



غرفة أبوظبي

ABU DHABI CHAMBER



تقرير الاستدامة لعام 2018



نبذة عن هذا التقرير

تفتخر غرفة تجارة وصناعة أبوظبي بتقديم تقرير الاستدامة لعام 2018، باعتباره تقريرنا الرابع الصادر وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). وقد تم نشر تقريرنا السابق للاستدامة عام 2016.

تم إعداد هذا التقرير بما يتوافق مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير: الخيار الأساسي. يمكن العثور على معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير في الملحق (أ).

نرحب بأي ملاحظات وتعليقات حول هذا التقرير. في حال وجود أي استفسارات، برجاء التواصل مع فوزي إرشيد من خلال الإيميل التالي: f.ersheid@adcci.gov.ae

20

غرفة تجارة وصناعة أبوظبي
تقرير الاستدامة لعام 2018

18

جدول المحتويات



44
46
47
49
51
52
53
53
56
56
57
58
58
59
60
60
61
62
63
69
70

2- تقديم مثال يحتذى به

الحوكمة

مجلس الإدارة

الحوكمة المؤسسية

نظرة عامة على الشؤون المالية

الموارد البشرية

لمحة عن القوة العاملة

إشراك الموظفين واستبقاؤهم

التدريب

التوطين

الصحة والسلامة وحقوق الإنسان

العلاقات المجتمعية

إشراك المجتمع

رضا أصحاب المصلحة

الأثار البيئية

كفاءة الطاقة

المياه والنفايات

الملاحق

الملحق أ: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

الملحق ب: الاختصارات

الملحق ج: نظرة عامة على المراكز التابعة

3
4
6
8
10
12
15
16
19
20
21
24
26
27
28
29
30
31
33
33
36
40
40
41

نبذة عن هذا التقرير

جدول المحتويات

رسالة رئيس مجلس الإدارة

رسالة المدير العام

نبذة عن الغرفة

الرؤية والقيم والرسالة

الهيكل التنظيمي

إدارة الاستدامة في الغرفة

استراتيجتنا

إطار عمل الاستدامة لدينا

إشراك أصحاب المصلحة لدينا

تقييم الأهمية النسبية ومصفوفة الأمور الجوهرية

1- بناء قطاع خاص مستدام

التتبع: التشجيع على الإفصاح عن النواحي البيئية والاجتماعية والحوكمة

توفير المعلومات: توفير المعرفة الخاصة بالأعمال

الإصدارات

الفعاليات والمؤتمرات والملتقيات

مجموعات عمل القطاعين العام والخاص

المساعدة: تحفيز الأعضاء على تحقيق مزايا الأعمال

الخدمات الاستشارية

خدمات التدريب

الاستثمار: دعم التنوع الاقتصادي في أبوظبي

تشجيع الابتكار

إقامة علاقات دولية

رسالة رئيس مجلس الإدارة

يرجع نجاحنا على مر السنين إلى الدعم الذي نقدمه لعملائنا وأعضائنا بما يخدم مصالحنا المشتركة.



سعادة محمد ثاني مرشد الرميثي
رئيس مجلس الإدارة

تمدنا رؤية الغرفة ومهمتها ورسالتها بالإلهام لنبذل كل جهودنا لتمكين القطاع الخاص لأنه أساس تقوية الاقتصاد الوطني وتحقيق رؤيتنا للتنمية المستدامة ومستقبل مزدهر يبعث التفاؤل

فغرفة أبوظبي هي صوت القطاع الخاص في إمارة أبوظبي، ومن أحد أهدافها المهمة، حماية وخدمة مصالح أعضائها ومتعاملينها، وذلك من خلال توفير خدمات عالية الجودة، وذات مستوى عالمي، تعمل على تسهيل الشراكات مع القطاع العام. كما تهدف في مختلف أعمالها إلى تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة، مع التقليل إلى أدنى حد ممكن من الآثار البيئية السلبية على إمارة أبوظبي بشكل خاص، ودولة الإمارات العربية المتحدة بشكل عام.

إن نجاحنا المتواصل على مر السنين إنما يعود إلى دعمنا وخدمتنا للمتعاونين والأعضاء الذين نتعامل معهم بما يرضي مصالحنا المشتركة، وسيظل سعينا إلى مواصلة سجلنا المتميز في كفاءة الأعمال وتحقيق العمليات الآمنة والموثوق بها، وكل ذلك يقف على أدائه القوي كل من يعمل في مؤسستنا بتميز وكفاءة.

ولا شك أننا في إطار التزامنا بهذه الممارسات المستدامة لكافة أعمالنا، نقدر كثيراً أهمية التعاون والعمل البناء مع شركائنا، سواء كانوا شركاء في الأعمال أو عملاء وأعضاء، من القطاعين العام والخاص، ومن الجهات المحلية والحكومية، من داخل الدولة أو خارجها، وكلنا ثقة بأنه من خلال العمل بشكل بناء وتشاركي وتكاملي مع الآخرين، يمكننا تحقيق الكثير معاً. كما نؤمن تماماً بأن غرفة أبوظبي مهيأة تماماً لتحقيق أهدافها وإحداث إسهام إيجابي في تحقيق طموحات أعضائها وشركائها في مختلف المجالات وفي كافة القطاعات، بما يسهم في تحقيق رؤيتنا المشتركة نحو التنمية والازدهار والمستقبل المشرق المستدام.

إن رؤية ورسالة وقيم غرفتنا تحتم علينا توجيه جل جهودنا إلى تمكين القطاع الخاص من احتلال مكانته الرائدة في دعم الاقتصاد الوطني وبالتالي تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة.

وبذلك ستظل استراتيجيتنا واضحة وجليّة، خاصة وأن موقعنا القوي كمؤسسة داعمة وممثلة لصوت القطاع الخاص في إمارة أبوظبي، يتيح لنا الإسهام الفعال في تحقيق النمو والازدهار لأعمالنا، ويتطلب ذلك التزام جميع موظفينا وتركيزهم على العمل بكفاءة واقتدار وإبداع وابتكار.

وختاماً.. أود تقديم كل الشكر لكل من ساهم في مسيرة تطورنا حتى الآن وأنطلع معكم لتحقيق مزيد من النجاحات في المستقبل.

يسعدني، بالنيابة عن إخواني أعضاء مجلس الإدارة، أن أقدم تقرير الاستدامة لغرفة تجارة وصناعة أبوظبي لهذا العام، والذي يأتي شاهداً على التزامنا بالممارسات المسؤولة في الأعمال، فقد دأبنا دوماً، بصفتنا مؤسسة مستقلة ورائدة، على اعتماد الجوانب الاجتماعية والبيئية أساساً لجميع ما نقوم به من أنشطة وممارسات، إذ من الواجب أن نكون قوة دافعة، لكل ما فيه خير لبيئة الأعمال ومختلف الاقتصادات والمجتمعات التي نعمل معها بما يفوق توقعات المجتمع ومتعاملينا والأعضاء والشركات والمستثمرين.

رسالة المدير العام

يستلزم مفهوم الاستدامة الالتزام بالممارسات الصحيحة وأنظمة الإدارة التي تضمن أداءً مستدامًا ومتكاملاً من وجهة نظر بيئية واقتصادية واجتماعية



سعادة محمد هلال المهيري
المدير العام



تعمل غرفة أبوظبي جنباً إلى جنب مع مجموعة أبوظبي للاستدامة وكل أصحاب المصلحة لتوفير بيئة أعمال فريدة تتيح للأعضاء مزاولة الأعمال وفقاً لأفضل ممارسات الاستدامة والالتزام بالمسؤولية تجاه المجتمع

ويدعو مفهوم الاستدامة بشكل عام، إلى الالتزام بالممارسات الصحيحة والنظم الإدارية التي تضمن أداءً متكاملًا ومستداماً من منظور اجتماعي واقتصادي وبيئي، كما يتطلب مفهوم الاستدامة تعزيز الحاجة إلى تبني الممارسات البيئية المثالية والاستغلال الأمثل للموارد الطبيعية التي تسهم في الارتقاء بالأعمال المستقبلية للأجيال المقبلة دون المساس بقدراتهم واحتياجاتهم الخاصة، إلى جانب ضمان خلق بيئة أعمال متميزة وتعزيز الاحترام المتبادل وتحسين مستوى حياة الإنسان وجعلها أكثر استدامة وأقل إضراراً بالبيئة.

وهو ما يعني أن نعمل جميعاً في غرفة أبوظبي وفقاً لقيمتنا وأن نتحلى بروح المواطنة المؤسسية في سلوكنا وأن نسعى لمواءمة أهدافنا مع الطموحات الوطنية والإقليمية والعالمية للتنمية المستدامة، لاسيما وأن جميع إنجازاتنا وجهودنا السنوية تضي نحو تحقيق أهداف رؤية أبوظبي 2030، ورؤية الإمارات 2021، وذلك لجعل دولة الإمارات العربية المتحدة ضمن أفضل دول العالم في مجال الاستدامة.

وتلعب غرفة تجارة وصناعة أبوظبي، باعتبارها ممثل القطاع الخاص بالإمارة، دوراً بارزاً في تحقيق وتطبيق الاستدامة؛ فهي توفر منصة تعتبر مثلاً في العمل مع الآخرين وتوفر مناخاً استثمارياً متميزاً، ينعكس إيجابياً على الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية والبيئية في الإمارة والوصول بها إلى آفاق جديدة.

كما وتعمل غرفة تجارة وصناعة أبوظبي مع مجموعة أبوظبي للاستدامة وكافة الجهات المعنية جنباً إلى جنب لتوفير بيئة أعمال فريدة تمكن أعضاءها من ممارسة أنشطتهم التجارية وفقاً للممارسات الصحيحة للاستدامة والالتزام بالمسؤولية المجتمعية. وتحرص الغرفة دوماً على تلبية متطلباتهم والوصول إلى تطلعاتهم وتوقعاتهم، وهذا ما تكشفه نتائج التقارير التي تصدر حول الاستدامة بشكل سنوي، حيث تدرج هذه المسألة في إطار التزام الغرفة بتعريف كافة شركائها المعنيين بكافة التطورات حول ما يجري على مختلف الصعد.

يسرني أن تكون غرفة أبوظبي أول غرفة تجارية على مستوى الغرف التجارية في العالم، تقوم بإعداد تقرير الاستدامة السنوي وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وقد رسّخت الغرفة مكانتها في هذا المجال بانضمامها إلى المجتمع الذهبي التابع للمبادرة العالمية لإعداد التقارير. وهو ما يؤكد التزامنا الدائم بالممارسات المستدامة لكافة أعمالنا وخدماتنا، فعملية النمو والتطور ترتبط بالإدارة المستدامة في المشاريع، والتأثير الذي تحدثه وتعكسه على مختلف المستويات.



نبذة عن الغرفة

تمثل الغرفة صوت القطاع الخاص في أبوظبي وتهدف إلى حماية مصالح أعضائها والعمل من أجلهم عن طريق تقديم خدمات بمستوى عالمي وتسهيل الشركات مع القطاع العام، ونهدف من خلال جهود التعاون إلى تحقيق التنمية الاقتصادية الاجتماعية مع التقليل والحد، إن أمكن، من أي تأثيرات بيئية سلبية على إمارة أبوظبي والإمارات العربية المتحدة بشكل عام.

وفقاً لأحكام قانون الغرفة رقم 19 لسنة 2018، يجب على جميع المواطنين والأجانب الذين يمارسون نشاطاً تجارياً أو صناعياً أو مهنياً أو حرفياً داخل الإمارة سواء كانوا شركات أو مؤسسات سواء كان مركز نشاطهم الرئيسي بالإمارة أو كان لهم بها فرع أو فروع أو مكتب تمثيل الانضمام إلى الغرفة والحصول على عضويتها.

تقدم الغرفة خدماتها بشكل رئيسي من مقرها الكائن في أبوظبي، كما تقدم خدماتها للأعضاء من فروعها الرئيسية في أبوظبي والعين ومنطقة الظفرة وكذلك من خلال مكاتب الممثلين التابعين لها في جميع أنحاء إمارة أبوظبي، ومنها مواقع في المصفح (مدينة أبوظبي الصناعية - آيكاد)، والمصفح - إنجازات، ودائرة التنمية الاقتصادية، ومدينة خليفة الصناعية (كيزاد)، بالإضافة إلى دائرة التنمية الاقتصادية في العين ومزيد والهير والوقن والقوع وخطم الشكلة والسلع ومدينة زايد وليوا والمرفاً وغبائي وجزيرة دلما.

الرؤية والقيم والرسالة

إن رؤيتنا ورسالتنا وقيمنا توجه جهودنا وتتيح للقطاع الخاص فرصة احتلال الصدارة في دعم الاقتصاد الوطني، وفي النهاية، نود أن نحقق التنمية المستدامة في الإمارة بما يتفق مع قيم الغرفة:



الرؤية

نحو قطاع خاص فاعل ومؤثر على الأصعدة المحلية والإقليمية والعالمية.



الرسالة

المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة في الإمارة من خلال تطوير وتنظيم الشؤون التجارية والصناعية في أبوظبي، والرفع من تنافسية مؤسسات قطاع الأعمال وتوسيع نطاق الفرص أمامهم، من خلال توفير خدمات ذات مستوى عالمي لهم.

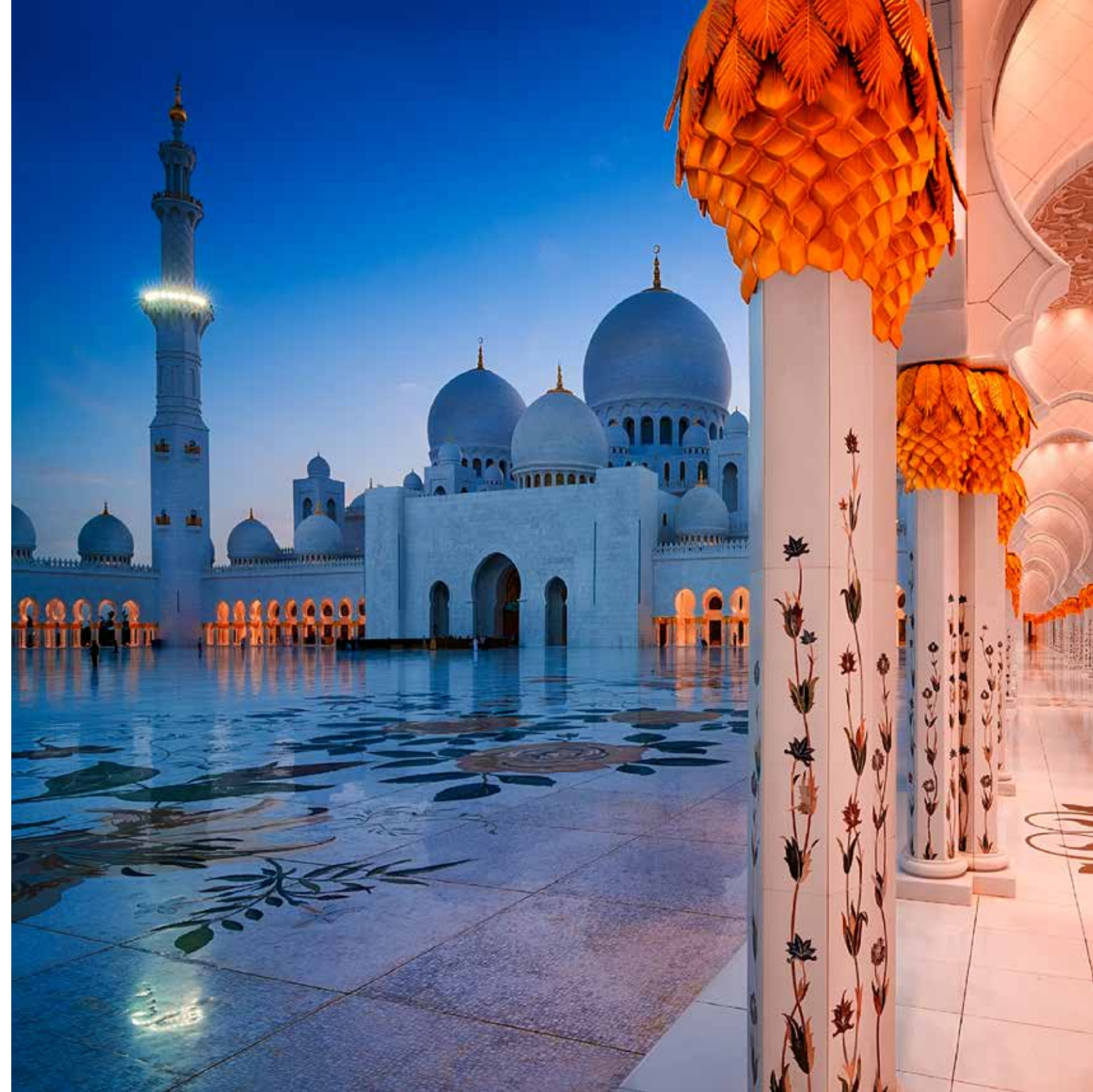


الهيكل التنظيمي

يتولى قطاع خدمات الأعضاء مسؤولية تقديم خدمات تتسم بالكفاءة والفعالية، وتعمل القطاعات الأخرى معاً لتقديم معلومات حول أنشطة الغرفة إلى الجمهور ودعم التميز في الأعمال الداخلية. فضلاً عن ذلك، تدير الغرفة أربعة مراكز مستقلة: أكاديمية الإمارات، ومركز أبوظبي للحكومة، ومركز أبوظبي للتوفيق والتحكيم التجاري، ومجلس سيدات أعمال أبوظبي، لتلبية الاحتياجات المحددة لمجتمع الأعمال في أبوظبي.



