



أكثر من 1.5 مليون  
رحلة نفذتها أجرة  
مواصلات الإمارات في  
أبوظبي خلال النصف  
الأول من 2018



المؤسسة تنقل  
أكثر من 83 مليون جالون  
من المواد البترولية خلال  
النصف الأول من 2018



جائزة مواصلات الإمارات للسلامة و التربية المرورية  
Emirates Transport Awards for Traffic Safety and Education

مواصلات الإمارات تقيم 1260 ملفاً مشاركاً  
في جائزة السلامة و التربية المرورية

# محتويات العدد

## مواصلات الإمارات تطلق المرحلة الثانية من مشروع الأرشفة الإلكترونية



## مواصلات الإمارات تحوّل 320 مركبة للعمل بالغاز الطبيعي في 6 أشهر



## يوسف كداو

” نحن أبناء زايد ولا بد أن نواصل بناء الدولة التي أسسها زايد ”



نشرة شهرية تصدرها إدارة الاتصال الحكومي

### الإشراف العام

حنان محمد صقر

### مدير التحرير

عبد الله محمد حسن

### هيئة التحرير

هند شاكر

حسام عرفة

إيمان الأميري

### إعداد وإخراج

كلثم درويش العسكر

للتواصل:

هاتف: 04 2090927

فاكس: 04 2863050

ص.ب: 5757 دبي

البريد الإلكتروني: etmag@et.gov.ae

الموقع الإلكتروني: www.et.gov.ae

لجميع، في كل مكان.  
FOR EVERYONE, EVERYWHERE.

@EmiratesTrans et.gov.ae 800 6006



### الرؤية

مواصلات متكاملة ونمو مستدام.

### الرسالة

نلتزم بتقديم خدمات النقل والتأجير والمواصلات المدرسية والخدمات الفنية واللوجستية ذات الصلة وفق معايير الأمن والسلامة المهنية والبيئية لشركائنا ومتعاملينا من المؤسسات والأفراد، ونعمل على تنمية مواردنا المالية في إطار من الحوكمة وإدارة المخاطر والاستثمار المجدي من خلال منظومة شاملة في قطاع النقل والمواصلات والخدمات المتكاملة.

### الجوائز والشهادات:





## أسطول يضم 118 مركبة بترولية مخصصة لنقل المواد البترولية تعمل على مدار الساعة مواصلات الإمارات تنقل أكثر من 83 مليون جالون من المواد البترولية خلال النصف الأول من 2018



كشفت مواصلات الإمارات عن قيامها بنقل أكثر من 83 مليون جالون من المواد البترولية خلال النصف الأول من العام الجاري من خلال مركزها "الإمارات للخدمات اللوجستية"، منها 899673 جالون ووقود طائرات و 82.7 مليون جالون بترول وديزل، مقارنة بنقل 77 مليون جالون خلال نفس الفترة من العام الماضي.

وأفاد وليد المهيري المدير التنفيذي لدائرة النقل والتأجير بمواصلات الإمارات، بأن المؤسسة تحرص خلال تقديم خدماتها في مجال النقل البترولي على تطبيق أعلى مستويات الأمن والسلامة والجودة المحلية والعالمية، مجسدة قيمها المؤسسية المتمثلة في الأمن والسلامة وتقديم خدمات تتميز بالكفاءة والاحترافية، حيث يتم نقل المواد البترولية والكيماوية ضمن منطقة جغرافية واسعة تمتد من المنطقة الغربية في أبوظبي إلى الإمارات الشمالية، من خلال كوادر مدربة ومؤهلة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية لنخبة من العملاء المتميزين في الدولة.

وأكد المهيري، بأن المؤسسة نالت خلال العام الماضي على الاعتراف الدولي في مجال تقديم الخدمات اللوجستية لقطاع نقل البتروكيماويات والكيماويات، بعد حصولها على شهادة "النظام الخليجي لتقييم الاستدامة والجودة- SQAS Gulf" والمعتمدة من قبل الاتحاد الخليجي

للبتروكيماويات والكيماويات GPCA، إلى جانب عضويتها في جمعية الشحن والمناولة العالمية، مشيراً إلى أن ذلك قد انعكس إيجاباً على ثقة عملاء المؤسسة بخدمات النقل التي تقدمها لا سيما في مجال النقل البترولي، باعتبار أن الشهادة هي بمثابة اعتراف دولي باهتمام مواصلات الإمارات لتقديم الخدمات اللوجستية بأعلى معايير الجودة والاستدامة العالمية، وبما يتوافق مع توجهات الاستدامة البيئية والتنمية الاقتصادية في الدولة.

وتفصيلاً، أوضح المدير التنفيذي لدائرة النقل والتأجير بأن مركز الإمارات للخدمات اللوجستية عمل كذلك على نقل 11075 طن من اللدائن البلاستيكية و 43200 طن من الكبريت السائل و10058 طن من فلورايد الألمنيوم لصالح عملائه في مختلف مناطق الدولة.

وكنظام احترازي حرصت المؤسسة على تجهيز خطة

للطوارئ والأزمات بالتنسيق مع العميل لبيان تفاصيل الإجراءات الواجب اتباعها في الحالات الطارئة، وفقاً لاشتراطات السلامة والبيئة ونظام الجودة المتبع، وذلك عبر حزمة من الإجراءات الموثقة والمعتمدة بشأن الأعمال اليومية منها عمليات النقل وأعمال الصيانة.

وأضاف المهيري، كرس مركز مواصلات الامارات للخدمات اللوجستية جهوده خلال تقديم خدماته على تطبيق أعلى المعايير والمواصفات حسب اختلاف نوع المواد التي يتم نقلها، وذلك وفق متطلبات عدد من الجهات الرائدة ذات العلاقة في هذا المجال منها وزارة الداخلية، وهيئة المواصفات والمقاييس، وجهاز حماية المنشآت الحيوية والسواحل، وإدارة الدفاع المدني، وإدارة المرور والتراخيص، وهيئة الصحة، والتنمية الاقتصادية، ودائرة النقل، معرباً عن تطبيق المركز لأفضل الممارسات التي تضمن سلامة الأفراد والعملاء والمواد المنقولة والمنشآت البترولية، وذلك في ظل التعامل مع المواد البترولية والكيماوية الحساسة بمختلف مشتقاتها مثل الديزل، ووقود الطائرات، والكبريت السائل، ومواد اللدائن البلاستيكية.

ويحرص مركز الخدمات اللوجستية وبشكل متواصل على تنفيذ برامج صيانة دورية ووقائية للمركبات والصحاريج، إضافة إلى تأهيل وتدريب سائقيه والعاملين لديه في هذا القطاع على مهارات القيادة الآمنة لنقل مثل هذه المواد خاصة في مختلف أنواع الظروف الجوية التي تمر بها الدولة، إضافة إلى تأهيلهم في برامج متخصصة في الطوارئ والأزمات والإسعافات الأولية وغيرها.

وقال المهيري بأن المركز يقدم خدماته لنخبة من الشركات العاملة في الحقل البترولي والصناعات الكيماوية والبتروكيماويات، ويعمل على إدارة وتشغيل وصيانة أسطول المركبات الثقيلة المتخصصة في نقل صحاريج نقل الكبريت السائل، وصهاريج المنتجات البترولية، ومختلف خدمات نقل النفط والغاز للشركات الحكومية والخاصة، وذلك على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع وبنيظام الدوريات، ويتبع المركز 118 مركبة مخصصة لنقل المواد البترولية، 130 سائقاً مؤهلاً لنقل مثل هذه المواد، إضافة لتخليص ونقل 104 شحنة تضمنت محسنات وإضافات للزيوت ومواد أخرى متنوعة بوزن إجمالي بلغ 574 طن.





