

- دراسة عن جدوى خط موصلات دبي - حتا لمنطقة مصفوت .
- دراسة عن العبرات العاملة بالمجداف.

● 1994 م

- استطلاع رأي سكان منطقة الراسدية حول مشروع الطرق المنفذة بالمنطقة.
- مسح إحصائي لمنطقة القوز .
- دراسة عن أسعار المواد الغذائية.

● 1995 م

- المسح الشامل لاستعمالات الأراضي بمدينة دبي .
- المسح الشامل لمنطقة المحيصنة .
- دراسة عن كيفية اختيار عينات لمكافحة الحشرات.
- استطلاع رأي الجمهور في خدمات المكتبات .
- مسح سكن العاملين في مهنة صيد الأسماك بمنطقة الحمرية .
- دراسة عن تأثير القرار الخاص بتنظيم مهنة الصيد .
- دراسة عن حركة العبرات العاملة بالخور .
- المسح الشهري للسفن الراسية بالخور .

● 1996 م

- المسح الاقتصادي لمنشآت القطاع الخاص .
- حصر المزارع بمنطقتي العوير والخوانيج .
- المسح التخطيطي لمنطقة زعبيل .
- استطلاع الرأي عن الساحات الشعبية .
- المسح الشهري للسفن الراسية بالخور .

● 1997 م

- المسح التخطيطي لمنطقة حتا .
- دراسة عن أسعار المواد الغذائية .
- المسح الدوري للسفن الراسية بالخور .
- مسح دخل وإنفاق الأسرة .
- حصر المباني والوحدات السكنية بمنطقة السطوة .

- حصر أصحاب مهنة صيد الأسماك بمنطقة جميرا (2 و 3).
- دراسة عن حركة نقل الركاب والبضائع بمنطقة حتا.

• 1998 م

- دراسة عن تطور العمالة بالقطاع الحكومي (الاتحادي / المحلي) لإمارة دبي.
- استطلاع رأي مستخدمي موافق السيارات مدفوعة الأجر.
- المسح الشامل لاستعمالات الأراضي وحصر المزارع والمنشآت والمسح الاقتصادي والاجتماعي للمناطق الريفية.

• 1999 م

- تنفيذ المرحلة الأولى من المسح الإحصائي الشامل (ترقيم وحصر المبني).
- دراسة عن استطلاع رأي ركاب حافلات المواصلات العامة عن مستوى خدمة المواصلات العامة.
- استبيان تقييم خدمات قسم صيانة المبني والمرافق لموظفي البلدية القاطنين في مساكن البلدية.
- دراسة خاصة لقياس درجة رضا موظفي البلدية.

• 2000 م

- المسح الإحصائي الشامل لإمارة دبي 2000.
- دراسة حركة المواصلات من وإلى مطار دبي الدولي.
- المسح الدوري للسفن الراسية بالخور.
- دراسة عن الشركات العاملة في مجال مواصلات نقل الركاب داخل إمارة دبي.

• 2001 م

- مسح الخدمات العامة لإمارة دبي.
- استطلاع رأي الجمهور في الخدمات المقدمة من مركز معاملات الجمهور.
- استطلاع رأي موظفي البلدية في الخدمات المقدمة من إدارة الشؤون الإدارية.
- المسح التخطيطي لمنطقة الجداف.
- دراسة قياس رضا المشاركين في مشروع الجودة الشاملة.
- المسح الدوري للسفن الراسية بالخور.
- التعاون مع جامعة الإمارات في تنفيذ دراسة الصحة النفسية ومشاكل النمو لدى الأطفال وكبار السن بإمارة دبي.

• 2002م

- مسح استعمالات الأراضي لمدينة دبي.
- دراسة تطوير الخدمات المقدمة من قسم الملاصق.
- دراسة عن المنشآت العاملة بسوق السمك (ديرة).
- دراسة مدى حاجة العمال بالمناطق الصناعية للخدمات.
- مسح اشغالات الأرصفة بمنطقة الأعمال المركزية.
- استطلاع رأي موظفي البلدية في إنشاء حضانة للأطفال.
- دراسة تحليلية لمؤشرات التغيرات الديمografية والاجتماعية والاقتصادية لمجتمع إمارة دبي بين تعدادي 1996 - 2000م.

البرالة العالمية

بدأ العمل بالنظام المالي للبلدية منذ نشأتها عام 1954م بنواة مكونة من أمين الصندوق ومجموعة من الجباة وتطورت الإدارة المالية مع التطور الذي شهدته البلدية سواء في الإجراءات أو الأنظمة المتبعة لمواكبة نشاط الدائرة وأدائها العام.

ففي عام 1957م بدأ مكتب الحسابات والذي تألف من كل من رئيس الحسابات يعاونه اثنان من المراقبين وأمين الصندوق وكاتبان آخران يشرفان على قسم العوائد والرسوم وثلاثة عشر جابياً يقومون بجباية الأموال كما هو موضح في الشكل رقم (1).

#### الشكل رقم ( 1 ) الهيكل الوظيفي لعام 1957م



وفي مطلع عام 1960م شُكلت اللجنة المالية ضمن لجان المجلس البلدي وتلخصت أعمالها بالإشراف على الشؤون المالية للمجلس ورفع التوصيات والنظر في التقارير التي يرفعها المدير عن سير الإيرادات والمصروفات والتأكد من أن التحصيل والصرف يجريان وفقاً للميزانية المصدقّة.

وفي عام 1962م بلغ إجمالي القوى العاملة عدد (15) موزعة كالتالي: رئيس حسابات وأمين الصندوق وعدد (2) محاسب و(2) كتبة وعدد (9) جباة كما هو موضح في الشكل رقم (2).

#### الشكل رقم ( 2 ) الهيكل الوظيفي لعام 1962م



- وفي نفس السنة توسيع المهام والخدمات المالية تماشياً مع تطوير البلدية حيث بلغ عدد موظفيها (43) موظفاً موزعاً كالتالي:
- رئيس الحسابات يعاونه اثنان من المحاسبين (للحسابات والتعويضات) وصراف ومساعده و(11) كاتب و(9) للحسابات و(2) للتعويضات ومراجع وطبع للتعويضات و(25) جابياً يقومون بجباية الرسوم.
  - وفي عام 1971م قامت البلدية لأول مرة باستقدام أحد الاستشاريين للقيام بدراسة تفصيلية للنظام المالي والحسابي بهدف مواكبة نشاط وعمليات وأهداف الدائرة.
  - وفي عام 1984م تكون هيكل الحسابات وتوابعها والتعويضات من (الميزانية - الرواتب - المناقصات - العوائد - الصندوق - المشاريع - الجباة - محطة بترول ) كما هو موضح في الشكل رقم (3).

### الشكل رقم (3) الهيكل التنظيمي لعام 1984م



واستمر العمل بنفس الهيكل حتى نهاية عام 1986م حيث تم إدخال نظام مالي إلكتروني (عن طريق شاشات طرفية) وتوفير قاعدة بيانات وحواسيب للموظفين لتنفيذ المهام آلياً وللتغلب على ذلك تم البدء بتدريب الموظفين لاستخدام هذا النظام، وارتفع عدد القوى العاملة إلى 108 موظف. وابتداء من عام 1987م استعانت البلدية بمجموعة من الخبراء في مجال الحسابات والنظام المالي من برنامج المستوطنات البشرية التابع للأمم المتحدة وعلى رأسهم الدكتور يهجم صندوقه وقامت المجموعة بإعداد النظام المالي والحسابي للإدارة المالية وثم استعانت البلدية من فترة أخرى بخبراء في هذا المجال.

### مرحلة التحول إلى البرامج الآلية (الفترة من 1987 إلى 1992م)

تم التحول في هذه المرحلة للبرامج الآلية بالنسبة لأنظمة الأستاذ العام، الميزانية، المشاريع، الرواتب كما تم تفصيل دليل الحسابات بما يلائم التغيرات في البلدية حيث تم إدخال

بنود تفصيلية على المصاريف والإيرادات واستمر إصدار الدفعات على الطريقة اليدوية في كتابة الشيكات هذا بالإضافة إلى إصدار الإيصالات بالطريقة اليدوية على أن يتم ترحيلها على النظام في الأستاذ العام وذلك لإيقاف العمل باستخدام الدفاتر والسجلات اليدوية واستخدام الحاسب الآلي، واستمر استخدام الدفاتر والسجلات اليدوية بالتوالي مع الحاسب الآلي في القسم المالي لمدة (4) أشهر وذلك لضمان التطابق في النتائج وحرصاً على الاطلاع على الوضع المالي يومياً لاتخاذ القرارات المناسبة وزيادة في التدقيق والمتابعة وتحليل البيانات المالية، ولمصلحة العمل بعد ذلك تقرر إيقاف العمل بالدفاتر التالية بعد إغلاق العام المالي 1987م وبشكل نهائي وهي :

- دفتر اليومية العامة.
- مساعد مصاريف.
- الأستاذ العام.
- مساعد المشروعات.
- دفتر يومية الإيرادات.

ومع الاستمرار بالعمل اليدوي بالتوالي مع الحاسب الآلي في كل من دفاتر البنوك، محتجزات المشاريع، دفتر مساعد الأمانات النقدية و سجل الرواتب، تم استكمال كافة البيانات العالقة في الموازنة وإدخالها إلى الحاسب الآلي .

وفي عام 1990م صدر الأمر الإداري رقم (23) بشأن الهيكل التنظيمي للإدارة المالية متضمناً تعديل وصف المهام والوصف الوظيفي وإسناد صلاحيات ومسؤوليات ومهام وظيفية جديدة لتناسب مع مسؤوليات الإدارة المالية كما هو موضح في الشكل رقم (4). وفي عام 1992م تم إصدار الأمر الإداري رقم (196) بشأن دليل إجراءات العمل بقسم جباية الإيرادات بالإدارة المالية متضمناً :

- توضيح مسؤولية الإشراف والرقابة وتحصيل الإيرادات ورسوم الدائرة.
- تحديد مراكز المسؤولية والرقابة على القطاعات والأحياء لجباية الإيرادات .
- التعريف ببعض المصطلحات: المحصل أو الجابي - أمين الصندوق- إذن دفع - إذن توريد إيصال استلام مؤقت - إيصال استلام عام.
- بيان آلية استلام إيرادات ورسوم البلدية.
- إجراءات تحصيل الإيرادات الخارجية / رسوم الأنشطة الاقتصادية الداخلية / رسوم الوارد من الوحدات التنظيمية / رسوم خدمات البلدية ورسوم الألعاب / ملاهي / حدائق.

**الشكل رقم (4) الهيكل الوظيفي لعام 1990م**



ثم صدر في نفس العام (دليل إجراءات العمل بقسم الخزينة) بموجب القرار الإداري رقم (223) لعام 1992م ويتضمن الآتي:

● مهام قسم الخزينة .

● الشروط العامة الواجب توافرها في أمين الخزينة وواجباته .

● الشروط العامة ل مباشرة الخزينة ومهامها .

● السياسات العامة للمدفوعات والمقبوضات النقدية .

● شروط صرف الدفعات النقدية .

● مستوى النقدية بالخزينة .

● اعتماد النماذج المطبقة حالياً لإدارة المالية .

أما القوى العاملة في هذه الفترة فقد وصلت إلى (110) موظف موزعة على الأقسام المختلفة.

### مرحلة اكتمال الأنظمة الآلية وبرامج الكمبيوتر (الفترة من 1993م إلى 1997م)

● تم في هذه الفترة استكمال البرامج المالية الخاصة بإصدار الشيكات والأذون النقدية بشكل آلي .

● إصدار الإيصالات بشكل آلي لسهولة وسرعة تحصيل الإيرادات .

● تعزيز جانب اختصار الإجراءات المالية في التسجيل والترحيل لكافة سندات الصرف والإيصالات .

● بدء تطبيق قانون النظام المالي والمحاسبي المعتمد لدوائر حكومة دبي ، حيث كانت البلدية أكثر الدوائر المؤهلة لتطبيق النظام لما تملكه من أنظمة مالية متكاملة .

● إعداد الحسابات الختامية وفقاً لمتطلبات دائرة المالية في ديوان سمو الحاكم .

● إعداد الموازنات آلياً واستخدام البريد الإلكتروني في المراسلات والتقارير .

وفي عام 1993م تم إصدار الأمر الإداري رقم (40) بشأن تحديد مستوى وظائف قسم جباية الإيرادات وبيان مهام وتوسيع الوظائف التابعة لها وشكلت من شعبتين:

● شعبة تحصيل الإيرادات العامة.

● شعبة تحصيل رسوم الإيجارات.

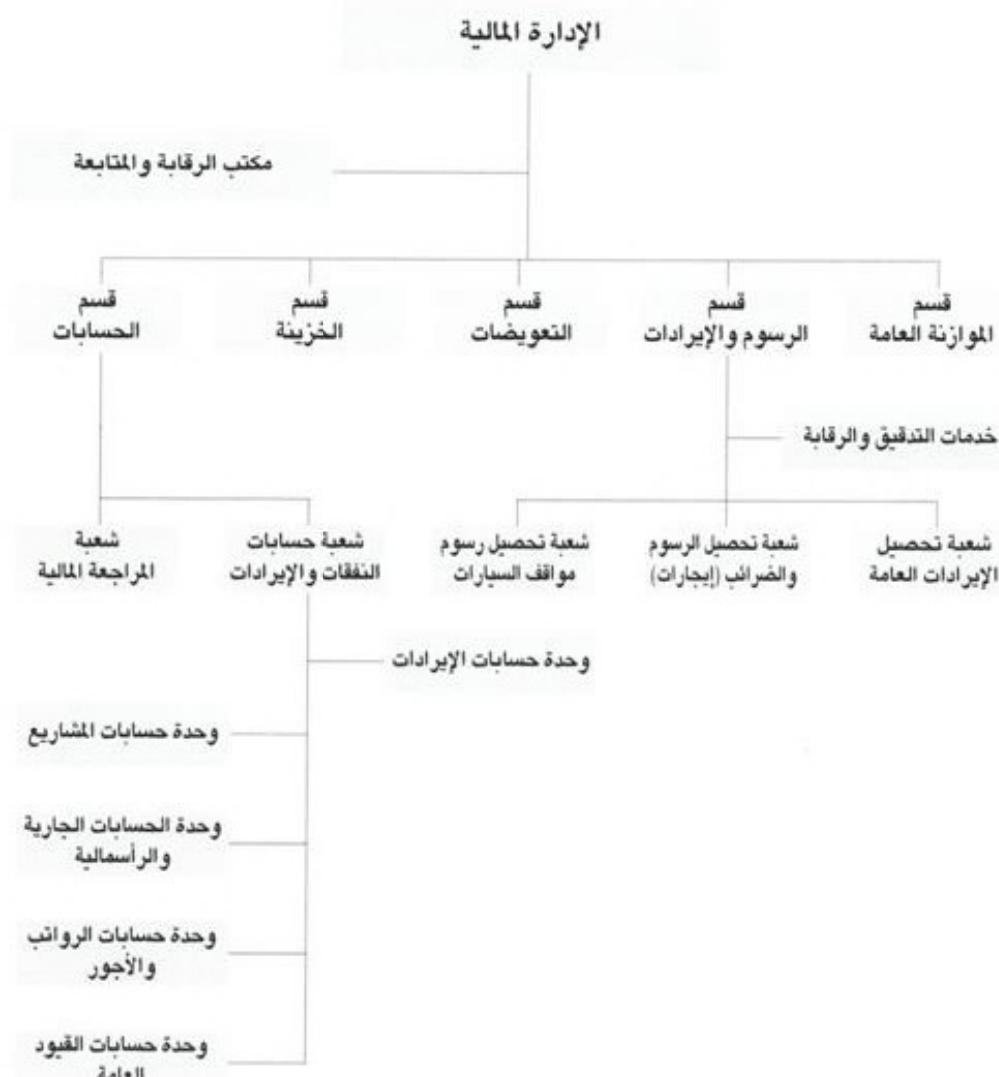
كما صدر القرار الإداري رقم (373) لسنة 1993م بتعديل الهيكل الإداري لقسم جباية الإيرادات بالإدارة المالية ليكون من الشعبتين التاليتين:

● شعبة تحصيل الإيرادات العامة.

● شعبة تحصيل رسوم مواقف السيارات.

وألحقت بمكتب رئيس قسم وحدة خدمات التدقيق والرقابة.  
وفي شهر يوليو من عام 1994م تم الاتفاق مع برنامج الأمم المتحدة على تقديم المشورة فيما يتعلق بالنظام المالي للبلدية دبي وتحديثه وإعادة الإجراءات والنماذج وتطويرها وتحديد المهام والمسؤوليات للإدارة بأقسامها المختلفة.  
وبموجبه تم إصدار القرار الإداري رقم (41) لسنة 1994م (بشأن تعديل مسمى قسم جباية الإيرادات وأعتماد الهيكل الإداري ووصف المهام المعدلة (لقسم الرسوم والإيرادات وقسم الحسابات بالإدارة المالية) كما هو موضح في الشكل رقم (5).

### الشكل رقم (5) الهيكل التنظيمي لعام 1994م



وفي نفس العام تم إصدار القرار الإداري رقم (149) بشأن اعتماد دليل إجراءات جرد الأصول الثابتة وتشكيل لجنة الجرد بالدائرة برئاسة مدير إدارة العقود والمشتريات وعضوية رئيس قسم الحسابات ورئيس مكتب التدقيق الداخلي ورئيس قسم الخدمات الإدارية ورئيس قسم المخازن .

وتختص اللجنة المشكلة بالإشراف على مراجعة جرد وحصر جميع الأصول وال موجودات الثابتة العائد ملكيتها للدائرة واعتمادها وتحديد العمر الافتراضي لها .

أما القوى العاملة في نهاية هذه الفترة فقد بلغت قرابة (151) موظف وتمت زيادة عدد المحاسبين وأمناء الصندوق والجباة واستحداث وظيفة مساعد رئيس قسم الرسوم والإيرادات واستحداث وظائف للشعبة الجديدة (شعبة تحصيل رسوم مواقف السيارات) كتبة ومحصلين ومراقبين ورئيس شعبة .

وبموجب القرار الإداري رقم 28 لعام 1998م تم استحداث وحدة إدارية تسمى قسم مواقف السيارات وألحقت بالهيكل التنظيمي لإدارة الطرق وتكون من: شعبة رقابة المواقف، وشعبة صيانة أجهزة المواقف وإلغاء شعبة تحصيل رسوم مواقف السيارات من هيكل قسم الرسوم والإيرادات بالإدارة المالية .

وفي عام 1998م تم نقل شعبة المراجعة المالية من الهيكل الإداري للإدارة المالية بموجب القرار الإداري رقم (66) وضم تبعيتها لقسم الرقابة الداخلية والذي يتبع مباشرة المدير العام .

وفي عام 1999م صدر القرار الإداري رقم (137) بتعديل بعض أحكام القرار الإداري رقم (223) لسنة 1992م بإصدار دليل العمل بقسم الخزينة بالإدارة المالية .



الخزينة

## الشعبة الفنية

تتولى الشعبة الفنية المهام التالية :

- التصوير التلفزيوني للقاءات والمؤتمرات والمشروعات المختلفة وزيارات كبار الضيوف وكافة الفعاليات والأنشطة التي تقوم بها البلدية.
- التسجيل الفوتوغرافي لأنشطة الإدارات والأقسام المختلفة بالبلدية بواسطة آلات التصوير الرقمية والضوئية.
- إنتاج وإخراج أفلام التوعية والأفلام القصيرة بالتعاون مع الشعب الأخرى .
- الإعداد والعمل المستمر لمكتبة الفيديو بالشعبة ، والتي تضم العديد من الأفلام الوثائقية والبرامج والأفلام التي تسجل كافة أنشطة وفعاليات البلدية .
- تكوين مكتبة فريدة للصور الفوتوغرافية وشرائح الأفلام الموجبة والسلبية واستخدام أنظمة الحفظ الإلكترونية بهدف حفظ هذه الصور واسترجاعها بسهولة في أي وقت .
- الإشراف على تنفيذ وتشغيل قاعات البلدية .
- إنتاج وإعداد وتنفيذ الإعلانات التلفزيونية .



أثناء عملية مونتاج وإخراج أحد الأفلام الوثائقية

### أنشطة الشعبة الفنية (1993م - 2001م)

الأنشطة	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
التصوير الفوتوغرافي	7,056	7,612	5,526	6,582	3,873	4,560	7,502	9,822	5,887
سلايدات (السفافيات الموجبة)	3,297	3,728	1,979	5,179	4,978	2,146	1,845	5,475	3,403
تصوير تلفزيوني *	...	...	...	...	151	370	569	188	157
نسخ أفلام	...	...	...	...	444	214	289	428	370
أفلام قصيرة وإعلانات	57	56	63	17	20	45	135	89	50
تجهيز القاعات	-	-	-	-	22	63	104	133	88

\* ساعة تصوير تلفزيوني

### وحدة البحوث والدراسات

تتولى وحدة البحوث والدراسات المهام التالية :

- تصميم وتنفيذ البحوث والدراسات التي تحتاجها طبيعة العمل لتحقيق أهداف القسم .
- المساعدة في تنظيم الحملات الإعلامية وإعداد وتقديم المعلومات البحثية الازمة، قبل البدء في تلك الحملات بهدف الترويج لخدمات وأنشطة البلدية ( كالتعريف بخدمة تقديمها البلدية على مستوى الإمارة ) ( تعرفة مواقف السيارات، المواصلات العامة، خدمات العبرة... الخ ) .
- دراسات لتقدير وتطوير الخدمة القائمة ، والوقوف على المعوقات والمقترحات الازمة بشأنها .
- دراسات عن خدمات جديدة بهدف استقصاء رأي الجمهور فيها ومدى قبولهم لها إن وجدت بعد تحليل النتائج ورفع التوصيات والمقترحات الازمة بشأنها .
- إعداد وتنفيذ البرامج التدريبية والدورات التنشيطية لتنمية وتطوير مهارات العاملين في مجال العلاقات العامة بالبلدية .
- إعداد التقارير الشهرية والسنوية متضمنة إنجازات القسم والمعوقات والمقترحات الازمة بشأنها .
- إعداد موازنة القسم وميزانية الوظائف السنوية .
- البحث والحصول على المعلومات التي يحتاج إليها القسم من شبكة الإنترنت خاصة تلك التي تتصل بالتنمية والبيئة والصحة العامة وأحدث تطورات التكنولوجيا وعلوم الإدارة والاتصال .
- وضع نصوص موقع البلدية على شبكة الإنترنت باللغتين العربية والإنجليزية .
- والمثير بالذكر أن خدمات قسم العلاقات العامة يجري تحسينها وتطويرها باستمرار، ودائما يتم

طرح أفكار تطويرية من قبل المسؤولين والعاملين حرصاً على أن تظل صورة القسم عند المستوى اللائق تنفيذاً لمفهوم الجودة الشاملة.

- متابعة إنجاز وتنفيذ الدراسات المكلفت بتأديتها الشركات المتخصصة والتعاقدة مع الدائرة، والتأكيد من التزامهم بالجداول الزمنية المحددة لهم.
- دراسات الرضى الوظيفي لموظفي الدائرة بهدف معرفة مدى الولاء الوظيفي لدى الموظفين، للدائرة كل والإدارات والاقسام المختلفة بصورة عامة، للوصول إلى تحديد مواطن الضعف والخلل في العلاقة بين الموظف والدائرة والعمل على تحسين وإصلاح هذا الخلل.

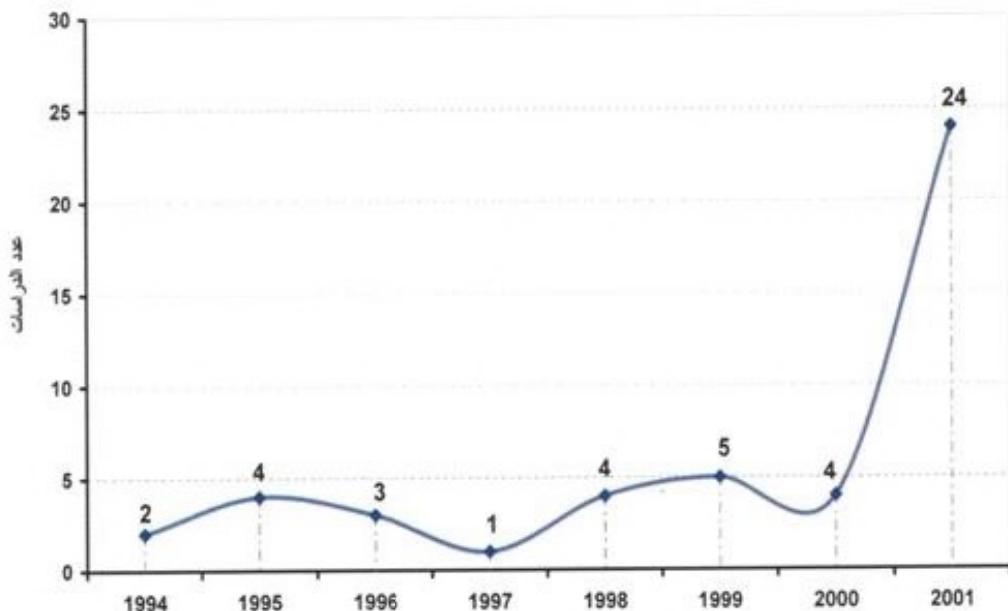
### أهم الدراسات التي تم إنجازها

- تقييم آراء موظفي البلدية حول الخدمات التي يقدمها قسم صيانة الطرق والمباني بالبلدية في عام 1999.
- تقييم آراء المتعاملين مع قسم تراخيص المباني في بلدية دبي حول خدمات نظام الاستفسار الآلي في عام 1999م.
- تقييم قسم المواصلات العامة ببلدية دبي في عام 1999م.
- دراسة تقييم آراء المتعاملين مع وحدة رقابة التنزيلات في عام 2000م.
- دراسة تقييم مقاصب دبي في عام 2000م.
- تقييم آراء الشركات المتعاملة مع قسم رقابة الأغذية في عام 2000م.
- استطلاع آراء الجمهور الخارجي وموظفي البلدية حول إصدار شهادة اللياقة الصحية في عام 2001م.
- استطلاع آراء المتسوقين في سوق الجمعة في عام 2001م.
- استطلاع آراء موظفي البلدية حول سبل مكافحة التدخين في عام 2001م.
- دراسة آراء موظفي البلدية حول الخدمات التي تقدمها المكتبة الفنية في عام 2001م.
- دراسة خدمات قسم التوثيق والمعلومات من جانب موظفي بلدية دبي في عام 2001م.
- دراسة آراء موظفي وسائل الإعلام المتعاملين مع إدارة النقليات حول الخدمات التي تقدمها لهم الإدارة في عام 2001م.

