

تقرير الاستدامة لعام 2017

تقرير الاستدامة لهيئة الطرق والمواصلات لعام - 2017
وفق معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)





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



سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم
ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي



سمو الشيخ مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم
نائب حاكم دبي نائب رئيس المجلس التنفيذي

فهرس المحتويات

1	1. كلمة المدير العام ورئيس مجلس المديرين
3	2. الاستدامة في هيئة الطرق والمواصلات
5	2.1 نبذة عن هيئة الطرق والمواصلات
11	2.2 الحوكمة المؤسسية
19	2.3 إدماج الفئات المعنية وتقييم الأهمية النسبية
25	3. قيادة الابتكار في هيئة الطرق والمواصلات
29	3.1 دراسة حالة: مركز التحكم الموحد EC3
31	3.2 دراسة حالة: التاكسي الجوي
35	4. إدارة التأثير على البيئة
57	5. تحقيقنا لنتائج اجتماعية أفضل
83	6. الدعم الاقتصادي والمساهمة
91	7. نبذة عن التقرير
95	8. الجوائز وفهرس المحتوى الخاص بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير



كلمة المدير العام ورئيس مجلس المديرين

على رأس أولويات خطتها الاستراتيجية، المنبثقة من خطة دبي الاستراتيجية لقطاع البنية التحتية، المتمثلة في تحقيق التكامل بين منظومة النقل الجماعي المختلفة في الإمارة، حيث تعد السلامة والاستدامة البيئية إحدى الغايات الاستراتيجية للهيئة.

يسلط تقرير الاستدامة لعام 2017، الضوء على النجاحات والإنجازات التي حققتها الهيئة في هذا العام، تأكيداً على التزامها بتحقيق الاستدامة في جميع أنحاء الهيئة وينقل رؤيتنا في هذا المجال على المدى الطويل. ونفخر في هيئة الطرق والمواصلات بكوننا أول هيئة حكومية في قطاع الطرق والنقل والمواصلات العامة تعد تقريراً عالمياً للاستدامة وفقاً لأفضل المعايير لإعداد التقارير (GRI Global Reporting Initiative) المعترف بها عالمياً في عام ، وفي هذا العام، تابعنا إعداد تقرير الاستدامة وفقاً لمعايير GRI من أجل تعزيز ثقة المتعاملين والفئات المعنية بنا كهيئة حكومية مستدامة.

على مدى السنوات الثلاث عشرة الماضية، أنجزت هيئة الطرق والمواصلات، العديد من مشاريع تطوير البنية التحتية لشبكة الطرق ومنظومة النقل الجماعي ومرافق المشاة والسلامة المرورية، ويقف على رأس هذه المشاريع وأكثرها تميزاً مترو دبي وترام دبي، إضافة إلى الشبكة الواسعة من الطرق والجسور والتقاطعات، ومنظومة المواصلات العامة ووسائل النقل البحري المتنوعة، وذلك بفضل وضوح الرؤية والرعاية والدعم المتواصل الذي حظيت به الهيئة من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي (رعاه الله)، وسمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي بدبي، وسمو الشيخ مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم نائب حاكم دبي نائب رئيس المجلس التنفيذي بدبي.

وضعت هيئة الطرق والمواصلات، موضوع حماية البيئة وترشيد استخدام الطاقة وخفض الانبعاثات الكربونية،

نحن نؤكد مواومة هيئة الطرق والمواصلات مع التزامها بمبادرات رؤية الإمارات العربية المتحدة 2021 ورؤية دبي 2021 وبعض المبادرات التي تركز بشكل أساسي على الاستدامة البيئية، ومن المخطط أن يتم استثمار ما يزيد على (15) مليار درهم لبناء بنية تحتية مستدامة لمعرض إكسبو 2020 من أجل ضمان تلبية احتياجات (25) مليون زائر إلى المعرض، وتمكننا هذا العام من توفير ما يزيد على 22 مليون درهم من خلال مبادرات الهيئة في الطاقة والبيئة، ومن هذه المبادرات، اعتماد خطة لتحويل 50% من مركبات الأجرة في دبي إلى مركبات هجينة (هايبرد) بحلول عام 2021، فضلاً عن إضافة سيارات الليموزين الكهربائية (تيسلا) إلى مركبات هيئة الطرق والمواصلات.

وأطلقت الهيئة مبادرات مجتمعية تلبية احتياجات مختلف شرائح المجتمع، وساهمت في رفع وتحسين مستوى جودة حياتهم العامة. حيث تم إطلاق سبع مبادرات للهيئة في عام الخير، تجاوباً مع إعلان صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة (حفظه الله) عام 2017 عاماً للخير في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتتضمن هذه المبادرات، مبادرة 'كرسي متحرك لأصحاب الهمم' التي تهدف إلى تسهيل حركة أصحاب الهمم وتمكينهم من العيش باستقلالية، وتوجت جهود الهيئة بحصولها على جائزة أفضل جهة حكومية في فئة الجهة الصديقة لأصحاب الهمم وذلك من خلال برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز.

بلغت المساهمة السنوية لعام 2017 في مشاريع التنمية المجتمعية ما يقارب 14 مليون درهم، إضافة إلى تنفيذ 110 مشاريع للمسؤولية المجتمعية وهو ما يمثل زيادة وتطوراً في الأداء مقارنةً بأربعين مشروعاً في عام 2016. ومثال ذلك، مبادرة مساهمات عالمية بهدف مساعدة الطلاب في الدول الفقيرة، من خلال توفير حافلة مدرسية، أو دراجات هوائية أو مستلزمات مدرسية، تسهل عليهم الوصول إلى مدارسهم وتعزز مسيرتهم التعليمية، وذلك بالتنسيق مع المنظمات الخيرية العالمية، مثل: اليونيسيف والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وكننتيجة لهذه المبادرات والمشاريع فقد تمكنا من التأثير في 2.9 مليون نسمة على نحو إيجابي في جميع أنحاء العالم. كما قامت الهيئة بإنشاء مبادرة (محفظة البيئة للخير) في العام 2017، هدفها الأساسي تقديم خدمات ومبادرات اجتماعية خيرية في مجال وسائل النقل للأفراد أو الجهات المعنية، دون أن تستهدف تحقيق الربح المادي.

تمثل الاستدامة المالية إحدى الغايات الاستراتيجية للهيئة، حيث نسعى لتحقيقها عن طريق زيادة الاستثمارات، وخفض التكاليف، وتعظيم الإيرادات عبر شبكات البنى التحتية والخدمات المقدمة من قبل هيئة الطرق والمواصلات، فقد وضعنا مستهدفاً من خلال استراتيجية الاستثمار لدينا بزيادة الإيرادات التجارية من 17% إلى 27% بحلول عام 2030.

كما أن استثمارنا في مجال تكنولوجيا القيادة الذاتية مثل المركبة الجوية ذاتية القيادة، يؤكد رؤيتنا وطموحنا في الوصول بإمارة دبي لتكون المدينة الأكثر نكاء في العالم. كما حققنا هذا العام زيادة في الوفورات بمقدار 13% عن المستهدف السنوي من خلال مشاريع ومبادرات الطاقة والاقتصاد الأخضر.

وأخيراً، يسرني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الخاص بهيئة الطرق والمواصلات لعام 2017، الذي يبرز إنجازاتنا وتقدمنا في رحلتنا لتحقيق الاستدامة ونرحب بكم لمشاركتنا في هذه الرحلة.

مطر الطاير

المدير العام ورئيس مجلس المديرين

الاستدامة في هيئة الطرق والمواصلات





نبذة عن هيئة الطرق والمواصلات:

مسؤولياتنا تتضمن التالي:

مركبات
الأجرة

الحافلات

هندسة
الطرق

النقل بين
المدن

النقل
البحري

التسجيل
والترخيص

تزيين
الطرق

الإعلانات
التجارية على
الطرق

مشروع السكك
الحديدية

الطرق
ومواقف
السيارات

وكذلك تخطيط وتوفير متطلبات النقل بين دبي والإمارات الأخرى في دولة الإمارات العربية المتحدة، من أجل توفير نظام نقل فعال ومتكامل قادرة على تحقيق رؤية دبي وخدمة المصالح الحيوية للإمارة. تسعى هيئة الطرق والمواصلات باستمرار إلى تطوير نظام نقل عام فعال وآمن لمواطني ومقيمي دبي، مع تحسين قدراتنا وخدماتنا في الوقت نفسه لتلبية الاحتياجات والمتطلبات العامة.

أنشئت هيئة الطرق والمواصلات بدبي في عام 2005، بتوجيه من الحكومة لتوفير شبكة نقل متطورة لقاطني دبي. وهي الهيئة الحكومية المكلفة بتدعيم مرافق النقل العام وتحسين الطرق في الإمارة لجعل التنقل أكثر أماناً وسلاسة. هيئة الطرق والمواصلات مسؤولة عن التخطيط، والإشراف، وصيانة شبكات الطرق والسكك الحديدية والنقل البحري في المدينة.



قطاعات ومؤسسات هيئة الطرق والمواصلات

إننا نعمل على أساس أحد المبادئ النموذجية للهيئة والتي تساعدنا على تبسيط توزيع المسؤوليات والأهداف، بالإضافة إلى عمليات صناعة القرار بشكل عام. ويدير كلا من تلك القطاعات/المؤسسات أحد المديرين التنفيذيين المعيّنين بوصفه مسؤولاً عن إدارة العمليات للقطاعات/المؤسسات المعنية:

قطاع الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية



قطاع خدمات الدعم الإداري المؤسسي



قطاع خدمات الدعم التقني المؤسسي



مؤسسة المواصلات العامة



مؤسسة المرور والطرق



مؤسسة القطارات



مؤسسة الترخيص



مؤسسة تاكسي دبي





قطاع خدمات الدعم التقني المؤسسي:

- إن رسالتنا في قطاع خدمات الدعم التقني المؤسسي تتمثل بالتالي:
- زيادة استخدام التقنية الإبداعية من أجل المساعدة في تقديم خدماتنا
 - السعي بشكل مستمر نحو تحديث تقنيتنا وتحقيق الحلول الذكية المتكاملة، ووفقاً لهدف تميز هيئة الطرق والمواصلات، فإننا نرى بأننا نقدم نموذجاً لسمات الإبداع والجودة والتميز وسياسات تقنية المعلومات
 - العمل نحو التوافق ما بين أهدافنا وبين المستهدفات المحددة بموجب أجندات التنمية الوطنية مثل خطة الحكومة الذكية، وخطة مدينة دبي الذكية، ومعرض إكسبو، 2020 وخطة دبي 2021
 - يشرف قطاع خدمات الدعم التقني المؤسسي على الإدارات التالية:
 - إدارة استراتيجية وحوكمة التقنيات.
 - إدارة تقنية المعلومات.
 - إدارة الخدمات الذكية.
 - إدارة نظام التحصيل الآلي.
 - إدارة المرافق والمنشآت.



قطاع الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية:

- تم هيكلة إطار قطاع الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية من أجل:
- التوسع في الوظائف العملية لمختلف الإدارات، في حين يؤدي ذلك إلى تحقيق قدر أكبر من المرونة التشغيلية في الوقت ذاته
 - توجيه الإدارات والعمل كجهة تنسيقية من حيث نقل استراتيجية الهيئة.
 - القطاع يعمل على أساس الرسالة التالية "توفير منظومة طرق ونقل آمنة ومستدامة من خلال البحوث المخطط لها والتنبؤات والمبادرات الإبداعية".
 - ويتكون القطاع من الإدارات السبع التالية:
 - إدارة التخطيط الاستراتيجي.
 - إدارة التطوير والأداء المؤسسي.
 - إدارة الشؤون التجارية والاستثمار.
 - إدارة الشؤون القانونية.
 - إدارة تنظيم وتخطيط السلامة والمخاطر.
 - إدارة الأصول والممتلكات.
 - إدارة المعرفة والابتكار.



مؤسسة المواصلات العامة :

- يعتبر النقل العام جزءاً لا يتجزأ من مجموعة خدماتنا، حيث أننا في مؤسسة المواصلات العامة نسعى إلى:
- تقديم النقل الفعال والاقتصادي للجميع مع خدمة آمنة وموثوق منها.
 - تطوير وإدارة شبكة النقل العام في دبي، بما يؤدي لتحسين الترابط وسهولة الحركة بالنسبة للناس
 - تطوير خطط التوعية ولاسيما النقل بالحافلات العامة بالتنسيق مع الإدارات والهيئات الأخرى
 - إن مؤسستنا لديها مكاتب للجودة والصحة والسلامة والبيئة، بالإضافة إلى قيامها بتنظيم التدريبات والتطوير عبر الإدارات السبع التالية:
 - إدارة التخطيط وتطوير الأعمال.
 - إدارة رقابة أنشطة النقل.
 - إدارة الحافلات.
 - إدارة أنظمة المواصلات.
 - إدارة الصيانة والخدمات.
 - إدارة النقل البحري.
 - إدارة شؤون السائقين.



قطاع خدمات الدعم الإداري المؤسسي:

- ينصب دور خدمات الدعم الإداري المؤسسي على التالي:
- معالجة وإدارة قنوات الاتصال لضمان التعاون والتشجيع على التواصل المنفتح بين جميع موظفينا.
 - ضمان "سعادة الناس" حيث أنها من أحد أهدافنا الاستراتيجية الأكثر أهمية في هيئة الطرق والمواصلات، ويسعى القطاع دائماً إلى تحقيق هذا الهدف.
 - تحقيق الاستقرار المالي من خلال ضمان كفاءة العمليات وتعظيم الإيرادات.
 - وقد تم إسناد الإدارات التالية لقطاع خدمات الدعم الإداري المؤسسي على النحو التالي:
 - إدارة التسويق والاتصال المؤسسي.
 - إدارة المالية.
 - إدارة خدمة المتعاملين.
 - إدارة الخدمات الإدارية.
 - إدارة الموارد البشرية والتطوير.
 - إدارة العقود والمشتريات.

مؤسسة الترخيص:

تظل ممارسات سلامة الطرق والقيادة المسؤولة من أحد أهدافنا الرئيسية في هيئة الطرق والمواصلات. وتعتبر المؤسسة مسؤولة عن:

- الترخيص للسائقين والسيارات بما في ذلك شركات تأجير السيارات في دبي.
- سلامة المشاة والركاب، وبعض متطلبات النقل الآمن تتمثل بالحد من الإصابات والحوادث والوقاية من الوفيات، وبناء على ذلك تُعد شرطة دبي ومعاهد التدريب ومراكز فحص المركبات من شركائنا الاستراتيجيين.
- نتعاون أيضاً مع مراكز إسعاد المتعاملين ومع الوكلاء المعتمدين وقنوات الخدمات الإلكترونية من أجل تقديم خدمة ذات جودة أفضل.
- وتتكون مؤسستنا من الإدارات التالية:
 - ترخيص المركبات.
 - تدريب وتأهيل السائقين.
 - ترخيص السائقين.
 - الرقابة والتفتيش.
 - أنشطة النقل التجارية.

**مؤسسة تاكسي دبي:**

تتبع مؤسسة تاكسي لهيئة الطرق والمواصلات، ولكنها تتمتع باستقلال مالي وإداري. ونعمل باستمرار على تعظيم وزيادة خدماتنا والارتقاء بها ووضع السياسات والاستراتيجيات التي تدعم النقل العام. وتتكون مؤسسة تاكسي دبي من الإدارات التالية:

- إدارة عمليات وتشغيل الأسطول.
- إدارة الموارد والدعم المؤسسي.
- إدارة الاستراتيجية وتطوير الأعمال.
- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة النقل المدرسي.

**مؤسسة المرور والطرق:**

تلعب شبكات الطرق دوراً محورياً في توجيه منظومة النقل الكاملة الخاصة بنا، ودورنا يشمل:

- تطوير الأطر الإرشادية مثل السياسات والقواعد والمعايير الفنية لضمان حركة النقل السلسة والفعالة في إمارة دبي.
- تخطيط وتصميم وإنشاء وصيانة شبكات الطرق.
- إن مؤسسة المرور والطرق تضم الإدارات الخمس التالية:
 - إدارة المرور.
 - إدارة الطرق.
 - إدارة صيانة الطرق والمنشآت.
 - إدارة المواقع.
 - إدارة نظم المرور الذكية.

**مؤسسة القطارات:**

تعتبر مؤسسة القطارات مسؤولة عن:

- إدارة وتطوير شبكة القطارات في دبي.
- الحد من التكدس المروري من أجل السماح بالسيولة المرورية.
- لدى مؤسستنا الإدارات التالية:
 - إدارة تخطيط وتطوير مشاريع القطارات.
 - إدارة تشغيل القطارات.
 - إدارة صيانة القطارات.
 - إدارة حرم القطارات.

الرؤية والرسالة والقيم



الرؤية

تنقل آمن وسهل للجميع.



الرسالة

تطوير منظومات النقل المتكاملة والمستدامة، وتقديم الخدمات المميزة لكافة الأطراف المشاركة والأطراف المعنية من أجل دعم خطط النمو الشاملة الخاصة بإمارة دبي، من خلال إعداد السياسات والقوانين، وتعديل التقنيات وتطبيق المناهج الإبداعية، وتنفيذ الممارسات والمعايير العالمية.



القيم المؤسسة

إننا نعتز بإنجازاتنا المحققة على مدار السنوات السابقة، وإننا نلتزم بدعم وتعزيز قيمنا والحفاظ على تلك المبادئ الإرشادية كأولوية رئيسية لدينا. وتتمثل قيمنا في هويتنا وجوهر عملنا، ولذلك فإننا ندرك بأنه من خلال قيامنا بهذا الدور بصفتنا رائداً من رواد هذا القطاع، فإنه تم إسناد مسؤولية المساعدة في تحسين جودة الحياة لنا، ونقوم بمزاولة نشاط عملنا اليومي مع التركيز على تلك المسؤولية تركيزاً جوهرياً.

القيم الأساسية تشمل:

الإبداع والابتكار	السعادة والطاقة الإيجابية	القيادة والعمل الجماعي	التميز والنجاح	السمعة المؤسسية
تعتبر نظرتنا المستقبلية هي مصدر إبداعنا وابتكارنا المستمر.	يعتبر دافعنا المستمر هو إسعاد الأشخاص وترسيخ الطاقة الإيجابية في المجتمع.	تتضح مهنية وحكمة قادتنا من خلال احترامهم العميق للأفراد ودعمهم لروح العمل الجماعي.	يعتبر تميزنا هو تمثيل حقيقي للأداء القائم على الكفاءة والفعالية والتنمية المستدامة.	إن سمعتنا المؤسسية تعتبر دليلاً على الشفافية والموثوقية.

الأهداف والغايات الاستراتيجية في هيئة الطرق والمواصلات

لقد تم في عام 2017 إعادة تصنيف الغايات الاستراتيجية والقيام ببعض التعديلات بناء على المراجعات السنوية ومشاركة الفئات المعنية.

هذا، وتعتبر أهداف وغايات ومبادرات الخطة الاستراتيجية في هيئة الطرق والمواصلات، الجوهر الأساسي لتعزيز مواكبة التقنيات والابتكار مع الاستمرار في توفير خدمات متميزة لمتعاملينا.

تُقسم هذه الأهداف إلى ثمانية مجالات محورية كبيرة:

تركز أهدافنا الاستراتيجية (2016 - 2020) على المجتمع ونظام النقل والكفاءة الداخلية.

1

دبي الذكية

- تعزيز ريادة إدارة المعلومات.
- ضمان توثيق تجربة رقمية متكاملة.
- تطوير حلول ذكية للنقل والطرق والمرور.

2

تكامل دبي

- تحسين التكامل بين تخطيط النقل والتخطيط العمراني.
- جعل الطرق وأنظمة النقل صديقة للجميع.
- تعزيز المسؤولية المجتمعية.

3

إسعاد الناس

- تحقيق الريادة في إسعاد الناس.
- ضمان الانسجام مع المتعاملين.

4

انسيابية التنقل للجميع

- تشجيع النقل المشترك والجماعي.
- تطوير وتحسين شبكة وأنظمة طرق ونقل مستدامة.
- إدارة متطلبات النقل والازدحام المروري.
- تطوير سياسات وتشريعات فعالة للنقل والطرق والمرور.

5

السلامة والاستدامة البيئية

- تحسين سلامة النقل والمرور والحد من الحوادث والوفيات.
- تعزيز الاستدامة البيئية للنقل.
- تحقيق استدامة الصحة المهنية والسلامة.
- تعزيز استدامة الأمن.

6

الاستدامة المالية

- تنمية وتنويع الإيرادات.
- تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص.
- تحسين الكفاء المالي.

7

تميز هيئة الطرق والمواصلات

- استقطاب وتطوير والمحافظة على المواهب.
- تعزيز التميز وإدارة المعرفة.
- تحسين الأنظمة والعمليات والحوكمة المؤسسية.
- تحقيق الزيادة في الابتكار واستشراف المستقبل.
- تطوير العلاقة مع الشركاء والموردين.

8

استدامة الأصول

- تحسين كفاءة وفعالية إدارة الأصول.
- تحقيق أداء مثالي للأصول.
- تعظيم قيمة الأصول.

الحكومة المؤسسية: المقدمة

يؤدي مجلس المديرين باستمرار دوراً حاسماً في تحديد الاتجاه الاستراتيجي، وضمان وجود إطار حوكمة ملائم (العمليات والسياسات بما في ذلك تلك المتعلقة بإدارة المخاطر والامتثال والتدقيق الداخلي وأنشطة المراقبة الأخرى)، بما يضمن على المدى الطويل قيام هيئة الطرق والمواصلات بإدارة مصالح كل من المعنيين وإمارة دبي والإمارات العربية المتحدة على نطاق أوسع.

تعكس بنية الحكومة القوية في هيئة الطرق والمواصلات جهودنا المستمرة والتركيز على خلق بيئة تتسم بالأخلاق والشفافية.

يتولى مجلس المديرين الإشراف على الحكومة المؤسسية للهيئة، ويتكون من رئيس وتسعة أعضاء يتم تعيينهم بقرارات من المجلس التنفيذي لإمارة دبي.

ويعمل المجلس على إدارة شؤون المعنيين بشكل مناسب والحفاظ على مستوى عالٍ من النزاهة والمساءلة والثقة في هيئة الطرق والمواصلات.

من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية لهيئة الطرق والمواصلات، تمكن أطر الحوكمة لدينا من تنفيذ العديد من السياسات ومنها السياسات المتعلقة بالرقابة والمساءلة والسلامة والجودة وإدارة الأصول والأمن. ونتيجة لذلك، يتم بناء الثقة والشفافية من خلال تطبيق ممارسات عادلة تتصف بالمسؤولية بين هيئة الطرق والمواصلات وجميع فئات المعنيين، وتشمل الموظفين والموردين والمتعاملين والشركاء الاستراتيجيين. في نهاية المطاف، قادنا هذا إلى أن أصبحنا جهة رائدة في مستوى رقي وجودة البنية التحتية في قطاع النقل إقليمياً وعالمياً.



سعادة مطر الطاير - المدير العام ورئيس مجلس المديرين

يحمل سعادة مطر الطاير شهادة البكالوريوس في الهندسة المدنية من جامعة ويسكونسن في الولايات المتحدة الأمريكية، عام 1983، ويحمل كذلك شهادة الزمالة الفخرية من جمعية المهندسين المدنيين البريطانيين (المملكة المتحدة)، عام 2010.



تولى قيادة هيئة الطرق والمواصلات في نوفمبر من العام 2005. وقام بالإشراف على تأسيسها ورفدها بالكفاءات والخبرات المتخصصة. ومنذ ذلك الحين حققت الهيئة العديد من الإنجازات الكبيرة التي وضعتها في مصاف الهيئات العالمية المتميزة والمشهود لها في مجال الطرق والمواصلات.

محمد عبيد الملا - عضو في مجلس المديرين

يمتلك محمد عبيد الملا رصيماً من الخبرة يمتد لأكثر من 25 عاماً في مجال الإدارة التنفيذية لجوانب صناعة المواصلات العامة كافة، فضلاً عن كونه قيادياً متطوراً ذا مهارات إدارية وتنظيمية رفيعة المستوى وواسعة النطاق في إدارة المشاريع العملاقة ومتابعة العمليات.



يحمل الملا شهادة الماجستير في الإدارة العامة من جامعة جنوب كاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية في العام 1985، كما أنه حاصل على شهادة البكالوريوس في الإدارة العامة من جامعة الإمارات العربية المتحدة في العين.

تولى الملا سابقاً منصب المدير التنفيذي لمؤسسة النقل البحري، حيث وضع خطة شاملة للنقل البحري في دبي، وتولى مسؤولية الإشراف على تنفيذ المحطات البحرية، ووضع خطط العمليات والسلامة، كما لعب دوراً محورياً في بلورة مؤسسة المواصلات العامة بصفته مديرها التنفيذي، وعمل على تحديد الاحتياجات المختلفة لإمارة دبي من وسائل المواصلات العامة.

ميثاء بن عدي - المدير التنفيذي لمؤسسة المرور والطرق

المهندسة ميثاء بن عدي تشغل منصب المدير التنفيذي لمؤسسة المرور والطرق في هيئة الطرق والمواصلات، والمؤسسة مسؤولة عن الدراسات التفصيلية لتصميم وإنشاء وإدارة وتشغيل وصيانة نظام طرق ومرور متكامل، وتنفيذ نتائج الدراسات المتعلقة بتحديد وتطبيق الرسوم المتعلقة بالمرور والطرق، وتطوير وتحديث الأنظمة التقنية الخاصة بالمرور والطرق.



تمتلك بن عدي خبرة مهنية تزيد على 21 عاماً شغلت خلالها عدة مناصب في العديد من الجهات الحكومية في دولة الإمارات.

بن عدي حاصلة على شهادة بكالوريوس هندسة مدنية من جامعة الكويت عام 1993، وماجستير في عمليات وهندسة النقل جامعة نيو كاسل - المملكة المتحدة عام 2001.

في عام 2006 تم تعيين المهندسة ميثاء بن عدي في منصب المدير التنفيذي لمؤسسة المرور والطرق، حيث تدير موازنة سنوية تقدر بحوالي 3.7 مليار درهم، وقوة بشرية تضم أكثر من 1200 موظف يعملون في تخطيط وتصميم وتنفيذ وصيانة وتشغيل شبكة طرق عالمية المستوى في إمارة دبي.

عبد المحسن إبراهيم يونس - المدير التنفيذي لمؤسسة القطارات

عبد المحسن إبراهيم يونس، هو المدير التنفيذي لمؤسسة القطارات في هيئة الطرق والمواصلات، وهي مؤسسة مسؤولة عن إجراء الدراسات التفصيلية اللازمة لتصميم وإنشاء وإدارة وتشغيل وصيانة أنظمة النقل بالقطارات، والإشراف على استشاريي ومقاولي تصميم وتنفيذ وإدارة أنظمة القطارات ومرافقها.

يمتلك عبد المحسن إبراهيم يونس رصيد خبرة يزيد على 20 عاماً في القيادة العليا في القطاع العام.

حاصل على درجة البكالوريوس في علوم الحاسب الآلي من جامعة الإمارات العربية المتحدة بالعين، في عام 1991.

في عام 2006 عين عبد المحسن إبراهيم يونس في منصب المدير التنفيذي لقطاع الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية بهيئة الطرق والمواصلات .



أحمد هاشم بهروزيان - المدير التنفيذي لمؤسسة الترخيص

أحمد بهروزيان، هو المدير التنفيذي لمؤسسة الترخيص، وهي الجهة المسؤولة عن مهام تسجيل وترخيص المركبات، وإعداد السياسات والتشريعات والمعايير الفنية التي تضمن أهلية المركبات وسائقها، كذلك تأهيل وتدريب السائقين وتوعيتهم، فضلاً عن الترخيص التجاري للشركات العاملة بمجال النقل والمواصلات من بين مهام أخرى.

بهروزيان حاصل على شهادة البكالوريوس في نظم المعلومات الإدارية (MIS) من جامعة كولورادو في الولايات المتحدة الأمريكية، عام 1991، كما أتم بنجاح برنامج الشيخ محمد بن راشد لإعداد القادة.

في عام 2008 تم تعيين أحمد بهروزيان في منصب المدير التنفيذي لمؤسسة الترخيص، وإدارته للمؤسسة ركز على تحسين مستوى ونوعية الخدمة المقدمة للمتعاملين.



عبد الله علي المدني - المدير التنفيذي لقطاع خدمات الدعم التقني المؤسسي

عبد الله علي المدني، هو المدير التنفيذي لقطاع خدمات الدعم التقني المؤسسي في هيئة الطرق والمواصلات، وهو القطاع المسؤول عن تقديم الدعم اللازم لجميع مؤسسات وإدارات الهيئة لتوفير بيئة عمل مناسبة، وأحدث التقنيات لضمان تخفيض تكلفة العمليات وتطوير تنفيذ المشاريع وأنظمة تقنية المعلومات، وغيرها من المهام.

التحق عبد الله علي المدني بهيئة الطرق والمواصلات في عام 2005 . تم ترشيحه من قبل صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم لرئاسة قسم تكنولوجيا المعلومات، حيث تولى مسؤولية تخطيط شبكة البنية التحتية المتطورة لتكنولوجيا المعلومات في هيئة الطرق والمواصلات، وتمكن من إكمال المتطلبات في وقت قياسي يصل إلى ثلاثة أشهر.



ناصر بو شهاب - المدير التنفيذي لقطاع الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية

ناصر بوشهاب، هو المدير التنفيذي لقطاع الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية بهيئة الطرق والمواصلات، حيث يضطلع القطاع بمجموعة مهام تتصدر قائمتها إعداد وتطوير ومتابعة الاستراتيجيات والسياسات والدراسات والأنظمة والتشريعات والخطط طويلة المدى لأنظمة الطرق والنقل، إضافة إلى حوكمة أنشطة الهيئة وإعداد وتطوير الهيكل التنظيمي للمؤسسات والقطاعات، فضلاً عن متابعة نظام قياس الأداء ونشر ثقافة المعرفة، وإدارة الجودة والتميز المؤسسي، وإعداد وتطوير الأسس القانونية لأنشطة الهيئة وتوفير الغطاء التشريعي لها .



يوسف أحمد الرضا - المدير التنفيذي لقطاع خدمات الدعم الإداري المؤسسي

يوسف أحمد الرضا، هو المدير التنفيذي لقطاع خدمات الدعم الإداري المؤسسي، وهو القطاع المسؤول عن تقديم الدعم اللازم لجميع مؤسسات وإدارات الهيئة، لخلق بيئة عمل مناسبة من خلال توفير وتطوير الموارد البشرية المؤهلة، وتوفير خدمات التسويق والاتصال المؤسسي لدعم جميع المؤسسات التابعة لهيئة الطرق والمواصلات.



يوسف أحمد الرضا يمتلك رصيد خبرة مهنية تزيد على 27 سنة شغل خلالها عدة مناصب في العديد من الجهات الحكومية في دولة الإمارات.

حصل الرضا على شهادة بكالوريوس العلوم في الهندسة الصناعية والأنظمة من جامعة جنوب كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية في عام 1987، ودبلوم الموارد البشرية من المعهد الأسترالي للموارد البشرية.

