



تقرير الإستدامة 2012

تقرير الإستدامة 2012

تقرير الإستدامة 2012

تقرير الإستدامة 2012

تقرير الإستدامة 2012



”إن دولة الإمارات ليست مركزاً مالياً أو اقتصادياً فقط، وليست محطة سياحية بين الشرق والغرب، بل نحن مركز إنساني مهم على الساحة العالمية“.

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

26	حماية البيئة
30	القيمة المضافة إلى الأسواق
34	العناية بمكان العمل
39	الإستعراض الإقتصادي
41	دعم المجتمع
47	مستوى ومؤشر تطبيق مبادرات الإبلاغ العالمية ومؤشر الميثاق العالمي للأمم المتحدة
55	فهرس المصطلحات

6	كلمة المدير العام
7	حول جمارك دبي
9	التوضيحات بخصوص التقرير
10	نظرة سريعة على عام 2012
11	الجوائز والإنجازات
13	مبادرات الإستدامة والمسؤولية الإجتماعية التي نفذتها جمارك دبي
17	حوكمة الشركات والإدارة والامتثال
23	إشراك أصحاب المصلحة

نبذة عن جمارك دبي وتاريخ الدائرة

تعتبر جمارك دبي من أولى الدوائر الحكومية التي تأسست في الإمارة، حيث تعرف بأمر الدوائر الحكومية. وبعد أن تأسست الدائرة بفترة قصيرة وقامت بترسيخ مكانتها في الإمارة، تم افتتاح العديد من الدوائر الأخرى ضمن مبنى جمارك دبي، حيث باتت الدائرة السلطة القانونية المفوضة بتحصيل الإيرادات على السلع المستوردة.

وخلال ما يزيد عن 100 عام، قطعت جمارك دبي أشواطاً مهمة ساهمت في تشكيل ملامح الدائرة اليوم لإحدى أبرز الدوائر الحكومية المرموقة على مستوى المنطقة والعالم أجمع. وبفضل التزام الدائرة بتقديم أعلى مستويات الخدمة وتطويرها لسلسلة من المرافق الحديثة والمتطورة، باتت جمارك دبي اليوم نموذجاً يحتذى به في إمارة دبي ولعباً رئيسياً ساهم في ترسيخ مكانة دبي على الخارطة العالمية كوجهة متميزة للأعمال والاستثمار.



لمحة سريعة حول نشاط الدائرة وأعمالها

دائرة جمارك دبي هي دائرة حكومية تتولى تسهيل حركة التجارة الحرة في دبي وتساعد على تأمين سلامة حدودها. كما تتولى جمع العوائد الجمركية وتنظيم الإجراءات التجارية العادلة لتضمن تقييد مجتمع التجارة بالاتفاقيات والمواثيق الدولية بشكل تام، فضلاً عن ضبط عمليات التهريب والصفقات التي لا تلتزم بشروط ولوائح منظمة التجارة العالمية ومنظمة الجمارك العالمية.

وتعتبر دائرة جمارك دبي شريكاً استراتيجياً فعالاً في جميع مبادرات التنمية التي أطلقتها وتطلقها حكومة دبي وتحتل مكانة رائدة في تعزيز علاقات العمل مع جميع أصحاب المصلحة لضمان أفضل مستوى ممكن من الخدمات التي تنسجم مع التوجه الاستراتيجي للإمارة وقيادتها الرشيدة.

نحو آفاق أرحب في المسؤولية المجتمعية المستدامة



وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير ومبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة يسعدنا إصدار تقرير الاستدامة الخامس الخاص بجمارك دبي، والذي يلقي الضوء على جهود جمارك دبي في مجال المسؤولية المجتمعية ونتائجها والتحديات التي واجهت الدائرة وأبرز إنجازاتها، مما يعطي صورة واضحة لمدى التزامنا بتضمين مبادئ الاستدامة في كافة الجوانب الوظيفية للمؤسسة. يعد هذا التقرير وثيقة متكاملة تبرز الصلة المباشرة بين ممارسات الاستدامة في المؤسسة ونجاح أنشطتها، ويقوم نجاحنا على تحقيق التوازن الصحيح بين الاعتبارات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، والتي تكون في غاية الأهمية لشركائنا الاستراتيجيين.

إن واحداً من أهم أهدافنا في جمارك دبي هو تطبيق أفضل الممارسات للوصول إلى شركائنا الاستراتيجيين، والتفاعل معهم على جميع الأصعدة. وانطلاقاً من سعيينا نحو المساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لدبي ودولة الإمارات العربية المتحدة بصفة عامة، فإننا ملتزمون بتقديم جهود مستدامة لتحديث وتحسين خدماتنا ورفع رضا شركائنا.

وفي ظل رؤيتنا بأن تكون الإدارة الجمركية الرائدة في العالم الداعمة للتجارة المشروعة، فنحن مستمرون بخطى حثيثة على طريق تقديم الدعم للمبادرات الإقليمية والعالمية الساعية لتحقيق استدامة بيئية، ومنها العمل على رفع الوعي بالأثر الإيجابي للجهود الفردية والمؤسسية في هذا المجال.

نمتلك أهدافاً واضحة توجه جهودنا ومؤشراً لقياس التقدم الذي نحققه في كل منها، وإنه لفخر لي ويشرفني أن أكون على رأس مؤسسة لديها التزام طويل الأمد نحو الحوكمة، القيم الاجتماعية، والاهتمامات البيئية، مع إدماج الموظفين في ذلك كله.

ونعلم أنه عندما نصبح مؤسسة مسؤولة ومستدامة بشكل أكبر، فإن ذلك لا يحسن أداء الدائرة فحسب، لكنه يشعر موظفينا بالفخر كونهم يعملون في مؤسسة تحترم قيمهم وتهتم بالبيئة وتخدم المجتمع.

أحمد بطي أحمد
الرئيس التنفيذي لمؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة
مدير عام جمارك دبي

التوضيحات بخصوص التقرير

أهمية التقرير

يمثل التقرير السنوي للاستدامة بالنسبة لجمارك دبي وثيقة هامة تجسد حجم الجهود الكبيرة التي تبذلها الدائرة لتحقيق الاستدامة. ويهدف التقرير السنوي في نسخته الخامسة إلى تسليط الضوء على القيم الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي تركزها الدائرة لدى أصحاب المصلحة على نحو يتسم بالشفافية.

الزمان والمكان المشمولين بالتقرير

يشمل التقرير الفترة الممتدة من 1 يناير/ كانون الثاني 2012 إلى 31 ديسمبر/ كانون الأول 2012، ويعتبر نتاج 3 سنوات، حيث يضم هذا التقرير حزمة من المعلومات والبيانات الخاصة بالإنجازات القابلة للقياس لتحديد الاتجاهات. كما يغطي التقرير المقر الرئيسي للدائرة ومراكز جمارك دبي و4 مجالات رئيسية هي المجتمع والبيئة ومكان العمل والسوق.

منهجية إعداد التقارير والهيكل والقيود والملاحم العامة

يتفق هذا التقرير مع المبادئ التوجيهية لمبادرات الإبلاغ العالمية "G3.1" ويشكل مؤشر مبادرات الإبلاغ العالمية عنصراً رئيسياً في هذا التقرير. كما يستند إلى المبادئ العشرة التي حددها الميثاق العالمي للأمم المتحدة. وتم التعرف على المشكلات المادية الواردة في التقرير بناءً على الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية الناجمة عن دور جمارك دبي وقدرتها على التأثير في قرارات وآراء أصحاب المصلحة. ولم يتم تحديد هذه المشكلات وفقاً للأولوية، ولكن بناءً على أهميتها النسبية، يتم تسجيلها وتوضيحها. علاوة على ذلك، تم تحديد هوية أصحاب المصلحة وتوقعاتهم ودورهم بالتفصيل وبشكل كامل في التقرير، كما جرى إخضاع التقرير إلى عملية تدقيق داخلية لضمان الجودة وتعزيز موثوقية محتويات التقرير.

معلومات الاتصال

لمزيد من المعلومات عن هذا التقرير، تفضلوا بزيارة موقعنا الإلكتروني www.dubaicustoms.ae. ومن أجل الاستفسارات المباشرة والتعليقات والردود، يرجى التواصل معنا من خلال:

إدارة الاتصال المؤسسي

جمارك دبي

صندوق بريد: 63، دبي، الإمارات العربية المتحدة

البريد الإلكتروني: CSR.DC@dubaicustoms.ae

أو من خلال مواقع التواصل الاجتماعي فيس بوك وتويتر عبر #Dubai Customs CSR



وبفضل تطوير وتحديث وتبسيط وإعادة تصميم العمليات والإجراءات الجمركية، باتت حركة الشحنات أسهل وأسرع بكثير، لتنمو حركة التجارة الدولية بشكل ملفت للنظر. كما ساهمت حرية السوق في جوانبها الاقتصادية المتعلقة بالعمليات الجمركية بتعزيز عجلة التنمية وتحفيز حركة التجارة في دبي والإمارات بشكل عام. وشكلت السياسة التي انتهجتها الإمارة بخصوص إعادة التصدير عاملاً رئيسياً آخر ساهم في التنمية السريعة التي حققها اقتصاد دبي.

ويبلغ عدد الموظفين في جمارك دبي نحو 2775 موظفاً يعملون في عدة إدارات وأقسام تدعم عمليات الدائرة. كما تمتلك جمارك دبي شبكة كبيرة تتألف من 27 مركزاً في جميع أنحاء دبي تقدم تقاريرها بشكل مباشر إلى المقر الرئيسي للدائرة، والذي يقع في شارع الميناء في بر دبي بالقرب من ميناء راشد. تجدون في الصفحات التالية في التقرير مخطط هيكلي مفصل يوضح توزيع الموظفين والتسلسل الهرمي لهم.

الرؤية والرسالة والأهداف

الرؤية:

أن تصبح جمارك دبي إدارة جمركية رائدة عالمياً وأن تكون داعمة للتجارة المشروعة.

الرسالة:

حماية المجتمع الإنساني ودفع عجلة التنمية الاقتصادية من خلال الإمتثال للقوانين والسياسات وتقديم التسهيلات كافة.

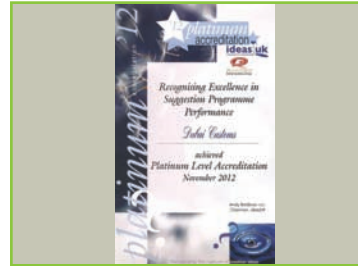
الأهداف:

- < زيادة الإيرادات الجمركية
- < تسهيل حركة التجارة والركاب
- < تطوير القدرات التنظيمية والقدرة التنافسية
- < تشجيع الإمتثال للسياسات والقوانين ومكافحة التجارة غير المشروعة
- < تأمين وحماية المراكز الجمركية وسلاسل التوريد

حصلت "جمارك دبي" خلال العام 2012 العديد من الجوائز المرموقة، تقديراً لأعمالها في مجالي الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية. ومن بين هذه الجوائز:

التصنيف البلاتيني من "جمعية أفكار المملكة المتحدة"

تعد "جمارك دبي" المؤسسة الأولى والوحيدة في العالم التي تحصل على التصنيف البلاتيني من "جمعية أفكار المملكة المتحدة" عن كفاءة نظام الاقتراحات لثلاثة أعوام على التوالي. ويُعد هذا التصنيف أرفع تقييم قد تمنحه الجمعية إلى الجهات الحكومية والخاصة حول العالم، بما يتوافق مع أعلى المعايير العالمية.



الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات 2012 عن فئة قطاع المؤسسات الحكومية

جاءت "جمارك دبي" في المركز الثاني عن فئة قطاع المؤسسات الحكومية ضمن فعاليات "الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات"، وهي أرقى جائزة تعنى بمجالي الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في منطقة الشرق الأوسط والشرق العربي وشمال أفريقيا وتهدف إلى تكريم المؤسسات الرائدة في التطبيق الفعال للمبادرات المجتمعية في المنطقة.



"الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات 2012" عن فئة أفضل مشروع تعاوني بين الشركات والمنظمات غير الحكومية

احتلت "جمارك دبي" المرتبة الثانية عن فئة أفضل مشروع تعاوني بين الشركات والمنظمات غير الحكومية ضمن فعاليات "الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات 2012"، وذلك تقديراً لتعاون الدائرة مع "مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال الخيرية والإنسانية" لبناء مسجد ومؤسسة تعليمية في الصومال، والذي يعد إحدى أفضل المشروعات الهادفة إلى تحسين أوضاع المجتمعات النامية في دول العالم الثالث.



- < 520,907 مستفيد من البرامج والمشاريع الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للدائرة حتى العام 2012
- < تنفيذ 460 مبادرة ومشروعاً وبرنامجاً في مجال الشؤون المجتمعية حتى العام 2012
- < تحصيل 110,796,098 درهم إماراتي عوائد مالية محققة من نظام الاقتراحات حتى العام 2012
- < 167 مليون درهم إماراتي إجمالي الوفورات المحققة من النشاطات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للدائرة حتى العام 2012
- < 110% نسبة تحقيق مجمل أهداف مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس وتقييم برامج المسؤولية الاجتماعية حتى العام 2012
- < تنظيم برنامج توعية لأكثر من 40,358 من طلاب المدارس والجامعات حول حماية حقوق الملكية الفكرية
- < إتاحة الفرصة أمام أكثر من 58,226 طفلاً لتأدية دور المفتشين الجمركيين ضمن جناح الدائرة في صالة "كيدزانيا"
- < الحصول على التصنيف البلاتيني من "جمعية أفكار المملكة المتحدة" للعام الثالث على التوالي
- < حماية 420,682 شجرة من الزوال حتى العام 2012 من خلال مبادرات إعادة التدوير وإدارة النفايات
- < خفض الانبعاثات الكربونية بمقدار يزيد عن 84 ألف طن حتى العام 2012
- < 22.62% نسبة خفض المطبوعات الورقية بفضل الحملات المؤسسية
- < توفير 460,799 كيلوواط من الطاقة حتى العام 2012 بفضل مبادرات الحد من استهلاك الطاقة
- < انخفاض سعر التدخل من 20% إلى 12% إزاء المبادرات التي تم تنفيذها في السوق
- < خفض التكاليف المترتبة على عمليات تكنولوجيا المعلومات بنسبة 65% نتيجة مشروع قناة الأعمال الإلكترونية (B2G)
- < توزيع 3000 شجرة وشتلة على الموظفين من أجل تعزيز البيئة الخضراء وحمايتها تحت راية الحملة الوطنية "شجرة الاتحاد"
- < 15% زيادة في عدد العملاء المسجلين لدى الدائرة، وذلك نتيجة لمساهماتها في السوق
- < الفوز بالمركز الثاني عن فئة قطاع المؤسسات الحكومية ضمن فعاليات "الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات 2012"
- < الفوز بالمركز الثاني عن فئة أفضل مشروع تعاوني بين الشركات والمنظمات غير الحكومية ضمن فعاليات "الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات 2012"
- < الفوز بـ "جائزة فاروق الباز للتميز في الاستدامة المؤسسية" عن فئة القطاع العام، من قبل جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية
- < الفوز بـ "جائزة التميز في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات" ضمن فعاليات "جوائز قادة الأعمال في الشرق الأوسط"
- < الحصول على "جائزة أفضل منصة تفاعلية إلكترونية عبر شبكات التواصل الاجتماعية" ضمن فعاليات "جوائز أفضل المواقع الإلكترونية الحكومية"

التزامنا بالمسؤولية الإجتماعية والإستدامة

الرؤية والرسالة والقيم المجتمعية

رؤيتنا: أن تركز عملياتنا التجارية على الإلتزامات والقضايا الإقتصادية والإجتماعية والبيئية، وتعزيز التواصل مع كافة شركائنا على أساس طوعي وبما يخدم المجتمع في المجالات الأخلاقية والقانونية والتجارية والقضايا العامة.

رسالتنا: الإمتثال بمعايير الصدق والشفافية والنزاهة في تحقيق مسؤوليتنا الإقتصادية والإجتماعية والبيئية تجاه المجتمع.



قيمنا:

- < الإرتقاء بتجربة العملاء
- < الإلتزام بدعم موظفينا
- < إدارة المنظمة أخلاقياً
- < خدمة المجتمع
- < مواصلة جهودنا الرامية إلى التحسين

الإستراتيجية والمنهجية وآلية العمل والسياسة

انطلاقاً من رؤية الدائرة ورسالتها الطموحة، تحرص "جمارك دبي" على إدارة كافة اعمالها وفقاً للمعايير الأخلاقية وعلى مواصلة تعزيز خدمة الموظفين وتحسين حياة المجتمع المحلي. وتقوم الإستراتيجية المجتمعية للدائرة على أربعة ركائز أساسية هي استدامة الأعمال، والمسؤولية الإجتماعية، والمسؤولية البيئية، وإدارة ظروف العمل، حيث تشكل جميعها آلية متسقة لتحقيق الأهداف المرجوة والاستدامة.



"جوائز قادة الأعمال في الشرق الأوسط"

فازت "جمارك دبي" بـ "جائزة المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات"، تتويجاً لمساهماتها الرائدة في خدمة المجتمع. وتهدف "جوائز قادة الأعمال في الشرق الأوسط" السنوية التي تأتي تحت تنظيم مجلة "ليدرز انترناشونال" الماليزية وشركة "ماي إيفنتر"، إلى تكريم قادة الأعمال ذوي الرؤى المستنيرة والرشيقة في مختلف القطاعات، تقديراً لإنجازاتهم البارزة وإسهاماتهم المستمرة في دعم التنمية الاقتصادية في منطقة الخليج العربي، والتي ترتقي بمكانتهم على مستوى العالم أيضاً.



"جائزة فاروق البارز للتميز في الاستدامة المؤسسية"

حصلت "جمارك دبي على" جائزة فاروق البارز للتميز في الاستدامة المؤسسية" التي أطلقتها جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية لتشجيع المؤسسات على مواصلة تبني برامج المسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز في مختلف الميادين حول العالم. ويتم تنظيم هذه الجائزة كل عام تقديراً للتميز العلمي الذي وصل إليه البروفيسور فاروق البارز على مدار سنوات عديدة حقق خلالها الكثير من الإنجازات المهمة.

