

2016

تقرير الاستدامة



أكثر ما نفاخر به الناس والعالم عندما نساfer ليس ارتفاع مبانينا ولا اتساع شوارعنا ولا ضخامة أسواقنا بل نفاخرهم بتسامح دولة الإمارات... نفاخرهم بأننا دولة يعيش فيها جميع البشر -على اختلافاتهم التي خلقهم الله عليها- بمحبة حقيقية وتسامح حقيقي... يعيشون ويعملون معاً لبناء مستقبل أبنائهم دون خوف من تعصب أو كراهية أو تمييز عنصري أو تفرقة بناء على لون أو دين أو طائفة أو عرق

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

المحتويات

رسالة الإدارة العليا

- رسالة الرئيس
- رسالة المدير العام

حول جمارك دبي

- ملفنا المؤسسي
- الرؤية والمهمة والاهداف والقيم
- الهيكلية المؤسسية والحوكمة
- تفاعل الفئات المعنية والقيمة المادية
- منهجية الإدارة وانظمتها
- الاستدامة والمسؤولية المجتمعية

الاستدامة والمسؤولية المجتمعية

- 2016 في لمحة
- السوق
- المساهمة الاقتصادية والاجتماعية
- الدعم البيئي
- سوق العمل

التقارير في جمارك دبي

- فترة المراجعة والحدود
- المحددات والمنهج
- تفاعل الفئات المعنية والقيمة المادية
- التدقيق المحايد
- المراجعات والآراء
- مؤشر التقارير GRI G4



يسرني تقديم تقرير الاستدامة السنوي التاسع الخاص بجمارك دبي وأود التأكيد على عزمنا والتزامنا بنهج الاستدامة والمسؤولية المجتمعية. ويوضح التقرير كيف أننا كمؤسسة حكومية نسعى ونعمل لأجل تحقيق رؤيتنا وأهدافنا وتجسيد قيمنا، وأشعر بالفخر بقيادة مؤسسة تعتبر من أرقى المؤسسات الجمركية على مستوى العالم والتي تحقق أهدافها من خلال الابتكار والسعي لسعادة العملاء.

إن أكبر تحدٍ قائم في عملنا هو تحقيق التوازن بين تسهيل التجارة وحماية المجتمع والاقتصاد من محاولات التهريب للمواد الممنوعة والمقيدة، وفي الوقت نفسه ضمان الاستدامة داخل المنطقة وخارجها، ولا شك أن التجارة العالمية هي القوة الدافعة لتعزيز التنمية والتخلص من الفقر وتوفير فرص العمل وتحقيق التنمية، وقد أسهمنا بدورٍ فاعل في تحقيق هذه التنمية، ليس للشركات والهيئات التي نتعامل معها محلياً وإقليمياً وعالمياً فحسب وإنما للمجتمعات وكل من يقيم في هذا الجزء من العالم أيضاً. يركزنا في ذلك توجهات ورؤى قادتنا الحكيمة التي نبني على أساسها استراتيجياتنا وأهدافنا ونحدد من خلالها متطلبات التنمية في دولتنا.

باعتبارنا خط الحماية الأول للمجتمع، فإننا نسعى دوماً إلى تعزيز الأمن وزيادة إيرادات دبي وفي الوقت نفسه تقديم أفضل سبل التميز والابتكار والتعاون.

إن إنجازات العام الماضي التي يرصدها هذا التقرير تشدّ عزميتنا في دعم الاستدامة والمسؤولية المجتمعية، وأنا على قناعة كبيرة أن جميع موظفي جمارك دبي يقومون بواجبهم على أكمل وجه، ولكي نستمر في النجاح علينا أن نعمل بدأً بيد مع موظفينا وعملائنا ومزودينا وكل المتعاملين معنا والمجتمع المحيط بنا، لذا فإنني أتقدم بوافر التهنئة للجميع على هذا الإنجاز.

سلطان أحمد بن سليم

رئيس مجلس الإدارة، الرئيس التنفيذي لمجموعة موانئ دبي العالمية، رئيس مؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة

تعتبر الاستدامة والمسؤولية المجتمعية من أهم الأولويات في جمارك دبي وجزء لا يتجزأ من استراتيجية العمل فيها، مع التركيز دوماً على جميع نواحي الاستدامة في العمل والبيئة والمجتمع المحيط بنا. ويسلط تقرير الاستدامة الضوء على إنجازاتنا في هذا الشأن ومدى التزامنا بالأطر والقوانين العالمية والمبادرات العديدة الخاصة بالاستدامة، مع الحفاظ على الشفافية والدقة والنزاهة في إعداد تقرير الاستدامة بما يتفق مع معايير كتابة تقارير الاستدامة العالمية.



بالنسبة لنا فإن كل يوم جديد هو بمثابة سلسلة من التحديات السياسية والاقتصادية والبيئية والجغرافية مع تطور القضايا التي تواجه عملاءنا ومجتمعاتنا وزيادة تعقيدها يوماً بعد يوم، وفي ظل هذا فإن عملاءنا يهمهم التعرف أكثر على خدماتنا والتزاماتنا وأهدافنا، فالعملاء على مستوى العالم يفضلون العمل مع مؤسسة تصرح عن قيمها وأهدافها بكل شفافية، وهذا ما يدفعنا دوماً إلى العمل بكل إخلاص لدعم الابتكار والتميز في كافة نشاطاتنا.

نسعى في عملنا إلى حماية الحدود مع التركيز على مكافحة الفساد والرشوة والمواد المخدرة والممنوعة، ومن التحديات الرئيسية التي نواجهها هو نمو الأعمال التجارية في المنطقة وهذا يتطلب المزيد من الجهد في توفير الخدمات بانتظام مع الحفاظ على مستوى التميز المعروف عنا، وهذا ما نقوم به بنجاح وكفاءة.

ومن أجل ضمان تحقيق أهدافنا الاستراتيجية فمن المهم أن نستمر في نهج الاستدامة الذي نسير عليه، لا لهدف تكتيكي محدد وإنما ليكون ذلك طريقة ومنهجاً تصطبغ به كل أنظمتنا وعملياتنا، مع مراعاة الابتكار والتميز دوماً وستخصص لربطتنا للسنوات المقبلة المزيد من المصادر والجهد من أجل استثمارها في الممارسات المستدامة.

أحمد محبوب مصبح
مدير جمارك دبي

حول جمارك دبي

- ملفنا المؤسسي
- الرؤية والمهمة والاهداف والقيم
- الهيكلية المؤسسية والحوكمة
- تفاعل الفئات المعنية والقيمة المادية
- منهجية الإدارة وانظمتها
- الاستدامة والمسؤولية المجتمعية



من نحن؟

تأسست جمارك دبي قبل أكثر من 100 سنة، وهي بذلك تعد أقدم دائرة حكومية في الإمارات، ويعمل لديها 2,971 موظفا وموظفة ويتبع لها 25 مركزا في امارة دبي، ويقع مبناها الرئيسي قرب ميناء راشد في بر دبي وتغطي عملياتنا المطارات والموانئ البحرية والحدود البرية في دبي.

ما هو تاريخنا؟

يرتبط تاريخ تأسيس جمارك دبي بالشيخ حشر بن مكتوم بن بطي آل مكتوم سنة 1859، الذي فرض رسوما جمركية على البضائع التي تصل عبر السفن وسمى ذلك "الفرضة"، واستمر الحكام من بعده في تطوير هذا النهج حتى سنة 1938 عندما قام سمو الشيخ سعيد بن مكتوم بوضع مبنى ومكتب رسمي لدائرة الجمارك، وفي أكتوبر 1938 صدر مرسوم بتأسيس دائرة جمارك تولت وضع التشريعات الخاصة بها وتعيين الموظفين وتسمية مديرها العام، وفي الخمسينات وتحت رعاية وقيادة سمو الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم اكتسبت الجمارك كامل أهليتها كما نراها اليوم وانطلقت في مسيرة النهضة والتطور، حيث وضع سموه عددا من مشروعات التطوير والتوسع الخاصة بدبي وتجارتها وجماركها.

ما هي واجباتنا؟

نحن الدائرة الحكومية المختصة بتسهيل التجارة وجمع العائدات ومراقبة الحدود من خلال التعاون مع الدوائر والمؤسسات الحكومية الأخرى، والهدف الرئيسي لجمارك دبي هو مراقبة كل المخاطر والتهديدات المحتملة والمواد الممنوعة التي يمكن لها أن تدخل الى امارة دبي وتتسبب بالأذى لدولة الامارات والمجتمع المحلي كما نهدف الى دعم الاقتصاد الوطني وضمان انسيابية حركة التجارة المشروعة.



هيكلية جمارك دبي

تتبع جمارك دبي لمؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة ويتولى قيادتها المدير العام لجمارك دبي وفريق من المديرين التنفيذيين ومديري الإدارات في قطاعات وإدارات وأقسام مختلفة، بعضها تتميز بإشراف مباشر من المدير العام للدائرة. (يرجى الاطلاع على الهيكلية المفصلة)

خدمات جمارك دبي

تلتزم جمارك دبي بتوفير خدمات على أعلى مستوى وفقا لمعايير برنامج دبي للتميز الحكومي بما يخدم العملاء والمسافرين بالشكل الأمثل وفيما يلي جدول الخدمات التي توفرها الدائرة:

العناية بالعملاء ● طلب الرسائل و الشهادات ● طلب التقارير ● طلب التدريب و التوعية ● تقديم الاقتراحات و الشكاوى ● تقديم الاستفسارات و المجاملات ● الاتصال بالمدير العام خدمات إضافية ● تتبع حالة البيان الجمركي ● تتبع الحالة الجمركية ● البحث عن رمز HS الاطلاع على معلومات الجمارك ● تقديم معلومات رافدة ● البضائع المسموحة ● البضائع الممنوعة و المقيدة ● المخالفات الجمركية	التسجيل والترخيص ● تسجيل الشركة ● الانضمام الى نظام اعتماد العملاء ● تسجيل الوكالة التجارية ● تسجيل العلامة التجارية ● فتح حساب ضرائب جمركية ● رخصة مستودع جمركي التخليص الجمركي ● تقديم البيان الجمركي ● طلب استشارة جمركية ● استئناف قرار جمركي ● كتاب التدقيق الجمركي ● مانيفست التصدير ● تعارض التخليص ● طلب تصنيف البضائع المطالبات والتعويضات ● تقديم المطالبة ● دفع الرسوم الجمركية	خدمات مقدمة للشركات
الاطلاع على الإجراءات الجمركية ● إجراء التخليص على البضائع الشخصية ● إجراء التصريح عن الأموال	الاطلاع على معلومات الجمارك ● البضائع المسموحة ● البضائع الممنوعة و المقيدة ● المخالفات الجمركية	خدمات مقدمة للأفراد
الإفصاح الشخصي ● استرداد الضمان للمسافرين ● إدخال مؤقت لبضائع المعارض ● المرافقة للمسافر الرسوم الجمركية ● الأغراض المسموحة ● الرسوم على الكمية/القيمة الزائدة	الاطلاع على الإجراءات الجمركية ● إجراء الاسترداد للمسافرين ● إجراء التصريح عن الأموال ● متطلبات بضائع المعارض للمسافرين ● الرسوم على الكمية/القيمة الزائدة للمسافرين الاطلاع على معلومات الجمارك ● البضائع المسموحة ● البضائع الممنوعة و المقيدة ● المخالفات الجمركية	خدمات مقدمة للمسافرين

