربون، إلا أن هذه المبادرات والتقدم نحو تحقيق البيئة المستدامة يتطلب بعض الوقت للإرتقاء بها وتفيدها على أرض الواقع، وعليه، نعتقد أن الالتزام بخطة تطويرية سنوية ستسهم في تمهيد الطريق الصحيح أمام جمارك دبي نحو الوصول إلى هذه الأهداف المنشودة. كما ندرك أن الجميع على مستوى إدارة وموظفي المبنى الرئيسي للجمارك والمراكز الجمركية تتع على عاتقهم مسؤولية ترشيد الكهرباء والمياه والمساهمة في تقليل النفايات وإعادة تدويرها.

وسعيًا نحو تحقيق مبدأ المؤسسة الخضراء المسؤولة، نعي تماماً أن المخاطر البيئية ستعكس سلباً على مباني الإدارة، ولذلك نسعى إلى تقليل هذه التأثيرات إلى حدها الأدنى مع التركيز بشكل مباشر على الاهتمام بالبيئة مع شركائنا. وتفعيلاً للجهود، تتضمن سياستنا المرسومة الخاصة بالصحة والسلامة المهنية العديد من التوجيهات الاستراتيجية بدءاً من مخاطبة العاملين على مستوى الدائرة بتبني الخطوات العملية في هذا المجال واتباع وإدارة الإجراءات الخاصة بالصحة والسلامة المهنية من أجل ضمان خلق وترسيخ مفهوم الثقافة الخضراء الآمنة، والمضي قدماً نحو استمرارية المحافظة على الموارد ومكافحة التلوث. وتركز إدارتنا البيئية على المحافظة على الطاقة والمياه، وإعادة تدوير وتقليل المخلفات والنفايات الناجمة عن نشاطاتنا وممارساتنا.

بيانات جمركية خالية من الاستخدامات الورقية

أطلقت جمارك دبي في عام 2010 نظام تخليص جمركي إلكتروني مبتكر لتسهيل حركة التجارة المشروعة تحت اسم "مرسال 2"، ويعتبر هذه النظام خالياً من

إحصائيات التخليص الإلكتروني بجمارك دبي

الموضوع	التوضيح	2008	2009	2010
الاعتماد/ الموافقة		2437000	16000	1984
التفويض آلياً	تم تزويد بعض العملاء بخدمة قناة الأعمال الإلكترونية لتسهيل تخليص معاملات البيانات الجمركية إلكترونياً	1356000	1355000	1195664
الشباك/ موظف المكتب	تراجع نسبة حضور العملاء إلى المراكز الجمركية والمكاتب لتقديم البيانات الجمركية بأنفسهم	1260000	985000	772949
التخليص الإلكتروني	مرسال 1	160000	1606000	606041
التخليص الإلكتروني	مرسال 2	100	1092000	2578829



ترشيد استهلاك الطاقة

ترشيد استهلاك المياه والكهرباء هي من التوجيهات التي نذكر بها العاملين على مستوى جمارك دبي دائماً. وقد تبنت الدائرة العديد من المشاريع والبرامج الرامية إلى تقليل استخدام الطاقة بالمكاتب. وتشمل تلك المبادرات على سبيل المثال تركيب صنابير مياه تعمل باللمس لتوفير ضغط الاستهلاك على الطاقة في الحمامات، واستخدام نظام الاضاءة الفاعل مثل أنظمة الانارة الاقتصادية وأنظمة التكييف الهوائية، أما

التحكم في المياه وإعادة التدوير

تحقيقاً لشعار "نشاط خال من الورق" تحرص جمارك دبي على التقليل من الاستخدامات الورقية إلى الحد الأدنى، حيث لا نستخدم الورق إلا في حالات الضرورة، ونشجع على استخدام ونشر الإعلانات والتعاميم والتقارير إلكترونياً، واستخدام شاشات العرض والنشر الرقمي ولا سيما في النشرات الإخبارية الداخلية. وساعد استخدام الإنترنت في الاستغناء عن الاستخدام الورقي. واتبعنا أيضاً فكرة طباعة المادة على جانبي صفحة الورقة والتي أسهمت بشكل فاعل في دعم سياسة الحد من الاستخدامات الورقية بنسبة 50%، هذا بجانب تشجيعنا على إعادة التدوير وإعادة استخدام الأوراق والمواد البلاستيكية والمعدنية وذلك من خلال توفير أماكن خاصة للتلخيص من كل نوع من المخلفات في مختلف الأماكن بالدائرة.

فواتير استهلاك الطاقة (000 درهم)			
2010	2009	2008	الاستهلاك
1326	1642	1108	فاتورة استهلاك المياه
4107	4670	3365	فاتورة استهلاك الكهرباء

إعادة تدوير المخلفات الإلكترونية

ومن منطلق حرصنا على الاهتمام بإدارة المخلفات إلكترونياً، نفذنا مشاريع تقنية المعلومات الخاصة بمعدات إعادة التدوير، ونسعى إلى تنفيذ هذه المبادرة أيضاً على مستوى شبكات الربط مع بعض الجهات التي ترتبط معها بشراكة، فعلى سبيل المثال أبرمنا اتفاقيات مع العديد من الجهات مثل بلدية دبي والجهات غير الحكومية الأخرى للتعاون والتنسيق في كيفية التخلص من المخلفات الإلكترونية والمعدات بما يتناسب مع صحة البيئة. هذا بالإضافة إلى أن إدارة تقنية المعلومات التابعة للدائرة أسهمت في تنظيف وتصليح أجهزة الحاسب الآلي القديمة وملحقاتها لتكون صالحة

احصائية بالمخلفات المعاد تدويرها		
الوزن بالطن	مجموع المخلفات المجمعة من المباني التابعة للجمارك	
2010	2009	
394	383	جمارك دبي
5763	5423	الموانئ الجافة
95	-	مناطق أخرى (إن وجد)



بالنسبة للمياه، يتم تصريف مياه المبنى الرئيسي والمراكز الجمركية مباشرة إلى شبكات تصريف المياه العامة الموزعة على مختلف المواقع. كما أن استخداماتنا للمياه وممارساتنا العامة لا تعرض مصادر المياه المجاورة لأي مخاطر تلوث وذلك لأن استهلاكها يكون للشرب والاحتياجات الصحية.