الهيكل التنظيمي





تلتزم **غرفة أبوظبي** بشدة بمهمتها لغرس ثقافة إدارة الاستدامة في مجتمع أعمال أبوظبي لتحقيق مزايا الأعمال والمساهمة الإيجابية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للإمارة. ولهذا السبب، تشكل الاستدامة جزءاً أساسياً من استراتيجية الغرفة وتحتل الصدارة في كافة عملياتها وخدماتها.

يتماشى أسلوبنا في إدارة الاستدامة مع خطة الغرفة الاستراتيجية للأعوام 2016-2020 ومع إرشادات وممارسات الاستدامة الرائدة عالمياً ومحلياً، كما أنه يساهم في الرؤية الاقتصادية 2030 لإمارة أبوظبي وخطة أبوظبي ورؤية الإمارات 2021.

إن الغرفة تعتبر الاستدامة فرصة للشركات لتحقيق التميز في الأعمال من خلال اغتنام فرص أعمال جديدة وتقليل التكاليف وخلق مزايا تنافسية. وتزايد الأدلة الداعمة لهذا، حيث إن الشركات التي تتبنى ممارسات الاستدامة تتفوق من الناحية المالية على الشركات الأخرى، فهي تستفيد من العديد من التأثيرات الإيجابية التي تتركها إدارة الاستدامة على أعمالها، وفيما يلي بعض من هذه المزايا:



إدارة الاستدامة في الغرفة

يتماشى أسلوبنا في إدارة الاستدامة مع خطة الغرفة الاستراتيجية للأعوام 2016-2020 ومع إرشادات وممارسات الاستدامة الرائدة عالمياً ومحلياً،



هل تعلم؟

غرفة تجارة وصناعة
أبوظبي هي الغرفة التجارية
الوحيدة في العالم التي تنشر
تقرير استدامة في قاعدة
بيانات المبادرة العالمية
لإعداد التقارير وفقاً
لمتطلبات المبادرة.

استراتيجتنا

إلى جانب استراتيجيتها العامة، وضعت الغرفة استراتيجية خاصة بالاستدامة وتعمل الاستراتيجيتان معاً لدعم الرؤية الاستراتيجية للغرفة المتمثلة في تمكين قطاع خاص نشط ومؤثر من خلال اعتماد أفضل الممارسات العالمية وتعزيزها في إدارة الاستدامة.

توجد الأهداف الاستراتيجية الأساسية للغرفة وأولوياتها في خطتها الخماسية الاستراتيجية التي تمت الموافقة عليها للفترة من 2016 حتى 2020، وفي نهاية 2019، ستعيد الغرفة تقييم أهدافها وإنجازاتها للدورة التالية.

تتضمن الأهداف الاستراتيجية الحالية للغرفة:

- ▶ تشجيع قطاع الأعمال في أبوظبي ودعمه
- ▶ تنشيط حركة التجارة في أبوظبي
- ▶ تعزيز مزايا الشراكة وإطلاق خدمات جديدة ذات قيمة مضافة
- ▶ تنشيط قنوات التواصل الداخلية والخارجية
- ▶ تمثيل القطاع الخاص بشكل نشط وفعال أمام الحكومة
- ▶ تطوير اللوائح والسياسات وتطبيق أفضل الممارسات

تستمد استراتيجية الاستدامة أهدافها من استراتيجية الغرفة لخلق استراتيجية واقعية وشاملة تتماشى مع الأهداف الحالية.



أن تحسن إدارة الاستدامة من قدرة الشركة لجذب الاستثمارات طويلة الأجل، ويرجع ذلك إلى تزايد أعداد المستثمرين الذين يهتمون بالاستدامة في عملية يمكن اتخاذ قرار الاستثمار

الحصول على رأس المال

يمكن للشركات الاستفادة من فرص النمو الجديدة التي تنشأ عن...
 ▶ التوسع في أسواق جديدة وشرائح عملاء جديدة
 ▶ تحقيق معدلات أعلى لرضا العملاء وولائهم
 ▶ إمكانية رفع سعر المنتجات والخدمات المستدامة

الربحية والنمو

▶ يمكن أن تساعد إدارة الاستدامة في توقع التغييرات القانونية وبالتالي تقليل تكاليف الامتثال
 ▶ تحديد المخاطر من وجهة نظر متكاملة حيث يتم وضع التأثيرات البيئية والاجتماعية في الاعتبار، وتطوير استراتيجيات تقليل مخاطر تزيد من ثقة أصحاب المصلحة

تقليل مخاطر الامتثال والمخاطر المتعلقة بالسمعة

يمكن للشركات التي تشرح لموظفيها خطة الاستدامة الخاصة بها بوضوح جذب الموظفين الماهرين واستبقائهم والحصول على مزيد من الأفكار والولاء والالتزام من الموظفين

جذب الموظفين واستبقاؤهم

تفهم الشركات التي تتبنى إدارة الاستدامة احتياجات أصحاب المصلحة على نحو أفضل مما يساعد على تحفيز الإبداع وتحسين التميز في السوق والتنافسية

ميزة تنافسية

تساعد إدارة الاستدامة الفعالة الشركات على تقليل التكاليف بنسبة كبيرة من خلال استخدام الموارد بشكل أفضل (الطاقة والمياه والنفايات والمواد) وزيادة إنتاجية الموظفين

تقليل التكاليف والكفاءة التشغيلية

إطار عمل الاستدامة لدينا

تستند استراتيجية الاستدامة الخاصة بالرفة على إطار عمل الاستدامة لديها الذي يركز على مواطن القوة في المؤسسات والمناطق المستهدفة لتعزيز التغيير الإيجابي. وقد طورت الرفة إطار عمل شاملاً لإدارة الأداء لتحديد مجالات التحسين وتوضيح المساءلة عبر كل من المحاور الخمسة: **التتبع** وتقديم المعلومات والمساعدة والاستثمار والقيادة.

يحدد إطار العمل مؤشرات الأداء الرئيسية لكل مبادرة في استراتيجية الاستدامة مما يسهل المقارنة مع مرور الوقت ويمكن لجنة الاستدامة من مراجعة تنفيذ استراتيجية الاستدامة بأهدافها المعلنة. تم وضع مؤشرات الأداء الرئيسية بما يتماشى مع أفضل الممارسات وأطر العمل العالمية، فضلاً عن ذلك، فهي تتماشى مع معيار التميز الحكومي وستدعم التنفيذ الفعال لمؤشرات أداء الأعمال.

إشراك أصحاب المصلحة لدينا



أصحاب المصلحة	كيفية الإشراك	القضايا ذات الأولوية بالنسبة لهم	استجابتنا
مجلس إدراتنا	<ul style="list-style-type: none"> الاجتماعات الدورية التقارير قطاع التخطيط والتطوير 	<ul style="list-style-type: none"> الشفافية والكفاءة الاستخدام المناسب لأصول الرفة تنفيذ خطة الرفة الخماسية الاستراتيجية التوفيق بين خطة الرفة ورؤية الحكومة الاقتصادية 2030 	<ul style="list-style-type: none"> إصدار التقارير الإدارة المالية الصحيحة
موظفونا	<ul style="list-style-type: none"> استقصاءات الرضا ورش العمل برامج التدريب نظام الشبكة الداخلية (إنترنت) النشرات الإخبارية الداخلية الأنشطة الاجتماعية 	<ul style="list-style-type: none"> الشفافية إمكانية تقديم أفضل خدمات الأجور والمزايا الملائمة بيئة عمل إيجابية وآمنة الانخراط في أنشطة المسؤولية المجتمعية دعم من الموارد البشرية ودعم إداري ملائم التطوير المهني والشخصي 	<ul style="list-style-type: none"> سياسات واضحة خطة تأمين طبي شاملة استراتيجية تدريب معايير واضحة للترقية مراجعة مستمرة للمزايا والرواتب
أعضاؤنا	<ul style="list-style-type: none"> الإشراك من خلال مجلس الإدارة ملتقيات الأعمال فعاليات التواصل المؤتمرات التواصل عبر إدارة الإعلام 	<ul style="list-style-type: none"> الشفافية والنزاهة تقديم قيمة مضافة عالية مقابل رسوم العضوية تعزيز الأعمال إقامة علاقات فعالة مع الحكومة لتمثيل مصالح القطاع الخاص تقديم معلومات دقيقة توفير منصة تواصل تفاعلية تقديم الدعم القانوني والتحكيمي 	<ul style="list-style-type: none"> تكوين الشركات ومجموعات العمل والأعمال إطلاق فعاليات التواصل والملتقيات والمؤتمرات تكوين مجموعات عمل مع الهيئات الحكومية

- تتبع أداء الاستدامة لدى الأعضاء عبر تطوير مؤشرات بيئية واقتصادية واجتماعية تتماشى مع أهداف التنمية الوطنية من خلال تطوير منصة رقمية تخدم هذا الغرض.
- توفير المعلومات للأعضاء حول أفضل الممارسات العالمية واتجاهات الصناعة والتطورات التشريعية في إدارة الاستدامة. تقود المعرفة إلى وجود سياسة مستدامة وداعمة.
- مساعدة الأعضاء في الاستفادة من مزايا الأعمال من خلال إدارة الاستدامة الفعالة.
- الاستثمار في مستقبل متنوع لإمارة أبوظبي من خلال تشجيع الإبداع المستدام وإقامة علاقات دولية قوية.
- القيادة من خلال تقديم مثال يحتذى به في الأعمال الداخلية والتميز المؤسسي عبر مناطق التأثير البيئية والاقتصادية والاجتماعية.



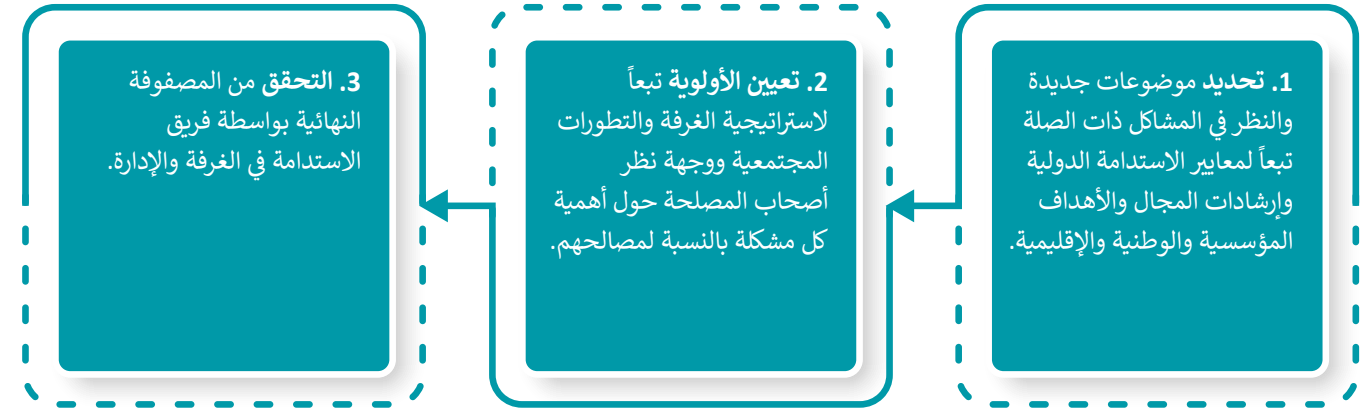


أصحاب المصلحة	كيفية الإشراف	القضايا ذات الأولوية بالنسبة لهم	استجابتنا
الجهات الحكومية	<ul style="list-style-type: none"> الاجتماعات الدورية الانضمام إلى الوفود في المهام الدعوة إلى فعاليات الغرفة توفير الوصول إلى المعلومات عن طريق الإنترنت 	<ul style="list-style-type: none"> الشفافية وتوافر البيانات التواصل الفعال والكفاء مواءمة خطط الحكومة والغرفة التعاون في تحليل البيانات الاقتصادية التنسيق السليم بين الكيانات الإشراك المنتظم في وضع السياسات 	<ul style="list-style-type: none"> عقد اجتماعات وندوات متكررة
مراكز وقطاعات الغرفة	<ul style="list-style-type: none"> الاجتماعات الدورية حضور الفعاليات فعاليات المجموعة السنوية برامج التدريب المشاركة في اللجان الداخلية 	<ul style="list-style-type: none"> الشفافية وتوافر البيانات توافر المعلومات الصناعية والمالية والإدارية المتخصصة إجراءات ميسرة سلسلة عملية إنشاء عمل جديد دعم سيدات الأعمال وتطوير عملهن 	<ul style="list-style-type: none"> تحسين توافر المعلومات عبر الإنترنت تقديم المعلومات اللازمة حول البيانات والإحصاءات الاقتصادية
الغرف الأجنبية والمستثمرون	<ul style="list-style-type: none"> التقارير النشرات الإخبارية الخدمات عبر الإنترنت الاجتماعات والفعاليات ”رابط الأعمال“ 	<ul style="list-style-type: none"> توافر المعلومات الموثوق بها حول العلاقات التجارية والاستثمارات والقوانين واللوائح والاقتصاد تقديم خدمات استشارية للمستثمرين 	<ul style="list-style-type: none"> إنشاء قاعدة بيانات محدثة للمعلومات ذات الصلة التواصل المنتظم ترتيب زيارات لمجموعة المستثمرين وتنظيم فعاليات خاصة
الموزعون والموردون لدينا	<ul style="list-style-type: none"> الاجتماعات والزيارات توفير أماكن للتدريب 	<ul style="list-style-type: none"> بروتوكولات تواصل واضحة توفير أماكن مجهزة بالكامل للتدريب الدفع في الوقت الصحيح والنزاهة في التعاقد 	<ul style="list-style-type: none"> سياسة التعاقد الأفراد المعينون لمتعاقدين محددين زيارات ميدانية استقصاءات الرضا
مجتمعنا	<ul style="list-style-type: none"> دعم التوطين رعاية الفعاليات الاجتماعية الاستقصاءات تمكين سيدات الأعمال 	<ul style="list-style-type: none"> إنشاء تواصل متبادل تعزيز ودعم المسؤولية المجتمعية المساهمة بمزيد من الخدمات في المجتمع 	<ul style="list-style-type: none"> ندوات التدريب الصيفي التدريب للقيادة فرص التطوع المساهمة في تنظيم فعاليات للمجتمع

تقييم الأهمية النسبية ومصفوفة الأمور الجوهرية

لضمان إدارة وإعداد التقارير بشأن موضوعات تهم كلاً من الغرفة وأصحاب المصلحة، نعمل على تسليط الضوء على أهم تأثيرات الاستدامة باستخدام عملية رسمية لتخطيط الأهمية النسبية

واستناداً إلى المواضيع ذات الأولوية التي يحددها أصحاب المصلحة أعلاه، نضع مصفوفة توضح العلاقات بين موضوعات الاستدامة وتتيح لنا وضع استراتيجية مخصصة وإعداد التقارير وفقاً لذلك. نحن نراجع ونعيد تقييم هذه المشاكل سنوياً لتحديث مصفوفة الأمور الجوهرية وفقاً للأسلوب التالي:



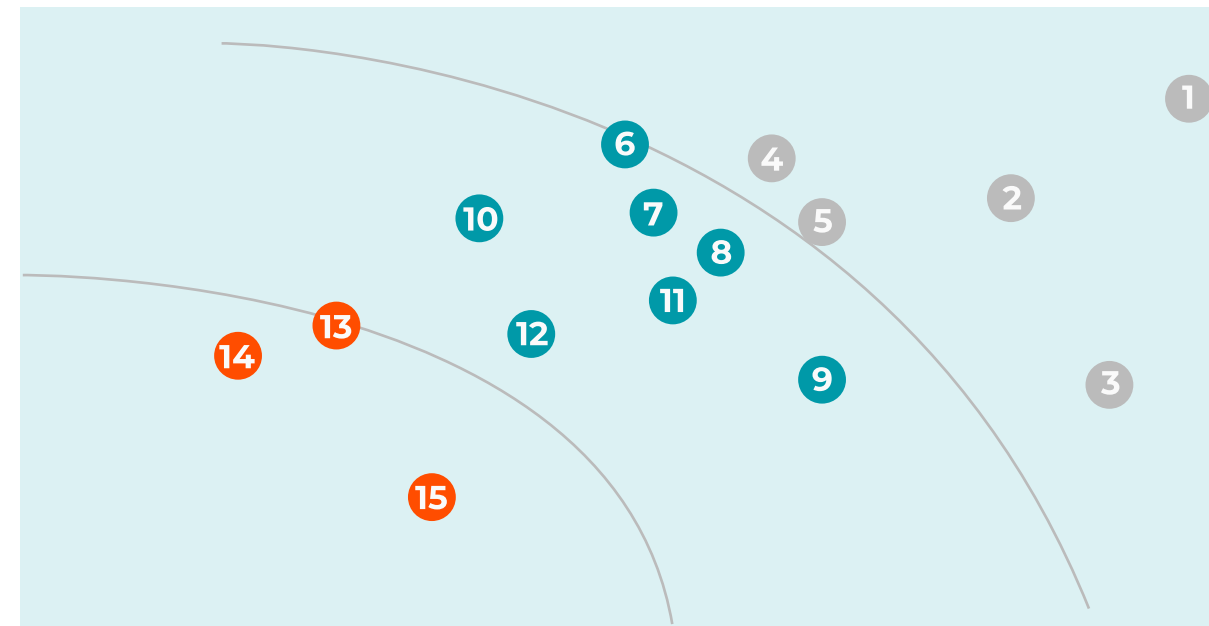
فيما يلي، تقييمنا للأمور الجوهرية لعام 2018 الذي صدر بما يتواءم مع إطار عمل الاستدامة لدينا والرؤية الاقتصادية 2030 لإمارة أبوظبي، على هيئة قائمة بالموضوعات الجوهرية ومصفوفة الأمور الجوهرية.

