

التقرير  
السنوي  
لغرفة  
دبي



غرفة دبي  
DUBAI CHAMBER



# غرفة دبي

تعود فكرة إنشاء غرفة دبي إلى الرؤية الثاقبة للمغفور له الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم حاكم دبي، وتعد غرفة دبي التي تأسست عام ١٩٦٥ إحدى أكثر الغرف التجارية ريادة في العالم التي تركز على تمثيل ودعم وحماية مصالح مجتمع الأعمال في دبي.

## التقرير السنوي

قامت غرفة دبي بإعداد هذا التقرير السنوي لتطلع أعضائها وعملائها على أبرز الفعاليات والمشاريع التي أنجزتها الغرفة خلال العام. ويحتوي التقرير على بيانات من مختلف إدارات الغرفة توّخت فيها الدقة مستندة إلى دراسات وبحوث حديثة عن أوضاع السوق وتوقعات أصحاب الأعمال. يمكن الحصول على معلومات تفصيلية أخرى من خلال زيارتكم لمقر غرفة دبي أو زيارة موقعها الإلكتروني [www.dubaichamber.ae](http://www.dubaichamber.ae).

### المقر الرئيسي

غرفة دبي (المكتب الرئيسي)

شارع بني ياس، ديرة

الهاتف المجاني: (٨٠٠ ٢٤٢ ٦٢٣٧) CHAMBER ٨٠٠

للاتصال من الخارج: ٤ ٢٢٨... (+٩٧١)

فاكس: ٤ ٢٠٢ ٨٨٨٨ (+٩٧١)

البريد الإلكتروني: [customercare@dubaichamber.ae](mailto:customercare@dubaichamber.ae)

أوقلت الدوام الرسمي: من ٨ صباحاً - ٤ عصراً (الأحد - الخميس)

من ٨ صباحاً - ١ ظهراً (السبت فقط لقطاع الخدمات التجارية)



## مقدمة

كلمة وزير الاقتصاد  
كلمة رئيس مجلس الإدارة  
كلمة المدير العام

## المحتويات

علاقات الأعضاء  
تطوير الأعمال المستدامة  
البحوث والتحليلات الاقتصادية  
الخدمات التجارية والقانونية  
مركز دبي للتحكيم الدولي  
تطوير دبي كمركز للأعمال  
الدعم والتميز المؤسسي

## المصطلحات

الرسم البياني المؤسسي  
الرسالة والأهداف الاستراتيجية  
المراجعة السنوية للإدارات  
والقطاعات





## كلمة وزير الاقتصاد

أنتهز الفرصة لأثني على الجهود العظيمة التي بذلتها غرفة تجارة وصناعة دبي في سبيل تحقيق إنجازات مشهودة ساهمت في تعزيز التنمية الاقتصادية في إمارة دبي بشكل خاص وفي دولة الإمارات بشكل عام. ونحن في وزارة الاقتصاد نتعامل مع غرفة دبي كشريك استراتيجي نوحدهم جهودنا المشتركة لدعم مصالح الاقتصاد الوطني.

لقد أثبتت التحديات المختلفة التي واجهها اقتصاد الدولة قوته في التعامل مع الأزمة المالية العالمية، وذلك بفضل السياسات الاقتصادية الحكيمة واهتمام القيادة في التنويع وتركيزهم على تحقيق التنمية الشاملة في كافة القطاعات الحيوية في الدولة.

إن سياسة التنويع التي انتهجتها الدولة قد ساهمت كثيراً في دعم تنمية القطاعات غير النفطية ومساهماتها في إجمالي الناتج المحلي الذي ارتفع إلى ٦٧٪ عام ٢٠٠٨، مما يبرز دور هذه

السياسات في التقليل من الاعتماد على القطاعات النفطية. لقد كانت قياداتنا حريصة منذ بداية الأزمة العالمية عام ٢٠٠٨ على تنسيق جهودها في مواجهة التحديات التي أفرزتها تلك الأزمة. وقد تم اتخاذ العديد من الخطوات العملية كضمان الإيداعات المصرفية لثلاث سنوات وضخ السيولة في البنوك حيث خصص مصرف الإمارات المركزي ووزارة المالية لذلك نحو ١٢ مليار درهم. إن نجاح هذه التجربة الاتحادية الإماراتية قد أسهم في خلق دولة مثالية ومتحضرة تتمتع بموقع متميز على المستويين الإقليمي والعالمي ونالت ثقة كبرى الاقتصادات العالمية

سعادة سلطان المنصوري  
وزير الاقتصاد

# كلمة رئيس مجلس الإدارة



المستدامة. وتم الدخول في شراكات دولية جديدة لضمان أن تتماشى المشاريع المستقبلية مع أعلى معايير التنمية العالمية. لقد دعمت غرفة دبي هذه المبادرات من خلال طرح العديد من الخدمات المتنوعة الجديدة لمجتمع الأعمال، مما ساهم في تسهيل تبادل الأفكار بين أصحاب الأعمال وتحقيق النجاح المنشود.

وتتوقع غرفة دبي في عام ٢٠١٠ مزيداً من فرص الأعمال، فالتفكير الاستراتيجي والجهد القائم على المعرفة قد ساهم في جذب العديد من المستثمرين الأجانب إلى دبي منذ عقود، وبوجود الأساسات الاقتصادية الصلبة، ليس هناك حدود لما يمكن أن نحققه من إنجازات في هذا العالم.

تلعب دبي كمركز أعمال عالمي دوراً بارزاً في تسهيل حركة التجارة وضمان استقرار الاقتصاد العالمي. ففي التوجه نحو التنوع تكمن امكانيات كبيرة، وفي ظل القيادة الحكيمة لحكام دولة الإمارات، ستبقى الدولة إحدى أقوى الاقتصادات في العالم.

لقد واجهت حكومة دبي التحديات الاقتصادية العالمية في عام ٢٠٠٩ بمزيد من الإرادة والتصميم، وتوفير بيئة أعمال مريحة للجميع. وتمكنت حكومة دبي من خلال المجلس الاستشاري من تعزيز المناخ الاقتصادي وتنمية كافة القطاعات كالقطاع المالي، والعقاري، والمصرفي. ويعد هذا جهداً حاسماً لضمان استمرارية تطور الاقتصاد الإماراتي.

ومن خلال تجديد رؤيته وأهدافه، كان مجتمع الأعمال قادراً على الاستفادة من توقعات ورؤية المجلس في تحديد توجهات الأسواق، فارتفع مستوى الشفافية نتيجة للتدقيقات المالية. كما انخفضت مستويات الصرف غير المضبوط بهدف تعزيز التنمية

**عبد الرحمن سيف الغريير**  
رئيس مجلس إدارة  
غرفة تجارة وصناعة دبي



# كلمة المدير العالم



إن الأحداث الاقتصادية الاستثنائية التي وقعت في عام ٢٠١٩ قد وفرت لمجتمع الأعمال في دبي فرصة إعادة تنظيم أنشطته لتواكب المتغيرات الدولية. فبالرغم من التحديات الاقتصادية العالمية، استطاعت الأعمال في دبي أن تستمر في أداؤها متمسكة بأهداف وتوجهات جديدة. ومن خلال رسالتنا في تمثيل، ودعم، وحماية مصالح مجتمع الأعمال في دبي، وجدنا أن من بين الأساليب التي يمكن لغرفة دبي أن تسهم في دعم أعضائها أن نتوسع في دورنا الذي نلعبه كمصدر لا يستغنى عنه للمعلومات الاقتصادية والقانونية.

إن التواصل الفعال بين غرفة دبي وأعضائها كان على قائمة أولوياتنا. فقد ساهمت الإدارة الجديدة التي تم افتتاحها في الغرفة في تطوير أنشطة مجموعات العمل الجديدة وعقد جلسات نقاشية قصيرة ولكن مستمرة. إن تنظيمنا لمهرجان الأعمال الأول من نوعه في دبي قد حقق نجاحاً غير مسبوق من خلال استقطاب أكثر من ١,٢٠٠ رجل أعمال من كافة أنحاء العالم لهذا الحدث.

لقد أوكلنا إلى فريق عمل البحوث والتحليلات الاقتصادية في الغرفة مهمة البحث عن سبل نستطيع من خلالها رفع مستوى الشفافية في السوق. وقد عيّنت الغرفة المزيد من الموظفين لتعزيز إمكانياتها البحثية، فضلاً عن إطلاق عدد من المطبوعات الجديدة التي تركز على أسواق وتوجهات معينة.

وشهدت الغرفة في عام ٢٠١٩ زيادة في الطلب على الخدمات القانونية، حيث

استفاد الكثير من رجال الأعمال المحليين من الندوات التدريبية الإبداعية والخدمات القانونية الجديدة التي وفرتها الغرفة العالم الفائق. كما تلقت غرفة دبي أكثر من ١٠٠ طلب يومياً للاستفادة من خدماتها المعلوماتية. وتماشياً مع السياسات الاقتصادية الجديدة التي طوّرت في الدولة وكافة أنحاء العالم، عملت الغرفة على مراجعة كافة التشريعات المتعلقة بشؤون المنافسة التجارية والقوانين الخاصة بمدققي الحسابات.

وطوال العام الماضي، كنا على الدوام مدركين لأهمية أن نكون مؤسسة مسؤولة، فقد حصت غرفة دبي العديد من الجوائز لدورها في تطوير الحملات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات في عام ٢٠١٩، وكان من أبرز تلك الجوائز اختيار الغرفة كأول بناية في العالم العربي تحصل على شهادة شركة «لييد» للأبنية ذات المعايير الخضراء.

كل تلك المبادرات والإنجازات التي حققتها غرفة دبي تجدها مفصلة في الصفحات التالية. فإن كنت مستثمراً، أو صاحب منشأة تجارية، أو إن كنت مهتماً فقط بمعرفة المزيد عن الرؤية الاقتصادية في دبي، فيسرنني أن أدعوك لتصفح هذا التقرير السنوي الذي سيطلعك على الدور الهام الذي قامت به غرفة دبي في سبيل دعم تطور الأعمال في دبي.

**حمد بوعميم**

مدير عام

غرفة تجارة وصناعة دبي

# رسالتنا

تمثيل ودعم وحماية مصالح مجتمع الأعمال في دبي.

## أهدافنا الاستراتيجية

خلق بيئة محفزة للأعمال في دبي  
دعم نمو الأعمال في دبي  
الترويج لدبي كمركز تجاري عالمي

### أعضاء مجلس الإدارة عام ٢٠٠٩



سعادة اعيد الرحمن سيف الفريز  
رئيس مجلس الإدارة



سعادة هشام الشيراوي  
النائب الثاني لرئيس مجلس  
الإدارة



سعادة ماجد رحمة الشامسي  
النائب الأول لرئيس مجلس الإدارة



سعادة عبد الجليل يوسف  
درويش  
أمين الصندوق



سعادة هلال سعيد المري  
نائب أمين الصندوق



سعادة راشد حميد علي  
المزروعي  
عضو المكتب التنفيذي  
للمجلس



سعادة رجاء عيسى صالح  
القرق  
عضو المكتب التنفيذي  
للمجلس

## أعضاء مجلس الإدارة

- سعادة عبيد حميد الطاير
- سعادة آمنه خلفان الجلاف
- سعادة خالد جمعه الماجد
- سعادة خليفة جمعه النابودة
- سعادة سعيد محمد الملا
- سعادة سلطان أحمد بن سليم
- سعادة صوفيا عبد الله صالح
- سعادة شهاب محمد قرقاش
- سعادة عبد الحميد أحمد صديقي
- سعادة عبد الله محمد صالح
- سعادة بطي سعيد الكندي
- سعادة إبراهيم أحمد العباس
- سعادة عمر عبد الله الفطيم
- سعادة فيصل جمعه خلفان بالهول
- سعادة فايذة السيد محمد يوسف الهاشمي
- سعادة محمد عبد الرحمن عبد الله الجلاف
- سعادة هاني راشد بن راشد اليتيم

# علاقات الأعضاء

تعمل غرفة دبي على تمثيل مصالح آلاف من رجال الأعمال في الإمارة وتفعيل التواصل فيما بينهم عبر إيجاد منصة مشتركة تجمعهم. فمن خلال تعزيز الحوار بين هذه المجموعات، تمكنت غرفة دبي من خلق بيئة أعمال جاذبة ومحفزة للنمو الاقتصادي. وتسلط غرفة دبي الضوء في هذا القسم على نشاطاتها في العام ٢٠٠٩ لتحقيق أهدافها في حماية مصالح مجتمع الأعمال في دبي.

## مجموعات العمل ومجالس الأعمال

إن بناء علاقات قوية مع كافة شرائح مجتمع الأعمال في دبي كان في قمة أولويات غرفة دبي خلال عام ٢٠٠٩، حيث تعمل كحلقة وصل بين الحكومة ومجتمع الأعمال الخاص ونقل أفكاره وتوصياته إلى الحكومة. ويتمثل هذا التواصل بين الغرفة وأعضائها من خلال مجالس الأعمال ومجموعات العمل التي أسستها الغرفة. ولا تقوم تلك المجالس والمجموعات بتسهيل عملية التواصل بين الغرفة وأعضائها من الأفراد والشركات فحسب، بل تسهم في تعزيز التفاعل بين الشركات المحلية. وقد صنفت مجالس الأعمال حسب الجنسية فيما تُصنف مجموعات العمل حسب تخصص كل قطاع. وتفاعلاً مع الأحداث الاقتصادية الاستثنائية التي حدثت عام ٢٠٠٩، أرادت غرفة دبي أن تعزز تعاونها عن قريب مع أعضائها من المؤسسات والشركات كل حسب القطاع الذي تعمل



فيه. ففي السنوات الماضية، تعاملت كلٌّ من

## تحت المجهر

مناقشات الطاولة المستديرة خلال الربع الرابع من العام التقى المسؤولون في غرفة دبي مع ممثلي مجالس الأعمال ومجموعات العمل التي تعمل تحت مظلة الغرفة وذلك خلال اجتماعات الطاولة المستديرة في الربع الرابع من عام ٢٠٠٩ في شهر ديسمبر. هذه الاجتماعات من شأنها أن تعزز الدور الذي تلعبه غرفة دبي كحلقة وصل بين القطاعين الحكومي والخاص، حيث ستستمر الغرفة في إيصال مفهوم مجتمع الأعمال إلى الجهات الحكومية المعنية.