عبد الله يوسف آل علي - المدير التنفيذي لمؤسسة المواصلات العامة

عبد الله يوسف آل علي، هو المدير التنفيذي لمؤسسة المواصلات العامة، والمسؤولة عن إجراء الدراسات التفصيلية اللازمة لتصميم وإنشاء وإدارة وتشغيل وصيانة نظام مواصلات عامة متكامل مع عناصر النقل الأخرى في دبي، فضلاً عن ترخيص خطوط ومركبات النقل الجماعي بما في ذلك الحافلات العامة، ومركبات الأجرة، وحافلات المدارس، ووسائل النقل الأخرى.



في يوليو 2014 عُيّن المهندس عبد الله يوسف آل علي مديراً تنفيذياً لمؤسسة القطارات في هيئة الطرق والمواصلات في دبي.

أول من حصل على ماجستير بدرجة الامتياز في الهندسة من جامعة الإمارات العربية المتحدة.

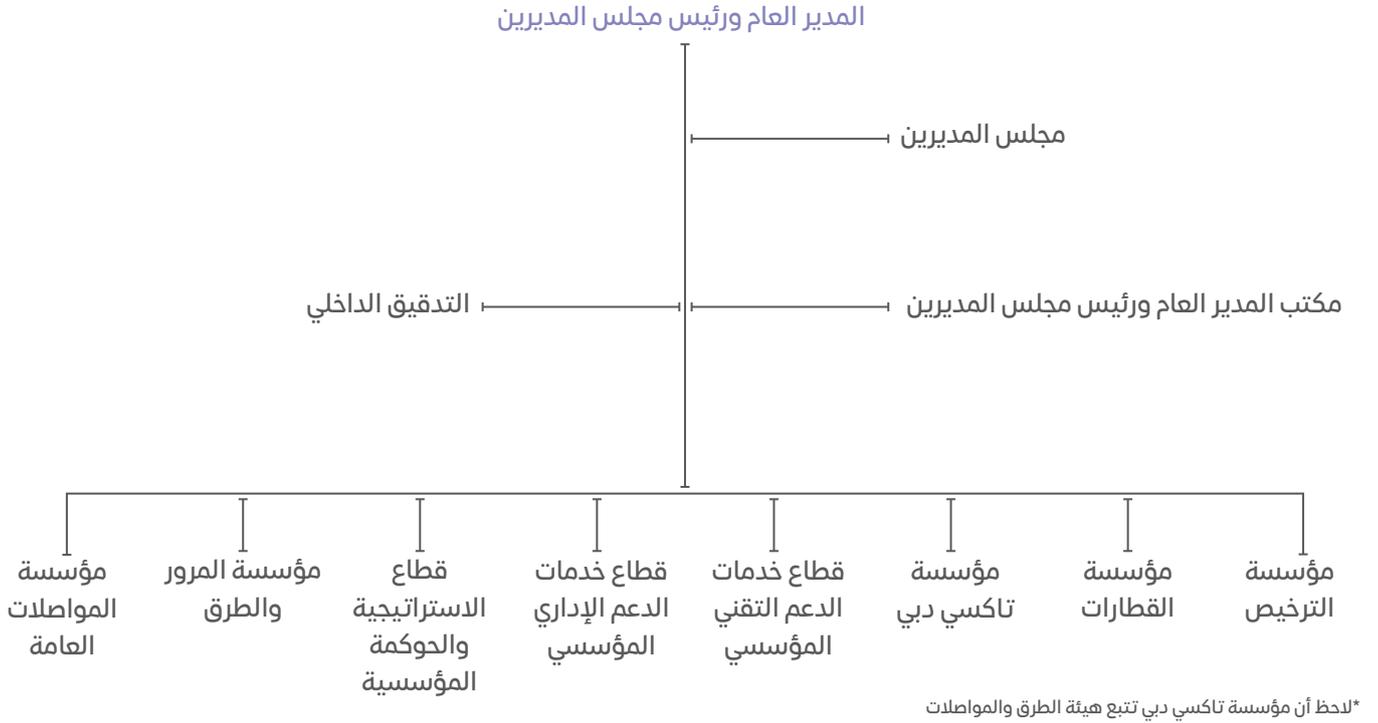
قبل توليه منصب مدير إدارة الشؤون التجارية والاستثمار في هيئة الطرق والمواصلات، شغل عبد الله آل علي منصب مدير مؤسسة الامتياز والرقابة (2009-2010)، وقبل ذلك كان مدير إدارة المواصلات العامة في الفترة من 2007 إلى 2009.

أحمد علي الكعبي - مدير إدارة تنفيذي لإدارة المالية

أحمد علي الكعبي هو مدير إدارة تنفيذي لإدارة المالية بهيئة الطرق والمواصلات، ويختص مجال عمل الإدارة بالجوانب المالية الخاصة بجميع مؤسسات وقطاعات الهيئة من خلال وضع الاستراتيجيات والتشريعات والسياسات المالية التي تعمل على إدارة ومتابعة وضبط الجوانب المالية المختلفة، وحماية المصالح المالية للهيئة، وتقليل الأخطار المالية إلى أقصى الدرجات الممكنة



تخرّج بمؤهل علمي جامعي (اختصاص محاسبة) من كليات التقنية العليا، وتدرج في الوظائف المهنية المحاسبية منها محاسب التكاليف والموازنة في إدارة الطرق والمشاريع (لمدة سنتين) في بلدية دبي، ثم رئيس شعبة التكاليف والتحليل المالي (لمدة 3 سنوات) قبل انتقاله إلى هيئة الطرق والمواصلات في نوفمبر 2005 بمنصب مدير لقسم الموازنة العامة حيث عمل منذ ذلك الحين على تأسيس إدارة المالية وتحديد الوظائف الرئيسية بالإدارة، بالإضافة إلى وضع المهام والمسؤوليات المالية. وفي عام 2009، تم ترقيته إلى منصب مدير إدارة المالية حيث عمل على المساهمة في دعم خطة الهيئة الاستراتيجية بوضع خطة مالية تدعم تحقيقه للإنجازات.



سياسة الحوكمة المؤسسية:

هيئة الطرق والمواصلات ملتزمة بالعمل على:

مبادئ الحوكمة المؤسسية:

التركيز على المعنيين
النزاهة والقيم الأخلاقية
المساءلة
الإفصاح والشفافية
العدالة
الفصل بين الرقابة والتنفيذ

1 إعداد أطر عمل للتوجيه والرقابة تشمل أنشطة الهيئة كافة.

2 توفير بيئة عمل تتسم بالنزاهة والعدالة والشفافية والمسؤولية.

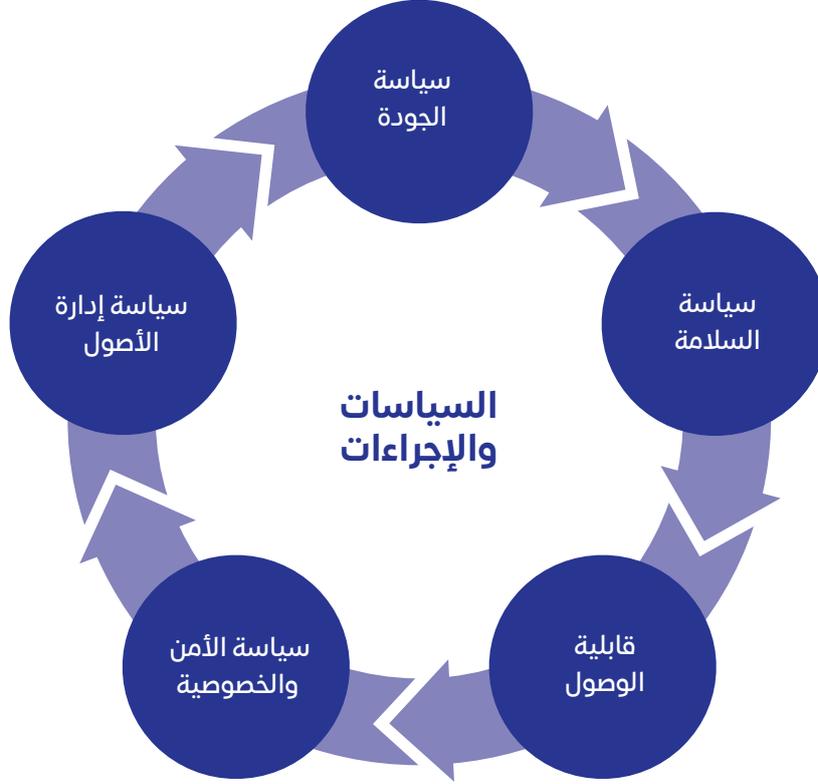
3 تبني وتطبيق أفضل الممارسات الحوكمية التي تعزز أداء الهيئة.



السياسات والإجراءات

نلتزم في هيئة الطرق والمواصلات بتزويد المجتمع وجميع الفئات بخدمات متميزة بجودة عالية. وإن رؤيتنا المتمثلة بـ “ تنقل آمن وسهل للجميع ” تدفعنا نحو مواصلة جهودنا لتعزيز وتطبيق مبادئ النزاهة والجودة والسلامة في جميع عملياتنا، والتزاماً منا بتحقيق سياستنا ورؤيتنا، فإننا نضاعف جهودنا لتوفير بيئة صحية آمنة ومستدامة للفئات المعنية كافة.

لقد تم هيكلة سياسات وإجراءات الهيئة حول خمسة مجالات رئيسية من ضمن آخرين - كما هو مفصل أدناه.



إدارة الأصول:

تعتبر هيئة الطرق والمواصلات أن إدارة الأصول بفعالية في الهيئة أمراً ضرورياً وأساسياً لنجاح خططها.

الجودة:

الهيئة ملتزمة بتحقيق أعلى مستويات الجودة في خدماتها، وتهدف أيضاً إلى تحقيق رؤيتها “ تنقل آمن وسهل للجميع ”.

السلامة:

الهيئة ملتزمة بضمان تنفيذ الأعمال التشغيلية والصيانة وإدارتها وفقاً لقوانين الصحة والسلامة.

قابلية الوصول:

تقدم الهيئة أفضل الخيارات والطرق لتزويد من قابلية الوصول من خلال مختلف التطبيقات الذكية والخدمات الإلكترونية، بما في ذلك تمكين وصول المعلومات لأصحاب الهمم.

الأمن والخصوصية:

تتقيد الهيئة بتحقيق أعلى مستويات الرضا للمتعاملين، وضمان أمن وخصوصية التفاعل مع المتعاملين والمعاملات التجارية، وأن هذا الأمر يشكل أهمية قصوى للهيئة.



إدماج الفئات المعنية وتقييم الأهمية النسبية

تشارك هيئة الطرق والمواصلات جميع الفئات المعنية الداخليين والخارجين من أجل فهم وتلبية احتياجاتهم بطريقة فورية وفعالة. وبناء على ذلك، فإن غاياتنا الاستراتيجية الثماني تضمن تحقيق التنمية الشاملة لدي، وتؤكد أن الأداء في الهيئة يستند في المقام الأول إلى تعظيم القيم، واعتبار أن الفئات المعنية هي المحور الأساسي.

وبناء عليه، فإننا نؤمن بأن الشفافية والتواصل الدوري مع الفئات المعنية يضمن بناء علاقات فاعلة وتحقيق التفاهم المشترك. ولذلك فإننا نسعى دائماً للتواصل معهم من خلال القنوات الرسمية وغير الرسمية، وأن تلك العملية تسمح لنا بوضع معايير لتصورات ومفاهيم الفئات المعنية، وتمنحنا صورة شاملة عن الأمور الأكثر أهمية بالنسبة لهم.

إطار مشاركة الفئات المعنية لدى الهيئة

الدورية	نوع المشاركة	الفئات المعنية
<ul style="list-style-type: none"> • سنوية • ربع سنوية • عند الضرورة 	<ul style="list-style-type: none"> • استبيانات لقياس رضا الموظفين • الاجتماعات الشخصية 	الموظفون
<ul style="list-style-type: none"> • مستمرة 	<ul style="list-style-type: none"> • استبيانات • نظام الاقتراحات • اجتماعات • اتصالات مكتوبة • مكتب دعم الموردين • تأهيل الموردين 	الموردون
<ul style="list-style-type: none"> • مستمرة 	<ul style="list-style-type: none"> • استبيانات لقياس مستوى رضا المتعاملين • دراسات • المتسوق السري • نظام الاقتراحات • مجلس المتعاملين • اجتماعات • قنوات التواصل السمعية والبصرية • قنوات التواصل الاجتماعي • مراكز خدمة المتعاملين، المواقع الإلكترونية، الأجهزة الذكية • اتصالات مكتوبة 	المتعاملون
<ul style="list-style-type: none"> • ربع سنوية • نصف • سنوية • مستمرة 	<ul style="list-style-type: none"> • الاستبيانات السنوية • الاجتماعات • اتصالات مكتوبة • اجتماعات اليوم المفتوح • رسائل البريد الإلكتروني • المؤتمرات الحكومية • اجتماعات سنوية • مجلس الشركاء 	الشركاء الاستراتيجيون <ul style="list-style-type: none"> • القيادة العامة لشرطة دبي • بلدية دبي • هيئة كهرباء ومياه دبي • الهيئة الاتحادية للمواصلات البرية والبحرية • دائرة الأراضي والأملاك • دائرة المالية • وزارة الداخلية

توقعات الفئات المعنية

- تحسين بيئة العمل
- التطور المهني
- برامج تدريب عالية الجودة

الإجراء المتخذ من قبلنا

- تقديم مبادرات لتحسين بيئة العمل للموظفين، مثل صالات الرياضة، والحضانة للموظفات الأمهات
- تقديم جلسات تدريبية منتظمة للموظفين حول المواضيع ذات الأهمية

- تحسين الاتصال
- دفعات في الوقت المحدد
- الضغط بالنسبة لخفض التكاليف

- توفير قنوات متنوعة للاتصال وخدمات الموردين عبر شبكة الإنترنت
- تسهيل عملية الدفعات واستعادة الوثائق ذات الصلة
- تطوير دليل إدارة علاقات الموردين
- تطوير نظام المناقصات الإلكترونية
- تزامن جميع الأنظمة التعاقدية والمالية في هيئة الطرق والمواصلات

- تحسين أوقات الانتظار لبعض الخدمات

- تقديم خدمات ذكية مختلفة عبر شبكة الإنترنت
- توفير المزيد من قنوات تقديم الخدمة

- تعزيز الشراكة فيما يتعلق بالتوجهات الاستراتيجية
- قنوات الاتصال الفعالة
- فعالية تبادل المعرفة
- تسهيل مبادرات المقاييس

- التنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين لتحديد المهام والمسؤوليات
- التركيز على المؤشرات لخطة دبي 2021
- تنفيذ المشاريع والمبادرات المتميزة

تقييم الأهمية النسبية

كجزء من تقييم الأهمية النسبية في هيئة الطرق والمواصلات، حرصنا على إشراك الفئات المعنية لتحليل أولويات موضوعات الاستدامة والتي تمثل مركز اهتمام بالنسبة لأعمال الهيئة والفئات المعنية. حيث يساهم التقييم في تحديد وترتيب واعتماد أهداف الاستدامة الاستراتيجية للهيئة، ويمثل نقطة الانطلاق

لإعداد تقرير الاستدامة حسب الإرشادات الأساسية في المبادرة العالمية لاعداد التقارير. كما تعكس الأهمية النسبية الموضحة أدناه، رؤية الهيئة وخطتها والإجراءات التي تتبعها في التعامل مع مختلف جوانب الاستدامة، ومدى أهميتها بالنسبة لأعمال الهيئة والفئات المعنية.

حدود موضوعاتنا الجوهرية والمهمة

الجدول التالي يلخص موضوعاتنا الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المهمة ذات الآثار التي تحدث خارج وداخل إطار عمل هيئة الطرق والمواصلات.

إسعاد الناس داخل وخارج هيئة الطرق والمواصلات	إدارة المخاطر والأزمات والمرونة (القدرة على الصمود) داخل وخارج هيئة الطرق والمواصلات	سهولة إستخدام وسائل النقل لأصحاب الهمم داخل وخارج هيئة الطرق والمواصلات	التوظيف والتوطين داخل هيئة الطرق والمواصلات	الصحة والسلامة المهنية داخل هيئة الطرق والمواصلات	الآثار الاقتصادية غير المباشرة خارج هيئة الطرق والمواصلات
الاستجابة لمتطلبات السوق المتغيرة داخل وخارج هيئة الطرق والمواصلات	أمن وخصوصية البيانات داخل وخارج هيئة الطرق والمواصلات	التغير المناخي والطاقة داخل وخارج هيئة الطرق والمواصلات	الأداء الاقتصادي داخل هيئة الطرق والمواصلات	صحة وسلامة المتعاملين خارج هيئة الطرق والمواصلات	

الغايات والأهداف	الموضوعات الجوهرية والمهمة	الفئات المعنية المشاركة
دبي الذكية	1. صحة وسلامة المتعاملين 2. خصوصية المتعاملين 3. الاستجابة لمتطلبات السوق المتغيرة	1. الموظفون 2. الشركاء الاستراتيجيون 3. المتعاملون
تكامل دبي	1. صحة وسلامة المتعاملين 2. الاستجابة لمتطلبات السوق المتغيرة	1. الموظفون 2. الشركاء الاستراتيجيون 3. المتعاملون
إسعاد الناس	1. قابلية الوصول لأصحاب الهمم 2. إسعاد الناس 3. خصوصية المتعاملين	1. الموظفون 2. المتعاملون
انسيابية النقل للجميع	1. سهولة الاستخدام لأصحاب الهمم 2. صحة وسلامة المتعاملين	1. الموظفون 2. الشركاء الاستراتيجيون 3. المتعاملون
السلامة والاستدامة البيئية	1. صحة وسلامة المتعاملين 2. الصحة والسلامة المهنية 3. التغير المناخي والطاقة	1. المتعاملون 2. الشركاء الاستراتيجيون 3. الموظفون
الاستدامة المالية	1. الأداء الاقتصادي 2. الآثار الاقتصادية غير المباشرة	1. الموردون 2. الشركاء الاستراتيجيون
تميز هيئة الطرق والمواصلات	1. التوظيف والتوطين 2. إسعاد المتعاملين 3. إدارة المخاطر والأزمات والمرونة (القدرة على الصمود) 4. الاستجابة لمتطلبات السوق المتغيرة	1. الموظفون 2. الشركاء الاستراتيجيون 3. الموظفون 4. المتعاملون
استدامة الأصول	1. التغير المناخي والطاقة	1. الموردون 2. الشركاء الاستراتيجيون



أهداف التنمية المستدامة

تسعى هيئة الطرق والمواصلات للتأكيد على موقفها القيادي والتزامها في تحقيق الاستدامة، من خلال ضمان جودة ومصداقية أداء الاستدامة ومواءمتها مع أهداف التنمية المستدامة.

لقد بادرننا في عام 2017 بدراسة وتقييم أهداف التنمية المستدامة ومواءمة الموضوعات الجوهرية والأهداف الاستراتيجية لدينا مع أهداف التنمية المستدامة.

تشكل أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة دعوة عالمية للعمل من أجل القضاء على الفقر وحماية كوكب الأرض، وضمان تمتُّع جميع الناس بالسلام والازدهار. وبما أن الشركات تساهم حالياً في غالبية الناتج المحلي الإجمالي العالمي، فإن مشاركتهم ضرورية لتحقيق هذه الأهداف.

تعتبر البيانات العامة لحكومة الإمارات العربية المتحدة حول الاستدامة جزءاً جوهرياً في رحلة التنمية لدولة الإمارات العربية المتحدة والأجندة الوطنية. ودعماً لذلك، التزمت الحكومة أيضاً بدعم أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

هذه الأولويات تشتمل على ما تراه هيئة الطرق والمواصلات ذا أهمية نسبية بشكل مباشر أو غير مباشر.

رابط أهداف التنمية المستدامة

موضوعاتنا المادية

- الهدف 10: الحد من حالات عدم المساواة
- الهدف 11: المدن والمناطق المستدامة
- الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج بشكل مسؤول
- الهدف 16: السلام والعدل والمؤسسات
- الهدف 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

إسعاد الناس

- الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاهية التامة
- الهدف 9: الصناعة والابتكار والبنية التحتية
- الهدف 11: المدن والمناطق المستدامة

صحة وسلامة المتعاملين

- الهدف 5: المساواة بين الجنسين
- الهدف 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد
- الهدف 10: الحد من حالات عدم المساواة
- الهدف 11: المدن والمناطق المستدامة
- الهدف 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

الأداء الاقتصادي

- الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاهية التامة
- الهدف 9: الصناعة والابتكار والبنية التحتية
- الهدف 11: المدن والمناطق المستدامة

أمن وخصوصية البيانات

- الهدف 11: المدن والمناطق المستدامة
- الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج بشكل مسؤول
- الهدف 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

الاستجابة لمتطلبات السوق المتغيرة

- الهدف 4: التعليم الجيد
- الهدف 5: المساواة بين الجنسين
- الهدف 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد
- الهدف 10: الحد من حالات عدم المساواة
- الهدف 11: المدن والمناطق المستدامة
- الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج بشكل مسؤول

سهولة استخدام وسائل التنقل لأصحاب الهمم

الصحة والسلامة المهنية

- الهدف 16: السلام والعدل والمؤسسات
- الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاهية التامة
- الهدف 9: الصناعة والابتكار والبنية التحتية
- الهدف 11: المدن والمناطق المستدامة

التوظيف والتوطين

- الهدف 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد
- الهدف 10: الحد من حالات عدم المساواة
- الهدف 11: المدن والمناطق المستدامة
- الهدف 16: السلام والعدل والمؤسسات
- الهدف 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

إدارة المخاطر والأزمات والمرونة (القدرة على الصمود)

- الهدف 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد
- الهدف 11: المدن والمناطق المستدامة
- الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج بشكل مسؤول
- الهدف 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

التغير المناخي والطاقة

- الهدف 7: طاقة نظيفة وبأسعار معقولة
- الهدف 11: المدن والمناطق المستدامة
- الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج بشكل مسؤول
- الهدف 13: العمل المناخي
- الهدف 15: الحياة في البر

الآثار الاقتصادية غير مباشرة

- الهدف 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد
- الهدف 10: الحد من حالات عدم المساواة
- الهدف 11: المدن والمناطق المستدامة
- الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج بشكل مسؤول
- الهدف 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

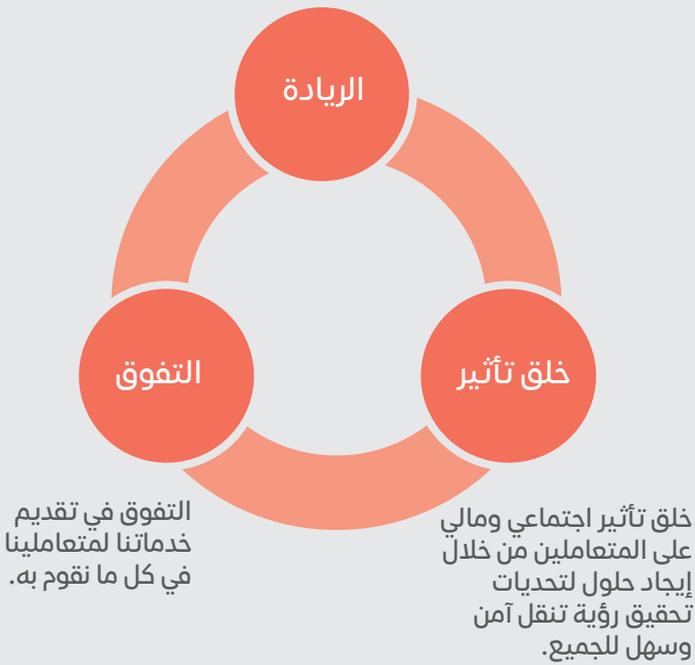
قيادة الابتكار في هيئة الطرق والمواصلات





قيادة الابتكار في هيئة الطرق والمواصلات

الريادة في مجال النقل والمواصلات على المستويات الإقليمية والعالمية.



ترتكز استراتيجية الابتكار على ثلاثة أطر لدفع مسيرة هيئة الطرق والمواصلات نحو تطلعات إمارة دبي لتكون الأكثر ابتكاراً الآن وفي المستقبل. وهذه الأطر الثلاثة هي الريادة والتفوق والتأثير.

تحدد الاستراتيجية أيضاً ثلاثة مجالات تلتزم بها هيئة الطرق والمواصلات في مجال الابتكار والتي تتضمن توفير بيئة ملائمة لتوليد الأفكار، وإدارة وتطوير الأفكار المبتكرة، وبناء قدرات وكفاءات الأفراد في مجال الابتكار ومكافأة المساهمات المبتكرة في مجال عمل الهيئة.

حددت استراتيجية الابتكار في هيئة الطرق والمواصلات موضوعات الابتكار التي يجب التركيز عليها بالتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للهيئة. حددت استراتيجية الابتكار ستة موضوعات للابتكار وهي: المدينة الذكية، والتكامل الرقمي، والتميز في المنتجات والخدمات، وتكامل خدمات التنقل وإمكانية الوصول، والاستدامة البيئية والسلامة والفاعلية الداخلية للهيئة، والتنمية الاقتصادية لدي. وتقوم هذه المواضيع الستة بدفع عجلة المشاريع الابتكارية والمبادرات التي تتوافق مع الهدف السابع للهيئة تميز هيئة الطرق والمواصلات، الذي يتضمن الغاية المتمثلة بضمان الريادة في الابتكار، وتشكيل المستقبل.

تسعى هيئة الطرق والمواصلات على نحو دؤوب لتكون رائدة عالمياً في قطاع الطرق والمواصلات، ويمكن تحقيق ذلك فقط بانتهاج ثقافة من شأنها أن تعضد وتدعم وتدفع بالابتكار إلى الأمام عبر قطاعات ومؤسسات الهيئة، بالإضافة إلى وجود موظفين ملتزمين في هذا الطموح داعمين للريادة العالمية في مجال الطرق والمواصلات، مما دفع الهيئة إلى السعي دوماً للتقدم وتطبيق الحلول الرائدة في مجال التنقل والمواصلات.

أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، الاستراتيجية الوطنية للابتكار في دولة الامارات العربية المتحدة عام 2015، بهدف تعزيز مكانة دولة الامارات العربية المتحدة لتكون رائدة عالمياً في القطاعات كافة. وعليه، تقوم الهيئة بتكريس جهودها نحو قطاع الطرق والمواصلات، بالإضافة الى دعم للجهود المبذولة في إمارة دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة. يركز إطار عمل الاستراتيجية الوطنية للابتكار على ثلاثة محاور رئيسية:

- بيئة ممكنة للابتكار.
- أبطال الابتكار.
- القطاعات ذات الأولوية في الابتكار.

بناءً على تلك الاستراتيجية، دعا صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، الجهات الحكومية كافة إلى تبني الابتكار الانتقالي كجزء أساسي من العمليات اليومية والبحث عن طرق لدمجه في كل جوانب العمل. هذا التركيز على الابتكار دفع مؤسسة دبي للمستقبل للإعلان في عام 2017 عن مبادرة 10X، حيث تم دعوة جميع الجهات الحكومية لتخطي مدن العالم الأخرى بمقدار عشر سنوات إلى الأمام في مجال تنفيذ الابتكار الطموح كما يشار إليه في هيئة الطرق والمواصلات.

يشير الابتكار التدريجي إلى استغلال التقنيات المتاحة لتقديم خدمات جديدة أو متوفرة بطرق مختلفة جذرياً تعتمد على التفكير التصميمي وترتكز على احتياجات المتعاملين. على النقيض من المستوى التدريجي للابتكار، والذي يهدف فقط إلى تقديم خدمات ومنتجات بمستوى أفضل للمتعاملين الحاليين، فإن من المرجح أن يخلق الابتكار الطموح نماذج تشغيلية وتجارية جديدة، لتحل مكان الخدمات التقليدية وتوفر قيمة مضاعفة للمستخدمين والمتعاملين.

استراتيجية هيئة الطرق والمواصلات للابتكار

لقد طوّرت هيئة الطرق والمواصلات استراتيجية للابتكار وأطلقتها للفترة 2015-2018 بما يتوافق مع توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم واستراتيجيات الابتكار الوطنية لإمارة دبي.

تهدف الاستراتيجية إلى دعم جهود هيئة الطرق والمواصلات المبتكرة لتحقيق رؤية تنقل آمن وسهل للجميع، حيث يعرّف الابتكار بأنه التطور الاستثنائي الذي يدفع لتطوير وتحسين المنتجات والخدمات وطرق العمل بما يحقق قيمة مضافة مستدامة لكافة فئات المجتمع.

الابتكار في الهيئة يتضمن من أربعة مجالات رئيسية:

1. نموذج العمل: الابتكار في تقديم قيمة مضافة للمتعاملين والشركاء.

2. المشاريع والعمليات: أعمال التطوير والتحسين للمشاريع القائمة وطرق العمل وآليات العمل التي تستخدم لتحسين القدرات التشغيلية الداخلية، ومن ثم تسهيل مشاركة الشركاء المعنيين.

3. القيادة والإدارة: تبني عمليات رائدة وتطوير ثقافة الابتكار، إضافة إلى الأنظمة الإدارية والاستراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي والحوكمة المؤسسية.

4. المنتجات والخدمات: الابتكار من خلال تطوير أو تحسين خدمات ومنتجات قائمة أو جديدة.

لقد تم تقسيم هذه المشاريع الابتكارية والمبادرات إلى ثلاثة مستويات من الابتكار وهي: المستوى الإضافي، والمستوى الواقعي، والمستوى الطفرة، وذلك بالاستناد إلى مجموعة من معايير محددة.

كون الابتكار الحكومي في صدارة الاستراتيجية والتنقل من أولويات القطاعات التي تندرج تحت الاستراتيجية الوطنية، فإن الهيئة لا تزال تحرص على دفع ثقافة الابتكار التي بدورها تقود المناهج الابتكارية لتلبية احتياجات ومتطلبات الناس في دبي. وتعمل الهيئة على مواصلة استراتيجيتها مع الأهداف التي أدرجت في الاستراتيجية الوطنية للابتكار ورؤية الإمارات العربية المتحدة 2021 وخطة دبي 2021، بالإضافة إلى كون الهيئة الجهة الرائدة في إيجاد الحلول المبتكرة في قطاع المواصلات. وهذا التركيز لا يخلو أبداً من التزامنا بتحقيق الاستدامة ومواصلة مسؤولياتنا عبر الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للاستدامة، مع الأخذ بالاعتبار أهداف التنمية المستدامة.

مواصلة استراتيجيتنا للابتكار مع الاجندة الوطنية:

أعلنت الهيئة عن إطلاق خطة رقمية جديدة مدتها خمس سنوات تأسيساً على أعمالها في مجال التحول الرقمي. تم الإعلان عن الاستراتيجية الرقمية لعام 2017 - 2021 للاستمرار في برامج الهيئة الذكية للمواصلات، حيث صرح بذلك سعادة/ مطر الطاير المدير العام ورئيس مجلس المديرين بالهيئة.

يعتبر هذا الإنطلاق للاستراتيجية جزءاً من التوجهات المستقبلية العالمية التي تبين أن العالم يتجه نحو ثورة صناعية رابعة تركز على الذكاء الاصطناعي والإنسان الآلي. تتعهد هذه الاستراتيجية بتنفيذ توجيهات حكومة الإمارات العربية المتحدة لتشكيل المستقبل، وتحقيق البرامج الوطنية، ومبادرة 10x، وريادة الهيئة نحو التميز.