تدريب 31,941 سائق ومشرفة خلال العام الدراسي الماضي 2017-2018

## مواصلات الإمارات تنفذ برامج تدريبية متخصصة لسائقي ومشرفات النقل المدرسي استعداداً للعام الدراسي الجديد 2018-2019

أن مركز التدريب أدخل ضمن نطاق عمليات التدريب بالإضافة لسائقي النقل المدرسي ومشرفات النقل والسلامة- سائقي مركبات الأجرة، والليموزين، وسائقي النقل البترولي، وسائقي قطاع الخدمات اللوجستية من داخل المؤسسة وخارجها، وتدريب سائقي جميع الوزارات والهيئات والمؤسسات الاتحادية والمحلية المرتبطة بتعاقد مع المؤسسة، وتشمل خدمات التدريب المقدمة من المركز مجالات تدريبية تخصصية مختلفة منها السلامة المرورية، والبروتوكولات الرسمية، والتشريفات والضيافة، والتعامل مع كبار الشخصيات، والتدريب على إطفاء الحريق باستخدام جهاز الإطفاء الذي.

وتطوير منظومة الخدمات المقدمة والتي تعزز مستوى السلامة وصولاً إلى تحقيق نقل آمن ومستدام لجميع المنقولين، وترسيخ ثقافة السلامة المرورية بين سائقيها وباقي شرائح المجتمع.

وأفاد المدحاني بأن مركز التدريب تمّ اعتماده من قبل الجهات التشريعية بالدولة وتم اعتماده من قبل الجمعية الملكية البريطانية للحدّ من الحوادث وجاري مواصلة الاعتماد من بعض المنظمات الدولية المتخصصة في مجال التدريب، كما أنّ مركز التدريب يتميز باحترافيته في إعداد وتصميم مناهج تدريبية متخصصة في جميع أنشطة النقل الاستثمارية والبرامج الإدارية من غير الاعتماد على برامج تدريبية جاهزة يتم تناقلها عبر الشبكة العنكبوتية، بل بحسب الاحتياج التدريبي الفعلي للمتعامل، ممّا يحقق مستهدفات التدريب بنسبة عالية.



الأعطال المفاجئة، وكذلك التدريب على كيفية التعامل مع نقل أصحاب الهمم، وكذلك التوعية بتشريعات النقل المدرسي المعتمدة من قبل الجهات التشريعية بمختلف إمارات الدولة، والبرامج التدريبية الخاصة بمعالجة والحدّ من حوادث الطرق والوقاية منها، والبرامج الخاصة بكيفية التعامل مع الطلبة وتحمل ضغوط العمل والتصرف في أوقات الطوارئ.

وأشار العطار إلى أنّ هذه البرامج من شأنها تأهيل هذه الفئة المهمة في تحقيق أقصى درجات السلامة والأمان لأبنائنا الطلبة على وجه الخصوص ومستخدمي الطريق بشكل عام، مشيراً إلى الأهمية التي توليها مواصلات الإمارات لتدريب سائقيها، وتعزيز كفاءتهم، ورفع مستوى وعيهم بأفضل الممارسات العالمية والمعتمدة في تقديم الخدمة، التي تضمن راحة المتعاملين وتحقيق سعادتهم، لاسيّما فلذات أكبادنا من الطلبة.

وصرح المدير التنفيذي لدائرة الخدمات اللوجستية،

في إطار جهوده المتواصلة لتعزيز ورفع مستويات السلامة المرورية، يستعد مركز مواصلات الإمارات للتدريب أحد المراكز الاستثمارية التابعة لمؤسسة مواصلات الإمارات لتنفيذ برامج تدريبية وتوعوية متخصصة ومكثفة لجميع السائقين والمشرفات استعداداً للعام الدراسي الجديد.

وقال السيد بدر العطار المدير التنفيذي لدائرة الخدمات اللوجستية، أن المؤسسة وضمن جهودها لتقديم خدمات النقل المدرسي وفق أعلى معايير السلامة والانتظام، تعمل وبشكل دوري على تأهيل سائقيها ومشرفيها في برامج ودورات تدريبية، في مختلف العمليات والاجراءات اللازمة في الصحة والسلامة المرورية والأخلاقيات المهنية والتعامل مع الطلبة من مختلف المراحل الدراسية، لضمان سلامة أبنائنا الطلبة خلال الرحلة المدرسية.

وأوضح العطار إلى أن مركز مواصلات الإمارات للتدريب عمل وبالتنسيق مع دائرة النقل المدرسي في المؤسسة، على تدريب 31941 متدرّب، منهم 21686 سائقاً و10255 مشرفة خلال العام الدراسي 2017/2018 وفي برامج تدريبية تخصصية مختلفة تشمل إجراءات إخلاء الحافلة واستخدام أبواب الطوارئ في الحافلات المدرسية وقت الطوارئ، والإسعاف الأولي وإطفاء الحريق، وبرامج تدريبية وتوعوية في مجال السلامة المرورية، وفي مجال السلامة الفنية للحافلات وكيفية التعامل مع أنظمة الصيانة الوقائية للحافلات وكيفية التعامل مع حالات





## تنفذ 29 زيارة لإسعاد متعاملها في المؤسسات الحكومية المؤسسة تدرب نحو 200 سائق حكومي في الشارقة وعجمان خلال النصف الأول من 2018

ومن شأنها تعزيز ثقة العملاء بمنظومة الخدمات التي تقدمها مواصلات الإمارات. وفي نفس السياق، قال الخضر أن المركز نفذ خلال النصف الأول من عام 2018 ثلاث برامج تدريبية بمركز الشارقة الثقافي لنحو 200 سائق، حيث تم خلال البرامج التدريبية تأهيل السائقين وتدريبهم لتوفير خدمات منتظمة وآمنة ومريحة تحقيق سعادة وراحة المنقولين.

والتي تعنى بتوعية السائقين بأهمية اتباع أنماط حياة صحية، والارتقاء بالصحة بما تسهم في تقليل المخاطر المتعلقة بالاجهاد البدني أثناء القيادة، كما تدمن البرنامج إخضاع السائقين لدورة في التوعية العامة والوظيفية والتي تتمثل في بيان حقوق السائق، و دورة تنشيطية لسائقي الاسعاف لتعزيز مهارات القيادة الوقائية الخاصة بنقل المرضى بين مستشفيات الدولة.

وتضمنت البرامج التدريبية دورة في الاجهاد الوظيفي



نفذت مواصلات الإمارات ممثلة بمركز المواصلات الحكومية في الشارقة -أحد مراكز الأعمال التابعة لمواصلات الإمارات- 29 زيارة ميدانية لمتعامليه في المؤسسات والهيئات الحكومية الاتحادية والمحلية بإمارتي الشارقة وعجمان، إضافة إلى تدريب نحو 200 سائق خلال النصف الأول من العام الجاري، وذلك ضمن جهود المركز الرامية لتقديم الخدمات بما يليب تطلعات المتعاملين ويحقق سعادتهم.

وأفاد حميد علي الخضر مدير المواصلات الحكومية بفرعي الشارقة وعجمان، أن مركز المواصلات الحكومية يحرص على عقد وتنظيم زيارات ميدانية للمتعاملين الحكوميين، في خطوة لتقييم الخدمات التي تقدمها مواصلات الامارات، والوقوف على متطلبات العميل المستقبلية، إضافة إلى تعزيز التعاون والشراكة بين مواصلات الامارات ومتعاملها من المؤسسات والهيئات الحكومية الاتحادية والمحلية، مؤكداً التزام

وأوضح الخضر إلى أن مركز المواصلات الحكومية بفرعه في الشارقة وعجمان نفذ كذلك خلال النصف الأول من عام 2018 زيارات ميدانية لعدد 29 جهة حكومية ضمن مبادرات وبرامج إسعاد المتعاملين الحكوميين وتلبية احتياجاتهم، مؤكداً بأن تلك الزيارات الميدانية تعتبر حلقة وصل فعالة للعملاء،





## للارتقاء بالعمليات الإدارية والتنظيمية وتعزيزاً للتحول الذكي مواصلات الإمارات تطلق المرحلة الثانية من مشروع الأرشفة الإلكترونية

تعزيزاً لأنظمتها المؤسسية وعملياتها الإدارية والتنظيمية وتسريع وتيرة التحول الذكي؛ أعلنت مواصلات الإمارات عن إطلاق المرحلة الثانية من مشروعها للأرشفة الإلكترونية، وذلك عقب الانتهاء من المرحلة الأولى التي تضمنت حصر ملفات معظم المراكز والإدارات والفروع التابعة للمؤسسة.



