

# التقرير السنوي لهيئة رأس الخيمة للمواصلات 2019





صاحب السمو الشيخ سعود بن صقر القاسمي  
عضو المجلس الأعلى للإتحاد حاكم رأس الخيمة



سمو الشيخ محمد بن سعود بن صقر القاسمي  
ولي عهد رأس الخيمة رئيس المجلس التنفيذي



المهندس / اسماعيل حسن البلوشي  
مدير عام هيئة رأس الخيمة للمواصلات

6	.....	<b>كلمة المدير العام</b> ❖
7	.....	<b>ملخص تنفيذي</b> ❖
8	.....	<b>اطار عمل الهيئة</b> ❖
9	.....	الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية
11-10	.....	الغايات الإستراتيجية
13-12	.....	اختصاصات الهيئة
14	.....	الهيكل التنظيمي
15	.....	<b>الانجازات الاستراتيجية والتشغيلية</b> ❖
22-16	.....	مؤشرات الخدمات
28-23	.....	المشاريع والمبادرات المنجزة
34-29	.....	نتائج المستهدفات الاستراتيجية والمهام الرئيسية
35	.....	محور الجوائز العالمية
36	.....	<b>انجازات رأس المال البشري</b> ❖
38-37	.....	تطوير وتدريب الموظفين
40-39	.....	مؤشرات السعادة الوظيفية
41	.....	اعداد وتطوير القيادات
	.....	<b>المسؤولية والمشاركة المجتمعية</b> ❖
45-42	.....	المبادرات والمساهمات والفعاليات
48-46	.....	<b>الشراكات الاستراتيجية والاتفاقيات</b> ❖
55-40	.....	<b>محور الحوكمة والمخاطر المؤسسية</b> ❖
59-56	.....	<b>الاطار التشريعي والسياسات</b> ❖
57	.....	القوانين والأنظمة الحكومية
58	.....	القوانين والسياسات الجديدة والمعدلة
59	.....	القوانين والأنظمة تحت الدراسة

# فهرس المحتويات

انطلاقاً من رؤية حكومة رأس الخيمة 2030 قامت هيئة رأس الخيمة للمواصلات بتطوير خطتها الاستراتيجية 2020-2025 لتطوير منظومة النقل والمواصلات في امانة رأس الخيمة وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، حيث تضمنت الاستراتيجية عدد 5 غايات وعدد 15 هدف استراتيجي وعدد 49 مؤشر أداء استراتيجي، حيث قامت الهيئة وعند تصميم خطتها بتحليل البيئة الداخلية والخارجية في منظومة النقل، وتحديد التحديات والاحتياجات، والرؤى المستقبلية في جميع القطاعات .

ولقد قامت الهيئة باعتماد خطة التحول الرقمي للخدمات والعمليات المؤسسية، من خلال تطبيق نظام ERP مايكروسوفت دايناميك 365 حيث تعتبر الهيئة الأولى في التحول الى التخزين السحابي للبيانات. كما قامت الهيئة بالتوسع في أسطول المركبات الصديقة للبيئة حيث بلغت نسبة التحول في المركبات الى 60% من اجمالي الاسطول ، كما تعد الهيئة الأولى على مستوى الدولة في تشغيل أول مركبتي أجرة كهربائية. ولقد عززت الهيئة منظومة الإيرادات المالية من خلال تحقيق زيادة في الإيرادات التشغيلية بنسبة 6% وترشيد في المصاريف بنسبة 5%. وزيادة صافي الأرباح الاستثمارية بمقدار 18.88% عن المستهدف

حيث تمضي الهيئة بخطى ثابتة في تنفيذ خطتها الاستراتيجية من خلال اعتماد وتنفيذ حزمة من المشاريع الهامة التي تخدم منظومة المواصلات ومن أهمها توفير خدمات النقل العام بالحافلات وذلك أيماناً منها بأهمية هذا القطاع وذلك بهدف تحقيق الأستدامة من خلال تشجيع المواطنين والمقيمين على استخدام وسائل النقل العام، حيث يسير العمل في هذه المشاريع بالتنسيق والتعاون مع الجهات المعنية في الامارة بهدف تحقيق التكامل في تطوير البنية التحتية والتطوير الحضري والعمراني لامارة رأس الخيمة. حيث بلغت نسبة الزيادة في مستخدمي وسائل النقل العام 7% عن المستهدف وتحقيق زيادة في مستخدمي مركبات الاجرة بنسبة 5%. اضافة الى تحقيق الهيئة نسبة الرضا العام لسعادة المتعاملين بلغت 98.6%.

كما أولت الهيئة أهمية قصوى لأستشراف المستقبل في خدمات النقل من خلال تطوير وتبني حزمة من المشاريع بالشراكة مع كبرى الشركات العالمية مثل " الحجز الذكي لمركبات الأجرة والليموزين، السكوترات الكهربائية، المركبات ذاتية القيادة، التأجير بالساعة، الدراجات الهوائية، العبارات التراثية" وذلك بهدف توفير وتنويع وسائل النقل وتوفير خدمات متميزة ومضيافة للمواطنين والمقيمين والسياح.

# كلمة المدير العام

المهندس/ اسماعيل حسن البلوشي

أنشئت هيئة رأس الخيمة للمواصلات في عام 2007 . وهي هيئة حكومية مسؤولة عن التنظيم والتخطيط والإشراف على منظومة النقل والمواصلات في الامارة، والنقل البحري، وترخيص أنشطة النقل التجاري والسياحي، وتعمل هيئة رأس الخيمة للمواصلات بشكل مستمر على تطوير منظومة النقل العام الآمن والفعال لمواطني ومقيمي وزوار رأس الخيمة. كما تعمل على ضمان تحسين قدراتها وخدماتها بشكل دائم وتلبية الاحتياجات العامة. وباعتبارنا هيئة حكومية مسؤولة عن تلك المجموعة المتنوعة من خدمات النقل بما في ذلك الحافلات، ومركبات الأجرة، والنقل المدرسي، والنقل البحري، وترخيص أنشطة النقل و المركبات وتراخيص السائقين، فإننا نركز بشكل مستمر على ضمان تحقيق قدر أكبر من التكامل بين الخدمات كافة، ودعم وتعزيز رضى المتعاملين. ومن هنا قامت الهيئة بتطوير مجموعة من المشاريع والمبادرات لتحقيق هذه الغاية تمثلت بالآتي:

- اعتماد الخطة الاستراتيجية 2020-2025 والتي تم موافقتها مع رؤية حكومة رأس الخيمة 2030 وتضمنت عدد 5 غايات و 15 هدف استراتيجي و 49 مؤشر أداء استراتيجي.
- تطوير وتحديث الهوية المؤسسية وشملت هوية وسائل النقل بجميع أنواعها
- تطوير النقل العام عبر المدن من خلال زيادة عدد الخطوط والتوسع فيها لتشمل 3 خطوط اضافية
- تطبيق التحول الرقمي في الخدمات من خلال تنفيذ تطبيق ERP بنسبة 100%
- تحقيق نسبة الرضا العام لسعادة المتعاملين بنسبة 98,6%
- توفير خدمة السكوترات الكهربائية وتشغيلها في الامارة ليصل عددها الى 400 سكوتر.
- ابرام عدد 10 اتفاقيات شراكة جديدة مع القطاع العام والخاص
- تنفيذ وتطبيق مشروع التفتيش الذكي بنسبة 100%
- تحقيق زيادة في الارباح الاستثمارية بنسبة 18.88% عن المستهدف وتحقيق ترشيد في المصاريف بنسبة 5%
- وزيادة الايرادات التشغيلية بنسبة 6%
- الفوز بعدد 7 جوائز عالمية ضمن جائزة ستيفي العالمية (3 جوائز ذهبية، 3 جوائز فضية، جائزة برونزية)
- المشاريع الجديدة المستقبلية الجاري العمل على تنفيذها:
- تطوير التطبيق الذكي الأول من نوعه في الدولة للحافلات
- تطوير تطبيق النقل المدرسي
- تطوير تطبيق التدريب الذكي
- تطوير النقل العام الداخلي من خلال تشغيل 3 مسارات
- توفير خدمة الحجز الذكي لمركبات الأجرة والليموزين بالشراكة مع شركة كريم
- توفير خدمة النقل البحري من خلال مشروع العبارات التراثية

## ملخص تنفيذي

أولاً

محور إطار عمل الهيئة



## الرؤية

الريادة في تنظيم قطاع النقل  
و ضمان خدمات نقل آمنة وموثوقة وذكية



## القيم

- السمعة المؤسسية
- التميز
- السعادة والطاقة الإيجابية
- الابتكار
- العمل بروح الفريق



## الرسالة

تنظيم وتطوير وتكامل قطاع النقل في  
الإمارة و ضمان تقديم خدمات نقل وفق  
أعلى المعايير العالمية بصورة مبتكرة  
و متميزة ومستدامة لإسعاد الناس

الرؤية  
الرسالة  
القيم المؤسسية



49

مؤشر استراتيجي



15

هدف استراتيجي



5

غايات استراتيجية

أرقام الخطة  
الاستراتيجية  
2025-2020

### الإستدامة المالية



ترشيد النفقات



زيادة صافي الأرباح



تنمية الإيرادات

### الإستدامة الثلاثية



تعزيز المسؤولية المجتمعية



تحسين الاستدامة البيئية



تطوير منظومة سلامة النقل والحد من الوفيات

### المرونة والمستقبل



بناء منظومة حوكمة مرنة ورشيقة



الاستعداد للمستقبل واستشرافه

### إسعاد الناس



توفير بيئة عمل محفزة وسعيدة



تقديم خدمات متميزة وذكية



بناء قدرات وكفاءات قيادية



توفير بيئة عمل محفزة وسعيدة

### تكامل النقل



تطوير منظومة النقل وضمان كفاءتها



تشجيع النقل الجماعي



استحداث وتطوير تشريعات وسياسات النقل

# الغايات الاستراتيجية



## قطاع النقل المدرسي

تنظيم وتشريع النقل المدرسي والرقابة على الجهات المشغلة لضمان أعلى معايير السلامة والجودة في الخدمة



## تشريع وتنظيم قطاع النقل بمركبات الأجرة

وتشمل أنظمة الرقابة والتشغيل وتطوير سياسات وتشريعات النقل الخاصة بها



## قطاع النقل البحري

تشريع وتنظيم وتشغيل وسائل النقل البحرية والتي تشمل أنشطة نقل الركاب والنقل الترفيهي ووضع المعايير الرقابية على هذه الوسائل



## قطاع النقل العام بالحافلات

تنظيم قطاع النقل بالحافلات داخل الامارة وعبر المدن، وتشمل أنظمة التشغيل والرقابة وتطوير تشريعات النقل الخاصة بها

# اختصاصات هيئة رأس الخيمة للمواصلات



## قطاع تراخيص النقل

تشريع وتنظيم وترخيص جميع أنشطة النقل بما فيها النقل البري والنقل المتخصص والنقل العام والنقل السياحي والتجاري وتطبيقات مزاولة الأنشطة والسائقين والشركات والرقابة عليها