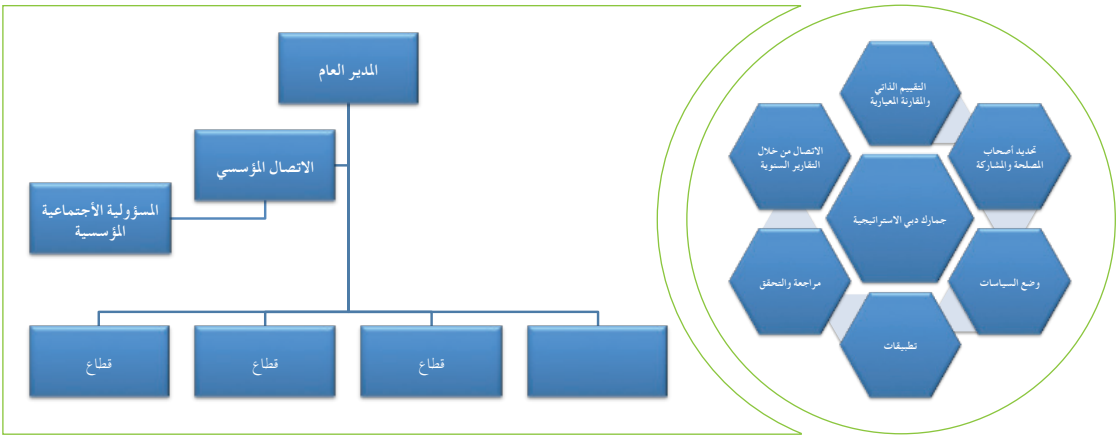


"جائزة أفضل منصة تفاعلية إلكترونية عبر شبكات التواصل الإجتماعية"

حصلت "جمارك دبي" جائزة أفضل منصة تفاعلية إلكترونية عبر شبكات التواصل الإجتماعية، وذلك ضمن فعاليات "جوائز أفضل المواقع الإلكترونية الحكومية". وتأتي هذه الجائزة تتويجاً لمساهمات الدائرة في توعية أفراد المجتمع والتواصل معهم عبر صفحاتها على شبكتي التواصل الإجتماعي "فيسبوك" و"تويتر".



شهد قسم إدارة المسؤولية المجتمعية تغييرات إدارية كبيرة نتيجة لإعادة هيكلة البنية التنظيمية والإدارية في "جمارك دبي"، بما يساهم في تسهيل سير العمليات وضمان تحسين الكفاءة العملية. وبناءً عليه، يندرج قسم المسؤولية الاجتماعية الآن تحت مظلة إدارة الاتصال المؤسسي التي ترفع تقاريرها مباشرة إلى مدير عام "جمارك دبي".



التزامنا بالمسؤولية المؤسسية

- من الروافد الأساسية للمسؤولية المؤسسية:
- < التوجهات والقيم التنظيمية في الدائرة
 - < الاهتمامات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية
 - < الخطط والأهداف الإستراتيجية لإمارة دبي والدولة عموماً
 - < الشفافية والثقة وتحقيق رضا المساهمين

تسعى "جمارك دبي" إلى تحقيق أولوياتها المجتمعية والالتزام بالقيم المجتمعية القائمة على المجالات الأربعة أعلاه، وذلك من خلال تبني استراتيجية واضحة لسير أعمالها. وفي هذا السياق، تشكل المفاهيم والتقنيات المستخدمة في سائر القطاعات العامة والخاصة تحت مظلة المسؤولية الاجتماعية للشركات، مرجعية ممتازة للدائرة، في حين يساهم اعتماد الدوائر الجمركية في المملكة المتحدة والشرق الأقصى على تقنيات إدارة المعايير المجتمعية في كشف آفاق جديدة لمعرفة ما مدى تأثير الثقافة التنظيمية في بيئات متعددة الثقافات، وبالتالي تمكين النماذج المختلفة للمسؤولية الاجتماعية من التعامل مع الديناميكيات الثقافية المتعددة وفهمها بشكل أفضل.



الأولويات ونطاق العمل

تطلع "جمارك دبي" بشكل عام إلى المساهمة في دفع عجلة النمو الإقتصادي والإجتماعي للإمارة، واعتماد أفضل الممارسات ودعم قطاعي التكنولوجيا والموارد البشرية بما يضمن رضا المساهمين والعلماء وولائهم للدائرة في المقام الأول. وإننا نسعى من خلال المشاركة في المشاريع والمبادرات والنشاطات المجتمعية إلى ضمان الحفاظ على قاعدة موظفينا وتوفير المزيد من فرص العمل، وكذلك

إلى الإرتقاء بمستوى الحوكمة المؤسسية وتحسين الأداء الإجتماعي والبيئي للدائرة والمساهمة في تنمية المجتمعات المحلية. ومما لا شك فيه أن تحقيق ذلك يتطلب مواصلة العمل على تحقيق التنمية المستدامة، مما يدفعنا إلى التركيز على الإمتثال لمبادئ المسؤولية الاجتماعية بإعتبارها ركيزة أساسية لإدارة الأعمال والممارسات التجارية بشكل سليم.

وتتمحور اعمالنا في مجال المسؤولية الاجتماعية حول:

- < المجتمع
- < البيئة
- < بيئات العمل
- < الأسواق

نطاق العمل والالتزامات	الأهداف
الإلتزامات الإجتماعية تطوير برامج مختصة وشبكة معلومات لتلبية المتطلبات اللازمة لنمو اعمالنا بانسجام مع مسار التنمية المجتمعية.	تحقيق المسؤولية الاجتماعية من خلال ضمان سهولة الوصول إلى حلولنا التكنولوجية واستخدامها بطرق تعود بالفائدة على المجتمع، وذلك عن طريق: < توسيع نطاق تغطية الشبكة وتحسين بنيتها التحتية < تطوير مجموعة متنوعة من الخدمات لتلبية كافة احتياجات العملاء < خلق بيئة عمل سليمة وآمنة لجميع الشركاء < مد يد العون لكل محتاج من خلال دعم التعليم والحد من الفقر < المساهمة في دفع عجلة التنمية المجتمعية والثقافية الشاملة
الإلتزامات البيئية ترشيد استهلاك الطاقة وتشجيع إعادة التدوير، بالإضافة إلى الإرتقاء بأداء الدوائر التابعة لـ"جمارك دبي" وتحسين الأداء المالي والإداري على الصعيد البيئي.	تحقيق المسؤولية البيئية من خلال العمل على حماية البيئة والموارد الطبيعية، وذلك عن طريق: < دعم وتفعيل "شبكة خضراء" من أجل خفض استهلاك الطاقة والحد من الانبعاثات الضارة بالبيئة < إدارة المخلفات والعمل على أن نصبح مؤسسة آمنة بيئياً < القيام بالبحوث وتشجيع إعادة التدوير وإعادة الاستخدام < مواصلة زيادة الوعي العام بالقضايا البيئية وتحفيز المجتمع على المشاركة في النشاطات الداعمة للبيئة
الإلتزامات الإقتصادية تطوير اعمالنا على نحو مستدام عبر تطبيق أفضل المعايير الأخلاقية والنزاهة لتوجيه سير عملنا.	تحقيق المسؤولية الإقتصادية من خلال ضمان إدارة الاستدامة طويلة المدى لأعمالنا، وذلك عن طريق: < تطبيق المنهجيات والهيكلية التنظيمية المبتكرة والفعالة < العمل على خفض التكلفة وتحسين كفاءة الأعمال < ضمان الإدارة الفعالة وإدارة المخاطر < تنمية اعمالنا بما يضمن تقديم القيمة المضافة والاستفادة من نقاط القوة لدينا < خلق فرص جديدة وتعزيز قدراتنا ومكانتنا العالمية
الإلتزامات التنظيمية تطوير القوى العاملة ورفع مستويات رضا الموظفين من خلال تنظيم المبادرات والبرامج التي تزيد من رفاهية الموظفين.	تحقيق المسؤولية التنظيمية من خلال تطوير القوى العاملة وتعزيز رفاهية الموظفين، وذلك عن طريق: < اعتماد السياسات والممارسات الرامية إلى حماية صحة الموظفين وضمان سلامتهم < تطبيق الممارسات الرامية إلى تحسين ظروف العمل والبيئة التنظيمية < تطوير القيادات والموارد المستقبلية من خلال برامج تعزيز المهارات والتدريب < مواصلة العمل على رفع مستوى الخدمات والتسهيلات المقدمة للقوى العاملة لدينا من أجل تعزيز مستوى رضاهم وولائهم للدائرة

حقوق الإنسان

من القيم الأساسية التي تقوم عليها "جمارك دبي" هي احترام حقوق الإنسان الأساسية وعدم تأييد العمل القسري أو الجبري وعدم استخدام عمالة الأطفال التي تضر بأي جانب من جوانب رفاه الطفل وتنميته الأخلاقية والمادية. كما تشجع الدائرة على عدم ممارسة التفرقة بين الموظفين وتدعو إلى المساواة بين الجنسين.

الممارسات المهنية

تلتزم "جمارك دبي" بتعزيز رفاهية الموظف في المؤسسة، وتحرص على أن يكون لكل موظف الحق في الراحة، وفي تحديد معقول لساعات العمل، وفي عطلات دورية مدفوعة الأجر، بالإضافة إلى الحصول على مكافآت وتعويض معقول. كما تتيح لهم حرية المشاركة في النشاطات الاجتماعية والثقافية والبيئية.

الصحة والسلامة المهنية

تحرص "جمارك دبي" على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية من خلال الإمتثال لمبادئ النظافة واستبدال المواد الخطرة بمواد أقل خطورة، وتطبيق إجراءات العمل ذات الصلة والتقيد بلوائح سلامة المواد بما يضمن سلامة معدات الحماية الشخصية.

البيئة

إدارة الأثر البيئي بشكل فعال واتخاذ التدابير اللازمة لتحسين الأداء البيئي العام. وفي هذا السياق، تنتهج المؤسسة نهجاً وقائياً واحترافياً لمواجهة التحديات البيئية.

مكافحة الفساد

تقف "جمارك دبي" بحزم في وجه أي من مظاهر الفساد أو الرشوة. وتلتزم المؤسسة ومنسوبيها بعدم قبول رشوة بأي شكل من الأشكال وعدم تمرير المكاسب غير المشروعة للعملاء أو الوكلاء أو المقاولين أو الموردين أو الموظفين أو المسؤولين الحكوميين.

المسؤولية تجاه المنتج

تتعهد "جمارك دبي" بعدم تمويل أو دعم أي مشاريع أو منتجات وخدمات محظورة في دولة الإمارات العربية المتحدة لأسباب بيئية أو إنسانية أو غيرها من الأسباب المناهضة للمسؤوليات الاجتماعية.

تنمية المجتمع العام بمختلف شرائحه

تسعى "جمارك دبي" إلى توظيف إمكانياتها وتوجيه أعمالها الأساسية بما يضمن تعزيز تنمية المجتمع المحلي.

رعاية الحيوان

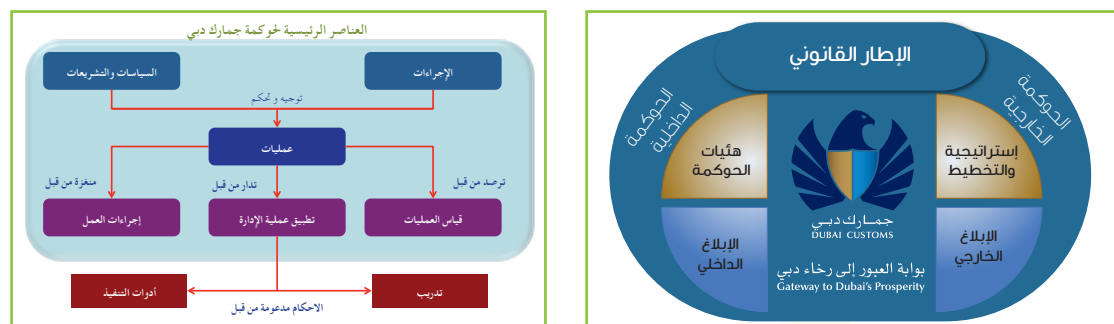
تحرص "جمارك دبي" على ضمان رعاية جميع الحيوانات المستخدمة في إنتاج الأغذية أو لأغراض تجارية أو طبية ومعاملتها بشكل سليم. كما تحرص على قيام جميع الأطباء البيطريين والمزارعين بتطبيق عمليات الرقابة والتفتيش الفعالة.

الحوكمة والإدارة والامتثال

تقرير
الإستدامة
2012

قوانين التشغيل وسياسات المؤسسة

تملك الإدارة التنفيذية في جمارك دبي، تحت قيادة المدير العام، الاستقلالية التامة في تنفيذ أنشطتها الإدارية وتضمن الضوابط والتوازنات الرقابية الفعالة لتعزيز مسؤوليتها كفريق في موقع اتخاذ القرار. كما نقوم في جمارك دبي باستخدام نظم الإدارة من أجل مراقبة تنفيذ استراتيجيات أعمالنا وسياساتنا والتحكم بها، بما يشمل إدارة المخاطر والعمليات ومشاركة المساهمين والبيئة والصحة والسلامة. كما نواصل التركيز على تحسين أنظمتنا وجعلها أكثر قوة وترابطاً وتطبيقها باستمرار في جميع الإدارات.



وتتضمن الحوكمة المؤسسية لجمارك دبي مجموعة من الأطر والقوانين والسياسات والمنهجيات والإجراءات والممارسات التي تحكم وتؤثر بالطريقة التي يتم من خلالها توجيه وإدارة جمارك دبي نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية دون إغفال مصالح مساهمي المؤسسة على المستويين الداخلي والخارجي. وتهدف الحوكمة المؤسسية في جمارك دبي إلى ضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة من خلال:

- < توضيح وتبسيط عملية اتخاذ القرار وتنفيذ المسؤوليات من خلال قوانين وسياسات واضحة
- < تحسين جودة الخدمات وما يتصل بها من مراقبة للأداء
- < تحسين جودة الأنظمة الداخلية في المؤسسة للوصول إلى أفضل النتائج
- < تطبيق العدالة والشفافية

إن أهدافنا وتوجهاتنا المؤسسية الاستراتيجية لها مرجعيات مباشرة، وهي تتماشى مع الخطة الاستراتيجية لإمارة دبي وبرنامجه دبي للأداء الحكومي المتميز واستراتيجية حكومة الإمارات ورؤية الإمارات. كما تخضع حدودها وإطارها إلى قوانين حكومة دبي والتشريعات والسياسات العالمية للجمارك والجمعية المتحدة للقوانين الجمركية مع جهات مثل منظمة التجارة العالمية ومنظمة الجمارك العالمية.

وخلال العام 2012، طرأت تغييرات كبيرة على الهيكل التنظيمي لجمارك دبي، حيث كانت هذه التغييرات على النحو التالي:

1) قسم السياسات والتشريعات

- تم تحويل "إدارة السياسات والإجراءات" إلى قسمين تحت إشراف "قسم الشؤون القانونية". وهذين القسمين هما؛ "السياسات الجمركية" و"الإجراءات الجمركية"، حيث يرفع القسمان تقاريرهما إلى مدير قسم الشؤون القانونية.
- تم تحويل "إدارة العلاقات الخارجية" من ثلاثة أقسام إلى قسمين، ويعمل "مكتب الجامعة العربية والمقاطعة" تحت إشراف "قسم العلاقات الحكومية".

2) قسم عمليات الشحن

- تم دمج "مناطق تفتيش الشحنات" مع "مناطق خدمة العملاء". حيث يتم رفع تقارير هذه الإدارات إلى المدير التنفيذي لقطاع إدارة المتعاملين. وهذه الإدارات هي:
- إدارة المراكز الجمركية الجوية
- إدارة المراكز الجمركية في جبل علي
- إدارة المراكز الجمركية الساحلية
- إدارة المراكز الجمركية

3) قسم عمليات المسافرين

- تم تحويل قسم عمليات المسافرين ليكون مكتباً يعمل تحت إشراف مدير عمليات المسافرين
- تم دمج قسم السلع المحجوزة مع قسم التفتيش

4) قسم الموارد البشرية والمالية والإدارة

- تم دمج "قسم إدارة المرافق" و"قسم الخدمات الإدارية" ليشكلا معاً "قسم إدارة المرافق والإدارة العامة"، حيث يرفع هذا القسم تقاريره إلى مدير قسم "الإدارة والمرافق".
- تم نقل "مركز رعاية الأطفال" من قسم شؤون المجتمع والعلاقات الحكومية إلى قسم الإدارة والمرافق، كقسم يرفع تقاريره إلى مدير "دائرة الإدارة والمرافق"

5) قسم إدارة علاقات العملاء

- تم إغلاق مركز الاتصال والخدمات الإلكترونية. وتم نقل "مركز الاتصال" إلى "قسم إدارة علاقات العملاء"، حيث سيرفع تقاريره إلى مدير قسم إدارة علاقات العملاء
- تم إغلاق قسم الخدمات الإلكترونية وتحويل مهامه إلى إدارة الاتصال المؤسسي وتطوير خدمات العملاء

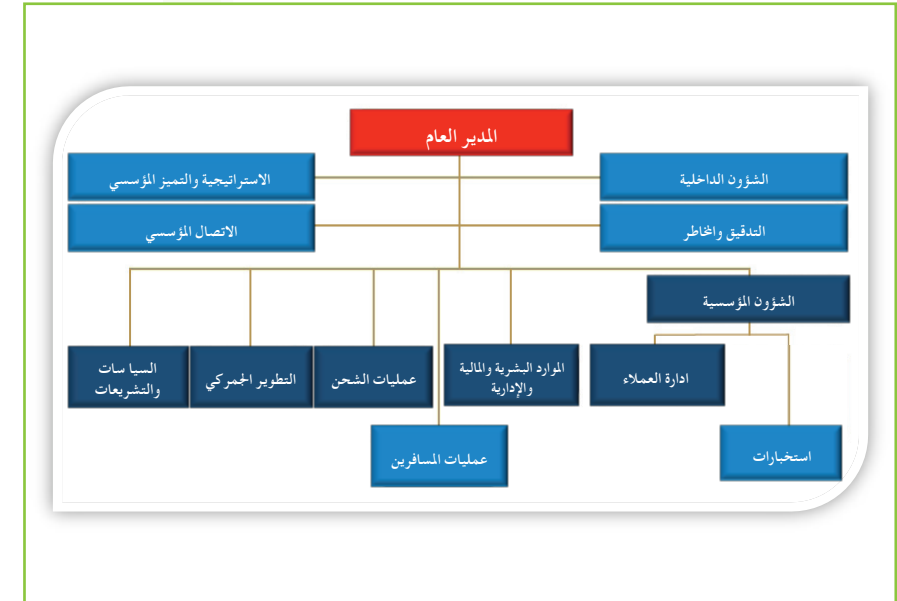
6) قسم شؤون المجتمع والعلاقات الحكومية

- تم نقل الشعب العاملة تحت إطار هذا القسم، وبالتالي لم يعد لها وجود:
- تم نقل مركز رعاية الأطفال إلى قسم الإدارة والمرافق
- تم نقل قسم المسؤولية الاجتماعية إلى إدارة الاتصال المؤسسي
- تم نقل قسم الشراكة الحكومية إلى إدارة الاتصال المؤسسي



وتحدد قوانين حكومة دبي والمجلس التنفيذي أدوار ومسؤوليات المدير العام، كما تقرر منظومة للسلطة قامت بتطويرها المؤسسة، السلطات الإدارية والقانونية والمالية. ويقوم كبار المدراء التنفيذيين بقيادة وتوجيه وتقديم النصح وضمان التشغيل الفعال والإشراف على قسم إدارة علاقات العملاء وقسم معلومات الأعمال والمهام الخاصة. كما يقدم أيضاً أفضل الممارسات والمعايير العالمية في مجال معلومات وعلاقات العملاء بهدف حماية السكان والمجتمع والأصول في دبي وتعزيز سجل السلامة فيها. كما يناط بالمدراء التنفيذيين الاطلاع بمهامهم ذات الصلة وضمان تحقيق جمارك دبي لأهدافها من خلال توفير الخدمة الفعالة والإدارة المالية والتنفيذية الكفؤة وضمان تماشي سياسات التقييم والتعرفة والمنشأ مع المتطلبات الوطنية والدولية، مع التأكد من استيفاء المتطلبات القانونية من خلال عمليات التفتيش والتحقيق. ويتم دفع رواتب جميع كبار الموظفين من قبل حكومة دبي، حيث لا يؤثر أدائهم في المجال الاجتماعي والبيئي حتى الآن في أي مكافآت متعلقة بالأداء.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة



(7) قسم المهام الخاصة

تم نقل هذا القسم إلى إدارة معلومات الأعمال ليعمل كقسم.