وقال عبدالرحمن الكمالي مدير إدارة المرافق بمواصلات الإمارات؛ إن الإعلان عن مشروع الأرشفة الإلكترونية -والذي أطلقته المؤسسة في شهر أبريل من العام الحالي- جاء عملاً بالتعاميم والتوجيهات الصادرة عن الإدارة العليا للمؤسسة، والقاضية بإنشاء نظام للأرشفة الإلكترونية في المؤسسة على أن يتبع لإدارة المرافق، وأن يخدم العاملين في جميع الفروع والمحطات التابعة للمؤسسة، وذلك بناءً على التوصيات الصادرة من الأرشيف الوطني بصدد المحافظة على كافة السجلات والملفات والمستندات المختلفة، وذلك باعتماد أنظمة أرشفة إلكترونية أكثر كفاءة، وتنسجم مع مستجدات التقنية، وتلبي خطط التحول الذكي التي تتبناها الحكومة. وأوضح الكمالي أنه في إطار المرحلة الثانية من المشروع والمعلن عن انطلاقها؛ سيتم الاجتماع مع كافة الإدارات والوحدات التنظيمية التابعة للمؤسسة، لمناقشة مشروع الأرشفة الإلكترونية وتزويد المعنيين في تلك الوحدات بالمعارف والمهارات اللازمة لضمان حسن سير المشروع،

ومراعاة خصوصية عمل كل إدارة على حدة، في الإدارتين على طبيعة المشروع ومراحله، والاستجابة لمتطلباتها بشكل دقيق ومهني، وذلك بصفتها من أكبر الإدارات في المؤسسة. ويأتي هذا المشروع في إطار الخطوات المتسارعة تمهيداً للانتقال إلى مرحلة التنفيذ. وقد باشرت المؤسسة تلك الاجتماعات بعقد الاجتماع الأول الذي ضمّ كلاً من الإدارة المالية وإدارة المشتريات بالمؤسسة، وحضره مسؤولو الإدارتين وبعض الموظفين والمعنيين، إلى جانب عبدالرحمن الكمالي مدير إدارة المرافق، ونوشاد كويالي مدير الأنظمة، وأحمد شكري مسؤول الأرشيف الإلكتروني، وتم فيه تعريف المسؤولين مواصلات الإمارات وغيرها..





## 28 حافلة مدرسية لنقل أكثر من 1,032 طالباً وطالبة مواصلات الإمارات: إبرام عقود مع 3 مدارس خاصة لنقل طلبتها في أبوظبي والظفرة

أعلنت مواصلات الإمارات من خلال مركز المواصلات المدرسية الخاصة، أحد مراكز الأعمال التابعة لها؛ عن إبرامها 3 عقود لتقديم خدمات النقل المدرسي للطلبة المنتسبين لعدد من المدارس الخاصة في كل من مدينة أبوظبي والظفرة ، وذلك مع بداية العام الدراسي القادم 2018-2019 ، حيث يتم بموجب العقود المبرمة نقل أكثر من 1032 طالباً وطالبة من المنتسبين لتلك المدارس من مختلف المراحل التعليمية، ومدد متفاوتة تمتد إلى 5 سنوات.



في تطبيق أنظمة السلامة على متن حافلاتها والتي تتوافق مع التشريعات الصادرة من الجهات المختصة في الدولة، إضافة إلى مكانة المؤسسة وخبرتها الطويلة والتي تمتد لأكثر من 36 عاماً، ما جعلها تستحوذ على ثقة عملائها، وتستقطب مزيداً من الشراكات في هذا القطاع الذي يحظى باهتمام القيادة الرشيدة.

وأوضح الغفلي أنه بموجب العقود المبرمة مع 3 مدارس خاصة سيتم توفير 28 حافلة بسائقها لنقل أكثر من 1032 طالباً وطالبة من المنتسبين للمدارس وذلك في كل من مدينة أبوظبي والظفرة، مشيراً إلى أن جميع الحافلات مزودة بكاميرات مراقبة ، كما

أنها تتمتع بأعلى معايير السلامة، مؤكداً أن فريق عمل مركز المواصلات المدرسية الخاصة في مواصلات الإمارات على أتم الجاهزية لتنفيذ متطلبات العقود المبرمة من حيث توريد الحافلات المطلوبة وتوفير السائقين المؤهلين بما يلبي تطلعات الأطراف. وأعرب الغفلي أن العقود المبرمة ترفع عدد المدارس المتعاقدة مع المركز إلى 74 مدرسة في مختلف إمارات الدولة، مع أسطول كبير لتلبية جميع هذه العقود، مؤكداً بأن المؤسسة تقوم وبشكل مستمر بتأهيل وتدريب سائقيها المسؤولين عن عملية نقل الطلبة من خلال إخضاعهم لحزمة من البرامج التدريبية التخصصية النظرية والعملية في سبيل تحقيق أقصى درجات السلامة والأمان لجميع الطلبة المنقولين، وذلك بما يساهم في رفع كفاءة التشغيل وفق الممارسات المتوافقة مع المعايير الدولية والمحلية في السلامة.





## رسوم معتمدة تحسبها أجهزة ذكية وفق عدد الكيلومترات أكثر من 1.5 مليون رحلة نفذتها أجرة مواصلات الإمارات في أبوظبي خلال النصف الأول من 2018



تقدمها من خلال شركة "أجرة مواصلات الإمارات" في أبوظبي، إضافة إلى تطبيق متطلبات تنظيم النقل في الإمارة، والالتزام بالمواسفات والتشريعات التي تنظمها دائرة النقل بأبوظبي، ما أهلها للحصول على حق الامتياز من قبل مركز النقل المتكامل لتقديم خدمات الأجرة.

وأوضح المهيري إلى أن "أجرة مواصلات الإمارات" حققت خلال النصف الأول من العام الجاري نمواً ملحوظاً في طلب الخدمة، حيث نقلت نحو 1,596,794 راكباً من خلال 666 مركبة أجرة تابعة للشركة.

وأفاد السيد وليد المهيري المدير التنفيذي لدائرة النقل والتأجير، بأن مواصلات الإمارات وظفت خبرتها والتي تمتد لقرابة 37 عاماً في خدمات الأجرة التي استقطبت خدمات أجرة مواصلات الإمارات في أبوظبي شريحة واسعة من المتعاملين منذ انطلاقتها في أكتوبر 2017، لتؤكد بذلك كفاءة ومميزات خدمات النقل والتأجير التنافسية التي تقدمها مواصلات الإمارات لشريحة واسعة من الأفراد والمؤسسات في الدولة، والتي تركز بشكل رئيسي على أمن وسلامة وراحة المنقولين.

WiFi المجانية وكاميرات مراقبة داخلية وخارجية وكادر مؤهل من السائقين، والذين تم اختيارهم وتعيينهم بعناية تامة ووفق شروط محددة من قبل مركز النقل المتكامل بأبوظبي، حيث قامت مواصلات الإمارات بتدريبهم وتأهيلهم للعمل في هذا القطاع وفق المتطلبات المحددة، وذلك من خلال دورات تدريبية متكاملة ومتخصصة في مجال نقل الركاب. من جهته أشار السيد علي يوسف مدير شركة

أجرة مواصلات الإمارات ووحدة تاكسي المطار، بأن خدمات الأجرة التي تقدمها مواصلات الإمارات يتم متابعتها بشكل دوري من قبل مركز النقل المتكامل، والذي يقوم بالإشراف على جميع مراحل تدريب السائقين، كما تتم متابعة عمليات النقل عن طريق نظام إلكتروني مباشر يعمل على تتبع المركبات، علاوة على تقييم أداء السائقين على مدار الساعة من حيث الالتزام بقواعد السير والمرور وتنفيذ متطلبات المركز