## قطاع النقل المتخصص

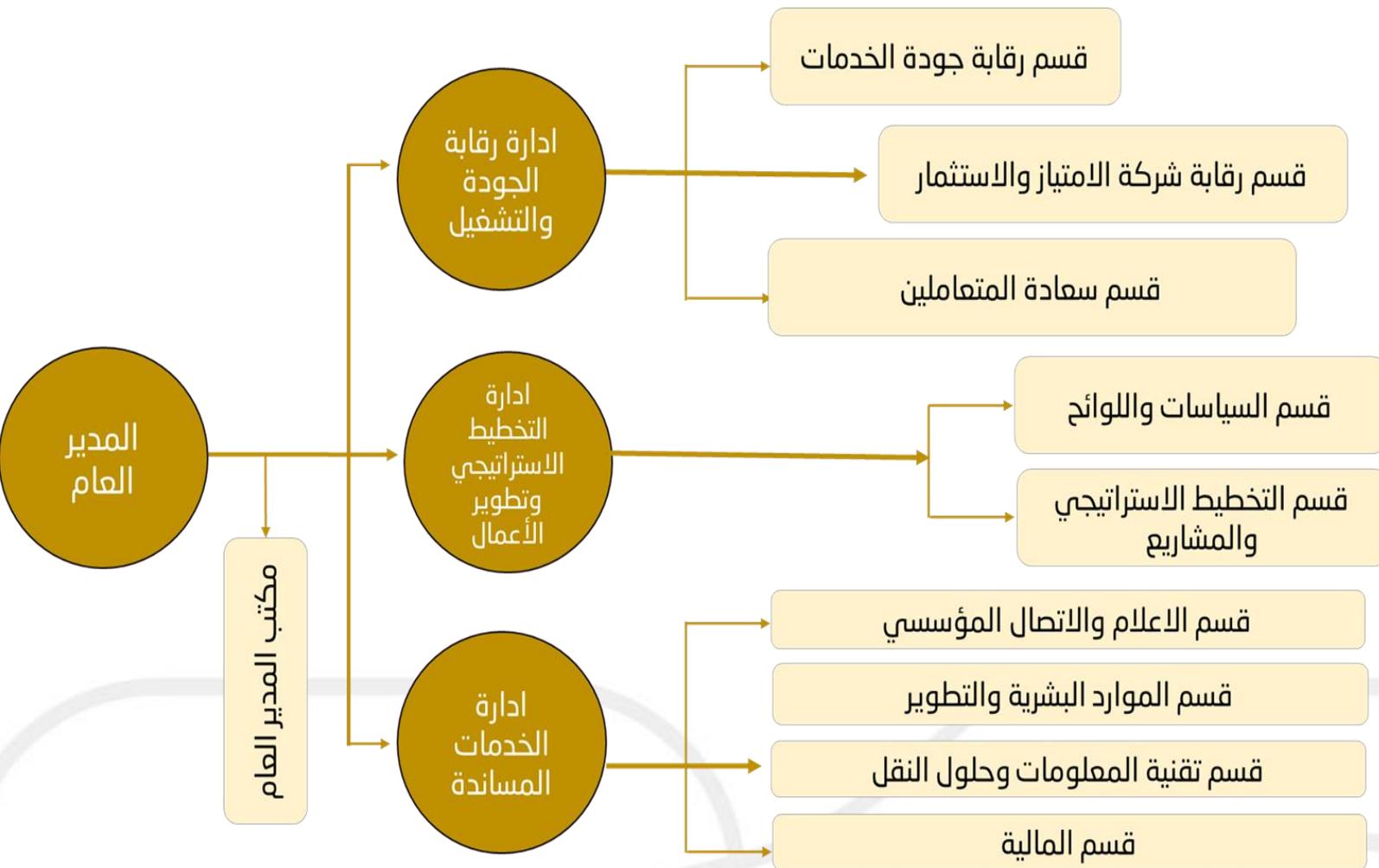
تنظيم وتشريع وسائل النقل المتخصص بمركبات الليموزين والحافلات المؤجرة والسياحية والنقل البري والدراجات واحكام الرقابة على القطاع لضمان الحد من النقل غير المشروع



## قطاع حلول النقل الذكية

تنظيم وتشريع قطاع النقل من خلال الحلول الذكية للنقل وتشمل "تطبيقات الحجز الالكتروني، المركبات ذاتية القيادة، السكوترات الكهربائية، الدراجات الهوائية، التأجير بالساعة وغيرها" واحكام الرقابة عليها

# اختصاصات هيئة رأس الخيمة للمواصلات



# الهيكل التنظيمي لهيئة رأس الخيمة للمواصلات

ثانياً

محور الإنجازات الإستراتيجية والتشغيلية

نسبة الزيادة بعدد المعاملات  
المنجزة في مركز سعادة المتعاملين



عدد مستخدمي حافلات النقل الجماعي  
لعام 2019 مقارنة بالعام 2018



الأداء التشغيلي للخدمات

- مستخدمي الحافلات
- مستخدمي مركبات الأجرة
- عدد المعاملات المنجزة
- مستخدمي السكوترات

مشروع السكوترات  
الكهربائية

عدد الرحلات لخدمة  
السكوترات الكهربائية  
رحلة 19,000



عدد مستخدمي خدمة  
السكوترات الكهربائية  
مستخدم 15,400

عدد السكوترات الكهربائية  
في الخدمة  
400 سكوتر

إحصائيات النقل  
لمركبات الأجرة لعام 2019



عدد مستخدمي مركبات الأجرة لعام 2019  
10,184,372 مليون  
مستخدم

عدد الشكاوي الواردة لمركز الحمراء للاتصال للعام  
2019 مقارنةً بالعام 2018



عدد المكالمات الواردة لمركز الحمراء للاتصال  
للعام 2019 مقارنةً بالعام 2018



عدد الخدمات والعمليات المؤتمتة  
تم تحديث عدد أكثر من 48 خدمة

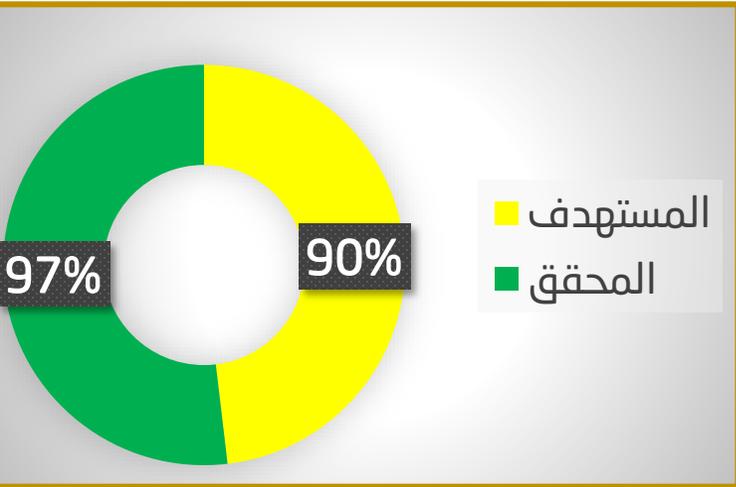


المركبات الصديقة للبيئة  
نسبة مركبات الأجرة الهجينة 60%

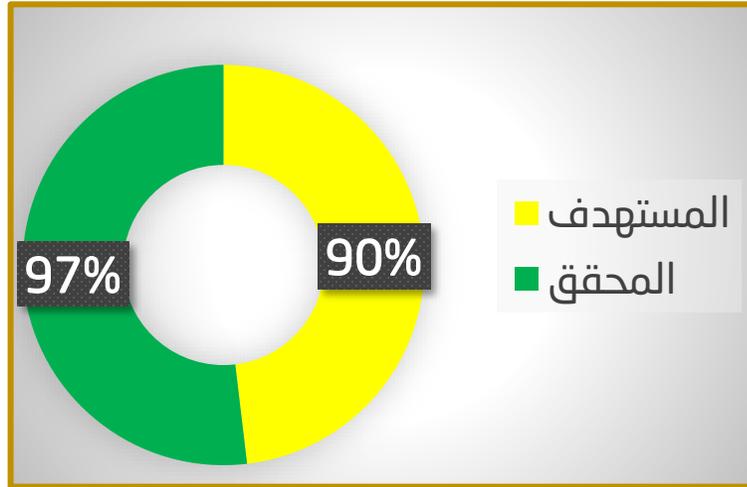


## الأداء التشغيلي

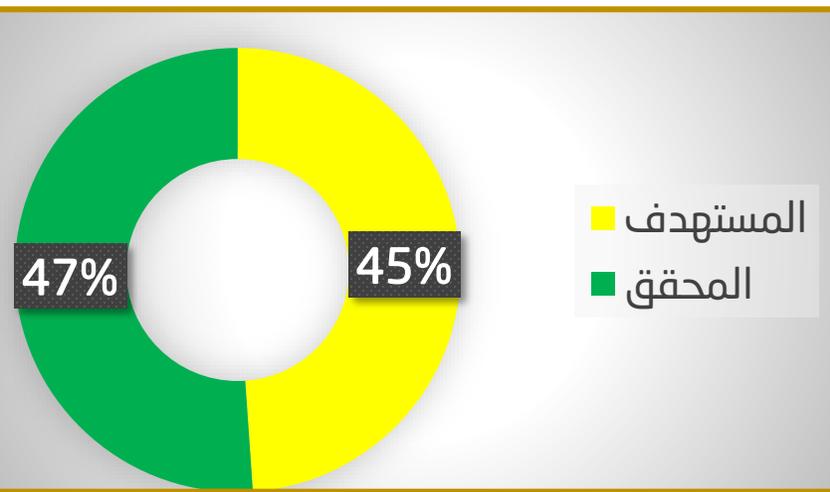
- مركز الاتصال
- الشكاوي
- نسبة المركبات الصديقة للبيئة
- التحول الرقمي في الخدمات والعمليات