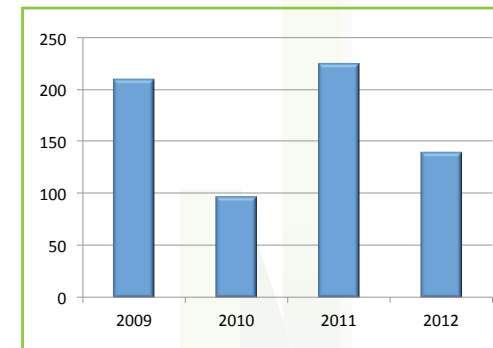
مدونة قواعد السلوك

إن مدونة قواعد السلوك في "جمارك دبي" تحدد كيفية تنفيذ الأعمال في إطار من النزاهة والصدق. وبموجب هذه المدونة، اننا نحرص على أن تتوافق الأعمال والقرارات المعمول بها مع القيم والمبادئ التي تقوم عليها الدائرة، وذلك من خلال التعامل بصدق وشفافية وتجرد مع كافة الموظفين والعلماء والموردين وسائر الشركاء، بما يتماشى مع فلسفتنا القائمة على التميز في تقديم الخدمات وتحقيق رضا العملاء. وعلى جميع الموظفين الإمتثال لمعايير السلوك الأخلاقي والمهني في مجال عملهم، بما في ذلك:

- < التعامل مع العملاء على نحو يليق بالسمعة والمكانة المهنية لحكومة دبي عموماً والدوائر العاملين بها خصوصاً
- < أداء واجباتهم ومهامهم بعناية واجتهاد واحترافية ونزاهة
- < الإلتزام بأعلى المعايير الأخلاقية في تلبية المتطلبات القانونية أو الإجرائية
- < احترام الزملاء ومراعاة حقوقهم وواجباتهم
- < تقديم الخدمات عالية الجودة للعملاء الداخليين والخارجيين على حد سواء، والتعامل مع الآخرين بود وتقديم المساعدة لهم
- < تجنب إنتاج النفايات والإسراف في استخدام الموارد العامة
- < عدم استغلال المعلومات الرسمية المتداولة في أطر العمل أو استخدامها لأغراض غير شرعية



ويشار إلى أن جميع المحاور التي تتناولها المؤسسة تتوافق مع القوانين والقواعد المنصوص عليها في دولة الإمارات العربية المتحدة ووزارة العمل. كما يتم تحليل (100%) جميع الدوائر والأقسام التابعة لـ "جمارك دبي" من المخاطر المتعلقة بمكافحة الفساد وتصرفات الموظفين وفقاً لسياسة الموارد البشرية المتبعة في "جمارك دبي" وقانون الموارد البشرية لحكومة دبي.



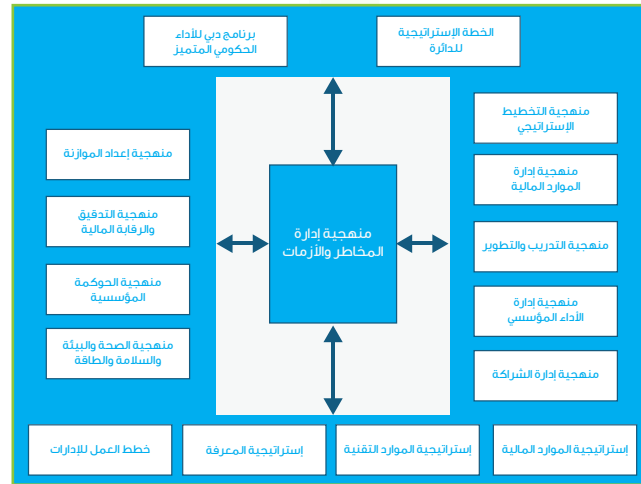
عدد الموظفين المدربين على سياسات مكافحة الفساد والسلوك والوعي

التدقيق وإدارة المخاطر

يعد تطبيق نظام "إدارة المخاطر وإستمرارية الأعمال" من أبرز التزامات "جمارك دبي"، لما يضمنه ذلك من إستمرارية في الأعمال وفي وظائف البنى التحتية ذات الصلة ويساعد على حماية متطلبات العملاء والشركاء، وتخفيف المخاطر، وتلبية المتطلبات التنظيمية، والمحافظة على حجم الإيرادات وثبات العمليات، وبالتالي تعزيز ثقة العملاء وسمعة "جمارك دبي". ويرتكز نظام "إدارة إستمرارية الأعمال" على ضمان انتعاش العمليات في أسرع وقت ممكن وعودتها إلى مسارها الطبيعي بعد مواجهة أي أزمات أو عواقب معينة.



وانطلاقاً من كون "إستمرارية الأعمال" ركيزة أساسية من ركائز إدارة المخاطر حيث يمكن لأي فعل غير متوقع أن يؤدي إلى أزمات تهدد أعمال المؤسسة، تم تطوير منهجية "التدقيق وإدارة المخاطر" في "جمارك دبي" على نحو يراعي أهداف المؤسسة الرامية إلى تحقيق إدارة إستمرارية الأعمال والإلتزامات التعاقدية والتشريعية والواجبات القانونية للتصدي لأي أفعال قد تؤدي إلى تعطيل المعاملات التجارية الخاصة بالدائرة. وتشتمل هذه المنهجية على مجموعة من التعليمات والأفكار لمساعدة "جمارك دبي" في جمع المعلومات المطلوبة لتحديد وتقييم وإدارة فرق إدارة الطوارئ والمخاطر بما يتماشى مع برنامج إستمرارية الأعمال وكيفية الإستجابة للآزمات وحالات الطوارئ المحتملة.



وفي هذا السياق، يتمحور نطاق عمل الدائرة على التخطيط الفعال لمنهجية إدارة المخاطر وتسهيل عمليات التعافي من خلال تقييم مستويات المخاطر المقبولة وبالتالي تسريع عودة النشاطات في المؤسسة إلى مسارها والتغلب على الأزمات التي تضر بسير العمليات والبنية التحتية التقنية وأصول المعلومات والمرافق والأشخاص. كما يمتد نطاق أعمالنا ليشتمل أيضاً على عمليات نقل الركاب والبضائع، وإدارة علاقات العملاء، وتطوير الخدمات الجمركية، والموارد البشرية، والتمويل، والإدارة، والسياسات، والتشريعات، والشؤون المجتمعية. وقد

تعزى هذه المخاطر والأزمات في المقام الأول إلى عدم استقرار الأسواق المالية، أو فشل المشاريع، أو عدم التقيد بالالتزامات القانونية، أو إلى مخاطر الائتمان أو لأسباب مجهولة. وعند تحديد السبب الرئيسي، يتم تطبيق نهج استباقي لإدارة المخاطر وتخفيفها، مع العلم أن جميع الإجراءات والعمليات التي يتم تنفيذها في الإطار الرسمي لإدارة المخاطر في المؤسسة قد تم قياسها ومقارنتها بالممارسات التنظيمية والعالمية ذات الصلة.

إشراك أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة في جمارك دبي

تشتمل قائمة أصحاب المصلحة في "جمارك دبي" على الأفراد أو الكيانات الداخلية أو الخارجية التي تؤثر بشكل أو بآخر على نشاطاتنا أو قراراتنا أو نطاق عملنا. ومن المحتمل أيضاً أن يتأثر أصحاب المصلحة بنشاطاتنا أو عملياتنا المختلفة.

وتضم قائمة أصحاب المصلحة في "جمارك دبي" حالياً الفئات التالية:



- < العملاء- توفير الخدمات المبتكرة وفق أعلى معايير الجودة
- < شركاء سلسلة القيمة- مجموعة مختارة استناداً إلى عوامل الجودة والالتزام البيئي
- < الجهات الحكومية والهيئات الدولية- شركاء استراتيجيون للارتقاء بمستوى خدماتنا
- < الهيئات الجمركية الأخرى- المشاركة في استخدام المرافق التجارية وتبني أفضل الممارسات الدولية
- < موظفونا- الارتقاء بالإمكانات والاهتمام بتعزيز التطور المهني والشخصي للموظفين
- < المجتمع- خلق مجتمع أفضل للجميع

توقعات أصحاب المصلحة

تحظى الشفافية بأهمية خاصة بالنسبة لأصحاب المصلحة. لذا نحرص في "جمارك دبي" على إيجاد قنوات مباشرة للتواصل الفعال مع أصحاب المصلحة عبر استخدام مختلف منهجيات الاتصالات الداخلية والخارجية.

ولا بدّ أن يكون أصحاب المصلحة على إطلاع كامل بنشاطاتنا وبرامجنا الداخلية والخارجية والانخراط معنا بفعالية عند الحاجة في سبيل ضمان نجاحها. ويسلط الجدول التالي الضوء على الفئات المختلفة من أصحاب المصلحة الذين نحرص على التواصل معهم بصورة مباشرة إلى جانب لمحة عن توقعاتهم.

المخاطر	2010	2011	ديسمبر 2012
عدد المخاطر التشغيلية	292	240	254
عدد المخاطر عالية المستوى	102	65	87
عدد المخاطر الإستراتيجية	0	9	9
عدد الخطوط المتعلقة بتخفيف المخاطر	102	141	175
المجالات الرئيسية المطلوب تحسينها على المستوى الاستراتيجي	0	المالية والأمن	المالية والأمن

إدارة الأداء والجودة

الإمتثال لأعلى معايير الجودة يعد من أهم الأولويات والمبادئ الإدارية التي تنتهجها المؤسسة وكافة الأقسام التابعة لها. ويتم ذلك من خلال "نظام ضمان الجودة" حيث يتم تطبيق وتقديم الخدمات والعمليات والمعايير الخاصة بكل قسم بفعالية وبما يضمن صحة عملنا وسلامتهم في المقام الأول. وفي إطار التزامنا بتحقيق الجودة، اننا نحرص على تطبيق منهجية التحسين المستمر التي تعد من أهم المبادئ الإدارية للدائرة أيضاً. ويتجلى ذلك في استحداث مؤشرات الأداء الرئيسية لجميع عملياتنا التشغيلية والفرعية وقياسها ومتابعتها باستمرار من أجل ضمان الكشف عن الأفعال غير السليمة بسرعة واتخاذ التدابير اللازمة بشأنها. ومن المقومات الرئيسية الأخرى لمنهجيتنا الإدارية هو التزامنا بإدارة الاستدامة وتقديم التقارير ذات الصلة والتي تغطي كافة جوانب الجودة والتحسين المستمر وتساعد في تعزيز فهمنا لآليات القطاع وبالتالي التعرّف على مجموعة أوسع من المخاطر والفرص الإقتصادية والبيئية والاجتماعية واستيعاب أولويات شركائنا وثقتهم بنا بشكل أفضل.



انطلاقاً من سعيها المستمر إلى ترسيخ ثقافة "إدارة الجودة الشاملة" في كافة أقسام "جمارك دبي"

الحضور	دورات	مبادرة
1000	40	التميز هادي ...
700	288	برامج تدريبية عالية الجودة

جاء تأسيس "قسم الجودة" كمركز لإشراك الموظفين وتحفيزهم على تبادل المعلومات المتعلقة بالجودة والمبادرات فيما بينهم بشكل متسق لتحفيز روح المسؤولية والالتزام بتحقيق الجودة في المؤسسة. وإن تطبيق استراتيجية تواصل فعالة في المؤسسة يساعد في تعزيز إشراك الموظفين بعمليات التحسين المستمر والتي من شأنها ترسيخ ثقافة "إدارة الجودة الشاملة" في نهاية المطاف. ومن هذا المنطلق تم تطوير برنامج "السعي إلى الامتياز" من أجل غرس ثقافة الامتياز في كافة المجالات من خلال تبادل المعرفة ونشر التوعية.

ويسلط الجدول الضوء على الأدوات والمنهجيات الخاصة بتفعيل مشاركة أصحاب المصلحة.

منهجية الإشراك	زمن التكرار
العنوان المباشر، البريد الإلكتروني، المكالمات الهاتفية	بصورة منتظمة جداً
الموقع الإلكتروني	بصورة منتظمة جداً
شبكات التواصل الاجتماعي	بصورة منتظمة جداً
فريق خدمة العملاء	بصورة منتظمة جداً
آليات الاقتراحات وبرامج الشكاوى والتظلم	بصورة منتظمة
الاجتماع الخاص بأصحاب المصلحة	بصورة منتظمة
الخط الساخن السري	بصورة منتظمة
منتديات أو مناقشات الخبراء	بصورة منتظمة

تجدون أدناه نماذج عن شهادات واقتباسات وردود بعض من أصحاب المصلحة حول جهودنا في مجال المسؤولية الاجتماعية والتقارير السابقة المتعلقة بالاستدامة.

مجموعة ريفولي

العرض التقديمي حول "التقرير السنوي للاستدامة 2011" جدير بالثناء لكونه شامل ومفيد للغاية، لا سيما وأنه يرصد طبيعة المبادرات ومستويات الشفافية والجودة ومدى الالتزام الذي تظهره "جمارك دبي" تجاه المجتمع والبيئة والموظفين وأصحاب المصلحة. وتمكنت "جمارك دبي" من تحقيق إنجازات عالية المستوى ووضعت معايير رائدة استناداً إلى الرؤية الثاقبة لقياداتها. ونود هنا أن نعرب عن امتناننا الشديد لشراكتنا مع "جمارك دبي".

آر. سانكارانكوتي/مدير أول- قسم اللوجستيات

شركة دانزاس إيه إي آي الإمارات

يقدم التقرير نظرة معمقة حول طبيعة عمل "جمارك دبي" والتزامها المطلق بترسيخ مكانة دبي كمركز رائد للأعمال اقليمياً ودولياً. ويسعدنا أن نشهد حدوث هذه التطورات الإيجابية والبدء بمفهوم التغيير الذي دخل حيز التنفيذ. ونود في "دانزاس دبي" أن نتوجه بجزيل الشكر إلى "جمارك دبي" على رؤيتهم الطموحة والتزامهم المتواصل بثقافة الابتكار.

ساتيش شونداييل/مدير- قسم الامتثال الجمركي

إكسبيديتورز دبي

يعكس تقرير الاستدامة بصورة حقيقية رؤية "جمارك دبي" ويظهر الأسباب الكامنة وراء تميز هذه المؤسسة الطليعية التي تعتبر اليوم إحدى أبرز الإدارات الجمركية الرائدة في العالم من حيث التكنولوجيا والابتكار والشفافية. وتنعكس القيم الجوهرية لـ "جمارك دبي" في كافة النشاطات اعتباراً من مبادرة استضافة "أسبوع الأفكار الدولية" الموجهة للعملاء وأصحاب المصلحة وصولاً إلى البرنامج الداخلي لـ "اقتراحات الموظفين ونظام المكافآت". وتأتي هذه المبادرات والبرامج، إلى جانب سياسة الباب المفتوح وخدمات الدعم المقدمة على كافة المستويات المؤسسية، لتمثل بضعة أمثلة تؤكد مستوى النجاح والريادة الذي وصلت إليه "جمارك دبي".

ويشرفنا أن نكون جزءاً من نجاح "جمارك دبي"، ونتطلع إلى مواصلة العمل على ترسيخ شراكتنا الاستراتيجية المتينة في المستقبل.

هيلينا هيدنسيو/مدير الوساطة الجمركية والامتثال

أصحاب المصلحة	التوقعات	مجال الإشراك
العملاء	خدمات مبتكرة وفعالة لتلبية احتياجات العمل	- استطلاعات رضا العملاء - إدارة شكاوى العملاء - مركز خدمة العملاء - الرقم المجاني
الموظفون	سياسة عدم التمييز والمساواة بين الموظفين وتقدير التميز في العمل وتقديم التسهيلات والارتقاء بمستوى الأمن والسلامة والصحة وإيجاد بيئة عمل آمنة ومتكاملة	- ممثلون عن الموظفين - الاجتماعات المفتوحة - اللقاءات السنوية - برامج الجوائز التقديرية
الجهات الحكومية والهيئات الدولية	الامتثال للقوانين المحلية والدولية واللوائح التنظيمية المتعلقة بالقضايا الجمركية	- الاتصالات الدورية - مذكرات التفاهم - اتفاقيات الخدمات - جلسات إدارة المعرفة
شركاء سلسلة القيمة	تلبية احتياجات العملاء وتحقيق النمو المتبادل بما فيه مصلحة كافة الأطراف المعنية	- برامج التدريب - عقد المناقصات والمشتريات - تقييم وإدارة سلسلة الموردين
الهيئات الجمركية الأخرى	إيجاد بيئة تنافسية سليمة ودفع عجلة التنمية المستدامة ضمن القطاع الجمركي	- الاجتماعات - منتديات النقاش المتخصصة - المنصات التنظيمية العالمية - برامج التدريب
المجتمع	المشاركة بفعالية في المبادرات الاجتماعية وحماية البيئة ودعم الاقتصاد وإنجاح الحملات التوعوية والبرامج التثقيفية	- المشاركة المجتمعية - التطوع والتبرع - الحملات التوعوية والتثقيفية - المعارض - المسابقات

إشراك أصحاب المصلحة

نحرص على التواصل والتعامل مع أصحاب المصلحة باستخدام مختلف منهجيات وأدوات الاتصال. ويوضح الجدول أدناه منهجيات الاتصال المستخدمة لدينا في "جمارك دبي" لتعزيز التواصل والتفاعل مع أصحاب المصلحة.



