

الانتقال من الرؤية إلى الأثر

تقرير الاستدامة لعامي 2023 - 2024

جدول المحتويات

01

حول هذا التقرير

كلمة المدير العام
أبرز محطات عامي 2023 و 2024

02

نبذة عن هيئة تنمية المجتمع

الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية
القطاعات والإدارات الرئيسة
الاستراتيجية المؤسسية
التوجهات المستقبلية

الأولويات الاستراتيجية ضمن أجندة دبي الاجتماعية 2033

03

تحليل الأهمية النسبية

المنهجية
مصفوفة الأهمية النسبية

04

خلق القيمة من خلال مجتمعاتنا

كبار السن
أصحاب الهمم
تنمية الأسرة
الرعاية وإعادة التأهيل
البرامج المجتمعية
المزايا المالية والتمكين
اللوائح الاجتماعية
خلق القيمة الاجتماعية

05

القيادة من خلال الحوكمة

هيكل الحوكمة لدينا
الإدارة التنفيذية
آليات التظلمات

06

وضع العملاء أولاً

قنوات تفاعل العملاء
رضا العملاء
إدارة الشكاوى

07

تمكين موظفينا

التنوع والشمول
التوطين (الإماراتية)
تمكين المرأة
استقطاب وتطوير المواهب
استراتيجية التوظيف
المزايا والتطوير المهني
المكافآت والتقدير
التدريب والتعليم
ممارسات العمل
الصحة والرفاه

08

إدارة تأثيرنا البيئي

التغير المناخي
الانبعاثات
الطاقة
كفاءة الطاقة والاستهلاك
إدارة المياه
إدارة النفايات
المبادرات المستقبلية

09

جدول مؤشر معايير العالمية لإعداد التقارير



حول هذا التقرير

05	كلمة المدير العام
06	أبرز محطات عامي 2023 و 2024



حول هذا التقرير

قابلية مقارنة البيانات: يغطي هذا التقرير أداء هيئة تنمية المجتمع خلال فترتي إعداد التقارير لعامي 2023 و2024. ولتعزيز قابلية المقارنة على أساس سنوي، أدرجت نقاط بيانات مختارة لعامي 2021 و2022 حيثما توافرت. ولمزيد من التفاصيل حول الأداء التاريخي، يُرجى الرجوع إلى [تقرير الاستدامة للهيئة لعام 2022](#).

التحقق: لم يتم اختيار التحقق الخارجي لهذا التقرير.

نقاط التواصل: في حال وجود أي أسئلة أو ملاحظات حول هذا التقرير أو تقرير الاستدامة السابق، يُرجى التواصل مع السيدة عائشة العديدي والسيدة مها السويدي عبر البريد الإلكتروني csr@cda.gov.ae.

نطاق التقرير: يُعدّ هذا التقرير ثاني تقارير الاستدامة للهيئة عن عامي 2023 و2024، وذلك بعد إصدار التقرير الأول للهيئة في عام 2022. وقد تم إعداد التقرير لصالح هيئة تنمية المجتمع في دبي (CDA)، ويوثق جهود الهيئة وإنجازاتها خلال العامين المذكورين. وانطلاقاً من التزامنا بالشفافية والمساءلة، يستعرض هذا التقرير مسيرة الهيئة في مجال الاستدامة، ويعكس حرصنا على الإسهام الإيجابي في مسيرة التنمية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

منهجية إعداد التقرير: أُعدّ هذا التقرير بالاستناد إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، كما يدعم أهداف خطة دبي 2030 وأجندة دبي الاجتماعية 2033 والطموح الوطني لدولة الإمارات العربية المتحدة للوصول إلى الحياد المناخي بحلول عام 2050، وبما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs).





كلمة المدير العام

شركائنا الكرام،

يسرني أن أقدم تقرير الاستدامة لهيئة تنمية المجتمع عن عامي 2023 و2024. ويعكس هذا التقرير التزامنا المتواصل بدفع عجلة التنمية المستدامة، وتعزيز التماسك الاجتماعي في مجتمعنا، كما يوثق مرحلة من النمو وتعزيز الجهود، ترسخت خلالها الاستدامة كجزء أصيل من منهجيتنا في تقديم الخدمات.

وخلال عام 2023، ركزت الهيئة على تعزيز الأسس الداعمة للاستدامة من خلال تطوير عمليات جمع البيانات، وتحسين التنسيق الداخلي، وإدماج اعتبارات الاستدامة ضمن مجالات التشغيل الرئيسية. واستناداً إلى هذا الأساس، اتسم عام 2024 بمزيد من التكامل، إلى جانب زيادة التركيز على الكفاءة التشغيلية، والإدارة المسؤولة للموارد، وتعزيز المساءلة، بالتزامن مع استمرار نمو الطلب على الخدمات المجتمعية. وعلى امتداد العام، بقيت الهيئة ملتزمة بتفويضها الأساسي في خدمة المجتمع عبر مبادرات تمكينية وشاملة تتمحور حول الإنسان. ورغم التحديات في بيئة عمل متغيرة، حرصنا على تحقيق توازن بين تقديم الخدمات وتعزيز المرونة على المدى الطويل، بما يضمن أن تسهم جهودنا في إحداث أثر اجتماعي مستدام.

ومع تطلعنا إلى المرحلة المقبلة، تؤكد الهيئة التزامها بتعزيز الاستدامة عبر جميع خدماتها، ومواصلة التحسين التشغيلي بشكل مستمر، وتوسيع المبادرات التي تحقق أثراً اجتماعياً طويل الأمد. كما سنحرص على بقاء عملنا متوائماً بصورة وثيقة مع الأطر الوطنية والعالمية، بما في ذلك خطة دبي 2033 وأجندة دبي الاجتماعية 2033 وأهداف التنمية المستدامة، بما يرسخ دورنا في دعم رؤية الإمارة الشاملة للاستدامة. وتبقى رحلتنا نحو الاستدامة مستمرة، وسنواصل تبني الابتكار والتعاون والممارسات المسؤولة لدعم مجتمع يتمتع بالمرونة والازدهار والنماء.

وفي هذه المناسبة، أود أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير لموظفينا وشركائنا وجميع أصحاب المصلحة على تعاونهم والتزامهم المستمر. لقد كان دعمكم عاملاً أساسياً في تمكين الهيئة من ترجمة التزامات الاستدامة إلى إجراءات ملموسة ونتائج قابلة للقياس.

معالي / حصة بنت عيسى بوحميد

المدير العام لهيئة تنمية المجتمع - دبي



أبرز محطات عامي 2023-2024

21

جنسية ضمن القوى العاملة

إطلاق الهيكل التنظيمي
المُحدّث في عام 2024

متوسط

61%

نسبة الموظفين المواطنين
خلال عامي 2023 و2024

أول عام للإفصاح عن:

- انبعاثات النطاق 2
- استهلاك المياه
- النفقات الناتجة
- كثافة الانبعاثات

حل

72.8%

من الشكاوى خلال 5 أيام عمل
في عام 2024

استمرار تقديم الخدمات
الاجتماعية عبر أكثر من

15+

إدارة متخصصة

نسبة الموردين

11.4%

من المنشآت الصغيرة
والمتوسطة في عام 2024

متوسط رضا الموظفين
بنسبة

75.1%

خلال عامي 2023 و2024



نبذة عن هيئة تنمية المجتمع

09 الرؤية والرسالة والقيم

10 الأقسام والإدارات الرئيسية

11 الاستراتيجية المؤسسية

12 التوجهات المستقبلية

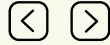
13 الأولويات الاستراتيجية

ضمن الأجندة الاجتماعية لذي 2033

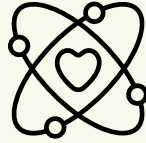


نبذة عن هيئة تنمية المجتمع

تأسست هيئة تنمية المجتمع بموجب مرسوم صادر عن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة ورئيس مجلس الوزراء وحاكم دبي، في يوليو 2008. وبصفتها جهة حكومية، تتولى الهيئة مسؤولية تطوير وتنفيذ إطار التنمية الاجتماعية لإمارة دبي بما يتماشى مع أهداف الخطط الاستراتيجية لإمارة دبي. وتشرف الهيئة على القطاع الاجتماعي لضمان تقديم الخدمات الاجتماعية بفعالية عبر أنظمة إدارة متكاملة وكفؤة، بما يشمل تطوير الخطط الاستراتيجية والإشراف على تنفيذها، إلى جانب اقتراح التشريعات التي تسهم في تعزيز مخرجات التنمية الاجتماعية. ومن خلال ولايتها التنظيمية والتنموية الواسعة، تضطلع الهيئة بدور محوري في تشكيل المشهد الاجتماعي في دبي من خلال تحويل الأولويات الوطنية إلى نتائج ملموسة للأفراد والأسر والمجتمعات. ومن خلال تكامل تطوير السياسات وتقديم الخدمات وتعزيز رفاه المجتمع، تعمل الهيئة على الارتقاء بجودة الحياة، وتوسيع نطاق الوصول إلى خدمات الدعم الأساسية، وتعزيز مجتمع مرن وممكّن وشامل على مستوى الإمارة.



القيم المؤسسية



القيادة والعمل الجماعي



نلتزم ببناء قيادات مجتمعية وفرق عمل مؤهلة ونوفر لها الدعم والمساندة والبيئة الملائمة التي تمكنها من تحقيق الإنجازات في رحلة الريادة المجتمعية التي لا تنتهي.

التعلم والابتكار



نلتزم ببناء هيئة متعلمة ونرسخ ثقافة الإبداع والتجديد ونستثمر في عمليات البحث والتطوير المجتمعي ونطوعها بطرق إبداعية ومبتكرة بما يخدم رسالتنا وأولوياتنا الاستراتيجية.

العدالة وسعادة المجتمع



نؤمن بأن العدالة والسعادة حق من حقوق الإنسان ونعتبرها حجر الأساس في ترسيخ ثقافة الرعاية المجتمعية وممارسات التلاحم المجتمعي.

حب التطوع والمشاركة المجتمعية



نلتزم بثقافة التطوع والمشاركة المجتمعية لما فيه خدمة الوطن وتعزيز التلاحم المجتمعي ورعاية الفئات الأكثر عرضة للضرر وتمكينها من العيش بكرامة وأمان.

السمعة المؤسسية



نرسخ السمعة الإيجابية في قلوب وعقول المتعاملين التي نتركها لديهم في كل موقع عمل وفي كل لقاء وتجربة.



الرسالة

تطوير برامج وخدمات اجتماعية
تواكب طموحات مجتمع إمارة دبي
وبناء شراكات فعالة مع القطاع
الخاص وغير الربحي لتحقيق التنمية
المستدامة، من أجل مجتمع مبتكر
وممكن. وتوفر رسالتنا الفرص لكافة
أفراد المجتمع وتعزيز الهوية الوطنية
والمشاركة المجتمعية.



الرؤية

مجتمع رائد
يدفع عجلة
التنمية
المستدامة

القطاعات والإدارات الرئيسة

طوّرت هيئة تنمية المجتمع منظومة شاملة من القطاعات لتوجيه أعمالها في مجال التفاعل المجتمعي، بما يغطي كامل نطاق مسؤولياتها، ويستجيب في الوقت ذاته للاحتياجات المتنوعة للمجتمع الإماراتي.

قطاع التنظيم والخدمات المجتمعية

يتولى تنظيم وترخيص ومتابعة الجهات العاملة في القطاعين المجتمعي والاجتماعي، بما في ذلك منظمات المجتمع المدني وخدمات تنمية الأسرة، مع ضمان الالتزام بالمعايير ومتطلبات الاعتماد والأطر التنظيمية.



قطاع التمكين المجتمعي

يقوم بتصميم وتنفيذ البرامج والخدمات الداعمة للفئات الأكثر احتياجًا، وتعزيز الشمول المالي والاجتماعي، والارتقاء بالرفاه للأسر وكبار المواطنين وأصحاب الهمم والأفراد المحتاجين إلى الرعاية والتأهيل.



قطاع التطوير الاجتماعي

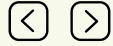
يقوم تطوير السياسات الاجتماعية، والاستراتيجيات المجتمعية، وملفات البيانات والبحوث الاجتماعية، ومبادرات الاستثمار، بهدف تعزيز مخرجات التطوير الاجتماعي على المدى الطويل ودعم عملية صنع سياسات مبنية على الأدلة في دبي.



قطاع الدعم المؤسسي

يوفر الوظائف التمكينية الأساسية، بما يشمل رأس المال البشري والتحول الرقمي والشؤون القانونية والمالية والإدارية وتقنية المعلومات، بما يضمن حوكمة قوية وفعالية تشغيلية وأداءً مؤسسيًا على مستوى الهيئة.





الاستراتيجية المؤسسية

تتوافق الاستراتيجية المؤسسية الحالية للهيئة مع أولويات القطاع الاجتماعي في دولة الإمارات العربية المتحدة، كما تتوافق مع أجندة دبي الاجتماعية 2033 وخطة دبي 2030 وأهداف التنمية المستدامة.

الأهداف الاستراتيجية

منظور أصحاب المصلحة

- تعزيز التمكين المالي للإماراتيين
- تحقيق الاستقرار الأسري
- حماية ودمج وتأهيل الفئات الأكثر عرضة للضرر
- تعزيز التلاحم الاجتماعي
- تطوير وتنمية القطاع الاجتماعي

منظور العمليات الداخلية

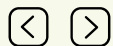
- تعزيز دور الشركاء في التنمية الاجتماعية المستدامة
- تكامل الخدمات والارتقاء بتجربة التعامل
- رفع الوعي المجتمعي
- تطوير الدراسات والبحوث الاجتماعية

منظور التعلم والنمو

- زيادة سعادة الموظفين وقدراتهم وإنتاجيتهم
- تحسين الكفاءة التشغيلية والريادة المؤسسية
- إنشاء بنية تحتية رقمية آمنة واستباقية
- ترسيخ الابتكار والتخطيط لسيناريوهات المستقبل

المنظور المالي

- تعزيز الكفاءة المالية والاستخدام الأمثل للموارد والأصول
- تنوع مصادر التمويل وتعزيز المسؤولية المجتمعية



التوجهات المستقبلية

من إلى

المساعدات الاجتماعية والاعتماد عليها ← تمكين المجتمعات وإتاحة الازدهار الاجتماعي

معالجة أعراض القضايا الاجتماعية ← رفع الوعي والوقاية من الأسباب الجذرية

تقديم الخدمات بقيادة حكومية ← تعزيز مشاركة المجتمع والقطاع الخاص

الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات ← تعزيز الابتكار عبر القطاع الاجتماعي

الاستجابة لاحتياجات السوق الحالية ← استشراف السيناريوهات المستقبلية والمخاطر والفرص





الأهداف

تحدد أجندة دبي الاجتماعية 33 ستة أهداف للعقد المقبل:



تحقيق متوسط عمر صحي متوقع يُصنّف ضمن أفضل عشرة على مستوى العالم



وضع دبي ضمن أفضل ثلاث مدن في العالم من حيث مستوى المعيشة



مضاعفة عدد المواطنين الإماراتيين العاملين في القطاع الخاص ثلاث مرات



ترسيخ جودة التعليم في دبي ضمن أفضل عشر مدن في العالم



دعم الجهود الرامية إلى مضاعفة عدد الأسر الإماراتية الجديدة في دبي



توفير أرض سكنية وقرض لكل أسرة إماراتية جديدة خلال عام واحد من تاريخ تقديم الطلب

الأولويات الاستراتيجية ضمن أجندة دبي الاجتماعية 2033

بميزانية تبلغ 208 مليارات درهم إماراتي، تمثل أجندة دبي الاجتماعية 33 خطة شاملة لحكومة دبي لمجتمع الإمارة حتى عام 2033. وتهدف إلى دعم الأسر من خلال حمايتها وتمكينها وتعزيز جوانب حياتها. كما تتناول مجالات تشمل الإسكان وجودة الحياة والهوية والقيم والتماسك الاجتماعي والرعاية الصحية، إلى جانب المهارات المستقبلية للأجيال القادمة.

