



# قصص التميز والنجاح

فئات التفوق الوظيفي  
"الموظفون المتميزون"



انطلاقة جديدة للتعليم  
the evolution of education

# قصص التميز والنجاح

برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز  
**قصص التميز والنجاح**  
**الكتاب الثالث**

**فئات التفوق الوظيفي**  
**"الموظفون المتميزون"**

دار نشر  
الكلية الإلكترونية للجودة الشاملة  
2006

## فريق الإعداد والتحرير

أولاً: برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز

المنسق العام لبرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز ..... أحمد نصيرات  
مدير مشاريع - برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز ..... م. علا المبيضين

ثانياً: الكلية الإلكترونية للجودة الشاملة

مدير عام الكلية الإلكترونية للجودة الشاملة ..... د. منصور العور  
مساعد المدير العام للشؤون الأكاديمية ..... البروفيسور محمد زائيري  
عميد البحوث الأكاديمية بالكلية الإلكترونية ..... د. نجوى سامي دهام

ثالثاً: فريق التحرير ..... د. أحمد جعفر

رابعاً: التصوير الفوتوغرافي ..... سليم عدي

## إهداء

إلى كل من يسعى إلى تحقيق التميز والنجاح  
نقدم هذه السلسلة من إصدار "قصص التميز والنجاح"

## المقدمة

ساهم برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز في إحداث نقلة نوعية حقيقية في أداء الدوائر الحكومية وخدماتها، وفي إلقاء المزيد من الضوء على عدد من التجارب المؤسسية الناجحة والإنجازات الفردية المتميزة. وأتاح هذا البرنامج لجميع الدوائر الحكومية فرصاً كافية للتقدم بإنجازاتها وعرض تجاربها الرائدة. كما وفر فرصاً ملائمة لموظفي الدوائر الحكومية في دبي لإثبات كفاءتهم وتأكيد جدارتهم في جو من المنافسة الإيجابية المنصفة المبنية على معايير عالمية موثقة ومعروفة لهم.

وبناءً على تعليمات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، وتجسيداً لرؤية سموه التي تتضمن وجوب تقدير الإنجازات المتميزة للأفراد والمؤسسات والتعريف بها والتعلم منها، فقد بادر البرنامج بالتعاون مع الكلية الإلكترونية للجودة الشاملة في دبي إلى إصدار سلسلة قصص التميز والنجاح كوثيقة معاصرة تترجم ما نجحت فيه دبي من تكريس لمبادئ التميز والتطوير في دوائرها وإداراتها وغرس بذور التفوق والإبداع في عقول وقلوب أبناء هذا الوطن العاملين في القطاع الحكومي.

وستعمل هذه السلسلة من (قصص التميز والنجاح) كمنصة حيوية للتعريف بأفضل التجارب والممارسات والإنجازات على المستويين المؤسسي والفردية، لينهل منها الراغبون في الاقتداء بالمتميزين والسير على دربهم.

لقد بادر البرنامج بالتعاون مع الكلية الإلكترونية للجودة الشاملة إلى توثيق قصص النجاح ونشرها تخليداً لنجاحات المتميزين وتحفيزاً لهم للإستمرار في تقديم أفضل ما عندهم، ليتواصل تميزهم، ويكونوا مثلاً يُحتذى في البذل والإبداع في مجتمعهم وأمام أقرانهم.

هذا الكتاب هو الإصدار الثالث من سلسلة الكتب التي توثق مجموعة متنوعة من قصص نجاح الدوائر والإدارات وفرق العمل والتجارب الإدارية والمشاريع التقنية، وتصوّر إنجازات موظفي القطاع الحكومي على اختلاف وظائفهم ومستوياتهم الوظيفية.

إن هذه المبادرة الرائدة توثق غيضاً من فيض التميز في دبي، وهي تجسد جزءاً محددًا من مهمة وطنية يجب أن تُبادر الدوائر والمؤسسات الوطنية إلى الاستجابة لها وتحملّ مهماتها، فالتميز والنجاح إرث وطني وإنساني يجب تحديده وتوثيقه ونشره والتعريف به، ليكون مرجعاً وملهماً لنا ولأجيالنا القادمة في رحلة النجاح والمستقبل.

لقد اجتهدنا في القيام بهذا العمل، فإن وفقنا فلنا الخير والأجر، وإن قصرنا فلنا شرف المحاولة.

والله الموفق.

فريق الإعداد والتحرير

## فهرس الكتاب

٢	الفصل الأول.....	ابراهيم الدبل " القيادة العامة لشرطة دبي "
٦	الفصل الثاني.....	عبد الله عبد الرضا " دائرة الطيران المدني "
١٢	الفصل الثالث.....	علي الزعبي " هيئة كهرباء ومياه دبي "
١٦	الفصل الرابع.....	صالح الجزيري " دائرة السياحة والتسويق التجاري "
٢٠	الفصل الخامس.....	جاسم حسين " المنطقة الحرة في جبل علي .. سلطة موانئ دبي "
٢٤	الفصل السادس.....	برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز في سطور

## إبراهيم الدبل

## رسالة مجتمعية في مكافحة المخدرات



يتمتع إبراهيم محمد جاسم الدبل بخبرة إدارية متميزة في مجال عمله الأساسي، وهو إدارة مكافحة المخدرات في القيادة العامة لشرطة دبي، وقبل وصوله إلى رئاسة قسم التوعية والإرشاد في إدارة مكافحة المخدرات ترقى في سلسلة من الوظائف القيادية على مدى أكثر من 15 عاماً، بدأها بالعمل كصيدلي في وزارة الداخلية من 1990 إلى 1992، ثم عمل رئيساً لقسم الصيدلة، فرئيساً لقسم الرقابة على السلالات الكيميائية، فممسقاً للمؤتمرات والبرامج التدريبية في إدارة مكافحة المخدرات، فسكراً ومقرراً للجنة مكافحة المخدرات على مستوى الدولة، ومن ثم عمل رئيساً لقسم الشؤون الإدارية في إدارة مكافحة المخدرات في شرطة دبي، فرئاسة قسم التوعية والإرشاد، حيث يشرف على 5 شعب، هي شعبة المدارس والجامعات، وشعبة الإرشاد الاجتماعي، وشعبة الصحافة والإعلام، وشعبة الداخلية والتسويق، وشعبة الدراسات والبحوث. ويقوم بالإشراف الفني على قسم السلالات الكيميائية، لما يتمتع به من خبرة في هذا المجال، وهو عضو في لجنة التطوير الإداري المسؤولة عن تطوير الأداء في جميع الإدارات وأقسام الإدارة.

يمتلك إبراهيم الدبل مهارات قيادية وإشرافية متعددة في مجالات عمله، اكتسبها منذ أيام المرحلة الدراسية في كلية دبي للصيدلية، وعززها بعد ذلك بثلاثة دبلومات عليا، أحدها في العلوم الشرعية والقانونية من كلية الشرطة في أبوظبي، وآخر في الصيدلة الصناعية من كلية العلوم الصحية في الكويت، وثالث في سموم المخدرات من الجمعية العالمية لخبراء السموم، ومن خلال عمله في إدارة مكافحة المخدرات أظهر تميزاً عالياً، أهله لنيل لقب الموظف المتميز في المجال الإداري وفق المعايير التي وضعها برنامج دبي للإداء الحكومي المتميز.

## 1 - الأداء والإنجاز.

نظراً للتميز الواضح والخبرات الفنية والإدارية العالية التي يمتلكها إبراهيم الدبل استعانت الأمم المتحدة باستشارته الفنية في وضع نظام رقابي على السلالات الكيميائية الذي يعد الأول من نوعه على مستوى المنطقة، وحصل على عضوية ثلاث جمعيات عالمية وأربع لجان وطنية على مستوى الدولة وثمانية فرق عمل على مستوى الدائرة، ونجح بامتياز في تنظيم أكثر من خمسة عشر مؤتمراً محلياً وإقليمياً ودولياً، كما ساهم في ضبط عدة قضايا دولية في تهريب السلالات من أوروبا إلى أفغانستان وضبط نحو 66 طناً من حمض (AA) الذي يستخدم في صناعة الهيروين، وذلك من خلال الرد السريع والدقيق على الاستفسارات الدولية، وأعد تسعة برامج عمل في إدارته، من أهمها برنامج "جسارة" للتوعية بخطر المخدرات، وإضافة إلى ذلك كله عمل محاضراً معتمداً في أكاديمية شرطة دبي.

نجح الدبل في وضع أول آلية عمل للرقابة على السلالات الكيميائية على مستوى الدولة، استفيد منها على المستويين الخليجي والعربي، ونجح بجهود ذاتية في إعداد برنامج تدريبي محلي مدة سنتين بدلاً من عقده خارج الدولة، وهو ما وفر التكاليف على الشرطة بنسبة تتجاوز الـ 80%، وشارك في إعداد أول كتيب تعليمي توعوي باسم (كن جسوراً) يعدّ الأول من نوعه على مستوى الوطن العربي ويتم تدريسه في المدارس الإعدادية، ومن إنجازاته المتميزة أيضاً تشكيل علاقات اجتماعية قوية مع الفئات الشبابية من خلال إشرافه على إقامة ثلاث خيم شبابية في الأحياء الشعبية، أدت إلى خفض نسبة الجرائم بأكثر من 60%، ومثل دائرته في أعمال إغاثة إنسانية في عدة دول، منها فلسطين وأفغانستان ومصر وكوسوفو، فكرّمه على أثرها سمو ولي عهد دبي وقرينة صاحب السموّ الشيخ زايد آل نهيان رئيس الدولة، رحمه الله، كما ساهم في ضبط أكثر من 33 قضية جنائية متنوعة على الرغم من طبيعة عمله الإدارية.

ومن إنجازاته المهمة اختراع بطاقة إلكترونية لمراقبة مدمني المخدرات، أشادت بها الأمم المتحدة، وكان أول نظام من نوعه في العالم للتوعية بخطر (DEAR)، ونجح في تسجيل شرطة دبي كأول شرطة عربية في برنامج المخدرات، وكان هو أول ضابط عربي مسلم يسجل ضمن هذا البرنامج، وترأس الدبل فريق عمل إعداد المعارض المفتوحة وبرامج التوعية، وهو ما ساهم في الحصول على رضا العملاء بنسبة 91%، وألقى عشرات المحاضرات على الجمهور وضباط الشرطة، ونجح في إقامة دورات علمية متخصصة للقضاة والموجهين والوعاظ لتعريفهم بفكرة الهاتف المجاني للإبلاغ عن مروجي المخدرات، كما نجح في تبسيط خمسة إجراءات عمل وتحويل ثلاث معاملات إلكترونياً، ومنها تطبيق الفحص الميداني

للمقبوض عليهم في قضايا المخدرات، وهو ما خفض المصاريف من 55 درهماً إلى 38 درهماً للمرة الواحدة، كما خفض الوقت من ست ساعات إلى دقيقة واحدة.

