



هدفنا.. التميّز في العمل للوصول إلى القمّة

# الكتيب التعريفي لمشروع «المستثمرون في الموارد البشرية» لهيئة الإمارات للهوية



الهاتف 600 5 30003  
emiratesid.ae  
الهوية.امارات// http:

أبوظبي  
ص.ب. 47999، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة  
PO Box 47999, Abu Dhabi, United Arab Emirates

هاتف 55555 2 49 971 +T  
فاكس 55999 2 49 971 +F



# الكتيب التعريفي لمشروع «المستثمرون في الموارد البشرية»

## هيئة الإمارات للهوية

## مواصفة المستثمرين في الموارد البشرية

مواصفة المستثمرين في الموارد البشرية هي أداة تطوير صممت لتطوير أداء المؤسسات سواء كانت دوائر حكومية أو مؤسسات قطاع خاص من خلال موظفيها. وتحدد مواصفة المستثمرين في الموارد البشرية، كمواصفة جودة عالمية المستوى، أفضل الممارسات لتحسين الإنتاجية من خلال مضاعفة إمكانيات موظفي الهيئة. حيث تقدم مواصفة المستثمرين في الموارد البشرية إطار عمل لضمان استغلال الموظفين لإمكانياتهم الفعلية. ولا يقتصر مشروع المستثمرين في الموارد على تدريب وتطوير الموظفين، إنما يتضمن تطوير الأعمال من خلال الإستثمار في الموارد البشرية.

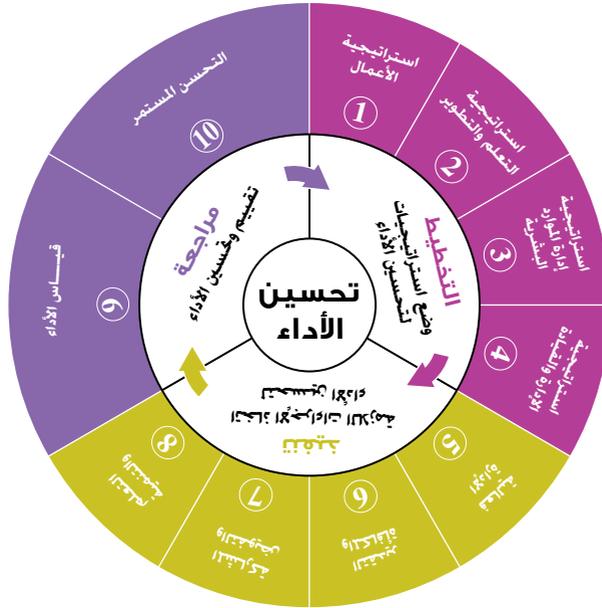
ما يتم التخطيط له في الهيئة، يتم عمله / إنجازه ويتم مراجعته أو تقييمه مع ضمان استمرار العملية للتطوير المستمر.



- التغذية الراجعة
- آلية القياس وفعاليتها
- التطوير المستمر
- التعلم والتطوير
- دور الفرد في الهيئة
- إشراك الموظفين

## أهداف المشروع

- تحسين الإنتاجية والربحية: يعمل الموظفون المهرة والمحفظون بجد ومثابرة أكبر، ما ينتج عنه تحسين مستويات الإنتاجية.
- زيادة المزايا التنافسية: يعمل الاستثمار في الموارد البشرية على تعزيز عمليات الجودة التي تقود إلى زيادة التنافسية والتميز.
- مضاعفة العائد على الاستثمار في رأس المال البشري: التكامل بطريقة يتم من خلالها تطوير الموارد البشرية بما يتماشى مع أهداف الهيئة وبنود الأعمال.
- تطوير مهارات الموارد البشرية: تساعد في زيادة مهارات الموظفين وتطويرهم بطريقة هيكلية ومتخصصة بما يتماشى مع أهداف الهيئة مما يجعل جميع عمليات التعلم والتطوير أكثر ترابطاً وتسمح للموظفين باستشعار المزايا ودورهم في تحقيق الأهداف.
- تحسين عملية الاحتفاظ بالموارد البشرية: يمكن تحسين معدلات الاحتفاظ بالموارد البشرية من خلال رفع الحوافز والمعنويات، من خلال زيادة المشاركة وتطوير الشخصية وتقدير الإنجازات.



- بعض  
الجهات  
التي  
حصلت  
عليه  
الإعتماد**
- مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
  - وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع
  - هيئة كهرباء ومياه دبي
  - غرفة التجارة والصناعة - أبوظبي
  - شركة جاسكو (قطاع تكنولوجيا المعلومات)
  - شركة عمان للتأمين
  - فندق دوست ثاني دبي

### دور سفراء الموارد البشرية

السفراء هم بمثابة جهة الاتصال الرئيسية للهيئة مع أخصائيين ومقيمين «المستثمرين في الموارد البشرية» فيما يتعلق بأنشطة وتخطيط وإدارة التقييمات المستثمرين في الموارد البشرية، ملاحظات ما بعد التقييم لضمان أن الهيئة تحقق أقصى قدر من المنافع من هذه الأنشطة.

### ومن مهامهم الرئيسية

رفع مستوى المعرفة بالنسبة لمتطلبات معيار المستثمرين في الموارد البشرية والفائدة منه من خلال:

- ورشات تعريفية للموظفين.
- العمل كمرجع للمعرفة عن المشروع وأليته.
- التواصل وشرح الممارسات الجيدة والفوائد التنظيمية المحتملة التي يمثلها إطار «المستثمرين في الموارد البشرية» إلى المدراء والموظفين والاطراف المعنية الأخرى.