الغرض

صُممت أجندة دبي الاجتماعية 33 لتحقيق خمسة أغراض رئيسية:

- تعزيز ثقافة الأسر السعيدة والتماسكة والمتسامحة، والمترتبة بالقيم المحلية والهوية الوطنية.
- بناء منظومة الرعاية الصحية الأكثر كفاءة من خلال تعزيز أنماط الحياة الصحية، وتوفير رعاية صحية ميسورة التكلفة وعالية الجودة، وتقديم خدمات وقائية وخدمات للصحة البدنية والنفسية.
- ترسيخ منظومة تعليم تلبي تطلعات دبي المستقبلية، وتعزز رأس مالها البشري عبر تعليم عالي الجودة وميسور التكلفة عبر منصات متنوعة تزود الطلبة بمهارات المستقبل
- إنشاء منظومة اجتماعية استباقية توفر الحماية والتمكين، وتضمن تكافؤ الفرص لجميع فئات المجتمع، بما يشمل تعزيز العمل الاجتماعي والإنساني والأنشطة التطوعية على المستويين الفردي والمؤسسي
- توفير أفضل تجربة معيشية وخدمات سكنية وفعاليات ثقافية ورياضية، وإبراز الإرث الثقافي والمعماري والبيئي الإماراتي



تحليل الأهمية النسبية

15	المنهجية
17	مصفوفة الأهمية النسبية



المنهجية

يُعد تحليل الأهمية النسبية عنصرًا أساسيًا في تشكيل عملية إعداد تقارير الاستدامة لدى هيئة تنمية المجتمع، إذ يوفر إطارًا منظمًا لفهم موضوعات الاستدامة الأكثر ارتباطًا بولايتها وعملياتها. ويحدد هذا التقييم القضايا الجوهرية وقيمتها من حيث تأثيرها المحتمل على دور الهيئة بصفتها جهة حكومية رائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، عبر أبعاد اقتصادية وبيئية وحوكمة مؤسسية واجتماعية تُعد محورية لأداء الهيئة وتوقعات أصحاب المصلحة.

وأجرت الهيئة آخر تقييم شامل للأهمية النسبية ضمن تقرير الاستدامة لعام 2022. وفي دورة إعداد التقارير الحالية، لم تُحدَّث الموضوعات الجوهرية، حيث لا تزال تُعد ذات صلة وتعكس أنشطة الهيئة وأولويات أصحاب المصلحة.

تم إجراء تحليل الأهمية النسبية لعام 2022 عبر ثلاث خطوات رئيسية، ولا تزال مخرجاته توجه الهيئة في تحديد أولويات موضوعات الاستدامة الأكثر ارتباطًا بالهيئة وأصحاب المصلحة.

أولاً، أجرت الهيئة تحليلًا مرجعيًا مقارنةً مع جهات مماثلة في قطاع تنمية المجتمع. وقد أتاح هذا التقييم فهمًا أوضح لممارسات الاستدامة الأكثر شيوعًا، وللموضوعات ذات الأهمية النسبية على المستويين المحلي والعالمي. كما مكّن الهيئة من تحديد فرص التحسين ومجالات الابتكار التي يمكن توظيفها لتطوير ممارساتها في مجال الاستدامة.

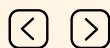
وبناءً على نتائج هذا التحليل، نفّذت الهيئة تواصلًا واسعًا مع أصحاب المصلحة داخليًا وخارجيًا. وقد أتاح الاستبيانات والمقابلات والمشاورات جمع وجهات نظر متنوعة؛ إذ أسهمت المقابلات والنقاشات مع أصحاب المصلحة الداخليين في تعميق فهم الاستراتيجية المؤسسية للهيئة، فيما ضمنت الاستبيانات تمثيل وجهات النظر المشتركة لأصحاب المصلحة.

ويُعد إشراك أصحاب المصلحة عنصرًا أساسيًا ضمن تحليل الأهمية النسبية لدى الهيئة، وركيزة محورية في نهجها الأشمل للاستدامة. ومن خلال تواصل منظم مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، تتيح الهيئة مساحة للتقاط الرؤى والآراء المتعددة. ويدعم هذا النهج الشامل فهم مسيرة الهيئة في الاستدامة، ويوجه التحسين المستمر لمبادراتها. ومن خلال استيعاب ودمج آراء واهتمامات قاعدة واسعة من أصحاب المصلحة، تعمل الهيئة على تعزيز أدائها في مجال الاستدامة بما يتماشى مع خطة دبي 2030 وأهداف التنمية المستدامة.

وترد أدناه فئات أصحاب المصلحة المشمولة ضمن نطاق هذا التقرير:

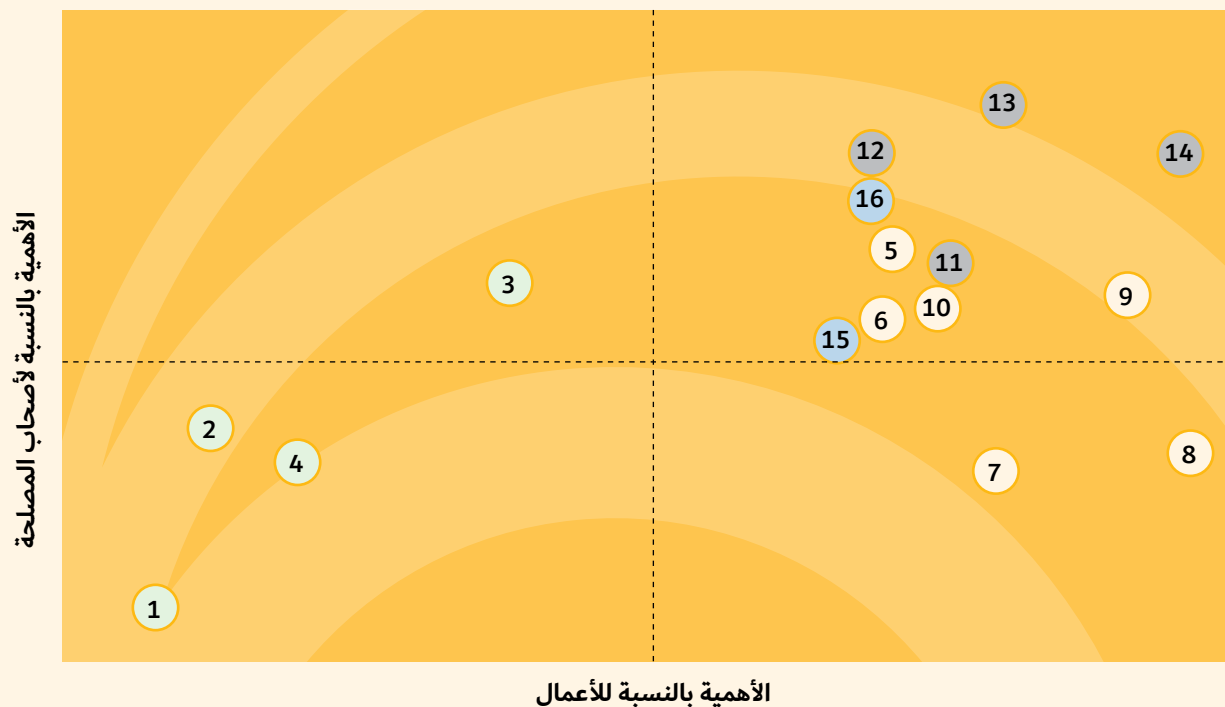
أصحاب المصلحة الداخليين	أصحاب المصلحة الخارجيين
المجلس التنفيذي	المتعاملون
الإدارة العليا	الموردون
الإدارة	المنظمات غير الحكومية والمجتمع
الموظفون	الجهات الحكومية

وأخيرًا، وبعد إجراء تحليل مفصل للبيانات التي تم جمعها، جرى تصنيف موضوعات الاستدامة التي تم تحديدها وإدراجها ضمن مصفوفة الأهمية النسبية. وتوفر هذه المصفوفة عرضًا مرئيًا واضحًا يبيّن الأهمية النسبية لكل موضوع بالنسبة لكل من الهيئة وأصحاب المصلحة، بما يتيح تحديد الموضوعات ذات الأولوية.



المنهجية

الموضوعات الجوهرية	أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة	الموضوعات الجوهرية	أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة
1	التغير المناخي	9	الصحة والسلامة
2	كفاءة الطاقة واستهلاكها	10	استقطاب المواهب والاحتفاظ بها
3	إدارة المياه	11	الحوكمة
4	إدارة النفايات	12	إدارة المخاطر
5	التمكين المجتمعي / التفاعل المجتمعي	13	الشفافية والمساءلة
6	الاستثمار المجتمعي	14	النزاهة والأخلاقيات
7	التنوع والشمول	15	البحث والتطوير
8	حقوق الإنسان	16	الرقمنة والابتكار



مصفوفة الأهمية النسبية

الموضوعات ذات الأولوية لدى هيئة تنمية المجتمع	الموضوعات ذات الأولوية لدى أصحاب المصلحة الخارجيين
النزاهة والأخلاقيات	الشفافية والمساءلة
حقوق الإنسان	النزاهة والأخلاقيات
الصحة والسلامة	إدارة المخاطر



خلق القيمة عبر مجتمعاتنا

19	كبار المواطنين
20	أصحاب الهمم
22	تنمية الأسرة
23	الرعاية والتأهيل
25	البرامج المجتمعية
27	المنافع والتمكين المالي
28	التنظيم الاجتماعي
31	خلق القيمة الاجتماعية



كبار المواطنين

تؤكد هيئة تنمية المجتمع التزامها الراسخ بالارتقاء بجودة حياة كبار المواطنين في دبي، إدراكًا لما يحملونه من حكمة وخبرة حياتية تُثري مجتمعنا. ترجمةً لهذا الالتزام إلى واقع عملي، أنشأت الهيئة إدارة كبار المواطنين مخصصة لتعمل من خلال ثلاثة أقسام، تشمل قسم حماية كبار المواطنين والمقيمين، وقسم الخدمات والأنشطة، وأندية دُخر. ويُعنى كل قسم بتلبية احتياجات محددة لكبار المواطنين، فيما تسهم مجتمعةً في ترسيخ بيئة شاملة وداعمة.

ومع استمرار نمو شريحة كبار المواطنين، تتعاظم أهمية دورهم داخل المجتمع. وتواصل الهيئة التزامها ليس فقط بتقديم الخدمات الأساسية، بل أيضًا بتكريم معارفهم وإرثهم الثقافي وإسهاماتهم. ويعكس دمج كبار المواطنين بصورة فاعلة في النسيج الاجتماعي حرص الهيئة على الشمول، والتزامها بمبادئ التنمية المجتمعية المستدامة.

وانطلاقًا من توجه استراتيجي يدعم تنامي أعداد كبار السن من السكان، عززت الهيئة على نحو ملحوظ الخدمات الموجهة لكبار المواطنين، بما يجسد تحولًا متكاملًا نحو مفهوم الشيخوخة النشطة. وفي ضوء الاحتياجات المتغيرة لهذه الفئة، ولا سيما مع توقع تجاوز عدد السكان ممن تبلغ أعمارهم 60 عامًا فأكثر 22,000 شخص بحلول عام 2030 اعتمدت الهيئة إطارًا استراتيجيًا للبرامج يستهدف تعزيز الرعاية البدنية والاجتماعية والنفسية.

وترتكز استراتيجية الهيئة على ستة محاور رئيسية: الرفاه النفسي، والتفاعل الاجتماعي، والاعتراف بخبرة كبار المواطنين، والاستدامة الاقتصادية، وصون الكرامة والاحترام، والوثام الاجتماعي. وبالإضافة إلى تغطية المتطلبات المتعلقة بالرعاية الأساسية، يواكب هذا النهج تطلعات كبار المواطنين بمختلف جوانبها، ويضمن اندماجهم الفاعل في الحياة المجتمعية، لا الاكتفاء بتلقي الخدمات.

ويأتي نادي دُخر الاجتماعي في صميم هذه الجهود بوصفه مركزًا مجتمعيًا حيويًا قَدَّم أكثر من 80,000 خدمة لكبار المواطنين عبر أنشطة ترفيهية وفعاليات اجتماعية ورحلات، بهدف تعزيز الروابط الاجتماعية والحد من الشعور بالوحدة. كما تعمل الهيئة على تعزيز التواصل بين الأجيال من خلال مبادرات تنقل حكمة كبار المواطنين وخبراتهم الحياتية إلى المدارس والبيئات المجتمعية، بما يعود بالنفع على أكثر من 11,000 من الشباب.

أطلقت هيئة تنمية المجتمع برنامجًا جديدًا بعنوان "الرعاية المؤقتة" لدعم مقدمي الرعاية لكبار المواطنين وأصحاب الهمم. ويتيح البرنامج لمقدمي الرعاية الأساسيين، من مواطني دبي وأقارب الدرجة الأولى المقيمين مع الشخص الذي يتولون رعايته، الحصول على فترات استراحة قصيرة لدعم رفاههم البدني والنفسي، دون انقطاع الرعاية.

وخلال هذه الفترات، تتولى الهيئة توفير رعاية بديلة مؤهلة، إما في المنزل أو في مراكز رعاية مؤقتة، بما يضمن استمرارية تقديم الرعاية للشخص المعني، دون انقطاع. وقد تم تطوير البرنامج وفق معايير دولية رفيعة، ويعكس البرنامج التزام إمارة دبي بدعم الأسر والارتقاء بجودة الحياة.





أصحاب الهمم

استنادًا إلى الأسس التي تم ترسيخها على مدار الأعوام، واصلت هيئة تنمية المجتمع خلال عامي 2023 و2024 تطوير جهودها لدعم أصحاب الهمم وتمكينهم في دبي. ومن خلال العمل المتواصل وتوسيع المبادرات الرئيسية، واصلت إدارة أصحاب الهمم تركيزها على المطالبة بالحقوق وترسيخ الشمول داخل المجتمع.

وتضطلع الإدارة بدور محوري في صون حقوق أصحاب الهمم وتعزيز رفاههم العام، ضمن ولاية أساسية تتمحور حول الحماية والدمج وإعادة التأهيل الاجتماعي. ويضمن نهجنا تمكين الأفراد من الوصول إلى خدمات الدعم الأساسية التي تعينهم على عيش حياة كريمة ومُرضية. ولتفعيل هذا النهج على أرض الواقع، تم اعتماد مجموعة من المبادرات المستهدفة. كما يوجّه عمل إدارة أصحاب الهمم إطار شامل

ولمتابعة التقدم وتقييم أثر هذه المبادرات، يتم رصد مجموعة من المؤشرات الرئيسية، بما في ذلك مدى تغطية وفعالية برامج التوعية والتثقيف. ومن خلال القياس والتقييم المستمرين لمؤشرات التشغيل والأثر، تضمن الهيئة بقاء خدماتها متجاوبة وقادرة على تحقيق نتائج ملموسة لأصحاب الهمم والمجتمع الأوسع.

وتمت مواءمة جميع الجهود مع خطة دبي التي تقوم بتعزيز الشمول، وتهدف إلى تحسين جودة حياة أصحاب الهمم، بما يسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة الأشمل لدولة الإمارات العربية المتحدة.

استراتيجية أصحاب الهمم



برنامج التوعية والتدريب



خدمة إدارة حالات أصحاب الهمم



نظام الإبلاغ عن المخالفات



مشروع التوظيف المحمي



مشروع بدائل التمويل





وفي خطوة نوعية نحو جعل السفر الجوي أكثر شمولاً، تعاونت مطارات دبي مع هيئة تنمية المجتمع ضمن شراكة تعكس التزاماً مشتركاً بتعزيز إمكانية الوصول أمام المسافرين من ذوي الإعاقات الظاهرة وغير الظاهرة. وتُشكل هذه الشراكة إضافة نوعية لدعم أجندة دبي للسفر الشامل. ويجمع هذا التعاون بين الامتداد التشغيلي لمطارات دبي وخبرة الهيئة في مجال أخذ متطلبات أصحاب الهمم بعين الاعتبار، بهدف تحديد احتياجات إمكانية الوصول الرئيسية في مطارات دبي ومعالجتها. واستناداً إلى توصيات الهيئة، ستعمل مطارات دبي على تطوير الخدمات وأنظمة الدعم بما يضمن لأصحاب الهمم تجربة سفر أكثر ثقة وسهولة.