## 2 - المبادرة والإبداع

قدم إبراهيم الدبل مبادراته الإبداعية على فترات متتابة، وما زال عطاؤه مستمراً حيث نجح في تطوير مهاراته الإبداعية من خلال المشاركة في 12 دورة تخصصية، وتقديم 67 اقتراحاً، وحصل على ثلاث جوائز من إدارة الجودة الشاملة في مجال خدمة المجتمع والضبط الجنائي، ومن أفكاره الإبداعية المتميزة: اختراع البطاقة الإلكترونية لمراقبة الأدوية المخدرة، وهو سبق فكري عالمي، واقتراح فكرة استخدام الهاتف المجاني في الإمارات، وهو ما تم تطبيقه فعلاً للإبلاغ عن مروجي المخدرات وتجارتها، وتنمية الوازع الديني لدى الشباب من خلال إنتاج أشرطة دينية خاصة بخطورة المخدرات، وهو ما ساهم في تخفيض نسبة المدمنين إلى 18%.

وقد فاز الدبل بأفضل مقترح لخدمة المجتمع عن تصوره خطة التوعية بالمخدرات على مستوى دوائر دبي، ونفذت الدائرة تصوره للطاولة المستديرة كمفهوم للتنسيق بين الأجهزة المعنية بالمخدرات، كما أشرف على عقد 18 دورة مختلفة على مستوى الدولة، وأعد ثلاث دراسات ميدانية، وساهم في إعداد ثلاث آليات عمل، هي الأولى على مستوى إدارته ودائرته بل على مستوى دولة الإمارات والخليج مثل آلية الرقابة على السلائف الكيميائية، وشارك ممثلاً لشرطة دبي في إعداد عدد من المشاريع الحيوية لخدمة المجتمع في مجال مكافحة المخدرات، ومن ذلك الإستراتيجية الوطنية لخفض الطلب على المخدرات ومشروع الرقابة على السلائف، كما شارك في فريق إعداد مشروع الهيكل الجديد للإدارة العامة لمكافحة المخدرات على مستوى الدولة.

وقد أدت مبادراته الإبداعية إلى نتائج إيجابية في تحسين أداء العمل وزيادة الكفاءة وخفض التكلفة، فقد انخفضت فرص ترويج المخدرات في أوساط الشباب، وانخفض معدل الإدمان، وانخفض حجم تهريب السلائف الكيميائية بنسبة 80%، وانخفضت تكلفة جهود المتابعة الميدانية بنسبة 30% نتيجة فكرته في استخدام الهاتف المجاني، وقد انتقلت هذه الفكرة إلى إدارات أخرى مثل إدارة الأمن السياحي التي نفذت في سبيل خدمة السياح.

## 3 - التعاون والالتزام الوظيفي

يتمتع إبراهيم الدبل بخبرة كبيرة في العلاقات الإنسانية، وقدم صورة مشرفة لأبناء وطنه في التعامل مع الوفود الرسمية للدولة أو من خلال مشاركاته الرسمية والتطوعية ممثلاً للدولة، وهو ما أسهم في تفعيل مجال التعاون الأمني بشكل أوسع، واستطاع إقناع السلطات الألمانية بعقد دورات لضباط الشرطة في الدولة على الرغم من أن القانون الألماني يمنع ذلك. وقد نجح في تدريب 75 موظفاً من إدارته، فارتفع الكم المعرفي لديهم إلى 69%، وامتلك قدرة الإجابة الدقيقة عن الاستفسارات الخاصة بعمله في لقاءاته الإذاعية والتلفزيونية المتعددة.

وامتاز بإمكانات إدارية وفنية متعددة، أهله لعضوية عدة لجان على مستوى الدائرة والدولة، فهو عضو في 12 فريق عمل في إدارته، وهو يشرف على إحدى الفرق الشبابية في منطقتة، وهو عضو في عدة جمعيات عامة.

وقد خلا ملفه الوظيفي من أي إجراءات نظامية أو شكاوى، بل اشتمل على سبع عشرة رسالة شكر وتقدير.

## 4 - المشاركة وتحمل المسؤولية

كان لعضوية إبراهيم الدبل في الجمعيات التطوعية محلياً ودولياً أثر كبير في تمكينه من تفعيل خبراته في مجال عمله، فقد مثل شرطة دبي في عدة أعمال إغاثة عالمية، نال على أثرها تقدير كبار المسؤولين في الدولة، وحرص على الاطلاع على أحدث طرق كشف المخدرات وآخر الأبحاث الخاصة بأسباب التعاطي وطرق الوقاية من خلال عضويته في المعهد الوطني

الأمريكي لأبحاث المخدرات والجمعية العالمية لأبحاث السموم.

وقد شارك بهمة عالية في جميع النشاطات والفعاليات الرسمية وغير الرسمية التي نظمتها الدائرة من خلال ترؤسه فرق إعداد البرامج والمعارض التوعوية في المراكز التجارية والمعارض الدولية كمعرض دبي الدولي للأجهزة الأمنية.

إن تدرج إبراهيم الدبل في السلم الوظيفي وتكليفه بإنشاء عدة أقسام وترؤسه فرق العمل وانجازه عدة مهمات سرية للغاية ومشاركته في عدة جمعيات أهلية لهو دليل واضح على تحمله المسؤولية.

إن طبيعة المهمات والأعمال التي يقوم بها تجعله دائماً تحت ضغوط كبيرة، لأنه يتعامل مع كل فئات المجتمع، يهين نفسه دائماً من خلال الدورات المتخصصة، كما يهين أفراد أسرته من خلال اقناعهم بالواجب الوطني والاجتماعي الذي ينجزه خارج أوقات العمل الرسمية غالباً.

وقد سعى الدبل إلى تطوير نفسه ذاتياً بالمشاركة في 12 دورة على حساب الخاص و 32 دورة محلية وخارجية، كما تقدم لاستكمال دراسته العليا لنيل درجة الدكتوراه في بريطانيا، وزار عدداً من المؤسسات الأمنية العالمية والعربية.

## 5 - المهارات الإشرافية

تمتع إبراهيم الدبل بمهارات إشرافية متعددة، ومنها قيامه بوضع 9 خطط وبرامج إستراتيجية متوافقة مع الخطة العامة لشرطة دبي، وقد نجح في حشد جهود الجهات المعنية في الدولة لتطبيق فكرته لآلية الرقابة على السلائف الكيميائية، وقام بتعميم برامج التوعية ووضع ميزانياتها، ووفر الرعاية والتمويل لها، ونجح في توفير مبلغ ثلاثة ملايين درهم لصالح ميزانية الدولة، وساهمت الدراسات والبحوث الميدانية التي أعدها أو أشرف عليها في خفض ميزانية الشرطة بنسبة كبيرة، وامتلك قدرة تنظيمية كبيرة، اتضحت من خلال نجاحه في إدارة وتنظيم 15 مؤتمراً محلياً ودولياً وعدة برامج تدريبية، نالت الإعجاب والإشادة المحلية والدولية ولا سيما من الأمم المتحدة ومن ثم حصوله على وسام دولي من المملكة المتحدة وثلاثة أوسمة وطنية وثلاث شهادات تقدير من دائرته وأكثر من 31 شهادة تقدير محلية وعالمية.

نجح الدبل أيضاً في إبراز مواهب مرؤوسيه من خلال تبني آرائهم وتحفيزهم على الإبداع، وشجع وجوده في معارض التوعية في المراكز التجارية مرؤوسيه على الحضور أيضاً، وهو يعد مرجعاً لهم ولزملائه بسبب تعدد خبراته، ولعل في عضويته في ثلاث جمعيات عالمية وأربع لجان وطنية وثمانية لجان وفرق عمل على مستوى الدائرة دليلاً على قدرته على التواصل الناجح والأداء الفعال، ولعل في ترؤسه أكثر من 25 فريق عمل على مستوى الدولة والدائرة ونجاحه في تنظيم مؤتمرات محلية ودولية دليلاً آخر على حسن إدارته للاجتماعات، ومن ذلك مؤتمر غسيل الأموال، وذلك بالتعاون مع الأمم المتحدة.



قضى عبد الله علي الرضا نحو ربع قرن من الزمان في مجال الضيافة والعناية بالحجاج والمعتمرين. أهلته للفوز بلقب الموظف المتميز في المجال الميداني.

وقد بدأ حياته العملية مطلع عام 1972 في رئاسة الدولة لشؤون مجلس الوزراء في الإمارات بوظيفة ضابط أول للعلاقات العامة. وتدرج بالسلم الوظيفي إلى مناصب عدة. كما شارك في عدة دورات في مجال العلاقات العامة وخدمة الجمهور من استقبال كبار الشخصيات والتعاون مع الجهات الرسمية والدبلوماسية والسفارات والقنصليات والوزارات التابعة للحكومة الاتحادية في الدولة.

وفي عام 1989 التحق بالعمل في دائرة الطيران المدني في دبي بوظيفة مسؤول علاقات عامة. وتدرج في السلم الوظيفي. حتى وصل إلى مرتبة ضابط إداري وإلى وظيفة منسق عام للجنة الحج والعمرة في مطار دبي الدولي. وكان طوال تلك الفترة مهموماً بتقديم أفضل الخدمات إلى حجاج بيت الله الحرام والمعتمرين وأصحاب حملات الحج والعمرة. وقد كان عدد الحملات عند استلامه العمل 40 حملة سنوياً. ارتفعت إلى 230 حملة عام 2002. وكان عدد الحجاج والمعتمرين في بداية عمله 4 آلاف حاج ومعتمر. ارتفع إلى 17 ألف حاج ومعتمر في عام 2002 .

وبفضل تفانية وإخلاصه في خدمة الحجاج والمعتمرين ترك عبد الله الرضا أفضل الذكريات لديهم من خلال معاملته الطيبة وهدايا الرمزية والإسعافات الأولية ومستلزمات الحج والعمرة البسيطة التي كان يوفرها لهم. وهذه الجهود أسهمت في توفير مبالغ طائلة لدائرة الطيران المدني. تجاوزت 150 ألف درهم سنوياً. وذلك من خلال اتخاذ خطوات بناءة لإشراك المساهمين من الشركات والتجار في توفير الهدايا ومستلزمات الحج البسيطة.

ويبقى أن نقول إن فوزه بلقب الموظف المتميز في المجال الميداني لم يأت من طول مدة العمل الميداني فحسب. وإنما أتى أيضاً نتيجة توفر كل معايير الجائزة التي وصفها برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز في تجربته الوظيفية .