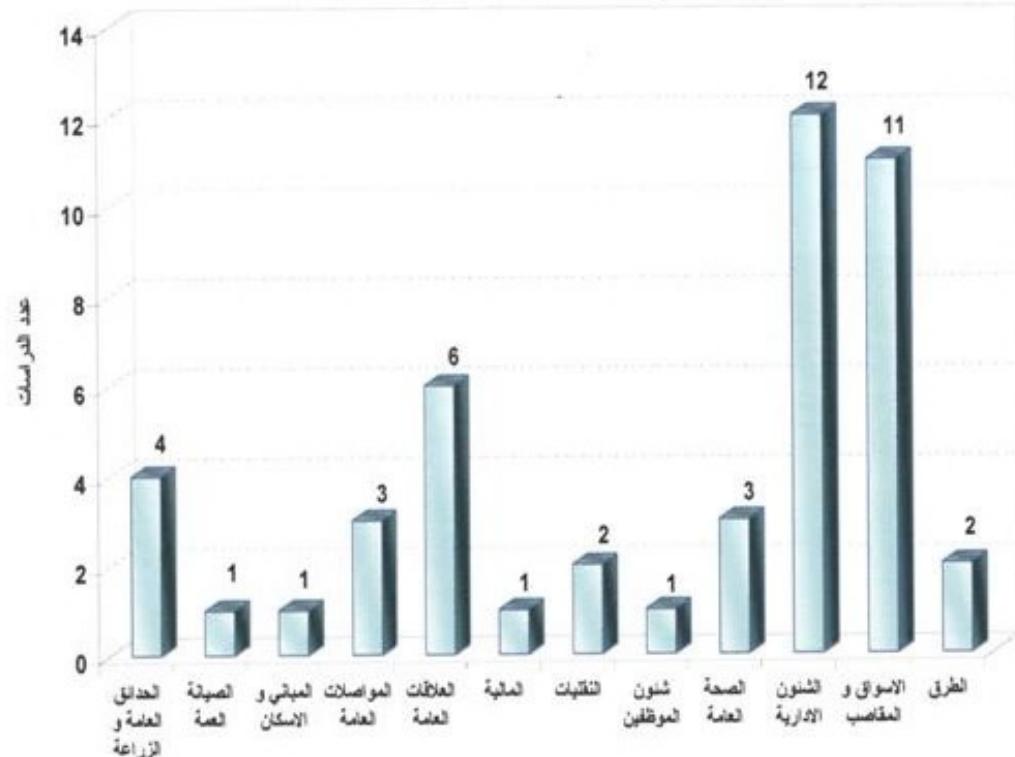


أغلفة بعض البحوث والدراسات

## تطور عدد الدراسات حسب السنوات من عام 1994م - 2001م



## تطور عدد الدراسات حسب الإدارات



بُوْرِ الْجَلَّا  
مَقْدِيَّةُ بَعْدِي

من المفترض أن تهتم الدوائر والمؤسسات الحكومية والخاصة اهتماماً خاصاً بتوظيف الوظائف وتفعيلها وأن تكون على رأس أولوياتها نظراً لتأثيرها المباشر على عملية التنمية.

وهذا ما فعلته بلدية دبي، فقد ركزت على عملية التوطين ووضعتها ضمن أهدافها وخططها التطويرية، بل أخذت على عاتقها منذ عام 1986م إعداد وتأهيل الكوادر المواطنة بما فيهم الإناث ووفرت كل سبل الدعم للمساهمة في إعداد قوى عاملة ذات إنتاجية عالية لدفع عجلة النمو الاقتصادي الوطني وحمايته.

والجدير بالذكر أنه قبل 1986م لم تكن هناك إلا مواطنة واحدة فقط<sup>\*</sup> تعمل في البلدية مقابل اعداد من الوافدات، وبعداً من ذلك العام ازداد عدد المواطنات حتى وصل عام 1990م إلى (51) مواطنة مقابل (118) وافدة، ومنذ ذلك التاريخ والبلدية تسعى إلى تسريع عملية التوطين وتهتم بتنمية الدور الذي تقوم به المواطنات والذي لا يقل أهمية عن زملائهن من الذكور.

ولتعزيز مقومات النجاح واستمراريتها داخلدائرة، فقد أعطيت للإناث فرصة التعيين بالكافؤ أسوة بالذكور نظراً لسعين الدائم لتحسين مستويات الأداء بما يليق والمسؤوليات المناطة بهن.

والجدول يوضح نسبة تعدين الموظفات مع خلق فرص استثنائية للمواطنات منذ عام 1990م وحتى عام 2002م إذ بلغت نسبة الارتفاع 97%.

#### توزيع القوى العاملة (إناث) (مواطنات / غير مواطنات) من عام 1990م - 2002م

الإجمالي	نسبة الموظفات المواطنات لإجمالي الموظفات بالدائرة	الإناث			السنة
		غير مواطنة	مواطنة	الإجمالي	
%30.18	169	118	51	1990	
%33.89	180	119	61	1991	
%40.20	204	122	82	1992	
%51.67	209	101	108	1993	
%54.46	224	102	122	1994	
%63.70	281	102	179	1995	
%69.58	309	94	215	1996	
%70.11	348	104	244	1997	
%73.57	367	97	270	1998	
%77.34	428	97	331	1999	
%81.60	538	99	439	2000	
%83.38	632	105	527	2001	
%86.83	691	91	600	2002	

\* المواطن عائشة مبارك عبد الله عبيد بن عواد

### توزيع القوى العاملة (إناث) (مواطنات / غير مواطنات) من عام 1990م - 2002م



نسبة الموظفات المواطنات إلى إجمالي الموظفين المواطنات بالدائرة حتى عام 2002م

إجمالي الموظفين بالدائرة	1.836
نسبة الموظفات إلى إجمالي الموظفين	%32.7

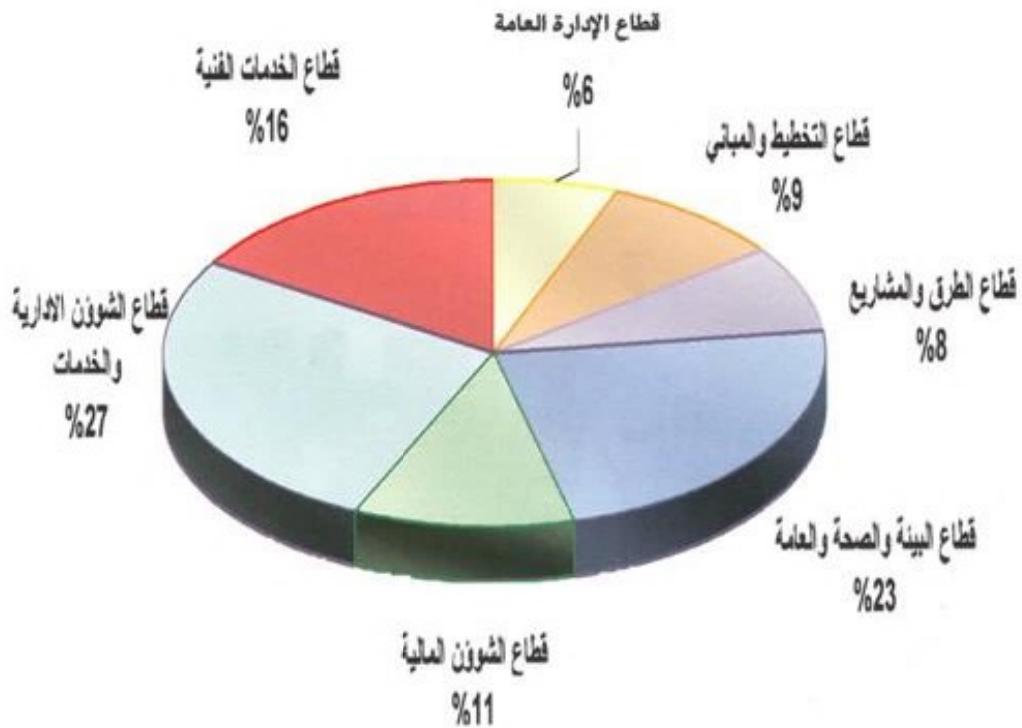


الموظفات المواطنات في إحدى الدورات التدريبية

## نسبة الموظفات المواطنات على مستوى القطاع (حتى نهاية 2002م)

القطاع	مواطنة	غير مواطنة	العدد الإجمالي للموظفات	نسبة الموظفات المواطنات
قطاع الإدارة العامة	34	12	46	%5.66
قطاع التخطيط والمباني	55	7	62	%9.17
قطاع الطرق والمشاريع	47	2	49	%7.83
قطاع البيئة والصحة العامة	142	44	186	%23.67
قطاع الشؤون المالية	66	3	69	%11
قطاع الشؤون الإدارية والخدمات العامة	162	8	170	%27
قطاع الخدمات الفنية	94	15	109	%15.67
المجموع	600	91	691	%100

رسم بياني يوضح نسب توزيع الموظفات المواطنات حسب القطاعات بالدائرة

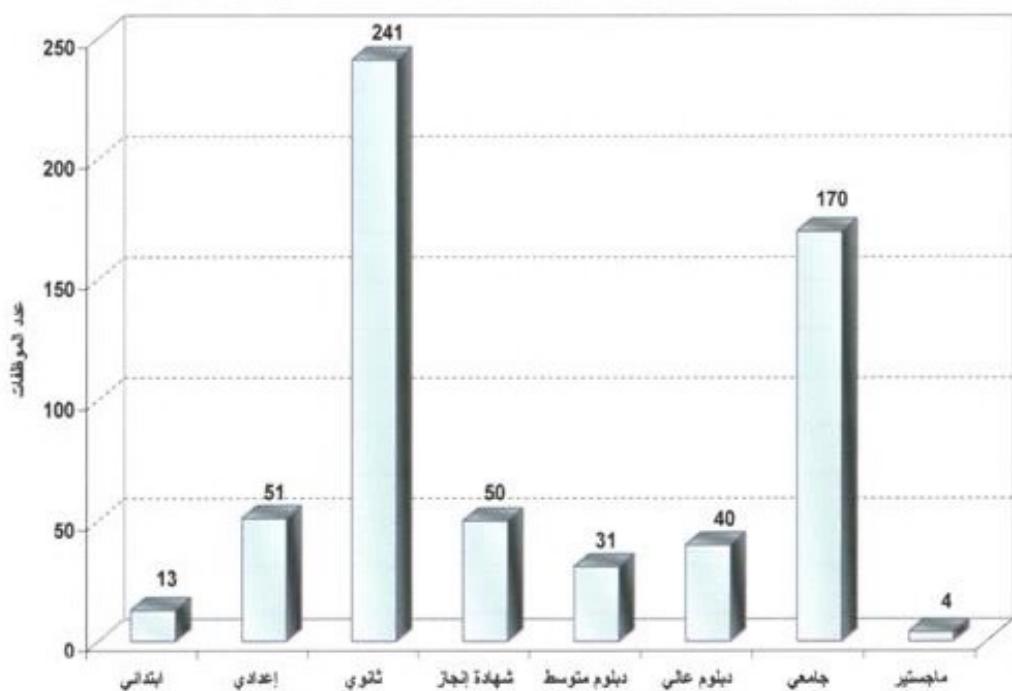


يلاحظ من خلال الرسم البياني أدناه بأن الأغلبية من موظفي الدائرة من حملة الثانوية العامة والدرجة الجامعية، حيث تم التركيز على وظائف الدعم والسكرتارية وكذلك وظائف المختبرات في مختلف التخصصات وكذلك المهندسات.

#### إحصائية بمؤهلات الموظفات الموظفات بالدائرة (حتى نهاية 2002م)

المؤهل	العدد	النسبة
ابتدائي	13	%2.17
إعدادي	51	%8.50
ثانوي	241	%40.17
شهادة إنجاز	50	%8.33
دبلوم متوسط	31	%5.17
دبلوم عالي	40	%6.67
جامعي	170	%28.33
ماجستير	4	%0.67
المجموع	600	%100

رسم بياني يوضح تطور توزيع الموظفات الموظفات حسب مؤهلهن العلمي



**الجدول رقم (4) الواقع الوظيفي للموظفات (حتى نهاية 2002م)**

الوظيفة	العدد	النسبة
مساعد مدير إدارة ورئيس قسم	2	%0.33
رئيس قسم	7	%1.17
رئيس مكتب	4	%0.67
رئيس مدينة الطفل	1	%0.17
رئيس شعبة	26	%4.33
باحث اجتماعي اسكان	1	%0.17
مسؤول إدارة عينات أغذية	1	%0.17
مهندس	17	%2.83
ضابط إداري	58	%9.67
محاسب	19	%3.17
مبرمج	12	%2
جيولوجي (مترب)	1	%0.17
كيميائي	5	%0.83
منسق إحصائي	1	%0.17
منسق خدمات الجمهور (مترب)	1	%0.17
منسق رضا المتعاملين	1	%0.17
مشرف قواعد بيانات (مترب)	1	%0.17
مشرف مكتبة الطفل	1	%0.17
مشرف خدمات الطباعة	1	%0.17
أمين مكتبة	5	%0.83
محلل	22	%3.67
إداري	159	%26.50
مدخل بيانات	6	%1
محصل	32	%5.33
مدقق	4	%0.67
مخالط	4	%0.67
مراقب	4	%0.67
مربيه أطفال	1	%0.17
مرشد مدينة الطفل	22	%3.67
مصنف ومؤشر	2	%0.33

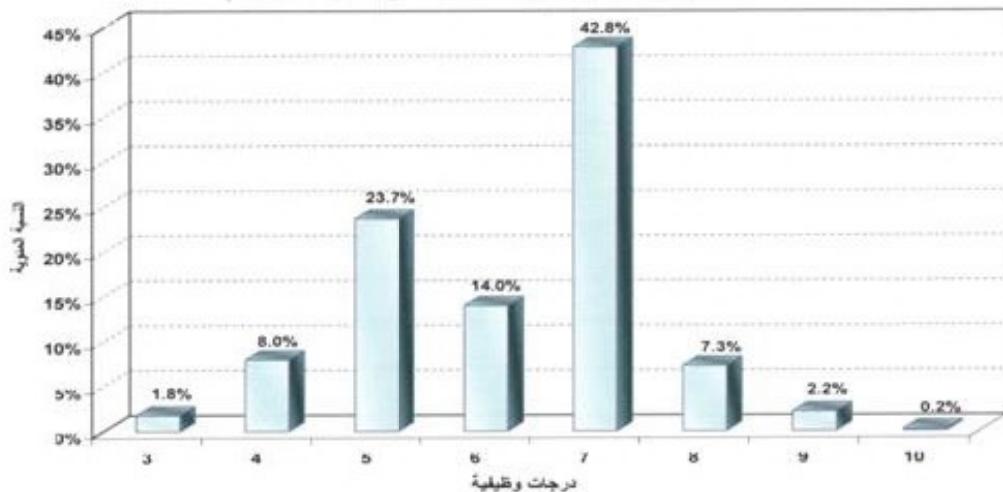
تابع / الواقع الوظيفي للموظفات (حتى نهاية 2002م)

الوظيفة	العدد	النسبة
مساعد منسق خدمات الجمهور	2	%0.33
مساعد محاسب	3	%0.50
مساعد ضابط إداري	21	%3.50
مساعد كاتب	11	%1.83
مستقبل	2	%0.33
مشغل بدالة	6	%1
مشغل حاسوب	1	%0.17
إعلامي إنترنت (متدرب)	3	%0.50
مساح كميات	1	%0.17
فنين	16	%2.67
صيدلي	1	%0.17
مفتش	2	%0.33
مغسل موتى	3	%0.50
سكرتير	71	%11.83
كاتب	27	%4.50
طابع	9	%1.50
المجموع	600	%100

جدول (5) يوضح الدرجات الوظيفية للموظفات المواطنات حتى نهاية 2002م

الدرجة	العدد	النسبة من الإجمالي
3	11	%1.8
4	48	%8
5	142	%23.7
6	84	%14
7	257	%42.8
8	44	%7.3
9	13	%2.2
10	1	%0.2
المجموع	600	%100

### الدرجات الوظيفية (المواطنات) حتى نهاية 2002م



وتقديراً لدور المرأة في البلدية وتكريماً لجهودها، صدر الأمر الإداري رقم (234) لسنة 1999م بتشكيل فريق عمل نسائي من موظفات الدائرة، لتفعيل وتطوير دور المرأة داخل البلدية ولخلق بيئة عمل مناسبة ولاستغلال طاقاتها ومؤهلاتها العلمية والعملية.

وقد قام فريق العمل النسائي منذ تأسيسه بجهد كبير في الاهتمام بالمرأة العاملة في البلدية، وذلك من خلال أنشطة اجتماعية ولقاءات دورية، وندوات تعريفية وثقافية، وتنظيم ورش عمل ومحاضرات، إضافة إلى تحفيز التقارب والتعارف ما بين الموظفات بالبلدية، وقد تم بهذا الصدد تنظيم عدة لقاءات بين مختلف الإدارات، وإقامة رحلات سياحية داخل الدولة بغية الاطلاع على معالمها، وكذلك قام الفريق بالتواصل مع جهات خارج نطاق البلدية، وعمل على تواصل مع الموظفات في عدد من المؤسسات داخل الدولة.

ولتفعيل دور الفريق وإبرازه، تم تدشين صفحة إلكترونية تحت عنوان (Woman ActionTeam) وتم إعادة تشكيل هذا الفريق بقرار إداري رقم (58) لسنة 2001م.



فريق العمل النسائي بلدية دبي في أحد اجتماعاته

النحو والجودة  
الشاعر والداري

أنشئ مكتب التطوير الإداري عام 1988م طبقاً للمشروع المقترن في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي حيث تكون من موظف واحد إلى أن وصل في عام 1993م إلى (18) موظفاً، كما هو موضح في الشكل رقم (1).

وتم استخدام مكتب التطوير الإداري ليكون الرديف لهذا البرنامج، وتم تقسيم العمل في المكتب إلى ثلاثة مجموعات هي :

- القطاع الفني.
- القطاع الصحي والبيئة.
- القطاع الإداري والمالي.

### **الشكل رقم (1) الهيكل التنظيمي لمكتب التطوير الإداري عام 1988م**



ومن تطور المكتب من فريق عمل إلى إدارة للتطوير الإداري والجودة بعده مرافق كانت بدايتها عام 1988م حيث تم تشكيل مكتب التطوير الإداري وبمتابعة مباشرة لمدير عام البلدية لمواكبة التطورات العالمية وال محلية و متابعة التغيرات المطلوبة على كافة المستويات الإدارية والخدمية، ومنذ ذلك الحين تم وضع استراتيجية شاملة ضمن الأهداف الرئيسية التالية:-

- تقديم اقتراحات حول الوحدات التنظيمية بالدائرة مع تحديث الهياكل ومهام وأوصاف الإدارات المستحدثة والأوصاف الوظيفية لمواكبة التطورات المطلوبة والمراجعة المستمرة لذلك لتحسين أدائها.
- إعداد الخطط الاستراتيجية الطويلة المتوسطة والقصيرة الأمد ذات الأهداف الواضحة القابلة للقياس والمعايير لكل من الدائرة ووحداتها التنظيمية.
- مساعدة الاتجاه العالمي في النوعية، والكيفية عن طريق تبسيط الإجراءات، وتوضيح خطوط الاتصال لكي تنساب في سهولة ويسر.
- دراسة ومراجعة التقارير الدورية بشكل منتظم منذ عام 1988م، شاملة دراسة الأوضاع في تلك الفترة، والتأكد على النواحي الإيجابية، ومقارنة المدخلات والمخرجات ومؤشرات الأداء للأعوام السابقة بشكل موضوعي، ورفع التوصيات إلى المدير العام مع اقتراح التعديلات والتحسينات التطويرية الالزامية.

- التوجه نحو رضا العملاء الداخليين والخارجيين وذلك بتقديم خدمات مميزة.
  - متابعة الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتحسين الأداء والإنتاجية وتطبيق مبدأ فعالية الكلفة وذلك للاستفادة من أفضل الممارسات العالمية مثل تطبيق خصخصة بعض الخدمات واللامركزية.
  - تحقيق نوعية إدارية متميزة في مجال التنظيم والإدارة.
  - وضع سياسات شفافية للموظفين.
  - التركيز على الاعتماد على الذات وزيادة كفاءة القوى العاملة المواطنة وذلك بتدريب وتأهيل الكوادر المواطنة لأخذ دورها في البناء والتنمية.
  - توفير الدعم الإداري اللازم عن طريق القيام بالأعمال الاستشارية والدراسات الهدافة من خلال القدرات الذاتية للإدارة أو باستقدام الاستشاريين للقيام بذلك بعقود مباشرة فيما بين البلدية والاستشاريين كما هو موضح في الجدول رقم (1) والمرفق رقم (1) أو ضمن مشروع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي كما هو موضح في الجدول رقم (2) والرسم البياني رقم (1) و التفاصيل في المرفق رقم (2).
- هذا مع مراعاة متابعة تلك الدراسات والتوصيات الهدافة إلى التنظيم الإداري الكفاءة وتحسين الإنتاجية، وفي هذا المجال فقد كان التوجهات الدائمة بمراعاة وضع الموظف الرديف المواطن لاكتساب الخبرات والاعتماد على الذات وبخطوات ثابتة ومدروسة.
- أهم التطورات التي طرأت على هيئة مكتب التطوير الإداري كانت في عام 1995م حيث تمت إعادة هيكلة المكتب وتقيسيمه إلى شعب مختلفة هي شعبة التطوير والخدمات الاستشارية، وشعبة الرقابة والمتابعة كما هو موضح في الشكل رقم (2) لتنماشى مع تطور مفهوم التطوير الإداري الحديث لتحقيق تغيرات جوهرية إيجابية في الجهاز التنظيمي للدائرة وتطوير المهام والتركيز على تقديم خدمات النصح والاستشارة للوحدات التنظيمية المختلفة حول التطوير الإداري مواكبة سياسة التحسين المستمر والتكنولوجيا المتسارعة مع التركيز على زيادة الإيرادات وترشيد النفقات وتجنب البيروقراطية وازدواجية العمل.

### **الشكل رقم (2) الهيكل التنظيمي لمكتب التطوير الإداري فبراير 1995م**

مدير البلدية

مكتب التطوير الإداري

شعبة المتابعة والرقابة

شعبة التطوير والخدمات الاستشارية

واستمر العمل ضمن الاستراتيجية المشار إليها أعلاه وبتطورات منسجمة مع رؤية وتجيئات حكومة دبي حتى سنة 1998م حيث تم رفع المستوى التنظيمي لمكتب التطوير الإداري إلى إدارة وتشكلت إدارة التطوير الإداري والرقابة كما هو موضح في الشكل رقم (3).

### الشكل رقم (3) الهيكل التنظيمي لإدارة التطوير الإداري والرقابة



أما حالياً فتضم الإدارة مجموعة من الموظفين والموظفات من ذوي الكفاءة العالية بعد أن تم تدريبيهم بواسطه خبراء المشروع أو من خلال إرسالهم إلى دورات تدريبية بالخارج إلى أن أصبحت هذه المجموعة مؤهلة لتقديم خبراتها وقد قامت الإدارة فعلاً بتقديم المساعدة عندما طلب منها ذلك من بعض المؤسسات المحلية والعربية.

ومع تقدم مسيرة العطاء والعمل الدؤوب والجاد ومن واقع تطور وتنوع الأعمال تم فصل قسم الرقابة الداخلية ليتبع المدير العام مباشرة.

ولتوحيد جهود الجودة والتميز والتطوير الإداري على مستوى البلدية وباعتبار إن الجودة عنصر أساسى مكمل للتطوير الإداري، صدر القرار الإداري رقم (33) لعام 2000م بضم تبعية قسم إدارة الجودة وقسم التطوير الإداري في البلدية لتشكيل إدارة التطوير الإداري والجودة وتحت الإشراف المباشر للمدير العام للبلدية كما هو موضح في الشكل رقم(4).

## الشكل رقم (4) الهيكل التنظيمي لإدارة التطوير الإداري والجودة



علماً بأن قسم إدارة الجودة قد تأسس استناداً إلى القرار الإداري رقم (800) لسنة 1997م ضمن هيكلية إدارة مختبر دبي المركزي.

ولما استدعت الحاجة لإيجاد تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة على مستوى بلدية دبي صدر القرار رقم (19) بتاريخ 23/1/1999م ينص على استقلالية قسم إدارة الجودة ليقوم بنشر ثقافة الجودة الشاملة وتطبيقاتها ومتطلبات برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز وتطبيقاته ضمن ممارسات البلدية والتنسيق مع الوحدات الإدارية لتنفيذ الأنظمة المعتمدة للشكوى والاقتراحات التطويرية ومتابعة نتائجها وتم إلحاقه بمكتب المدير العام.

وهذا يدل على تمسك البلدية وإصرارها على الاستمرار في رحلة العطاء، وتعتبر هذه المكتسبات لبلدية دبي بداية الطريق ونقطة انطلاق لتحقيق المزيد منها. والجدير بالذكر أن جوهر الجودة بالبلدية ليس بالجديد والمتبع لذلك يلمس التوجه العام والعزز على الاستمرار وتوحيد الجهد المبذولة في الوحدات التنظيمية المختلفة كل حسب اختصاصها مع مراعاة الأسس والمعايير العالمية وبشكل منظم فيما بينها.

وأخذت الإدارة على عاتقها أن تكون بلدية دبي متميزة في الجودة حسب مخطط علمي مدروس، ومن أهم مساهماتها على سبيل المثال:-

- المساعدة في تحسين الكفاءة، والفاعلية لإدارات البلدية عن طريق دراسات نظم وأساليب العمل التي تهدف إلى تطوير الأنظمة والإجراءات فيما يتعلق بالتنظيم العام للبلدية ووحداتها التنظيمية والتوصيف لكل منها وتوثيقها.
- اعتماد مقاييس أداء واضحة الغايات والأهداف للبلدية ووحداتها التنظيمية كأداة إدارية لمتابعة تنفيذ الأهداف والخطط الاستراتيجية والوقوف على نوعية الخدمات المقدمة وبشكل دوري، مما يسهل عملية إعداد التقارير والمتابعة ومقارنة ذلك بمؤسسات عالمية عريقة في العمل البلدي ودراسة جوانب التحسين للوصول للأهداف المنشودة.
- تطوير وتنظيم سياسة وأنظمة البلدية فيما يتعلق بإدارة الجودة الشاملة ومعايير الأداء المتميز والتطبيقات العلمية لها على مستوى البلدية وتشكيل فرق الجودة والتميز في كافة الوحدات التنظيمية في الدائرة وذلك للتطوير والتحسين المستمر في مجالات عملها المختلفة وهذا نابع من انتهاج أسلوب عمل قائمه على ثلاثة محاور هي:-

المحور الأول: اعتبار الجودة هدفاً استراتيجياً بالبلدية.

المحور الثاني: تطوير وتنمية الموارد البشرية.

المحور الثالث: عمليات التحسين المستمر للمشاريع والخدمات المقدمة والسعى لإشراك العمالء الخارجيين في عمليات التحسين والتطوير المستمر.

- تخطيط وتنفيذ معايير ومتطلبات برامج الجودة والتميز على مستوى البلدية بصفة مستمرة لضمان الالتزام بمعاييرها ومتطلباتها، مع إعداد الوثائق اللازمة.
- تشغيل أنظمة فعالة على مستوى البلدية لتلقي الشكاوى ولتبني الأفكار والاقتراحات التطويرية وتفعيل المشاركة فيها من قبل كافة فئات العمالء من خارج وداخل البلدية، وإعداد دراسات شاملة وتقارير عن الأنشطة والنتائج المحققة ونشرها. وحرصا على أهمية هذه الأنظمة واستمراية العمل بمستوى الطموح والتوجهات العليا فقد تم تشكيل لجنة خاصة لدراسة الاقتراحات البناءة بشكل تفصيلي والاستفادة منها ومكافأة أصحابها.
- تطوير الأعمال بإدخال التقنية الحديثة، وتحسين الخدمات النوعية المقدمة للجمهور، والإعداد والتحديث المستمر لأدلة الجودة، وإجراءات العمل المتعلقة بها على مستوى البلدية حسب المعايير القياسية الدولية.