ومن بين التحسينات العملية ضمن هذه الشراكة توسيع نطاق دمج منصة سند للتواصل، بما يتيح للمسافرين من ذوي الإعاقة السمعية التواصل مع مختصي لغة الإشارة عبر مكالمات مرئية. كما ستقوم مطارات دبي بتحديد نقاط توفر هذه الخدمة عبر مرافقها، وتوفير التجهيزات اللازمة، وتدريب موظفي الخطوط الأمامية لضمان تواصل سلس وتقديم المساعدة بكفاءة.

كما تشمل الاتفاقية موافقة إجراءات المطارات مع قنوات الدعم المعتمدة لدى الهيئة، بما يكفل حماية حقوق أصحاب الهمم وتهيئة بيئة خالية من التمييز، إلى جانب ربط هذه القنوات بمنصات خدمة المتعاملين لضمان الاستجابة السريعة لأي ملاحظات أو شكاوى.

وتدعم الشراكة «بطاقة سند الذكية»، التي توفر خدمات ومزايا مصممة وفق الاحتياجات، وتساهم في بناء قاعدة بيانات تُستخدم لتصميم برامج مستقبلية أكثر استهدافاً. ولتوسيع نطاق الأثر، سيعمل الطرفان على إعداد تقويم سنوي مشترك يضم فعاليات مجانية ومبادرات توعوية، بالتعاون مع مراكز أخرى داعمة لأصحاب الهمم. كما تمتد الشراكة أيضاً إلى تبادل الخبرات في مشاريع مثل مشروع التوحد في مطار دبي الدولي، وإطلاق حملات ترويجية مشتركة، وتعزيز تدريب الموظفين، ودعم مبادئ التصميم الشامل ضمن البنية التحتية للمطارات.

صُمم برنامج منافع أصحاب الهمم لتقديم دعم موجّه يعالج الفجوات ويزيل العوائق التي قد تواجه أصحاب الهمم، بما يتيح مشاركتهم الكاملة في المجتمع. ومن خلال هذه المبادرة، يحصل المستفيدون على المساندة والموارد اللازمة لتعزيز الاعتماد على الذات، والارتقاء بالرفاه، وتلبية احتياجاتهم الخاصة.

ويتوافق البرنامج مع أهداف خطة دبي 2032، ويساهم في تعزيز التضامن الاجتماعي والشمول. ومن خلال دعم أصحاب الهمم لتجاوز التحديات وبناء المرونة، تضطلع المبادرة بدور مهم في ترسيخ مجتمع متماسك، رحيم وشامل للجميع.



تنمية الأسرة

تواصل إدارة التنمية الأسرية تركيزها على هدفها الرئيسي المتمثل في تقديم الخدمات الأساسية والمساندة التي تمكّن الأسر وتعزز لديها الشعور بالأمان والاستقرار. وتُترجم هذه الأهداف إلى واقع عملي عبر قسمين داخل الإدارة، هما قسم الاستشارات الأسرية وقسم البرامج الأسرية. وتسترشد جهود الإدارة باستراتيجية الهيئة الشاملة، كما تتواءم بشكل وثيق مع المخرجات المستهدفة للإمارة ضمن خطة دبي وأجندة دبي الاجتماعية 2033، بما يساهم في بناء مجتمع متماسك ومزدهر.

ومن خلال التنفيذ المتواصل لمجموعة متنوعة من المشاريع والمبادرات، تسعى الإدارة إلى توفير بيئة داعمة تعزز قوة العلاقات الأسرية، وترسخ مفاهيم الانتماء والأمن. وتشمل أبرز البرامج والمبادرات ما يلي:

- باقة الزواج: تزود المقبلين على الزواج بالأدوات والإرشادات اللازمة لبناء زواج صحي ومستدام.
- مركز الأحداث: مشروع ودراسة جدوى لإنشاء مركز إيواء يعالج احتياجات الأفراد والأسر الأكثر احتياجًا من خلال توفير بيئات آمنة وداعمة.

في عام 2024، أطلقت حكومة دبي «برنامج الشيخة هند بنت مكتوم للأسرة»، بما في ذلك مبادرة «أعراس دبي»، وتتولى هيئة تنمية المجتمع تنفيذ البرنامج في إطار ولايتها الرامية إلى تعزيز التماسك الأسري والاستقرار الاجتماعي على مستوى الإمارة. ويدعم البرنامج الأسر الإماراتية في مراحل حياتية مفصلية، ويخفف الضغوط الاجتماعية والمالية المرتبطة بالزواج، بما يعزز رفاه الأسرة على المدى الطويل ومرونة المجتمع.

وتتولى الهيئة مسؤولية تنفيذ البرنامج وتنسيقه، بما يضمن تقديم حزمة دعم متكاملة وفاعلة للأزواج الإماراتيين المستحقين. وتشمل هذه الحزمة دعمًا ماليًا لتغطية نفقات مرتبطة بالزفاف، وإتاحة الوصول إلى قاعات أفراح معتمدة ومجالس مجتمعية، إلى جانب تقديم برامج توعوية وإرشادية منظمة تعزز العلاقات الزوجية الصحية، وتقاسم المسؤوليات، والتخطيط المالي السليم.

وبالإضافة إلى الدعم المالي، يدمج البرنامج عناصر للتوعية الأسرية وبناء القدرات تستهدف تعزيز الاستقرار الزوجي ومساندة الأزواج خلال المراحل الأولى من الحياة الأسرية. كما تتكامل هذه الخدمات مع برامج الهيئة الأوسع في مجال تنمية الأسرة والرعاية الاجتماعية، بما يضمن نهجًا شاملاً لدعم الأسرة.





الرعاية والتأهيل

ضمن جهودها لتعزيز التماسك الأسري، تواصل هيئة تنمية المجتمع دعم استدامة منظومة حماية الطفل على مستوى إمارة دبي، بما يتوافق مع القانون الاتحادي رقم (3) لسنة 2016 بشأن رعاية الطفل (قانون وديمة). ومن خلال تطوير خطط وآليات مخصصة وتطبيقها، تستجيب المنظومة لاحتياجات الأطفال المعرضين للعنف أو الإهمال. ويتم تنفيذ خطط تدخل تشمل الجوانب القانونية والاجتماعية والتعليمية والصحية والنفسية والبدنية، بما يضمن استجابة فعالة وتدابير حماية منسجمة مع مراحل نمو الطفل.

وتعمل الإدارة المعنية في الهيئة وفق سياسات تغطي ترتيبات العمل المرنة، والإشراف والمتابعة، بما يضمن تقديم الخدمات بأعلى معايير الرعاية والاحترافية. كما توفر أدلة الحماية وتدابير الحماية ومؤشرات الحماية إطارًا منظمًا لصون هذه الفئة. وإلى جانب ذلك، تم اعتماد آليات مخصصة للإبلاغ عن الاعتداء، بما يتيح للأفراد رفع البلاغات وطلب التدخل القانوني عند الحاجة.

وإلى جانب تدابير الحماية، تركز الجهود أيضًا على رفع وعي الأسر ومقدمي الرعاية بممارسات التربية الإيجابية المتوافقة مع المتطلبات القانونية ومعايير رفاه الطفل. وتشمل أبرز المبادرات توحيد خدمات الخط الساخن لتسهيل الإبلاغ عن الاعتداءات، ووضع مسارات عمل واضحة ومنظمة لضمان التدخل في الوقت المناسب والحد من المخاطر على الأطفال. وتسهم هذه الإجراءات مجتمعة في تعزيز منظومة الحماية وترسيخ التزام الهيئة بصون الأطفال وتهيئة بيئات آمنة وداعمة لنموهم.

كما تضطلع إدارة الرعاية والتأهيل بدور رئيس في تعزيز التمكين الاجتماعي ومرونة المجتمع عبر دعم الأفراد والأسر الأكثر احتياجًا من خلال مبادرات متكاملة للوقاية والتأهيل وإعادة الإدماج. ويركز عمل الإدارة على تمكين التعافي، وتعزيز الشمول الاجتماعي، وتيسير إعادة الاندماج في المجتمع بصورة ناجحة، إلى جانب تعزيز الوعي لدى الأسر والمجتمع الأوسع لبناء بيئة رحيمة وداعمة لمن يحتاجون إلى المساندة.

وتتسق هذه المبادرات مع الأولويات الوطنية ذات الصلة والأطر الدولية، ويتم تنفيذها بما يضمن الالتزام بالمتطلبات التنظيمية المعمول بها. كما يضمن التنسيق مع الجهات المختصة تنفيذ التدخلات المتعلقة بتعاطي المواد المخدرة والتأهيل، والحماية الاجتماعية، ودعم الأسرة بصورة منظمة ومسؤولة وشاملة، بما يتيح استجابة متكاملة لاحتياجات الفئات الأكثر احتياجًا على مستوى المجتمع.

مركز صون للرعاية والتأهيل

في عام 2024، أنشأت هيئة تنمية المجتمع مركز صون للرعاية والتأهيل، وهو مرفق متخصص يوفر بيئة آمنة وداعمة لتأهيل الأحداث المخالفين للقانون وتوجيههم نحو مسارات حياتية إيجابية. ويسهم المركز في تعزيز التنسيق بين الجهات الرئيسية المعنية بالإجراءات القضائية والإدارية الخاصة بالأحداث، بما في ذلك نيابة الأسرة والأحداث وشرطة دبي ومحاكم دبي. وبالتعاون مع شركاء مثل دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري في دبي ودبي الصحية ووزارة التربية والتعليم بدولة الإمارات العربية المتحدة وهيئة المعرفة والتنمية البشرية ومؤسسة دبي لخدمات الإسعاف وبلدية دبي وجمعية دار البر ومجموعة شركة بترول الإمارات الوطنية، يقدم المركز برامج تأهيلية منظمة تستهدف دعم التطور السلوكي وإعادة الاندماج الاجتماعي وتعزيز الرفاه على المدى الطويل للمستفيدين من فئة الشباب.

ورغم هذه الجهود، لا تزال الإدارة تواجه عددًا من التحديات، من أبرزها غياب قاعدة بيانات مركزية للأفراد في مرحلة التعافي، وتششت البيانات المرتبطة بالإدمان، ومحدودية الوصول إلى مراكز علاج وتأهيل متخصصة للمدمنين والنزلاء. وتؤكد هذه التحديات أهمية استمرار التدخل وتوسيع نطاق الخدمات. واستجابةً لذلك، تواصل الإدارة العمل على تبني استراتيجيات تعزز التماسك الاجتماعي، وتدعم التنمية المستدامة، وترسخ الاستقرار الأسري، بما يمكن الفئات الأكثر احتياجًا من تجاوز العوائق والاندماج في المجتمع بصورة ناجحة.



الرعاية المؤسسية

يخدم برنامج الرعاية المؤسسية النزلاء وأسرهم في الاستعداد لإعادة الاندماج في المجتمع بعد الإفراج من المنشآت الإصلاحية. ومن خلال هذا البرنامج، يتم تزويد النزلاء وأسرهم بالمهارات والأدوات اللازمة للانتقال نحو حياة مستقرة ومنتجة. ويتبنى البرنامج نهجاً شاملاً للرعاية، يعالج الاحتياجات النفسية والاجتماعية والصحة النفسية، إلى جانب تقديم الإرشاد وخدمات التأهيل المتخصصة.

ويخدم البرنامج الرجال والنساء من خلفيات متنوعة داخل المؤسسات العقابية والإصلاحية، ويتوافق بشكل وثيق مع الهدف الأوسع لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة المتمثل في بناء منظومة اجتماعية متماسكة وشاملة. ومن خلال دعم التأهيل وتقليص الفجوات الاجتماعية، يساهم برنامج الرعاية المؤسسية في تمكين الأفراد الذين تعرضوا للتهمة من إعادة الاندماج في المجتمع، بما يعود بالنفع على أسرهم ومجتمعاتهم.

في عام 2024، أطلقت هيئة تنمية المجتمع برنامج التثقيف النفسي، وهو مبادرة استباقية تستهدف رفع الوعي بالرفاه النفسي والتحديات المرتبطة بالصحة السلوكية داخل المجتمع. ونفذ البرنامج بالشراكة مع مؤسسات اجتماعية وتأهيلية في دبي، وركز على توعية المشاركين بتأثيرات الضغوط النفسية وأهمية تبني أساليب إيجابية للتكيف.

وجمع البرنامج أفراداً من المجتمع، بمن فيهم أشخاص متأثرون بتحديات نفسية أو سلوكية، وقدم لهم جلسات تثقيفية منظمة تهدف إلى تعزيز المرونة والاستعداد للتعافي. ومن خلال هذه الجلسات، تم تزويد المشاركين بالمعرفة والاستراتيجيات التي تساهم في تحسين صحتهم النفسية ودعم مساراتهم نحو خيارات حياتية أكثر صحة.

واختتم البرنامج بحفل تخرج، بما جسد إتمام المشاركين للدورة بنجاح والاحتفاء بنموهم الشخصي وإنجازاتهم. وقد عكس هذا الإنجاز التزام الهيئة بمعالجة الاحتياجات ليس فقط الاجتماعية والاقتصادية، بل أيضاً بالصحة النفسية بوصفها مكوناً أساسياً ضمن التمكين الاجتماعي.

ومن خلال تعزيز الوعي والحد من الوصمة وإتاحة الوصول إلى موارد داعمة، يساهم برنامج التثقيف النفسي في بناء مجتمع أكثر شمولاً وتعاطفاً في دبي، يكون فيه الأفراد أكثر استعداداً للتعامل مع التحديات الشخصية والإسهام الإيجابي في المجتمع.



البرامج المجتمعية

انطلاقاً من التزامنا ببناء مجتمع إماراتي من وشامل للأجيال الحالية والقادمة، يظل تعزيز التمكين الاجتماعي ركيزة أساسية تدعم رفاه المجتمع واستدامته. وتضطلع إدارة البرامج المجتمعية في هيئة تنمية المجتمع بدور محوري في ترسيخ مجتمع مترابط اجتماعياً وغني ثقافياً على مستوى إمارة دبي.

وتتولى الإدارة مسؤولية تنظيم وتعزيز أنشطة التطوع، واعتماد الساعات التطوعية، وتسجيل الفرق التطوعية في مختلف أنحاء دبي. ومن خلال تطوير وإدارة فرص التطوع عبر بوابة تطوعية مخصصة، تشجع الهيئة المشاركة المجتمعية الفاعلة والعمل الإنساني، وتغرس ثقافة التعاطف والمسؤولية المشتركة بين جميع أفراد المجتمع.

ويرتكز نهج الهيئة في تعزيز التماسك الاجتماعي بصورة رئيسة على توسيع المبادرات التطوعية على المستويين الفردي والمؤسسي. وبذلك، تسهم الإدارة بصورة ملموسة في دعم أولويات التنمية المستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة، مع ضمان التوافق مع خطة دبي 2030. ويتم تنفيذ جميع البرامج والمبادرات وفقاً لقانون تنظيم العمل التطوعي ومرسوم مجالس أحياء دبي، بما يضمن تنظيم أنشطة المشاركة المجتمعية وفعاليتها وتحقيقها لقيمة ملموسة للمجتمع.

وبالإضافة إلى أنشطة التطوع، يتم توفير مساحات شاملة تتيح التفاعل اليومي وتعزيز الروابط الاجتماعية بما يدعم التواصل المجتمعي. ويشمل هذا النهج إدارة عدد من المجالس والمراكز المجتمعية وأجندات اجتماعية منظمة. كما يسهم الإشراف المستمر على خيام العزاء بدور مهم في ترسيخ التضامن والدعم المتبادل في أوقات الفقد.

وتتمحور ولايتنا حول تعزيز ثقافة دولة الإمارات وتقاليدھا وأعرافها الاجتماعية، وترسيخ الهوية الوطنية لدى المواطنين والمقيمين. ولدعم الاندماج والشمول بصورة أوسع، تُقدّم دورات مجانية لتعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها، بما يتيح فهمًا ثقافيًا أعمق ويعزز شعور الانتماء إلى المجتمع المحلي. ومن خلال الاحتفاء بالإرث الغني لدولة الإمارات وتنسيق مبادرات مجتمعية شاملة، تسعى الهيئة إلى ترسيخ الوحدة وتعزيز القيم المشتركة وبناء شعور جماعي بالانتماء في المجتمع.