رؤية جمارك دبي

- الادارة الجمركية الرائدة في العالم الداعمة للتجارة المشروعة

رسالة جمارك دبي

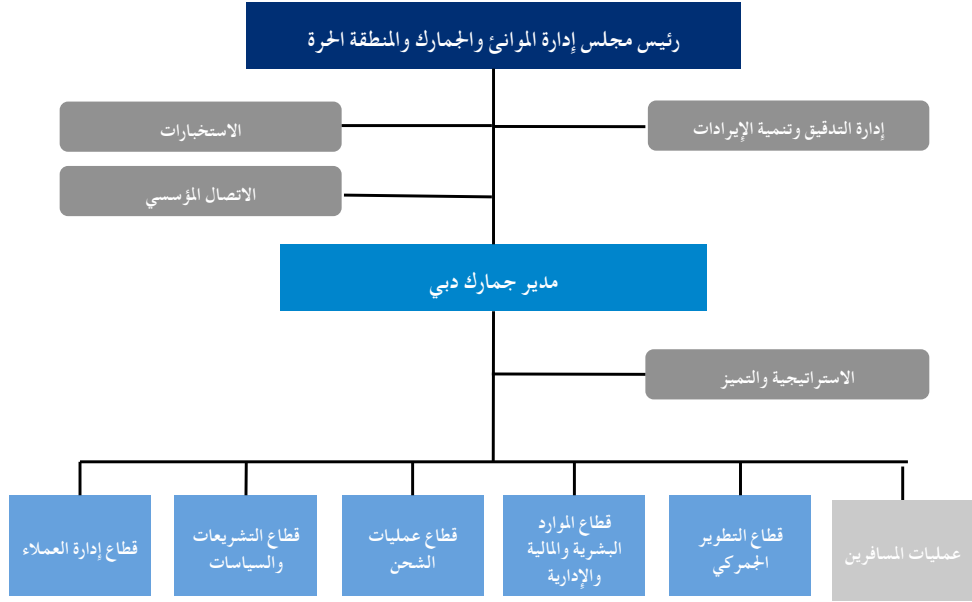
- حماية المجتمع وتعزيز التنمية الاقتصادي من خلال الالتزام والتسهيل والابتكار

أهداف جمارك دبي

- توفير بيئة داعمة للتجارة الدولية والمسافرين
- تعزيز الأمن ومكافحة التجارة غير المشروعة
- تنمية وتنويع الإيرادات واستدامتها وكفاءة تحصيلها
- تعزيز القدرات المؤسسية والميزة التنافسية
- قيادة الابتكار الجمركي دولياً

قيم جمارك دبي

- الريادة
- السعادة
- الولاء
- النزاهة
- الإبداع
- التمكين



● جرت تغييرات هيكلية في جمارك دبي خلال العام 2016 تمثلت في التالي:

التاريخ	وصف التغيير	مستوى التغيير	التفاصيل
12 ابريل 2016	اندماج إدارة الشؤون الداخلية مع إدارة الاستخبارات الجمركية	الإدارة	تعميم الرئيس 2016/34
12 ابريل 2016	إدارة الاستخبارات تتبع مباشرة لرئيس مجلس إدارة مؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة	الإدارة	تعميم الرئيس 2016/35
16 يونيو 2016	إدارة الاتصال المؤسسي تتبع مباشرة لرئيس مجلس إدارة مؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة	الإدارة	تعميم الرئيس 2016/45
1 سبتمبر 2016	تغيير اسم القسم من "اقتراحات وشكاوي الموظفين" الى "مركز الابتكار"	القسم	تعميم المدير العام 2016/57



في جمارك دبي فان اطار الحوكمة المؤسسية يتكون من مجموعة من العمليات والسياسات والقوانين تحكم طريقة توجيه دائرتنا وعملها، ونحن من أوائل الدوائر الحكومية في دبي التي طبقت معايير إدارة المخاطر المؤسسية ISO31000، فالشفافية والاستجابة والنزاهة هي معايير الحوكمة الرئيسة في الدائرة بما تتضمنه من تشريعات وسياسات ومنهجيات وعمليات وتطبيقات، وكل ذلك تحت مظلة رؤية وسياسة ومنظومة قيم واهداف استراتيجية عامة تحكم الدائرة، كما تتم مراجعة هذه السياسات بانتظام وتحديثها من جانب الإدارة العليا لضمان تحقيق اعلى المعايير وافضل الممارسات. ويتضمن التقرير أيضا تفصيلا لحوكمة نظمنا على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي وتوافقية ممارساتنا مع القوانين بما فيها قوانين حكومة دبي والقوانين الاتحادية وقوانين منظمة الجمارك العالمية ومنظمة التجارة العالمية وغيرها.



نؤكد على التزامنا بأعلى معايير الحوكمة المؤسسية الجيدة مع السعي المستمر للوصول إلى التميز الإداري، الذي نشعر أنه ضروري لنجاح وإزدهار الأعمال المستدامة. وتخضع المستويات الأعلى للحكومة المؤسسية لدينا، تحت رقابة مؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة، إلى إشراف مدير جمارك دبي وفريق قيادة مكون من المدراء التنفيذيين والمدراء والإدارة العليا، والذين حددت أجورهم بموجب قانون إدارة الموارد البشرية لحكومة دبي، ولا يؤثر الأداء الاجتماعي والبيئي على الأجور المتعلقة بالأداء. وتخضع أدوارهم ومسؤولياتهم للتوجيهات الواردة في سياسات المجلس التنفيذي لإمارة دبي، التي تحدد صلاحياتهم ونطاق أعمالهم فيما يتعلق بالأمور والمسائل الوظيفية والإدارية والقانونية والمالية. كما نتبنى أيضًا نهجًا معياريًا لتشكيل اللجان أو الفرق يعتمد على الدراسات الشاملة ومتطلبات الأعمال، بما يعكس المنافع المضافة التي سيتم الحصول عليها، مثل القيمة المضافة وتحقيق الأهداف والحلول الإبداعية التي من المتعذر الوصول إليها عن طريق العمليات العادية عبر أنشطة نقل المعرفة وتبادل الخبرات والاستخدام الأقصى للموارد البشرية المتاحة.

تفاعل الفئات المعنية والقيمة المادية

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

في جمارك دبي، يُعد إشراك الفئات المعنية من العمليات المستمرة التي تُمارس على أساس يومي مع جميع الشركاء لأننا نستخدم مجموعة من الآليات الرسمية وغير الرسمية لضمان فهمنا لتوقعات الشركاء والاستجابة إليهم بطريقة استراتيجية وشاملة. وتم تصنيفنا كأفضل جهة حكومية حيث حققنا السعادة لعملائنا بنسبة ٩٤,٩٪ في عام ٢٠١٦. وبالنسبة لنا، يُمثل إشراك العملاء جانباً أساسياً من جوانب الحوكمة المؤسسية. ويُعد الحوار الدوري مع جميع الشركاء من الأنشطة الأساسية لتنفيذ الأعمال بالإضافة إلى وضع استراتيجيات الاستدامة وتنفيذها. ولكوننا مؤسسة عريقة، ارتبطنا بالعديد من الشركاء لعقود، ونعمل على إيجاد طرق تُساعد عملائنا وموظفينا وشركاءنا على تحقيق المزيد والمزيد. كما ننخرط في حوار مفتوح مع شركاءنا بهدف الموازنة بين الطلبات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لتأمين علاقات طويلة الأجل وتعزيزها. ويتم تطبيق أدوات ومنهجيات متعددة، تشمل مراجعة إدارة العلاقات، والفحوصات الصحية والتقييمات والاستبيانات الدورية لضمان التواصل مع الشركاء. وتُقدم المخططات والتفاصيل الواردة أدناه صورة كاملة لشركائنا ومنهجية إشراكهم.



تفاعل الفئات المعنية والقيمة المادية



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



Dubai Customs Week Consultative Council Meeting



AGENDA

Date	25 th Jan, 2016, Monday
Time	10:00 AM – 12:00 PM
Place of Meeting	Al Forna HALL, 3 rd Floor.



مع
عالم

GOVERNMENT

التدقيق والإيرادات والمخاطر

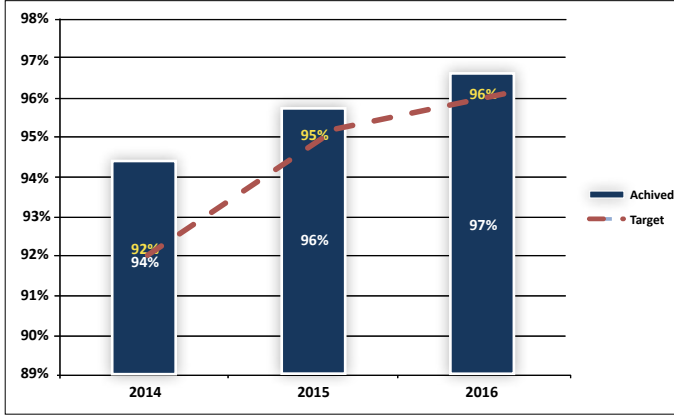
تتحمل إدارة التدقيق وتنمية الإيرادات في جمارك دبي مسؤولية صياغة السياسات ومراقبة الامتثال وتقييم المخاطر وإنفاذ خطط إدارة الأزمات لضمان استمرارية الأعمال أثناء المواقف الحرجة. وتشمل الوظائف الأخرى التنسيق والتدقيق الداخلي لجميع الإدارات لضمان الامتثال للوائح وإجراءات التشغيل. ويُمثل محرك المخاطر في جمارك دبي نظامًا مرئيًا يعمل على نحو أساسي على تقييم ومعالجة عوامل الخطر المختلفة، مثل المخاطر الاقتصادية ومخاطر الأمن الوطني والمخاطر البيئية والاجتماعية، بما يدعم بصورة أساسية الحفاظ على مكانة دبي الرائدة في قطاع الشحن وبوصفها مركزًا لإعادة التصدير عن طريق رسالة المؤسسة. ومن الجدير بالذكر أن هذا النظام قد أدى إلى تقليل وقت تخليص الشحنات بمقدار 10 ثواني لكل مرة. وحصل النظام المذكور سابقًا على جائزة تميز المشاريع الفنية بالإضافة إلى جوائز جمعية الأفكار البريطانية، بجانب الحصول على تقدير ملائم من منظمة الجمارك العالمية.



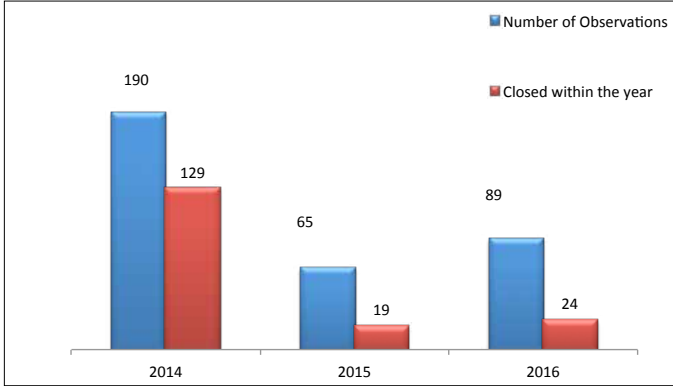
مصفوفة مراجعة المخاطر

مرتفع	مراجعة الشهرية	مراجعة نصف شهرية	مراجعة أسبوعية
	مراجعة ربع سنوية	مراجعة الشهرية	مراجعة نصف شهرية
متوسط	مراجعة ربع سنوية	مراجعة الشهرية	مراجعة نصف شهرية
منخفض	مراجعة ربع سنوية	مراجعة ربع سنوية	المراجعة الشهرية
التأثير			
	المستوى 1	المستوى 2	المستوى 3

سجل المخاطر



تخفيف المخاطر



الاستراتيجية والتميز والجودة والأداء المؤسسي

توفر الإدارة المسؤولة عن ذلك الاستراتيجيات المطلوبة للمؤسسة وتضمن فعالية الأداء المؤسسي عن طريق تنفيذ المعايير المؤسسية ومعايير التميز. وتلتزم بتقديم أعلى جودة للسياسات الاستراتيجية والمعايير والبيانات الإحصائية لدعم عملية صنع القرار في جمارك دبي، وتحسين رعاية العملاء وتحقيق مستويات عالية من رضا الموظفين. وتعتمد منهجية إدارة الأداء على أفضل الممارسات الدولية والمفاهيم المتبعة في مجال إدارة الأداء (وثيقة التقييم المتوازنة) وفي ظل الروح القيادية فيما يتعلق بإنشاء نظام متكامل يُسهم في تحسين الأداء التنظيمي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية والخدمات والعمليات الرئيسية حتى الوصول إلى أدنى مستويات الخدمة. وقد نجح قسم ضمان الجودة في جمارك دبي في تطبيق أربعة عشر نظامًا إداريًا وتحقيق أفضل الممارسات في مجالات الإدارة المختلفة. وتُعد جمارك دبي أول مؤسسة حكومية في العالم تحصل على شهادة الأيزو 10001 وأول مؤسسة حكومية في الشرق الأوسط تحصل على شهادة الأيزو 20000، وأول مؤسسة جمركية في العالم تحصل على شهادة المعيار الدولي لتمييز الخدمات (TISSE 2012) وشهادة الأيزو 10244، وشهادة الأيزو 2150 والمعيار الأوروبي TS 16555.