السياسات والممارسات المتبعة في المجال البيئي

تتمثل أولويتنا في جمارك دبي بالحفاظ على تراثنا الوطني وبيئتنا وخلق القيم الصديقة للبيئة وفقاً للاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية، بالإضافة إلى تحقيق التوازن الصحيح بين هذه الاحتياجات. وإلى جانب سياساتها وممارساتها الواضحة، تسعى جمارك دبي جاهدة إلى الحد من انبعاثات غاز الكربون من خلال القيام بمشاريع وأنشطة بيئية متنوعة. كما نقوم في جمارك دبي بمراقبة مستويات استهلاكنا للطاقة وتعزيز برامج تدريب الموظفين وتوعيتهم ومشاركتهم في القضايا البيئية. ونبحث كذلك عن فرص الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة والتحكم بها. ومن خلال نظامنا لإدارة البيئة القائم على معيار "آيزو 14001"، فإننا على ثقة من أن جميع عملياتنا وأنشطتنا الإدارية وعمليات الإنشاء والصيانة وغيرها من المبادرات تتوافق مع المعايير البيئية العالمية.

إدارة الطاقة

نعمل في جمارك دبي على الحد من استهلاك الطاقة من خلال استخدام المرافق والمعدات ذات الكفاءة العالية في استهلاك الطاقة وكذلك من خلال جهود الموظفين المبذولة لاستخدام الطاقة ومواردها بفعالية أكثر. كما أننا نواصل مراقبة معدلات استهلاك المياه والتحكم بها لضمان كفاءة استخدام الموارد المائية. ونحن ملتزمون بضمان تسجيل كافة مبانينا ومكاتبنا الحالية والجديدة للحصول على شهادة نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED).

جمارك دبي الأحياء الكهرباء الرئيسي في استهلاك كيلو واط ساعة			
عدد الشهور	استهلاك الكهرباء، كيلو واط ساعة	استهلاك الكهرباء، كيلو واط ساعة	استهلاك الكهرباء، كيلو واط ساعة
2012	2011	2010	
1	424,800	432,000	460,800
2	396,000	435,600	442,800
3	381,600	403,200	453,600
4	457,200	460,800	532,800
5	462,400	514,800	563,600
6	583,200	644,400	619,200
7	594,000	644,400	684,000
8	633,600	680,400	691,200
9	612,000	644,400	691,200
10	568,800	608,400	691,200
11	489,600	565,200	594,000
12	406,800	457,200	468,000
Total	6,032,012	6,492,811	6,892,410
أنفذ	460,799	-399,599	



إعادة التدوير وإدارة النفايات- مبادرة الغراس

في إطار مبادرة "الغراس"، وهي عبارة عن برنامج بيئي اجتماعي يهدف إلى تشجيع العمل التطوعي والمشاركة من خلال ترشيد استخدام الموارد وإعادة تدوير هذه الموارد وإدارة النفايات ورصد مستويات المساهمة في بصمة الكربون وتشجيع زراعة المسطحات الخضراء، قام حوالي 3.000 موظف من جمارك دبي باستبدال سلال المهملات في مكاتبهم بحاويات مشتركة لإعادة التدوير تم توزيعها في مختلف أقسام الدائرة والمراكز الجمركية التابعة لها. وتعتبر هذه أول مبادرة من نوعها لمؤسسة حكومية تهدف إلى تشجيع العمل التطوعي والمشاركة المجتمعية وحماية البيئة.



وتعني كلمة "غراس" زراعة الشجيرات وتصف العلاقة القوية القائمة بين النباتات والأشجار والأرض والحياة والبيئة التي تعيش فيها. وتم تدشين هذه المبادرة في المبنى الرئيسي لجمارك دبي، حيث تم توزيع ثلاثة أنواع من حاويات جمع المخلفات من أجل جمع المواد القابلة لإعادة التدوير والنفايات في المؤسسة، حيث تم تخصيص النوع الأول منها لجمع الأوراق، والثاني للبلاستيك والمعادن، فيما تم تخصيص الثالث للمخلفات الأخرى التي تشمل قطع الزجاج والمواد العضوية. وبالإضافة إلى ذلك، تم توزيع حاويات خاصة في المراكز الجمركية الرئيسية لإعادة تدوير رصاص الأختام الجمركية، حيث سيتم توزيع هذه الحاويات في جميع الأماكن مستقبلاً.

الغراس - المرحلة الثانية - مشروع تقنية المعلومات الخضراء الحد من الورق المطبوع			
% تخفيض	سبتمبر - نوفمبر 2012	يونيو - أغسطس 2012	تفاصيل
22.62%	172,174	222,517	أوراق مطبوعة مجموع
	2.14 الأشجار	2.76 الأشجار	الأشجار المستهلكة
	774.8 كغ	1001.3 كغ	إنتاج Co2
	48,782.60 ساعات	63,046.50 ساعات	ساعات النبية ما يعادل

تفاصيل جمع النفايات وتدويرها الجمارك في عام 2012											
Month	مياه الحيرة الجمارك		مياه حاف		توكامر		الأشرف الجمارك		الجمارك مياه رائد		Month
	البيانات النجدة (طن)	البيانات النجدة (طن)	البيانات النجدة (طن)	البيانات النجدة (طن)	البيانات النجدة (طن)	البيانات النجدة (طن)	البيانات النجدة (طن)	البيانات النجدة (طن)	البيانات النجدة (طن)	البيانات النجدة (طن)	
يناير	56.7	15.6	8.87	495.72	72.9	2.7	28.08	27.54	27.54	27.54	يناير
فبراير	49.14	15	9.03	459	67.5	2.16	27.54	27.54	27.54	27.54	فبراير
مارس	49.14	15.6	7.37	477.36	70.2	2.16	27.54	27.54	27.54	27.54	مارس
أبريل	49.14	15.6	7.88	477.36	70.2	2.16	28.08	27.54	27.54	27.54	أبريل
مايو	49.14	15.6	6.95	495.72	72.9	2.7	29.26	27.54	27.54	27.54	مايو
يونيو	49.14	0.03	7.86	459	67.5	2.16	27	27	27	27	يونيو
يوليو	49.14	0.1	16.2	495.72	72.9	2.16	29.16	27.54	27.54	27.54	يوليو
أغسطس	49.14	0.1	16.2	496	459	1.62	25.92	27.54	27.54	27.54	أغسطس
سبتمبر	49.14	0.22	7.8	477.36	70.2	2.16	28.08	27.54	27.54	27.54	سبتمبر
أكتوبر	52.92	0.48	5.66	477.36	70.2	2.7	27	27	27	27	أكتوبر
نوفمبر	45.36	0.46	6.13	459	67.5	2.16	27.54	27.54	27.54	27.54	نوفمبر
ديسمبر	52.92	0.54	17.1	477.36	72.9	2.16	29.7	27.54	27.54	27.54	ديسمبر
الإجمالي	601.02	1.93	189.7	5709.96	842.4	27	334.26	17.99	17.99	17.99	الإجمالي

واستمراراً لمبادرة "غراس" لإعادة التدوير، تم إطلاق المرحلة الثانية في نهاية العام الماضي وذلك تماشياً مع استراتيجيتنا الرامية إلى استخدام تقنيات خضراء ونظيفة. وتم إعداد وتطوير هذه المبادرة من قبل قسم تكنولوجيا المعلومات في جمارك دبي بهدف طرح نهج موحد ومتسق لتوزيع والوصول إلى واستخدام الطابعات من أجل توفير حل أكثر موثوقية ومرونة وفعالية من حيث التكاليف، وفي نفس الوقت تقليل الأثر البيئي للمؤسسة. وتهدف هذه المبادرة إلى طرح وتطبيق ثقافة مألوفة لتوفير الورق وأحبار الطابعات بين موظفي الدائرة. ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال تلافيف عمليات الطباعة غير

ونحن نؤكد على أن تهريب الحيوانات والنباتات المهددة بالانقراض ومنتجاتها هو ضد مبادئ الشريعة الإسلامية وبعد انتهاكاً للقوانين الدولية، بما فيها الاتفاقية الدولية لتجارة أنواع الحيوانات والنباتات البرية المعرضة للانقراض (CITES). ويقيد القانون الاتحادي في دولة الإمارات رقم 11 للعام 2002 بشأن تنظيم ومراقبة الاتجار الدولي بالأنواع المهددة بالانقراض للحيوانات والنباتات البرية، تصدير أو عبور أو إعادة تحميل أو إعادة شحن أو إعادة تصدير أو دخول أية حيوانات أو نباتات أو مشتقاتها دون موافقة وشهادات وأوراق رسمية.



تخضير البيئة

تنفيذاً لمبادرة "شجرة الاتحاد"، التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس دولة الإمارات رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، قام سعادة أحمد بطي أحمد، الرئيس التنفيذي لمؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة مدير عام جمارك دبي، يوم الأحد 18 نوفمبر/تشرين الثاني 2012 بزرعة "شجرة الاتحاد" في الحديقة المجاورة للمبنى الرئيسي لجمارك دبي في ميناء راشد على شارع الميناء، يرافقه عدد من المدراء التنفيذيين والموظفين، بالإضافة إلى مجموعة من أطفال مركز رعاية الطفل في المؤسسة. كما تم توزيع 3000 شتلة على موظفي جمارك دبي وذلك بالتعاون مع بلدية دبي ليقوموا بزراعتها في منازلهم وأماكن أخرى.



الضرورية وتعزيز عمليات كتابة الملفات إلكترونياً. وتم وضع كافة سياسات وإجراءات وقوانين المبادرة مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات أعمالنا والمرونة التشغيلية والضوابط القابلة للتعديل.



أنواع الحيوانات المهددة بالانقراض

في إطار مساهمتها البيئية، أعدت جمارك دبي استراتيجية لتوعية المجتمع حول الحيوانات المعرضة للخطر وزيادة مستوى الوعي بمختلف القضايا البيئية والاجتماعية. ونحن نعتبر من بين الدوائر الحكومية الرائدة التي تركز على القضايا المتصلة بحماية البيئة وذلك كجزء من أولوياتها الاستراتيجية لضمان الالتزام بالاتفاقيات والمبادرات الدولية في هذا الصدد. كما تأتي هذه المبادرة تماشياً مع جهودنا فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية وحرصنا على الحفاظ على البيئة وهدفنا المتمثل في نشر ثقافة حماية البيئة.

إحصائية السائيس 2012



إحصائية السائيس 2012



السياسة والنهج والممارسات

نعتبر في جمارك دبي بأن عملنا هم رصيدنا الأهم ومن أولوياتنا تفهم وتلبية احتياجاتهم وتطوير الخدمات التي تؤثر بشكل مباشر على جودة أعمالهم وتقديم لهم أحدث الابتكارات مع توفير الظروف المواتية. وفي ظل ظروف العمل هذه الأيام، ندرك أن فهم احتياجات ومتطلبات العملاء لا يعد كافياً، حيث يتوجب علينا الاستمرار في تحسين وتنويع خدماتنا لتحقيق رضا العملاء. ولذلك، نحن نقوم بتحليل كافة الابتكارات التكنولوجية واللوجستية الخاصة بالجمارك وتقييمها وتطويرها وتطبيق الممارسات التي تضيف قيمة لعملنا وللسوق. كما أننا نأخذ بالاعتبار عناصر التأثير الاجتماعية والبيئية والاقتصادية على خدماتنا المقدمة للعملاء بهدف إدارة المضامين المرتبطة بعملية التقييم. وتتلخص أهم الجوانب الرئيسية لسياستنا في هذا الإطار بما يلي:

- < النزاهة والعدالة والإنصاف وعدم التحيز في تقديم خدماتنا
- < التركيز على احتياجات عملائنا في كل ما نقوم به
- < إقامة علاقات إيجابية
- < التعامل مع معلومات عملائنا بسرية تامة
- < الرد على استفسارات عملائنا وشكاويهم بطريقة دقيقة وفي الوقت المناسب
- < الاحترام والإصغاء لبعضنا البعض
- < ضمان أخذ وجهات نظر واقتراحات عملائنا بعين الاعتبار لتطوير خدماتنا
- < الالتزام بتصحيح وتسوية مشاكل عملائنا



مدونة قواعد سلوك الموردين والعملاء

في إطار جهودنا المتواصلة لتحسين الخدمات المقدمة لعملائها بالجودة المطلوبة والحفاظ على ريادتها من خلال توفير الخدمات والمشاريع المميزة على الصعيدين المحلي والدولي، قامت جمارك دبي بتأسيس ميثاق العملاء والمسافرين، لتعزيز أهمية توفير مستوى متقدم ومراقب للخدمات. وتم وضع هذه القواعد وإدارتها وفقاً للمبادئ التوجيهية للمعايير "آيزو 10001:2007"، وأفضل الممارسات الدولية.

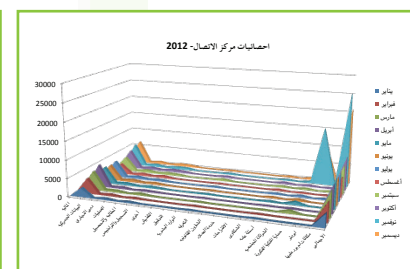
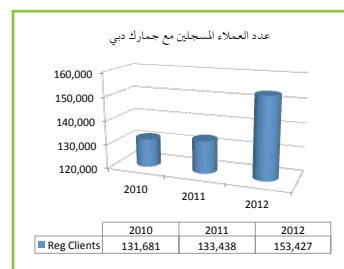
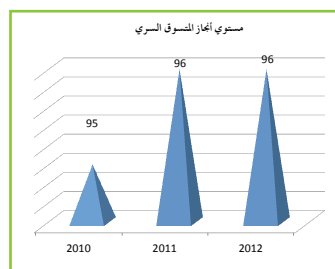
المعلومات المنشورة لمعظم العمليات الرئيسية

مطبوعات	الموقع الشبكي لجمارك دبي	الموقع الشبكي لجمارك دبي
معلومات زات علاقة بحقوق الملكية الفكرية	الخدمات الإلكترونية	أجراءات الجمارك (مثال الواردات، الصادرات ... الخ)
قوانين جمارك	أنواع	أجراءات تخلف السيارات
ميثاق العملاء		أجراءات التخصيص
ميثاق المسافرين		أنواع التصاريح
دليل الجمارك للمسافرين		الرسوم ورسوم الخدمات ورسوم التسجيل
دليل التقييم		سياسات جمارك
اتفاقيات اقتصادية		الأجراءات الخاصة بحقوق الملكية الفكرية
البضائع المنوعة والمقيدة		أجراءات الترخيص للعملاء
دليل العملاء		أجراءات تسجيل السيارات
قوانين المنشأ		الخدمات الإلكترونية
تعليم الجمارك		خدمات بين شركات والحكومة
		خدمات دوكامبر



أهدافنا فيما يتعلق بمبادرة السوق الخاصة بنا:

- < تعزيز الممارسات التجارية العادلة وثقة العملاء بجمارك دبي
- < تحسين فهم العميل حول ما يمكن أن يتوقعه منا، مما يقلل بالتالي من احتمالات سوء الفهم والشكاوى
- < الاعتراف بحقوق العملاء وتعزيزها وحمايتها
- < إطلاع العملاء بخصوص قنوات الشكاوى عند حدوث أي استياء ضد معايير الخدمة المتفق عليها
- < ضمان إدراك العملاء لكيفية تقديم الشكاوى أو أي استفسار، وبأي صيغة يمكنهم أن يتوقعوا استلام الرد
- < توضيح المتطلبات المتوقعة التي يقدمها العملاء للمساعدة في توفير أفضل الخدمات لهم
- < التحسين المستمر لخدمات جمارك دبي وأنظمتها ومهارات الموظفين فيها وذلك لتوفير خدمات عالية المستوى

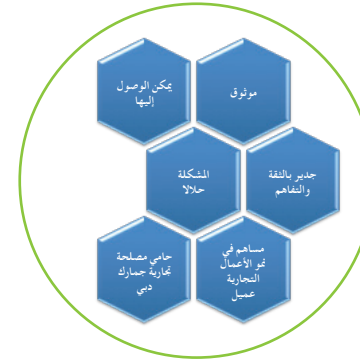


المميزات والتحسينات الجديدة على خدماتنا

قامت جمارك دبي في شهر يوليو/تموز من العام الماضي بإطلاق "سفير خدمة العملاء"، وهو عبارة عن برنامج متخصص بإدارة علاقات العملاء، وإقامة نقطة اتصال واحدة لكافة العملاء.

ويهدف هذا البرنامج إلى:

- 1- الحفاظ على العملاء الحاليين وتقديم مستوى خدمات يتجاوز توقعاتهم
- 2- إعادة العملاء الذين تم فقدانهم
- 3- استقطاب عملاء جدد



وسيتم في إطار هذه المبادرة توزيع العملاء بين مسؤولي إدارة علاقات العملاء إلى قطاعات، حيث تهدف المرحلة الأولى من هذا المشروع إلى إنشاء محفظة عملاء تضم 100 عميل في كل قطاع، وسيتم تخصيص مجموعاتهم إلى مدير العملاء المعني.

وخلال العام 2012، أطلقت جمارك دبي أيضاً برنامج "ارتباط"، الذي يقوم على قيم ومبادئ الخدمة في إيجاد بيئة عمل جذابة من خلال دعم العملاء والشركاء وإتاحة فرصة التواصل بشكل فعال. ويهدف البرنامج إلى تعزيز العلاقة مع سفارات وقنصليات الدول التجارية بغية استقطاب والحفاظ على الاستثمارات الاستراتيجية في دبي. وجرى عقد لقاءات مع السفارة الألمانية والسفارة الإيطالية خلال العام 2012.