موجهات الدليل الاسترشادي - محتويات تقرير الاستدامة



نتائج التدقيق سنة 2010 لآيزو 14001 ومتطلبات الصحة والسلامة المهنية للمواصفة 18001
التدقيق الخارجي
- عدد حالات المخالفات 16
- عدد الأفراد المخالفين 32
- عدد تقارير التحسينات 2

متطلبات مواصفة الآيزو 14001:2004 الخاصة بالصحة والسلامة المهنية، حيث وجهت جمارك دبي جميع موظفيها وخاصة أصحاب الوظائف المتصلة ذات التأثيرات المباشرة على صحة البيئة إلى التسلح بالجرعات اللازمة من التدريب والممارسة والخبرات بما يمكنهم من القيام بمهام العمل. وتم تنفيذ برامج التدريب والتثقيف لرفع مستوى الوعي بالمسائل المتعلقة بالبيئة، ليس للعاملين فحسب وإنما شمل البرنامج جميع شركائنا مثل العملاء والموردين وغيرهم. كما تحرص جمارك دبي على تثقيف موظفيها الجدد بسياسة جمارك دبي الخاصة بالصحة والسلامة المهنية وتعريفهم بمسؤولياتهم في هذا المجال، باعتبارهم جزءاً أصيلاً من الدائرة. هذا بالإضافة إلى اهتمام الدائرة وتركيزها على تشجيع العاملين على حضور الاجتماعات والندوات وورش العمل التي تساعدهم على نقل مهاراتهم وثقافتهم حول الشؤون المتعلقة بالإدارة البيئية.

للاستخدام وتبرعت الدائرة بها إلى شرائح الطلاب الفقيرة والمحتاجة وذلك من خلال التنسيق مع الجهات الخيرية. ونسعى حالياً إلى التعاون مع الجهات المتخصصة في إعادة تدوير أجهزة الهاتف المحمول وبطارياتها، ويعتبر ذلك من ضمن مشاريع التدوير التي نوليها الكثير من الاهتمام. كما أنشأنا شراكة مع «مجموعة البيئة» بدبي لتقديم المساندة وتوجيهنا في القضايا المتعلقة بالمعالجات البيئية مثل التوعية البيئية والحفاظ على التنوع البيولوجي.

الصحة والسلامة

في سعينا لأن نصبح أصدقاء للبيئة، اتبعنا نظام إدارة جودة وفقاً لمتطلبات مواصفة الآيزو 9001:2000، حيث يتم مراجعة وتدقيق النظام بشكل مستمر لضمان تحقيق هذا الهدف. كما أعلننا عن سياستنا الخاصة بالصحة والسلامة المستمدة من

بيان أهداف وإنجازات مسؤوليتنا الاجتماعية

نطاق الخطة	الأهداف العامة / الخاصة مع ربطها باستراتيجية جمارك دبي	النشاط / المشروع	الإنجاز / التطور (2010)	المسار
المسؤولية في مكان العمل	زيادة معدل الخدمات/ العمليات باتباع ضبط الجودة إلى نسبة (80%) بنهاية عام 2011	التقييم الذاتي وتحليل فجوات المسؤولية الاجتماعية وفقاً لأفضل المعايير المتبعة دولياً	إيفاء الدائرة بالمعايير الاجتماعية والأخلاقية حسب تحليلات المسؤولية الاجتماعية المؤسسية بنسبة (75%)	التركيز على تخطيط وتنفيذ المعايير الخاصة بالتحسينات وفقاً للتوجيهات
	التركيز على زيادة مستوى رضا الموظفين إلى نسبة (80%) بنهاية عام 2011	التعريف بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على المستويين الداخلي والخارجي	تخصيص وصلة إلكترونية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية المؤسسية على الموقع الإلكتروني - عقد جلستين توعويتين حول المسؤولية الاجتماعية المؤسسية	ورش عمل وندوات خاصة بالمسؤولية الاجتماعية المؤسسية
	رفع مستوى الوعي بأهمية دور جمارك دبي في حماية المجتمع المحلي والبيئة إلى نسبة (10%) بنهاية عام 2011	مشاركة الموظفين والمتطوعين في نشاطات المسؤولية الاجتماعية	عمل عدة برامج طوعية تشمل المشاركة في الاحتفالات باليوم الوطني والفعاليات الأخرى - مشاركة أكثر من 500 متطوع	برامج العمل التطوعي ومشاركات الموظفين والشركاء الرئيسيين خلال 2011
	التركيز على رفع نسبة رضا الموظفين إلى (80%) بنهاية عام 2011	الاهتمام بمصالح موظفي جمارك دبي في كافة مواقع العمل	الكشف الطبي والتطعيم والمنح والامتيازات الخاصة بالحج المقدمة لعدد 10 موظفين	دعم الموظفين المحتاجين والمنح الخاصة الأخرى
	تشجيع زيادة تنفيذ المقترحات المقدمة بنسبة (10%) خلال العام الواحد والتحول إلى حوسبة الخدمات بنسبة (100%) في عام 2011	مشاركة الموظفين وتفاعلهم مع مقترحات وحوافز جمارك دبي	رفع نسبة مقترحات الموظفين إلى (300%) بما حقق 104 ملايين درهم من الإيرادات والتوفير خلال الأعوام 2004-2010	دمج كامل لنظام الاقتراحات والمكافآت وفقاً لممارسات حكومة دبي
	التركيز على رفع مستوى رضا الموارد البشرية إلى نسبة (80%) بنهاية عام 2011	تمكين مشاريع ونشاطات المرأة وتشجيعها على تحقيق التوازن بين العمل والأسرة	إطلاق جائزة أفضل أم عاملة ولجنة نشاطات المرأة والبرامج التثقيفية للموظفات	تطبيق جائزة أفضل أم عاملة خلال الربع الأول من عام 2011
	زيادة مستوى رضا الموردين والعملاء إلى نسبة (80%) بنهاية عام 2011	توعية العملاء والموردين وتعريفهم بالمسؤولية الاجتماعية المؤسسية	إصدار تقرير الاستدامة السنوي مع المحافظة على المستوى B+ وفقاً لمعايير التوجيهات العالمية في كتابة التقارير	الارتقاء بمحتويات وجودة ونتائج المعايير الخاصة بكتابة التقرير لتحقيق المستوى A+
المسؤولية تجاه السوق				