الاستخبارات والشؤون الداخلية

تتولى إدارة الاستخبارات والشؤون الداخلية مسؤولية ضمان الامتثال لقانون الجمارك وقواعد الموارد البشرية بالإضافة إلى السياسات واللوائح ذات الصلة. وتلتزم هذه الإدارة بضمان تطبيق أعلى مستويات النزاهة والأمن وفقاً للمعايير الدولية واتخاذ التدابير المطلوبة لنقل القيم التنظيمية إلى الموظفين. وتلتزم جمارك دبي بأداء الأعمال في إطار من النزاهة والأمانة وتم تضمين ذلك في مدونة قواعد السلوك. وعن طريق اتباع هذه المدونة، نضمن دعم أنشطة العمل والقرارات للقيم والمبادئ الأساسية للمؤسسة. ونسعى دائماً إلى التعامل مع موظفينا وعملائنا وموردينا وجميع شركائنا بشفافية وإنصاف ونزاهة، بما يساعد على الالتزام بفلسفة تميز الخدمة ورضا العملاء. وتضع المدونة المتاحة لجميع الموظفين عبر الشبكة الداخلية للشركة وموقعها الإلكتروني المعايير القانونية والأخلاقية التي من المتوقع أن يلتزم بها الموظفون. ويتطلب هذا الأمر من موظفينا الإبلاغ الفوري عن أي خرق مشتبه به لهذه المعايير. وتم تحليل جميع إدارات وأقسام الشركة بنسبة ١٠٠٪ فيما يتعلق بالمخاطر ذات الصلة بمكافحة الفساد، وتمت مراعاة سلوكيات وأفعال الموظفين وفقاً لسياسة الموارد البشرية لجمارك دبي وقانون إدارة الموارد البشرية لحكومة دبي.



الاتصال المؤسسي

تُشرف وظيفة الاتصال المؤسسي على التواصل الداخلي والخارجي لجمارك دبي بهدف تعزيز التعاون المشترك مع الحكومة ووسائل الإعلام وإدارة صورة المؤسسة وتحسينها، بالإضافة إلى رصد ودراسة المواد الإعلامية المنشورة وإعداد التقارير ذات الصلة. وتضمن أيضًا إدارة وتسويق وترويج جميع الفعاليات والأنشطة والخدمات المؤسسية. بالإضافة إلى ذلك، تتحمل الإدارة مسؤولية إعداد ومتابعة وتنفيذ البرامج ذات الصلة باستضافة وخدمة الوفود الزائرة. وتنفذ أيضًا برامج ومبادرات الهوية التي تهدف إلى تعزيز هويتنا الوطنية بجانب

الاستثمار في نفس الوقت في الشراكات التي تدعم فعليًا الرسالة الأساسية لجمارك دبي. وتنص سياسة الاتصال المؤسسي المطبقة في جمارك دبي على التحلي بالدقة والوضوح في نقل المعلومات بشأن الخدمات المقدمة إلى الشركاء، بما في ذلك تقديم معلومات حول الخدمات والإجراءات والسياسات والتشريعات الجمركية والاستفادة من فرص تحسين صورة وسمعة الخدمات المقدمة على الصعيدين المحلي والدولي ووفقًا لأفضل المعايير والممارسات الدولية.



يتمثل الهدف الرئيسي وراء ممارسات الاستدامة والمسؤولية المؤسسية في مضاعفة مساهمتنا في التنمية المستدامة للمجتمعات التي نعمل بها. ويعتمد نظام المسؤولية الاجتماعية المؤسسية لدينا على مبادئ المساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي واحترام مصالح الشركاء واحترام القانون والمعايير السلوكية الدولية، واحترام حقوق الإنسان.

ونحن مسؤولون عن تأثير عملياتنا على المجتمع والاقتصاد والبيئة، لذلك تقبل المؤسسة عمليات الفحص والمعاينة الملائمة عن طريق أطراف معتمدين وتوافق على تحملها مسؤولية الاستجابة لهذا الفحص. كما نسعى إلى التحلي بالشفافية في قراراتنا وأنشطتنا التي لها تأثير على المجتمع والبيئة على النحو المطلوب بموجب القوانين المطبقة واللوائح المنظمة لهذه العمليات. وتقوم جميع الوظائف والإدارات والأقسام بالإفصاح بطريقة واضحة ودقيقة وكاملة وإلى درجة مرضية ومعقولة عن جميع السياسات والقرارات والأنشطة التي نتحمل مسؤوليتها، بما في ذلك تأثيراتها المعروفة والمحتملة على المجتمع والبيئة. وتكون هذه المعلومات متاحة على الفور ويمكن الوصول إليها وفهمها من قبل الأشخاص الذين يتأثرون بالعمليات أو من المحتمل تأثرهم بها إلى حد كبير. وتُعد هذه المعلومات ذات صلة وتُقدم في الوقت المناسب وحقيقية ويتم عرضها بطريقة واضحة وموضوعية، بما يُمكن الشركاء وأصحاب المصلحة من التقييم الدقيق لتأثير القرارات والأنشطة على المصالح الخاصة بهم. وتُنفذ جمارك دبي عملياتها بطريقة أخلاقية. ويعتمد سلوكنا المؤسسي على قيم الأمانة والمساواة والنزاهة. وتتقضي هذه القيم الاهتمام بالناس والحيوانات والبيئة والالتزام بالتعامل مع تأثير أنشطتنا وقراراتنا على مصالح شركاءنا. كما نراعي ونهتم ونستجيب لمصالح شركاءنا ووجهات نظر الشركاء الذين من المحتمل أن تتأثر مصالحهم بأي من قراراتنا أو أنشطتنا حتى إن لم يكن لهم أي دور رسمي في حوكمة مؤسستنا أو غير مدركين لهذه المصالح. ونحن متفوقون على أن الالتزام بالقانون من القواعد الإلزامية. وعلى اعتبار أن سلطة الحكومة تم

تأسيسها لتعزيز وإنفاذ اللوائح الوطنية، يُعد هذا المبدأ هاماً للغاية بالنسبة لعملياتنا ويحدد علاقتنا مع كثير من شركاءنا. وبوصفنا مؤسسة حكومية تعمل من دبي، ندرك أننا جزءاً من منظومة عالمية ونُقدر الالتزام بالمعايير السلوكية الدولية، بجانب الالتزام بمبدأ احترام القانون. وأخيراً، نحترم حقوق الإنسان وندرك أهميتها وشموليتها. ونلتزم بجميع اللوائح والقوانين الاتحادية والمحلية الصادرة بشأن حقوق الإنسان في الإمارات العربية المتحدة.

يعتمد نظام إدارة الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية المؤسسية على إدراك الموضوعات الأساسية للمسؤولية الاجتماعية المؤسسية والتعامل معها، مثل الجوانب الاقتصادية، بالإضافة إلى الجوانب ذات الصلة بالصحة والسلامة وسلسلة القيم التي نتعامل معها عبر الموضوعات الأساسية. وتضمن مبادرات ومشروعات المسؤولية الاجتماعية المؤسسية استهدافنا للأنشطة داخل نطاق هذه الموضوعات الأساسية وتعزيزها، والتي تشمل الحوكمة المؤسسية وحقوق الإنسان وممارسات العمالة والبيئة وممارسات التشغيل العادلة ومشاكل المستهلك والمشاركة المجتمعية والتطوير.

حكومة دبي
GOVERNMENT OF DUBAI

بي
DUBAI

بَيْتُ الْخَيْرِ

Beit Al Khair Society

الوقف
الخير

مساعدات
شخصية

برنامج
الطالب



الاستدامة والمسؤولية المجتمعية

● 2016 في لمحة

● السوق

● المساهمة الاقتصادية والاجتماعية

● الدعم البيئي

● سوق العمل.



في سطور 2016

- حصة دبي من التجارة الخارجية - 76%
- حصة دبي من تجارة مجلس التعاون الخليجي - 67%
- التجارة الإجمالية لدبي - 1,267 مليار درهم إماراتي
- عدد معاملات الإقرارات الجمركية المسجلة لدى جمارك دبي - 9,1 مليون
- العدد الإجمالي لعمليات المصادرة التي نفذتها جمارك دبي - 4,376
- استكمال مشروعات ومبادرات الخطة الاستراتيجية لجمارك دبي - 75%
- مستوى الإنجاز لمؤشرات الأداء الرئيسية الاستراتيجية الشاملة - 76%
- مستوى الإنجاز للتمكين الإلكتروني والتمكين اليدوي - 100%
- مستوى رضا العملاء عن الخدمات المتكاملة - 94%
- خفض البصمة الكربونية من إعادة تدوير الورق - 597 طن
- مستوى المدفوعات الإلكترونية المنجزة - 94%
- أصبحت جمارك دبي أول مؤسسة حكومية تحصل على الأيزو 20000
- أصبحت جمارك دبي أول مؤسسة حكومية تحصل على الأيزو 21500
- أصبحت جمارك دبي أول مؤسسة حكومية تحصل على الأيزو 10244
- حصلت جمارك دبي على جائزة Global CIO من ICMG
- حصلت جمارك دبي على شهادة كوبت (COBIT5) - المستوى 3
- سعادة العملاء المقاسة من قبل جمارك دبي - 97,1%
- مستوى رضا المجتمع المحقق - 89%
- مستوى سعادة الشركاء المحققة - 88%
- مستوى رضا العملاء الداخليين - 85%
- مستوى رضا الموظفين - 89%
- مستوى رضا العملاء الكلي - 85%
- عدد الشركاء الاستراتيجيين لجمارك دبي - 23
- عدد الشركاء الداعمين لجمارك دبي - 64
- عدد الاقتراحات المقدمة من موظفي جمارك دبي - 4,050
- عدد سياسات الجمارك - 44
- عدد الإعلانات الجمركية - 159

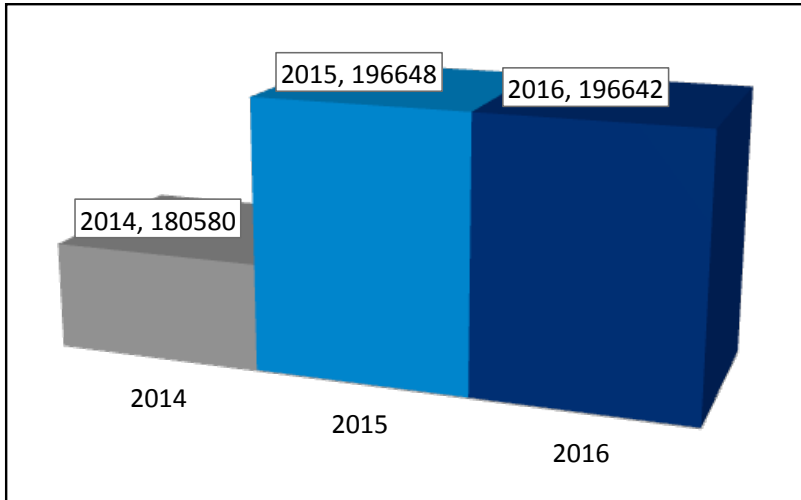
عدد العملاء المسجلين لدى جمارك دبي - 196,642
عدد مبادرات ومشروعات المسؤولية الاجتماعية المؤسسية الشاملة - 213
إجمالي الكهرباء المستهلكة - 11,052,873 كيلوواط في الساعة
إجمالي المياه المستهلكة - 11,192,781 جالون
العدد الإجمالي للموظفين - 2,971
إجمالي ساعات تدريب الموظفين - 29,197
إجمالي عدد الموظفين الذين تم تدريبهم - 1,758
الفوائد المالية من تنفيذ الأفكار الملموسة - 81,742,365
إجمالي الأفكار المقدمة - 4,050
حصلت جمارك دبي على جائزة أفضل ممارسات المسؤولية المجتمعية المؤسسية ضمن جوائز جولدن جلوب تايجرز - كوالالمبور، ماليزيا
حصلت جمارك دبي على الجائزة الآسيوية لأفضل ممارسات المسؤولية المجتمعية المؤسسية - CMO آسيا للتميز التسويقي
حصلت جمارك دبي على جائزة الطاووس الذهبي العالمية للاستدامة - الهند
حصلت جمارك دبي على جائزة بريليانس للاستدامة البيئية والمؤسسية - المملكة المتحدة
حصلت جمارك دبي على جائزة المسؤولية الاجتماعية الدولية للعام من "قمة وجوائز الأعمال في الشرق الأوسط" - ماليزيا
حصلت جمارك دبي على جائزة الباز للتميز في الاستدامة المؤسسية - جامعة حمدان بن محمد الذكية