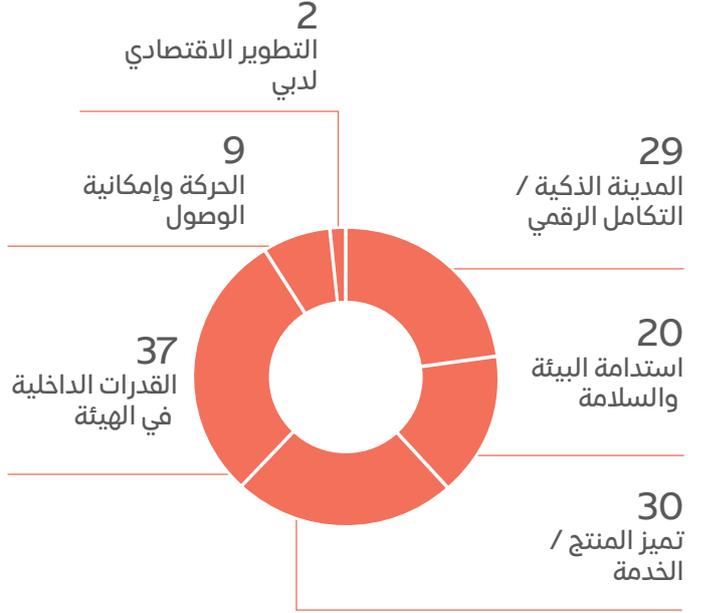
سوف تعمل الاستراتيجية الرقمية الجديدة على ثلاثة مواضيع - الابتكار والاستدامة، والناس، مع ست ركائز رئيسية لإسعاد الناس، والقدرة التشغيلية، واستدامة الأصول، وتوصيل الخدمات، ومركزية المعلومات، والريادة الابتكارية.

الابتكار هو عامل تمكين لتحقيق الاستدامة، مما يتيح الوصول إلى الخدمات والفرص المتميزة للناس كافة. والابتكار لديه القدرة على دعم الكفاءة والتركيز على المجالات الرئيسية مثل: الاتصال، وتعزيز التنقل، والاندماج الاجتماعي، وسهولة الوصول، والقدرات التي يتم الحصول عليها من استخدام الطاقة والموارد. ومن خلال هدف التنمية المستدامة للأمم المتحدة رقم 9: 'الصناعة والابتكار والبنية التحتية' فقد تم تعزيز استخدام التقنيات بقوة من أجل تحقيق الاستدامة، ونتيجة لذلك فإنه عمل على خلق محفزات قوية لقطاع المواصلات.

لا تزال مستمرين في التركيز على بناء مهارتنا وقدراتنا لتلبية احتياجات الناس ومعالجة التحديات القائمة بطريقة مبدعة. لقد نضجت رحلتنا الابتكارية في الهيئة على مدى السنين، وأطلقنا أول مختبر دائم للابتكار في دبي عام 2015، وفي عام 2017 قامت الهيئة بتحديث استراتيجيتها بحيث تكون الاستدامة كأحد الأعمدة التي ستتوافق على نحو أفضل مع البرامج الوطنية. كما سعت الهيئة إلى مواصلة استراتيجية الابتكار مع الأهداف الاستراتيجية العامة لهيئة الطرق والمواصلات، وركزنا على تطوير الاستراتيجيات والمبادرات التي تساعد هيئة الطرق والمواصلات على خلق قيمة مستدامة للمجتمع.

المشاريع الابتكارية لعام 2017 بالنسبة لمواضيع الابتكار

لقد واصلت الهيئة جهودها لتنفيذ المشاريع الابتكارية في جميع أنحاء المؤسسة عام 2017 من خلال تنفيذ ما يزيد عن مئة مشروع ابداعي مقسمة الى ست فئات مختلفة.



تكمّن إحدى قيمنا التي نؤمن بها بقوة في تعزيز روح الابتكار والإبداع لموظفي الهيئة، ولتحقيق هذا الهدف قمنا بتنفيذ عدد من الدورات وورش العمل لموظفينا لتدريبهم على التفكير الابتكاري وعمليات الحوكمة الذكية.

في عام 2017، قامت الهيئة بتدريب 261 موظفاً في مجال الابتكار والحوكمة الذكية.

1.10 الخمسة نماذج من عمليات EC3



دراسة الحالات دراسة حالة EC3



يعد مركز مركز التحكم الموحد عنصراً حيوياً في مبادرة المدينة الذكية لحكومة دبي، وسيكون أداة ممكنة وحاسمة في الوقت الذي تستعد فيه دبي لاستضافة إكسبو 2020.

قامت هيئة الطرق والمواصلات باستثمار كبير في الإنشاء والتشغيل المستمر من مركز التحكم الموحد (OCCs).

يتمثل هدف استكمال عمليات OCC الحالية على مستوى المؤسسات بأساليب جديدة للتعاون والتقنيات المبتكرة. يدمج البيانات من مختلف مراكز OCCs وعلى مستوى المؤسسات، ويحوّل البيانات إلى معلومات ذات معنى واتجاهات ومؤشرات ومعرفة ذات صلة بعمليات هيئة الطرق والمواصلات.

يعتبر مركز التحكم الموحد EC3 مرفقاً مركزياً حيث يتم التعاون والتنسيق من خلاله بين المؤسسات التشغيلية والقطاعات في الهيئة في عمليات التنقل في جميع أنحاء دبي، لاتخاذ القرارات التي تهدف إلى تعزيز كفاءة أنظمة المواصلات في دبي. ويعمل هذا المركز تحت ظروف متغيرة بما في ذلك العمليات اليومية الاعتيادية والحوادث الخاصة والأزمات والحالات الطارئة.

مشروع EC3 الأول من نوعه في دول مجلس التعاون الخليجي، حيث يبين مدى التزام الهيئة بخدمة سكان دبي سواء كانوا مقيمين أو زائرين. كما تواصل الهيئة النمو والتطوير في الوقت الذي ينضج فيه المركز ويصبح جزءاً من نسيج المواصلات في دبي، مما يجعلها مثلاً قوياً لقدرتها على لعبها دوراً حيوياً على مستوى العالم.

النمو السريع لشبكة المواصلات العامة

292,000,000

راكب بواسطة مركبات الأجرة مع حلول عام 2020

1.49 مليون

راكب يتم نقلهم يوميا بينما يتم التخطيط للتنبؤات والمتطلبات المستقبلية

5,300,000

تراخيص المركبات مع حلول 2020

500,000,000

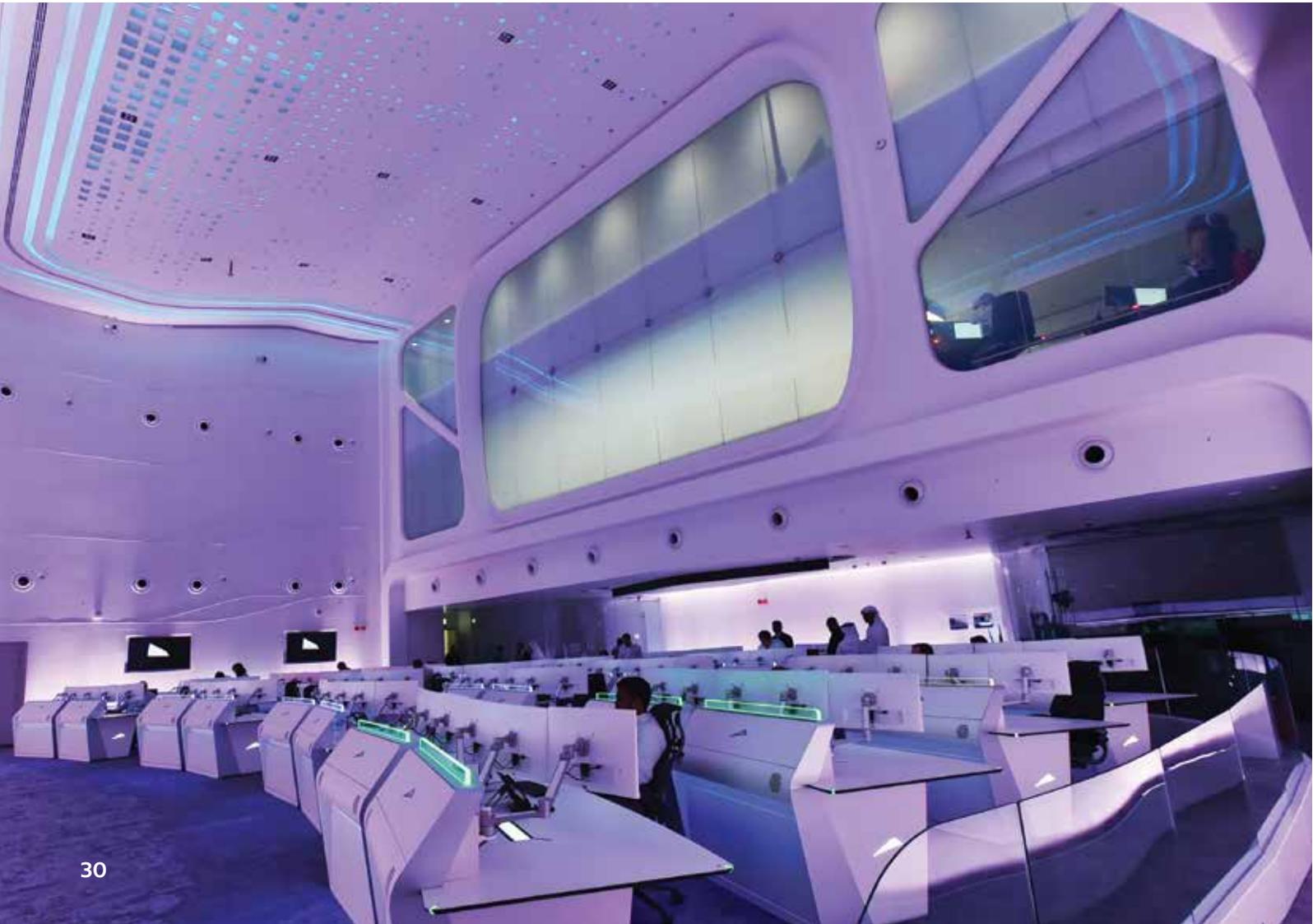
راكب بالقطار مع حلول 2020

354%

نمواً في الطرق منذ عام 1991 وحتى تاريخه

25,000,000

زائر متوقع لإكسبو 2020



دراسة حالة التاكسي الجوي



ضمن جهودها الهيئة الكبيرة، تعمل هيئة الطرق والمواصلات على إضافة خدمات جوية وذلك تأكيداً لمكانة دبي كوجهة ريادية.

يُدار التاكسي الجوي بالكهرباء ويتميز بخصائص صناعية ريادية للسلامة؛ وذلك بفضل تصميمه المكون من 18 دورة لسلامة الطيران، مما يضمن هبوطاً سليماً وآمناً في حال إخفاق أي من الدورات. ويتميز التاكسي الجوي بطيار ذاتي أو خصائص الطيران الذاتي. وهذا ما يساعد الناس بالتحرك من مكان إلى آخر دون أي تدخل بشري أو الحاجة إلى ترخيص للطيران.

يدعم هذا التوجه استراتيجية دبي الخاصة بالتنقل الذاتي الذكي مما يعمل على خفض ربع الرحلات الإجمالية في دبي بحلول عام 2020. كما يضمن تحقيق أهداف تطويرية مستدامة مثل (SDG 9) "الصناعة والابتكار والبنية التحتية" و (SDG 11) "تلبية المدن المستدامة والمتجمعات من خلال الحركة الذكية والمستدامة".

في إطار توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي "رعاه الله"، بتنفيذ مبادرة 10X، دشّن سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، رحلة طيران تجريبية مستقلة للتاكسي الجوي الذاتي (AAT) بمقعدين وعلامة فولوكبتر، وذلك في منتزه شاطئ جميرا. وتهدف هذه المبادرات إلى المحافظة على تنافسية دبي وجعلها مدينة المستقبل من خلال الحلول المبتكرة والأفكار، الأمر الذي يجعل دبي تسبق مدن العالم بـ 10 سنوات.





5023

RTA

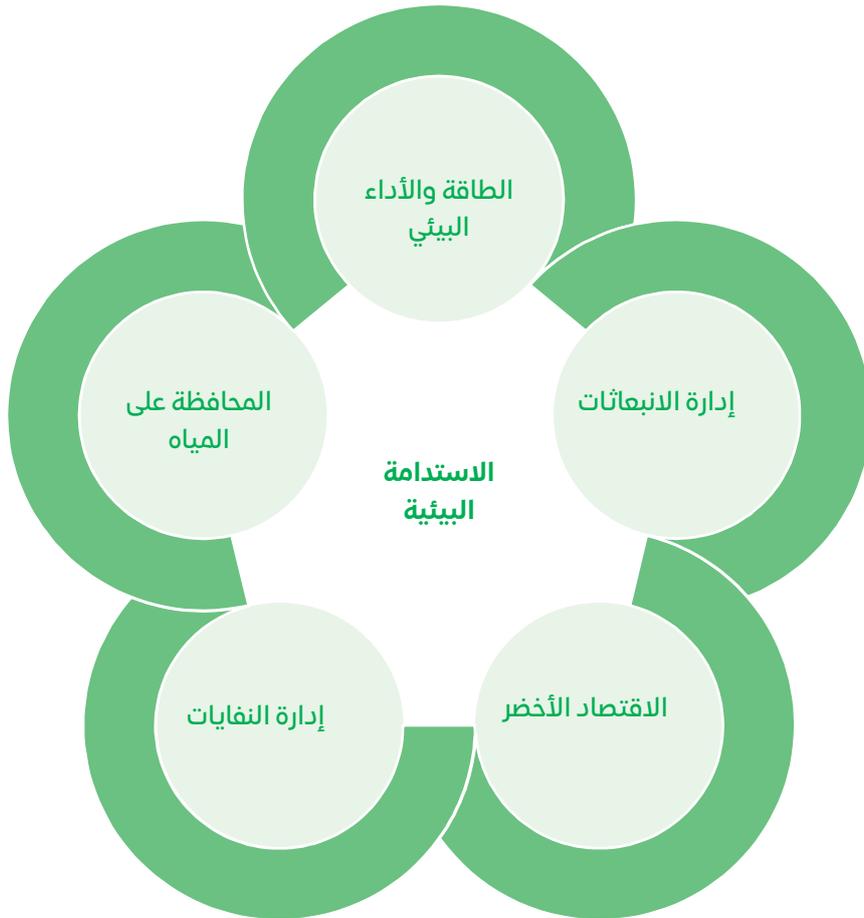
الاستدامة البيئية



إدارة التأثير على البيئة

والتي تتضمن رؤية 2021 وخطة دبي لعام 2021 وإكسبو 2020. إن جهودنا لتحقيق الاستدامة البيئية تبرز بوضوح من خلال أحد أهدافنا الاستراتيجية وهي "السلامة والاستدامة البيئية" مما يسمح لنا بالريادة الوطنية والعالمية في هذا المجال.

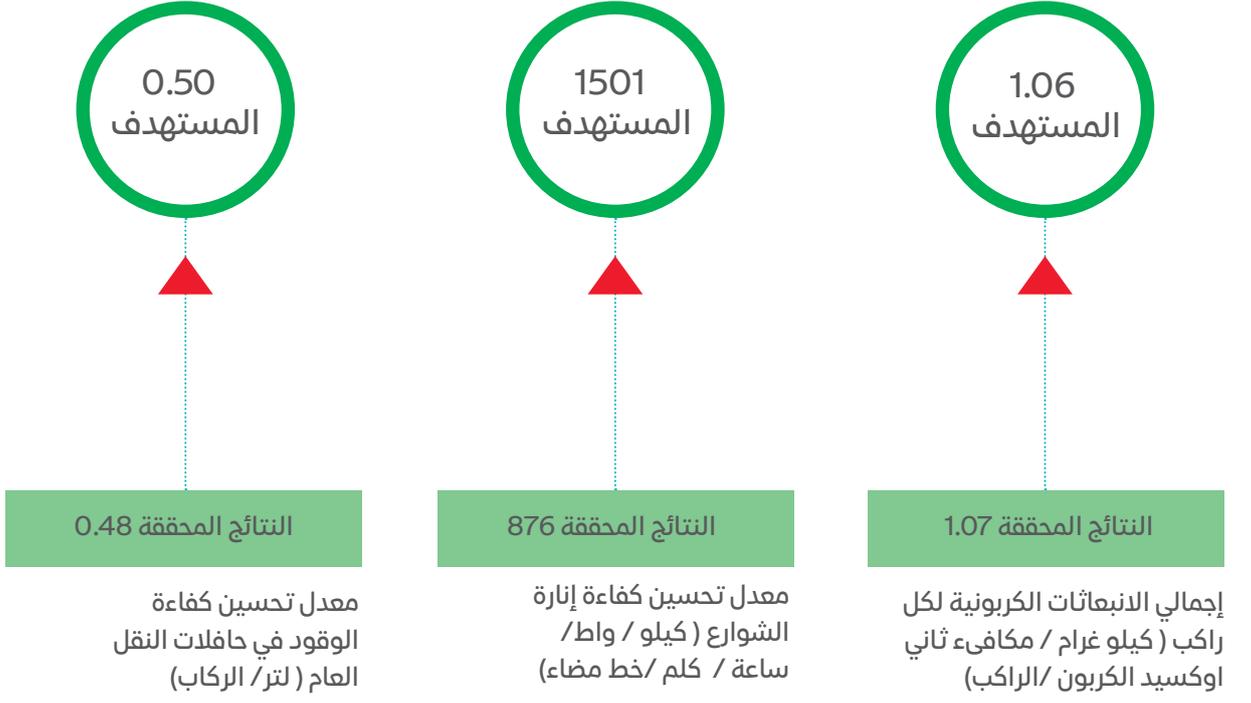
تُبدي هيئة الطرق والمواصلات اهتماماً كبيراً بالاستدامة البيئية بوصفها إحدى أولوياتها، وذلك تماشياً مع توجهات دولة الإمارات العربية المتحدة. وواصلت الهيئة بذل جهودها لتحسين تدابير حفظ الطاقة عبر الحد من أسباب تغير المناخ وإدارة النفايات، مواكبة لأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) ومبادرات دولة الإمارات وإمارة دبي.



المواءمة مع مبادرات وتوجهات الإمارات العربية المتحدة من خلال أهداف هيئة الطرق والمواصلات
لقد قطعنا في هيئة الطرق والمواصلات خطوات مهمة نحو بناء أنظمة النقل والبنية التحتية المستدامة، وذلك بتوفير مكان عمل آمن وصحي لموظفينا ومقاولينا للحد من تأثيرنا على البيئة. وتجتهد ذلك في سياسة الهيئة للسلامة والاستدامة البيئية التي تعكس التزاماتنا نحو تبني وضمان معايير استثنائية للصحة المهنية والسلامة والبيئة، حيث يعزز ذلك أيضا هدفنا الاستراتيجي الخامس: السلامة والاستدامة البيئية، والموضح أدناه.



الاستدامة البيئية - النقاط الرئيسية للأداء في عام 2017





الأداء البيئي والطاقة

لقد تبوّأت هيئة الطرق والمواصلات مركزاً ريادياً في الاستدامة البيئية، وأكدت على التزاماتها تجاه البيئة من خلال تضمين الاعتبارات البيئية في استراتيجياتها والسعي المستمر نحو التميز البيئي.

وبالتركيز على عملية خفض الانبعاثات والحد من النفايات وبالامتثال للتشريعات واللوائح والتوجيهات الصادرة عن دولة الامارات العربية المتحدة وامارة دبي، نضمن أن يكون أداءنا البيئي على أعلى مستوى من المعايير العالمية والوطنية. كما نولي أهمية عالية لضمان الالتزام بالاستراتيجيات ذات الصلة والتوجيهات المحلية والاتحادية؛ مثل خطة دبي 2021 ورؤية الإمارات لعام 2021، وأهداف التنمية المستدامة والخطة الوطنية للتغير المناخي 2050، واستراتيجية دبي للحد من الكربون 2021(CAS).

تؤدي الهيئة دوراً مهماً في ضمان التقدم نحو التنقل المتصل الشامل فيما يتعلق بخطة الإمارات الخاصة باستضافة إكسبو 2020. وتستثمر الهيئة ما يزيد على 15 مليار درهم لتوفير نقل عام مستدام ومتصل بموقع إكسبو وفق أعلى المعايير، وطرق وبنى تحتية عالمية المستوى لتيسير النقل من وإلى الموقع. سيتم توفير 724 حافلة و2,900 مركبة أجرة، بالإضافة إلى بناء 14 محطة للحافلات في أماكن مختلفة وذلك لخدمة احتياجات نقل 25 مليون زائر متوقع.

لقد كنا سباقين بجهودنا لتكون الهيئة رائدة في الأداء البيئي والطاقة على المستوى المحلي تماشياً مع الاستراتيجيات المذكورة، وذلك من خلال الالتزام بنظام الإدارة البيئي آيزو 14001:2015. كما نفتخر بأننا أول جهة حكومية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا تحصل على اعتماد لنظام إدارة الطاقة آيزو 50001:2011 عام 2013، وواصلنا الالتزام بشروط هذه الشهادات منذ اعتمادها. تبرز هذه الشهادة جهودنا في تخفيض استهلاك الطاقة وزيادة كفاءة الاداء. ونتيجة لذلك تم تعزيز آلية تتبع بيانات الطاقة والبيئة وتقليل تأثيرنا على البيئة. لقد تم ضمان التوافق مع الاستراتيجيات والتوجيهات المحلية مثل استراتيجية دبي للطاقة المتكاملة 2030 التي تهدف الى ضمان إمداد الطاقة بدون انقطاع، وتخفيف الطلب المتنامي على الطاقة والمياه في دبي وزيادة استدامة وتنافسية اقتصادها. تعتبر الهيئة المساهم الرئيسي في برنامج الإنارة الخارجية لإدارة الطلب على الطاقة 2030، حيث تم تركيب إنارة موفرة للطاقة ووضع مستهدف لاستبدال إنارة الطرق بإنارة أكثر كفاءة بحلول عام 2030.

الأداء البيئي للهيئة في عام 2017

2017	2016	
22,974.44	19,761.60	توفير الطاقة (ميجا واط / ساعة)
12,999,288.00	8,443,990.35	توفير الوقود (لتر)
31,614,640.00	17,183,280.00	توفير المياه (جالون)
718,00.47	35,423.94	توفير الانبعاثات الكربونية (طن مكافئ ثاني اوكسيد الكربون)



كفاءة الطاقة

تعد كفاءة الطاقة إحدى أولويات الهيئة، حيث نستمر بتطوير أدائنا في عملياتنا كافة، وذلك بضمان تطبيق أفضل الممارسات في هذا المجال.

كفاءة الوقود وخفض الانبعاثات

يعتبر الوقود من مصادر الطاقة الرئيسية لدينا، ولذلك نركز على عمليات كفاءة الوقود وتخفيض استهلاك الطاقة. ونتيجة لجهودنا، تم تحقيق نتائج مهمة في أدائنا وفق مؤشرات قياس الأداء الرئيسية الخاصة بكفاءة الوقود. احتلت الهيئة الريادة في تطبيقها لتوجيهات المجلس الأعلى للطاقة رقم 2016/1 ورقم 2017/1 ضمن مبادرة التنقل الأخضر للهيئات الحكومية. ينص التوجيه على أن تكون 10% من جميع المركبات الجديدة أو المستأجرة - كهربائية أو هجينة - في الأعوام 2016 إلى 2021. حيث نفذت مؤسسة تاكسي دبي عدداً من المبادرات الداعمة للتنقل الأخضر لتخفيض استهلاك الوقود.

مبادرات الهيئة البيئية

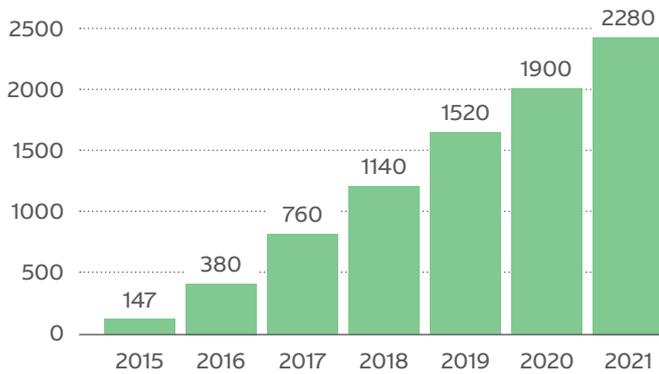
شراء 200 ليموزين تسلا كهربائية لأسطول مركبات الأجرة في مؤسسة تاكسي دبي بحلول عام 2019

تحويل 50% من مركبات الأجرة في إمارة دبي إلى مركبات هجينة بحلول عام 2021

تماشياً مع هذه الجهود، ومن أجل تحقيق التنمية المستدامة، تهدف الهيئة إلى تحويل 50% من أسطول مركبات الأجرة إلى مركبات هجينة. تم تطبيق مشروع مركبات الأجرة الهجينة في عام 2008، وزاد عددها بشكل مضاعف مما أدى إلى أن يكون أسطول الهيئة أكبر اسطول مركبات أجرة هجينة على المستوى المحلي. ونظراً لأداء مركبات الأجرة الهجينة والتجاوب الإيجابي من متعاملينا، تمكنا من تحقيق أهدافنا الخاصة بالمركبات الهجينة، حيث بلغ عدد مركبات الأجرة الهجينة التابعة للهيئة 891 مركبة في عام 2017 مما أدى إلى تحقيق الوفورات التالية في العام 2017:



العدد المتوقع من مركبات الأجرة الهجينة

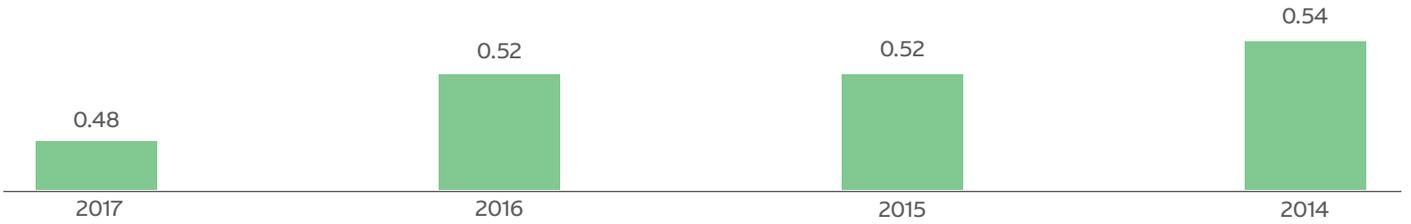


لقد أضافت الهيئة 50 مركبة تسلا كهربائية في عام 2017 إلى أسطول مركبات "ليموزين" الفاخرة، وهي أول هيئة على المستوى المحلي تضيف مركبات كهربائية فاخرة إلى اسطولها، كما أنها تسعى إلى إضافة 150 مركبة ليصبح لديها 200 مركبة بحلول عام 2019.

مركبات الأجرة الهجينة

تم تطبيق مبادرات مبتكرة في مجال حافلات النقل العام أدت إلى خفض البصمة الكربونية لعام 2017 من خلال تحسين كفاءة الوقود كما هو مفصل أدناه:

معدل التحسين في كفاءة الوقود لحافلات النقل العام (لتر / راكب)



تم وضع خريطة طريق لاستخدام حافلات النقل العام التي تعمل بالوقود البديل في إمارة دبي والتي تهدف إلى تحسين جودة الهواء في المدينة، وتدعم أهداف رؤية الإمارات 2021 وهي تحسين الصحة وإسعاد الناس كافة.

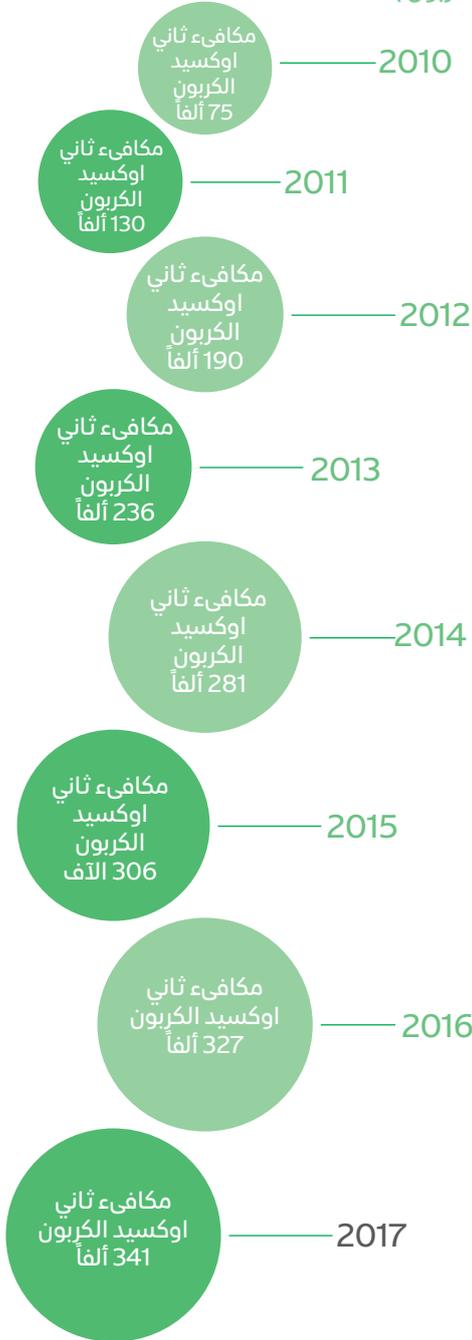
تقديرات تجنب انبعاثات الكربون (مكافئ ثاني اوكسيد الكربون) الناتجة عن استخدام الحافلات العامة في دبي بدلاً من المركبات الخاصة.



استمرت مؤسسة الترخيص في جهودها لتوفير خدمات من شأنها تقليل زيارات المتعاملين لمراكز إسعاد المتعاملين، مما أدى إلى وفورات في الوقود وانبعاثات الكربون، والحد من ازدحام الطرق والحفاظ على وقت للمتعاملين. حيث تم توفير 19571.04 / طن مكافئ ثاني اوكسيد الكربون في عام 2017 .

قامت الهيئة من خلال خدمات مؤسسة الترخيص بوضع مجموعة من المستهدفات للاستغناء عن الأوراق بحلول عام 2021 . كما طبقت مبادرات مبتكرة مثل Smart Kiosk وذلك تماشياً مع مبادرة المدينة الذكية والهدف الاستراتيجي ”دبي الذكية“. وتشجع الهيئة معاهد تدريب القيادة في الإمارة على استخدام الوقود البديل مثل (الغاز الطبيعي المضغوط والديزل الحيوي) في مركبات التدريب.

تقديرات تجبّب انبعاثات الكربون الناتجة عن استخدام مترو دبي وترام دبي بدلا عن المركبات الخاصة (طن مكافئ ثاني اوكسيد الكربون).



ملاحظة : ساهم ترام دبي في خفض انبعاثات الكربون بمعدل (1928 / طن مكافئ ثاني اوكسيد الكربون) في عام 2017.

الكهرباء

قمنا بالتركيز في عام 2017 على تعزيز كفاءة الطاقة في عملياتنا وفي أنشطتنا اليومية، حيث طبقنا مبادرات جديدة في ذات العام وتبيننا أنظمة طاقة متجددة كجزء من عملية تحسين نظام إدارة الطاقة في الهيئة.