وبناء على ذلك فقد تم في عام 2001م إصدار القرار الإداري رقم (205) بدمج واستحداث أقسام جديدة حسب متطلبات العمل والتطلعات المستقبلية كما هو موضح في الشكل رقم (5).

## الشكل رقم (5) الهيكل التنظيمي لإدارة التطوير الإداري والجودة 2001م



**أهم مهام وواجبات إدارة التطوير الإداري والجودة والأقسام التابعة لها :**

تقوم بإعداد الخطة الاستراتيجية الشاملة بجميع وحدات البلدية التنظيمية، وتقييم احتياجاتها التنظيمية وضمان رفع مستوى الخدمات المقدمة

### قسم العناية بالتعاملين

- إعداد الاستبيانات الخاصة وذلك بالتنسيق مع الوحدات التنظيمية المعنية.
- العمل على رفع مستوى الخدمات المقدمة وذلك بالتعاون والتنسيق مع الوحدات التنظيمية في الدائرة.
- تحديد احتياجات الوحدات التنظيمية من ناحية تبسيط الإجراءات، رفع جودة الخدمة، تقليل التكالفة.
- إعداد وتحديث وتشغيل نظام الشكاوى (بشكل أولى).
- تشغيل وتحديث نظام الاقتراحات (بشكل أولى).
- بناء وصيانة قاعدة بيانات خاصة بنظام الشكاوى وأخرى خاصة بنظام الاقتراحات.
- إعداد تقارير دورية لكل من نظام الشكاوى والاقتراحات ونتائج الاستبيانات المختلفة.
- وضع الخطة العامة لسياسة الدراسات المتعلقة بخدمات المتعاملين.

### قسم التخطيط المؤسسي

- مراجعة وتطوير رؤية ورسالة وأهداف الدائرة والوحدات التنظيمية.
- تطوير الخطة الاستراتيجية للدائرة ولجميع الوحدات التنظيمية.
- تحديد الفرص المتاحة لرفع مستوى أداء الدائرة.
- إعداد دليل التخطيط الاستراتيجي.
- دراسة استغلال الموارد (قوى عاملة، أجهزة، معدات...) الخاصة بالدائرة.
- المراجعة الدورية لأوصاف المهام والهيئات التنظيمية.
- مراجعة تفويض الصالحيات .
- مراجعة إجراءات محددة لغايات تبسيطها هذا بالإضافة إلى النماذج والقوانين والتشريعات الخاصة بذلك.
- إعداد ومراجعة وتحديث دليل إجراءات العمل والجودة.
- التخطيط للحصول على شهادات الجودة وتطوير التشريعات والأنظمة الخاصة بذلك.
- دراسة وتنفيذ سياسات الجودة.



إعداد ومراجعة وتحديث دليل إجراءات العمل والجودة

## قسم إدارة الأداء

- التدقيق على تفويض الصالحيات ولا مركزية الخدمات المعتمدة.
- مراجعة وتحليل مقاييس الأداء للوحدات التنظيمية ورفع تقارير مشفوعة بالتوصيات.
- تحليل التقارير السنوية للوحدات التنظيمية.
- رفع أداء وكفاءة مستوى الخدمات المقدمة في الدائرة .
- تقييم مكاتب مساعدي المدير العام.
- التنفيذ المخطط للتدقيق والمعاينة الموقعة على أنظمنة وأدلة الجودة وإجراءات العمل والتشریعات واللوائح والنماذج.
- متابعة وتقييم مدى تنفيذ كل من قرارات المدير العام والتوصيات الخاصة بذلك:
  - الترتيبات الإدارية والمالية للخدمات الاستشارية.
  - القرارات والدراسات والتعاميم والبحوث وبرامج إدارة الجودة.
  - الأنظمة الإدارية.
  - الإجراءات والنماذج.
- مهام وفعالية اللجان الدائمة والمؤقتة والقرارات الخاصة بها.
- متابعة تنفيذ التنظيم وأوصاف المهام المعتمدة.

جدول رقم (1) الاستشارات المنفذة بالتعاقد المباشر فيما بين البلدية والاستشاريين من 1995م - 2001م

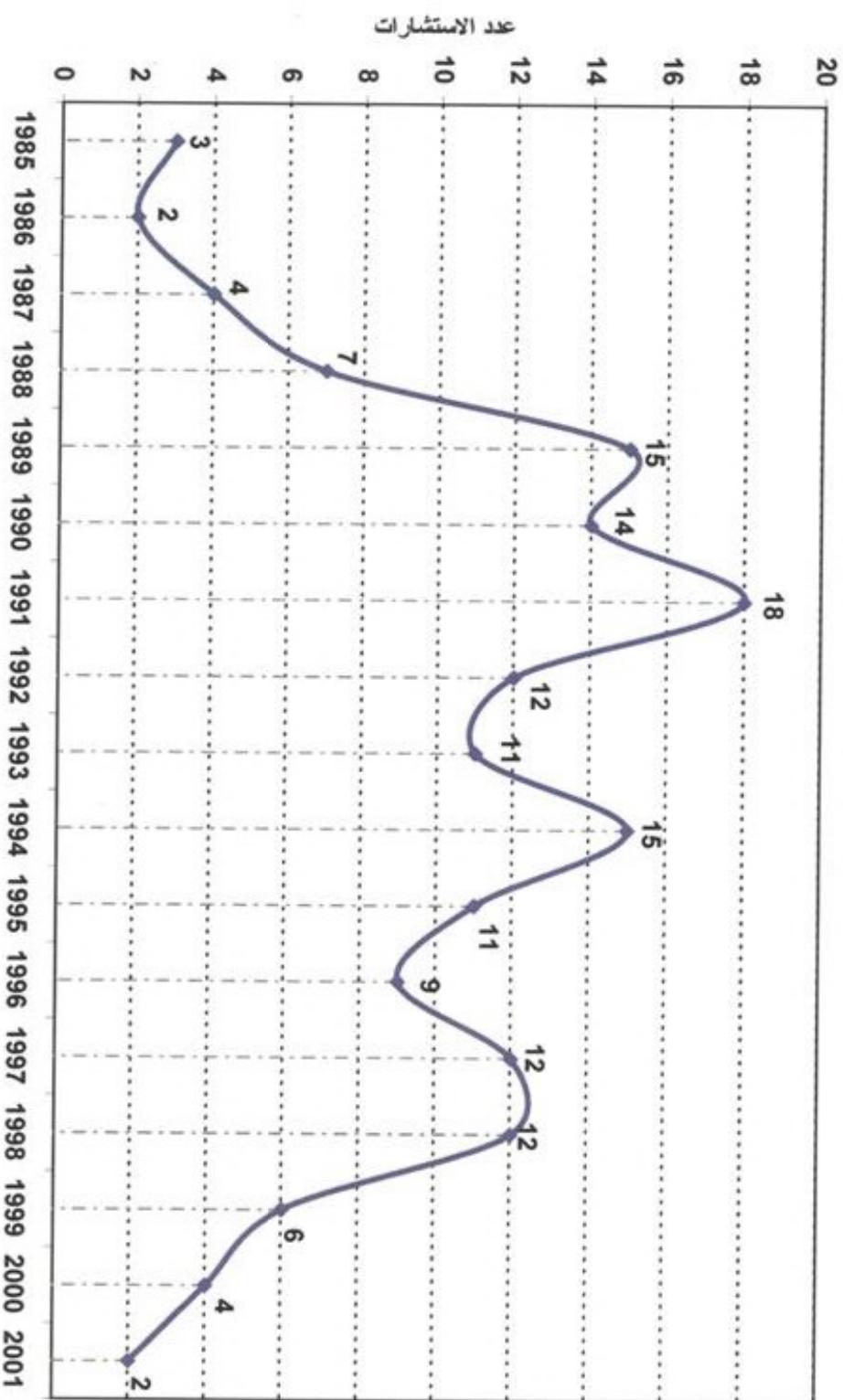
الإدارة	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
التطوير الإداري والجودة	-	1	-	1	-	2	1
التخطيط والمساحة	-	-	1	-	-	-	1
المباني والإسكان	-	-	1	-	1	-	-
الطرق	-	-	-	1	-	-	1
المشاريع العامة	-	-	-	1	-	-	2
شؤون الموظفين	-	-	1	-	-	-	-
الأسواق والمقاصب	-	1	-	-	-	-	-
العقود والمشتريات	-	-	-	-	-	-	1
الكراج والمواصلات العامة	-	1	-	-	-	-	-
مختبر دبي المركزي	2	2	1	1	1	1	2
تقنية المعلومات	-	-	-	-	2	-	1
الصرف الصحي والري	-	-	-	-	-	-	1
الإجمالي	4	6	3	3	6	2	8

جدول رقم (2) الاستشارات المقذدة من قبل برنامج الإنماء في الفترة من ١٩٨٥م - ٢٠٠١م

	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994	1993	1992	1991	1990	1989	1988	1987	1986	1985	الإدارية
-	-	-	1	-	1	-	1	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	التطوير الإداري
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	العلاقات العامة
2	4	5	6	8	6	6	7	7	6	10	9	6	-	-	-	-	1	التخطيط والمساحة
-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	المبني والإسكان
-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	الطرق
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	المشاريع العامة
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	الصحة العامة
-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	4	-	1	4	1	-	-	-	الحدائق العامة والزرااعة
-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	1	1	-	-	-	-	-	المالية
-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	2	-	-	المعقود والمشتريات
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2	-	-	-	-	الشؤون الإدارية
-	-	-	1	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	إدارة الكراج والمواصلات
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	مخبر دبي المركزي
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	تقنية المعلومات
-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	الصرف الصحي والري
2	4	6	12	12	9	11	15	11	12	18	14	15	7	4	2	3	-	الإجمالي

ملاحظة: عمل من البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة منذ عام ١٩٨٥م ولغاية ٢٠٠١م بمتخصصات مختلفة حسب احتياجات البلدية و خاصة في مجال الدعم الإداري والتقني ونظم المعلومات.

رسم بياني رقم (١) الاستشارات المقدمة من قبل برنامج الأقدم المتعدد الإبتدائي في الفترة من ١٩٨٥ - ٢٠٠١م



## مرفق رقم (١) الاستشارات الفنية والإدارية المنفذة لتطوير العمل في مختلف إدارات البلدية ما بين عام 1995م – 2001م

تنفيذ (٨) استشارات خلال عام 1995م كالتالي:

- إدارة تقنية المعلومات (تقنية المعلومات).
- إدارة العقود والمشتريات (أنظمة المشتريات والعقود والمناقصات).
- إدارة الطرق (الهندسة البحرية لتطوير شاطئ المقرن).
- إدارة المشاريع العامة (هندسة السواحل لمنطقة جميرا) + (صيانة المباني).
- إدارة الصرف الصحي (الصرف الصحي والري).
- قسم بحوث البناء ومراقبة الجودة (اعتماد وتقييم المختبرات) + (نظام مصداقية الخدمات).

تنفيذ (٢) استشارة خلال عام 1996م كالتالي:

- مكتب التطوير الإداري (إدارة الجودة الشاملة).
- قسم بحوث البناء ومراقبة الجودة (مصداقية الخدمات).

تنفيذ (٦) استشارات خلال عام 1997م كالتالي:

- إدارة الطرق (التصميم الهندسي).
- إدارة الكراج والمواصلات العامة (خدمات المواصلات).
- إدارة مختبر دبي المركزي (الأحجار الكريمة).
- إدارة مختبر دبي المركزي (المعادن الثمينة).
- إدارة المشاريع العامة (ترميم المباني التاريخية).

تنفيذ (٣) استشارات خلال عام 1998م كالتالي:

- إدارة مختبر دبي المركزي (تحضير قاعة الفحوصات والأبحاث).
- إدارة المشاريع العامة (إجراءات العمل في قسم المشاريع العامة).
- مكتب التطوير الإداري (ندوة إدارة الأداء).

تنفيذ (٣) استشارات خلال عام 1999م كالتالي:

- إدارة الطرق (التصميم الهندسي).

- إدارة شؤون الموظفين (تطوير الموارد البشرية).
- إدارة المختبر المركزي (نظام مطابقة الأجهزة الكهربائية المنزليّة وسلامتها).

**تنفيذ (6) استشارات خلال عام 2000م كالتالي:**

- إدارة الكراج والمواصلات العامة (تخزين قطع الغيار وترميزها).
- إدارة الأسواق والمقاصب (تطوير مصنع السماد).
- إدارة التطوير الإداري والجودة (ندوة الهندسة القيمية) + (ندوة الحكومة الإلكترونية).
- إدارة المختبر المركزي (تأسيس مختبر لألعاب الأطفال) + (نظام فحص الأنابيب المستخدمة في الأعمال الاستشارية).

**تنفيذ (4) استشارات خلال عام 2001م كالتالي:**

- إدارة المختبر المركزي (تأسيس مختبر مواد التجميل).
- جهات الاعتماد ووضع الشهادات - Accreditation of Conforming Assessment Bodies.
- إدارة التطوير الإداري والجودة (ندوة أفضل قيمة).
- إدارة التخطيط والمساحة (خبر تخطيط المدن د. ماهر استينو).

## **مرفق رقم (2) الاستشارات الفنية والإدارية لتطوير العمل في البلدية**

### **والمنفذة من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي**

أما بالنسبة للاستشارات المنفذة من قبل برنامج الأمم المتحدة لبلدية دبي هي كالتالي:

إدارة التخطيط والمساحة تم تنفيذ استشارة موزعة كالتالي:

- تنفيذ عدد (12) استشارة في مجال تخطيط المدن.
- تنفيذ عدد (70) استشارة لقسم المساحة.
- تنفيذ استشارة عدد (1) في مجال الإعلان.

إدارة الطرق: عدد (5) استشارات للأرصفة والطرق السريعة

إدارة المباني والإسكان: عدد 3 استشارات وتتضمن أنظمة البناء، وسياسة الإسكان، وهدم المباني

إدارة الكراج والمواصلات: استشارة في تخطيط خدمات الباصات عدد (1).

إدارة المشاريع والصيانة العامة: استشارة في المباني التاريخية عدد (1).

قسم العلاقات العامة استشارة واحدة.

إدارة نظم المعلومات الجغرافية: عدد (2) استشارة في خطة الاستفادة من نظم المعلومات، وتطوير نظم المعلومات التخطيطية.

- إدارة الصرف الصحي والري: عدد (5) استشارات في أساليب العمل.
- إدارة التطوير الإداري والجودة الشاملة: عدد (1).
- الترخيص التجاري: مكافحة الغش التجاري عدد (1).
- ندوة في نظم المعلومات الجغرافية.
- تنفيذ ندوة في التعليم المؤسسي.
- تصنيف الفنادق عدد (2) استشارات.
- إدارة الحدائق العامة والزراعة: عدد (6) في مجال البيئة.
- الإدارة المالية: عدد (5) استشارات في حساب التكاليف، والموازنة، والأنظمة المالية.
- إدارة الصحة العامة: عدد (13) في الخدمات البيطرية، ورقابة الأغذية، والحشرات، والبيئة، والسواحل البحرية، والعيادة والخدمات الطبية.
- الشؤون الإدارية: عدد (11) في الإحصاء، والتوثيق، والأرشيف، والمكتبات.
- العقود المشتريات: عدد (9) في العقود والمناقصات والتأمين، ومكافحة التزوير والتحكيم، والملكية الفكرية.
- مختبر دبي المركزي: عدد (6) استشارات في ترخيص واعتماد المختبرات.

التطور التاريخي لـ دارة  
المعرفة العامة

### نبذة تاريخية

كان دور البلدية عندما أنشئت في عام 1954م يقتصر على النظافة العامة لمدينة دبي، وبعد ذلك تطورت مهامها لمواكبة النمو السكاني، حيث أضيفت إليها عام 1959م تراخيص البناء، ومن ثم تطور قسم النظافة في بلدية دبي ليصبح قسماً للصحة العامة، وتوسعت مهام هذا القسم بعد أن تم تكوين مجموعة صغيرة من المفتشين للقيام بمهام تتعلق بالصحة العامة والمحافظة على النظافة. وقد حرصت حكومة دبي منذ ذلك الوقت على تطوير الخدمات المقدمة للسكان، وأخذت البلدية على عاتقها تنظيم واستحداث شعب مختلفة تابعة لقسم الصحة العامة لكي تعنى كل شعبة منها بمهام تخصصية معينة كالتالي، وكما هو موضح في الشكل رقم (1) و(2) و(3):

- 1) شعبة النظافة.
- 2) شعبة رقابة الأسواق والمطاعم.
- 3) شعبة رقابة الأغذية.
- 4) شعبة مكافحة الحشرات.
- 5) المختبر.
- 6) البيطرة.
- 7) شعبة التخلص من النفايات.

### الشكل رقم (1) و(2) و(3)

#### مراحل تطور قسم الصحة العامة خلال الفترة من عام 1962م - 1986م

1986	1978	1962
قسم الصحة	قسم الصحة	مكتب الصحة
مكتب بر دبي	نائب رئيس قسم	رئيس عمال عدد (1) ضابط صحة عدد (1)
مكافحة الحشرات	مكافحة الحشرات	مراقبو صحة عدد (4)
رقابة الأغذية	رقابة الأغذية	خفاء (4)
النظافة	النظافة	سعاة (2)
النفايات	النفايات	عمال (167)
الرقابة الصحية (المبناه والمطار)	الرقابة الصحية (المبناه والمطار)	

وفي عام 1985م تم تشكيل لجنة متابعة النظافة والصحة العامة بالبلدية حيث أوكلت إليها مهمة إعداد الإحصائيات والبحوث الخاصة لتحسين المرافق العامة القائمة في الإمارة مع اتخاذ التدابير الازمة للمحافظة على الصحة الوقائية وصحة البيئة ومراقبة تنفيذ الأوامر المحلية الخاصة بالصحة والنظافة العامة، وفي عام 1986م تم رفع مستوى قسم الصحة إلى إدارة وارتفاع مستوى الشعب المذكورة لتصبح أقساماً، وفي عام 1987م أنشئ في إدارة الصحة شعبة أخرى تعنى بالسلامة العامة وحماية البيئة تحت مسمى شعبة حماية البيئة والسلامة، تتولى مسؤولية الرقابة على مستويات التلوث البيئي في إمارة دبي والحد من أخطاره على عناصر البيئة الأساسية من ماء وهواء وتربة، وقد بدأت هذه الشعبة بوضع الضوابط والمعايير للنفايات الصناعية والحد من أخطارها على الصحة العامة والبيئة، فتمت تصنيف تلك النفايات حسب محتواها من المواد الضارة ودرجة خطورتها وطرق معالجتها والتخلص منها، كما وضعت معايير للبيئة الداخلية وإجراءات السلامة في المصانع بهدف حماية العاملين من أخطار التلوث وإصابات العمل.

وإيماناً من حكومة دبي بأن أية تنمية يجب إرساءها على أساس تراعي فيها الاعتبارات البيئية على كافة المستويات، عملت البلدية من جانبها على بناء جسور تربط البيئة بالتنمية المستدامة على أساس علمية مدققة، فقامت في عام 1988م بإجراء دراسة استشارية لمسح المشاكل الصناعية ومراجعة الاحتياجات الإدارية والتشريعية وتقدير قضايا التلوث البيئي في الإمارة.

وفي بداية التسعينيات تمت الاستعانة بمجموعة من الخبراء الفنيين والإداريين في المجالات والأقسام المختلفة في إدارتي الصحة العامة والبيئة من برنامج الأمم المتحدة لتقديم استشارات فنية وإدارية لرفع مستوى خدمات هاتين الإدارتين، كما تمت الاستعانة بخبراء فنيين وتم تعيينهم بوظائف إشرافية لحين تجهيز الكوادر المواطنة وأعقب ذلك إعطاء التدريب اللازم للموظفين في مجال رقابة وإدارة البيئة بهدف تأهيلهم بصورة كافية لتطبيق أنظمة حماية البيئة، ولدعم هذا التوجه تم في عام 1991م رفع مستوى شعبة حماية البيئة والسلامة إلى قسم حماية البيئة والسلامة تحت إدارة الصحة كما هو موضح في الشكل رقم (4)، واتسعت اختصاصاته وأصبح يضم شعبة حماية البيئة وشعبة البيئة البحرية، وتم توسيع مجال عمله ليشمل إجراء الدراسات والأبحاث في مجال تلوث الهواء، والبيئة الصناعية، والسلامة العامة، والبيئة البحرية ومعالجة النفايات الخطرة.

#### الشكل رقم (4) الهيكل التنظيمي لإدارة الصحة لعام 1995م شامل على قسم حماية البيئة

إدارة الصحة						
قسم رقابة الأغذية	قسم مكافحة الحشرات	قسم الأغذية	قسم مختبر	قسم خدمات النفايات	قسم العيادة العامة	قسم خدمات البيطرية
قسم حماية البيئة والسلامة						

● انضمت إلى تشكيل إدارة البيئة عام 1998م.

● انضم إلى مختبر دبي المركزي عام 1998م.

وتم في عام 1998م إعادة تشكيل إدارة الصحة وتعديل وصف مهامها وتغيير مسمها إلى إدارة الصحة العامة، وذلك بعد أن تم فصل قسم حماية البيئة والسلامة وقسم خدمات النفايات عنها وتم

دمجها تحت إدارة واحدة سميت إدارة البيئة<sup>\*</sup>، وبذلك تكونت إدارة الصحة العامة من الأقسام التالية حسب الهيكل الإداري الجديد كما هو موضح في الشكل رقم (5):

- (1) قسم رقابة الأغذية
- (2) قسم الخدمات البيطرية
- (3) قسم العيادة والخدمات الطبية
- (4) قسم مكافحة الحشرات

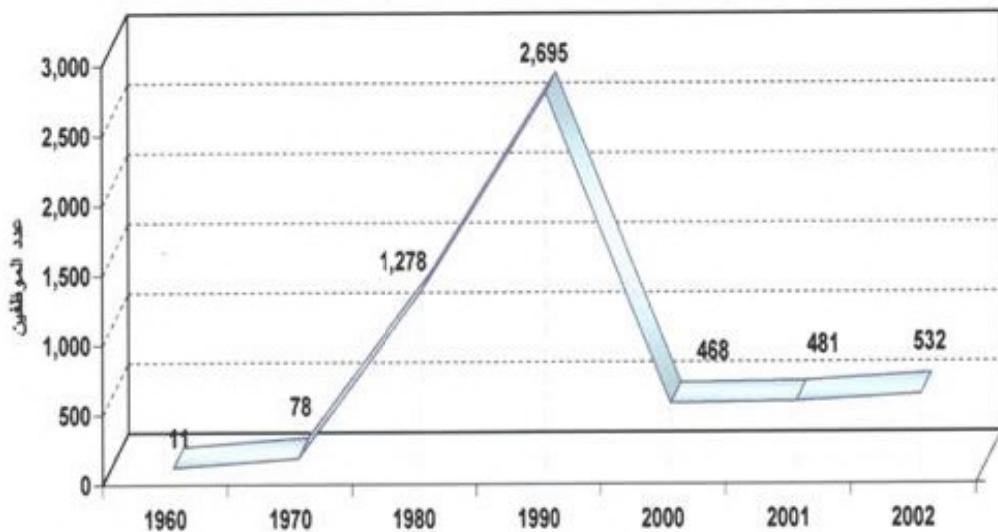
### تطور عدد الموظفين بإدارة الصحة العامة

لم يكن عدد الموظفين في إدارة الصحة عام 1960م يتجاوز (11) موظفاً وقد ازداد هذا العدد مع تطور الخدمات التي تقدمها الإدارة إلى أن بلغ (2,695) موظفاً في عام 1990م، ثم انخفض خلال عام 1998م بسبب تشكيل إدارة البيئة وانفصال قسم خدمات النفايات الذي يستحوذ على أكبر عدد من الموظفين وقسم حماية البيئة والسلامة عن إدارة الصحة وأنضوأه القسمين تحت مظلة إدارة البيئة، بالإضافة إلى انتقال مختبر رقابة الأغذية في نفس العام أيضاً وأنضوأه تحت مظلة مختبر دبي المركزي<sup>\*\*</sup>.

**الجدول رقم (1) تطور عدد الموظفين بإدارة الصحة العامة  
خلال الفترة من عام 1960م - 2002م**

السنة	عدد الموظفين
1960	11
1970	78
1980	1,278
1990	2,695
2000	468
2001	481
2002	532

تطور عدد الموظفين بإدارة الصحة خلال الفترة من عام 1960م - 2002م



الجدول التالي يبين ترتيب الوظائف في إدارة الصحة العامة وعدد العاملين في كل وظيفة وفق بيانات عام 2001م.

الجدول رقم (2) الوظائف العاملة في إدارة الصحة العامة / عام 2002م

م	مسمى الوظيفة	عدد الموظفين	م	مسمى الوظيفة	عدد الموظفين	م
1	مدير إدارة	1	12	م. صيدلي	2	2
2	مساعد مدير إدارة	1	13	فني مختبر / أشعة	21	2
3	رئيس قسم	4	14	أخصائي	1	4
4	رئيس شعبية	9	15	م. ضابط إداري دعم	2	5
5	طبيب بشري	4	16	إداري دعم	17	6
6	طبيب بيطري	18	17	م. إداري دعم	1	7
7	ضابط صحة	18	18	مراقب	28	8
8	ضابط إداري دعم	3	19	سائق	18	9
9	سكرتير / سكرتيرة	5	20	عامل	206	10
10	مفتش	115	21	وظائف أخرى	53	11
	ممرض	5		المجموع الكلي للموظفين	532	

### توظين الوظائف

لم تكن نسبة الكادر المواطن في السنوات الأولى من تشكيل قسم الصحة العامة تتعدى (1%) من إجمالي عدد العاملين، ومع تطور أعمال القسم واتساع مهامه التي تبعها إعادة تشكيل الهيكل التنظيمي والذي انبثق عنه تشكيل إدارة للصحة العامة، فقد بدأت هذه الإدارة منذ تشكيلها بالعمل على توطين الوظائف تماشياً مع السياسة التي انتهجتها البلدية في هذا الشأن. وسعت الإدارة خلال السنوات الماضية للعمل على توطين الوظائف في مختلف المستويات القيادية والإشرافية والإدارية والفنية، سواء من خلال برامج التدريب النوعية في مجالات العمل المختلفة، أو من خلال التأهيل العلمي بإرسال موظفين في بعثات دراسية للخارج لرفع درجاتهم العلمية، أو من خلال استقطاب الخريجين المواطنين في التخصصات العلمية المختلفة والمطلوبة لعمل الإدارة. هذا وقد بلغت نسبة المواطنين المولودين في الإدارة مع نهاية عام 2002م حوالي (25.5%) من مجمل الوظائف بالإدارة وكانت نسبة توطين الوظائف الإشرافية منها 100%.