إدارت الغرفة المختلفة مع مجتمع الأعمال وفق المسائل التي تتم مناقشتها في حينه. وقامت غرفة دبي بإعادة هيكلة بعضاً من عملياتها الداخلية من أجل تعزيز الشؤون الخارجية لكل وحدة داخلية، فأُسست إدارة العلاقات الخارجية. ونجح الفريق الذي يعمل في هذه الإدارة في تعزيز التفاعل بين الغرفة ومجتمع الأعمال حيث ساعدت الكثير من الأعضاء في التغلب على التحديات التي أفرزتها الأزمة عام ٢٠٠٩. كما أسست الغرفة أربعة مجموعات أعمال جديدة وهي: مجموعة أعمال قطاع الملاحة البحرية، ومجموعة عمل الإمارات للبيئة، ومجموعة الالكترونيات، ومجموعة عمل المدارس الخاصة في دبي.

## مناقشات الطاولة المستديرة

توفر مناقشات الطاولة المستديرة فرصة جيدة لغرفة دبي للتواصل مع رواد الأعمال وتحديد التحديات التي تواجه الاقتصاد. ومن خلال مواجهتها لهذه التحديات، قررت غرفة دبي إطلاق مبادرات جديدة لتحسين الحوار الجماعي. وتجربى مناقشات الطاولة المستديرة كل ثلاثة أشهر وتعد عادة بين غرفة دبي ومجموعات ومجالس الأعمال التابعة للغرفة. حيث بدأت تتخذ هذه المناقشات طابعاً أكثر فعالية من ذي قبل. وقد تم أيضاً مراجعة وتطوير خطط العمل التعاوني بشكل روتيني. وأصبح بإمكان أعضاء الغرفة من الأفراد طلب الاجتماع بمسؤولي الغرفة بشكل عادي أو على انفراد بهدف تقييم وجهات النظر الاقتصادية. وأصبح بإمكان الأعضاء مطالبة الغرفة بعقد اجتماعات ثنائية مع أصحاب الأعمال من الاختصاصات المختلفة في مقر الغرفة.

## حالة دراسية

مصدر الشركات الصغيرة والمتوسطة لربع العام



في إطار سعي غرفة دبي لتشجيع تطوير الأعمال الجديدة وتحفيز الأفكار

الفعالة، أجدت الغرفة استطلاعاً «المصدر المميز من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة لربع العام» وذلك في بداية عام ٢٠٠٩. وتمنح الجائزة لفائز كل ثلاثة أشهر بهدف إلقاء الضوء على المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي حققت إنجازاً كبيراً في حجم صادراتها في الوقت الذي التزمت فيه بمسؤوليتها تجاه تطور الأعمال.

أنشطة المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي حققت إنجازاً كبيراً في حجم صادراتها في الوقت الذي التزمت فيه بمسؤوليتها تجاه تطور الأعمال.

## مركز أخلاقيات الأعمال

تأسس مركز أخلاقيات العمل في غرفة دبي عام ٢٠٠٤ بهدف تعزيز مسؤولية مجتمع الأعمال من خلال التوعية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات ومساعدة الشركات على التقيد بالسمات البيئية، والأخلاقية والاجتماعية في أعمالهم اليومية. وشاركت أكثر من ١٣٠ شركة في ١٣ فعالية نظمها المركز خلال عام ٢٠٠٩. وتضمنت تلك الفعاليات عقد مناقشات حول الاستثمار في قطاع الرعاية الصحية الاجتماعية، مبادئ التمويل المالي، وإدارة الموارد البشرية المستدامة. كما استضاف المركز «حوار الأعمال المسؤولة في دبي» خلال العام الماضي وذلك لإلقاء الضوء على الحاجة الماسة لعقد مؤتمر اقتصادي حول المسؤولية الاجتماعية للشركات في دبي. وتضمن الحوار عقد مناقشات على مستوى الرؤساء التنفيذيين للشركات، ومشاركة من قبل ممثلي المسؤولية الاجتماعية للشركات في أوروبا، ومشاركة من قبل «الأعمال في المجتمع BICT»، ومشاركة مسؤولين وزاريين، وبأعضاء المجلس التنفيذي. وكان هدف المؤتمر بناء خطة عمل لتعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات في دبي بالتعاون وثيق مع مجتمع الأعمال في الإمارة.

المبادرات وغيرها خلال عام ٢٠١٠ خاصة وأن الغرفة ما زالت تتلقى الكثير من ردود الفعل الإيجابية عن مناقشات الطاولة المستديرة.



# تطوير الأعمال المستدامة

تدرك غرفة دبي أن الأعمال الأكثر نجاحاً اليوم هي التي تتبنى مبدأ النزاهة والمسؤولية الاجتماعية. ولهذا السبب، قامت غرفة دبي بطرح عدة برامج لمساعدة الأعضاء في تطوير أعمالهم من خلال تبني وتطبيق أفضل الممارسات.

## دعم الأعمال

يتركز جزء من عمل الغرفة بشكل خاص على تطوير المقدرات التجارية لأعضائها، فمن خلال اكتشاف فرص الأعمال الجيدة وإطلاع الأعضاء عليها، تكون الغرفة بذلك قد عززت من نشاط مجتمع الأعمال في دبي في الاستفادة من هذه الفرص.

وفيما يتعلق بتطوير الأعمال، نظمت الغرفة ١٥ فعالية خلال عام ٢٠٠٩، منها أربع ندوات، وأربع دورات تدريبية، ودورة تدريبية مكثفة، إضافة إلى ست حلقات نقاش مستديرة. وقامت الغرفة بعقد ١٠ من هذه الفعاليات لأعضائها مجاناً. وفي إطار سعيها لتعزيز الأداء الاستثنائي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في دبي، أطلقت غرفة دبي مبادرة أفضل شركة صغيرة ومتوسطة في مجال الصادرات لكل ربع من العام والتي تهدف إلى تسليط الضوء على

في المجتمع، حيث تسلم البرنامج ١١ رسالة من شركات أبدت رغبتها بالمشاركة، كما ساهم في توفير ٢٧ من الموظفين المتطوعين عام ٢٠٠٩. وبالإضافة إلى نشر ستة نشرات دورية عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تحت عنوان (سي لس آر اليوم)، أنجز المركز ثمانية تقارير بحثية خلال العمل تركزت على الأمور المتعلقة برأي العملاء بالمسؤولية الاجتماعية للصدقة للبيئة، ومفهوم المسؤولية الاجتماعية للمتوسطة في دبي. وقام المركز أيضاً بعقد شراكتين جديدتين مع اليونيسيف وهيئة الأعمال للمسؤولية الاجتماعية لتزويد السوق في دبي بمزيد من المصادر.

**جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال**  
أطلقت غرفة دبي جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال عام ٢٠٠٥ بهدف تشجيع ومكافأة الشركات التي ساهم أدائها في دعم الاقتصاد الوطني في دولة الإمارات. وتساعد الغرفة الشركات في تحليل أدائها وملاءمة التقنيات الإدارية فيها وفق أفضل الممارسات العالمية. وتوفر الجائزة فرصة المشاركة للشركات

### تحت المجهر

الدورة الخامسة ٢٠١٠

تعمل غرفة دبي حالياً على طرح نموذج جديد لجائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال. وستعتمد الدورة الخامسة للجائزة التي ستعقد في ٢٠١٠ على هذا النموذج الجديد وستركز أكثر على مقارنة ممارسات الشركات في الدولة وفي دبي تحديداً بأفضل المعايير العالمية لممارسات الأعمال والتميز للأعمال.

بهدف اكتساب الخبرة من خلال التحليل الذاتي للمؤسسة والاستفادة من تجارب المشاركين. وتهدف الجائزة بشكل رئيسي إلى: تمييز وتشجيع وتكريم الشركات التي أسهمت وما زالت تسهم في مسيرة التنمية الاقتصادية للدولة تسهيل توعية الشركات المشاركة بالمعرفة المؤسساتية من خلال التحليل الذاتي تمكين الشركات المشاركة من تحسين أدائها وفق أفضل الممارسات الملائمة أضافت الجائزة مؤخراً فئتين جديدتين على فئات الجائزة وهي: «فئة المسؤولية الاجتماعية

ونجح المركز أيضاً في إطلاق تقرير سنوي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات يخاطب مجتمع الأعمال في دبي بعنوان «رياح التغيير: حالة المسؤولية الاجتماعية للشركات في دبي، ٢٠٠٨». ويشير تقرير المسؤولية الاجتماعية للشركات هذا العام إلى استمرار انتشار هذا المفهوم بين الشركات التي بدأت باستيعابه، إضافة إلى تطبيق الممارسات فقط عندما تساهم بشكل مباشر على تحقيق أهدافها. كما أظهر التقرير أن الحكومة تبنت عدة مبادرات استراتيجية لمساعدة الأعمال في إيجاد حلول طويلة الأمد وعقد برامج عن المسؤولية الاجتماعية للشركات على

### تحت المجهر

برنامج "ENGAGE دبي" إن برنامج «ENGAGE دبي» الذي أطلقه مركز أخلاقيات الأعمال في نوفمبر ٢٠٠٨ كان إيجابياً للغاية. وهو



أول برنامج تطوعي للموظفين في دولة الإمارات والهدف الرئيسي من البرنامج، الذي استقطب عدة مشاركين من شركات ومؤسسات مدنية محلية، تعزيز المشاركة المدنية ودعم المشاريع التطوعية في الدولة. كما ساهم البرنامج في توفير فرص تطوعية مع ثلاثة شركاء في المجتمع، حيث تسلم البرنامج ١١ رسالة من شركات أبدت رغبتها بالمشاركة، بالإضافة إلى مساهمته في تطوع ٢٧ شركة في ٢٠٠٩.

مستوى الدولة.

وشارك المركز في مشروع آخر العام الماضي وهو تطوير علامة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بالتعاون مع المواطنة المؤسسية. ويجب دعم وإظهار ذلك النظام بما يتماشى مع المعايير الدولية حيث سيتم إطلاقه في عام ٢٠١٠ كمحفز لتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في المنطقة. إن برنامج «كن جزءاً من دبي» (Engage Dubai) الذي أطلق كأول برنامج تطوعي للموظفين المواطنين في دولة الإمارات كان إيجابياً للغاية منذ بداية إطلاقه في نوفمبر ٢٠٠٨، وساهم البرنامج، الذي استقطب عدة مشاركين من شركات ومؤسسات مدنية محلية، في توفير فرص تطوعية مع ثلاثة شركاء

س.س. لوتله للمقاولات  
فيدرال اكسبريس

# البحوث والتحليل الاقتصادية

تعد غرفة دبي مصدر لا يستغنى عنه للمعلومات الاقتصادية عن دولة الإمارات. فمن خلال البحث عن المعلومات الحديثة المتعلقة بالقطاعات الاقتصادية، تساعد الغرفة الشركات على فهم اتجاهات السوق محلياً، وإقليمياً ودولياً. وفيما يلي بعض الطرق التي تلجأ إليها الغرفة للبحث عميقاً في أسواق دبي لعام ٢٠٠٩.

## الدراسات الاقتصادية

تركزت التقارير والدراسات الاقتصادية في عام ٢٠٠٩ على تحديد تأثيرات الأزمة الاقتصادية على دبي والدولة بشكل عام. وأشارت التقارير إلى توصيات وسياسات وتشريعات بالأزمة. أما فيما يخص بالبحث فيما وراء الأزمة، فقد ساهمت بحوث الغرفة باكتشاف عدد من القطاعات، وبعض فرص الاستثمار العالمية. وبالإجمال، فقد أنجزت غرفة دبي ٤٧ دراسة بحثية عام ٢٠٠٩. وتضمنت هذه البحوث التالي:

«دور حوافز قطاع النقل والتوريد الصديقة للبيئة في الاقتصادات الناشئة، حالة دبي»  
اختير هذا البحث من بين ١٨ بحث وصلوا للمرحلة النهائية كأفضل بحوث قدمت إلى

للمؤسسات» و«فئة الإمداد والتوزيع والدعم اللوجيستي». وقد تقدم للجائزة نحو ٢٣٤ شركة ومؤسسة بزيادة تقدر بنحو ١٢٪ عن الشركات المسجلة في الدورة السابقة.

وتضمن لائحة الفائزين في الدورة الرابعة لجائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال في ٢٠٠٩ الشركات التالية:

### فئة الصناعة (الإمارات)

شركة دبي للألمنيوم

شركة دبي للكابلات

شركة الخليج للسكر الحدودية

### فئة الصناعة (المناطق الحرة)

يونيليفر جلف

يوروكون بيلدينغ اندستريز FZC

### فئة إعادة التصدير

مجموعة لاندمارك

### فئة الخدمات المالية

بنك الإمارات دبي الوطني

بنك الاتحاد الوطني

مصرف الشارقة الإسلامي

بنك دبي التجاري

### فئة التشييد والبناء

الشعفار للمقاولات العامة

س.س. لوتله للمقاولات

### فئة التطوير العقاري

ETA ستار للتطوير العقاري

### فئة التوريد والنقل

الإسلامي للأغذية

فيدرال اكسبريس

موانئ دبي العالمية

### فئة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات



- رواد الأعمال
  - مابعد الأعمال الإنسانية: مشاركة المجتمع المؤسسي في دبي
  - آثار الأزمة الاقتصادية العالمية على الإقراض في قطاع التشييد العقاري في دبي
  - أسعار المواد الغذائية الطازجة (شهرياً)
  - أسعار المواد الإستهلاكية والخدمات (ربع سنوي)
- قامت الغرفة بعقد ٣ ندوات اقتصادية لإطلاع المهتمين بنتائج هذه المسوحات الاقتصادية

### خدمات المعلومات

تحتفظ غرفة دبي في أرشيفها بكميات هائلة من المعلومات داخل مكتبها الالكتروني، وتوفر أحدث الاحصائيات والبيانات الاقتصادية التي جمعتها الغرفة من مصادر مرجعية مختلفة. وباعتبارها مصدر معتمد للمعلومات الاقتصادية، تتلقى الغرفة الكثير من الطلبات والتساؤلات عن البيانات الاقتصادية. ففي عام ٢٠٠٩، وفرت غرفة دبي نحو ٢٩,٤٢٩ خدمة معلومات لعملائها. وكانت السنة الأولى التي جمعت فيها الغرفة بيانات مفصلة لعملائها لمعرفة من أين يأتي الطلب على المعلومات وأي القطاعات تغطي. فمثلاً أكثر من ثلاثة أرباع الطلبات كانت تأتي من أوروبا وأفريقيا، في حين أن نصف الخدمات التي قدمتها الغرفة كانت تأتي من زوار الغرفة أكثر منها عن طريق الفاكس.