# من خلال 20 مزاداً نظمتها المركز "الوطنية للمزادات" يبيع 2,278 مركبة في النصف الأول من 2018



كشفت مركز الوطنية للمزادات -عضو مجموعة مراكز الأعمال التابعة لمواصلات الإمارات- عن نجاحه بتنظيم 20 مزاداً خلال النصف الأول من العام الحالي، يبيع خلالها 2,278 مركبة متنوعة، حيث حقق المركز ارتفاعاً في عدد المركبات الخارجية المباعة بنسبة 7% مقارنة بعدد المركبات المباعة خلال المدة نفسها من عام 2017. وأضاف إبراهيم أن خدمات المركز عالية الجودة والكفاءة، أسهمت في تحقيق هذا النمو بما أتاحتها من مزايا توفر مشاركة فاعلة لمختلف شرائح الجمهور المستهدف، لافتاً إلى توفير عدة قنوات تتيح للجمهور للمشاركة في المزادات التي ينظمها، منها التسجيل والمشاركة من خلال الموقع الإلكتروني [www.alwataneya.ae](http://www.alwataneya.ae)، والذي يتيح للجمهور استعراض مواصفات وأسعار المركبات المطروحة في المزادات بكل سهولة ويسر دون عناء الوصول إلى المركز، إضافة إلى حساب المركز على الإنستغرام [@alwataneya.auctions](https://www.instagram.com/alwataneya.auctions)، مشيراً إلى أنه يمكن للمتعامل الاطلاع على شروط وأحكام المشاركة في المزادات من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز، وكذلك الحصول على المعلومات من خلال التواصل مع المؤسسة على الرقم المجاني لمركز الاتصال 8006006.

حجم أعمال المركز ومبيعاته عاماً بعد آخر.



فيما يخص مستوى خدمة العملاء المتميزة، وهو ما يعزز من ثقة وراحة الراكب خلال الرحلة. وصرح مدير أجرة مواصلات الإمارات، بأنه يتم تطبيق رسوم معتمدة تحسبها أجهزة ذكية وفق عدد الكيلومترات المقطوعة إلى المكان الذي يحدده المتعامل، وتبدأ أية رحلة أجرة في أبوظبي بـ 5 دراهم عند انطلاق المركبة، في حين يتم احتساب 1.82 درهم على كل كيلومتر، وهي رسوم معتمدة من قبل دائرة النقل بأبوظبي.

وأضاف يوسف، أنه يمكن للراغبين الحصول على خدمات الأجرة في أبوظبي بطلب مركبة أجرة مواصلات الإمارات من خلال مركز الاتصال الخاص

بمركز النقل المتكامل : 600535353، والذي يحدد أقرب مركبة للمتعامل، كما يمكن طلب الخدمة من خلال التطبيق الذي طرحه مركز النقل المتكامل التابع لدائرة النقل بأبوظبي، والذي يتيح للجمهور حجز مركبات الأجرة بضغطة زر يتم خلالها تحديد موقعه عبر نظم المعلومات الجغرافية GPS، ويتم تحديد المركبة الأقرب إليه، وإعلامه برسالة نصية قصيرة برقم مركبة الأجرة، والموعد المتوقع لوصولها، ومعلومات الاتصال الخاصة بالسائق، كما يمكن للمتعامل أيضاً إلغاء الحجز من خلال التطبيق ذاته دون احتساب أية رسوم على الإلغاء.



## 3,500 مركبة لنقل الأغذية وتوصيل الطرود البريدية وطلبات التجارة الإلكترونية نمو نوعي في أسطول مركبات التوزيع لدى مواصلات الإمارات

كشفت مواصلات الإمارات ممثلة بمركز الإمارات للنقل والتأجير - أحد مراكز الأعمال التابعة للمؤسسة - عن نمو أسطول مركبات التوصيل لديها بنسبة 75%، حيث بلغ نحو 3,500 مركبة مقارنة بنحو 2,000 مركبة في نهاية النصف الأول من العام الماضي. وتعقيباً على ذلك؛ أوضح السيد طارق الصيداوي مدير مركز الإمارات للنقل والتأجير في مواصلات الإمارات أن تلك المركبات تشكل جزءاً مهماً من أسطول المركز بصفة عامة، وهي موزعة بين الدراجات النارية والسيارات والشاحنات المبردة، والتي تقدم مختلف خدمات التوصيل للبريد والطرود بأنواعها والوجبات الغذائية وشحنات التجارة الإلكترونية، والتي تستفيد من خدماتها كبريات الشركات والمتاجر المتنوعة ومواقع التجارة الإلكترونية إلى جانب المطاعم وشركات الأغذية، مؤكداً أن هذا النمو يأتي استجابة لاحتياجات السوق وتلبيةً لمتطلبات المتعاملين بالدرجة الأولى، حيث تقوم فرق العمل في المؤسسة برصد تلك الاحتياجات والمتطلبات عن كثب، ولا



تتوقف عن ابتكار الحلول المناسبة التي توفر بدائل أقل تكلفة وذات جدوى أكثر من النواحي التشغيلية والفنية سواء للمتعاملين أو لجمهور المستفيدين من المستهلكين النهائيين.

ولفت الصيداوي إلى النمو المطرد في قطاع توزيع الطرود والأغذية والتجارة الإلكترونية، والذي شهد طفرة كبيرة مع ازدياد تطبيقات الهواتف الذكية ذات الصلة، مبيناً أن المركز يقدم لمتعامله حزمة من خدمات تأجير المركبات والدراجات النارية المخصصة لتلبية احتياجاتهم في قطاعات الأغذية من قبيل المطاعم، ومراكز التسوق، ومستودعات التخزين،

وتجار الجملة والمفرق، وذلك من خلال 3,500 مركبة متنوعة تشمل 2,500 دراجة نارية، و500 سيارة و500 شاحنة مبردة، موضحاً أن هذه المركبات تعمل على نقل وتوصيل الطرود البريدية والبضائع والمواد الغذائية المجمدة، والأطعمة والمشروبات الطازجة، إضافة إلى نقل المثلجات وحسب، وفق أفضل الشروط الفنية والمعايير الصحية، لا سيما مركبات نقل الأغذية التي تطبق أفضل معايير السلامة الغذائية العالمية خلال عمليات النقل، حيث تتمتع المركبات والخدمات إجمالاً بجملة من المزايا الفنية التنافسية، من قبيل صناديق نقل الأغذية العاملة على أنظمة للتحكم ومراقبة درجة الحرارة، لضمان إبقاء درجات الحرارة في الصندوق ملائمة لطبيعة المادة الغذائية المنقولة، وبالتالي تفادي الخسائر الناجمة عن تلف البضائع المبردة نتيجة تبدل درجات الحرارة، مضيفاً أن المركبات مجهزة أيضاً بأنظمة التتبع الذي GPS، والتي توفر للسائق معلومات وبيانات الوصول إلى المواقع المحددة في زمن قياسي، كما تتوفر في الدراجات النارية بطاقات سالك، وبطاقات الوقود، إضافة إلى تزويدها بشبك الحماية للدراجة وخوذة للسائقين، علاوة على توفير خدمة السائق والدراجة البديلة خلال عمليات الصيانة أو الإجازات لضمان سلامة سير أعمال المتعاملين، وأيضاً توفير الخدمات على مدار الساعة وفي مختلف مناطق الدولة، مشيراً إلى أنه وفي إطار تحقيق أقصى معايير السلامة، تحرص المؤسسة -وبشكل دوري- على تزويد السائقين بالمهارات والتدريب المناسبين، وتنفيذ عمليات الفحص والصيانة الدورية للمركبات العاملة.





## عملية التحويل تستغرق 5 ساعات بحد أقصى، واسترجاع تكلفة التحويل بعد 8 إلى 10 أشهر مواصلات الإمارات تحوّل 320 مركبة للعمل بالغاز الطبيعي في 6 أشهر



نجحت مواصلات الإمارات من تحقيق إنجازات لافتة في مجال تحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي، نتيجةً لتبنيها حزمةً واسعةً من السياسات الخضراء التي تنسجم مع توجهات الدولة وتستجيب لتطلعات قيادتها وشعبها، متوجة تلك النجاحات بتحقيق نتائج بيئية واستثمارية إيجابية في أنشطة الخدمات الفنية التي تقدمها لشريحة واسعة من المتعاملين في القطاعين الحكومي والخاص وكذلك للأفراد، ما يعزز دورها في دعم الاقتصاد الوطني.