قامت الهيئة بتدريب مجموعة منتقاه من موظفي الهيئة تم تدريبهم وتطويرهم ليكونوا سفراء للموارد البشرية مرفق قائمة بأسمائهم في ملحق رقم 1.. كما يمكنك تمييزهم من خلال الإشارة التي تحمل شعار سفراء الموارد البشرية.



### ماذا يعني أن تكون الهيئة مستثمراً في الموارد البشرية؟

- التأكيد على إن العنصر البشري هو بالواقع من موجودات الهيئة الأكثر قيمة وأهمية.
- تعزيز موقف الهيئة من تطوير الموظفين والتأكيد على تبني منهجية تطوير العنصر البشري التي ستؤدي إلى تحسين أداء الموظفين والفرق وبالتالي تطوير أداء الهيئة ككل.
- التزام الإدارة العليا بتطوير العنصر البشري ودعمها الكامل لنجاحه.
- التأكيد على الاعتراف بالمساهمة التي يقوم بها الموظفين للهيئة ويكون حافظاً لهم لتحسين أدائهم.
- إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات مما يدعم الالتزام لدى الموظفين وتحسين أدائهم.
- تزويد الموظفين بالنقد البناء كونه عنصراً مهماً في عملية التعلم والتطور ومما سيؤدي إلى تحسين أداء الموظفين، فرق العمل والهيئة ككل
- التأكيد على التزام الهيئة بإتاحة فرصة التعلم والتطور لكل من يعمل فيها.
- ينبغي على كل من يعمل في الهيئة بغض النظر عن مستواه الوظيفي أن يكون على دراية تامة بالعمل المتوقع منه، ماهي الإنجازات المتوقع منه تحقيقها ولما يعد دوره في الهيئة مهما لها.
- لا تعتبر الهيئة الإنفاق على التدريب والتطوير عبئاً مادياً إنما يجب أن ينظر إليه كاستثمار وينبغي التخطيط وتحديد وتقييم العائد من هذا الاستثمار.

كيفية تكون عناصرها فعالا في الهيئة وتسهم وتساند الهيئة في رحلتها إلى التميز عليك إتخاذ التسع خطوات الآتية:

## الخطوة 1

### تأكد من معرفتك لاستراتيجية الهيئة وتوجهاتها



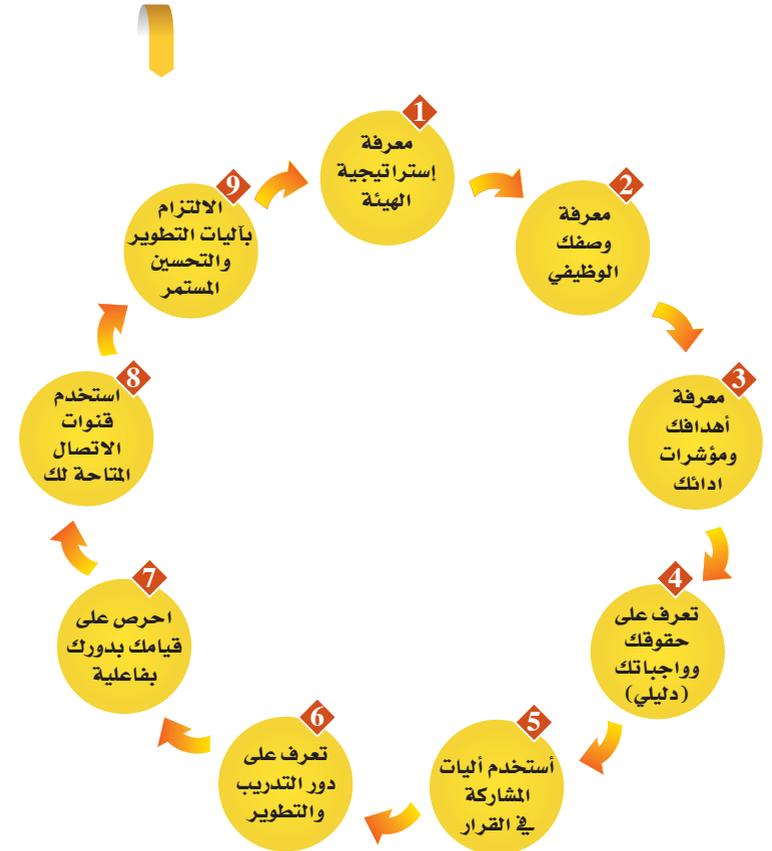
### رسالة، أهداف وقيم هيئة الامارات للهوية

#### رسالة الهيئة

هي المساهمة في الامن الوطني والفرادي من خلال تعزيز الهوية الشخصية في دولة الامارات العربية المتحدة والحفاظ على سجل سكاني دقيق. وتقديم خدمات إلكترونية مبتكرة.

#### رؤية الهيئة

هي ان تكون هيئة الامارات للهوية المرجع الرئيسي لإثبات الهوية الشخصية، وتوفير البيانات السكانية في دولة الامارات العربية المتحدة.



## اهداف الهيئة:

- التسجيل والمحافظة على سجل سكاني دقيق وشامل وحديث.
- تطوير بنية تحتية آمنة ومكاملة تمكن الحصول على البيانات وتبادلها.
- جعل بطاقة الهوية البطاقة الأكثر قيمة واهمية في دولة الامارات العربية المتحدة.
- بناء مؤسسة خدمات تركز على تحقيق الاهداف والارتقاء بخدمة المتعاملين مع توفير الخدمات الداخلية القائمة على الاداء المتميز.