### منتجات جديدة في ٢٠٠٩

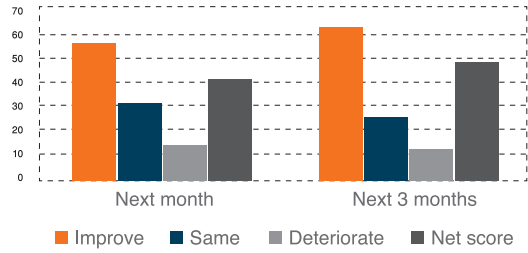
في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية التي بدأت عام ٢٠٠٨، أدركت غرفة دبي أن الحاجة إلى الشفافية الاقتصادية أصبحت أكثر إلحاحاً في ٢٠٠٩. وبعد التشاور مع أعضاء الغرفة، طورت الغرفة وأطلقت العديد من البحوث في ٢٠٠٩ من أجل مواكبة التطورات الاقتصادية. اقتصادي غرفة دبي هي مطبوعة الكترونية تصدر كل أسبوعين توفر تحليلات اقتصادية للكثير من المواضيع الاقتصادية الهامة لدبي والإمارات عموماً. أصدرت الغرفة ١٨ عدداً من هذه المطبوعة في ٢٠٠٩. مدقق الأسواق في غرفة دبي وتوفر معلومات حديثة عن أحوال المال في الدولة، وأسواق رأس المال، وهي مطبوعة الكترونية شهرية. وقد تم إصدار ٦ أعداد منها

هيئة الإدارة الاستراتيجية، وذلك في مؤتمر هيئة الإدارة الاستراتيجية الذي عقد في واشنطن في الولايات المتحدة في أكتوبر ٢٠٠٩. «أداء المصدرين في الاقتصادات الناشئة» في إنترناشيونال تريبيد جورنال ، العدد ٢٣ و رقم ٢، ٢٠٠٩. «إجراءات تفاعلية لتقييم أصل رأس المال» المجلة العالمية للمقاييس الاقتصادية التطبيقية والدراسات الكمية» العدد ٩-٢-٢٠٠٩ «لماذا تعمد الشركات إلى المجازفة في الأسواق العالمية؟» المجلة العالمية لبحوث التمويل والاقتصاد ISSN ١٤٥٠-٢٨٨٧، العدد ٢٩، ٢٠٠٩.

### المسوحات الاقتصادية

قامت غرفة دبي عام ٢٠٠٩ بإنجاز ٨ مسوحات اقتصادية نشرت في مطبوعات خارجية

Outlook for general business situation for the next month and for the next 3 months, Sep. survey



واستخدمت داخلياً في الغرفة لتقييم عمليات وأهداف الغرفة. وقد تم تحديث الكثير من هذه المسوحات بشكل شهري وربع سنوي، كما أطلقت الغرفة مبادرة المسوح الشهرية لقادة الأعمال بهدف الوصول إلى فهم أفضل لوجهات نظر القطاع الخاص وآرائهم حول التشريعات الحكومية. وتم تسليم هذه المسوحات إلى إدارة الغرفة ومجلس الإدارة لمزيد من الاطلاع حيث ستستمر الغرفة في إطلاقها أيضاً عام ٢٠١٠. أما المسوحات الاقتصادية المنجزة عام ٢٠٠٩ فتضمنت:

- دراسة مسحية عن توقعات التجار في دبي
- دراسة مسحية عن مشاركة المؤسسات في النشاطات المجتمعية
- دراسة مسحية عن شراء المواد الصديقة للبيئة
- دراسة مسحية شهرية لقادة الأعمال



عام ٢٠٠٩.

وبالنسبة إلى القطاعات الاقتصادية الرئيسية في دبي، فقد أصدرت غرفة دبي مجموعة من ١٠

### تحت المجهر

اقتصادي غرفة دبي Dubai Chamber Economist توفر تحليلات اقتصادية للكثير حول أحدث البيانات الاقتصادية والفعاليات والأمور العامة التي تهم مجتمع الأعمال في دبي. وتنوي هذه المطبوعة أن تكون شاملة تحتاج إلى ١٥-٢٠ دقيقة لقراءتها حيث تشمل



على أبرز الموضوعات الساخنة التي تهم مجتمع الأعمال في دبي والإمارات عموماً. وتعد هذه المطبوعة الالكترونية نصف أسبوعية مصدراً قيماً يغطي آخر المستجدات عن أحوال الأسواق.

## للشركات العاملة في دبي والإمارات.

### دراسة التشريعات القانونية المتصلة بالأنشطة الاقتصادية

تبذل غرفة دبي وقتاً طويلاً في مراجعة المسائل القانونية وتقييم تأثير هذه القوانين على مجتمع الأعمال في دبي. والغرفة تقوم بمراجعة أي قانون جديد أو تعديل قانوني يصدر في الدولة بخصوص السياسة الاقتصادية، حيث يتمكن الأعضاء من الاطلاع عليها أيضاً. وحسب طبيعة القانون والسلطة القضائية المنفذة له، تتشكل لجان المراجعة من أصحاب أعمال، وخبراء قانونيين وممثلين

### تحت المجهر

الإمارات ومؤتمر روتردام في أواخر عام ٢٠٠٩ كانت دولة الإمارات تعتزم المشاركة في مؤتمر الأمم المتحدة لعقود النقل الدولي للبضائع عبر البحر (مؤتمر روتردام). وقبل أن تقوم بذلك احتاجت حكومة الإمارات لأن تقر كيف يمكن لهذا المؤتمر أن يتوافق مع قوانين الإمارات، خاصة بالنسبة للقانون البحري، وماهي الآثار التي يمكن لهذا المؤتمر أن يتركها على مجتمع الأعمال الإماراتي - خاصة قطاع الشحن البحري. وشاركت غرفة دبي مع أطراف أخرى على صلة بالموضوع في مراجعة أجندة هذا المؤتمر بالتعاون مع خبراء بالقانون البحري، إضافة إلى ممثلين عن مجتمع الأعمال، ومحللين اقتصاديين.

عن الحكومة.

وفي عام ٢٠٠٩، قامت الغرفة بدراسة وتقييم القوانين التسعة عشرة التالية:

١. مشروع قانوني الشركات التجارية لعامي ٢٠٠٨ و٢٠٠٩
٢. مشروع قانون إتحادي بشأن القانون البحري ٢٠٠٨
٣. مشروع قانون المنافسة
٤. مشروع قانون مكافحة الغش التجاري
٥. مشروع قانون إتحادي بشأن تنظيم مهنة مدققي الحسابات
٦. مشروع قانون إتحادي بشأن الرقابة على الإتيار في الأحجار ذات القيمة والمعادن الثمينة ودمغها
٧. مشروع قانون بشأن نظام العقود في الدوائر الحكومية في إمارة دبي
٨. مشروع قانون الإستثمار الأجنبي
٩. تعديل بعض أحكام القانون الإتحادي رقم (٨) لسنة ١٩٨٠ في شأن تنظيم علاقات العمل

أوراق بحثية قطاعية تتحدث عن آخر المستجدات والتغييرات والتطورات التي حصلت في هذه القطاعات. ومع هذه الكميات الهائلة والمحدثة من المعلومات التي جمعتها الغرفة، أصدرت الغرفة أيضاً «دليل المصدر» الذي يساعد المصدرين في دبي والإمارات على اكتشاف فرص تجارية واستثمارية في أسواق جديدة محتملة. وأورد الدليل معلومات عن ٢٣ سوق تقوم الغرفة بتحديثها كل عام بمعلومات جديدة وتغطية دول أخرى.

## الخدمات التجارية القانونية

تعد دبي واحدة من أكثر مجتمعات الأعمال تنوعاً وثقافة في العالم، بفضل موقعها الجغرافي بين آسيا وأفريقيا وأوروبا. تدعم غرفة دبي تطور هذه الأعمال من خلال توفير مجموعة من الخدمات التجارية والقانونية

١٠. مشروع قانون إتحادي بشأن النقل البري
١١. مشروع قانون بشأن كفالة الودائع ما بين البنوك
١٢. مشروع قانون إتحادي بشأن ضمان الأوراق المالية للبنوك
١٣. مشروع النظام الاساسي للجان القطاعية للمجلس التنفيذي لإمارة دبي ٢٠٠٩/٣
١٤. مشروع قانون إتحادي بشأن الدين العام
١٥. مشروع قانون إتحادي بشأن الإيرادات العامة
١٦. مشروع القواعد الموحدة لإعطاء الأولوية في المشتريات الحكومية للمنتجات الوطنية بدول مجلس التعاون الخليجي لسنة ٢٠٠٣ والمرسل من إتحاد غرف التجارة والصناعة بتاريخ ٢٠٠٩/١/١٤
١٧. مشروع قانون إتحادي لسنة ٢٠٠٩ بتعديل بعض أحكام القانون الإتحادي رقم (١٨) لسنة ١٩٨١ بشأن تنظيم الوكالات التجارية
١٨. إتفاقية الامم المتحدة المتعلقة بعقود النقل الدولي للبضائع عن طريق البحر كلياً أو جزئياً لعام ٢٠٠٨
١٩. مشروع تنقيح القانون (النظام) الموحد لمكافحة الإغراق والتدابير التعويضية والوقائية لدول المجلس

### خدمات التصنيف الإئتماني

في الوقت الذي بلغت فيه الأزمة الإئتمانية ذروتها في عام ٢٠٠٩، تطلعت الشركات حول العالم إلى الشفافية للتخفيف من وطأة المخاطر المالية واختيار شركائهم بعناية. ولعبت غرفة دبي دوراً أساسياً في الترويج لمشاركة المعلومات وتقييم المخاطر الإئتمانية في دبي من خلال خدماتها في التصنيف الإئتماني. وهذه الخدمات متوفرة لجميع الأعضاء وغير الأعضاء أينما وجدوا. وتلقت غرفة دبي عدداً كبيراً من التساؤلات حول التصنيف الإئتماني ووفرت إجابات لأكثر من ٢٠٨ طلب، بما في ذلك توفير تقارير تصنيفية، وآراء ائتمانية خاصة وشهادت

الجودة. وزادت عائدات هذه الخدمات بنسبة ٤١٪ في ٢٠٠٩ مقارنةً مع ٢٠٠٨. في عام ٢٠٠٩، وقعت غرفة دبي مذكرة تفاهم مع «ايمكريدت»، وذلك بهدف نشر التوعية بالدور الذي تلعبه المعلومات الائتمانية في تسهيل الائتمان التجاري بين الشركات. وفي إطار رسالتها في دعم وحماية مصالح مجتمع الأعمال - خاصة خلال الأزمة

### تحت المجهر

شهادت المنشأ باللغة العربية



أصدر اتحاد الغرفة العالمية (الغرفة التجارية الدولية) إرشادات مفصلة حول إصدار شهادت المنشأ دولياً. وجاءت هذه الإرشادات باللغة الانجليزية. في عام ٢٠٠٩ أصدرت غرفة دبي أول نسخة عربية من إرشادات شهادت المنشأ معتمدة على النسخة الانجليزية. وجاءت هذه المبادرة كجزء من الجهود التي بذلتها غرفة دبي لتشجيع كل الأطراف على إصدار شهادت المنشأ وفق أفضل المعايير والممارسات الدولية.

الاقتصادية عام ٢٠٠٩، نشرت غرفة دبي...، تقرير تصنيفي لتوفير معلومات أساسية حول...، من الشركات الأكثر نشاطاً في دبي والموجودة أصلاً في قاعدة البيانات الخاصة بالغرفة. وازدادت سرعة التزود بالبيانات الإئتمانية لتصل إلى ٤٠٪ بالنسبة للطلبات المستعجلة. وأصبح بإمكان الشركات الآن زيارة الغرفة للحصول على أية المعلومات والتقييمات الائتمانية عن أية شركة حول العالم وبوقت قصير.

### خدمات توثيق المستندات

تقوم غرفة دبي بتوثيق المستندات والاعتمادات التجارية لصالح أصحاب الأعمال كما تصدر شهادت المنشأ، وتقوم بتصديق وثائق التصدير وتحضير التقارير الإحصائية التي تشير إلى حجم الصادرات وإعادة الصادرات. وبشكل عام، بلغ حجم صادرات أعضاء الغرفة عام ٢٠٠٩ نحو ١٨٦ مليار درهم، مع ارتفاع عدد الأسواق التصديرية إلى ١٦٣ سوقاً في نوفمبر وهو الأعلى في ٢٠٠٩. كما بلغ عدد شهادت المنشأ التي أصدرتها

لمناقشة التطبيقات القانونية والأساليب التي يمكن لكلا الطرفين اعتمادها للمضي قدماً في تسوية نزاعاتهم دون الحاجة إلى تدخل السلطات القانونية الرسمية. وهذا الإجراء ليس فقط قليل التكلفة، بل سري وسريع كذلك



المتنازعة. وفي عام ٢٠٠٩، سجلت غرفة دبي ٣٣٣ حالة مقابل نحو ٤٠٨ حالة وساطة عام ٢٠٠٨ واستطاعت الغرفة تسوية النزاعات لنحو ٣٠١ حالة، أي بمعدل ٣٢٪.