نطاق الخطة	الأهداف العامة / الخاصة مع ربطها باستراتيجية جمارك دبي	النشاط / المشروع	الإنتاج / التطور (2010)	المسار
المسؤولية تجاه السوق	الارتقاء بتطوير مبادرات/ مشاريع الشركات إلى 15 مبادرة/ مشروع في عام 2011	تفعيل الشراكات والروابط مع الجهات غير الحكومية	الشراكة مع مجموعة الإمارات للبيئة وجمعية دار البر وبلدية دبي وغيرها من المؤسسات والجمعيات	توسيع دائرة الشراكات والانتساب إلى المنظمات العالمية والجهات المحلية
	تحقيق مستوى إستراتيجي من رضا الشركاء بنسبة (80%) بنهاية عام 2011	تفعيل مشاركات الشركاء الرئيسيين	مشاركة تقرير الاستدامة مع العملاء والموردين وغيرهم من الشركاء الرئيسيين للحصول على الملاحظات والآراء الرامية إلى التحسينات	تعزيز نطاق انخراط الشركاء الرئيسيين لتشمل الارتقاء بالمجتمع عموماً
المسؤولية تجاه البيئة	ترشيد النفقات بنسبة (5%) خلال عام 2011	تعزيز الحد من الاستخدامات الورقية واعداد تدوير المخلفات من الأوراق والمعادن والبلاستيك والمعدات الإلكترونية على مستوى جمارك دبي	جمع وتجهيز تدوير الأوراق والمواد البلاستيكية والمعدنية من خلال الشراكة مع بلدية دبي لضمان فاعلية مشروع تدوير أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها بما يحافظ على سلامة وصحة البيئة	برامج شاملة لإعادة تدوير الأوراق والمواد البلاستيكية والمعدنية وأجهزة الحاسب الآلي والمخلفات الإلكترونية مع تفعيل مشاركات المتطوعين والجهات غير الحكومية والشركاء الرئيسيين
	رفع مستويات ضمان السلامة للعاملين والمقيمين وزوار الإمارات بنسبة (25%) خلال عام 2011	البرامج والأنشطة المتعلقة بتنظيف البحار والشواطئ والمناطق	مشاركة 15 موظفاً متطوعاً من جمارك دبي في حملة نظفوا العالم التي تم خلالها جمع المخلفات المختلفة، كما شارك 25 موظفاً من جمارك دبي في مبادرة تنظيف الشواطئ	توسيع رقعة نشاطات العمل الطوعي وانشاء برامج للارتقاء بثقافة المحافظة على البيئة
	ترشيد النفقات بنسبة (5%) خلال عام 2011	برنامج ومبادرات المحافظة على الطاقة وإدارة المخلفات	المشاركة في «ساعة الأرض» ما أسهم في توفير 4684 كيلو واط من الكهرباء، واستخدام أجهزة الاضاءة الحساسة لترشيد استخدام الطاقة	تحسين توفير الكهرباء والمياه من خلال المعايير الفنية وطرق الاستخدام

نطاق الخطة	الأهداف العامة / الخاصة مع ربطها باستراتيجية جمارك دبي	النشاط / المشروع	الإنجاز / التطور (2010)	المسار
	رفع مستوى رضا المجتمع إلى نسبة (85%) بنهاية عام 2011	المشاركة في الأنشطة المجتمعية والارتقاء بالمجتمع من خلال تنفيذ البرامج والأنشطة طويلة وقصيرة الأمد	رعاية مشروع التاجر الصغير. التبرع بالملابس والأحذية بالتعاون مع الجهات غير الحكومية. تبني مشروع تحفيظ القرآن لعدد 30 طالبا	تحسين وتعزيز مشاركة جمارك دبي للانخراط في أنشطة المجتمع من خلال تنظيم البرامج والفعاليات المختلفة
	رفع مستوى الوعي بأهمية دور جمارك دبي في حماية المجتمع المحلي والبيئة بنسبة (10%) خلال عام 2011	التخطيط لبناء المجتمع ومشاركاته وخاصة المشاركات التي تستهدف الأطفال	توقيع اتفاقية مع كيدزانيا لإقامة جناح جمارك دبي للتعريف بدور الدائرة نحو الارتقاء بالمجتمع والاقتصاد	افتتاح جناح جمارك دبي في كيدزانيا خلال الربع الأول من عام 2011
	تطوير وتنفيذ المشاريع الاستثمارية ذات القيمة الاجتماعية والخيرية خلال عام 2011	التنمية الاجتماعية	رعاية بناء مسجد في الصومال وتوزيع 2000 حقيبة مدرسية للمحتاجين من الطلاب	المساهمة في تحسين مستوى المعيشة للصيادين بدبي من خلال تدريبهم وتوفير الخدمات والمرافق التي يحتاجونها
	رفع نسبة رضا المجتمع إلى (85%) بنهاية عام 2011	النشاطات المتصلة بخدمة فئات ذوي الاحتياجات الخاصة وفتات الفقراء وكبار السن والمرضى	عمل شراكة مع هيئة تنمية المجتمع لتوظيف فئات ذوي الاحتياجات الخاصة. زيارة مركز مرضى التلاسيميا ومركز رعاية الأطفال وبيوت كبار السن ومستشفيات ومراكز الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة. توزيع 7 أجهزة حاسب آلي للمحتاجين من الطلاب	تخصيص برامج لتفعيل مبادرات روح العمل التطوعي داخليا وخارجيا وتقديم المساعدات الغذائية لأطفال العالم الثالث
	رفع مستوى الوعي بأهمية دور جمارك دبي في حماية المجتمع المحلي والبيئة بنسبة (10%) خلال عام 2011	المشاريع المساهمة في التعريف بالمسؤولية الاجتماعية	تنظيم عدة محاضرات وورش عمل وندوات بمشاركة مختصين داخليين وخارجيين لرفع مستوى وعي العاملين	تنظيم ندوات وورش عمل خاصة تحت رعاية جمارك دبي بهدف نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية المؤسسية
	رفع نسبة رضا المجتمع إلى (85%) بنهاية عام 2011	النشاطات الموسمية خلال شهر رمضان المبارك والمناسبات الأخرى	نصب خيمة رمضان لتقديم الإفطار خلال شهر رمضان وإقامة إفطار جماعي لأكثر من 750 صائما يوميا	تنظيم برامج خلال شهر رمضان المبارك والمناسبات الأخرى