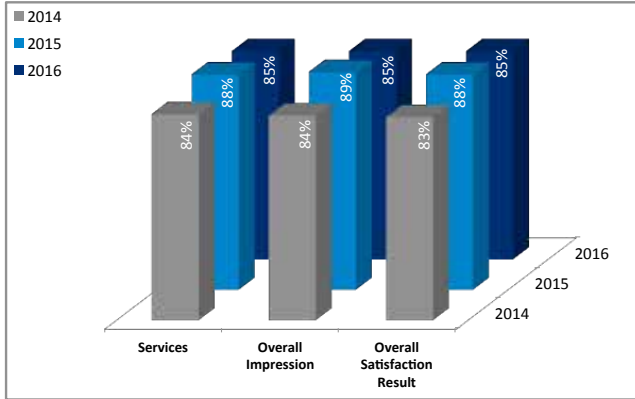
جمارك دبي كانت من أولى دوائر الجمارك في العالم التي حصلت على شهادة الأيزو 10001:2007. وتم وضع ميثاق سعادة العملاء في المؤسسة وإدارته وفق إرشادات الأيزو 10001:2007 وأفضل الممارسات الدولية المطبقة في المجال، مع مراعاة التعقيبات المقدمة من الإدارة العليا والموظفين والعملاء والشركاء. وتتم هذه العملية على النحو الآتي:

- تحديد معايير الجودة للخدمات المقدمة من قبل المؤسسة، بما في ذلك الاستفسارات والشكاوى والاقتراحات المتعلقة بهذه الخدمات
- تحديد وقت تسليم جميع الخدمات
- تحديد قنوات الخدمات
- تحديد رسوم الخدمة
- استبعاد الشكاوى والنزاعات محل الإجراءات القانونية

عملاء جمارك دبي المسجلين

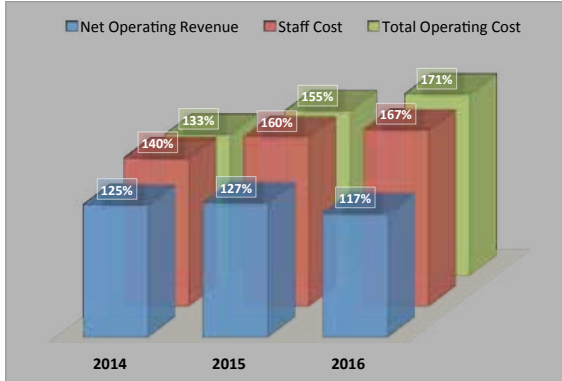


رضا العملاء



تواصل ابتكارات السوق في جمارك دبي إنتاج منتجات وخدمات جديدة بالإضافة إلى منتجات وخدمات مطورة. وتؤدي أيضًا إلى صياغة إجراءات تنظيمية جديدة في وحدات العمل المختلفة في المؤسسة. وتقدم استراتيجية الابتكار في جمارك دبي الإرشادات المطلوبة إلى الموظفين بشأن مفاهيم الابتكار وكيفية دفع عملية الابتكار عن طريق التجارة العالمية، بما يساهم في تحقيق رؤية المؤسسة ٢٠٢١ بما يتماشى مع التوجه الاستراتيجي لدبي. وتعد الاستراتيجية مسؤولة عن ترويج ونشر ثقافة التحسين والإنتاجية المبتكرة لضمان استدامة العمل المؤسسي وتحسين خدماتنا.





تلعب جمارك دبي دورًا رئيسيًا في حماية المجتمع واستدامة التطور الاقتصادي للدولة عن طريق عملياتها. وتسهم المؤسسة بنسبة 15% في إيرادات حكومة دبي وتُيسر باستمرار التجارة المشروعة في دبي والإمارات العربية المتحدة وفي المنطقة وفي جميع أنحاء العالم. ويمكن الاستدلال على التيسير العام للتجارة في الإمارات العربية المتحدة عن طريق نسبة التجارة عبر دبي التي وصلت إلى 76% من التجارة الكلية في عام 2016.

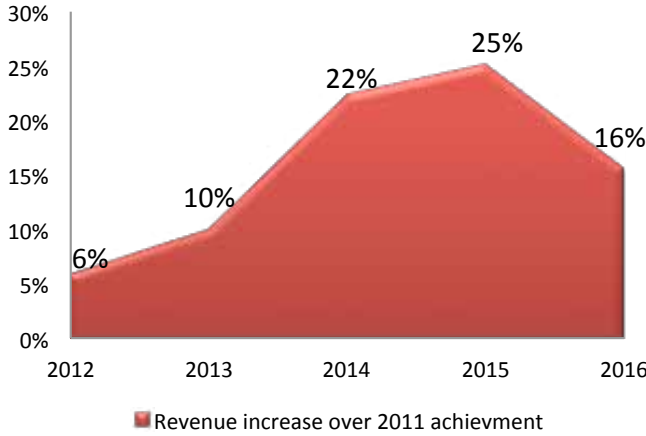
تسهم الإدارة المالية في جمارك دبي بدور رئيسي في صياغة استراتيجية وتوجهات الأعمال الشاملة. وتبدأ دورة استراتيجيتنا سنويًا بورش عمل تُطلقها إدارة الاستراتيجية لإشراك جميع الإدارات والموظفين في صياغة الاستراتيجية الشاملة وتحديدًا التوجه المالي والموازنات. ويتم إجراء تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر SWOT دائمًا لتحليل كالتوجه خدمات الإدارة المالية من حيث وضعها، والذي يتضمن جميع خدمات وعمليات الأعمال. وكأحد أفضل الممارسات، عقدت المؤسسة في 2016 ورشة عمل لتحليل بيستل PESTLE (العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتقنية والقانونية والبيئية)، حيث يتم انتقاء العوامل ذات الصلة من التقارير الاقتصادية والاستراتيجية المختلفة المنشورة في الإمارات العربية المتحدة وعلى مستوى العالم.

وتشمل الوظائف الرئيسية للإدارة المالية ما يأتي:

- تحصيل الإيرادات وتسجيلها.
- إعداد الموازنات وتنفيذها.
- إعداد المنهجيات والسياسات والأدلة المالية ومراجعتها دورياً.
- تنفيذ نظام مالي جديد لزيادة الدقة.
- أتمتة العمليات لزيادة الفعالية.
- مراجعة تكلفة الخدمات وتحديد تكاليف الخدمات الجديدة.
- الحصول على جوائز دولية للخدمات المالية القائمة.

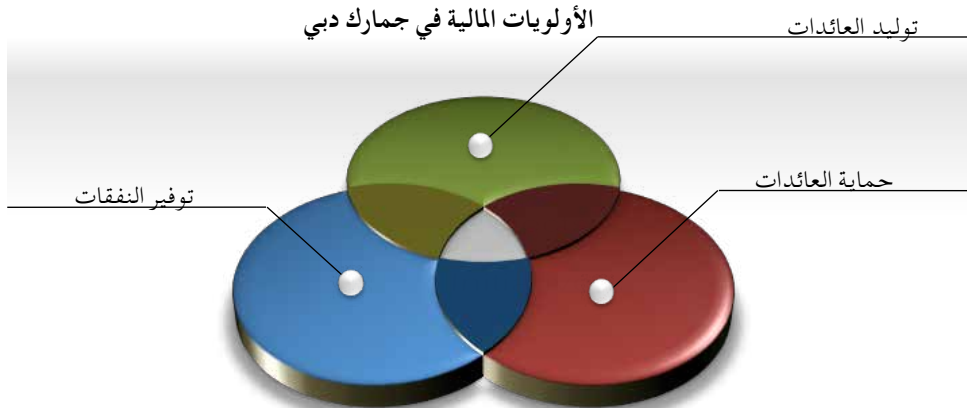
ميزانية و مصاريف المسؤولية المجتمعية في جمارك دبي		2013	2014	2015	2016
الميزانية	الميزانية السنوية	2,298,321	1,913,752	783,545	935,854
	النسبة المئوية (%) من إجمالي ميزانية الرواتب في جمارك دبي	0.24%	0.20%	0.10%	0.11%
	النسبة المئوية (%) من إجمالي الميزانية	0.61%	0.43%	0.00%	0.00%
المصاريف الفعلية	المصاريف الفعلية السنوية	2,319,521	1,559,732	724,400	691,770
	النسبة المئوية (%) من إجمالي ميزانية الرواتب في جمارك دبي	0.25%	0.15%	0.07%	0.08%
	النسبة المئوية (%) من إجمالي الميزانية	0.46%	0.34%	0.06%	0.01%

في عام 2016، تم أيضًا تقديم الحساب الافتراضي لزيادة رضا العملاء عن طريق تقديم خدمات عبر الإنترنت من خلال كيان مالي جيد التنظيم مع توافر الوصول إليه على مستوى العالم وزيادة قنوات السداد وتقليل مخاطر النقدية والتخلص منها أثناء عملية التعامل النقدي، فنحن رواد في مجال استخدام آلية خاصة لحساب تكلفة الخدمة والعملية، حيث نستخدم منهجية محاسبة تكاليف النشاط لحساب تكاليف القوى العاملة والتكاليف القياسية للأمور الأخرى.



كما نستمر في وضع السياسات والخطط والعمليات المالية طويلة الأجل وتنفيذها لدعم تحقيق استراتيجية حكومة دبي، حيث نستخدم التخطيط المالي وعمليات التحكم والمراقبة والتدقيق الداخلي وكذلك إعداد التقارير المالية الخاصة بنا لضمان الاستخدام الأمثل للموارد على نحو فعال. فنحن نؤكد على تطبيق برامج تنمية الإيرادات وترشيد الإنفاق ومبادئ إدارة التكلفة وتنظيم القوانين والإرشادات ذات الصلة بالمجالات المالية المختلفة في ضوء ملاحظات وتوصيات الجهة الحكومية المتحكمة في الأمور المالية.

وقد حققت الوظيفة المالية في عام 2016 نسبة 91% من خططها التشغيلية التي شملت البطاقات الذكية ومشروع الحساب الافتراضي وبرنامج سداد المعاش المؤتمت ومشروع التحصيل والسداد والمصالحة المصرفية اليومية المؤتمتة وكثير من المشروعات الأخرى. وقدمت أيضًا 4 مجالات لمنهجيات متخصصة تدور حول المصادر المالية والميزانية وإعداد التقارير وتقليل تكلفة الإيرادات المتزايدة.

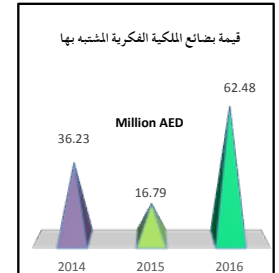
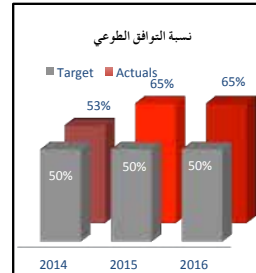


وإلى جانب المهام والتنمية الاقتصادية، تولي جمارك دبي اهتمامًا خاصًا بالأنشطة الاجتماعية والمجتمعية وتؤكد على تنظيم برامج ومشروعات تهدف إلى المسؤولية والمساهمة المجتمعية. ويتماشى هدف أنشطتنا ذات الصلة بالمجتمع مع أولويات حكومة دبي حيال تحقيق التنمية المستدامة والحفاظ على التميز والريادة لكل من دبي والإمارات العربية المتحدة. فنحن نشجع تطوع الموظفين ومشاركتهم وكذلك الغرباء لدعم قضية المسؤولية المجتمعية الخاص بنا. فنحن لدينا عملية إدارة مشروع محددة على نحو جيد جدًا بشأن مشروعات مجتمعنا حيث ينفذ فريق من الأفراد المكرسة لهذا الغرض كافة الأنشطة بدءًا من



التخطيط إلى التنفيذ والقياس ومراجعة التعقيبات على نحو احترافي ويكون هذا الفريق مدعومًا من قيادتنا الحكيمة والإدارة العليا وكافة الوظائف داخل المؤسسة. كما نحرص دائمًا على نشر الوعي المجتمعي المرتبط بوظائف الجمارك الأساسية الخاصة بنا ولدينا برامج متخصصة في هذا الصدد. ومنذ عام 2011، لدينا جناح جمارك دبي في كيد زانيا، الذي يُعد أحد أكثر مفاهيم المشاركة المجتمعية والتسويق التجريبي تأثيرًا. فالهدف هو نشر الوعي وجذب الأطفال نحو وظيفة ومهنة الجمارك وإعداد مفتشي المستقبل. وحتى نهاية عام 2016، أصبح أكثر من 250,000 طفل على علم بدور ووظيفة مفتشي الجمارك الذين يحمون حدود الدولة.