### ندوات قانونية

شهدت إدارة الخدمات القانونية في الغرفة ارتفاعاً في عدد الندوات التدريبية التي وفرتها لأعضائها عام ٢٠٠٩. واستطاعت الإدارة أن تنظم ٩ فعاليات خلال العام تركزت حول مختلف المواضيع الإقليمية والدولية. شملت مواضيع ورشات العمل في عام ٢٠٠٩:

- ورشة عمل وسائل فض النزاعات البديلة
- مناقشات الطاولة المستديرة حول نظام مدريد للتسجيل الدولي للعلامات
- ندوة حماية المستهلك ضد التقليد
- دورة تدريبية حول حقوق الملكية الفكرية
- تحضير ومناقشات اتفاقيات الترخيص
- استرداد الديون
- تأسيس وحماية وترخيص العلامة التجارية
- ندوة الأعراف المصرفية العالمية لفحص المستندات الخاصة بالاعتمادات المستندية

الغرفة عام ٢٠٠٩ نحو ٥٩٩،٣٠٣ شهادة مقارنة مع حوالي ٥٥٩ ألف شهادة في العام ٢٠٠٧. ٢٠٠٨. وبلغ عدد أعضاء غرفة دبي ١٠٨،٤٨٩ عضو مقارنة بـ ١٠٣،٦٢٠ عضو في ٢٠٠٨. وأصدرت غرفة دبي الترجمة العربية الأولى للدليل الإرشادي لإصدار شهادة المنشأ الدولية وفقاً للمعايير الدولية المعتمدة من قبل اتحاد غرف التجارة العالمي. وأجاعت مبادرة ترجمة هذه الإرشادات كجزء من الجهود التي بذلتها غرفة دبي لتعزيز مكانتها كوسيلة تسهل ممارسة الأعمال من خلال تشجيع كل الأطراف على إصدار شهادات المنشأ وفق أفضل المعايير والممارسات الدولية.

### استرداد الديون

نظراً لارتفاع الكبير في عدد حالات التخلف عن الدفع عام ٢٠٠٩، قامت غرفة دبي بتعزيز خدماتها في استرداد الديون الدولية في عام ٢٠٠٩ أكثر منها عام ٢٠٠٨. وجاعت هذه الخدمة بالتعاون مع شركة كوفاس، المزود العالمي الرائد لضمانات التأمين التي تتمتع بخبرة أكثر من ٦٠ سنة. ففي عام ٢٠٠٩، تعاملت غرفة دبي مع الكثير من الحالات التي قدرت قيمتها بنحو

### تحت المجهر

مناقشات حول نظام مدريد  
إن نظام مدريد هو هيئة تضم ٨٤ عضواً ويعد وسيلة هامة لتسجيل الماركات التجارية العالمية والفوائد. والإمارات ليست جزءاً من هذه النظام ولذلك السبب قربت غرفة دبي استضافة مناقشات الطاولة المستديرة للحديث عن أهمية نظام مدريد. تمت دعوة أحد المستشارين من المنظمة العالمية لحقوق الملكية الفكرية للحديث عن النظام وحسناته، كما ناقش أحد المسؤولين في وزارة الصناعة والتجارة البحرينية تجربة البحرين كعضو في النظام. وحضر هذه المناقشات نحو ٤٠ شخص من مختلف القطاعات الاقتصادية في

٢،٢٧ مليون درهم.

### فض المنازعات عن طريق الوساطة

نظراً لوجود أعداد هائلة من الشركات من مختلف الجنسيات في دبي، فإن تحديد الأحكام القانونية التي يمكن تطبيقها على نوعية معينة من الخلافات التجارية يمكن أن يكون عملية ذات إجراءات طويلة. فالوساطة من ناحية تسمح لكل الأطراف المتنازعة بالاجتماع

# مركز دبي للتحكيم

# الدولي

يلعب مركز دبي للتحكيم الدولي (DIAC) دوراً هاماً من خلال توفيره لخدمات التحكيم ووسائل فض النزاعات البديلة في حل الخلافات التي يمكن أن تنشأ بين الأطراف التجارية. ويختلف عمل المركز بشكل أساسي عن الوساطة التي تقوم بها

## تحت المجهر

قانون التحكيم الاتحادي الإماراتي

نظم مركز دبي للتحكيم الدولي في غرفة دبي حواراً مفتوحاً ومناقشة على الطاولة المستديرة حول تنفيذ قانون التحكيم الاتحادي الإماراتي المفترض في فبراير الماضي. وكانت من نتائج المناقشات توفير منصة مناسبة للمحكّمين المحليين لتبادل الآراء والخبرات مع نظرائهم حول العالم. وتركزت المناقشات حول تجهيز وتنفيذ قانون التحكيم في الدول التي يأتي منها المحكمون الزائرون الذين يمكن استخدام نموذج القانون الذي يعملون به في بلادهم للمساعدة في إعداد قانون التحكيم الاتحادي الإماراتي.

**إدارة الخدمات القانونية في الغرفة. ففي مركز دبي للتحكيم الدولي تتفق الأطراف المتنازعة على الاجتماع في المركز ووفق شروطه وأحكامه وهو مبدأ قانوني طوره المركز الذي يتمتع بسلطة ملزمة.**

وتم تقييم المركز من خلال دراسة أجريت عام ٢٠٠٩ من قبل مجموعة فورتني للاستشارات حيث نال المركز استحساناً جيداً من بين ١٣ مركزاً معروفاً بالتحكيم الدولي.

وتلقى المركز عام ٢٠٠٩ نحو ٢٩٢ حالة جديدة، بزيادة تقدر بنحو ١٩٢٪ مقارنة بعام ٢٠٠٨. وذلك تطلب دعوة عدد إضافي من المحكمين ومدراء التحكيم خلال العام. وبسبب وجود عدد هائل من المحامين والشركات العالمية في دبي، بإمكان المركز أن يوفر معايير عالية في اختيار المحكمين لفض النزاعات الخاصة بالأفراد. فمن أصل ٣٥٧ طلب من المحكمين استلمها المركز العام الماضي، تم قبول ١٧٨ طلب

**البوابة الالكترونية للأعضاء الشركاء**

كعضو شريك في مركز دبي للتحكيم الدولي، يمكن للأفراد أن يتمتعوا بالكثير من الفوائد والفرص المقدمة من خلال بوابة الكترونية أعيد تنظيمها وسوف يتم إطلاقها في بداية عام ٢٠١٠. وتؤمن هذه البوابة للمستخدمين إمكانية الحصول على المعلومات حول خدمات التحديث في المركز، وقوانين وتشريعات التحكيم المطبقة، و الفعاليات التي يقوم بها المركز، إضافة إلى الحصول على نماذج لطلبات التسجيل التي تهدف إلى مساعدة مستخدمي خدمات المركز. ومن خلال هذا

## تحت المجهر

تعيين جهاد كاظم نائب المدير

في إطار برنامج التوطين الذي تنفذه غرفة دبي، والذي يهدف إلى الترويج للأفراد الذين يتمتعون بمهارات وخبرات في مجال معين، تم تعيين جهاد كاظم نائباً لمدير مركز دبي للتحكيم الدولي. وبالإضافة إلى دورها في المركز، ستستمر جهاد كاظم في أداء دورها كمدير إدارة الشؤون القانونية في الغرفة. وهي أول إمارة إماراتية تتمتع بهذا المنصب في مجال التحكيم على مستوى منطقة الخليج.

النظام، سيتمكن المركز من إدارة الطلبات الالكترونية للمحكّمين والأعضاء الشركاء. أما مدراء الحالات فسيتمكنون من إصدار قرارات متعلقة بمجلس الأمناء واللجنة التنفيذية. وعلاوة على ذلك، سيوفر المركز مكتبة الكترونية ودليل لكافة الأعضاء الشركاء، وكذلك في كونها ملتقى للمناقشة.

## الدورات التدريبية والمؤتمرات

يدعم المركز تطور التجارة المحلية من خلال التركيز على أهمية التحكيم في خلق بيئة عمل مثالية. في عام ٢٠٠٩، نظم المركز ١٥



# الترويج لدبي كمركز عالمي للمال والأعمال

الشراكة الاستراتيجية بين مجموعة س.س.س. لوتاه ومستشفى إندورف الجامعي في هامبورغ

## الفعاليات والمعارض

إن التفاعل مع الجمهور يعد أفضل طريقة مباشرة لإطلاع العالم على اقتصاد دبي وأنشطة غرفة دبي. وعليه، فقد قبلت الغرفة ٤٠ من أصل ٢٠٨ عرضاً للرعاية، والتعاون

المشترك والشراكة خلال عام ٢٠٠٩. محققة زيادة بمعدل ٤٠٪ مقارنة بعلم ٢٠٠٨. وذلك يعتبر إنجازاً كبيراً للغرفة.

وفي عام ٢٠٠٩، أطلقت غرفة دبي مملتي دبي للأعمال ٢٠٠٩ الذي أقيم تحت شعار «تنوع ثقافي متكامل». ويهدف الملتقى الذي أقيم تحت رعاية سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، رئيس هيئة الطيران المدني في دبي، ورئيس مجلس إدارة مطارات دبي، والرئيس الأعلى لمجموعة طيران الإمارات، إلى توفير منصة استثنائية لأصحاب الأعمال المحلية والأجنبية لبناء علاقات عمل جديدة، وتبادل الخبرات، واكتشاف

فرص تجارية جديدة في جو احتفالي مسلي. وحضر هذا المهرجان أكثر من ١٢٠٠ من رواد الأعمال المحلية والأجنبية.

كما نظمت غرفة دبي نحو ٩ لقاءات أعمال في العام الماضي، بما في ذلك غداء عمل على هامش معرض الخمسة الكبار، ولقائي أعمال صباحيين. كما شاركت الغرفة في تنظيم تسعة فعاليات أخرى، بما في ذلك ورشة عمل عن نظام بطاقة الإدخال

## تحت المجهر

اختيرت غرفة دبي الجهة الضامنة لتطبيق نظام بطاقة الإدخال المؤقت للبضائع في الإمارات ويعد النظام وثيقة جمركية دولية يشار إليها عادة بـ «جواز سفر البضاعة». ويشمل نظام عمليات الاستيراد المؤقت من البلاد الأجنبية. ويساعد النظام في تسهيل وتقليص الإجراءات الجمركية وتوفير الوقت والمال والجهد كما يمكنك أن تمر بضاعتك المستوردة معفاة من الضرائب والرسوم إلى بلاد عضوة في هذا النظام ولمدة عام كامل.



لعقود مضت أضحت دبي بوابة لممارسة الأعمال الدولية ومركزاً بارزاً للأنشطة التجارية المختلفة. وفي الوقت الذي تتسع فيه رقعة دبي، عملت غرفة دبي على الترويج للإمارة كعاصمة للتجارة العالمية وبناء تحالفات دولية، واستضافة فعاليات تجارية هامة.

## الاتفاقيات ومذكرات التفاهم

تؤمن غرفة دبي أن بناء علاقات مع طرف ثالث أصبح أمراً ضرورياً لتعزيز الأعمال في دبي وخلق بيئة أعمال مثالية في الإمارة. فبالإضافة إلى شراكاتها

مع مجموعات مثل غرفة تجارة هامبورغ، ومجموعة أكسفورد وكوفاس، قامت الغرفة عام ٢٠٠٩ بالتوقيع على مذكرة تفاهم مع «أيمكريدت» (EmCredit)، وذلك بهدف نشر الوعي حول الدور الذي تلعبه المعلومات الائتمانية في تسهيل الائتمانات التجارية بين الشركات. كما وقعت الغرفة مذكرة تفاهم مع إقليم مارشي في إيطاليا، فضلاً عن استضافة اجتماع التوقيع على اتفاقية

للمؤتمر السادس لغرف التجارة العالمية الذي عقد في كوالا لامبور في ماليزيا. وعقد المؤتمر الذي نظمه اتحاد غرف التجارة العالمية (WCF) واستضافه اتحاد المصنعين الماليزيين (FMM)، تحت عنوان «التغيير والتنمية المستدامة الرائدة». وقامت غرفة دبي كأحد المشاركين في الحدث بعرض خدماتها المتنوعة وحسنات تأسيس الأعمال في دبي. وفي ختام المؤتمر، تحدث سعادة / حمد بوعميم، مدير عام غرفة دبي، في ورشة عمل عن «الغرف التجارية والبيئة»، حيث أشار إلى الجهود التي بذلتها إمارة دبي في التعامل مع التحديات البيئية والفوائد التي تعود على الأعمال جراء ذلك. كما قامت الغرفة بتقديم طلب لاستضافة مؤتمر الغرف التجارية العالمية في عام ٢٠١٣ مرتكزة على موقع دبي الجغرافي المتميز والبنية التحتية المتطورة للإمارة.

المؤقت t، وملتقى الأعمال البرازيلي، ويوم التجارة والاستثمار، والسياحة في كينيا.

## وفود زائرة

إن استقبال الوفود الأجنبية يعد أحد الوسائل التي تعتمد عليها غرفة دبي في التعريف بفرص الأعمال والاستثمار المتوفرة في الإمارة. استقبلت غرفة دبي نحو ٢٢٠ وفداً في عام

## تحت المجهر

اللجنة المصرفية لغرفة التجارة الدولية بالتعاون مع غرفة التجارة الدولية (باريس ICC) استضافت غرفة دبي الاجتماع السنوي للجنة المصرفية لغرفة التجارة الدولية في شهر مارس ٢٠٠٩. وقد حضر هذا الاجتماع الذي يعقد للمرة الأولى في منطقة الخليج تحت عنوان «٢٠٠٩: عندما تلتقي التجارة والتكنولوجيا»، وفود تمثل منظمة التجارة العالمية، والبنك الدولي، والبنوك التمويلية والتجارية العالمية الرائدة في أكثر من ١٠ دولة. وناقش المشاركون مواضيع عديدة مثل المبادرات التنظيمية لمكافحة غسل الأموال، القواعد الموحدة للضمانات عند الطلب، كما عرضوا دراسة رئيسية لغرفة التجارة الدولية عن اضطراب أسواق تمويل التجارة، وحضر هذا الحدث أكثر من ٣٠٠ ممثل عن شركات التمويل والتجارة.

## تحت المجهر

في اعتراف عالمي بمكانة دبي كمركز تجاري عالمي ودور غرفة دبي الرائد في دعم الأعمال اختير سعادة حمد بوعميم، مدير عام غرفة دبي، في منصب نائب رئيس اتحاد غرف التجارة العالمي (WCF)، التابع لغرفة التجارة الدولية لولاية تبدأ من يناير ٢٠١٠ إلى ديسمبر ٢٠١٣. وخلال مؤتمر غرف التجارة العالمية الذي عقد في كوالا لامبور في ماليزيا، قدمت غرفة دبي طلباً لاستضافة مؤتمر الغرف التجارية العالمية في عام ٢٠١٣ مرتكزة على موقع دبي الجغرافي المتميز والبنية التحتية المتطورة للإمارة.



٢٠٠٩ من كافة أنحاء العالم. وقدم إلى دبي أكثر من ٢,٠٠٠ شخص كأعضاء في تلك الوفود الزائرة يمثلون حكومات بلادهم مثل ألمانيا، وتايلاند، وإيطاليا، والمملكة المتحدة وفيتنام.