الجوائز والاعتمادات



المركز الأول للجائزة العربية للمسئولية الاجتماعية في المؤسسات 2010 - من بين 12 دولة وأكثر من 100 شركة نشطة - بتكريم من مجموعة الامارات للبيئة - الميثاق العالمي للأمم المتحدة



الفائزات الأوائل - مؤتمر الرائدات وسيدات المال بأبوظبي



الفائزات الأوائل - مؤتمر الرائدات وسيدات المال بأبوظبي



جائزة الأفكار العربية 2010



جائزة افكار المملكة المتحدة 2010



تكريم وتقدير من مؤسسة راشد لعلاج ورعاية الأطفال لدعم برامج مساعدة المعاقين والمحتاجين



شهادة تقدير من جمعية الامارات للتلاسيما تقديرًا للدعم المتواصل



شهادة تكريم وتقدير من مركز الصديق للمشاركة في التعليم الديني للأطفال



تكريم من المجلس الاعلى للأمن القومي تقديرًا للمشاركة في برامج الطوارئ وإدارة المخاطر



تكريم من وزارة الشؤون الاسلامية تقديرًا للجهود ودعم برامج الاعمال الانسانية الخيرية



تكريم وتقدير من جمعية دار البر تقديرًا للتبرعات العينية والمالية لمساعدة الفقراء والمحتاجين



تكريم وتقدير من جمعية دار البر تقديرًا للتبرعات العينية والمالية لمساعدة الفقراء والمحتاجين



شعار تذكاري بمناسبة المؤتمر الثالث لشركاء شرطة دبي تقديرًا للدعم والمشاركة

العلاقة بموجهات الدليل الاسترشادي (G1)

محتويات تقرير الاستدامة

افصح البيانات			
النسبة الافصح	الصفحة	المحتوى	القسم
الإستراتيجيات والتحليلات			
بالكامل	5	كلمة المدير عام	1.1
بالكامل	18	وصف النتائج والمخاطر والفرص الرئيسية	1.2
خلفية الدائرة			
بالكامل	صفحة الغلاف الأولى	اسم الدائرة	2.1
بالكامل	7	الشعارات والمنتج/ أو الخدمات	2.2
بالكامل	15	بنية عمليات الدائرة	2.3
بالكامل	8	موقع رئاسة الدائرة	2.4
بالكامل	دولة الامارات العربية فقط	عدد الدول التي تمارس فيها الدائرة أنشطتها	2.5
بالكامل	8, 12	نوع النموذج الخاص بالملكية والمسائل القانونية	2.6
بالكامل	8, 12	سوق العمل	2.7
بالكامل	27	حجم رصد التقارير للدائرة	2.8
بالكامل	15	التغييرات المهمة أثناء دورة حياة التقرير	2.9
بالكامل	49	الجوائز التي تم الحصول عليها أثناء دورة حياة التقرير	2.10
محددات التقرير			
بالكامل	58	تقرير بفترة البيانات المتاحة	3.1
بالكامل	58	تاريخ آخر تقرير	3.2
بالكامل	58	دورة حياة التقرير	3.3
بالكامل	58	تحديد نقاط الأسئلة فيما يتعلق بالتقرير أو محتوياته	3.4
بالكامل	58	طريقة تحديد محتويات التقرير	3.5
بالكامل	58	محددات وحواشي التقرير	3.6
بالكامل	58	ذكر أي محدّدات وحواشي لنطاق التقرير	3.7

بالكامل	لا يوجد مشروع مشترك	أسس عمل التقارير عن المشاريع المشتركة أو الشركات... الخ	3.8
بالكامل	58	فنيات تقييم البيانات وأسس الحسابات	3.9
بالكامل	لا يوجد إعادة صياغة للبيانات	توضيح وشرح تأثير أي بيانات واردة في التقارير السابقة	3.10
بالكامل	لا يوجد تغيير يذكر	التغييرات الجوهرية لنطاق فترة التقارير السابقة	3.11
بالكامل	50	جدول تحديد مواضع نشر المعايير في التقرير	3.12
بالكامل	58	السياسات والممارسات الحالية فيما يتعلق بالسعي إلى طلب الضمان الخارجي للتقرير	3.13
الحوكمة والالتزام والشراكة			
بالكامل	من 14 إلى 19	هيكل حوكمة الدائرة	4.1
بالكامل	12	بيان ما إذا كان رئيس الإدارة العليا للحوكمة هو أيضاً المدير التنفيذي	4.2
بالكامل	لا يوجد ترتيب لذلك	ذكر عدد أعضاء إدارات الحوكمة العليا المستقلين و / أو الأعضاء غير التنفيذيين	4.3
بالكامل	من 23 إلى 26	المعلومات المتاحة للشركاء الرئيسيين والعاملين لتقديم توصياتهم أو توجيهاتهم إلى إدارات الحوكمة العليا	4.4
بالكامل	من 13 إلى 19	الربط بين تعويضات إدارة الحوكمة العليا والمدراء الأوائل والمدراء التنفيذيين من جانب، وأداء الدائرة من جانب آخر	4.5
بالكامل	من 13 إلى 19	وضع إجراءات وخطط إدارة الحوكمة العليا في الموضوع الصحيح للتأكد من تجنب تضارب وتداخل المصالح	4.6
بالكامل	من 13 إلى 19	طريقة تحديد المؤهلات وخبرات أعضاء إدارات الحوكمة العليا لتولي مسؤولية قيادة استراتيجية المؤسسة في المسائل الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	4.7
بالكامل	19	إحداث تطوير داخلي للمهمة أو القيم وقواعد السلوك والمبادئ المتعلقة بالأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي	4.8
بالكامل	من 13 إلى 19	إجراءات إدارات الحوكمة العليا لمتابعة أعمال الدائرة في تحديد وإدارة الأداء المتعلق بالأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي	4.9
بالكامل	من 19 إلى 21	طريقة تقييم إدارات الحوكمة العليا لأدائها وخاصة الأداء المتعلق بالجانب الاقتصادي والبيئي والاجتماعي	4.10
بالكامل	من 13 إلى 19	توضيح وتفسير المنهجية الوقائية أو المبادئ التي تتم معالجتها من قبل الدائرة	4.11
بالكامل	13	وضع موثيق اقتصادية وبيئية واجتماعية خارجية متطورة أو دليل استرشادي يمكن الدائرة من التسجيل المعتمد	4.12
بالكامل	لا يوجد نظام عضوية	عضوية الاتحادات و / أو المؤسسات الوطنية / الدولية المهمة	4.13

