الهيئة الاتحادية للهـوية والجنسيـة
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY & CITIZENSHIP
الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي
GENERAL DIRECTORATE OF RESIDENCY AND FOREIGNERS AFFAIRS - DUBAI

الإمـــارات
THE EMIRATES

تقـــريـــر
الحـوكـــمة
المؤسسية
2021

تقرير الحوكمة المؤسسية .

1 . الإدراة العامة للإقامة وشؤون الأجانب – دبي :

تأسست الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب – دبي في أكتوبر من العام 1971م بأمر من المغفور له بإذن اللّه الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم وكانت عبارة عن دائرتين وهما (دائرة الهجرة المركزية ودائرة الموانئ والحدود). وفي عام 1972م تم ضم هاتين الدائرتين إلى وزارة الداخلية وصدر القانون الإتحادي رقم (17) بشأن الجنسية وجوزات السفر، وفي عام 1973م صدر القانون الإتحادي رقم (6) بشأن الهجرة والإقامة وفي العام 1977م تم دمج هاتين الدائرتين. وبناءً على قرار وزارةالداخلية في أكتوبر 2009م بشأن تغيير جميع مسميات إدارات الجنسية والإقامة على مستوى الدولة أصبح المسمى الجديد هو «الإدارةالعامة للإقامة وشؤون الأجانب». كما جاء المرسوم بقانون اتحادي رقم 3 لسنة 2017 ليشكل انعطافة مهمّة وكبيرة في مسيرة عمل الإدارة العامة بعد أن تقرر تحويل تبعيتها اتحاديا إلى «الهيئة الاتحاديّة للهويّة والجنسيّة».

استراتيجية الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب – دبي 2017–2021

الرؤية

أن تكون دولة الإمارات العربية المتحدة من أفضل دول العالم في تحقيق الأمن والسلامة (بوابة السلام)

الرسالة

نقدم خدمات مبتكرة في مجل الجنسية والإقامة والمنافذ لتبقى دبي الوجهة الأفضل والأكثر أمنا .

القيم

- الريادة والتميز
- الولاء المؤسسي
- إسعاد المتعاملين
- الابداع والابتكار
- التعلم والتطوير
- روح الفريق
- الاستدامة

الأهداف الاستراتيجية:

- تعزيز سمعة الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب في المجتمع.
- تعميق ولاء وإنتماء موظفي الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب.
- تحسين علا قات المتعاملين مع الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب.
- تعظيم الاستفادة من شركاء الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب.
- زيادة خدمات الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب الإبتكارية.
- تطوير نظم وسياسات الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب.
- رفع كفاءة تنفيذ عمليات الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب.
- تبسيط عمليات وإجراءات الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب واستدامة نتائجها.
- ترسيخ ثقافة الإبتكار في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب.
- تطوير كوادر الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب القيادية والاختصاصية.
- تعظيم الاستفادة من مرافق الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب وضمان استدامتها.
- زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الذكية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب.
- رفع كفاءة استغلا ل الموارد المالية للإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب وضمان استدامتها.
- ترشيد مصاريف الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب.
- زيادة إيرادات الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب.

1،2 الخدمات المقدمة :

هي إدارة أمنية خدمية، خدماتها مقدمة للمواطن، الزائر، المقيم، المؤسسات والهيئات الحكومية والدبلوماسية والغير الدبلوماسية وغير الحكومية المحلية والإقليمية والدولية والقطاع الخاص من شركات مختلفة وتضم الإدارةالعامة للأقامة وشؤون الأجانب – دبي عدة قطاعات تندرج تحتها إدارات وأقسام مختلفة حيث افتتحت الإدارة (12)مركزاً وقسماً خارجياً في مناطق مختلفة في إمارة دبي ومراكز التسوق الرئيسية وذلك لتسهيل الخدمات على المتعاملين. وتوفر العديد من الخدمات الإلكترونية المبتكرة لتسهيل معاملاتهم. تتلخص خدمات الإدارة العامة في:

- خدمات خلا صة القيد
- خدمات وثائق السفر
- خدمات أذونات الدخول
- خدمات الإقامة
- خدمات المنافذ
- خدمات المنشأة
- خدمات التحقيق

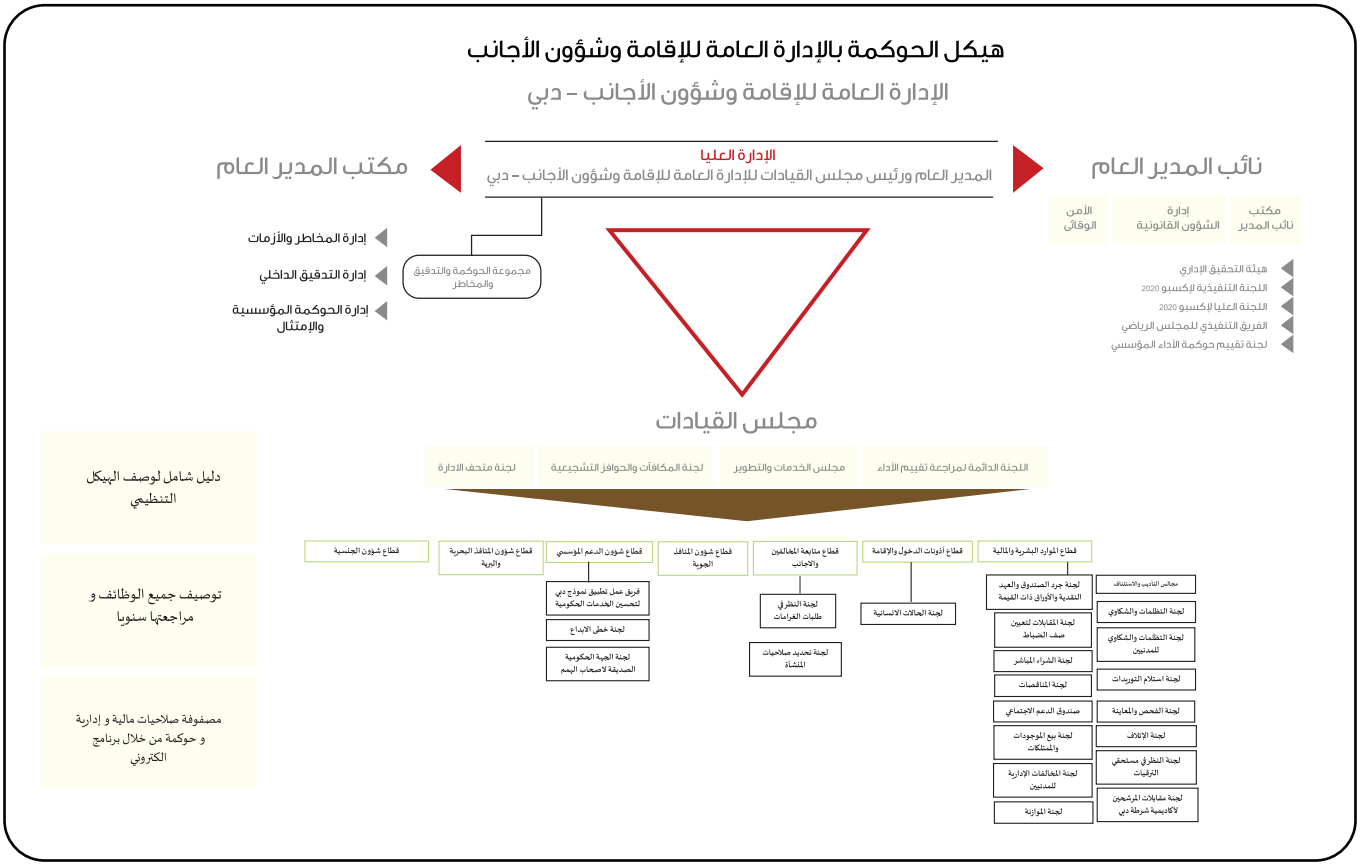
مجموع عدد المراكز	مجموع عدد الموظفين بالإدارة العامة
(12) مركزا وقسما خارجيا في مناطق مختلفة في إمارة دبي	4961

3.2 الهيكل التنظيمي

يبين الهيكل التنظيمي بالشكل أدناه الهيكل الحالي للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب المعتمد لسنة 2020 وقد اعتمد المدير العام الهيكل التنظيمي الجديد والذي ينظم التقسيمات الإدارية بين مختلف القطاعات ويوضح سلطة ومسؤولية كل تقسيم، وهو الإطار الذي تنساب من خلاله الأوامر والتعليمات من المستوى الأعلى إلى الأدنى، وتتوضح فيه صلاحية اتخاذ القرارات ومراكز السلطة والمسؤولية.