الموضوعات الجوهرية:

1. الشفافية وأخلاقيات العمل والحوكمة
2. التواصل المتبادل الفعال والكفاء
3. تعزيز مكانة أبوظبي كوجهة استثمارية دولية
4. مواءمة خطط الغرفة مع خطط الحكومة وتنفيذها
5. تعزيز الأعمال وتسهيلها
6. تقديم بيانات ومعلومات دقيقة
7. إقامة علاقات فعالة مع الحكومة لتمثيل مصالح القطاع الخاص
8. الإشراف المنتظم في وضع السياسات
9. تمكين سيدات الأعمال
10. توفير قيمة مضافة للعضوية
11. تطوير الموظفين واستبقاؤهم والمزايا المقدمة لهم
12. تطوير مجتمع مسؤول اجتماعياً
13. الدعم القانوني والتحكيمي والاستشارات
14. الحفاظ على البيئة والموارد
15. بيئة عمل إيجابية وآمنة

مصفوفة الأمور الجوهرية

● في غاية الأهمية ● مهمة إلى حد ما ● أقل أهمية



مدى أهمية التأثيرات

التتبع: التشجيع على الإفصاح عن النواحي البيئية والاجتماعية والحوكمة

تسعى الغرفة لتحفيز وتمكين الإفصاح الاقتصادي والاجتماعي والبيئي والخاص بالحوكمة في القطاع الخاص بما يتفق مع أهداف التنمية الوطنية وبناءً عليه، فقد التزمت الغرفة بإطلاق منصة رقمية تتيح للأعضاء وتقوم بترتيبهم تبعاً لأداء الاستدامة. وبهذا، تهدف الغرفة إلى بث روح المنافسة الإيجابية بين الأعضاء لتحسين نتائجهم للاستفادة من مزايا إعداد التقارير العامة، ومنها:

- ▶ الحصول على ميزة تنافسية من خلال المقارنة الدائمة للأداء وتحديد مقاييس له بناءً على مؤشرات استدامة جوهرية مع نظراء إقليميين وعاملين في المجال.
- ▶ تحسين صورة العلامة التجارية من خلال توصيل بيانات الأداء ذات الصلة إلى أصحاب المصلحة.
- ▶ جذب الاستثمارات طويلة الأجل من خلال الإفصاح العام عن أداء الاستدامة مقارنة بالمعايير العالمية.

تقدم لوحة المعلومات الرقمية، المقرر إطلاقها في يناير 2020، بنية تحتية مستقبلية للإفصاح الرقمي عن الاستدامة في المنطقة لتتيح للأعضاء نشر تقارير عن أدائهم المتعلق بالاستدامة. سيتلقى كل من أعضاء الغرفة بيانات تسجيل دخول فريدة تتيح لهم إنشاء ملف تعريف خاص بشركتهم وتحميل تقارير الاستدامة وإرسال بيانات الاستدامة حول المؤشرات المحددة. كما تأمل الغرفة في زيادة عدد الأعضاء المسجلين في المنصة في عام 2020.



1- بناء قطاع خاص مستدام

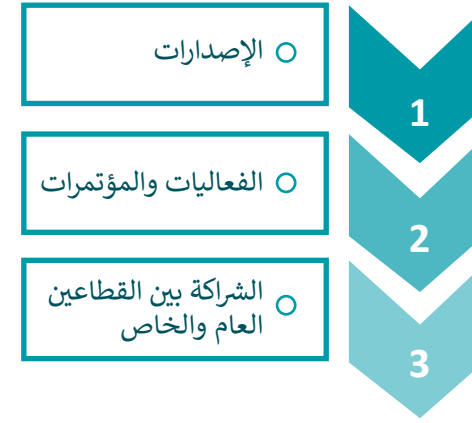
تري الغرفة أن القطاع الخاص المستدام هو الذي يدير تأثيراته الاجتماعية والاقتصادية والبيئية بفعالية لتحقيق قيمة لجميع أصحاب المصلحة، ألا وهم المستثمرون والعملاء والموردون والموظفون والحكومة والمجتمع بشكل عام.



توفير المعلومات: توفير المعرفة الخاصة بالأعمال

يعد مجتمع الأعمال ذو الدراية الجيدة أحد المتطلبات الأساسية للنمو الاقتصادي المستدام. ونحن في الغرفة، نعمل لضمان وصول أعضائنا وموظفينا والعامّة إلى المعرفة الخاصة بالأعمال والأسواق التي يحتاجها الأعضاء لاتخاذ قرارات صحيحة. وتدرك الغرفة أيضاً أن مجتمع الأعمال الذي يطبق أفضل الممارسات العالمية والتطورات التشريعية يصبح أكثر قدرة على الانخراط في الحوار بين القطاعين العام والخاص وبالتالي يشجع السياسات الداعمة.

تقديم المعلومات



الإصدارات

تقدم غرفة أبوظبي لأعضائها أفضل الممارسات وتوجهات مجرى السوق والتحديات المنتظمة على الصعيدين الإقليمي والعالمي من خلال إصداراتها، ويحقق هذا هدف خطة الغرفة الاقتصادية "تنشيط التواصل الداخلي والخارجي لدعم قطاع الأعمال في أبوظبي".

مجلة "صوت الأعمال"

"صوت الأعمال" هي مجلة شهرية تصدرها الغرفة باللغتين العربية والإنجليزية وتصل إلى عدد كبير من القراء بما في ذلك الأفراد وأصحاب الأعمال وأصحاب القرارات وصناع السياسات، وتقدم المجلة وجهات نظر متنوعة حول الاقتصاد العالمي والمحلي، وتنتشر بيانات وإحصاءات هامة حول اقتصاد الإمارات العربية المتحدة والاقتصاد العالمي، كما تقوم بنشر فرص للاستثمار بشكل منظم.

التقارير البحثية

تماشياً مع هدف الغرفة الاستراتيجي "تنشيط قنوات التواصل الداخلية والخارجية"، تنشر إدارة الاستشارات والدراسات الاقتصادية الكثير من الدراسات الاقتصادية والتقارير كل عام لتقديم المعلومات إلى القطاع الخاص حول موضوعات تهم مجتمع الأعمال. ينقسم دور الإدارة في نشر المعرفة إلى شقين: بالإضافة إلى توفير المعلومات والتقارير الاقتصادية إلى الجمهور من خلال الموقع الإلكتروني للغرفة، تجري الإدارة أبحاثاً موسعة للاستخدام الداخلي حول القطاعات أو الدول التي تكون ذات أهمية اقتصادية استراتيجية للغرفة على سبيل المثال، وتقدم أيضاً خدمات استشارية لشركاء الغرفة ومنهم دائرة التنمية الاقتصادية واتحاد الغرف الإماراتية. وبهذه الطريقة، تساعد الإدارة في توجيه المبادرات الاقتصادية وتطوير السياسات على مستوى الغرفة والإمارات ومنطقة مجلس التعاون الخليجي وعلى الصعيد الدولي.

في عام 2018، أصدرت إدارة الاستشارات والدراسات الاقتصادية 60 تقريراً حول مختلف الموضوعات ونشرت ما يزيد على نصفها ليستفيد الجمهور.



2018	2017	2016	إنجازات إدارة الاقتصاد والأبحاث
18	18	7	عدد التقارير والدراسات
7	10	7	للاستخدام الداخلي (إدارات غرفة أبوظبي فقط)
11	8	-	للاستخدام الخارجي (أعضاء غرفة أبوظبي والجمهور)
8	8	3	حسب الموضوع: حول القطاعات الاقتصادية (داخلية وخارجية)
3	2	1	حسب الموضوع: حول السياسات والتغير الاقتصادي (داخلية وخارجية)
42	50	66	عدد التقارير المتخصصة بشأن الدول لتنمية العلاقات الاقتصادية (داخلية وخارجية)
60	68	73	إجمالي التقارير
28	19	37	الاستشارات المقدمة

الفعاليات والمؤتمرات والملتقيات

إيماناً بأهمية إشراك مجتمع الأعمال والتواصل معه في تحقيق التنمية المستدامة، تعمل الغرفة جاهدة على تعزيز التعاون بين مختلف أصحاب المصلحة، وبناءً على ذلك، تعطي الغرفة الأولوية لتنظيم ورعاية أفضل الفعاليات والمؤتمرات والمعارض والملتقيات لتسهيل الحوارات المثمرة حول مشاكل الصناعة والتجارة الهامة. يتفق هذا مع هدف الخطة الاستراتيجية 2016-2020 للغرفة بتحفيز قطاع الأعمال في أبوظبي عن طريق دعوة الخبراء والمتخصصين للتحديث في الفعاليات والمؤتمرات التي تكون برعاية الغرفة.

نظمت الغرفة 51 فعالية في 2018، منها 32 ندوة للمعلومات و3 مؤتمرات وملتقيات و16 فعالية أخرى، ومن أهم الفعاليات الاستراتيجية معرض الفرانشايز العالمي وملتقى الأعمال السنوي الذي يقوي الاقتصاد الوطني عن طريق عقد الشركات الدولية والشركات بين القطاعين العام والخاص. كما أن تمثيل أبوظبي في المؤتمرات والاجتماعات داخل الإمارات العربية المتحدة وخارجها يعتبر جزءاً من استراتيجية الغرفة، حيث شاركت الغرفة في 7 معارض متخصصة بالمجال وانضمت إلى 4 فود أجنبية في 2018.

أمثلة على المؤتمرات والفعاليات التي تم تنظيمها في 2018

برنامج تدريب وإعداد المحكمين: "مفهوم التحكيم وطبيعته القانونية"	ندوة حول المسؤولية المجتمعية المؤسسية "التعريفات والمسائل الأساسية وآخر التطورات"	أهمية الشفافية والإفصاح في عصر وسائل التواصل الاجتماعي
ندوة حول أهمية ثقافة وإدارة الابتكار	اجتماع لمناقشة الفرص الاستثمارية في مشاريع إدارة النفايات	ندوة توعوية حول أهمية إضافة شعار "وقاية" للأطعمة الصحية
ندوة حول "تشكيله وتنوع مجلس الإدارة - ما هي أهميته؟"	ندوة حول الاستثمار في الهند	ندوة للتعريف بتكنولوجيا البلوك تشين
منتدى أبوظبي للأعمال	الاحتفال بيوم المرأة الإماراتية	منتدى ومعرض الفرانشايز العالمي لعام 2018

تماشياً مع التزام الغرفة بترويج تنمية الاقتصاد المستدام، تولي الغرفة اهتماماً للفعاليات التي تنشر الوعي بالاستدامة والمسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص. تتعلق غالبية الفعاليات والمؤتمرات التي شاركت بها الغرفة على مدار العام الماضي بمثل هذه الأمور وتتضمن ندوات حول التوطين وحوكمة الشركات والصحة والسلامة والمشاكل البيئية. وقد كانت الغرفة أحد الرعاة المنتظمين لمعرض طاقة المستقبل منذ عام 2016. يدعم هذا المعرض قطاع الطاقة المتجددة في أبوظبي ويجذب الشركات العالمية المتخصصة في الطاقة النظيفة. ومن الجدير بالذكر جهود الغرفة البارزة في مجال تمكين المرأة من خلال برامج مجلس سيدات أعمال أبوظبي.

مجموعات عمل القطاعين العام والخاص

تدرك الغرفة أن قنوات نقل المعرفة باتجاه واحد ينحصر تأثيرها في حدود معينة، وأن الحوار مع القطاعات المختلفة والتبادل الودي للأفكار على القدر ذاته من الأهمية لخلق بيئة أعمال مستدامة وقوية. لهذا فإن الغرفة تنسق التعاون بين مجتمع الأعمال والحكومة لاتخاذ قرارات مفيدة لصالح جميع أصحاب المصلحة. تتضمن بعض المبادرات الهامة الفعاليات السنوية مثل منتدى أبوظبي للأعمال والقطاعات المستقلة مثل مجلس سيدات أعمال أبوظبي. إن مثل هذه الشركات بين القطاعين العام والخاص تضمن وصول صوت القطاع الخاص أثناء عملية وضع السياسات على مستوى الإمارة وعلى المستوى الاتحادي. وهذه التشريعات واللوائح الموضوعية تدعم مجتمع أعمال أبوظبي.

الدورة الثالثة لمنتدى أبوظبي للأعمال

تماشياً مع الأهداف الاستراتيجية للغرفة لتحسين الشراكة بين القطاعين العام والخاص والتأثير على عملية وضع السياسات، تشرفت الغرفة باستضافة منتدى أبوظبي للأعمال لعام 2018 تحت عنوان "غدأ 21، عصر جديد من الفرص" وذلك بالتعاون مع دائرة التنمية الاقتصادية. وهذا المنتدى هو فعالية سنوية تجمع الشركات والمؤسسات والقطاع الخاص معاً لتعزيز التعاون المشترك ومواجهة التحديات التي تواجه مجتمع الأعمال.

وقد نجح المنتدى هذا العام في مناقشة عدة مواضيع تتعلق بالاقتصاد، وقام بتسليط الضوء على فرص للتعاون بين القطاعين العام والخاص. وبالأخص، حقق منتدى أبوظبي للأعمال هدفه لمساعدة مؤسسات الأعمال في الاستفادة من الفرص التي توفرها الجهات الحكومية، وبالتالي حقق التنمية المستدامة والشاملة في الإمارة.

مجلس سيدات أعمال أبوظبي

يعد المجلس من أهم الكيانات التابعة للغرفة والشركات بين القطاعين الخاص والعام فيها، حيث يلعب دوراً بارزاً في تمكين سيدات الأعمال ورائدات الأعمال والمبدعات للوصول إلى سوق الأعمال والمشاركة في الاقتصاد الوطني. وتعد تصنيفاته المتنامية دليلاً على تأثيره الإيجابي، حيث ازداد عدد أعضاء المجلس في غضون سنة من 4414 سيدة إماراتية و1922 سيدة من جنسيات أخرى في عام 2017 إلى 6313 سيدة إماراتية و2397 سيدة غير إماراتية في نهاية 2018.

يهدف مجلس سيدات أعمال أبوظبي لتحقيق الأهداف التالية:

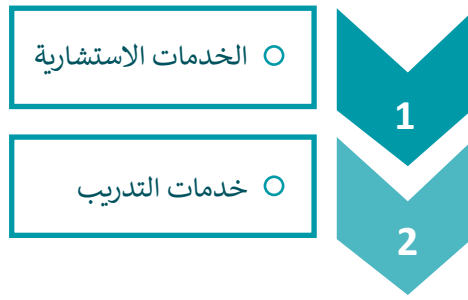
1. إعادة تفعيل دور المرأة ومشاركتها في القطاع الخاص ومساعدتها في الحفاظ على نجاح أعمالها واستدامتها.
2. تقديم الخدمات الاستشارية لمساعدة سيدات الأعمال ورائدات الأعمال على تخطي عقبات تطوير الأعمال والحفاظ عليها.

المساعدة: تحفيز الأعضاء على تحقيق مزايا الأعمال

أحد أبرز مهام الغرفة

الاستفادة من الإمكانيات والقدرة التنافسية لمجتمع أعمال أبوظبي. ولتحقيق هذه الغاية، تدعم الغرفة الأعضاء لتحقيق مزايا الأعمال من خلال تقديم الخدمات الاستشارية والتدريبية. وتشكل برامج التقدير والمكافآت جزءاً من أسلوب الغرفة الشامل لتشجيع التنافس البناء وتأكيد إنجازات الأعضاء.