الكفاءة التشغيلية للحافلات



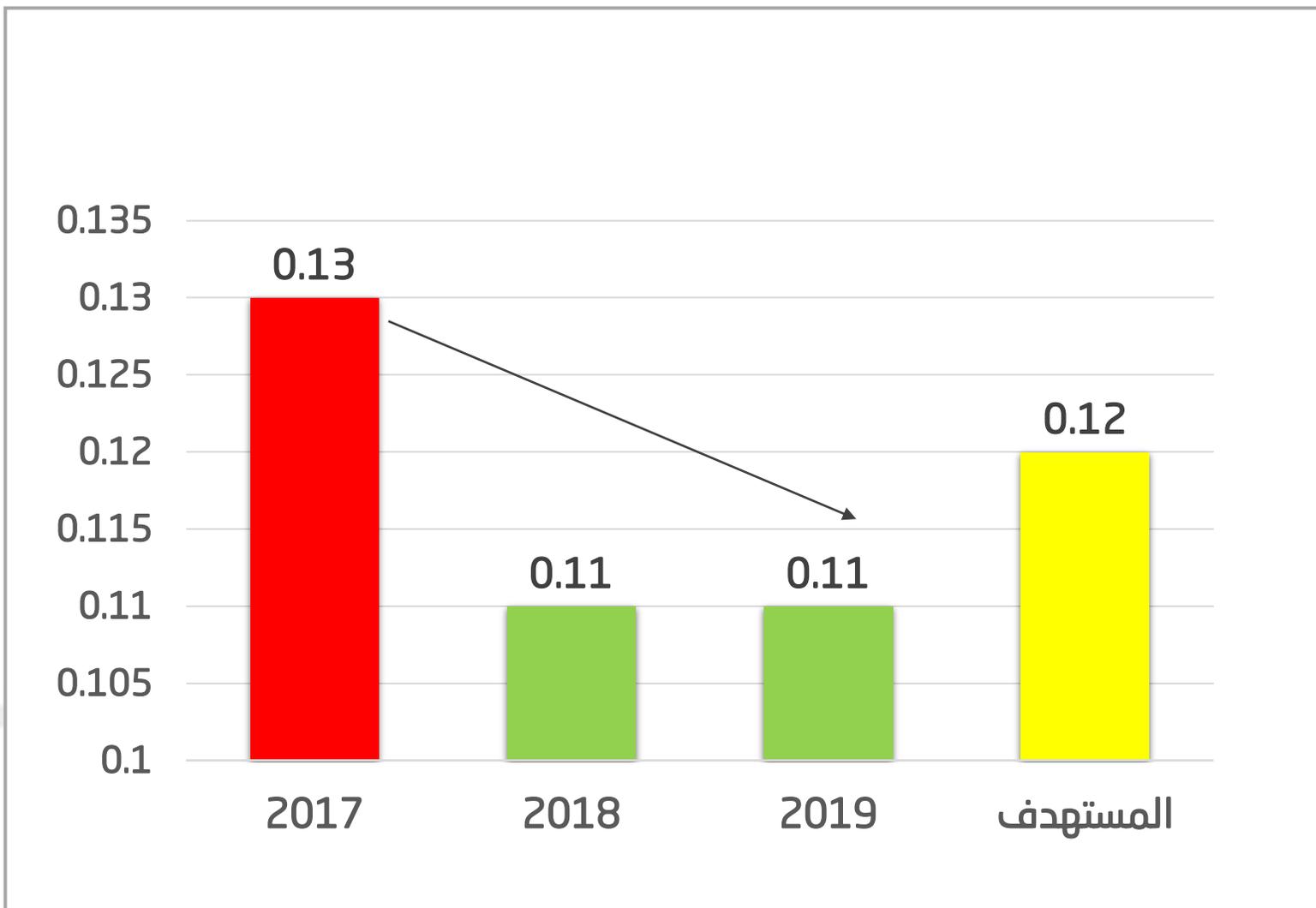
الكفاءة التشغيلية  
لمركبات الأجرة



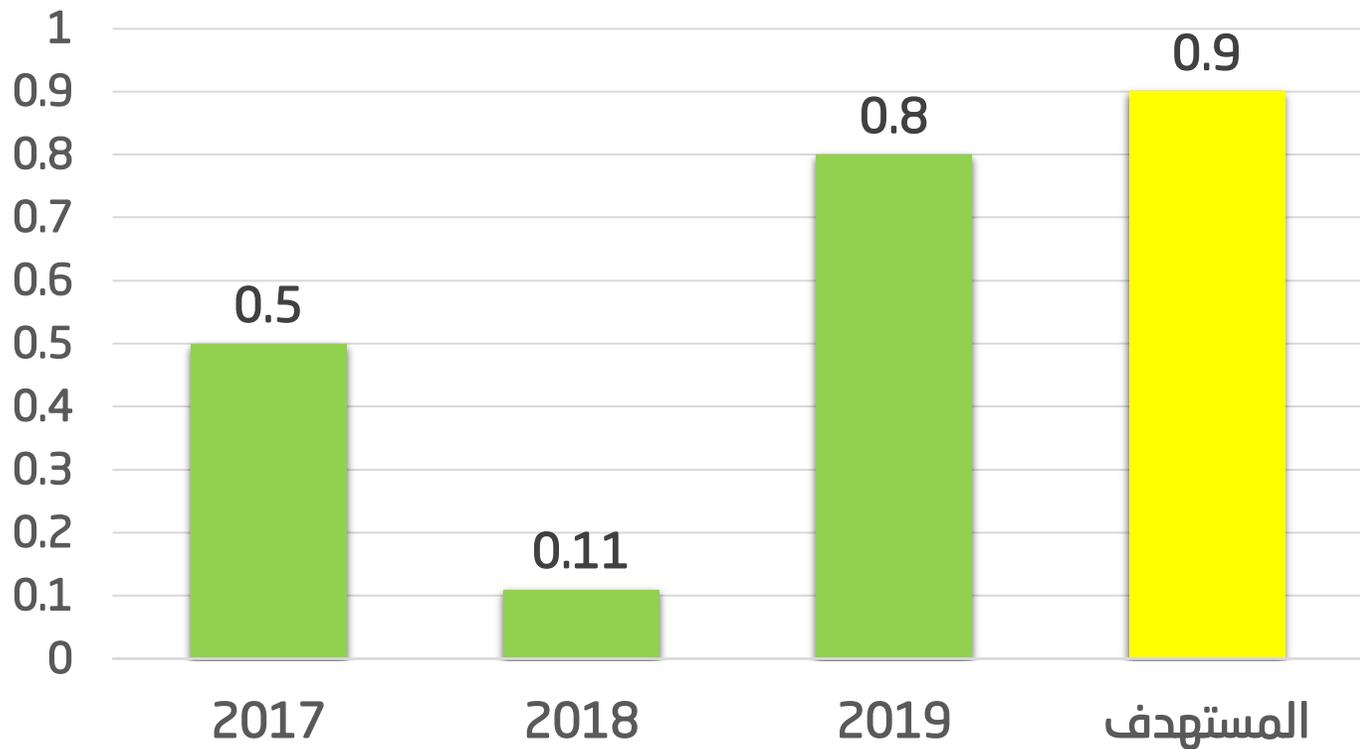
الكفاءة الانتاجية لمركبات الأجرة  
"نسبة الكيلومترات المنتجة /  
الكيلومترات المقطوعة"

## نتائج المؤشرات التشغيلية

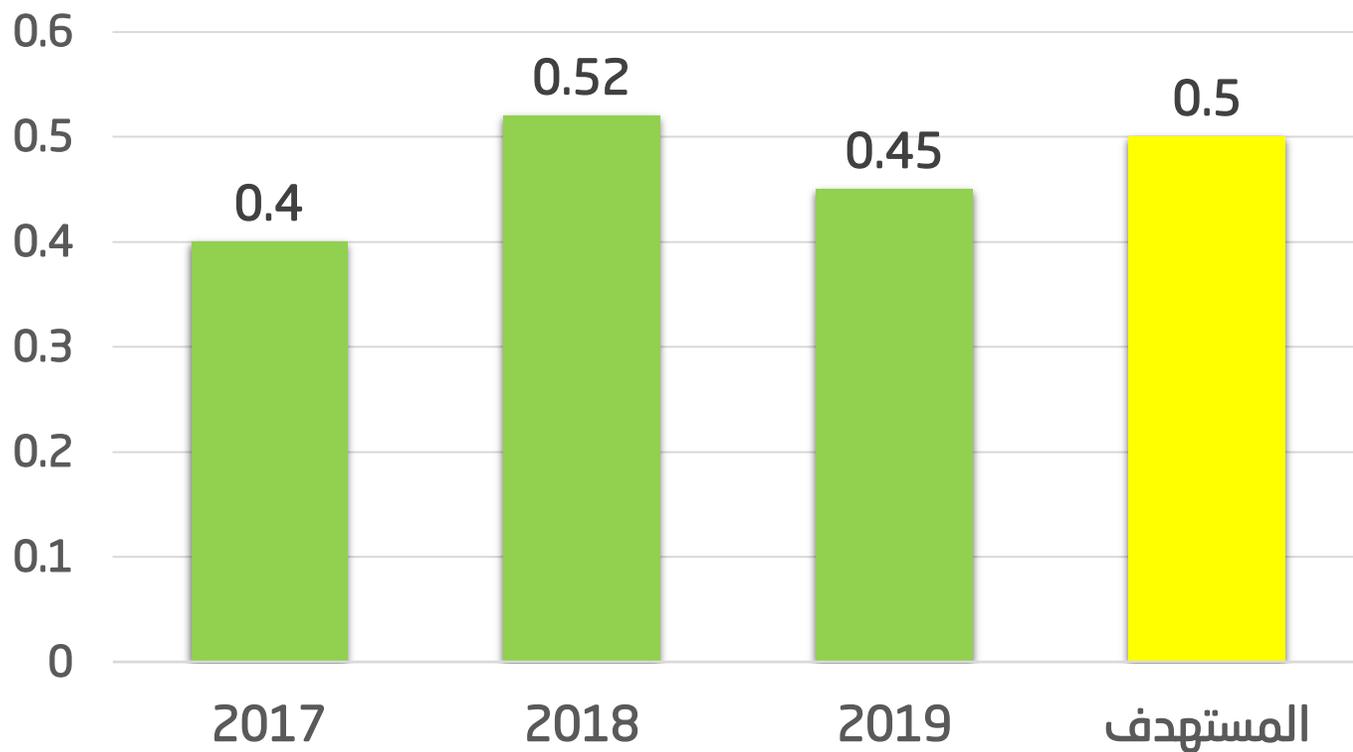
- مؤشر الأداء التشغيلي
- مركبات الأجرة
- الحافلات