## قيم الهيئة:

- **التركيز على العملاء:** الحرص الشديد على تحقيق رضا العملاء، من خلال الشفافية في التعامل والحصول على ثقتهم، وتقدير آرائهم من أجل تطوير خدمات الهيئة.
- **العمل بروح الفريق:** ترسيخ روح الفريق الواحد في العمل من خلال تبادل المعرفة لتحقيق أهداف الهيئة.
- **الثقة:** تبني ثقافة مؤسسية تركز على توفير بيئة عمل قائمة على الثقة المتبادلة.
- **المسؤولية:** تحمل المسؤولية الكاملة في العمل، والالتزام بالعهود والاتفاقات، والتعامل بروح المسؤولية مع النتائج الناجمة عن القرارات المتخذة.
- **الابتكار:** القدرة على توفير حلول جديدة، متنوعه ومبتكرة من أجل تحقيق التميز.

## الخطوة 2

### تعرف على وصفك الوظيفي

لدى كل موظف وصف وظيفي خاص به يتم استلامه اول مرة عند انضمام الموظف للهيئة وتبقى نسخة في ملف الموظف وقسم الموارد البشرية. يجب على كل موظف التأكد من الإلمام بمهامه الوظيفية الرئيسية المذكورة بالوصف الوظيفي لعدة اسباب، منها:

- يحتوي الوصف الوظيفي على شرح تفصيلي لمهام الموظف ويشرح طبيعة عمله.
- ايضاً يشرح الوصف الوظيفي المهارات الشخصية، التقنية والاكاديمية التي يحتاجها الموظف لتأدية هذه الوظيفة.

لذا كل ما سبق ذكره يساعد الموظف على معرفة المتوقع منه ويمكنه من متابعة أدائه وتقييم نفسه.

وقد تم مؤخراً مراجعة وتحديث المهام الوظيفية لجميع موظفي الهيئة لذا يجب على الموظف ان يكون على علم بهذه التحديثات والحصول على نسخة منها .

في حال وجود اي استفسار لدى الموظف عن مهامه الوظيفية او عدم وضوحها يمكنه الرجوع لرئيسه المباشر او قسم الموارد البشرية.



## تعرف على أهدافك ومؤشرات الأداء السنوية الخاصة بك

تتبع أهداف الموظفين الفردية من خطة و أهداف الإدارة والتي بدورها تتبثق من خطة الهيئة وأهدافها ، لذا فمن الطبيعي ان تعمل أهداف الإدارة والموظفين بالاتساق مع أهداف وخطة الهيئة وبالتالي دعمها والمساعدة على تحقيقها.

ومن هذا المنطلق فإن الهيئة تعتمد على موظفيها في تحقيق الخطط السنوية وبالتالي الخطة الاستراتيجية.

يوجد لدى كل موظف أهداف وظيفية موجودة في وثيقة تقييم الأداء السنوية وذلك بالنسبة لموظفي مراكز التسجيل اما بالنسبة لموظفي الإدارات الأخرى فتتوفر أهداف الموظفين في معايير ومؤشرات الأداء ، وتقاس هذه الأهداف بشكل سنوي.

ومن مسؤولية الموظف ان يكون على دراية تامة بهذه الأهداف ويجب عليه ان يتابع مدى تحقيقه لأهدافه والتأكد أنها على اتساق مع أهداف ادارته حيث انه من الممكن ان يتأثر تقييم الاداء السنوي للموظف سلباً في حال عدم تحقيقه لهذه الأهداف.

للاطلاع على الأهداف يمكن للموظف الرجوع لرئيسه المباشر او قسم الموارد البشرية للحصول على معلومات عنها أو لأي استفسار يخصها.

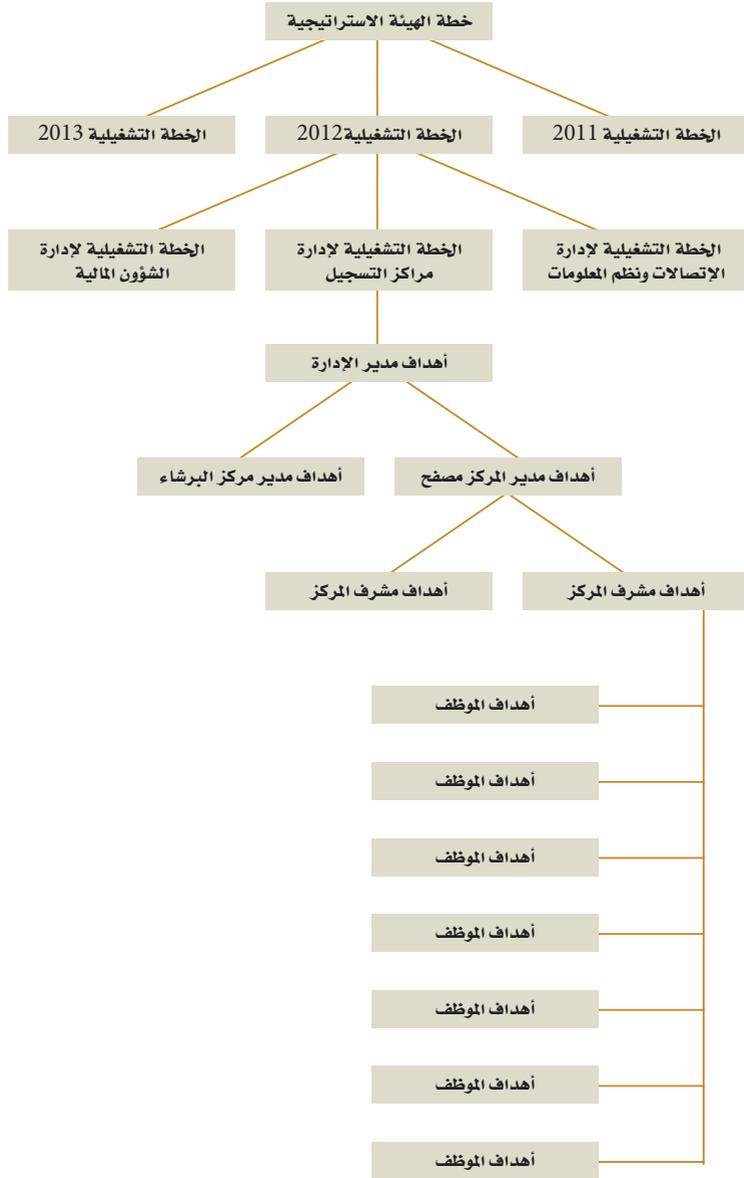
### ◀ مثال على بعض هذه الأهداف:

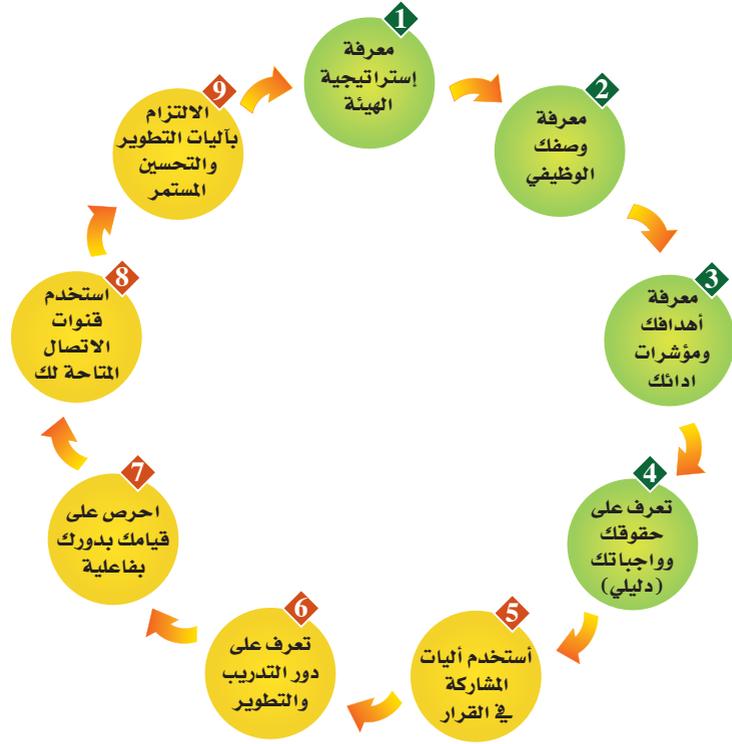
- تحقيق عدد 50 معاملة باليوم.
- تقليل نسبة الأخطاء إلى 91%.

### كيف تم الاتفاق على هذه الأهداف:

تقوم كل ادارة بمناقشة أهدافها بحضور ومشاركة جميع موظفيها ليكون لهم دور فعال وليبقوا على علم بهذه الأهداف ، ثم يتم مناقشة دور كل موظف على حدة حسب مسماه الوظيفي ومن خلال هذا النقاش يتم الاتفاق على أهداف الموظف ودوره في الإدارة وفي تحقيق أهدافها.

يمكن للموظف مراجعة رئيسه المباشر لمناقشة هذه الأهداف او توضيحها.





## 5 فقط خطوات

كيفية تتأكد من كونك عنصراً فعالاً  
فإن الهيئة وتنضم إليه موكب التميز

## الخطوة 4

### تعرف على حقوقك وواجباتك من خلال دليل الموظف ( دليلي)

دليل الموظف ( دليلي) هو كتاب يحتوي على كافة المعلومات الهامة التي يجب على الموظفين الجدد معرفتها عند الالتحاق بالهيئة. فإنه من الضروري للموظفين الجدد الاطلاع على دليل الموظف وقراءته بتأنٍ حيث يؤدي الجهل بالشيء الي الخطأ غير المقصود والهدف من دليل الموظف هو حفظ حقوق الموظفين والهيئة معا.

ويغطي دليل الموظف ( دليلي) المواضيع التالية :

- الراتب والبدلات والعلاوات والمزايا.
- الايفاد.
- الاجازات.
- تقييم الأداء الوظيفي.
- السلوك المهني والأخلاقي للموظفين والأعمال المحظورة عليهم.
- مخالفات القوانين والنظم واللوائح.
- الدوام الرسمي.
- إنهاء الخدمة.

يعطى دليل الموظف ( دليلي) للموظفين فور التحاقهم بالهيئة ويمكن الحصول على نسخة منه عن طريق قسم الموارد البشرية ولسهولة الحصول عليه قامت الهيئة بتوفير نسخة الكترونية عن الدليل على شبكتها الداخلية ليكون متوفراً لجميع موظفيها.

◀ للإطلاع على دليل الموظف على نظام بصمة التميز

أستخدم الرابط الأتي:

<http://10.21.1.34/webcentral>

بعد الدخول على نظام بصمة التميز.

اختر وثائق هامة ومن ثم دليل الموظف لعام 2012.

## الخطوة 5

### استخدم آليات المشاركة في اتخاذ القرار لتكون جزءاً فعالاً من كيان الهيئة

تبنت الإدارة العليا في الهيئة مؤخراً اتجاهاً يهدف إلى إشراك الموظفين في القرارات والخطط للإدارة والهيئة ككل مما دعم روح الملكية والمسؤولية لدى الموظفين. أما عن المدراء التنفيذيين والمشرفين فتبنوا هذه المنهجية بدورهم كلاً مع إدارته.