المضغوط على مستوى الدولة، في خطوة تعد الأولى من نوعها على المستوى المحلي، لتواصل بذلك جهودها الحثيثة والناجحة في مجال الاستدامة في خدمات النقل، مشيراً إلى أن نجاح المشروع ومردوده الاقتصادي المجدي شجع لتحويل مزيدٍ من الرافعات الشوكية للمتعامل نفسه.

وأشار عبد الحكيم إلى أن مواصلات الإمارات حددت قائمة بتكاليف تحويل المركبات يتم تحديدها بالاعتماد على سعة محرك المركبة المراد تحويلها، موضحاً بأنه يتم استرجاع تكلفة التحويل بعد 8 إلى 10 أشهر من موعد التحويل، نظراً لانخفاض تكلفة تشغيل الغاز الطبيعي في المركبات.

وأعرب مدير المركز عن المميزات التي يحظى بها الغاز الطبيعي المضغوط على الصعيدين البيئي والاقتصادي

وفي هذا الإطار، أفاد السيد عبدالحكيم سعيد عبدالحكيم مدير مركز الاتحاد لتحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي بمواصلات الإمارات، بأن المؤسسة حولت خلال النصف الأول من العام الجاري من خلال مراكزها المعتمدة لتحويل المركبات في أبوظبي ودبي نحو 320 مركبة للعمل بالغاز الطبيعي، مقارنةً بتحويل 300 مركبة خلال الفترة نفسها من العام الماضي، منوهاً بأن المتعامل سيتمكن من تعبئة المركبة بالغاز الطبيعي في أكثر من 27 محطة تعبئة منتشرة في كل من أبوظبي ودبي.

وذكر عبدالحكيم إلى أن المؤسسة أعلنت في وقت سابق من هذا العام عن إطلاق أول رافعة شوكية تعمل بالغاز الطبيعي

باعتباره وقوداً بديلاً مثالياً قليل الكلفة، ويعد من أنظف أنواع الوقود وأكثرها أماناً ومنفعة مقارنة بمصادر الطاقة الأخرى، حيث يسهم تحويل المركبات للعمل بنظام الغاز الطبيعي في خفض الغازات المنبعثة من العادم والبصمة الكربونية للمركبة بنسبة تصل إلى 70%، بينما يمكن تحقيق العائد الاقتصادي للمتعامل عبر تقليل التكاليف، لاسيما أن تكلفة الغاز الطبيعي أقل من تكلفة وقود البترول بشكل عام في محطات التعبئة.

وعن الزمن المستغرق لعملية التحويل؛ أفاد عبدالحكيم سعيد بأن تحويل المركبة يستغرق 5 ساعات بحد أقصى، ولا تتطلب أي تعديل في محرك السيارة، إنما يتم فقط إضافة بعض الأجزاء الخاصة بنظام الغاز الطبيعي المضغوط دون إحداث أي تلف للضمان الأصلي الخاص بالشركة المصنعة للمركبة، وبالتالي تعمل السيارة بنظام الوقود المزدوج وفق اختيار السائق (غاز أو بنزين)، وتوفر المؤسسة ضمان يمتد إلى سنتين أو 100,000 كيلومتر أيهما أسبق وذلك منذ تاريخ عملية التحويل، مشيراً إلى عمليات الصيانة الدورية التي يوفرها المركز للمركبات المحولة على مدار 24 ساعة، لتبدأ

باعتباره وقوداً بديلاً مثالياً قليل الكلفة، ويعد من أنظف أنواع الوقود وأكثرها أماناً ومنفعة مقارنة بمصادر الطاقة الأخرى، حيث يسهم تحويل المركبات للعمل بنظام الغاز الطبيعي في خفض الغازات المنبعثة من العادم والبصمة الكربونية للمركبة بنسبة تصل إلى 70%، بينما يمكن تحقيق العائد الاقتصادي للمتعامل عبر تقليل التكاليف، لاسيما أن تكلفة الغاز الطبيعي أقل من تكلفة وقود البترول بشكل عام في محطات التعبئة.





يرى كداو أن مزيج المصداقية والاحترافية هما سبيل التميّز للمؤسسات، لذا فإنه يحرص على ترسيخ تلك القيم في من خلال موقعه كمدير للمواصلات الحكومية برأس الخيمة والمنطقة الوسطى بمواصلات الإمارات، وقد تناولنا معه في هذا الحوار بداياته مع المؤسسة، وتدرّجه فيها، فضلاً عن رأيه بعددٍ من الشؤون المهنية والشخصية فإلى التفاصيل..

بداية حبذا لو تقدم لنا نبذة عن بطاقتك الشخصية؟ والحالة الاجتماعية؟

يوسف علي عبدالرحمن محمد كداو من مواليد رأس الخيمة، منطقة المعيريز، متزوج ولدي طفلين، متخرج من كلية التقنية العليا، دبلوم نظم المعلومات 2006.

كيف كان انضمامك إلى مواصلات الإمارات؟ ومتى؟  
انضمت إلى مواصلات الإمارات بتاريخ 14/09/2002، حيث كنت ضمن الدفعة الأولى من المواطنين خريجي المدرسة الصناعية الذين تم استقطابهم للانخراط في الوظائف الفنية بالمؤسسة.

كيف تقيم لنا تجربتك العملية مع المؤسسة؟  
هي باختصار مفعمة بالتحدي واكتساب المعرفة والخبرة والتدريب المستمر.

ما أبرز التكريّات التي حصلت عليها؟



## يوسف كداو

مدير المواصلات الحكومية برأس الخيمة

”نحن أبناء زايد ولا بد أن نواصل بناء الدولة التي أسسها زايد“

- كنت ضمن الدفعة الأولى من المواطنين خريجي المدرسة الصناعية الذين تم استقطابهم للانخراط في الوظائف الفنية بالمؤسسة.
- تجربتي العملية مع المؤسسة مفعمة بالتحدي واكتساب المعرفة والخبرة والتدريب المستمر.
- المؤسسة حريصة على إدارة العقود باحترافية وتمييز.
- مبادرة ”أصل بامان“ تجسد اهتمام مركز المواصلات الحكومية بفتة ”أصحاب الهمم“ انطلاقاً من منطق ومبدأ السلامة.
- تعمل المؤسسة تحت مظلة الحكومة؛ وهي مساهمة بشكل مباشر في نشر سياسة الإبداع والابتكار عبر مشاركتها في الفعاليات والمؤتمرات والجوائز ذات الصلة.
- النجاح هو ناتج معادلة بسيطة جداً تجمع بين المثابرة والثقة بالنفس والتواضع والحكمة والإخلاص في العمل.

كان من المواطنين الأوائل الذين التحقوا بالمؤسسة في مجال الخدمات الفنية برأس الخيمة، ولاشك أن ذلك يعني مواجهة الكثير من الصعوبات، إلا أنه تمكن من تجاوز التحديات من خلال المثابرة والاجتهاد والتدريب المستمر، فضلاً عن التشجيع والاهتمام الذي لقيه من إدارة المؤسسة، وهو الأمر الذي أهله لتحقيق حضور لافت على امتداد سيرته المهنية في مواصلات الإمارات، والتي اكتسب خلالها خبرات متراكمة ونال العديد من التكريّات وشهادات الشكر والثناء..



ثمة الكثير من التكريمات وشهادات الشكر والتقدير التي حصلت عليها في سياق العمل، ولعل أبرزها شهادة شكر وتقدير من سعادة مدير عام المؤسسة لمشاركتي في تحقيق الفوز لمبادرة "أصل بأمان" في كل من جائزة دبي للنقل المستدام وجائزة أفكار عربية 2015، واختياري عضواً في فريق التسويق الحكومي منذ 2015 وحتى تاريخه، إذ تم تكريم الفريق ضمن الأداء المالي، علاوةً على المشاركة في إعداد ملف شهر السلامة والصحة المهنية في شهر أبريل لعام 2013 و2014 وتحقيق المركز الأول.