### 1 - الأداء والإنجاز

تتعدد إنجازات عبدالله الرضا كمّاً ونوعاً. ومنها :

تنسيق مرور نحو 15000 - 17000 حاج خلال عشرين يوماً من كل عام في مواسم الحج. وتنسيق مرور نحو 7000 - 9000 معتمر في شهر رمضان من كل عام. و تنظيم عملية سفر نحو 5000 مدرس خلال موسم الإجازات المدرسية السنوية في فصلي الربيع والصيف. ومرافقة رحلتين يومياً على مدار العام من طلبة ومدربي الكليات والجامعات والمدارس الثانوية والإعدادية والإبتدائية إلى المطار والتعرف إلى منشآت الطيران المدني وخدماته. ومرافقة الوفود وممثلي الشركات الخاصة والجمعيات المدنية في زيارتهم إلى المواقع المختلفة من المطار. وتجميع وتوزيع نحو 7000 زجاجة عطر و 3000 طقم من ملابس الإحرام و4000 حقيبة يدوية على الحجاج عند مغادرتهم إلى الأراضي المقدسة لأداء فريضة الحج عام 2002. وتجميع وتوزيع نحو 3000 مظلة شمسية و7000 سجادة صلاة على الحجاج عند مغادرتهم إلى الأراضي المقدسة منذ عام 2001. وتجميع وتوزيع نحو 9000 شريط من القرآن الكريم والأدعية في محافظ خاصة يستفيد منها الحجاج في حفظ مستلزماتهم الخاصة سنوياً. وتجميع وتوزيع الورود وعلب الصابون والعطورات على الحجاج كافةً عند عودتهم من أداء مناسك الحج. والإشراف على تقديم الأطعمة والعصائر والمياه مجاناً إليهم عند المغادرة والعودة من مناسك الحج.

ولم تقتصر إنتاجيته على مهامته الرئيسية بل تجاوزتها إسهاماً منه في تحقيق رسالة الدائرة وأهدافها ... وقد تمثل ذلك بما يلي:

كان عدد الحملات لايتجاوز 40 حملة سنوياً عند استلامه مهامته الوظيفية بينما بلغ العدد الحالي 223 حملة. وكان عدد الحجاج والمعتمرين عند استلامه العمل كمنسق عام للجنة الحج والعمرة لايتجاوز 4000 حاج بينما بلغ العدد الحالي 17000 حاج . وكانت رحلات الحج الموسمية تقارب 7-9 رحلات بينما بلغ عددها الحالي 32 رحلة. أي: بتزايد مستمر تصل نسبته إلى 65% سنوياً. وبمجهوده الخاص ومبادرته الشخصية وزع أشرطة مسجلة يزيد عددها عن 9000 شريط على الحجاج والمعتمرين لمساعدتهم على أداء مناسك الحج والعمرة. وتطوع خارج نطاق ساعات العمل الرسمية لجمع هذه الأشرطة



من المتبرعين على مستوى المؤسسات والأفراد. وعلى نفقته الخاصة قام بتصميم وطباعة نحو 4000 كتيب ودليل للحجاج يبين لهم سبل أداء مناسك الحج، و توزيع نحو 15000 كتيب ودليل للحجاج والمعتمرين بعدة لغات قام بتجميعها من المؤسسات الخيرية والإشراف على توزيعها بنفسه.

ولقد تطلبت المهمات التي كان ينفذها والتي تمثلت في إنجاز كثير منها في وقت قصير الاعتماد على مهارات فعالة وأساليب عمل حديثة واستغلال تلك المهارات والأساليب على مدار الساعة وكفاءة عالية. وفي هذا المجال استفاد من المهارات التالية:

- الإشراف الفعال على مجموعة كبيرة من ذوي الاختصاصات المختلفة والعاملين في الدوائر الحكومية المختلفة في المطار. زاد عددهم عن 130 موظفاً من مؤسسة دناتا والشرطة وطيران الإمارات والطيران المدني والجنسية والإقامة والطيران السعودي.
- مهارة التحليل والتنسيق والمتابعة. فقد استطاع خلال فترة وجيزة القيام بتنسيق حركة 223 حملة من جنسيات متعددة يتحدثون بلغات مختلفة. وقام بتصميم وتجهيز وثبيت نحو 270 لوحة إرشادية خاصة بالحجاج والمعتمرين. ووفّر المرشدين والمرشدات من الشرطة لتسهيل سفر الحجاج والمعتمرين ومساعدة كبار السن وألّم بمهارات التخطيط والتحصير لمواسم الحج السنوية والعمرة على مدار السنة وتدفق المدرسين أثناء إجازاتهم في فصلي الربيع والصيف.

وللتغلب على هذه المعوقات استفاد من تجاربه العملية على مدى أكثر من 25 عاماً. فقد طور أساليب عمله، ووضع نظاماً شمولية ومتكاملة للتعامل مع التحديات والمفاجآت ولتحقيق أداء يتصف بالمرونة والسرعة والكفاءة. وهو ما ساعده على تعرف مزايا المجموعات المختلفة للحجاج، ولاسيما حجاج الترانزيت العابرين من عدة دول. وهو ما دفعه إلى إجراء تعديلات من شأنها اختصار الطرق وتسهيل عملية وصول الحجاج إلى صالة المغادرة في أقل وقت ممكن ودون عقبات ولا متاعب. كما أدى إدخال الحاسب الآلي في جميع العمليات وزيادة استخداماته إلى تسريع إجراءات الحجاج والمعتمرين وإعادة ترتيب وتوزيع الحجاج على المقاعد داخل الطائرة.

لاشك في أن تحقيق أدائه الجيد وانجازاته الملموسة لم يأت من فراغ. فقد دأب منذ اليوم الأول لالتحاقه بالدائرة على تطوير مهاراته الشخصية في كافة المجالات الوظيفية وحضور عدة دورات تدريبية، وشارك في ندوات ومؤتمرات وورش عمل وفعاليات، منها:

- 1 - حضور دورات حول مهارات التعامل مع الآخرين.
- 2 - شهادة تقدير ممنوحة من رئيس الدائرة على عمله المتميز. والتي تم نشرها في جريدة الخليج بتاريخ 28 يونيو 2002.
- 3 - مهارات إنتاج الأدلة الإرشادية باللغتين العربية والإنجليزية.
- 4 - مهارات التخاطب عن طريق التلفاز وتقديم أكثر من عشرة برامج تلفزيونية تخاطب الحجاج والمعتمرين وترشدهم.
- 5 - بناء علاقات عمل ودية ومفيدة مع الصحافة المحلية وتنظيم ندوات صحفية في كل مواسم الحج والعمرة.
- 6 - تنظيم الاحتفالات والإشراف الشخصي على توزيع شهادات التقدير على المشاركين والمساهمين.
- 7 - توزيع الجوائز التقديرية والشهادات على الجهات المساهمة في مساعدة الحجاج.
- 8 - منح المتبرعين دروعاً تقديرية وشهادات تقدير وشكر على إسهاماتهم.

## 2 - المبادرة والإبداع

تتطلب خدمة الحجاج والمعتمرين القيام بمبادرات عدة. تتصف بالتجديد والإبداع. وتتناسب مع المتطلبات المتغيرة والمتباينة لعملاء من جنسيات مختلفة وأعمار متباينة، وعلى مدى خمس عشرة سنة ساهم عبد الله الرضا بعدد من المشاريع والبرامج التي لم تكن موجودة أصلاً. ومن أهم مبادراته الذاتية ما يلي:

- 1 - تحفيز أصحاب الحملات من خلال إجراء تنافسي سنوي بينهم وترتيبهم حسب أدائهم واختيار أفضل حملات الحج

المتميزة من خلال معايير. وضعها بنفسه، وناقشها مع منظمي الحملات. وبدأ تطبيقها عام 2002.

2 - إصدار الوثائق والكتيبات الإرشادية والأفلام الوثائقية وتوزيعها على الحجاج والمعتمرين لتسهيل مناسك الحج عليهم وتسهيل عمليات انتقالهم بين المواقع المختلفة داخل الأماكن المقدسة منذ عام 2001.

3 - توزيع الهدايا على الحجاج. وقد أصبحت هذه المكرمة برنامجاً سنوياً. أدى إلى رفع مستوى رضا العملاء وولائهم لمطار دبي الدولي. وترك الأثر الأفضل في النتائج المالية التي حققها المطار منذ عام 2000.

4 - تزويد المطار بالخطباء للالتقاء بالحجاج قبل مغادرتهم والإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم منذ عام 2000.

5 - توزيع الجوائز التكريمية على المشاركين والمساهمين من التجار الذين يتبرعون بالهدايا للحجاج منذ عام 2001.

6 - استيراد مياه زمزم وتوزيعها على الحجاج عند عودتهم من الأراضي المقدسة بدلاً من حملها معهم (20 لتراً لكل حاج). وهو ما أدى إلى تسهيل عملية سفرهم دون زيادة الأمتعة والوزن بالتعاون مع مؤسسة نقل إماراتية لنقل المياه من الأراضي المقدسة إلى مطار دبي الدولي دون مقابل ولا رسوم لعملية نقلها. وذلك بمبادرته الشخصية التي طبقت في موسم الحج عام 2003.

7 - بمبادرة بناءة وبالتعاون مع المركز الطبي في المطار قام بتشكيل فريق عمل متكامل. يتكون من طبيب وأربعة ممرضين يعملون على مدار الساعة في فترة الحج سواء أكانت عند مغادرة الحجاج صالة المغادرين أم عند عودتهم. فترى الفرق عند مداخل الطائرة لمساعدة كبار السن والحالات الطارئة. وهو ما ترك صورة إيجابية لدى الحجاج والمعتمرين وأصحاب حملات الحج.

8 - اقتراح فكرة البطاقة الموحدة لتسهيل عملية خروج الحجاج المواطنين. ودخلهم في فترة مواسم الحج من دون استخدام جواز السفر. كي تسهل عملية حركة الحجاج منذ عام 2003.

9 - حصوله على شهادة الموظف المتميز لعام 2002 من سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم رئيس دائرة الطيران المدني نتيجة مشاركاته البناءة والفعالة في تقديم أرقى الخدمات إلى حجاج بيت الله الحرام والمعتمرين وأصحاب الحملات.

زادت مبادراته الإبداعية من قدرة مطار دبي الدولي على منافسة المطارات الأخرى. فوصلت نسبة الحجاج المغادرين إلى 65% ونسبة القادمين إلى 50% من عدد مسافري الترانزيت العابرين. وزاد عدد الرحلات حتى وصل إلى ثماني رحلات يومياً. وهذا الإنجاز لم يصل إليه أي مطار آخر. فلا يكاد يزيد معدل الرحلات في المطارات الأخرى في المنطقة عن رحلتين يومياً في مواسم الحج.

ومن مبادراته الإبداعية الأخرى:

- تصميم وطباعة شهادات تقدير للمساهمين الذين يدعمون عملية تسهيلات الحج والعمرة. ويساهمون في إنجاح مواسم الحج.
- الحصول على شاشات تلفزيونية كبيرة لاستعمالها خلال فترة الحج مجاناً في صالات المغادرة لإرشاد الحجاج صوتاً وصورةً.
- إقناع واعظي دائرة الأوقاف في دبي بالحضور إلى المطار والرد عن استفسارات الحجاج في صالة المغادرة.
- إحياء حفل تكريم سنوي للأفراد والمجموعات وممثلي الشركات التي تقدم التسهيلات والعون إلى الحجاج والمعتمرين.
- إطلاق برنامج للمنافسة بين منظمي حملات الحج والعمرة العاملة في مطار دبي الدولي.
- تنظيم حفل تكريم 62 موظفاً من الإدارة العامة لأمن الموانئ والمطارات بمناسبة مرور 42 عاماً على افتتاح مطار دبي الدولي في 30/09/2002.
- تنظيم حفل تكريم 50 موظفاً من قسم جوازات المطار بمناسبة العيد الوطني الواحد والثلاثين لقيام اتحاد دولة الإمارات العربية المتحدة.