وإنسجاماً مع سياسة التوطين في مختلف الوظائف فقد سعت الإدارة إلى تأهيل مواطنين للوظائف الفنية، حيث قامت في عام 1996م بالتنسيق مع كليات التقنية العليا بإعداد برنامج دبلوم صحة بيئية لتأهيل مواطنين خريجين متخصصين في مجال الصحة

العامة والبيئة، وقد بلغ عدد الخريجين من هذا البرنامج ( 17 ) خريج حتى 31 - 12 - 2001م التحق ( 11 ) منهم بالعمل في إدارة الصحة العامة والتتحقق الباقى بإدارة البيئة.

**الجدول رقم (3) يوضح إجمالي الوظائف خلال الفترة من عام 1960م-2002م**

السنة	2002	2001 ***	1995	1990	1980	1970	1960
مجموع عدد الموظفين	343	275	728	724	317	40	6
عدد الموظفين	76	70	68	42	10	6	1
النسبة المئوية للمواطنين	% 22.2	% 25.5	% 9.3	% 5.8	% 3.2	% 15	% 16.7
عدد العمال والمستخدمين *	189	206	1,871	1,971	961	38	5
المجموع الكلى للعاملين **	532	481	468	2,695	1,278	78	11

ملاحظة:

\* لا يوجد ضمن العاملين في هذه الفترة مواطنين.

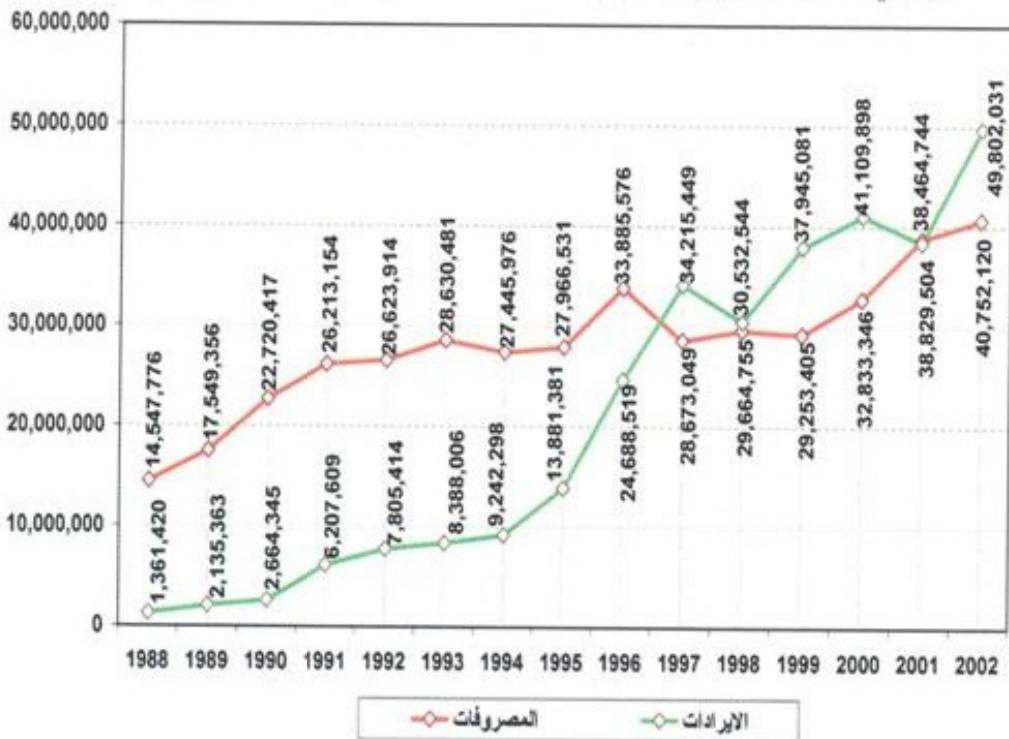
\*\* المجموع الكلى في الإدارة = مجموع عدد الموظفين + عدد العمال والمستخدمين.

\*\*\* تم تشكيل إدارة البيئة عام 1998م ونقل الجزء الأكبر من موظفي إدارة الصحة العامة إليها.

### مصروفات وإيرادات إدارة الصحة العامة من عام 1988م حتى عام 2002م

البيان	الرواتب	المصروفات الجارية	المصروفات الرأسمالية	إجمالي المصروفات	جملة الإيرادات
11,986,627.00	1,587,054.00	974,095.00	14,547,776.00	1,361,420.00	1988
13,076,418.00	3,486,920.00	986,018.00	17,549,356.00	2,135,363.00	1989
16,307,230.00	4,105,011.00	2,308,176.00	22,720,417.00	2,664,345.00	1990
18,378,369.00	5,872,789.00	1,961,996.00	26,213,154.00	6,207,609.00	1991
19,436,801.00	6,636,235.00	550,878.00	26,623,914.00	7,805,414.00	1992
20,439,719.00	7,631,144.00	559,618.00	28,630,481.00	8,388,006.00	1993
20,602,902.00	6,526,847.00	316,227.00	27,445,976.00	9,242,298.00	1994
20,774,214.00	5,848,044.00	1,344,273.00	27,966,531.00	13,881,381.00	1995
21,060,037.00	8,616,406.00	4,209,133.00	33,885,576.00	24,688,519.00	1996
20,590,500.00	7,104,963.00	977,586.00	28,673,049.00	34,215,449.00	1997
21,475,381.36	6,795,343.82	1,394,030.13	29,664,755.31	30,532,544.86	1998
22,603,184.78	6,136,129.90	514,090.48	29,253,405.16	37,945,081.30	1999
23,574,297.99	7,701,275.47	1,557,772.69	32,833,346.15	41,109,898.50	2000
26,837,696.19	9,533,842.37	2,457,965.80	38,829,504.36	38,464,744.00	2001
28,241,913.00	10,189,779.00	2,320,828.00	40,752,120.00	49,802,031.00	2002
305,384,890.32	97,771,783.56	22,432,687.10	425,589,360.98	308,444,103.66	إجمالي

إجمالي مصروفات وإيرادات إدارة الصحة العامة من عام 1988م حتى عام 2002م



الشكل رقم (5) الهيكل التنظيمي لإدارة الصحة العامة حتى عام 2002م

مساعد المدير العام لشؤون البيئة والصحة العامة

إدارة الصحة العامة



### أهم مهام وواجبات إدارة الصحة العامة والأقسام التابعة لها:

تقع على عاتق إدارة الصحة العامة مسؤولية حماية الصحة العامة وقائياً بمكافحة الحشرات والقوارض وضمان صحة الحيوانات وسلامة الأغذية والسيطرة على الأمراض السارية والأوبئة.

#### قسم رقابة الأغذية

- التفتيش على الشحنات الغذائية الواردة إلى الإمارة والصادرة عنها.
- التفتيش الدوري على محلات صناعة وتحضير وبيع وعرض وتخزين المواد الغذائية في المطاعم والفنادق والمقاهي والأسواق.
- إصدار شهادات تصدير المواد الغذائية وصلاحيتها.
- تنفيذ الجمهور والعاملين في صناعة الغذاء وتجارته.

#### قسم العيادة والخدمات الطبية

- تقديم الرعاية الصحية الأولية لموظفي البلدية.
- التعاون مع إدارة الصيدلة والرقابة الدوائية بوزارة الصحة ودائرة الصحة والخدمات الطبية بـإمارة دبي بفرض التفتيش على العيادات والصيدليات الخاصة والتدقيق على صلاحية الأدوية.
- التعاون مع وزارة التربية والتعليم ووزارة العمل والشؤون الاجتماعية بالتفتيش والتدقيق الدوري على المدارس والحضانات الخاصة ورياض الأطفال للتأكد من مدى التزامها بالشروط والمتطلبات الصحية.
- الرقابة على صالونات التجميل، ومحلات الخدمات ذات العلاقة بالصحة العامة.
- تقديم شهادات اللياقة الصحية لموظفي القطاع الخاص العاملين في مجال الصناعات الغذائية والخدمات الخاصة بها، وإصدار الشهادات الطبية لغايات استكمال إجراءات تأشيرات الإقامة.
- إجراء الرقابة الصحية على مساكن العمال.
- تقديم خدمة فعالة في مجال مراقبة الأمراض المعدية والسيطرة عليها.
- تقديم خدمات المقابر ودفن الموتى.

#### قسم الخدمات البيطرية

- العمل على رفع مستوى الوعي الخاص بتربية الحيوانات وسبل تكاثرها.
- مكافحة الأمراض الحيوانية في كافة أنحاء الإمارة.
- الرقابة على الحيوانات الواردة والصادرة عن طريق الموانئ والمطار، والقيام بإجراءات

فعالة للحجر البيطري حسب الحاجة.

- تقديم خدمات بيطرية فعالة للحيوانات سواء كانت للأغراض التجارية أو التربية المنزلية.
- فحص اللحوم في مقاصل البلدية بنسبة 100٪، والتدقيق على الذبائح وأحشاء الحيوانات للتأكد من خلوها من الإصابات المرضية ومن صلاحيتها للاستهلاك الآدمي.

### قسم مكافحة الحشرات

- القضاء على الحشرات والأفات الضارة بالصحة العامة مثل البعوض، والذباب والقوارض.
- تقديم خدمات مكافحة الحشرات للجمهور حسب الطلب.
- الرقابة على الشركات الخاصة التي تقوم بمكافحة الحشرات الضارة لضمان تحقيق أعلى المستويات من حيث الاختصاص الحرفي وتقديم الخدمة.
- الرقابة على تجارة التجزئة الخاصة بمبادرات المبيدات الحشرية في السوق.
- نشروعي العام حول الأضرار الصحية والاقتصادية الناجمة عن الحشرات والقوارض والمبيدات الحشرية وسبل التحكم بها.

### قسم رقابة الأغذية

تم استخدام قسم رقابة الأغذية كجهاز رقابي منفصل عن بقية أنشطة قسم الصحة العامة في عام 1978م، بحيث يتم من خلاله الإشراف والتتفتيش على المؤسسات الغذائية القائمة في الإمارة (المصانع، محلات إعداد وبيع الأغذية، البقالات والسوبر ماركت، المقاهي، المطاعم، أماكن ذبح الدواجن والأسواق بشكل عام) إضافة إلى المقاصف المدرسية، كما يقع ضمن مهام القسم التفتيش على حاويات المواد الغذائية المستوردة بالسفن عبر ميناء راشد، وميناء جبل علي إضافة إلى تفتيش شحنات المواد الغذائية الواردة من خلال مطار دبي.

ونظراً للزيادة المطردة في عدد المؤسسات كان لابد من إعادة تنظيم وتعديل الهيكل التنظيمي وسميات الوحدات التنظيمية بما يتاسب والمتطلبات المستقبلية في ظل هذه الزيادة وفي ظل العولمة والتجارة الدولية.

وقد عمل القسم منذ نشاته على تطوير الأنظمة الرقابية بصفته أحد الأقسام التي تعنى بشؤون الصحة العامة من خلال الرقابة المباشرة على جميع الأغذية المستوردة والمصنعة محلياً للحد من التلوث أو التسمم الغذائي وتطبيق الاشتراطات الصحية في المؤسسات الغذائية والعمل على تقييم المخاطر الغذائية في المصانع للحد من خطورة التلوث أثناء التصنيع والإعداد والنقل والتوزيع والتخزين حيث ركز القسم على هدفين لضمان الرقابة الفعالة هما :

### الهدف الأول

تشديد الرقابة على جميع الأغذية المستوردة والمصنعة محلياً والمتداولة في الإمارة وذلك بتقديم المقترنات وتنفيذها بعد اعتمادها حول السياسات والتشريعات والمعايير والمقاييس والمواصفات المناسبة.

هذا وقد تم إصدار عدد من الأوامر المحلية لتطبيق القوانين والتشريعات الخاصة بصحة وسلامة الأغذية وتمثل هذه الأوامر المحلية في:

- الأمر المحلي رقم (23 لسنة 1983م) بشأن بطاقات المواد الغذائية.
- الأمر المحلي رقم (38 لسنة 1989م) بشأن الشروط الصحية والفنية الواجب توافرها لتخزين المواد الغذائية المعدة للاستهلاك الآدمي.
- الأمر المحلي رقم (51 لسنة 1990م) بشأن مراقبة الأغذية وتنظيم تداولها.
- الأمر المحلي رقم (55 لسنة 1990م) بشأن الشروط والمواصفات الواجب توافرها في أغذية الرضع والأطفال المعدة للتوزيع في إمارة دبي.
- الأمر الإداري رقم (20 لسنة 1992م) بإصدار دليل تصنيع وإعداد وطبخ وتخزين وتعبئة ونقل وبيع الأغذية المخصصة للاستهلاك الآدمي.
- الأمر المحلي رقم (72 لسنة 1992م) بشأن اعتماد فترات صلاحية بعض المواد الغذائية.
- الأمر الإداري رقم (46 لسنة 1994م) الخاص بتشكيل لجنة إتلاف المواد الغذائية غير الصالحة للاستهلاك الآدمي.

تجدر الإشارة أيضاً إلى جهود القسم المضنية خلال عام 1998م في التخاطب مع المفوضية الأوروبية للحصول على الموافقة على اعتماد منشآت إنتاج الأسماك في الإمارة للقيام بتصدير منتجاتها إلى دول الاتحاد الأوروبي، ومن ثم العمل على إعداد واعتماد الأمر المحلي رقم (5 لسنة 1999م) بشأن «اعتماد منشآت إنتاج الأسماك المصدرة إلى دول الاتحاد الأوروبي» وهي خطوة رائدة في هذا المجال تدعم مكانة إمارة دبي التجارية والاقتصادية.

- الأمر المحلي رقم (52 لسنة 2000م) بشأن تصدير منتجات الأسماك للاتحاد الأوروبي.

## الهدف الثاني

تبسيط أسلوب الرقابة الغذائية وذلك باستخدام أنظمة وأساليب حديثة تضمن رقابة فعالة وتعمل على اختصار الوقت والجهد بالنسبة لجهاز التفتيش والتجار وأصحاب المؤسسات الغذائية وتضمن سلامة الأغذية وصلاحيتها للاستهلاك الآدمي.

ونظراً لأهمية المهام الملقاة على عاتق القسم كان لا بد من المشاركة الفعلية من خلال لجان التنسيق مع الوزارات والدوائر المحلية والهيئات المحلية والخليجية والعالمية، وتمثيل الدائرة في عضوية اللجان التالية:

- اللجنة الوطنية لسلامة الأغذية بالأمانة العامة للبلديات.
- لجنة السلامة الغذائية على مستوى دول مجلس التعاون بهيئة المواصفات الخليجية.
- لجنة دستور الأغذية المنبثقة عن منظمة الصحة العالمية التابعة للأمم المتحدة.

## تجارة الأغذية

بدأ العمل في القسم في عام 1994م بالتحضير لوضع نظام مبرمج باستخدام الكمبيوتر تستند فكرته أساساً على برمجة وتسجيل جميع البيانات المطلوبة لتسجيل شحنات المواد الغذائية

وتقسيماتها، وأسماء الشركات التجارية والعلامات التجارية للمواد الغذائية، كما تم ربط تسجيل العينات ونتائجها مع مختبر الأغذية والبيئة في إدارة المختبر المركزي.

وتم تطبيق النظام في بداية عام 1997م حيث عمل النظام على رفع كفاءة الأداء ومنع ازدواجية وتكرارية العمل في الموانئ بدلاً من الأسلوب اليدوي، حيث ساهم في تنظيم العمل وربط موانئ الإمارة ببعضها البعض، وعمل على إسراع عملية اتخاذ القرارات والإجراءات الضرورية إضافة إلى سرعة تسجيل بيانات عينات المواد الغذائية المأخوذة من الموانئ ومنع الازدواجية، كما ساهم النظام في توفير إمكانية الحصول على بيانات إحصائية دقيقة وبصورة سريعة عن الأغذية المستوردة.

وفي ظل التطور المستمر لقسم رقابة الأغذية استحدثت في عام 1998م آلية المتابعة في شعبة تجارة الأغذية وكان الغرض منها متابعة الشحنات الغذائية المخالفة للقوانين واللوائح المعمول بها في إمارة دبي، ومع نهاية العام 1999م تم تصميم شاشة متابعة تم إدراجها ضمن نظام رقابة الأغذية.

وسعيًا من البلدية لدعم وتعزيز مكانة دبي كوجهة تجارية وتقديم أفضل الخدمات للعملاء، وتزويدهم بكافة المعلومات والبيانات الالزامية في مجال استيراد وتصدير الأغذية في الإمارة، فقد تم في عام 1999م استحداث وحدة خدمات التجار لتسهيل معاملاتهم ومراعاة مصالحهم التجارية.

ونظرًا لأهمية إمارة دبي كمركز تجاري هام لعمليات إعادة تصدير الأغذية عبر موانئ دبي، تقوم الشعبة بإصدار الشهادات الصحية للأغذية المعاد تصديرها وفق إجراءات منتظمة باستخدام الأساليب الحديثة، وأهم هذه الشهادات (شهادة التصدير الصحية ، شهادة التصدير لدول مجلس التعاون الخليجي، شهادة إشعاع، شهادة إتلاف).

## سلامة الأغذية

تم استحداث شعبة سلامة الأغذية في عام 1998م للتأكد من تطبيق أنظمة تقييم المخاطر على الصناعات الغذائية المحلية، والتزامها بالشروط الصحية وتتوفر نظام الرقابة الذاتية على عملية التصنيع، وسحب العينات من الإنتاج، لإجراء الفحوصات المخبرية الالزامية عليها بهدف إصدار شهادات الصلاحية على دفعات الإنتاج بالتعاون والتنسيق مع إدارة مختبر دبي المركزي لتطبيق مقاييس ضبط الجودة على المؤسسات والمصانع الغذائية بهدف منح علامة الجودة وشهادة الصلاحية والمطابقة للمواصفات والمقاييس المعتمدة، إضافة إلى وضع الاشتراطات والمواصفات الصحية الخاصة بالأغذية بشكل عام وفقاً للحاجة.

والجدير بالذكر قيام القسم بتطبيق أنظمة عالمية في مجال الرقابة الغذائية لتنماشي وأهمية دور القسم في توفير رقابة فعالة على المؤسسات الغذائية حيث تم تطبيق مايلي:

1. «نظام التوزيع الآمن للمواد الغذائية ASC» في فنادق الدرجة الأولى والثانية في عام 1997م، حيث تعتبر إمارة دبي أول جهة تطبق هذا النظام على صعيد الوطن العربي.
2. «نظام تحليل المخاطر باستخدام النقاط الحرجة HACCP» في مصانع الأغذية في عام 2000م. كما تهتم الشعبة بعملية إجراء المسح الميداني على المواد الغذائية حسب المستجدات والظروف والتطورات الحاصلة في مجال الغذاء، إضافة إلى الإشراف على إجراءات الفحص الروتيني اليومي على الأسواق مثل:

سوق السمك بدبيه، وأسواق الخضار والفواكه، حيث أنها تعتبر من أكبر الأسواق على مستوى الخليج وتحتطلب متابعة وتفتيش يومي للتأكد من سلامة الأسماك واللحوم والخضار المعروضة فيها.

ونظراً لأهمية أخذ عينات من المواد الغذائية كمؤشر فني على صلاحيتها كان لا بد من وضع دليل أخذ العينات يعتمد على تصنيف المادة الغذائية حسب درجة الخطورة.

ويقوم القسم بالتفتيش وفق برنامج دوري منتظم ومبرمج على المؤسسات وال محلات التي تقوم بتجهيز ونقل وتخزين وتوزيع وبيع المواد الغذائية، للتأكد من التزامها بالشروط الصحية والمواصفات الواجب توفرها وفقاً للوائح والأوامر المحلية الصادرة.

وفي عام 1986م - 1987م تم إعادة توزيع المناطق حسب المخطط المعتمد الذي تم بموجبه تقسيم الإمارة إلى قطاعات كما يلي:

1	السوق/ديره	هور العنز والحرمية	القصيص	الراشدية	الشندة، الغبية، فريج البستكية	بر دبي (الأسواق، الشندة، الغبية، فريج البستكية)	السطوة	ند الشبا	جميرا الفوز الصفا	8
---	------------	--------------------	--------	----------	-------------------------------	-------------------------------------------------	--------	----------	-------------------	---

وقد بدأ إدخال النظام البرمجي للتلفتيش على المؤسسات الغذائية في عام 1987م عن طريق مركز تكنولوجيا المعلومات في الدائرة بالتنسيق مع دائرة التنمية الاقتصادية، وفي عام 1996م قام القسم باستحداث وتطبيق نظام حديث وهو الأول من نوعه في المنطقة وذلك باستخدام نظام الكمبيوتر المحمول.

**هذا ويجدر بالذكر فوز «مشروع التفتيش باستخدام الكمبيوتر المحمول» بجائزة دبي للأداء الحكومي المتميز لعام 2001م.**

كما تم استحداث وحدة استلام الشكاوى عام 1999م بفرض استلام شكاوى العملاء الخاصة بالمؤسسات الغذائية وتوزيعها آلياً.

وقام القسم بوضع الشروط والضوابط الالزمة عند ترخيص المؤسسات والأنشطة التي تعامل بالمواد الغذائية بالتنسيق مع الدوائر المحلية، حيث تم إعداد مجموعة من الاشتراطات الصحية الخاصة بالمؤسسات الغذائية.

كما قام القسم بوضع شروط وضوابط على عدة أنشطة غذائية، تم اعتمادها من قبل الأمانة العامة للبلديات وعممتها على بلديات الدولة للتطبيق، منها:

- الاشتراطات الصحية الواجب توافرها في مصانع تعبئة مياه الشرب عام 1999م.
- الاشتراطات الصحية الواجب توافرها في سيارات نقل الخبز ومنتجاته عام 1999م.
- الاشتراطات الصحية الواجب توافرها في سيارات نقل مياه الشرب المعبأة عام 1999م .



استخدام الكمبيوتر المحمول أثناء عملية التفتيش

### التطوير المستمر

أنشأ القسم وحدة المتابعة والدعم الفني في عام 2000م للعمل على رصد التغيرات ومتابعتها وت تقديم أحدث المعلومات للعاملين في مجال الرقابة، ومتابعة أداء القسم والتأكد من تنفيذ الإجراءات المعتمدة بشكل سليم، وذلك عن طريق إعداد و توفير الدراسات والبحوث ، ووضع خطة للتدريب والتأهيل والتطوير .

كما يقع على عاتق الوحدة مسؤولية الإشراف وإجراء تحقيقات مفصلة في القضايا الخاصة بالأغذية مثل التسمم الغذائي والغش وحفظ الأغذية بالتعاون مع القيادة العامة لشرطة دبي ودائرة الصحة والخدمات الطبية، والتتأكد من إجراء التحقيق الفوري الكفؤ استجابة لأية شكوى واتخاذ الإجراءات المناسبة مع وضع التدابير الوقائية لمنع تكرارية الشكوى، وعلى ضوئه تم تشكيل «لجنة التسممات الغذائية» في عام 2000م وهي لجنة مشتركة بين كل من (بلدية دبي ، دائرة الصحة والخدمات الطبية، وزارة الصحة ، القيادة العامة لشرطة دبي).

### التحقيق الغذائي

تم استخدام وحدة التحقيق الصحي في عام 1999م للعمل على إعداد وتنفيذ برامج وخطط التحقيق الغذائي، وكان من ضمن إنجازاتها :

- عمل مسح غذائي في عام 2000م للأسر المواطن لقياس الحالة الصحية لأماكن تحضير وإعداد الأغذية في المنازل وقياس مدى الوعي الغذائي لربات المنازل والخدم استهدفت الدراسة عينة عشوائية مكونة من (60) منزل في منطقة الطوار، حيث تم توضيح الاشتراطات الصحية الواجب توافرها في أماكن تحضير الأغذية والممارسات الصحية الالزامية للمتعاملين بالأغذية، كما تم توزيع كتيب خاص للمتعاملين بالأغذية ونشرات إرشادية عن الأغذية .
- تنفيذ برنامج تنقيف غذائي في عام 2000م للعاملين بالمطاعم و محلات الكافيتيريا للارتقاء بالمستوى الصحي ورفع الوعي الغذائي للمتعاملين بالأغذية وذلك في صورة محاضرات تلقي باللغات السائدة المختلفة ( العربية، الإنجليزية، الأوردو ).
- عمل محاضرات تثقيفية و زيارات ميدانية للمدارس والجمعيات النسائية لتوضيح أهمية سلامة الأغذية .
- إصدار عدد (14) من الوسائل التثقيفية على شكل نشرات ، وملصقات، وكتيبات إرشادية خلال عام 2001م.

### قسم العيادة والخدمات الطبية

كجزء من مهام قسم الصحة العامة ، بدأ بتقديم الخدمات الطبية في عام 1968م من قبل بلدية دبي على شكل خدمات بسيطة، كانت تشتمل على ما يلي :

- عيادة الأسنان: بوجود طبيب معالج برسوم رمزية حيث كانت خدماته موجهة لموظفي البلدية.
  - تطريض الصحة العامة: وتمثل في عملية التطعيم المجاني لطلاب المدارس ضد الجدري والكوليرا حيث كانت تتم عن طريق المفتشين العاملين في قسم الصحة والممرضات باستخدام أمصال يتم توفيرها من قبل البلدية، كما كانت عملية التطعيم تتم أيضاً في مكتب المطار للقادمين.
- هذا وقد انتقل هذان النشاطان لإدارة مستشفى آل مكتوم مع الكادر الوظيفي في عام 1976-1977م.

### خدمات المختبر

ويشمل مختبر الأغذية ومختبر الأحياء الدقيقة ، وقد كانت التحاليل المخبرية تجرى في غرفة واحدة إلى أن تم الفصل بين المختبرين في عام 1975م هذا وكانت مهام مختبر الأغذية مقتصرة على فحص عينات المياه، بالإضافة إلى بعض التحاليل الغذائية البسيطة وذلك نظراً لقلة عدد المؤسسات الغذائية القائمة في ذلك الحين، (التفاصيل في فصل المختبر المركزي).

## **الرقابة الصحية في الموانئ والمطارات**

كانت الرقابة الصحية التي يقوم بها القسم في الموانئ والمطارات تتم عن طريق:

1. التدقيق على وثائق القادمين وخاصة توفر شهادات / بطاقات صحية تخولهم لدخول الإمارة، وقد ألغي العمل بهذا الإجراء في عام 1987م.
2. التوجيه بالحصول على التطعيم أو الحجر الصحي في حال الإصابة بالأمراض الوبائية (الكولييرا، الجدري ، السل الرثوي)، بالتنسيق مع المستشفى وبالتعاون مع الشرطة بحكم وجود أفراد منها بشكل دائم في ذلك الحين بمبنى البلدية، وقد أوقف هذا الإجراء أيضاً في عام 1987م.

وقد تم التوسيع في مجال تقديم الخدمات الطبية، حيث تمت إضافة جهاز فحص مرض نقص المناعة المكتسبة (الإيدز) وأجهزة فحص خاصة بالكيمياء الحيوية وفحص التهاب الكبد الوبائي (hepatitis) إلى عمل القسم في عام 1985م.

كما قام القسم في عام 1985 بإدخال إجراء الختم الطبي (Medical Stamp) لتأشيرات الدخول/زيارة.