مترو دبي وترام دبي

منذ بدء تشغيل مترو دبي عام 2009 وترام دبي عام 2014 كوسيلة نقل عام آمنة وسهلة لتشجيع الناس على استخدام وسائل النقل المستدام، زاد عدد ركاب النقل الجماعي بشكل سنوي، حيث بلغ عدد ركاب مترو دبي ما يقارب 550,000 راكب يوميا بينما بلغ عدد ركاب ترام دبي ما يزيد عن 17,000 راكب يوميا في 2017. أدى استخدام هذه الوسائل المستدامة للنقل إلى تجتّب ما يقارب 341,000 طن مكافئ من انبعاثات ثاني اوكسيد الكربون في العام 2017.



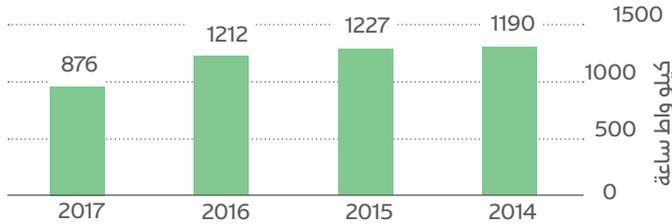


مشروع تركيب ألواح الطاقة الشمسية على سطح مبنى مواقف هيئة الطرق والمواصلات.

ونتيجة لتطبيق هذه المبادرة تم خفض استهلاك الكهرباء بما يقارب 442,101 كيلو واط / ساعة. كما تم خفض الانبعاثات بمقدار 190.5 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون، بالإضافة إلى ذلك، يتم إطفاء إنارة الشوارع جزئياً في الأماكن السكنية بعد الساعة 10:00 مساءً مما نتج عنه تقليل الاستهلاك بمعدل 4,380,000 كيلو واط ساعة في العام. كما تم تحويل إنارة الإشارات الضوئية في دبي من إنارة هالوجين إلى إنارة موفرة للطاقة مما أدى إلى توفير 913,000 كيلو واط ساعة في عام 2017.

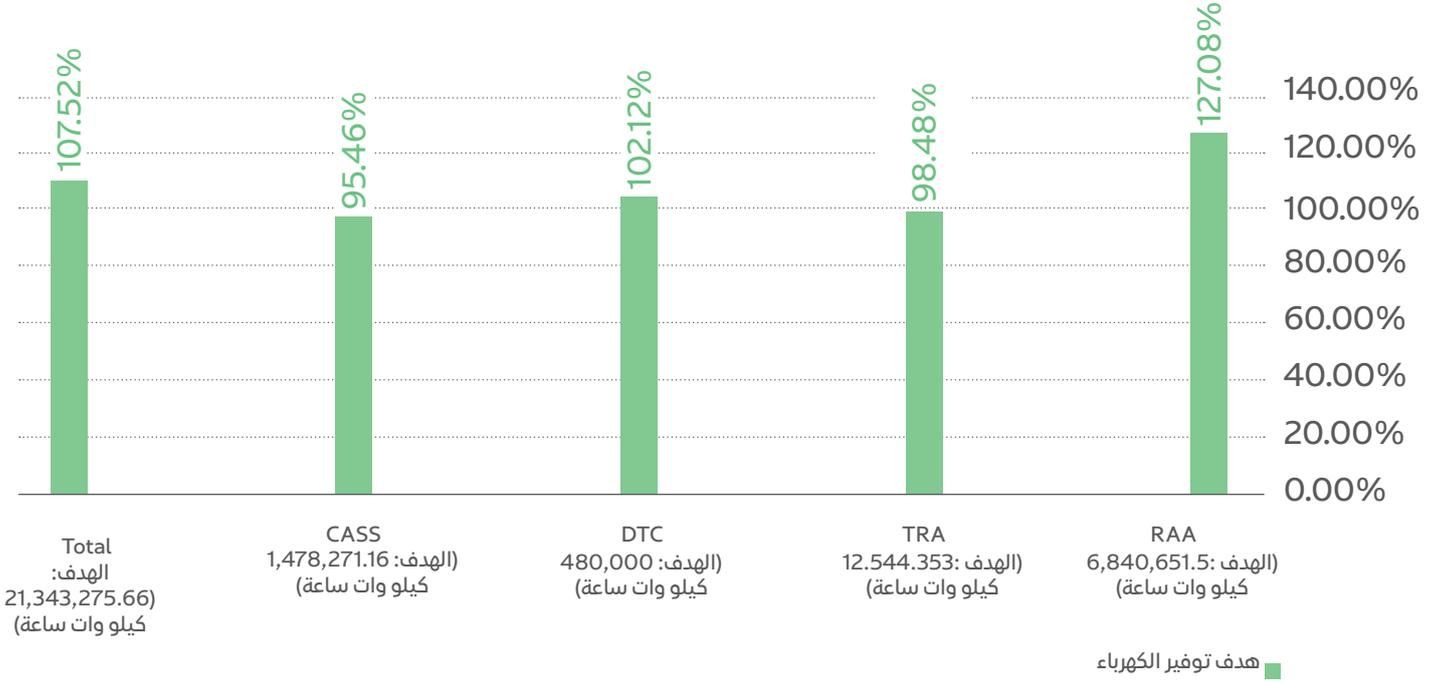
مؤشر الاداء الرئيسي المستخدم لقياس أداء إنارة الطرق في عام 2017.

معدل التحسين في كفاءة إنارة الطرق (كيلو واط ساعة / كلم خط مضاء)



طبقت الهيئة مشروع تركيب ألواح الطاقة الشمسية على سطح مبنى المواقف متعدد الطوابق مقابل المبنى الرئيسي للهيئة وبسعة 300 كيلو واط / ساعة. ويهدف المشروع إلى تحقيق وفورات مالية من خلال توفير 5% من فواتير الكهرباء، بالإضافة إلى خفض انبعاثات الكربون. كما سيتولد عن المشروع ما يقارب 77% من الكهرباء اللازمة لمبنى مواقف المركبات (تقريباً 500,000 كيلو واط ساعة / سنة) مما سيؤدي إلى خفض الانبعاثات بما يقارب من 213 طن / سنة من ثاني أكسيد الكربون، و 2112 كغ / سنة من أكسيد الكبريت وأكسيد النيتروجين المركب، وحماية ما يعادل 30,000 شجرة أو 19 هكتاراً من أراضي الغابات. وضعت مؤسسة المرور والطرق خطة ذكية لإنارة الطرق من أجل تعزيز استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة (2030)، حيث تم تركيب إنارة للطرق موفرة للطاقة في عام 2017 في الأماكن السكنية منها؛ الجميرا، والطوار، والممزر، مما أدى إلى وفورات في استهلاك الطاقة وخفض الانبعاثات الكربونية وتكاليف الصيانة.

وفورات الكهرباء التي حققتها المؤسسة / القطاع في عام 2017 (كيلو واط/ساعة)



الاقتصاد الأخضر

تعتبر الغازات الدفيئة (الاحتباس الحراري) من العوامل الرئيسية المساهمة في التغير المناخي، ولها أثر ضار على البيئة . فمن المتوقع أن يكون للتغير المناخي أثر ملحوظ على المواصلة مما يؤثر على طريقة تخطيطنا وتصميمنا وإنشائنا وحفاظنا على بنيتنا التحتية. حيث تضمن إدارة تنظيم وتخطيط السلامة والمخاطر تحسين اداء الطاقة والأداء البيئي والابتكار فيما يتعلق باستدامة المواصلة والبنية التحتية. كما تم تأسيس لجنة الطاقة والاقتصاد الأخضر في الهيئة في عام 2014 لإدارة جوانب الطاقة والبيئة كافة. وفي عام 2016، تم تأسيس قسم الاقتصاد الأخضر في إدارة تنظيم وتخطيط السلامة والمخاطر لإدارة الأداء البيئي ورفع تقارير إلى الإدارة العليا في الهيئة وللحكومات الاتحادية والمحلية.

تعكس رؤية الإمارات 2021 اهتمام الدولة بتحقيق متطلبات الاقتصاد الأخضر من خلال تطوير إطار عمل يتضمن برامج التنمية المستدامة. هذا، وقد اعتمد مجلس الوزراء برنامج الإمارات للتنمية الخضراء للعام 2030، وهو عبارة عن إطار عمل شامل للاقتصاد الأخضر يتضمن خمسة أهداف من ضمنها البيئة المستدامة، والموارد الطبيعية، والطاقة النظيفة، والتغير المناخي، والحياة الخضراء، والاستخدام الأمثل للموارد.

يوضح إطار عمل واستراتيجية الاقتصاد الأخضر في الهيئة التزامنا ودعمنا للتوجيهات والاستراتيجيات المحلية والاتحادية ذات العلاقة. نفتخر بأن نكون أول هيئة حكومية على المستوى المحلي تضع استراتيجية وإطار عمل للاقتصاد الأخضر. تضمن هذه الاستراتيجية تطوير أنشطتنا المتنوعة المتعلقة بالتصميم والشراء، والبناء، والتشغيل، وصيانة البنية التحتية للمواصلات والخدمات بما في ذلك الطرق والقطارات والمواصلات العامة والنقل البحري.

تكمّن رؤيتنا في تحقيق بنية تحتية مستدامة متكاملة وشاملة ودعم الاستراتيجيات والتوجهات المحلية والاتحادية، حيث تتوافق استراتيجية الاقتصاد الأخضر مع التوجهات والمبادرات العالمية ذات العلاقة بالاستدامة مثل اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ، واتفاقية باريس، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ، كما تتماشى أهدافنا الاستراتيجية مع التوجهات المحلية مثل رؤية الامارات 2021 ، والاستراتيجية الوطنية للابتكار، وخطة دبي 2021 ، واستراتيجية دبي للطاقة المتكاملة 2030 ، وبرنامج إدارة الطلب على الطاقة 2030، واستراتيجية دبي الذكية، وخطة إكسبو 2020 وغيرها.

وتقديرًا لجهود الهيئة في مجال الطاقة والاقتصاد الأخضر، فقد حصلت على جوائز عالمية في عام 2017 مثل:

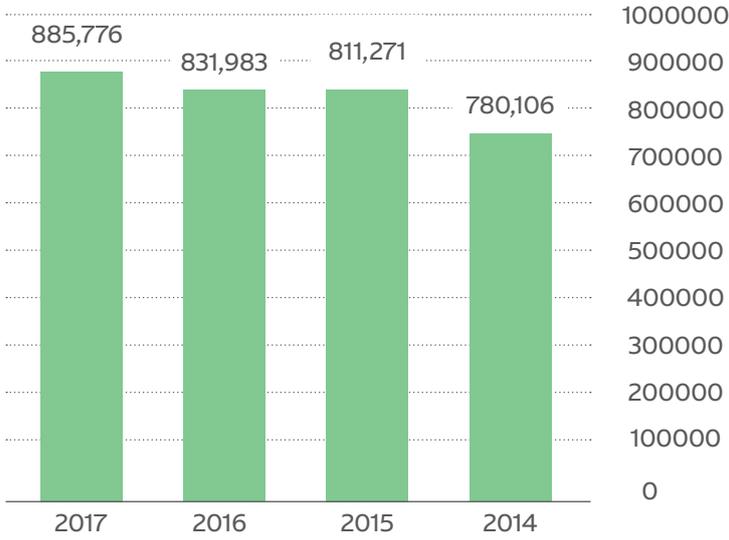
- الجوائز العالمية الخضراء للبيئة
- الجوائز العالمية الخضراء للمبادرات الوطنية
- الجوائز العالمية الخضراء للاستدامة



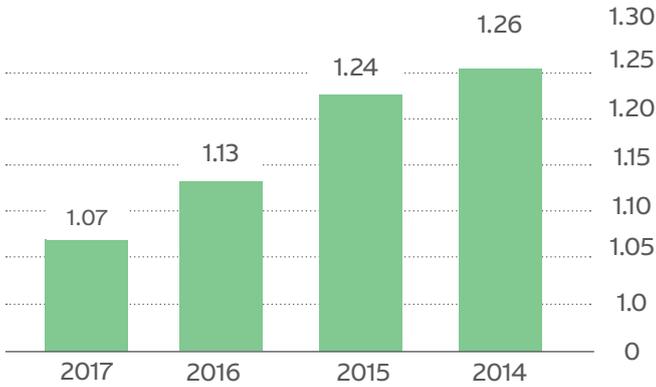
تعكس رؤيتنا ”نقل آمن وسهل للجميع“ اهتمامنا بالصحة والسلامة والاقتصاد الأخضر والاستدامة البيئية في المواصلة. كما تشمل برامجنا للاقتصاد الأخضر تعزيز ثقافة الاقتصاد الأخضر والنقل المستدام والطاقة والتغير المناخي.



أداء الانبعاثات الكربونية للعام 2017 إجمالي الانبعاثات



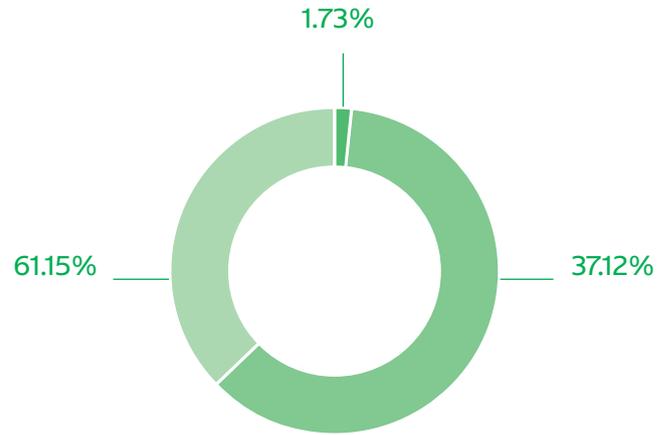
إجمالي الانبعاثات من النقل العام (كغ مكافئ ثاني اوكسيد الكربون / راكب)



إدارة الانبعاثات

نقوم في هيئة الطرق والمواصلات بإدارة ومراقبة الأداء من خلال قياس الانبعاثات الكربونية، مما يؤدي إلى تحقيق منافع بيئية نتيجة تطبيق مبادرات ذات علاقة بالطاقة والاقتصاد الأخضر. تبذل الهيئة جهوداً للحد من الانبعاثات الكربونية، حيث أن معظم الانبعاثات ناتجة عن استهلاك الوقود والديزل والكهرباء نتيجة لطبيعة العمليات في الهيئة، وتمثل هذه الانبعاثات ما يقارب 99% من إجمالي الانبعاثات الكربونية.

حيث أن نسبة 62.15% من الانبعاثات الكربونية الاجمالية الناتجة عن عملياتنا تقع ضمن النطاق 1، ونحو 37.12% من الانبعاثات ضمن النطاق 2، ونحو 1.73% المتبقية من الانبعاثات ضمن النطاق 3.



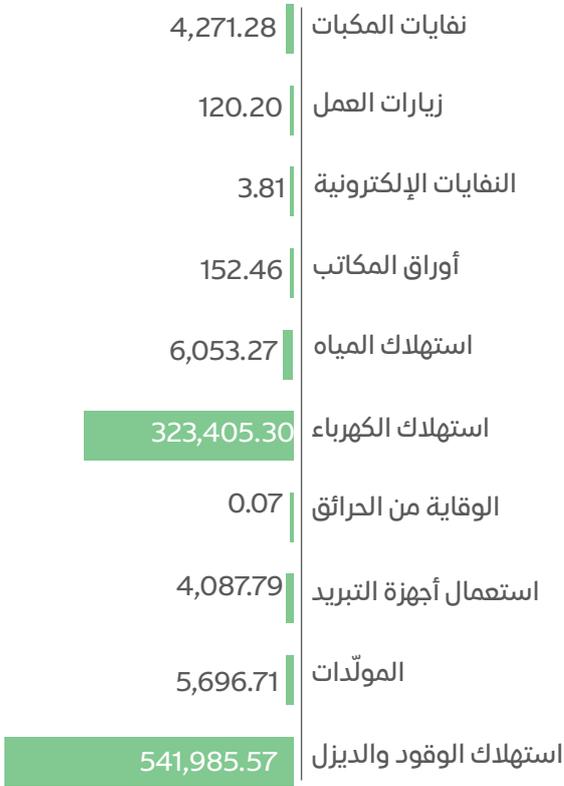
النطاق 1 (الأسطول - البترول - الديزل - غاز التبريد - طفايات الحريق)
النطاق 2 (الكهرباء والمياه)
النطاق 3 (انبعاثات زيارات العمل والنفايات ومزود الخدمة)

انبعاثات (طن مكافئ ثاني اوكسيد الكربون)

الإجمالي	النطاق 3	النطاق 2	النطاق 1
776,885	286,15	840,328	650,541

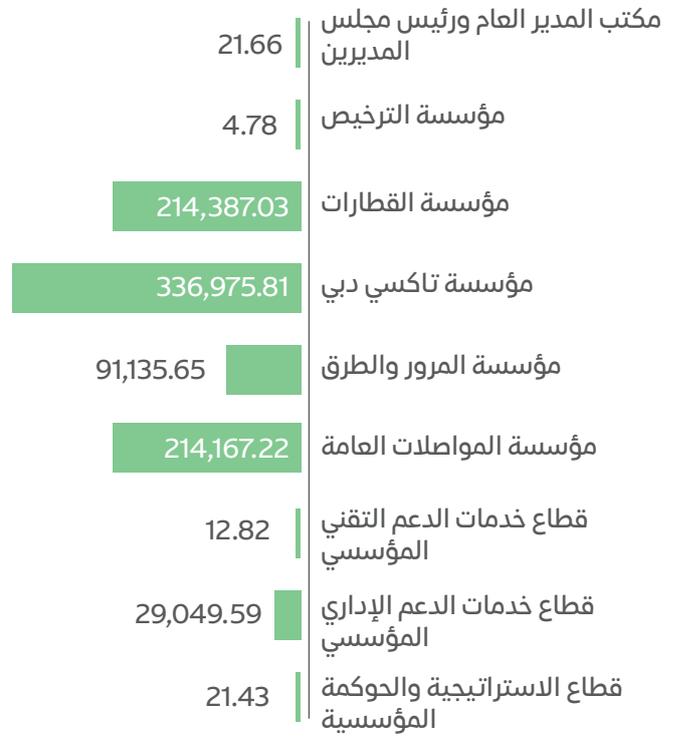
تم حساب انبعاثاتنا لعام 2017 وفقا لعوامل تحويل الانبعاثات المحدثة من المجلس الأعلى للطاقة دبي.

إجمالي الانبعاثات - بالنسبة للقطاع (طن مكافئ ثاني اوكسيد الكربون)



تسعى الهيئة وبشكل مستمر لزيادة عدد مركبات الأجرة الهجينة والكهربائية وخفض الانبعاثات، حيث تم اتخاذ خطوات مهمة لتحقيق هذا الهدف من خلال زيادة عدد مركبات الأجرة الهجينة والكهربائية التابعة للهيئة، والتشجيع على مشاركة المركبات، واستخدام وسائل النقل العام مثل مترو دبي وترام دبي والحافلات الصديقة للبيئة.

إجمالي الانبعاثات - بالنسبة مؤسسة / للقطاع (طن مكافئ ثاني اوكسيد الكربون)



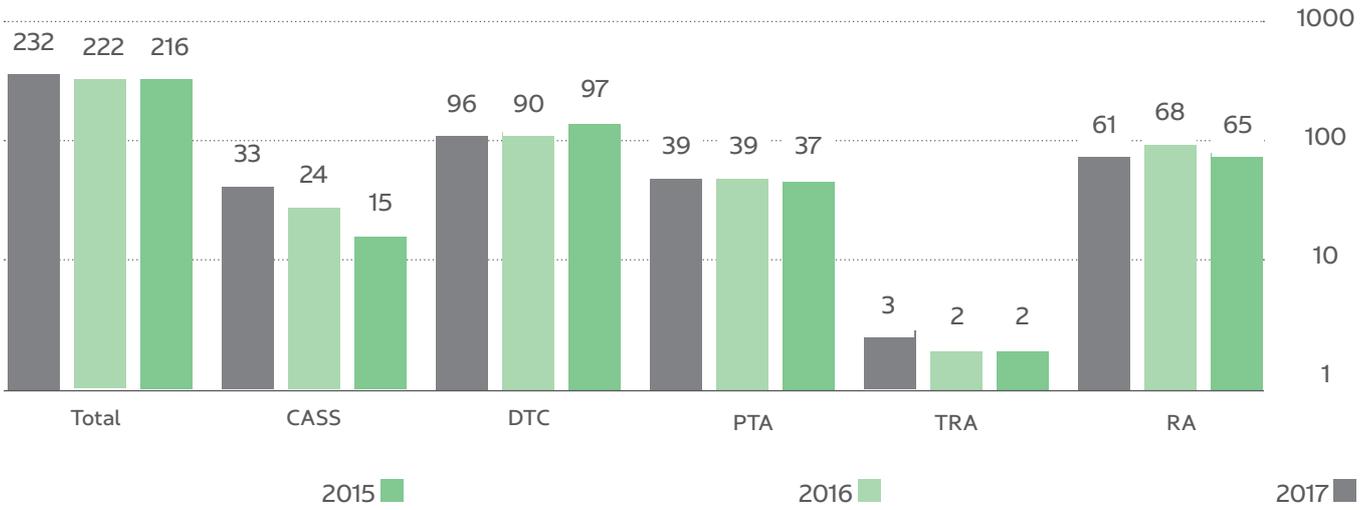
ولدعم رؤية دبي للريادة العالمية في مجال المواصلات والنقل العام، بذلت الهيئة جهوداً لزيادة عدد الركاب سنوياً، حيث تم تحقيق زيادة ملحوظة في عدد مستخدمي المواصلات العامة في العام 2017 مقارنة بالعام 2016. ويبرز ذلك الدور الذي تقوم به مدينة دبي لجذب الزوار وجهود الهيئة لتشجيع سكانها وزوارها على استخدام النقل الجماعي. إننا فخورون بتحقيقنا لهذه الأهداف، وعلى الرغم من زيادة انبعاثات الغازات الدفيئة (الانحباس الحراري) مقارنة بالأعوام السابقة، فمن الضروري قياس هذه الانبعاثات مع الأخذ بالاعتبار عدد مستخدمي المواصلات العامة، حيث يوضح هذا القياس جهود الهيئة في هذا المجال، فقد تم تخفيض الانبعاثات الكربونية لكل راكب من 1.13 (مكافئ ثاني اوكسيد الكربون) / راكب في عام 2016 إلى 1.07 (مكافئ ثاني اوكسيد الكربون) / راكب في عام 2017 مما يعادل خفض بنسبة 5%.



المحافظة على المياه

تشكل ندرة المياه تهديداً خطيراً عالمياً وفي الإمارات خاصة، حيث تعتبر الإمارات واحدة من أكثر البلدان التي تعاني ندرة المياه، ومع ذلك لديها أعلى نسبة استهلاك مياه للفرد. ولذلك، تم تبني تدابير عالمية لزيادة كفاءة المياه وتطبيق أفضل الممارسات، من خلال مبادرات الاستدامة البيئية. ونظراً لزيادة عدد الركاب والمركبات في عام 2017، ارتفع معدل استهلاك المياه بنسبة 4.4% مقارنة بعام 2016. ومن خلال مبادراتنا لتوفير استهلاك المياه تم توفير 31,614,640 "جالون امبراطوري" من المياه بزيادة مقدارها 5% عن المستهدف في ذات العام وزيادة بمقدار 83% عن الوفورات المحققة في عام 2016

استهلاك المياه لكل قطاع و مؤسسة (بالمليون جالون امبراطوري)



مبادرات توفير المياه

1) تقوم مؤسسة تاكسي دبي بإعادة تدوير 100% من المياه العادمة.



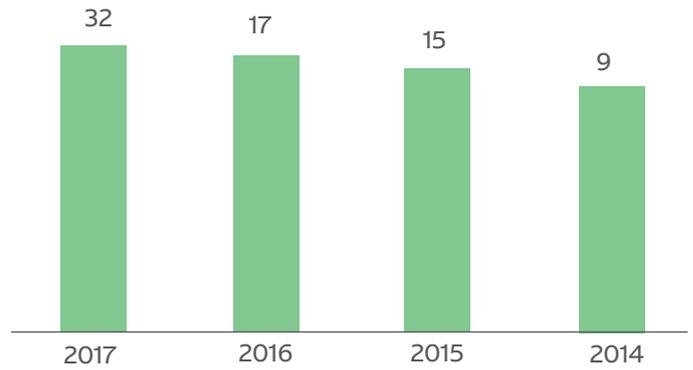
2) تركيب وحدات تحكم في تدفق المياه في أماكن الوضوء في جميع محطات المترو.



3) إعادة استخدام مياه غسيل الحافلات في محطة القيص.



الوفورات في استهلاك المياه بملايين "جالون امبراطوري" بالسنة





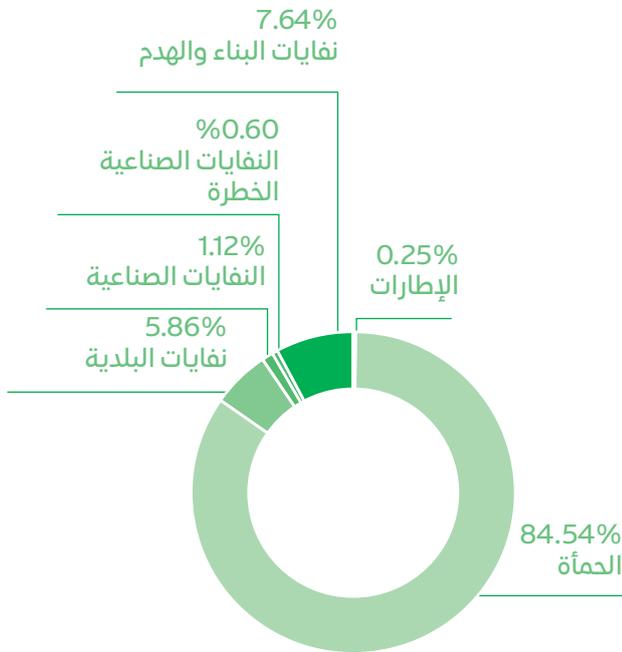
إدارة النفايات

نظرا للزيادة في النمو السكاني وفي الأنشطة الاقتصادية في الإمارات العربية المتحدة، ازدادت كميات النفايات بشكل كبير في الدولة خلال العشر سنوات الأخيرة، حيث تُحول معظم هذه النفايات إلى مكبات النفايات ويصدر عنها غاز الميثان وهو من غازات الاحتباس الحراري الضارة التي تؤثر سلباً على البيئة.

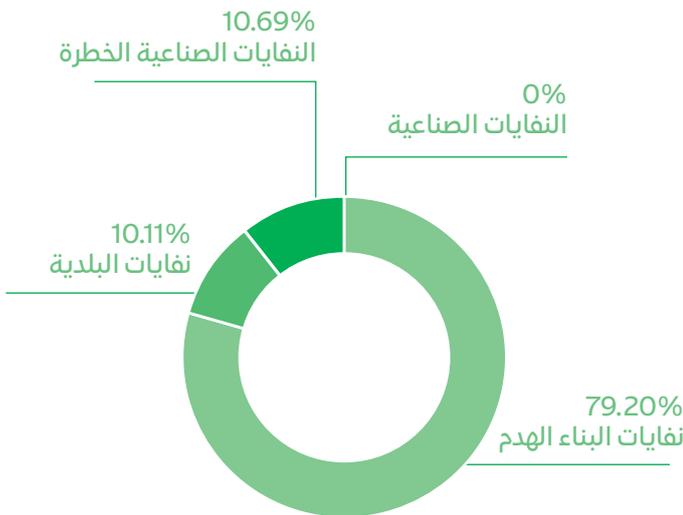
تماشياً مع رؤية الإمارات للعام 2021 لزيادة نسبة النفايات المعالجة من إجمالي النفايات إلى 75% بحلول عام 2021، تقوم الهيئة بخفض كميات نفاياتها عبر إعادة تدوير وإعادة استخدام النفايات، كما أعدت مسبقاً دليلاً لإدارة النفايات الذي يحدد الطرق الفعالة لإدارة النفايات بما في ذلك النفايات الخطرة، والتي تتضمن الحد من النفايات ومعالجتها وتدويرها، واستخدام المنتجات المعاد تدويرها.

بلغت كمية النفايات التي تم تسجيلها في عام 2017 (بما في ذلك النفايات الناتجة عن أنشطة المقاولين) ما يقارب 599,830 طناً حيث تم إعادة تدوير / إعادة استخدام ما نسبته 65% منها ونعمل على زيادة هذه النسبة.

النفايات التي تم إعادة تدويرها في العام 2017



النفايات التي تم رميها في المكبات في العام 2017



النسبة	الاجمالي (طن)	المعايير
35% من إجمالي النفايات المسجلة	209,206.13 طناً	كمية النفايات التي تم رميها في المكبات
65% من إجمالي النفايات المسجلة	390,624.27 طناً	كمية النفايات التي تمت إعادة استخدامها (أو تدويرها)

تشكل الحمأة (في شكل مياه الصرف الصحي) ما يقارب 85% من مجموع النفايات المعاد تدويرها.



الاستدامة الاجتماعية



تحقيقنا لنتائج اجتماعية أفضل

كما اتخذت هيئة الطرق والمواصلات خطوات كبيرة نحو تحقيق نظام بنية تحتية وتنقل مستدامتين، من خلال توفير مكان عمل آمن وصحي وسعيد لموظفينا، إضافة إلى ضمان السلامة للمتعاملين والفئات المعنية الذين يتعاملون مع خدماتنا. ويتجسد ذلك من خلال استراتيجية إسعاده الناس في هيئة الطرق والمواصلات، وإطار العمل لرؤى متكاملة للمتعاملين (FICI)، واستراتيجية إسعاده المتعاملين واستراتيجية الاتصالات. وبالنظر إلى طبيعة العمليات، تقرر أيضا بتأثيرنا على الأجندة الوطنية والعالمية والمبادرات مثل رؤية الإمارات العربية المتحدة 2021، وإكسبو 2020، وخطة دبي 2021، وعلى هذا النحو نأخذ دائما بالاعتبار تأثير ذلك في قراراتنا الاستراتيجية.

يشهد قطاع المواصلات العامة تغيرات كبيرة بحيث تصبح أكثر ديناميكية وسرعة وأكثر أمانا للجمهور العام. لذلك اتخذت هيئة الطرق والمواصلات خطوات أكبر للتوافق مع هذه التغييرات، فقد تم دمج ممارسات الاستدامة الاجتماعية في المهام الأساسية التي تقوم بها الهيئة، وانعكس ذلك على مختلف الاستراتيجيات والسياسات والمبادرات التي تم التخطيط لها لمختلف الفئات المعنية خلال كل عام. لقد ركزنا وبالتحديد على ضمان الاستدامة الاجتماعية من خلال توفير مكان عمل آمن وصحي لموظفينا والفئات المعنية على حد سواء.

أنشطة تطوعية، الريادة في إسعاده الناس.

خطة دبي لعام 2021
مدينة ذكية، ومتكاملة،
ومتصلة.
مدينة ذكية ومستدامة.
حكومة رائدة ومتميزة.



02

الخصوصية للنقل العام

مبادرة "محفظة الهيئة للخبر"، تعزيز التميز وإدارة المعرفة.

توجهات القيادة والالتزامات
سياسة السلامة والاستدامة
البيئية في هيئة الطرق
والمواصلات.
إطار الاقتصاد الأخضر.

04

1. دبي الذكية
2. تكامل دبي
3. إسعاده الناس
7. تميز هيئة الطرق
والمواصلات

استراتيجية المسؤولية المجتمعية في هيئة الطرق والمواصلات.