بالكامل	23	قائمة بأسماء الشركاء الرئيسيين المرتبطين والمشاركين بالدائرة	4.14
بالكامل	من 23 الى 24	أسس تحديد واختيار الشركاء الرئيسيين الذين نرغب في ارتباطهم ومشاركاتهم	4.15
بالكامل	من 23 الى 26	منهجيات المشاركة والربط بالشركاء الرئيسيين	4.16
بالكامل	من 23 الى 26	القضايا والهموم الرئيسية المثارة حول المشاركة والربط مع الشركاء الرئيسيين وكيفية تجاوز الدائرة مع تلك القضايا والهموم الرئيسية المتضمنة في التقرير	4.17
منهجية الإدارة			
جزئي	27	إفصاح نهج إدارة الاقتصاد (EC)	DMA EC
جزئي	من 42 الى 44	إفصاح نهج إدارة البيئة (EN)	DMA EN
بالكامل	من 36 الى 41	إفصاح نهج إدارة العمل (LA)	DMA LA
بالكامل	من 36 الى 41	إفصاح نهج إدارة الموارد البشرية (HR)	DMA HR
بالكامل	من 31 الى 35	إفصاح نهج إدارة المجتمع (SO)	DMA SO
بالكامل	من 28 الى 29	إفصاح نهج إدارة مساءلة المنتج (PR)	DMA PR
مؤشرات الأداء			
النطاق الاقتصادي			
بالكامل	27	القيمة الاقتصادية المباشرة الناتجة والموزعة وتشمل الإيرادات وتكلفة العمليات ومخصصات الموظفين والمنتج والاستثمارات المجتمعية الأخرى والدخول المدخرة والمدفوعات المقدمة لممولي رؤوس الأموال والحكومات.	أساسي EC1
غير واردة	لا يوجد	المعوقات المالية والمخاطر الأخرى لنشاطات الدائرة نتيجة التغيرات المناخية	أساسي EC2
غير واردة	لا يوجد	تغطية التزامات خطة فوائذ المنظمة المرسومة والمحددة	أساسي EC3
غير واردة	سريّة	المساعدة المالية المهمة المستلمة من الحكومة	أساسي EC4
غير واردة	لا يوجد	تفاوتات النسب القياسية لمستوى الأجور مقارنة مع الحد الأدنى للأجور في مواقع العمليات الحيوية	إضافي EC5
بالكامل	27	السياسات والممارسات والنسب المقدمة على مستوى الممولين المحليين في مواقع العمليات الحيوية	أساسي EC6
بالكامل	من 27 الى 28	إجراءات المصادر المحلية المؤجرة ونسب الإدارات العليا من المجتمع المحلي المؤجرة للعمل في مواقع العمليات الحيوية	أساسي EC7
غير واردة	لا يوجد	تطوير وتأثير البنية الاقتصادية والخدمات المقدمة للمصلحة العامة على وجه الخصوص	أساسي EC8
جزئي	27	تفهم ووصف النتائج الاقتصادية المهمة غير المباشرة وتشمل تبعات النتائج	إضافي EC9

النطاق البيئي

بالكامل	خدمات/تعاملات الدائرة	الموارد المستخدمة من حيث الوزن والحجم (حجماً وكماً)	مؤسسي	EN1
جزئي	43	نسبة المواد المستخدمة التي تم إعادة تدويرها مواد مفيدة	مؤسسي	EN2
لم يبلغ	لا يوجد	الاستهلاك المباشر للطاقة بواسطة مصادر الطاقة الرئيسية	مؤسسي	EN3
بالكامل	43	الاستهلاك غير المباشر بواسطة المصادر الرئيسية	أساسي	EN4
جزئي	43	الطاقة الموفرة نتيجة للاسترشاد والتحسينات المستمرة	أساسي	EN5
جزئي	من 42 الى 43	مبادرات تزويد الطاقة الفاعلة أو الطاقة المتجددة بناءً على المنتج والخدمات وتخفيض احتياجات الطاقة بفعل عوامل هذه المبادرات	أساسي	EN6
جزئي	من 42 الى 43	مبادرات تخفيض استهلاك الطاقة والتخفيضات المحققة	إضافي	EN7
بالكامل	43	حصص المياه المسحوبة (المستهلكة) من قبل المصادر	إضافي	EN8
بالكامل	مياه مشتراه فقط	مصادر المياه المتأثرة مباشرة نتيجة سحب (استهلاك) المياه	إضافي	EN9
غير واردة	لا يوجد	نسبة ومجموع حجم المياه المعاد تدويرها وإعادة استخدامها	إضافي	EN10
غير واردة	لا يوجد	مواقع وحجم الأراضي المملوكة والمؤجرة والمدارة أو المتاخمة للأراضي المحمية والمناطق المحمية ذات القيمة البيولوجية العالية المتنوعة خارج المناطق المحمية	أساسي	EN11
غير واردة	لا يوجد	وصف النتائج المهمة لنشاطات ومنتج وخدمات التنوع البيولوجي في المناطق المحمية والمناطق ذات القيمة البيولوجية العالية خارج المناطق المحمية	أساسي	EN12
غير واردة	لا يوجد	الموائل المحمية والمستصلحة	إضافي	EN13
غير واردة	لا يوجد	الإستراتيجيات وخطط العمل الحالية والمستقبلية لإدارة آثار التنوع البيولوجي	إضافي	EN14
كامل	لا يوجد	عدد الأنواع للقائمة الحمراء: قائمة أنواع الأحياء الطبيعية المحمية في المناطق المتأثرة بالأنشطة والعمليات ومستوى خطورة الانقراض	إضافي	EN15
لم يبلغ	لا يوجد	غازات الاحتباس الحراري المباشرة وغير المباشرة من الانبعاثات بالوزن	أساسي	EN16
لم يبلغ	لا يوجد	انبعاثات الاحتباس الحراري الأخرى المباشرة بالوزن	أساسي	EN17
لم يبلغ	لا يوجد	مبادرات الحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري وما تم تحقيقه	إضافي	EN18
لم يبلغ	لا يوجد	انبعاثات المواد المستنفذة لطبقة الأوزون بالوزن	أساسي	EN19
لم يبلغ	لا يوجد	أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت وغيرها من الانبعاثات الهوائية بالتنوع والوزن	أساسي	EN20