ونتيجة لزيادة عدد المراجعين لقسم العيادة وضيق مساحة المبني القديم بمنطقة المرقبات، قامت البلدية بإنشاء مبني جديد بميدان الاتحاد وانتقال قسم العيادة والخدمات الطبية إليه عام 1995م.

وفي عام 2001م تم شراء عيادة متنقلة (Mobile Clinic) مزودة بجهاز أشعة رقمي ، بغرض استخدامها لتقديم خدمة نوعية للشركات الكبرى في مواقعها داخل الإمارة، وذلك بإجراء الفحوصات الطبية للعاملين في الموقع وإصدار الشهادات الطبية لهم، مما يوفر عليهم عامل الوقت والجهد، بالإضافة إلى أن ذلك يعتبر خدمة مميزة للعاملاء من قبل الدائرة.

### **قسم الخدمات البيطرية**

تمثلت الخدمات البيطرية خلال الفترة 1963 - 1967م بوجود طبيب بيطري واحد بقسم الصحة ثم تشكلت وحدة الخدمات البيطرية في الفترة من 1967 - 1976م صاحبها زيادة في عدد الأطباء البيطريين (اثنان للمعالجة وأثنان لفحص الحيوانات قبل الذبح) بالإضافة إلى عدد (2) مفتش لفحص اللحوم.

كانت هذه الوحدة مسؤولة عن: مكافحة القراد في الأغنام والأبقار والجمال، رش الحيوانات المستوردة ، تقديم العلاج عند ورود شكاوى ، زيارات للمنازل لتقديم الخدمات العلاجية وخدمات التوعية الصحية، ضبط الحيوانات السائبة (الأغنام والأبقار) ومكافحة الكلاب الضالة، التنسيق والتعاون مع العيادات البيطرية الخاصة، إضافة إلى الإشراف والتغطيش على أماكن ذبح اللحوم.

● في عام 1977م تأسست شعبة الخدمات البيطرية، وتم في عام 1984م إنشاء العيادة البيطرية بالراشدية .

- وفي عام 1986م تم وضع الهيكل التنظيمي لشعبة الخدمات البيطرية وتحديث وصف مهام الشعبة وفقاً للتطورات الحاصلة.
- كما تم أيضاً في عام 1986م إنشاء المقصب الحديثة بمنطقة القصيص، حيث باشرت وحدة المسالخ (بر دبى / ديره) بفحص اللحوم بنظام حديث للفحص ومنع تلوث الذبائح تحت إشراف الكادر الوظيفي اللازم من مفتشين وأطباء.
- وفي عام 1990م تم تحويل شعبة الخدمات البيطرية إلى قسم الخدمات البيطرية متضمناً شعبتين:
  - شعبة تفتيش اللحوم بدلاً من وحدة تفتيش اللحوم.
  - شعبة العيادة والرقابة بدلاً من وحدة العيادة والرقابة، حيث تم تنظيم الرقابة والتتفتيش وتعيين كادر خاص لهذه المهمة.
- وقد تم في عام 1995م اعتماد هيكل تنظيمي جديد واستحداث شعبة جديدة باسم شعبة تربية الحيوانات والرقابة البيطرية، وتم وضع نظام بيطري متكامل يشمل المحاجر والأسواق ومزارع التربية إضافة إلى الرقابة والتتفتيش وضبط الحيوانات السائبة.
- وفي عام 1996م تم افتتاح عيادات بيطريتين وتشغيلهما في سوق المواشي الحديث بنظام بيطري متطور.
- وافتتح في عام 1997م المحجر البيطري في ميناء الحمرية وتم تشغيله بنظام حديث.
- وفي عام 1998م تم تشغيل عيادة ومقصب في حتا.
- كما تم في عام 2000م بناءً وتشغيل مجمع حديث للخدمات البيطرية في مشرف.



فحص وتطعيم الحيوانات ضد الأمراض

## **التنقيف البيطري**

اعتمدت التوعية الصحية على النصائح والإرشادات التي يقدمها الأطباء البيطريون بالقسم بشكل مباشر للمربيين وأصحاب الحيوانات حتى عام 1991م، وقد تم تعين ضباط صحة عدد (2) من المواطنين المتخصصين بالإنتاج الحيواني للقيام بهذه المهمة كجزء من عملهم في القسم خلال (1991م - 1992م)، وقد لوحظ تطور وسائل التوعية الصحية بشكل ملحوظ بعد تهيئة الكادر الوظيفي اللازم وخاصةً منذ عام 1995م، ومن الإنجازات التي قام بها القسم في هذا الجانب :

- استمرار التوعية المباشرة مع مربي الحيوانات من كافة المنتسبين .
- إصدار عدد (5) نشرات إرشادية تغطي جوانب متعددة من نشاط القسم لمكافحة الطفيليات ومكافحة الحيوانات والكلاب السائبة.
- البدء بتوجيه النصائح والإرشادات في مجال تربية الماشي وكيفية الإنتاج الصحي للحليب خلال عام 1994م.
- إصدار عدد (4) من المنشورات للمربيين حول حماية الحيوانات وأصحابها من الأمراض الحيوانية والأمراض المشتركة منذ عام 1995م.
- نشر مقالات وإجراء مقابلات صحافية باللغتين العربية والإنجليزية في مواضيع تهم المربي والمستهلك والصحة العامة منذ عام 1995م.
- إجراء مقابلات وندوات في الإذاعة والتلفزيون خاصةً خلال شهر رمضان وعيد الأضحى أو عند ظهور أمراض جديدة كجنون البقر وحمى الوادي المتتصعد وغيرها منذ عام 1995م.
- تم إدخال برامج التطعيم ضد مرض الحمى القلاعية عام 1995م للسيطرة على المرض الذي انتشر آنذاك، وقد ألزمت جميع مشاريع الأبقار في الإمارة بتنفيذ برنامج التطعيم، حيث ساعد ذلك على الحد من انتشار المرض والسيطرة عليه بشكل تام.

**إحصائية بأعداد الأبقار التي تم تطعيمها ضد الحمى القلاعية  
على مدى الأعوام الماضية منذ عام 1995م وحتى عام 2002م**

السنة	العدد	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
177,732	50,400	45,833	62,772	51,481	28,008	19,470	9,571		

- تم وضع خطة مبرمجة لتنفيذ التوعية الصحية خلال عام 2001م تشمل إعداد نشرات وملصقات وزيارة المدارس وإعداد أفلام عن نشاط القسم ودوره في الصحة العامة.
- المساهمة بإعداد المادة الفنية لحملات التوعية والإرشاد الصحي مع الإدارات والأقسام ذات العلاقة منذ عام 1995م.

- يقوم القسم بتقديم بعض الخدمات الوقائية من أجل تنمية الثروة الحيوانية والمحافظة عليها وحماية الصحة العامة من الأمراض الحيوانية المشتركة، ويقوم بتنفيذ حملات إعلامية في سبيل ذلك.

**الخدمات التي قام بها قسم الخدمات البيطرية من عام 2000م حتى 2002م**

نوع الخدمة	م	عام 2002	عام 2001	عام 2000
عدد الذبائح التي تم الكشف عليها	1	250,183	30,000	30,000
عدد المواشي (أبقار، ماعز، وأغنام) التي تم فحصها	2	1,338,810	1,150,000	1,097,376
عدد الزيارات التفتيشية للمؤسسات البيطرية	3	6,613	6,966	4,500
عدد العينات للكشف عن الحمى المالطية	4	17,705	2,500	2,500
عدد الحيوانات التي تم فحصها وتطعيمها ضد الأمراض	5	1,600,705	1,165,486	1,070,000
عدد الكلاب السائبة التي تم ضبطها	6	721	1,394	2,000

### قسم مكافحة الحشرات

تأسست وحدة مكافحة الحشرات في عام 1967م وكان عدد العاملين في الوحدة (3) موظفين فقط، وقد كلفت الوحدة بالقيام بمهمة مكافحة القوارض والصراصير التي كانت تصاحب الشحنات التجارية في الموانئ والمطار، بالإضافة إلى مكافحة الحشرات كالبعوض والذباب، والنمل الأبيض الذي بدأ ظهوره في الإمارة في عام 1973 / 1974م بسبب إصابة شحنات الأخشاب التي كان يتم استيرادها من الهند في تلك الفترة .



مكافحة الحشرات

وخلال عام (1973-1974م) زاد عدد العاملين في مجال مكافحة الحشرات ليصبح ما بين (20) إلى (30) موظف ، وبسبب النمو التجاري والزيادة السكانية في تلك الفترة تم إنشاء «قسم مكافحة الحشرات» . ونظراً لطبيعة العمل وال الحاجة إلى تنظيم القسم ، تم خلال عام 1989م إعادة هيكلة القسم واعتمد شعبتين في هيكله التنظيمي، هما: شعبة العمليات وشعبة الخدمات الفنية.

### **خدمات قسم مكافحة الحشرات**

- يقوم القسم بمكافحة القوارض من خلال حملات ينفذها في المدينة والمناطق الريفية في الإمارة وقد أسفرت نتائجها عن انخفاض عدد البلاغات الواردة بشكل واضح، كما هو موضح في الجدول التالي:

**عدد البلاغات الخاصة بمكافحة القوارض خلال الأعوام 1999م - 2002م**

السنة	1999	2000	2001	2002
عدد البلاغات	3,925	2,669	1,793	3,260

ويقوم القسم في نفس المجال بإصدار شهادات الخلو من القوارض للسفن والقوارب بعد اتخاذ الإجراءات اللازمة من عمليات التفتيش والمكافحة، حسب الأنظمة المتبعة عالمياً .



خدمات مكافحة الحشرات

**عدد القوارب التي تم تفتيشها مقارنة بـ عدد القوارب التي دخلت موانئ دبي خلال السنوات 1990م - 1995م - 2001م - 2002م**

السنة	1990	1995	1999	2001	2002
إجمالي عدد القوارب	4,154	9,103	6,403	17,229	17,229
عدد القوارب المفتشة	3,573	8,498	5,924	9,300	9,300
النسبة المئوية للقوارب المفتشة	%86	%93.3	%92.4	%54	%54

- تم تطوير برامج جديدة لبعض الواقع الحيوية الهامة مثل المطار و أماكن سباقات الخيول تتضمن مستويات عالية من أعمال المسح حيث يتم اتباع نظام جديد للمسح وتحليل البيانات واستخدام أدوات جديدة متطرفة لهذه الأنشطة.

- تم إصدار الأمر المحلي رقم (57 لعام 1991م) بشأن رقابة بيع المبيدات الحشرية للجمهور من خلال محلات التجزئة غير المتخصصة في الإمارة ، والأمر المحلي رقم (58 لعام 1991م) بخصوص الرقابة على أعمال مكافحة الحشرات والحيوانات والمزروعات في إمارة دبي .

### **توثيق إجراءات العمل**

أصدر القسم عدة نشرات لتوثيق إجراءات العمل من الناحية الفنية وإجراءات السلامة، منها:

- نشرات ومعلومات فنية عدد (136).
- نشرات ومعلومات في مجال الأمن والسلامة عدد (20).
- نشرات ومعلومات في مجال المسح والتحري عدد (33).
- نشرات ومعلومات في مجال استخدام المواد عدد (15).
- نشرات ومعلومات في مجال إجراءات التشغيل النظامية عدد (11).
- نشرات فنية شهرية يتم إصدارها داخلياً في القسم بناءً على نتائج ومعلومات دراسات مختبر مكافحة الحشرات .

### **الشكوى والبلاغات**

يقوم القسم بمعالجة البلاغات التي يتسللها من الجمهور من خلال فرق العمليات الموزعة على المناطق بإمارة دبي والمناطق الثانية.

**عدد البلاغات الخاصة بمكافحة الحشرات خلال الفترة من عام 1995م - 2002م**

السنة	عدد البلاغات	12,954	13,126	14,151	15,933	13,702	11,715	14,737	2002

### **حملات تثقيف مكافحة الحشرات**

من منطلق حرص القسم على رفع مستوى الوعي الصحي لدى جميع فئات المجتمع في مجال مكافحة آفات الصحة العامة بدأ العمل بتنفيذ برنامج تثقيفي منذ بداية شهر أكتوبر 2000، وقد استهدف البرنامج في مرحلته الأولى قيام طلاب بعض المدارس في الإمارة بزيارات لمقر القسم في منطقة القوز حيث بلغ عدد الطلاب الذين قاموا بهذه الزيارات حوالي (590) طالب وطالبة من (18) مدرسة، وفي المرحلة الثانية تمت تغطية (12) مدرسة أخرى بإجمالي (1900) طالب وطالبة من خلال المعرض المتنقل للقسم.

جودة وتطور  
الإدارة الشؤون البارزة

دعاً لأنشطة البلدية التي أصبحت تتسع يوماً بعد يوم تم في عام 1961 إنشاء أول نواة لمكتب إداري تحت مسمى (مكتب الإدارة) الحقن به مهام متعددة تتمثل في تنظيم الأسواق وتقديم الخدمات الثقافية وترخيص ومراقبة أصحاب الحرف.

ومع اتساع أعمال البلدية خلال فترة السبعينيات تم استحداث أقسام بها للقيام بالمهام المختلفة وشمل ذلك التطور استحداث قسم الإدارة وكانت مهامه تتمثل في الآتي:

- متابعة قرارات المجلس البلدي ولجانه.
- متابعة الأوامر الإدارية الصادرة عن مدير البلدية والمراسلات الصادرة والواردة.
- تحديد الأسعار ومراقبة الأوزان.
- مراقبة أسعار الإقامة في الفنادق والمطاعم والمقاهي والملالهي.
- الإشراف على متحف دبي والمكتبة العامة.
- مراقبة الأندية الاجتماعية والمحافظة على الآداب العامة.

وشهدت البلدية في عام 1980 مع انتقالها إلى المبنى الجديد وزيادة حجم أعمالها زيادة ملحوظة في حجم العمالة فتم استحداث أقسام ومكاتب جديدة لمواكبة التطوير السريع بالإمارة، وفي عام 1986 بدأ التطور والتحديث في جميع أقسام البلدية ونتيجة لهذا التطور المستمر تم إصدار أول هيكل تنظيمي بموجب القرار الإداري رقم (57) بتاريخ 27/2/1986 م.

كما هو موضح في الشكل رقم (1) ومنذ عام 1986 حتى عام 1994 تمت الاستعانة بمجموعة من الخبراء في مجالات الأرشيف والمكتبات إلى جانب الإحصاء والمتاحف وذلك لاستحداث الوسائل المتطورة في إدارة الشؤون الإدارية ورفع مستوى خدماتها إدارياً وفنرياً، وشارك مع هؤلاء الخبراء مجموعة من المواطنين رفاء لهم لتكميله ما تم إنجازه والسير على نفس النهج، والاستعانة ببعض من هؤلاء الخبراء بين حين وأخر حتى عام 2002 م.

### **الشكل رقم (1) الهيكل التنظيمي لقسم الشؤون الإدارية الصادر عام 1986 م**

المدير	قسم الشؤون الإدارية	الاستعلامات	الأرشيف	المكتبة العامة	المتحف	الطباعة والتنسخ	الأمن
وقد تحددت المهام الوظيفية لقسم الشؤون الإدارية كالتالي:							
	- توفير الخدمات العامة وإعداد المراسلات والمذكرات الصادرة والواردة.						
	- القيام بـالمتابعة المنهجية لمشاريع البلدية تحت التنفيذ والأوامر الإدارية وـمتابعة قرارات المجلس البلدي ولجانه.						
	- حفظ الأوامر الإدارية وتوثيقها بالأرشيف.						
	- توفير الخدمات الثقافية من إعارة كتب ودوريات في المكتبة العامة وتزويدها بالكتب والدوريات الجديدة.						
	- الإشراف على المتاحف والمباني التاريخية والأثرية.						

- توفير خدمة السكرتارية والطباعة والترجمة والتصوير والنسخ.
- توفير خدمة الأمن والحراسة للمحافظة على المباني والتجمعات السكنية التابعة للبلدية.
- توفير الرقابة الميدانية على الفعاليات الاجتماعية وعلى النشاطات الترفيهية والعروض والمحاضرات الثقافية.

ثم مع ازدياد مهام الشؤون الإدارية صدر أمر إداري رقم (157) بتاريخ 27/7/1987م بخصوص استحداث (وحدة التوثيق والمعلومات) لترتبط برئيس الشؤون الإدارية مباشرة بدلاً عن (وحدة الأرشيف سابقاً)، وتتولى مهمة تنظيم جميع مراسلات البلدية الصادرة والواردة، كما صدر الأمر الإداري رقم (104) بتاريخ 28/4/1988م باستحداث شعبة الرقابة وترتبط مباشرة برئيس الشؤون الإدارية. وفي بداية التسعينيات شهدت البلدية توسيعاً استدعى تعديل الهيكل التنظيمي لها ليتماشى مع التطورات المختلفة وقد صدر الأمر الإداري رقم (203) بتاريخ 5/8/1990م بضم المراكز الفرعية التابعة للبلدية (مركز الرشيدية / الكرامة / أم سقيم / حتا ) للشؤون الإدارية وتبعد صدور أمر إداري في أكتوبر 1990م بضم مركز الإحصاء إلى الشؤون الإدارية ومع تطور البلدية تطورت الشؤون الإدارية تطوراً ملحوظاً بزيادة أنشطتها ومهامها حيث صدر الأمر الإداري رقم (163) بتاريخ 3/6/1991م يحدد المستوى الإداري للشؤون الإدارية في الهيكل التنظيمي للبلدية بمستوى (إدارة الشؤون الإدارية) وتكون تحت الإشراف المباشر لمدير البلدية وفيما يلي عرض للهيكل التنظيمي لإدارة الشؤون الإدارية عام 1991م كما هو موضح في الشكل رقم (2).

## **الشكل رقم (2) الهيكل التنظيمي لإدارة الشؤون الإدارية عام 1991م**



### **أهم مهام وواجبات إدارة الشؤون الإدارية والأقسام التابعة لها:**

- توفير الخدمات الإدارية، للمكتبات العامة، وخدمات التوثيق، والرقابة الفعالة على الأنشطة الاجتماعية والثقافية بالإضافة إلى تنسيق نشاطات مركز خدمة العملاء، والماراكز الفرعية للبلدية.

#### **قسم الخدمات الإدارية**

- توفير خدمات الأمن والرقابة على جميع ممتلكات البلدية من مبانٍ ومباني ومنشآت ومرافق عامة.
- تقديم خدمات مكتبية للبلدية من الطباعة، والتصوير والنسخ، وتغليف الوثائق، والترجمة وتوفير القرطاسية والمواد التموينية وخدمات الاتصالات وصيانة الآلات.
- التأكد من استخدام أفضل التقنيات في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية وما تحتويه من هواتف، أنظمة، وأجهزة لا سلكية، أجهزة نداء وغيرها.
- توفير الطاقة لكافة مباني ومجمعات البلدية.
- تقديم خدمات اجتماعية عن طريق مكافحة التسول.
- إصدار التراخيص الازمة لأندية الاجتماعية وغيرها من الجمعيات والمؤسسات، ومراقبة الأنشطة الثقافية والاجتماعية.

#### **قسم المكتبات العامة**

- توفير خدمة المكتبات.
- تقديم خدمات المكتبات الفعالة للمجتمع.
- توفير الخدمات للأطفال والطلاب في مختلف الأعمار للمساهمة في عملية التعليم مع العمل على حفظ التراث الفكري والثقافي.

#### **قسم التوثيق والمعلومات**

- توثيق وتصنيف وحفظ المستندات والسجلات الرسمية للبلدية.
- تحديث وتطوير نظم وأدوات العمل الخاصة بتوثيق وتسجيل الوثائق ونظام التصنيف الموحد ومكتن الأرشيف ودليل استخدام الأقراص الضوئية وخطة الحفظ والإلتلاف للوثائق.

#### **قسم خدمة العملاء**

- استقبال أفراد الجمهور في كل من مركز خدمة العملاء، والماراكز الفرعية وتقديم خدمات فعالة لهم، وعلى مستوى عالٍ من الجودة، والاستجابة الفورية لاستفساراتهم، وطلباتهم، وتنقى شكاوهم والرد عليها، والسعى إلى حلها.
- إجراء استبيانات لقياس رضاهم، وكسب ثقتهم.
- تقديم خدمات لامركزية بالمناطق المختلفة في الإمارة بهدف تسهيل مهمة المنتفعين من خدمات

البلدية وتخليص معاملاتهم بيسراً وسهولة.

كما زادت مهام إدارة الشؤون الإدارية نتيجة التطور في تقديم الخدمات حيث صدر القرار الإداري رقم (206) لسنة 1993 بتاريخ 16/6/1993م بنقل قسم الأسواق من إدارة الترخيص التجاري وضمه إلى إدارة الشؤون الإدارية كما هو موضح في الشكل رقم (3).

### الشكل رقم (3) الهيكل التنظيمي لإدارة الشؤون الإدارية عام 1993م

المدير العام

إدارة الشؤون الإدارية

مكتب المتابعة والتطوير

مكتب معلومات الطوارئ

قسم خدمات الإدارية	قسم المكتبات	قسم المتاحف	مركز الإحصاء	قسم التوثيق	قسم الأسواق
شعبة الأمان	شعبة خدمات المتنفعين	شعبة الآثار	شعبة توثيق المعلومات	شبكة بذ المعرفة	سوق الحرية للخضار والفاكهه
شعبة نظافة المبني	شعبة العمليات الفنية	شعبة الإدارة	شبكة التعداد والمسوحات	شبكة المكتبة الفنية	سوق الراسدية المركزي
شعبة الخدمات العامة			شبكة الدراسات والتحليل الإحصائي		سوق الحرية المركزي
شعبة الرقابة					سوق نايف
					سوق السمك - ديرة
					سوق السمك - بر دبي
مركز الكرامة	مركز أم سقيم	مركز حنا	مركز الراسدية	مركز سقيم	سوق المواتي

وفي عام 1995م انتقلت إدارة الشؤون الإدارية من الإشراف المباشر للمدير العام إلى الإشراف المباشر لمساعد المدير العام للشؤون الإدارية والخدمات العامة بناءً على القرار الإداري رقم (1) الصادر بتاريخ 7/1/1995م باستحداث وظيفة مساعد المدير العام للشؤون الإدارية والخدمات العامة لتوسيع مسيرة التطور الإداري والاستمرار في المنهجية العلمية والتكنولوجية في أسلوب الإدارة الحديثة للوصول إلى تقديم أفضل الخدمات.

وخللت تبعية قسم المتاحف لإدارة الشؤون الإدارية مستمرة حتى صدور قرار إداري بتاريخ 1/1/1998م الخاص بنقل قسم المتاحف إلى دائرة السياحة والترويج التجاري وعلى أثر ذلك تم تعديل الهيكل التنظيمي للشؤون الإدارية بتصور قرار إداري رقم (22) بتاريخ 15/2/1998م باعتماد الهيكل التنظيمي ووصف المهام لإدارة الشؤون الإدارية.

وفيمالي عرض للهيكل التنظيمي لإدارة الشؤون الإدارية عام 1998م كما هو موضح في الشكل رقم (4).

## الشكل رقم (4) الهيكل التنظيمي لإدارة الشؤون الإدارية عام 1998م

### المدير العام

مساعد المدير العام للشؤون الإدارية والخدمات العامة

### إدارة الشؤون الإدارية

#### وحدة تأجير أموالك

قسم الخدمات الإدارية	قسم المكتبات العامة	مركز الإحصاء	قسم الأسوق	مركز الكراامة
شعبة الأمان والرقابة	شعبة خدمات المتنفعين	شعبة التجهيز الآلي وبنك المعلومات	شعبة التوثيق	سوق الحمرية للخضار والفاكهية بالجبلة
شعبة نظافة المبنى	شعبة العمليات	شعبة جمع البيانات الإحصائية	شعبة الإرثيف المركزي	مركز أم سقیم
شعبة التجهيز الآلي وبنك المعلومات	شعبة الدراسات والتحليل الإحصائي	وحدة المكتبة الفنية	سوق الراسدية المركزية	مركز حنا
شعبة الاتصالات والاستعلامات			سوق الحمرية المركزية	سوق نايف
				سوق السدك ديرة
				سوق الشندغة
				سوق حنا
				سوق الموارث
				سوق ند الشبا

وخللت تبعية قسم الأسوق لإدارة الشؤون الإدارية حتى صدور قرار إداري رقم (291) بتاريخ 28/10/1998م بنقل الأسوق ووحدة تأجير أموالك البلدية من إدارة الشؤون الإدارية إلى إدارة الأسواق والمقاصب، وقد تم تناول موضوع قسم الأسواق بشكل مفصل في نشأة وتطور إدارة الأسواق والمقاصب، وعليه أصبح الهيكل التنظيمي لإدارة الشؤون الإدارية كما هو موضح في الشكل رقم (5).

**الشكل رقم (5) الهيكل التنظيمي لإدارة الشؤون الإدارية المعدل عام 2000م**

مساعد المدير العام للشؤون الإدارية والخدمات العامة

**إدارة الشؤون الإدارية**

مركز خدمة العملاء	مركز الكرامة	قسم التوثيق	مركز الإحصاء	قسم المكتبات	قسم الخدمات الإدارية
مركز أم سقیم	شعبة التوثيق	شعبة التجهيز الآلي وبنك المعلومات	شعبة خدمات المتلقعين	شعبة الأمان والرقابة	شعبة الأمان والرقابة
مركز الراشدية	شعبة الأرشيف المركزي	شعبة جمع البيانات الإحصائية	شعبة العمليات الفنية	شعبة نظافة المبني	شعبة نظافة المبني
مركز حنا	وحدة المكتبة الفنية	وحدة الراسات والتحليل الإحصائي	شعبة خدمات ال العامة		
شعبة الاتصالات					

ومع تطور الهيكل التنظيمي لإدارة الشؤون الإدارية وزيادة المهام الوظيفية والإدارية والخدمية وتطورها واكب ذلك زيادة في المهام والمسؤوليات، وفيما يلي عرض لأهم المهام لإدارة الشؤون الإدارية خلال تلك الفترة:

- اقتراح وتنفيذ ما يعتدده مساعد المدير العام للشؤون الإدارية والخدمات العامة من سياسة وأنظمة وتوجيهات وإجراءات البلدية المتعلقة بالخدمات الإدارية والمكتبات العامة والخدمات الإحصائية وخدمات التوثيق والرقابة الفعالة على الأنشطة الاجتماعية والثقافية بالإضافة إلى تنسيق نشاطات المراكز الفرعية.
- توفير خدمات الأمن والرقابة على جميع ممتلكات البلدية من مبانٍ ومنشآت ومرافق عامة والتأكد من المحافظة على نظافتها ومتبرها اللائق .
- توفير الخدمات المتعلقة بالاتصالات والتجهيزات المكتبية من معدات تصوير وأثاث والحواسيب والقرطاسية والترجمة والطباعة والتصوير والمواد التموينية.