- تنظيم حفل انتخاب أفضل خمس عشرة حملة حج. قدمت أفضل الخدمات إلى الحجاج من بين 223 حملة عام 2002.
- توفير بطاقات دخول مجانية إلى منشآت المطار ومواقف المطار ومواقف السيارات لمنظمي حملات الحج والعمرة منذ عام 1999.
- تقديم وجبات ومرطبات مجانية إلى الحجاج المغادرين والقادمين. وذلك عن طريق إقناع شركات التموين بالمساهمة في تقديمها منذ عام 1998.
- بمبادرته وجهوده الشخصية برمجت لأول مرة في مطارات الخليج العربي صور مكة المكرمة والمدينة المنورة على شاشات عرض الرحلات الإلكترونية التي نالت الإعجاب. وتناست مع احتياجات الحجاج خلال موسم الحج منذ عام 2002.
- بمجهوده وبمبادرته وزعت الورد على النساء العائدات من أداء فريضة الحج ووزعت هدايا أخرى على الرجال. وهو ما أدخل البهجة والسرور على قلوبهم أثناء استقبالهم الحار عند عودتهم من الأراضي المقدسة عام 2002.
- تخصيص أماكن إضافية للصلاة خلال فترة الحج في صالات المغادرة منذ عام 1997.
- التنسيق مع عدة مدارس في إمارة دبي لتنظيم احتفالات للطلاب وتوزيع الحلوى على المسافرين والقادمين على نفقته الخاصة من خلال مواسم مهرجانات دبي للتسوق 2001 - 2002.

### 3 - التعاون والالتزام الوظيفي

اقتنع عبد الله الرضا منذ الأشهر الأولى لاستلام مهمات عمله كموظف ميداني بأنه لا يمكنه أن يستقل بتصرفاته وقراراته لأنه فرد من فريق وأنه دون التعاون مع سائر أعضاء الفريق الذي يعمل معهم لا يمكنه تحقيق أهدافه الوظيفية وإنجاز المهمات الملقاة على عاتقه. وانطلاقاً من هذا الوعي تكونت لديه مفاهيم العمل الجماعي وضرورة التعاون مع الآخرين في مرحلة متقدمة من مراحل عمله.

وقد قام بتطبيق مفاهيمه هذه في علاقاته داخل الدائرة وخارجها من خلال عضويته الدائمة في جمعية مقاولي حملات الحج والعمرة منذ تأسيسها عام 2001 ومشاركته الفعالة في الفعاليات الاجتماعية الدورية على مدار السنة ولاسيما الفرق الرياضية منها وتنسيقه الدائم بين المنظمين بخصوص التسهيلات والبرامج وتطويره الخدمات المشتركة للحجاج والمعتمرين وإطلاقه على التعديلات التي تطرأ على الأنظمة السعودية المتعلقة بالحج وتعميمها على الحجاج. ومرافقته واعظي الحجاج. ومرافقته مدير عام دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري في دبي عند تجواله للتأكد من ترتيبات الدائرة لموسم الحج وتعاونه مع القيادة العامة لشرطة دبي وتكريمه من قبل سعادة الفريق ضاحي خلفان القائد العام لشرطة دبي على مشاركته المستمرة في تخريج دورات المرشحين وفي مختلف الأنشطة والمناسبات الرسمية والخاصة بشرطة دبي والإشراف السنوي المشترك مع شرطة دبي على الأمور الأمنية الخاصة بالحجاج رجالاً ونساءً والتعاون الدائم والمستمر مع الإدارة العامة لأمن الموانئ والمطارات وتكريمه من قبل مدير الإدارة حينذاك على جهوده وتعاونه البناء والمستمر مع شرطة المطار ومساعدة الشرطة النسائية في عملية تنظيم مرور الحجاج والإسهام في الاحتفالات وتقدير المبدعين من الشرطة بعد انتهاء موسم الحج وتنظيم عمليات تجميع جوازات السفر وتسهيل مرور الحجاج والمعتمرين من خلال معابر خاصة بهم. والتعامل مع الظروف الاستثنائية كانهاء جواز السفر وتصاريح المرور وغيرها والعمل على حلها بصورة تسهل مرور الحجاج والمعتمرين. وهي تتراوح بين 3 و 4 مشاكل يومية. والعمل على حلها في أسرع وقت ممكن والإشراف على نحو 15 موظفاً من طيران الإمارات و 9 موظفين من الخطوط الجوية السعودية لتنظيم إجراءات سفر الحجاج ولاسيما بطاقات السفر والأمتعة والوزن و التعاون المباشر والتنسيق اليومي مع شركة دناتا التي تغطي خدمات الحجاج والمعتمرين الأرضية في المطار حيث

يقوم بالتنسيق مع أربعة مديرين مناوبين والإشراف على 26 موظفاً يجري تخصيصهم للعمل بناءً على إرشادات وتوجيهات محددة لضمان سلامة مرور الحجاج وإنهاء إجراءات سفرهم دون إعاقة. وهذه الأعمال لا تتم دون التنسيق والمتابعة مع ما يزيد عن 40% من إدارات دائرة الطيران المدني كإدارة العمليات وإدارة الهندسة والاستعلامات وخدمة العملاء وقسم عربات نقل الأمتعة وغيرها. وذلك من أجل توفير كل وسائل العناية والراحة للحجاج والمعتمرين والتعامل مع ما يزيد عن 20 مساهماً يقومون بتوفير تبرعات كبيرة للحجاج والمعتمرين كتقديم الهدايا التي تفيد الحجاج في رحلتهم كملابس الإحرام والمظلات الشمسية والعطور والمصليات والإسعافات الأولية والكتب الدينية والأشرطة الإرشادية وغيرها. والتعاون مع المركز الطبي في المطار ودائرة الصحة والخدمات الطبية في دبي وتزويده بالأطباء والممرضين الدائمين وعربات الإسعاف المجهزة وعربات تحركات كبار السن في المطار وتوصيلهم إلى الطائرات والتعامل مع حالات الطوارئ الطبية ومساعدة المرضى وتمثيل دائرة الطيران المدني لدى المركز الطبي ودائرة الصحة.

وعلى مدى 15 عاماً من العمل مع الحجاج والمعتمرين قام بتطوير أساليب العمل. واستفاد من الأخطاء التي أصبحت بمثابة دروس سنوية. أدت في النهاية إلى قيامه بوضع نظام متكامل. يتعامل مع كافة المستجدات. ويستجيب لكل الطلبات والرغبات الخاصة بالحجاج والمعتمرين ومجموعات المدرسين المغادرين عبر المطار من جنسيات عدة. وأدى التزامه بتحسين الأداء إلى استخدام الحاسب الآلي فيما يزيد عن 80% من العمليات وطباعة الإرشادات بعدة لغات. وقام بتقليص الأعمال الورقية إلى ما يزيد عن 60% مما كانت عليه. وأدى التزامه بالعمل الجماعي إلى انضمامه إلى عدد من فرق العمل في الدائرة والمطار. وترأس عدداً من اللجان المشتركة مع الدوائر الحكومية الأخرى. وهي تشتمل على الأعداد التالية من دوائر مختلفة: (دناتا 26) (الشرطة 45) (طيران الإمارات 9) (دائرة الطيران المدني 20) (الهجرة 3 ضباط) (الطيران السعودي 9 أعضاء) (المركز الطبي 4 أطباء و 6 ممرضات).

### 4 - المشاركة وتحمل المسؤولية

كثيرة هي الأعمال التطوعية التي مارسها عبد الله رضا. ومنها:

- التطوع للعمل مع شرطة دبي خلال فترة تخريج المرشحين سنوياً. وذلك للإسهام في تنظيم الاحتفالات والأنشطة والمناسبات المصاحبة للتخريج الذي يقام سنوياً منذ عام 1998.
- التطوع للعمل في لجان الفرق الرياضية لشرطة دبي. وذلك لتعزيز علاقات العمل للقائمين على تلك اللجان.
- التطوع والمشاركة في حضور اجتماعات المجلس الدولي للرياضة العسكرية (السيزم).
- التطوع في استقبال وفود دائرة الصحة والمشاركين في المؤتمرات السنوية ومناسبات عدة. وذلك بعد ساعات الدوام الرسمي.
- التطوع للعمل مع القائمين على تنظيم مهرجان دبي للتسوق والمشاركة في تنظيم الأحداث الرياضية. وذلك باستقبال الوفود الرياضيين القادمين إلى الدولة وتسهيل إقامتهم في الفنادق.
- الإسهام دون مقابل بما يزيد عن 60 ساعة كل سنتين في فعاليات معرض دبي للطيران منذ عام 91. وقد اكتسبت مشاركته أهمية بالغة. لأنها تعزز صورة دائرة الطيران المدني لدى بقية الدوائر والهيئات المحلية والاقليمية. وقد بادر بدعم من الدائرة إلى جمع ما يزيد عن 50 ألف هدية على مدى الأعوام العشرة الماضية.

حين فاز علي يوسف الزعبي (أردني الجنسية) بلقب الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة كان قد قضى نحو ربع قرن في قطاع المجال الكهربائي. وكانت محطته الأخيرة في هيئة كهرباء ومياه دبي مهندساً لإدارة الأحمال الكهربائية. تتلخص مسؤوليات وظيفته في تصميم برامج إدارة الأحمال الكهربائية وتنفيذها على كافة فئات المتعاملين لتخفيض التكاليف الاستثمارية والتشغيلية على الهيئة. و تخفيض الغازات الصادرة من محطات توليد الكهرباء للمحافظة على البيئة. والمشاركة في إعداد الخطة الرئيسية والمستقبلية للنظام الكهربائي لتلبية النمو في الطلب على الكهرباء حتى عام 2012. وإجراء دراسات التعريفية الكهربائية لفئات المتعاملين (المنزلي، الصناعي، التجاري، الحكومي). ودراسة وتحليل الأحمال الكهربائية للنظام الكهربائي بشكل يومي لضمان التشغيل الاقتصادي. والمشاركة في إعداد خطة الهيئة الإستراتيجية وتحديثها.