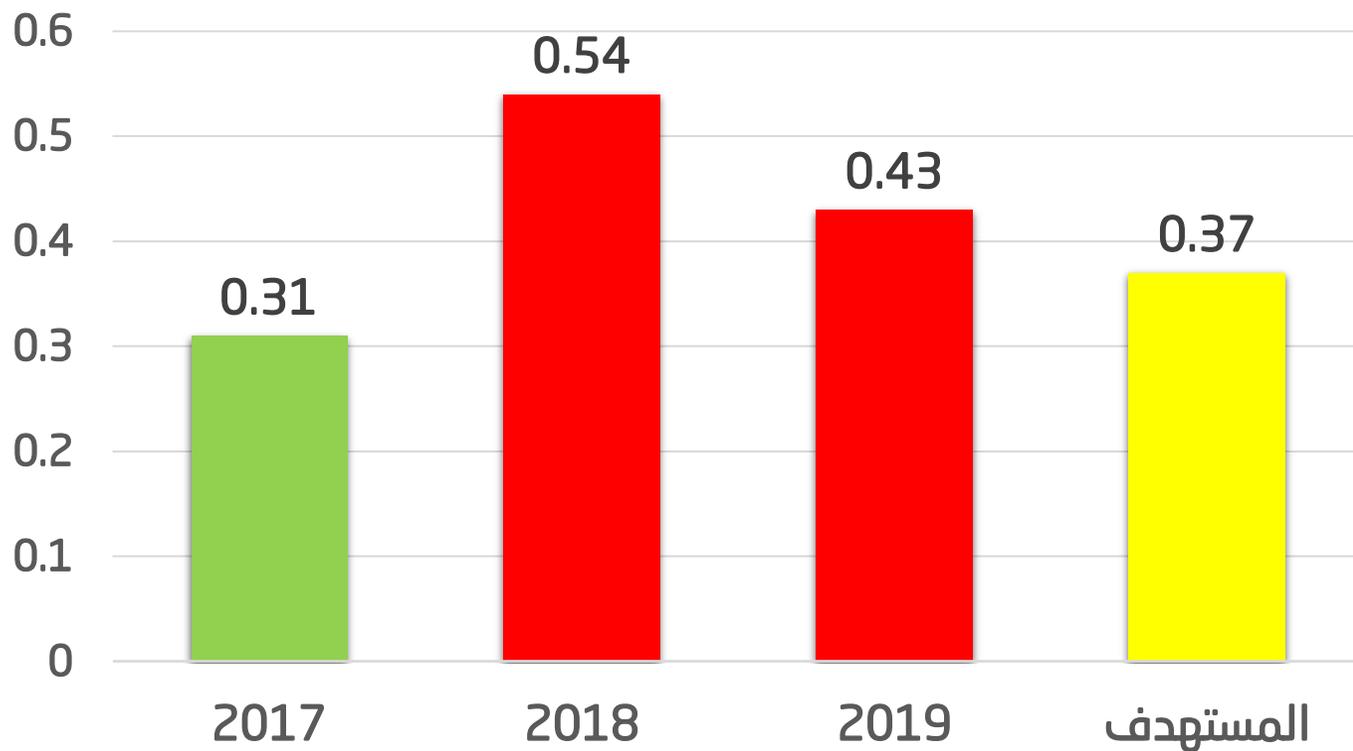
نتائج المؤشرات التشغيلية  
- مؤشرات الحوادث الحمراء لمركبات الأجرة  
لكل 30,000 كم



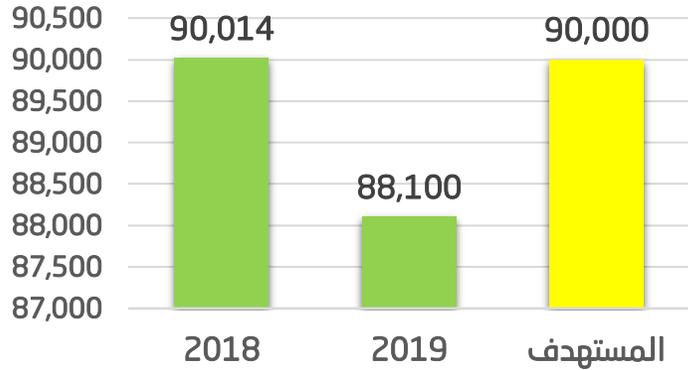
نتائج المؤشرات التشغيلية  
- مؤشرات الحوادث الحمراء للحافلات لكل  
30,000 كم



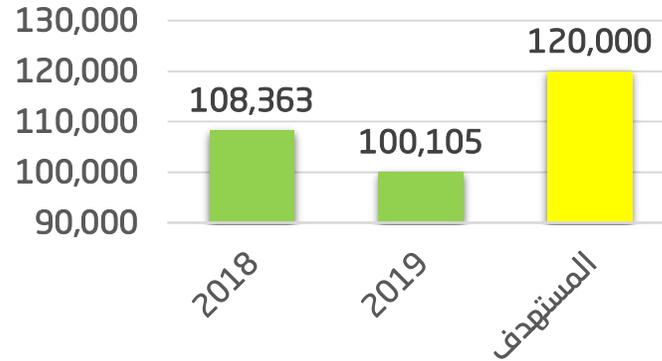
نتائج المؤشرات التشغيلية  
- مؤشرات المخالفات لمركبات الأجرة /  
30,000 كم



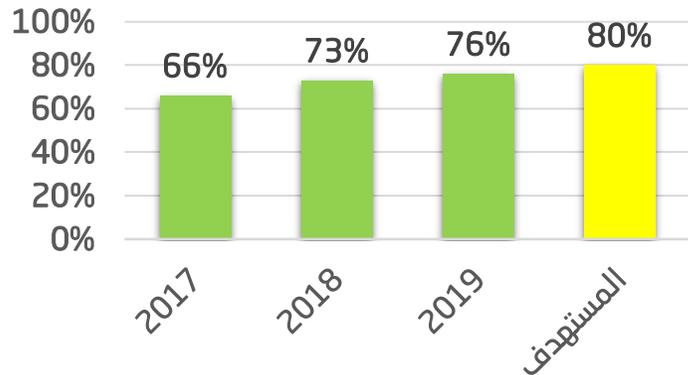
نتائج المؤشرات التشغيلية  
- مؤشرات المخالفات للحافلات /  
30,000 كم



نفقات عمليات الصيانة



النفقات المرتبطة بإدارة الممتلكات



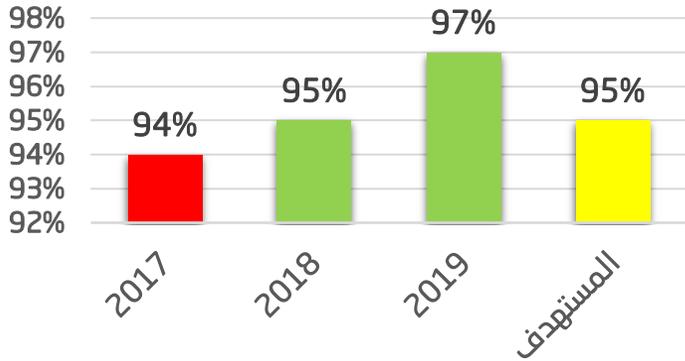
نسبة الصيانة الوقائية



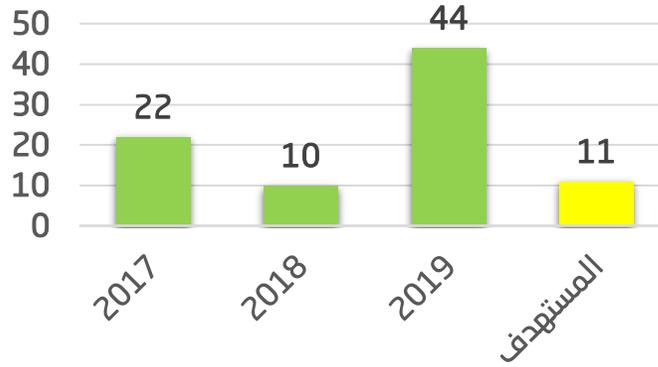
نسبة الأصول المرمزة

## نتائج المؤشرات التشغيلية

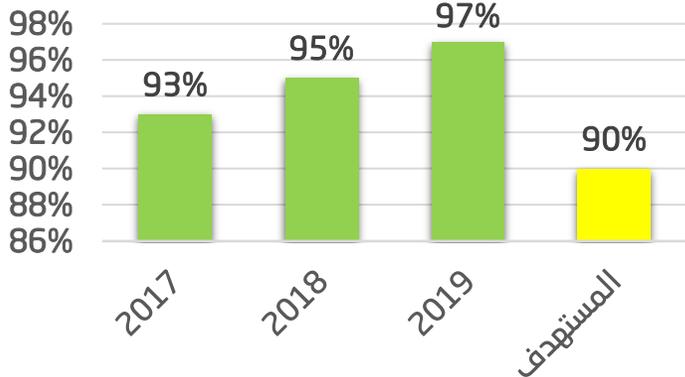
- نفقات عمليات الصيانة
- النفقات المرتبطة بإدارة الممتلكات
- نسبة الصيانة الوقائية
- نسبة الأصول المرمزة



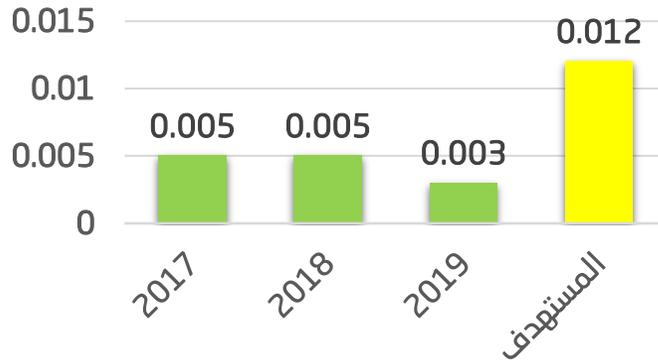
نسبة معالجة الشكاوى ضمن الاطار الزمني



عدد الاقتراحات المقدمة من المتعاملين



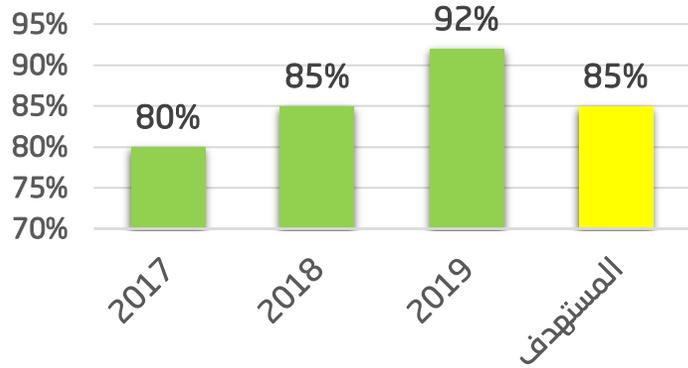
نسبة استكمال المعاملات ضمن الزمن المحدد



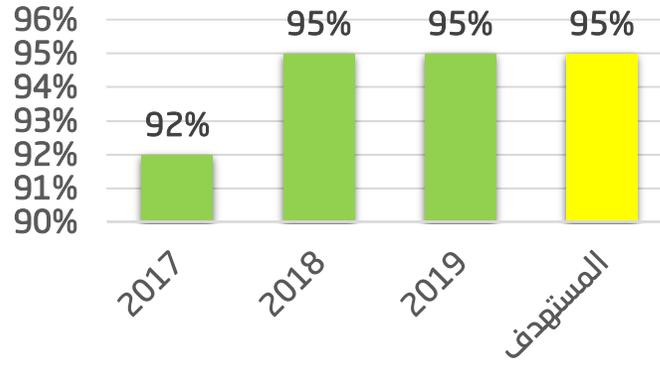
نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات

## نتائج المستهدفات الاستراتيجية والمهام الرئيسية

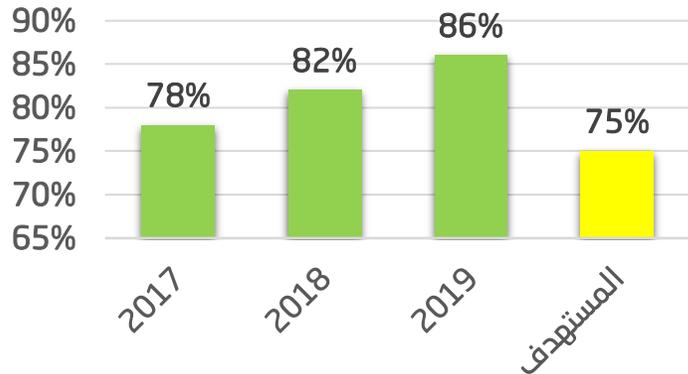
- مؤشرات الشكاوى (نسبة معالجة الشكاوى ضمن الاطار الزمني)
- عدد الاقتراحات المقدمة من المتعاملين
- نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات
- نسبة استكمال المعاملات ضمن الزمن المحدد



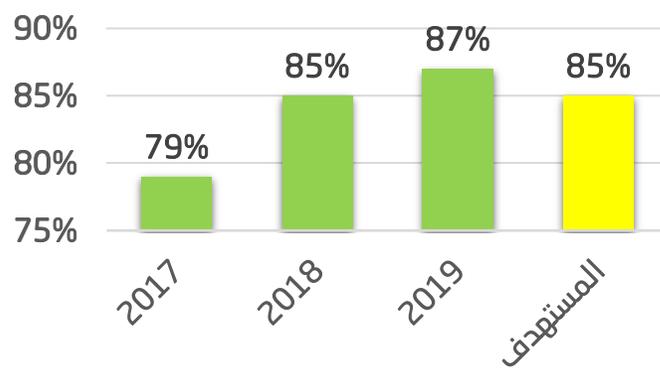
رضا الشركاء عن تحقيق الاستراتيجية



الرضا العام للشركاء



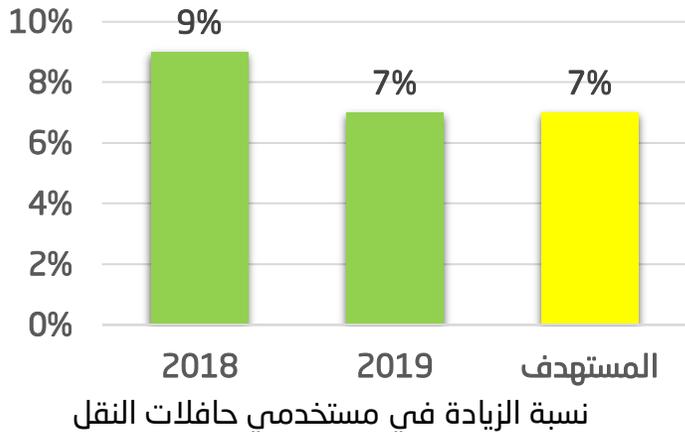
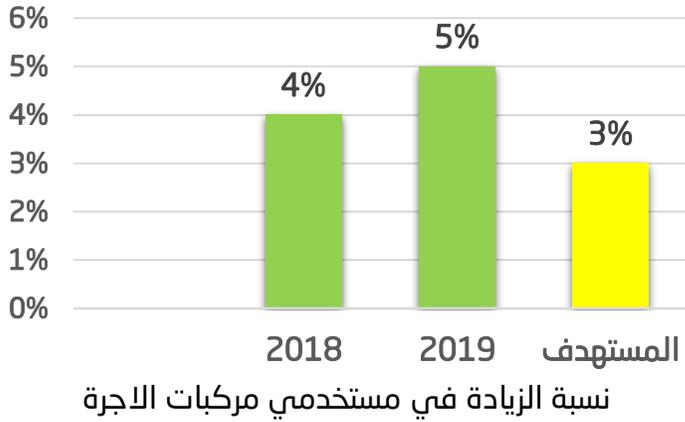
الرضا العام لمستخدمي مركبات الأجرة



الرضا العام لمستخدمي الحافلات

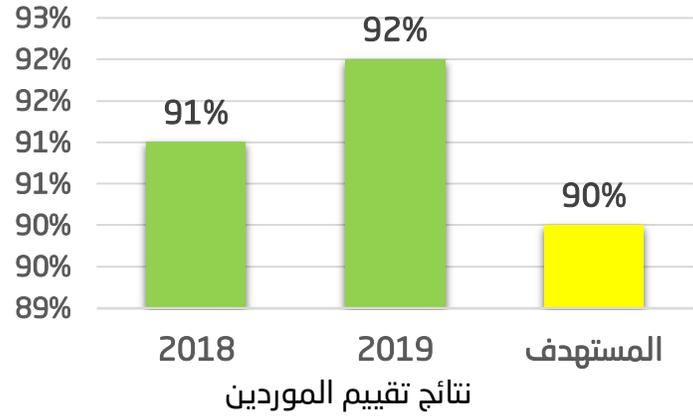
## نتائج المستهدفات الاستراتيجية والمهام الرئيسية

- رضا الشركاء عن تحقيق الاستراتيجية
- رضا الشركاء العام
- رضا مستخدمي مركبات الأجرة
- رضا مستخدمي الحافلات



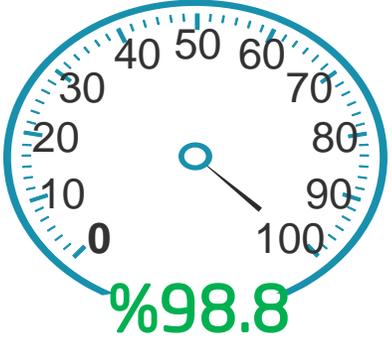
## نتائج المستهدفات الاستراتيجية والمهام الرئيسية

- نسبة الزيادة في مستخدمي مركبات الأجرة
- نسبة الامارات المغطاة بوسائل النقل عبر المدن
- نسبة الزيادة في مستخدمي حافلات النقل
- عدد مستخدمي الحافلات عبر المدن

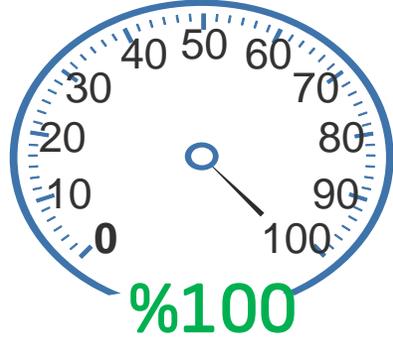


## نتائج المستهدفات الاستراتيجية والمهام الرئيسية

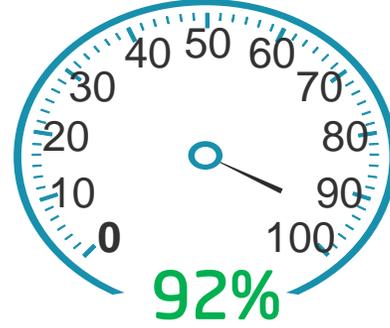
- نتائج تقييم الموردين
- نسبة رضا الموردين



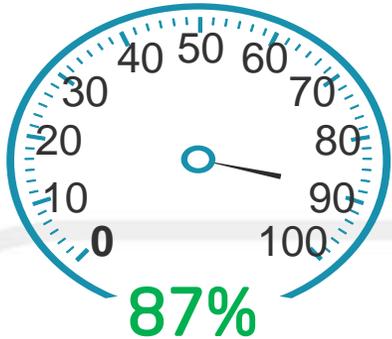
مستوى الرضا عن جودة الخدمات  
المستهدف 92%



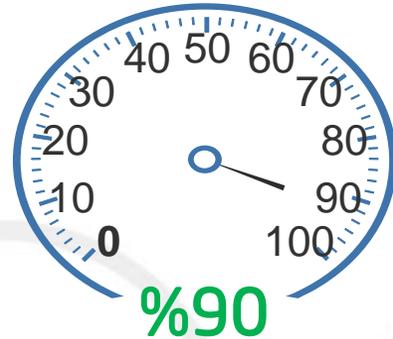
رضا الموظفين عن الاستراتيجية  
المستهدف 90%



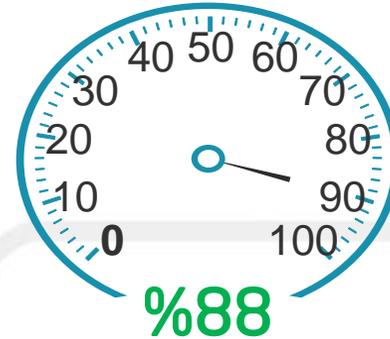
رضا الشركاء عن الاستراتيجية  
المستهدف 90%



نتائج المتسوق السري - الموقع الالكتروني  
المستهدف 85%



نتائج المتسوق السري - الزيارات الميدانية  
المستهدف 90%



نتائج المتسوق السري - المكالمات الهاتفية  
المستهدف 85%

## نتائج المستهدفات الاستراتيجية والمهام الرئيسية

- رضا الشركاء عن تحقيق الاستراتيجية
- رضا الموظفين عن الاستراتيجية
- مستويات الرضا عن جودة الخدمات المقدمة بشكل عام (رضا المتعاملين)
- نتائج المتسوق السري - المكالمات الهاتفية
- نتائج المتسوق السري - الزيارات الميدانية
- نتائج المتسوق السري - الموقع الالكتروني

## مشروع المركبات الكهربائية التاكسي الكهربائية



## مشروع التحول الرقمي في الخدمات من خلال نظام Microsoft Dynamics 365



## مشروع التفتيش الذكي



## مشروع الموقع الالكتروني التفاعلي لهيئة رأس الخيمة للمواصلات



# المشاريع والمبادرات

المشاريع المنفذة 2019



هيئة رأس الخيمة للمواصلات  
RAK TRANSPORT AUTHORITY

تشغيل خطوط جديدة للنقل العام عبر المدن  
رأس الخيمة - ابوظبي  
رأس الخيمة - عجمان



مشروع السكوترات  
الكهربائية



تحديث الهوية المؤسسية



هيئة رأس الخيمة للمواصلات  
RAK TRANSPORT AUTHORITY



# المشاريع والمبادرات

المشاريع المنفذة 2019

الخطة الاستراتيجية 2020-2025  
لهيئة رأس الخيمة للمواصلات

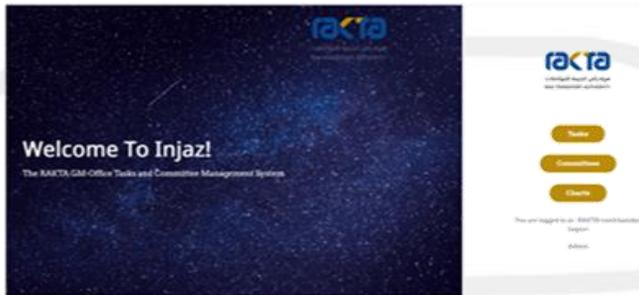
## اطلاق منصة الانترنت الداخلية لموظفي الهيئة