- الرقابة الفعالة على الأنشطة الثقافية والاجتماعية والخيرية والتتأكد من التزامها بالقوانين والأنظمة السائدة.
- أداء خدمات التوثيق بما فيها إدارة السجلات والتوثيق المركزي ونظام الفهرسة والتصنيف وتسجيل الرسائل الواردة والصادرة وخدمات البريد وحفظ الوثائق على شكل أقراص ضوئية.
- توفير الخدمات الإحصائية بما فيها حفظ بيانات إحصائية متعددة وإعداد الكتب والنشرات الإحصائية والقيام بأعمال المسح الإحصائي والمسوح الاجتماعية والاقتصادية والصناعية والديمografية حسب الحاجة.
- توفير الخدمات في مجال المكتبات العامة والمكتبة الفنية وتوفير ما يكفي من الكتب المناسبة وغيرها من المطبوعات والمواد السمعية والبصرية.
- توفير الخدمات في مجال المعلومات الطارئة للجمهور وكذلك لاحتياجات الداخلية بفرض التأمين السريع لخدمات البلدية الالزمة بشكل عاجل أو لتسهيل الاتصال بين موظفي البلدية. وفيما يلي آخر هيكل تنظيمي لإدارة الشؤون الإدارية حتى عام 2002م.

#### **الشكل رقم (6) الهيكل التنظيمي لإدارة الشؤون الإدارية المعدل عام 2002م**

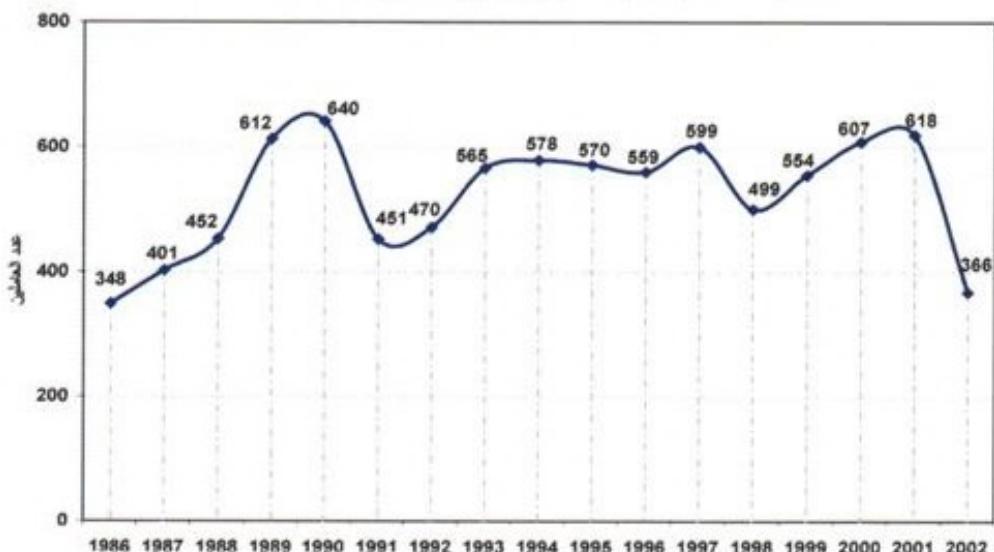


وفيما يلي عرض لتطور العمالة بالشأن الإدارية خلال الأعوام (1986م-2002م)

السنوات/الجنسية	مواطن	غير مواطن	جملة
1986	30	318	348
1987	38	363	401
1988	49	403	452
1989	76	536	612
1990	100	540	640
1991	86	365	451
1992	83	387	470
1993	128	437	565
1994	136	442	578
1995	147	423	570
1996	150	409	559
1997	170	429	599
1998	134	365	499
1999	155	399	554
2000	163	444	607
2001	161	457	618
2002	156	210	366

\* سبب انخفاض عدد العمالة الغير مواطنة يرجع إلى خصخصة شعبتي نظافة المبني والأمن والرقابة

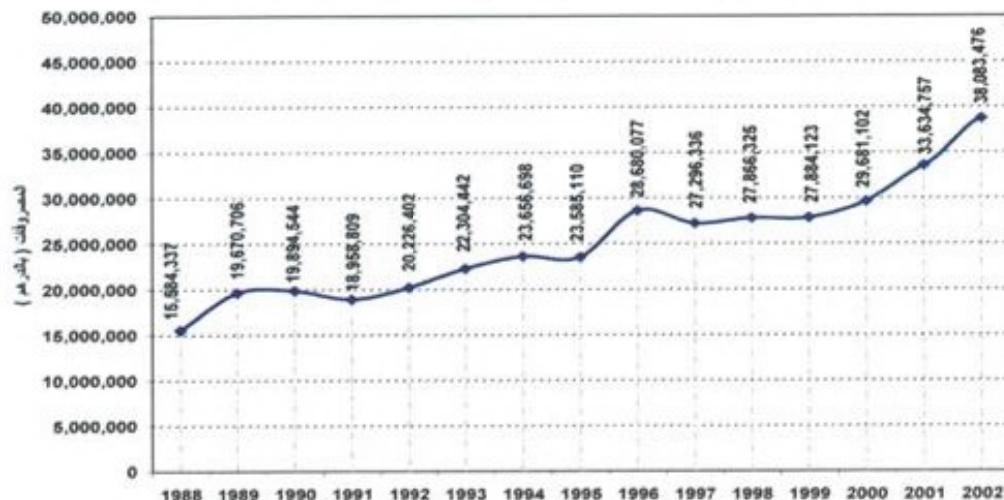
#### تطور العمالة بإدارة الشؤون الإدارية من عام 1986م - 2002م



## مصاريف إدارة الشؤون الإدارية من عام (1988م-2002م)

السنة	الرواتب	المصروفات الجارية	المصروفات الرأسمالية	إجمالي المصروفات
1988	10,291,597	4,022,626	1,270,114	15,584,337
1989	12,612,027	4,984,327	2,074,352	19,670,706
1990	13,976,401	4,987,907	930,236	19,894,544
1991	14,557,282	3,896,697	504,830	18,958,809
1992	15,484,805	3,727,655	1,013,942	20,226,402
1993	18,481,769	2,908,917	913,756	22,304,442
1994	20,070,046	2,842,907	743,745	23,656,698
1995	19,353,744	3,603,584	627,782	23,585,110
1996	20,112,983	6,524,740	2,042,354	28,680,077
1997	20,078,110	5,464,394	1,753,832	27,296,336
1998	19,019,924	5,823,184	3,023,217	27,866,325
1999	19,277,888	4,698,154	3,908,081	27,884,123
2000	21,615,769	5,752,234	2,313,098	29,681,102
2001	22,839,886	8,042,358	2,752,514	33,634,757
2002	27,428,633	8,826,834	1,828,009	38,083,476
إجمالي	275,200,865	76,106,517	25,699,862	377,007,244

## تطور مصاريف إدارة الشؤون الإدارية من عام (1988م-2002م)



وفيما يلي عرض للأقسام التابعة لإدارة الشؤون الإدارية:

### **أولاً : قسم الخدمات الإدارية**

خلال السبعينات والثمانينات كانت تقوم بالمهام الحالية للخدمات الإدارية وحدات تتبع مباشرة لرئيس قسم الشؤون الإدارية وكانت مهامها تتمثل في توفير خدمات الأمن والأرشيف والاستعلامات والطباعة والتسيير والقيام بأعمال المتابعة المنهجية لمشاريع البلدية تحت التنفيذ ومتابعة الأوامر الإدارية وقرارات المجلس البلدي ولجانه.

وفي أوائل التسعينات صدر الأمر الإداري رقم (163) بتاريخ 3/6/1991م برفع المستوى الإداري لقسم الشؤون الإدارية إلى مستوى إدارة ضمن التنظيم الإداري للهيكل التنظيمي للبلدية وتم استحداث قسم للخدمات الإدارية بالإدارة وأصبح القسم يتكون من أربع شعب وهي:

- شعبة الأمن.
- شعبة نظافة المبني.
- شعبة الخدمات العامة.
- شعبة الرقابة.

وتمثل أهم مهام القسم كالتالي:

- توفير الخدمات في المراسلات وخدمات السكرتارية والطباعة والاتصالات والترجمة بالإضافة لتوفير التجهيزات المكتبية وماكينات التصوير لجميع إدارات وأقسام البلدية.
- الحفاظ على نظافة جميع مباني البلدية.
- توفير خدمات الأمن على جميع مباني البلدية وتجمعاتها.
- توفير الرقابة الميدانية على الفعاليات الاجتماعية وعلى النشاطات الترفيهية.
- رقابة الحمالين في الأسواق والقضاء على ظاهرة التسول.

وعليه أصبح قسم الخدمات الإدارية عام 2000م كما يلي:

### **قسم الخدمات الإدارية**

- شعبة الأمن والرقابة.
- شعبة النظافة.
- شعبة الخدمات العامة.
- شعبة الاتصالات والاستعلامات.

### خدمات الصادر والوارد

● كانت وحدة التوثيق تقوم بمهام إعداد المراسلات والمذكرات وتوثيق الأوامر والقرارات الإدارية الصادرة عن مدير عام البلدية حتى عام 1994م إلى أن انضمت في بداية عام 1995م إلى قسم التوثيق والمعلومات.

#### الأوامر والقرارات الإدارية الصادرة خلال الأعوام (1990م - 1994م)

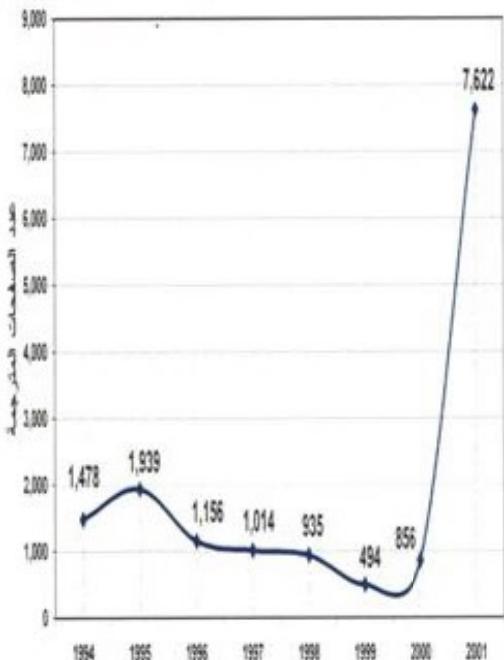
البيان	1990	1991	1992	1993	1994
الأوامر الصادرة	339	342	322	611	634

### خدمات الطباعة والترجمة

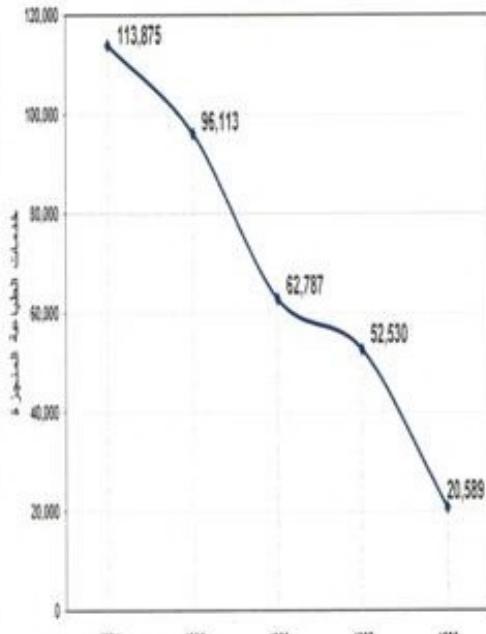
#### خدمات الطباعة المنجزة والصفحات المترجمة خلال الأعوام (1994م-2001م)

البيان	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
خدمات الطباعة المنجزة	113,875	96,113	62,787	52,530	20,589	-	-	-
الصفحات المترجمة	1,478	1,939	1,156	1,014	935	494	856	7,622

#### خدمات الترجمة المنجزة



#### خدمات الطباعة المنجزة



## خدمات وحدة التصوير

خدمات وحدة التصوير خلال الأعوام (1994-2001م)

البيان	تصوير ملون	-	-	3,715	7,650	5,687	5,720	8,097	11,086	9,593	629,823	902,556	1,160,286	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994
التصوير																					
الاستنسيل																					
التغليف																					
تصوير ملون																					

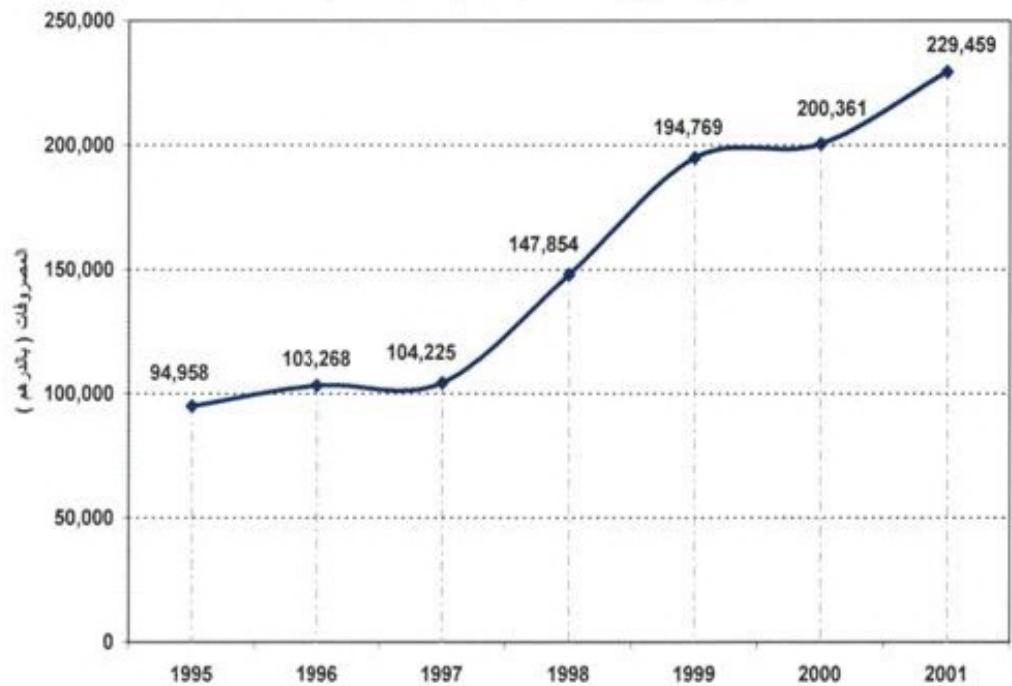
## خدمات الضيافة

زالت مصروفات خدمات الضيافة المستفيدة منها إدارات البلدية.

مصروفات خدمات الضيافة خلال الأعوام (1995-2001م) (القيمة بالدرهم)

البيان	مصروفات الضيافة	94,958	103,268	104,225	147,854	194,769	200,361	229,459	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	
مصروفات الضيافة																

تطور مصروفات الضيافة من عام 1995م - 2001م



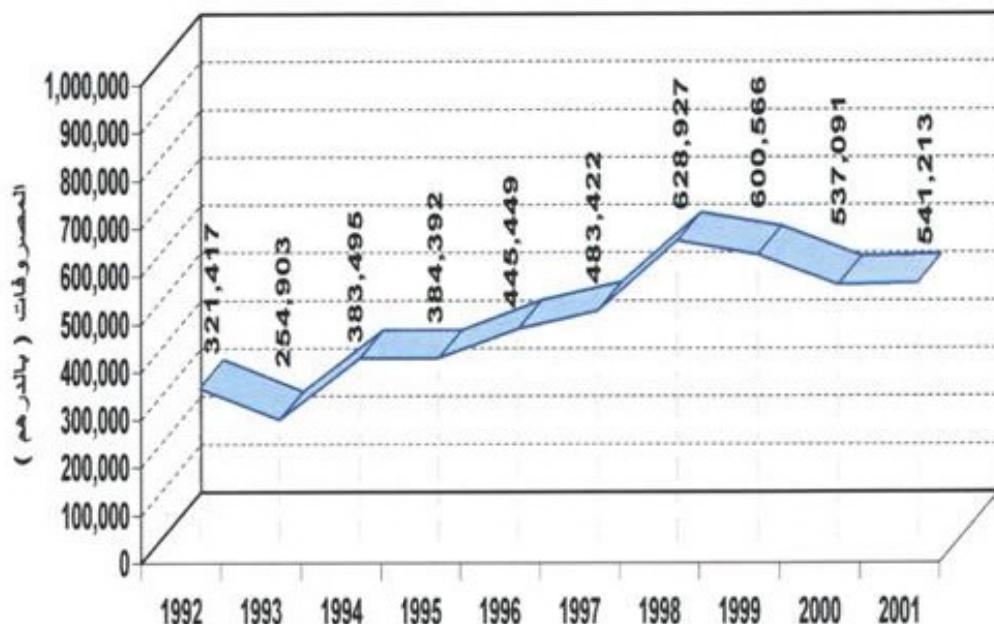
### خدمات القرطاسية

تطورت خدمات القرطاسية بشكل واضح مما أدى إلى زيادة في مصروفات مواد القرطاسية نظراً لتوسيع حجم العمل في البلدية خلال مرحلة التسعينات باستحداث إدارات وأقسام جديدة. كما هو موضح في الجدول التالي:

قيمة المصروفات من القرطاسية لإدارات وأقسام البلدية خلال الأعوام (1992م-2001م)  
القيمة بالدرهم

البيان	541,213	537,091	600,566	628,927	483,422	445,449	384,392	383,495	254,903	321,417	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994	1993	1992
مصروفات خدمات القرطاسية																				

تطور قيمة المصروفات من القرطاسية من عام 1992م - 2001م



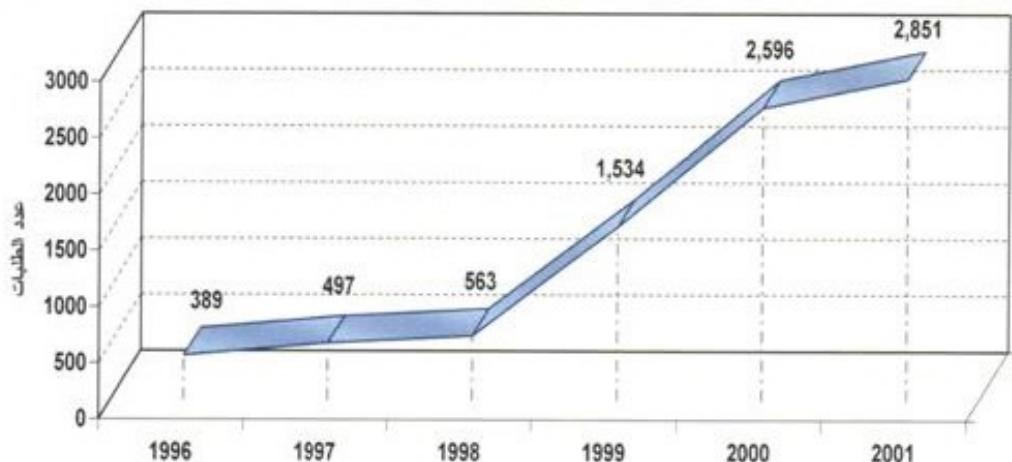
### خدمات الاتصالات والاستعلامات

تطورت الاتصالات السلكية واللاسلكية بالبلدية مع التطور في أساليب وإجراءات العمل بالبلدية وصاحب ذلك تطور في توفير خدمات الاتصالات لمجاني البلدية وتوزيع المكالمات بشكل أولى على مشغلات البلدية لتوفير خدمة الخطوط المجانية لقسم موقف السيارات وإدارة المواصلات ومكتب الطوارئ، بالإضافة لتوفير هواتف نقالة لفئة معينة من موظفي البلدية وتقديم خدمة الاستعلامات المتمثلة في تلبية احتياجات الجمهور العاجلة من خلال مكتب الطوارئ على مدار الساعة حيث يتم الرد على استفسارات الجمهور وتأمين الاتصال مع المسؤولين بالبلدية والجهات الخدمية الأخرى لعرض المشاكل التي تتعلق بخدمة الجمهور في المجالات المختلفة.

زيادة الطلبات لخدمات الاتصالات الواردة من الإدارات خلال الأعوام من (1996م-2001م)

البيان	1996	1997	1998	1999	2000	2001
الطلبات الواردة	389	497	563	1,534	2,596	2,851

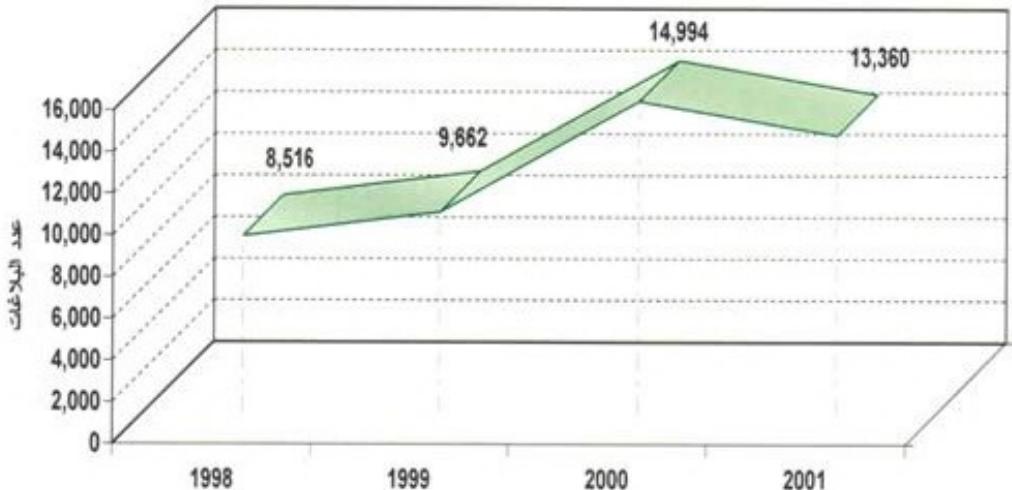
زيادة الطلبات لخدمات الاتصالات الواردة من الإدارات خلال الأعوام من (1996م-2001م)



البلاغات الواردة للطوارئ خلال الأعوام (1998م-2001م)

البيان	1998	1999	2000	2001
بلاغات واردة	8,516	9,662	14,994	13,360

تطور البلاغات الواردة من عام 1998م - 2001م



### الأمن والرقابة

يتم من خلال شعبة الأمن والرقابة تقديم خدمات الأمن والرقابة على جميع ممتلكات البلدية من مبانٍ ومباني ومؤسسات ومرافق عامة والرقابة الميدانية على الفعاليات الاجتماعية وعلى النشاطات الترفيهية والعروض والمحاضرات الثقافية.

### ثانياً: قسم التوثيق والمعلومات

تم استخدام قسم التوثيق والمعلومات عام 1994م بموجب القرار الإداري رقم (52) حيث كانت تقوم بمهام التوثيق والمعلومات وحدة إدارية بمستوى شعبة وتحولت إلى قسم يقوم بمهام تنظيم وتوثيق جميع مراسلات البلدية الصادرة والواردة وربطها بالتصوير الضوئي واستلام البريد الشخصي مع تطوير وتحديث أدوات العمل الخاصة بالسجلات في تعشيب وتصوير الملفات وتوزيع الفاكسات عبر البريد الإلكتروني مع إعداد خطط لحفظ وإتلاف الوثائق وأصبح القسم يتكون من ثلاثة شعب هي:

- شعبة التوثيق.
- شعبة الأرشيف المركزي.
- وحدة المكتبة الفنية.



استخدام نظام الأرشيف الضوئي في حفظ المستندات

وفيما يلي عرض لمهام وإنجازات قسم التوثيق والمعلومات :

### التوثيق

شهدت عملية التوثيق ابتداءً من عام 1995 تطوراً ملحوظاً مما أدى إلى زيادة المهام والمسؤوليات في نظام التوثيق والحفظ ومن أهمها:

- التنسيق مع إدارة تكنولوجيا المعلومات بشأن ربط برنامج المتابعة الإدارية مع قاعدة الصادر والوارد واستخدام البريد الإلكتروني للمراسلات الداخلية بين الإدارات والأقسام.
- طباعة دليل خدمات قسم التوثيق والمعلومات بالتنسيق مع قسم العلاقات العامة .
- التنسيق مع إدارة شؤون الموظفين لعقد دورة تدريبية في نظام التصنيف الموحد.
- إصدار دليل خدمات الجمهور والطبعة الجديدة من نظام التصنيف الموحد.
- تصوير ملفات الأراضي ضوئياً.
- تدريب الموظفين على التعشيب على أعمال التوثيق.
- اعتماد خطة الحفظ والإتلاف لإدارة العقود والمشتريات .
- توزيع الفاكسات عن طريق البريد الإلكتروني .
- تطبيق التصوير الضوئي على الفاكسات الصادرة والتدقيق على المراسلات الصادرة والواردة .
- تنصيب قاعدة التشيريفات على الإدارات والأقسام .
- إعداد دليل استخدام الأقراس الضوئية ودليل خطط الحفظ والإتلاف (مع نظام آلي).
- إعداد قاعدة بيانات ببليوغرافية (BIBLIOGRAPHIC DATA BASE) بمحاضر الاجتماعات وباللجان العاملة في البلدية وأسماء أعضائها .
- الزيارة الميدانية لبعض المؤسسات والشركات ذات نظم التوثيق المتقدمة تراوحت بين (4 أو 6) زيارات في السنة للاطلاع على التجارب .
- دراسة توزيع المراسلات الواردة بالبريد الإلكتروني .