الرؤية الوطنية لعام 2021
بيئة مستدامة وبنية تحتية
متكاملة.
مجتمع آمن وقضاء عادل.

01

تمكين
الناس من
الوصول إلى
وجهاتهم

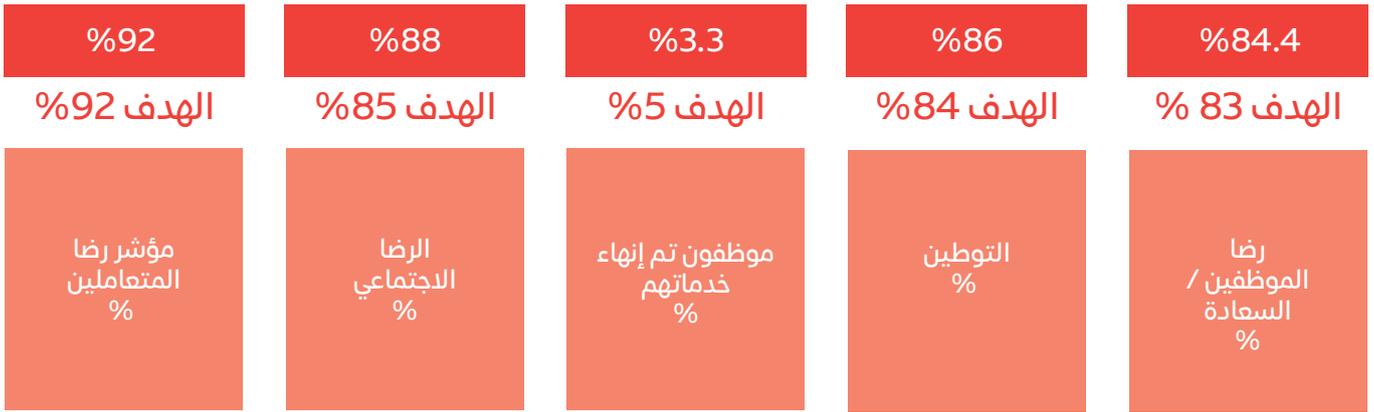


لمبادرات الاستراتيجية، جذب وتطوير
والمحافظة على المواهب.

رؤية الهيئة المتمثلة بتنقل آمن
وسهل للجميع، ورسالتها:
تطوير منظومات النقل المتكاملة
والمستدامة في إمارة دبي.

03

نستعرض النقاط الرئيسية لأداء الاستدامة الاجتماعي الخاص بنا للعام 2017.



الصحة والسلامة في هيئة الطرق والمواصلات

تدرك هيئة الطرق والمواصلات دور الصحة والسلامة في الأداء العام للهيئة. وتماشياً مع توجهنا الاستراتيجي نلتزم بسياسة السلامة والاستدامة البيئية في الهيئة من أجل معالجة وإدارة مخاطر السلامة والصحة المهنية بشكل استباقي في جميع أنحاء شبكات المواصلات التابعة لنا. فسياستنا تركز بشكل رئيسي على الوقاية من الإصابات والأمراض وتبني حلول مجدية لتحسين السلامة وخفض التأثيرات إلى أدنى مستوى ممكن عملياً (ALARP)، والقياس والتحسين المستمر لأداء السلامة لدينا. وفي إطار تلك السياسة ومتطلبات السلامة المؤسسية والامتثال، أصدرنا نظام إدارة البيئة والسلامة في هيئة الطرق والمواصلات (RSEMS). ويتبنى إطار العمل بهذا النظام منهجاً لإدارة مخاطر السلامة وفقاً لسلسلة مواصفات تقييم السلامة والصحة المهنية (OHSAS 18001:2007). ويعتبر تطبيق نظام إدارة السلامة والبيئة في هيئة الطرق والمواصلات إلزامياً على مستوى جميع مؤسسات وقطاعات الهيئة.

تعتبر الصحة والسلامة جزءاً جوهرياً من استراتيجية هيئة الطرق والمواصلات. وتماشياً مع رؤيتنا، فقد تضمنت اعتبارات ومتطلبات إدارة الصحة والسلامة المهنية في أعمالنا اليومية. ففي عام 2017، قمنا بمراجعة أهدافنا وغاياتنا الاستراتيجية ذات الصلة بالاستدامة الاجتماعية (دبي الذكية، وتكامل دبي، وإسعاد الناس)، تميز هيئة الطرق والمواصلات، واستدامة البيئة والسلامة). ونحن على علم بأننا نواجه عدداً من مخاطر السلامة يوميا سواء كانت مخاطر مهنية أو تتعلق بسلامة المتعاملين وذلك بسبب طبيعة عملياتنا. وإدارة هذه المخاطر على نحو سليم، نقوم وبشكل متواصل ببذل الجهود لتحقيق السلامة من خلال تطبيق مناهج فعالة لإدارة المخاطر في مجال السلامة والصحة المهنية، من خلال أنظمة إدارة المخاطر المؤسسية، وإدارة الطوارئ والأزمات، وإدارة استمرارية الأعمال. تشكل سلامة موظفينا والركاب والمارة والجمهور أهمية قصوى لدينا، ولذلك نسعى دائماً لتحسين منهجنا نحو تحقيق السلامة بخفض معدلات الإصابة وتخفيف الأزمات ببذل أقصى الجهود الممكنة. فهذه المناهج تضمن قيادة الهيئة في التوعية بتدابير السلامة، بالإضافة إلى التركيز المستمر على تحسين أدائنا. ولزيادة دعم ثقافة السلامة لدينا، نؤكد على جميع الموظفين والمقاولين التابعين للهيئة أن السلامة عبارة عن جهد تعاوني ومسؤولية الجميع. ومن خلال هذا، نحن نضمن أن باستطاعة الهيئة تحقيق أعلى معايير السلامة وبمساعدة من جميع الجهات المعنية ذات الصلة.

تم التأكيد على منهجنا المتكامل في إدارة السلامة في نظم الإدارة المطبقة لدينا كما هو مبين أدناه على النحو التالي:

نظام إدارة السلامة والبيئة في هيئة الطرق والمواصلات (مواصفات تقييم السلامة والصحة المهنية) OHSAS 18001

نظام إدارة استمرارية الأعمال (مواصفة الآيزو 22301).

إدارة المخاطر المؤسسية (مواصفة الآيزو : 31000).

نظام إدارة الأزمات (مواصفة الآيزو 11200).

نظام إدارة حركة المرور على الطرق (مواصفة الآيزو 39001).

المسؤولية المجتمعية المؤسسية.

هيكل إدارة السلامة في هيئة الطرق والمواصلات إن السلامة تعتبر واحدة من أولوياتنا في الهيئة. ونعمل على ضمان أن تتوالى قيادة وتوجيهات أداء السلامة من القمة مما يساعدنا على تحقيق السلامة المهنية بطريقة فعالة ومنهجية. تعتمد بنية حوكمة السلامة لدينا على مبادئ القيادة والمشاركة، وإدارة المخاطر، ومشاركة الجهات المعنية، والامتثال للمتطلبات التشريعية. ويبدأ ذلك من رأس الهرم الوظيفي المدير العام. ولتحقيق تأثير منظم وهادف، فإن الهيكل التنظيمي للسلامة الذي يطبق قرارات السلامة منتشر عبر مختلف الفرق والعمال في الهيئة. ويتضمن هيكل الصحة والسلامة 10 أفراد من الإدارة العليا و 14 فرداً من الإدارة و 80 عضو فريق.



المخاطر المهنية

نحن نراقب وندير المخاطر المهنية بشكل دائم من أجل تحقيق وضمان بيئة عمل صحية وآمنة. ونركز على تحسين الصحة والأوضاع المعيشية لموظفينا، حيث نقوم بتنظيم وإجراء فحوصات طبية دورية لهم لتحديد قضايا الصحة المهنية "إن وجدت" بأقصى سرعة ممكنة، ومن ثم العمل على إجراء تدابير وقائية. نحن نشعر بالفخر بإعلاننا أنه لا توجد حالات للأمراض المهنية أُبلغ عنها أو سُجلت في العام.

التدريب على الصحة والسلامة

نحن نولي في هيئة الطرق والمواصلات أهمية بالغة للتدريبات المتعلقة بمتطلبات الصحة والسلامة، نظراً لضرورتها لضمان إدراك ووعي الموظفين الجدد والقدامى والموكليين بمهام باستخدام معدات خطرة لدورهم ومسؤولياتهم بوضوح ولإنجاز واجباتهم مع الأخذ بمتطلبات السلامة كأولوية في تلك المهام. وقبل تكليف موظفي الهيئة بأي دور وظيفي، يتعين على الموظف أن يخضع لبرنامج تدريبي إلزامي مكثف عن سياسات الصحة والسلامة والمخاطر الأساسية والطرق الأكثر فعالية للإبلاغ عن الحوادث والطوارئ والأزمات للأفراد والإدارات المعنية، لذلك قمنا بتحديد وتوفير التدريبات على الإجراءات التشغيلية الآمنة وأساليب العمل الآمن، وقدمنا التدريبات الإضافية والفنية النموذجية أيضاً من أجل دعم وتعزيز معرفة الموظفين في مجال الصحة والسلامة.





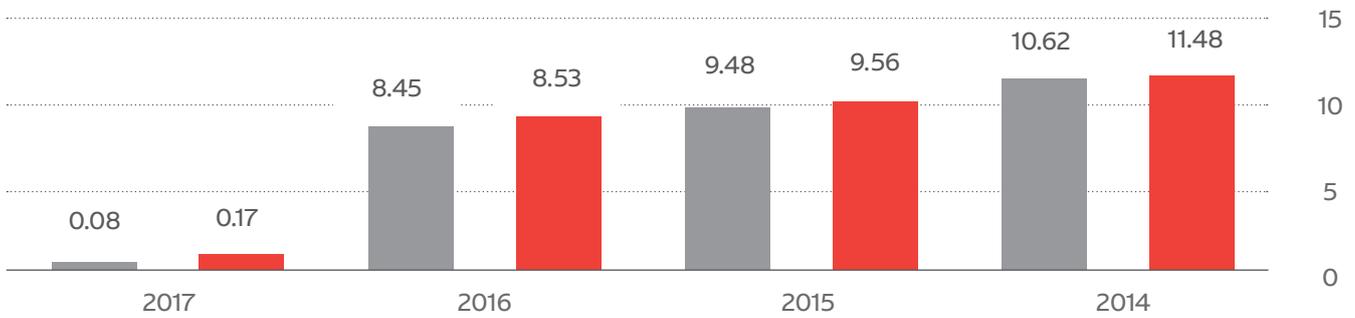
أداء السلامة في هيئة الطرق والمواصلات

نستخدم في هيئة الطرق والمواصلات المفهوم الفريد معدل مكافئ الحوادث (EFR) لقياس أداء السلامة على المستوى الاستراتيجي، حيث يتم استخدام طريقة الحساب لمساواة أعداد الإصابات الطفيفة والمتوسطة والحادة إلى الحوادث المكافئة.. ويشار إلى هذا المفهوم في مثلث الحوادث في المملكة المتحدة. من المهم أن نلاحظ أن منهجية حساب معدل مكافئ الحوادث (EFR) التي استخدمتها هيئة الطرق والمواصلات، تم تعديلها وتحديثها في عام 2017، لتعكس معدلات تحسين الأداء.

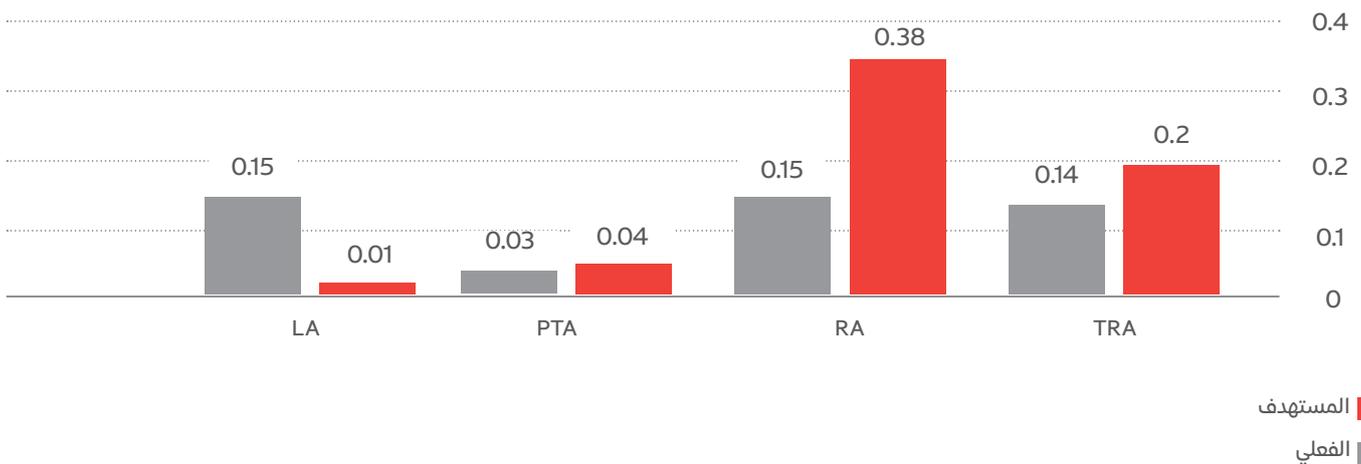
تقيس المعادلة الجديدة إجمالي ساعات عمل الموظف مقابل الحوادث المكافئة لاستنتاج معدل أداء السلامة.. وهذا يفسر التغييرات في الأرقام الواردة أدناه لعام 2017 مقارنة بالبيانات المعلن عنها في السنوات السابقة. نفخر بالقول إننا حققنا تخفيضاً بنسبة 25% في معدل مكافئ الحوادث (EFR) خلال السنة المشمولة بالتقرير مقارنةً بعام 2016.

”معدل مكافئ الحوادث“ (EFR)

هيئة الطرق والمواصلات - إحصائيات معدل مكافئ الحوادث على مدى الأعوام



مستهدف معدل مكافئ الحوادث مقابل المعدل الفعلي لعام 2017



بيانات السلامة لعام 2017

نستعرض النقاط الرئيسية لأداء السلامة الخاص بنا عن العام 2017 أدناه على النحو التالي:

إحصاءات السلامة - الموظفون الدائمون لعام 2017

المؤسسة / القطاع	مؤسسة المرور والطرق	مؤسسة القطارات	مؤسسة المواصلات العامة	مؤسسة الترخيص	مؤسسة تاكسي دبي	قطاعات الهيئة
الحوادث الوشيكة	0	1	0	0	1	0
طفيفة	0	1	0	0	0	0
متوسطة	0	2	1	1	1	0
جسيمة	0	0	0	0	0	0
الوفيات	0	0	0	0	0	0

إحصائيات السلامة - المقاولون لعام 2017

المؤسسة / القطاع	مؤسسة المرور والطرق	مؤسسة القطارات	مؤسسة المواصلات العامة	مؤسسة الترخيص	مؤسسة تاكسي دبي	قطاعات الهيئة
الحوادث الوشيكة	253	344	0	0	0	4
طفيفة	422	212	4	0	0	3
متوسطة	9	2	1	0	0	0
جسيمة	0	0	0	0	0	0
الوفيات	3	0	0	0	0	0

* حالة واحدة 1 من 3 وفيات حدثت بفعل ماٍ متعدي

مبادرات السلامة:

تركز مبادرات السلامة الخاصة بنا على استخدام الأدوات بشكل فعال، في إطار عملية تقديم الخدمات المتكاملة والمتناسقة، ومن أجل زيادة مستوى الوعي بمبادرات السلامة استخدمنا استراتيجية ذات شقين:

- ضمان موامة ممارسات مؤسسات وقطاعات الهيئة من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية للسلامة في هيئة الطرق والمواصلات.

- التشجيع على استخدام الأدوات المتاحة في الهيئة ولدى شركائها.

لقد أسست الهيئة قنوات مختلفة مثل مجلة الهيئة "مجلة المسار"، والتقرير السنوي للاستدامة، والرسائل التي تبثها الهيئة من خلال مواقعها الإلكترونية لنشر المتطلبات الرئيسية للسلامة والمبادرات والنتائج وأداء السلامة لدينا بشكل عام وجميع الأطراف المعنية، بما في ذلك الموظفين والمتعاملين والجهات المعنية. مدرج أدناه بعض المبادرات التي قمنا بتنفيذها.

تقييم المخاطر في نظام خدمة سلامة المركبات (SSV)

هذه الخدمة معدة لتصنيف المخاطر التي يواجهها المركبات والسائقون وشركات النقل كما تساهم في تخفيض تكرار إيقاف السيارات على الطرق للمراقبة، ويتم ذلك وفقاً لتقييم المخاطر المعطى بواسطة استعمال المعلومات التي قدمها جهاز التحقيق الفني كتقييم متوسط ساعات القيادة لكل يوم ولكل سائق وعدد المخالفات المرورية التي يتلقاها السائق. تلك العملية سوف تسهم في تحسين سلامة المركبات والمرور والحد من الحوادث والوفيات وذلك بتعزيز نظام المراقبة. وعلاوة على ذلك يسلط النظام الضوء على أفضل السائقين ومشغلي المركبات عبر تقييم تجربته هيئة الطرق والمواصلات. وقد تم تطوير المبادرة كوحدة نمطية في مشروع نظام خدمة سلامة المركبات VSS الذي يتماشى مع الهدف الاستراتيجي لهيئة الطرق والمواصلات - السلامة والاستدامة البيئية - والهدف من تعزيز سلامة النقل والمرور للحد من الحوادث والوفيات. وهيئة الطرق والمواصلات هي أول جهة حكومية في العالم تقوم بتطوير مثل هذا النظام مع سياسات مخصصة لمراقبة مخاطر جميع المركبات الثقيلة على مستوى المدينة.

تاكسي دبي نظام القطر الذكي

أطلقت مؤسسة تاكسي دبي نظام القطر الذكي لتقديم المساعدة على الطرق للسيارات المتعطلة عبر تطبيق ذكي في الهواتف الذكية. تم تصميم النظام لتسهيل تقديم المساعدة على الطريق للجمهور، وتطوير طريقة حديثة تساعد على الحد من حوادث المرور والطرق والازدحام، وتحسين مستوى الخدمة بما تتماشى مع استراتيجية جعل دبي الأذكى في العالم.

جائزة السلامة في هيئة الطرق والمواصلات

تقوم مبادرة جائزة السلامة في هيئة الطرق والمواصلات السنوية بتكريم الشركاء الاستراتيجيين والمؤسسات والأفراد نظراً لالتزامهم بالسلامة. يتم تطبيق الجائزة على جميع مشاريع الهيئة، والمقاولين، والاستشاريين، والمؤسسات الأخرى، ومواقع الإنشاءات.

برنامج سلامة الطفل

قامت الهيئة، وبالتعاون مع هيئة الصحة في دبي، بالشروع في مبادرة سلامة الطفل للتوعية بين الأمهات، استجابة لقانون المرور الاتحادي الجديد الذي يتطلب إبقاء الأطفال دون سن الرابعة في مقعد الأمان المناسب لأعمارهم أثناء وجودهم بالسيارة، حيث يلزم الجزء الرئيسي من قانون المرور الاتحادي الذي جرى تحديثه ودخل حيز التنفيذ اعتباراً من 1 يوليو 2017 والخاص بحزام الأمان للسائقين، بإبقاء الأطفال دون سن الرابعة في مقعد الأمان، بينما يمنع الأطفال أقل من 10 سنوات أو بطول أقل من 145 سم من الجلوس في المقعد الأمامي للركاب.

صبغ الشوارع باللون الأحمر لتخفيض السرعة

بدأنا في هيئة الطرق والمواصلات بصبغ الشوارع باللون الأحمر في أجزاء من الطرق التي تخضع لحدود السرعة المتغيرة، مثل شارع عود ميثاء (بالقرب من تقاطع بو خضرة)، وعلى طول امتداد شارع دبي-العين، حيث تم تخفيض الحد الأقصى للسرعة من 100 كم / ساعة إلى 80 كم / ساعة.

وتُعنى هذه المبادرة بتلويين جميع مسارات الطريق بلون مميز للفت انتباه السائقين بالحد الأقصى الجديد للسرعة. نتوقع مع اعتياد سائقي السيارات على هذه التغييرات أن نحصل على نتائج سلامة أفضل، وتجنب المخالفات والحوادث بسبب السرعة. ترتبط هذه المبادرة برؤية هيئة الطرق والمواصلات للنقل الآمن والسهل للجميع.

إسعاد الناس

إدارة الموارد البشرية والتطوير

نحن ندرك أهمية موظفينا في عملياتنا اليومية، وتحقيق التميز والريادة في هيئة الطرق والمواصلات كواحدة من الهيئات الحكومية الرائدة في الإمارات العربية المتحدة. ونعتبر موظفينا العنصر الرئيسي لتطوير عملياتنا وأنشطتنا. ولذلك، نؤمن بشدة بضرورة مساندة موظفينا وتزويدهم بالأدوات المناسبة للمضي قدماً داخل هيئة الطرق والمواصلات، بالإضافة إلى التأكيد على تلبية متطلبات واحتياجات الموظفين. إن ضمان سعادة موظفينا في أماكن عملهم وتوفير الموارد اللازمة من أجل بيئة عمل إيجابية ومريحة، يعتبر أمراً في غاية الأهمية بالنسبة لنا، فنحن نسعى باستمرار لضمان تلبية متطلباتهم.

ويسعى بعض من المبادرات التالية إلى تحقيق الأهداف المنشودة:

- ضمان أن تكون هيئة الطرق والمواصلات جهة العمل المفضلة التي تنافس في سوق المواهب وتكرّم الموظفين وتكافئهم تقديراً لمساهماتهم.
- تكريم وتقدير جهود وإبداعات موظفي هيئة الطرق والمواصلات من خلال العديد من الجوائز مثل بطاقات شكر، جوائز الناموس، جوائز البحث العلمي.
- تنفيذ التدريب الفني اللازم بنحو 350 دورة تدريبية عن طريق التعلم الإلكتروني وبرامج التدريب الأخرى.
- توفير أنظمة عمل للارتقاء بقدرات ومهارات الموظفين، منها؛ المسارات الوظيفية، وتخطيط التعاقب الوظيفي مما يساعدنا على توفير فرص التطور الوظيفي في هيئة الطرق والمواصلات.
- إنشاء منصات للمعلومات عبر الهاتف الجوال وأجهزة الخدمة الذاتية للموظفين، لتساهم في مساعدة الهيئة وإدارة الموارد البشرية والتطوير على توفير خدمات ذات كفاءة وفعالية عالية لموظفيها.
- الاهتمام بمتطلبات الموظفين الشخصية بما في ذلك المرافق، والنقل، والصالات الرياضية، والحضانة، والعيادات الطبية.



أمواج الفرح جزء من توفير الهيئة لبيئة سعيدة

التدريب على الصحة والسلامة

وبناءً على ذلك، فإن بعض المبادرات مثل مبادرة تاكسي السيدات والعائلات "أميرة" وهي خدمة مركبة أجرة تقودها سيدة، يؤكد التزامنا بتمكين المرأة وتوفير فرص العمل. وكان الهدف من تلك المبادرة هو تلبية متطلبات السيدات عند التنقل، في حين تم وضع مسارات مهنية جديدة خارج إطار الأدوار التقليدية للمرأة.

تمكين أصحاب الهمم في القوى العاملة

هناك مبادرة أخرى تم اتخاذها من قبل هيئة الطرق والمواصلات من أجل دعم ثقافة الاحترام والشمولية والاندماج في العمل، ودعم وتعزيز روح التماسك نحو الأشخاص في المجتمع، وهي إنشاء خدمات مُطوّرة بشكل خاص لشريحة مهمة من شرائح المجتمع - أصحاب الهمم - حيث أن خططنا ومشروعاتنا وخدماتنا تم تصميمها وتنفيذها مع مراعاة احتياجاتهم ومتطلباتهم، مما يؤكد مسؤوليتنا نحو دبي كمجتمع متماسك يمكن الإقامة فيه بشكل مريح.

تم تصميم جميع مكاتبنا ومراكز الخدمة ومراكز إسعاد المتعاملين ونظم النقل الخاصة بنا بما يتوافق مع استيعاب احتياجات أصحاب الهمم بما في ذلك التطبيقات الصوتية التابعة لهيئة الطرق والمواصلات، وتهدف إلى ضمان حصول جميع الأفراد على فرص متكافئة فيما يتعلق بالتعلم والنمو والشعور بالانخراط والاندماج على قدم المساواة باعتبارهم جزءاً من هذا المجتمع.

كما قامت هيئة الطرق والمواصلات، من خلال مبادرات المسؤولية المجتمعية، بمبادرات تدعم أصحاب الهمم مثل الحصول على الكراسي المتحركة في هيئة الطرق والمواصلات، كوسيلة لضمان التزامها بتوفير الخدمات للجميع.

توطين الوظائف

تتبنى حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة مبادرة التوطين، والتي تهدف إلى زيادة نسبة مشاركة المواطنين في القوى العاملة في القطاعين العام والخاص، ولذلك تقع على عاتقنا مسؤولية توفير حوافز وفرص ملائمة للمواطنين لتحفيزهم على الانضمام إلى هيئة الطرق والمواصلات، وتوفير المساعدة في تنمية وتطوير مهاراتهم وقدراتهم.

لطالما كان لدى هيئة الطرق والمواصلات استراتيجية موجهة للناس ولإسعادهم كون التميز والنجاح إحدى القيم الأساسية المطبقة لدينا. فمن المهم إيجاد مناخ العمل القائم على الدعم والثقة والاحترام المتبادل، ولذلك فإننا نؤمن بقوة بأن مناخ العمل الشامل سوف يتحقق في حالة إذا ما تم تقييم واستخدام التنوع والشمولية كحجر أساس للسير في رحلة النمو والنجاح. وقد تم تقسيم القوى البشرية لدينا بين سبعة قطاعات/ مؤسسات، مما يؤدي إلى الاستفادة من وجود الخبرات في مجموعة من المجالات بما في ذلك الهندسي، والإداري، والمالي، والتخطيط العمراني، وغيرها.

الاندماج والتنوع

لطالما ركزنا على الاندماج والتنوع في هيئة الطرق والمواصلات، حيث أن هذين المبدأين في غاية الأهمية بالنسبة لنا. وإننا ندرك ونقر بأهمية الموظفين داخل الهيئة، ونقوم باتخاذ الخطوات اللازمة لضمان تحقيق التوازن المناسب.

تمكين المرأة في القوى العاملة

وضعنا العديد من السياسات والاستراتيجيات، وأنشأنا العديد من اللجان داخل هيئة الطرق والمواصلات، من أجل المساهمة في نمو وتطور الموظفين، وبناء قدراتهم وإتاحة الفرص لهم كي يصبحوا أكثر نجاحاً واحترافية.

وإننا نؤمن بدعم بيئة الإبداع والتميز لموظفاتنا، واتخاذ مختلف التدابير لضمان موافقاتهن بالفرص والحوافز والدوافع المحتملة لمساعدتهن في البقاء على مسار التحفيز، والالتزام بتحقيق رؤيتنا وأهدافنا في الهيئة.

لقد كان من أهم الإنجازات التي تساعد على تحقيق تلك الأهداف، إنشاء اللجنة النسائية منذ عدة سنوات في هيئة الطرق والمواصلات، وكان الهدف الرئيسي من تلك اللجنة هو دعم وتعزيز دور المرأة العاملة في هيئة الطرق والمواصلات ومساعدتها على تطوير كفاءاتها وقدراتها.

تلعب اللجنة دوراً كبيراً في مساعدة الموظفين على تطوير قدراتهم لتحقيق التوازن المناسب بين العمل وبين مسؤولياتهن الأسرية، وذلك من خلال فعاليات ومبادرات تبرز جهود موظفاتنا بشكل خاص والسيدات في المجتمع بشكل عام.

بعض المبادرات التي أطلقناها لتوفير بيئة أكثر مرونة وشمولاً للموظفات في مكان العمل، تشتمل على إنشاء حضانات للأطفال موظفات الهيئة وصالة رياضية لتشجيع موظفاتنا على التركيز على تطبيق أسلوب الحياة الصحي.

توطين الوظائف

تتبنى حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة مبادرة التوطين، والتي تهدف إلى زيادة نسبة مشاركة المواطنين في القوى العاملة في القطاعين العام والخاص، ولذلك تقع على عاتقنا مسؤولية توفير حوافز وفرص ملائمة للمواطنين لتحفيزهم على الانضمام إلى هيئة الطرق والمواصلات، وتوفير المساعدة في تنمية وتطوير مهاراتهم وقدراتهم.

84%

توطين الوظائف في المناصب القيادية في الإدارة الوسطى.

33%

تقدر نسبة المرأة الإماراتية بمعدل 33% من إجمالي عدد الموظفين، مقابل 18% في العام.

75%

إن 75% من إجمالي الإماراتيين المعيّنين لدينا في هيئة الطرق والمواصلات تتراوح أعمارهم بين 20 - 30 سنة.

وضعت سياسات الموارد البشرية الخاصة بنا بطريقة تعمل على تعزيز مناخ من الاعتراز الوطني والهوية الوطنية من خلال جميع مبادراتنا، ويشتمل ذلك على الاحتفال بيوم العلم واليوم الوطني ومختلف المناسبات والفعاليات الوطنية الأخرى التي ندرك بأنها ضرورية لأي مواطن إماراتي.

ولقد كنا حريصين كل الحرص على وضع الاستراتيجية التي تسمح لنا بتوظيف عدد أكبر من الإماراتيين في مختلف المستويات الوظيفية والمناصب.

وقد ازدادات نسبة المواطنين في المناصب العليا عبر مختلف الكوادر الوظيفية إلى أكثر من 95% في عام 2017، فيما نسبة التوطين في مناصب القيادة والإدارة الوسطى وصلت إلى نحو 84%، وبشكل عام ووفقاً للإحصائيات التي أجريت في نهاية 2017، فإن نسبة 55% من موظفينا إماراتيون (دون موظفي سائقي الحافلات)، وبالإضافة إلى ذلك بلغت نسبة المرأة الإماراتية 33% من إجمالي عدد الموظفين في هيئة الطرق والمواصلات مقابل 18% في العام السابق، في حين أن المرأة الإماراتية التي تتولى المناصب القيادية تبلغ نسبتها 16%، والتي تتولى الأدوار المتخصصة تبلغ نسبتها و14%.

وإننا نرى أيضاً بأن شباب دولة الإمارات مسؤولون عن إجراء التغيير ودعم وتعزيز القيم والمبادئ التي تركز عليها الدولة. وإن نحو 75% من الإماراتيين الموظفين لدينا في هيئة الطرق والمواصلات يقعون ضمن الفئة العمرية 20 - 30 سنة، مما يؤكد إدراكنا بأن شباب الدولة يمكن أن يساعد في تحقيق الإبداع والتغيير في هيئة الطرق والمواصلات، ومن أجل إثبات التزامنا بتوطين الوظائف الإماراتية كمبادرة، قمنا بتوقيع مذكرة تفاهم مع مجلس الشباب الإماراتي.