المساعدة



الخدمات الاستشارية

تستخدم الغرفة عدة قنوات لتقديم خدمات استشارية مباشرة مخصصة لاحتياجات الأعضاء ومواجهة العقبات التي تواجههم. تتكون جهود الغرفة الاستشارية من:

1. مركز خدمات العضوية
2. مركز أبوظبي للتوفيق والتحكيم التجاري

3. نشر وتعزيز ثقافة ريادة الأعمال والإبداع والابتكار لدى السيدات في بيئة عمل تنافسية.
4. دعم تأسيس حاضنات أعمال مبتكرة ومتكاملة وتشجيع تبني وتنفيذ أفكار السيدات المبتكرة في بيئة مستدامة.
5. تحسين دور البحث العلمي والتطوير في مجال ريادة الأعمال.
6. تطوير برامج لتمكين المرأة من دمج المهارات والقدرات الحالية في دورات التنمية والتدريب لريادة الأعمال.
7. تشجيع تحديث التشريعات والسياسات والإجراءات التي تنظم النشاط الاقتصادي في أبوظبي لزيادة اشتراك المرأة في القطاع الخاص.
8. تنظيم عمل المرأة من المنزل من خلال تراخيص العمل من المنزل ودمج عملها في نظام القطاع الخاص.
9. المساهمة في زيادة مشاركة المرأة الإماراتية في سوق العمل ووظائف القطاع الخاص.

ولدعم رائدات الأعمال، يدير مجلس سيدات أعمال أبوظبي المشاريع والمبادرات التالية:

مبادرات ومشاريع مجلس سيدات أعمال أبوظبي		التعريف	الخدمات
2018	2017		
550	357	تنظيم ممارسة المرأة الإماراتية لأنشطة التجارة من المنزل بطريقة قانونية.	برنامج "مبدعة"
عدد تراخيص مبدعة	عدد تراخيص مبدعة		
26	لم تبدأ بعد	تقديم الخدمات الاستشارية والمشورة في العديد من المجالات بأسلوب احترافي من قبل مختصين متميزين وفقاً لنوع الخدمة والتصنيف.	الخدمات الاستشارية
خدمة استشارية			
5	3	تعزيز دور المرأة في القطاع الخاص كجزء من أولويات المجلس للخطة الخماسية الاستراتيجية 2015-2019، بهدف استيعاب المستثمرات الصغيرات ورائدات الأعمال وتوفير بيئة تشجع على الإبداع والابتكار.	حاضنات الأعمال المبتكرة المتكاملة
أعضاء	أعضاء		
58	26	تعزيز ثقافة ريادة الأعمال من خلال حملات توعية سنوية ينظمها المجلس.	برامج التوعية حول ريادة الأعمال
دورة تدريبية	دورة تدريبية		
10	5	تنظيم وفود إلى الخارج سنوياً لدعم التعاون المشترك بين مجلس سيدات أعمال أبوظبي والمجالس المشابهة على الصعيدين الدولي والإقليمي. ويقوم المجلس باستقبال الوفود القادمة الزائرة كجزء من خطته السنوية أو بالإضافة إلى الوفود التي تستقبلها غرفة أبوظبي.	الوفود الداخلية والخارجية
21	10	المساهمة في تنفيذ استراتيجية المجلس عن طريق تشجيع الإبداع والابتكار.	نادي رواد الأعمال المبتكرين
42	36	دعم الاستثمار في الشركات المبتكرة والمبدعة مع تعزيز ثقافة ريادة المرأة في الأعمال	جائزة أفضل فكرة مشروع مبدع ومبتكر
عدد الأفكار المبتكرة	عدد الأفكار المبتكرة		

تماشياً مع الأهداف الاستراتيجية، تركز الغرفة باستمرار على تطوير وتحسين مركز خدمات العضوية الذي يخدم أكثر من 96 ألف عضو و16 كياناً حكومياً منذ ديسمبر 2018. مكاتب المركز منتشرة في أبوظبي والعين والظفرة. ويتوجب على أي شخص يودّ مزاوله أي نشاط اقتصادي في أبوظبي إكمال عدة متطلبات من خلال المركز، لذا فقد تم إطلاق الكثير من خدمات ذات قيمة مضافة في 2018 لتحسين جودة وكفاءة وظائف الدعم بالمركز.

لقد أحرز مركز خدمات العضوية أيضاً تقدماً في خلق بيئة أعمال أفضل في أبوظبي. تبعاً لدراسة داخلية أجرتها الإدارة، نفذت الغرفة العديد من المبادرات لجذب المستثمرين وإزالة العقبات المالية التي تواجه القطاع الخاص، واشتملت هذه التحسينات على تقليل رسوم التراخيص وشهادات المنشأ والنسخ الإضافية وتبسيطها فضلاً عن تقديم تراخيص مجانية للمزارعين وأصحاب الهمم. وكمثال آخر على التزام الغرفة بدعم التنمية الاقتصادية في أبوظبي، قررت الغرفة إعفاء جميع الشركات والمؤسسات التي تعمل في أبوظبي من رسوم العضوية الجديدة لعامين متتاليين بدءاً من تاريخ الإعلان في ديسمبر 2018.

يتضمن قطاع خدمات الأعضاء أيضاً إدارة الخدمات القانونية التي تقدم خدمات استشارات قانونية للأعضاء والإدارات الداخلية ورجال وسيدات الأعمال والمستثمرين المحتملين. يقدم المستشارون القانونيون المتخصصون استشارات قانونية مجانية إما بشكل مباشر أو عبر الهاتف بالإضافة إلى الآراء القانونية وتقييم الكثير من أنواع العقود التجارية. كما يقدمون خدمة الوساطة الودية لتسوية خلافات الأعمال التي لم يبتّ فيها قبل أن تصبح قضايا تحكيم وتوفيق أكثر رسمية.

إن مركز أبوظبي للتوفيق والتحكيم التجاري هو مركز التحكيم الأول في منطقة مجلس التعاون الخليجي، أسسته غرفة أبوظبي في 1993 كاستجابة لعولمة النشاط الاقتصادي والحاجة لحل النزاعات التجارية العابرة للحدود بشكل سري.

يساعد المركز على تسوية النزاعات الوطنية والدولية من خلال التوفيق و/أو التحكيم وفقاً لما يختاره الطرفان ويتفقان عليه وتبعاً لقواعد لائحة إجراءات تحكيم مركز أبوظبي للتوفيق والتحكيم التجاري.

يعمل المركز كمؤسسة مستقلة لا تهدف إلى الربح، ويتبع أفضل الممارسات الدولية لضمان الالتزام بجميع لوائح الإجراءات القياسية، وبالتالي فهو يعزز من موقفه كمنارة للعدالة البديلة في مجتمع الأعمال العالمي. عن طريق تمكين الأعمال الدولية، يتم حل النزاعات بسرعة وبثقة (مقارنة بالإجراءات القضائية التقليدية)، وتعد الخدمات التحكيمية التي يقدمها المركز حجر أساس في ترويج صورة أبوظبي كوجهة اقتصادية متميزة للحكومات والشركات الأجنبية.

يقدم مركز أبوظبي للتوفيق والتحكيم التجاري عدة خدمات مرتبطة بالتحكيم والتوفيق، ولحل النزاعات، ينسق المركز ويشرف على عملية التوفيق والتحكيم ولكن يستعين بمحكمين خارجيين مؤهلين ومتخصصين مدربين جيداً للوصول إلى الحكم النهائي. تعتبر الأحكام الصادرة عن التحكيم أحكام نهائية وملزمة، وبمجرد إصدار الحكم تنتهي الإجراءات.

يعد دور المركز محورياً في تنظيم المؤتمرات والندوات وبرامج التدريب لإعداد وتدريب المحكمين. في عام 2018، حضر 47 طالباً الدورات التدريبية للمركز وأصبحوا جمعياً محكمين مؤهلين. كما جدد المركز شراكته مع مركز التحكيم التجاري لدول مجلس التعاون لدول الخليج لتنظيم الدورات التدريبية ونشر الوعي بثقافة الالتزام، ونجح في التعاون لتنفيذ 6 دورات تحضيرية وتطويرية بنهاية عام 2018.

إنجازات مركز أبوظبي للتوفيق والتحكيم التجاري			
2018	2017	2016	
إجمالي عدد قضايا التحكيم*	63 قضية تحكيم + قضيتان توفيق	83 قضية تحكيم + قضية توفيق واحدة	50 قضية تحكيم + 4 قضايا توفيق
عدد الدورات التدريبية	6	12	6
عدد حاضري دورات مركز أبوظبي للتوفيق والتحكيم التجاري التدريبية	45	89	47
عدد المحكمين المسجلين في المركز	13	19	15

*الرجاء ملاحظة أن عدد القضايا التي تم حلها ونسبة قضايا التحكيم التي تم حلها تتعلق بلجان التحكيم ولا يتدخل مركز أبوظبي للتوفيق والتحكيم التجاري فيها على الإطلاق.

رقمنة مركز خدمات العضوية

من أبرز إنجازات المركز في عام 2018، استحداث الخدمات الإلكترونية التي قامت برقمنة الخدمات الأساسية وأحدثت تغيير كامل لعمليات الحصول على العضوية واستخراج التراخيص التجارية وشهادات المنشأ وغيرها. تم الآن دمج الخدمات الأساسية للغرفة مع أنظمة الكيانات الحكومية الأخرى مما سهل الحصول على أغلب الخدمات والمعاملات بكفاءة. فعلى سبيل المثال، بما أن النظام مرتبط بدائرة التنمية الاقتصادية وهيئة المناطق الحرة صار بالإمكان إصدار رخصة تجارية عبر الإنترنت أو من أي جهاز ذكي. ولا يحتاج الأعضاء إلى زيارة مبنى الغرفة بعد الآن سوى للحصول على الختم النهائي. كما أن وجود كشك الخدمة الذاتية الذي يعمل طوال اليوم على مدار الأسبوع لطباعة النسخ الأصلية من الشهادات الرقمية دون التعامل مع موظفي الغرفة، يسّر التجربة أكثر من ذي قبل. ونتيجة لهذا، قلّ الوقت الذي يقضيه الموظفون في التعامل مع معاملات العضوية بنسبة كبيرة - من 5 دقائق لكل معاملة إلى 3 ثوانٍ فقط!

خدمات التدريب

كي تكون أي مؤسسة أو شركة مستدامة حقاً، فإنها تحتاج إلى خلق إمكانات داخلية وأنظمة حوكمة لتحقيق الفعالية المؤسسية. وتهدف الغرفة إلى مساعدة الشركات التجارية في أبوظبي في الحصول على المهارات والأدوات اللازمة للنجاح والمساعدة في تقدم الاقتصاد القومي. ولهذا، فقد طورت الغرفة برامج التدريب التالية التي تتم إدارتها من خلال مراكز متخصصة تستهدف احتياجات المجتمع:

1. أكاديمية الإمارات
2. كلية أبوظبي للإدارة
3. مركز أبوظبي لحوكمة الشركات
4. مركز أبوظبي العالمي للتميز المؤسسي
5. جائزة الشيخ خليفة للامتياز



كلية أبوظبي للإدارة

افتتحت أكاديمية الإمارات، بالشراكة مع دائرة التعليم والمعرفة وكلية بابسون، كلية أبوظبي للإدارة في عام 2012. تقدم الكلية واحداً من أهم برامج ماجستير إدارة الأعمال في أبوظبي بالتعاون مع كلية إمبريال لإدارة الأعمال بلندن. وفي 2018، تخرج أكثر من 458 طالباً من برنامج ماجستير إدارة الأعمال بكلية أبوظبي للإدارة وزاد إجمالي عدد الطلاب المنتسبين إلى برامج الكلية عن 858 أغلبهم مواطنون إماراتيون. فضلاً عن ذلك، فيما يتعلق بآخر التطورات في قطاع التعليم العالي، أرسلت كلية أبوظبي للإدارة طلب لتقديم عدد من البرامج المبتكرة للطلاب: ماجستير علوم استشراف المستقبل، وماجستير علوم الأعمال الرقمية، وماجستير علوم إدارة الذكاء الاصطناعي، وعند الحصول على موافقة لجنة الاعتمادات الأكاديمية، تخطط كلية أبوظبي للإدارة لتقديم هذه البرامج في خريف عام 2020.



أكاديمية الإمارات

تم إنشاء أكاديمية الإمارات كمؤسسة تابعة للغرفة لدعم تحقيق أهداف رؤية أبوظبي 2030 بتشجيع المواطنين على المشاركة في القوة العاملة وخاصة في القطاع الخاص وتزويد الشباب الإماراتي بالمهارات والمعرفة لدخول سوق عمل أبوظبي. منذ إنشائها في عام 2006، قامت الأكاديمية بتدريب ما يزيد على 35000 مشارك أكثر من 90% منهم مواطنون إماراتيون. وفي عام 2018، صممت الأكاديمية بنجاح ونفذت 110 برامج تدريب ودورات متخصصة، واستفاد منها إجمالي 1306 متدربين.

التدريب والتطوير في أكاديمية الإمارات في 2018:

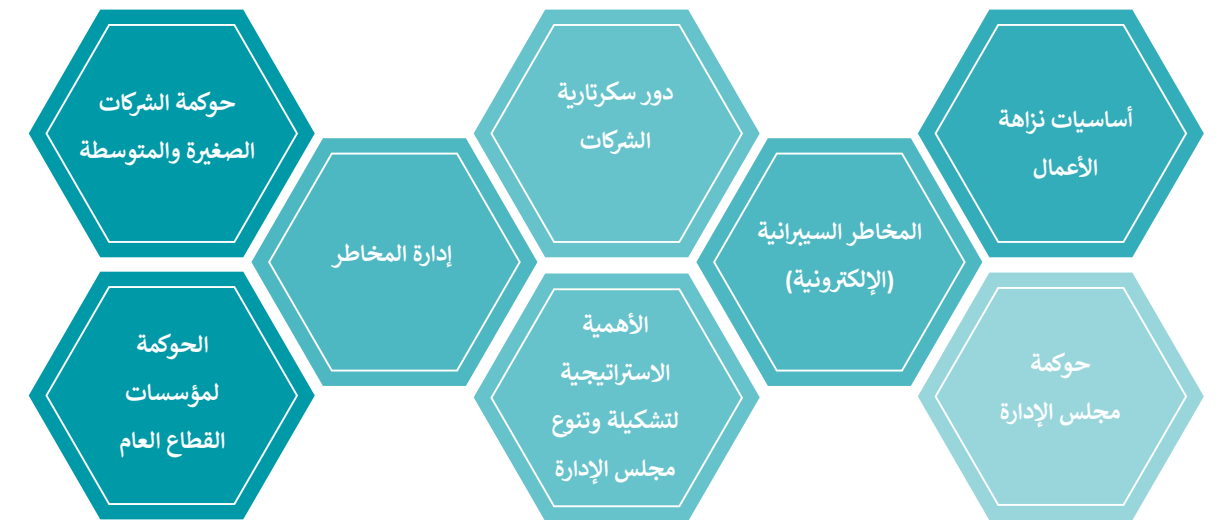
أكاديمية الإمارات				الاسم
عدد المتدربين	عدد الدورات التدريبية	عدد برامج التدريب	عدد المؤسسات	التدريب والتطوير في أكاديمية الإمارات في 2018
1306	100	10	25	

تعد "جائزة الشيخ خليفة للامتياز"، التي تعدّ من أكثر البرامج نجاحاً وتأثيراً للعرة، والتي انطلقت عام 1999 كمخطط أساسي وخارطة طريق ومنهجية من أجل التحسين المستمر، وذلك لتعزيز القدرات التنافسية لمؤسسات قطاع الأعمال بإمارة أبو ظبي ودولة الإمارات العربية المتحدة ككل. وتهدف إلى دفع الأداء المؤسسي قُدماً ومكافأته من حيث الجودة والتميز. وهكذا كانت "جائزة الشيخ خليفة للامتياز" أول برنامج في أبو ظبي جرت مواءمته تماماً مع أفضل ممارسة مُتبعة ويتبنى "نموذج تميز المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)" تحقيقاً لهذه الغاية. وتحافظ الجائزة على تميزها عن غيرها من المتنافسين الإماراتيين من خلال علاقتها الوثيقة مع المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة؛ فهي الشريك الوطني للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة فضلاً عن كونها مركز التوزيع الإقليمي لمواد التدريب باللغة العربية وهي كذلك الجهة الرسمية القائمة على تقديم دورات تدريب خبراء التقييم والتدريب الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة باللغتين العربية والإنجليزية على حدٍ سواء.