## وفود الغرفة المشاركة في فعاليات خارجية

تسعى الغرفة دائماً لاكتشاف أسواق جديدة والبحث عن فرص استثمارية من خلال إرسال وفود إلى الخارج. ففي عام ٢٠٠٩، كان التركيز على أسواق أمريكا الجنوبية وأفريقيا. وقامت غرفة دبي برعاية ٨ وفود تجارية مرسلة للمشاركة في فعاليات مختلفة حول العالم. وتوفر تلك الملتقيات فرصاً قيمة بالنسبة إلى غرفة دبي لتوضيح وتعزيز الفهم العالمي للأعمال في دبي. وسافرت الوفود في العام الماضي إلى دول من ضمنها البرازيل، والصين، وإيطاليا، وماليزيا. وكانت غرفة دبي الراعي الأمامي

# التميز المؤسسي

باعتبارها ممثل وشريك مجتمع الأعمال في دبي، فإن الريادة في الأداء يفرضت على غرفة دبي أن تكون قدوة لمجتمع الأعمال خاصة مع بروز الحاجة إلى مزيد من الشفافية والوضوح في العمليات التجارية في دبي. وجددت الغرفة حصولها على الشهادة العالمية في نظام إدارة الجودة «الآيزو» ISO 9001:2008 الممنوحة من قبل شركة من بيرو فيريتاس Bureau Veritas المعتمدة من الجهة الوطنية البريطانية لخدمات الاعتماد

## الاستثمار في الموارد البشرية

نؤمن في غرفة دبي أن الموظفين هم ركائزنا القوية ونعمل جاهدين لنوفر لهم إحدى أفضل بيئات العمل في دبي. إن التشجيع على تحقيق أرقى مستوى من الإنتاجية لا يمكن الوصول إليه إلا من خلال خلق بيئة عمل صحية ومريحة. وفي عام 2009، تبنت الغرفة برنامج الدولم المرين، وإجازات بحدودها الدنيا لمدة أسبوعين، وفحوصات طبية سنوية. وتلك الجهود حولتنا من استقطاب كفاءات ممتازة يمكن أن يساعدونا في تحقيق رسالتنا في تمثيل، ودعم وحماية مصالح مجتمع الأعمال في دبي.

في عام 2009، استطاعت غرفة دبي أن تقفز 11 مرتبة في رضا الموظفين في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، منتقلة من المرتبة 13 إلى المرتبة الثانية. وأظهرت مسوحات رضا الموظفين في غرفة دبي مستوى رضا شامل بلغ نسبة 82٪، بزيادة تقدر بنحو 20٪ مقارنة

بالأعوام الثلاثة الماضية. وبفضل هذه الإنجازات، فقد مُنحت السيدة عزة الشرهان، رئيس قطاع الدعم المؤسسي ومدير إدارة الموارد البشرية في غرفة دبي، جائزة أفضل مدير موارد بشرية على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي وذلك في جائزة التميز للموارد البشرية وبالرغم من التباطؤ الاقتصادي، فقد كان 2009 عاماً

عاماً للتعيينات الجديدة والحفاظ على الكادر الموجود الموهوب والمبدع. وعينت غرفة دبي 27 موظفاً جديداً، بنمو بلغ 7٪ مقارنة بعلم 2008. وهذه المجموعة ذات التنوع الثقافي شملت عناصر من 26 جنسية مختلفة في حين بلغت نسبة التوطين في الغرفة نحو 50٪. وتمثل النساء نصف عدد القوى العاملة في الغرفة، منهن 25٪ من كادر الإدارة التنفيذية في الغرفة. وتبنت الغرفة سياسة جديدة في توفير فرص متساوية للباحثين عن العمل من ذوي الاحتياجات الخاصة.

وبالنسبة لتدريب الموظفين، فقد كان الهدف خضوع كل موظف لمعدل 5 أيام من التدريب ولكنه في 2009 بلغ معدل التدريب 8.5 يوم وهو ما فوق الأهداف الموضوعه.

## بناء مجتمعات نشطة

تدرك غرفة دبي أن المجتمعات الصحية والنشطة تسهم بشكل كبير في نجاح الأعمال. فعلى صعيد الرعاية الصحية، عملت غرفة

## تحت المجهر



حصلت السيدة عزة الشرهان، رئيس قطاع الدعم المؤسسي،

ومدير إدارة الموارد البشرية في غرفة دبي على جائزة أفضل مدير للموارد البشرية في العالم 2008 في جائزة التميز في مجال الموارد البشرية على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي التي تنظمها شركة «ناصيا» الرائدة في مجال معلومات الأعمال

ويأتي فوز الشرهان بالجائزة تكريماً لجهودها المتميزة في نجاح إدارة الموارد البشرية في غرفة دبي بتطبيق أفضل الممارسات التي جعلت بيئة العمل في غرفة دبي مثلاً رائداً للتميز في مجتمع الأعمال في دبي ومنطقة الخليج العربي.

وأحد أربعة مبان فقط خارج أمريكا الشمالية يحصل على هذا الاعتماد مما يتوج جهودنا المستمرة في هذا المجال. بين عامي ١٩٩٨ و٢٠٠٨، استطاعت الغرفة تخفيض استهلاكها من الماء بنسبة ٧٧٪، من الطاقة بنسبة ٤٧٪ موفرة نحو ٧ ملايين درهم. وجاءت هذه النتائج بفضل تبنيتها للممارسات عديدة من ذات المعايير الخضراء في المبنى مثل الإضاءة، وحساسات المياه، ومواقف الدراجات الهوائية، وتطبيق ممارسات تنظيف خضراء. وسوف تستمر هذه الجهود في عام ٢٠١٠ بعد

### تحت المجهر



غرفة دبي تتسلم شهادة لييد LEED لييد هي نظام اعتراف دولي يمنح شهادات معتمدة للمباني ذات المعايير الخضراء بالتعاون مع رأي طرف ثالث يقر بأن هذا المبنى أو المجمع قد صمم وأنشئ بناء على استراتيجيات تهدف إلى تحسين الأداء عبر كل المقاييس البيئية. تزود لييد ملاك المباني ومشغليها بإطار عمل موجز لتعريف وإنجاز تصاميم عملية وقياسية للأبنية ذات المعايير الخضراء، وكذلك الإنشاءات، والعمليات وحلول الصيانة.

استكمال الغرفة للعمليات التجديدية. وتضم المبادرات الأخرى في ٢٠١٠ توسيع الخدمات الالكترونية لتعزيز الفعالية وتوفير المصادر الورقية وتشجيع الآخرين على توفير المال من خلال تبنيتهم للممارسات ذات المعايير الخضراء. وتم تكريم غرفة دبي على هذه الممارسات من خلال فوزها بالمرتبة الأولى للفئة الذهبية للمباني الخضراء في جائزة دبي للبيئة والصحة والسلامة. ٢٠٠٨

### مشاريع الوسائط المتعددة

من خلال تمثيلها لمصالح مجتمع الأعمال في دبي، أطلقت غرفة دبي عدداً من البرامج خلال عام ٢٠٠٩ لتعزيز تواجدها الالكتروني وتسهيل مشاركة المعلومات من خلال برامج الوسائط المتعددة.

لقد تعرض الموقع الالكتروني لغرفة دبي لتعديل جوهري خلال الشهور الأولى من عام ٢٠٠٩ ليتم إطلاقه بحلة جديدة في شهر يونيو من العام الفائت. وكان الهدف من التعديل هو تحويل الموقع الالكتروني إلى منفذ الكتروني

دبي على زيادة التوعية وجمع التبرعات لصالح أطفال غزة، وكذلك لجمعية متلازمة داون الإماراتية، ومركز دبي للتوحد، والجمعية الطبية الإماراتية. ومن خلال شراكتها مع مؤسسات مثل وزارة الصحة، وفرت غرفة دبي دعماً متواصلًا لبرنامج التوعية بمرض سرطان الثدي «لنجعلها من أولوياتنا» بالتعاون مع القطاع الخاص. كما تعاونت الغرفة مع مركز نور للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تعيين اثنين منهم في الغرفة، كما قامت بالتبرع بمفروشات، ووسائل إضاءة ومواد أخرى لمركز المستقبل لذوي الاحتياجات الخاصة ومركز الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم للتواصل الحضاري.

وللتعليم العالي نصيب من اهتمامات الغرفة في تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، فمن خلال شراكتها مع جامعة دبي، يخصص مبلغ ٧ مليون درهم سنوياً لدعم الطلبة والجامعة. ففي عام ٢٠٠٩، تم صرف هذه المبالغ على شكل منح دراسية لنحو ٤٨ طالباً. كما خصصت الغرفة طابقيين في مقرها الرئيسي لجامعة دبي، إضافة لتزويد الجامعة بباصات وخدمات إدارية أخرى.

وتضمنت الحملات التي قامت بها الغرفة أو رعتها خلال ٢٠٠٩: ساعة الأرض، جائزة دبي الدولية للقرآن الكريم، حملة الأمم المتحدة «اعقد اتفاقاً» حول التغير المناخي، وحملة الأمم المتحدة للدفاع عن أهداف التطوير في الألفية، واليوم العالمي للصحة والسلامة في العمل، واليوم العالمي للإمتناع عن التدخين، واليوم العالمي لمرض السكري.

وفي عام ٢٠١٠، تعتزم الغرفة التوسع في حملاتها السابقة الذكر وتطوير برنامج تطوعي مؤسسي على أن يطلق قبل نهاية العام.

### دعم الاستدامة البيئية

تؤمن غرفة دبي بأن هنالك إمكانيات كبيرة لدى مجتمع الأعمال من أجل تطوير إدارة الموارد وتقليل التكلفة وتعزيز التنافسية الشاملة. وكونها تمثل مجتمع الأعمال في دبي، فقد أطلقت الغرفة عدة مبادرات لتحسين أدائها البيئي. كما حصل مبنى الغرفة في ٢٠٠٩ على شهادة اعتماد «لييد» (الريادة في تصميم أنظمة الطاقة وحماية البيئة) عن فئة المباني القائمة لنصبح أول مبنى في الوطن العربي



بالنسبة لمجال عمله واهتماماته الشخصية. ويعتمد نظام الانترنت على الدعم التعاوني وميزلت التواصل الاجتماعي مما يساهم في تعزيز خبرة المستخدم والتخفيف كثيراً من الحاجة إلى التواصل عبر الورق.

### الفروع ومراكز الخدمة

لدى غرفة دبي عدة فروع ومكاتب تمثيلية منتشرة في كافة أرجاء الإمارة. وتشمل الفروع



ومواقعها:



١. فرع جبل علي (المنطقة الحرة في جبل علي)
٢. مكتب المنطقة الحرة بجبل علي-جافزا ١٤
٣. فرع (المنطقة الحرة) لمطار العوير (دبي)
٤. فرع العوير (الحوض الجاف - رأس الخور)
٥. مكتب الطوار (مركز الطوار)
٦. مكتب دائرة التنمية الاقتصادية



تفاعلي يوفر معلومات لاتتعلق فقط بغرفة دبي، بل بكافة الأعمال التجارية المحلية والدولية. وتضمنت التحسينات الجديدة إضافة قسم للدفع الإلكتروني، وقسم مستحدث لصور الفعاليات، وإطلاق القناة التلفزيونية الالكترونية لغرفة دبي. وتخطط الغرفة في عام ٢٠١٠ أن تتيح للأعضاء دفع ما عليهم من التزامات مالية، وتحديث بياناتهم، وتسلم إشعارات بآخر الفعاليات، كل ذلك على هواتفهم النقالة الذكية.

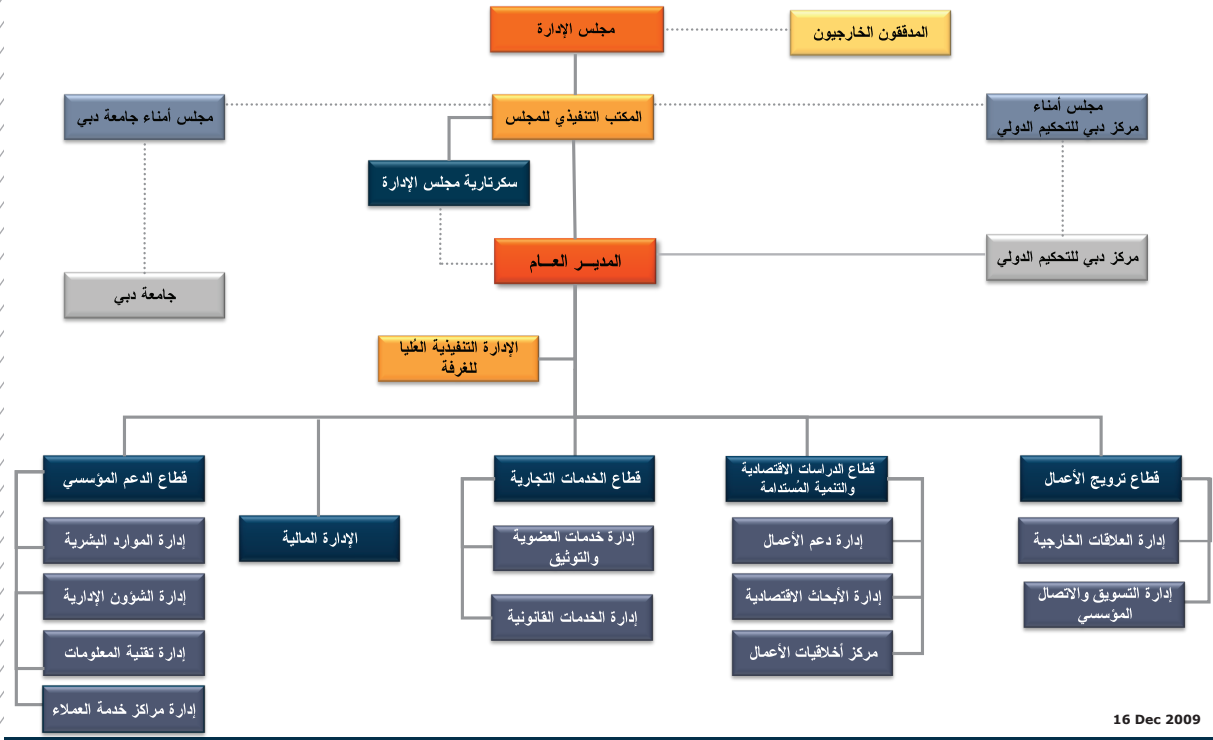
ونتيجة لذلك، ارتفعت نسبة الدخول إلى الموقع الالكتروني بمعدل ٢٥٪ خلال عام ٢٠٠٩. وبفضل كل هذه الإنجازات، فقد نالت غرفة دبي الجائزة الأولى كأفضل موقع

### حالة دراسية

تلفزيون غرفة دبي على الانترنت كواحدة من الإضافات الحديثة التي أجريت على الموقع الالكتروني لغرفة دبي، يعرض هذا البرنامج أخباراً عن حال الأعمال والتجارة حول العالم. ويتم تنظيم محتويات الغرفة ويتضمن مقاطع تصويرية قصيرة على الفيديو لأبرز الفعاليات التي تقام في الغرفة، وأخبار محلية، وبرامج عالمية. وقد زار هذه القناة التلفزيونية نحو مليون مشاهد وأسهم في زيادة نسبة الدخول إلى الموقع الالكتروني للغرفة بنسبة ٢٥٪.