وقد حصل علي يوسف الزعبي على بكالوريوس الهندسة الكهربائية من جامعة حلب عام 1980. ثم حصل على درجة الماجستير في تخطيط الأنظمة الكهربائية من الجامعة الأردنية عام 1990. وهو عضو متقدم في جمعيات المهندسين الأمريكية IEEE والبريطانية IEE. وعضو في الشبكة الإلكترونية الدولية للطاقة والبيئة. ورئيس اللجنة الفنية الوطنية الأردنية للمنظمة العالمية لأنظمة الفولتية العالية. وإضافةً إلى تخصصه الدراسي وخبرته العملية قدم 16 ورقة عمل علمية في مؤتمرات عربية وعالمية، وشارك في عدد من الدورات التدريبية المتخصصة. وهو من الكفاءات المعودة في مجال تخصصه على مستوى الهيئات الكهربائية العربية. وهو المتخصص الوحيد في الهيئة في تصميم وتنفيذ برامج إدارة الأحمال الكهربائية والتخطيط المتكامل للأنظمة الكهربائية. ورسم السياسات والإستراتيجيات الخاصة بقطاع الكهرباء. وقد نال لقب الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة وفق معايير برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز.

#### 1 - الأداء والإنجاز

إن إنجازات المهندس الزعبي كثيرة ومتعددة. تتصف بالنوعية والدقة والاحتراف. ويعتد بعضها غير مسبوق في تاريخ الهيئة. وقد أسهمت في توفير عشرات الملايين من الدراهم سنوياً. ومن المتوقع أن يصل الوفرة إلى مئات الملايين خلال السنوات القليلة المقبلة على الهيئة والمتعاملين والاقتصاد الوطني. إضافةً إلى جهوده في المحافظة على البيئة. وتحقيق قيمة مضافة الى جهود التنمية المستدامة في إمارة دبي بشكل خاص وفي الدولة بشكل عام. ومن أهم هذه الإنجازات:

بناءً على دراسة أوصى بإنشاء مؤسسة حكومية مستقلة تدعى (مؤسسة الإمارات لأنظمة التبريد المركزي EMPOWER). فصدر عن ديوان صاحب السمو الحاكم المرسوم ذو الرقم 9 لإنشائها برأسمال مبدئي قدره 500 مليون درهم تساهم الهيئة بنسبة 50% منه. وتم تكليفه بالعمل مع فريقين لوضع الأنظمة واللوائح وخطة عمل المؤسسة وهيكلها التنظيمي ونظامها المالي ومتابعة الجانب الفني. وقد تركزت الدراسة على إدارة الأحمال الكهربائية لأجهزة التكييف في دبي. وأظهرت أن من الممكن تخفيض الأحمال الكهربائية بنسبة 28.5% من تكاليفها الاستثمارية البالغة 850 مليون درهم. أي ما يعادل 242 مليون درهم. كما تم تقدير الأرباح الصافية التي ستحققها المؤسسة بنحو 146 مليون درهم سنوياً.

كما قام بتصميم برامج إدارة الأحمال الكهربائية في الدوائر الحكومية (بلدية دبي، دائرة الصحة والخدمات الطبية، شرطة دبي، دائرة الطيران المدني، دائرة الأوقاف، منطقة دبي التعليمية، والنوادي الرياضية). وأسفر تطبيق البرنامج عن تحقيق وفر في فاتورة الكهرباء لهذه الدوائر قدر بنحو 4 مليون درهم عام 2003. و تخفيض التكاليف الاستثمارية والتشغيلية للهيئة قدرت بنحو 304 مليون درهم عام 2002 و 701 مليون درهم عام 2003 علماً أن فاتورة الكهرباء للدوائر الحكومية في دبي هي في حدود 206 مليون درهم سنوياً.

وشارك منذ بداية عام 2002 كممثل للهيئة في اللجنة الخاصة بتطبيق نظام العزل الحراري في المباني في إمارة دبي والذي بدأ العمل به بشكل إلزامي منذ العام 2003. فقد قام بإعداد دراسة فنية تفصيلية أثبتت أن تطبيق العزل الحراري يساهم في تخفيض استهلاك الطاقة الكهربائية لأجهزة التكييف في المباني بنسبة تصل إلى نحو 40%. وتخفيض أحجامها. وهو ما يعود بالفائدة على فئات المتعاملين كافة. وقد تم اعتماد دراسته وتوزيعها على كافة المكاتب الاستشارية في الإمارة، وشارك في إعداد المواصفات الخاصة بتطبيق نظام العزل الحراري والمعلومات الفنية اللازمة

## علي الزعبي جهود متميزة لتطوير أنظمة الكهرباء



والتي تم نشرها على موقعي الهيئة والبلدية على الإنترنت (والجدير بالذكر أن فريق عمل لجنة العزل الحراري فاز كأفضل فريق عمل حكومي متميز في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز لعام 2002). وقد تم توصية باستخدام تقنية حديثة هي: SUPER HIGH PRESSURE SODIUM LAMPS لتحسين كفاءة إنارة الشوارع في إمارة دبي، والتي يبلغ استهلاكها نحو 16 مليون درهم سنوياً. فأسهمت هذه التكنولوجيا في تخفيض استهلاك إنارة الشوارع بنحو 40%، أي نحو 5.6 مليون درهم سنوياً وحققت وفراً في التكاليف الاستثمارية والتشغيلية للهيئة يقدر بنحو 3.2 مليون درهم سنوياً. وقام المهندس الزعبي بتصميم برنامج إدارة الأحمال الكهربائية لمضخات المياه لإعادة برمجة التحكم في وقت تشغيل هذه المضخات في كل من شبكة المياه في الهيئة ونظام المياه المعالجة وري الحدائق في البلدية، فأسهم في توفير نحو 7.5 مليون درهم سنوياً في التكاليف الاستثمارية والتشغيلية للهيئة دون التأثير في خدمات المتعاملين، وبتوصية منه بادرت الهيئة إلى مخاطبة الدوائر الحكومية كافة لتحويل مياه ري حدائقها من مياه الشرب إلى المياه المعالجة، وهو ما أسهم في توفير نحو 6 مليون درهم سنوياً. وقام بتصميم جائزة المتعامل (المستهلك) المثالي، وأجرى دراسة على تبادل الطاقة الكهربائية مع الشركات الصناعية الكبرى التي لديها محطات توليد مستقلة، وقدم مجموعة من الأفكار والمقترحات البناءة لتطوير خطة الهيئة الإستراتيجية، وإعداد حملة إعلامية لترشيد استهلاك الكهرباء والمياه.

كما شارك في عدد كبير من الدراسات والنشاطات واللجان الفنية في الجودة الشاملة وتحسين خدمات المتعاملين وتنظيم المعارض. ومنها: اقتراحه بتنظيم معرض دبي الدولي للكتاب، كما بذل جهوداً متميزة لتحقيق مساهمة الهيئة في إنشاء مشاريع أنظمة التبريد المركزي بدلاً من أنظمة تبريد المباني التقليدية، وبناء على اقتراحه منه تم تأسيس (مؤسسة الإمارات لأنظمة التبريد المركزي).

## 2 - المبادرة والإبداع

كرس المهندس الزعبي حياته العلمية والعملية لعمله الجاد المخلص، و تفاني في سبيل تحقيق نتائج مميزة، فهو يؤمن بأن التميز والإبداع قيمة مهمة في حياته، ولذلك كان يحاول إتقانها وتقديم مبادرات نوعية وغير مسبوقه في كثير من الأحيان، وكان لعمله فترات طويلة إلى جانب الإدارة العليا التي دأبت على تكريمه أكبر الأثر في مضاعفة الحافز الذاتي نحو مزيد من الإبداع والتميز.

تخلط إبداعاته بإنجازاته، وتشمل الكم والنوعية في عدد كبير من الدراسات والبرامج الفنية والاقتراحات البناءة، وهي ذات طابع مستمر، ومعظمها مشاريع وبرامج وطنية تعود بالفائدة الكبيرة على كل من الهيئة والمتعامل والاقتصاد الوطني والبيئة، وتحقق قيمة مضاعفة لجهود التنمية المستدامة في الإمارة.

## ومن الأمثلة على مبادراته الإبداعية:

- اقترح إدخال برنامج حاسوب علمي متخصص في تخطيط الأنظمة الكهربائية، تستخدمه معظم الهيئات الكهربائية الدولية، وهو غير متوفر في الهيئة، ولكن المهندس الزعبي يحاول الحصول على هذا البرنامج دون مقابل من هيئة الطاقة النووية منتجة البرنامج.
- كان له دور حيوي للتطوير والتحديث في تخطيط النظام الكهربائي في الهيئة للوصول إلى التخطيط المتكامل والإستراتيجي الأمثل لمواجهة النمو الكبير في الطلب على الطاقة الكهربائية في إمارة دبي.
- قام بتبسيط الإجراءات الخاصة بتدقيق طلبات المتعاملين لتزويد الخدمة، وخاصة بعد تطبيق نظام العزل الحراري بشكل إلزامي.

إن معظم ما قدمه المهندس الزعبي من أفكار ومبادرات وأساليب عمل ودراسات فنية على مستوى عال من الاحتراف والنوعية وعلى درجة عالية من الإبداع والريادة، تمثلت في خلق توجه جديد لدى الهيئة لتقديم خدمات جديدة لأشكال جديدة من الطاقة (التبريد المركزي) إذ لم يسبق للهيئة أن ساهمت في الاستثمار في أي مؤسسة أو شركة داخل الدولة وخارجها. وبعد أن تتم بلورة أفكاره ومبادراته يقوم بطرحها على الرئيس المباشر (رئيس إدارة الهندسة والتخطيط) ومناقشتها معه، وفي حال اعتمادها يتم رفعها إلى المدير العام، وفي بعض المبادرات المتعلقة بالسياسات والإستراتيجيات يقدمها إلى المدير العام مباشرة من خلال اللجنة العليا للتخطيط الإستراتيجي التي يرأسها شخصياً، ويشارك في فعاليتها وقراراتها.

ويظهر من خلال نتائج تطبيق برامجه توفير عشرات الملايين من الدراهم على المتعاملين والهيئة والمساهمة في المحافظة على البيئة وتحقيق قيمة لجهود التنمية المستدامة في دبي.

## 3 - التعاون والالتزام الوظيفي

إن هذه الإنجازات التي حققها المهندس الزعبي ما كان لها ان تتم وتحقق النجاح لولا التعاون الكبير الذي تم بينه وبين المهندسين والفنيين في معظم الدوائر الحكومية لتنفيذ برامج إدارة الأحمال الكهربائية، ومشاريع تحويل مياه الري من مياه الشرب إلى المياه المعالجة، ومشاريع التبريد المركزي، وقبل ان يكون متعاوناً مع مهندسي وفنيي الدوائر الحكومية الأخرى، كان تعاونه كبيراً مع زملائه ومع المتعاملين الداخليين في الهيئة، وذلك من خلال مشاركته في 12 فريق عمل وتمثيلة الهيئة في ثلاثة فرق عمل مع جهات خارجية، وكانت النتيجة الطبيعية لكل ذلك خلو سجله الوظيفي من أي مخالفة وحصوله على تقدير ممتاز وحصوله على علاوة إضافية.