سجلت هيئة تنمية المجتمع نموًا ملحوظًا في مستوى التفاعل مع العمل التطوعي بين عامي 2022 و2023، بما يعكس ترسخ ثقافة المشاركة المجتمعية وتعزيز المسؤولية المجتمعية على مستوى دبي. وخلال هذه الفترة، ارتفع عدد المتطوعين المسجلين بنسبة حوالي 23% من 547, 44 متطوعًا في عام 2022 إلى 936, 54 متطوعًا في عام 2023، بما يدل على تنامي اهتمام المجتمع بالإسهام في المبادرات المجتمعية والإنسانية.

وتزامن اتساع قاعدة المتطوعين مع زيادة كبيرة في نشاط التطوع. فمن خلال برنامج دبي للتطوع، سجلت الهيئة ارتفاعًا بنسبة 57% في عدد الأنشطة التطوعية، إذ ارتفع عدد الفعاليات من 622 نشاطًا في عام 2022 إلى 1,437 نشاطًا في عام 2023. وبالتوازي، ارتفع عدد المتطوعين النشطين، أي المشاركين فعليًا في الفعاليات التطوعية، بنسبة 60%، بما يعكس مستويات أعلى من التفاعل واستمرارية المشاركة عبر شرائح المجتمع المختلفة.

ويُعزى هذا النمو بشكل رئيس إلى زيادة عدد الفرق التطوعية المنظمة وتفعيل مشاركة المتطوعين المتخصصين، ما أتاح تنفيذ نطاق أوسع من المبادرات الموجهة ذات الأثر. وبصورة إجمالية، تبرز هذه النتائج فاعلية النهج المنظم الذي تتبعه الهيئة في تنظيم العمل التطوعي وتعزيزه عبر برنامج دبي للتطوع.





كما تتناول إدارة البرامج المجتمعية موضوعات حقوق الإنسان من خلال قسم حقوق الإنسان. ويدعم القسم حماية الحقوق الأساسية وتعزيزها ضمن مجتمع دبي عبر نهج شامل يشمل معالجة التظلمات، والرصد، والبحوث، ورفع الوعي، وإشراك أصحاب المصلحة. كما يتولى القسم إدارة الشكاوى والاستشارات والاستجابة لها فيما يتعلق بقضايا حقوق الإنسان الرئيسة، بما في ذلك حقوق العمال وحقوق المرأة والطفل، مع ضمان معالجة الحالات بمهنية وحساسية وعدالة.

وتشمل مهام القسم كذلك مراجعة التقارير الدولية ذات الصلة بحقوق الإنسان المرتبطة بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتقييم نتائجها، وإعداد التوصيات، ومتابعة تنفيذ الاتفاقيات الدولية المصادق عليها. ويستكمل ذلك بتحليل البيانات المرتبطة بحقوق الإنسان في دبي لدعم صنع القرار المبني على الأدلة وتوجيه التدخلات المستهدفة. ولتعزيز القدرات الداخلية، يتم تقديم برامج تدريب متخصصة للموظفين حول سياسات وإجراءات حقوق الإنسان، بما يدعم إدارة الحالات بصورة متسقة وعالية الجودة.

كما يتم ترسيخ الشفافية والمساءلة من خلال رصد مؤشرات الأداء الرئيسة، مثل معدلات حل الشكاوى والالتزام بالجدول الزمني للمعالجة ودمج التوصيات ضمن التقارير السنوية. وإلى جانب ذلك، يتم إطلاق مبادرات مستهدفة وتفعيل منصات تجمع أصحاب مصلحة متعددين لتحديد التحديات المنهجية ودفع جهود حماية الحقوق المرتبطة بالتعليم والرعاية الصحية والهوية.

ويسهم القسم كذلك في ترسيخ الوعي والمعرفة بحقوق الإنسان على مستوى المجتمع من خلال إعداد الدراسات والتقارير وإجراء البحوث والمشاركة في المنتديات الإقليمية والدولية المعنية بحقوق الإنسان. ومن خلال الشراكات مع منظمات وطنية ودولية، بما في ذلك منظمة الأمم المتحدة للطفولة، يتم تنفيذ برامج توعوية ومبادرات تثقيفية مخصصة لشرائح مختلفة من المجتمع، مع اهتمام خاص بالفئات الأكثر احتياجاً. وتهدف هذه الجهود إلى ترسيخ مبادئ حقوق الإنسان ضمن الممارسات المجتمعية، وتعزيز الوقاية، وتقوية التماسك الاجتماعي.

وعلى مستوى الإمارة، يتولى القسم قيادة عملية تحديد المؤشرات ورصدها بما يتماشى مع اتفاقيات حقوق الإنسان الدولية، وذلك من خلال تنسيق منظم مع الجهات المعنية، وتحديد أولويات المؤشرات الرئيسة، وتسمية نقاط اتصال ضمن الجهات المشاركة.





المنافع والتمكين المالي

تضطلع إدارة المنافع والتمكين المالي في هيئة تنمية المجتمع بدور محوري في دعم ذوي الدخل المحدود والفئات الأكثر احتياجًا، من خلال ضمان الحصول على المساعدات المالية الأساسية. واستنادًا إلى رؤية استراتيجية تتمحور حول التمكين الاجتماعي، تتولى الإدارة التحقق من أهلية المستفيدين، وتخصيص الموارد المالية، واتخاذ قرارات مبنية على الأدلة لتوجيه الدعم إلى من هم في أمس الحاجة إليه. وتسهم هذه الجهود في تحسين جودة الحياة وتمكين الأفراد والأسر من العيش بكرامة واستقرار.

ولضمان أعلى مستويات الشفافية والكفاءة والمساءلة، تعمل الإدارة ضمن إطار القانون رقم (7) لسنة 2012 الذي ينظم برامج المساعدات المالية ويحدد إجراءات واضحة لتقديم المنافع. ووفقًا لاعتمادات المجلس التنفيذي، تم تطبيق سياسة متينة للمنافع المالية تحدد معايير الأهلية والإرشادات الإجرائية بما يضمن وصول الدعم إلى الأفراد والأسر الذين يحتاجون إليه فعليًا. كما تؤكد السياسة على استخدام الأدلة المؤسسية المعتمدة لدى الهيئة، بما يعزز الاتساق والعدالة والمساءلة في اتخاذ القرار.

وتتبنى الإدارة نهجًا متعدد المحاور لتحقيق أثر اجتماعي مستدام. فمن خلال اعتماد التقنيات الحديثة والخدمات الرقمية، انتقلت الإدارة من الإجراءات اليدوية إلى العمليات الإلكترونية، بما أسهم في تبسيط التسجيل والتوثيق والتحقق، مع دعم الممارسات الصديقة للبيئة. كما ساعد استخدام نظام إدارة الحالات المتكامل (ICMS) والتكامل الإلكتروني مع الجهات الحكومية على تقليل المعاملات الورقية، وتحسين دقة البيانات، وتسريع تقييم الأهلية، ورفع كفاءة تقديم الخدمات. وقد أسهمت هذه الإجراءات بصورة ملموسة في استدامة الخدمات وتقليل الأثر البيئي للعمليات.

وتشكل المنافع المالية الدورية والمساعدات المقطوعة محورًا أساسيًا ضمن مبادرات الإدارة، إذ صُممت لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمستفيدين المؤهلين. ويشمل ذلك دعم السكن المؤقت أو الطارئ وفق معايير محددة وواضحة، لمساندة الأفراد والأسر خلال فترات الضائقة المالية. وبصورة عامة، تعكس إدارة المنافع المالية التزام الهيئة الراسخ بتعزيز الرفاه الاجتماعي المستدام في دبي. ومن خلال سياسات محكومة وأنظمة فعالة وبرامج دعم موجهة، تضمن الإدارة إتاحة عدالة للموارد المالية، وتدعم الفئات الأكثر احتياجًا، وتسهم في تحقيق رؤية دولة الإمارات لمجتمع مزدهر وشامل ومستدام. ومن خلال تمكين الأفراد والأسر، تعزز الإدارة كذلك التماسك الاجتماعي وترسخ مجتمعًا متعاطفًا على مستوى الإمارة.





التنظيم الاجتماعي

تتولى إدارة التنظيم الاجتماعي في هيئة تنمية المجتمع الإشراف على أعمال التنظيم الاجتماعي، وتضطلع بدور محوري في تنظيم مزوّد الرعاية الاجتماعية والخدمات المجتمعية والإشراف عليهم وتعزيز أدائهم على مستوى إمارة دبي. كما تتحمل الإدارة مسؤولية ضمان عمل الجهات العاملة في القطاع الاجتماعي بما يتوافق مع القوانين والمعايير والمتطلبات التنظيمية المعمول بها، بما يسهم في توفير خدمات اجتماعية آمنة وميسرة للمجتمع. وتعمل الإدارة وفق هيكل يضم أربع وحدات متخصصة، بما يدعم الحوكمة والامتثال والتحسين المستمر داخل القطاع الاجتماعي، ويعزز ولاية الهيئة الأوسع في صون الرفاه الاجتماعي وحماية الفئات الأكثر احتياجًا.



صُمم برنامج دبي للتمكين لتزويد أرباب الأسر من ذوي الدخل المحدود وأصحاب الهمم بالمهارات والمعرفة والإرشاد اللازم لاغتنام فرص العمل وبناء مسارات مهنية مستدامة. ومن خلال بناء القدرات المستهدف والتأهيل، يدعم البرنامج المشاركين في الاندماج في سوق العمل وتحسين جودة حياتهم. ويسهم البرنامج، عبر تعزيز قابلية التوظيف ورفع القدرة على توليد الدخل وترسيخ الاعتماد على الذات، في تحقيق استقرار مالي طويل الأمد وتعزيز الرفاه الاجتماعي.

ومع تطوير المستفيدين للقدرات اللازمة لإعالة أنفسهم وأسرهم، يساعد البرنامج على إنهاء الاعتماد والضعف المالي. ومن خلال تسهيل الوصول إلى فرص العمل والدخل، تسهم المبادرة في الارتقاء بمستويات المعيشة وتعزيز المشاركة الاجتماعية والاقتصادية على مستوى إمارة دبي. ويتواءم البرنامج بشكل وثيق مع خطة دبي 2030، ويتم تنفيذه بالتعاون مع شركاء من القطاع الخاص وجهات حكومية، بما يعكس التزامًا مشتركًا بالتنمية المجتمعية الشاملة والمستدامة.

يهدف برنامج التوعية المالية إلى تعزيز الثقافة المالية لدى المجتمع الإماراتي عبر ترسيخ ممارسات الإدارة المالية السليمة وتعميق الفهم بمفاهيم إعداد الميزانيات والإدخار والاستثمار وإدارة الديون. ويركز البرنامج على بناء مهارات مالية أساسية تمكّن الأفراد والأسر من اتخاذ قرارات مالية مدروسة واعتماد سلوكيات استهلاكية مسؤولة.

ومن خلال معالجة الضغوط المالية وتشجيع الإدارة الفاعلة للأموال، يدعم البرنامج الحد من التوتر المالي وتعزيز الاستقرار الاقتصادي على المدى الطويل. وتسهم هذه الجهود في تحسين الرفاه العام وترسيخ الاعتماد على الذات لدى المواطنين الإماراتيين، بما يمكّنهم من بناء مصادر عيش مرنة والحفاظ عليها.

ويتوافق برنامج التوعية المالية مع أهداف خطة دبي 2030، ويؤدي دورًا مهمًا في دعم تطوير مجتمع متماسك ومتمكّن ماليًا في دبي. ومن خلال تركيزه على التعليم وبناء القدرات، يحقق البرنامج أثرًا إيجابيًا مستدامًا عبر تعزيز الاستقلال المالي والمرونة على مستوى المجتمع.



يُعد **برنامج باقة الزواج** مبادرة تحفيزية أُطلقت للتخفيف من الضغوط المالية المرتبطة بالزواج وتشجيع تكوين الأسر في الوقت المناسب لدى الشباب الإماراتي. ويسعى البرنامج إلى الحد من تأخر الزواج عبر معالجة التحديات المرتبطة بالتكاليف ودعم الأزواج في بداية رحلتهم الزوجية، بما يساهم في تعزيز الاستقرار الأسري على المدى الطويل وتقوية التماسك الاجتماعي.

وتشمل باقة الزواج ضمن هذه المبادرة مجموعة من التدابير الداعمة، مثل خدمات التخطيط للزواج، والتنسيق مع مجالس الأحياء لاستضافة حفلات الزفاف للرجال، والتعاون مع قاعات الأفراح المرتبطة بالبرنامج، وإعادة تصميم باقات الأعراس الخاصة بالنساء بما يراعي احتياجاتهن وتفضيلتهن. كما يقدم البرنامج جلسات توعوية حول التخطيط للإنفاق والإدارة المالية، بما يزود الأزواج بالمعرفة اللازمة لإدارة تكاليف الزواج بصورة مسؤولة.

ومن خلال برنامج باقة الزواج، تتم معالجة العوائق المالية والاجتماعية التي كانت تحد من الإقدام على الزواج، بما يتيح مسارات أكثر سهولة وشمولاً لتكوين الأسر. ومن خلال تيسير الزواج ودعم التخطيط المالي المسؤول، يعزز البرنامج أسس مجتمع إماراتي متماسك، ويدعم الاستقرار الاجتماعي، ويساهم في صون الهوية الثقافية، مع تعزيز مجتمع مزدهر ومرن.

يهدف **مشروع قانون حماية ومشاركة كبار المواطنين** إلى صون كبار المواطنين في دبي من الإهمال والاستغلال، وترسيخ كرامتهم وتعزيز رفاههم العام. ومن شأن اعتماد هذا الإطار التنظيمي أن يساهم في رفع مستوى انخراط كبار المواطنين في المجتمع، بما يدعم الشمول المجتمعي ويعزز المشاركة.

ومن خلال معالجة التحديات التي يواجهها كبار المواطنين عادةً، يسعى مشروع القانون إلى الارتقاء بجودة حياتهم وتمكينهم من المشاركة الفاعلة على مستوى الإمارة. ومع اتساع نطاق المشاركة المجتمعية، يُتوقع أن يتحسن مستوى رفاه كبار المواطنين، بما يدعم اندماجهم التدريجي والهادف في الحياة المجتمعية.



تهدف مبادرة دعم رواد التغيير الإيجابي إلى تكريم وتسليط الضوء على أفراد في المجتمع أظهروا روح القيادة وقدموا إسهامات مؤثرة في القطاع الاجتماعي. ومن خلال إبراز جهودهم ومسيرتهم وإنجازاتهم، تتيح هيئة تنمية المجتمع منصة للاحتفاء بنماذج ملهمة أسهمت في إحداث أثر اجتماعي إيجابي وتعزيز تنمية المجتمع في دبي.

وتعزز هذه المبادرة الوعي بالمبادرات الاجتماعية ذات الأثر وتقديرها، بما يدعم التماسك الاجتماعي ويشجع مشاركة مجتمعية أوسع. ومن خلال الاعتراف بإنجازات رواد العمل الاجتماعي، ترسخ المبادرة ثقافة التقدير وتحفز الآخرين على الإسهام في حلول يقودها المجتمع لمعالجة التحديات الاجتماعية.

وبالتعاون مع طيف واسع من أصحاب المصلحة، تسعى المبادرة إلى تحديد النماذج الملهمة وتوسيع نطاق إبراز نجاحاتها، بما يضمن الاعتراف بإسهاماتها ومشاركتها على نطاق واسع. كما تعتمد المبادرة نهجاً موجهاً نحو الحلول يشجع الابتكار والتعاون والعمل الجماعي لمعالجة احتياجات المجتمع.

وتتوافق هذه المبادرة مع أهداف خطة دبي 2030، وتدعم تطوير مجتمع متماسك ومتمكّن يحافظ على الهوية الوطنية، مع رعاية الإبداع والقيادة والأثر الاجتماعي.