الالكتروني عن فئة الوطن العربي لأفضل موقع تنموي في مجال المجتمع المدني للعام ٢٠٠٨ وذلك في جائزة سمو الشيخ سالم العلي الصباح للمعلوماتية في ٢٠٠٩، حيث قدم الجائزة صاحب السمو الشيخ صباح الأحمد الصباح أمير دولة الكويت. وتهدف الجائزة إلى تشجيع المجتمعات الالكترونية المتكاملة والعصرية من خلال تطوير المهارات الإنسانية، والمعرفة المؤسسية في مجال المعلومات والثقافة، والتطبيقات الالكترونية. كما نال الموقع الالكتروني لغرفة دبي الجائزة الثانية كأفضل موقع الكتروني حكومي في حفل توزيع جوائز أفضل المواقع الالكترونية الإماراتية عام ٢٠٠٩. وداخلياً فقد أطلقت الغرفة شبكة الانترنت الداخلية (الانترنت) في ٢٠٠٩ لتعزيز قنوات التواصل بين الموظفين من خلال تعزيز الإتصالات التنسيقية بين الإدارات الداخلية. وصمم النظام لتزويد كل موظف بآخر المستجدات

الهيكل التنظيمي لغرفة تجارة وصناعة دبي



16 Dec 2009

# قطاع الأبحاث الاقتصادية والتنمية المستدامة

لقد أنشئ هذا القطاع ليساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لغرفة دبي:

١. توفير بيئة محفزة للأعمال (أمثلة تتضمن: كيفية تأسيس أعمال في دبي، وكالات الترخيص والرسوم، وتقارير بحثية عن تسهيل الأعمال).
٢. دعم نمو الأعمال (أمثلة تتضمن: توقعات التجار وتقارير مسحية عن رواد الأعمال، مراقبة بحثية عن القطاعات الاقتصادية، وندوات اقتصادية)
٣. الترويج لدبي كمركز عالمي للأعمال (أمثلة تتضمن: فرص الاستثمار والتجارة وتقارير بحثية عن التجارة الخارجية).

تتألف الإدارة من ثلاثة أقسام: (مركز إدارة البيانات، قسم البحوث الاقتصادية، ونافذة المعلومات). وعهد إلى هذه الإدارة توفير بيانات اقتصادية دقيقة ومعلومات مفيدة حول مختلف القطاعات الاقتصادية، والأسواق والنماذج التجارية، وتعد الإدارة جزءاً أساسياً من غرفة دبي فهي تراقب التطورات الاقتصادية، والتجارة الدولية، وتتابع التغيرات في أسعار المواد والخدمات الاستهلاكية من خلال إطلاق مؤشر الأسعار للمستهلكين CPI، كما تشجع كافة المساهمين للاستفادة من هذه الخدمات.

وتضمنت إنجازات الإدارة خلال العام التالي:

- إنجاز ٤٧ ندوة اقتصادية حول مواضيع

- نشرت ١٢ عدداً من النشرة الاقتصادية
- تنظيم ٣ ندوات اقتصادية
- جمع ونشر ١٨١ جدولاً إحصائياً عن دبي والإمارات
- تم توفير ٣١,٢١٥ خدمة معلومات للعملاء من خلال نافذة المعلومات في الغرفة.
- بلغ عدد الأعضاء الذين استخدموا المصادر وقاعدة البيانات الالكترونية في الغرفة نحو ٢٨١
- لخصت الإدارة ٤٨ كتاباً متخصصاً في الاقتصاد والتجارة ونشرت هذه الملخصات الالكترونية في النشرة الالكترونية الخاصة بالغرفة
- تطوير ٤ منتجات بحثية جديدة (اقتصادي غرفة دبي، مراقب الأسواق في غرفة دبي، ودليل القطاعات والمصدرين).
- جمع ٨ كتب وتجهيزها للطباعة في عام ٢٠١٠.

إسهامات الإدارة في المطبوعات الأجنبية المعروفة تضمنت التالي:

- «دور حوافز قطاع النقل والتوريد الصديقة للبيئة في الاقتصادات الناشئة، حالة دبي» اختير هذا البحث من بين ١٨ بحث وصلوا للمرحلة النهائية كأفضل بحوث قدمت إلى هيئة الإدارة الاستراتيجية، وذلك في مؤتمر هيئة الإدارة الاستراتيجية الذي عقد في واشنطن في الولايات المتحدة في أكتوبر ٢٠٠٩
- «أداء المصدرين في الاقتصادات الناشئة» في انترناشيونال تريدي جورنال، العدد ٢٣ رقم ٢، ٢٠٠٩.
- «إجراءات تفاعلية لتقييم أصل رأس المال» المجلة العالمية للمقاييس الاقتصادية التطبيقية والدراسات الكمية» العدد ٢-٩-٢٠٠٩
- «لماذا تعتمد الشركات إلى المجازفة في الأسواق العالمية؟» المجلة العالمية لبحوث التمويل والاقتصاد ISSN 1450-٢٨٨٧، العدد ٢٩، ٢٠٠٩.

## مركز أخلاقيات الأعمال (CRB)

يقوم مركز أخلاقيات العمل في مساعدة

للمؤسسات في غرفة دبي على أن تطلق في ٢٠١٠. وستكون هذه العلامة الأولى في المنطقة التي يجرب تطويرها محلياً بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية وتتضمن: وسيلة للتعليم، والتقييم الذاتي للشركات، ومراجعة خارجية، ووسيلة إتصال. برنامج "Engage دبي" نجح في توفير فرص تطوعية مع ٣ شركاء من المجتمع، واستقطب شركات للمشاركة في البرنامج وتوفير ٢٧ متطوعاً مؤسسياً.

١٢ ألف زائر للموقع الإلكتروني الخاص بالمسؤولية الاجتماعية للشركات توقيع شراكتين استراتيجيتين مع مؤسسة الأعمال من أجل المسؤولية الاجتماعية و اليونيسيف  
نشر ٤ تقارير:

- المسؤولية الاجتماعية في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دبي

- رأي المستهلكين بالنسبة إلى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات عام ٢٠٠٨

- أعمال التوريد والتوزيع ذات المعايير الخضراء في دبي والسياحة المستدامة في دبي

- مكانة المسؤولية الاجتماعية في دبي عام ٢٠٠٨

• مركز أخلاقيات العمل نظم حوار الأعمال المسؤولة في دبي الذي كان مؤتمر المسؤولية الاجتماعية غير التجاري والأول من نوعه في دبي

## إدارة دعم الأعمال

الأهداف:

• تحسين بيئة الأعمال في المشاريع الصغيرة والمتوسطة

• تحفيز جهود دعم الأعمال

• تعزيز الشفافية والفعالية لجهود دعم الأعمال

• وتضمنت نشاطات الإدارة التالي:

• نظم المركز ١٥ فعالية حضرها أكثر من ٤٢٣ مشارك

• إطلاق مبادرة أفضل شركة صغيرة ومتوسطة في مجال الصادرات لكل ربع من

الأعضاء على تطبيق ممارسات الأعمال المسؤولة التي تعزز من الأداء والميزات التنافسية من خلال:

- نشر التوعية حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات CSR على مستوى الأعمال والمستهلكين
- تشجيع الشركات على تطبيق معايير الممارسات المفضلة
- توفير مشورات ووسائل مباشرة للأعمال لتساعد على تحسين أدائها في مسؤوليتها الاجتماعية
- قياس وتوثيق التوعية وتطبيق ممارسات الأعمال المسؤولة في دبي

## وكان العام الماضي مليئاً بالفعاليات التي تضمنت:

- نظم المركز ١٣ ندوة وورشة عمل حضرها أكثر من ٢٦٤ شخص خلال العام

## شملت الأحداث التالي:

١. توفير القيمة والفائدة من خلال كتابة التقارير المستدامة مع مبادرة التقارير العالمية
٢. بحوث الطاولة المستديرة الثانية عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
٣. ملتقى القادة في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بالنسبة لقطاع الرعاية الصحية
٤. ملتقى القادة في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بالنسبة لقطاع المالي
٥. إدارة الموارد البشرية المستدامة
٦. بحوث الطاولة المستديرة الثالثة عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
٧. المؤتمر السنوي لحوار الأعمال المسؤولة في دبي
٨. الاستثمار في الرعاية الصحية المجتمعية - تحدي السمعة لدى اليافعين
٩. حضور اجتماع اللجنة التنفيذية في دبي
١٠. حضور اجتماعات التعريف بالشركات الجديدة في دبي (أكتوبر ٥ و ٢٨)
١١. بناء قوة العلامة التجارية من خلال أخلاقيات الأعمال
١٢. المبادئ المعتدلة لقطاع المالي
- شاركت أكثر من ١٣٠ شركة في فعاليات المسؤولية الاجتماعية للشركات في ٢٠٠٩
- نشرت ٦ أعداد من نشرة "سي اس آر اليوم" التي يقرؤها أكثر من ١٣,٠٠٠ شخص.
- تطوير علامة جديدة للمسؤولية الاجتماعية

# قطاع الخدمات التجارية

## الرؤية:

توفير الخدمات التجارية الرائدة تسهيلاً  
لنشاطات الأعمال

## الرسالة:

توفير المزايا التجارية لعمليات الأعمال

## الأهداف:

- تحديد صلاحية وقانونية التوثيق التجاري الدولي
- توفير معلومات تجارية دولية هامة لمجتمع الأعمال
- توسعة قاعدة بيانات الأعضاء

## إدارة العضوية والتوثيق التجاري

توفر الإدارة مجموعة واسعة من الخدمات من خلال فروعها الثلاثة مراكزها الخدمية الثلاثة في كافة أنحاء دبي. وتشمل هذه الخدمات تسجيل الأعضاء، وإصدار شهادات المنشأ، وتصديق كافة أنواع الوثائق التجارية.

## وشملت أنشطة الإدارة لعام ٢٠٠٩ التالي:

- وصل عدد شهادات المنشأ التي أصدرتها عام ٢٠٠٩ إلى ٣٠٣،٥٩٩
- بلغت قيمة الصادرات في عام ٢٠٠٩ نحو ١٨٦،١ مليار درهم
- ارتفع عدد الأعضاء في ٢٠٠٩ ليصل إلى ١٠٨،٤٨٩ عضو
- نظمت ورشة عمل عن نظام بطاقة الإدخال المؤقت للبضائع
- تم تعيين غرفة دبي الجهة الضامنة لنظام بطاقة الإدخال المؤقت للبضائع

- العام
- نشر ٣ أعداد من النشرة الدورية الأعمال في دبي تحت المجهر
- إطلاق خدمات إستشارية للأعمال
- تلقت الغرفة أعداداً كبيرة من الطلبات حول التصنيف وتعاملت مع ٥٢٨ طلب ائتماني



### طبيعة النزاعات التي تلقتها الإدارة:

٨٠٣	عدم الدفع
١٨	بضاعة غير مطابقة للمواصفات
٢٣	عدم توريد البضاعة
٣	تسليم ناقص
٤	عدم تحرير المستندات
١	نزاع وكالة
٢	عدم التسليم
١٢	تسليم بضاعة معيبة
٢٦	إخلال بالعقد
٣٨	التعويض
٩٣٠	المجموع

### تضمنت الندوات وورش العمل التي نظمتها إدارة الخدمات القانونية عام ٢٠٠٩ التالي:

- ورشة عمل وسائل فض النزاعات البديلة
- مناقشات الطاولة المستديرة حول نظام مدريد
- ندوة حماية المستهلك ضد التقليد
- دورة تدريبية حول حقوق الملكية الفكرية
- مناقشات الطاولة المستديرة حول نظام مدريد
- تحضير ومناقشات اتفاقيات الترخيص
- استرداد الديون
- تأسيس وحماية وترخيص العلامة التجارية
- ندوة الأعراف المصرفية العالمية لفحص المستندات الخاصة بالاعتمادات المستندية

قبل هيئة الجمارك الاتحادية وإتحاد غرف التجارة والصناعة في الإمارات.

- أطلقت دبي الترجمة العربية الأولى من دليل إرشادات شهادات المنشأ الدولية المعتمدة قبل إتحاد غرف التجارة العالمي

### إدارة الخدمات القانونية

تأسست الإدارة بغرض توفير مجموعة مختلفة من الخدمات القانونية العملية وذات القيمة المضافة. وتتفاعل الإدارة مع الاحتياجات القانونية المختلفة لمجتمع الأعمال وتوفر له خدمات بطرق سهلة وتفاعلية.