3.3 هيكل الحوكمة

يبين هيكل الحوكمة للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب – دبي بالشكل أدناه والذي تم اعتماده من المدير العام، آلية عمل إدارة الحوكمة المؤسسية و الامتثال في توزيع اللجان و فرق العمل على مستوى القطاعات بالاضافة الى تحديد دور ومهمة كل لجنة وفريق عمل بغرض تحسين سير عمل و تبسيط الاجراءات في الادارة .



أهمية تطبيق الحوكمة بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب–دبي :

التطبيق الجيد للحوكمة يمكن من توجيه المؤسسات والرقابة عليها من خلال الإلتزام بمبادئ المسؤولية والمساءلة والتوجيه الاستراتيجي بالإضافة إلى أن الحوكمة تسعى إلى تحقيق التوافق بين سياسات الإدارة الحكومية والرؤية العامة للدولة والإمارة بشكل خاص وتستند الإدارة العامة على التالي في تطبيق الحوكمة المؤسسية :

– رؤية الإمارات 2021 : تم اطلاقها من قبل صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، في إجتماع مجلس الوزراء في عام 2010 ، تهدف الرؤية لأن تكون دولة الإمارات ضمن أفضل دول العالم بحلول اليوبيل الذهبي للاتحاد. ولترجمة هذه الرؤية إلى واقع ملموس، تم تقسيم عناصر رؤية الإمارات 2021إلى ستة محاور وطنية تمثل القطاعات الرئيسية التي سيتم التركيز عليها خلا ل السنوات المقبلة في العمل الحكومي.

- الأجندة الوطنية : أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «الأجندة الوطنية» لدولة الإمارات خلال الأعوام السبعة القادمة وصولاً لرؤية الإمارات 2021 في عيدها الذهبي بمناسبة إكمالها خمسين عاماً من اتحادها، وتضمنت الأجندة التي عمل عليها أكثر من 300 مسئول من أبناء وبنات الوطن من 90 جهة حكومية اتحادية ومحلية خلال الفترة الماضية مؤشرات وطنية في القطاعات التعليمية والصحية والاقتصادية والشرطية وفي مجال الإسكان والبنية التحتية والخدمات الحكومية. تمتاز هذه المؤشرات الوطنية بكونها بعيدة المدى وتقيس النتائج الرئيسية لأداء الأولويات الوطنية. كما تعمل في معظمها على مقارنة مرتبة دولة الإمارات في المؤشرات الدولية بدول العالم المختلفة. وتحظى هذه المؤشرات بمتابعة دورية من قبل القيادة في الحكومة بهدف ضمان تحقيق مستهدفاتها بحلول عام 2021..

- خطة دبي 2021: تتناول الخطة مستقبل دبي من منظور الحوكمة الرشيدة، باعتبارها الآلية المؤسسية التي تضمن قيادة التنمية واستمرارها، وتعزيز رفاه الفرد والمجتمع وحفظ الأمن والنظام. وقد تُرجمت المنظورات السابقة إلى ستة محاور يعتبر كل واحد منها عنواناً رئيساً لمجموعة من الغايات الرئيسة على مستوى دبي، وتشكل في مجملها تطلعات المدينة المستقبلية .

- استراتيجية الهيئة 2017 – 2021 :

الرؤيـــة : هوية شخصية موثوقة ،

الرسالة : إدارة وتشغيل سجل سكاني وإثبات الهوية الشخصية ،

الأهداف : إدارة دورة حياة الهوية الشخصية لضمان جودة وأمن بيانات السجل السكاني، تفعيل وتوسيع نطاق استخدامات بطاقة الهوية كمرجع رئيسي في مختلف القطاعات في الدولة بما يدعم إسعاد المتعاملين والتحول الذكي للجهات، ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية، ترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي.

القيم : إسعاد المتعاملين – الجودة والتميز – الإبداع والابتكار – الولاء المؤسسي – العمل بروح الفريق التركيز على الشركاء

- جائزة برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز: من بين فئات جائزة برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز فئة « أفضل جهة في الحوكمة الإدارية والمالية » والتي تمنح للجهة التي تحقق أفضل نتيجة في المعيار الرئيسي (الحوكمة) ضمن محور تحقيق الممكنات.

إطار الحوكمة

1.4 القوانين الاتحادية وقوانين حكومة دبي المتعلقة بالحوكمة

قواعد إطار الحوكمة للإدارة العامة هي في تشريع التأسيس حسب القانون الإتحادي رقم (6) سنة 1973 والمرسوم الإتحادي رقم (3) لعام 2017 بالإضافة إلى قرار رقم (44) لعام 2019 بشأن اللائحة التنظيمية التي تركز على حوكمة الأداء المؤسسي عن طريق وضع الضوابط وتعزيز وسائل الرقابة ابتداء من مرحلة المسح الميداني إلى مرحلة المراجعة والتطوير. والتي تحدد أيضًا جميع المسؤوليات وتضم جهات اتخاذ القرارات (المدير العام، نائب المدير العام، مساعدي المدير ومدراء الإدارات) بالإضافة إلى آلية تفويض الصلا حيات.

مجلس القيادات

تشكيل المجلس :

يتولى مجلس القيادات الذي تم إنشاؤه بموجب القرار الإداري رقم (130) لسنة 2017 بشأن تشكيل مجلس قيادات الإدارة والقرار الإداري رقم (54) لسنة 2019 بشأن اللائحة التنظيمية لتنظيم عمل مجلس القيادات بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب –دبي بتشكيل مجلس القيادات في الإدارة العامة حيث يتكون المجلس من 14 عضو. وتكون مسؤوليات الأعضاء الإشراف على الأنشطة وعمليات الإدارةالعامة طبقا للقوانين والتشريعات واللوائح والقرارات المنظمة لعمل الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والإدارة العامة.

يتولى مجلس القيادات رسم التوجيهات المؤسسية في الإدارة العامة ومتابعة تلك التوجيهات برسم الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة واعتمادها بعد مواءمتها مع الخطة العامة للحكومة الاتحادية والمحلية للدولة. بالإضافة إلى اعتماد الموازنة المالية والموارد اللازمة لتحقيق الخطة الإستراتيجية ومناقشة التوجهات والسياسات العامة والإشراف على تنفيذها وإصدار القرارات الاستراتيجية والتشغيلية التي من شأنها تعزيز أعمال الإدارة العامة.

تشكيل المجلس:

يترأس المجلس سعادة المدير العام وعضوية كل من:

سعادة نائب المدير العام و السادة مساعدي المدير والمستشارين والمناطة بهم مسؤوليات الاشراف على أنشطة وعمليات الإدارة العامة.

نبذة عن رئيس وأعضاء المجلس

اللواء (**محمد أحمد المري**) رئيس مجلس القيادات

مدير عام الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب – دبي

المؤهل العلمي

بكالوريوس إدارة أعمال

اللجان الخارجية والعضويات:

- عضو المجلس التنفيذي لإمارة دبي .
- عضو مجلس إدارة المدينة العالمية للخدمات الانسانية.
- عضو مجلس إدارة شركة شباب الأهلي لكرة القدم.
- رئيس مجلس إدارة قطاع الألعاب الرياضية في شركة شباب الأهلي.
- لجنة تنمية المجتمع بإمارة دبي .
- اللجنة الدائمة لشؤون العمال.
- مجلس الحوكمة بوزارة الداخلية.
- اللجنة التنسيقية لشؤون الإقامة بوزارة الداخلية.