في بادئ الأمر، كانت "جائزة الشيخ خليفة للامتياز" مُقتصرة فقط على أعضاء الغرفة وسائر إمارات دولة الإمارات العربية المتحدة، ولكن منذ عام 2016 أصبحت مفتوحة لجميع المؤسسات عبر منطقة دول مجلس التعاون الخليجي. وفي عام 2018، عقدت "جائزة الشيخ خليفة للامتياز" المؤتمر العالمي للتميز المؤسسي الذي يعدّ أحد أكبر مؤتمراتها، والذي جذب أكثر من 1200 من الحضور للفعالية والمؤتمرات. بالإجمال، سجلت 77 شركة للحصول على جوائز مختلفة تُعطي 10 قطاعات، وكان 15% تقريباً من المشاركين من مقرات خارج أبو ظبي.

من الجدير بالذكر أن "جائزة الشيخ خليفة للامتياز" ليست جائزة فحسب، بل برنامج كامل يوفر كامل الخدمات والمنتجات المعنية التي تتعلق بالجودة والتميز. وفي واقع الأمر، تعد دوراتها التدريبية المتعددة جزءاً من مبادرات "جائزة الشيخ خليفة للامتياز" الأكثر رواجاً وفاعلية؛ حيث توفر 49 دورة مهنية تضم 1800 شخص من مئات الجهات من القطاعين العام والخاص. وتساعد هذه الدورات المشاركين على تحسين أدائهم علاوة على منح الترخيص اللازم لخبراء التقييم وتطوير مهارات القيادة لدى كبار الرؤساء التنفيذيين والمدراء في الإمارات العربية المتحدة. كما تتناول "جائزة الشيخ خليفة للامتياز" تقارير الملاحظات المُنبثقة من الجائزة لتحديد جوانب التحسين مما أدى إلى إجراء التدريب عام 2018 الذي استهدف مواطن القصور في خبرة المشاركين بعمليات المقارنة. وتقدم "جائزة الشيخ خليفة للامتياز" حالياً جميع هذه البرامج باللغتين العربية والإنجليزية على حدٍ سواء وتحظى بالاعتراف والتقدير الدولي.

تم تأسيس مركز أبوظبي لحوكمة الشركات في عام 2008 بهدف زيادة الوعي حول أهمية أنظمة الحوكمة بين القطاعين الخاص والعام. ويساعد المركز الشركات الأعضاء على تبني أفضل الممارسات الدولية في تطبيق أنظمة وسياسات الحوكمة. إن تحسين ممارسات حوكمة الشركات يُنظر إليه بشكل متزايد، على المستويين الدولي والإقليمي، كمكون أساسي لتحسين الأداء الاقتصادي. وقد قدم المركز العديد من برامج التدريب في عام 2018، فيما يلي بعض منها:



مركز أبوظبي العالمي للتميز المؤسسي

في عام 2007، أنشأت الغرفة مركز أبوظبي العالمي للتميز المؤسسي لتلبية حاجة الإمارة إلى هيئة مُتخصصة لتعليم الأفراد والشركات التميز المؤسسي. وتتفق رؤية المركز بشكل مباشر مع رؤية أبوظبي 2030 الحكومية بإنشاء اقتصاد قائم على المعرفة. يقدم المركز سلسلة من برامج التدريب المتكاملة التي تم تطويرها استناداً إلى نموذج تميز المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) الذي يمثل الأساس في كل الجوائز المحلية بما في ذلك جائزة أبو ظبي للأداء الحكومي المتميز قبل تغييرها إلى نموذج الجيل الرابع. فضلاً عن ذلك، يقدم مركز أبوظبي العالمي للتميز المؤسسي دورات تدريبية للتنمية الشخصية، وسياسات الموارد البشرية، والاستدامة، وإعداد تقارير الاستدامة.

كما نظم مركز أبوظبي العالمي للتميز المؤسسي دورات تدريبية عدة عام 2018، وتشمل دورة "المستثمرون في التميز (IIE)"، ودورة "المستثمرون في الموارد البشرية (IIP)"، علاوة على ورش عمل للمقارنة والابتكار والاستراتيجية، إلى جانب العديد من البرامج الأخرى لتطوير الأداء المؤسسي.

إنجازات "جائزة الشيخ خليفة للامتياز"

2018	2017	2016	
77	54	79	عدد الشركات التي سجلت من أجل المشاركة في الجائزة
326	-	-	عدد الشركات التي قدمت استفسارات حول كيفية التقدم للحصول على الجائزة
1744	1200	2100	عدد المشاركين الذين حضروا فعالية "جائزة الشيخ خليفة للامتياز" ومؤتمراتها
205	180	87	عدد الجهات المستفيدة من دورات تدريب خبراء تقييم المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة
11	20	-	عدد الشركات التي تقدمت للحصول على "جائزة الشيخ خليفة للامتياز" من خارج أبو ظبي

الاستثمار: دعم التنوع الاقتصادي في أبوظبي

يمثل التحول

من اقتصاد مُعتمد على النفط إلى اقتصاد قائم على المعرفة المتنوعة أهمية بالغة لإمارة أبوظبي لتمكين تنمية مستدامة حقيقية ونمو على المدى الطويل. وبما أن الغرفة تمثل حلقة الوصل بين القطاعين العام والخاص فهي بالتالي الجهة المعنية بهذا التحول الحكومي المهم. لقد أطلقت الغرفة، على مدى السنوات الثلاث الماضية، مبادرات مختلفة متوائمة مع رؤية أبوظبي الاقتصادية لتمكين قطاع الأعمال من استشراف مستقبل قائم على الابتكار والاستدامة.

تشجيع الابتكار

تُدرِك غرفة أبوظبي

أن رواد الأعمال الشباب والمشاريع الناشئة غير التقليدية تواجه عدداً كبيراً من التحديات التي يمكنها أن تعيق تقدمهم نحو تحقيق النمو والتنافسية. لذلك، تعمل الغرفة على تنمية الابتكار ومكافأته من خلال عدد من البرامج والمسابقات التي تم إطلاقها عام 2018.

إقامة علاقات دولية

تشكل العلاقات التجارية والدبلوماسية الدولية المتينة عنصراً أساسياً في تحقيق النمو وتنويع الأنشطة الاقتصادية الوطنية تماشياً مع الرؤية الاقتصادية لإمارة أبوظبي. ولقد سرّعت الغرفة وتيرة جهودها المبذولة نحو بناء شراكات تجارية وجذب شركات عالمية لضخ الاستثمارات في إمارة أبوظبي في سياق دعم الحكومة في تحفيز قطاعات الأعمال الرئيسية.

ومن بين هذه المبادرات الأخيرة، النسخة السادسة من معرض الفرانشايز العالمي، الذي يهدف إلى تشجيع فرص الاستثمار المشترك بين الشركات العالمية ورواد الأعمال الإماراتيين. ويعد المؤتمر العالمي للتميز المؤسسي منصة مهمة أخرى أرسدت الغرفة قواعدها عام 2018 والتي تروج لإمارة أبوظبي لاعتبارها وجهة عالمية معروفة من ناحية التميز المؤسسي والتواصل المهني. ومن خلال برامج كهذه، تأمل الغرفة توطيد علاقة الإمارات العربية المتحدة مع الشركات التجارية والخبراء وتعزيزها على مستوى العالم.

النسخة السادسة من معرض الفرانشايز العالمي

نظمت غرفة أبوظبي في أكتوبر عام 2018 النسخة السادسة من معرض الفرانشايز العالمي، وهو فعالية سنوية تُعقد لمدة يومين. وقد نجحت الغرفة هذا العام في جذب ما يزيد عن 150 جهة محلية وإقليمية ودولية للمشاركة فيه. يعد هذا المعرض المُتخصص الذي يستهدف نشر الوعي بمنح الامتيازات (الفرانشايز)، كفرصة للشركات المحلية والدولية لعرض علاماتها التجارية على الاقتصاد المُزدهر للإمارات العربية المتحدة وتوسيع نطاق أعمالها التجارية في الشرق الأوسط.

ولقد أدى النجاح الغير المسبوق لمعرض عام 2018 إلى أن قام العديد من الشركات الدولية بحجز أماكنها في النسخة القادمة من الفعالية التي تُعقد كالمعتاد في شهر أكتوبر من عام 2019 بمركز أبوظبي الوطني للمعارض. وفعاليات كهذه تعتبر مثلاً بارزاً على مدى تحفيز مبادرات الغرفة لفرص الاستثمار المشترك بين الشركات الدولية ورواد الأعمال الإماراتيين.



جائزة المنشآت الصغيرة والمتوسطة

شهد عام 2018 أيضاً تطبيق "جائزة المنشآت الصغيرة والمتوسطة"، والتي أنشأتها الغرفة لزيادة قدرات المشاريع الناشئة فضلاً عن المنشآت الصغيرة والمتوسطة إلى جانب توعيتها بأفضل الممارسات والأدوات والطرق لتمكينها من الزوِّغ والقيادة. إن "جائزة المنشآت الصغيرة والمتوسطة" ليست مسابقة فحسب، بل برنامج متكامل يوفر التدريب والتوجيه والتقييم المؤسسي لمشاريع رواد الأعمال التجارية إلى جانب ورش عمل وندوات تُعلم المشاركين كيفية التخطيط والإعداد لمشاريعهم. ومن خلال هذه المبادرات، تتطلع الغرفة قُدماً لكي تصبح شريكاً استراتيجياً في نجاح المشاريع الناشئة بالإضافة إلى المنشآت الصغيرة والمتوسطة في أبوظبي.

جائزة رواد المستقبل

في عام 2018، أطلقت الغرفة "جائزة رواد المستقبل" التي تعد برنامجاً متكاملاً يتضمن ورش عمل تدريبية، ومعرضاً شاملاً، ومسابقة مشاريع، من أجل شباب إمارة أبوظبي الذين تتراوح أعمارهم بين 13-18 و25-14 سنة. ويهدف البرنامج إلى الحث على الابتكار والإبداع لدى أجيال المستقبل من خلال ربط رواد الأعمال الناشئين بعملية التنمية المستدامة. وهكذا تلعب الجائزة دوراً فعالاً في بناء جيل يخوض المجازفات ومؤهباً للاستثمار في المستقبل.

مكاتب التمثيل الدولية

لقد أسست غرفة أبوظبي مكاتب تمثيل دولي في إيطاليا وسنغافورة وكوريا الجنوبية، وذلك تماشياً مع استراتيجية الغرفة التي تستهدف تحقيق الرؤية الاقتصادية 2030 لإمارة أبوظبي، وذلك لإضفاء مزيد من التعزيز للوجود الخارجي والترويج لإمارة أبوظبي باعتبارها محور استثمارات عالمياً قابلاً للنمو.

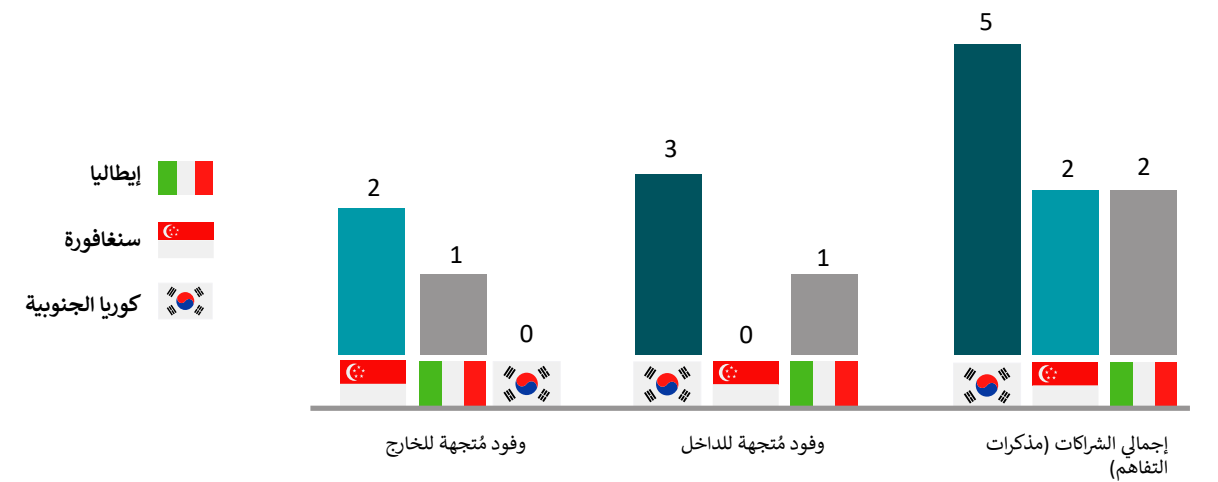
وتتسعى مكاتب التمثيل الدولي لجذب مؤسسات أجنبية لكي تعمل في أبوظبي وخاصة في القطاعات الاستراتيجية التسعة على النحو الموضح في الرؤية الاقتصادية 2030 لإمارة أبوظبي.

ويعدم من وفد غرفة أبوظبي وإدارة التمثيل الدولي (التي تُشرف على عمليات مكاتب التمثيل الدولي)، نظمت المكاتب كثيراً من الفعاليات الاقتصادية وشاركت فيها لنشر الوعي بفرص الاستثمارات في أبوظبي والترويج لخدمات مكاتب التمثيل الدولي للغرفة المقدمة على النحو المبين أدناه:

- توفير مبادئ توجيهية وخدمات تيسير من أجل إقامة أعمال تجارية في أبوظبي
- تقديم خدمات استشارات قانونية في أبوظبي
- إتاحة إمكانية الوصول إلى أبحاث سوقية موثوق بها بشأن اقتصاد أبوظبي مما تقوم الغرفة بنشره
- تيسير الاتصالات من خلال إتاحة الوصول إلى شبكة أعضاء غرفة أبوظبي
- تنظيم اجتماعات فيما بين مؤسسات الأعمال (B2B) في أبوظبي والموائمة بين فرص الأعمال التجارية والشركاء المحليين المحتملين
- تنظيم البعثات والوفود التجارية وتيسيرها

حققت مكاتب التمثيل الدولية بالغرفة الكثير من أهدافها لعام 2018. ويوضح الجدول أدناه ملخصاً لإنجازاتها المتعلقة بتعزيز شركات جديدة (مذكرات تفاهم) وتنظيم وفود تجارية من أبوظبي وإليها.

إنجازات مكاتب التمثيل الدولي عام 2018





2- تقديم مثال يحتذى به

وفي عام 2014، تم انتخاب الـ 21 عضواً الحاليين في مجلس الإدارة. كما عيّن المجلس، في أول اجتماع له بعد عملية الانتخاب، رئيس مجلس إدارة، ونائب رئيس مجلس إدارة، وأمين صندوق، ونائب أمين صندوق. يطلق على هذه الوظائف الخمسة "المكتب التنفيذي". ولا يوجد أي من أعضاء مجلس الإدارة في فريق الإدارة التنفيذية للغرفة.

تسعى الغرفة جاهدة لتقديم مثال يُحتذى به من خلال بناء قدرات محلية قائمة على أفضل الممارسات العالمية من أجل تحسين أداء الاستدامة الخاص بها:

الأداء المالي

إدارة موارد الغرفة المالية بفاعلية من خلال إتباع أفضل الممارسات فيما يخص التخطيط المالي، وترشيد التكاليف، وتطوير الميزانية، ونمو العائدات

الحوكمة

تطبيق ممارسات حوكمة رشيدة لضمان الامتثال. وإدارة المخاطر، والتعاون بين الإدارة ومجلس الإدارة.

الأثر البيئي

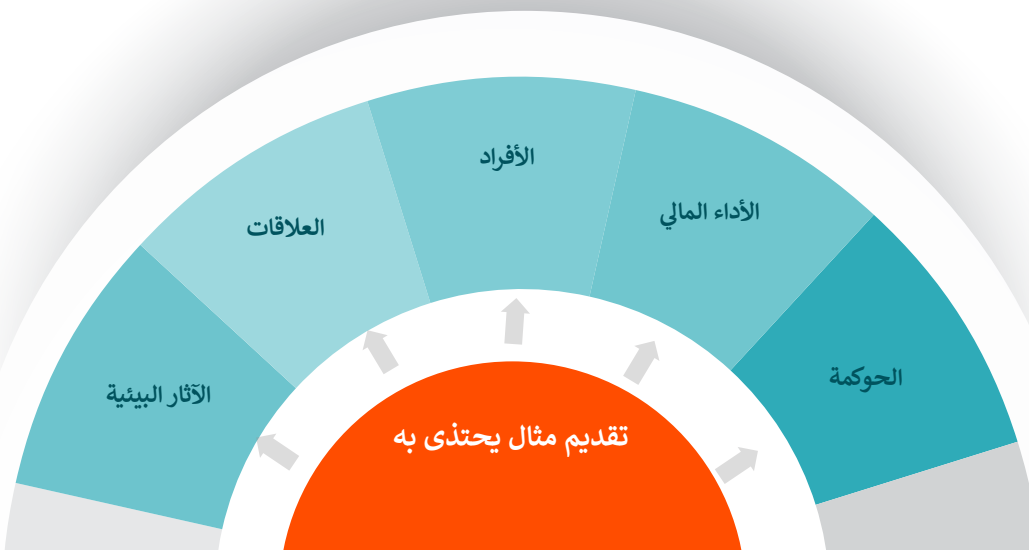
خفض تكاليف التشغيل من خلال الحد من بصمتنا البيئية وذلك عبر الإدارة الفاعلة لموارد الغرفة؛ من طاقة ومياه ومواد

العلاقات المجتمعية

الانخراط مع أصحاب المصلحة ذو الأولوية وأفراد المجتمع المحلي لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم والسعي بجد إلى تحسين مستويات رضاهم

الموارد البشرية

الاستثمار في الموظفين لدينا من خلال سياسات وتدابير تجذب المواهب المحلية المُتخصصة وتصونها، وتحافظ على التنوع، وتزيد من الإنتاجية، وتوفر بيئة عمل سليمة وأمنة



الحوكمة

يمثل تجسيد مبدأ المساءلة والشفافية أهمية بالغة لضمان نجاح أي مشروع على المدى البعيد. وإدراكاً لهذا، تسعى الغرفة جاهدة لتطبيق ممارسات حوكمة سليمة لعملياتها بما يكفل الامتثال وإدارة المخاطر ووضع مهام واضحة للحوكمة.