## اطلاق لوحات المؤشرات لمتابعة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي Tableau Live Dashboard



## اطلاق نظام "انجاز" للمتابعات الادارية



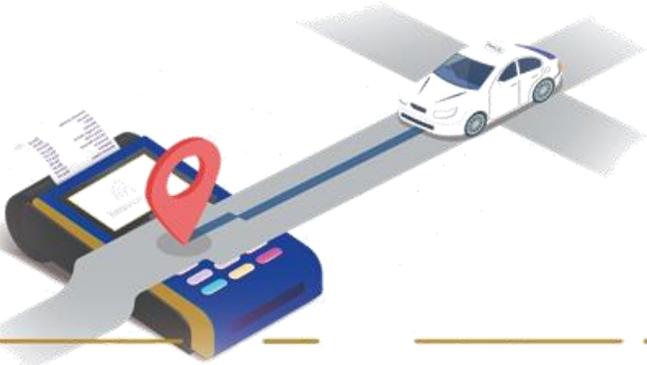
## اطلاق نظام إدارة علاقات العملاء CRM



# المشاريع والمبادرات الممارسات الادارية

المشاريع المنفذة 2019

## مشروع العداد الذكي في مركبات الأجرة



## مشروع النقل العام الداخلي في إمارة رأس الخيمة



## مشروع الكاميرات الذكية في مركبات الأجرة والحافلات



## مشروع النقل البحري بالعبارات التراثية

( فندق هيلتون جاردن ان، منار مول، معيريش، سارية علم الدولة بجانب مسجد الشيخ زايد، مدينة رأس الخيمة القديمة بجانب مرسى الصيادين)



# المشاريع والمبادرات المستقبلية

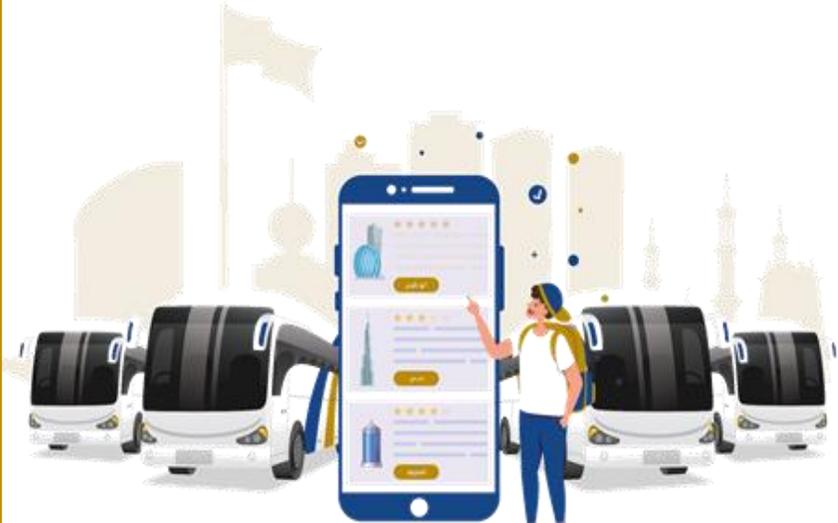
## مشروع "E-Hail"

تطبيق كريم للحجز الالكتروني لمركبات الأجرة والليموزين



المشاريع والمبادرات  
المستقبلية

## مشروع التطبيق الذكي للحافلات



## مشروع "البوصلة" تطبيق التدريب الذكي للسائقين

## مشروع "النقل المتخصص"

خدمة المركبات الفارهة من إمارة رأس الخيمة إلى الإمارات الأخرى



## مشروع التطبيق الذكي للنقل المدرسي



# المشاريع والمبادرات المستقبلية



### 3 جوائز - الفئة الذهبية

- فئة - الابتكار في التعليم أو تطبيقات التدريب
- فئة - الابتكار في علاقات المستثمرين
- فئة - الابتكار في تجديد وتطوير العلامة التجارية



### 3 جوائز - الفئة الفضية

### جائزة - الفئة البرونزية

فئة الابتكار في الطاقة والاستدامة

- فئة - الابتكار في تطبيقات الأعمال المساعدة
- فئة - التميز في الابتكار في مجال المنتجات والخدمات التجارية
- فئة - الإدارة الابتكارية في الحكومة

# الجوائز العالمية

ثالثاً

محور رأس المال البشري

قامت هيئة رأس الخيمة للمواصلات بتطوير استراتيجيتها للموارد البشرية من خلال التركيز على تطوير المنظومة الادارية من خلال الآتي:

## استراتيجية الموارد البشرية

تمكين الموظفين وإشراكهم  
في الفرق واللجان المؤسسية

توفير أنظمة تضمن العدالة  
والمساواة في بيئة العمل

توفير قنوات تواصل فعالة مع  
المتعاملين والجمهور Chatbot

إلحاق الموظفين بدورات  
تخصصية وقيادية

توفير قنوات تواصل آمنة  
وفعالة مع الموظفين

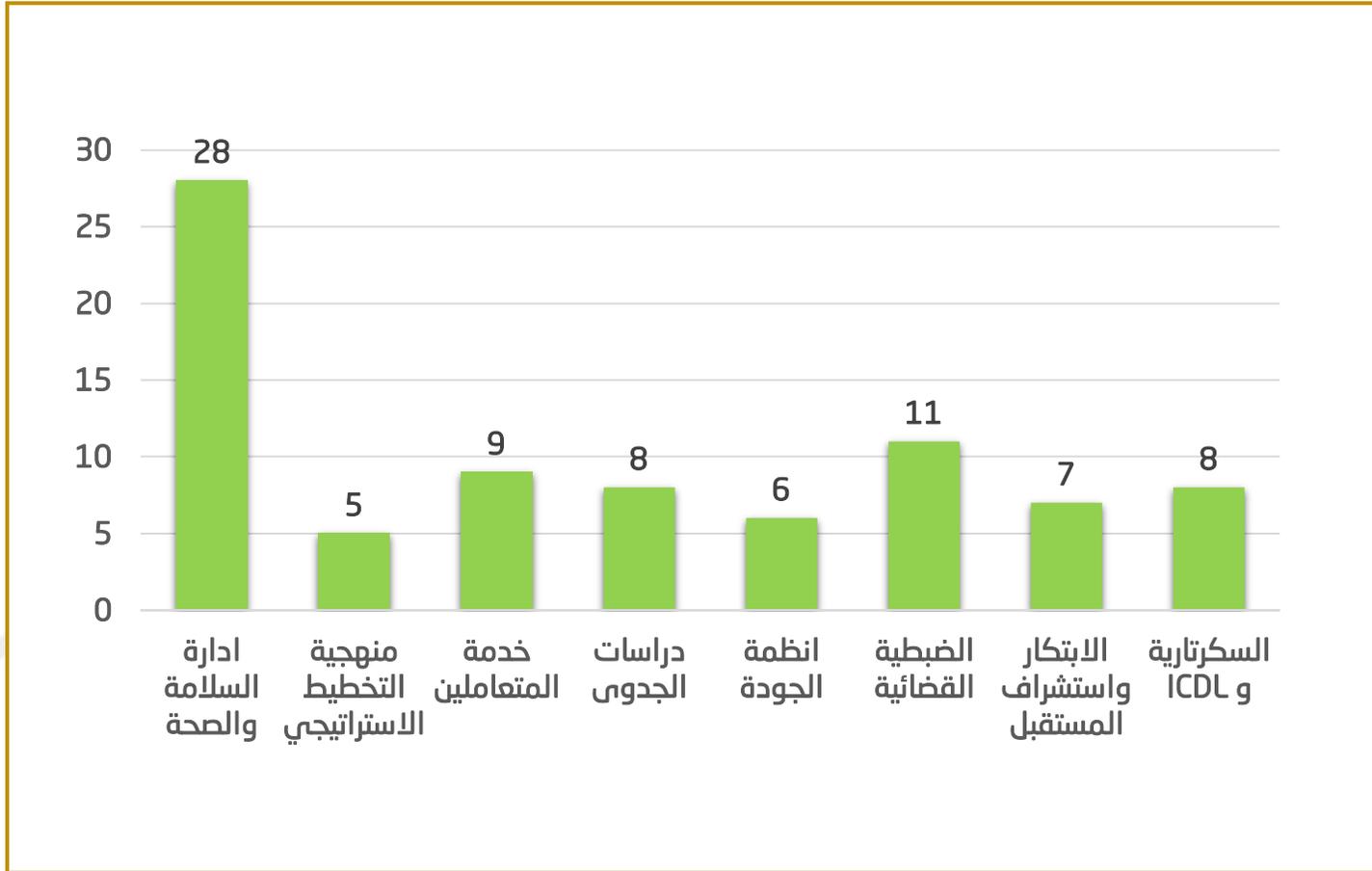
توفير نظام لإدارة الأداء مرتبط  
بالأهداف الاستراتيجية للهيئة

توفير أنظمة المكافآت  
والتحفيز على الإنجاز المتميز

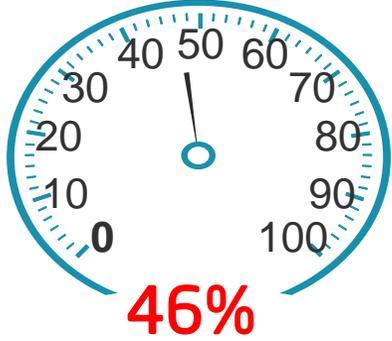
توفير سياسات وأنظمة  
للتوظيف العادل وتكافؤ  
الفرص

التعاون مع الجامعات  
والمعاهد لتنفيذ الدراسات

قامت هيئة رأس الخيمة للمواصلات بتنفيذ حزمة من الدورات التدريبية للموظفين شملت برامج في شتى المجالات:

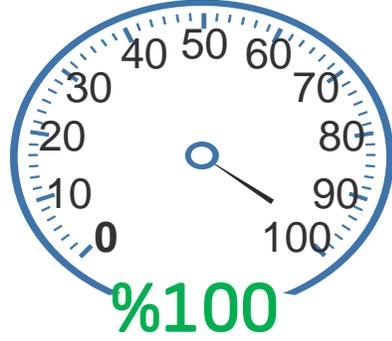


تطوير  
وتدريب الموظفين



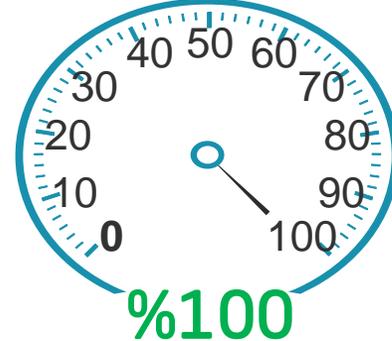
**46%**

معدل الرضا العام  
المستهدف 65%



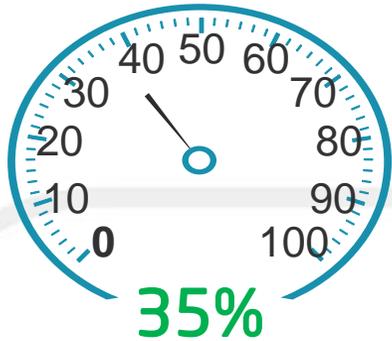
**%100**

نسبة الموظفين المتدربين  
المستهدف 100%



**%100**

نسبة ملء الشواغر في الوقت المحدد  
المستهدف 100%



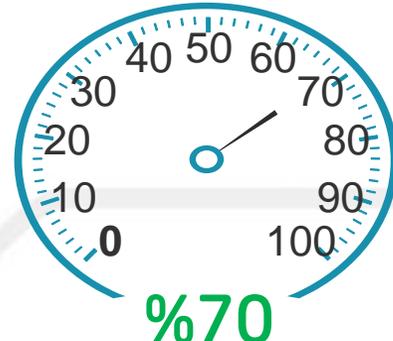
**35%**

نسبة التوظيف  
المستهدف 33%



**%29**

عدالة الراتب والمكافآت  
المستهدف 60%



**%70**

التناغم الوظيفي  
المستهدف 65%

## مؤشرات السعادة الوظيفية

- نسبة معدل الرضا العام
- نسبة المتدربين
- نسبة ملء الشواغر في الوقت المحدد
- نسبة التوظيف
- عدالة الراتب والمكافآت
- التناغم الوظيفي

قامت هيئة رأس الخيمة للمواصلات ولأغراض تحسين معدل السعادة الوظيفية باعتماد عدد 32 مبادرة منها :

## مبادرات تحسين الرضا العام للسعادة الوظيفية 32 مبادرة

استحداث نظام ادارة الاداء وتطبيقه

استحداث سياسة المكافآت

استحداث لائحة الاقتراحات ومكافآت المبدعين

استحداث صندوق التميز للموظفين

تطبيق خطة التدريب الداخلي

مبادرة الموظف المتميز الشهري

مبادرة سياسة الباب المفتوح

تطبيق خطة التعاقب الوظيفي

بناء مبنى جديد للهيئة

مراجعة وتحديث كافة الأوصاف الوظيفية

تطبيق سياسة الدوام المرن

اطلاق مبادرة البرزة الربع سنوية للموظفين

تحسين الموارد التقنية للموظفين من خلال توفير اجهزة كمبيوتر وطابعات جديدة

بادرة شاركني والتي تهدف الى اشراك الموظفين في اتخاذ القرار

قامت هيئة رأس الخيمة للمواصلات بتطوير وتبني عدد من المبادرات الخاصة  
باعداد وتطوير الموارد البشرية من خلال الآتي:

### اعتماد خطة التعاقب الوظيفي

عدد 2 موظفين  
مواطنين وتأهيلهم  
كقيادات الصف الثاني

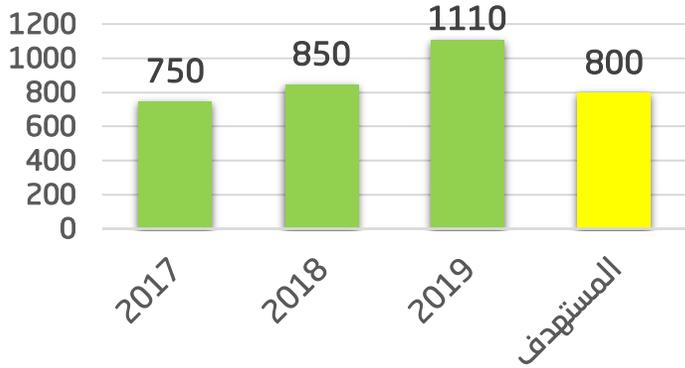
### اعداد سياسة التعاقب الوظيفي

اعتماد 2 موظفين  
في برنامج الابتعاث  
لإكمال دراستهم  
الجامعية

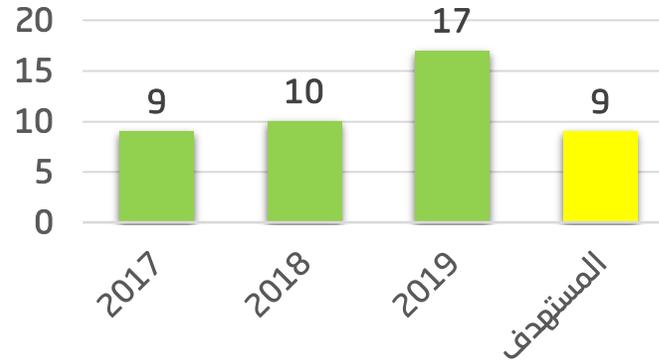
## اعداد وتطوير القيادات

## رابعاً

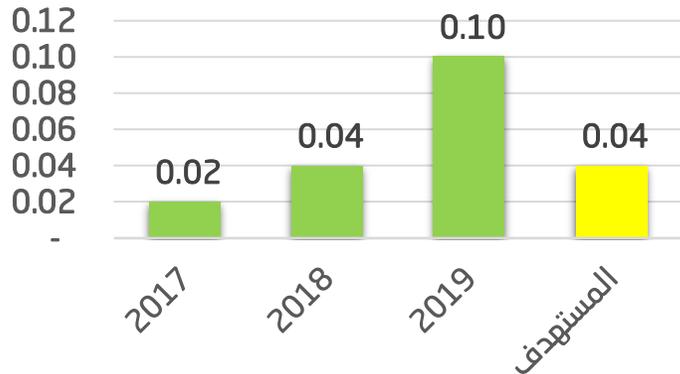
محور المشاركة والمسؤولية المجتمعية



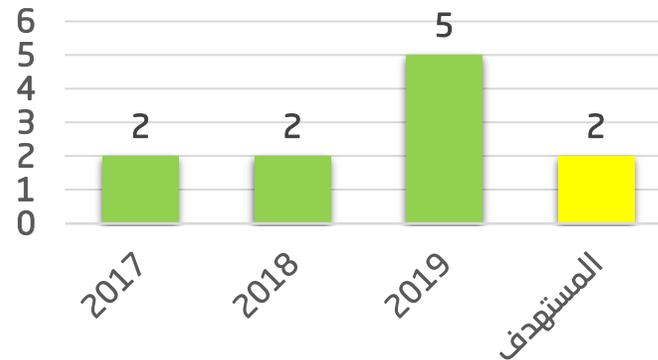
عدد المشاركين في الفعاليات المجتمعية



عدد الفعاليات المجتمعية



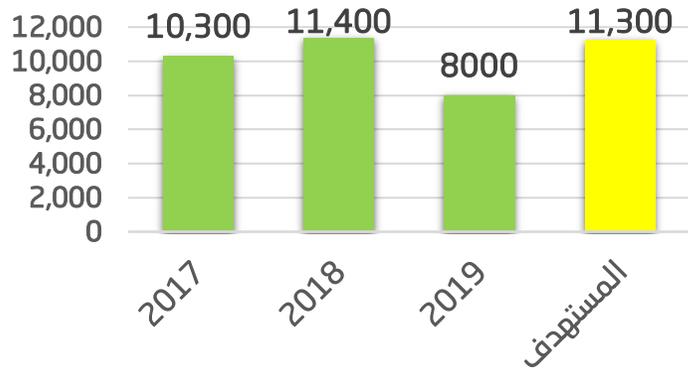
نسبة النفاق على الفعاليات المجتمعية



عدد القنوات الخاصة بنشر المبادرات والفعاليات

## المبادرات والمساهمات المجتمعية والفعاليات

- عدد المشاركين في الفعاليات المجتمعية
- عدد الفعاليات المجتمعية
- نسبة الانفاق على الفعاليات المجتمعية
- عدد القنوات الخاصة بنشر المبادرات والفعاليات



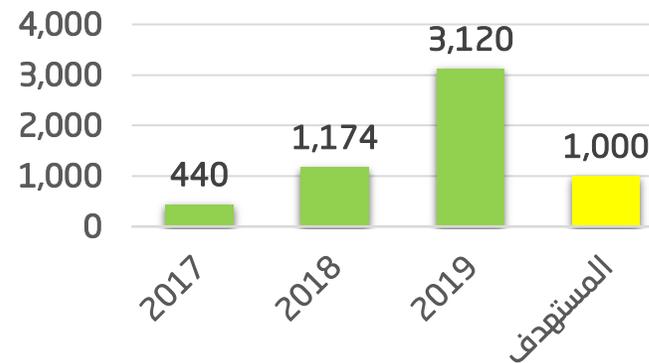
معدل استهلاك الكهرباء



عدد المواد المستخدمة والصديقة للبيئة



معدل استهلاك المياه



معدل الوفر في انبعاثات الغازات الدفيئة

## المبادرات والمساهمات المجتمعية والفعاليات

- معدل استهلاك المياه
- معدل استهلاك الكهرباء
- عدد المواد المستخدمة والصديقة للبيئة والقابلة للتدوير
- معدل الوفر في انبعاث الغازات الدفيئة



## المبادرات والمساهمات المجتمعية والفعاليات

### نتائج الاستدامة



# المبادرات والمساهمات المجتمعية والفعاليات



# خامساً

## محور الشراكات الاستراتيجية والاتفاقيات

دائرة النقل  
ابوظبي

01

تعزيز النقل عبر المدن  
بتشغيل خط ابوظبي -  
راس الخيمة

هيئة النقل  
عجمان

02

تعزيز النقل عبر المدن  
بتشغيل خط عجمان اضافة  
الى المقارنات المعيارية في  
كافة مجالات النقل

مواني رأس  
الخيمة

03

التعاون في مشروع  
النقل البحري وتنظيم  
القطاع ومشروع  
العبارات التراثية

بلدية رأس  
الخيمة

04

التخطيط والتطوير  
الحضري والعمراني  
ومشروع النقل العام

الحكومة الالكترونية  
EGA رأس الخيمة

05

مشروع التحول  
الرقمي في الهيئة ERP  
System

هيئة الموارد  
العامة

06

التخطيط العمراني  
ومشروع الكاميرات الذكية  
في مركبات الأجرة  
والحافلات

هيئة الطرق  
والمواصلات

07

المقارنات المعيارية  
وتشغيل خط دبي  
ودعم معرض اكسبو  
2020

Circ

08

تشغيل السكوترات  
الكهربائية

هيئة السياحة

09

تنفيذ أنشطة مشتركة  
مثل مشروع المركبات  
ذاتية القيادة ومشاريع  
النقل المتخصص

العربية القابضة

10

تنفيذ مشاريع مشتركة  
مركبات الاجرة والحافلات  
والورشة والليموزين  
بالاضافة الى مشاريع  
المركبات الهجينة  
والكهربائية

# الشراكات الاستراتيجية والاتفاقيات



هيئة رأس الخيمة للمواصلات توقع اتفاقية تعاون مع شرطة رأس الخيمة وهيئة الموارد العامة