غير واردة	لا يوجد	النسبة المئوية من مجموع القوى العاملة ممثلة في لجان إدارة صحة وسلامة العامل للمساعدة في متابعة وتوجيه برامج الصحة والسلامة المهنية	إضافي	LA6
غير واردة	لا يوجد	معدل إصابات العمل والأمراض والتغيب والغياب عن العمل وعدد الوفيات المرتبطة بالعمل حسب المناطق	أساسي	LA7
بالكامل	38	برنامج التعليم والتدريب وحماية وإدارة المخاطر في مراحلها لخدمة أفراد القوى العاملة وأسرهم أو أفراد المجتمع ضد الأمراض الخطيرة	أساسي	LA8
غير واردة	لا يوجد	مواضيع الموارد والمجتمع المتضمنة في الاتفاقات الرسمية مع نقابات العمل	إضافي	LA9
جزئي	38	معدل ساعات التدريب للموظف الواحد في السنة حسب فئات الموظفين	أساسي	LA10
بالكامل	38	البرنامج الخاصة بإدارة المهارات والتعلم المستمر (مدى الحياة) الداعمة لاستمرارية مواكبة العاملين والتي تساعدهم على إدارة مسار مستقبلهم الوظيفي	إضافي	LA11
بالكامل	38	النسبة المئوية للموظفين المتلقين لمراجعات تطوير أدائهم الوظيفي بشكل منتظم	إضافي	LA12
جزئي	38	بنية هيئات الحوكمة وتوزيع العاملين حسب الفئة والنوع والجنس والفئة العمرية وامتيازات الأقلية وغيرها من مؤشرات التنوع	أساسي	LA13
غير واردة	سري	حصة الرواتب الأساسية للعاملين الذكور بالمقارنة مع الإناث حسب الفئة	أساسي	LA14
النطاق الاجتماعي: حقوق الإنسان				
غير واردة	لا يوجد	النسبة المئوية والعدد الإجمالي لاتفاقات الاستثمار المهمة بما يشمل قوانين حقوق الإنسان أو التي تم إخضاعها لحقوق الإنسان	أساسي	HR1
غير واردة	لا يوجد	النسبة المئوية للممولين والمقاولين المهمين الذين تم إخضاعهم لحقوق الإنسان والتدابير المتخذة	أساسي	HR2
بالكامل	38	إجمالي عدد ساعات تدريب العاملين على السياسات والإجراءات الخاصة باهتمامات حقوق الإنسان والمتعلقة بنشاطات العمل والعمليات وتشمل نسبة العاملين المتدربين	إضافي	HR3
بالكامل	لا يوجد حالات	العدد الإجمالي لحالات التمييز والتدابير المتخذة	أساسي	HR4
غير واردة	لا يوجد	نشاطات العمل والعمليات التي تم تحديدها في حقوق ممارسات الحرية النقابية والتفاوض الجماعي حول المخاطر والإجراءات المتخذة لتعزيز تلك الحقوق	أساسي	HR5
بالكامل	من 36 إلى 37	نشاطات العمل والعمليات التي تم تحديدها بأنها عالية الخطورة لحوادث عمالة الأطفال والتدابير المتخذة في القضاء على هذه العمالة	أساسي	HR6

بالكامل	من 36 إلى 37	نشاطات العمل والعمليات المُعرفة أو التي تم تحديدها على أنها عالية الخطورة لحوادث العمل القسري أو الإلزامي والتدابير الكفيلة بالقضاء على هذا العمل	أساسي	HR7
بالكامل	37	النسبة المئوية لأفراد الأمن المتدربين على سياسات أو إجراءات الدائرة المتعلقة بمختلف أوجه حقوق الإنسان ذات الصلة بنشاطات العمل والعمليات	إضافي	HR8
بالكامل	36	إجمالي عدد الحوادث نتيجة مخالفات حقوق السكان الأصليين والإجراءات المتخذة	إضافي	HR9

إن تقرير الاستدامة لجمارك دبي 2010 يقوم على توجيهات الدليل الاسترشادي "GR1" وفقاً لمتطلبات المستوى (B +) المبين وصفها في الجدول أدناه:

تقرير مستوى التطبيق	C	C+	B	B+	A	A+
ملف الإفصاحات	تقرير عن 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		تقرير عن جميع المعايير المدرجة في المستوى C+ 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		نفس الشرط لمستوى B	
نهج إدارة الإفصاح	ليس مطلوباً	الكشف عن نهج الإدارة لكل فئة مؤشرة	الكشف عن نهج الإدارة لكل فئة مؤشرة		الكشف عن نهج الإدارة لكل فئة مؤشرة	
مؤشر أداء الـ G3 وأداء ملحقات القطاع المضافة	الإبلاغ عن 10 من مؤشرات الأداء كحد أدنى، بالإضافة إلى مؤشر واحد على الأقل: اقتصادي، أو اجتماعي، أو بيئي		الإبلاغ عن 20 مؤشر أداء كحد أدنى، بالإضافة إلى مؤشر واحد على الأقل: اقتصادي، أو بيئي، أو حقوق الإنسان، أو العمال، أو المجتمع، أو مسؤولية البضائع		تقرير عن كل G3 أساسية مع مراعاة مبدأ النسبية والإبلاغ عن المؤشر أو شرح السبب لحذفها	

منهجية إعداد التقرير

نطاق التقرير

تقرير الاستدامة السنوي لجمارك دبي في نسخته الثالثة يغطي الأداء لعام 2010 ومقارنته ببيانات تقرير الاستدامة لعامي 2008 و2009، ولضمان جودة مستوى إعداد محتويات تقرير الاستدامة، قمنا بتناول المحتويات حسب الأولوية وتسلسلها، مستفيدين من طريقة إعداد التقارير وفقاً لمتطلبات مبادرات عمل تقرير الاستدامة العالمية (GR1) والموجهات الاسترشادية (G3). والمبادئ الأساسية التي تمت مراعاتها أثناء إعداد هذا التقرير هي كما يلي:

موضوعية المادة

حاولنا تغطية مجمل نواحي المواضيع والقضايا التي تعكس أهم نتائج جمارك دبي الاقتصادية والبيئية والاجتماعية و / أو التي تؤثر في تقييم وآراء شركائنا الرئيسيين. لم نكتفِ فقط بعرض تلك القضايا حسب أولويات تسلسلها وإنما أيضاً أشرنا إلى أهمية وضع كل حالة على أسس موضوعية.