يستهدف مشروع إنشاء مركز الفعاليات الإسهام بدور مؤثر في جمع أفراد المجتمع المحلي ودعم فئة الشباب المعرضين للمخاطر، وذلك عبر توفير بيئة منظمة وشاملة للتفاعل والتطور وإعادة التأهيل. كما يهدف المشروع إلى إنشاء مساحة مخصصة تتيح للشباب الالتقاء والعمل على تعزيز النمو الشخصي الإيجابي وفتح آفاق وفرص مستقبلية.

وسيخدم المركز المستفيدين من الذكور والإناث، وسيعمل وفق برامج وإجراءات موحدة يتم تطبيقها على مستوى الإمارة، بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية. ومن خلال نهج منسق وموحد، يسعى المشروع إلى رفع جودة الخدمات المقدمة للشباب في دبي وتعزيز فاعليتها. وتشمل مجالات التركيز الرئيسية للمشروع ما يلي:

1. إنشاء مركز مخصص للأحداث
2. توحيد الخدمات على مستوى الإمارة
3. تأهيل الأحداث الجانحين وفق برامج معترف بها دوليًا
4. الوقاية من جنوح الأحداث عبر التدخل المبكر وتقديم الدعم

ومن خلال الاستجابة لاحتياجات التأهيل لدى الشباب الأكثر احتياجًا، تسهم المبادرة في بناء مجتمع مرن ومنتج. كما أن توسيع فرص تنمية الشباب واندماجهم المجتمعي يقلل من احتمالية الجنوح ويدعم تحقيق مخرجات حياتية أفضل. وإلى جانب التأهيل، يؤدي المشروع دورًا حيويًا في ترسيخ الاستقرار الاجتماعي وتعزيز سلامة المجتمع ودعم مجتمع متماسك ومزدهر.



خلق القيمة الاجتماعية

أطلقت هيئة تنمية المجتمع منصة دبي للمجتمع/المسؤولية المجتمعية للشركات كنتيجة رئيسية لسياسة المسؤولية المجتمعية للشركات لديها. وتهدف المنصة إلى توفير بيئة داعمة تمكن القطاع الخاص من المشاركة المباشرة في المبادرات الاجتماعية التي تقودها حكومة دبي. ومن خلال بوابة رقمية مركزية، تعزز المنصة الوعي بالمبادرات المجتمعية على مستوى الإمارة، وتيسر التبرعات والمساهمات التي تدعم توسعها وأثرها.

ومن خلال المنصة، تحصل المؤسسات على رؤية أوضح لبرامج الهيئة المجتمعية، بما يمكنها من فهم الاحتياجات الاجتماعية بصورة أدق ومواءمة مساهماتها وفقاً لذلك. وبلاستفادة من الابتكار والتقنيات الرقمية، تعزز المنصة الترابط بين القطاعين العام والخاص، وتضمن سهولة الوصول إلى المبادرات المجتمعية ضمن بيئة رقمية متنامية. وفي المحصلة، تدعم المنصة ترجمة أولويات الحكومة وتطلعاتها إلى نتائج اجتماعية ملموسة.

وتتوافق هذه المبادرة مع خطة دبي 2030، بما يرسخ مبادئ الحوكمة القوية والمرنة عبر الابتكار. كما تتوافق منصة المسؤولية المجتمعية للشركات مع الهدف 17 من أهداف التنمية المستدامة: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف، انطلاقاً من أن تحقيق تقدم فعلي نحو التنمية المستدامة يتطلب تعاوناً بين الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني. ومن خلال تعزيز العمل المنسق، تبرز المنصة أهمية الشراكات عبر مختلف القطاعات في دفع التطوير الاجتماعي والاستدامة.

وتوفر المنصة وضوحاً وشفافية من خلال تصنيف المبادرات الاجتماعية وربط كل فرصة بأهداف التنمية المستدامة ذات الصلة، وعوامل الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ومؤشرات المبادرة العالمية لإعداد التقارير، والآثار المحتملة، وفئات المستفيدين. ويتيح ذلك للمؤسسات اتخاذ قرارات مدروسة ومبنية على الأدلة بشأن استثماراتها في المسؤولية المجتمعية للشركات، وتحديد المجالات التي يمكن أن تحقق فيها أكبر قيمة اجتماعية. ومن خلال تحسين الوصول إلى المعلومات وتوسيع خيارات المشاركة، تمكن المنصة المؤسسات من الإسهام بصورة أكثر استراتيجية في التطوير الاجتماعي.

ومن المتوقع أن تحقق منصة المسؤولية المجتمعية للشركات منافع اجتماعية واقتصادية ملموسة عبر تعزيز مشاركة القطاع الخاص في مبادرات تنمية المجتمع. وسيؤدي ارتفاع مستوى المشاركة إلى تحسين سبل عيش المستفيدين والإسهام في رفع جودة الحياة على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة. وفي الوقت ذاته، تستفيد المؤسسات من تعزيز السمعة وتحسين أداء الاستدامة وتحقيق نتائج أكثر فاعلية في مجال المسؤولية المجتمعية للشركات، بما يعزز الثقة لدى المستثمرين والموظفين والمتعاملين وغيرهم من أصحاب المصلحة. ومن خلال تعزيز الشفافية والتعاون، تتيح المنصة إقامة شراكات عابرة للقطاعات وحشد الموارد بكفاءة. وعلى المدى الطويل، سيسهم هذا النهج الجماعي في بناء مجتمعات أكثر مرونة واستدامة في دبي، مع اضطلاع القطاع الخاص بدور محوري في دفع الأثر الاجتماعي الإيجابي.

في عام 2024، أطلقت دبي القابضة، بالشراكة مع هيئة تنمية المجتمع، مبادرة «هبة في محلها» ضمن حملة مجتمعية رمضان تهدف إلى دعم آلاف المقيمين الأكثر احتياجاً على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة.

وانطلاقاً من كونها جزءاً من الحملة الوطنية #RamadanInDubai، قامت المبادرة بإعادة توظيف آلاف القطع الجديدة من المخزون لدى شركات محفظة دبي القابضة والعلامات التجارية الشريكة، وتحويلها إلى باقات هدايا مميزة وجاهزة للتقديم. وقد تم توزيع هذه الهدايا، التي شملت الملابس والإكسسوارات والكتب والقرطاسية وغيرها، على 8,000 عامل و500 أسرة من ذوي الدخل المحدود، علماً بأن العديد منهم يحصلون على الدعم عبر خدمات الهيئة.

وجمعت المبادرة متطوعين من دبي القابضة وهيئة تنمية المجتمع وجهات شريكة، بما في ذلك أزايا ومجموعة أباريل. وشارك مئات المتطوعين في فعاليات التعبئة والتوزيع طوال شهر رمضان، بما عزز روح الخدمة المجتمعية والكرامة والمسؤولية المشتركة.

وبحسب قيادة هيئة تنمية المجتمع، تعكس هذه المبادرة قوة الشراكات في تعزيز التفاعل المجتمعي وتمكين أفراد المجتمع، لا سيما خلال الفترات ذات الأهمية الثقافية. ومن خلال التعاطف والعمل الجماعي، عززت مبادرة «هبة في محلها» التضامن الاجتماعي وأسهمت في ترسيخ مجتمع أكثر شمولاً ودعماً على مستوى دبي.





في أبريل 2024، أطلقت هيئة تنمية المجتمع حملة إغاثة عاجلة عبر منصة «جود» الرقمية لدعم المتضررين من الأحوال الجوية القاسية والأمطار الغزيرة في دبي. وقد أنشئت المبادرة تحت عنوان «حملة تضامن»، وذلك انسجامًا مع توجيهات سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي ورئيس المجلس التنفيذي، لتقديم دعم فوري للأفراد الذين تعرضت منازلهم وممتلكاتهم لأضرار نتيجة الظروف الجوية.

وبإشراف لجنة مساعدة المواطنين المتضررين من الأحوال الجوية في دبي، عملت الهيئة بالتعاون مع شركائها من الجهات الحكومية على حشد الدعم من مؤسسات القطاع الخاص وقادة الأعمال وأفراد المجتمع. ومن خلال دمج الحملة ضمن منصة «جود»، أتاحت الهيئة مشاركة مجتمعية أكثر سلاسة، مع تعزيز الشفافية عبر تتبع المساهمات بصورة فورية، بما سهّل على المتبرعين تقديم دعم مالي مباشر للفتات المتضررة.

وبحسب معالي حصة بنت عيسى بوحميد، المدير العام لهيئة تنمية المجتمع، عكست الاستجابة القوية من الشركات والأفراد روح الوحدة والمرونة في المجتمع الإماراتي خلال أوقات الأزمات. ويتم توجيه المساهمات لدعم المستفيدين المسجلين لدى الهيئة، إلى جانب أفراد آخرين متضررين مسجلين لدى شركاء خيريين على المنصة، بما يضمن اتساع نطاق الدعم.

ولم تقتصر حملة الإغاثة عبر «جود» على توفير دعم أساسي للمتضررين من الأحوال الجوية، بل أبرزت كذلك فاعلية المنصات الرقمية في تمكين التضامن المجتمعي وتعزيز مشاركة القطاع الخاص وترسيخ الاستجابات التعاونية للاحتياجات الاجتماعية.





القيادة من خلال الحوكمة

35	هيكل الحوكمة
36	الإدارة التنفيذية
37	آليات تقديم التظلمات
39	إدارة المخاطر



القيادة من خلال الحوكمة

يرتكز نهج الحوكمة لدى هيئة تنمية المجتمع على مبادئ الشفافية والسلوك الأخلاقي، ويشكل أساساً لضمان تنفيذ رسالتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بفاعلية. وتلتزم الهيئة بجميع القوانين واللوائح والسياسات ذات الصلة، بما في ذلك "مبادئ السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة لحكومة دبي"، التي توفر إطاراً قانونياً وأخلاقياً شاملاً يوجّه الموظفين الحكوميين في أداء مهامهم. وتؤكد هذه المبادئ قيم النزاهة والولاء والاحترافية والمساءلة، بما يدعم الطموحات الاستراتيجية لإمارة دبي ويسهم في ترسيخ ثقافة مؤسسية متماسكة.

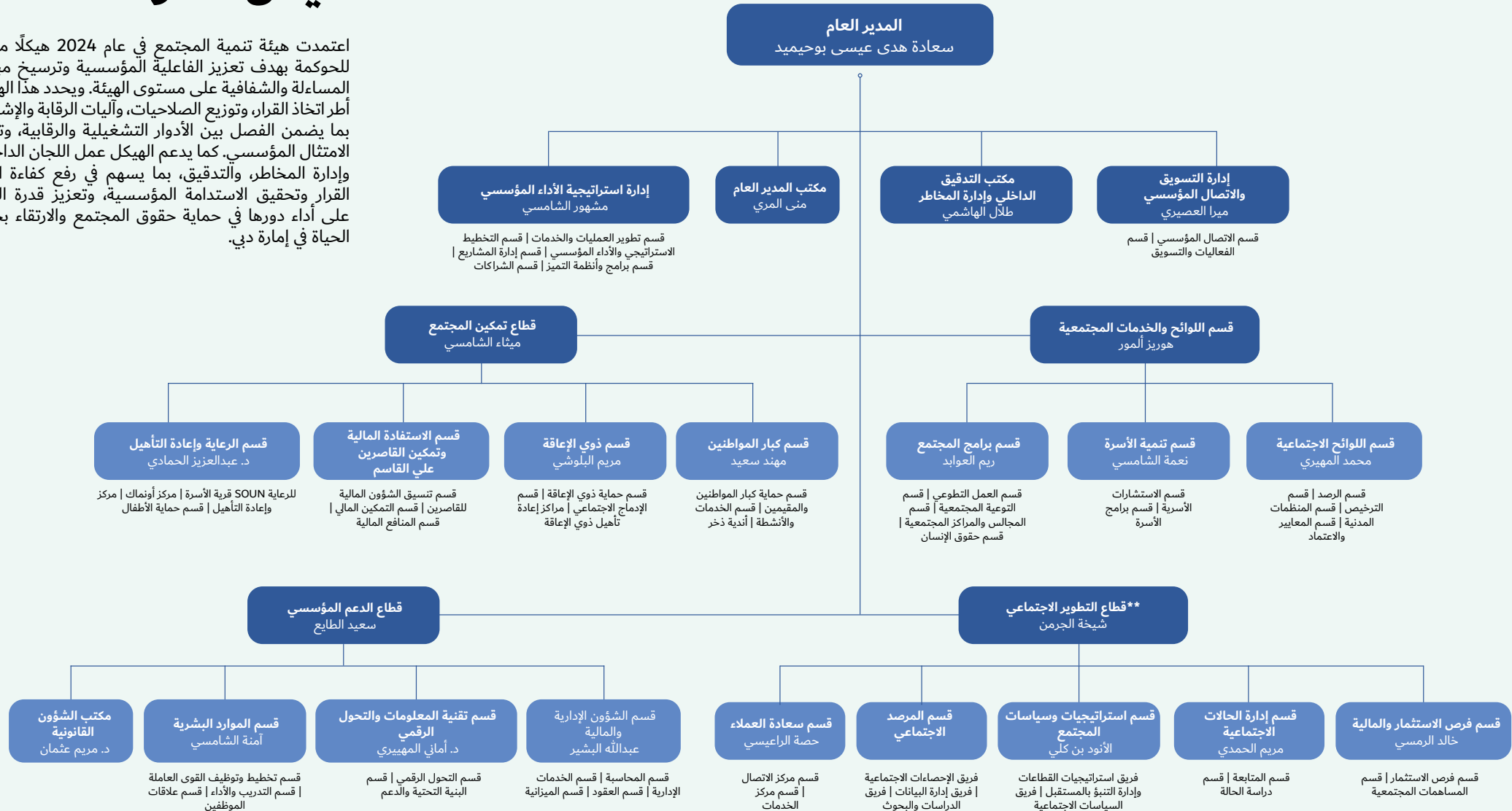
القيم الأساسية لأخلاقيات الخدمة العامة

النزاهة	تجنّب مواطن الشبهة، والتصرف دون تحيز أو مصالح شخصية.
الصدق والثقة	الوضوح والدقة والحرص، وصون المال العام.
الموضوعية	أداء المهام بحياد واحترافية دون محاباة.
العدالة والمساواة	معاملة جميع الزملاء والمتعاملين بعدالة، وتوفير فرص متكافئة ومحفّزة.
تبادل المعرفة	تبادل المهارات والخبرات بما يعزز الأداء المؤسسي.
روح الفريق	التعاون بفاعلية، وترسيخ الوحدة والدعم المتبادل.
التميّز	السعي إلى أعلى معايير الدقة والإبداع والأداء.
الطاقة الإيجابية	تعزيز التفاؤل وتهيئة بيئة عمل محفّزة.



هيكل الحوكمة

اعتمدت هيئة تنمية المجتمع في عام 2024 هيكلًا محدثًا للحوكمة بهدف تعزيز الفاعلية المؤسسية وترسيخ مبادئ المساءلة والشفافية على مستوى الهيئة. ويحدد هذا الهيكل أطر اتخاذ القرار، وتوزيع الصلاحيات، وآليات الرقابة والإشراف، بما يضمن الفصل بين الأدوار التشغيلية والرقابية، وتعزيز الامتثال المؤسسي. كما يدعم الهيكل عمل اللجان الداخلية، وإدارة المخاطر، والتدقيق، بما يساهم في رفع كفاءة اتخاذ القرار وتحقيق الاستدامة المؤسسية، وتعزيز قدرة الهيئة على أداء دورها في حماية حقوق المجتمع والارتقاء بجودة الحياة في إمارة دبي.





تشغل معالي حصة بنت عيسى بوحميد، المدير العام لهيئة تنمية المجتمع، منصب نائب رئيس المجلس العالمي للهدف العاشر من أهداف التنمية المستدامة (الحد من أوجه عدم المساواة)، حيث تعمل إلى جانب الرؤساء ونوابهم لتعزيز دور دولة الإمارات في قيادة الحوار العالمي حول مستقبل التنمية المستدامة. ومن خلال هذا الدور، تسهم في الجهود الدولية الرامية إلى إعادة تصور أجندة التنمية لما بعد عام 2030، بما في ذلك الدفع باتجاه أهداف التنمية الممتدة حتى عام 2040، بما يرسخ مكانة دولة الإمارات العربية المتحدة كجهة رائدة في تطوير إطار أهداف التنمية المستدامة عالمياً.