مثال على ذلك:

- الاجتماعات الدورية لكل إدارة وموظفيها لمناقشة أي موضوع ذو أهمية للإدارة أو الموظفين.
- وأيضاً فرق العمل واللجان التي تتكون من موظفي الهيئة وتسهم في اتخاذ القرارات على مختلف المستويات.
- مبادرة سفراء الموارد البشرية.
- مسابقة شعار الجودة.
- مسابقة مشكلة التأخير في تسليم البطاقات.
- تقليص عملية التسجيل (حيث كانت تتكون من 3 محطات وتم تقليصها بناء على توصيات الموظفين إلى محطة واحدة).

- استراتيجيات ادارة الوقت والضغط النفسي.
- مهارات التواصل الشفهي والغير شفهي.

ويؤدي تطبيق ما يتم تعلمه في الدورات التدريبية إلى رفع فاعلية تأدية الموظف لعمله. كمثال:

- تم تطوير وتحسين اسلوب الرد على الهاتف عن طريق ما تم تعلمه.
- بعد التعرف على الشخصيات المختلفة للعملاء اصبح الموظفين على دراية اكبر بكيفية التعامل معها على سبيل المثال قد اصبح بمقدور الموظفين معرفة العميل المنزعج ومحاولة تهدئته واحتوائه.
- أصبح الموظفون على علم بأهمية التواصل الغير شفهي وان نبرة صوتهم او إيماءاتهم بنفس اهمية التواصل الشفهي ، لذا لوحظ تحسن كبير في هذا الجانب من قبل الموظفين.

## 2- قياس العائد من التدريب

تساهم مبادرات التعلم والتطوير في تحسين اداء الموظف وبالتالي تحقيق اهداف الهيئة. بما ان خطة التدريب تم ربطها بالمؤشرات التشغيلية والخطة الاستراتيجية للهيئة فإن اي تحسن في اداء الموظف بفعل مبادرات التعلم والتطوير ستؤدي الى تحسين اداء الادارة وبالتالي الهيئة ككل.

ولقياس فاعلية التدريب والتطوير تبنت الهيئة منهجية قياس أثر التدريب ولذا يطلب من المتدربين تعبئة نماذج تقيّد بأهداف الموظف التدريبية والمستهدف من حضوره للدورة التدريبية وقياس نسبة تحقيق هذه الأهداف بعد الدورة التدريبية. كما تقوم الهيئة بقياس مدى رضا المتدربين عن العملية التدريبية نفسها من خلال نموذج تقييم دورة التدريب.

## 3- التدريب التعريفي للموظفين الجدد

كما تبنت الهيئة نظام التدريب التعريفي للموظفين الجدد الذي سيتم إطلاقه قريباً ويقتضي أنه في حال تم تعيين الموظف حديثاً في الهيئة او تم توليه لدور جديد، يتم اقامة تدريب تعريفي للموظف والذي يساعده على فهم الهيئة ككل ورؤيتها ورسالتها وكيفية عمل ودور الإدارات المختلفة ويتم تعريفه بأهداف وخطة الإدارة التابع لها الموظف ومن ثم يتم تعريف الموظف على دوره واهدافه كما هي موضحة بالوصف الوظيفي.

## الخطوة 6

## تعرف على دور التدريب والتطوير في دعم تحقيق الخطة التشغيلية والإستراتيجية للهيئة



### 1- الخطة التدريبية

يتوفر لكل موظف مستوى دعم مناسب وعادل ومتكافئ في مجال التدريب والتطوير حيث يتم استخراج الاحتياجات التدريبية للموظفين من التقييم السنوي لكل موظف، ويتم الاخذ بعين الاعتبار توصيات المدراء والمشرفين والموظفين انفسهم وربط الخطة التدريبية بالخطة التشغيلية والاستراتيجية للهيئة.

و لكي تضمن الهيئة تكافؤ الفرص لكل الموظفين في الحصول على التدريب قامت الهيئة :

- بتبني مؤشرات شهرية وربع سنوية بأهداف ساعات تدريبية لكل المستويات الوظيفية.
- إلزام الإدارة العليا بالحرص على حصول كل موظف في الهيئة على دورة تدريبية واحدة على الأقل لعام 2012.

وقد بدأ فعلاً تنفيذ هذه الخطة.

تم تنسيب الموظفين لدورة (التميز في خدمة العملاء) لتطوير المهارات التالية:

- أهمية خدمة العملاء للهيئة.
- تطوير سلوكيات ودودة مع العملاء.
- تطوير مهارات التواصل الفعال عبر الهاتف والانترنت.
- التعرف على شخصيات العملاء المختلفة.



الاحتياجات التدريبية لكل موظف وتم استخدام هذه المخرجات في إعداد خطة التدريب والتطوير.

- **تقييم 360 درجة:** حيث تم تقييم المدراء من خلال الموظفين التابعين لهم ومن خلال زملائهم في العمل مما يمثل آلية تغذية راجعة شاملة لهم.
- **سياسة الباب المفتوح:** في إمكان كل موظف اللجوء إلى مديره المباشر والاجتماع معه لمناقشة الموضوعات المختلفة.
- **الإدارة بالتجوال:** والمقصود هنا هو تفاعل ومشاركة المدير للموظفين والمتعاملين من خلال الجولات التي يقوم بها بين الحين والآخر على كافة المحطات والمكاتب الموجودة في مركز التسجيل على سبيل المثال.

## الخطوة 7

### احرص على قيامك بدورك كموظف أو كمدير بفاعلية

فاعلية المدير في القيادة والإدارة وتطوير الموظفين تعني أن يلتزم بالقيم الرئيسية للهيئة في عملية الإدارة والقيادة لموظفيه وذلك عن طريق تبني قيم الهيئة:

- التركيز على العميل.
- العمل بروح الفريق.
- الثقة.
- المسؤولية والابتكار.