وقد تجسد تعاونه والتزامه من خلال مايلي:

- عمل إلى جانب مهندسي وفنيي الدوائر الحكومية لتنفيذ برامج إدارة الأحمال الكهربائية، ومشاريع تحويل مياه الري من مياه الشرب إلى المياه المعالجة، ومشاريع التبريد المركزي.
- أجاب عن استفسارات المتعاملين حول نظام العزل الحراري، وبرامج إدارة الأحمال، تزويد الخدمة، ولاسيما المشاريع الاستثمارية الكبرى، وترشيد الاستهلاك.
- قام بالإشراف على كافة المعلومات الفنية التي تمت طباعتها وتوزيعها في الحملة الإعلامية حول ترشيد استهلاك الكهرباء والمياه على المتعاملين والمدارس.
- تعاون بفعالية مع المتعاملين الداخليين في الهيئة من خلال مشاركته في 12 فريق عمل ومن خلال تمثيلة الهيئة في ثلاثة فرق عمل مع جهات خارجية.
- لم يحصل على مخالفات لأنظمة وقوانين وسياسات الهيئة طوال مدة عمله.
- تقديره السنوي في العامين 2002 و2003 كان في درجة ممتاز.

## 4 - المشاركة وتحمل المسؤولية

إن عمل المهندس الزعبي على درجة عالية من الصعوبة والتعقيد، وهو يتطلب درجة عالية في تحمل المسؤولية، ولكنه قام بأداء عمله بكفاءة وفعالية على الرغم من ضغوط العمل المتنوعة والمتواصلة، فهو لا يحتاج إلى الإشراف المباشر على تنفيذ عمله، ولكنه يولي أهمية بالغة لتوجيهات الإدارة العليا، ولاسيما فيما يتعلق منها بالسياسات والإستراتيجيات.

وإضافة إلى مهامه اليومية فقد شارك بالعديد من الأعمال التطوعية، منها:

- المشاركة في أسبوع المعرفة الذي اقامته الهيئة ضمن مفاجآت صيف دبي عام 2003.
- المشاركة في تنظيم معرض دبي الدولي للكتاب.
- مشاركة الموظف بفعالية في نشاطات وحملات التوعية لترشيد استهلاك الكهرباء والمياه.
- المشاركة في معرض المياه والطاقة والتكنولوجيا والبيئة (ويتكس) الذي نظمته الهيئة عام 2003.
- تحضير أسئلة وأجوبة تتعلق بأعمال الهيئة وبرامج إدارة الأحمال وترشيد الاستهلاك، طرحت في وسائل الإعلام المختلفة (الإذاعة، الصحف المحلية) خلال شهر رمضان المبارك، ولاسيما أسبوع المعرفة منه، قدمت فيها الهيئة جوائز نقدية لكل من أجاب عن أحد الأسئلة.
- يشارك في الفاعليات والنشاطات الرسمية وغير الرسمية التي تقيمها الهيئة مثل المؤتمرات الصحفية، و حفلات توقيع عقود المشاريع الجديدة، وتكريم الموظفين، والإفطار الجماعي في رمضان، و الرحلات الجماعية والرياضية.

لم تغب (فئة الموظفين الجدد) عن فئات التميز الوظيفي التي حددها برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، وكانت الجائزة هذه المرة من نصيب صالح محمد صالح الجزيري الذي التحق في أغسطس 2002 للعمل في دائرة السياحة والتسويق السياحي بوظيفة تنفيذي قسم الترويج الخارجي في إدارة العمليات.

يحمل الجزيري درجة بكالوريوس إدارة أعمال تسويق من الجامعة الأمريكية في دبي عام 2002، وتتركز مهامه الوظيفية في الإشراف بشكل عام على المعارض السياحية والتجارية، وتمثيل الدائرة في المعارض والأحداث المتخصصة، وحضور المعارض الدولية التي تشارك فيها الدائرة، ومقابلة كبار الزوار في جناح دبي، ومقابلة الوفود وإلقاء المحاضرات عليهم، وبطبيعة الحال لم يحتج الجزيري إلى خبرات متراكمة للتأهل للوفوز فحسب، وإنما فاز وفق المعايير التي حددها البرنامج، و سجل فيها درجات متميزة.

## صالح الجزيري فحاليات متنوعة للترويج السياحي

### 1 - الأداء والإنجاز

- منذ تخرجه من الجامعة الأمريكية انضم الجزيري إلى دائرة السياحة والتسويق التجاري، أثبت أنه عضو فعال في الدائرة، فقد شارك في 17 معرضاً دولياً في دول مجلس التعاون الخليجي والنمسا وفنلندا والمملكة المتحدة وأستراليا وألمانيا والسويد وسويسرا ومصر واليابان وروسيا وفرنسا خلال سنة وأربعة أشهر، كما قام بتنظيم 13 من هذه الفعاليات، ومثل الإدارة في 15 منها.

- حصل على درجة 100% (ممتاز) في التنظيم والمشاركة في التقييم الذي وزعته الدائرة على المشاركين في المعارض.

- تطلب تنظيم هذه الفعاليات منه أن ينسق بين منظمي المعارض الدولية والعارضين ومكاتب الدائرة الـ 14 والوفود المشاركة من دبي، والتي كان يصل عددها أحياناً إلى 81 وفداً في بعض المعارض.

- تطلب التنظيم أيضاً كثيراً من الجهد والدقة، فكان عليه أن يدير وفوداً يصل عددها إلى أكثر من 200 شخص، كما كان عليه أن يعرف تماماً ما تتمتع به دبي من خدمات ومعالم وتسهيلات وأن يلم بالقواعد والقوانين المتعلقة بصناعاتي السياحة والاقتصاد ومختلف المشروعات الجديدة والمعلومات حول المنتجات المنافسة، حتى عّد حلقة الوصل بين الشركات العالمية والإدارة في الاجتماعات الرسمية العالمية، كما قام بدراسة مختلف الأسواق لمعرفة الفرص المتاحة لزيادة عدد الزوار القادمين منها، كما قام بتمثيل دبي على أكمل وجه، وتحدث باسم الدائرة خلال الفعاليات الرسمية التي يحضرها.

- استطاع خلال فترة الأشهر الثلاثة الأولى من عمله أن يقنع رؤسائه بجدارته وقدرته على أن يكون سفيراً للدائرة، وتخطى مختلف العقبات، وبدأ في تنظيم أول مشاريعه، وهو ورشة عمل في مهرجان دبي للتسوق 2003 في دول مجلس التعاون الخليجي (عمان، قطر، الكويت، البحرين) قبل نهاية أشهره الثلاثة الأولى (فترة الاختبار)، وأكثر من هذا مثل الدائرة في هذا الحدث، وقدم دبي كوجهة سياحية لوسائل الإعلام وصناعة السياحة على حد سواء في البلدان الأربعة، وهو ما أظهر عزمه على اكتساب المهارات المتعلقة بالعمل ومسؤولياته الوظيفية.

- قدم الدعم الكامل للمشروع الحديث "مكتب دبي للمؤتمرات" أثناء ورشة عمل "أفضل المدن للعام 2003 BEST CITIES" التي تألفت من 7 مدن: ( كيب تاون، أدنبره، ملبورن، فانكوفر، بوسطن، كوبنهاجن، ودبي).

- مثل دبي كمدينة مؤتمرات ومكتب دبي للمؤتمرات و هو ما استلزم منه الإلمام بكافة متطلبات المؤتمرات وإمكانية دبي في خدمة هذه المتطلبات.

- ساهمت جهوده من خلال مكتب دبي للمؤتمرات في تلقي عرضين جديدين لاستضافة المؤتمرات في دبي، كما عمل أطول فترات عمل ممكنة لتحقيق أهدافه، وهو ما يظهر جلياً في أيام الراحة والأوقات الإضافية التي عمل فيها، كما كان يتقابل مع مديره كل ليلة بعد انتهاء العمل في شهري يوليو وأغسطس 2003 من أجل وضع خطة العمل الخاصة بالقسم وأجندة أحداث العام والميزانية .



- من أجل بلوغ بعض الأهداف استخدم المهارات الحديثة والمتطورة. ومن أهم الأمثلة على ذلك: مشاركته في وضع نظام آلي جديد لتسجيل المشاركة في المعارض العالمية عبر الإنترنت. فقد مثل قسم الترويج الخارجي ودرس انسيابية عملياته التي تتضمن التعرف إلى السوق المعنية في الفعاليات وقواعد المشاركة والسماح للمشاركين في طلب المشاركة عبر النظام الإلكتروني وتأكيد الدائرة على مشاركتهم وإمداد المشاركين بتفاصيل الفعالية والتعديلات والإضافات والمبالغ المطلوبة وآخر موعد للدفع. وقد ساعدت المعلومات التي قدمها على استحداث هذا النظام الذي مكّن الدائرة من الوصول إلى مستوى عالٍ من حيث خدمة العملاء وتسهيل الإجراءات وتسريعها.

## 2 - المبادرة والإبداع

- لعبت قدرة التوجيه الذاتي التي يتمتع بها الجزيري دوراً كبيراً في تمكينه من القيام بكل المهمات السابقة. بل ذهب أكثر من ذلك إلى استعراض إمكاناته الشخصية من خلال الاقتراحات والملاحظات التي أبداه. وتعددت أغراضها. وإن كان هدفها الأساسي هو الرقي بمستوى الخدمات التي تقدمها الدائرة.

- اتخذت أغلب اقتراحاته أشكالاً عدة. فمنها: أسلوب الاقتراح عبر نظام SMART مثلما فعل عند تقديم عدد من الاقتراحات إلى العاملين في الدائرة. كما استخدم النشرات الداخلية والرسائل الإلكترونية والتقارير الختامية للأحداث. ليقدّم اقتراحاته.

- من الأمثلة التي قدمها لتحسين النظام مستخدماً التكنولوجيا الحديثة: هو ابتكاره قناة ربط إلكترونية بين قسم المعارض العالمية والإدارة المالية والمحاسبية. اعتمدت على نظام سمارت. ونشأت من رغبة الإدارة المالية والحسابات أن تحاط علماً بجميع الشركات المشاركة في كل حدث ومن رغبة إدارة المعارض أن تكون على علم دائم بمن سدد قيمة الاشتراك قبل الموعد المحدد أو بعده وتحديد قيمة الجزاء في هذه الحال أو في حال عدم السداد مطلقاً بعد أن كانت الإجراءات ورقية تتسبب في كثير من التأخير.

## 3 - التعاون والالتزام الوظيفي

- تبدو روح الفريق الواحد جلية عند الجزيري من خلال تعاونه مع العملاء الداخليين والخارجيين. وقد تلقى عدداً من خطابات الشكر من الأعضاء المشاركين في الفعاليات من زملائه في الدائرة وهذه الخطابات تظهر تعاونه الوثيق معهم ورغبته في بذل مزيد من الجهد لاستيفاء احتياجات العملاء. وما يثبت ذلك هو الرقم القياسي الذي سجله في ساعات العمل الإضافي وأيام العمل الإضافية في العطلات الرسمية.