المنصب	الاسم
المدير العام	معالي حصة بنت عيسى بوحميد
رئيس قطاع التمكين المجتمعي	ميثاء الشامسي
رئيس قطاع التنظيم والخدمات المجتمعية	حريز المر
رئيس قطاع الدعم المؤسسي	سعيد الطاير
رئيس قطاع التطوير الاجتماعي	شيخة الجرمن

الإدارة التنفيذية

يتكوّن هيكل الإدارة التنفيذية في الهيئة من أربعة مديرين تنفيذيين، فيما يتولى المدير العام الإشراف على مكتب التدقيق الداخلي ووظائف إدارة المخاطر. كما يدعم هذا الهيكل لجنة لإدارة المخاطر المؤسسية، بما يعزز الرقابة على المخاطر عبر الهيئة. وتعدّ الهيئة إدارة المخاطر عنصراً أساسياً ومتكاملاً ضمن عملياتها، وتلتزم بترسيخ ثقافة مؤسسية تُدمج اعتبارات المخاطر في مختلف الأنشطة، بما في ذلك اتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي. وقد صُممت أنشطة إدارة المخاطر بما يتناسب مع مستوى المخاطر القائمة، بما يمكّن الهيئة من إدارة المخاطر بفاعلية واغتنام الفرص استجابةً للمتطلبات الاجتماعية والبيئية والتشريعية المتغيرة.



آليات تقديم التظلمات

تطبق هيئة تنمية المجتمع آليات تظلم رسمية لمعالجة شكاوى الموظفين والملاحظات المرتبطة ببيئة العمل ضمن إطار شفاف ومنظم. وفي عام 2024، ارتفع عدد التظلمات المسجلة إلى 31 حالة مقارنة بـ 6 حالات في عام 2023، أي بزيادة قدرها 7 حالات. ويُنظر إلى ذلك بإيجابية باعتباره يعكس استمرار الوعي بآلية التظلمات وسهولة الوصول إليها والثقة بها. ويتم التعامل مع جميع التظلمات وفق إجراءات داخلية معتمدة وبما يتوافق مع التشريعات ذات الصلة والسياسات التنظيمية، بهدف ضمان تقييم منصف واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب عند الحاجة.

2024	2023
13	6
عدد التظلمات المسجلة	

الوصف	اللجنة
تتولى لجنة شؤون المتطوعين الإشراف على مشاركة المتطوعين بما يتوافق مع تشريعات دولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك تنظيم برامج التطوع والإشراف عليها، وصون حقوق المتطوعين، ومعالجة المسائل المتعلقة بسلوك المتطوعين ورفاههم، مع تعزيز تطوع منظم وآمن يتماشى مع التوجهات الوطنية في العمل المجتمعي.	لجنة شؤون المتطوعين
تتولى لجنة تظلمات المنافع الاجتماعية والمالية مراجعة الشكاوى المتعلقة بالمساعدات الاجتماعية والمنافع المالية والبث فيها، بما يضمن تقييمًا منصفًا وشفافًا وفق معايير الأهلية والمتطلبات التنظيمية المعمول بها.	لجنة تظلمات المنافع الاجتماعية والمالية
تتولى لجنة تظلمات المنشآت الأهلية مراجعة الشكاوى المتعلقة بالمنشآت الأهلية والمجتمعية، بما يضمن الالتزام بمتطلبات الترخيص والتشغيل والمتطلبات التنظيمية ذات الصلة.	لجنة تظلمات المنشآت الأهلية



لجنة تظلمات المنافع الاجتماعية والمالية

تختص لجنة تظلمات المنافع الاجتماعية والمالية بالنظر في التظلمات المقدمة بشأن المنافع، والبت فيها وفقاً للأطر والتشريعات المعتمدة. وتنظر اللجنة في التظلمات خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوماً من تاريخ القرار أو الإجراء محل الاعتراض، وذلك استناداً إلى المادة (71) من القانون رقم (7) لسنة 2012 بشأن المنافع الاجتماعية والمالية في إمارة دبي.

وتصدر اللجنة قراراتها بما يتوافق مع القوانين واللوائح التنفيذية والقرارات الإدارية ذات الصلة، بما يضمن تحقيق العدالة والامتثال القانوني في معالجة التظلمات.

وفي إطار تعزيز مبادئ الرقابة والحوكمة والشفافية، ترفع اللجنة تقارير ربع سنوية إلى المدير العام تتضمن أبرز أنشطتها وقراراتها خلال الفترة المعنية، بما يسهم في ترسيخ المساءلة المؤسسية ودعم التحسين المستمر لآليات إدارة التظلمات.

لجنة التظلمات والشكاوى

تتولى لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية الإشراف على إدارة تظلمات وشكاوى الموظفين داخل الهيئة، بما يضمن الاتساق والعدالة في المعالجة. وتنظر اللجنة في مختلف الموضوعات، بما في ذلك الشكاوى الإدارية والوظيفية والتأديبية، إضافة إلى معالجة ملاحظات الموظفين بصورة محايدة وفي الوقت المناسب. وتعمل اللجنة، في إطار اختصاصها، على تعزيز الشفافية والمساءلة في الإجراءات الداخلية، من خلال تطبيق إجراءات واضحة ومعايير تقييم موضوعية، مع إتاحة آليات التصعيد عند الحاجة. وتباشر اللجنة أعمالها وفقاً لتشريعات العمل السارية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ولوائح الموارد البشرية لحكومة دبي، والسياسات والإجراءات المعتمدة لدى الهيئة. ومن خلال هذا الإطار، تضمن اللجنة مراجعة الطلبات بصورة موضوعية، واتساق القرارات وتسبيبها، بما يسهم في ترسيخ بيئة عمل قائمة على الاحترام والامتثال.





إدارة المخاطر

وتشمل فئات المخاطر ضمن إطار إدارة المخاطر ما يلي:

التطوير الاجتماعي: المخاطر المرتبطة بإشراك المجتمع المحلي والقطاع الخاص لتعزيز الاعتماد على الذات ودعم تطوير القطاع الاجتماعي في دبي



الامتثال: المخاطر الناشئة عن الالتزامات الداخلية والخارجية المتعلقة بالامتثال، بما في ذلك التزام موظفي الهيئة بالتفويضات الداخلية والسياسات والإجراءات، وكذلك امتثال الهيئة للقوانين واللوائح الاتحادية والمحلية ذات الصلة.



وبالإضافة إلى ذلك، يقوم مسؤولو إدارة المخاطر، بالتنسيق مع وظيفة إدارة المخاطر المؤسسية، بعقد ورش عمل دورية لتحديد المخاطر ضمن قطاعاتهم، بهدف تحديد المخاطر والضوابط وتقييمها وتحديد درجاتها، واقتراح إجراءات التخفيف. ويتم توثيق هذه التقييمات ضمن سجلات مخاطر القطاعات. كما يقدم مدير المخاطر الإرشاد لمسؤولي المخاطر في إعداد وتطوير مدخلات سجلات المخاطر، ويتعاون معهم لتجميع معلومات المخاطر على مستوى الإدارات ضمن سجل المخاطر المؤسسي. واستنادًا إلى مخرجات ورش العمل ربع السنوية وسجلات مخاطر القطاعات، تقوم وظيفة إدارة المخاطر المؤسسية بإعداد سجل المخاطر المؤسسي ورفعها إلى لجنة إدارة المخاطر التنفيذية (ERMC) وإلى المدير العام لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

وتعقد لجنة إدارة المخاطر التنفيذية اجتماعات ربع سنوية لمناقشة المخاطر المؤسسية ودرجاتها واستراتيجيات معالجتها، بالتعاون مع مكتب التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر. كما يتولى مكتب التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر متابعة مشهد المخاطر ومخالفات السياسات والتقدم المحرز في خطط المعالجة بصورة منتظمة، ورفع التقارير إلى اللجنة وإلى المدير العام. وتشمل تقارير المخاطر تحديثات سجل المخاطر المؤسسي، والتغييرات في خرائط المخاطر، وحالة خطط المعالجة، وأبرز التطورات ذات الصلة في السوق.



التركيز على المتعاملين

41	قنوات إشراك المتعاملين
42	رضا المتعاملين



قنوات إشراك المتعاملين



ركز الاتصال



الخط الساخن



مراكز سعادة المتعاملين



التطبيق الذكي للهيئة



الموقع الإلكتروني للهيئة



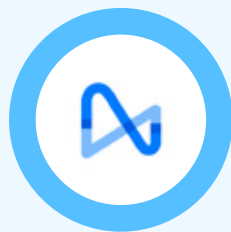
البريد الإلكتروني



الزيارات الميدانية



قنوات التواصل الاجتماعي



منصة دبي الآن (DubaiNow)

التركيز على المتعاملين

تعتمد الهيئة إطارًا منظمًا ومتكاملًا لإشراك المتعاملين وقياس رضاهم، بما يضمن تجربة متعاملين عالية الجودة ومستدامة عبر جميع قنوات تقديم الخدمة. ويرتكز هذا الإطار على قنوات تواصل محددة بوضوح وأدوات موحدة لقياس الرضا، بما يدعم التحسين المستمر للخدمات. ويتم إشراك المتعاملين عبر قنوات متعددة تتيح تفاعلًا ميسرًا وفي الوقت المناسب، وتضمن تغطية الخدمات عبر نقاط تواصل حضورية ورقمية.



رضا المتعاملين

ويتم قياس رضا المتعاملين باستخدام أدوات معتمدة على مستوى الحكومة وأخرى داخلية، تشمل استبيان سعادة المتعاملين التابع للمجلس التنفيذي، واستبيانات الهيئة الداخلية، ومؤشر سعادة المتعاملين الفوري. وتستند تقييمات الرضا إلى معايير محددة مسبقًا، تشمل:

ويتم تجميع نتائج الرضا وتحليلها يوميًا عبر مؤشر السعادة



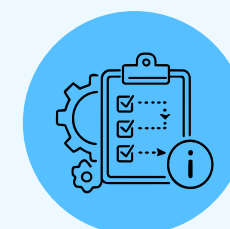
كفاءة واحترافية الموظفين



جودة الخدمة وسرعة الإنجاز



تجربة التعامل بصورة بما في ذلك الدعم بعد تقديم الخدمة



وضوح الإجراءات وسهولة الوصول إلى الخدمات

الفوري، وشهريًا وربع سنويًا عبر الاستبيانات الداخلية، وسنويًا عبر استبيان سعادة المتعاملين للمجلس التنفيذي، وذلك بالتنسيق مع إدارة الاستراتيجية والتميز المؤسسي. وتتم مراجعة نتائج الرضا واعتمادها من قبل الإدارة العليا لتحديد مجالات التحسين ودعم إجراءات التصحيح والتطوير. كما تُدرج النتائج الرئيسة ضمن خطط التحسين المؤسسي للهيئة، بما يضمن التوافق مع سياسة 360، ويعزز التطوير المستمر للخدمات.

نتائج مؤشر سعادة المتعاملين		
السنة	الإفصاح	النسبة
2023	درجة رضا المتعاملين	93.6
2024	درجة رضا المتعاملين	94.6
2024	معدل الاحتفاظ بالمتعاملين	100

إدارة الشكاوى

تلتزم الهيئة بمعيار خدمة موحد لمعالجة الشكاوى، حيث تم إغلاق جميع الشكاوى خلال متوسط قدره خمسة أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى وحتى الإغلاق النهائي. ويتواءم هذا النهج مع الدليل الموحد لحكومة دبي لإدارة تفاعلات المتعاملين، الذي يحدد مدة معالجة معيارية تبلغ خمسة أيام عمل لجميع فئات الشكاوى.

السنة	الشكاوى المستلمة	الشكاوى التي تم حلها
2023	334	233
2024	1,075	777 - تم حل 72.78% منها خلال 5 أيام عمل

تم تحويل الشكاوى التي تطلبت مراجعة إضافية مباشرة إلى الإدارة المعنية، والتي تولت معالجة الموضوع وحله. وبعد إتمام المعالجة، تقوم الإدارة المعنية بإبلاغ فريق سعادة المتعاملين، ليتولى بدوره إبلاغ المتعامل بنتيجة المعالجة واستكمال إجراءات الإغلاق الرسمي للحالة.



تمكين كوادرنا

44	قوتنا العاملة
45	رضا الموظفين
46	ديناميكيات القوى العاملة
47	التنوع والمساواة والشمول
48	التوطين
49	إجازة الوالدين
50	التدريب والتعليم
53	إطار المكافآت والتقدير



إحصاءات الموظفين

2024	2023	
342	284	إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل
65.4%	64.7%	الموظفات
34.5%	35.2%	الموظفون
52	28	العمر: أقل من 30
223	192	العمر: 30-49
67	64	العمر: فوق 50
293	243	عدد موظفي المستوى المبتدئ
200	166	عدد الموظفات منهم
93	77	عدد الموظفون منهم
45	36	عدد موظفي المستوى المتوسط
23	17	عدد الموظفات منهم
22	19	عدد الموظفون منهم
4	4	عدد كبار المديرين
1	1	نسبة الموظفات منهم
3	3	نسبة الموظفون منهم

تمكين كوادرنا

تشكل الإدارة المستدامة لرأس المال البشري، وفق أعلى معايير الحوكمة، ركنًا أساسيًا في هوية الهيئة المؤسسية. ومن خلال إعطاء الأولوية لرفاه الموظفين وتطويرهم المهني، نرسخ بيئة عمل داعمة تعزز الكفاءة وترفع الأداء على المدى الطويل. ولضمان الالتزام بأعلى المعايير، تعتمد الهيئة نظامًا متينًا لإدارة الموارد البشرية يدعم فاعلية بيئة العمل ويعزز المخرجات المؤسسية. وتشمل المرتكزات الرئيسة لهذا النظام ضمان توافر المهارات والقدرات المناسبة، ووضع عمليات تشغيلية واضحة، وتحديد الأدوار والمسؤوليات، وتطبيق آليات شفافة لتقييم الأداء والمكافآت.

قوتنا العاملة

نؤكد التزامنا بترسيخ بيئة عمل إيجابية تمنح أولوية لرفاه الموظفين وتعزز مشاركتهم. وقد صُممت ممارساتنا في رأس المال البشري لدعم نجاح الهيئة مع الحفاظ على الامتثال لقوانين العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة ولوائح حكومة دبي. وقد أسهم هذا الالتزام في بناء قوى عاملة مستقرة وشاملة، بما يدعم نمو الهيئة ونجاحها بصورة عامة.



الجنسية	عدد الموظفين
	الإمارات العربية المتحدة294
	الهند13
	مصر12
	الأردن11
	عمّان7
	باكستان7
	السودان7
	جزر القمر6
	أخرى25

الموظفون حسب الجنسية

تتسم قوتنا العاملة بالتنوع، إذ يمثل موظفونا جنسيات متعددة، مما يعكس الطابع الشامل لممارسات التوظيف المعتمدة لدينا. ويسهم هذا التنوع في تعزيز بيئة عمل تشاركية ومبتكرة، تدعم الأهداف المؤسسية للهيئة وتُثري تبادل الأفكار والرؤى



رضا الموظفين

السنة	درجة رضا الموظفين	النسبة
2021	درجة مشاركة الموظفين ورضاهم	71.3
2022	درجة مشاركة الموظفين ورضاهم	72.6
2023	استبيان رضا الموظفين	_*
2024	استبيان رضا الموظفين	74.2

*بسبب عدم وجود بيانات لعام 2023

يُعد رضا الموظفين عنصراً أساسياً في أداء الهيئة ونجاحها على المدى الطويل. فالقوى العاملة المتحفزة والمتفاعلة تدعم مستويات أعلى من الإنتاجية وتعزز ثقافة عمل إيجابية، كما تسهم في رفع معدلات الاحتفاظ بالموظفين وتحسين رفاههم. ومن خلال إعطاء رضا الموظفين أولوية، نعزز قدرتنا على تحقيق الأهداف الاستراتيجية والاستجابة بفاعلية للاحتياجات التشغيلية والمجتمعية المتغيرة. وعلى الرغم من التغير الطفيف في النتائج، تواصل الهيئة تركيزها على تعزيز مشاركة الموظفين عبر الاستماع إلى ملاحظاتهم وتطبيق مبادرات تستهدف تحسين التواصل الداخلي وتوسيع فرص التطوير المهني.