ولدينا أيضاً سياسة التخطيط للتعاقد الوظيفي والتي تسمح لنا بضمان تحقيق الاستدامة في القوى البشرية، وقد تم تطوير تلك السياسة من أجل ضمان ترؤس وتولي المناصب القيادية في الإدارة العليا مثل المدير أو المدير التنفيذي من قبل الأشخاص المحترفين ذوي الخبرة والمهارة العالية والقادرين على تحقيق الأهداف المحددة لنمو الهيئة، والقيام أيضاً بقيادة الفريق الذي يحتذي به الآخرون. وبناء على ذلك فإن تلك السياسة تتكون من بعض معايير الاختيار وخطة تنمية الموظفين والتي تشتمل على برامج التدريب وتطوير المهارات الملائمة، بالإضافة إلى المشاريع الخاصة المسندة للموظفين المناسبين.

سياسة الإجازات المعمول بها في هيئة الطرق والمواصلات:

إننا في هيئة الطرق والمواصلات، نقوم بشكل دائم بتشجيع موظفينا على تحقيق التوازن المناسب بين الحياة الشخصية والعمل، ونقدم سياسة الإجازات الشاملة، وإننا نوصي موظفينا بالاستفادة الكاملة من الإجازات المقدمة لهم مما يدعم ثقافة العمل الصحية الخالية من الضغوط. وبناءً على ذلك، فإن نظام ساعات العمل المرنة المطبق لدينا على الموظفين الذين ليسوا في تواصل مباشر مع المتعاملين أو على نظام الورديات، يعتبر إحدى مبادراتنا التي تستهدف توفير مناخ عمل أكثر تفهماً وراحة. وهذا النظام يسمح للموظفين بتسجيل الدخول في غضون فترة ثلاثين دقيقة من وقت العمل الرسمي 7:30 صباحاً إلى 2:30 بعد الظهر، وذلك يضمن أن يتم تحقيق الحد الأدنى لمدة سبع ساعات عمل لكل موظف خلال أيام عمل الأسبوع.

مكافأة نهاية الخدمة للموظفين:

- راتب شهر واحد أساسي سنوياً عن أول خمس سنوات من العمل.
- راتب شهر ونصف أساسي سنوياً لثاني خمس سنوات من العمل.
- راتب شهرين حسب الأساسي سنوياً لثي فترة فيما بعد.

يعتبر إدراكنا للجهود التي يبذلها جميع موظفينا ومكافأة تفانيهم والتزامهم نحو تحقيق أهداف هيئة الطرق والمواصلات، وسيلة للتعبير عن امتناننا لجميع موظفينا. هذا، ونسعى دائماً إلى تقديرهم ومكافأتهم على إنجازاتهم بشكل ملائم، ومن هذا المنطلق نقوم بصورة سنوية بمراجعة أداء الموظفين كافة، ولدينا برامج مخصصة للتخطيط المهني والتعاقب الوظيفي لدراسة إمكانيات الترقية وزيادة الرواتب والامتيازات الأخرى.

وكما ذكر سابقاً، فإن سعادة ورفاهية الموظفين تأتي على رأس أولوياتنا، ولذلك فإننا نوفر منظومة شاملة من الأجور والامتيازات تتضمن ما يلي:

- التأمين الصحي.
- مساهمة شهرية بنسبة 5% في برنامج المعاشات الحكومي.
- ساعات العمل المرنة.
- خصومات على أسعار تذاكر الطيران.

نوع الإجازة

البيانات

الإجازة المرضية	حتى 15 يوماً كل سنة ميلادية.
الإجازة الخاصة	3-5 أيام عمل إجازة خاصة يتم تخصيصها لوفاء أحد الأقارب.
إجازة المرافقة	يحق للمدير العام ورئيس مجلس المديرين في هيئة الطرق والمواصلات، منح فترة ثلاثة أشهر إجازة استثنائية مدفوعة الأجر لمرافقة أحد الأقارب لتلقي العلاج بالخارج.
إجازة أداء مناسك الحج	يحق للموظفين المسلمين الحصول على إجازة لمدة 15 يوم عمل مدفوعة الأجر لأداء شعائر الحج مرة واحدة خلال العمل لدى حكومة دبي.
إجازة الأمومة	مدة 60 يوماً ميلادية بأجر كامل.
إجازة الرعاية الأبوية	يحق للموظف الذكر الحصول حتى ثلاثة أيام عمل كإجازة مدفوعة الأجر.
الامتحانات	إجازة من 5-10 أيام عمل في الفصل الدراسي لأداء الامتحانات.
الدراسة	يجوز منح أحد الموظفين المواطنين إجازة دراسية بنظام التفرغ الكامل للحصول على مؤهل دراسي أعلى (دراسات عليا) داخل أو خارج الدولة لمدة البرنامج التعليمي المعتمد.
الإجازة السنوية	لمدة تتراوح من 30 - 22 يوم عمل وفقاً للدرجة الوظيفية للموظف.

مشاركة واندماج الموظفين:

نؤمن أيضاً بتمكين الخريجين الشباب الذين نقوم بتعيينهم من مختلف الجامعات والمؤسسات الأكاديمية وإعدادهم للتحديات التي قد يواجهونها في القطاع المهني. ومن خلال برنامج "إعداد" الخاص بنا فإننا نخترط مع الشباب الإماراتي ونتيح فرص التنمية الوظيفية للخريجين الموهوبين من الشباب، ومن ثم تتكون خطة تنمية البرامج من مجموعة من التدريبات النظرية والخبرات العملية والتي تمتد على مدار 24 شهراً، والتي يحصل فيها الشخص المُعيّن على مسمى متدرب خريج، وعند انتهاء البرنامج بالكامل بنجاح يحصل على مسمى مناسب وفقاً للدور الوظيفي المتفق عليه.

إن الغاية الاستراتيجية الثالثة "إسعاد الناس" في هيئة الطرق والمواصلات، تؤكد أهمية سعادة الناس لدينا وجهودنا المستمرة لتحقيق ذلك، وإننا دائماً ملتزمون بتمكين كل متعاملينا بما في ذلك موظفينا من أجل مناقشة توقعاتهم ومتطلباتهم في أي وقت، مما يمكّن موظفينا من طرح أية موضوعات أو مقترحات متعلقة بالعمل في أي وقت وطلب الدعم الإداري. ولذلك فإننا نشجع موظفينا على الإفصاح عن احتياجاتهم، ومناقشة استفساراتهم ومتطلباتهم مع مديرهم ومع الإدارة العليا، بما في ذلك مدير الإدارة والمدير التنفيذي، مع الالتزام والامتثال لسياسات وإرشادات هيئة الطرق والمواصلات.

تم وضع سياسات الموارد البشرية لدينا بموجب قانون إدارة الموارد البشرية المعمول به من قبل حكومة دبي رقم 27 لعام 2006 وتعديلاته، وفي عام 2017 لم نتلق أية شكاوى حول ممارسات العمالة أو حقوق الإنسان.

نحن نبذل دوماً جهوداً نحو دعم الإنتاجية ومستويات الفعالية لدى موظفينا. ولدينا مختلف قنوات التواصل المحددة التي تسمح لنا بالانخراط معهم بشكل دوري، حيث نعمل جاهدين على تحسين نظم التغذية الراجعة الخاصة بموظفينا، ومراقبة ورصد مستويات رضاهم بشكل دوري، وبالتالي فإن الانخراط مع موظفينا يسمح لنا بفهم آرائهم ووجهات نظرهم ودمجها في عمليات اتخاذ القرار الخاصة بنا، وهذا يسهل عليهم أيضاً الحاجة إلى تطوير الأساليب الإبداعية الجديدة نحو جعلهم أكثر سعادة عبر تحسين قدراتهم وإمكاناتهم.

التدريب والتطوير:

تعمل الغاية الاستراتيجية السابعة تميز هيئة الطرق والمواصلات على تحسين رأسمالتنا البشري وتمكين موظفينا من تحقيق قدراتهم الكاملة وتحسين مهاراتهم، ونحن ندرك أيضاً أهمية توفير فرص للموظفين من أجل تطوير قدراتهم وتحسين القدرات الداخلية في مختلف المهارات الرئيسية، بالإضافة إلى المبادرات التي تركز على تطوير قدرات الموارد البشرية بشكل عام.

نحن ملتزمون بتقديم التدريب اللازم وفرص بناء المهارات على كل مستوى وظيفي وفي كل مؤسسة وقطاع، ونقوم بإجراء أنشطة التدريب الدورية وورش العمل والجلسات الدورية التي تستهدف تحسين أو تطوير بعض مجموعات المهارات المطلوبة لتلبية متطلبات أحد المشاريع أو المتعاملين.

وإضافة لذلك، فإننا نركز أيضاً على تنظيم البرامج التدريبية التي تساعد على الارتقاء بالأداء وتطوير القدرات والمهارات العامة لدى الموظفين، مما يساعدنا على إدارة سياسة التعاقب الوظيفي وفرص النمو المطبقة لدى هيئة الطرق والمواصلات.

مقاييس رأس المال البشري
الجدول رقم 1: تصنيف فئات الموظفين تبعاً لنوع الجنس

إجمالي عدد الموظفين				الإناث				الذكور				فئة الموظف
2017	2016	2015	2014	2017	2016	2015	2014	2017	2016	2015	2014	
109	95	91	99	12	12	10	12	97	83	81	87	الإدارة العليا
150	168	152	124	45	50	46	35	105	118	106	89	الإدارة الوسطى
3093	2938	2889	2889	692	642	645	645	2401	2296	2244	2244	وظائف الدعم
3097	3109	3131	3111	0	0	0	0	3097	3109	3131	3111	العمالة

الجدول رقم 2: الجدول التفصيلي للمؤسسة والتعيين

الموظفون بالإدارة الوسطى				الموظفون بالإدارة العليا				القطاع / المؤسسة
2017	2016	2015	2014	2017	2016	2015	2014	
19	18	16	12	9	8	9	11	مؤسسة الترخيص
16	15	14	12	12	15	14	15	مؤسسة القطارات
17	26	25	17	14	11	11	13	مؤسسة المرور والطرق
23	27	22	17	16	12	13	13	مؤسسة المواصلات العامة
15	16	19	18	11	8	15	14	قطاع خدمات الدعم التقني المؤسسي
33	31	26	21	21	19	11	14	قطاع خدمات الدعم الإداري المؤسسي
22	28	23	21	17	15	10	9	قطاع الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية
5	7	7	6	9	7	8	7	مكتب المدير العام ورئيس مجلس المديرين

الجدول رقم 3: تصنيف الموظفين تبعاً لوظائف الدعم والعمالة

العمالة				وظائف الدعم				المؤسسة / القطاع
2017	2016	2015	2014	2017	2016	2015	2014	
2	19	2	2	48	316	45	51	مكتب المدير العام ورئيس مجلس المديرين
3	2	3	3	166	141	112	107	قطاع الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية
15	68	13	14	474	987	405	408	قطاع خدمات الدعم الإداري المؤسسي
3	3	6	7	129	753	150	146	قطاع خدمات الدعم التقني المؤسسي
2,986	2,996	3,015	2,983	810	94	753	781	مؤسسة المواصلات العامة
68	16	70	69	982	451	982	1,003	مؤسسة المرور والطرق
1	3	2	2	145	152	147	140	مؤسسة القطارات
19	2	20	4	339	44	295	284	مؤسسة الترخيص

الجدول رقم 4: إجمالي عدد الموظفين وفقاً للفئة العمرية

الموظفون حسب الفئة العمرية				
2017	2016	2015	2014	
721	682	750	828	18 - 30 سنة
2,310	2,387	2,478	2,571	31 - 40 سنة
2,443	2,383	2,285	2,177	41 - 50 سنة
952	831	728	617	51 - 60 سنة
23	27	22	30	61 سنة فما فوق

الجدول رقم 5: إجمالي عدد الموظفين حسب الجنس

الموظفون حسب الفئة العمرية				
2017	2016	2015	2014	
5,700	5,606	5,562	5,531	الذكور
749	704	701	692	الإناث

الجدول رقم 6: إجمالي القوى العاملة: التحليل تبعاً للمؤسسة ونوع الجنس لعام 2017

المؤسسة / القطاع	الذكور	الإناث	إجمالي عدد الموظفين
مكتب المدير العام ورئيس مجلس المديرين	41	23	64
قطاع الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية	136	72	208
قطاع خدمات الدعم الإداري المؤسسي	266	277	543
قطاع خدمات الدعم التقني المؤسسي	96	62	158
مؤسسة المواصلات العامة	3,749	86	3,835
مؤسسة المرور والطرق	988	93	1,081
مؤسسة القطارات	129	45	174
مؤسسة الترخيص	295	91	386

الجدول رقم 7: الموظفون الذين تم إنهاء خدماتهم والجدد ومعدل الدوران الوظيفي وفقاً للنوع

معدل دوران الموظفين	موظفون جدد				موظفون تم إنهاء خدماتهم				الفئة			
	2017	2016	2015	2014	2017	2016	2015	2014				
3%	6.50%	6%	7%	403	367	343	347	178	363	354	360	الذكور
1%	13.20%	17%	13%	107	87	104	122	73	93	117	90	الإناث

ملحوظة: تراعي بيانات الموظفين الذين تم إنهاء خدماتهم أنواع عمليات إنهاء الخدمة كافة

الجدول رقم 8: الموظفون الذين تم إنهاء خدماتهم والموظفون الجدد تبعاً للمجموعة العمرية

الفئة العمرية	موظفون تم إنهاء خدماتهم				موظفون جدد			
	2017	2016	2015	2014	2017	2016	2015	2014
30-18	68	92	81	105	205	156	153	215
40-31	96	174	214	181	231	231	216	189
50-41	71	140	123	121	68	63	67	58
60-51	14	42	28	29	6	4	11	7
60 وما فوق	2	21	25	16	0	0	0	0

الجدول رقم 9: إجمالي معدل الدوران الوظيفي

العالم	موظفون تم إنهاء خدماتهم	معدل دوران الموظفين
2017	251	4%
2016	456	7%
2015	471	8%
2014	450	7%

ملحوظة: تراعي بيانات الموظفين الذين تم إنهاء خدماتهم أنواع عمليات إنهاء الخدمة كافة

الجدول رقم 10: إجمالي معدل دوران الموظفين وفقاً للمؤسسة والقطاع

المؤسسة / القطاع	2014	2015	2016	2017
مكتب المدير العام ورئيس مجلس المديرين	9	6	5	5
قطاع الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية	33	32	28	12
قطاع خدمات الدعم الإداري المؤسسي	77	90	69	52
قطاع خدمات الدعم التقني المؤسسي	18	25	13	12
مؤسسة المواصلات العامة	179	212	245	94
مؤسسة المرور والطرق	93	64	59	50
مؤسسة القطارات	14	14	12	11
مؤسسة الترخيص	27	28	25	15

الجدول رقم 11: متوسط ساعات التدريب بحسب النوع

متوسط ساعات التدريب حسب الجنس	2014	2015	2016	2017
الذكور	32.1	26.78	21.1	13.5
الإناث	34.1	38.8	26.7	12.8

إسعاد المتعاملين:

تركز هيئة الطرق والمواصلات على تحقيق الاستدامة الاجتماعية، وبالتالي فإننا نقوم ببذل جهود متواصلة لرفع مستوى سعادة الناس من خلال تعزيز مبادئ الصحة والسلامة، وذلك عن طريق تبني مختلف الاستراتيجيات والسياسات والمبادرات المخططة للاهتمام بشؤون الفئات المعنية لدينا خلال العام، وهذا بدوره يساهم في تحقيق هدفنا الاستراتيجي الثالث "إسعاد الناس".

إن إسعاد المتعاملين ضروري لثقافتنا. ونحن نعتقد اعتقاداً راسخاً أنها مهمة وحاسمة في بناء مؤسسة مستدامة. إن تركيزنا ينصب على بناء الثقة ودعم وتعزيز تجربة المتعاملين، وذلك من خلال جعل تفاعلات المتعاملين معنا سلسلة قدر الإمكان، وأيضاً عن طريق تبني تقنيات جديدة بحيث يمكننا ضمان تلبية توقعات ومتطلبات متعاملينا المتزايدة والمساعدة في ضمان حيازتنا مركزاً استراتيجياً للتفوق في السوق. نحن نسعى جاهدين على نحو مستمر لتوفير أفضل الخدمات لمتعاملينا من خلال الحوار المستمر وملاحظات واقتراحات متعاملينا، لأننا نؤمن بأنه من المهم أن نفهم تماماً توقعات ومتطلبات المتعاملين بشكل كامل والتكيف مع ظروف السوق المتغيرة.

تقدم إدارة إسعاد المتعاملين خدماتها من خلال أربعة مراكز موجهة لإسعاد المتعاملين، وثلاثة مراكز مشتركة، ومركز الاتصال. هذا بالإضافة إلى قسم العناية بالمتعاملين الذي يساعد على تحليل شكاوى وملاحظات المتعاملين وترجمتها إلى احتياجات ليتم استخدامها في تحديد المبادرات، بهدف دعم وتعزيز تجربة المتعاملين مع الهيئة.

نحن نصبو إلى ضمان تحقيق جودة خدمة عالية لجميع متعاملينا، من خلال بيئة العمل الإيجابية. وأيضاً تطبيق طرق تساعد على تسهيل تقديم الخدمة بسلاسة ودقة عبر استخدام أحدث التقنيات المتاحة. لقد وفرت هيئة الطرق والمواصلات قنوات تقديم خدمة عبر شبكة الإنترنت من أجل تمكين المتعاملين من إتمام المعاملات دون الحاجة للتواصل مع الموظفين. كما تم توفير خدماتنا عبر هذه القنوات لتمكين أصحاب الهمم من استخدامها بسهولة ويسر عبر شبكة الإنترنت. نحن نطمح إلى تقديم المساعدة والاستجابة الملائمة لمتطلبات واحتياجات جميع متعاملينا بشكل فعال وبكفاءة عالية.

صحة المتعاملين وسلامتهم:

تعتبر سلامة المتعاملين في هيئة الطرق والمواصلات ذات أهمية كبيرة، وهي محط اهتمام وتركيز في كل أنشطتنا وممارسات العمل المطبقة لدينا. ولذلك قامت الهيئة بتطبيق سياسة الصحة والسلامة والبيئة بشكل فعال لضمان إيلاء الاهتمام والعناية القصوى بسلامة المتعاملين في عملياتنا، مما يؤكد التزامنا ومسؤوليتنا نحو شركائنا بما في ذلك متعاملينا. ولقد قمنا بتطوير نظام إدارة مخاطر المؤسسات من أجل تحديد وإدارة ومراقبة ورصد مخاطر الصحة والسلامة المتعلقة بعمليات خدمات المتعاملين، فاتخذنا خطوات فعالة من أجل الحد من أو خفض أية آثار سلبية، وبالإضافة إلى ذلك فإنه من أجل زيادة مستوى الوعي بين متعاملينا بخصوص رفع مستوى الصحة والسلامة، نظمنا عدة برامج توعوية على مستوى عملياتنا، وهذا يشتمل على الحملات الإعلانية وفي اللافتات المثبتة على الطرق للتعريف باحتياطات السلامة التي يتعين على متعاملينا اتباعها عند استخدامهم لخدماتنا. وضمن أهدافنا الاستراتيجية الرئيسية الاستدامة البيئية والسلامة، نقوم بإبراز الجهود التي تُفدّ لضمان أهمية سلامة المتعاملين.

وتشتمل الأهداف الرئيسية لهذه الأركان على ما يلي:

- تعزيز النقل والحركة المرورية لخفض الحوادث والوفيات

- رعاية الاستدامة البيئية بالنسبة للمواصلات

- ضمان الاستدامة للصحة والسلامة

- الاهتمام بالمسؤولية الأمنية

ومن أجل مراجعة فعالية تطبيق سياستنا، أجرينا عمليات مراجعة دورية واتخذنا الإجراءات اللازمة للحد من أية مخاطر محتملة تلحق بصحة وسلامة متعاملينا. وقد فتحنا عدة مجالات وقنوات تواصل لكي يستطيع المتعاملون نقل مقترحاتهم وشكاوهم المتعلقة بالصحة والسلامة، وإن هذا يُمكننا من اتخاذ الإجراءات الفورية للحد من المخاطر وضمان تحقيق بيئة آمنة لهم.

مركز إسعاد المتعاملين الذكي على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع:

يوفر مركز إسعاد المتعاملين الذكي الراحة للمتعاملين لإجراء المعاملات بأنفسهم في أي وقت خلال اليوم، حيث أن هذا المركز متاح على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع لإنجاز المعاملات. تمكن هذا المركز، بالإضافة إلى قنواتنا الرقمية المتاحة مثل أجهزة الخدمة الذاتية (Smart Teller)، وتطبيقات المحمول الذكي، وخدمات الموقع الإلكتروني، من إتمام المعاملات المطلوبة بكل سهولة في الوقت الذي يناسبهم. ويعتبر المركز الذكي الواقع ضمن محيط مركز المتعاملين الرئيسي بأمرمول، أول مركز ذكي على مستوى حكومة دبي لإسعاد المتعاملين متوفر على مدار 24 ساعة 7/ أيام في الأسبوع، وقد تم افتتاح مركزين إضافيين في منطقة الكفاف والمنارة.

تطبيق الذكاء الاصطناعي عن طريق المحادثة الفورية (Chatbot)

يهدف برنامج التحدث الآلي إلى استعمال الذكاء الاصطناعي من أجل التواصل مع المتعاملين وتقديم الخدمات والرد على جميع استفساراتهم. ويوفر النظام 89 خدمة من أكثر الخدمات المطلوبة من قبل المتعاملين، حيث يقوم الجهاز بالإجابة التلقائية عن الاستفسارات دون الحاجة إلى موظف مركز الاتصال، بالإضافة إلى توفير الخدمات بكل سهولة ويسر.

تطبيق برنامج السبع نجوم:

نظراً لأهمية مراكز إسعاد المتعاملين والتي تعتبر هي الواجهة الأولى لهيئة الطرق والمواصلات، ووفقاً لتوجيهات الحكومة، فإن إدارة إسعاد المتعاملين قامت بتطبيق برنامج تصنيف النجوم العالمي على مستوى مراكز إسعاد المتعاملين كافة. ووفقاً لهذا البرنامج فإنه سوف يتم تصنيف تلك المراكز بدءاً من نجمتين إلى سبع نجوم استناداً إلى نتيجة التقييم من أجل إعادة هيكلة مفهوم تقديم الخدمة.

وعلاوة على ذلك، تضمن هذه المبادرات توافقنا مع متطلبات خطة دبي للعام 2021 حول بيئة العمل بشأن الصحة والسلامة، ومن ثم ضمان استمرارية استراتيجية الهيئة للتوافق مع الاستراتيجيات الوطنية.

وحيث أن لدينا التزاماً بتحقيق ذلك، حصلنا على شهادات الإدارة المهنية للصحة والسلامة رقم 18001 ، آيزو 39001 (أنظمة إدارة الطرق وسلامة المرور)، وآيزو 9001 (أنظمة إدارة الجودة)، وآيزو 14001 (نظام الإدارة البيئية)، وآيزو 50001 (أنظمة إدارة الطاقة).

رضا المتعاملين:

نهدف دائماً في الهيئة إلى تقديم أفضل خدمات للمتعاملين، ونتعهد بتحقيق مستوى الرضا الذي يفوق توقعاتهم. وتعتبر إدارة إسعاد المتعاملين لدى هيئة الطرق والمواصلات مسؤولة بشكل أساسي عن تسهيل تقديم الخدمة وضمان تقديم جودة عالية للخدمة استناداً إلى احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم. ومن أجل ضمان تحقيق جودة خدمة عالية، تقوم الإدارة بتطوير وضمان تنفيذ معايير جودة الخدمة وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، ولذلك يتم إدارة التفاعلات بين المتعاملين من خلال دورة إدارة علاقات المتعاملين التي تتألف من عملية تحديد وتحليل شكاوى وملاحظات المتعاملين وترجمتها إلى الاحتياجات والتوقعات، كما يتم استخدام احتياجات المتعاملين كأحد المدخلات الرئيسية لتحسين الخدمة.

تحرص إدارة إسعاد المتعاملين بشكل دائم على تقديم تجربة متعاملين متميزة، وفيما يلي عرضاً لبعض المبادرات التي قامت بها إدارة إسعاد المتعاملين من أجل دعم وتعزيز هذه التجربة.

بوابة الدفع والرسائل النصية القصيرة من خلال مركز الاتصال:

تم استحداث قناة جديدة لمتعاملينا من أجل إنجاز معاملاتهم عبر مركز الاتصال (8009090) التابع لهيئة الطرق والمواصلات، كما قامت الهيئة بإطلاق بوابات الدفع والرسائل النصية القصيرة من أجل تمكين المتعاملين من إتمام المعاملات دون التواصل مع أحد الموظفين، مما يقلل من الحركة المرورية إلى مراكز الخدمة ، وسوف يساعد أيضاً على تحسين مستوى رضا المتعاملين من خلال تقليل مدة المكالمات.

مراكز إسعاد المتعاملين:

تم تأسيس مراكز إسعاد المتعاملين من منطلق حرصنا على تزويد المتعاملين بأفضل مستويات الخدمة من أجل تلبية متطلباتهم وتوقعاتهم. ويتم ذلك من خلال تطبيق أحدث التقنيات التي تضمن تحقيق أداءٍ جيدٍ وتوفير الوقت.

قامت مراكز إسعاد المتعاملين الخاصة بنا في عام 2017، بتقديم خدماتها إلى ما يزيد على 480,572 متعاملاً وبتنفيذ نحو 493,120 معاملة.

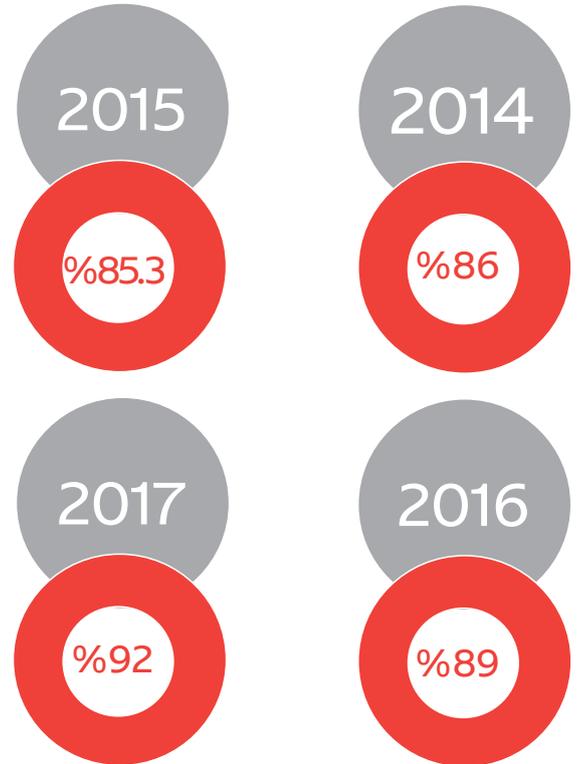
لقد تمكنا من خلال مبادراتنا المذكورة أعلاه من زيادة معدل رضا المتعاملين على أساس سنوي. ومنذ أن بدأنا بتتبع المقياس، قمنا بتحسين رضا المتعاملين اعتباراً من المعدل المرتفع 86٪ إلى الأداء الاستثنائي 92٪ في عام 2017، مما يبرز أهمية الجهود المبذولة.

الخصوصية وأمن البيانات:

تعمل هيئة الطرق والمواصلات على تعزيز رضا المتعاملين، وتلتزم بتوفير وسائل آمنة للمعاملات الإلكترونية والحماية للمعلومات التي يزودنا بها المتعاملون، حيث تستخدم الهيئة أحدث تقنيات التشفير لحماية المعلومات كافة التي تم تعريفها بأنها حساسة، أو أية بيانات أخرى مطلوب حمايتها من أجل الوفاء بمتطلبات اللوائح الاتحادية أو المحلية الخاصة بحكومة دبي. ولن تكون تلك المعلومات الشخصية الخاصة بالمتعاملين متاحة للجمهور دون الموافقة الشخصية لصاحبها. وعلاوة على ذلك، لن يتم تبادل أو تداول أي من تلك المعلومات لأي طرف آخر من دون الموافقة المسبقة.

إدارة العلاقة مع المتعاملين:

تقدم هيئة الطرق والمواصلات الخدمات لملايين من المتعاملين من ضمنهم الأفراد والشركات والزائرين. وعلى هذا النحو، تعد إدارة العلاقة مع المتعاملين واحدة من القدرات الأساسية التي تحتاج إليها هيئة الطرق والمواصلات من أجل إدارة التواصل مع المتعاملين بفعالية. وتشمل هذه التفاعلات مقترحات المتعاملين، والشكاوى، والمتطلبات، وأي رأي آخر يقدمه المتعامل عبر القنوات المختلفة بما فيها موقعنا الإلكتروني وتطبيقات الهواتف المتحركة. وعليه نستخدم في هيئة الطرق والمواصلات نظاماً لإدارة شكاوى واقتراحات وملاحظات المتعاملين، وفهم احتياجاتهم بشكل متكامل. ونتيجة لقيامنا بذلك، فقد تمكنا في العام 2017 من تخفيض عدد الشكاوى جذرياً، بالإضافة لتقليل وقت الانتظار ووقت تقديم الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، فقد استقبلنا ضعف عدد اقتراحات المتعاملين مقارنة بالسنوات السابقة. ونحن نعمل باستمرار من أجل معالجة جميع الاقتراحات التي يقدمها متعاملينا.



أداء مراكز إسعاد المتعاملين

شكاوى المتعاملين

العام	مدة الانتظار	مدة تقديم الخدمة
2015	34:19	4:22
2016	6:34	3:29
2017	2:28	2:27

العام	عدد الشكاوى
2014	50318
2015	52144
2016	49001
2017	32614

مقترحات المتعاملين

العام	عدد المقترحات
2014	717
2015	892
2016	731
2017	1836

عملية حل مشاكل المتعاملين:

تلتزم إدارة إسعاد المتعاملين بحل شكاوى المتعاملين بشكل فعال وبكفاءة عالية، حيث يمكن للمتعاملين تقديم الشكاوى من خلال مختلف قنوات التواصل المناسبة لهم، وتشتمل القنوات المتاحة على رقم مركز الاتصال (8009090)، والبريد الإلكتروني (ask@rta.ae)، بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات، والفاكس، وتطبيقات الهاتف الذكي، وصناديق الشكاوى، ووسائل التواصل الاجتماعي، حيث يتم تجميع شكاوى المتعاملين ومن ثم تحليلها وإرسالها إلى القسم المعني من أجل حلها. ويتم استهداف حل الشكاوى في غضون فترة سبعة أيام عمل. وفي الحالة التي تحتاج لوقت أطول لحلها، فإنه يتم إخطار المتعامل بهذا الوضع، وبعد إنهاء الشكاوى يمكن للمتعاملين المشاركة في الاستبيان الذي يتم إجراؤه بعد ذلك، وفي حالة عدم رضا المتعامل عن حلّ الشكاوى يتم البدء في اتخاذ إجراءات التظلم لتحقيق احتياجاته.



التنمية المجتمعية:

”تعمل هيئة الطرق والمواصلات بشكل دائم على تحقيق أثر إيجابي في المجتمع والمساهمة في تنميته، من خلال الارتقاء وتحسين جودة الحياة من حولنا. فنحن ملتزمون منذ البداية بالمسؤولية المجتمعية وذلك نتيجة الثقافة التي نهدف إلى تعزيزها في هيئة الطرق والمواصلات. كما تتخذ استراتيجية المسؤولية المجتمعية لدينا مساراً واضحاً لضمان التنمية المستدامة في إمارة دبي“.