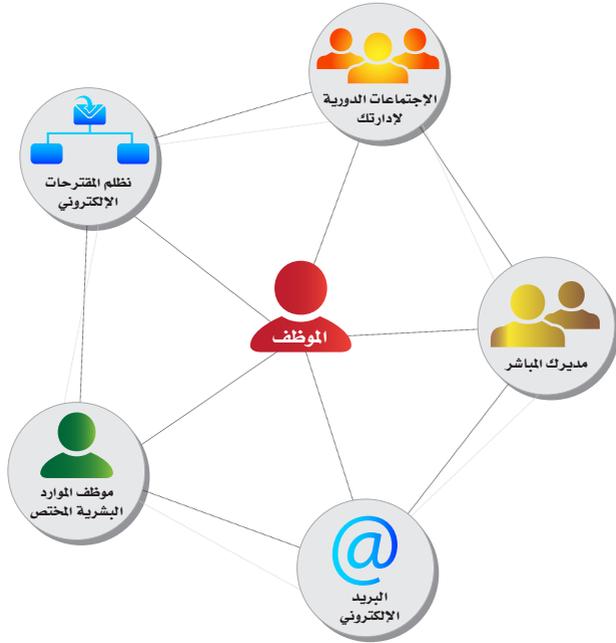
أما بخصوص تطوير الموظفين فيقوم المدير بمتابعة أداء الموظفين وتزويدهم بالتغذية الراجعة البناءة في حال كان أداء الموظف سلبياً أو إيجابياً بشكل دوري.

#### هل تستطيع ذكر مثال عن تغذية راجعة بناءة حصلت عليها من مديرك المباشر؟

ويجب أيضاً على المدير أن يقوم بتحديد احتياجات موظفيه التدريبية حسب ادائهم واحتياجاتهم ومناقشتها معهم. وأخيراً وضع الأهداف السنوية للموظف ومناقشتها معه. إن تزويد الموظفين بالتغذية الراجعة والتقييم بخصوص ادائهم بشكل دوري ومنتظم عملية ضرورية ومفيدة للهيئة. ليس فقط لأنها توفر فرصة لمناقشة الأهداف، فهي تؤكد على اتساق أهداف الهيئة مع أهداف الموظف. كما أنها مفيدة للموظفين، حيث يشعر الموظف بمدى أهمية دوره وتساعد على رفع معنويات الموظفين عندما يتم تقديم توقعات وأهداف واضحة له. لذا يقع على عاتق المدراء الاهتمام بعملية تزويد الموظفين بالتغذية الراجعة البناءة التي تساعد الموظف على معرفة نقاط قوته وضعفه وما الممكن عمله لتحسين ادائه ورفع كفاءته.

ومن أمثلة قنوات وأليات التغذية الراجعة التي يمكن استخدامها من قبل موظفي الهيئة:

- الاجتماعات الدورية لكل إدارة.
- التقييم الشخصي: الذي تم لموظفي مراكز التسجيل وذلك للوقوف على



من إرسال اقتراحاتهم وافكارهم ذات العائد المعنوي او المادي على الهيئة وبناء على اهمية وحجم الفائدة للمقترحات يتم مكافأة مقدمي الاقتراحات. لقد تم تطبيق نظام المقترحات الالكتروني ويعتبر هذا النظام من احد أنظمة التواصل بين الموظفين والإدارات التابعة لهم والتي تعود بالنفع على كلا الطرفين، حيث إن مثل هذه الأنظمة توفر قنوات ذات اتجاهين للتواصل بين الموظفين والإدارة ومن ثم تعزيز سبل التعاون والذي من شأنه رفع مستوى كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية علاوة على تعزيز روح الإبداع والانتماء داخل الهيئة.

يمكنكم الاطلاع على النظام من خلال الرابط الآتي:  
<http://www.emiratesideas.com>

#### هدف نظام المقترحات

توفير أداة فعالة لإدارة ومتابعة الاقتراحات المقدمة من قبل موظفي هيئة الإمارات للهوية والاستفادة منها في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة رضا المعنيين وتعزيز نشر الوعي بأهمية التميز والإبداع وخلق روح التواصل الفعال مع كافة المعنيين.

## الخطوة 8

### استخدم قنوات الإتصال المتاحة لك

تسعى الهيئة دوماً للاتصال مع موظفيها من خلال عدة قنوات اتصال منها :

#### 1- البريد الإلكتروني الخاص بك

يعتبر البريد الإلكتروني من وسائل الاتصال المهمة خاصة في بيئة العمل وتساعد هذه الوسيلة على بناء علاقات عمل جيدة اذا ما استخدمت بشكل فعال مع مراعاة اتيكيت البريد الإلكتروني. من خلال البريد الإلكتروني يمكنك التواصل مع مديرك المباشر، زملاء العمل والأقسام المختلفة للحصول على المعلومات او لاستيضاح بعض الامور بشكل رسمي.

#### 2- مديرك المباشر

من المهم جداً المحافظة على حوار مستمر مع مديرك المباشر والمواظبة على التواصل الفعال معه في جميع الحالات سواء كانت مشكلة، استفسار له علاقة بالعمل والمهام الوظيفية او اخذ النصيحة منه. مع مراعاة الآتي:

- التعرف على وسيلة التواصل التي يفضلها مديرك المباشر سواء كانت الاتصال المباشر، البريد الإلكتروني او عبر الاتصالات الهاتفية. ويمكن ان تختلف الوسيلة اعتماداً على اهمية وحجم الموضوع.
- اختيار الوقت المناسب لمحادثة مديرك المباشر فعلى سبيل المثال اذا كنت ترغب بمحادثته بخصوص تقييم ادائك السنوي اختر وقتاً يكون فيه مديرك غير منشغل او على عجلة من امره.
- يجب ان تكون مستعداً للتجاوز مع مديرك ويفضل ان يكون لديك ما يدعم كلامك او حججك. ليس من الاحترافية ان تعطي معلومات خاطئة ومبنية على الافتراضات.