اللواء (**عبيد مهير بن سرور**) نائب رئيس مجلس القيادات

نائب مدير عام الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب – دبي

المؤهل العلمي

ليسانس حقوق ودبلوم علوم الشرطة من أكاديمية شرطة دبي

اللجان الخارجية والعضويات

- عضو اللجنة العليا لشؤون الإقامة وشؤون الأجانب الاتحادية.
- عضو في لجنة الجنسية .
- رئيس اللجنة الدائمة لشؤون العمال – دبي.
- عضو في اللجنة العليا الاديسون.
- رئيس في المنظمة الدولية للطيران وسلطات الهجرة .في الفترة من (2012 وحتى 2014).
- عضو في المنظمة الدولية للطيران وسلطات الهجره(IATA/CAWG) .
- رئيس اللجنة العليا للجائزة التقديرية لرعاية العمال.
- اتحاد النقل الجوي الدولي و سلطات المراقبة/مجموعة العمل (رئيس الدورة الحالية التي تتم كل سنتين).

اللواء (**أحمد محمد عبيد المهيري**)

مساعد المدير العام لشؤون الجنسية

اللواء (**عوض محمد غانم العويم الحميري**)

مساعد المدير العام لقطاع الموارد البشرية والمالية

العميد (**صلاح أحمد ضاعن القمزي**)

مساعد المدير العام لقطاع المنافذ

البحرية و البرية

العميد (**د. علي عبدالله بن عجيف الزعابي**)

المستشار القانوني

العميد (**حسين ابراهيم احمد محمد**)

مساعد المدير العام

لشؤون الدعم المؤسسي

العميد (**خلف احمد راشد غانم الغيث المري**)

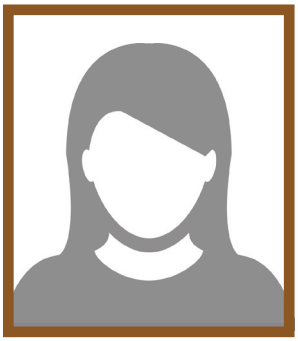
مساعد المدير العام لمتابعة

المخالفين والأجانب

العميد (**طلال أحمد عبدالقادر الشنقيطي**)
مساعد المدير العام لشؤون
المنافذ الجوية

العقيد (**د. عمر علي سعيد الشامسي**)
مساعد المدير العام لأذونات
الدخول والإقامة

السيد (**عبدالرحمن أحمد عبدالرحمن**)
المستشار المالي



(نورة أيوب محمد)
مدير إدارة التدقيق الداخلي

د (حنان عبدالله المرزوقي)

أمين سـر المجلـــس – مدير إدارة الحوكمة المؤسسية والإمتثال

المؤهل العلمي

دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال–تخصص إدارة الموارد البشرية

من جامعة دبي بامتياز مع مرتبة الشرف

اللجان والعضويات

- عضو مجلس ادارة جمعية المدققين الداخليين IIA.
- عضو اللجنة الاستشارية في حكومة دبي الذكية لنظم تخطيط الموارد البشرية.
- بروفيسور مساعد في كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية.
- خبير موارد بشرية في الهيئة الاتحادية للشباب
- حاصلة على درجة دكتوراه الفلسفة في الإدارة.
- محكم في جائزة التميز العالمية لإدارة الأعمال IBX Awards.

2. بيئة الرقابة :

تتضمن «بيئة الرقابة الداخلية» قدرة الإدارة العامة على ضمان مواءمة استراتيجيتها ومواردها مع تطوير خدماتها وقد توزعت هذه الضوابط الأساسية على شكل مهام تنظيمية بين أقسام وفروع يراجع كل منها ما له علاقة بالنفقات والميزانية، أمن المعلومات، الإيرادات، الممارسات والعقود، عمليات الموارد البشرية ...وغيرها من المهام المشار إليها بالتفصيل بالهيكل التنظيمي للإدارة العامة والذي يتميز بالشمولية لمهام جميع الأقسام، ولدى الإدارةالعامة منهجيات وخطط منظمة لهذه الأعمال .

للإدارة العامة ثلاث مصادر رئيسية للتدقيق والرقابة تشكل إطار الحوكمة العام :

التدقيق الداخلي:

تم تشكيل قسم التدقيق الداخلي بأمر المدير العام بموجب القرار الإداري رقم (16) لسنة 2010، وتم رفع القسم إلى إدارة بموجب القرار الإداري رقم (20) لسنة 2014 ليكون عنصراً لتوطيد أطر التدقيق الداخلي والحوكمة في الإدارةالعامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي. كما تم تطوير الإدارة ليتم تشكيل مجموعة الحوكمة والتدقيق والمخاطر ضمن القرار الإداري رقم (156) لسنة 2019 بشأن إعادة هيكلية وحدات تنظيمية بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي.

تلتزم إدارة التدقيق الداخلي في تنفيذ أعمالها بالمعايير والتعليمات الصادرة من معهد المدققين الداخليين (IIA) ويشمل ذلك تعريف التدقيق الداخلي والمبادئ الأخلاقية والمعايير الدولية للممارسة المهنية لنشاط التدقيق الداخلي، وتشكل تلك التوجيهات الملزمة أساسيات المتطلبات الرئيسية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي ولتقييم مدى فاعلية أداء نشاط التدقيق الداخلي.

و يتمثل دور التدقيق الداخلي في تقديم خدمات توكيدية وأنشطة استشارية بشكل موضوعي ومستقل لتحسين الخدمات والأعمال والحد من المخاطر وضمان الحوكمة وإضافة قيمة بما يمكن صناع القرار في اتخاذ القرارات القيادية.

يقدم التدقيق الداخلي مراجعة موضوعية ومحايدة ويقدم المشورة إن لزم الأمر بهدف إضافة قيمة للإدارة العامة من خلا ل:-

1. ضمان إجراءات الضبط الداخلي للعمليات المالية والإدارية الرئيسية والمساندة المنفذة بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي وقد صممت بشكل يحقق إدارة فعالة للمخاطر وتحقيق الإدارة العامة لأهدافها الموضوعة بكفاءة وفاعلية ومعايير مهنية عالية.
2. مساندة الإدارة العليا في تحسين وتطوير أداء الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي.

التدقيق الخارجي :

تخضع الإدارة العامة للرقابة من قبل جهتين خارجيتين، جهة محلية (جهاز الرقابة المالية) وجهة اتحادية هي (ديوان المحاسبة). كما تخضع للتقييم الدوري من قبل برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، وتخضع للتقييم الدوري لمواصفات الأيزو.

إدارة المخاطر وأمن المعلومات :

تم إصدار أول منهجية لإدارة المخاطر بالإدارة العامة بتاريخ 2010 والتي تهدف إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية بأقل قدر ممكن من المخاطر، بالإضافة إلى معرفة المخاطر وتصنيفها وسبل التخفيف من حدتها في حال وقوعها. تشمل منهجية إدارة المخاطر الصادرة بتاريخ 2015 على الآليات والإجراءات المتعلقة بالمخاطر بالإضافة إلى التصنيفات التابعة لها .

تشرف إدارة المخاطر على الأعمال المتعلقة بإدارة أمن المعلومات مثل إجراءات تقييم المخاطر المتعلقة باختراقات الشبكة الداخلية والموقع الإلكتروني للإدارة العامة وغيرها من التهديدات الإلكترونية لضمان وجود الضوابط الكافية بالإدارة العامة. تتوفر إدارة حماية أمن المعلومات على نظام أمن المعلومات (ISR) مع وجود مؤشرات قياس خاصة بنتائج اختبارات أمن المعلومات.