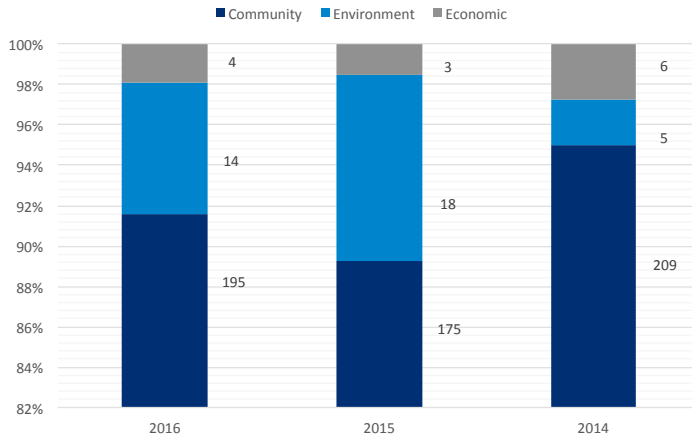
وتُعد أعمال مكافحة التزوير وحماية حقوق الملكية الفكرية أحد عناصر أعمالنا الأساسية في جمارك دبي، وتعتبر دائمًا أولوية قصوى في أعمالنا. وتخرط جمارك دبي بانتظام في تقديم أفضل الممارسات وبرامج التثقيف الخاصة برفع مستوى الوعي للمدارس والكلية والجامعات وغيرها من المؤسسات التعليمية في دبي لتعزيز مفهوم حقوق الملكية الفكرية. وتهدف هذه البرامج إلى ترسيخ ثقافة الولاء وبناء دور مجتمعي واقتصادي آمن ضد التزوير والقرصنة وخاصةً بين شباب الإمارة وأطفالها. كما تحتفل المؤسسة سنويًا في يوم السادس والعشرين من شهر أبريل بالأنشطة ذات الصلة باليوم العالمي لحقوق الملكية الفكرية. ويتم تنظيم فعالية في هذا اليوم حيث يتم عقد مسابقات بين طلاب المدارس والكلية والجامعات بالتعاون مع وزارة التعليم ووزارة التعليم العالي وهيئة المعرفة والتنمية البشرية في دبي. وتغطي المسابقة المدارس والجامعات العامة والخاصة حيث يتم اختيار الطلاب لهذه الجائزة باعتبارهم قادة المستقبل الذين سوف يحافظون على رخاء وتنمية وتقدم دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة.





إضافة إلى تعزيز قيم الجمارك الأساسية بين أفراد المجتمع، تنظم جمارك دبي أنشطة وبرامج متنوعة وكذلك برامج في مجال العطاء والتبرع وحملات التبرع بالدم وأنشطة التراث والأنشطة الثقافية والأعياد والفعاليات الدولية والعيد الوطني لدولة الإمارات العربية المتحدة والكثير من الفعاليات والمناسبات الخاصة الأخرى. ودائمًا يتم تنظيم الأنشطة الخاصة أثناء شهر رمضان المعظم من كل عام، بما في ذلك إعداد وجبات إفطار مجانية وتقديم العيديات وخيام رمضان وتوزيع المياه ووجبات السحور وكثير من الأنشطة الأخرى. وتنخرط المؤسسة انخراطًا كبيرًا في جمع وتوزيع حاجات فقراء المجتمع داخل حدود دولة الإمارات العربية المتحدة وخارجها على حد سواء. ويتم قياس نتائج ومخرجات كافة هذه البرامج من خلال مؤشرات أداء محددة مسبقًا مثل عدد المبادرات وعدد المستفيدين وإنفاق الأموال وغيرها.

عدد مبادرات وبرامج المسؤولية المجتمعية

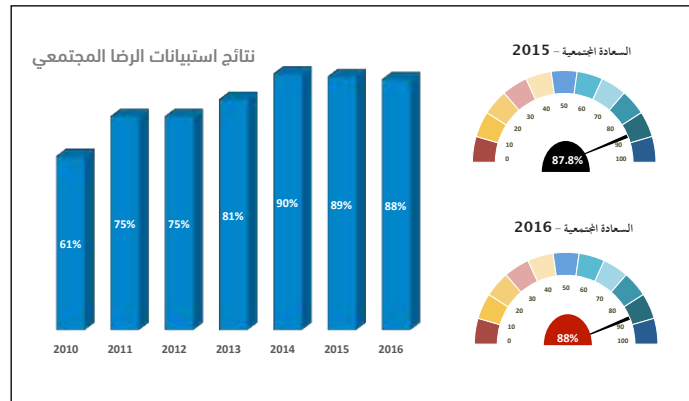


تؤكد جمارك دبي على قياس نتائج الرضا المجتمعي سنويًا من خلال إجراء مسح للتعرف على رأي المجتمع حول المساهمات والأنشطة التي تقوم بها. ويتم تصنيف هذا المسح إلى فئات مختلفة مثل السن والجنس والجنسيات والعرق والمناطق الجغرافية. ويستقصي هذا المسح الرضا المجتمعي عن توافر المعلومات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وسهولة الوصول إليها، والمساواة في الحصول على الخدمات المقدمة للمجتمع وطبيعة العلاقة والمشاركة في التوعية والتثقيف

وتقديم الدعم للمشاريع الخيرية والصحية ودعم الأنشطة الثقافية والرياضية والجهود والمبادرات ذات الطابع الطوعي والإنساني والمخاطر الصحية وحوادث العمل إلى آخره. ويتم اختيار عينات عشوائية مع مراعاة التمثيل الديموغرافي.



نتائج استبيانات الرضا المجتمعي





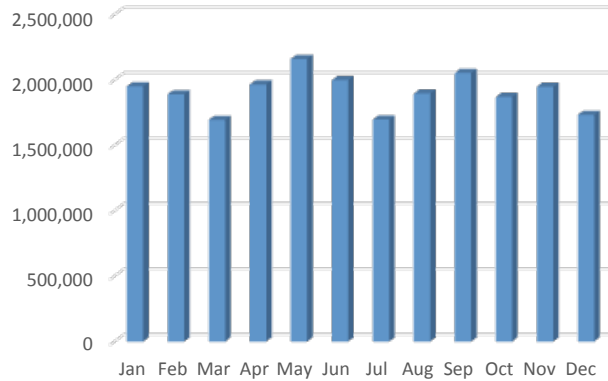
بالرغم من كون المؤسسة مؤسسة خدمية، تهدف سياستنا البيئية إلى تقليل مخاطر التلوث وتأثيرات الكربون الناتجة عن أعمالنا وعملياتنا. فهدفنا طويل الأجل هو أن نكون مؤسسة محايدة للكربون تمامًا ونحن نؤمن بتحقيق ذلك من خلال التنمية التدريجية في مجال الاستدامة البيئية. كما نؤكد على الحفاظ على أرضنا وبيئتنا الوطنية وخلق القيم عن طريق توفير الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق التوازن الصحيح بين تلك الاحتياجات. وقد حددنا وخصصنا

سياسات وممارسات في مجالات البيئة والصحة والسلامة، وحصلنا على المعايير الدولية مثل الأيزو 14001 ونظام إدارة السلامة والصحة المهنية 18001 حيث يمكننا من خلالها استكمال رلتنا في خلق ثقافة أكثر أمانًا ونظافة داخل المؤسسة وخارجها على حد سواء.

منشآت جمارك دبي - استهلاك المياه (غالون)

شهر 2016	الاستهلاك
يناير	1,950,160
فبراير	1,890,585
مارس	1,693,647
أبريل	1,965,191
مايو	2,160,612
يونيو	1,997,963
يوليو	1,695,985
أغسطس	1,894,874
سبتمبر	2,052,874
أكتوبر	1,869,232
نوفمبر	1,947,202
ديسمبر	1,732,614
الاجمالي	11,192,781

استهلاك جمارك دبي من الماء - غالون

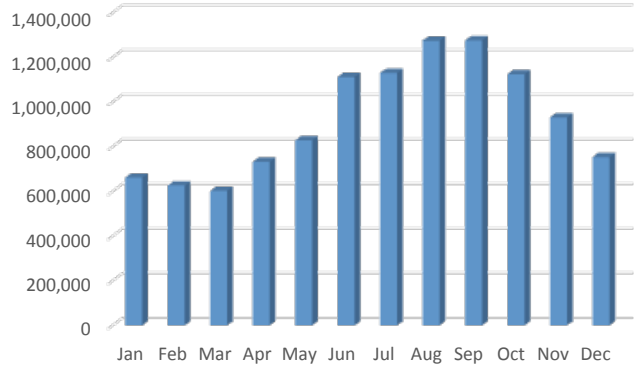


وينصب التركيز الأساسي لمبادراتنا في مجال الدعم البيئي على الطاقة والحفاظ على المياه ومجهودات إعادة التدوير وإدارة المخلفات وانبعاثات الإشعاعات من معدّاتنا والبنية التحتية الأكثر نظافة والتحكم في تجارة المواد المخالفة للقوانين الدولية؛ لذلك نستمر في مراقبة استهلاكنا للطاقة ونعزز تدريب الموظفين ونرفع الوعي والانخراط في القضايا البيئية. كما نبحث بنشاط عن فرص تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة والتحكم فيها. ويتم الوفاء بمتطلبات مؤسستنا فيما يتعلق بالكهرباء والمياه عن طريق ترتيبات إيجارية من هيئة كهرباء ومياه دبي. ومع ذلك، يتم تخطيط وتنفيذ مجهودات تنموية مستمرة لضمان تقليل الاستهلاك والحفاظ عليه بهدف تقليل انبعاثات الكربون الخاصة بنا وكذلك التكلفة الإجمالية في هذا الصدد، حيث بلغ الاستهلاك الإجمالي للكهرباء 11.052.873 كيلو واط أو 39.760 جيغا جول في عام 2016.

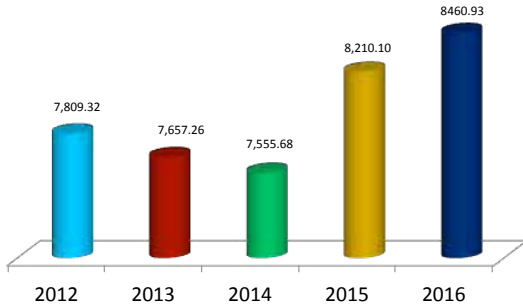
استهلاك جمارك دبي من الكهرباء بالكيلوواط

الشهر 2016	الاستهلاك
يناير	661,514
فبراير	626,225
مارس	602,451
أبريل	732,379
مايو	828,660
يونيو	1,112,160
يوليو	1,130,037
أغسطس	1,274,924
سبتمبر	1,275,711
أكتوبر	1,124,863
نوفمبر	930,965
ديسمبر	752,984
الإجمالي	11,052,873

استهلاك جمارك دبي من الكهرباء - بالكيلوواط



النفايات العامة - بالطن

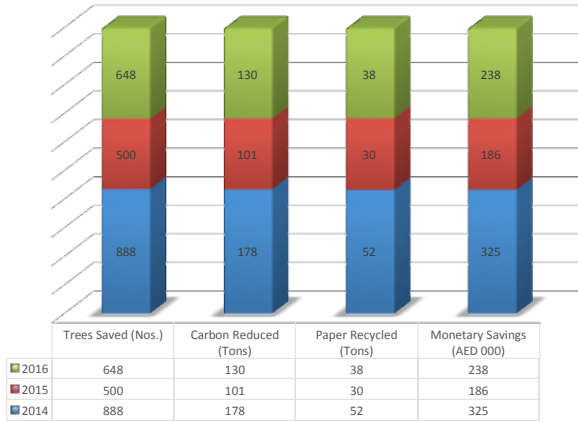


ونحن نؤمن بشدة أن النفايات تمثل نفقة إضافية على المؤسسة وأن الانخراط في مسألة إدارة النفايات وإعادة تدويرها أمر أساسي من كلا الجانبين من حيث توفير التكلفة والمشاركة تجاه البيئة. وعلى مدار الخمس سنوات الماضية، فنحن نتبع ونكمل حملة الغراس الدينية لإعادة التدوير التي تهدف أساساً إلى الحفاظ على الورق من أجل البيئة العالمية. وتهدف هذه الحملة إلى تعزيز العمل التطوعي والمشاركة عن طريق تقليل استهلاك الموارد وإعادة تدويرها، وهكذا نوفر انبعاثات الكربون والأشجار والذي يوفر بدوره المال. وفي أثناء

المراحل المتأخرة من هذه الحملة، تم إطلاق استراتيجيتنا المتعلقة باستخدام تقنيات أكثر خضرة ونظافة. وقد خطت إدارة تقنية المعلومات في جمارك دبي هذه المبادرة وأعدتها بهدف تقديم مدخل موحد ومناسب لتوزيع الطابعات والوصول إليها واستخدامها لتوفير حل أكثر فعالية من ناحية التكلفة وأكثر مرونة وموثوقية وفي نفس الوقت تقليل الأثر البيئي للمؤسسة. إن الهدف هو تقديم وتنفيذ ثقافة مألوفة للحفاظ على الورق وأحبار الطباعة بين الموظفين داخل المؤسسة والذي يمكن تنفيذه عن طريق تجنب عمليات الطباعة والنسخ غير الضرورية إضافة إلى تعزيز إعداد الملفات الإلكترونية. وقد تم وضع كافة السياسات والإجراءات والقواعد الخاصة بهذه الحملة مع الأخذ في الاعتبار متطلبات أعمالنا والمرونة التشغيلية وأدوات التحكم القابلة للإدارة.