#### 3- نظام الاقتراحات الإلكتروني

تقدر الهيئة افكار ومشاركات موظفيها حيث تؤخذ افكار الموظفين جميعاً بعين الاعتبار لذا قامت الهيئة بإطلاق نظام المقترحات الإلكتروني والذي يمكن الموظفين

## مزايا نظام المقترحات

- إطلاق طاقة الإبداع ورعايتها ومكافأتها لضمان الاستدامة لصالح الموظف والهيئة.
- الأرشفة الكترونية للسجلات الخاصة بالحركات والقرارات التي تنفذ على الاقتراحات بشكل توثيقي واحترافي.
- الإخطار الآلي عبر البريد الإلكتروني لإعلام مقدمي الاقتراحات حول ما يتم حول اقتراحاتهم.
- إمكانية تقديم تظلمات حول القرارات التي لا يراها المقترحون صحيحة حيث سيتم رفعها للمدير التنفيذي المعني.
- تتبع إكمال تطبيق الاقتراحات والتحقق من نتائجها.
- احتساب نقاط الكودو والتي سيتمكن تحويلها لمكافآت في صور متعددة.
- يتيح النظام ميزة جديدة وهي منح النقاط أيضاً للقائمين على تنفيذ الاقتراحات وتحويلها من فكرة لواقع حقيقي.
- توفير شفافية وحكمانية كاملة تضمن تساوي الفرص والعدالة في التقييم والمكافأة عن الأنشطة الإبداعية.

- ◀ ارتفع متوسط الاقتراحات من 25 مقترح في الشهر قبل إطلاق النظام الإلكتروني إلى 150 مقترح في الشهر.
- ◀ تواصل مع منسق الجودة الخاص بإدارتك للتعرف أكثر على النظام، ملحق رقم 2 أسماء منسقي الجودة الخاصين بكل إدارة.

## 4- موظف مختص للرد على تساؤلات وملاحظات موظفي الهيئة

انطلاقاً من حرص قسم الموارد البشرية على انشاء والحفاظ على فاعلية عملية التواصل بينه وبين موظفي الهيئة وذلك لتحقيق أعلى درجات الرضا مما يخدم أهداف هيئة الإمارات للهوية والارتقاء بالخدمات الداخلية القائمة على الأداء المتميز قام قسم الموارد البشرية بتخصيص خطأ خاصاً للرد على جميع استفسارات وملاحظات موظفي الهيئة الواردة إلى قسم الموارد البشرية باختلاف أنواعها، حيث تم تكليف الموظف أ/خميس الرميثي بتلقي جميع هذه الاستفسارات والملاحظات وتحويلها إلى موظفي الموارد البشرية كل حسب تخصصه، حيث سيتم الرد عليها بأسرع وقت ممكن ضمن إطار زمني محدد.

لذا يرجى عدم التردد بالاتصال بالموظف أ/خميس الرميثي على رقم التحويلة (5434) بخصوص أي استفسار أو ملاحظة

## الخطوة 9

## احرص على الالتزام بأليات التطوير والتحسين المستمر

- تؤمن الهيئة بالتطوير والتحسين المستمر على جميع أصعدة العمل وبالتالي قامت الهيئة بدعم وتبني المبادرات الآتية :
- نموذج متابعة قرارات الاجتماعات مما يضمن توثيق ومتابعة الاجتماعات الدورية والأسبوعية.
- إطلاق لائحة الإشراف.
- نظام تقييم الأداء الجديد.
- التزام الهيئة بمنهج التميز على جميع أصعدة العمل.



ملحق رقم 1  
أسماء سفراء الموارد البشرية

م	الإسم	الاسم الوظيفي	الأداة / القسم / المركز	البريد الإلكتروني
1	السيدة / جوله محمد الطاهر	مدير الموارد البشرية	ادارة الشؤون الادارية والعلاقات	Khawla.AITayer@emiratesid.ae
2	الآنسة / فاطمة خميس اللخيري	سكرتيرة أول	ادارة الشؤون الادارية والعلاقات	Fatima.AI Manthari@emiratesid.ae
3	السيد / ابياس يحي العبري	اداري تدقيق	ادارة السجلات المكتبي قسم سجل المواطنين ودور مجلس التعاون	Elias.Alabri@emiratesid.ae
4	الآنسة / فيروز عمر الجابري	اداري تسجيل رئيسي	مركز مصنع للتسجيل	fayrouz.aljaberi@emiratesid.ae
5	السيدة / مينا خميس الكعبي	مشرف مركز تسجيل	مركز العين للتسجيل	mathia.alkaabi@emiratesid.ae
6	السيد / يعقوب حسين الجمادي	مشرف	مركز ايرفا للتسجيل	Yaqoub.AIHammadi@emiratesid.ae
7	السيد / محمد خالد العويني	اداري أول تسجيل	مركز دنا للتسجيل	mohamed.alhosani@emiratesid.ae
8	الآنسة / حنان عبدالله آل علي	مشرف مركز تسجيل	مركز أم القيوين للتسجيل	hanan.alali@emiratesid.ae
9	السيدة / حنان خميس الجاهري	سكرتير	مركز رأس الخيمة للتسجيل	Hanan.AIKhatri@emiratesid.ae
10	السيدة / فاطمة محمد سيد الجمادي	اداري تسجيل رئيسي	المركز الرئيسي	fatima.alhammadi@emiratesid.ae
11	السيدة / موزة سيد دعفوس المنصوري	سكرتير	مركز بيرشاة للتسجيل	mouza.dafous@emiratesid.ae
12	السيدة / عزيزة يوسف البرسي	اداري أول تسجيل	مركز البرشاة للتسجيل	azeza.aldosari@emiratesid.ae
13	السيدة / منى خادم بومصم	اداري أول تسجيل	مركز الكرامة للتسجيل	mona.buomaim@emiratesid.ae
14	الآنسة / منى حاجي يوسف الجمادي	مشرف تسجيل	مركز جومان للتسجيل	mona.alhammadi@emiratesid.ae