كما نلت شهادة شكر وتقدير من مركز المواصلات الحكومية للجهود في تحقيق نتائج أعمال المركز لعام 2013، وكذلك شهادة شكر وتقدير من مكتب إدارة البيئة والجودة والصحة المهنية (لتنفيذ عملية التدقيق الداخلي لنظام الإدارة المتكاملة وأنظمة الجودة والبيئة والسلامة) لعام 2012.

وتم منحي أيضاً شهادة شكر وتقدير من معالي وزير التربية والتعليم (لمشاركتي الفاعلة والبناءة في مشروع الاعتماد المدرسي للعام الدراسي 2010-2011)، وأيضاً شهادة شكر وتقدير من مدير فرع رأس الخيمة لمواصلات الإمارات لمشاركتي في إنجاح أسبوع المواصلات المدرسية تحت عنوان "العودة للمدارس، العودة للسلامة" في عام 2010، وشهادة شكر وتقدير من الجهات الحكومية

التالية: المنطقة التعليمية، المنطقة الطبية، الهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف، مكتب الشؤون الاجتماعية، مركز التنمية الاجتماعية، مكتب المجلس الوطني للإعلام، مركز رأس الخيمة لرعاية وتأهيل ذوي الإعاقة برأس الخيمة، وكذلك شهادة شكر وتقدير من القيادة العامة لشرطة أم القيوين ومحكمة أم القيوين الاتحادية، علاوةً على تكريم من سمو الشيخ راشد بن سعود بن راشد المعلا ولي عهد أم القيوين، إذ كرم سموه مواصلات الإمارات متمثلة بمركز المواصلات الحكومية بالمنطقة الوسطى في الحفل الختامي لجائزة راشد بن أحمد المعلا للقرآن الكريم والثقافة الإسلامي.

### ما أبرز التحديات التي واجهتكم؟ وما أهم خططكم المستقبلية؟

في بداية تعييني واجهنا صعوبات بالعمل، ذلك أننا كنا الوحيدين من المواطنين المنخرطين في مجال الوظائف الفنية في المواصلات برأس الخيمة، كان ذلك بمثابة التحدي الذي استطعنا من خلاله اكتساب المعرفة والخبرات في جميع الأقسام الفنية، لا سيما في ظل الدعم المباشر الذي تلقيناه من السيدة مدير الموارد البشرية بدي آنذاك الأخت حنان صقر (المدير التنفيذي لدائرة الخدمات المؤسسية حالياً)، والتي مكنتنا بكل السبل المتاحة، وشجعتنا على الاستمرار في هذا المجال مع

### والاستفادة من خدماتها؟

التدريب المستمر في مواجهة التغييرات في بيئة العمل. أما خططنا المستقبلية فتمحور حول المحافظة على العقود الحالية والوفاء بمتطلباتها على النحو الأمثل، وتطوير خدماتنا وتحديث أنظمتنا بما يميزنا في الخدمة عن بقية المنافسين، وبالتالي استقطاب متعاملين جدد، والتوسع في نشر ثقافة المؤسسة بين المؤسسات الاتحادية والمحلية والأفراد.

### كيف تتم إدارة عقود المؤسسات الحكومية المتعاقد معها

ما الذي تقدمونه لكسب ثقة المتعاملين في القطاع الحكومي واستقطابهم لصالح التعامل مع المؤسسة من بين أهم المهام لدينا هي إدارة العقود، فالمؤسسة





تتبع لها، إضافة إلى نظام البطاقة الذكية للطلبة المعاقين، ويتوفر في تلك الحافلات شاشات لعرض البرامج المتنوعة (التعليمية، والتثقيفية، والتوعوية، والمسلية) إلى جانب تزويدها بكاميرات لمراقبة عملية النقل، وتجهيزات خاصة بصعود ونزول الطلبة من ذوي الإعاقة حركياً، كالمصاعد الديناميكية والأذرع الجانبية المساعدة للصعود والنزول من الحافلة، ومكتبة متنوعة تتضمن الكتب التعليمية والألعاب والقصص التربوية، وتجهيزات خاصة بعناصر الأمان والسلامة أثناء النقل، وقد فازت المبادرة بجائزة دبي للنقل المستدام وجائزة أفكار عربية سنة 2015.

في العمل؛ ما الذي يحبه كداو وما الذي لا يحبه؟ أحب إنجاز الواجبات الموكلة إلي، وتحقيق المساواة في التعامل مع الموظفين، والاحترام المتبادل، أما الذي لا أحبه فهو أن يضيع جهدي وإخلاصي للعمل بالنكران والتقليل من الشأن.

ما الهوايات التي يمارسها يوسف كداو في أوقات الفراغ؟ ممارسة الرياضة، وخاصة رياضة المشي. علاقاته مع شركائه في القطاع الصحي بتوفير مركبات الإسعاف ونقل الموتي والعيادات المتنقلة.

ما أبرز المواقف التي مرت عليك على الجانب المهني والمؤسسي؟ انتهجت دولة الإمارات سياسة الإبداع والابتكار وتعزيز السعادة في بيئة العمل، كيف رسّخت هذه التوجهات في بيئة العمل لديكم؟

تعمل المؤسسة تحت مظلة الحكومة، وهي مُساهمة بشكل مباشر في نشر سياسة الإبداع والابتكار بمشاركتها في الفعاليات والمؤتمرات والجوائز ذات الصلة، وقد ظفرت بالعديد من الجوائز المحلية والإقليمية والعالمية نتيجة لتبنيها هذه السياسة، التي تحولت إلى ثقافة عمل تسود

عندما تم اختياري من بين ثلاثة موظفين لإدارة مركز المواصلات الحكومية برأس الخيمة. تعمل المؤسسة تحت مظلة الحكومة، وهي مُساهمة بشكل مباشر في نشر سياسة الإبداع والابتكار بمشاركتها في الفعاليات والمؤتمرات والجوائز ذات الصلة، وقد ظفرت بالعديد من الجوائز المحلية والإقليمية والعالمية نتيجة لتبنيها هذه السياسة، التي تحولت إلى ثقافة عمل تسود

النجاح هو ناتج معادلة بسيطة جداً تجمع بين المثابرة والثقة بالنفس والتواضع والحكمة والإخلاص في العمل.



حريصة على إدارة العقود باحترافية وتميز، لذلك يتم تأهيل موظفي المركز وتدريبهم بشكل مستمر، والقيام بالزيارات الميدانية بشكل دوري للاطلاع على احتياجات المتعاملين والتعامل مع أي ملاحظات خلال الزيارة، فضلاً عن تسهيل وتبسيط الإجراءات.

تسبق بناء المصانع والمنشآت؛ لأنه بدون الإنسان الصالح لا يمكن تحقيق الازدهار والخير لهذا الشعب، لذا اهتم ببناء الإنسان وتأهيلة للنهوض بوطن المستقبل، ونحن أبناء زايد ولا بد أن نواصل بناء الدولة التي أسسها من خلال بذل الغالي والنفيس لإعلاء اسم الوطن ومكانته والحفاظ على مكتسباته.

الشيخ زايد طيب الله ثراه قدوتنا في العمل والتضحية من أجل تحقيق النهضة الشاملة في الوطن؛ ما أهم السمات الشخصية والعملية التي تتبعونها لتحقيق حلم الشيخ زايد وتحقيق رؤية الحكومة الرشيدة؟

عرف عن المغفور له الشيخ زايد رحمه الله الصبر والحكمة، وإيلائه أهمية كبرى لبناء الإنسان، لذلك سعى إلى بناء "دولة الإنسان"، ولعل مقولته الشهيرة: "بناء الإنسان في المرحلة المقبلة، ضرورة وطنية وقومية

أبدت مواصلات الإمارات اهتماماً كبيراً بأصحاب الهمم وغير ذلك من أوجه المسؤولية المجتمعية التي تميّزت بها؛ حدثنا عن دور المركز في هذا المجال..