إنجازات حملات إعادة التدوير



وانطلاقاً من العمل الأساسي لمكافحة التجارة غير المشروعة والسيطرة على المواد المحظورة، لدينا مساهمة قوية في مجال الاتجار بأنواع المهددة بالانقراض وبغاياها. وكجزء من المساهمة في البيئة العالمية، والتزاماً بالممارسات الدولية لمعاهدة التجارة العالمية لأصناف الحيوان والنبات البري المهدد بالانقراض، كما نخرط في نشر الوعي بين أفراد المجتمع بشأن مخاطر الحيوانات المنقرضة والقضاء على بقايا تلك الحيوانات مثل الجلود والعاج والقرون وكثير من الأشياء الأخرى. ونحن أحد الإدارات الحكومية الرائدة التي تؤكد على الأمور المرتبطة بحماية البيئة والموائل كجزء من أولوياتها الاستراتيجية لضمان الالتزام بالمبادرات والاتفاقيات الدولية في هذا الصدد. وعلاوةً على ذلك، تتماشى هذه الحملة مع مجهودات مسؤوليتنا الاجتماعية وحرصنا على الحفاظ على البيئة وهدفنا لنشر ثقافة حماية البيئة.

إضافةً إلى ذلك، نحن نؤكد على المشاركة في المحافل المحلية والإقليمية والدولية التي تهدف إلى التحسين البيئي وتقليل بصمة الكربون. ويتم تحقيق ذلك من خلال الدخول في عضويات وشراكات ومشروعات المشتركة مع الكيانات الحكومية والخاصة والمؤسسات غير الحكومية. فالأحداث الهامة مثل ساعة الأرض ونظفوا الإمارات العربية المتحدة ونظفوا العالم وحملات ضد التدخين وغيرها الكثير من الأنشطة يتم تنفيذها دائماً للتأكيد على اهتمامنا بالبيئة، كما نقدم أيضاً فحوصات مجانية لإطارات سيارات الموظفين لتعزيز صيانتها مما يؤدي إلى تقليل بصمة الكربون.

الكائنات المهددة بالانقراض- احصائيات سايتس عدد الضبطيات

2014 2015 2016



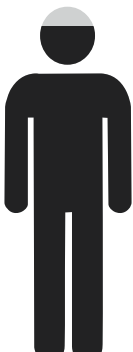


تؤمن الإدارة العليا في جمارك دبي أن رأس المال البشري هو أكبر الأصول لدى المؤسسة؛ لذا تولي إدارة الموارد البشرية اهتمامًا بالغًا بتدريب الموظفين وتنميتهم وترسيخ التميز والإبداع باعتبارهما ممارسات من العمل اليومي. وتمتلك المؤسسة دليلًا متكاملًا للموارد البشرية يغطي كافة سياسات الإدارة وإجراءاتها بما يغطي التوظيف والتطوير والتدريب والانتقالات والأداء والتقييم والأجور والإجازات والمكافآت والتظلمات والمقترحات وأوقات العمل والحضور وغيرها، فنحن الإدارة الحكومية الأولى التي لديها مركز تقييم داخلي يعمل على تأهيل المقيمين واعتمادهم. ويستخدم مركز التقييم نظام إدارة أعباء عمل المؤسسة (Genesys) ويعتبر عاملًا مساعدًا في عمليات التوظيف والاختيار، حيث يُقيّم الأداء الحالي وكذلك المسارات الوظيفية في المستقبل.

2016: 2,283
2015: 2,232
2014: 2,172

2016: 688
2015: 677
2014: 663

2016 مواطنون 13.82% ; وافدون 87.17%
2015 مواطنون 50.81% ; وافدون 50.18%
2 مواطنون 34.81% ; وافدون 66.18%



الذكور



الاناث



الجنسية



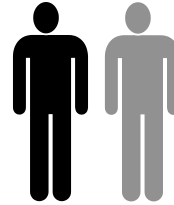
العمر	2016	2015	2014
حتى 30 سنة	930	965	1,105
بين 30 و 50 سنة	1,792	1,717	1,558
فوق 50 سنة	249	227	117

ومن بين المبادرات ذات الصلة بقوى العمل الأخرى، تُعد بوابة الموارد البشرية مركز الخدمة الحكومي الأول الذي يستقبل طلبات شخصية وإدارية، حيث يتم استلام طلبات الموظفين عن طريق بوابة تتضمن أنظمة الأدوات الإلكترونية ونظام إدارة الموارد البشرية المزود ببريد إلكتروني مباشر وخط هاتف مخصص لهذا الغرض. يمكن للموظفين التقدم عبر الإنترنت دون الحاجة إلى الحضور شخصياً إلى المكان الذي تُقدم فيه الخدمة على مدار 24 ساعة يومياً. ويتم تحديث هذا النظام بانتظام للعمل وفقاً لرؤية الإدارات ورؤية حكومة دبي بهدف تحسين الجودة والتميز.



العمر

العمر	2016	2015	2014
دائم	2,835	2,895	2,970
مؤقت	0	1	1



Permanent /
Temporary

سوق العمل

تؤمن الإدارة العليا في جمارك دبي أن رأس المال البشري هو أكبر الأصول لدى المؤسسة؛ لذا تولي إدارة الموارد البشرية اهتمامًا بالغًا بتدريب الموظفين وتنميتهم وترسيخ التميز والإبداع باعتبارهما ممارسات من العمل اليومي. وتمتلك المؤسسة دليلًا متكاملًا للموارد البشرية يغطي كافة سياسات الإدارة وإجراءاتها بما يغطي التوظيف والتطوير والتدريب والانتقالات والأداء والتقييم والأجور والإجازات



الموظفات الإناث	2014	2015	2016
الإدارة العليا	6	1	8
الإدارة الوسطى	37	71	48
الإدارة الدنيا	435	304	164
أخرى	185	301	468

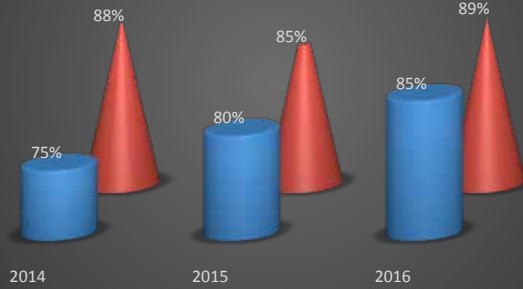
والمكافآت والتظلمات والمقترحات وأوقات العمل والحضور وغيرها، فنحن الإدارة الحكومية الأولى التي لديها مركز تقييم داخلي يعمل على تأهيل المقيمين واعتمادهم. ويستخدم مركز التقييم نظام إدارة أعباء عمل المؤسسة (Genesys) ويعتبر عاملًا مساعدًا في عمليات التوظيف والاختيار، حيث يُقيّم الأداء الحالي وكذلك المسارات الوظيفية في المستقبل.

الاحلال الوظيفي - جمارك دبي

عدد الموظفين الذين تركوا العمل	2014	2015	2016
الفئة العمرية - حتى 30 سنة	139	14	81
الفئة العمرية - فوق 30 سنة	66	4	82
الإجمالي	205	18	163
الذكور	158	16	124
الاناث	47	2	39
الإجمالي	205	18	163
عدد الموظفين الذين انضموا	2014	2015	2016
الفئة العمرية - حتى 30 سنة	292	156	159
الفئة العمرية - فوق 30 سنة	58	65	25
الإجمالي	350	221	184
الذكور	294	174	139
الاناث	56	47	45
الإجمالي	350	221	184

رضا الموظفين - تشجيع الابتكار والابداع

■ Target ■ Actual



ولضمان تنفيذ أفضل الممارسات في التنمية البشرية، تم أيضًا تقديم مصفوفة الفنر في المؤسسة. وتلبي المصفوفة احتياجات الموظفين عن طريق تحديد الكفاءات السلوكية والفنية لكل موظف. ويوجد 12 كفاءة مرتبطة عن قرب بالاستراتيجية العامة لجمارك دبي. وتُعد جمارك دبي هي الإدارة الحكومية الأولى التي تطبق هذا المشروع الذي كان علامة مميزة مع الإدارات الدولية المعروفة مثل هيويت والجمارك الكندية. كما تم تنفيذ المشروع داخليًا عن طريق متخصصين في الموارد البشرية بالتنسيق مع المديرين ورؤساء الإدارات، والهدف منه هو وضع ثقافة كفاءة الوظيفة داخليًا دون الاستعانة بأي استشاري خارجي أو تكاليف إضافية. تؤمن جمارك دبي بقوة بمسألة تمكين المرأة والريادة النسائية؛ لذلك تم تشكيل لجنة نسائية مخصصة في المؤسسة من أجل تمكين المرأة على كافة الأصعدة لمساعدتهن في أداء أدوارهن بفاعلية.





وتؤكد المؤسسة بشدة على تدريب الموظفين وتطوير مستواهم، حيث توضع خطة سنوية لاحتياجات التدريب التي تضمن تلبية احتياجات الشركاء الحاليين والمتوقعين. ويمكن لكافة موظفي جمارك دبي استخدام برنامج التدريب على الإنترنت ويكون البرنامج مرتبطاً ارتباطاً مباشراً بمصفوفة الأداء ونظام تقييم الأداء. ويُعد ذلك مناسباً لطبيعة عمل الإدارة ويعتبر أحد أفضل الممارسات الدولية. وتم وضع النظام داخلياً وتحديثه على مراحل باستخدام نظام أوراكل وأصبح علامة مميزة مقارنة بالممارسات الدولية في هذا الصدد. ويوجد أيضاً نظام تقييم شامل لنواتج التدريب الذي يكون أيضاً نظاماً إلكترونياً ومرتبكاً بأداء الموظف.