لطالما كانت الأعمال الخيرية والإنسانية التي تشكل أساس الثقافة المجتمعية في دولة الإمارات العربية المتحدة، جزءاً مهماً من القيم الأساسية لهيئة الطرق والمواصلات، حيث تعمل الدولة دوماً على أن تكون رائدة في مجال تنمية المجتمع ورفاهيته، فعلى سبيل المثال؛ تضمنت خطة دبي لعام 2021 أهمية المجتمع الشامل والمتجانس، وجعل دبي مدينة السعداء والمبدعين، وقد قام برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز بتحديد الأشخاص كأحد أركان التقييم الخاصة بالبرنامج.

وهيئة الطرق والمواصلات ملتزمة بتحقيق الأهداف التي تم وضعها بموجب مختلف الأجنحة الوطنية، مثل خطة دبي لعام 2021، ورؤية الإمارات لعام 2021، والأجندات العالمية مثل أهداف التنمية المستدامة (SDGs)، ونحن مستمرون في تطوير وتخطيط مشروعاتنا ومبادراتنا استناداً إلى احتياجات ومتطلبات المجتمع.

لقد تركزت مبادرات المسؤولية المجتمعية الخاصة بنا على تلبية متطلبات الشرائح الأكثر احتياجاً في مجتمعنا، وقد استهدفت أيضاً الارتقاء بهما وتحسين جودة حياتنا بشكل عام. كما استهدفت بعض مبادراتنا تحقيق الأثر الإيجابي وتوليد الوعي بالقضايا الاجتماعية في الإمارات العربية المتحدة وفي جميع أنحاء العالم، حيث شملت هذه المبادرات، على سبيل المثال، مبادرة باص الخير، ومبادرة اقرأ أكثر، ويوم المواصلات العامة. ومن خلال القيام بذلك، فإننا نضمن دائماً الموازنة مع قيم بلدنا العظيمة وتوجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي ”رعاه الله“؛ ”من أجل تطوير الإمارات العربية المتحدة كمركز دولي للمساعدات الإنسانية والتأثير بشكل إيجابي على مستوى العالم“.

محفظة الهيئة للخير:

أنشأت هيئة الطرق والمواصلات في العام 2017 محفظة خيرية هدفها الأساسي تقديم خدمات ومبادرات اجتماعية في مجال وسائل النقل للأفراد أو جهات معينة دون أن تستهدف تحقيق الربح المادي. وهي عبارة عن ست مبادرات رئيسية تتضمن باص الخير، والكرسي المتحرك لأصحاب الهمم، وجسر الخير، ودرهم الخير، ومساهمات عالمية، وتمكين، هو برنامج تدريبي للخريجين والخريجات المواطنين.

قامت هيئة الطرق والمواصلات، من خلال هذه المحفظة، بالتعاون مع الجهات الحكومية والقطاع الخاص لتفعيل مشاريع الخير المتعلقة بالمواصلات العامة في الدول الفقيرة والمعوزة بما ينعكس إيجابياً على المستوى المعيشي والاقتصادي في تلك الدول. وإن مصدر التمويل الرئيس للمحفظة هو ريع وقف المواصلات العامة الذي أطلقته هيئة الطرق والمواصلات بالتعاون مع مركز محمد بن راشد العالمي لاستشارات الوقف والهبة. كما سيتم تمويل المحفظة من خلال فتح قناة تبرع اختيارية لحاملي بطاقات نول ومُلاك المركبات عند إصدار أو تجديد ملكية مركبة، أو رخصة قيادة، أو من خلال استخدام مركبات الأجرة. كما وتهدف المحفظة إلى تمويل المشاريع والمبادرات المتعلقة بوسائل النقل الآمنة بأنواعها المختلفة في الدول المحتاجة ودعم التنمية التعليمية فيها، عبر توفير وسائل نقل توفر صعوبة المسافات وتُسهّل التنقل لطلاب المدارس، إضافة إلى مساعدة الأفراد العاطلين عن العمل، وذوي الدخل المحدود، والخريجين الجدد، من خلال توفير برامج تدريبية متنوعة لهم. نحن فخورون بالعمل الذي أنجزناه عبر مبادرة محفظة الهيئة للخير التي أطلقناها في عام 2017. ونسعى إلى مواصلة دفع هذه الجهود إلى الأمام في السنوات المقبلة لتحقيق هدفنا المتمثل في جعل العالم مكاناً أفضل.

باص الخير

أطلقت الهيئة للعام السابع على التوالي، مبادرة (باص الخير)، من خلال التنسيق هذا العام مع المبادرة الإنسانية بنك الإمارات للطعام، حيث قامت الهيئة باستخدام حافلتين لتوزيع 4000 وجبة إفطار رمضاني بالتعاون مع جمعية بيت الخير، على مستخدمي المواصلات العامة في 5 محطات للحافلات، و4 محطات للمترو.

كما قامت هيئة الطرق والمواصلات بدعم مبادرة برنامج دبي للتطوع التابعة لهيئة تنمية المجتمع.

الكرسي المتحرك لأصحاب الهمم

تبنّت هيئة الطرق والمواصلات سياسة جديدة في العام 2017، تهدف إلى دعم وتمكين أصحاب الهمم من ذوي الإعاقة الحركية من خلال تكفل الهيئة بتوفير كرسي متحرك واحد بتكلفة 20 ألف درهم كل شهر للمحتاجين.

محفظة الهيئة للخير:

• جسر الخير

جسر الخير هو مبادرة تهدف لجمع التبرعات من موظفي الهيئة لسداد الدين المستحق على الموظف الذي يعاني من تعثر، وذلك انطلاقاً من مبدأ التراحم والتآخي بين الموظفين.

• درهم الخير

تهدف مبادرة درهم الخير إلى تشجيع الناس على جمع التبرعات لتحسين النقل والمواصلات في الدول النامية، وباستطاعة المتعاملين تقديم التبرعات عن طريق إنجاز معاملات الهيئة مثل تجديد ملكية المركبة، وإصدار رخصة قيادة، وغيرها.

• المساهمات العالمية

تلتزم الهيئة بجمع التبرعات لمساعدة الطلاب في الدول الفقيرة، وذلك بتوفير حافلات مدرسية، أو دراجات هوائية تُسهّل عليهم الوصول إلى مدارسهم بالتنسيق مع الجمعيات الخيرية والجهات المعنية.

• برنامج "تمكين" مع الهيئة

وهو برنامج تدريبي مدفوع الأجر مدته ثلاثة أشهر. ويستهدف الخريجين الإماراتيين الذين لم يحصلوا على عمل بعد مرور عام على تخرّجهم، بهدف مساعدتهم وتأهيلهم للحياة المهنية، وتقديم التوجيهات والإرشادات اللازمة لهم لتهيئتهم للحصول على وظائف داخل الهيئة أو خارجها.

إجمالي الإنفاق السنوي على المسؤولية المجتمعية للهيئة:

2017	2016	2015	
7,286,113	37,017,938	11,063,859	القيمة الإجمالية للمبادرات
درهماً إماراتياً	درهماً إماراتياً	درهماً إماراتياً	
2,814,971	25,550,000	N/A	الإيرادات الإجمالية للمبادرات
88.3%	84%	78.7%	معدلات الرضا

مبادرات المسؤولية المجتمعية

عدد المبادرات غير المجتمعية	عدد المبادرات المجتمعية	
353	96	2015
262	83	2016
211	110	2017

وفي عام 2017، أطلقنا 110 مبادرات مسؤولية مجتمعية، أي بمعدل 26% من جميع المبادرات التي قامت بها الهيئة خلال هذا العام. وإننا نعتز بأن مشروعاتنا أثّرت بشكل إيجابي في حياة الملايين من الأشخاص على مستوى العالم. وإننا نعمل تدريجياً على التوسع في حجم ونطاق مشروعاتنا، حيث أطلقنا بعض المشروعات لتقديم الدعم لشرائح المجتمع المحتاجة؛ مثل الأشخاص الذين يعيشون في مخيمات اللاجئين والأطفال الموجودين في دور الأيتام والملاجئ.

استراتيجية المسؤولية المجتمعية:

نحن في هيئة الطرق والمواصلات نؤمن بأن المسؤولية المجتمعية لا تتأتى من التبرعات الخيرية فقط، بل بالأثر الإيجابي الذي يتم تحقيقه من خلال الأنشطة والأعمال التي نقدمها للمجتمع.

لقد لعبنا دوراً مهماً، بوصفنا هيئة حكومية كبرى، في خدمة المجتمع وتطوير اقتصاد الدولة. ولأننا نحرص على تجنّب أي آثار سلبية قد تنتج عن بعض مشروعاتنا، فإننا وضعنا الاستدامة ركيزة أساسية في استراتيجيتنا لتعزيز وتدعم مسؤوليتنا المجتمعية البيئية تجاه المجتمع.

نحن نسعى لمواءمة أهدافنا مع الأجنداث الوطنية والعالمية، وملتزمون أيضاً بخلق بيئة من السعادة والإبداع والاستدامة والتمكين لسكان إمارة دبي.

وتستند استراتيجية مسؤوليتنا المجتمعية إلى أربعة أركان رئيسية كما هو مبين على النحو التالي:

دبي الخضراء	دبي الرائدة في الاقتصاد	دبي السعادة	دبي السلامة	التركيز الاستراتيجي
الوعي البيئي	إمكانية الوصول لوسائل المواصلات للجميع	سعادة المتعاملين والموظفين	التوعية بالسلامة	الأهداف
<ul style="list-style-type: none"> • نشر الوعي البيئي داخلياً وخارجياً. • التنقل المستدام. 	<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز إمكانية وصول أصحاب الهمم، وغير القادرين، والشباب لوسائل المواصلات. 	<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز تعدد الثقافات. • تعزيز أسلوب الحياة الصحي. • زيادة انخراط الموظفين في المسؤولية المجتمعية للهيئة. 	<ul style="list-style-type: none"> • تعليم الشباب كيفية تغيير أسلوب القيادة لسلوك آمن. • الاستثمار في الأبحاث والتطوير لجعل شبكة النقل بدبي أكثر أماناً. 	المستفيدون
<ul style="list-style-type: none"> • موظفو الهيئة • الجمهور • المتنقلون في دبي • الطلبة • متعاملو الهيئة • الشركات الخاصة العاملة في قطاع النقل بدبي 	<ul style="list-style-type: none"> • أصحاب الهمم • غير القادرين • الشباب • كبار السن • متعاملو الهيئة وشرائح أوسع من الجمهور • موظفو الهيئة والفئات المعنية داخلياً 	<ul style="list-style-type: none"> • متعاملو الهيئة ونطاق أوسع من الجمهور • موظفو الهيئة والفئات المعنية الداخلية • الجمهور • السياح • الرياضيون • النوادي الرياضية 	<ul style="list-style-type: none"> • الشباب • الطلبة • العائلات • الجمهور • السياح • المقيمون 	أهداف 2021
<ul style="list-style-type: none"> • توفير الطاقة بما لا يقل عن 20% لكل فرد. • رؤية الإمارات 2021: وعي مجتمعي أكبر بشأن مميزات المواصلات العامة من 37% (2015) إلى 50% (2021). • زيادة الموازنة المخصصة لأعمال البحث والتطوير بنسبة 1% من إيرادات الهيئة استراتيجية. • الاقتصاد الأخضر، واستراتيجية الابتكار في الدولة: اتفاقيات شراكة مع 80% على الأقل من أكبر خمسة قطاعات تساهم في كثافة الانبعاثات من إجمالي الناتج المحلي بدولة الإمارات العربية المتحدة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الطرق ووسائل مواصلات عامة أكثر في دبي. 	<ul style="list-style-type: none"> • زيادة مستوى رضا المتعاملين والموظفين. • استبيان رضا الموظفين بنتيجة تصل إلى 98%. • تحقيق المرتبة الأولى في المنتدى الاقتصادي العالمي - تقرير التنافسية العالمي - رؤية الإمارات 2021. • زيادة كبيرة في رضا المتعاملين والموظفين. 	<ul style="list-style-type: none"> • تخفيض عدد وفيات الطرق. 	

مبادراتنا للتنمية المجتمعية للعام 2017:

إننا في هيئة الطرق والمواصلات نحرص بجدية على استغلال خبراتنا ومهاراتنا ومواردنا في تطوير أساليب شاملة تركز على التنمية المجتمعية، وتعزيز روح التلاحم والتعاون داخل المجتمع. لذلك فإن التزامنا بتحقيق المسؤولية المجتمعية والتطوير، كان محط التقدير والإشادة من قبل غرفة دبي في دورة ديسمبر 2017، حيث تم منحنا علامة غرفة دبي للمسؤولية المجتمعية. وإن هذا التقدير يحفزنا على زيادة جهودنا للمساهمة في خلق مجتمع متماسك وسعيد.

يقدم الجزء التالي بيانات وتفاصيل مبادرات المسؤولية المجتمعية الخاصة بنا عن عام 2017 والآثار الإيجابية التي انعكست على المجتمع. وقد قمنا بتصنيفها وتقسيمها إلى مبادرات تعليمية، وخدمة مجتمعية، وبيئية.

جائزة دبي للنقل المستدام:

بدعم من المجلس التنفيذي بدبي، أطلقنا أيضاً جائزة دبي للنقل المستدام. وهي تتضمن عدة فئات في المجتمع المحلي لرفع الوعي بضرورة تحقيق ممارسات النقل المستدام.

ساعة الأرض:

تجسيدا لالتزامنا بالاستدامة، احتفلنا بساعة الأرض مجدداً في هذا العام، حيث تم التعاون مع هيئة كهرباء ومياه دبي، وأبرزنا أهمية تضافر الجهود للحد من الآثار السلبية على البيئة وزيادة الآثار الإيجابية.

اقرأ أكثر:

تستهدف مبادرة الهيئة (اقرأ أكثر) طلاب المدارس والجامعات ومستخدمي النقل العام وموظفي الهيئة وأصحاب الهمم، وهي متوائمة مع حملة "أمة تقرأ" التي وجه بها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله»، بهدف تعزيز عادة القراءة في جميع أنحاء العالم العربي. وهي تهدف لتحفيز الطلاب لقراءة أكثر من خمسين مليون كتاب في عام واحد، إلى جانب مبادرات مثل تأسيس مكتبة عامة في أربع محطات للمترو، وتنظيم مسابقة لكتابة القصص القصيرة لتشجيع طلاب الجامعات والمدارس على كتابة قصص قصيرة توعوية تدور حول مزايا استخدام المواصلات العامة. ودعماً لهذه المبادرة، أطلقت الهيئة تطبيقاً ذكياً للقراءة يتيح لأفراد المجتمع، وخاصة ركاب المواصلات العامة وزوار مراكز إسعاد المتعاملين تنزيل ما يصل إلى 150 كتاباً مجاناً باللغة العربية والإنجليزية.

يوم المواصلات العامة:

دشّنا مؤخراً النسخة التاسعة من "يوم المواصلات العامة" كوسيلة للمساهمة في تحقيق النقل المستدام في إمارة دبي. وفي إطار تلك المبادرة قمنا بتشجيع مواطني ومقيمي دبي على استخدام وسائل المواصلات العامة المتمثلة بالترام، والمترو، والحافلات، ووسائل النقل البحري منها الباص المائي، والتاكسي المائي، وذلك عبر مكافآت تحفيزية تخدم هذا الهدف الاستراتيجي.

يوم المواصلات العامة:

دشّنا مؤخراً النسخة التاسعة من يوم المواصلات العامة كوسيلة للمساهمة في تحقيق النقل المستدام في إمارة دبي. وفي إطار تلك المبادرة قمنا بتشجيع مواطني ومقيمي دبي على استخدام وسائل المواصلات العامة المتمثلة بالترام، والمترو، والحافلات، ووسائل النقل البحري منها الباص المائي، والتاكسي المائي، وذلك عبر مكافآت تحفيزية تخدم هذا الهدف الاستراتيجي.



اليوم العالمي للغة العربية:

أبدينا دوماً في هيئة الطرق والمواصلات استجابتنا لجهود دولتنا في تعزيز اللغة العربية. وقدمنا دعماً كاملاً لمبادرة "بالعربي" التي أطلقتها مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم بالتزامن مع الاحتفال بيوم الأمم المتحدة باللغة العربية. ونظّمنا عدة فعاليات دعماً واحترافاً باليوم العالمي للغة العربية في عام 2017، منها تغليف حافلة بلوحة فنية تتضمن حروفاً عربية مكتوبة بأحد فنون الخط العربي البديع تم وضعه في تصميم ديكوري بديع على بعض حافلات هيئة الطرق والمواصلات.

هاكاثون المواصلات العامة:

نظمت هيئة الطرق والمواصلات في العام 2017 أول فعالية وهي هاكاثون المواصلات العامة بحضور مديري الإدارات والموظفين في الهيئة، و70 طالباً من 12 جامعة وكلية. وتعتبر مسابقة هاكاثون المواصلات واحدة من مبادرات الشباب للمواصلات العامة التي تطلقها الهيئة (Y4PT) ضمن فعاليات الاتحاد العالمي للمواصلات العامة، وذلك بهدف بلورة استراتيجيات ذات قيمة عالية تُثث الناس من مختلف شرائح المجتمع على الاستغناء عن مركباتهم الخاصة والاتجاه إلى استخدام وسائل النقل الجماعي.



الاستدامة الاقتصادية



الدعم الاقتصادي والمساهمة

تؤخذ الاعتبارات التالية في هيئة الطرق والمواصلات كوسيلة لتحقيق الاستدامة الاقتصادية والمالية:

زيادة الإيرادات



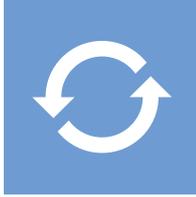
كفاءة التكاليف من منظور الإنفاق التشغيلي



تعظيم الاستثمار في الأصول



الاستدامة المالية على مستوى الخدمات كافة



الشراكة مع القطاع الخاص والشركاء



” مع تزايد أعداد السكان في إمارة دبي والمتوقع أن تتضاعف حتى عام 2030 ، وكذلك الخطط قصيرة الأجل التي وضعت بسبب التدفق الكبير لزائري الفعاليات مثل إكسبو 2020 ، فإن واحدة من أهم أولوياتنا الكبرى في الهيئة تكمن في خطة النقل العام والاستراتيجية الاستثمارية الفعالة. لهذا فإننا نسعى لضمان تحسين استثماراتنا في النقل والبنية التحتية المستدامتين إلى أعلى المستويات والنمو المستمر لعملياتنا التشغيلية، تمشياً مع متطلبات وتوقعات متعاملينا والفئات المعنية. فمن خلال الاستثمارات المثلى، والابتكار، وتدبير خفض التكاليف، وزيادة الإيرادات، ومضاعفة الأرباح، نأمل أن نتمكن من تحقيق الأهداف التي وضعتها المبادرات مثل رؤية الامارت العربية المتحدة 2021 وخطة دبي 2021 بأفضل طريقة مستدامة“

تكمن أولويتنا الرئيسية في الهيئة في توفير خدمة النقل والمواصلات للجميع، وبنية تحية لتلبية احتياجات متعاملينا والمساهمة في التنمية المستدامة لعملياتنا. وللحصول على تطور اقتصادي مستدام على نحو كامل، نصبو بشكل راسخ إلى ربط استثماراتنا ذات الصلة بالبنية التحتية والتنقل باستثماراتنا في مجال التطور الاقتصادي. وبذلك، نكون قادرين على التوافق مع هدف استراتيجيتنا للاستدامة المالية مع التوجيهات الحكومية ومبادرات الدولة كوسيلة للمساهمة في تحقيق رؤية الإمارات. وتحقيق ذلك، نكون قد قدمنا تنقلاً فعالاً ومتكاملاً، ونتيجة لذلك - أيضاً - قمنا بزيادة الإيرادات بشكل كبير في السنوات الماضية. ونظراً لطبيعة أعمالنا نساهم في التأثيرات الاقتصادية المباشرة وغير المباشرة للإمارات العربية المتحدة. لذلك علينا القيام وبحذر بالمراقبة والتخطيط للتأثيرات الاقتصادية من منظور الاستدامة لجميع عملياتنا وإجراءاتنا، وضمان أن نعمل دائماً على تحسين أدائنا مع الأخذ في الاعتبار عواقب هذه الإجراءات.

توافق أداء الاستدامة الاقتصادية لدينا مع الأهداف الوطنية



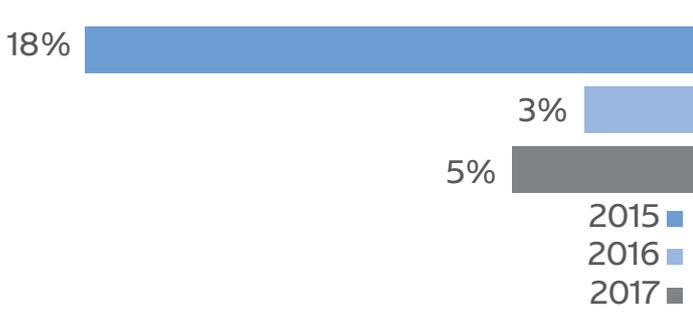
نظرة عامة على مؤشرات الأداء الرئيسية الاستراتيجية والأهداف والنتائج لعام 2017

99.6%	100%	100%	10.5%
الهدف 97%	الهدف 97%	الهدف 90%	الهدف 5%
التزام بموازنة المصروفات الرأسمالية (XEPAC) %	موظفون تم إنهاء خدماتهم %	فائض التشغيلي %	مؤشر رضا المتعاملين %
102%	99.4%	101 %	99.6%
الهدف 97%	الهدف 97%	الهدف 97%	الهدف 97%
كفاءة الأصول %	الأهداف المحققة من الأصول %	الكفاءة التشغيلية للأصول %	فائض التشغيلي %

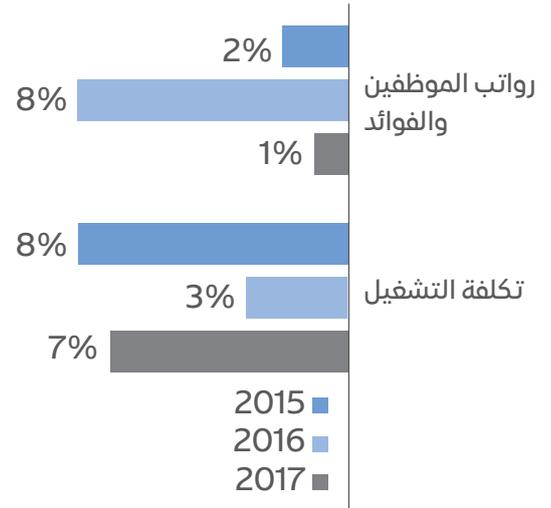
كوننا جزءاً من حكومة دبي؛ لا يمكن نشر البيانات المالية المفصلة لأنها معلومات سرية.

ملخص الأداء المالي في هيئة الطرق والمواصلات

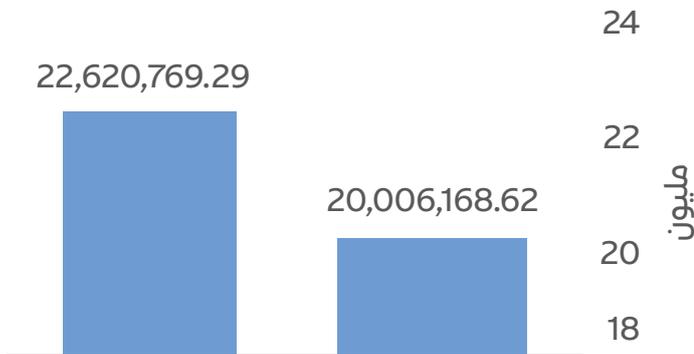
القيمة الاقتصادية المباشرة المُولدة - العوائد



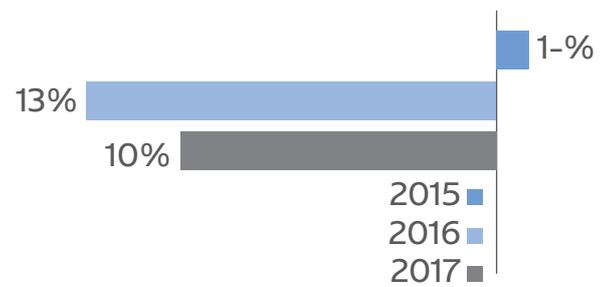
القيمة الاقتصادية الموزعة



الوفورات المحققة من مبادرات مشروع الطاقة والاقتصاد الأخضر - في عام 2017 بالدرهم



الوفورات من مبادرات مشروع الطاقة والاقتصاد الأخضر (المستهدف مقابل الفعلي)



جميع القيم المبينة أعلاه تمثل أداء سنة بعد سنة (YoY)

حققنا من خلال مبادرات مشاريع الطاقة والاقتصاد الأخضر زيادة بنسبة 13.6% في الوفورات عن الهدف السنوي للعام 2017 ، حيث بلغ إجمالي الوفورات 22.6 مليون درهم في عام 2017.

التأثيرات الاقتصادية المباشرة وغير المباشرة

حققت هيئة الطرق والمواصلات تأثيراً اقتصادياً مباشراً من خلال تطوير التكنولوجيا المبتكرة وتوسيع مشاريعنا واستثمارنا عبر حلول مبتكرة مختلفة. ومع ذلك، بالنظر إلى طبيعة أعمالنا، لدينا أيضاً مساهمة كبيرة في التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة، ويمكننا أن نلعب دوراً رئيسياً في دعم الأعمال المحلية والاقتصاد المحلي ككل.

وبالتالي، ركزنا على جلب كمية كبيرة من البضائع والخدمات من مصادر محلية في سبيل خفض تكاليف المواصلات وتوفير أوقات التوصل. وهذا وقر أيضاً للمصنعين والشركات المحلية فرصة لعرض منتجاتهم وخدماتهم وكفاءاتهم على نطاق عالمي واسع.

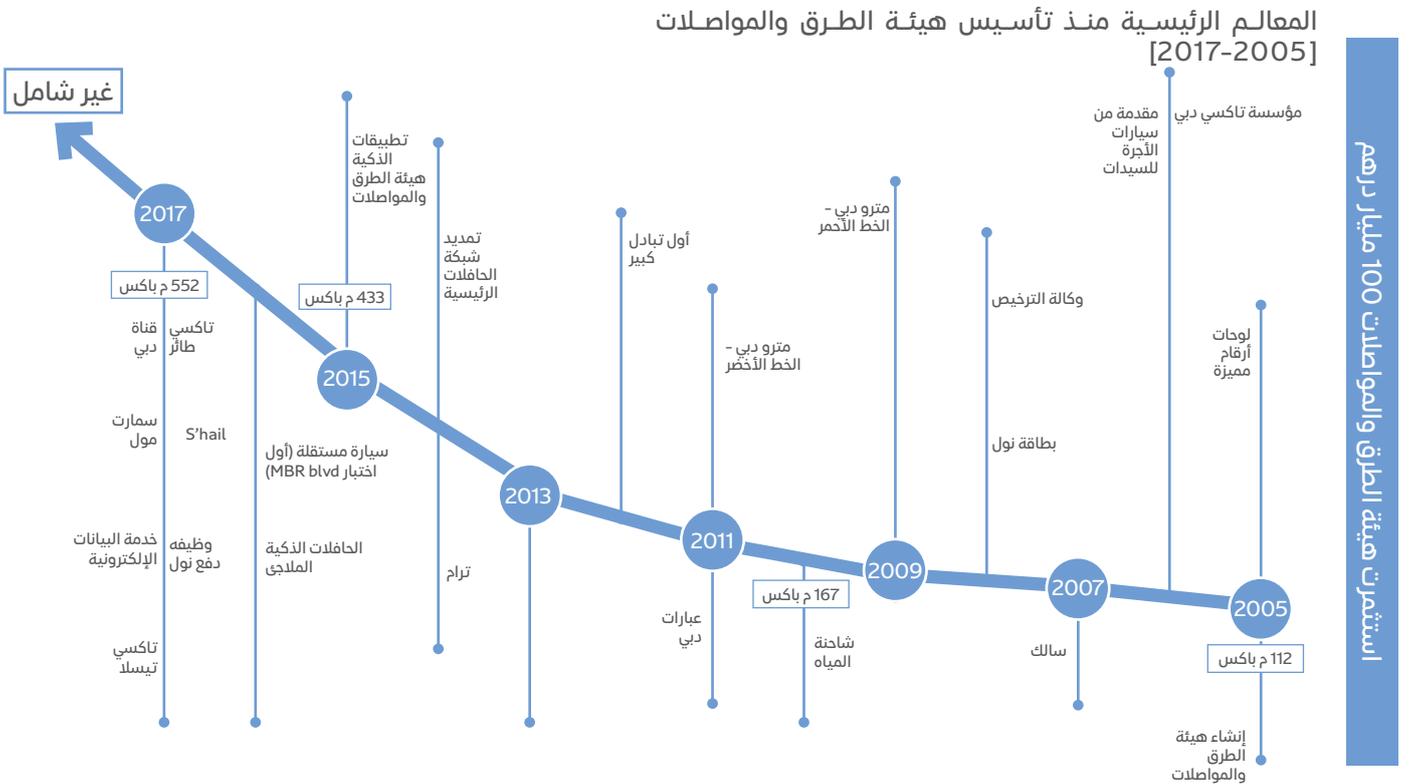
إدارة سلسلة التوريد

بالإضافة إلى تشجيع ممارسات التوريد المحلية، نولي أهمية كبيرة في هيئة الطرق والمواصلات للحفاظ على سلسلة التوريد المستدامة، من خلال التشجيع على المشتريات المفيدة للبيئة. نحن نسعى جاهدين لتعزيز السلوك الأخلاقي عبر سلسلة التوريد لدينا، من خلال الحفاظ على علاقة عمل وثيقة مع غالبية موردينا وحوار مفتوح دائماً لضمان تلبية احتياجاتنا وتوقعاتنا.

نبين أدناه الجدول الزمني لجميع الاستثمارات والمعالم الرئيسية منذ البداية إلى العام 2017 :

الاستثمار في البنية التحتية المستدامة (2005-2017)

شهدت هيئة الطرق والمواصلات نمواً هائلاً في محفظة خدماتها وقاعدة أصولها منذ إنشائها في عام 2005.