اهتم مركز المواصلات الحكومية بفئة "أصحاب الهمم" انطلاقاً من منطق ومبدأ السلامة، إذ تم إطلاق مبادرة "أصل بأمان" بالتعاون مع وزارة تنمية المجتمع عبر تحديث 26 حافلة جديدة وتطوير 9 حافلات بتوفير نظام



تخصيص أكثر من 500 ألف درهم للفائزين في الجائزة

## مواصلات الإمارات تقيم 1,260 ملفاً مشاركاً في جائزة

### السلامة والتربية المرورية

باشرت مواصلات الإمارات بتقييم الملفات المتقدمة في الدورة العشرين لجائزة السلامة والتربية المرورية بمواصلات الإمارات والتي تقام تحت شعار "طلابنا أمانة"، حيث بلغ عدد الملفات المشاركة 1260 ملفاً في مختلف الفئات، وتهدف الجائزة إلى نشر ثقافة السلامة والتربية المرورية عبر تقدير المبادرات الشخصية والمؤسسية ذات التأثير على المجتمع المدرسي والمحلي في الدولة وتسليط الضوء عليها بين مختلف عناصر المجتمع المدرسي بما في ذلك المدارس الحكومية والخاصة ومعاهد التكنولوجيا والمؤسسات التعليمية الحكومية والطلبة، كما تشمل بقية فئات وأفراد المجتمع، الأمر الذي ينسجم مع عنصر السلامة الذي يعد قيمة أساسية وهدف استراتيجي يتربع على رأس أولويات المؤسسة وخططها للوصول إلى نقل مدرسي آمن وشامل ومستدام، في القطاعين الحكومي والخاص.

وصرّح عبدالله محمد مدير إدارة الاتصال الحكومي بمواصلات الإمارات أن اللجنة باشرت في تقييم 1260 ملفاً مقدماً للمشاركة في مختلف فئات الجائزة،



مشيراً أن اللجنة تضم في عضويتها مقيمين معتمدين وأصحاب خبرة في مجال التقييم والتحكيم وذلك وفق نموذج التميز الاوروبي EFQM.

وأفاد مدير الاتصال الحكومي إلى أن اللجنة ستعمل على تقييم المشاركات المقدمة بالاستناد إلى المعايير العامة للتقييم والتي تتضمن مجموعة بنود وفق كل فئة، تتعلق بمستوى الابتكار في المشاركة ومدى علاقتها ومساهمتها بنشر ثقافة السلامة والتربية المرورية، إضافة إلى الآثار الإيجابية للابتكارات والمشاريع المقدمة وغيرها من المعايير، موضحاً أن المؤسسة أصدرت في بداية العام الدراسي الماضي دليلاً للمشاركة في جائزة مواصلات الإمارات للسلامة والتربية المرورية بدورتها العشرين للعام الدراسي

2017/2018، حيث تم تعميم الدليل على جميع المناطق التعليمية والإدارات المدرسية، للتعريف بمعايير وشروط المشاركة في الجائزة وشرحها بالطريقة التي تسهم في تعزيز مشاركتها والارتقاء بمستوى المنافسة بينها لتقديم مشاريع مبتكرة ومبدعة، علاوةً على رفع مستوى وعي المعنيين جميعاً بجوانب السلامة المرورية وكيفية الحفاظ على أمن الطلبة المنقولين أثناء رحلتهم اليومية في الحافلة المدرسية من وإلى المدارس.

وأوضح مدير إدارة الاتصال الحكومي إلى أنه سيتم الكشف عن أسماء الفائزين في حفل سيقام بهذه المناسبة في الربع الرابع من العام الحالي، مشيراً إلى أنه تم تخصيص جوائز نقدية تبلغ نحو 500 ألف درهم للفائزين في فئات الجائزة التي تدرج تحت ستة فئات رئيسية، وهي جائزة المدارس الحكومية والتي وتشترك بها جميع مدارس الدولة الحكومية في الإمارات كافة، وتنقسم جوائزها حسب المراحل التعليمية الأربعة وهي رياض الأطفال، المرحلة الأساسية الحلقة الأولى والمرحلة الأساسية الحلقة الثانية والثانوية، وجائزة المدارس الخاصة والتي وتشترك بها جميع المدارس الخاصة في الدولة وتخصص لها ثلاث جوائز للمراكز الثلاثة الأولى على مستوى الدولة، إلى جانب جائزة المشروعات المتميزة للمدارس في مجال السلامة

والجائزة المرورية والتي تخصص لأفضل 5 مشروعات نفذتها جميع المدارس على مستوى الدولة، إضافة إلى جائزة الإبداع والابتكار والتي تخصص للإبداعات والابتكارات التي تخدم تعزيز قيمة السلامة وتسهم في نشر ثقافة التربية المرورية وفق شعار الجائزة

من وإلى المدارس.



جائزة مواصلات الإمارات للسلامة و التربية المرورية  
Emirates Transport Awards for Traffic Safety and Education

”طلابنا أمانة“ وتنقسم لفئة الطلبة وفئة المحترفون، وجائزة أسرة السلامة المثالية، وجائزة شخصية العام الداعمة للسلامة والتي يتم اختيارها من قبل اللجنة العليا للجائزة.

الجدير بالذكر أن الجائزة في دورتها الماضية شهدت إقبالاً متنامياً من المشاركين عليها، حيث بلغ عدد الفائزين 60 فائزاً من أصل 1195 مشاركاً تقدموا للمسابقة، وقد بلغ إجمالي قيمة المكافآت المادية والعينية التي نالها الفائزون في الدورة الماضية نحو نصف مليون درهم، وتعتبر الأكبر والأغنى من نوعها في المنطقة.

المشروعات المتميزة للمدارس في مجال السلامة



## يلبي طلبات الحصول على خدمات المساعدة على طريق وحجز مركبات الليموزين مركز اتصال مواصلات الإمارات يتلقى 15,729 مكالمةً خلال النصف الأول من 2018

تحرص مواصلات الإمارات على تعزيز تواصلها مع المتعاملين والمجتمع عبر القنوات المختلفة المكرسة لهذه الغاية، وإحدى تلك القنوات هي الرقم المجاني لمركز الاتصال 8006006 والبريد الإلكتروني info@et.ae، وسعت المؤسسة إلى الاستجابة التامة للاستعلامات والاتصالات ورسائل البريد الإلكتروني الواردة من قبل مختلف أفراد المجتمع وتقديم الدعم الأولي والرد على الاستفسارات بالمتابعة والتنسيق مع الإدارات المختصة في المؤسسة.



وأفاد محمد علي بأن مواصلات الإمارات تلقت ممثلة بمركز الاتصال 15,729 مكالمة خلال النصف الأول من العام الجاري 2018 على الرقم المجاني 8006006، وبلغت النسبة المحققة لسرعة الرد على هذه المكالمات خلال 3 رنات 88.87%، كما استقبل المركز من خلال البريد الإلكتروني info@et.ae نحو 2,978 بريداً إلكترونياً. وأشار عبيد أن مركز الاتصال يلتزم بتلبية جميع طلبات المتعاملين على الخدمات التي تقدمها المؤسسة

وأوضح السيد محمد علي عبيد مدير إدارة العمليات بمواصلات الإمارات، أن مركز الاتصال يعد إحدى القنوات الرئيسية التي خصصتها المؤسسة للتواصل مع متعاملليها من أفراد وشركاء ومجتمع، وذلك من خلال فريق عمل مؤهل ومدرب للتعامل مع جميع المكالمات والاستفسارات الواردة على مدار 24 ساعة، بما ينسجم مع تطلعات الحكومة الرشيدة وتوجهات مواصلات الإمارات وأهدافها الاستراتيجية.