#### الرسالة:

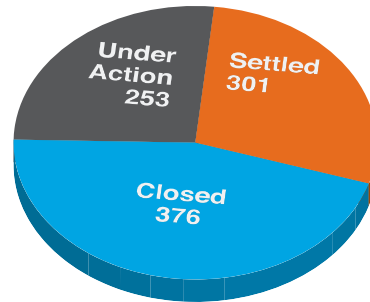
دعم الطبيعة القانونية لعمليات الأعمال

#### الأهداف:

- حماية مصالح مجتمع الأعمال
- توفير خدمات قانونية سريعة، وقليلة التكلفة، وعالية الجودة
- نشر التوعية بين أفراد مجتمع الأعمال حول بعض المسائل القانونية

### وتضمنت أنشطة إدارة الخدمات القانونية في عام ٢٠٠٩ التالي:

- تلقت ٩٣٠ حالة وساطة عام ٢٠٠٩
- تم حل ٣٠١ حالات وساطة عام ٢٠٠٩
- تنظيم ٩ ندوات وورش عمل



Total Disputes = 930

البحرية البحرية في دبي - مارس ٢٠٠٩  
 المجموعة عمل الامارات للبيئة - مارس ٢٠٠٩  
 مجموعة عمل الالكترونيات - يونيو ٢٠٠٩  
 مجموعة عمل المدارس الخاصة في دبي -  
 أغسطس ٢٠٠٩  
 ويعمل حالياً تحت إشراف غرفة دبي ٣٥  
 مجلس عمل و٢٤ مجموعة عمل  
 • وفي عام ٢٠٠٩، نظمت غرفة دبي مهرجان  
 الأعمال في دبي، وهو أكبر وأضخم  
 فعالية للقاءات الأعمال في المنطقة.  
 وأقيم المهرجان تحت رعاية سمو الشيخ  
 أحمد بن سعيد آل مكتوم، رئيس هيئة  
 الطيران المدني في دبي، ورئيس  
 مجلس إدارة مطارات دبي، والرئيس  
 الأعلى لمجموعة طيران الإمارات. وشهد  
 مهرجان الأعمال في دبي تقديم عروض  
 ثقافية حية، وعروض أزياء وأطعمة من  
 كافة أرجاء العالم، وذلك بمشاركة  
 مجالس الأعمال التي تعمل تحت مظلة  
 غرفة دبي. وحضر هذا المهرجان أكثر من  
 ٣,١ شخص.



## قطاع ترويج الأعمال

### الرسالة:

الترويج لغرفة دبي محلياً، وإقليمياً وعالمياً  
 من خلال الإتصالات المؤسسية والعلاقات  
 المتينة مع الإعلام

### الأهداف:

- الترويج لدبي محلياً، وإقليمياً وعالمياً  
 من خلال الفعاليات والمطبوعات التي  
 تنشرها غرفة دبي
- دعم ترويج فعاليات الأعمال الرئيسية  
 في دبي محلياً وعالمياً
- تطوير الدليل التجاري والصناعي لغرفة  
 دبي ومطبوعاتها إضافة إلى نظم  
 الإتصالات الداخلية

## إدارة العلاقات الخارجية

توفر إدارة العلاقات الخارجية مجموعة واسعة  
 من الخدمات التي تتضمن:

- تطوير علاقات ولقاءات الأعمال
- استقبال وفود داخلية
- لقاءات جماعية للأعمال
- المعارض التجارية
- تنظيم إرسال وفود إلى الخارج
- مجموعات العمل ومجالس الأعمال

قامت العلاقات الخارجية بعدد من  
 الفعاليات مثل:

- استقبلت ٢٢٠ وفد خلال عام ٢٠٠٩ و٣٢٨،  
 ضيف مقارنة بنحو ٢٠١ وفد و١,٧٤٤ ضيف  
 خلال عام ٢٠٠٨
- رعاية ٤٠ فعالية خلال عام ٢٠٠٩
- نظمت نقاشات الطاولة المستديرة  
 بشكل ربع سنوي مع مجموعات العمل  
 ومجالس الأعمال
- تأسيس ٤ مجموعات عمل:  
 مجموعة أعمال قطاع الملاحة

- أرسلت ٨ وفود للخارج للمشاركة في فعاليات دولية تضمنت:
    ١. شاركت غرفة دبي في ندوة مالطا بتقديم عرض بعنوان "الدور الذي تلعبه غرفة دبي في استقطاب الأعمال الجديدة إلى دبي" - فبراير
    ٢. غرفة دبي مثلت إمارة دبي في ملتقى ترويج الاستثمار IPF في طوكيو وأوساكا - اليابان - مارس
    ٣. شاركت غرفة دبي في مؤتمر الغرف التجارية العالمية - ماليزيا - يونيو
    ٤. شاركت غرفة دبي في المؤتمر السنوي "لإدارة التنفيذية لغرفة التجارة والصناعة الأمريكية ACCE" الذي عقد في مركز راليه للمؤتمرات في كارولينا الشمالية، الولايات المتحدة - يوليو
    ٥. شاركت غرفة دبي في عرض "نظرة فاحصة على دبي والإمارات" في أنكونا - إيطاليا - سبتمبر
    ٦. بعثة دراسية خارجية للغرف التجارية الفتية إلى عدة مدن في المملكة المتحدة
    ٧. شاركت غرفة دبي في ندوة "بعثة المنطقة الحرة لجبل علي وغرفة دبي إلى البرازيل" التي عقدت في ساو باولو تحت عنوان "دبي - فرص لا متناهية للأعمال والاستثمار" - نوفمبر
    ٨. حضرت غرفة دبي معرض الشركات الصغيرة والمتوسطة العالمية في هونج كونج - ديسمبر
  - وقعت مذكرة تفاهم مع إقليم مارشي في إيطاليا
  - نظمت ٥ فعاليات لقاءات أعمال بالتزامن مع
- غداء ولقاءات أعمال خلال معرض الأغذية الخليجية "Gulfood"
  - غداء ولقاءات أعمال عن أجهزة الصراف الآلي ATM
  - فعالية سحور ولقاء أعمال
  - غداء ولقاءات أعمال معرض سيتي سكيب Cityscape
  - غداء ولقاءات أعمال لمعرض الخمسة الكبار
  - كما تعاونت مع مؤسسات أخرى في تنظيم عدد من الفعاليات تضمنت:
  - غداء عمل لوفد غرفة تجارة هامبورغ المشارك في معرض الصحة العربي
  - ملتقى الأعمال بين الإمارات وفيتنام على شرف رئيس وزراء فيتنام
  - ورشة عمل نظام بطاقة الإدخال المؤقت للبضائع
  - ملتقى الأعمال البرازيلي
  - ملتقى وفد الغرفة التجارية العالمية في أوكرانيا
  - يوم التجارة، والاستثمار، والسياحة في كينيا
  - ندوة "فرص الاستثمار والتجارة بين الأرجنتين والإمارات"
  - ملتقى الأعمال اليوناني
  - غداء عمل على شرف وفد COMESA
  - نظمت الدورة الرابعة لجائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال وبمشاركة رقم قياسي للشركات بلغ ٢٣٤ شركة
  - نظمت فطوري أعمال بشكل ربع سنوي

### إدارة التسويق والإتصال المؤسسي

تعمل إدارة التسويق والإتصال المؤسسي بما يتماشى مع أهداف الغرفة في توفير بيئة أعمال مثالية في دبي. وتعمل الإدارة على توفير مطبوعات تسويقية مثل البروشرات، والنشرات، والكتيبات لدعم مختلف الإدارات ومبادرات الغرفة وتعريف العملاء بخدمات غرفة دبي. وتستخدم الغرفة أسلوب العلاقات العامة المثبتة، ووسائل الإعلام ووسائل الملتيميديا لنشر الرسالة حول مختلف الفعاليات والمبادرات التي تطلقها الغرفة. وتضمنت فعاليات الإدارة عام ٢٠٠٩ النشاطات التالية:

- إطلاق الموقع الإلكتروني الجديد لغرفة دبي



عدد من المعارض في دبي والتي تضمنت:



# قطاع الدعم المؤسسي

## إدارة الموارد البشرية

الرسالة: خلق ثقافة مستدامة تمزج بين الانتاجية العالية والتوازن بين العمل والمعيشة

شهدت إدارة الموارد البشرية خلية عمل نشطة خلال العام ٢٠٠٩ سعياً لتحقيق أهدافها. ومن نتائج أعمالها ما يلي:

- ينتمي موظفو الغرفة إلى خليط ثري من ٢٦ جنسية مختلفة

- بلغت نسبة التوظيف ٥٠٪

- تمثل النساء ٥٠٪ من القوى العاملة في الغرفة و ٢٥٪ من أعضاء فريق القيادة التنفيذي

- نظمت لقاءات "قهوة الصباح مع المدير العام" لتعزيز قنوات الحوار بين المدير العام وموظفي الغرفة

- سخّرت بيئة عمل مريحة للموظفين شملت أماكن خاصة لإجراء المكالمات الهاتفية، وأماكن اجتماعات مزودة بأحدث التصميمات، وأجهزة إضاءة وصوت مميزة، وتلفاز في كل طابق وغيرها من التسهيلات المريحة

قامت إدارة الموارد البشرية بتطبيق عدة سياسات حسّنت وعززت من بيئة العمل. وشملت هذه السياسات ما يلي:

### الوقت المرن:

- وفرت الغرفة أوقات دوائٍ مرنة للموظفين

وتسجيل زيادة بنسبة الزائرين للموقع بنحو ٢٥٪ - تم تصميم الموقع الالكتروني بميزلت إضافية مثل قسم دفع الرسوم إلكترونياً. مكتبة صور للوسائط المتعددة، وإطلاق تلفزيون غرفة دبي على الانترنت

- إطلاق خدمة انترانت التي توفر منصة لإتصالات وتفاعل الموظفين

- فاز الموقع الالكتروني لغرفة دبي بالجائزة الأولى في مسابقة صاحب السمو الشيخ سالم العلي الصباح للمعلوماتية

- فاز الموقع الالكتروني لغرفة دبي بالجائزة الثانية في فئة أفضل موقع الكتروني حكومي في فعالية جوائز الإنترنت الإماراتية ٢٠٠٩

- أطلقت غرفة دبي الدليل التجاري لعامي ٢٠٠٩-٢٠١٠ والدليل الصناعي ٢٠٠٩

- المشاركة في حملات محلية وعالمية عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مثل ساعة الأرض، أبطال الإمارات، ويوم الصحة والسلامة العالمي، وحملة "اعقد الصفقة" التابعة للأمم



### المتحدة

- تنظيم سبع مبادرات عن الصحة والسلامة، و١٢ مبادرة إنسانية، وسبع مبادرات بيئية.

**الاحتفاظ بالموظفين:**

انخفض معدل الدوران الوظيفي في ٢٠٠٩ بحوالي ٥٠٪ ليبلغ ١٤٪ مقارنةً مع ٢٨٪ في ٢٠٠٨

**الإجازات المرضية:**

قامت الغرفة خلال ٢٠٠٩ بتوفير خدمة النادي الصحي للموظفين، مما أدى على انخفاض عدد الغيابات المرضية ليلعب معدل ٣,٦ يوماً لكل موظف مقارنةً بـ ٤,٧ يوماً لكل موظف خلال العام ٢٠٠٨.

**التدريب الوظيفي:**

وضعت الغرفة ٥ أيام تدريب كمعدل عام لكل موظف لتطوير قدراتهم الوظيفية وتعزيزها. ونجحت الغرفة خلال ٢٠٠٩ في تخطي هذا المعدل ليلعب ٨,٥ يوم تدريب لكل موظف.

الذين لديهم ظروف خاصة. كما انه يمكن للموظفين الذين يتأخرون بسبب الزحمة المرورية تعويض الوقت الضائع في المساء مما يزيح عن كاهلهم عامل التوتر والضغط نتيجة التأخر في مواعيد العمل.

**التوازن بين العمل والمعيشة:**

- تعتبر هذه السياسة أحد أولويات غرفة دبي - حيث تهدف لفرض ساعات عمل متوازنة تطفأ فيها الأنوار وأجهزة التكييف أوتوماتيكياً بعد ساعات العمل.

**مزايا طبية:**

- قامت الغرفة بإعادة مراجعة المزايا الطبية التي توفرها الغرفة للموظفين بعد أن أبدوا عدم رضاهم عنها وأدخلت تحسينات عليها. واستحدثت الغرفة مبادرة الفحص الطبي السنوي للموظفين للمحافظة على صحة سليمة وطبيعية. كما رعت الغرفة فحوصاً سنوية لسرطان الثدي للموظفات. ويعتبر النظام الصحي الذي تقدمه الغرفة لموظفيها لا مثيل له بين جهات التوظيف في دبي.

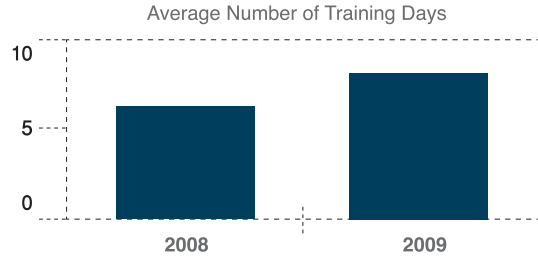
**التوظيف:**

استقبلت الغرفة خلال العام ٢٠٠٩ حوالي ٨٧٣ طلب توظيف من خلال ركن الوظائف على موقع الغرفة الإلكتروني. كما تم تطبيق نظام التوظيف بناءً على توصية الموظفين. وقد نتج عن ذلك توفير ملحوظ في تكاليف التوظيف. وتمت مقابلة ١٦٨ شخصاً للتوظيف خلال ٢٠٠٩ تم توظيف ٤٣ منهم.

**فرص تدريب:**

قامت الغرفة بتوفير فرص تدريب في الغرفة لـ ٢٤ طالباً خلال العام ٢٠٠٩.

## إدارة الشؤون الإدارية:



قامت إدارة الشؤون الإدارية في الغرفة بجهود مميزة خلال العام ٢٠٠٩ حين بدأت أعمال الترميم في مبنى الغرفة الرئيسي، وبالفعل تم الانتهاء من إعادة تجديد وتصميم الطابقين السادس والسابع. كما تقدم الإدارة خدماتها لمجتمع الأعمال عبر تأجير قاعاتها ومرافقها لاجتماعات ونشاطات الشركات العاملة في دبي. تنقسم إدارة الشؤون الإدارية إلى ثلاثة أقسام:

### قسم إدارة المرافق:

يقوم هذا القسم بمهام متعددة تشمل صيانة المبنى وتطويره



### قسم المشتريات:

يضمن توفير كل احتياجات إدارات الغرفة المختلفة بأفضل الأسعار وأجود النوعيات

### قسم البروتوكول والدعم اللوجستي:

يضمن توفير الدعم اللوجستي لكل فعاليات إدارات الغرفة المختلفة

## إدارة تقنية المعلومات:

### الرؤية:

أن نكون الرواد في تقديم خدمات فعالة ومبتكرة لتقنية المعلومات تتلاءم مع الأهداف الاستراتيجية لغرفة تجارة وصناعة دبي.