ديناميكيات القوى العاملة

تلتزم الهيئة بممارسات توظيف عادلة وشفافة تدعم بناء قوى عاملة مرنة وذات كفاءة. وتُعد كفاءة المتقدمين ومهاراتهم من الاعتبارات الرئيسة، إلى جانب مدى مواءمتهم لقيم الهيئة وثقافتها المؤسسية. ويشكل برنامج التوظيف محورًا أساسيًا في استراتيجية التوظيف لدى الهيئة، حيث تسعى إلى زيادة تمثيل المواطنين الإماراتيين ضمن قواها العاملة. ولدعم هذه الجهود، تشارك الهيئة في معارض التوظيف، وتتفاعل مع المبادرات التي تنظمها دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي “Dubai Careers” كما تعلن عن الشواغر الوظيفية عبر منصة (DGHR).

2024	2023	2022	2021	
58	34	53	21	الموظفون الجدد
10	24	33	17	عدد الموظفين منهم
18	40	20	4	عدد الموظفون منهم
24	غير مقاس	غير مقاس	غير مقاس	الموظفون الجدد دون 30 عامًا
20	غير مقاس	غير مقاس	غير مقاس	الموظفون الجدد بين 30 و 50 عامًا
3	غير مقاس	غير مقاس	غير مقاس	الموظفون الجدد فوق 50 عامًا

تُعد معدلات التعيين الجديد ومعدل دوران الموظفين مؤشرين مهمين على الصحة المؤسسية واستقرار القوى العاملة. ويساعد رصد هذه المؤشرات على فهم قدرة الهيئة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بالمعرفة المؤسسية وضمان استمرارية تقديم الخدمات. كما يسهم اتباع نهج متوازن في التوظيف والاحتفاظ في رفع الكفاءة التشغيلية وخفض تكاليف الاستقطاب والتدريب، ويدعم بناء قوى عاملة متحفزة ومتفاعلة تتواءم مع الأهداف الاستراتيجية على المدى الطويل.

وتعكس هذه الاتجاهات تركيز الهيئة المستمر على الاحتفاظ بالموظفين، ولا سيما المهنيين في منتصف مسارهم الوظيفي، كما توجه استراتيجيات الهيئة نحو تقديم برامج مستهدفة للتطوير المهني والاحتفاظ بالكفاءات.

السنة	نوع المؤشر	الإجمالي (%)	الإناث (%)	الذكور (%)
2021	معدل دوران القوى العاملة	7	7	12
2022	معدل دوران القوى العاملة	5	11	6
2023	معدل دوران القوى العاملة	12,17	8	17
2024	معدل دوران القوى العاملة	13,73	11	17
معدل الدوران حسب الفئة العمرية	2021	2022	2023	2024
2021	2	29	2	3
2022	16	24	5	6
2023	3	0	2	3



التنوع والمساواة والشمول

يُعد التنوع والشمول من الأولويات الرئيسة ضمن نهج الهيئة في إدارة الموارد البشرية. وتلتزم الهيئة بتسيخ بيئة عمل ديناميكية وشاملة تتيح للأفراد من خلفيات متنوعة الإسهام بوجهات نظرهم وأفكارهم. وفي السياق المتزايد ترابطًا وتعددًا ثقافيًا في دولة الإمارات العربية المتحدة، فإن تبني التنوع وتعزيز الشمول لا ينعكس فقط على رفع الروح المعنوية ومشاركة الموظفين، بل يسهم أيضًا في تعزيز الإبداع والابتكار، بما يدعم النجاح المؤسسي بصورة عامة.

وتطبق الهيئة أطر عمل وسياسات ولوائح مناسبة لدعم التنوع والشمول عبر مختلف مستوياتها. وتشمل هذه الأطر الالتزام بمدونة أخلاقيات قواعد السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة لحكومة دبي (قرار المجلس التنفيذي رقم 21 لسنة 2020)، التي تحدد المعايير الأخلاقية والمهنية التي تحكم سلوك الموظف داخل بيئة العمل وخارجها. وإلى جانب ذلك، تطبق الهيئة سياسة الموارد البشرية لحكومة دبي التي تسري على جميع الموظفين على مستوى الهيئة. وتسهم هذه السياسات، إلى جانب هياكل الحوكمة المعتمدة، في ترسيخ بيئة عمل شاملة تضمن معاملة عادلة ومحايدة، وتتيح فرصًا متكافئة، وتدعم التطوير والنمو المهني للموظفين من الجنسين. ومنذ بدء مسيرة إعداد التقارير في عام 2022، لم تُسجل أي حالات تمييز، سواء أثناء التوظيف أو في بيئة العمل، بما في ذلك أي حالات تتعلق بتوظيف أصحاب الهمم ضمن الهيئة.

التوطين

يمثل التوطين ركنًا أساسيًا ضمن أجندة التنمية الاجتماعية والاقتصادية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ويهدف إلى زيادة مشاركة الكفاءات الوطنية في سوق العمل وتعزيز القدرات الوطنية على المدى الطويل. ومن خلال إعطاء الأولوية لاستقطاب الموظفين المواطنين وتطويرهم والاحتفاظ بهم، تسهم المؤسسات في بناء قوى عاملة مستدامة ودعم تحقيق الأهداف التنموية الوطنية. وبصفتها جهة حكومية، تولي هيئة تنمية المجتمع التوطين اهتمامًا كبيرًا باعتباره أولوية استراتيجية.

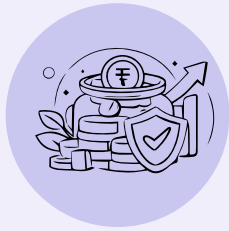
2024	2023	2022	2021	
246	204	239	193	إجمالي عدد الموظفين المواطنين
76%	77%	-	-	عدد المواطنات منهم
24%	23%	-	-	عدد المواطنون منهم
81%	80%	-	-	الموظفون
14%	15%	-	-	المشرفون
5%	3%	-	-	الإدارة الوسطى
44	27	-	-	العمر: أقل من
167	134	-	-	العمر: 30-49
35	34	-	35	العمر: فوق



مزايا الموظفين

تولي هيئة تنمية المجتمع أولوية عالية لصحة الموظفين ورفاههم. وتوفر الهيئة حزمة مزايا شاملة لجميع الموظفين بدوام كامل، بما يتوافق مع قانون الموارد البشرية لحكومة دبي رقم (8) لسنة 2018 وقرارات المجلس التنفيذي الصادرة بموجبه.

وتشمل هذه المزايا:



اشتراكات التقاعد



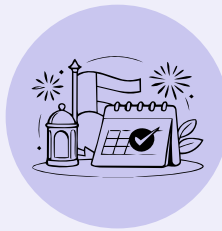
مكافأة نهاية الخدمة



تأمين صحي شامل



برامج تقدير قائمة على الأداء



العطلات الرسمية



إجازات مدفوعة الأجر

وقد صُممت مزايا الموظفين بما يضمن الرفاه البدني والنفسي والأمان المالي للموظفين، بما يعكس التزام الهيئة ببيئة عمل داعمة ومُمكنة.

تمكين المرأة

تلتزم الهيئة ببناء قوى عاملة شاملة وديناميكية، وتؤكد أهمية دمج المرأة بسلاسة في بيئة العمل. ومن خلال تعزيز المساواة بين الجنسين وإتاحة فرص متكافئة للنمو المهني والحصول على مراكز قيادية، تسعى الهيئة إلى تزويد المرأة بالأدوات والدعم اللازمين للنجاح والتميز. ولدعم الموظفات، أنشأت الهيئة «لجنة المرأة» في عام 2022 لمعالجة احتياجاتهن وتعزيز رفاههن وإتاحة منصة لمشاركة المقترحات والملاحظات. وخلال فترة إعداد التقارير، واصلت اللجنة أداء دورها في تمكين الموظفات.

وفي عام 2024، أفادت الهيئة بأن تمكين المرأة لا يزال أولوية، حيث تمثل النساء مختلف المستويات التنظيمية ويسهمن بفاعلية في ولاية الهيئة وعملياتها. كما بلغت نسبة الموظفات إلى الموظفين ممن يعملون بدوام كامل 1.8:1 في عامي 2023 و2024.

إجازة الوالدين

في عام 2024، استفاد 17 موظفًا من إجازة الوالدين، منهم 12 موظفة وخمسة موظفين، بما يمثل زيادة طفيفة مقارنة بـ 16 موظفًا في عام 2023. وبعد العودة إلى العمل، استمر 14 موظفًا، منهم 10 موظفات وأربعة موظفين، في العمل لمدة لا تقل عن 12 شهرًا وواصلوا أداء مهامهم في الهيئة. ويتسق ذلك مع نتائج الاحتفاظ في عام 2023، حيث استمر 41 موظفًا عائدًا (تسع موظفات وخمسة موظفين) في العمل لدى الهيئة. وتبرز هذه الأرقام قوة معدلات الاحتفاظ بالموظفين بعد الإجازة، وتعكس فاعلية سياسات الهيئة الداعمة للأسرة في بيئة العمل.



التدريب والتعليم

يشكل التدريب والتعليم عنصراً محورياً في رفع أداء الموظفين ودعم تطوير القوى العاملة على المدى الطويل. وتلتزم الهيئة بتوفير فرص تعلم مستمرة تمكّن الموظفين من بناء المهارات والتكيف مع المتطلبات المتغيرة، بما يعزز إسهامهم الفاعل في تحقيق أهداف الهيئة. وفي عام 2022، وضعت الهيئة هدفاً يتمثل في ضمان بقاء الموظفين على اطلاع ومواءمة مع تحديثات الأنظمة والسياسات والقوانين ذات الصلة بأدوارهم، مع مواصلة تطوير برامج التدريب وتوسيع مبادرات التعلم لتشمل أصحاب المصلحة وشركاء الأعمال. وبناءً على هذا الالتزام، واصلت الهيئة الاستثمار في التعلم والتطوير خلال عام 2023، مع تتبّع ساعات تدريب الموظفين بصورة منهجية عبر إجمالي القوى العاملة ومستوى التوظيف والجنس والموظفين المواطنين. وبلغ متوسط ساعات التدريب السنوية لكل موظف 27 ساعة في كل من عامي 2023 و2024، بما يعكس تركيز الهيئة المستمر على التعلم المتواصل وبناء قوى عاملة متحفزة وقادرة.

ساعات التدريب حسب المستوى الوظيفي (ساعة سنوياً)

السنة	الموظفون	الإدارة الوسطى	الإدارة العليا	المستفيدات (إناث)	المستفيدون (ذكور)	المستفيدون من الموظفين المواطنين
2021	136	غير مقاس	68	106	210	غير مقاس
2022	212	غير مقاس	68	106	209	غير مقاس
2023	46	18	24	30	16	15
2024	52	29	31	31	21	37

- أنواع البرامج التدريبية المقدمة في عامي 2023 و2024
- برامج تدريبية تقنية ومتخصصة
 - برامج المهارات السلوكية والمهارات الناعمة
 - برامج التطوير الوظيفي/المهني
 - برامج تطوير القيادات





التدريب على حقوق الإنسان

ورش عمل متخصصة للموظفين	
مهارات المقابلات الاجتماعية	ورشة تعريفية بخدمات إدارة الفئات الأكثر احتياجًا
الأمن السيبراني	ورشة تعريفية بخدمات إدارة المنافع المالية
الاستخدام الآمن للإنترنت	ورشة تعريفية بخدمات إدارة خدمة المتعاملين
الابتكار وتقنية الجيل الخامس (5G)	ورشة تعريفية بخدمات إدارة كبار المواطنين وأصحاب الهمم
التدريب المهني للتوظيف	ورشة سياسة الاستخدام المقبول
التعريف والمبادئ والمنهجية والمهام وفق نموذج التشغيل	ورشة نظام Smart Track
دورة تدريبية حول تأهيل مزوّدي الرعاية الاجتماعية لكبار المواطنين وأصحاب الهمم	ورشة التفاوض
عرض تعريف للموظفين الجدد	ورشة صحتنا النفسية وأهمية المحافظة عليها
القمة العالمية للحكومات	دورة المدقق الداخلي لنظام الإدارة المتكامل (ISO)
ورشة تنشيطية حول كيفية فتح بطاقة الأداء في نظام Smart Track	معسكر قيادي للقيادات التنفيذية
ورشة التوعية بأمن المعلومات للقيادات العليا 2023	برنامج التوعية بضريبة الشركات
ورشة توعية حول حماية الطفل في القرية الأسرية	معسكر قيادي لمديري الإدارات
برنامج أخصائي حماية الطفل	ورشة فن التعامل مع الأطفال
برنامج العلاج المعرفي السلوكي (CBT)	التدريب أثناء العمل
دبلوم الإدارة المالية العامة	مهارات المقابلات الاجتماعية
دورة القضايا الاجتماعية	ندوة ChatGPT
رحلة التعامل في الخدمات الرقمية	فعاليات اليوم العالمي للأسرة 2023
مدير البروتوكول الدولي	ورشة إعداد ميزانية عام 2023
مستقبل أمن المينافيرس	الهندسة الاجتماعية
الملتقى الأول للموارد البشرية 2023	ورشة حماية البريد الإلكتروني والتصيد والهندسة الاجتماعية
مهارات إعداد المتحدث الرسمي للمؤسسات الرسمية	ورشة نظام التعلم والتطوير
المؤتمر الرابع عشر للعمل الاجتماعي 2023	جلسة توعية بسياسات تقنية المعلومات
ورشة تعريفية بخدمات إدارة التماسك الاجتماعي	المنتدى الثاني للموارد البشرية 2023
ورشة تعريفية بخدمات إدارة التماسك الأسري	ورشة الضغوط النفسية للأسر الحاضنة وكيفية مواجهتها
ورشة تعريفية بخدمات إدارة التمكين المالي	ورشة أثر وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك الأطفال



التدريب على حقوق الإنسان

ورش عمل متخصصة للموظفين	
ورشة استراتيجية التعليم الإيجابي	ورشة الأخلاقيات
برنامج رعاية المراهقين والإرشاد	ورشة التوازن النفسي في الأسرة
ورشة تدريبية في إدارة وتنفيذ المبادرات والمشاريع	دورة تدريبية متقدمة في Excel
ورشة قانون المعاشات التقاعدية	فن الإقناع
برنامج البناء الاستراتيجي لإدارة المواهب والتأهيل المبتكر للإحلال الوظيفي	فن التعامل مع المراهقين
ورشة نظام Smart Track	دورة اعتماد مدرب PCM
ورشة قانون الموارد البشرية لحكومة دبي	مؤتمر الصحة النفسية
ورشة النظام التأديبي والتظلمات والشكاوى	برنامج Matrix
ورشة استشراف المستقبل	الإسعافات الأولية للصحة النفسية للبالغين والمراهقين (MHFA)
حوار دول الخليج حول سياسات رفاه الطفل	دبلوم المسرعات الحكومية
حل المشكلات	دبلوم خدمات المستقبل
إعداد وتحليل الاستبيانات	التواصل الفعّال وإدارة العلاقات
الابتكار والإبداع	التوعية بحماية البيانات الخاصة
ورشة قانون العقود	التخطيط الاستراتيجي
تعريف الحضانة وشروطها وفق قانون الأحوال الشخصية	معايير حكومة دبي للتميز في خدمة المتعاملين
ورشة تنشيطية حول كيفية التقييم في نظام Smart Track	كتابة المراسلات الرسمية
تدريب وطني لإجراءات تنمية الطفولة المبكرة	ورشة التفاوض
دبلوم أخصائي مكافحة الاتجار بالبشر - الدورة التاسعة	ورشة التوعية باستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث
أمن المعلومات وتسرب البيانات	أهمية التوظيف الشامل وتهيئة بيئة عمل مناسبة لأصحاب الهمم
إدارة الوقت والسيطرة على ضغوط العمل	مهارات اليافعين
خدمات استباقية مبتكرة	التوظيف الشامل
الدبلوم التنفيذي في الاستدامة وقيادة المسؤولية المجتمعية للشركات	ورشة حول التعديلات الجديدة على القانون الاتحادي رقم 28 لسنة 2005 بشأن الأحوال الشخصية
التربية الإيجابية	التدريب المهني للترخيص
ورشة توعوية حول تصنيف المعلومات	تدريب نظام إدارة الحالات الموحد
ورشة التوعية بنظام استمرارية الأعمال وفق متطلبات ISO 22301:2019	



سياسة التعويضات

تسترشد سياسة التعويضات في هيئة تنمية المجتمع بمبادئ العدالة والإنصاف، بما يضمن حصول الموظفين على تعويضات تعكس مسؤولياتهم وأدائهم. وضمن هذا النهج، تراقب الهيئة تكافؤ الأجور بين الجنسين بهدف تعزيز مبدأ الأجر المتساوي لقاء العمل المتساوي في القيمة. وفي عام 2023، بلغت نسبة الراتب الأساسي وإجمالي التعويضات للنساء مقارنة بالرجال 1:1، بما يعكس تكافؤًا في الأجور. وقد تم الحفاظ على هذه النسبة في عام 2024، بما يؤكد استمرار الاتساق في تكافؤ الأجور بين الموظفين والموظفات على مستوى الهيئة، وترسيخ التزام الهيئة بممارسات تعويضات عادلة ومنصفة.