وفي إطار الهيكل التنظيمي الجديد للغرفة، أنشئت وظيفة الغرض منها المحافظة على توافق الحوكمة الشاملة للغرفة مع أفضل الممارسات الدولية. علاوة على ذلك، فإن وظيفة الحوكمة ستراقب ممارسات الحوكمة وتقدم تقارير إلى الإدارة العليا.

مجلس الإدارة

يتولى المجلس مسؤولية الإشراف العام على الغرفة، ووضع خططها، وتنظيم أعمالها، وإصدار اللوائح القانونية والتنفيذية اللازمة.

تشكيل المجلس وتنوعه

يرأس سعادة/ المهندس محمد ثاني مرشد الرميثي مجلس الإدارة وتجدر الإشارة إلى أن ستة من الأعضاء تم تعيينهم بموجب مرسوم أميري، منهم اثنتان من الإناث. وانتُخب خمسة عشر عضواً أثناء عقد الجمعية العمومية، ومنهم عضوان من الأجانب تم انتخابهم من قبل أعضاء الغرفة.

وفي عام 2014، تم انتخاب الـ 21 عضو الحاليين في مجلس الإدارة. كما عين المجلس، في أول اجتماع له بعد عملية الانتخاب، رئيس مجلس إدارة، ونائبي رئيس مجلس إدارة، وأمين صندوق، ونائب أمين صندوق. يطلق على هذه الوظائف الخمسة "المكتب التنفيذي". ولا يوجد أي من أعضاء مجلس الإدارة في فريق الإدارة التنفيذية للغرفة.



مجلس إدارة الغرفة (2014-2018)

سعادة/ موزة سعيد العتيبة عضو مجلس الإدارة	سعادة/ مريم محمد الرميثي عضو مجلس الإدارة	سعادة/ حمد حسن العوضي نائب أمين الصندوق	سعادة/ محمد مهنا القببي أمين الصندوق	سعادة/ الطاهر المر الكندي النائب الثاني لرئيس مجلس الإدارة	سعادة/ إبراهيم محمود محمد الناب الأول لرئيس مجلس الإدارة	سعادة/ محمد ثاني مرشد الرميثي رئيس مجلس الإدارة
سعادة/ مبارك حمد العامري عضو مجلس الإدارة	سعادة/ ريد حمد الشرياني عضو مجلس الإدارة	سعادة/ حامد محمد الشاعر عضو مجلس الإدارة	سعادة/ راشد أحمد القببي عضو مجلس الإدارة	سعادة/ دلال سعيد القببي عضو مجلس الإدارة	سعادة/ أحمد سالم آل سودين عضو مجلس الإدارة	سعادة/ جمال سعيد النعيمي عضو مجلس الإدارة
سعادة/ خان زمان سرور عضو مجلس الإدارة	سعادة/ يوسف علي موسليام عضو مجلس الإدارة	سعادة/ سند محمد مرشد المقبالي عضو مجلس الإدارة	سعادة/ عبد الله محمود القيسية عضو مجلس الإدارة	سعادة/ إبراهيم إسماعيل آل خاجة عضو مجلس الإدارة	سعادة/ محمد عتيق الهاملي عضو مجلس الإدارة	سعادة/ خليفة عيسى الخيلي عضو مجلس الإدارة

الحوكمة المؤسسية

يخضع مجلس الإدارة إلى قانون الغرفة رقم 19 لسنة (2018)، والذي يضمن تجنب تعارض المصالح: "لا يجوز لعضو مجلس الإدارة أن يشترك في اجتماعات المجلس أو في أي لجنة من اللجان المنبثقة عنه عند النظر في الموضوعات التي تكون له فيها مصلحة مباشرة أو غير مباشرة تتعلق بشخصه، أو بمن يكون وكيلاً عنه أو وصياً أو قيماً عليه".

ويمكن لمجلس الإدارة تشكيل لجان دائمة أو مؤقتة مخصصة إما عن طريق الانتخاب أو الترشيح، مع قبول أعضاء ليسوا بالضرورة بالمجلس ولكنهم خبراء ومتخصصون. وتتشكل هذه اللجان المخصصة لمساعدة الشركات الأعضاء في التغلب على التحديات وتعزيز مزيد من الشراكات بين القطاعين العام والخاص بهدف المساهمة في التنمية الاجتماعية الاقتصادية للإمارة. يضم المجلس خمس لجان في الوقت الحالي على النحو الوارد أدناه.

اللجان	عدد الاجتماعات الدورية عام 2017	عدد الاجتماعات الدورية عام 2018
لجنة القطاع التجاري	13	6
لجنة القطاع الخدمي	6	4
لجنة القطاع الصناعي	6	1
لجنة القطاع العقاري	12	1
لجنة القطاع المهني	7	1
لجنة المدن العمالية	3	2

يعمل المكتب التنفيذي الذي يضم خمسة أعضاء من مجلس الإدارة، عن كثب مع مجلس الإدارة للإشراف على شؤون الغرفة ومتابعة تنفيذ قرارات المجلس ومن ثم الحفاظ على متابعة تامة وكاملة لقرارات المجلس على مدى ثلاث سنوات.

اجتماعات المكتب التنفيذي ومجلس الإدارة			
	2018	2017	2016
اجتماعات مجلس الإدارة	1	3	2
قرارات مجلس الإدارة	5	13	14
قرارات مجلس الإدارة - المنفذة	5	13	14
اجتماعات المكتب التنفيذي	1	2	2
قرارات المكتب التنفيذي	6	20	20
قرارات المكتب التنفيذي - المنفذة	6	20	20

تدرك الغرفة أن وجود هيكل تنظيمي واضح أمر بالغ الأهمية لضمان حسن سير عملياتها. وتُفذت إعادة تطوير هيكل على نطاق المؤسسة بجميع فروع الغرفة وقطاعاتها ودوائرها عام 2018 وذلك لزيادة إنتاجية الغرفة وتعزيز قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. كما تضاعفت الثلاثة قطاعات بالمخطط التنظيمي القديم إلى ستة من أجل إتاحة مزيد من التخصص الوظيفي. وأستبدل فرع الغربية بفرع الظفرة. وعملت الغرفة على اتباع أفضل ممارسات من خلال تعيين شريك استشاري خارجي وإجراء مقارنة نظراء شاملة لكل التغييرات

يهدف الهيكل التنظيمي الجديد لغرفة أبوظبي إلى إبراز استراتيجية الغرفة وعملياتها الفعلية بصورة أفضل. فعلى سبيل المثال، أنشأت الغرفة قطاعاً جديداً يُطلق عليه قطاع الابتكار وتطوير الأعمال وذلك لتناول المشاكل المتنامية للقطاع الخاص بشكل أفضل. وتضمنت عمليات تطوير استراتيجية أخرى ترقية إدارة الشراكات من مجرد لجنة، بما يؤدي إلى إنشاء وظيفة حوكمة منفصلة، وبذلك تم دمج التميز والاستراتيجية معاً. علاوة على ما سبق، قامت الغرفة بتحديث كافة المناصب الحالية من حيث الأدوار والمسؤوليات والحوكمة وتقديم التقارير. وتواصل إدارة الموارد البشرية طوال عام 2019 تحديث جميع المسميات الوظيفية، والسياسات والإجراءات المتعلقة بالبنية الهيكلية بما يتفق مع التسلسلات الهرمية الجديدة.

المراجعة الداخلية والخارجية للحسابات

تلتزم الغرفة

بالامتثال لجميع القواعد والأنظمة ومعايير مقارنة الجودة المحلية والعالمية بما يتوافق مع أهدافها الاستراتيجية وأفضل ممارسات العمل. وتحافظ الغرفة بوحدة مراجعة داخلية للحسابات تُشرف عليها لجنة تدقيق تقوم بإجراء تدقيق سنوي لعمليات المؤسسة.

وتسعى الغرفة باستمرار لضمان مراعاة التطلعات الكبيرة لأصحاب المصلحة لديها من خلال توفير خدمات متميزة إلى الأعضاء وقطاع الأعمال على نطاق أوسع. ويتطلب هذا استيفاء عدد من معايير مقارنة الجودة فضلاً عن معايير الصحة والسلامة المهنية. تقوم الغرفة بقياس أدائها من خلال إجراء عدد من عمليات المراجعة الخارجية بصورة منتظمة وقد حازت الغرفة على شهادات محلية وعالمية بفضل هذه المراجعات.

- ▶ معيار أيزو 9001:2015 نظام إدارة الجودة
- ▶ معيار أيزو 14001:2015 نظام الإدارة البيئية
- ▶ معيار 2007: OHSAS 18001: إدارة الصحة والسلامة المهنية

نظرة عامة على الشؤون المالية

تتبع إدارة الموارد المالية للغرفة أكثر الطرق كفاءة وفاعلية للوفاء برسالتها باعتبارها صوتاً ريادياً في قطاع الأعمال في أبوظبي. لضمان ذلك، قامت الغرفة باتباع أفضل الممارسات فيما يخص التخطيط المالي، وترشيد التكاليف، وتطوير الميزانية، ونمو العائدات.

ينتخب مجلس الإدارة أمين الصندوق ونائب أمين الصندوق ومراقب حسابات الغرفة، ويقر الميزانية وحسابات السنة المالية التي مضت ورصيد الميزانية للسنة المالية القادمة. كما يشرف على جميع استراتيجيات الاستثمار ويبت فيها.

وتأتي معظم عائدات الغرفة من رسوم العضوية. ومن ضمن المصادر المهمة الأخرى للعائدات إصدار الشهادات ورسوم الأنشطة والخدمات.



إدارة المخاطر

حدد تقييم المخاطر الذي أجري عام 2017 استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث باعتبارهما أهم الأولويات لدى الغرفة، كما أن هناك تدابير عدة من المقرر تفعيلها عام 2019 للحد من التعامل مع المشاكل التي تم تحديدها.

يشكل أمن البيانات وخصوصيتها عنصراً أساسياً لإدارة متوازنة ومسؤولة في أي مؤسسة كبيرة. تفخر الغرفة بعدم فقدان بيانات أي عميل لديها وستواصل توخي الحذر الشديد لدرء أي مخاطر إضافية. وفي عام 2018، شكلت الغرفة لجنة استراتيجية تقنية المعلومات وفريق التعافي من الكوارث لضمان استمرارية الأعمال. ويتضمن دور اللجنة الإشراف على المبادرات التقنية وتقديم تقارير إلى الإدارة العليا فيما يتعلق بأي مخاطر بيانات تم اكتشافها. وعلى نطاق الإدارة، يعمل فريق تقنية المعلومات باستمرار على تحسين استراتيجياته للدعم والتخزين الاحتياطي للبيانات وتأمين بيانات العملاء. واعتباراً من عام 2018، جرى تأمين 99.99% من بيانات العملاء وتخزينها احتياطياً من خلال نظام لدى مركز بيانات أبوظبي فضلاً عن نسخها لدى مركز بيانات العين. ونُفذت كذلك أربعة مشاريع أمنية ما بين عام 2016 و2018 لضمان سرية بيانات العملاء. كما تدير إدارة تقنية المعلومات حالياً مشاريع عدة وفقاً لمعيار أيزو 27001 في إدارة أمن المعلومات، وتعتزم التقدم للحصول على شهادة كاملة عام 2020.



الموارد البشرية

لمحة عن القوة العاملة

كان هنالك 228 فرداً يعملون لصالح الغرفة في عام 2018. تبرز الغرفة عن التزامها بتمكين وزيادة مشاركة المرأة في القوى العاملة عن طريق نمذجة الممارسات السليمة ضمن عملياتها. لقد كانت دوماً النسبة المئوية للإناث في القوة العاملة بالغرفة أكثر من المتوسط للمنطقة؛ ففي عام 2018، كانت نسبة 50% بالضبط من العاملين بالغرفة من النساء. علاوة على ذلك، فقد زادت نسبة الموظفات النساء بإطراد بنحو 11% منذ عام 2016 مما يثبت تحقيق الغرفة لهدفها في أن تصبح مكان العمل المفضل لدى النساء وأن تحتفظ بهذه المكانة.

موظفينا		
2018	2017	2016
228	222	237
70%	70%	65%
90%	90%	90%
50%	48%	39%
11%	11%	11%

الموارد البشرية للغرفة عام 2017* تضم الإدارة العليا المدراء التنفيذيين ونواب المدير العام والمدير العام

إشراك الموظفين واستبقاؤهم

تدرك الغرفة أهمية إشراك موظفيها وتحفيزهم لتحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين بصفة عامة مما يساهم في تحقيق مزيد من الإنتاجية وضمان أعلى مستويات الخدمة لقطاع الأعمال في أبوظبي. تلتزم الإدارة العليا بالحفاظ على بيئة عمل مُفعمة بالإيجابية لموظفيها، بينما تحقق إدارة الموارد البشرية هذا الهدف الاستراتيجي من خلال نظام مدروس للحوافز وأنشطة بناء روح الفريق.

نحن ندرك أن الموظفين لدينا هم العنصر الأساسي لتوفير خدمات متميزة ودعم القطاع الخاص للإمارة، وعليه، فنحن نستثمر في تطوير الأفراد لدينا ونسعى جاهدين إلى جذب المواهب وإشراكها والحفاظ عليها عن طريق إنشاء هيكل تنظيمي مُحدد بدقة فضلاً عن بيئة عمل مُرحبة. وتقوم إدارة الموارد البشرية والتوطين، التي تضع جميع جوانب استراتيجية الموارد البشرية للغرفة وتُنفّذها، بالبحث الدائم عن سُبل لتحسين نظم إدارتها كي تتواءم مع أفضل الممارسات وتكون أكثر فاعلية.

وترتكز استراتيجية الموارد البشرية للغرفة على المبدأ الذي يقضي بأن النمو من الناحية الإنمائية يبدأ بالفرد. تتبع الاستراتيجية قانون العمل لإمارة أبوظبي ولا يقتصر عملها على دمج جوانب خمس سنوات من الخطط الاستراتيجية والاستقصاءات لمعرفة مدى رضا العاملين فحسب، بل تعتمد أيضاً على تقييمات طرف ثالث ومقارنة مرجعية لأفضل الممارسات.

وعلى وجه الخصوص، فإن استراتيجية الموارد البشرية لعام 2018 وللمستقبل تتأثر بشدة بملاحظات من جائزة أبو ظبي للأداء الحكومي المتميز لعام 2017. ولاحقاً كونت الغرفة فرقاً فنية متعددة لتقييم أية فجوات تم تحديدها من خلال التقرير وللتخطيط لإجراءات تصحيحية لتحقيق ثقافة من التميز.

أسفرت الملاحظات المُنبثقة عن جائزة أبو ظبي للأداء الحكومي المتميز عن عدة مبادرات استراتيجية للموارد البشرية:

- صاغت الإدارة الدليل الجديد للموارد البشرية وحصلت على موافقة المجلس عليه عام 2018، وهو يتضمن الكثير من التعديلات التي تستهدف تحسين بيئة عمل الغرفة. عقدت إدارة الموارد البشرية 14 جلسة توعوية لإطلاع الموظفين في جميع فروع الغرفة على التغييرات التي طرأت على الدليل قبل موعد التنفيذ في يناير 2019.
- ومن ضمن إنجازات عام 2018 تطوير وإقرار نظام إدارة أداء الموظفين، والذي يركز على الأهداف الشخصية للموظف ويتضمن مراجعات منتصف العام ونهاية العام على حدٍ سواء.
- بدأت الإدارة أيضاً في صياغة نظام التحفيز، ومن المقرر أن تقوم الإدارة بزيارة مؤسسات خارجية لإجراء عمليات مقارنة في عام 2019 وذلك لضبط النظام وصلته والحصول على موافقة الإدارة العليا في نهاية المطاف.



المزايا والتعويضات

تلتزم **الغرفة** بتقديم مزايا ورواتب تنافسية للموظفين. وتغطي الغرفة جميع الموظفين وأسرههم بخطط تأمين طبي شاملة، بالإضافة إلى الاشتراك الوطني في برامج التقاعد، في حين يُمنح المغتربون مكافأة نهاية الخدمة.