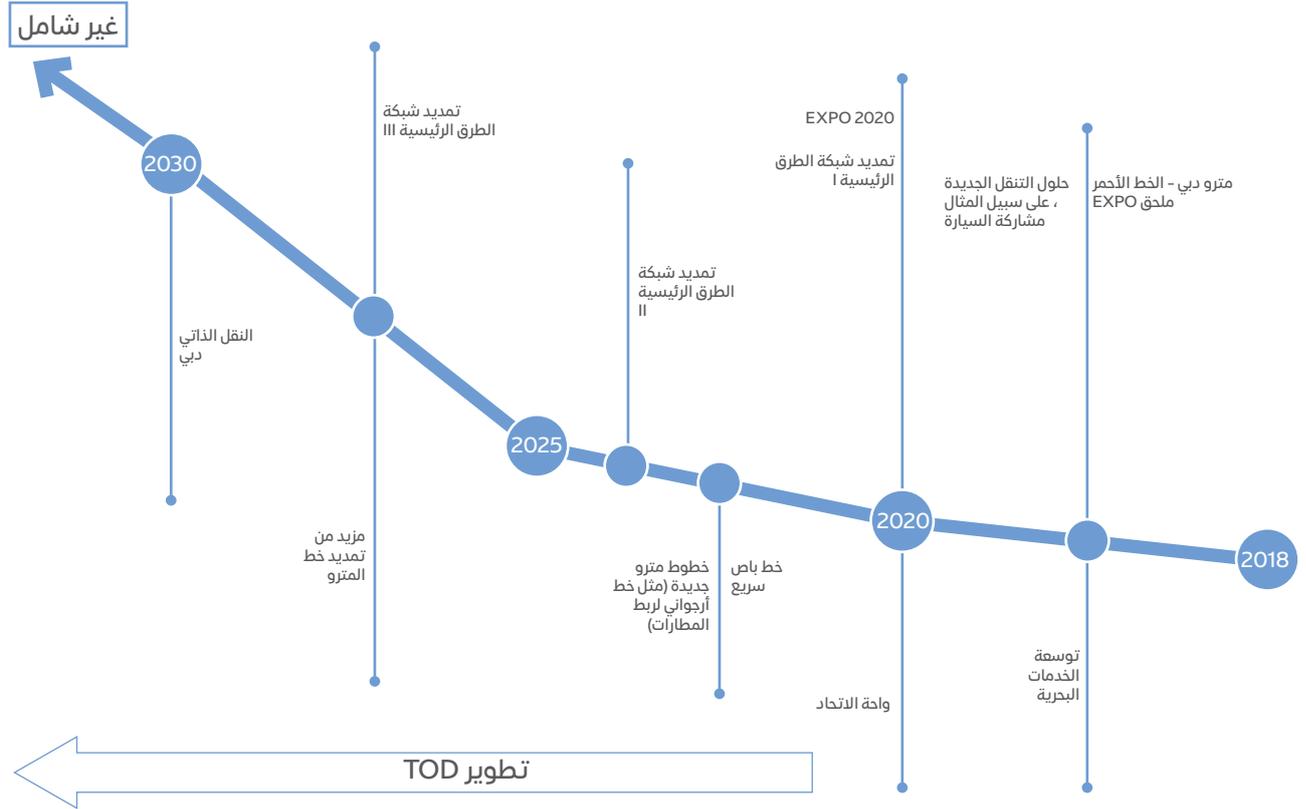


نحن طموحون في خططنا المستقبلية، ونخطط لمواصلة توسيع مبادراتنا للمشروعات للاستمرار في تحقيق أهدافنا للتنمية المستدامة. لقد وضعنا مسارات للمبادرات التي يجري إنجازها أو التي سيتم تنفيذها حتى عام 2030، وذلك للحفاظ على خريطة الطريق المستقبلية في أذهاننا عند اتخاذنا أية قرارات اقتصادية في المستقبل.

مشاريع البنية التحتية المستدامة المستقبلية

تعتبر السنوات الثلاث عشرة المقبلة طموحة بنفس القدر وتحمل المزيد من التوسع الكبير في شبكة وخدمات هيئة الطرق والمواصلات

المعالم الرئيسية المستقبلية [2018-2030]



علو على ذلك، من المرجح أن يزداد الطلب على خدمات النقل العام بشكل ملحوظ نظراً لتوقع تضاعف عدد سكان دبي حتى عام 2030. وعلى الرغم من النمو المتوقع، لا يزال من المتوقع أن تحتل دبي مرتبة أقل من المدن الدولية المماثلة الأخرى من حيث حصة النقل العام نتيجة لارتفاع عدد السكان والرغبة الكبيرة في تملك السيارات. ونواجه ذلك بتركيز دبي والإمارات القوي على التقنيات والابتكارات المستدامة بيئياً (استراتيجية الإمارات الوطنية للابتكار) التي تشجع نمو النقل العام.

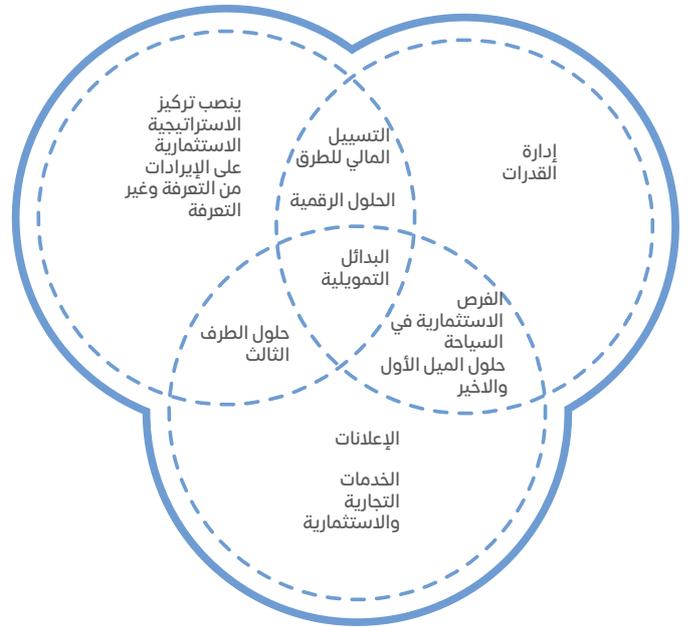
ومع ذلك، نحن طموحون بشأن خططنا وشهدنا نمواً قوياً في نسبة السكان الذين يستخدمون وسائل النقل العام في دبي، ونأمل زيادة هذا العدد من خلال الاستمرار في الاستثمار في وسائل نقل عام أفضل وأكثر كفاءة. ومع مراعات هذه العناصر، فإن استراتيجيتنا للاستثمار توجهننا لتمويل نمونا المستهدف بطريقة مستدامة.

تعتبر الحاجة للاستثمار في نمو البنية التحتية للمواصلات مُلحة لهيئتنا.. مما حدا بنا للاهتمام بمثل ذلك التخطيط لـ 13 عاماً المقبلة. لقد كان تحقيق ذلك ضرورياً لتلبية الزيادة في حركة المرور المتوقعة لإكسبو 2020 (من المتوقع أن يجذب 25 مليون زائر على مدى (6) أشهر)، والطلب المتنامي على الحركة في المدن ومن ثم تحقيق تطلعات دبي على المدى البعيد. وإضافة لذلك، وتماشياً مع المبادرات الوطنية مثل رؤية الإمارات العربية المتحدة 2021 التي تهدف إلى وضع مركز الإمارات كواحدة من أكثر الدول تنافساً في العالم. كما وتهدف إلى توفير إطار عملي لتطوير النقل العام والخطط الطموحة لدبي (خطة دبي 2021)، علماً بأن هذه المبادرات مهمة وضرورية لتحقيق النتيجة المرجوة والتي تكمن في بنية تحتية أقوى للنقل.

البرامج الاستراتيجية لزيادة الإيرادات والتنوع

من أجل تحقيق أهداف استراتيجيتنا الاستثمارية الشاملة، وضعت هيئة الطرق والمواصلات مجموعة من البرامج الاستراتيجية التي تشكل أساس استراتيجيتها استثماراتها.

يوضح الرسم البياني التالي جميع البرامج الاستراتيجية من خلال مسارات الإيرادات ومساهماتهم في أنشطتنا الأساسية اليومية (مثل إدارة القدرات، التمويل البديل، والإعلان، إلخ). يتمثل الهدف من استراتيجية الاستثمار في إنشاء إيرادات إضافية من التعرفة ومن غير التعرفة، بالإضافة إلى تحسين إيرادات قانونية إضافية. ومع ذلك، فإننا نواصل التركيز على عناصر عملياتنا الأساسية وعلى خلق فرص وبرامج جديدة لتعزيز إيراداتنا.



الإيرادات من غير التعرفة لهيئة الطرق والمواصلات والمقارنات المعيارية لعام 2017

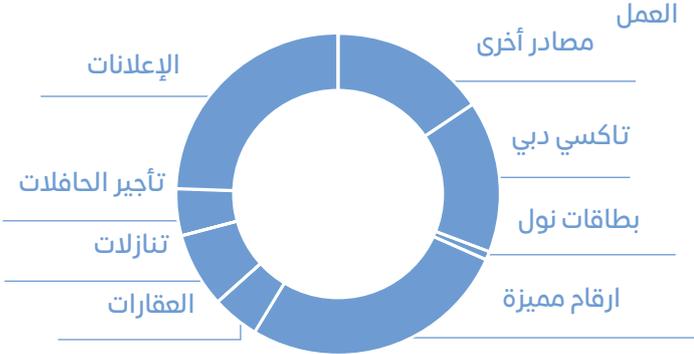
تركز هيئة الطرق والمواصلات بشدة على الكفاءات التشغيلية وتوحيد الخدمات. على سبيل المثال، يتم توزيع العمل الإعلاني الخاصة بنا، والذي يعد واحداً من أكبر مصادرنا للإيرادات من غير التعرفة بين الوكالات المختلفة، ومع ذلك، فإننا نخطط لتعزيز هذه الأنشطة في وحدة واحدة لتمكين التنسيق الأفضل في الأنشطة الإعلانية وتقديم المزيد من العروض الجذابة لمتعاملينا. كما شهدنا زيادة في الإيرادات من الأرقام المميزة من لوحات الأرقام، والتي ساهمت بشكل كبير في زيادة إيراداتنا من غير التعرفة في عام 2017.

على الرغم من أن الحصة الحالية لإيرادات الهيئة من غير التعرفة تشكل 17% من أصل الإيرادات الإجمالية لهيئة الطرق والمواصلات، إلا أننا نعتقد أن أعمالنا في مجالات من غير التعرفة لديها القدرة على المساهمة أكثر من أرقامها الحالية، ودعم تمويل النفقات الرأسمالية المستقبلية، وعليه فإننا نهدف إلى زيادة إيرادات الصندوق بدون تعرفة لتصل إلى 30% من أجل تحقيق نموذج إقتصادي أكثر استدامة.

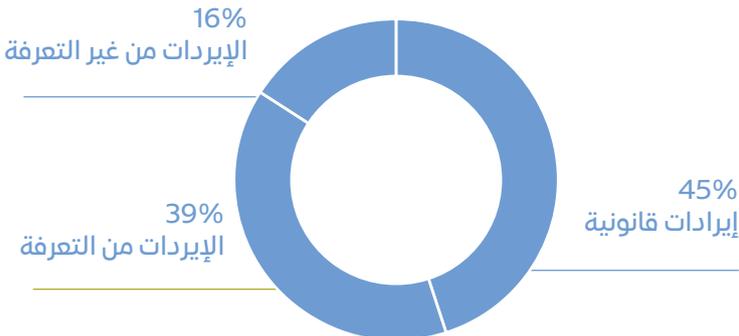
استراتيجية هيئة الطرق والمواصلات لزيادة الإيرادات من غير التعرفة من 17% حالياً إلى 27% بحلول عام 2030



الإيرادات من غير التعرفة - عن طريق خط العمل



إيرادات هيئة الطرق والمواصلات إيرادات المساهمة - 2017





نبذة عن التقرير





نبذة عن التقرير

وقد تم إعداد تقرير بالبيانات الخاصة بالأداء البيئي والمالي لعملياتنا في الهيئة من خلال المؤسسات الأربع على النحو التالي:

- مؤسسة المواصلات العامة
 - مؤسسة المرور والطرق
 - مؤسسة القطارات
 - مؤسسة الترخيص
- وتشتمل أيضاً على أداء القطاعات الثلاثة داخل هيئة الطرق والمواصلات على النحو التالي:
- الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية
 - خدمات الدعم الإداري المؤسسي
 - خدمات الدعم التقني المؤسسي
- أما مؤسسة تاكسي دبي "المستقلة مالياً وإدارياً" فهي جهة خاضعة لإشراف هيئة الطرق والمواصلات

يسرنا أن نقدم لكم تقرير التنمية المستدامة الثالث الخاص بهيئة الطرق والمواصلات بدبي. وتغطي الدورة الثانية من هذا التقرير أداءنا فيما يتعلق بالتنمية المستدامة وإنجازتنا عن الفترة التي تبدأ من الأول من يناير وحتى 31 ديسمبر 2017. ومن خلال هذا التقرير فإننا نلتزم الشفافية حول رحلة التنمية المستدامة التي بدأنا في إطار التزامنا نحو المجتمع والبيئة والمتعاملين والشركاء الاستراتيجيين، مما يعكس حرصنا على تحقيق النمو الشامل مع إبراز جهودنا المخلصة لتحقيق رؤية الإمارات 2021 وخطة دبي 2021، حيث يوضح التقرير سعيينا المستمر للنمو عبر تطبيق أحدث معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير. وإننا فخورون بأننا روّاد في التحول نحو تلك المعايير. ومع ذلك فإننا لن نطلب أية ضمانات خارجية لهذا العام لتقرير التنمية المستدام الخاص بنا.

وتشتمل البيانات الواردة في التقرير الخاص على الأداء الاقتصادي للعمليات التي تم تنفيذها على مستوى هيئة الطرق والمواصلات، من خلال الاستناد إلى البيانات المالية المدققة من قبل المدققين القانونيين لدى الهيئة.



جوائز هيئة الطرق والمواصلات

حفاظاً على إرث الهيئة وللإستمرار برحلة تميزها، شهد عام 2017 تقديراً لجهود هيئة الطرق والمواصلات في تقديم خدمات النقل الآمن والسهل في الإمارات العربية المتحدة. وهذا ما يتبين من خلال الجوائز العديدة والمتنوعة التي حصلنا عليها في العام 2017.

جوائز العام 2017

الجوائز	وصف الجائزة
12 جائزة في المسابقة الدولية للأفكار الأمريكية	فازت الهيئة بـ 12 جائزة في المسابقة الدولية التي نظمتها (Ideas America) منظمة أفكار الولايات المتحدة الأمريكية، التي تعنى بجوانب الإبداع والابتكار لموظفي المؤسسات والهيئات في القطاعين الحكومي والخاص. وعليه فقد حصلت على أربع جوائز. واستلم الجوائز وفد من الهيئة في مدينة فينكس بولاية أريزونا في الولايات المتحدة الأمريكية.
الكيان الحكومي الأول للحصول على شهادة BIM في جميع أنحاء العالم	حصلت هيئة الطرق والمواصلات على شهادة «نمذجة معلومات المباني» (BIM) من المعهد البريطاني للمعايير (BSI) ، مما جعله أول كيان حكومي في العالم يحصل على (BIM Kite-Mark) (BS 1192-4: 2014 ، BS 1192-2: 2013 ، PAS 1192-2: 2007 و BS 1192).
أفضل مشروع لمشروع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الحكومية	الفوز بجائزة (الجائزة الحكومية) على المستوى المحلي برعاية ITP Media Group في مشروع البنية التحتية الحكومية لتكنولوجيا المعلومات لفئة السنة. وقد اعترفت الجائزة «بمشروع iCollaborate الخاص بهيئة الطرق والمواصلات» ، وهي مبادرة إبداعية تركز على تحسين التفاعل والتواصل الذكي بين موظفي الهيئة. وتعكس هذه الجائزة جهود الهيئة في رعاية بيئة رائدة لتكنولوجيا المعلومات ، والتي تعتبر بمثابة رأس مال رمزي للاستثمار في الاستفادة من الأداء المؤسسي لحكومة دبي. تدفعنا هذه الجائزة إلى تعزيز التواصل الفعال بين موظفي هيئة الطرق والمواصلات والأطراف الأخرى ذات الصلة بأعمالنا. وبالتالي ، سوف يساعدنا في اتخاذ قرارات غير تقليدية لخدمة مصلحتنا في فترة زمنية قصيرة. تتوافق هذه المبادرة مع مبادرة الحكومة الذكية التي تهدف إلى تصنيف دبي كأذكى مدينة في العالم والتي تتطلب تبني أفضل التقنيات لتعزيز الأداء الحكومي.
أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول على مستوى العالم عن قطاع المواصلات والبنية التحتية	فازت الهيئة بجائزة أفضل خدمه حكومية عبر الهاتف المحمول على مستوى العالم عن قطاع المواصلات والبنية التحتية. وتشرف فريق عمل الهيئة باستلام الجائزة من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي (رعاه الله) خلال حفل التكريم وسط حضور كبير من أصحاب السمو الشيوخ ومسؤولين وقيادات من مختلف دول العالم.
رأية حمدان بن محمد للحكومة الذكية	فازت الهيئة بـ «رأية حمدان بن محمد للحكومة الذكية» وسلم الجائزة سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، عن مبادرة «المطلات الذكية»، بعد حصولها على أكبر نسبة من أصوات الجمهور في عملية التصويت التي تمت خلال الفترة الممتدة بين 18 ديسمبر 2016 وحتى 8 يناير 2017 حيث كان سموه قد أطلقها عبر حسابه على تويتر ضمن «جائزة الجمهور» لجائزة حمدان بن محمد للحكومة الذكية.
جوائز برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز للدورة العشرين 2017	حصلت الهيئة العدد الأكبر من جوائز برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز للدورة العشرين 2017، حيث فازت بـ 9 جوائز هي 6 فئات مؤسسية و3 أوسمة تميز وظيفي. يأتي هذا التتويج بعد إنجازات كبيرة حققتها مطلع العام الجاري. حصلت الهيئة على جائزة «الجهات التي حققت مستويات عالمية من التميز». كما حققت المركز الأول في فئة «أفضل جهة حكومية في مجال الممكنات»، والمركز الأول في فئة «أفضل جهة حكومية في مجال تقديم الخدمات»، بالإضافة إلى المركز الأول في فئة «أفضل جهة حكومية في مجال الحكومة الذكية»، والمركز الأول في فئة «أفضل جهة حكومية في مجال الحوكمة الإدارية والمالية». كما وحصلت على المركز الأول في فئة الجهة الصديقة لأصحاب الهمم.

المنتدى الآسيوي لقيادة الأعمال التجارية لفئة جائزة المواطن المتميز للعمل التجاري
جوائز حكومات دول مجلس التعاون الخليجي للموارد البشرية " جائزة القائد الأول "
جوائز افكار مركز الإتصال للشرق الأوسط (5 فئات)
جوائز عالمية لليخوت والقوارب
جوائز IRF للإنجاز العالمي للطرق
جائزة الشيخ خليفة للتميز
جائزة نظام الفحص الصوتي للحافلات
جوائز الاستدامة و المسؤولية المجتمعية الخليجية - الفئات : إدارة المياه ومعالجتها -الاستدامة البيئية- مبادرة الاستدامة الحكومية
جوائز IRF للإنجاز العالمي للطرق

الشهادات والاعتماداتنا

الشهادات

1	آيزو 9001:2008 (أنظمة إدارة الجودة)
2	آيزو 14001:2004 (أنظمة الإدارة البيئية)
3	آيزو 50001 : 2011 (أنظمة إدارة الطاقة)
4	آيزو 18001 : 2007 (الإدارة المهنية للصحة والسلامة)
5	آيزو 22301:2012 (أنظمة إدارة الأعمال للاستمرارية)
6	آيزو 27000:2013 (إدارة أمن المعلومات)
7	آيزو 31000:2009 (إدارة المخاطر)
8	آيزو 39001 - 2012 (أنظمة إدارة الطرق وسلامة المرور)
9	آيزو 20000 - 2011 (تقنية المعلومات)
10	آيزو 55001 - 2014 (إدارة الأصول)
11	آيزو 11200-2014 (إدارة الأزمات)
12	آيزو 10001 - 2007 (إدارة الجودة - رضا المتعاملين)
13	آيزو 10002:2014 (إدارة الجودة - رضا المتعاملين - توجيهات لمعالجة الشكاوى)

العضويات

1	الاتحاد الدولي للنقل العام (UITP)
2	هيئة النقل الأرضي - جمهورية سنغافورة لدعم وتعزيز علاقات الشراكة الاستراتيجية، وتبادل الخبرات في كل ما يتعلق بالتطورات العالمية في مجال أنشطة النقل والمواصلات.
3	شركة إيزي مايل / أومنيكس لإجراء الإختبارات والتقنيات الخاصة لأول مركبة ذكية دون سائق تتسع لعشرة ركاب في بيئة دبي المناخية.
4	اتفاقية تشغيل وتحصيل تعرفه المرافق العامة التابعة للبلدية في الامارة، باستخدام بطاقة نول
5	هيئة دبي للثقافة والفنون تحدد المهام والمسؤوليات في متحف الاتحاد.
6	مكتب مدينة دبي الذكية مذكرة تفاهم، اعتماد استخدام بطاقة نول، وسيلة دفع ذكية في إمارة دبي، وتنص المذكرة على إتاحة الهيئة استخدام نول ونظامها لتكون وسيلة الدفع الذكية لمدينة دبي، في عمليات الدفع الصغيرة في الإمارة.
7	اتفاقية تعاون مع كريم لتسهيل خدمات حجز السيارات.
8	هيئة كهرباء ومياه دبي لاستمرار الجهتين في تنظيم منتدى دبي العالمي لإدارة المشاريع للسنوات الثلاث المقبلة (2017 - 2019)
9	شركة إعمار العقارية لاستمرار الجهتين في تنظيم منتدى دبي العالمي لإدارة المشاريع للسنوات الثلاث المقبلة (2017 - 2019)
10	مكتب تنظيم سلامة النقل بالقطارات في المملكة المتحدة وكوريا، سنغافورة وغيرها.



فهرس المحتوى الخاص بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير

المحذوف	عدد الصفحات ورابط الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
			معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 101 : الأساس 2016 الإفصاحات العامة
		الملف التعريفي التنظيمي	
	صفحة 11، 12	102-1: اسم الهيئة	
	صفحة 11، 12	102-2: الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات.	
	صفحة 11، 12	102-3: موقع المقر الرئيسي	
	صفحة 11، 12	102-4: موقع العمليات	
	صفحة 11، 12	102-5: الحيازة والشكل القانوني	
	صفحة 11، 12	102-6: الأسواق التي يتم خدمتها	
	صفحة 11، 12	102-7: نطاق التنظيم.	
	صفحة 60، 72، 73، 74، 75، 76، 77	102-8: معلومات عن الموظفين والعمال الأخرين.	
	7صفحة 131	102-9: سلسلة التوريد.	
	لا توجد تغييرات جوهرية خلال فترة إعداد التقرير	102-10: التغييرات الجوهرية في التنظيم وسلسلة التوريد	
	صفحة 100، 101، 102، 103	102-11: المبدأ أو المنهج الاحترازي.	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 102 : الإفصاحات العامة لعام 2016
	صفحة 81 - 100 - 101 - 102	102-12: المبادرات الخارجية.	
	مركز دبي للكريون، مؤسسة دبي للمرأة- شركة شل، فرع التحقيقات في حوادث القطارات، مكتب تنظيم حركة القطارات	102-13: العضوية في النقابات	
		الاستراتيجية	
	صفحة 7 - 8	102-14: البيان المقدم من كبير صانعي القرارات.	
		الأخلاقيات والنزاهة	
	صفحة 13-14-15-16-17	102-16: قيم ومبادئ، ومعايير وقواعد السلوك	
		الحوكمة	
	صفحة 24-24-26-28	102-18: هيكل الحوكمة	
	صفحة 24-25-26-28	102-22: تكوين أعلى هيئة حوكمة ولجانها	
	صفحة 24-25-26-28	102-23: رئيس أعلى هيئة حوكمة	
	صفحة 24-25-26-28	102-26: دور أعلى هيئة للحوكمة في تحديد الغرض والقيم والاستراتيجية.	
		مشاركة الفئات المعنية	
	صفحة 31-32-33-34-35-36-38	102-40: قائمة الفئات المعنية	
	لا تسمح القوانين الاتحادية الإماراتية بتكوين النقابات العمالية.	102-41: اتفاقيات المساومة الجماعية	
	صفحة 31-32-33-34-35-36-37-38	102-42: تحديد واختيار الفئات المعنية	
	صفحة 31-32-33-34-35-36-37-38-80-81-82-83-83-84-85-86	102-43: منهج وأسلوب انخراط ومشاركة الفئات المعنية.	

معيار المبادرة العالمية
لإعداد التقارير

الإفصاح

عدد الصفحات ورابط الموقع

المحذوف

31-32-33-34-35-36-37-38-80-81-82-83-83-84-85-86	صفحة 102-44: الموضوعات والقضايا الرئيسية التي تم طرحها.	
	ممارسة إعداد التقارير	
139	صفحة 102-45: البيانات المدرجة ضمن البيانات المالية المدمجة	
139	صفحة 102-46: تعريف محتوى التقرير وحدود الموضوع	
32-33-34-35-36-37-38	صفحة 102-47: قائمة الموضوعات الجوهرية	
لا يوجد	102-48: تعديل وإعادة صياغة المعلومات	
لا يوجد	102-49: التغييرات في إعداد التقرير	
138	صفحة 102-50: فترة إعداد التقرير	
138	صفحة 102-51: تاريخ آخر تقرير	
138	صفحة 102-52: دورة إعداد التقارير	
138	صفحة 102-53: نقطة الاتصال لطرح التساؤلات المتعلقة بالتقرير	
138	صفحة 102-54: مطالبات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.	
140	صفحة 102-55: مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير.	
138	صفحة 102-56: الضمان الخارجي.	
الموضوعات الجوهرية		
سلسلة المواصفات والمعايير الاقتصادية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 200		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 200 : سلسلة المعايير الاقتصادية		
الأداء الاقتصادي		
104 - 103 - 102 - 101	صفحة 103-1 تفسير الموضوع الجوهري وحدوده	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 103: المنهج الإداري لعام 2016
104 - 103 - 102 - 101	صفحة 103-2 المنهج الإداري ومكوناته	
104 - 103 - 102 - 101	صفحة 103-3 تقييم المنهج الإداري	
103-105-106-107	صفحة 201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المحققة والموزعة	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 201: الأداء الاقتصادي لعام 2016
لم يتم الحصول على مساعدات مالية من الحكومة خلال فترة إعداد التقارير	201-4 المساعدة المالية التي تم تلقيها من الحكومة	
الوجود في السوق		
117 - 116	صفحة 202-2 المساعدات المالية التي تم تلقيها من الحكومة	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 202: الوجود في السوق لعام 2016
الآثار الاقتصادية غير المباشرة		
103-1	صفحة 103-1 تفسير الموضوع الجوهري وحدوده	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 103: المنهج الإداري لعام 2016
103-2	صفحة 103-2 المنهج الإداري ومكوناته	
103-3	صفحة 103-3 تقييم المنهج الإداري	
203-2	صفحة 203-2 الآثار الاقتصادية غير المباشرة المهمة	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة لعام 2016
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 300 : سلسلة المعايير البيئية		

المحذوف	عدد الصفحات ورابط الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
			معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 300 : س لسلة المعايير البيئية
			التغير المناخي والطاقة
		103-1 تفسير الموضوع الجوهرى وحدوده	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 103:
		103-2 المنهج الإدارى ومكوناته	المنهج الإدارى لعام 2016
		103-3 تقييم المنهج الإدارى	
		302-4 انخفاض معدل استهلاك الطاقة	
	114-115-117-119	305-1 انبعاثات الغازات الدفيئة (الاحتباس الحرارى) المباشرة من النطاق 1	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 305: الانبعاثات لعام 2016
	صفحة 117-119	305-2 انبعاثات الغازات الدفيئة (الاحتباس الحرارى) غير المباشرة من الطاقة من النطاق 2	
	صفحة 108-109-110-111-112-113-120	305-3 انبعاثات الغازات الدفيئة (الاحتباس الحرارى) غير المباشرة الأخرى من النطاق 3	
		305-5 انخفاض معدل انبعاثات الغازات الدفيئة (الاحتباس الحرارى)	
		306-2 النفايات حسب النوع وطريقة التخلص منها	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 306: النفايات
			السائلة والمخلفات
	لا توجد شكاوى قانونية بما يتعلق بآثارنا البيئية خلال عام 2017.	307-1 عدم التقيد بالقوانين واللوائح البيئية	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 307: الامتثال البيئي لعام 2016
			معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم : 400 سلسلة المعايير الاجتماعية
			التوظيف والتوطين
	صفحة 16	103-1 تفسير الموضوع الجوهرى وحدوده	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 103:
	صفحة 16	103-2 المنهج الإدارى ومكوناته	المنهج الإدارى لعام 2016
	صفحة 60	103-3 تقييم المنهج الإدارى	
	صفحة 77-78	401-1 الموظفون المعينون ومعدل دوران الموظفين	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 401:
		401-2 المزايا والمكافآت المقدمة لموظفي الدوام الكامل التي لا يتم تقديمها لموظفي الدوام الجزئي أو الموظفين المؤقتين	المنهج الإدارى لعام 2016
			الصحة والسلامة المهنية
	صفحة 49-50-51-54	103-1 تفسير الموضوع الجوهرى وحدوده	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 103:
	صفحة 49-50-51-54	103-2 المنهج الإدارى ومكوناته	المنهج الإدارى لعام 2016
	صفحة 49-50-51-54	103-3 تقييم المنهج الإدارى	
	صفحة 56-57	403-2 أنواع الإصابات ومعدلات الإصابة والأمراض المهنية والأيام المفقودة ومعدل الغياب وعدد حالات الوفيات المتعلقة بالعمل.	
			تمكين أصحاب الهمم
	صفحة 61	103-1 تفسير الموضوع الجوهرى وحدوده	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 103:
	صفحة 61	103-2 المنهج الإدارى ومكوناته	المنهج الإدارى لعام 2016
	صفحة 61	103-3 تقييم المنهج الإدارى	

المحذوف	عدد الصفحات ورابط الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
			إسعاد الناس
	صفحة 88-89-92	103-1 تفسير الموضوع الجوهرى وحدوده	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 103:
	صفحة 88-89-92	103-2 المنهج الإداري ومكوناته	المنهج الإداري لعام 2016
	صفحة 88-89-92	103-3 تقييم المنهج الإداري	
	صفحة 91-93-94-95-96-97-98-99	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 413:
		416-2 تقييم آثار الصحة والسلامة لفئات المنتجات والخدمات	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 416:
			الصحة والسلامة للمتعاملين
			أمن وخصوصية البيانات
	صفحة 80-82-84-86	103-1 تفسير الموضوع الجوهرى وحدوده	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 103:
	صفحة 80-82-84-86	103-2 المنهج الإداري ومكوناته	المنهج الإداري لعام 2016
	صفحة 80-82-84-86	103-3 تقييم المنهج الإداري	
	لا توجد شكاوى متعلقة بمخالفة خصوصية العميل وفقدان بيانات المتعاملين خلال فترة إعداد التقارير	418-1 الشكاوى المقدمة فيما يتعلق بمخالفات خصوصية المتعاملين وفقدان بيانات المتعاملين	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 418:
			خصوصية المتعاملين لعام 2016
			إدارة المخاطر والأزمات والمرونة (القدرة على الصمود)
	صفحة 80-82-84-86	103-1 تفسير الموضوع الجوهرى وحدوده	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 103:
	صفحة 80-82-84-86	103-2 المنهج الإداري ومكوناته	المنهج الإداري لعام 2016
	صفحة 80-82-84-86	103-3 تقييم المنهج الإداري	

الاتصال بنا

عنوان المراسلة
هيئة الطرق والمواصلات
ص.ب 118899
دبي، الإمارات العربية المتحدة
البريد الإلكتروني
ASK@rta.ae

رقم التواصل
الرقم المجاني المتاح على مدار الساعة: 8009090
الرقم الدولي المتاح على مدار الساعة: 0097146051414

وسائل التواصل الاجتماعي

-  facebook.com/rtadubai
-  instagram.com/rta_dubai/
-  twitter.com/RTA_Dubai
-  youtube.com/user/rtadubaigov
-  linkedin.com/company/road-and-transport-authority