م	الإسم	الاسم الوظيفي	الأداة / القسم / المركز	البريد الإلكتروني
15	الآنسة / امانى عبد العظيمي	اداري تسجيل	مركز جومان للتسجيل	Amani.alhaini@emiratesid.ae
16	السيدة / فاطمة احمد علي البوشي	مشرف مركز	مركز رأس الخيمة للتسجيل	Fatima.AIboshi@emiratesid.ae
17	الآنسة / عائشة علي علي الشفي	اداري أول تسجيل	مركز رأس الخيمة للتسجيل - الروس	aisha.alshhehi@emiratesid.ae
18	الآنسة / امته ابو ظفير	اداري أول تسجيل	مركز رأس الخيمة للتسجيل	Amna.AIDhatar@emiratesid.ae
19	الآنسة / أمل محمد قاسم	اداري أول تسجيل	مركز رأس الخيمة للتسجيل	Amal.Qasem@emiratesid.ae
20	الآنسة / لطيفة جمال القاسمي	اداري تسجيل	مركز رأس الخيمة للتسجيل	Lateifa.AIQasim@emiratesid.ae
21	السيدة / ابتسام حسن الأستاد	اداري أول تسجيل	مركز الفجيرة للتسجيل	Ebtisam.AIastad@emiratesid.ae
22	السيدة / لطيفة عبدالله الكعبي	اداري أول تسجيل	مركز الفجيرة للتسجيل	Fieem.AIKindi@emiratesid.ae
23	الآنسة / شيخة خميس علي الطحجاني	اداري أول تسجيل	مركز الفجيرة للتسجيل	Sheikha.Dhanhani@emiratesid.ae
24	الآنسة / مريم محمد الزعوني	اداري أول تسجيل	مركز الشارقة للتسجيل	mariam.alzarooni@emiratesid.ae
25	السيدة / حليلة عبدالله العبدولي	اداري تسجيل	مركز الفجيرة للتسجيل	Heleema.AIAbdoul@emiratesid.ae
26	السيدة / راية هلال البركي	اداري تسجيل	مركز الفجيرة للتسجيل	Raya.AIDarmaki@emiratesid.ae
27	السيدة / ايمان صفوت فراج	اداري أول تسجيل	مركز الشارقة للتسجيل	eiman.farraj@emiratesid.ae
28	السيد / صالح ططاف سالم	فني شبكات	ادارة الاتصالات ونظم المعلومات	Saleh.Tamari@emiratesid.ae
29	السيد / احمد فحي عبدالله	مدير مشروع	ادارة الاتصالات ونظم المعلومات - قسم التشغيل	Mohamed.Fathy@emiratesid.ae
30	السيد / عبدالله محمد علي يوسف	اداري أول تسجيل	مركز البرشاة للتسجيل	abdulla.yousuf@emiratesid.ae



تم تصميم هذا الكتيب في هيئة الإمارات للهوية - الشؤون الإدارية والعلاقات - العلاقات العامة والتسويق  
جميع المعلومات والصور والرسوم البيانية والتصاميم المتضمنة في هذا الكتيب هي ملك لهيئة الإمارات للهوية  
ولا يجوز استخدامها أو نسخها بأي شكل من الأشكال إلا بإذن خطي مسبق من هيئة الإمارات للهوية  
جميع الحقوق محفوظة لهيئة الإمارات للهوية 2012

This Booklet is Designed by Emirates Identity Authority Administration  
& Relations Affairs - Public Relations  
All Information, Photos, Charts and Designs Found in this Booklet Belongs to Emirates Identity Authority  
Any usage or duplication without formal authorization form EIDA is prohibited  
© 2012 Emirates Identity Authority. All Rights reserved.

للاستفسار يرجى الاتصال على الرقم 600 5 30003

أو زيارة موقعنا الإلكتروني [www.emiratesid.ae](http://www.emiratesid.ae)

/ هيئة الإمارات للهوية - إمارات // [http](http://) :

المؤسسة	هيئة الإمارات للهوية 
اسم الوثيقة	المستثمرون في الموارد البشرية
التاريخ	2012/09/15
رمز الوثيقة	
التصنيف	<input type="checkbox"/> عام <input checked="" type="checkbox"/> داخلي <input type="checkbox"/> سري <input type="checkbox"/> سري للغاية
نوع الوثيقة	<input type="checkbox"/> سياسة <input type="checkbox"/> إجراء <input type="checkbox"/> نموذج <input type="checkbox"/> تقرير <input type="checkbox"/> لائحة <input checked="" type="checkbox"/> كتيب <input type="checkbox"/> أخرى

### إصدارات الوثيقة

م	التاريخ	الإصدار	المعد	ملاحظات
1	2012/09/15	الأول		
2				

### اعتماد الوثيقة

الإصدار / الأول	الإسم	التوقيع	التاريخ
معد الكتيب	ثيقيين السعيد (الموارد البشرية)		
مدير الإدارة اعتماد المحتوى	الشؤون الإدارية والعلاقات		
أمن وسرية المعلومات اعتماد التصنيف	محمد الرديني		
مدير الجودة ضبط التغيير	سعيد الجنيني		