مقترحات وآراء شركائنا

قمنا بتحديد شركائنا الرئيسيين وعملنا على إيجاد السبل الرامية إلى إشراكهم في نشاطاتنا، وتفهمهم لمصالحنا وتوقعاتنا المستقبلية وكيفية التجاوب معهم.

سياق الاستدامة

أخذنا بعين الاعتبار النظر إلى سياق الاستدامة ولا سيما تلك المضامين التي تتعلق بالنطاق الاقليمي والمحلي والاتحادي التي نمارس فيها نشاطاتنا، كما أخذنا في الاعتبار أيضاً التوجهات العالمية التي تقود نحو الاستدامة.

شمولية / تكاملية التقرير

نعتقد أن حدود هذا التقرير ونطاقه ووقته يقدم عرضاً وافياً عن جهود أدائنا

المستدامة عدا تفاصيل تكاليفنا المالية للأداء، واكتفينا فقط بالتوضيح المبين لاحقاً في هذا التقرير. وسنستفيد من خلال المراجعة بمرور الوقت من المستجدات التي ستساعدنا كثيراً في استكمال هذا التقرير. والجدير ذكره، أنه لم يتم حذف أي جزئية من هذا التقرير تظل بمرتكات سياق المادة أو شمولية التقرير.

التوازن

حاولنا بكل شفافية وتوازن تقديم احصائية بالأرقام عن أدائنا بالرغم من القصور الذي يمكن أن يصاحب هذا الأداء. إن الاستدامة بمثابة رحلة لا تنتهي - إلا أننا نفتخر بما أنجزناه حتى الآن بخصوص هذا الأداء المتسق في هذا الجانب بفضل جهودنا التي بذلناها، بينما ستطلب جوانب أدائنا المقدمة والمستحدثة مزيداً من العمل والتحسينات المهمة.

دقة استقاء مصادر المعلومات

تحرينا خلال هذا الأداء الدقة كما هو الحال بالنسبة لجمع المعلومات وموثوقية مصادرها الحالية. وقدمنا شيئاً من التفصيل والتوضيح بقدر الامكان أينما كان ذلك ضرورياً للأساليب الفنية التي انتهجناها في تحصيل المعلومة.

المدة الزمنية للتقرير

تم نشر هذا التقرير مشتملاً على الأداء حتى عام 2010، وتم نشر هذه النسخة في الربع الأول من عام 2011. وتلتزم جمارك دبي بالإعلان عن تحديث الأداء المستدام ونشره سنوياً.

النشر والتوضيح

سينشر هذا التقرير على الموقع الإلكتروني للدائرة، كما يمكن الحصول عليه مطبوعاً. ونظراً لحدائثة مفهوم هذا التقرير في المنطقة، حرصنا على صياغة محتوياته بلغة بسيطة وسهلة للفهم العام.



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that Dubai Customs has presented its report "Annual Sustainability Report - 2010" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 22 June 2011

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 7 June 2011. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

حدود محتويات التقرير

نظراً لأننا دائرة حكومية تلتزم بالشفافية، نتحفظ على عدم نشر أدائنا المالي بالشكل المطلق، ولن يتم الإفصاح عنه إلا للسلطات المعنية ويكون ذلك بمنتهى السرية حسب مقتضيات اللوائح القانونية، ولذلك أشرنا في هذا التقرير بشكل محدود إلى بعض المعلومات المتعلقة بالإحصائيات والأرقام المالية دون تفاصيل.

الموثوقية

حرصنا على استقصاء المعلومة وجمع المادة لتقديمها بشكل مقبول، وتعرفنا على أساليب التحسين التي ستفيدنا في جمع واستقصاء معلومات ومحتويات التقرير المقبل. كما نهدف إلى دعوة جميع الشركاء إلى التعاون معنا من خلال تزويدنا بإفاداتهم لكي نرتقي ونحسن من مادة التقارير في المستقبل. ومن هنا ندعو جميع شركائنا إلى زيارة موقعنا الإلكتروني على العنوان www.dubaicustoms.ae للإطلاع مباشرة على التقرير.

للمساهمة بأرائكم وإفاداتكم القيمة الرجاء الاتصال

بالسيد / ريجان الدين

خبير مسؤولية مجتمعية - قطاع الشؤون المجتمعية والشراكة الحكومية

العنوان: جمارك دبي - ص.ب. 63 - الإمارات العربية المتحدة

البريد الإلكتروني: Rehan.uddin@dubaicustoms.ae

مصنوفة المصطلحات

المصطلح	التعريف
المساءلة	المبدأ الذي يتطلب من الأفراد والمؤسسات والمجتمع تفسير أعمالهم للآخرين وتبريرها. ويجب على المؤسسات وموظفيها أن يكونوا قادرين على أن يفسروا أفعالهم للسلطات التنظيمية المناسبة ولأصحاب المصالح أو الأعضاء وللعمامة للوفاء بالالتزامات القانونية ومتطلبات التدقيق والمعايير ذات الصلة ونظم الممارسة وتوقعات المجتمع
المعايير/ المعايير	هي مقارنة عمليات ادارة الانشطة البيئية والاجتماعية والاداء واعداد التقارير. تستخدم المعايير لتقديم المقارنات التفصيلية للإدارات التابعة للمؤسسة/ المؤسسات في مجالات العمل
الأطفال	أي شخص يقل عمره عن 15 عاماً، ما لم ينص القانون المحلي للحد الأدنى للعمر على سن أعلى للعمل أو دراسة الزامية. وفي هذه الحالة يتم تطبيق سن أعلى. ومع ذلك، اذا 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
عمالة الاطفال	أي عمل من أي طفل يقل عمره عن العمر المحدد في التعريف الوارد أعلاه للطفل، باستثناء ما نصت عليه توصية منظمة العمل الدولية رقم 146
قواعد السلوك التنظيمي	تعني ممارسات العمل والقيم المؤسسية للشركة كما تمتد هذه القواعد لتشمل الممولين
الحوكمة المؤسسية	النظام الذي من خلاله يتم توجيه ومراقبة المؤسسات التجارية عن طريق مجموعة من العلاقات بين الادارة المؤسسية ومجلس الادارة والمساهمين في المؤسسة وغيرهم من اصحاب المصالح.
المسؤولية الاجتماعية أو (المسؤولية المؤسسية)	مفهوم تقوم بموجبه المؤسسات بدمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في عملياتها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح (الشركاء) بصورة طوعية
البيانات الجمركية	هو الوثيقة الرسمية التي بموجبها يتم الاعلان عن البضائع الواردة إلى الدولة لاحتساب دفع الرسوم الجمركية.
العمل القسري (السخرة)	جميع الأعمال أو الخدمات التي تتزع من أي شخص تحت التهديد بأي عقوبة والتي لم يعرض الشخص المذكور بأنها طوعية أو التي طلب لها مثل هذه الأعمال أو الخدمات كوسيلة لسداد دين معين
الحوكمة	يتسع مفهوم مصطلح الحوكمة، وهي عبارة عن مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط وأهداف المؤسسة كما يشير المصطلح ليشمل العوامل الداخلية التي تحددها علاقات الأطراف الأساسية التي تؤثر في الاداء من العاملين والشركاء أو النظام الأساسي للمؤسسة كما تحددها ايضا العوامل الخارجية مثل العملاء والممولين وقوانين الدولة
سياسة الصحة والسلامة	تعني وثيقة استراتيجية المؤسسة لضمان تحقيق بيئة عمل آمنة وصحية ومسؤولة وعمل الترتيبات اللازمة لمتابعة تنفيذ هذه الاستراتيجية