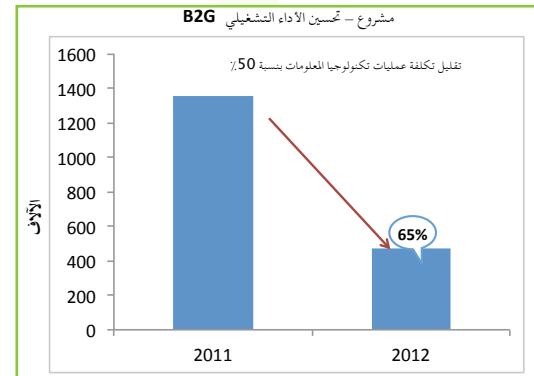
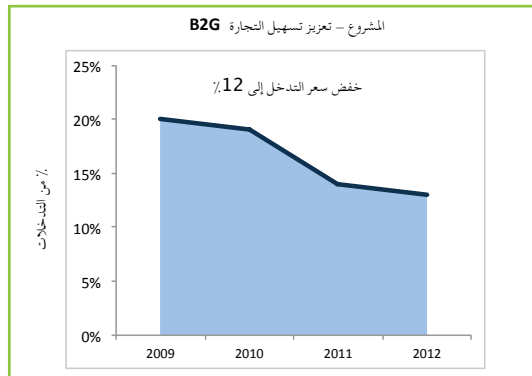
وتعد جمارك دبي أيضاً أحد المساهمين البارزين في مبادرة مجلس دبي التنفيذي التي تحمل اسم "نموذج دبي للخدمات الحكومية". وتستند هذه المبادرة إلى إشراك العملاء في تقديم الخدمات والتركيز على احتياجاتهم وتوقعاتهم من خلال الاستخدام الأمثل لكافة الموارد في تقديم الخدمات. وتهدف المبادرة إلى إعداد نظام متكامل لتحسين مستوى خدمات الدوائر الحكومية في دبي ووضع نظام متكامل بين تجربة العملاء وكفاءة الخدمات المتقدمة. ويسعى البرنامج إلى تحقيق:



- < منهجية واحدة لتحسين الخدمات الحكومية على أساس الأولوية المحضة
- < توفير أداة واحدة لقياس القدرة الداخلية في نقاط توفير الخدمات
- < توفير أداة واحدة لقياس مستوى تحسين الخدمات



نالت "جمارك دبي" في العام 2012 على "جائزة المشروع الحكومي المشترك المتميز" التابعة لبرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، وذلك تقديراً لتمييزها في تطوير واستخدام مشروع "قناة الأعمال الإلكترونية" (G2B) الذي يهدف إلى بناء القدرات الجمركية في الإمارة والارتقاء بجودة الأعمال الجمركية وتيسير الحركة التجارية بما يتماشى مع الإمكانيات الوظيفية القائمة والأنظمة المتطورة المستخدمة. ويعد هذا المشروع خير دليل على مدى التزام "جمارك دبي" وحرصها على إتباع منهجية التطوير المستمر.



حقوق الموظفين وتنوعهم

تماشياً مع رؤيتها ورسالتها، تلتزم جمارك دبي بإدارة أنشطتها بطريقة أخلاقية والعمل على تحسين أوضاع موظفيها وتحسين حياة المجتمعات التي تخدمها. نؤمن بأن الموارد البشرية هي ثروة الدائرة وأهم مواردها، وبناءً على ذلك، قررنا تطبيق نظام شامل للمساءلة الاجتماعية يهدف إلى إدارة ظروف العمل الأخلاقية. كما نسعى باستمرار لتحسين أدائنا الاجتماعي مع التركيز على المجالات التالية:

- < الالتزام بكافة معايير ومتطلبات المساءلة الاجتماعية الدولية (SA 8000)
- < الالتزام بكافة التشريعات المحلية والاتحادية النافذة والقوانين المعمدة
- < الالتزام بعدم تشغيل الأطفال ودعم ممارسات عمالة الأطفال والعمل القسري
- < الالتزام بعدم التمييز على أساس الجنس أو الجنسية أو العرق أو الدين أو الإعاقة والعجز
- < تعزيز الصحة والسلامة في مكان العمل
- < توفير التدريب المناسب لجميع العاملين من أجل اعتماد أفضل الممارسات الاجتماعية
- < تشجيع الموردين والمقاولين على الالتزام بمعايير ومتطلبات المساءلة الاجتماعية الدولية (SA8000)

مشاركة الموظفين

على اعتبار أن الموظفين هم الرصيد الحقيقي لأي مؤسسة، فمن المهم أن يكون هناك نوع من الشفافية بين الموظفين والإدارة العليا. وعلى هذا النحو، تعتبر المشاركة أمر هام وضروري بالنسبة للموظفين. ويمكن للموظفين في جمارك دبي المشاركة وإبداء الرأي عندما يتعلق الأمر بتقاسم القرارات أو أنظمة العمل أو أي مسألة تتصل بالعمل.



- < وللتركيز على هذه المسألة بشكل أكبر، هنالك خمسة أهداف استراتيجية تتبعها إدارة الموارد البشرية وهي:
- < تطوير القوى العاملة في المراكز العليا
- < إعادة تصميم خدمات وعمليات الموارد البشرية
- < التطوير الشخصي المستمر للموظفين في كافة المستويات
- < نشر المناخ المؤسسي الإيجابي
- < وجود ثقافة مؤسسية تُعنى بالموظفين وتركز على الجودة والأداء العالي والتحسين المستمر

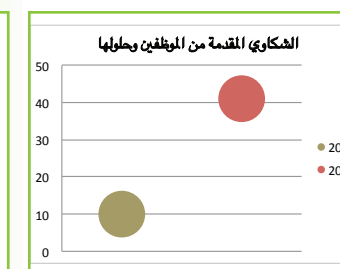
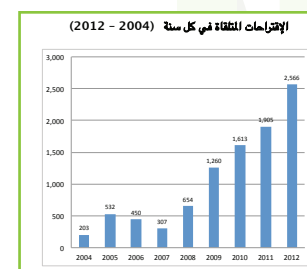
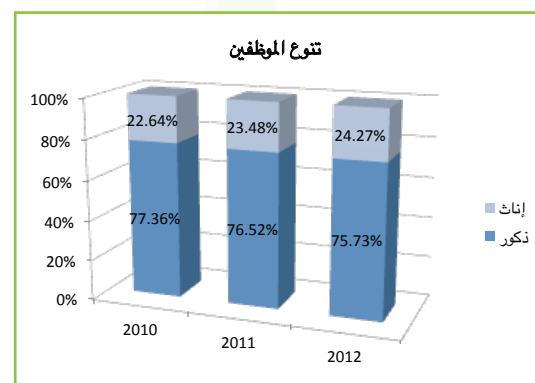
اقتراحات وشكاوى الموظفين

يعد نظام اقتراحات وشكاوى الموظفين جزءاً من نظام حكومة دبي الذي يتم تنفيذه في مختلف الجهات الحكومية من أجل جمع الأفكار المبتكرة وإيجاد حل منخفض التكلفة للمؤسسة. والهدف الرئيسي لهذه المبادرة هو:

- < تعزيز الاتصالات المستمرة والفعالة ابتداءً من الموظفين من مختلف المستويات إلى الإدارة
- < الحد من عدم الكفاءة ورفع المعنويات من خلال إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات
- < تمكين الموظفين من خلال تنفيذ أفكارهم الإبداعية ومكافأتهم عليها
- < تقييم النظام من خلال استطلاعات الرأي والدراسات وقياس العائد من تنفيذ هذا النظام
- < تحسين عملية تحفيز الموظف وتفهم مخاوفه من خلال التعامل الفوري مع الشكاوى والتظلمات



الفئة	2010	2011	2012
مواطني دولة الإمارات	2206	2297	2213
الوافدين	660	600	562
الإجمالي	2866	2897	2775
ذكور	2193	2194	2104
إناث	673	703	671
الإجمالي	2866	2897	2775
عائلة دائرة	2858	2889	2772
عائلة دائرة	8	8	3
الإجمالي	2866	2897	2775
الإدارة العليا	40	36	26
الإدارة الوسطى	207	197	187
الإدارة الدنيا	1286	1331	1347
أخري	1333	1333	1215
الإجمالي	2866	2897	2775
العمر 30 سنة	1483	1472	1322
العمر بين 30 - 50 سنة	1200	1276	1287
العمر فوق 50 سنة	183	149	168
الإجمالي	2866	2897	2775



تدريب وتطوير الموظفين

تعمل جمارك دبي جاهدة من أجل توظيف أفضل الموارد البشرية وتنمية مهاراتهم وتوفير أرفع برامج التدريب والتطوير المهني لتعزيز قدرات الموظفين وكفاءاتهم في مختلف المجالات.

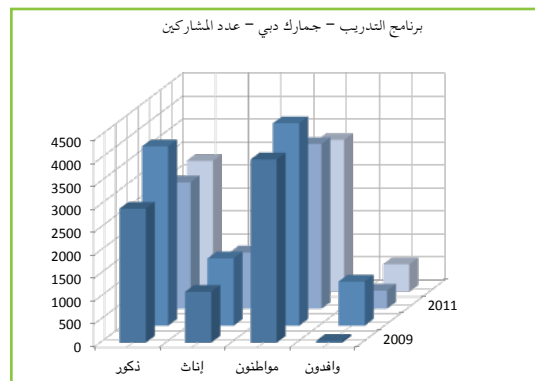
برنامج التدريب - جمارك دبي				
البرامج التدريبية المنفذة				
	2009	2010	2011	2012
داخلية	50	117	146	88
خارجية	244	207	216	277

برنامج التدريب - جمارك دبي - عدد الساعات (بحسب الفئة)				
	2011		2012	
الجنس	عدد الساعات الإجمالي	المتوسط	عدد الساعات الإجمالي	المتوسط
ذكور	62,188	19.1	65,763	23.1
إناث	22,858	16.1	16,419	15.6
الجنسية	عدد الساعات الإجمالي	المتوسط	عدد الساعات الإجمالي	المتوسط
مواطني دولة الإمارات	79,374	18.7	70,278	21.3
الوافدين	5,671	13	11,903	19.9
فئة الموظفين	عدد الساعات الإجمالي	المتوسط	عدد الساعات الإجمالي	المتوسط
الإدارة العليا	1,101	12.7	1,115	12.1
الإدارة الوسطى	12,769	14.3	11,690	15.2
أخرى	71,164	19.2	55,837	23.0



وأطلق قسم الموارد البشرية في شهر مارس من العام 2011 حملة بعنوان "كادر" تهدف إلى تعزيز قنوات الاتصال بين الموظفين وفقاً للبرامج موضوعات رئيسية. كما عملت جمارك دبي في العام 2012 بهذه المبادرة الهامة التي تولي اهتماماً كبيراً بعملية تدريب وتطوير الموظفين.

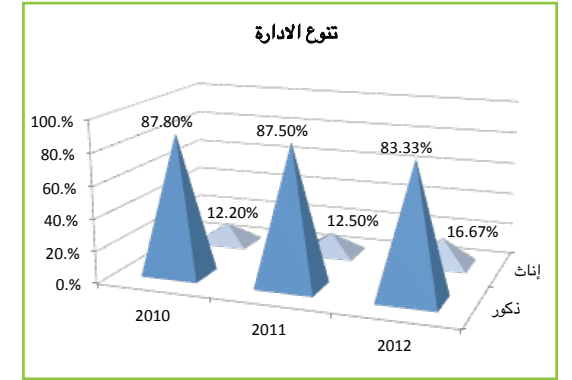
وتسهم مثل هذه المبادرات بصورة مباشرة في إعداد مجموعة من ضباط الجمارك المؤهلين تأهيلاً عالياً، والذين يتمتعون بدرجة كبيرة من المعرفة بأفضل المعلومات والممارسات الجمركية التي تهدف إلى حماية المجتمع وضمان سلامة أبنائه. ويتم توفير كافة البرامج التدريبية وتقديمها ضمن الدائرة، حيث تملك جمارك دبي مركز تدريب جديد تم افتتاحه في المقر الرئيسي للدائرة في العام 2011.



ويُقاس مدى نجاح ومستوى رضا الموظفين عن برامجنا التدريبية من خلال مؤشرات مثل معدل تبديل الموظفين والغياب ودراساتنا الإستقصائية حول رضا الموظفين. ويهدف قسم الموارد البشرية إلى تعزيز دوره الاستراتيجي في تطوير الموظفين وتأهيلهم بالإضافة إلى الدور التنفيذي المناط به القسم، وذلك من خلال مشروع إطار (إدارة) الكفاءات الذي أطلق في العام 2011 واستمر العمل به حتى العام 2012. لذا أطلقت جمارك دبي هذا المشروع الذي يهدف إلى الربط بين الكفاءات التقنية والسلوكية في كافة الوظائف، مما يتيح للموظفين الاطلاع على تطور مسيرتهم المهنية الأفقية والرأسية داخل

نحن ملتزمون باحترام التنوع وتعزيز قيم المساواة بين الجميع في جمارك دبي. إنّ الموظفين المتحمسون والمقتدرون ثروة حقيقية لنا في بيئة اليوم التي تشهد ارتفاع وتيرة المنافسة، وبالتالي نسخر جميع إمكانياتنا وطاقاتنا لاستثمار مواردها البشرية والقوى العاملة لدينا بالشكل الأمثل. إنّنا ندرك المساهمات المتنوعة التي تجلبها القوى العاملة متنوعة للدائرة وبالتالي نلتزم باستيفاء وجهات النظر المختلفة والتجارب الغنية للأفراد، مما يضيف قيمة كبيرة على سياستنا واستراتيجيتنا في العمل.

عدد الموظفين - جمارك دبي			
إجمالي أعداد الوظائف بحسب المستويات أدناه	2010	2011	2012
الإدارة العليا	5	5	6
الإدارة الوسطى	39	37	32
الإدارة الدنيا	370	404	399
أخرى	254	256	234
وظائف تعاقدية	5	1	0
الإجمالي	673	703	671



التفاصيل	2010	2011	2012
مجموع أيام غياب الموظفين	83	242	251

تستند سياسة الأجور والمكافآت في جمارك دبي إلى هياكل أجور تجذب وتحفز وتبقي على شريحة معينة من الموظفين، حيث تساهم هذه السياسة في إثراء ثقافة الأداء في الدائرة. كما تُعنى جمارك دبي بمكافأة الممارسات التي تعزز القدرة التنافسية ضمن الأسواق التي تغطيها أنشطة الدائرة. ومن أجل التأكد من أنها تلبي الأهداف المؤسسية والتجارية للدائرة، تمثل سياسة الأجور والمكافآت في جمارك دبي محوراً أساسياً يقوم عليه هيكل الموارد البشرية ويدعم الخطط المؤسسية للدائرة، فهي تهدف إلى تحفيز وتعزيز ومكافأة الأداء المتميز وتشجيع تنمية القدرات والسلوكيات، وذلك لتلبية احتياجات العمل الحالية والمستقبلية واجتذاب واستبقاء القوى العاملة المتفوقة والمهارات المطلوبة وضمان العدالة الداخلية والخارجية والتزام الموظفين بتحقيق أهداف المؤسسة.

الإدارة العليا - جمارك دبي			
	2010	2011	2012
العمر لغاية 30 سنة	0	0	0
العمر بين 30 - 50 سنة	21	20	20
العمر فوق 50 سنة	19	16	6
الإجمالي	40	36	26

غادر مجموع الموظفين			
	2010	2011	2012
الفئات العمرية (حتى 30 سنة)	112	47	16
الفئات العمرية (فوق 30 سنة)	15	29	1
الإجمالي	127	76	17
ذكور	111	53	11
إناث	16	23	6
الإجمالي	127	76	17
التقسيم مجموع الموظفين	2009	2010	2011
الفئات العمرية (حتى 30 سنة)	386	176	94
الفئات العمرية (فوق 30 سنة)	58	120	26
الإجمالي	444	296	120
ذكور	393	198	82
إناث	51	98	38
الإجمالي	444	296	120

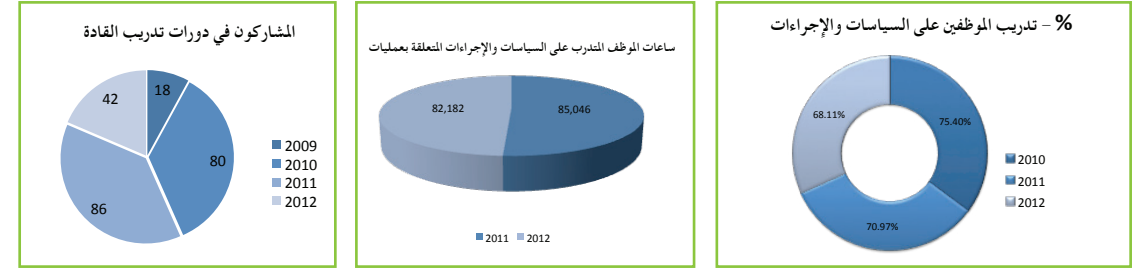
كما يتم الأخذ بعين الاعتبار التأثير المحتمل لعملياتنا على الاقتصاد المستدام للمجتمعات المحلية والخارجية التي نعمل فيها، حيث نقوم بتوفير أفضل الخدمات للاقتصاد الكلي. ونحن ملتزمون في جمارك دبي باتباع ممارسات الأعمال المسؤولة لضمان استدامة الأعمال وعمليات التوظيف والمزايا التي نقدمها لموظفينا ومساهميننا. كما أننا نستثمر أرباحنا لمكافحة موظفينا وتدريبهم وتطويرهم بشكل مستمر، بالإضافة إلى تحسين البيئة ومعايير أماكن العمل، فضلاً عن دعم مختلف الجمعيات الخيرية والمبادرات المجتمعية المحلية كجزء من سياستنا المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية. وتشهد مساهمة جمارك دبي في الاقتصاد الوطني على الدوام تنامياً مطرداً.

وفي العام 2012، حققت جمارك دبي نتائج مالية قوية، حيث تمكنت المؤسسة وبمساعدة الإدارة المالية، من تجاوز أهداف الأرباح الموضوعة وتوليد تدفقات نقدية قوية، بالإضافة إلى مواصلة تعزيز ميزانيتها. كما رسخت المؤسسة من مكانتها بشكل استراتيجي لتحقيق الاستدامة والنمو المستقبلي المنشود. ومع اعتبار العام 2009 كسنة أساس، تم تقديم أهم الأرقام المالية أدناه كنسب مئوية للمقارنة.

البيانات المالية الرئيسية	2010	2011	2012
صافي الإيرادات التشغيلية	%98	%81	%107
تكاليف الموظفين	%116	%119	%124
تكاليف التشغيل الإجمالية	%116	%113	%117

وبلغت استثماراتنا/ ميزانياتنا في النشاطات المجتمعية خلال العام 2012 ما نسبته 0.66% من إجمالي ميزانية الإنفاق المؤسسي. وهو ما يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة ويتمشى مع منهجيات التميز المؤسسي والحوكمة. وتقوم الإدارة المالية في المؤسسة بتطوير ومراجعة وتحديث حزمة من الاستراتيجيات والمنهجيات والأنظمة التي تضمن الإدارة الفعالة والكفاءة لمواردها المالية. وقد انبثقت هذه الاستراتيجيات والأنظمة من التوجه الاستراتيجي الهادف إلى تحقيق أداء مالي فعال. كما يتم تقديم التقارير المالية بانتظام لعدد من المستويات القيادية في المؤسسة بهدف دراسة التأثيرات المالية لكافة المشاريع وتحليل البدائل لاختيار الأنسب.