- إن ما يدل أيضاً على تميزه بروح الفريق هو عدد اللجان التي انضم إليها. فقد عمل من خلال لجنة أسبوع الحلويات في فعاليات صيف دبي 2003. وأعطى مسؤولية إدارة مركز التسويق لاستلام العروض ودراساتها وإعطاء التوصيات والمتابعة والإشراف.

- عمل في اللجنة التي تختص بالمعيار الأول من جائزة دبي للأداء الحكومي المتميز والتي كانت منوطة بتوفير الأدلة على قدرة الدائرة القيادية.

- عمل أيضاً في لجنة مؤشرات الأداء الرئيسة التي كانت مسؤولة عن تحديد المؤشرات الخاصة بمكاتب الدائرة الخارجية والتواصل مع هذه المكاتب الـ 14 وجمع المعلومات الواردة وتحليلها.

- هو عضو دائم في لجنة SMART المسؤولة عن استلام المقترحات عبر الإنترنت من جميع موظفي الدائرة ومراجعتها وإرسالها إلى الإدارات المعنية ومتابعتها مع هذه الإدارات للحصول على ردها ثم متابعتها مع الموظف صاحب الاقتراح لبحث القرار المتخذ حيال ذلك.

## 4 - المشاركة وتحمل المسؤولية

- تطوع الجزيري بالقيام بعدد من الأعمال التطوعية من خلال أدائه. وذلك عن طريق تمثيل الدائرة في الحفلات الخاصة بالبعثات الزائرة وتمثيل دبي كوجهة للسياحة والاقتصاد أمام الوفود الرسمية الزائرة. ومن خلال الفعاليات التي ترعاها الدائرة في دبي.

- إضافة إلى تعاونه الوثيق وقبوله واجبات العمل غير الروتينية الموكلة إليه على الصعيد الخارجي قدم عدداً من الأعمال. فهو عضو مؤسس في AIESEC في دبي. وهو أكبر برامج التبادل الطلابي والثقافي في العالم. وكان عضواً في هيئة قدامى الخريجين التابعة للجامعة الأمريكية في دبي حيث كان مسؤولاً عن تحديث قاعدة بيانات الطلاب الخريجين من الجامعة وتلبية احتياجات الخريجين وتنظيم حفلاتهم.

- لديه إمكانية كبيرة لتحمل مسؤوليات إضافية مميزة شخصية. ومثال ذلك ما حدث في موسكو أثناء معرض (LEISURE) (2003) حيث كان على مديره أن يتراش وفداً مؤلفاً من 43 شركة ونحو 100 شخص. ولكن ظروفها صحية استدعت نقله إلى المستشفى عشية السفر. فأوكل إلى الجزيري مسؤولية رئاسة هذا الوفد.

## 5 - القدرة على التعلم

- إن طموحات الجزيري ليست وظيفته فحسب. وإنما يرغب أيضاً في استكمال طريق دراسته الذي يؤمن بأهميته لمستقبله. ويخطط للحصول على درجة الماجستير. وقد سجل اقتراحاً عن طريق نظام SMART يسأل فيه الدائرة عن إمكانية دعمها الموظفين الراغبين في الحصول على درجة علمية عالية.

- وعلاوة على ذلك حضر عدداً من الدورات التدريبية التي تنظمها الدائرة والتي تساعد في عمله. ولم يكن يكتفي بحضور هذه الدورات التدريبية في دبي فحسب وإنما كان من خلال مشاركاته في تمثيل الدائرة يحضر كثيراً من الندوات التي تنظم قبيل الافتتاح الرسمي للمعارض الدولية الخارجية.

- إضافة إلى ذلك كله يحمل الجزيري ترخيصاً كمرشد سياحي معتمد في دبي. وهو لا ينتظر حتى تقترح عليه الدورات التدريبية. بل هو يدرك تماماً أهمية التوعية التي ستفيد في عمله. والمهارات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والمهارات الإدارية. ويقترح ذلك دائماً على إدارة التدريب في الدائرة.

## جاسم حسين أحمد تطوير نظم صيانة العربات المبردة



جاسم حسين أحمد مواطن من دولة الإمارات العربية المتحدة، ترقى في عمله في سلطة موانئ دبي، حتى تولى منصب مدير التبريد في القسم الفني، وحصل على لقب أفضل موظف فني في سلطة موانئ دبي، وكان قد أمضى خمس سنوات في المملكة المتحدة في جامعة لينكولنشاير وهامبرسايد برعاية من هيئة موانئ دبي، حصل خلالها على عدة شهادات، منها: شهادة وطنية عادية في التبريد والتكييف، وشهادة وطنية عليا في التبريد والتكييف، و دبلوم وطني عال في التبريد والتكييف، وشهادة CITY & GUIDE، وشهادة التعليم العالي للكبار والمدرسين.

قضى ثماني سنوات ونيف في مجال التبريد والتكييف منذ التحاقه بالعمل في سلطة موانئ دبي، وقد تولى مسؤولية ورشة صيانة العربات المبردة التي تقدم جميع أنواع الخدمات لخطوط الشحن، وورشة صيانة المخازن الباردة التي تقوم بصيانة معدات التبريد الصناعية التي تبلغ طاقتها 7000 طن.

وكان مسؤولاً عن "مركز التدريب الفني" الذي يقدم جميع أنواع التبريد إلى ما يزيد عن 550 موظفاً في القسم الفني، وكان ضابط اتصال يقدم التقنيات المتطورة والخبرات في مجال التبريد إلى مختلف أقسام الشركة.

وقد فاز جاسم بجائزة برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز ( فئة الموظف الحكومي المتميز) في المجال التقني الهندسي حسب المعايير التالية:

### 1 - الأداء والإنجاز

في مطلع عام 2003 تم تكليف جاسم بمهام وصلاحيات إضافية، وتولى مسؤولية "مركز التدريب الفني"، مركزاً جهوده بشكل أساسي على تحسين مستوى خبرات ومعارف الموظفين العاملين في القسم الفني، وذلك من خلال زيادة المشاركين في البرامج التدريبية بنسبة 10%، وهو ما تحقق فعلاً.

والى جانب ذلك ركز جهوده على تحسين تكلفة الصيانة في المخازن الباردة بنسبة 5%، وهو ما تحقق أيضاً بنجاح تام. لقي قسم صيانة العربات المبردة اهتماماً خاصاً منه، فقد كانت هذه العربات تخضع للتحديث والمراقبة في الوقت الملائم لتفادي أي تأخير في عمليات التشغيل، ومع ذلك غالباً ما كانت تضيق كثير من ساعات العمل سدى، ولذلك قام بإجراء خطة للحد من ساعات عمل الموظفين حتى نجح في تحقيق هذه الغاية.

وتعد إدارة الوقت من أهم مميزاته، فقد واطب على عقد اجتماع صباحي يومي مع جميع مشرفي الأقسام لمناقشة نشاطات ورش العمل على مدار يوم كامل، أي: مثل القطع الصادرة ومتابعة تسليمها وقياس الاستجابة في اليوم السابق.

وكان يقوم بالرد على الرسائل الإلكترونية المتعلقة بالعمل خلال ساعات عمله، وعلى الرغم من ضغوط العمل التي تواجهه في التعامل مع القضايا اليومية يحرص دائماً على الإستجابة لكافة الأمور المتعلقة بالبريد الإلكتروني وتنفيذها.

وهو يتمتع بكفاءة عالية في استخدام برامج الكمبيوتر، ومنها: برنامج لوتس نوتس، وبرنامج باور بوينت، وبرنامج اقتراحات الحلول لمشاكل الأنظمة، وبرنامج إدارة الصيانة المبرمج على الكمبيوتر، ونظام إدارة الحاويات، ونظام معلومات خدمة العملاء.

ويلعب الإنترنت دوراً مهماً في مهنة جاسم، فقد حسن من سرعة المراسلات وفترة التسليم، وبانت الإجابة عن استفسارات الأطراف الخارجية تتم بواسطة البريد الإلكتروني، مثل: التقارير الخارجية وتقارير التحقق من عربات التبريد وتقارير الأعطال، وهو ما قلص من النسخ الورقية التي تسلم باليد حتى 50%.

### 2 - المبادرات الإبداعية

عمل جاسم على تغيير معظم إجراءات المراسلات في قسم التبريد من الطريقة اليدوية إلى الطريقة الإلكترونية، فأضاف كثيراً من المزايا والقيم، ووفر التكلفة والوقت.

وهو يحرص دوماً على مراجعة خطط العمل والجدول الزمنية وتقديم النصح بشأنها إلى مدير الإدارة، لتعكس التغييرات والتطورات الجديدة.



كما يقوم بصورة يومية بمراجعة واعتماد 30 وثيقة، تشمل شراء المواد وعروض التصليح وطلبات العمل وتكليف المهمات وغيرها. ويجتمع مع 4-5 موردين يومياً. ويجري زيارات معاينة ميدانية يومية نهاراً وليلاً. كلما تطلبت الضرورة. وفي الفترات المسائية يقوم بالتحقق من عمليات صيانة المخازن الباردة وعمليات ساحة التبريد. ولو كان ذلك خارج أوقات عمله الرسمية.

في قسم صيانة العربات المبردة يجب العمل على تحديث جميع حاويات العربات المبردة ومراقبتها في الوقت المحدد لتلافي أي تأخير في عمليات التشغيل التي لا تكون عادةً مرضية للعملاء، ولذلك اقترح نظام عمليات تحويل البيانات المتنقلة التي تتيح لجميع موظفي المراقبة تحديث جميع المعلومات المتعلقة بحاويات العربات المبردة مثل درجة حرارة الوحدة والأعطال وتفصيل الشحن. وظل متبنيًا هذا المقترح . حتى أثبت نجاحه .

ولأن هناك جداول زمنية لصيانة المعدات تشمل جميع التجهيزات كان جاسم يعمل على مراقبة أوضاع تلك المعدات بصورة سنوية للحد من الأعطال وزيادة دورة حياتها بنسبة تفوق تقديرات الشركة المصنعة لها بـ 10%. كما كان يصدر تقريراً إدارياً شهرياً لمراقبة عمليات الاستجابة للأعطال، وإتخاذ الإجراءات التي تكفل الحد منها إلى أقل درجة ممكنة.

### 3 - التعاون والالتزام

كان جاسم مثلاً للتعاون والالتزام . فقد أدى جميع المهمات التي كلف بها، ونفذها بحماس. وهو يسعى دائماً إلى إرضاء عملاء العربات المبردة ووكلائهم. ويقوم شخصياً بالتنسيق والاتصال معهم مباشرةً للتأكد من أن تعليمات ومتطلبات عملاء الأطراف الخارجيين حول أعمال صيانة العربات المبردة قد تم التعامل معها بطريقة صحيحة وفي الوقت المناسب. وبما يرضي العملاء.

ونظراً لكفاءته وتميزه وإنجازاته حظي منذ بداية التحاقه بالعمل في سلطة موانئ دبي عام 1996 على ثقة الإدارة العليا. وحصل على ترقيتين خلال عامين. وأصبح مديراً لقسم التبريد.