بمختلف مراكز أعمالها وفروعها، ويحرص على تقديم خدمات تفوق توقعات الجمهور والمتعاملين وتحقق سعادتهم، وتوفير الرد على طلبات المتعاملين البشرية العاملة. أفضل الممارسات ومعايير التميز والجودة العالمية، وتحقق في الوقت نفسه حسن الاستثمار للموارد وللخدمات التي توفرها المؤسسة من بينها خدمة المساعدة على الطريق، وتوفير مركبات الليموزين، وخدمات الفحص الفني، وخدمات تعليم السياقة، وغيرها من الخدمات. وصرح مدير إدارة العمليات، إلى أن مواصلات الإمارات قد استقبلت خلال العام الماضي 2017 من خلال مركز الاتصال أكثر من 38,000 مكالمة وقرابة 9,000 رسالة إلكترونية، وقد شكل مركز الاتصال أبرز وأضاف أن موظفي المركز يخضعون وبشكل مستمر لدورات وبرامج تدريبية في مجالات خدمات المتعاملين، وذلك في إطار الحرص على تقديم خدمات تفوق توقعاتهم، وتحقق سعادتهم، وتنسجم مع



## زار المؤسسة لتعزيز أواصر التعاون والشراكة وتبادل الخبرات وافضل الممارسات مواصلات الإمارات تعرض ممارساتها الرائدة في مجال السلامة وخفض نسبة الحوادث أمام وفدٍ من كهرباء ومياه دبي



هيئة كهرباء ومياه دبي  
Dubai Electricity & Water Authority

استقبلت مواصلات الإمارات وفداً من هيئة كهرباء ومياه دبي "ديوا"، زار المؤسسة بهدف تعزيز علاقات التعاون المشترك، وتبادل الخبرات والاطلاع على أفضل التجارب والممارسات التي يتم تطبيقها في المجالات المختلفة لاسيما المرتبطة بالسلامة وخفض نسبة الحوادث المرورية، وتحفيز السائقين على الالتزام بالأنظمة والتشريعات.

وكان في استقبال الوفد الزائر السيد خالد شكر مدير إدارة البيئة والصحة والسلامة المهنية، والسيد عبدالرحمن الفيلي رئيس قسم الاتصال المؤسسي، وصرح السيد خالد شكر، بأن الزيارة تؤكد عمق علاقات التعاون والشراكة التي تجمع الطرفين في مجال تطبيقات السلامة، وبما يحقق توجهات الدولة خاصة في مجال سلامة مستخدمي الطريق، وتبادل الخبرات التي تسهم في تحفيز السائقين للتعهد والالتزام بالتشريعات والأنظمة المرورية، مؤكداً على جهود مواصلات الإمارات في تطبيق أفضل الممارسات

فيما ترأس وفد ديوا حميد العوضي نائب مدير أول إدارة المركبات، وضم اللقاء عدداً من المختصين من الجانبين.

العالمية المعتمدة التي تضمن أمن وسلامة المتعاملين وإدارية أو ميدانية. وتحقق سعادتهم. كما شمل اللقاء بحث علاقات الشراكة الاستراتيجية وجرى خلال اللقاء تقديم عروض مرئية تخص التي تربط الجانبين، وسبل تعزيزها وآليات تطويرها إجراءات وأنظمة السلامة المطبقة في المؤسسة بما يخدم المصالح المشتركة. وفق أعلى المعايير والتي ساهمت في خفض نسبة الحوادث المرورية، واستعراض المشاريع والمبادرات النوعية المتبعة لتحفيز السائقين من خلال "برنامج النقاط البيضاء" والمعني بتكريم سائقي المؤسسة نظير حرصهم وامتيازهم في أداء مهامهم الوظيفية والتزامهم بالسلوك المهني المتميز، وتقييدهم بأنظمة السلامة والقواعد المرورية المعتمدة، وخلو سجلاتهم من أية حوادث أو مخالفات مرورية أو ملاحظات



# التوازن بين جودة الخدمة المقدمة والتكاليف اللازمة لتوفيرها



المهندس رومي ملكاوي

أخصائي ضمان وضبط الجودة

## (1) تخطيط الجودة:

يتم في هذا القسم ترجمة رؤية المؤسسة وسياساتها إلى أهداف وبرامج ومؤشرات قابلة للقياس على المستوى الاستراتيجي والتشغيلي، وتحديد مبادرات ومشاريع تستهدف تحقيق هذه الأهداف والمستهدفات، إضافة إلى تحديد آليات لقياس ومراقبة فعالية تنفيذ هذه المبادرات والمشاريع من خلال مؤشرات أداء يتم قياسها في مختلف مراحل تنفيذ الخطط.

## (3) ضبط الجودة:

يسعى قسم ضبط الجودة (وهو الذراع الفني لنظام إدارة الجودة) إلى ضمان جودة الخدمة أو المنتج وبأقل تكاليف ممكنة، وذلك من خلال إجراء الاختبارات وتنفيذ الفحوصات في مختلف مراحل الإنتاج وتوفير الخدمة، والتعامل مع أي حيود في مراحل مبكرة، وضمان عدم تكرارها، بحيث يتم القضاء (أو التقليل قدر الإمكان) على احتمالية توفير خدمة غير مطابقة للمتطلبات، أو أن يتم استنزاف الموارد لتوفيرها.

## (2) ضمان (توكيد) الجودة:

يهدف قسم ضمان الجودة إلى تطوير العمليات والإجراءات والسياسات المرتبطة بها، بما في ذلك جميع مراحل توفير الخدمة، بحيث يتم ضمان توفير الخدمة بنفس المعايير والتكاليف لكل خدمة، وفي كل مرة.

## (4) التطوير المستمر:

يقوم هذا القسم باستغلال نقاط القوة، وفرص التحسين، وحالات عدم التطابق، واستثمارها في تطوير المؤسسة بشكل مستمر، وتعزيز قدرتها على تلبية متطلبات المتعاملين وأصحاب المصلحة بأقل تكاليف ممكنة، من خلال التطوير في العمليات، البنية التحتية، الموارد، وغيرها.

عادةً ما يُلقى اللوم على أنظمة الجودة لاستنزافها للموارد المؤسسية (المالية، البشرية،...إلخ) لتطوير منتج أو خدمة بمواصفات رفيعة المستوى، بما يفوق توقعات المتعامل والمتطلبات التشغيلية بشكل غير مبرر.

لذلك تسعى المنظمات العالمية لاعتماد وتحديث مواصفات ومعايير إدارة الجودة (بما فيها منظمة الآيزو) بهدف تطوير أنظمة المؤسسات، لدعمها في الوصول إلى نقطة توازن بين جودة الخدمة المقدمة والتكاليف اللازمة لتوفيرها وإسعاد المتعامل، من خلال تطبيق نظريات التحسين المستمر المختلفة.

وللوصول إلى هذا التوازن، تقوم المؤسسات بفصل المهام والمسؤوليات إلى 4 أقسام، وهي (تخطيط الجودة، ضمان الجودة، ضبط الجودة، والتحسين والتطوير المستمر)، وسنتناول في هذه العجالة مهام كل قسم على حدة:



# كيف تدفع فريقك لخوض التجارب والمخاطر؟

عنوان المقال:

كيف تدفع فريقك لخوض التجارب والمخاطر؟

بقلم: سارة كرتشفيلد

ملخص عن المقال:

يتوقع معظم المدراء من موظفيهم طرح افكار ابداعية و خلاقة وفي نفس الوقت تضمن نتائج آمنة، إلا ان التركيز على النتائج المضمونة يعيق الموظفين على تقديم الأفكار التطويرية . وهنا يتحتم على المدراء التحول من عقلية أفضل الممارسات الى عقلية المختبر الديناميكية والتي تعتمد على الأنشطة التالية :

- التشجيع على التفكير المتشعب .
- جعل الجميع مسؤول عن نتائج اختياراتهم .
- جعل الفشل امر طبيعيا .
- يجب الا يتم استخدام الاختبارات والبيانات لتطوير افضل الممارسات .

رابط الملخص العام للمقال:

<https://goo.gl/ytCEEO>

\*حقوق المقال محفوظة لصالح: © هارفارد بزنس ريفيو العربية 2018



”إنني أشجع عمل المرأة في  
المواقع التي تتناسب مع  
طبيعتها وبما يحفظ لها  
احترامها وكرامتها كأم وصانعة  
أجيال“

برائتك

طيب الله ثراه

بن سلطان آل نهيان