### الرسالة:

أن نساهم مساهمة رئيسية في نجاح رسالة غرفة تجارة وصناعة دبي عبر توفير خدمات عالية الجودة لتقنية المعلومات. تقوم إدارة تقنية المعلومات بالإيفاء بالتزاماتها بتوفير خدمات إبداعية تعمل أوتوماتيكياً للموظفين والعملاء، وتسهيل الحصول على الخدمات من خلال أنظمة مثل «أوركل» و«جوبيتر». وتقوم الإدارة بتطبيق أفضل الممارسات المعتمدة عالمياً لتلبية احتياجات غرفة دبي من تقنية المعلومات.

## مراكز خدمة العملاء:

### وعودنا:

١. أن نستمتع لعملائنا
٢. أن نفهم ونتوقع احتياجاتهم
٣. أن نوفر المعلومات والخدمات الصحيحة والمطلوبة بأسلوب حضاري وسلمي

### أهدافنا:

١. تحسين خدماتنا من خلال الموظفين والخطط والتكنولوجيا
٢. تعزيز الوعي حول غرفة دبي وخدماتها
٣. خلق ثقافة خدمة العملاء في غرفة دبي
٤. تحسين علاقاتنا مع أعضاء الغرفة

نجحت مراكز خدمة العملاء في تحقيق تقدم ملموس في مستوى رضا العملاء في ٢٠٠٩ لتصل إلى ٩١٪ أي بزيادة ٤٪ مقارنةً بالسنة الماضية التي بلغت

# دراسة ومراجعة السياسات الاقتصادية

قلم فريق السياسات القانونية للنشاطات الاقتصادية في غرفة تجارة وصناعة دبي خلال العام ٢٠٠٩ بدراسة ومتابعة دراسة ١٩ مشروع قانون، ووضع ملاحظاته عليها، ورفع توصياته للجهات الحكومية والتشريعية المختصة وذلك في إطار جهوده لخلق بيئة محفزة للأعمال. وتضمنت القوانين التي وضع فريق السياسات القانونية ملاحظاته عليها ما يلي:

١. مشروع قانوني الشركات التجارية لعامي ٢٠٠٨ و ٢٠٠٩
٢. مشروع قانون إتحادي بشأن القانون البحري ٢٠٠٨
٣. مشروع قانون المنافسة
٤. مشروع قانون مكافحة الغش التجاري
٥. مشروع قانون اتحادي بشأن تنظيم مهنة مدققي الحسابات
٦. مشروع قانون إتحادي بشأن الرقابة على الإتيجار في الأحجار ذات القيمة والمعادن الثمينة ودمغها
٧. مشروع قانون بشأن نظام العقود في الدوائر الحكومية في إمارة دبي
٨. مشروع قانون الإستثمار الأجنبي
٩. تعديل بعض أحكام القانون الاتحادي رقم (٨) لسنة ١٩٨٠ في شأن تنظيم علاقات العمل
١٠. مشروع قانون إتحادي بشأن النقل البري
١١. مشروع قانون بشأن كفالة الودائع ما بين البنوك
١٢. مشروع قانون إتحادي بشأن ضمان الأوراق المالية للبنوك
١٣. مشروع النظام الاساسي للجان القطاعية للمجلس التنفيذي لإمارة دبي ٢٠٠٩/٢/٣

١٤. مشروع قانون إتحادي بشأن الدين العام
١٥. مشروع قانون إتحادي بشأن الإيرادات العامة
١٦. مشروع القواعد الموحدة لإعطاء الأولوية في المشتريات الحكومية للمنتجات الوطنية بدول مجلس التعاون الخليجي لسنة ٢٠٠٣ والمرسل من إتحاد غرف التجارة والصناعة بتاريخ ٢٠٠٩/١/١٤
١٧. مشروع قانون إتحادي لسنة ٢٠٠٩ بتعديل بعض أحكام القانون الإتحادي رقم (١٨) لسنة ١٩٨١ بشأن تنظيم الوكالات التجارية
١٨. إتفاقية الامم المتحدة المتعلقة بعقود النقل الدولي للبضائع عن طريق البحر كليا أو جزئياً لعام ٢٠٠٨
١٩. مشروع تنقيح القانون (النظام) الموحد لمكافحة الإغراق والتدابير التعويضية والوقائية لدول المجلس.

## مركز دبي للتحكيم الدولي

يلعب مركز دبي للتحكيم الدولي دوراً محورياً مع غرفة دبي في توفير خدمات تحكيم عالية المستوى إلى مجتمع الأعمال، وتشمل الخدمات المقدمة حل النزاعات التجارية من خلال التحكيم، وتعيين المحكمين، واختيار مكان التحكيم ووضع لائحة أسعار المحكمين والموفقين.

شملت نشاطات مركز دبي للتحكيم الدولي خلال ٢٠٠٩ ما يلي:

- استقبال ٢٩٢ قضية تحكيم
- ١٩٢٪ زيادة في عدد القضايا مقارنةً بعام ٢٠٠٨
- تم قبول طلبات ١٧٨ محكم من أصل ٣٥٧

- تسوية ٨ قضايا بقيمة مالية بلغت ٤,٩٦,٧١١ درهم إماراتي  
- تنظيم ١٥ ورشة عمل ومؤتمر  
- إتمام الاستعدادات لإطلاق البوابة الإلكترونية للعضو الزميل

- شارك مجلس سيدات أعمال دبي في عدد من الفعاليات العامة مثل المنتدى العربي الدولي للمرأة ٢٠٠٩، وملتقى الاستثمار العربي، وملتقى دور المرأة في القيادة، ومؤتمر المرأة العربية في العلوم والتكنولوجيا.



- اجتمع المجلس مع وفود عديدة تمثل دولاً منها الولايات المتحدة الأمريكية، والأوروغواي وبريطانيا.

- ازداد عدد أعضاء مجلس سيدات أعمال دبي بحوالي ٥٠% خلال العام ٢٠٠٩

## مجلس سيدات أعمال دبي

تأسس مجلس سيدات أعمال دبي، أحد مبادرات غرفة دبي لتمكين المرأة الإماراتية في مجتمع الأعمال في دبي. ويعمل مجلس سيدات أعمال دبي بالتعاون مع غرفة دبي في دعم سيدات الأعمال الإماراتية، وتعزيز قدراتهم التنافسية عبر مجموعة من المبادرات والسياسات والبرامج. ونجح المجلس في ٢٠٠٩ في تعزيز مكانته وتوطيدها وكانت له النشاطات التالية:

- الأميرة هيا بنت الحسين، حرم صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي تصبح الرئيسة الفخرية لمجلس سيدات أعمال دبي



- فازت رجاء عيسى القرق، رئيسة مجلس سيدات أعمال دبي بجائزة منظمة "التحالف الدولي للمرأة" وذلك خلال حفل التكريم الذي أقيم في مدينة تورنتو الكندية. ويأتي اختيار رجاء عيسى القرق ضمن ١٠٠ شخصية متميزة على مستوى العالم ساهمت في تعزيز دور المرأة في مجتمعات الأعمال.

## جهة عمل مسؤولة تجاه المجتمع

مع تخطي عدد أعضائنا حاجز الـ ١٠٠ ألف، وقيامنا بدور داعم نمو الأعمال في دبي وهمزة الوصل بين الحكومة والقطاع الخاص يجعلنا ندرك أهمية مساهمتنا في إحداث التغيير الاقتصادي والاجتماعي والبيئي الذي يتخطى حدود مكاتبنا. وبمكنا إحداث هذا التغيير بطريقتين الأولى عبر إدارة تأثيراتنا البيئية والاجتماعية من خلال عدد من المبادرات البيئية التي تستهدف المجتمع، ومكان العمل والتي تحسن أداءنا في هذه النواحي وتساعدنا على تعزيز التفكير والداء المستدام في كل مستويات ونشاطات وثقافة مؤسستنا. وثانياً عبر تشجيع هذا التغيير بين أعضائنا من خلال الجوائز او مركز اخلاقيات الأعمال التابع للغرفة او وضع السياسات وغيرها من مبادرات سوق العمل.

فقد قمنا في ٢٠٠٩ بجمع التبرعات لصالح أطفال غزة، وجمعية الإمارات لمتلازمة داون، ومركز دبي للتوحد، وجمعية الإمارات الطبية. وقد تعاوننا مع

مركز النور لتدريب الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة لتوظيف شخصين، وتبرعنا بأثاث ومواد اخرى لمركز المستقبل لذوي الاحتياجات الخاصة. وقمنا بتثقيف موظفي الغرفة حول ثقافة مجتمع امارات، وتعليمهم اللغة العربية لتسهيل انخراطهم في محيطهم، وتعزيز فهمهم للتراث المحلي، كما قمنا بتنظيم دورات تثقيفية حول مواضيع صحية مثل سرطان الثدي والسكري.

وقمنا بدعم عدد من الحملات منها ساعة الأرض، وأبطال الإمارات بالتعاون مع جمعية الإمارات للحياة الفطرية، بالتعاون مع الصندوق العالمي لصون الطبيعة، ويوم مكافحة التدخين، واليوم العالمي للسلامة والأمان في مكان العمل، ودعم أهداف الألفية. كما قمنا بحملة تبرع بالدم، ورعينا مبادرة ماراثون برجمان للمشي الوردية، وفي ذات الوقت قدمنا دعماً مستمراً لكل من حملة» لنجعلها من

أولوياتنا» لمكافحة سرطان الثدي، وجامعة دبي التي تأسست عام ١٩٩٧. كما دعمت الغرفة جائزة دبي الدولية للقرآن الكريم حيث استضفنا فعاليتها في مرافق الغرفة.

مساهماتنا الاجتماعية:

- جمع التبرعات لأطفال غزة، ومرضى التوحد والأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- توظيف ٢ من ذوي الاحتياجات الخاصة
- دعم مبادرات عالمية مثل ساعة الأرض، واليوم العالمي للسلامة والأمان في مكان العمل، ومكافحة سرطان الثدي، وحملة مكافحة التدخين
- التبرع بأكثر من ٩٠٠ متر مربع من السجاد و١٨٤ مصباح إضاءة وأثاث إلى هيئة خيرية

قامت غرفة دبي منذ عام ١٩٩٨ بتطبيق مبادرات عديدة لتعزيز الأداء البيئي للغرفة وخاصة في مجال استخدام الطاقة والمياه، فمثلاً شرعنا في الغرفة منذ عام ٢٠٠٣ في استعمال مياه

التكثيف من مكيفات الهواء وأعدت تدويره للاستخدام كمياه في نافورة الغرفة. وقد ساهمنا في تخفيض استهلاك الطاقة والمياه بـ ٤٧٪ و ٧٧٪ على التوالي مما ساعدنا على توفير ٢٥،٩ مليون وحدة من الكهرباء و٤١،٥ مليون وحدة من المياه، ابي توفير ما مجموعه ٧،١ مليون درهم بين عامي ١٩٩٨ وعام ٢٠٠٨.

وركزنا منذ عام ٢٠٠٧ على إدارة النفايات، وأدخلنا نظاماً جديداً لتدوير النفايات في بداية ٢٠٠٨ يفصل بين الورق والبلاستيك والإلكترونيات. كما عملنا في العام ٢٠٠٨ على النقل المستدام، فوفرننا مواقف للدراجات النارية والهوائية بالإضافة إلى مواقف خاصة

للموظفين والعملاء الذين يقودون سيارات صديقة للبيئة. كما حصل مبنى الغرفة في ٢٠٠٩ على شهادة اعتماد «لييد» لنصبح اول مبنى في الوطن العربي وأحد أربعة مباني فقط خارج أمريكا الشمالية يحصل على هذا الاعتماد الرفيع عن فئة المباني القائمة مما يتوج جهودنا المستمرة

في هذا المجال منذ أعوام.

مساهماتنا البيئية

- تطبيق العديد من الممارسات الصديقة للبيئة مثل تركيب أجهزة استشعار المياه والإضاءة، وتوفير مواقف للدراجات الهوائية وتطبيق ممارسات تنظيف خضراء
- دعم حملة الأمم المتحدة « اعقدوا اتفاقاً» لحث قادة العالم المشاركين في قمة كوبنهاغن على مكافحة الاحتباس الحراري
- خفض استهلاكنا من المياه بـ ٧٧٪ ومن الطاقة بـ ٤٧٪ خلال فترة العشرة سنوات الممتدة من ١٩٩٨ وحتى ٢٠٠٨ مما وفر ٧،١ مليون درهم
- الحصول على جائزة دبي للبيئة والصحة والسلامة ٢٠٠٨ عن الفئة الذهبية للمباني الخضراء وشهدت تقدير بيئية من هيئة كهرباء ومياه دبي
- الحصول على شهادة «لييد» الريادة في تصميم انظمة الطاقة وحماية البيئية

### حالة دراسية

جامعة دبي تدعم غرفة دبي جامعة دبي، إحدى مبادراتها كل عام من خلال عدة مبادرات أبرزها توفير مقر للجامعة في مبنى الغرفة الرئيسي، وتوفير حافلات لنقل الطلاب والموظفين، وتوفير منح دراسية للطلاب وغيرها من المساعدات الإدارية. وسيستمر هذا الدعم خلال العام ٢٠١٠ مع بناء حرم جامعي جديد لجامعة دبي في مدينة دبي الأكاديمية مما يساعد على توسيع الجامعة وتطوير قدراتها.

### Dubai Chamber...in numbers

	2007	2008	2009
Value Of Exports (Aed Bn)	167.9	221.3	186.1
# Of Issued Certificates Of Origin	559,361	622,025	599,303
# Of Membership			
# Of Provided Information Services	16,772	22,778	31,215
# Of Attestations Documents	32,320	37,960	
# Of Credit Rating Requests	288	459	528
# Of Arbitration Cases Received	77	100	292
# Of Mediation Cases Received	490	408	930
# Of Conducted Studies	47	45	47
# Of Business Groups	19	20	24
# Of Business Councils	32	35	35
# Of Signed Mous	8	10	4
# Of Received Delegations	170	201	220
# Of Participating Companies In Mohammed Bin Rashid Al Maktoum Business Award	142	209	234
# Of Staff	177	188	202
% Of Nationalization	49%	51%	53%
% Of Female Workforce	46%	51%	49%
% Of Employee Satisfactions	60%	82%	82%
% Of Customer Satisfactions	77%	88%	91%

# ٢٠٠٩ في صورة