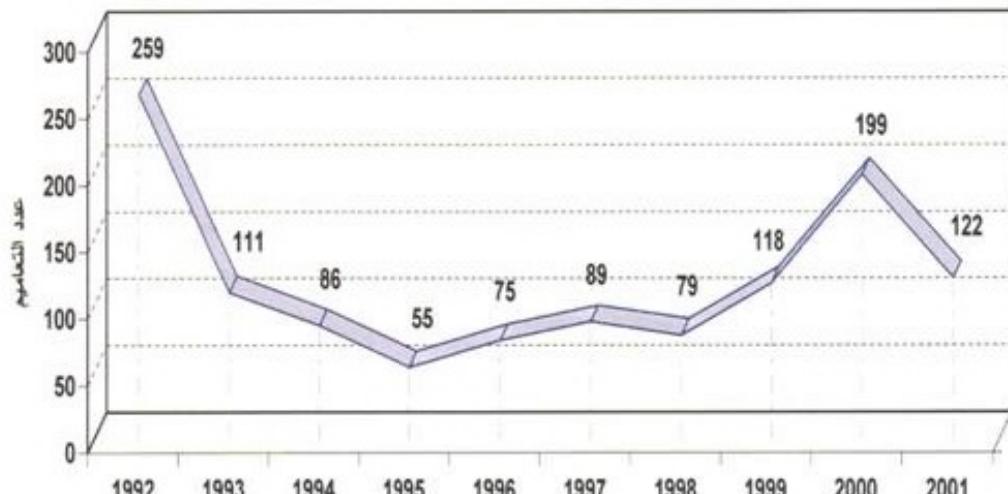
### إنجازات معالجة وحفظ الوثائق خلال الأعوام (1996-2001م)

البيان	1996	1997	1998	1999	2000	2001
حفظ الوثائق	-	-	110,600	83,650	6,124	3,988
تصوير الوثائق	1,221	162,591	118,571	864	26,170	6,069
إتلاف الوثائق	7,910	24,317	5,483	1,656	7,647	4,758
حفظ الفاكس	-	-	23,513	3,240	6,219	2,115
حفظ التلكس	-	-	240	2	45	51

## عدد الوثائق المسجلة بالحاسوب خلال الأعوام (1992-2001م)

البيان	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
الصادر	14,667	14,890	21,158	20,402	20,571	17,518	12,266	14,249	20,954	28,058
الوارد	24,112	21,931	23,208	23,810	1,519	2,091	3,253	3,690	6,633	11,633
القرارات الإدارية	400	870	661	1,095	1,026	1,629	376	293	295	353
التعاميم الإدارية	259	111	86	55	75	89	79	118	199	122
القرارات التخطيبية	-	-	-	-	-	-	-	-	6	22
الأوامر المحلية	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1

## تطور التعاميم الإدارية من عام 1992م - 2001م

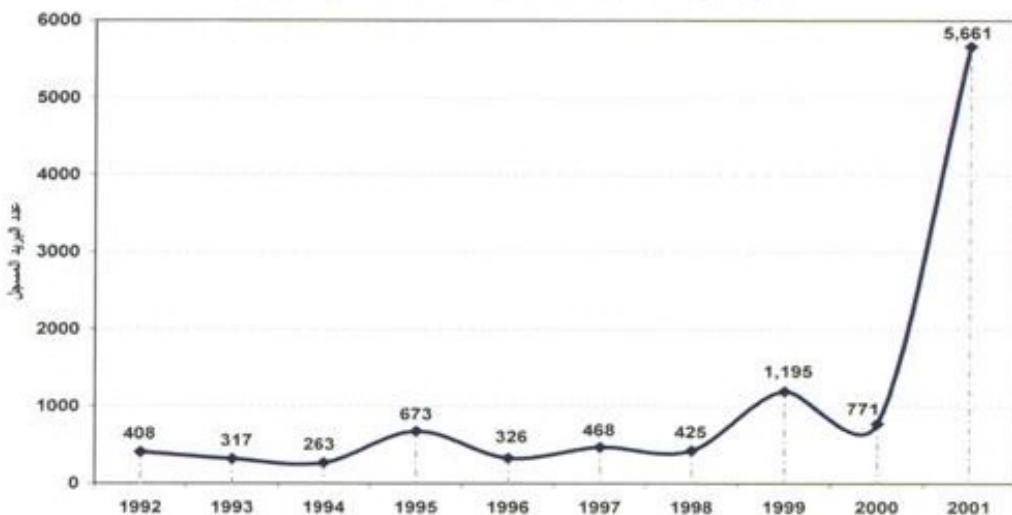


## البريد الصادر خلال السنوات (1992م - 2001م)

البيان	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
البريد السريع	83	111	251	263	123	135	286	116	318	126
البريد المسجل	408	317	263	673	326	468	425	1,195	771	5,661
البريد العادي	31,579	10,886	5,156	5,842	6,895	5,216	5,615	3,286	9,700	8,197
المراسل	4,032	2,693	3,865	3,471	4,337	4,129	4,088	3,407	3,687	4,137
البريد المختار	31	18	15	4	-	-	-	-	-	-

\* السبب في زيارة عدد المراسلات في عام 2001م يرجع إلى المراسلات التي أرسّلت إلى الدول المشاركة في مؤتمر إنـتاـinta حول وسائل الاتصالات والمعلومات.

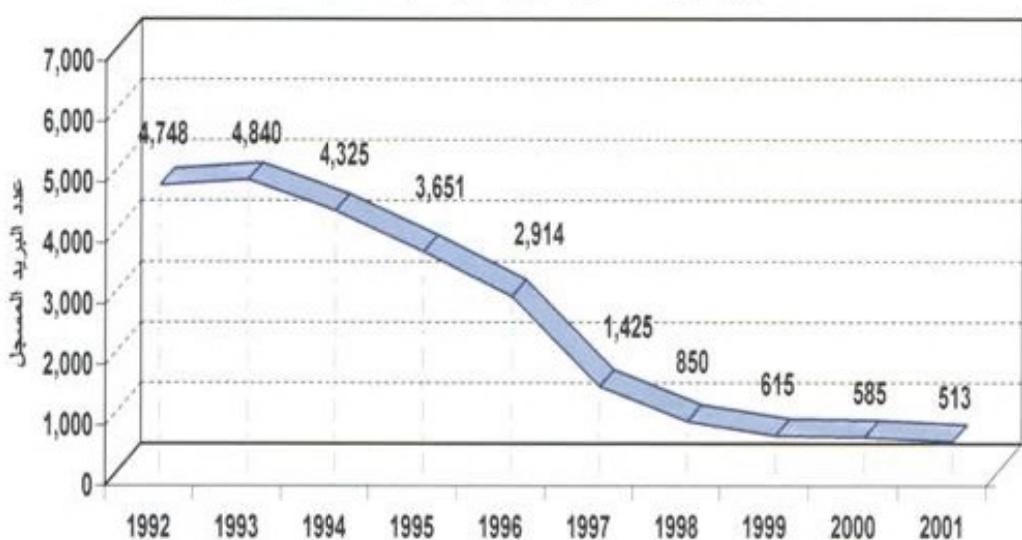
تطور البريد المسجل الصادر من عام 1992م - 2001م



البريد الوارد خلال السنوات (1992م - 2001م)

البيان	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994	1993	1992
البريد السريع	1,182	1,064	906	759	580	551	-	-	-	-
البريد المسجل	513	585	615	850	1,425	2,914	3,651	4,325	4,840	4,748
البريد العادي	115,372	132,622	140,785	114,329	65,903	54,167	140,428	34,075	97,318	90,358
البريد المختار	-	331	494	534	333	358	382	493	289	210

تطور البريد المسجل الوارد من عام 1992م - 2001م



## الأرشيف المركزي

زادت مهام الأرشيف المركزي بسبب توسيع الهيكل الإداري للبلدية مما أدى إلى تطوير وتنظيم حفظ الملفات والأرشفة، ومن أهمها:

- اعتماد الإجراءات الخاصة بنظام إعارة الملفات والوثائق .
- إعداد قوائم بالملفات الموجودة بالقاعات .
- تعشيب ومراجعة وتصوير ملفات الشؤون الإدارية وملفات المجلس البلدي .
- إدخال جميع المعلومات الخاصة بالمحفوظات على الحاسوب الآلي .
- استقبال الملفات من مختلف إدارات البلدية وذلك لحفظ أو الإتلاف .
- إعادة تدقيق مخططات المبني وإدخال البيانات على الحاسوب الآلي .
- تطبيق عملية الحفظ الإلكتروني لمخططات إدارة المبني .
- تنظيم وتعشيب وتدقيق ومراجعة وتصوير ملفات إدارة شؤون الموظفين .
- إنشاء قاعدة بيانات الملفات المحفوظة بالأرشيف .
- إعداد دليل آلي يرتبط مع الإدارات خاص بالحفظ والإتلاف .
- استخدام قواعد بيانات الأرشيف في المستقبل .
- إعداد دليل بالمعايير الانتاجية على الموظفين .

## المكتبة الفنية

تقوم وحدة المكتبة الفنية بمهام التالية :

- الاشتراك بالدوريات المتخصصة .
- تزويد المكتبة الفنية بالكتب والمراجع العلمية التي تخص مجال عمل الموظفين بالبلدية .
- نشر المعلومات لموظفي البلدية عن طريق البريد الإلكتروني .
- تحويل الملفات الورقية إلى الإلكتروني عن طريق التصوير الضوئي (التقارير، الدورات التدريبية... الخ) .
- الحصول على المعلومات من خلال خدمة الإنترنت وعملياتها بواسطة الحاسوب .
- الإعارة باستخدام الحاسوب ومراسلة المؤسسات المحلية والدولية للإهداء والتبادل والتعاون .
- إعداد استبيان لجميع موظفي البلدية لمعرفة اهتماماتهم ونشر المعلومات لهم عن طريق البريد الإلكتروني .
- التعاون مع إدارة تقنية المعلومات لإصدار (دليل استخدام الإنترنت) .

## ثالثاً: المكتبات

بأمر من المغفور له الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم تم إنشاء أول مكتبة عامة في إمارة دبي عام 1963 في منطقة الرأس بدبي وشهدت المكتبات تطوراً ملحوظاً خلال فترة الثمانينيات حيث تم توسيع المكتبة لتضم قاعات لكتب اللغة العربية واللغة الإنجليزية والمراجع والدوريات والمواد السمعية والبصرية وزيادة في حجم الكتب والدوريات المتوافرة وزيادة

في أعداد الرواد وتهدف المكتبات إلى توفير أنماط متعددة من مواد المعرفة ومصادر المعلومات لأفراد المجتمع من كتب ودوريات ومراجع ومواد سمعية وبصرية ومساهمة في رفع المستوى العلمي والثقافي لأفراد المجتمع وتعزيز النشء على المطالعة.

ورغبة في ترسیخ ونشر المعرفة والثقافة ومواكبة التطور الحضاري تم في عام 1989م افتتاح أربع مكتبات في الأحياء السكنية بتكلفة إجمالية بلغت (15) مليون درهم (هور العنب، الراشدية، الصفا، أم سقیم)، وقد تم تصميم مبني كل مكتبة بحيث تشتمل على قاعة للسيدات وأخرى للأطفال وأخرى للرجال وقاعة أخرى متعددة الأغراض زودت بأحدث الأجهزة في مجال السمعيات والبصريات.

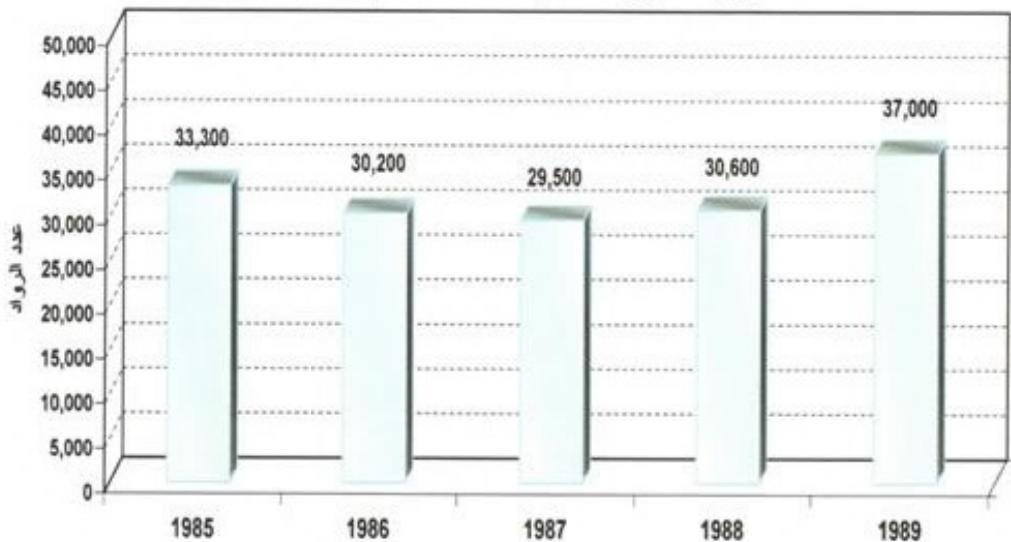
#### الكتب والدوريات المتوفرة بالمكتبة العامة خلال الأعوام (1985م - 1989م)

البيان	1985	1986	1987	1988	1989
وحدة اللغة العربية	12,103	12,244	15,240	17,144	48,325
وحدة اللغة الأجنبية	7,176	7,776	7,790	7,790	11,051
وحدة الأطفال	3,385	3,439	3,473	3,723	15,403
المجموع	22,664	23,459	26,503	28,657	74,647

رواد المكتبة العامة خلال الأعوام (1985م - 1989م)

البيان	1985	1986	1987	1988	1989
عدد الرواد	33,300	30,200	29,500	30,600	37,000

تطور أعداد رواد المكتبة العامة من عام 1985م-1989م

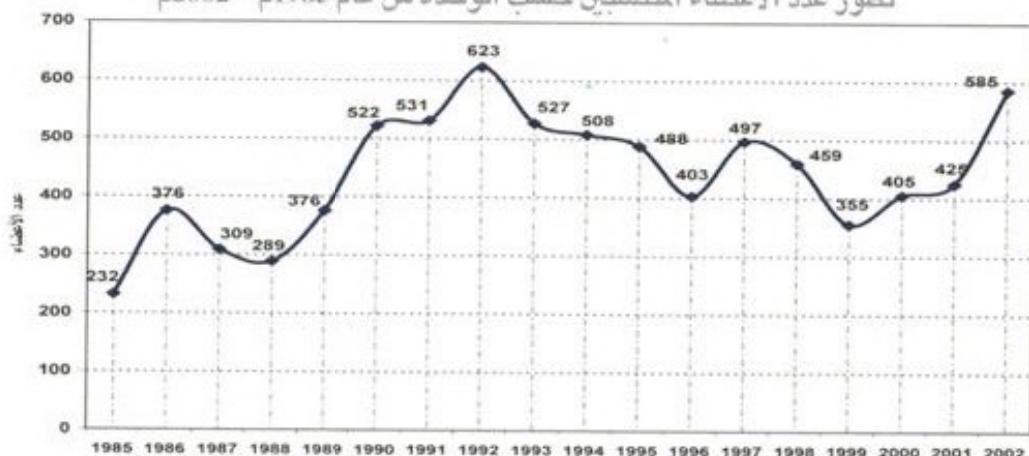


و مع بداية عام 1997م بدأ تقديم خدمة استعارة الأشرطة السمعية والبصرية للأعضاء واستناداً للقرار الإداري رقم (306) لسنة 1998م بشأن تحديد التأمينات والرسوم المقررة على بعض خدمات المكتبات العامة التابعة للدائرة والصادر بتاريخ 4/11/1998م تم البدء بتطبيق تحصيل رسوم إصدار بطاقة عضوية بواقع (50) درهماً بتاريخ 9/11/1998م كما بدأ تطبيق خدمة الإنترنت للرواد بقسم المكتبات العامة بتاريخ 16/10/1999م .  
في عام 1998م تم افتتاح مكتبة حتا بهدف نشر وإيصال الثقافة ووسائل المعرفة لسكان الإمارة في مختلف المناطق .

#### عدد الرواد والأعضاء خلال الأعوام (1985م-2002م)

المجموع	العضوية				الرواد				السنوات
	وحدة الأطفال	وحدة اللغة الإنجليزية	وحدة اللغة العربية	المجموع	المجموع	طلاب	أطفال	نساء	
232	4	73	155	33,300	-	8,200	11,000	14,000	1985
376	36	78	262	30,200	-	5,200	9,000	16,000	1986
309	27	75	207	29,500	-	5,050	7,350	17,100	1987
289	30	70	189	30,600	-	5,800	8,400	16,400	1988
376	30	91	255	37,000	-	6,500	9,700	20,800	1989
522	90	171	261	103,495	-	41,693	14,533	47,269	1990
531	58	158	315	113,121	-	34,878	13,656	64,587	1991
623	70	240	313	134,528	-	45,183	13,355	75,990	1992
527	47	201	279	130,114	-	46,841	14,313	68,960	1993
508	44	192	272	133,806	-	45,753	16,383	71,670	1994
488	35	196	257	134,943	-	41,655	18,745	74,543	1995
403	14	177	212	129,699	-	36,918	18,754	74,027	1996
497	16	218	263	145,618	1,460	40,737	27,990	75,431	1997
459	13	220	226	194,797	2,658	49,077	40,070	102,992	1998
355	6	113	236	155,590	2,351	33,436	30,010	89,793	1999
405	24	175	206	155,710	2,546	23,799	32,485	96,880	2000
425	53	141	231	254,341	3,365	62,184	51,051	137,741	2001
585	76	255	254	316,016	88,353	65,653	48,563	113,447	2002

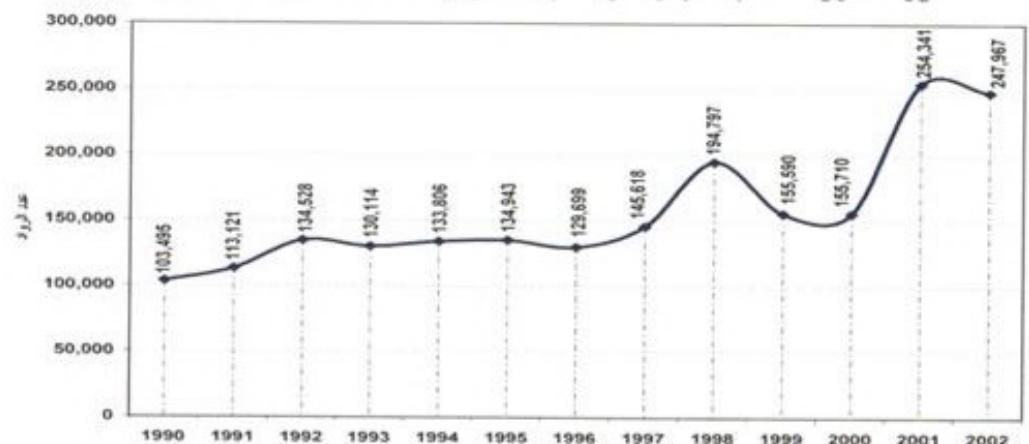
تطور عدد الأعضاء المنتسبين حسب الوحدة من عام 1985 م - 2002 م



عدد رواد المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية خلال الأعوام (1990 - 2002 م)

المكتبات	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
المكتبة المركزية	43,329	59,419	59,854	51,357	54,280	40,724	45,861	39,223	46,332	46,591	57,087	49,222	54,408
مكتبة نور الغرب	26,318	56,655	47,605	50,875	45,733	23,335	11,801	30,141	27,230	28,143	27,207	18,806	49,824
مكتبة الرشيدية	16,962	40,476	-	10,619	38,409	30,271	27,555	27,480	26,087	21,043	23,246	22,221	41,324
مكتبة الصفا	9,800	43,339	-	8,952	37,372	34,047	29,760	25,470	22,028	19,644	13,780	11,451	47,683
مكتبة أبو سليم	7,086	32,486	29,199	19,299	18,383	17,241	14,722	12,629	12,129	14,693	13,208	11,421	26,646
مكتبة حما	-	21,966	19,052	14,488	620	-	-	-	-	-	-	-	28,082
جنة	103,495	113,121	134,428	130,114	132,026	134,343	129,699	134,943	133,806	130,114	134,528	113,121	247,967
الإجمالي	254,341	155,710	155,590	194,797	145,618	129,699	134,943	133,806	130,114	134,528	113,121	103,495	247,967

تطور عدد رواد المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية خلال الأعوام (1990 - 2002 م)



### توزيع الكتب والدوريات حسب النوع خلال الأعوام (1990م-2002م)

السنوات	كتب				دوريات				المجموع
	وحدة اللغة العربية	وحدة اللغة الإنجليزية	وحدة الأطفال	المجموع	دوريات أطفال	دوريات أجنبية	دوريات عربية	المجموع	
1990	48,773	11,051	15,403	75,227	254	60	9	323	
1991	56,404	11,909	20,140	88,453	279	91	12	382	
1992	64,842	11,386	21,865	98,093	308	80	4	392	
1993	70,297	10,977	22,247	103,521	225	39	4	268	
1994	61,272	12,451	19,820	93,543	375	53	10	438	
1995	64,464	17,981	19,956	102,401	507	105	10	622	
1996	78,704	15,755	21,608	116,067	275	163	29	467	
1997	89,426	20,053	15,494	124,973	442	181	27	650	
1998	80,495	20,836	15,292	116,623	765	263	24	1,052	
1999	...	...	...	...	864	337	24	1,225	*
2000	126,034	18,526	28,965	173,525	1,068	412	29	1,509	
2001	136,139	21,822	30,470	188,431	1,191	322	23	1,536	
2002	146,067	23,751	33,565	205,969	1,309	364	54	1,727	

### حركة إعارة الكتب حسب وحدة اللغة خلال الأعوام (1990م - 2002م)

السنوات	وحدة اللغة العربية	وحدة اللغة الإنجليزية	وحدة الأطفال	المجموع
1990	5,918	2,509	808	9,235
1991	6,973	4,568	2,305	13,846
1992	8,385	6,159	1,676	16,220
1993	9,034	6,795	1,682	17,511
1994	8,839	6,550	1,720	17,109
1995	9,088	7,928	2,197	19,210
1996	9,144	9,029	1,740	20,045
1997	10,462	9,893	11,522	21,877
1998	9,566	9,363	1,556	20,485
1999	8,579	8,350	1,217	18,146
2000	20,027	10,702	9,834	40,563
2001	59,491	15,899	17,347	92,737
2002	71,607	26,444	14,470	117,160

الكتاب المنشود

## قسم المتاحف

تم إنشاء متحف دبي عندما أمر المغفور له الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم بتحويل قلعة الفهيدية في بر دبي إلى متحف دبي بتاريخ 12/5/1971م وتبنته بلدية دبي من حيث الإشراف والتخطيم والإدارة ومع التطور المستمر للبلدية تم تشغيل وتطوير متحف دبي الذي أشرف كذلك على رعاية المباني التاريخية والأثرية بالإمارة.

### قسم المتاحف ويكون من شعبتين:

- شعبة الآثار.
- شعبة الإدارية.

عدد العاملين بقسم المتاحف خلال الأعوام (1991م - 1997م)

البيان	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
عدد العاملين	28	32	32	37	46	42	48

تطور عدد العاملين بقسم المتاحف من عام 1991 - 1997م

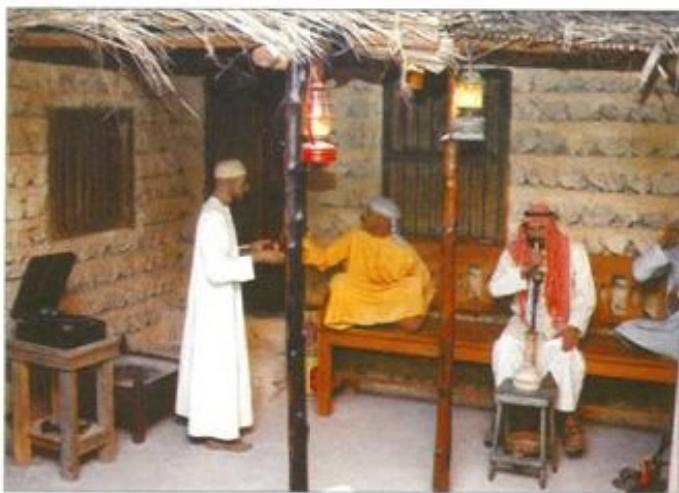


وقد تطور قسم المتاحف تطويراً ملحوظاً خلال فترة التسعينات حيث تم خلال تلك الفترة ترميم متحف دبي وصيانة الواقع والمباني الأثرية في الإمارة وجاء مشروع ترميم المتحف تعبيراً عن الاهتمام بضرورة الحفاظ على عالم التراث الحضري والحضاري بالإمارة وتم إجراء الصيانة والترميم اللازمين للجدران وتزويد المبنى بشبكة أرضية للتكييف إلى جانب شبكات الإنذار المتطورة، ونذكر لزيادة حجم المكتشفات التاريخية والأثرية قامت البلدية ببناء امتداد للمتحف تحت الأرض روعي فيه عدم تشويه التكوين البصري والمعماري للحصن التاريخي فتم وضع دراسات متخصصة حول كيفية تأثيث وتجهيز الحصن والتوسعة، وتم

افتتاحه للجمهور بعد أعمال التطوير في منتصف عام 1995م، حيث تم تقسيم مسار العرض المتحفي لعرض نماذج من الأسلحة القديمة والبسة الحرب التقليدية إلى جانب نماذج من القوارب الصغيرة المتنوعة الأغراض ثم بيت العريش التقليدي، وينتقل الزائر ليستعرض تاريخ مدينة دبي وخورها الشهير وعبر نفق الزمن يشاهد عرضاً حافلاً بالصوت والصورة حول تطور الحياة وال عمران في دبي الحديثة حيث يتم المرور عبر أحد الأسواق التقليدية ليستعرض مختلف الأنشطة التجارية، ولم يغفل العرض التطرق إلى حياة أبناء دبي بتنويعها اليومي بين السوق والمسجد والمسكن وأسلوب الحياة للبدو شاملًا الملابس والحلوي والفراش ومجالس القهوة ، وحيث أن الحياة والأنشطة البحرية تعد جزءاً أساسياً من حياة دبي فقد

تم تخصيص جزء كبير من المتحف لعرض الحياة البحرية وصناعة السفن وصيد الأسماك والغوص وتجارة اللؤلؤ وكذلك تم تخصيص حيز لبيان المكتشفات الأثرية المتنوعة وأساليب العمل الأخرى وبعثات الكشف.

ويقوم قسم المتحف بإجراء المسحوات والدراسات للتنقيب عن الأماكن الأثرية مع القيام بعملية البحث



صورة تعبيرية من داخل المتحف

العلمي والمشاركة الفعالة بالمعارض الداخلية والخارجية وتزويد الوفود السياحية والمدارس بالمعلومات عن الواقع الأثري بامارة دبي.

وقد تمت تحت إشراف قسم المتحف أعمال ترميم منزل الشيخ سعيد آل مكتوم في منطقة الشندغة وقد روّعي في أعمال الترميم الحفاظ على العناصر المعمارية والتشكيلية الأصلية وإبراز التكوين الأصلي للمبني ومكوناته الإنسانية، وقد شمل المشروع التقوية الهندسية للمبني والجدران والأسقف مع إضافة الشبكات الكهربائية الالزمة وشبكات التكييف والإنذار الحديثة في إطار يراعى الملامح التقليدية، كما تم استخدام الأحجار الطبيعية في تبليط أرضية المبني وبرغم استخدام تقنيات البناء الحديثة إلا أن تُميز العمل جاء من خلال المحافظة الكاملة على الأصالة المعمارية للمبني وتم الانتهاء من أعمال الترميم في عام 1986م وتحويله إلى موقع سياحي للمقيمين والزائرين للإمارة.

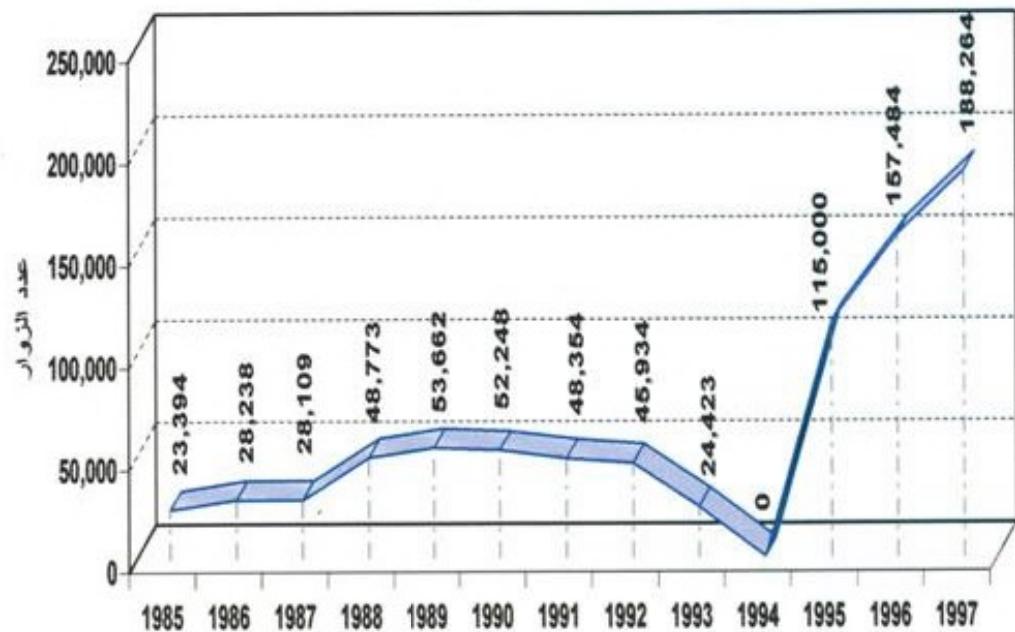
وخللت تبعية قسم المتحف لإدارة الشؤون الإدارية حتى صدور قرار بنقل قسم المتحف إلى دائرة السياحة والترويج التجاري بتاريخ 1/1/1998م.