إدارة الحوكمة المؤسسية والامتثال :

أعدت الإدارةالعامة أول دليل تنفيذي للحوكمة على مستوى القطاع الحكومي ويتضمن تطبيق مبادئ الحوكمة الأساسية وهي (العدالة، المسؤولية، المساءلة، النزاهة، الشفافية).وذلك استنادا لنموذج قدرات المنظمة العالمية للحوكمة والامتثال والمخاطر ال OCEG ، ومن خلال الإطلاع على أفضل الممارسات داخل الدولة(بالقطاع الحكومي و الخاص) و خارجها في المملكة المتحدة ويعد هذا الدليل هو الإطار الشامل والفعال للحوكمة في الإدارةالعامة. كما تم إعداد ميثاق النزاهة في مكان العمل بهدف تعزيز قيم الإدارة العامة ومبدأ النزاهة، ، الذي شمل على (5) مبادئ لبناء بيئة أخلاقية وهي (القيادة الأخلاقية، الإدارة الفعالة والإشراف، الشخص المناسب، عمليات فعالة، التقارير المهنية والموثوقة).

تم استحداث قسم ضمان الحوكمة في عام 2014 بموجب القرار الإداري رقم (20) وتم رفع القسم إلى إدارة بموجب القرار الإداري رقم (274) لسنة 2018 حيث أصبحت إدارة الحوكمة المؤسسية والامتثال، كما تم تطوير الإدارة ليتم تشكيل مجموعة الحوكمة والتدقيق والمخاطر ضمن القرار الإداري رقم (156) لسنة 2019 بشأن إعادة هيكلية وحدات تنظيمية بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي.

حيث تكون إدارة الحوكمة مسؤولة عن التالي:

- الإشراف و إعتماد إطار عمل السياسات الفعالة و الشاملة في الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب-دبي.
- وضع نظام ومعايير تقوم على تنفيذ حوكمة فعالة .
- الاشراف على فعالية وكفاءة الهيكل التنظيمي للإدارة .
- الإشراف و تنفيذ إستحداث السياسات الخاصة بالإدارة.
- الإشراف على أنشطة تشكيل المجالس و اللجان وفرق العمل.
- الاشراف على متابعة تنفيذ قرارات مجلس القيادات.
- وضع مصفوفة الصلا حيات و متابعة تحديثها.
- وضع نظام حوكمة الأداء المؤسسي وجولات التفتيش الميدانية للقيادة العليا.
- تنفيذ معايير (ISO أو غير ذلك) لضمان أن تكون برامج الامتثال في جميع أنحاء المنظمة فعالة في تحديد عدم الامتثال والكشف عنه وتصحيحه وضمان التجديد.
- تنفيذ مبادرات وورش تثقيفية خاصة بالحوكمة المؤسسية والامتثال

الحوكمة المؤسسية للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب-دبي

تبنت الإدارة العامة تعريف الحوكمة المعتمد في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز حيث تم تعريف الحوكمة على أنها نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي وفق المنظومة المعتمدة للحوكمة المؤسسية، ويحدد هذا النظام المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع فئات المعنيين بالهيئة ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل الهيئة ،وهو نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل.

الدليل التنفيذي للحوكمة:

أعدت الإدارةالعامة أول دليل تنفيذي للحوكمة على مستوى القطاع الحكومي ويتضمن تطبيق مبادئ الحوكمة الأساسية وهي (العدالة، المسؤولية، المساءلة، النزاهة، الشفافية).وذلك استنادا لنموذج قدرات المنظمة العالمية للحوكمة والامتثال والمخاطر ال OCEG ، ومن خلال الإطلاع على أفضل الممارسات داخل الدولة(بالقطاع الحكومي و الخاص) و خارجها في المملكة المتحدة وجمهورية سنغافورة واستراليا وفرنسا والولايات المتحدة الأمريكية ويعد هذا الدليل هوالإطار الشامل والفعال للحوكمة في الإدارة العامة.

مبادئ الحوكمة:

المساءلة : ضمان تحقيق المساءلة على كافة المستويات من خلال سياسات وإجراءات تعمل على تعزيز ذلك.

المسؤولية : إدارة المسؤوليات عن طريق تفويض الصلاحيات وصناعة القرارات على جميع مستويات الإدارة العامة.

العدالة : التعامل مع كافة الأطراف بإنصاف دون تمييز طرف عن طرف آخر

الشفافية :الإفصاح عن المعلومات الهامة بطريقة عادلة لجميع المعنيين وأصحاب المصالح في الوقت المناسب

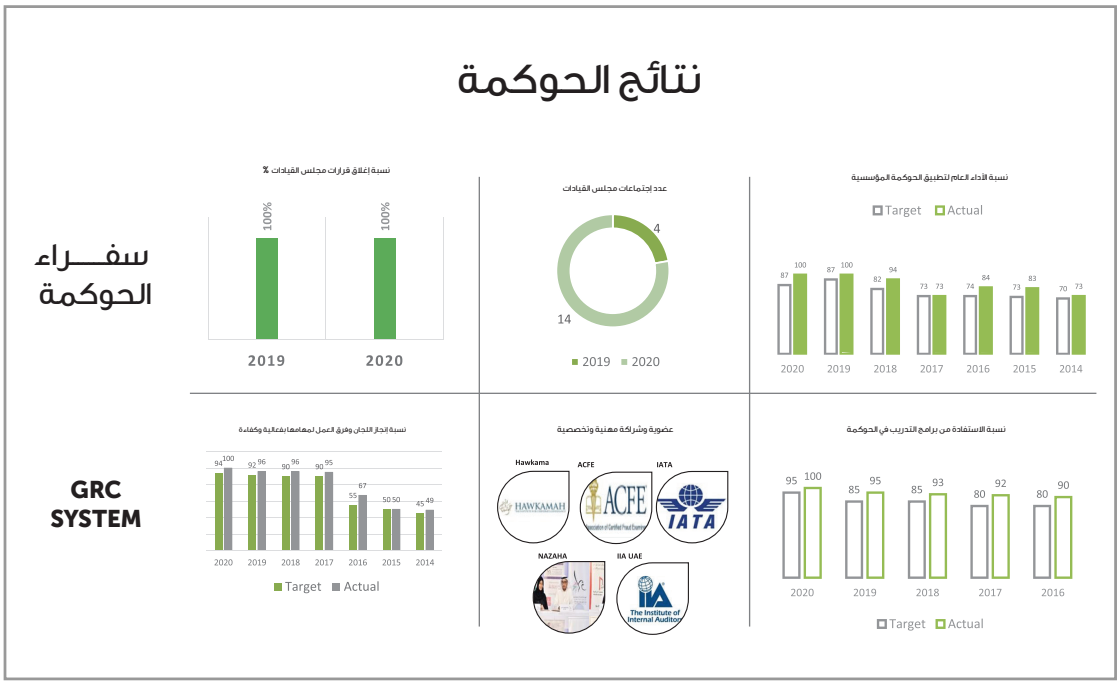
النزاهة : التحلي بدرجة عالية من النزاهة والعمل من اجل المصلحة العامة وترسيخ القيم الأخلا قية للهيئة لدى الموظفين والمتعاملين.