وتعتمد كافة الميزانيات المالية والنفقات في جمارك دبي على رسوم الخدمات ورسوم السلع دون أي التزامات مالية أو أموال خارجية من المؤسسات الأخرى. كما أنه لا يتم تلقي أي مساعدة مالية من الحكومة لتغطية نفقات رأس المال والنفقات التشغيلية للمؤسسة، ويتم تمويل الميزانية سنوياً وبالكامل من حكومة دبي، حيث تتجاوز عائداتنا بكثير التكاليف المؤسسية.



ويمنح هذا المشروع الموظفين، بدعم من الأقسام التي يتبعون إليها، فرصة لتحديد البرامج والدورات التدريبية اللازمة لتطوير مسيرتهم المهنية. ومن ثم يتم تقييم أداء الموظفين استناداً إلى الإنجازات التي تحققت لخدمة أهداف الأقسام وأهداف جمارك دبي.

صحة الموظفين وسلامتهم المهنية

نسعى في "جمارك دبي" إلى تطبيق أفضل الممارسات والإجراءات الهادفة إلى تجنب الحوادث والمحافظة على صحة الموظفين وسلامتهم المهنية أثناء أداء أعمالهم. ويكون ذلك من خلال تحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها وضمان توفير بيئة عمل سليمة وآمنة للموظفين.



وتتبنى الدائرة نظاماً خاصاً في هذا المجال يتوافق مع مواصفات "نظام إدارة السلامة والصحة المهنية" (OHSAS 18001-2007)، بما يضمن تحديد المخاطر وإدارتها بالتعاون والتشاور مع الموظفين من أجل معالجة القضايا التي تؤثر على صحتهم وسلامتهم.

ومع العلم أن الدائرة لم تسجل أي حوادث أو حالات توقيف مؤقتة عن العمل منذ تأسيسها، تحرص "جمارك دبي" على الاحتفاظ بسجل دائم عن الحوادث وأوقات العمل الضائعة، تماشياً مع معايير "نظام إدارة السلامة والصحة المهنية". ولضمان الإمتثال لهذه المعايير، تتبنى الدائرة برنامج المراجعة الداخلية الذي يتم القيام به مرتين في السنة الواحدة من قبل مدققين مخضرمين في نظم الصحة والسلامة، وذلك من أجل تحديد وتفعيل مجالات التحسين والتطوير اللازمة.

ومن هذا المنطلق نعمل على الحفاظ على سجلاتنا الخاصة بالصحة والسلامة المهنية نظيفة، من خلال:

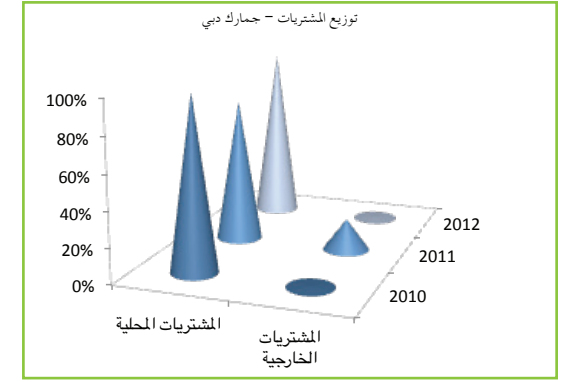
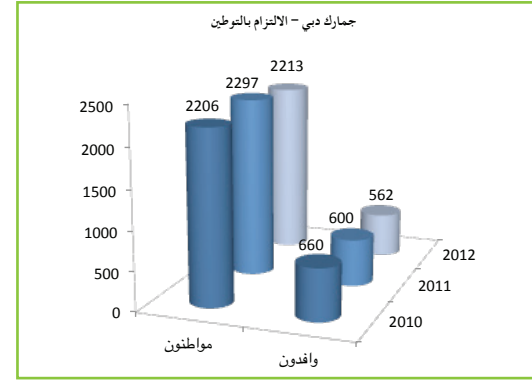
- < التشديد على ضرورة إتباع تحذيرات وتعليمات السلامة
- < تنظيم جلسات دورية توعوية بالصحة والسلامة
- < إجراء عمليات التفتيش على السلامة في العمل، على أساس ربع سنوي، من قبل المسؤول في قسم الصحة والسلامة البيئية، من أجل التحقق من كافة الأدوات والإجراءات الفنية المتبعة
- < تواجد الطاقم الأمني والمفتشين على الدوام في مواقع العمل لضمان عدم دخول العملاء إلى مواقع التفتيش والبناء.
- < القيام بأعمال الصيانة الدورية لكافة المكائن والآلات المستخدمة، بما في ذلك المساحات الضوئية، وأجهزة الأشعة السينية، وغيرها من معدات التفتيش.
- < ضمان عمل أنظمة مكافحة الحريق في جميع المرافق وإجراء التمارين التدريبية الوهمية بشكل منتظم لضمان إطلاع الموظفين على إجراءات السلامة المتبعة في حالة حدوث حريق.



مشاريع تدعم أعمال الجمارك الأساسية

أطلقت جمارك دبي بالتنسيق مع هيئة الصحة بدبي ومؤسسة دبي للإعلام حملة توعية حول مخاطر تعاطي عقار "ترامادول". وتزامنت الحملة مع اليوم العالمي لمكافحة المخدرات، وتأتي في إطار حرص جمارك دبي على حماية الأفراد من المخاطر المحتملة للمواد المضرة بالصحة والسلامة، وفي الوقت ذاته جهودها للحد من دخول المواد الممنوعة ومنها عقار "ترامادول" بشكل غير قانوني إلى البلد، وتشجيع العامة على التعاون في إحباط محاولات تهريب هذا النوع من المخدرات المخصصة للاستخدام المحلي بطرق غير شرعية.

هذا وقد تم خلال العام الفائت مصادرة ما يزيد عن 95 مليون قرص ومحفظة "ترامادول" أثناء تهريبها عبر حدود دبي، مما دفعنا إلى إطلاق مبادرة توعية للعامة حول هذه المسألة. ترامادول هو سلاح ذو حدين، فهو مسكن للألم عند استخدامه حسب تعليمات الطبيب والالتزام بالجرعة المحددة ومدة الاستخدام المسموح بها. إلا أن تعاطي هذا العقار خارج هذا الإطار إما عبر الحصول عليه بطرق غير شرعية أو باستخدامه دون وجود دواعٍ طبية أو عبر زيادة الجرعة المحددة من قبل الطبيب، يؤدي إلى الإدمان مما يحمل آثاراً مدمرة على الفرد والمجتمع بشكل عام. استخدمت جمارك دبي وشركاؤها الاستراتيجيون كل الوسائل والأدوات الإعلامية بما فيها التلفاز والراديو والصحف والمجلات والبروشورات المطبوعة والنشرات واللافتات وموقعي فيسبوك وتويتر وغيرها للتوعية ونشر المعلومات عن هذه الحملة. كما تم تنظيم المحاضرات والعروض التقديمية وورش العمل في الجامعات والمدارس والمجمعات التجارية والصيدليات والمستشفيات وغيرها من الأماكن العامة لضمان الوصول إلى أكبر شريحة من المجتمع. وقد استفاد أكثر من 700 فرد من حملة التوعية هذه بشكل مباشر.



تلتزم "جمارك دبي" بتطوير المهارات الوطنية من خلال المشاركة وتقديم الدعم الكامل للحملة والفعاليات التي تساهم في تحفيز التعليم وتنمية المهارات وزيادة معدلات التوطين في القطاع الجمركي. وتأتي الدائرة في طليعة الجهات الحكومية التي حققت أعلى نسب التوطين في الإمارة، وذلك من خلال اعتمادها على بيئة تشجع التعليم والتعلم. وإن الجهود التي تقوم بها الدائرة في هذا المجال تركز في المقام الأول على تعزيز توظيف المواطنين وتحسين الإنتاجية والتنافسية في بيئة العمل عموماً. ويشار إلى أن "جمارك دبي" تلتزم بجدول الدرجات والرواتب المنصوص عليه في قانون إدارة الموارد البشرية لحكومة دبي رقم (27) لسنة 2006م وتعديلاته، مما يؤكد امتثال الدائرة لقواعد ومتطلبات الحد الأدنى للأجور المحلية المتفق عليها.



كما تسعى جمارك دبي دائماً إلى التعاون مع الموردين المحليين من داخل دولة الإمارات في مجال السلع والخدمات في توجه واضح نحو دعم وتحسين المجتمع المحلي، حيث يتم اختيار هؤلاء الموردين على أساس جودة المنتجات والخدمات. وقد تم وضع إجراءات شاملة لمقارنة أفضل الأسعار والشروط خلال إجراءات المناقصة من أجل ضمان الشفافية والكفاءة.

استقبل جناح جمارك دبي في مدينة كيدزانيا الترفيهية للأطفال في دبي مول 58,226 طفلاً منذ افتتاحه في أبريل 2011 وحتى ديسمبر 2012، ويؤكد ذلك على جهودنا واهتمام الأطفال بالاطلاع على دور جمارك دبي في بيئة الأعمال والمجتمع، وبشكل خاص على عمليات تفتيش الجمارك. وقد فتح الجناح أبوابه في كيدزانيا للأطفال من الشريحة العمرية بين 4 و15 عاماً للتعرف على مسؤوليات ومهام مفتشي الجمارك وطرق ضبط حركة البضائع وضمان سلامة الشحنات من أي بضائع ممنوعة. وارتدى الأطفال الذين يزورون الجناح، زياً باللون الأزرق مئباً عليه شعار جمارك دبي مماثل الذي الرسمي لمفتشي الدائرة، ولعبوا دور المفتشين الجمركيين الذين يقومون بفحص البضائع والأمتعة، ويتحققون من خلوها من المواد الممنوعة والمقلدة عبر أجهزة المسح الخاصة. مما يساهم في تعزيز العلاقة بين جمارك دبي والمجتمع، وتوليد الرغبة الكامنة لدى الجيل الجديد للعمل في القطاع الجمركي مستقبلاً.



صحة المجتمع

في خطوة ممتاً نحو توفير وسائل العيش الأساسية وضرورتها للصيادين الذي يعيشون على طول السواحل، قامت جمارك دبي بتنظيم ندوة حضرها أكثر من 10 صيادين وتمحورت حول معايير العيش الأساسية والنظافة والسلامة والأمان. وقد أكدت هذه الندوة التي انعقدت بالتنسيق مع بلدية دبي حول طرق ومتطلبات كل أفراد الوطن ليصبحوا مواطنين نافعين. وفي إطار هذه الحملة، تم تقديم فحوص طبية مجانية وتنظيم محاضرات حول العيش الصحي وتوزيع حاجات يومية أساسية خلال عام 2012.

احتفلت جمارك دبي بتاريخ 26 أبريل 2012 باليوم العالمي للملكية الفكرية تحت عنوان "مبتكرون ملهمون"، في دعم منها لحقوق منتجيها ومفكريها المبدعين في مختلف المجالات سواء كانت الصناعية أم التجارية أم الأدبية. هذا وقد أُنْذِنَا خلال عام 2012 على جهودنا بنشر الوعي حول حقوق الملكية الفكرية ومخاطر التزوير على المجتمع وصحة أفراد. وتم تنظيم عدة ورش عمل لمجموعة متنوعة من شرائح المجتمع بما فيها المدارس والجامعات في الإمارات بالإضافة إلى مراكز التسوق والنوادي. وقد خضع مفتشو الجمارك لدورات تدريبية خلال العام بهدف زيادة معارفهم وفهم كيفية التفريق ما بين البضائع الأصلية والمقلدة والعلامات التجارية الأصلية والمزورة. وتم إجراء ورش العمل بالمشاركة مع مالكي العلامات التجارية أنفسهم مما انعكس إيجاباً على قدرات المفتشين وجهودهم لحماية المجتمع المحلي والحفاظ على صحة وسلامة الشعب الإماراتي.



جمارك دبي - التوعية حول حقوق الملكية الفكرية

- < تنظيم 46 حملة توعية حول حقوق الملكية الفكرية خلال عام 2012 مما عاد بالفائدة على 810 أفراد.
- < تم تنظيم وعقد ورشتي عمل حول حماية حقوق الملكية الفكرية.
- < تم توزيع 8242 كتيب للتثقيف حول حقوق الملكية الفكرية.
- < تم توزيع 469 رسالة قصيرة لتوعية المجتمع بحقوق الملكية الفكرية.





المساهمة في تعزيز الهوية الوطنية والإرث الوطني

تعمل دائرة جمارك دبي على الدوام على تعزيز مفهوم التآزر الاجتماعي مما ينعكس إيجاباً على الأفراد ويغذي روح الوطنية والهوية والإرث الوطنيين. وتم خلال عام 2012 إطلاق 26 مبادرة مخصصة لدعم الهوية الوطنية. ومنها مشروع "علمي" الذي يهدف لنشر وتعزيز الوعي حول العلم الرسمي لدولة الإمارات العربية المتحدة وتاريخه، وهو مشروع قائم ومستمر عبر الهيئة. كما عقدت جمارك دبي فعاليات متنوعة تم تنظيمها في مردف سيتي سنتر احتفالاً بالعيد الوطني الواحد والأربعين لدولة الإمارات العربية المتحدة، وجرى الاحتفال في المبنى الرئيسي للدائرة. والمراكز الجمركية ومردف سيتي سنتر بين 26 نوفمبر و2 ديسمبر 2012. ومن مساهمات جمارك دبي نحو تعزيز الهوية الوطنية كل من مبادرة تعزيز واستخدام اللغة العربية وفعالية واحة السجاد والفنون وغيرها من الفعاليات ذات الطابع الثقافي.

وفي إطار استراتيجية جمارك دبي وتوجيهاتها

نحو دعم الشراكة مع المجتمع والمساهمة في إيجاد فرص متساوية لموظفيها ومساعدتهم في تحمل المصاريف الزوجية مما يعزز مفهوم التكافل الاجتماعي والذي ينعكس بدوره إيجاباً على الأفراد ويعزز هويتهم الوطنية وإخلاصهم ووعيهم، قامت الدائرة خلال عام 2012 بالاحتفال بأول عرس جماعي للموظفات بمشاركة 52 عروساً، وذلك في صالة الراشدية في فندق البستان تحت رعاية وحضور سمو الشبيخة روضة بنت أحمد بن جمعة آل مكتوم، حرم سمو الشيخ حمدان بن راشد آل مكتوم، نائب حاكم دبي، ووزير المالية.



تتابع دائرة جمارك دبي تشجيع موظفيها على الانخراط في العمل التطوعي والتبرع وهي نشاطات ذات طبيعة مستدامة. وجرى خلال عام 2012 ثلاثة حملات تبرع بالدم تم فيها جمع ما يزيد عن 150 قارورة من الدم وتوزيعها على مرضى مصابين بالتلاسيماً.



وفي رغبة منها بمساعدة الفقراء والمحتاجين في المجتمع، أطلقت جمارك دبي حملة خيرية شاملة ومستمرة بعنوان "الله يحب المحسنين" والهدف من وراء الحملة انخراط الموظفين في الدائرة بالعمل التطوعي والتبرع بأغراض الاستخدام اليومي للفقراء والمحتاجين. ويحمل كل شهر عنواناً محدداً وفئة للتبرع ومن ثم يتم جمع التبرعات وتوزيعها عبر المنظمات غير الحكومية والشركاء الاستراتيجيين. وتتضمن التبرعات الكتب والعباءات وملابس الأطفال والأحذية والأثاث النسائية والرجالية والحقائب المدرسية وغيرها.

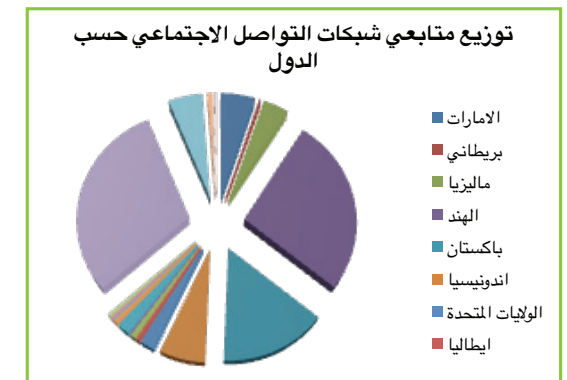
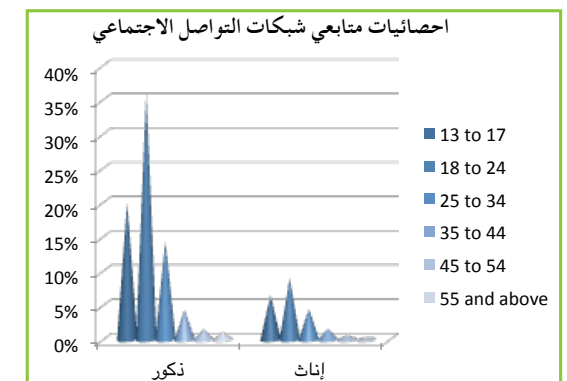
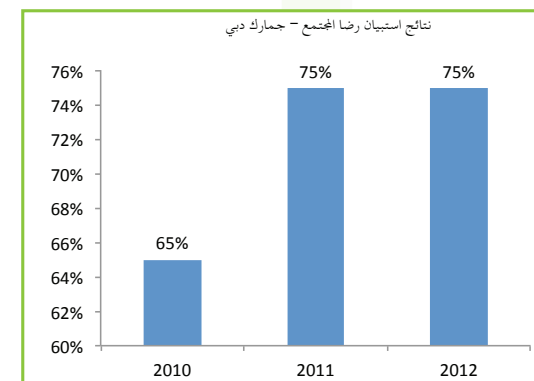


افصاحات الملف			
مستوى الإفصاح	الصفحة / الجواب المباشر	المحتوى	قسم المبادرة العالمية لإصدار التقارير
الاستراتيجية والتحليل			
كامل	6	بيان من المدير العام	1.1
كامل	22, 21	وصف التأثيرات والمخاطر والفرص الرئيسية	1.2
ملف المؤسسة			
كامل	صفحة الغلاف	اسم المؤسسة	2.1
كامل	8, 7	العلامات التجارية والمنتجات و/أو الخدمات الرئيسية	2.2
كامل	19, 18	البنية التنظيمية للمؤسسة	2.3
كامل	8	موقع المقر الرئيسي للمؤسسة	2.4
كامل	الإمارات هي الدولة الوحيدة التي تمارس بها المنظمة عملياتها	عدد الدول التي تعمل فيها المؤسسة	2.5
كامل	18, 17, 8, 7	طبيعة ملكية المؤسسة وشكلها القانوني	2.6
كامل	18, 17, 8, 7	الأسواق التي تخدمها المؤسسة	2.7
كامل	18, 17, 8, 7, دبي منظمة حكومية وليست خاصة	حجم المؤسسة التي تقوم بإصدار التقارير	2.8
كامل	20, 19	أهمية التغييرات خلال فترة إصدار التقارير	2.9
كامل	12, 11	الجوائز المستلمة في فترة إصدار التقارير	2.10
ضوابط التقرير			
كامل	9	فترة إصدار التقارير للمعلومات المقدمة	3.1
كامل	9	تاريخ أحدث تقرير سابق	3.2
كامل	9	دورة إعداد التقارير	3.3
كامل	9	نقطة الاتصال للأسئلة فيما يتعلق بالتقرير أو محتوياته	3.4



التفاعل مع المجتمع والإعلام الاجتماعي

الهدف من التفاعل الاجتماعي لجمارك دبي هو تحديد مستوى الرضا الحالي عن النشاطات والمبادرات الاجتماعية وإيجاد المشكلات والعناصر التي تؤدي إلى عدم الرضا، وذلك بهدف تطوير وتحسين الوضع الحالي وإعداد خطة استراتيجية لرفع مستوى الرضا. وقد قمنا خلال الأعوام الماضية بتحسين هذا المستوى والحفاظ عليه وبذلنا كل الجهود اللازمة للوصول إلى المجتمع عبر كل الأدوات المتاحة. ويعد التفاعل مع إعلامنا الاجتماعي المتمثل بتواجدها على موقعي فيسبوك وتويتر عن طريق الإعجاب والمتابعة والتعليق دليلاً حياً على إنجازاتنا ومساهماتنا.