التدريب على سياسات وإجراءات جمارك دبي المتعلقة بالموارد البشرية

التفاصيل	2014	2015	2016
العدد الإجمالي لساعات التدريب	36,521	32,809	29,197
العدد الإجمالي للموظفين المدربين	1,749	1,601	1,758

عدد البرامج التدريبية التي تم تنفيذها في جمارك دبي

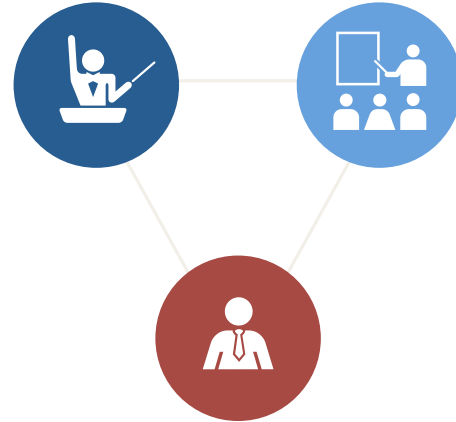
المكان	2014	2015	2016
داخل الدائرة	144	154	240
خارج الدائرة	190	253	119

تدريب القيادة

	2014	2015	2016
عدد المتدربين	306	417	352

إعداد المتدربين - إحصائيات

الفئة	2014	2015	2016
الذكور	2,572	2,739	3,132
الاناث	1,193	1,380	1,495
مواطنون	3,316	3,478	3,946
وافدون	449	641	681



برنامج التدريب في جمارك دبي - عدد ساعات التدريب (بحسب الفئة)

الفئة	2014		2015		2016	
الجنس	عدد الساعات الكلي	المعدل	عدد الساعات الكلي	المعدل	عدد الساعات الكلي	المعدل
الذكور	39,535	15.4	44,087	16.1	44,426	14.2
الاناث	18,293	15.3	16,589	12	20,339	13.6
الجنسية	عدد الساعات الكلي	المعدل	عدد الساعات الكلي	المعدل	عدد الساعات الكلي	المعدل
مواطنون	51558,8	15.6	50,447	14.5	55,657.5	14.1
وافدون	6270	14.0	10,229	16	9107.5	13.4
فئة الموظفين	عدد الساعات الكلي	المعدل	عدد الساعات الكلي	المعدل	عدد الساعات الكلي	المعدل
إدارة عليا	824	10.6	3,330	12.1	1,090	11.8
إدارة متوسطة	9855.5	10.2	13,624	14.9	13,675	11.9
اخرى	47149	17.3	46,183	14.8	50,000	14.8

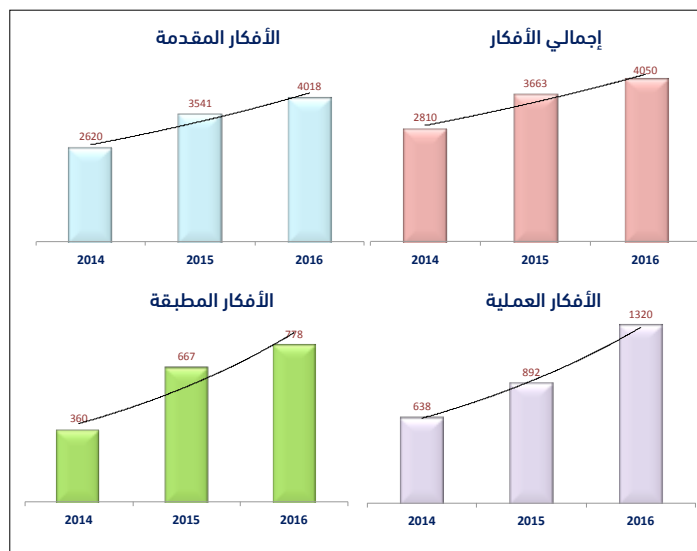
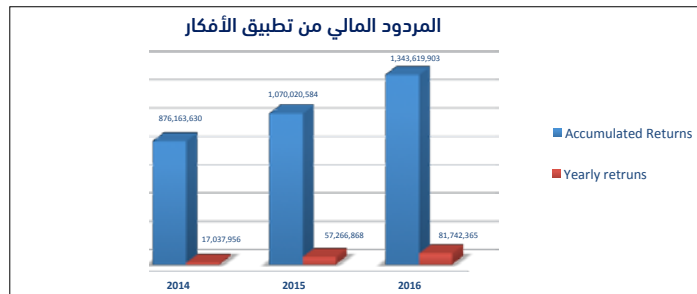
جمارك
CUSTOMS





عُد برنامج الاقتراحات والشكاوى الخاص بموظفي جمارك دبي جزءاً من خطة حكومة دبي الذي يتم تنفيذه في جميع الجهات الحكومية لتجميع الأفكار الإبداعية والحد من الأخطاء فاعلية من حيث التكلفة في المؤسسة، وتشمل الأهداف الأساسية لهذه المبادرة الأهداف الآتية:

- الترقية المستمرة والتواصل الفعال من كافة مستويات الموظفين إلى الإدارة.
- التخلص من عدم الكفاءة ورفع المعنويات من خلال إشراك الموظفين والتزامهم.
- تمكين الموظفين من خلال تنفيذ أفكار خلاقة ومكافأتهم عليها.
- تقييم البرنامج من خلال الاستبيانات والدراسات وقياس نتيجة هذا التنفيذ.
- زيادة حافز الموظف واهتماماته عن طريق التعامل الفوري مع الشكاوى والتظلمات.

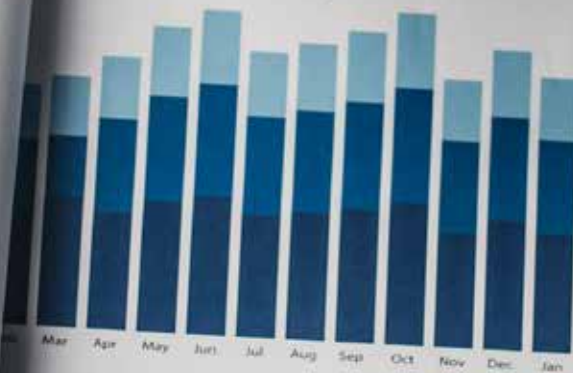


التقارير في جمارك دبي

- فترة المراجعة والحدود
- المحددات والمنهج
- تفاعل الفئات المعنية والقيمة المادية
- التدقيق المحايد
- المراجعات والآراء
- مؤشر التقارير GRI G4



BUSINESS REPORT



مدة المراجعة والقيود

(G4-17, G4-18)

هذا الإصدار هو الإصدار التاسع من تقرير الاستدامة الذي نُشارك من خلاله بيانات الأداء الخاصة بنا وغيرها من المعلومات الخاصة لعام 2016، التي تغطي المدة ما بين الأول من يناير 2016 إلى الحادي والثلاثين من ديسمبر 2016 مع توفير بيانات للمقارنة بالسنوات الماضية، قدر الإمكان. كما يلقي التقرير الضوء على التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وثيقة الصلة بأعمالنا ويفصح طواعية عن بيانات ومعلومات أساسية حيث إننا نحترم وندعم مبدأ شفافية المؤسسة والتواصل المفتوح. وتغطي كافة التفاصيل في هذا التقرير جميع مكاتبنا (بما في ذلك المركز الرئيسي) الذي يقع في دبي-الإمارات العربية المتحدة حيث لا نمتلك أي عمليات خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.

الطريقة والمنهجية والقيود

يصف التقرير استراتيجيتنا ومؤسستنا ومبادراتنا وأهدافنا لضمان الاستدامة. ويصدر التقرير الخاص بنا وفقًا للإصدار الرابع من المبادئ التوجيهية لإعداد تقارير الاستدامة (G4) من توجيهات المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) باختيار "الشمولية الملائمة" ويُعد فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير جزءًا لا يتجزأ من هذا التقرير. وتؤكد خدمة الإفصاح عن الأهمية المادية التابعة للمبادرة العالمية لإعداد التقارير على أن الإفصاح عن المعايير العامة G4-17 و G4-27 تم توظيفه على النحو الصحيح في فهارس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير ونص التقرير الختامي. وقد حاولنا بناء هذا التقرير على أفضل المعايير المتاحة من الكمال والدقة وضمان الجودة والمعيارية والإفصاح الشفاف. وباعتبارها مؤسسة حكومية حساسة، لا تفصح جمارك دبي على الملأ عن بعض البيانات والمعلومات الحساسة إلا في نطاق من السرية إلى السلطات المختصة وفقًا لما ينص عليه القانون.

الأهمية المادية وإشراك الشركاء

لقد حاولنا تغطية كافة الموضوعات والقضايا المهمة التي تعكس تأثيراتنا الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المهمة التي قد تؤثر بشكل فعلي على تقييمات الشركاء الأساسيين وقراراتهم. وتم جمع المعلومات والبيانات في التقرير وفقًا لمبدأ الأهمية المادية حيث إننا نتولى باستمرار مسألة تقييم الأهمية المادية اعتمادًا على آراء الشركاء ومراجعة النظراء والمعرفة الداخلية من أجل إعداد الأمور المادية من أجل إدراجها في التقرير. ولقد حددنا شركاءنا الأساسيين وأوضحنا بالتفصيل كيفية إشراكهم وتفهمنا لاهتماماتهم وتوقعاتهم وكذلك كيفية استجابتنا لتلك الاهتمامات والتوقعات.

الضمان المستقل

وكجزء من عملية ضمان الجودة الخارجية وباعتبارنا مؤسسة عامة، يتم تدقيق كافة وظائفنا بانتظام عن طريق جهة حكومية مركزية تسمى ديوان المحاسبة في دبي-الإمارات العربية المتحدة. ويشمل التدقيق كافة الوظائف مثل المالية والموارد البشرية والحوكمة وسلاسل الإمداد وتطوير الموظفين والسلوك وتقنية المعلومات والممارسات العمالية والمسؤولية الاجتماعية وغيرها، ولا يتم نشر تقرير التدقيق ونتائجه ويبقى سرّياً.

التعليقات والتعقيبات



للمزيد من المعلومات والتعليقات والتعقيبات حول هذا التقرير، يرجى التواصل على النحو الوارد أدناه:

www.dubaicustoms.ae :



إدارة التواصل المؤسسي في جمارك دبي، 63، دبي-الإمارات العربية المتحدة



CSR.DC@dubaicustoms.ae :







فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير،
الإصدار الرابع G4 :

إفصاحات المعايير العامة			
رقم المرجع الخاص بالإفصاح	التعريف	الصفحة/ الإجابة المباشرة	مرجع التقييم الخارجي
الاستراتيجية والتحليل			
G4-1	كلمة المدير العام	7	-
G4-2	وصف التأثيرات والمخاطر والفرص الرئيسية	22	-
معلومات المؤسسة			
G4-3	اسم المؤسسة	صفحة الغلاف	نعم، صفحة 57
G4-4	العلامات التجارية والمنتجات و/ أو الخدمات الأساسية	13	نعم، صفحة 57
G4-5	موقع المقر الرئيسي للمؤسسة	10	نعم، صفحة 57
G4-6	عدد الدول التي تعمل بها المؤسسة	10 (الإمارات العربية المتحدة فقط)	نعم، صفحة 57
G4-7	نوع الملكية والشكل القانوني	10	نعم، صفحة 57

G4-8	الأسواق التي تخدمها المؤسسة	13	نعم، صفحة 57
G4-9	نطاق المؤسسة المسؤولة عن إعداد التقارير	54 و 55	نعم، صفحة 57
G4-10	عدد الموظفين	10	نعم، صفحة 57
G4-11	نسبة الموظفين الذين تشملهم اتفاقية المفاوضة الجماعية	لا يوجد	نعم، صفحة 57
G4-12	سلسلة التوريد الخاصة بالمؤسسة	32 و 33	نعم، صفحة 57
G4-13	التغييرات الجوهرية الطارئة على هيكل المؤسسة	15	نعم، صفحة 57
G4-14	المنهجية الوقائية	18 و 19	نعم، صفحة 57
G4-15	الاتفاقيات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المبرمة مع جهات خارجية	14	نعم، صفحة 57
G4-16	العضويات في الجمعيات	17	نعم، صفحة 57
الجواب والحدود الجوهرية المحددة			
G4-17	الجهات المدرجة في البيانات المالية الموحدة للمؤسسة	54 (الإمارات العربية المتحدة فقط)	نعم، صفحة 57
G4-18	الحدود الخاصة بمحتوى التقرير والجواب الخاصة به	54	نعم، صفحة 57
G4-19	الجواب الجوهرية	18 و 19	نعم، صفحة 57
G4-20	الحد الخاص بالجانب الجوهري في داخل المؤسسة	18 و 19	نعم، صفحة 57
G4-21	الحد الخاص بالجانب الجوهري خارج المؤسسة	18 و 19	نعم، صفحة 57

G4-22	تأثير الاقتباس من التقرير السابق	لا يوجد	نعم، صفحة 57
G4-23	التغييرات الجوهرية في الحدود الخاصة بالنطاق والجانب	لا يوجد	نعم، صفحة 57
إشراك الشركاء			
G4-24	قائمة الشركاء	18	نعم، صفحة 57
G4-25	أساس تحديد الشركاء واختيارهم	18	نعم، صفحة 57
G4-26	منهجية إشراك الشركاء	18	نعم، صفحة 57
G4-27	الموضوعات الرئيسية في عملية إشراك الشركاء	18	نعم، صفحة 57
معلومات التقرير			
G4-28	فترة إعداد التقارير	54	نعم، صفحة 57
G4-29	التقرير الأحدث	54	نعم، صفحة 57
G4-30	دورة إعداد التقارير	54	نعم، صفحة 57
G4-31	نقطة الاتصال الخاصة بالتقرير	58	نعم، صفحة 57
G4-32	إعداد تقرير دول الخيار "المتفق على تحديده"	55	نعم، صفحة 57
G4-33	سياسة التقييم الخارجي	57	نعم، صفحة 57