عوامل نجاح الحوكمة في الإدارة العامة للإقامة شؤون الأجانب-دبي

- القيادة
- إطار جيد للحوكمة
- السياسات والاجراءات الواضحة
- هيكل تنظيمي واضح ومعتمد
- فعالية أجهزة الرقابة الداخلية والخارجية
- الافصاح والشفافية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الاعلا م

أهم نتائج و إنجازات الحوكمة:

- شهد الأداء العام لتطبيق الحوكمة المؤسسية تقدماً ناجحاً خلال عام 2020 .
- إرتفاع عدد الاجتماعات المنعقدة لمجلس القيادات في عام 2020عن باقي الأعوام السابقة حيث وصلت إلى 14 اجتماع مقارنة بعام 2019 الذي انعقد من خلالة 4جتماعات، وذلك لصدور تكاليف وقرارات تتعلق بكيفية التصدي لجائحة كورونا.
- بلغت نسبة اغلاق قرارات مجلس القيادات 100 % في سنة2020 بسبب التعاون الملحوظ بين ادارة الحوكمة المؤسسية و جميع القطاعات المعنية بالتكليفات .
- ساهمت الشراكات في بناء المعرفة و صقل الخبرات و الاستفادة منها و من الجدير ذكره ان الادارة تطبق هذا النظام مع أكثر من جهة خارجية .
- ساهم أداء اللجان و فرق العمل لمهامهم و ادوارهم المنصوص عليها في القرارات الادارية بفعالية وكفاءة بتحقيق نسبة أداء مرتفعة للجان حيث وصلت نسبة الأداء إلى 100 % عن عام 2020

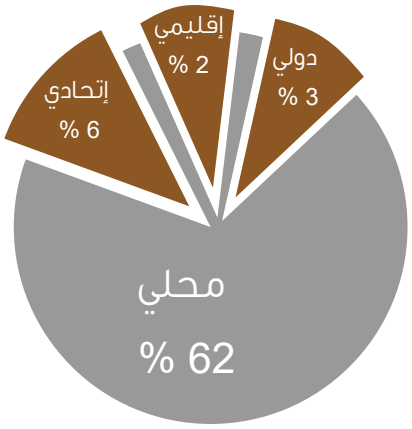


تفويض الصلاحيات

في إطار سعي الإدارة العامة لتسريع عملية اتخاذ القرارات لتوضيح مستويات الصلاحيات لكافة المستويات الإدارية طورت الإدارة العامة منهجية لتفويض الصلاحيات بما يتلاءم مع طبيعة أعمال الإدارة العامة مما يسهل على الإدارة تحقيق رؤيتها ورسالتها حيث تتناول المنهجية الصلاحيات الإدارية والتنظيمية و المالية وغيرها من الصلاحيات، كما تم تطوير منظومة العمل إلى برنامج الكتروني.

تصنيف الشركاء

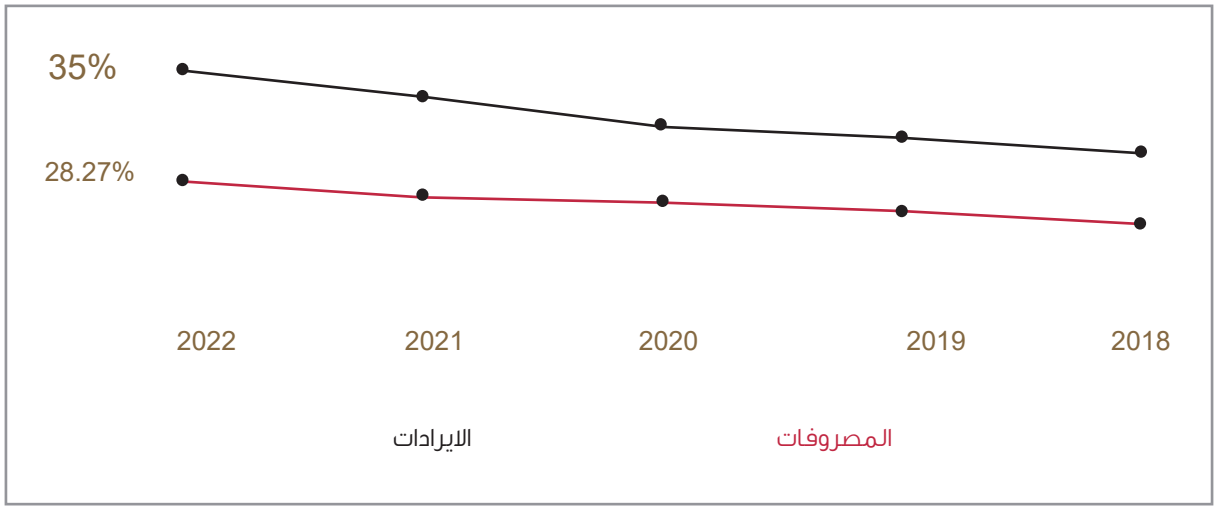
تعتبر الإدارة الفعالة لأصحاب المصلحة عنصر أساسي في نجاح الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب وتشمل الجهات الخارجية صاحبة المصلحة في الإدارة: حكومة دبي، الحكومة الاتحادية، جهات أخرى شبه حكومية وجهات دولية. تتولى إدارة الاستراتيجية واستشراف المستقبل الاهتمام بكل ما له علاقة بالشركاء ومتابعة ملاحظاتهم كما هو الحال بالنسبة للموردين من طرف إدارة العقود والمشتريات والإدارات الأخرى المعنية حسب نوع الخدمات (إدارة الاتصال المؤسسي، مركز سعادة المتعاملين...)



شكل (4): نسب تصنيف الشركاء الاستراتيجيين

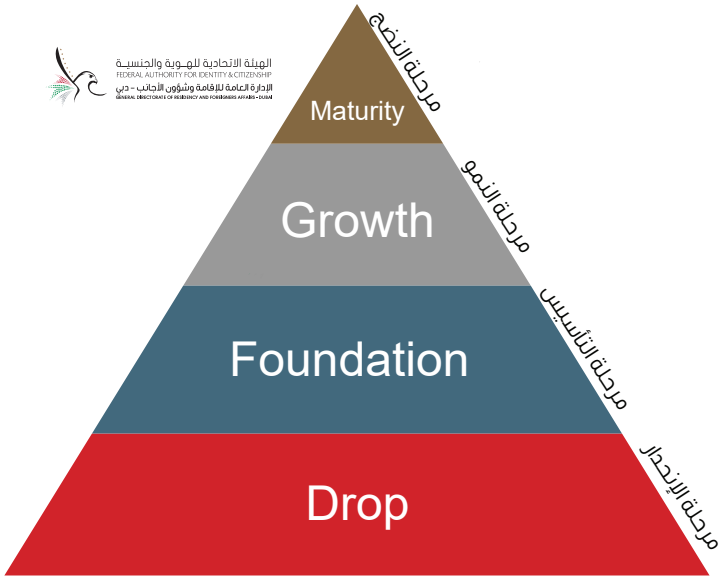
الأداء المالي:

نسبة التطور في الايرادات والمصروفات منذ عام2013 وحتى عام 2020

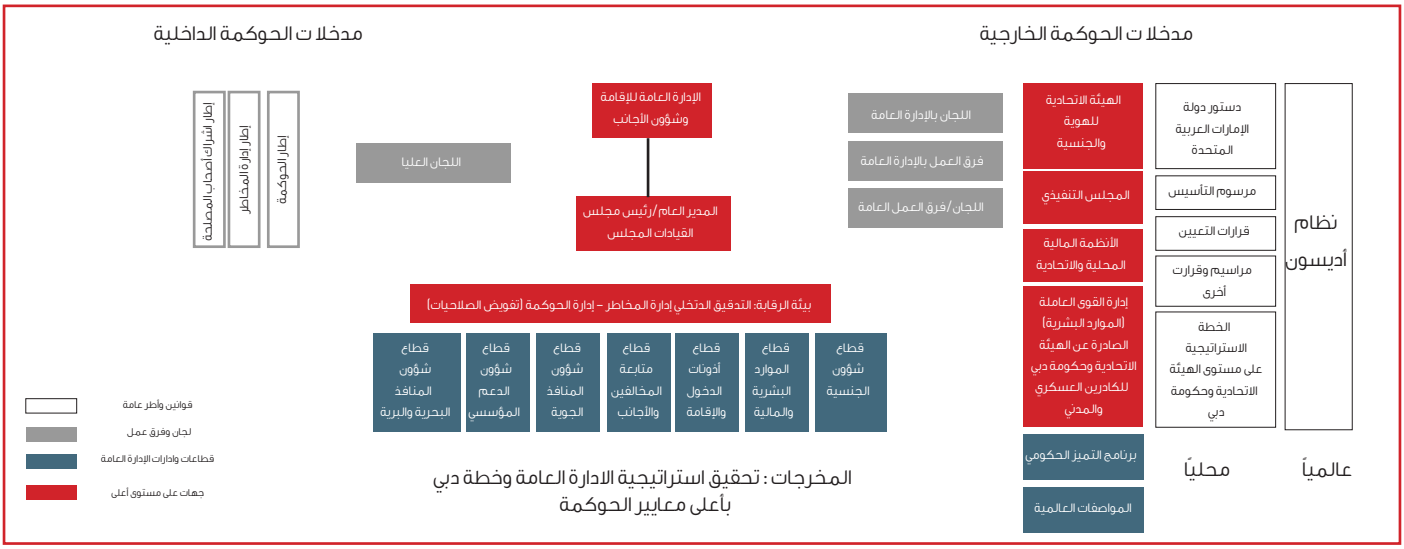


مستوى نضج الحوكمة بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب-دبي

أدركت الإدارة العامة أهمية التطور المستمر وتطبيق أفضل الممارسات في مجال الحوكمة وقامت بقياس نضج الحوكمة عن طريق معهد حوكمة الشركات التابع لحكومة دبي ،حيث تم التقييم من قبل فريق خبراء ، و قد حققت الادارة العامة المستوى الاعلى ضمن المراحل الاربعة و هي مرحلة النضج، ويدل تحقيق هذا المستوى مدى حرص الادارة العامة على تطبيق افضل الممارسات في مجال الحوكمة . وهي داعمه لأي نمو بهدف تحقيق حوكمة متكاملة، بحيث تعمل على وجودتوجيه صحيح للإدارة العامة لتحقيق استراتيجيتها والحفاظ على مستوى رقابي داعم لها



8 . تصميم منظومة الحوكمة بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب :



جوائز ذات علاقة بالحوكمة :

حصلت الإدارة العامة على اكثر من 140 جائزة خلال الأعوام الاربعة الأخيرة ، منها 22 جائزة في مجال الحوكمة والمخاطر والتدقيق الداخلي ، وعدد خمس مواصفات وهي كالتالي:

- الحصول على 19 جائزة من المملكة المتحدة في مجال الحوكمة والتدقيق الداخلي والمخاطر
- حصول الادارة على الجائزة الذهبية في مجال المحاسبة و التدقيق المالي و الضرائب في الولايات المتحدة
- الحصول على المركز الأول في جائزة أفضل الممارسات من جمعية المدققين الداخليين IIA في مجال الحوكمة والتدقيق والمخاطر لعام 2016 و 2019
- الحصول على شهادة جودة أعمال التدقيق الداخلي كأول جهة حكومية في دبي وحصلت على تصنيف «يتوافق بشكل عام»، من منظمة التدقيق الداخلي العالمية .

الحصول على شهادات المواصفات العالميه :

- الحصول ايزو أمن المعلومات ISO 27001
- الحصول على ايزو المخاطر ISO 31000
- الحصول على ايزو استمرارية الاعمال BS 22301
- الحصول على آيزو الحوكمة BS 13500
- الحصول على آيزو الامتثال ISO 19600

الحوكمة في ظل ازمة كوفيد 19

ساهمت الادارة العامة للاقامة و شؤون الاجانب - دبي في التصدي لفايروس كورونا ، وتابعت الإدارة العليا تطور الأوضاع الراهنة خلال اجتماعات المجلس الدورية في فترة كوفيد 19

حيث قامت الإدارة العامة بعدد من الممارسات خلال فترة كوفيد 19 :

القيادة :

- التقييم الذكي لحوكمة الأداء المؤسسي
- التقييم الذكي لمعايير الآيزو
- إجتماع مجلس القيادات الذكي

المجتمع:

- اعفاء المتوفين و عائلا تهم من الغرامات .
- تعديل اوضاع 313023 فرد ممن فقدوا وظائفهم لضمان الاستقرار الاسري .
- اجلاء الكثير من الجنسيات الذي بلغ عددهم 123676 في فترة قصيرة .
- اعفاء 20122 مخالف من الغرامات ممن تقطعت بهم السبل داخل البلاد لمغادرة البلد بسبب اغلا ق مطار دبي .
- اعادة فتح المنفذ البري لدخول المواد الغذائية .
- منح الاقامة الذهبية لجذب الاطباء .

الموردين:

- اعادة تجديد عقود الموردين .
- الاعفاء من الغرامات .

الشركاء:

- تشكيل فريق ازمة كورونا لرفع التقارير لمجلس القيادات و اللجنة العليا للازمات و الكوارث في الادارة على المستوى المحلي و الاتحادي .
- تسليم مركز ايواء المخالفين للقيادة العامة لشرطة دبي بغرض تخصيصه للحجر الصحي الخاص بالنزلاء .
- تم اجراء حوالي 1174953 فحص كوفيد 19 في مركز ايواء المخالفين بنسة 100 % .

المتعاملين:

- تطوير اللغة الصينية لدى الموظفين .
- عرض البيانات الرسمية في جميع وسائل الاعلا م و القنوات الاجتماعية .
- اول امارة تصدر الاقامة الذهبية للمستثمرين (2693) و رواد الاعمال و المبدعين المتقاعدين و الموهوبين (206) .
- تمديد التأشيرات الملغاةبسبب اغلاق مطار دبي ل344265 مسافر .
- تمديد الاقامة منتهية الصلا حية و الاعفاء من الغرامات المالية .
- توفير تذاكر السفر لمن تقطعت بهم السبل داخل الدولة حوالي 2626 تذكرة بمبلغ 7274037 لمختلف الجنسيات .

الموظفين :

- سياسة العمل عن بعد
- اللقاء السنوي مع القادة خلا ل جائحة كورونا
- الدعم الفني
- منصة ذكية للتدريب (منصة اثراء)
- توفير اماكن مخصصة للعاملين فيما يتعلق بالحجر الصحي
- توفير ورشة عمل للخط الاول
- وجود مركز طبي متخصص في المبنى الرئيسي و مركز ايواء لتقديم الخدمات الطبية
- اجراء فحص كورونا ل 5130 موظف
- تطعيم خط الدفاع الاول بالتعاون مع هيئة الصحة بدبي
- تخصيص رقم للطوارئ للموظفين خلال فترة كوفيد 19 على مدار 24 ساعة لتقديم الرعاية للموظفين و عائلاتهم (0528226481)
- خدمة منزلية لفحص كوفيد للموظفين و اسرهم ، بلغ عدد الزيارات 22 وكان عدد فحوصات كوفيد 1658 و عدد المصابين بالفيروس 101
- تخصيص رقم للموظفين الذين هم خارج البلاد لتلقي العلاج الصحي لضمان سهولة التواصل 0508531057

الأداء المؤسسي للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب-دبي

سيتناول هذا المحور جميع الاخبار التي تم الافصاح عنها من خلال وسائل الاعلام ووسائل التواصل الاجتماعي.

54.8 مليون مسافر عبر منافذ دبي 2019

بلغ عدد المسافرين القادمين والمغادرين، عبر المنافذ الجوية والبحرية والبرية في دبي 54 مليوناً و898 ألفاً و376 مسافراً خلال عام 2019 بزيادة بلغت 3.45 %.

واستحوذت المنافذ الجوية على النسبة الأعلى من أعداد المسافرين بواقع 50 مليوناً و390 مليوناً و571 ألفاً، تلتها المنافذ البرية التي بلغ عدد المسافرين عبرها 3 ملايين و651 ألفاً و591 مسافراً، فيما بلغ عدد المسافرين عبر المنافذ البحرية 865 ألفاً و214 مسافراً، وذلك بحسب إحصاءات صادرة عن الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دبي.

400 خبير يشاركون في مؤتمر مكافحة الاحتيال بدبي

شارك 400 خبير في مكافحة الاحتيال من مختلف القطاعات العامة والخاصة، في مؤتمر مقيّمي الاحتيال بنسخته الخامسة الذي تنظمه الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دبي، بالتعاون مع جمعية محققي الاحتيال المعتمدين من 23 إلى 25 فبراير الجاري.

وسيشكل المؤتمر منصة رائدة لتبادل التجارب والخبرات ومناقشة أحدث التوجهات والأدوات في مجالات كشف الاحتيال والتصدي له.