السنة	نسبة تعويضات النساء إلى الرجال
2022	1.6:1
2023	1:1
2024	1:1

إطار المكافآت والتقدير

نؤمن بأن المكافآت والتقدير يشكلان عنصرًا أساسيًا في تحفيز موظفينا وترسيخ ثقافة عمل إيجابية تعزز الإنتاجية والرضا الوظيفي. ولذلك، واصلنا تطبيق نهج منظم وشفاف للمكافآت والتقدير خلال عامي 2023 و2024. يرتبط بنتائج الأداء ويتم تنفيذه بما يتوافق مع قانون الموارد البشرية لحكومة دبي واللوائح المرتبطة به. وخلال فترتي إعداد التقارير ذاتهما، حافظت الهيئة على نهج منظم لتطوير المواهب يركز على بناء مهارات الموظفين ومعارفهم وكفاءاتهم عبر مسارات تطوير محددة. ويضم إطار المكافآت والتقدير لدينا، ضمن "برنامج الموظف المتميز"، أربع فئات من الجوائز تشمل ما يلي:

برنامج الولاء	يكرّم الموظفين الذين أمضوا 10 سنوات فأكثر في الخدمة
ساعة السعادة	يكافئ الموظفين على إنجازات العمل من خلال تقليل ساعات العمل
زيادات رواتب الموظفين	يكافئ الموظفين بناءً على أدائهم
مكافأة الحوافز المالية	يتم صرف مكافأة لمرة واحدة تقديرًا لأداء الموظف



إدارة أثرنا البيئي

55	استهلاك الكهرباء
56	إدارة الانبعاثات
57	الإشراف على الموارد المائية



استهلاك الكهرباء

تقوم الهيئة برصد استهلاك الكهرباء اعتمادًا على سجلات التتبع لدى هيئة كهرباء ومياه دبي. ويتم استلام البيانات على شكل فواتير بصورة شهرية، ويتم مراجعتها والإبلاغ عنها ضمن عملية إعداد تقارير الاستدامة.

السنة	استهلاك الكهرباء
2023	7,148,296 كيلوواط ساعة
2024	9,765,978 كيلوواط ساعة

ويعود ارتفاع استهلاك الكهرباء إلى زيادة المتطلبات التشغيلية المرتبطة بتقديم الخدمات المجتمعية عبر مرافق مثل المراكز المجتمعية وقاعات الأفراح والمجالس.

وعلى الرغم من هذا الارتفاع، تواصل الهيئة تنفيذ مبادرات لكفاءة الطاقة بهدف إدارة الاستهلاك وتحسينه. وخلال فترة إعداد التقارير، تم تطبيق مجموعة من إجراءات ترشيد استهلاك الطاقة، شملت تفعيل نظام إدارة المباني (BMS) لتحسين الأحمال الكهربائية، إلى جانب حملات توعوية موجهة للموظفين لتعزيز الاستخدام المسؤول للطاقة، مثل إطفاء الإنارة في المناطق غير المشغولة.

نؤمن بالدور الحيوي للإشراف البيئي في بناء مجتمع مرن وشامل. وينعكس التزامنا بالاستدامة عبر مجموعة من المبادرات الاستراتيجية التي تتناول أولويات بيئية رئيسية، تشمل التغير المناخي وكفاءة الطاقة والإشراف على المياه وإدارة النفايات. ومن خلال دمج الممارسات البيئية المسؤولة ضمن عملياتنا، نسعى إلى دعم مستقبل أكثر خضرة والإسهام بصورة ملموسة في التنمية المستدامة لإمارة دبي.



إدارة الانبعاثات

تقوم الهيئة حاليًا بالإفصاح عن انبعاثات غازات الدفيئة للنطاقين 1 و2، حيث يتم احتساب انبعاثات النطاق 2 باستخدام النهج القائم على الموقع، وبما يتوافق مع بيانات هيئة كهرباء ومياه دبي المرجعية وأدوات الحساب الخاصة بها، بما يضمن أن يكون الإبلاغ عن البصمة الكربونية ذا صلة ودقة عالية في الدولة التي نعمل بها. وفي هذه المرحلة، لا يتم قياس انبعاثات النطاق 3، نظرًا لعدم اكتمال آليات جمع البيانات اللازمة بعد. وتؤكد الهيئة التزامها بتعزيز الإفصاح عن الانبعاثات تدريجيًا، وتعتزم تطوير عمليات جمع البيانات بما يمكن من إدراج انبعاثات النطاق 3 ضمن دورات إعداد التقارير المستقبلية

التعريف	
انبعاثات غازات دفيئة مباشرة من مصادر مملوكة للهيئة أو خاضعة لسيطرتها، مثل مركبات الهيئة واستخدام الوقود في الموقع.	النطاق 1
انبعاثات غازات دفيئة غير مباشرة ناتجة عن توليد الكهرباء والتبريد المشتراة والمستهلكة من قبل الهيئة.	النطاق 2
جميع الانبعاثات غير المباشرة الأخرى عبر سلسلة القيمة الخاصة بالهيئة، بما في ذلك الموردين أو السفر لأغراض العمل أو النفقات أو الاستثمارات.	النطاق 3

السنة	الانبعاثات	كثافة الانبعاثات
2023	2,891 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	3.8 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف
2024	3,950 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	3.01 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف

يتم احتساب انبعاثات غازات الدفيئة للنطاق 2 باستخدام المنهج القائم على الموقع، من خلال تطبيق معاملات الانبعاثات المتوسطة للشبكة وفقًا لبروتوكول غازات الدفيئة وإرشادات الإبلاغ الصادرة عن هيئة كهرباء ومياه دبي.



إدارة النفايات

تلتزم الهيئة بإدارة النفايات بصورة مسؤولة والحد من الآثار البيئية المرتبطة بعملياتها، بما يتوافق مع إرشادات ومتطلبات بلدية دبي. وتقوم الهيئة برصد إجمالي النفايات المتولدة عبر مرافقها لدعم الإشراف الفاعل والتحسين المستمر.

السنة	إجمالي النفايات المنتجة
2023	129 طنًا
2024	142 طنًا

وعلى الرغم من عدم توفر تفاصيل كمية حسب نوع النفايات خلال فترة إعداد التقرير، تواصل الهيئة التركيز على خفض توليد النفايات من خلال ممارسات قائمة على مبادئ الاقتصاد الدائري والتعامل المسؤول مع النفايات. كما تلتزم الهيئة بتعزيز عمليات جمع بيانات النفايات وتطوير ممارسات إدارة النفايات عبر سلسلة القيمة للحد من بصمتها البيئية.

التقدم عبر المشتريات المسؤولة والمحلية

تلتزم الهيئة بتعزيز خلق القيمة المحلية من خلال استراتيجية سلسلة توريد مسؤولة وشاملة. وخلال فترة إعداد التقرير، تم مواءمة أنشطة المشتريات بالكامل مع دعم الأعمال المحلية والإسهام في الاقتصاد الوطني. ولا تتوفر بيانات ميزانية الإنفاق على المشتريات لعام 2023، إلا أنه في عام 2024 بلغ إجمالي إنفاق الهيئة على المشتريات 1.371 مليون درهم إماراتي، تم توجيه 100% منه إلى موردين محليين يعملون داخل دولة الإمارات العربية المتحدة. ويعكس ذلك تفضيلاً واضحاً للمصادر المحلية، ويعزز دور الهيئة في دعم الشركات الوطنية ومرونة سلاسل الإمداد.

وتشكل المنشآت الصغيرة والمتوسطة جزءاً مهماً من قاعدة موردي الهيئة. ففي عام 2024، مثلت المنشآت الصغيرة والمتوسطة نسبة 11.4% من إجمالي الموردين، فيما تم توجيه 1.92% من إجمالي إنفاق المشتريات إلى موردين من المنشآت الصغيرة والمتوسطة. ومن خلال مواصلة التواصل وتطبيق ممارسات مشتريات شاملة، تسعى الهيئة إلى تعزيز مشاركة المنشآت الصغيرة والمتوسطة ضمن سلسلة إمدادها. وبصورة عامة، تعكس ممارسات المشتريات لدى الهيئة التزاماً قوياً بالتنمية الاقتصادية المحلية وإدارة سلسلة الإمداد بصورة مسؤولة، بما يدعم الأهداف الاجتماعية والاقتصادية الأوسع ضمن دولة الإمارات العربية المتحدة.

الإشراف على الموارد المائية

تدرك الهيئة أهمية الإدارة المسؤولة للمياه، وتقوم برصد استهلاك المياه عن كُتب لضمان الاستخدام الكفؤ والمستدام عبر عملياتها. ويتم تتبع الاستهلاك عبر سجلات المرافق لدى هيئة كهرباء ومياه دبي، مع إجراء المراقبة بشكل نصف سنوي لدعم الإشراف الفاعل واتخاذ القرارات المبنية على بيانات.

السنة	مياه المرافق	مياه الشرب
2023	7,068,820 لتر	93,122 لتر
2024	15,273,94 لتر	143,562 لتر





البيانات الرئيسية للمشتريات لعام 2024

137.1 مليون درهم إماراتي
إجمالي الإنفاق على المشتريات

889

إجمالي عدد الموردين

798

إجمالي عدد الموردين
المحليين

11.4%

نسبة الموردين من المنشآت
الصغيرة والمتوسطة

1.92%

ميزانية المشتريات المخصصة
للنشاطات الصغيرة والمتوسطة



جدول مؤشر معايير العالمية لإعداد التقارير



معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	الموقع	الإغفال	التفسير
السبب	المتطلبات مُغفل			
الإفصاح العام				
	GRI 2: الإفصاحات العامة لعام 2021	2-1 التفاصيل المؤسسية	4	
		2-2 كيانات مُتضمنة في تقرير الاستدامة للمنظمة	4	
		2-3 الفترة المشمولة بالتقرير، والوتيرة، ونقطة الاتصال	4	
		2-4 إعادة صياغة المعلومات	4	
		2-5 التحقق الخارجي	4	
		2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى 8-10		
		2-7 الموظفون	45	
		2-8 العمال غير الموظفين	45	
		2-9 هيكل الحوكمة وتكوينه	36	
		2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	36-37	
		2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة	36-37	



معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

بيان الاستخدام

أعدت هيئة تنمية المجتمع تقريرها وفقاً لمعايير مبادرة إعداد التقارير العالمية (GRI)، وذلك للفترة الممتدة من الأول من يناير 2023 حتى الحادي والثلاثين من ديسمبر 2024.

استخدام المعيار 1

GRI: الأساس 2021

لا ينطبق
معيار (معايير) المبادرة العالمية لإعداد التقارير المطبق (ة) للقطاع

بيان الخدمة

في إطار مؤشر المحتوى - الخدمات الأساسية، راجعت خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير للتحقق من عرضه بما يتسق مع متطلبات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، ومن أن المعلومات الواردة في المؤشر معروضة بوضوح ومتاحة لأصحاب العلاقة.

تم تنفيذ هذه الخدمة على النسخة الإنجليزية من التقرير.



معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	الموقع	الإغفال	التفسير
			المتطلبات مُغفل	السبب
2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الأثر 36-37				
2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار 36-39				
2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقرير الاستدامة 36-39				
2-15 تضارب المصالح 36-39				
2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة 36-39				
2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة 36-39				
2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة 36-39				
2-19 سياسات الأجور 36-39				
2-20 عملية تحديد الأجور 54				
2-21 نسبة إجمالي الأجور السنوية 54				
2-22 بيان إستراتيجية التنمية المستدامة 38-39				
2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة 38-39				
2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول 38-39				



معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	الموقع	الإغفال السبب	التفسير
	2-25 عمليات معالجة الآثار السلبية	38-39		
	2-26 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	38-39		
	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	38-39		
2-28 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	لا ينطبق	الجمعيات الأعضاء لا تُعتبر ذات أهمية بالنسبة لهيئة (CDA) تنمية المجتمع ككيان حكومي.		
2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	16			
2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	لا ينطبق	الإمارات العربية المتحدة لا تدير نظامًا رسميًا لاتفاقيات المفاوضات الجماعية، ولا يُسمح للنقابات العمالية المستقلة. تتبع هيئة تنمية شروط (CDA) المجتمع العمل التي تنظمها القوانين الفيدرالية للعمل.		
الموضوعات الجوهرية				
الموضوعات الجوهرية لعام 2021	:3 GRI		17-18	
			17-18	



معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	الموقع	الإغفال	التفسير
السبب	المتطلبات	مُغفل		
تغير المناخ				
GRI 3:3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17-18		
GRI 305: الانبعاثات 2016	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	57		
	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	57		
كفاءة الطاقة واستهلاكها				
GRI 3:3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
GRI 302: الطاقة 2016	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	57		
كفاءة الطاقة واستهلاكها				
GRI 3:3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
GRI 303: المياه 2018	303-5 استهلاك المياه	58		
والنفائات السائلة				



معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	الموقع	الإغفال السبب	التفسير
إدارة النفايات				
GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
GRI 306: النفايات 2020	306-3 النفايات المتولدة	58		
التمكين المجتمعي / التفاعل المجتمعي				
GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
الاستثمار المجتمعي				
GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
GRI 413: المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	19		
التنوع والشمول				
GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
GRI 405: التنوع و تكافؤ الفرص 2016	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	46		



معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	الموقع	الإغفال السبب	التفسير
GRI 406: عدم التمييز لعام 2016	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	49		
حقوق الإنسان				
GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
الصحة والسلامة				
GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
استقطاب المواهب والاحتفاظ بها				
GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
GRI 401: التوظيف 2016	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدلتترك الموظفين للعمل	48		
GRI 404: التدريب والتعليم لعام 2016	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	51		
	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	52-53		



معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	الموقع	الإغفال السبب	التفسير
الحوكمة				
GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
إدارة المخاطر				
GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
الشفافية والمساءلة				
GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
النزاهة والأخلاقيات				
GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
البحث والتطوير				
GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		
الرقمنة والابتكار				
GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	17		

اتصل بنا

الأي استفسارات أو ملاحظات، يمكنكم التواصل معنا
من خلال القنوات التالية:

800 2121 / الرقم المجاني +971 4 4299888



info@cda.gov.ae



الطابقان الرابع والخامس، مبنى الهدية، بلوك C،
دبي، الإمارات العربية المتحدة
ص.ب: 212288



<https://digital.cda.gov.ae>



cda_dubai



@CDA_Dubai