3.5	عملية تحديد محتوى التقرير	9	كامل
3.6	حدود التقرير	9	كامل
3.7	التصريح بأي قيود محددة حول نطاق أو حدود التقرير	9	كامل
3.8	أسس إصدار التقارير حول المشاريع المشتركة والشركات التابعة .. الخ	لا توجد مشاريع مشتركة	كامل
3.9	آليات قياس البيانات وقواعد الحسابات	9	كامل
3.10	شرح تأثير أي إعادة لمعلومات واردة في تقارير سابقة	لا توجد بيانات معاد صياغتها	كامل
3.11	التغيرات الهامة من فترات التقارير السابقة	لا توجد تغييرات هامة	كامل
3.12	جدول تحديد موقع الإفصاحات القياسية في التقرير	9، 47	كامل
3.13	السياسات والممارسات الحالية فيما يتعلق بالسعي إلى الضمان الخارجي للتقرير	9	كامل
الإدارة والالتزامات والمشاركة			
4.1	الهيكل الإداري للمؤسسة	17، 18	كامل
4.2	الإشارة فيما إذا كان رئيس الإدارة العليا مسؤولاً تنفيذياً أيضاً	17	كامل
4.3	بيان عدد أعضاء الإدارة العليا المستقلين و/أو الأعضاء غير التنفيذيين	لا توجد إتفاقية كهذه	كامل
4.4	آليات خاصة بالموظفين والمساهمين لتقديم التوصيات أو التوجيهات إلى الإدارة العليا	17، 18	كامل
4.5	الربط بين أجر أعضاء الإدارة العليا وكبار المدراء والتنفيذيين وأداء المؤسسة	18	كامل
4.6	وضع عمليات للإدارة العليا من أجل ضمان تلافي تضارب المصالح	17، 18	كامل
4.7	وضع آلية لتحديد مؤهلات وخبرات أعضاء الإدارة العليا لتوجيه استراتيجية المؤسسة حول المواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.	17، 18	كامل
4.8	البيانات الموضوعية داخلياً بخصوص الرسالة أو القيم أو قواعد السلوك والمبادئ ذات الصلة بالأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي	8	كامل
4.9	إجراءات الإدارة العليا فيما يتعلق بالإشراف على تحديد وإدارة المؤسسة للأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي	17، 18	كامل
4.10	آليات تقييم أداء الإدارة العليا، لا سيما فيما يتعلق بالأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي	17، 18	كامل
4.11	شرح ما إذا تمت معالجة المنهج أو المبدأ الوقائي من قبل المؤسسة وكيف تم ذلك	17، 18	كامل
4.12	المواثيق والمبادئ الاقتصادية والبيئية والاجتماعية التي تم وضعها من خارج المؤسسة، أو المبادرات الأخرى التي تؤيدها المؤسسة	17، 18	كامل

4.13	العضويات في الجمعيات و/أو المؤسسات الوطنية/الدولية الداعمة	لسنا عضو في مثل هذه المنظمات	كامل
4.14	قائمة بمجموعات المساهمين المشاركين في المؤسسة	23، 24	كامل
4.15	أسس تحديد واختيار المساهمين الذين يجب مشاركتهم	23، 24	كامل
4.16	منهجيات إشراك المساهمين	25	كامل
4.17	المواضيع والشواغل الرئيسية التي أثّرت خلال إشراك أصحاب المصالح والشأن، وكيف استجابت المنظمة لهذه المواضيع والشواغل الرئيسية، بما في ذلك الاستجابة أثناء عملية تقديم التقارير	23، 24	كامل
منهجية الإدارة			
DMA EC	الإفصاح عن منهجية الإدارة في المجال الاقتصادي	17 إلى 22، 39، 40	كامل
DMA EN	الإفصاح عن منهجية الإدارة في المجال البيئي	17 إلى 22، 26 إلى 29	كامل
DMA LS	الإفصاح عن منهجية الإدارة في مجال التوظيف	17 إلى 22، 34 إلى 38	كامل
DMA HR	الإفصاح عن منهجية الإدارة في مجال الموارد البشرية	17 إلى 22، 34 إلى 38	كامل
DMA SO	الإفصاح عن منهجية الإدارة في مجال العمل الاجتماعي	17 إلى 22، 41 إلى 46	كامل
DMA PR	الإفصاح عن منهجية الإدارة في مجال العلاقات العامة		كامل
مؤشرات الأداء			
المؤشرات الاقتصادية			
EC1	القيمة الاقتصادية المباشرة الناجمة والموزعة، بما فيها الإيرادات والتكاليف التشغيلية وتعويضات الموظفين والتبرعات والاستثمارات المجتمعية الأخرى والأرباح المحتجزة والمدفوعات المقدمة لمزودي رأس المال والجهات الحكومية.	36، 39، 40 نظراً لكوننا منظمة حكومية، فإننا لا ندفع أية ضرائب	كامل
EC2	الآثار المالية وغيرها من المخاطر والفرص المتاحة امام أنشطة المؤسسة نتيجة لتغير المناخ.	نظراً لكوننا منظمة تقدم خدمات عامة للجمهور، فإنه لا توجد أية إنعكاسات مالية أو مخاطر نتيجة لتغير المناخ	غير كامل
EC3	تغطية التزامات خطة المنافع المحددة الخاصة بالمؤسسة.	لا توجد	غير كامل
EC4	المساعدة المالية الكبيرة المقدمة من قبل الحكومة.	39	كامل
EC5	مجموعة النسب المتعلقة بالمستوى القياسي للأجور المبتدئين مقارنة مع مستوى الحد الأدنى للأجور المحلية في مواقع هامة من العملية التشغيلية.	40	كامل
EC6	السياسات والممارسات ونسبة الإنفاق على الموردين المحليين في مواقع هامة من العملية التشغيلية.	40	كامل
EC7	إجراءات التوظيف المحلي ونسبة توظيف الإدارات العليا من المجتمع المحلي في مواقع هامة من العملية التشغيلية.	40 حوالى 62% من أعضاء الإدارة العليا تم توظيفهم من المجتمع المحلي	كامل

EC8	التنمية وأثر استثمارات البنية التحتية والخدمات المقدمة بالدرجة الأولى لخدمة المصلحة العامة.	40, 39	كامل
EC9	فهم ووصف أبرز الآثار الاقتصادية غير المباشرة، بما في ذلك تحديد مدى التأثير.	40, 39	كامل
المؤشرات البيئية			
EN1	المواد المستخدمة من حيث الوزن أو الحجم.	غير مطبّق	غير كامل
EN2	النسبة المئوية للمواد المستخدمة والتي تعتبر مواد معاد تدويرها.	غير مطبّق	غير كامل
EN3	معدل الاستهلاك المباشر للطاقة وفق مصدر الطاقة الأولي	غير مطبّق	غير كامل
EN4	معدل الاستهلاك غير المباشر للطاقة وفق المصدر الرئيسي.	26 يتم شراء 6,032,012 كيلو وات ساعة من هيئة كهرباء ومياه دبي	كامل
EN5	معدلات ترشيد الطاقة نتيجة التحسينات المتبعة لتعزيز الكفاءة والحفاظ على مصادر الطاقة.	26	كامل
EN6	مبادرات توفير منتجات وخدمات قائمة على الطاقة المتجددة أو مستندة إلى تقنيات ترشيد استهلاك الطاقة، ومعدلات الانخفاض في متطلبات الطاقة التي تم تحقيقها كنتيجة لهذه المبادرات.	26	كامل
EN7	مبادرات الحد من استهلاك الطاقة غير المباشر ومعدلات الانخفاض التي تحققت.	26	كامل
EN8	إجمالي معدلات سحب المياه وفق المصدر.	26 يتم شراء المياه من هيئة كهرباء ومياه دبي	كامل
EN9	مصادر المياه التي تأثرت بشكل كبير بسحب المياه.	المياه التي يتم شراؤها فقط	كامل
EN10	النسبة المئوية وإجمالي حجم المياه المعاد تدويرها والمعاد استخدامها.	غير مطبّق	غير كامل
EN11	موقع وحجم الأراضي المملوكة والمستأجرة والمدارة في أو بالقرب من المناطق المحمية والقيمة العالية للتنوع البيولوجي خارج المناطق المحمية.	غير مطبّق	غير كامل
EN12	وصف التأثيرات الكبيرة الناجمة عن الأنشطة والمنتجات والخدمات على التنوع البيولوجي في المناطق المحمية والمناطق ذات القيمة العالية من ناحية التنوع البيولوجي والواقعة خارج المناطق المحمية.	غير مطبّق	غير كامل
EN13	الأصناف المحمية أو المستعادة.	غير مطبّق	غير كامل
EN14	الاستراتيجيات والإجراءات الحالية والخطط المستقبلية لإدارة العوامل المؤثرة على التنوع البيولوجي.	غير مطبّق	غير كامل
EN15	عدد الفصائل والأنواع المدرجة ضمن القائمة الحمراء الصادرة عن «الاتحاد الدولي لحماية الطبيعة» والفصائل الواردة في القائمة الوطنية لحفظ الحياة الطبيعية إلى جانب الأصناف المستوطنة في المناطق المتضررة من العمليات التشغيلية.	غير مطبّق	غير كامل

EN16	إجمالي الانبعاثات المباشرة وغير المباشرة من الغازات الدفيئة حسب الوزن.	27, 28	جزئي
EN17	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة ذات الصلة حسب الوزن	27, 28	كامل
EN18	المبادرات الرامية إلى الحد من انبعاثات غازات الدفيئة ومعدل الانخفاض الذي تحقق	27, 28	كامل
EN19	انبعاثات المواد المستنفدة للأوزون من حيث الوزن	غير مطبّق	غير كامل
EN20	أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت وغيرها من الانبعاثات الغازية الهائلة في الهواء حسب النوع والوزن.	غير مطبّق	غير كامل
EN21	إجمالي تصريف المياه من حيث الجودة والوجهة.	غير مطبّق	غير كامل
EN22	إجمالي وزن النفايات وفقاً لنوع وطريقة التخلص منها.	27 عدم وجود نفايات خطرة	كامل
EN23	إجمالي عدد وحجم التسربات الرئيسية.	غير مطبّق	غير كامل
EN24	وزن النفايات المنقولة والمستوردة والمصدرة أو النفايات المعالجة التي تعتبر خطرة بموجب شروط اتفاقية بازل رقم 1 و2 و3 و8، والنسبة المئوية للنفايات المنقولة عبر الشحن الدولي.	غير مطبّق	غير كامل
EN25	الهوية والحجم والوضع المحمي والتنوع البيولوجي وقيمة المسطحات المائية والمواطن ذات الصلة التي تتأثر بشكل كبير بالسبل المتبعة لدى المؤسسة لتصريف المياه والصرف ومستويات الجريان السطحي للمياه.	غير مطبّق	غير كامل
EN26	المبادرات الرامية إلى تخفيف الآثار البيئية للمنتجات والخدمات، ومدى تخفيف التأثير الناجم.	26 إلى 29	كامل
EN27	النسبة المئوية للمنتجات المباعة والمواد المستخدمة في التعبئة والتغليف وفق الفئة.	غير مطبّق	غير كامل
EN28	قيمة الغرامات النقدية الكبيرة والعدد الإجمالي للعقوبات غير النقدية على عدم الامتثال للقوانين واللوائح البيئية.	لا يوجد أي غرامات مالية من هذا النوع	كامل
EN29	الآثار البيئية الرئيسية لنقل المنتجات والبضائع والمواد الأخرى المستخدمة في العمليات التشغيلية للمؤسسة والناجمة أيضاً عن نشاط نقل القوى العاملة.	غير مادي	غير كامل
EN30	إجمالي النفقات الخاصة بحماية البيئة والاستثمارات ذات الصلة وفق النوع.	26 إلى 29	كامل
المؤشرات الاجتماعية: ممارسات وأخلاقيات العمل			
LA1	إجمالي القوى العاملة وفقاً لنوع الوظيفية وعقد العمل والمنطقة.	35	كامل
LA2	إجمالي عدد ومعدل دوران الموظفين حسب الجنس والفئة العمرية والمنطقة.	36	كامل
LA3	المزايا المقدمة لموظفي الدوام الكامل التي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو موظفي الدوام الجزئي، وفق العمليات التشغيلية الرئيسية.	34 إلى 38	كامل
LA15	العودة إلى العمل ومعدلات استبقاء الموظفين بعد إجازة الأمومة والأبوة، حسب الجنس.	34 إلى 38	كامل

LA4	النسبة المئوية للموظفين الذين تشملهم اتفاقات المفاوضة الجماعية.	غير مطبّق	غير كامل
LA5	الحد الأدنى لفترة الإشعار بشأن التغييرات التشغيلية الرئيسية، بما في ذلك ما إذا كانت محددة في الاتفاقات الجماعية.	جميع المعلومات متوفرة في دليل الموظف الإلكتروني	كامل
LA6	النسبة المئوية لإجمالي القوى العاملة الممثلة في اللجان الرسمية المشتركة بين الإدارة والموظفين بشأن الصحة والسلامة والتي تساعد على رصد وتقديم المشورة بشأن برامج الصحة والسلامة المهنية.	غير مطبّق	غير كامل
LA7	معدلات الإصابة والأمراض المهنية والأيام الضائعة والتغيب وعدد الوفيات المتعلقة بإصابات العمل حسب المنطقة.	36	كامل
LA8	التعليم والتدريب وتقديم المشورة وبرامج الوقاية والحماية والسيطرة على المخاطر التي يتم تطبيقها بهدف مساعدة القوى العاملة وعائلاتهم أو أعضاء المجتمع المحلي فيما يتعلق بالتصدي للأمراض الخطيرة.	34 إلى 38	كامل
LA9	قضايا الصحة والسلامة الواردة في الاتفاقات رسمية مع النقابات العمالية.	لا توجد مثل هذه الإتفاقيات	كامل
LA10	متوسط ساعات التدريب لكل موظف في السنة حسب الفئة الوظيفية.	37	كامل
LA11	برامج إدارة المهارات والتعلم مدى الحياة التي تدعم فرص التوظيف المستمرة للموظفين ومساعدتهم في إدارة نهاية الخدمة الوظيفية.	34 إلى 38	كامل
LA12	النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية حول الأداء والتطور الوظيفي.	34 - 38 يتسلم كافة موظفو «جمارك دبي» مراجعات دورية وتقييمات سنوية ونصف سنوية لأدائهم المؤسسي	كامل
LA13	تشكيل هيئات الحوكمة ومعدل تعطل الموظفين في كل فئة حسب الجنس والفئة العمرية وعضوية مجموعة الأقلية، وغيرها من مؤشرات التنوع.	36	كامل
LA14	نسبة الراتب الأساسي للرجال إلى السيدات حسب الفئة الوظيفية.	34 إلى 38	كامل
المؤشرات الاجتماعية: حقوق الإنسان			
HR1	العدد الإجمالي ونسبة الاتفاقيات الاستثمارية الضخمة التي تتضمن بنود حقوق الإنسان أو التي خضعت لعملية فحص حول بنود حقوق الإنسان	لا توجد مثل هذه الإتفاقيات	كامل
HR2	النسبة المئوية للمقاولين والموردين البارزين الذين خضعوا لعملية فحص حول بنود حقوق الإنسان والإجراءات المتخذة	لا توجد مثل هذه الإتفاقيات	كامل