في عام 2018، أعادت إدارة الموارد البشرية تقييم مجموعة المزايا المقدمة للموظفين ووسعت نطاقها تماشيًا مع دليل الموارد البشرية الجديد. تم جمع 11 مزية من مزايا الموظفين وإدراجها كجزء من حزمة الراتب الأساسي، مثل بدلات من أجل المياه والكهرباء ومواقف السيارات والأثاث والهاتف وتعليم الأطفال والسكن. وبشكل خاص، عدلت إدارة الموارد البشرية شروط الحصول على بدل السكن بما يضمن حصول الموظفين المتزوجين وغير المتزوجين على حدٍ سواء على المخصصات عينها.

يضم دليل الموارد البشرية الجديد أيضاً الكثير من المنافع والمزايا التي لم تكن جزءاً من النظام القديم، مثل زيادة الإجازات أو تعديلها أو إضافة إجازات جديدة. **وثمة أمثلة منها:**

1. زيادة إجازة الوضع ورعاية الطفل من 45 يوماً إلى 3 أشهر.
2. إضافة إجازة الأبوة لثلاثة أيام بعد الولادة.
3. إتاحة الإجازة غير مدفوعة الأجر لجميع الموظفين
4. احتساب الإجازات السنوية اعتماداً على أيام العمل بدلاً من الأيام التقويمية
5. إضافة تعويض مقابل العمل في العطلات الرسمية
6. إضافة تعويض عن الوفاة أو الإصابة الناجمة عن العمل
7. إضافة إجازة لحالات الأمراض المعدية
8. إضافة إجازة حداد



إيجاد بيئة عمل مُفعمة بالإيجابية

كثيراً ما تخطط إدارة الموارد البشرية لفعاليات وأنشطة اجتماعية للموظفين للحث على الترابط بينهم وإظهار حرص الإدارة على رعايتهم ورفاهيتهم. من ضمن هذه الفعاليات، إقامة حفل الموظفين السنوي حيث يُكافأ الموظفون العاملون منذ فترة طويلة في احتفال تكريمي. كما يُنسق فريق الموارد البشرية أيضاً مع دوائر أخرى لتنظيم أنشطة، مثل التجمع العائلي السنوي ونزهات ورحلات ميدانية ثقافية ومسابقات رياضية على مستوى الغرفة.

وفي الآونة الأخيرة استثمرت الغرفة في تجديد المكاتب على مستوى المؤسسة من أجل المُضي في تيسير تفاعل الموظفين مع بعضهم وزيادة كفاءتهم. ولم يتم فقط تركيب أثاث أجمل وتثبيت إضاءة أفضل، بل أُعيد أيضاً تنظيم المكاتب لتحقيق أكبر قدر ممكن من الراحة في الحركة وسهولة العمليات. عُزز التواصل الداخلي كذلك عن طريق تطويرات متعلقة بتقنية المعلومات، مثل نظام اتصال داخلي للموظفين وحواسيب مكتبية متنقلة تتيح للموظفين حرية العمل عن بعد عند الضرورة.

رضا الموظفين

بما أن الغرفة

تلتزم بالشفافية وحرية إبداء الرأي، فهي تأخذ دوماً آراء الموظفين في الحسبان عندما تصوغ استراتيجيتها المتعلقة بالموارد البشرية. تتبع الغرفة الأساليب التالية لإشراك موظفيها:

أساليب إشراك الموظفين	
الاستبيانات	نظام المقترحات الإلكتروني
مجموعات المهام	العصف الذهني
الأنشطة الرسمية وغير الرسمية	نظام مقترحات بشأن مسابقة الابتكار الحكومي "فكرة"
عمليات التقييم	برنامج المستثمرون في الموارد البشرية

ترك العمل والتغيب عن العمل			
	2018	2017	2016
النسبة المئوية لترك العمل بين الموظفين	2%	2%	3%
النسبة المئوية لرضا الموظفين	69%	-	65%

التدريب

نؤمن في غرفة أبوظبي إيماناً قوياً بأن التطوير المهني استثمار يعزز مواطن قوتنا وقدراتنا المؤسسية على المدى الطويل. لهذا نعطي أولوية لبناء المهارات والنهوض بالحياة المهنية لموظفينا من خلال عدد من المبادرات والبرامج التي قمنا بوضعها ونعمل باستمرار على تحسينها. ولقد قامت إدارة الموارد البشرية عام 2018 بإجراء تحسينات على تدريب الموظفين وخطط التطور الوظيفي فضلاً عن تحديث نظم التوجيه ومحاكاة الوظائف. كما تتبنى الغرفة دوراً فاعلاً في تعزيز تعلم موظفيها من خلال تقديم المنح الدراسية والدعم المالي لأولئك الذين يسعون للحصول على شهادات متقدمة.

قدمت أكاديمية الإمارات إلى جانب مصادر خارجية أخرى معظم برامج التدريب، وجميع خطط التدريب يتم تقييمها من حيث الجودة. وانتقلت الغرفة هذا العام من عقد دورات لعامة الموظفين حول موضوعات عامة إلى دورات أكثر تخصصاً وقائمة على المهام الوظيفية، مع تخصيص 88% من ميزانية التدريب للدورات التخصصية. ويبرهن التطور في هذا المجال على نهج الغرفة المتخصص للتعليم.

التدريب		
2018	2017	2016
1	1	1
دورات التدريب للموظف لكل عام		
45	22	15
ساعات التدريب لكل موظف (بالفئات الوظيفية)		

الدعم المالي والمنح الدراسية		
2018	2017	2016
3	1	0
عدد المنح الدراسية		
0	12	14
عدد متلقي الدعم المالي		
22,332	436,322	309,219
إجمالي الاستثمارات بالدرهم الإماراتي		

التوظيف

إن توظيف المواهب الوطنية وتشجيعها هو ركيزة أساسية في التخطيط الاستراتيجي للقوة العاملة بالغرفة، والذي يعود بالنفع على نجاح المؤسسة على المدى الطويل والتنمية الاقتصادية الاجتماعية للدولة على حدٍ سواء. ولقد أسست الغرفة برنامج توظيف فاعلاً لتحقيق هذه الأهداف بما يتواءم مع رؤية أبوظبي 2021 والتي تركز جهودها في إعطاء أولوية لتوظيف المواطنين الإماراتيين وتنظيم مبادرات تدريب متنوعة. ولقد ركزت الغرفة منذ عام 2014 على تعيين مواطنين فقط لوظائف الدعم مما ساعد على رفع نسبة القوة العاملة الإماراتية إلى 77%، والتي هي أعلى بكثير من المتوسط الوطني.

كما تعي الغرفة أيضاً أن مستقبل الدولة يكمن في شبابها، لذا طورت الغرفة برامج متعددة لضمان توفير أفضل الأدوات التعليمية لطلاب والخريجين الإماراتيين على ووصولهم على التعليم المهني لإعدادهم من أجل نجاح مسارهم الوظيفي في نهاية المطاف. وتقيم الغرفة برنامجاً في الصيف لتدريب الخريجين الإماراتيين الجدد، كما وتقدم أكاديمية الإمارات العربية دورات مُعدة خصيصاً للإماراتيين ولتلبية احتياجات سوق عمل أبوظبي. إضافة إلى ما سبق، تقوم الغرفة بتدريب المحامين المحليين وطلاب الحقوق للتحكيم.

الصحة والسلامة وحقوق الإنسان

تلتزم الغرفة

بتقديم بيئة عمل توفر الأمن والسلامة لجميع موظفيها. وقد تم إحراز تقدماً كبيراً في تحسين نظم السلامة والطوارئ للغرفة على مدى الثلاث سنوات الماضية. وحظيت بناية أبوظبي الرئيسية وفرع العين على حدٍ سواء بمتطوعين لفرق الطوارئ والإخلاء الخاصة بهم منذ عام 2017، والذين تُدرج أسماؤهم وبيانات الاتصال بهم في صناديق الإسعافات الأولية بكل طابق في المباني. وجميع أعضاء الفريق مؤهلين كلياً لإجراءات الإخلاء في حالات الطوارئ والتنفس الصناعي وإنعاش القلب والرئتين ويتلقون تدريباً سنوياً لتجديد المعلومات وتنشيطها في هذا المجال. كما تم تركيب مصاعد جديدة عام 2018 للامتثال لقواعد السلامة المقدمة من إدارة استمرارية الأعمال.

حظي كذلك موضوع العناية بصحة الموظفين بتركيز كبير من الغرفة عام 2018. ولزيادة الوعي لدى الموظفين والحد من مخاطر المشاكل الصحية اشتركت الغرفة في مبادرات مثل يوم الصحة العالمي ونظمت حملات طبية سنوية للتوعية حول صحة العمود الفقري وسرطان القولون والمستقيم وسرطان الثدي. وتنفذ الغرفة حملات تطعيم سنوية ضد الإنفلونزا لجميع الموظفين كما توفر كراسي متحركة لحالات الطوارئ للموظفين الذين يعانون من ظروف صحية.

الصحة والسلامة		
2018	2017	2016
0	0	1
إصابات مكان العمل		

تمثل غرفة أبوظبي امثالاً تاماً لقوانين وأعراف العمل المحلية في ممارسة عملها. ولا تقوم الغرفة بتوظيف الأطفال طبقاً لقوانين الإمارات العربية المتحدة، وتؤكد سياسة الموارد البشرية الخاصة بالغرفة على أن الموظفين ينبغي لهم أن يكونوا فوق سن 18 عاماً ويتم التحقق من هذا الأمر عند التعاقد.

وتؤمن الغرفة بكونها مثلاً يُحتذى به في الترويج لتكافؤ الفرص والتعددية. إن حقوق الموظفين موضحة في دليل الموارد البشرية والتي تضمنت القواعد الأخلاقية وقواعد مكافحة التمييز، وجرت كذلك توعية جميع الموظفين بالمحتوى الخاص بحقوق الإنسان في الدليل من خلال عدة جلسات تدريبية إلزامية للموظفين الجدد. تعمل الغرفة باستمرار على زيادة تواجد المرأة ضمن القوى العاملة وتمكينها من خلال ممارستها الداخلية وأيضاً من خلال كياناتها التابعة مثل مجلس سيدات أعمال أبوظبي.

العلاقات المجتمعية

إن بناء علاقات متينة أمر جوهري لنجاح الغرفة. وتكمن أهمية عملنا بدورنا الفاعل والمؤثر بالحفاظ على حقوق الأعضاء ومصالحهم والعمل سوياً مع جميع أصحاب المصلحة بالغرفة لتحقيق تنمية اقتصادية اجتماعية. أصحاب المصلحة ذو الأولوية لدينا هم ثلاثة: أعضاؤنا وشركاؤنا والمجتمع بوجه عام. ونقيم شراكة مع المؤسسات الحكومية وشبه الحكومية والخاصة (المحلية والإقليمية والعالمية) بهدف دفع استراتيجية الغرفة قُدماً من خلال مبادرات تعاونية فعّالة. نسعى جاهدين لتحسين علاقات أصحاب المصلحة لدينا من خلال دمج التميز والجودة في جميع عمليات الإشراك الخاصة بنا.

وأسست الغرفة إدارة الشراكات عام 2018 في إطار إعادة هيكلة على نطاق المؤسسة لكي تدير علاقاتها الخارجية بشكل أفضل. كانت هناك لجنة شراكة واحدة فقط لدى الغرفة سابقاً في الفترة من 2010 إلى 2014 والتي كانت مسؤولة عن الاجتماع مع الإدارات والأقسام الداخلية لتحديد أية شركات مطلوبة منها لتحقيق أهدافها. لذا، بسّط هذا التطور الجديد جميع الأنشطة المُتضمنة في بناء الشراكات وتطويرها وتفعيلها وتقييمها مع ضمان المواءمة المُكرسة لاستراتيجية الغرفة وأهدافها من المواطنين الإماراتيين.

إشراك المجتمع

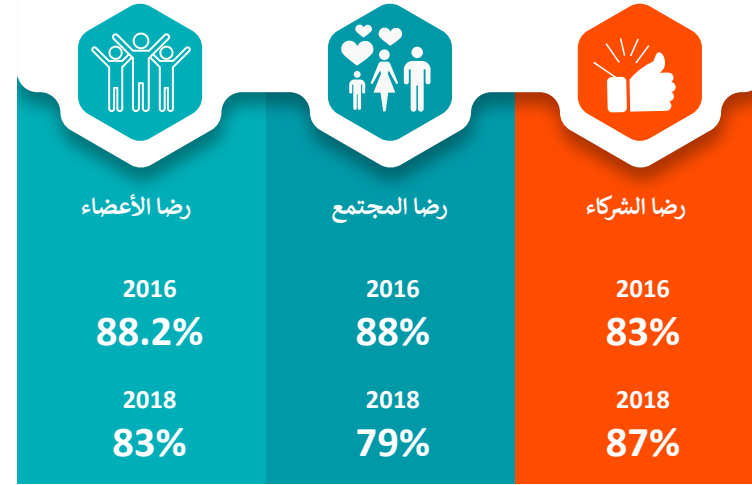
عملت إدارة الشراكات، التي أسست حديثاً عام 2018، جاهدة لدفع الاستراتيجية قُدماً من خلال التعاون مع مجموعات خارجية عبر المؤسسات الحكومية وشبه الحكومية والخاصة سواء كانت محلية أو إقليمية أو عالمية. وأحرزت الإدارة نجاحاً في بناء علاقات وشراكات مهمة متعددة في عامها الافتتاحي مُسترشدة بنهج استراتيجي شامل يتضمن إطاراً وعمليات مُوحدة لتفعيل الشراكات.

تشمل إنجازات إدارة الشراكات:

- إقامة شراكة مع جمعية الإمارات للملكية الفكرية. نظمت الغرفة ورشة عمل لتعليم رواد الأعمال حقوق الملكية الفكرية بالاشتراك معها بفضل مذكرة التفاهم.
- توقيع مذكرة تفاهم مع شركة الاتحاد للطيران من أجل توزيع مجلة "صوت الأعمال" على متن الطائرة للمسافرين من الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال. علاوة على ذلك، أعلنت الغرفة دعمها لمبادرة شركة الاتحاد بشأن إنفاق 10% من ميزانية الشراء غير النقطي على موردي المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم ومنافذ بيعها لكي تدعم الأعمال التجارية المحلية.
- مواصلة رعايتها لمدة ثلاث سنوات لمركز التوحد.
- رعاية مهرجان زايد الثقافي.
- التعاون مع جامعة زايد لتقديم بطاقات أبوظبي الخاصة للطلاب وأساتذة الجامعة وموظفيها. وقّر العرض السنة الأولى بدون رسوم وتخفيض 50% على الرسوم للسنة الثانية.
- توقيع مذكرة تفاهم مع مؤسسة زايد العليا لأصحاب الهمم لتوجيه رسوم العضوية إلى أصحاب الهمم.

رضا أصحاب المصلحة

رضا أصحاب المصلحة



أجرت الغرفة عام 2004 أول استقصاء عضوية لها، والذي يُجرى الآن مرة كل سنتين. يتضمن الاستقصاء أسئلة تتناول رضا أعضائنا وعملائنا وعامة الناس وشركاء أصحاب المصلحة لدينا. وتُستعرض نتائج الاستقصاءات مع وضع هدف بسيط في الاعتبار: رفع الكفاءة والملاءمة لعمل الغرفة، وقياس مستوى الوعي بخدماتنا بين أصحاب المصلحة لدينا، وتنسيق عمل الغرفة مع خطة أبوظبي للتنوع الاقتصادي بوجه عام.

الجدير بالذكر أن معدل رضا الشركاء ارتفع من 83% عام 2016 إلى 87% عام 2018 نظراً للتحسينات التي أدخلت على التواصل الرقمي فضلاً عن المزيد من سهولة المعاملات المالية. تأمل الغرفة عام 2019 في تنفيذ مبادرات جديدة لتوسيع نطاق تغطية أثرها الإيجابي، وبالتالي زيادة رضا أصحاب المصلحة في جميع الشرائح.



الآثار البيئية

تتفاني الغرفة لأن تصبح مؤسسة مستدامة في جميع جوانب عملياتها، والتي تتضمن فهم المخاطر والآثار البيئية وإدارتها والحد منها. فالحفاظ على الموارد لا يحمي الكوكب فحسب، بل أيضاً يعود بالنفع على الدخل الصافي للغرفة.

يأتي التغير المناخي والاحتباس الحراري ضمن أكبر التحديات التي تواجه مجتمعنا في الوقت الحالي مما يهدد النظام الحيوي العالمي والاقتصاد الإماراتي على حدٍ سواء. نأخذ هذه المسائل بجدية ونحاول تقديم نماذج عادات جيدة يُقتدى بها من خلال الحد من الممارسات التي قد تنتج غازات دفيئة (GHG) ضارة والإسهام في الاقتصاد الدائري بما يلائم دورنا الريادي فيما يخص التطور والتنمية والتنوع في القطاع الخاص لإمارة أبوظبي.