ويتناول المؤتمر عرض أفضل الممارسات والقضايا العالمية والمهمة التي برزت في ضوء التطورات التي يشهدها قطاع التكنولوجيا والقطاع المالي في المؤسسات، ويهدف إلى الحد من التجاوزات الإدارية والمالية ورفع مستويات الحوكمة والضبط الداخلي بالشكل الأمثل، كما يعمل على تعزيز النزاهة وتكثيف التوعية في هذا المجال.

إقامة دبي تصدر مليون تأشيرة في أربعة أشهر متضمنة شعار دبي عاصمة الإعلام العربي 2020

اعتمدت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب شعار «دبي عاصمة الإعلام العربي 2020» في التأشيرات التي أصدرتها منذ نوفمبر الماضي وبإجمالي أكثر من مليون تأشيرة وذلك تقديراً لدور دولة الإمارات العربية المتحدة كحاضنة رئيسية للإعلام العربي والدولي في المنطقة وللمكانة المتميزة التي حققتها دبي في مجال الإعلام بفضل توجيهات ورؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي والتي تحولت معها إلى أحد أهم المراكز الإعلامية على المستوين الإقليمي والعالمي.

«آمر» إقامة دبي يتلقى ١١٦ ألفاً و ٥٠٠ مكالمة خلال تسعة أيام

أعلنت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي تفعيل نظام العمل عن بعد لمركز الاتصال «آمر»، وذلك من يوم الخميس الموافق 26 مارس 2020، ولمدة أسبوعين قابلة للمراجعة والتقييم وعليه يكون العمل على مدار الساعة وفق آلية العمل المعمول بها عن بعد للمركز تحقق أعلى مستويات الإنتاجية في العمل ، وجاء ذلك وفقاً لقرار المجلس التنفيذي لإمارة دبي برفع نسبة تطبيق العمل عن بعد لتصل 100 % في كل الدوائر والمؤسسات والهيئات الحكومية بدبي اعتباراً من الأحد المقبل، ويأتي ذلك في إطار الإجراءات الاحترازية والوقائية التي اتخذتها دولة الإمارات العربية المتحدة لضمان أعلى مستويات صحة وسلامة المجتمع.

وكشفت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي أن مركز الاتصال (آمر) قد تلقى نحو 116 ألفاً و500 مكالمة خلال الفترة 15 وحتى 23 مارس الجاري، بمعدل يومي يصل الى 15 الف مكالمة يومياً وبنسبة كفاءة وصلت الى 81 % على خطها الساخن 8005111

«إقامة دبي»: «آمر» يتلقى ٢١١ ألفاً و١٣٦ مكالمة خلال شهر

شفت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي أن مركز الاتصال «آمر» التابع لإقامة دبي ان المركز تلقى 211 ألفاً و136 مكالمة خلال شهر مارس الماضي، حيث يستقبل المركز في الوقت الحالي متوسط يومي ما يقارب من ١١ ألف إتصال، بنسبة كفاءة وصلت الى 82،86 %، وذلك من خلال الخط الساخن (8005111) المعني باستقبال المكالمات على مدار الساعة والإجابة على كافة الأسئلة، والاستفسارات المتعلقة بمعاملات الإدارة.

وأظهر ت نتائج الاحصائيات لمركز الإتصال «آمر» مدى الجاهزية والكفاءة العالية لفريق العمل، حيث أثبتت أن الفريق قادر على تقديم الأفضل دائماً في أي ظرف وأي زمان لضمان استمرارية جودة الحياة لمجتمع الإمارات، وتنفيذاً لرسالة القيادة في الجاهزية، والاستعداد للتعامل مع كافة الظروف والتكيف مع التغيرات.

ويعمل فريق عمل مركز الإتصال (آمر) على مدار الساعة وبشكل منتظم ومتكامل بما يتناسب مع حجم الإتصالات اليومية لتغطية كافة الأوقات لخدمة المتعامل بأفضل شكل ممكن، من خلال قنوات إتصالات متعددة عبر الهاتف أو الدردشة الإلكترونية أو البريد الإلكتروني لضمان حلول فعالة تحقق احتياجات ومتطلبات المتعاملين.

ووفرت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي كل السبل المتاحة لإنجاح عملية التحول إلى العمل «عن بعد» تنفيذاً لقرار المجلس التنفيذي لإمارة دبي برفع نسبة تطبيق العمل عن بعد لتصل 100 % في كافة الدوائر والمؤسسات والهيئات الحكومية الذي أتى في إطار الإجراءات الإحترازية والوقائية التي اتخذتها دولة الإمارات لضمان أعلى مستويات صحة وسلامة المجتمع، حيث عملت الإدارة على توفير أجهزة حاسب آلي (لابتوب) وسماعات رأس ذات كفاءة عالية لعزل (الازعاج) الخارجي لكل موظف وتمكين التطبيقات المختلفة لتمكن كل موظف من الرد على المكالمات وفقاً لأعلى معايير الجودة المطبقة.

اللجنة الدائمة لشؤون العمال تصدر دليلاً إرشادياً بالإجراءات الوقائية لمكافحة كورونا

أصدرت اللجنة الدائمة لشؤون العمال في دبي دليلا إرشاديا يتضمن الاجراءات الوقائية لمكافحة فيروس (كوفيد – 19) المستجد للعمالة والسائقين ومشرفي السكنات العملية تم توزيعه على 500 شركة في دبي لضمان صحتهم وسلامتهم .

ويأتي الطيل ضمن حزمة مبادرات وحملات توعوية مكثفة واسعة النطاق تنفذها اللجنة حول سبل الوقاية والحماية الواجب اتباعها لمكافحة فيروس (كوفيد– 19) المستجد، مستهدفةً بذلك الشركات في جميع أنحاء إمارة دبي وسكنات العمال ومواقع العمل في مختلف الإمارة، حرصاً منها على نشر الوعي بين هذه الفئة وتوجيههم حول الإجراءات الوقائية التي يجب أن تتخذ من قبلهم وذلك يأتي ذلك في إطار الجهود الوقائية والتدابير الاحترازية المكثفة المتخذة لمكافحة هذا الوباء.

إقامة دبي: تحويل كافة الخدمات إلى ذكية

كشف اللواء محمد أحمد المري مدير عام الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي عن تحقيق إقامة دبي لنسبة 100 % من التحول الرقمي لكافة معاملاتها وخدماتها المقدمة للمتعاملين، ويأتي ذلك في إطار جهود إقامة دبي في دعم توجيهات القيادة الرشيدةفي تحقيق التحول الرقمي لكافة الخدمات الحكومية بحلول 2021.

وأوضح اللواء المري : أن إقامة دبي اعتمدت المنظومة الرقمية كأفضل حلول ذكية لكافة عملياتها الإدارية التي أصبح اليوم ركيزة أساسيةللإرتقاء بمنظومة العمل الحكومي والمساهمة في تعزيز تجربة المتعاملين وزيادة نسبة رضاهم ورفع مستوى الخدمات المقدمة لهم لضمان تقديم الخدمة لهم أينما كانوا وتأتي هذه الخطوة ترجمة لتوجيهات القيادة الرشيدة للتحول الذكي لإمارة دبي .لافتاً إلى أن عدد الخدمات التي أصبحت رقمية هي الخدمات الرئيسية والمتمثلة بخدمات أذونات الدخول، وخدمات تصاريح الإقامة، وخدمات المنشأة، وخدمات المنافذ، وخدمات متابعة المخالفين وخدمات الأحوال الشخصية.

وأكد اللواء المري على أهمية الدور الذي يلعبه التحول الرقمي فيما يتعلق في العمل عن بعد، حيث ساهم هذا التحول في تسريع وتيرة العمل واستمرارية تقديم الخدمات بذات الجودة والكفاءة التي اعتادت إقامة دبي على تقديمها للمتعاملين وبما يتماشى مع الأجندة الوطنية لرؤية الإمارات 2021 وكما ساهم هذا التحول الرقمي إلى تعزيز مرونة وقدرة الإدارة على التكيف مع كافة المتغيرات والظروف ولاسيما في ظل انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد- 19) الذي يحتم علينا أن نستمر في تقديم خدماتنا إلكترونياً وعلى مدار الساعة، وذلك لضمان سلامة جميع أفراد المجتمع.