HR3	مجموع ساعات التدريب المقدمة للموظفين حول السياسات والإجراءات المتعلقة بجوانب حقوق الإنسان ذات الصلة بالعمليات، بما في ذلك نسبة الموظفين الذين تم تدريبهم.	38	كامل
HR4	إجمالي عدد حوادث التمييز والتفرقة والإجراءات المتخذة.	لا توجد مثل هذه الحوادث	كامل
HR5	العمليات المحددة التي قد تكون فيها الحقوق في ممارسة الحرية النقابية والمفاوضة الجماعية في خطر كبير، والإجراءات المتخذة لدعم هذه الحقوق.	غير مطبّق	غير كامل
HR6	العمليات المحددة التي تتضمن حوادث عمل الأطفال، والتدابير المتخذة للمساهمة في القضاء على عمل الأطفال.	34 إلى 38	كامل
HR7	العمليات المحددة بوصفها تتضمن خطر كبير لحوادث العمل الجبري أو الإلزامي، والتدابير المتخذة للمساهمة في القضاء على هذه الظاهرة.	34 إلى 38	كامل
HR8	نسبة أفراد الأمن المدربين على سياسات المنظمة أو الإجراءات المتعلقة بحقوق الإنسان المتعلقة بالعمليات.	34 إلى 38	كامل
HR9	إجمالي عدد الحوادث التي تنطوي على انتهاكات حقوق السكان الأصليين والإجراءات المتخذة.	34 إلى 38	كامل
HR10	نسبة وإجمالي عدد العمليات التي تمت مراجعتها بخصوص حقوق الإنسان أو تم تقييم أثرها	لا توجد مثل هذه الإجراءات	كامل
HR11	عدد الشكاوى المسجلة المتعلقة بحقوق الإنسان والتي تمت معالجتها وحلها من خلال آلية التظلم الرسمية.	34	كامل
المؤشرات الاجتماعية: المجتمع			
SO1	طبيعة ونطاق وفعالية أي برامج وممارسات تقيّم وتدير آثار العمليات على المجتمعات، بما في ذلك الدخول والتشغيل والخروج.	غير متوفر	غير كامل
SO9	العمليات التي تشتمل على آثار سلبية كبيرة محتملة أو فعلية على المجتمعات المحلية.	غير متوفر	غير كامل
SO10	تدابير الوقاية والتخفيف المعتمدة ضمن العمليات التي تتميز بإمكانيات كبيرة أو تحمل آثار سلبية فعلية على المجتمعات المحلية.	غير متوفر	غير كامل
SO2	نسبة والعدد الإجمالي لوحدات الأعمال التي خضعت للمعانة والكشف بسبب مخاطر متصلة بالفساد.	20	كامل
SO3	نسبة الموظفين المدربين على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد التابعة للمنظمة.	20	كامل
SO4	الإجراءات المتخذة استجابة لحوادث الفساد.	20	كامل
SO5	مواقف السياسة العامة والمشاركة في وضع السياسات العامة والتأثير على القرار.	غير مطبّق	غير كامل
SO6	إجمالي قيمة المساهمات المالية والعينية للأحزاب السياسية والسياسيين والمؤسسات ذات الصلة حسب الدولة.	غير مطبّق	غير كامل

المصطلح	التعريف
المساءلة	مفهوم يلزم الأفراد والمنشآت والمجتمع بمسؤولية أعمالهم أمام الآخرين، حيث يتوجب على المؤسسات والكوادر العاملة بها أن تلتزم أمام السلطات المختصة وأصحاب المصالح أو الأعضاء، وكذلك أمام المجتمع العام، بالامتثال للقوانين المعمول بها ومتطلبات التدقيق والمعايير وقواعد الممارسة ذات الصلة، بما يتماشى مع توقعات المجتمع.
المعايرة	المقارنة بين عمليات الإدارة البيئية والاجتماعية، وأدائها والتقارير المتعلقة بها. وتوفر المعايرة مقارنة تفصيلية بين الأقسام العاملة في الشركة الواحدة أو بين عدة شركات عاملة في قطاع واحد.
أخلاقيات العمل	تشير إلى مفاهيم هامة ومنظمة حول سلوكيات وتصرفات الأفراد والموظفين في بيئة العمل.
«كادر»	وهي مبادرة أطلقتها دائرة الموارد البشرية في «جمارك دبي» لتعزيز التواصل مع الموظفين، وتستند على بناء الكفاءات وضمان الاستدامة والتطوير والنمو والرعاية الموثوقة.
الطفل	وهو أي شخص دون سن الخامسة عشر (١٥)، ما لم ينص القانون المحلي على أن الحد الأدنى لسن الاستخدام أو التعليم الإلزامي يزيد عن ١٥ عاماً، عندها يتم الأخذ بالسن الأعلى. وفي حال ينص القانون المحلي على أن السن الدنيا هو ١٤ عاماً، كما هو الحال في بعض البلدان النامية وفقاً لاتفاقية منظمة العمل الدولية ١٣٨، عندها يتم الأخذ بالسن الأدنى.
عمالة الأطفال	وهو توظيف الأطفال دون العمر (الأعمار) المحددة في تعريف «الطفل» أعلاه، باستثناء ما هو منصوص عليه في توصية منظمة العمل الدولية ١٤٦.
مدونة قواعد السلوك	وهي عبارة عن بيان رسمي يحدّد القيم والممارسات التجارية التي ينبغي على الشركة وأحياناً الموردين اتباعها.
مدونة القواعد الأخلاقية	تهدف هذه القواعد أساساً إلى (١) تطوير القواعد الأخلاقية الصادرة بين الموظفين، بما في ذلك معالجة قضايا تضارب المصالح الفعلية أو الاعتبارية، سواء في العلاقات الشخصية أو المهنية؛ و(٢) ضمان تقديم التقارير الدورية الكاملة، والعدالة، والدقيقة والمفهومة في الوقت المحدد لها؛ و(٣) الإمتثال للقواعد والتشريعات الحكومية المعمول بها.
تضارب المصالح	يكون الشخص محل ثقة تتطلب منه اتخاذ قرارات بالنيابة عن أطراف أخرى (أفراد، مؤسسات، إلخ...)، وقد تتضارب هذه القرارات مع مصالحه الشخصية أو واجباته، مما يدفعه أخلاقياً إما إلى تجنب الوقوع في هذا الوضع أو الاعتراف به علناً.
الحوكمة المؤسسية	وهو نظام يتم من خلاله التحكّم بالشركات وتوجيهها بما يتماشى مع العلاقات القائمة بين إدارة الشركة ومجلس الإدارة والمساهمين وغيرهم من أصحاب المصالح.
الفساد	إساءة استعمال السلطة الموكلة لتحقيق مكاسب خاصة.

SO7	إجمالي عدد الإجراءات القانونية المتخذة بحق السلوكيات الضارة بالمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية ونتائجها.	لا توجد مثل هذه الحالات أو الإجراءات القانونية	كامل
SO8	قيمة الغرامات النقدية الكبيرة والعدد الإجمالي للعقوبات غير النقدية في حالة عدم الإمتثال للقوانين واللوائح.	لا توجد مثل هذه الغرامات	كامل
المؤشرات الاجتماعية: المسؤولية تجاه المنتج			
PR1	مراحل دورة الحياة التي يتم فيها تقييم آثار صحة وسلامة المنتجات والخدمات بهدف تحسينها، ونسبة فئات المنتجات والخدمات الرئيسية الخاضعة لمثل هذه الإجراءات.	30, 31	كامل
PR2	إجمالي عدد حوادث عدم الإمتثال للوائح والقوانين الطوعية بشأن صحة وسلامة آثار المنتجات والخدمات خلال دورة حياتها حسب النتائج.	لا توجد مثل هذه الحالات	كامل
PR3	طبيعة معلومات المنتجات والخدمات المطلوبة في الإجراءات ونسبة المنتجات والخدمات الرئيسية التي تخضع لمتطلبات لهذه المعلومات.	30, 31	كامل
PR4	العدد الإجمالي لحالات عدم الإمتثال للوائح والقوانين الطوعية بشأن معلومات المنتجات والخدمات ووضع العلامات والبطاقات التعريفية عليها بحسب النتائج.	لا توجد مثل هذه الحالات	كامل
PR5	الممارسات المتعلقة برضا العملاء، بما في ذلك نتائج الدراسات الإستقصائية بخصوص قياس رضا العملاء.	30 إلى 33	كامل
PR6	برامج التقيد بالقوانين والمعايير والمدونات الطوعية فيما يتعلق بالاتصالات التسويقية، بما في ذلك الإعلان والترويج والرعاية.	غير مطبّق	غير كامل
PR7	إجمالي عدد حوادث عدم الإمتثال للوائح والقوانين الطوعية بشأن الاتصالات التسويقية، بما في ذلك الإعلان والترويج والرعاية بحسب النتائج.	لا توجد مثل هذه الحالات	كامل
PR8	إجمالي عدد الشكاوى المتعلقة بالأدلة الخاصة بانتهاكات خصوصية العملاء وحسائر بيانات العملاء.	لا توجد مثل هذه الشكاوى	كامل
PR9	قيمة الغرامات النقدية الكبيرة لعدم الإمتثال للقوانين واللوائح بشأن توفير واستخدام المنتجات والخدمات.	لا توجد مثل هذه الغرامات	كامل



مستوى تطبيق التقرير			
A+	A	B+	B
تقرير من: ١-٢ ٣-١٠-٢-١ ٣-١٠-٢-١-٣-١ ١-٢-٣-١-٣-١-٣-١-٣-١	تقرير من: ١-٢ ٣-١٠-٢-١ ٣-١٠-٢-١-٣-١ ١-٢-٣-١-٣-١-٣-١-٣-١	تقرير من: ١-٢ ٣-١٠-٢-١ ٣-١٠-٢-١-٣-١ ١-٢-٣-١-٣-١-٣-١-٣-١	تقرير من: ١-٢ ٣-١٠-٢-١ ٣-١٠-٢-١-٣-١ ١-٢-٣-١-٣-١-٣-١-٣-١
تقرير من: ١-٢ ٣-١٠-٢-١ ٣-١٠-٢-١-٣-١ ١-٢-٣-١-٣-١-٣-١-٣-١	تقرير من: ١-٢ ٣-١٠-٢-١ ٣-١٠-٢-١-٣-١ ١-٢-٣-١-٣-١-٣-١-٣-١	تقرير من: ١-٢ ٣-١٠-٢-١ ٣-١٠-٢-١-٣-١ ١-٢-٣-١-٣-١-٣-١-٣-١	تقرير من: ١-٢ ٣-١٠-٢-١ ٣-١٠-٢-١-٣-١ ١-٢-٣-١-٣-١-٣-١-٣-١
تقرير من: ١-٢ ٣-١٠-٢-١ ٣-١٠-٢-١-٣-١ ١-٢-٣-١-٣-١-٣-١-٣-١	تقرير من: ١-٢ ٣-١٠-٢-١ ٣-١٠-٢-١-٣-١ ١-٢-٣-١-٣-١-٣-١-٣-١	تقرير من: ١-٢ ٣-١٠-٢-١ ٣-١٠-٢-١-٣-١ ١-٢-٣-١-٣-١-٣-١-٣-١	تقرير من: ١-٢ ٣-١٠-٢-١ ٣-١٠-٢-١-٣-١ ١-٢-٣-١-٣-١-٣-١-٣-١

المصطلح	التعريف
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات	قيام الشركات بشكل طوعي وغير إلزامي بدمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في عملياتها وعلاقاتها مع الأطراف المختلفة.
البيان الجمركي	وثيقة رسمية تتضمن قائمة البضائع الواردة إلى البلاد وقيمة الرسوم الجمركية المترتبة عليها.
التمييز في المعاملة	نوع من المحاباة في توظيف الأشخاص أو تحديد الأجور أو توفير الفرص التدريبية أو الترقية أو إنهاء الخدمة أو التعويض، وذلك على أسس التصنيف العرقي أو الاجتماعي، أو أصل الشخص، أو الديانة، أو الإعاقة، أو الجنس، أو الميول الجنسية، أو الانتماء إلى عضوية معينة، أو الانتماء السياسي، أو العمر.
DGEP	برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز
تكافؤ الفرص	اعتماد الشركة على التوظيف دون التمييز على أساس العرق أو اللون أو الديانة أو الجنس أو الأصل. (عكس التمييز)
علم الأخلاق	وهو فرع من فروع الفلسفة الذي يقوم على دراسة المبادئ والمفاهيم الأساسية لما يعتبر أخلاقياً أو غير أخلاقي، ولما يعتبر صواباً أو خطأ في السلوك البشري.
العمل الجبري	وهو أية عمل أو مجموعة أعمال أو خدمات تفرض عنوةً على الشخص تحت طائلة التهديد بأية عقوبة، حيث لا تنفذ هذه الأعمال طوعاً من قبل الشخص أو بمحض إرادته، أو يتم فرضها كوسيلة لسداد دين معين.
GRI	المبادرة العالمية لإعداد التقارير - وهي عبارة عن شبكة عالمية تحدد المعايير والتوجيهات اللازمة لإعداد تقارير الاستدامة وقياسها.
الحوكمة	مصطلح يشير عامةً إلى القواعد أو العمليات أو القوانين التي يتم بموجبها تشغيل الشركات وإدارتها والتحكم بها. وقد يشير المصطلح إلى العوامل الداخلية التي يحددها المسؤولون أو أصحاب الشركة أو القانون الرئيسي بها، وقد يشير أيضاً إلى العوامل الخارجية التي يتم تحديدها من قبل العملاء أو الموردين أو الجهات الحكومية.
سياسة الصحة والسلامة	بيان يتضمن استراتيجية الشركة بشأن تطوير بيئة عمل صحية وآمنة للموظفين، ويحدد المسؤوليات والترتيبات اللازمة لمتابعة الإستراتيجية وتطبيقها.
شهادة آيزو 14001	وهي معيار دولي للإدارة البيئية تم تطويره من قبل المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس
المؤشر الرئيسي للأداء	وهو معيار إحصائي (كمي أو نوعي) لمدى نجاح ما تقوم به المؤسسة
قانوني	متوافق مع القانون، يتمتع بصفة رسمية ممنوحة بموجب القانون والامتثال للقوانين أو المعايير أو التقاليد
مرسال	نظام تصريح إلكتروني غير ورقي خاص بجمارك دبي يمكن للعملاء من خلاله معالجة وتخليص شحناتهم من خلال الإنترنت ودون تقديم أية وثائق في مكتب الجمارك

المصطلح	التعريف
بيان المهمة	وهو عبارة عن بيان بالدور أو الغرض الذي تعتزم المؤسسة من خلاله تقديم الخدمة لمساهميها. فهو يصف ما تقوم به المؤسسة (القدرات الحالية)، ومن تخدم (المساهمين) وما الذي يجعلها فريدة من نوعها (ما يبرر وجودها)
المتابعة	وهي عملية جمع المعلومات بانتظام للتحقق من الأداء وفقاً لمعايير معينة
عدم الامتثال	الفشل في مطابقة القوانين أو الأنظمة أو السياسات والإجراءات أو رفضها
المواد المستنفذة لطبقة الأوزون	وهي المواد الضارة بالبيئة
شهادة أوهساس 18001	وهي مواصفة تقييم نظم إدارة الصحة والسلامة المهنية. وتم تطويرها استجابة لحاجة الشركات إلى تلبية التزاماتها فيما يتعلق بالصحة والسلامة بشكل فعال
الشراكة	وهي عبارة عن استراتيجية وعلاقة رسمية بين المؤسسات ينجم عنها تعاون يصب في صالح الطرفين
برنامج الإصلاح والتحديث	يهدف البرنامج إلى تطوير العمليات والتقنيات والإجراءات الجمركية، بالإضافة إلى الالتزام بدمج الابتكار والتكنولوجيا لضمان أفضل مستويات الخدمة والامتثال مع المسؤوليات التنظيمية
إدارة المخاطر	طرح معايير التغيير أو التحكم بغية الحد من أو جعل مستوى المخاطر ضمن الحدود المقبولة
برنامج ساند	وهو عبارة عن برنامج مشترك بين الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث وبرنامج «تكامل» للتطوع الاجتماعي يهدف إلى إعداد الأفراد بما يمكنهم من الاستجابة لحالات الطوارئ على الصعيدين الوطني والدولي
المساءلة الاجتماعية 8000	وهي عبارة عن مبادرة من منظمة المساءلة الاجتماعية الدولية، وهي هيئة منبثقة عن مجلس وكالة تصديق الأولويات (CEPAA). وتهدف هذه المبادرة إلى ضمان المصدر الأخلاقي للسلع والخدمات. والمساءلة الاجتماعية 8000 هي مواصفة طوعية يمكن تطبيقها على المؤسسات من مختلف الأحجام وفي كافة القطاعات. ويمكن أن تستبدل هذه المواصفة أو تعزيز من قوانين المساءلة الاجتماعية في الشركات. وهي يحدد المعايير الأساسية ل: عمالة الأطفال، العمل القسري، الصحة والسلامة، حرية تكوين الجمعيات والحق في المفاوضة الجماعية، التمييز، الممارسات التأديبية، ساعات العمل، الأجور، نظم الإدارة.
المساهم	وهو عبارة عن فرد أو مجموعة أفراد أو مؤسسة تؤثر وتتأثر ببعض منتجات المؤسسة وعملياتها وأسواقها والقطاعات التي تعمل فيها ونتائجها
سلسلة الإمداد	وهي حركة المواد من مصدرها إلى المستهلك النهائي. وتشتمل سلسلة الإمداد على عملية الشراء والتصنيع والتخزين والنقل وخدمة العملاء والتخطيط للطلب وإدارة سلسلة الإمداد
الاستدامة	وهي التطورات التي تلبي الاحتياجات الحالية دون المساس بقدرة الأجيال الجديدة على تلبية احتياجاتها



المصطلح	التعريف
التدريب	وهي عملية تهدف إلى تحسين المعارف والمهارات والمواقف و/أو السلوكيات للشخص بحيث يكون قادراً على إنجاز مهمة أو هدف معين. وغالباً ما يركز التدريب على متطلبات الأعمال ويكون مدفوعاً بمعارف ومهارات الأعمال. وغالباً ما يهدف التدريب إلى تحسين الأداء.
الشفافية	وهو مبدأ يتيح للمتضررين من القرارات الإدارية أو المعاملات التجارية أو الأعمال الخيرية معرفة الحقائق والأرقام الأساسية، بالإضافة إلى الآليات والعمليات.
WCO	منظمة الجمارك العالمية
بيان الرؤية	وهي وثيقة تصف ما تنوي المؤسسة أن تكون عليه في المستقبل أو أين يجب أن تكون لتلبية متطلبات مساهميتها على النحو الأفضل. وتشمل الرؤية فهماً مشتركاً لتطبيقه وهدف المؤسسة وتستفيد من هذا الفهم للانتقال بالمؤسسة إلى هدف أكبر.
ثقافة العمل	وهي عبارة عن مزيج من الخصائص في المؤسسة وموظفيها تنشأ من ما يمكن أن ينظر إليه عادة على أنه الطرق الملائمة للتفكير والعمل
التوازن بين الحياة والعمل	وهو عبارة عن مصطلح يستخدم لإيضاح التوازن الذي تم تحقيقه بين العمل والحياة الشخصية. ويشتمل هذا التعبير على التفاني والإنجاز في حياة المرء المهنية دون المساس بحياته الشخصية وصحته ومجتمعه ومسؤولياته.
تنوع القوة العاملة	وهي أوجه التشابه والاختلاف في الخصائص مثل العمر والجنس والتراث العرقي والقدرات والإعاقات البدنية والعرق والميول الجنسية بين موظفي المؤسسات
WTO	منظمة التجارة العالمية



www.globalreporting.org

Follow us on



csr.dc@dubaicustoms.ae

www.dubaicustoms.gov.ae