الحوكمة			
G4-34	هيكـل الحوكمة الخاص بالمؤسسة	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-35	عملية تفويض السلطات	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-36	المنصب التنفيذي المنوط بالمسؤولية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-37	عملية عقد مشاورات مع الأطراف المعنية حول المسؤولية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-38	عملية عقد مشاورات مع الأطراف المعنية حول المسؤولية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-39	الهيئة العليا المعنية بالحوكمة	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-40	ترشيح واختيار الهيئة العليا المعنية بالحوكمة	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-41	مسؤولية الهيئة العليا المعنية بالحوكمة لضمان تفادي تضارب المصالح	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-42	دور الهيئات المعنية بالحوكمة في تطوير الرؤية والرسالة	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-43	الإجراءات المتخذة لإنشاء هيئة عليا للحوكمة حول الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	15 إلى 17	نعم، صفحة 57

الحكومة			
G4-34	هيكـل الحكومة الخاص بالمؤسسة	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-35	عملية تفويض السلطات	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-36	المنصب التنفيذي المنوط بالمسؤولية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-37	عملية عقد مشاورات مع الأطراف المعنية حول المسؤولية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-38	عملية عقد مشاورات مع الأطراف المعنية حول المسؤولية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-39	الهيئة العليا المعنية بالحكومة	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-40	ترشيح واختيار الهيئة العليا المعنية بالحكومة	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-41	مسؤولية الهيئة العليا المعنية بالحكومة لضمان تفادي تضارب المصالح	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-42	دور الهيئات المعنية بالحكومة في تطوير الرؤية والرسالة	15 إلى 17	نعم، صفحة 57

G4-43	الإجراءات المتخذة لإنشاء هيئة عليا للحكومة حول الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-44	تقييم أداء الهيئة العليا للحكومة حول الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-45	دور الهيئة العليا للحكومة في التعرف على المخاطر والفرص المتعلقة بالتداعيات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-46	دور الهيئة العليا للحكومة في فعالية المخاطر والفرص	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-47	استعراض تكرار عمليات الهيئة العليا المعنية بالحكومة	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-48	اللجنة العليا التي تتولى مراجعة تقرير الاستدامة الخاص بالمؤسسة	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-49	عملية إبلاغ الهيئة العليا المعنية بالحكومة بالمخاوف والموضوعات الجوهرية	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-50	طبيعة المخاوف والموضوعات الجوهرية التي جرى الإبلاغ عنها وعددها	15 إلى 17	نعم، صفحة 57
G4-51	سياسة الأجور والمكافآت الخاصة بالهيئة العليا المعنية بالحكومة	17	نعم، صفحة 57
G4-52	عملية تحديد الأجور والمكافآت	17	نعم، صفحة 57

G4-53	وجهات نظر الشركاء حول الأجور والمكافآت	17	نعم، صفحة 57
G4-54	نسبة التعويض للموظف الذي يتقاضى أعلى أجر ولكافة الموظفين	سري	نعم، صفحة 57
G4-55	نسبة الزيادة للموظف الذي يتقاضى أعلى أجر ولكافة الموظفين	سري	نعم، صفحة 57
الأخلاقيات والنزاهة			
G4-56	مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات	24	نعم، صفحة 57
G4-67	الآلية الداخلية والخارجية للتوجيهات الخاصة بالسلوكيات القانونية	24	نعم، صفحة 57
G4-58	الآلية الداخلية والخارجية للتوجيهات الخاصة بالسلوكيات غير القانونية	24	نعم، صفحة 57
الإفصاحات المعيارية الخاصة			
الجانب الجوهري	تعريف المؤشر والمتوسط المتحرك اليومي	الصفحة/الإجابة المباشرة	مرجع التقييم الخارجي
الجانب الاقتصادي			
الأداء الاقتصادي			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 34 إلى 36	نعم، صفحة 57

G4-EC1	استخراج القيمة الاقتصادية المباشرة وتوزيعها	من 34 إلى 36	نعم، صفحة 57
G4-EC2	التداعيات المالية والفرص والمخاطر المالية الناجمة عن التغيرات المناخية	لا يوجد	نعم، صفحة 57
G4-EC3	تغطية الالتزامات الخاصة بخطة المميزات المحددة الخاصة بالمؤسسة	من 34 إلى 36	نعم، صفحة 57
G4-EC4	المساعدة المالية الواردة من الحكومة	لا يوجد	نعم، صفحة 57
التواجد في الأسواق			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	32 و 33	نعم، صفحة 57
G4-EC5	نطاق النسب الخاصة بالأجر الخاص بالمستوى القياسي مقارنة بالحد الأدنى للأجور على المستوى المحلي	سري	نعم، صفحة 57
G4-EC6	نسبة الإدارة العليا الموظفة من المجتمع المحلي	44	نعم، صفحة 57
الممارسات الخاصة بالمشتريات			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	36	نعم، صفحة 57
G4-EC9	نسبة الإنفاق على جهات التوريد المحلية	36	نعم، صفحة 57
الجانب البيئي			
المواد			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 40 إلى 43	نعم، صفحة 57

G4-EN1	المواد المستخدمة حسب الوزن أو الحجم	من 40 إلى 43	نعم، صفحة 57
G4-EN2	نسبة المواد المستخدمة التي يجري إعادة تدويرها في صورة مواد أولية	من 40 إلى 43	نعم، صفحة 57
الطاقة			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 40 إلى 43	نعم، صفحة 57
G4-EN3	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	من 40 إلى 43	نعم، صفحة 57
G4-EN4	كثافة الطاقة	من 40 إلى 43	نعم، صفحة 57
G4-EN5	الحد من استهلاك الطاقة	من 40 إلى 43	نعم، صفحة 57
G4-EN6	تقليل متطلبات الطاقة	من 40 إلى 43	نعم، صفحة 57
تصريف المياه العادمة والنفايات			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 40 إلى 43	نعم، صفحة 57
G4-EN23	إجمالي وزن النفايات من حيث النوع وأسلوب التصريف	من 40 إلى 43	نعم، صفحة 57
G4-EN24	إجمالي عدد حالات الانسكاب الخطرة وحجمها	لا يوجد	نعم، صفحة 57

G4-EN25	وزن النفايات المنقولة أو المستوردة أو المُصدّرة أو المناولة والتي يجري اعتبارها خطرة	لا يوجد	نعم، صفحة 57
النقل			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 40 إلى 43	نعم، صفحة 57
G4-EN29	تأثيرات بيئية هائلة ناجمة عن نقل المنتجات والسلع والمواد الأخرى المستخدمة في العمليات الخاصة بالمؤسسة ونقل المستخدمين	لا يوجد	نعم، صفحة 57
الإجمالي			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 40 إلى 43	نعم، صفحة 57
G4-EN31	إجمالي النفقات والاستثمارات الخاصة بحماية البيئة من حيث النوع	من 40 إلى 43	نعم، صفحة 57
المؤشرات الاجتماعية: ممارسات وأخلاقيات العمل اللائق			
التوظيف			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
G4-LA1	إجمالي عدد ومعدل دوران الموظفين حسب الفئة العمرية والجنس والمنطقة	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57

نعم، صفحة 57	من 44 إلى 51	المزايا المقدمة لموظفي الدوام الكامل التي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو موظفي الدوام الجزئي، وفق العمليات التشغيلية الرئيسية	G4-LA2
إدارة/ علاقات الموظفين			
نعم، صفحة 57	من 44 إلى 51	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
نعم، صفحة 57	دليل الموظف	الحد الأدنى لفترة الإخطار بشأن التغييرات التشغيلية الرئيسية، بما في ذلك ما إذا كانت محددة في الاتفاقات الجماعية	G4-LA4
الصحة والسلامة المهنية			
نعم، صفحة 57	من 44 إلى 51	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
نعم، صفحة 57	من 44 إلى 51	النسبة المئوية لإجمالي القوى العاملة الممثلة في اللجان الرسمية المشتركة بين الإدارة والموظفين بشأن الصحة والسلامة	G4-LA5
نعم، صفحة 57	من 44 إلى 51	نوع الإصابة والأمراض المهنية والأيام الضائعة والتغيب، ومعدلاتها	G4-LA6
نعم، صفحة 57	من 44 إلى 51	موضوعات الصحة والسلامة التي تشملها الاتفاقات الرسمية مع النقابات التجارية	G4-LA8

التدريب والتعليم			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
G4-LA9	متوسط ساعات التدريب لكل موظف في السنة وفقاً لنوع الجنس والفئة الوظيفية	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
G4-LA10	برامج إدارة المهارات والتعلم مدى الحياة التي تدعم فرص التوظيف المستمرة للموظفين	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
G4-LA11	النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية حول الأداء والتطور الوظيفي	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
التنوع وتكافؤ الفرص			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
G4-LA12	تشكيل هيئات الحوكمة ومعدل تعطل الموظفين في كل فئة	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
تساوي أجور الرجال والنساء			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
G4-LA13	تكون نسبة الراتب الأساسي للرجال والنساء حسب الفئة الوظيفية	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
آلية المظالم المتعلقة بممارسة العمل			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57

G4-LA16	عدد الشكاوى من ممارسات الموظفين	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
المؤشرات الاجتماعية: حقوق الإنسان			
الاستثمار			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
G4-HR2	مجموع ساعات تدريب الموظفين على سياسات حقوق الإنسان	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
عدم التمييز			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
G4-HR3	إجمالي عدد حوادث التمييز والتفرقة والإجراءات المتخذة حيالها	لا يوجد	نعم، صفحة 57
ممارسات الأمن			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
G4-HR7	نسبة أفراد الأمن المدربين على سياسات المؤسسة الخاصة بحقوق الإنسان	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57
آلية التظلمات الخاصة بحقوق الإنسان			
G4-DMA	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	من 44 إلى 51	نعم، صفحة 57

نعم، صفحة 57	لا يوجد	عدد التظلمات المسجلة المتعلقة بحقوق الإنسان والتي تمت معالجتها وحلها من خلال آلية التظلم الرسمية	G4-HR12
المؤشرات الاجتماعية: المجتمع			
المجتمعات المحلية			
نعم، صفحة 57	من 44 إلى 51	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
نعم، صفحة 57	من 44 إلى 51	العمليات التي تشتمل على تأثيرات سلبية كبيرة فعلية أو محتملة على المجتمعات المحلية	G4-S02
مكافحة الفساد			
نعم، صفحة 57	من 44 إلى 51	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
نعم، صفحة 57	من 44 إلى 51	العدد الإجمالي والنسبة المئوية للعمليات المقيمة من حيث المخاطر المترتبة على الفساد	G4-S03
نعم، صفحة 57	من 44 إلى 51	التواصل والتدريب على السياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة الفساد	G4-S04
نعم، صفحة 57	لا يوجد	وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة بشأنها	G4-S05
المؤشرات الاجتماعية: المسؤولية تجاه المنتج			
صحة العميل وسلامته			
نعم، صفحة 57	من 44 إلى 51	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA

57 نعم، صفحة	من 44 إلى 51	النسبة المئوية لفئات المنتجات والخدمات المهمة التي يتم فيها تقييم آثار الصحة والسلامة المتعلقة بها	G4-PR1
57 نعم، صفحة	لا يوجد	إجمالي حالات عدم الامتثال بشأن آثار الصحة والسلامة	G4-PR2
خدمات المنتجات والعلامة التجارية			
57 نعم، صفحة	من 44 إلى 51	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
57 نعم، صفحة	من 44 إلى 51	طبيعة معلومات المنتجات والخدمات المطلوبة والنسبة المئوية لفئات مثل هذه المنتجات والخدمات	G4-PR3
57 نعم، صفحة	لا يوجد	العدد الإجمالي لحالات عدم الامتثال المتعلقة بمعلومات المنتجات والخدمات	G4-PR4
57 نعم، صفحة	من 44 إلى 51	نتائج الاستبيانات التي تقيس مدى رضا العميل	G4-PR5
خصوصية العميل			
57 نعم، صفحة	من 44 إلى 51	أسباب الأهمية النسبية للمؤشر وتأثيراته	G4-DMA
57 نعم، صفحة	لا يوجد	إجمالي عدد الشكاوى المتعلقة بانتهاكات خصوصية العميل	G4-PR8



FOLLOW US ON



www.globalreporting.org