285 ألف معاملة نفذتها إقامة دبي منذ تطبيق العمل عن بعد

أنجزت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دبي منذ تطبيق نظام العمل عن بُعد 285 ألف معاملة من خلال 192 خدمة و7 قنوات، وذلك في إطار الإجراءات الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا المستجد.

وأكد مدير الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دبي اللواء محمد المري، أن استعداد الإدارة لم يكن وليد اللحظة بل سبق للإدارة أن قامت بتجارب عدة ناجحة بشأن العمل عن بُعد، ما منح المتعاملين في الفترة السابقة الإحساس بأن آلية العمل لإنجاز المعاملات مستمرة بكل كفاءة عن بُعد.

وعن عودة الموظفين للعمل من المكتب، قال المري: «لقد أقبل الموظفون على الدوام بشغف وروح إيجابية، تعكس مدى استعدادهم لأداء واجباتهم تجاه المتعاملين».

وأوضح أن الإدارة مستمرة في عطائها برد جميل الدولة ولن تتوقف، منوهاً بأنه بعد تجربة الأسبوعين القادمين سيتم العودة للعمل بكامل الطاقة وبنفس القوة والنشاط، حفاظاً على التميز في الأداء والعمل.

وقال المري إن موظفي الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في الصف الأول أبلوا بلاءً مميزاً من خلال أدائهم الرائع ماجعل المتعاملين على ثقة بأن الإدارة تعمل بكل كفاءة عن بُعد.
وأفاد بأن الإدارة تعاملت مع المراجعين من خلال التواصل عبر مركز الاتصال الذي أدى دوراً مميزاً، وتلقى أكثر من 500 ألف مكالمة تم الرد عليها، وعلى استفسارات الجمهور داخل الدولة وخارجها.
وشدد المري على موظفي الإدارة بضرورة الالتزام بتوجيهات هيئة الصحة في دبي، بارتداء الكمامة والقفازات وغسل اليدين وترك المسافة الكافية لتحقيق التباعد الجسدي «مترين على الأقل»، وذلك في إطار الحملة من تفشي كورونا وحفاظاً على صحة وسلامة المجتمع ككل.

اعتماد دولي لـ«فحص الوثائق» في «إقامة دبي»

حققت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي إنجازاً غير مسبوق وذلك بحصول مركز فحص الوثائق التابع لها على الاعتماد الدولي وشهادة الأيزو IEC 17025:2017/ISO من مركز الإمارات العالمي للاعتماد ليصبح مركز فحص الوثائق مختبراً جنائياً معتمداً عالمياً في مجال فحص وثائق السفر في الدولة.
وتسلم اللواء محمد أحمد المري مدير عام الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دبي الشهادة من أمينة أحمد المدير التنفيذي لمركز الإمارات العالمي للاعتماد، ورئيسة الجهاز العربي للاعتماد، وذلك بحضور اللواء أحمد المهيري مساعد المدير العام لقطاع الجنسية واللواء عوض العويم مساعد المدير العام لقطاع الموارد البشرية والمالية والعميد خلف الغيث مساعد المدير العام لقطاع متابعة المخالفين والأجانب وعدد من المسؤولين من كلا الطرفين.
وبموجب هذا الاعتماد تضيف الإدارة انجازاً جديداً استكمالاً لسلسلة إنجازاتها لتصبح تقارير الفحص الصادرة معترفاً بها عالمياً وبإمكان أي جهة أو هيئة على مستوى الدولة أو خارجها الاستعانة بها في الحصول على المعلومة الموثقة حول مدى صحة وثائق السفر من عدمه متضمناً المحاكم، إدارات الجنسيات، السفارات، والقنصليات في الدولة كما تقدم الإدارة دورات تخصصية متقدمة في مجال التحقق من وثائق السفر والمستندات وكشف أي تزوير بها.

«إقامة دبي»: النظام الذكي ينجز المعاملات تلقائياً دون تدخل بشري

أفادت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دبي، بأن مراكز «آمر» النموذجية أنجزت نحو 727 ألفاً و680 معاملة خلال الأشهر التسعة الأولى من العام الجاري ونفذت 982 حملة تفتيشية خلال النصف الأول منه رصدت خلالها 2020 ملاحظة تم التعامل معها كافة.
وقال مدير إدارة آمر لسعادة المتعاملين الرائد سالم بن علي إن النظام الذكي لإقامة دبي ينجز المعاملات المكتملة تلقائياً، دون تدخل بشري.
وأوضح بن علي لـ«الإمارات اليوم» أن مراكز آمر النموذجية تعمل حالياً بطاقتها الاستيعابية ١٠٠٪، بعد أن كانت لا تتجاوز 30 % من إجمالي الموظفين ثم 50 %.

وتشير الإحصاءات إلى ارتفاع كبير في معاملات إقامة دبي عبر مراكز آمر خلال شهري يوليو وأغسطس الماضيين، حيث بلغت 353 ألفاً و680 معاملة، مقارنة بـ 418 ألفاً و664 خلال النصف الأول كاملاً.

أكثر من 32 ألف مسافر عبر مطارات دبي في اليوم الواحد

قال مدير عام الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دبي، اللواء محمد المري، إن الادارة شكلت فريق عمل برئاسة العقيد فيصل النعيمي، نائب مساعد المدير لشؤون العمليات في قطاع المنافذ الجوية وعضوية موظفين من إداراة الجوازات في مطارات دبي، لإجلاء 300 مسافر علقوا في مطار دبي.

وأفادت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دبي، أن الفريق المشكل، تمكن في وقت متأخر من مساء أمس الأربعاء، وبالتعاون مع الجهات المختصة بإجلاء 300 مسافر علقوا في مطار دبي وايصالهم إلى مقار سكنهم.

وتوجه اللواء محمد المري بالشكر والتقدير للقيادة العامة لشرطة دبي وهيئة الطرق والمواصلات بدبي على تعاونهم في تسهيل إجراءات إجلاء المسافرين

5 دقائق زمن إصدار إذن الدخول في دبي

أكد العقيد الدكتور عمر الشامسي مساعد المدير العام لقطاع أذونات الدخول والإقامة في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب، أن القطاع تمكن من اختصار زمن إصدار أذونات الدخول إلى 5 دقائق باختصار 90 % من الوقت السابق، موضحاً أن قطاع أذونات الدخول مسؤول عن 200 خدمة.

وقال في حوار مع «الخليج» إن الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دبي استبقت الأحداث ووضعت خططاً لمواجهة الأزمات منذ أكثر من 7 سنوات، حيث طبقت نظام الدوام عن بعد للموظفين وأهلت كوادرها لإنجاز جميع المعاملات بتقنيات الذكاء الاصطناعي، مستفيدة من فورة التكنولوجيا والإمكانيات التي وفرتها القيادة الرشيدة.

مدير إقامة دبي: سنباشر رصد وإدراج دفعة الإقامة الذهبية في القوائم المخصصة

أكد المدير العام للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي اللواء محمد أحمد المري، أن قرار اعتماد صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، «رعاه الله»، بمنح الإقامة الذهبية مدة 10 سنوات لفئات مميزة من المقيمين، يأتي ضمن سلسلة القرارات الحكيمة لسموه وتنسجم مع فكره العبقري في استقطاب أصحاب هذه الفئات ليكونوا شركاء لوجيستيين في مسيرة التنمية والإنجازات، قادرين على تحقيق طموحاتهم وأهدافهم على أرض دولة الإمارات العربية المتحدة، باعتبارها موطن العقول والكفاءات وحاضنة للعلم والعلماء.

وقال اللواء المري: «إنه ستتم المباشرة برصد وإدراج الدفعة الأولى التي أعلن عنها سموه في القوائم المخصصة، لتكون باكورة هذا القرار التاريخي، على أن تتبعها دفعات لاحقاً».