التعريف	المصطلح
مقياس احصائي (كمي ونوعي) لمدى تحسن أداء أية مؤسسة	مؤشر الأداء الرئيسي
المطابقة وفقاً للقوانين واللوائح ورسمية الالتزام بالمتطلبات التي حددها القانون والنظم واللوائح والمعايير والأعراف المتبعة والمعتمدة	المشروعية
العملية المنتظمة في جمع البيانات لمعرفة الاداء وفقاً لبعض المعايير	المراقبة / المتابعة / الرصد
تعني الفشل أو مخالفة الالتزام وفقاً للقوانين والنظم واللوائح أو السياسات والاجراءات المتبعة	عدم المطابقة
هي المواصفة الخاصة بنظام ادارة السلامة والصحة المهنية. ولقد تم تطويرها لتلبية لاحتياجات الشركات ما يمكنها من السيطرة على شدة مخاطر السلامة والصحة المهنية وتحسين ادائها	متطلبات الصحة والسلامة المهنية 18001
استراتيجية وعلاقة رسمية على حد سواء بين المؤسسات والتي تؤسس للتعاون لمنفعة كل من الطرفين	الشراكة
البرنامج الهادف إلى التطوير والارتقاء بالعمليات والعمليات والجراءات، ويعني الالتزام بدمج الابداع والتقنيات المتكاملة بما يضمن تقديم المستوى الأفضل من الخدمات كما يعني الالتزام بمسؤوليات التطبيق والنظم	برنامج التطوير والتحديث
تطبيق تدابير للتغيير والمراقبة بهدف التخلص من المخاطر أو وضع مستوى المخاطر المرتبطة بأي خطر ضمن الحدود المقبولة	ادارة المخاطر
حركة الأنشطة من سلع وخدمات من نقطة تصديرها وحتى نقطة استهلاكها وذلك في الوقت والمكان والشكل والجودة المناسبة ويدخل في ذلك المشتريات والنشاطات اللوجستية والتصنيع والتخزين والترحيل وخدمة العملاء وتخطيط الاحتياجات وتخطيط وإدارة سلسلة الامداد	سلسلة الامداد
تعني عملية التأكد من أن قدراتنا لتلبية احتياجاتنا في الحاضر لا تؤثر سلباً في قدرات أجيال المستقبل لتلبية احتياجاتهم	الاستدامة
العملية التي تهدف لتحسين المعارف والمهارات والأوضاع و/أو السلوكيات لأي شخص بحيث يمكنه انجاز مهمة أو هدف خاص وغالباً ما يركز التدريب على احتياجات العمل ويكون مدفوعاً بمهارات ومعارف العمل الحرجة من حيث الوقت ويكمن الهدف منه غالباً في تحسين الأداء	التدريب
تعني الفرد والمجتمع او المؤسسة التي تؤثر وتتأثر بفعل منتج المؤسسة وعملياتها والأسواق والصناعات ومحصلة النتائج	الشركاء
مفهوم تقوم بموجبه المؤسسات بدمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في عملياتها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح (الشركاء) بصورة طوعية	المسؤولية الاجتماعية أو (المسؤولية المؤسسية)
هو الاختصار لعبارة (World Customs Organization) والذي يعني (منظمة الجمارك العالمية)	مصطلح WCO
هي مجموعة من الأساليب النوعية القائمة على الأسس المثلى التي تلتزم المؤسسة وموظفيها باتباعها	ثقافة العمل

المصطلح	التعريف
التوازن بين العمل والحياة	مصطلح يستخدم للتعبير عن حفظ التوازن بين العمل وحياة نشاط الإنسان الأخرى، وتشمل تكريس الجهود وانجاز العمل بشكل مهني ضمن الاطار الزمني المحدد دون الاخلال بقيمة حياة الإنسان وصحته ومسؤولياته نحو مجتمعه
تنوع بيئة العمل	التباين والتنوع لمختلف الصفات مثل اختلاف الأعمار والارث الثقايفي والمقدرات والاعاقات البدنية والجنس والعرق والنوع بين فئات الموظفين داخل المؤسسة الواحدة
مصطلح WTO	هو الاختصار لعبارة (Organization Trade World) والذي يعني (منظمة التجارة العالمية)
مبادرة المساءلة الاجتماعية 8000 (أس أي 8000)	هي مبادرة صادرة عن مؤسسة المساءلة الاجتماعية الدولية (أس أي أي) ، وهي مؤسسة منبثقة عن وكالة اعتماد الأولويات (سي إي بي أيه أيه) ، وتهدف إلى ضمان اخلاقية شراء وتوفير البضائع والخدمات، وهي مبادرة طوعية ويمكن تطبيقها على أية مؤسسة بغض النظر عن حجمها والقطاع الذي تعمل ضمنه. يمكن للمعيار 8000 أن يحل مكان معايير المساءلة الاجتماعية في المؤسسات المختلفة أو أن يعززها، وتتضمن قوانين أساسية ترعى عمالة الأطفال، والعمل القسري، والصحة والسلامة، وحرية الارتباط، وحق التفاوض، والتميز، ومعايير الانضباط، وساعات العمل، وأنظمة الإدارة والمكافأة.