وتطور زوار متحف دبي خلال هذه الفترة حسب نوع الزائرين والتي تمثلت بالوفود السياحية القادمة وطلاب المدارس والجامعات من مختلف المستويات .

**عدد زوار متحف دبي خلال الأعوام 1985-1997م**

مجموع الزائرين	زوار آخرون			الطلاب	الوفود السياحية	السنوات
	مجموع	أطفال	كبار			
23,394	14,088	3,479	10,609	9,193	113	1985
28,238	17,390	2,623	14,767	10,108	740	1986
28,109	18,923	2,658	16,265	8,531	655	1987
48,773	39,293	4,612	34,681	8,968	512	1988
53,662	43,364	6,475	36,889	10,079	219	1989
52,248	41,252	6,633	34,619	10,763	233	1990
48,354	38,066	6,112	31,954	10,063	225	1991
45,934	40,664	5,343	35,321	5,148	122	1992
24,423	23,241	3,190	20,051	1,161	21	1993
...	...	...	...	...	...	* 1994
115,000	108,927	14,144	94,783	5,709	364	1995
157,484	150,424	14,726	135,698	6,479	1,015	1996
188,264	183,287	21,485	161,802	4,534	443	1997

**تطور عدد الزوار بمتحف دبي من عام 1985م - 1997م**



\* في عام 1994م تم إغلاق المتحف بسبب الصيانة العامة

مراكز  
البلدية الفرعية

## مراكز البلدية الفرعية

رغبة في تطوير الخدمات المختلفة المقدمة من البلدية وتطبيقاً لمبدأ اللامركزية في العمل وتسهيلًا على المتعاملين مع البلدية في تقديم الخدمات المختلفة للمناطق المختلفة بالإمارة بدلاً من المركزية في تقديم الخدمات من خلال المركز الرئيسي للبلدية، فقررت إنشاء أول مركز للبلدية عام 1976م بمنطقة الراسدية وتم خلال عام 1977م افتتاح مركز للبلدية بمنطقة حتا، وتم خلال عام 1988م افتتاح مركزي الكرامة وأم سقيم وتقوم مراكز البلدية الفرعية بالمهام التالية:

- تقديم خدمات البلدية للجمهور بالتنسيق مع الأقسام المختصة مثل خدمات النفايات ومكافحة الحشرات وحماية البيئة والسلامة والرقابة على الأغذية ورقابة المباني وتحصيل إيرادات البلدية ... الخ.
- استقبال أفراد الجمهور والاستجابة لاستفساراتهم وطلباتهم وفقاً لأنشطة ولوائح البلدية.
- التنسيق الفعال مع ممثلي المؤسسات الأخرى بالمنطقة مثل الشرطة، الدفاع المدني لضمان توفير خدمات جيدة للسكان ومتابعة ومراقبة أنشطة المؤسسات الاجتماعية والثقافية في المنطقة.
- التعاون مع قسم العلاقات العامة في إجراء استطلاعات لسكان المنطقة.

وقد تطور العمل الحقيقي لمراكز في النصف الثاني من عام 1989م حيث تم نقل معاملات الخدمات المختلفة للجمهور لمراكز الفرعية تحقيقاً لمبدأ اللامركزية في العمل وتسهيلًا على الجمهور، وبدأت تجربة التوسيع الفعلي في اختصاصات المراكز بتطبيق النظام على مركز الراسدية على أن يعمم هذا النظام على بقية المراكز بحيث يقوم المركز وبشكل نهائي بكافة المعاملات وطلبات الجمهور في النطاق الجغرافي لكل مركز.



مركز الكرامة أحد المراكز الفرعية لبلدية دبي

في عام 1990 صدر الأمر الإداري رقم (203) بضم المراكز الفرعية للبلدية ل تتبع الشؤون الإدارية مباشرة كما هو موضح في الشكل التالي:

### **الهيكل التنظيمي لمراكز البلدية الفرعية**

#### **إدارة الشؤون الإدارية**

#### **مراكز البلدية الفرعية**

الخدمات الفنية

الخدمات الصحية

الخدمات الإدارية

عدد العاملين بالمراكز الفرعية للبلدية خلال الأعوام (1998م - 2002م)

السنوات	عدد العاملين				
	جملة	مركز حتا	مركز أم سقیم	مركز الكرامة	مركز الراشدية
1998	25	10	5	6	4
1999	26	10	5	6	5
2000	29	13	5	7	4
2001	34	18	5	7	4
2002	25	11	3	7	3



مركز بلدية دبي بأم سقیم

فيما يلي عرض لأهم إنجازات المراكز الفرعية للبلدية خلال الأعوام (1998م - 2001م)  
1- في مجال رقابة المباني

مركز الكرامة				مركز الراشدية				النشاط
2001	2000	1999	1998	2001	2000	1999	1998	
4,025	3,200	2,173	1,717	961	985	438	720	التقارير الفنية
2,682	1,967	1,415	1,189	2,188	2,151	119	1,523	التدقيق الإنسائي
949	674	1,401	973	939	580	163	998	الإذارات
67	55	127	59	39	390	301	254	الغرامات
122	175	315	112	261	310	230	206	تقارير أخرى
7,845	6,071	5,431	4,050	4,388	4,416	1,251	3,701	جملة التقارير الفنية
307	185	64	94	191	251	312	105	الإضافات والتعديلات
212	219	86	61	45	-	-	12	الديكور
41	184	27	45	12	-	-	19	الهدم
590	515	235	232	502	-	-	306	التأمينيات
445	18	2	2	-	45	18	29	تقارير أخرى
1,595	1,121	414	434	750	296	330	471	جملة معاملات الجمهور

مركز حتا				مركز أم سقيم				النشاط
2001	2000	1999	1998	2001	2000	1999	1998	
3	-	6	5	9,996	8,561	6,112	7,613	التقارير الفنية
13	7	3	53	3,647	3,658	2,006	2,031	التدقيق الإنسائي
121	114	161	102	1,790	2,190	1,665	1,801	الإذارات
1	-	-	-	118	161	222	211	الغرامات
46	45	153	46	482	430	243	440	تقارير أخرى
184	166	323	206	16,033	15,000	10,248	12,096	جملة التقارير الفنية
20	25	7	29	191	103	108	142	الإضافات والتعديلات
17	16	-	11	42	12	29	9	الديكور
66	6	8	2	48	36	32	13	الهدم
28	8	21	1	519	419	428	326	التأمينيات
123	56	71	66	-	-	-	-	تقارير أخرى
254	111	107	109	800	570	597	490	جملة معاملات الجمهور

فيما يلي عرض لأهم إنجازات المراكز الفرعية للبلدية خلال الأعوام (1998م - 2001م)  
 2- في مجال خدمات النفايات

مركز الكرامة				مركز الراسدية				النشاط
2001	2000	1999	1998	2001	2000	1999	1998	
4,839	3,450	4,764	4,792	10,590	3,356	3,395	3,275	النفايات المنقولة حسب الحمولة (بالطن)
649,760	648,760	648,160	-	1000,000	900,000	900,000	826,350	توزيع أكياس القمامه
455	499	763	208	-	29	18	1126	إنذارات مخالفات القواعد الصحية
-	-	-	-	146	32	7	200	عدد المخالفات
41,643	27,300	23,900	-	-	6,252	3,500	62,600	الغرامات المالية (باليورو)

مركز حتا				مركز أم سقیم				النشاط
2001	2000	1999	1998	2001	2000	1999	1998	
9,700	10,965	2,136	4,792	59,631	51,611	39,590	32,175	النفايات المنقولة حسب الحمولة (بالطن)
252,000	409,000	204,000	-	1,039,262	958,301	782,605	642,544	توزيع أكياس القمامه
32	28	33	208	708	478	827	447	إنذارات مخالفات القواعد الصحية
179	168	143	-	229	293	603	236	عدد المخالفات
37,600	62,700	41,500	-	215,300	245,900	335,800	206,800	الغرامات المالية (باليورو)

فيما يلي عرض لأهم إنجازات المراكز الفرعية للبلدية خلال الأعوام (1998م - 2001م)  
3- في مجال رقابة الأغذية

مركز الكرامة				مركز الراشدية				النشاط
2001	2000	1999	1998	2001	2000	1999	1998	
2,222	1,438	-	-	412	411	561	-	محلات تم الكشف عليها
849	889	-	-	70	55	60	-	عدد الإنذارات
595	549	-	-	37	40	55	-	عدد المخالفات
203,600	294,850	-	-	-	-	-	-	قيمة الغرامات (بالدرهم)

مركز حتا				مركز أم سقیم				النشاط
2001	2000	1999	1998	2001	2000	1999	1998	
498	264	227	354	971	1,267	1,051	979	محلات تم الكشف عليها
538	904	1,019	781	1,320	838	494	294	عدد الإنذارات
147	130	35	20	505	778	505	81	عدد المخالفات
25,100	57,200	8,600	7,750	204,250	237,050	223,800	91,700	قيمة الغرامات (بالدرهم)

فيما يلي عرض لأهم إنجازات المراكز الفرعية للبلدية خلال الأعوام (1998م - 2001م)  
4- في مجال مكافحة الحشرات

مركز الكرامة				مركز الراشدية				النشاط
2001	2000	1999	1998	2001	2000	1999	1998	
101	101	131	208	153	16	1	54	معالجة مواقع تكاثر البعوض
107	56	29	42	14	12	-	7	الإنذارات
-	299	142	371	-	30	-	55	الحيوانات المبادرة

مركز حتا				مركز أم سقیم				النشاط
2001	2000	1999	1998	2001	2000	1999	1998	
762	663	747	737	598	694	830	795	معالجة مواقع تكاثر البعوض
-	-	-	-	225	60	51	65	الإنذارات
141	176	192	71	-	-	2	195	الحيوانات المبادرة



مركز بلدية دبي بمنطقة حتا

وتعتبر المراكز الفرعية للبلدية حلقة وصل بين البلدية والجمهور وتساعد في تقديم كافة الأنشطة والخدمات التي من شأنها التحقيق والتسهيل على المراجعين من سكان المنطقة أو المناطق التي تقع ضمن إشراف كل مركز حيث تقوم بتقديم كافة الخدمات المتعلقة بالجمهور من نقل النفايات وتوزيع أكياس القمامه وخدمات الصرف الصحي ومكافحة الحشرات والرقابة على الأغذية والتفتيش على المحلات والرقابة على صلاحية المواد الغذائية والرقابة على المباني.

#### مركز خدمة العملاء

قامت البلدية منذ انتقالها للمبني الحالي في فبراير من عام 1980م بإنشاء مركز لإنجاز معاملات الجمهور في الطابق الأول، حيث كان يتم استلام معاملات بعض إدارات وأقسام البلدية من خلال المركز ونظرًا للنمو الاقتصادي والعمراني المتتسارع للإمارة والذي صاحبه زيادة في عدد العملاء الذين يقومون بمراجعة البلدية لإتمام معاملاتهم وفي إطار سعي البلدية إلى تسهيل إجراءاتها وتقديم خدمات راقية وفعالة وتوفير مختلف الخدمات للجمهور من خلال موقع يجمع جميع الخدمات الخاصة بيدارتها بحيث يساعد الجمهور في إنجاز المعاملات في زمن قياسي، تم افتتاح مركز خدمة العملاء في موقعه الجديد بالمبني الجديد الملائق للمبني القديم بتاريخ 17/6/2000م مجهز بأحدث الوسائل من أجهزة الحاسوب الآلي المرتبطة بالإدارات المختلفة والمسؤولين بالإدارات، لبعض الدوائر الحكومية في الإمارة مثل الدائرة الاقتصادية وإدارة الدفاع المدني وغيرها من الدوائر والمؤسسات ومع استحداث مركز

- خدمة العملاء تم استحداث قسم خدمة العملاء وتتمثل مهامه فيما يلي:
- تنفيذ التوجيهات والسياسات والقوانين الخاصة بالمركز لتقديم أفضل الخدمات للجمهور.
  - توفير خدمات فعالة للجمهور وتقديم الردود الخاصة فيما يتعلق بطلباتهم واستفساراتهم.
  - إرشاد الجمهور لكافة الخدمات التي تقدمها البلدية وكافة إجراءاتها والوثائق والرسوم المطلوبة.
  - إجراء استطلاعات للرأي العام بصفة دورية للتحقق من قيام الوحدات التنظيمية بتقديم خدمات على مستوى عال من الجودة ولقياس مدى رضا العملاء.
  - إجراء استبيانات الرأي لقياس رضا موظفي المركز واقتراح الإجراءات التصحيحية وتقييم حاجات التدريب الداخلي والخارجي للعاملين.
  - التأكد من الاستغلال الأمثل والتام للمساحات المكتبية المخصصة لكل وحدة تنظيمية في المركز وإعادة التوزيع عند اللزوم حسب احتياجات العمل.
  - تلقي الشكاوى واللاحظات من العملاء والموظفين بشأن الخدمات التي تقدم من المركز والتحقيق فيها وتحويلها إلى الجهات المعنية لاتخاذ القرار المناسب.
  - إعداد وإصدار كتيبات وأدلة إرشادية تحتوي على شرح الإجراءات والشروط والمستندات المطلوبة لمختلف الخدمات من أجل التسهيل على العملاء.
  - مراجعة التقارير الدورية للوحدات التنظيمية المعنية بتقديم الخدمات للجمهور والتي تشمل البيانات والإحصائيات الناجمة عن المعاملات التي يتم استلامها وإنجازها في المركز وتحليل تلك البيانات بهدف تطوير العمل من حيث نسبة الإنجاز ومعدل حركة المعاملات في المركز وتقييم الأداء.



جانب من مركز خدمة العملاء

ويتكون المركز من (80) كاوونترا موزعاً على (12) إدارة + مكتب لتنسيق الخدمات كما هو موضح في الشكل التالي.

**مساعد المدير العام للشؤون الإدارية والخدمات العامة**

**إدارة الشؤون الإدارية**

مركز خدمة العملاء

**إدارة المباني والاسكان**

**إدارة التخطيط والمساحة**

**إدارة الصرف الصحي والري**

**إدارة الطرق**

**إدارة الأسواق والمقاصب**

**إدارة الصحة العامة**

**إدارة البيئة**

**إدارة شؤون الموظفين**

**إدارة العقود والمشتريات**

**إدارة المالية**

**إدارة الصيانة العامة**

**إدارة الشؤون الإدارية**

**مكتب تنسيق الخدمات**

هذا بالإضافة إلى وجود كاوونتر لمؤسسات خدمية خارجية هي:

- مؤسسة الإمارات للاتصالات.
- إدارة الدفاع المدني.

ولتطوير الإجراءات وتسهيلها للعملاء الخارجيين يقوم مسؤولو الوحدات التنظيمية بالتوارد بشكل دوري بمركز خدمة العملاء من خلال عدد من مكاتب الدعم المتوفرة بالمركز.

كما تم توفير تسهيلات للجمهور من ناحية تجهيز أماكن مريحة لانتظار الجمهور وتنظيم دورات تدريبية لموظفي المركز لإكسابهم مهارات أسلوب التعامل مع الجمهور.

ولقد كان مركز خدمة العملاء دور أساسى في تبسيط إجراءات العمل وإطلاق مشروع الموظف الشامل بين الإدارات، بحيث يكون الموظف ملماً بكلفة الخدمات التي تقدم من قبل إدارته.

وقام المركز بأعمال تطويرية بدخوله في مشروع الحكومة الإلكترونية حيث تم إنشاء دليل معلومات شامل لخدمة العملاء على الإنترنت بحيث يضم الدليل كافة المعلومات التي يحتاجها المتعامل عن الخدمات بما فيها الإجراءات، المتطلبات، الرسوم ، النماذج ... إلخ.



جانب من مركز خدمة العملاء، بمبنى البلدية الرئيسي

مکر  
اللهم

## مركز الإحصاء

يقوم مركز الإحصاء بمسؤولية العمل الإحصائي بالبلدية منذ أوائل السبعينيات تحت مسمى قسم الإحصاء وكان يتبع مباشرة لمدير البلدية ضمن الهيكل التنظيمي للبلدية وكان يقوم بالمهام التالية :

• إعداد الدراسات والمسوحات الإحصائية .

• إعداد تقارير إحصائية عن إنجازات أقسام البلدية .

• الرقابة على المخابز والأوزان .

• الرقابة على الموازن .

• ترخيص عربات الحمالين داخل الأسواق .

• ترخيص المحلات بسوق الصناديق .

ونظراً لزيادة مهام ومسؤوليات العمل الإحصائي وبتصور الهيكل التنظيمي الشامل لبلدية دبي، فقد تطور القسم بعد ضمه لإدارة الشؤون الإدارية وتغير المسمى من قسم إلى مركز وذلك اعتباراً من عام 1991م .

وأصبح المركز يقوم بالمهام التالية :

1- تلبية احتياجات إدارات وأقسام البلدية من الدراسات والمسوحات الميدانية والبيانات الإحصائية التي تخدم أغراض البلدية، وذلك بناءً على طلب إدارات وأقسام البلدية .

2- توفير البيانات الإحصائية التي تصور نشاط إدارات وأقسام البلدية .

3- توفير البيانات الإحصائية العامة والتي تعكس أنشطة فروع الوزارات والمؤسسات الاتحادية والدوائر المحلية العاملة بإمارة دبي .

4- تنسيق الأنشطة الإحصائية مع إدارات وأقسام البلدية وتقديم المشورة لها في المجال الإحصائي .

5- إصدار الكتب والنشرات الإحصائية (الكتاب الإحصائي السنوي لإمارة دبي والنشرة السنوية للأرقام القياسية للتجارة الخارجية، والكتاب الخاص بإنجازات البلدية) .

6- اقتراح وتنفيذ بعض الدراسات الاقتصادية والاجتماعية على مستوى إمارة دبي، وذلك لخدمة أغراض التنمية في الإمارة .

7- تنفيذ التعدادات والمسوحات الشاملة لإمارة دبي .

وخلال مرحلة التسعينيات تطور العمل الإحصائي بالبلدية وأصبح مركز الإحصاء يقوم بمهام ومسؤوليات العمل الإحصائي بإمارة دبي بالإضافة إلى دوره في خدمة إدارات وأقسام البلدية ، وذلك من خلال قيامه بإصدار الكتب والنشرات الإحصائية عن إمارة دبي بالإضافة إلى تنفيذ الدراسات والمسوحات الإحصائية الشاملة والمتخصصة على مستوى الإمارة (المسح الإحصائي الشامل لإمارة دبي، المسح الاقتصادي للمنشآت، مسح دخل وإنفاق الأسر، مسح استعمالات الأرضي ... الخ).

وفي نوفمبر عام 2001م أصدر صاحب السمو الشيخ مكتوم بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي القانون رقم (7) لسنة 2001م بشأن مركز الإحصاء

ببلدية دبي والذي اعتمد مركز الإحصاء بموجب مصداً رسمياً وحيداً للإحصاء بإمارة دبي . وفي ديسمبر عام 2001م صدر القرار الإداري رقم (334) لسنة 2001م بشأن تعديل تبعية مركز الإحصاء في البلدية بحيث أصبح يتبع مباشرة مساعد المدير العام للشؤون الإدارية والخدمات العامة وفيما يلي الهيكل التنظيمي لمراكز الإحصاء. كما هو موضح في الشكل التالي:

### الهيكل التنظيمي لمراكز الإحصاء

مساعد المدير العام للشؤون الإدارية الخدمات العامة

مركز الإحصاء

شعبة التجهيز الآلي  
وبنك المعلومات

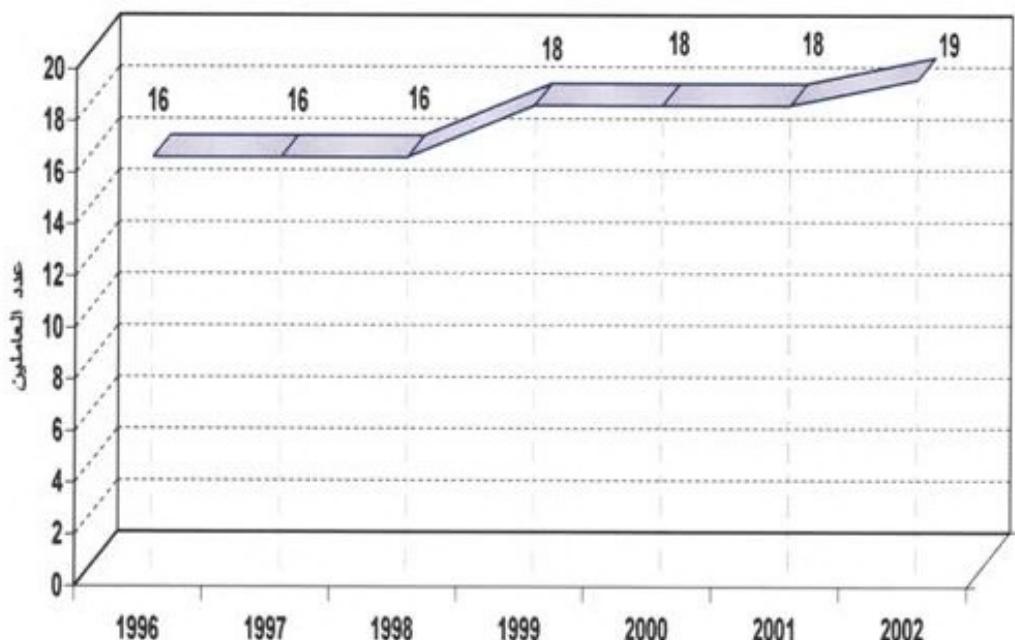
شعبة  
جمع البيانات الإحصائية

شعبة الدراسات  
والتحليل الإحصائي

عدد العاملين بمركز الإحصاء خلال الأعوام (1996م - 2002م)

البيان	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
عدد العاملين	16	16	16	18	18	18	19

تطور العاملين بمركز الإحصاء من عام 1996م - 2002م



وبَرَزَت إِنْجَازاتْ مَرْكُز الإِحْصَاء فِي مَجَالِ الْكُتُبِ وَالنَّسْرَاتِ الإِحْصَائِيَّةِ وَالدِّرَاسَاتِ وَالْمَسوحَاتِ الإِحْصَائِيَّةِ خَلَالَ الأَعوَامِ (1990م - 2002م)، وَهِيَ كَمَا يَلِي:



### **في مجال الكتب والنشرات الإحصائية الكتاب الإحصائي السنوي لإمارة دبي**

يتم إصداره سنوياً وصدر أول عدد من الكتاب عن عام 1989م ويصور معظم الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والسكانية بإمارة دبي في سلسلة زمنية مكونة من خمس سنوات ، وصدر العدد الثالث عشر عن عام 2001م.

### **نشرة الأرقام القياسية للتجارة الخارجية**

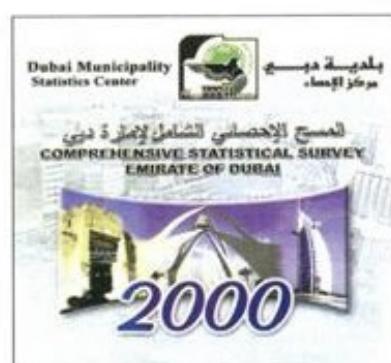
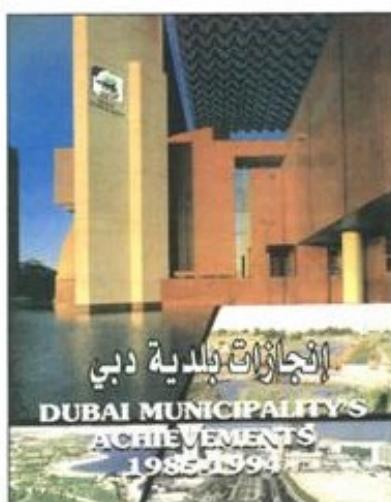
- يتم سنوياً إصدار نشرة الأرقام القياسية للتجارة الخارجية لإمارة دبي وقد صدر العدد الأول من النشرة عن عام 1989م وتستهدف قياس حركة التجارة الخارجية والتعرف على اتجاهاتها وحساب معدلات التبادل التجاري وصدر العدد الثاني عشر عن عامي 2000م - 2001م.

### **كتاب إنجازات البلدية**

صدر العدد الأول من الكتاب عن عام 1996 وذلك عن السنوات (1985م - 1994م) ويصور النشاط التفصيلي للبلدية بالكلمة والرقم والصورة.

### **المجلة الإحصائية**

صدر العدد الأول من النشرة عام 1997م وتصور نشاط إدارات وأقسام البلدية وتم إصدار العدد السادس عام 2001م.



### **في مجال الدراسات والمسوحات الإحصائية**

تم إنجاز ما يلي خلال السنوات التالية:

● 1990م

- الدراسة التخطيطية الشاملة لمنطقة حتا.

- دراسة لإعداد تقسيم موحد للمباني حسب أنواعها .

- دراسة عن مصانع القراقير بمنطقة الحمرية .

- دراسة عن تقديرات السكان بإمارة دبي .

#### ● 1991 م

- دراسة مسحية لمصانع القراقير بمنطقة القرهود وجميرا رقم (4) .

- استطلاع رأي سكان منطقة المرقبات عن عملية ترقيم المباني .

- حصر الأراضي الخالية ومواقف السيارات بمنطقة الرقة والمرقبات .

- الحصر الشامل لمصانع القراقير .

- دراسة عن اسلوب تسجيل المواليد والوفيات .

- استطلاع رأي سكان منطقة الراشدية عن نظام ترقيم المباني بالمنطقة .

- استطلاع رأي حول استخدام المواصلات العامة .

- دراسة عن مشكلة تجمعات العاملات الوافدات بالمناطق السكنية .

- دراسة عن حركة العبرات بالخور .

- دراسة عن التقسيمات الجغرافية المستخدمة لإمارة دبي .

#### ● 1992 م

- المسح الشامل لمنطقة السطوة والبدع .

- المسح الشامل لمنطقة البراحة .

- مسح السفن الرئيسية بالخور ( شهرياً ) .

- حصر مساكن صيادي الأسماك بمنطقة جميرا .

- المسح الشامل لمنطقة التخطيطية (124) لمشروع (GIS) .

- دراسة عن حركة العبرات بالخور .

- دراسة حركة سيارات الأجرة بين دبي والإمارات الأخرى .

#### ● 1993 م

- مسح استعمالات الأرضي بالعينة لعدد (21) منطقة تخطيطية .

- المسح الاقتصادي والاجتماعي بالعينة (5%).

- المسح الإحصائي الشامل لإمارة دبي (1993/1994) .

- حصر مساكن صيادي الأسماك بميناء الحمرية .