### 4 - المشاركات وتحمل المسؤوليات

بعد جاسم واحداً من مهندسي الإمارات الفلائل في مجال التبريد والتكييف، ولذلك تدعوه كل سنة كلية دبي للبنين إلى إلقاء محاضرة وتحفيز الطلاب وتشجيعهم على مزيد من البذل والعطاء لخدمة وطنهم ومجتمعهم.

عمل في إدارته بجد ونشاط. وساهم في فوزها بكأس سمو الشيخ حمدان بن راشد آل مكتوم نائب حاكم دبي وزير المالية والصناعة في كرة القدم للدوائر الحكومية للسنة 2000-2003. وحصل على شهادة تقدير من سعادة سلطان بن سليم الرئيس التنفيذي لمؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة في دبي، وكان يعمل دائماً دون تردد على الوفاء بأي طلبات ترد إليه من الإدارة العليا. ومثالاً على ذلك اضطر في أحد الأيام إلى إلغاء إجازته السنوية. لأن كبير المشرفين في قسم صيانة المخازن الباردة كان يمر بظروف طارئة. وقرر آنذاك أن يعود إلى العمل. ويتولى مسؤولية الإشراف والرقابة عن أعمال الصيانة.

ولأنه مسجل بصفة مقيّم للجودة في كل أنظمة إدارة الجودة وأنظمة إدارة البيئة ومسؤول عن مركز التدريب الفني سنحت له الفرصة ليكون مبتكر إجراءات تدريب EMS.

### 5 - المهامات الإشرافية

باعترابه مسؤولاً عن مركز التدريب الفني وبحكم منصبه كمدير للتبريد نجح جاسم في قيادة الفريق المؤلف من مشرفي الورش. وفي عام 2003 زاد حجم العمل في قسم الحاويات المبردة عن 100%. وبلغ إجمالي عدد حاويات التبريد المتوفر في فناء الشركة 900 حاوية. وعليه لم يستطع القسم احتواء سوى 900 حاوية.

يقول جاسم خلال حرب العراق: (( زاد عدد العربات المبردة عن 900 حاوية، وأدركنا فجأة أننا لا نملك عدداً كافياً من المقابس.

وهو ما كان سيكلف الشركة كثيراً من التعويضات والخسائر. ولذلك قمت باتخاذ أول إجراء وقائي. وهو تشكيل فريق من المشرفين. فوضتهم بصلاحيات مختلفة للحيلولة دون وقوع أضرار على الشحنات. وبفضل أداء أعضاء هذا الفريق قمت باستعارة مولدين صناعيين خلال ساعتين. وترتبت مسألة توصيل 1300 حاوية)).

قام جاسم بالإشراف على العمليات اليومية الخاصة بقسم صيانة العربات المبردة والمخازن الباردة ومركز التدريب في سبيل تحقيق إيرادات من الأطراف الخارجية بصورة مباشرة وغير مباشرة. وقام بتقديم خدمات فعالة في موعدها المحدد للإيفاء بمتطلبات العملاء. كما قام بالتنسيق والاتصال مع إدارة سلطة الموانئ وعملاء العربات المبردة حول مواضيع التشغيل.

ومن المؤشرات التي تدل على رضا العملاء عن أدائه تراجع عدد الشكاوى التي تم استلامها خلال سنة واحدة وانخفاضها بشدة مقارنة مع تلك الشكاوى التي كانت تصل عام 2002.

وكان جاسم يقوم في نهاية كل سنة بإجراء تقييم سنوي لمستوى أداء الموظفين لتحديد احتياجاتهم ومعالجتها من خلال التدريب. وفي حالة الوفاء بها يتم منحهم مكافأة سنوية (راتب شهرين على الأداء المتميز). كما كان يشرف على عمليات إدارة قسم التبريد والتحقق من تقديم المستندات والبيانات بصورة صحيحة وفي موعدها. وكان يتولى التنسيق والاتصال بين موظفي العربات المبردة والعملاء والوكلاء وموظفين من الهيئات الحكومية الأخرى بطريقة فعالة وكفاءة قصوى . وكان يرسل إليهم خطابات شكر وتقدير. بل يتصل بهم، ليشكر أعضاء فريق المشاريع، ولاسيما صغار المستخدمين. وكان يرسل إليهم بعض الهدايا الرمزية في المناسبات الخاصة. وهو ما سهل عليه التعامل معهم في أي وقت من الأوقات. و كان يسرد في التقرير الشهري الأهداف التي لم يتم تحقيقها. وهو ما يسهل عملية كشف المسؤولين عن نجاحات المشاريع أو إخفاقاتها ومعرفة الظروف والأسباب المرتبطة بها. وكان ينظم غداء عمل شهرياً للمسؤولين لمناقشة بعض الأفكار الرامية لتحسين العمل. ويرفع الاقتراحات التي يتم الاتفاق عليها إلى الإدارة العليا لاعتمادها والشروع بتنفيذها. وفي هذه الاجتماعات كان يطرح معايير برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز والمتعلقة بالموظفين المتميزين كنموذج يحتذى به الموظفون. وقد قدم الموظفون في القسم 30 اقتراحاً خلال سنة واحدة لتحقيق هذه الأغراض وكدليل على مشاركتهم الفعالة في عمليات التحسين المستمر.



## برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز .. في سطور

الجيد في مختلف المجالات وتأكيد دور هذا القطاع في خدمة مجتمع الأعمال ودعم القطاع الخاص، ويعمل على توفير مرجعية إرشادية من خلال أسس ومعايير لقياس مدى التقدم والتطور في أداء الدوائر والجهات الحكومية في الإمارة وضمان قيام القطاع الحكومي بالواجبات والمهام الموكلة إليه على الوجه الأكمل وعلى مستويات عالية من الجودة والكفاءة والاحتراف. ولا يغيب عنه التعبير عن شكر وتقدير دبي للدوائر والجهات الحكومية المتميزة في أدائها وإنتاجيتها وخدماتها ومشروعاتها وبرامجها وخططها وأساليب عملها في إطار تحفيز موظفي الحكومة على مختلف مستوياتهم الوظيفية، وتشجيعهم على الإبداع والتميز والالتزام الوظيفي والإتقان وخدمة العملاء والأداء الوظيفي الكفاء .

### فئات البرنامج :

- الدائرة الحكومية المتميزة - الفئة الذهبية.
- الدائرة الحكومية المتميزة.
- الإدارة الحكومية المتميزة.
- الدائرة الحكومية المتميزة إلكترونياً.
- فريق العمل المتميز.
- التجربة الإدارية المتميزة.
- المشروع التقني / الفني المتميز.
- الموظف الحكومي المتميز.
- الموظف المتميز في المجال الإداري.
- الموظف المتميز في المجال المالي.
- الموظف المتميز في المجال التقني / الهندسي.
- الموظف المتميز في المجال الميداني.
- الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة .
- الموظفة المتميزة.
- الموظفون الجدد.

تحرص دبي على الارتقاء بمستوى أداء قطاعها الحكومي لتمكينه من مواكبة التطورات المتلاحقة في شتى المجالات ولتعزيز قدرته على تطبيق مفاهيم إدارية حديثة ومتطورة، تركز على خدمة العملاء، وتحقيق رضائهم، وتنمية الموارد، وتبسيط الإجراءات، وتوثيق الأنظمة، وتشجيع روح الإبداع، وإطلاق الملكات والقدرات، كما تحرص دبي على توفير بيئة عمل رسمي، تحفز الدوائر الحكومية وتشجعها، وتساعد على تبني ورعاية ودعم جهود وإستراتيجيات التنمية الشاملة، وخدمة مجتمع الأعمال، وتوفير ظروف استثمارية متميزة، ودعم القطاع الخاص، وتشجيع العمل الحر. ومن هذا المنطلق أمر صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي بتأسيس برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، ليعمل على تطوير القطاع الحكومي، والارتقاء بمستوى الأداء فيه من خلال توفير حافز معنوي، وظروف عمل تحفيزية، تشجع التعاون البناء وروح المنافسة الإيجابية في القطاع الحكومي.

### الرؤية

تحقيق أداء حكومي متميز عالمي في دبي.

### الرسالة

نسعى إلى إحداث وتأصيل نقلة نوعية في أداء ونتائج الدوائر الحكومية في دبي، لتصل إلى مستوى رائد عالمياً، وذلك من خلال تقديم نموذج إرشادي للتطوير ومجموعة مستمرة من مبادرات التحسين وفعاليات التطوير.

### أهداف البرنامج

يهدف برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز إلى إحداث نقلة نوعية في أداء الدوائر والجهات الحكومية المشاركة من خلال عمليات التقييم الذاتي التي تجريها هذه الدوائر والجهات مقارنةً بمعايير التقييم الخاصة بالبرنامج، كما يهدف إلى تطوير القطاع الحكومي والارتقاء بمستوى الأداء فيه من خلال توفير حافز معنوي وظروف عمل تشجع التعاون البناء وروح المنافسة الإيجابية في القطاع الحكومي ودعم برامج التنمية والتطوير في الدوائر والجهات الحكومية وتحسين الإنتاجية، وزيادة الكفاءة وترشيد الإنفاق فيها وضمان التزامها بتقديم خدمات جيدة وعالية المستوى، كما يهدف البرنامج إلى نشر مفاهيم التميز والإبداع والجودة وتعميم أفضل الممارسات الإدارية والمهنية وضمان تطبيق أكثر أساليب العمل كفاءةً وتطوراً في القطاع الحكومي، ويؤكد البرنامج على أهمية القطاع الحكومي في توجيه ورعاية خطط التنمية الشاملة وتوفير بيئة عمل نموية متطورة ومحفزة على الأداء



يمكن للقراء الأعضاء التعرف إلى المزيد من نشاطات برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز

عبر موقعه الإلكتروني [www.dubaixcellence.com](http://www.dubaixcellence.com)

كما يمكنهم الاتصال بالبرنامج على العنوان التالي:

برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز

الهاتف +971 4 330 4444

الفاكس +971 4 330 3094

العنوان البريدي ص ب 73311 - دبي - الإمارات العربية المتحدة

البريد الإلكتروني [dgep@teo.ae](mailto:dgep@teo.ae)



الناشر: دار نشر الكلية الإلكترونية للجودة الشاملة

يمكن التعرف إلى المزيد من إصدارات دار نشر الكلية الإلكترونية للجودة الشاملة عبر موقعها الإلكتروني

[www.etqm.ae](http://www.etqm.ae), أو من خلال البريد الإلكتروني [publishingHouse@etqm.ae](mailto:publishingHouse@etqm.ae)

كما يمكن الإتصال بالكلية على العنوان التالي:

الكلية الإلكترونية للجودة الشاملة

الهاتف: +971 4 4088 444

الفاكس: +971 4 4088 555

العنوان البريدي: ص.ب. 71400 دبي - الإمارات العربية المتحدة

البريد الإلكتروني: [publishingHouse@etqm.ae](mailto:publishingHouse@etqm.ae)