كفاءة الطاقة

يشكل إحراق النفط والغاز وأنواع أخرى من الوقود الأحفوري لإنتاج الكهرباء أحد الأمور الرئيسية المساهمة في انبعاث الغازات الدفيئة. وفي هذا الصدد، نفذت الغرفة مبادرات متعددة لمواصلة الحد من اعتمادها على الطاقة فضلاً عن رصد استهلاكها للكهرباء باستمرار. ولقد استبدلنا تدريجياً 70% من مصابيح الإضاءة بمصابيح "ليد" (LED) والتي تتسم بكفاءة استهلاك الطاقة اعتباراً من عام 2016، ونعتمد الوصول إلى 100% من عمليات الاستبدال عام 2022. كما بدلت إدارة تقنية المعلومات أيضاً معظم الحواسيب إلى تقنية البنية التحتية الافتراضية لسطح المكتب (VDI) التي قللت من استهلاك الكهرباء بأكثر من 80% حيث تستهلك الحواسيب المكتبية 90 كيلوواط بالساعة بينما تحتاج تقنية البنية التحتية الافتراضية لسطح المكتب فقط إلى 4.5 كيلوواط بالساعة لنحو 300 عميل. وعلى غرار ذلك، تُبرمج جميع الطابعات والحواسيب والشاشات المكتبية للحفاظ على الطاقة باستخدام "الوضع الآمن" و"وضع النوم" عندما لا تكون مستخدمة.



المياه والنفايات

تعد الإمارات العربية المتحدة

واحدة من الدول الأعلى استهلاكاً للمياه من حيث الحصص للفرد الواحد. ويساهم هذا بشكل ملحوظ في انبعاث الغازات الدفيئة بسبب الطاقة المطلوبة لتحلية مياه البحر.

إدراكاً لذلك، عملت الغرفة مع شركة أبوظبي للتوزيع على تركيب صنابير ذات تدفق منخفض بجميع أحواض البنائية بغرض الحد من استهلاك المياه. وتخطط الغرفة لإدخال عدادات مياه لتتبع الاستهلاك الفعلي في العام المقبل.

تضع الغرفة دوماً البيئة في الحسبان من حيث شراء المواد وإجراءات التخلص من النفايات في إطار هدفها المُتمثل في المساهمة المسؤولة اتجاه الاقتصاد الدائري. لطالما شكلت عمليات إعادة تدوير الورق منذ زمن طويل جزءاً لا يتجزأ من عمليات الغرفة وحصلت عملية التتبع على شهادات وفقاً لمتطلبات الأيزو 14001:2004. وكمثال على مدى نفع إعادة التدوير للمجتمع والمؤسسة على حدٍ سواء، تبيع الغرفة كثيراً من نفايات الورق والكرتون لمقاولي إعادة التدوير مما يمكنها من تقليل تكاليف نقل النفايات والتخلص منها. وقد نجحت هذه الجهود في الحد من استهلاك الورق (كما هو وارد بالتفصيل في الفقرة التالية) وتقليل كمية النفايات التي يُعاد تدويرها بقدر كبير. علاوة على ما سبق، نادراً ما ترمي الغرفة معداتها التقنية حيث تُعاد شاشات الحاسوب المعطلة أو تباع لجهة التصنيع مرة أخرى بينما تُمنح الحواسيب الأقدم الصالحة للاستخدام لمن هم بحاجة إليها.

إدارة النفايات		
2018	2017	
98.999	102.722	إجمالي النفايات الصادرة عن جميع البنائيات (بالكيلوجرام)
1.397.00	3.158.00	العائد من إعادة تدوير النفايات (بالدرهم الإماراتي)

مبادرة العمل بوسائل غير ورقية

نهضت الغرفة بهدف طموح لكي تصبح مؤسسة تعمل بوسائل غير ورقية تماماً في المستقبل القريب وذلك في عامي 2017 و2018. أحرزت هذه المبادرة تقدماً هائلاً في العام الماضي، وبالأخص في إدارة العضوية حيث أصبحت جميع العمليات حالياً غير ورقية بنسبة 100% بفضل عمليات مؤتمتة بشكل كامل ونظام إدارة وثائق إلكتروني جديد وذلك بقيادة إدارة تقنية المعلومات. في حين يمكن للعملاء طباعة الشهادات بأنفسهم، ليس هنالك داعٍ إلى المعاملات الورقية من أو إلى العميل. ولقد حسن أيضاً هذا الإنجاز من الكفاءة التشغيلية على الوجه الأمثل بفضل التخلص من المعاملات الورقية ذهاباً وإياباً، كما قلل نقل العمليات على الإنترنت من الوقت المُستغرق لتناول طلبات العضوية. وحقق فريق تقنية المعلومات كذلك نتائج مماثلة مع إدارة المشتريات والعقود، ويأمل في عام 2019 في تمكين المزيد من الدوائر لكي تجري معاملات غير ورقية.

الملحق أ: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

رقم الصفحة/الصفحات و/أو عنوان URL	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 101: التأسيس 2016		
الإفصاحات العامة		
معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 102: الإفصاحات العامة 2016		
	نبذة عن المؤسسة	
	102-1 اسم المنظمة	غرفة تجارة وصناعة أبوظبي (ADCCI)
7	102-2 الأنشطة و العلامات التجارية و المنتجات والخدمات	
7	102-3 موقع المقر الرئيسي	
7	102-4 موقع العمليات	
	102-5 الملكية والشكل القانوني	تعد غرفة تجارة وصناعة أبوظبي مؤسسة عامة مستقلة تابعة للدولة ولها كيان قانوني مستقل.
7	102-6 الأسواق التي يستخدمها البنك	
33 ، 7	102-7 حجم المنظمة	
32-36	102-8 معلومات عن الموظفين والعاملين الآخرين	
	102-9 سلسلة التوريد	مركز أنشطة الشراء الرئيسية لغرفة تجارة وصناعة أبوظبي حول إدارة المكتب ومواد للموظفين. هناك سياسة شراء تُحدد متطلبات الصحة والسلامة والبيئة (HSE)، ولكن لا توجد عملية تحقق مركزية ويُقيم أداء الموردين على أساس نظام المستخدم النهائي في الوقت الحالي. تتبع غرفة تجارة وصناعة أبوظبي سياسة تفضيلية للموردين المقيمين في الإمارات العربية المتحدة. وتلتزم أيضاً غرفة تجارة وصناعة أبوظبي بضمان التزام مورديها ومقاوليها بجميع القوانين ذات الصلة ومتابعة أفضل الممارسات فيما يتعلق بأداء الصحة والسلامة والبيئة وحماية حقوق الإنسان. نعمل على استكشاف تدابير لتنفيذ هذا الالتزام، مثل إطلاق فعالية تقدير الموردين، والتي تمنح درجات ومزايا للشركات التي سجلت أعلى الدرجات.
	102-10 التغييرات الهامة على المنظمة وسلسلة التوريد الخاصة بها	لا توجد تغييرات مهمة
31-32	102-11 مبدأ أو منهج التحويط	
9	102-12 المبادرات الخارجية	
لا يوجد	102-13 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	



الملحق

رقم الصفحة/الصفحة و/أو عنوان URL	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
الموضوعات الأساسية		
معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 200: سلسلة المعايير الاقتصادية		
الأداء الاقتصادي		
32	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	GRI 103: Management Approach 2016
32	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
32	103-3 تقييم منهج الإدارة	
33-34	201-3 الالتزامات المحددة لخطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 201: الأداء الاقتصادي 2016
Market Presence		
10، 14-27، 35	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	GRI 103: Management Approach 2016
10، 14-27، 35	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
10، 14-27، 35	103-3 تقييم منهج الإدارة	
33	202-2 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعينين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 202: التواجد في السوق 2016
الآثار الاقتصادية غير المباشرة		
10، 14، 37	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	GRI 103: Management Approach 2016
10، 14، 37	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
10، 14، 37	103-3 تقييم منهج الإدارة	
14، 27، 37	203-1 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016
14-27 و 37	203-2 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	
معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 300: سلسلة المعايير البيئية		
الطاقة		
38	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	GRI 103: Management Approach 2016
38	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
38	103-3 تقييم منهج الإدارة	
المياه والنفايات السائلة		

رقم الصفحة/الصفحة و/أو عنوان URL	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 101: التأسيس 2016		
الإفصاحات العامة		
معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 102: الإفصاحات العامة 2016		
الاستراتيجية		
5-6	102-14 بيان من كبار صانعي القرار	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 102: الإفصاحات العامة 2016
11-13، 29-31	102-15 الآثار والمخاطر والفرص الرئيسية	
الأخلاقيات والنزاهة		
7	102-16 القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 102: الإفصاحات العامة 2016
الحوكمة		
7-8، 29-31	102-18 هيكل الحوكمة	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 102: الإفصاحات العامة 2016
إشراك أصحاب المصلحة		
11	102-40 قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 102: الإفصاحات العامة 2016
"المفاوضة الجماعية" ليست ذات صلة في دولة الإمارات العربية المتحدة		
11-12	102-42 تحديد واختيار أصحاب المصلحة	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 102: الإفصاحات العامة 2016
11-12	102-43 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
11-12	102-44 الموضوعات والاهتمامات الرئيسية المثارة	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 102: الإفصاحات العامة 2016
ممارسات إعداد التقارير		
102-45 الكيانات المدرجة في القوائم المالية الموحدة		
2 و 12-13	102-46 تحديد محتوى التقرير و حدود الموضوع	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 102: الإفصاحات العامة 2016
12-13	102-47 قائمة الموضوعات الجوهرية	
102-48 إعادة صياغة المعلومات		
102-49 التغييرات في إعداد التقارير		
102-50 الفترة المشمولة بالتقارير		
102-51 تاريخ آخر تقرير		
102-52 دورة إعداد التقارير		
102-53 جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير		
102-54 ادعاءات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)		
102-55 فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)		
102-56 التحقق الخارجي		

رقم الصفحة/الصفحة و/أو عنوان URL	الإفصاح	معييار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
الموضوعات الأساسية		
GRI 400 Social Standards Series		
التدريب والتعليم		
35	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	GRI 103: Management Approach 2016
35	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
35	103-3 تقييم منهج الإدارة	
35	404-1 متوسط ساعات التدريب في كل سنة لكل موظف	معييار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 404: التدريب والتعليم 2016
التنوع وتكافؤ الفرص		
36	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	GRI 103: Management Approach 2016
36	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
36	103-3 تقييم منهج الإدارة	
33	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	معييار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
عمالة الأطفال		
36	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	GRI 103: Management Approach 2016
36	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
36	103-3 تقييم منهج الإدارة	
لا يوجد.	408-1 العمليات والموردون المعرضون لمخاطر كبيرة تتعلق بحوادث عمالة الأطفال	معييار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 408: عمالة الأطفال 2016
تقييم حقوق الإنسان		
36	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	GRI 103: Management Approach 2016
36	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
36	103-3 تقييم منهج الإدارة	
36	412-2 تدريب الموظفين على سياسات أو إجراءات حقوق الإنسان	معييار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 412: تقييم حقوق الإنسان 2016

رقم الصفحة/الصفحة و/أو عنوان URL	الإفصاح	معييار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
الموضوعات الأساسية		
معييار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 300: سلسلة المعايير البيئية		
38-39	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	GRI 303: Management Approach 2018
38-39	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
38-39	103-3 تقييم منهج الإدارة	
النفائيات السائلة والنفائيات		
38-39	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	GRI 103: Management Approach 2016
38-39	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
38-39	103-3 تقييم منهج الإدارة	
39	306-2 النفائيات حسب النوع وطريقة التخلص منها	معييار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 306: النفائيات السائلة والنفائيات 2016
معييار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 400: سلسلة المعايير البيئية		
الوظائف		
32	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	GRI 103: Management Approach 2016
32	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
32-36	103-3 تقييم نهج الإدارة	
33-34	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	معييار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 401: التوظيف 2016
الصحة والسلامة المهنية		
36	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	معييار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 403: نهج الإدارة 2018
36	403-2 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	
36	403-6 تعزيز صحة العمال	معييار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
36	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	

الملحق ب: الاختصارات

جائزة أبو ظبي للأداء الحكومي المتميز	ADAEP
مجلس سيدات أعمال أبوظبي	ADBWC
مركز أبوظبي للتوفيق والتحكيم التجاري	ADCCAC
مركز أبوظبي للحوكمة	ADCCG
غرفة تجارة وصناعة أبوظبي	ADCCI
مجلس أبوظبي للتعليم	ADEC
مركز أبوظبي العالمي للتميز المؤسسي	ADICOE
كلية أبوظبي للإدارة	ADSM
مجموعة أبوظبي للاستدامة	ADSG
المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة	EFQM
النواحي البيئية والاجتماعية والحوكمة (معايير وشروط مركزية لقياس الاستدامة)	ESG
المبادرة العالمية لإعداد التقارير	GRI
الغازات الدفيئة (غازات الاحتباس الحراري)	GHG
مكاتب تمثيل دولي	IROs
عقود واستشارات قانونية	LCC
مركز خدمات الأعضاء	MSC
البحث والتطوير	R&D
أهداف التنمية المستدامة	SDGs
جائزة الشيخ خليفة للامتياز	SKEA
المنشآت الصغيرة والمتوسطة	SMEs
الإمارات العربية المتحدة	UAE
تقنية البنية التحتية الافتراضية لسطح المكتب	VDI

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	الإفصاح	رقم الصفحة/الصفحات و/أو عنوان URL
الموضوعات الأساسية		
GRI 400 Social Standards Series		
المجتمعات المحلية		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	37
	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	37
	103-3 تقييم منهج الإدارة	37
معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 413: المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	37
السياسة العامة		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	17-19
	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	17-19
	103-3 تقييم منهج الإدارة	17-19
معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 415: السياسة العامة 2016	415-1 المساهمات السياسية	لا توجد إسهامات سياسية نقدية.
Customer Privacy		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	31
	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	31
	103-3 تقييم منهج الإدارة	31
معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 418: خصوصية العملاء 2016	418-1 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	لا يوجد.



الملحق ج: نظرة عامة على المراكز التابعة

<p>إن أكاديمية الإمارات مركز للتميز يعمل باعتباره كياناً فرعياً مستقلاً. تضع الأكاديمية برامج تعليمية عملية وفريدة من نوعها وتقدمها، وهي مُصممة لمواجهة تحديات اقتصاد أبوظبي. وتُعدّ الأكاديمية الأفراد بالمهارات والتعليم اللازم للمنافسة في اقتصاد قائم على المعرفة وذلك بالعمل مع القطاعين العام والخاص على حدٍ سواء.</p>	<p>أكاديمية الإمارات</p>
<p>تأسس عام 2008 باعتباره وحدة تابعة بهدف رفع الوعي بين القطاعين العام والخاص حول أهمية نظم الحوكمة. كما يقدم المركز خدمات استشارية لمؤسسات القطاعين العام والخاص حول تطبيق قواعد الحوكمة ولوائحها.</p>	<p>مركز أبوظبي للحكومة</p>
<p>تأسس عام 1993 لمساعدة تسوية المنازعات التجارية الدولية والوطنية من خلال التوفيق والتحكيم. وعلى غرار ذلك، يمتد دور المركز لرفع الوعي بالتحكيم من خلال تنظيم الندوات والمؤتمرات ودورات التدريب.</p>	<p>مركز أبوظبي للتوفيق والتحكيم التجاري</p>
<p>تأسس عام 2006 باعتباره قطاعاً مستقلاً للغرفة، ويهدف المجلس ليضطلع بدور ريادي لسيدات الأعمال المقيمات في أبوظبي حيث يعبر عن طموحاتهن ومتطلباتهن فضلاً عن تقديم خدمات تتسم بجودة فائقة لتعزيز الدور الذي تلعبه سيدات الأعمال في الإمارة.</p>	<p>مجلس سيدات أعمال أبوظبي</p>
<p>أنشأت الغرفة مركز أبوظبي العالمي للتميز المؤسسي استجابة لحاجة الإمارة إلى هيئة مُتخصصة لتعليم الأفراد والمؤسسات التميز المؤسسي. ويُنظر إلى المركز باعتباره محور التميز والجودة في أبوظبي حيث يقدم حلولاً إدارية وفنية مُبتكرة دعماً لجميع أنواع الخدمات الاستشارية والفنية المُقدمة للمؤسسات العامة والخاصة التي تعمل في أبوظبي.</p>	<p>مركز أبوظبي العالمي للتميز المؤسسي</p>



غرفة أبوظبي
ABU DHABI CHAMBER

غرفة تجارة وصناعة أبوظبي ص.ب 662، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة

Abu Dhabi Chamber of Commerce & Industry PO Box: 662, Abu Dhabi U.A.E

☎: +971 2 621 4000 📠: +971 2 621 5867 ✉: contact.us@adcci.gov.ae 🌐: www.abudhabichamber.ae