# الشراكات الاستراتيجية والاتفاقيات





# الشراكات الاستراتيجية والاتفاقيات

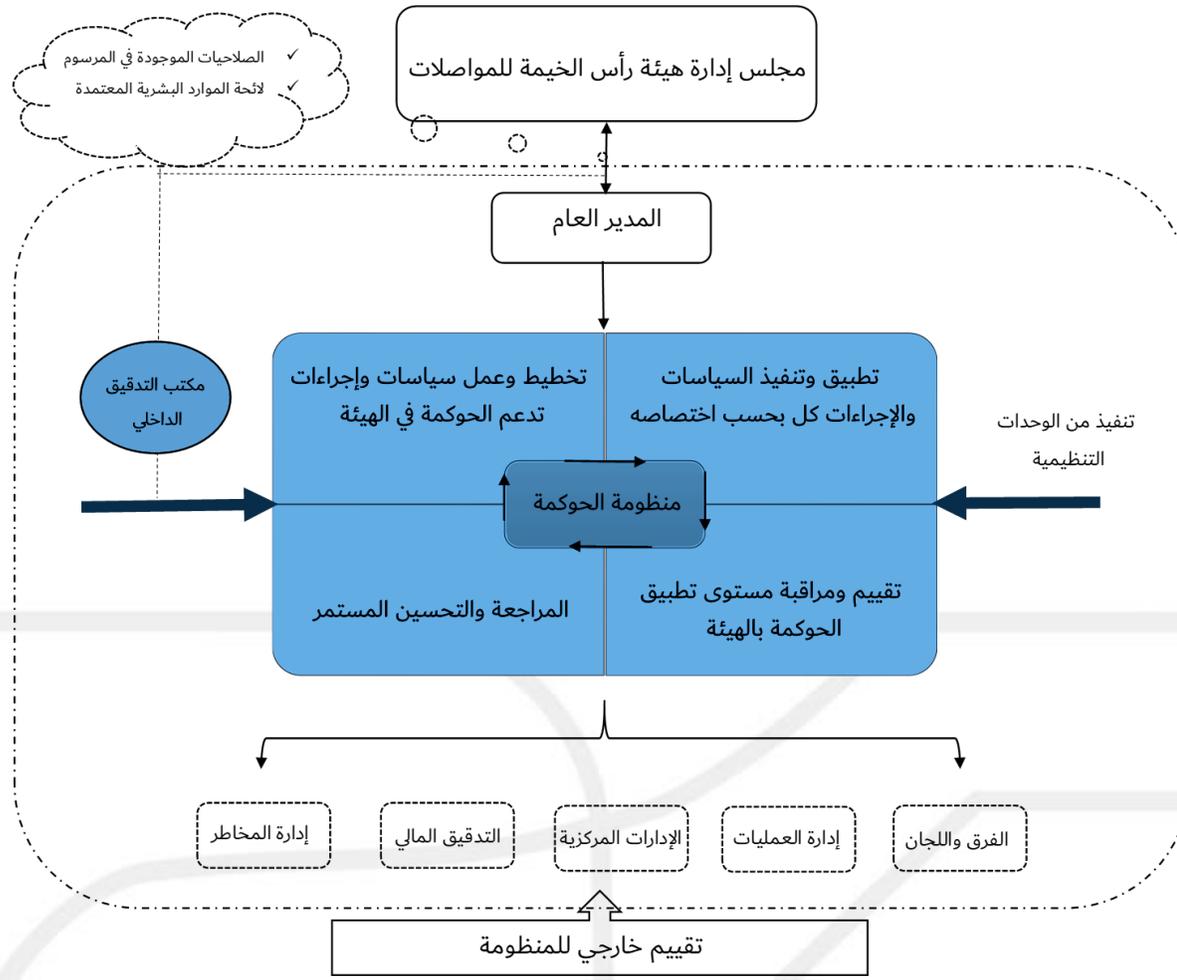


# الشراكات الاستراتيجية والاتفاقيات

سادساً

محور الحوكمة والمخاطر المؤسسية

## طورت هيئة رأس الخيمة للمواصلات اطارها العام للحوكمة المؤسسية لضمان الامتثال وضمان الشفافية وضمان الالتزام لجميع أصحاب المصلحة



## الاطار العام للحوكمة المؤسسية

## النزاهة والقيم الأخلاقية

- ميثاق أخلاقيات العمل
- سياسة تضارب المصالح
- نماذج عدم تضارب المصالح والافصاح
- سياسة الحوكمة المؤسسية
- الهيكل التنظيمي

## الفصل بين التنفيذ والتشريع

- مجلس ادارة الهيئة
- مجلس ادارة الشركة الاستثمارية
- اتفاقيات التشغيل مع شركات الامتياز
- أنظمة العمل التقنية
- الاجراءات المؤسسية والعمليات
- التشريعات ومرسوم التأسيس
- سياسة الامتثال

## التركيز على المعنيين

- توفر قنوات تواصل مع المتعاملين ( مركز الخدمة، الموقع الالكتروني، رقم الاتصال، مواقع التواصل منصة الابتكار للمحافظة على الملكية الفكرية
- نظام انجاز
- منصة الانترنت
- مذكرات تفاهم مع الشركاء
- دليل وصف الادوار والمسؤوليات
- اجراءات عمل للعمليات الرئيسية

## المساءلة

- تعيين مدقق مالي خارجي معتمد من قبل مجلس الإدارة للتدقيق على الهيئة
- لجنة المخالفات الإدارية للنظر في مخالفات الموظفين للوائح والأنظمة
- منظومة ادارة الأداء الوظيفي
- دليل تفويض الصلاحيات
- منظومة ادارة العمليات وتدقيق الجودة
- مؤشرات الأداء على شركة الامتياز والمشغلين

## الافصاح والشفافية

- نشر أخبار المؤسسة عبر وسائل الاعلام والتواصل الاجتماعي
- لجنة الموارد البشرية (مقابلات + ترقيات)
- اصدار قوائم مالية مدققة
- لجنة العقود والمشتريات
- لجنة تظلمات مخالفات الجودة
- تقارير دورية ترفع للمدير العام حول الأداء المؤسسي
- البيانات المفتوحة على الموقع الالكتروني

## العدالة

- لائحة ادارة الموارد البشرية
- لائحة المكافآت والحوافز
- لجنة تظلمات الموظفين
- المساواة بين الرجل والمرأة

# ممارسات مباديء الحوكمة

السياسات  
واللوائح

لائحة وسياسة 27

عدد نماذج

تضارب المصالح المعتمدة

34

الدورات التدريبية  
وورش العمل

6 ورش عمل

الاتفاقيات

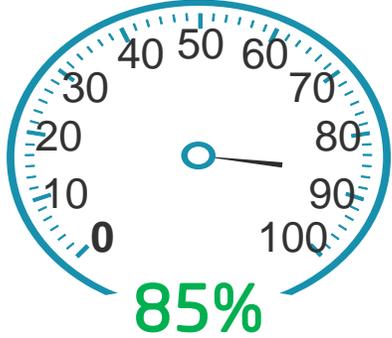
ومذكرات التفاهم

18 اتفاقية ومذكرة تفاهم

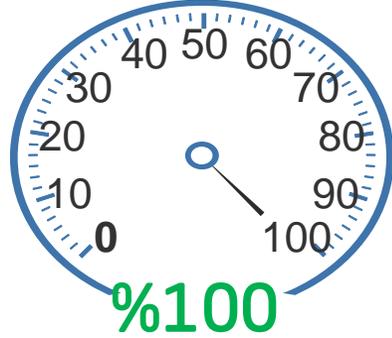
عدد الفرق واللجان  
الحكومية

13

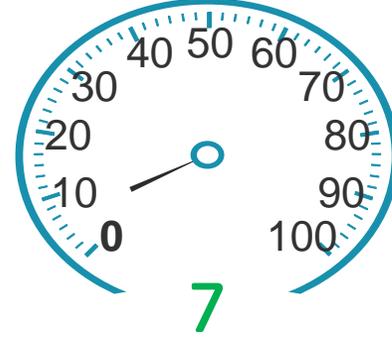
احصائيات ممارسات  
الحكومة المؤسسية



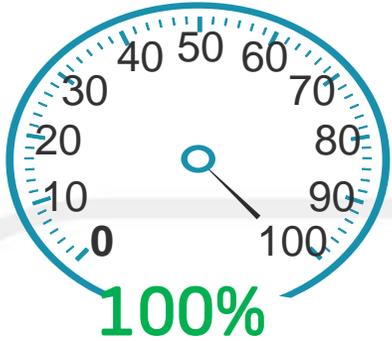
نسبة الملاحظات الجوهرية الواردة في تقرير التدقيق الخارجي التي تمت معالجتها



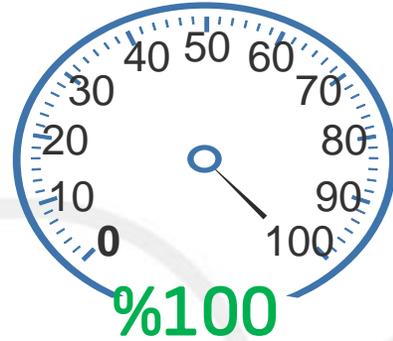
نسبة استخدام نموذج الإفصاح عن تضارب المصالح



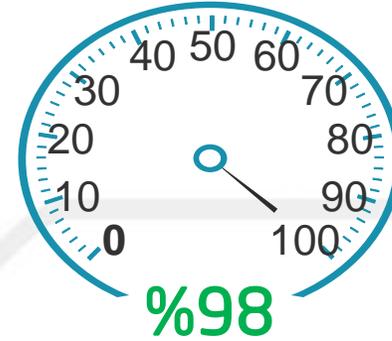
عدد قنوات الاستفادة من آراء المعنيين في اتخاذ القرارات



نسبة السياسات المتوفرة على الموقع الإلكتروني



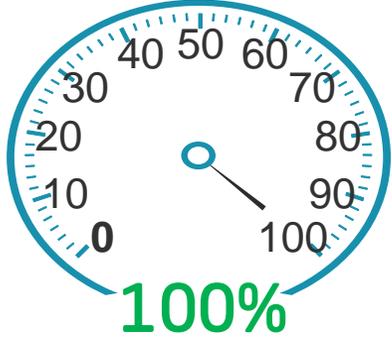
نسبة العمليات الأساسية التي تتوفر معلوماتها على الموقع الإلكتروني



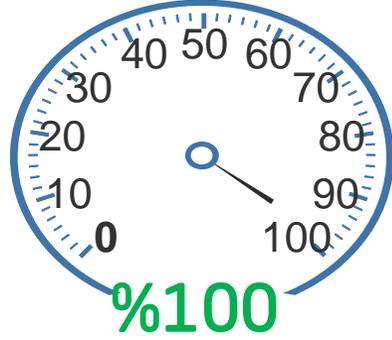
قاييس رأي الشفافية وتكافؤ الفرص في اختيار الموردين والتعامل معهم

## نتائج الحوكمة المؤسسية

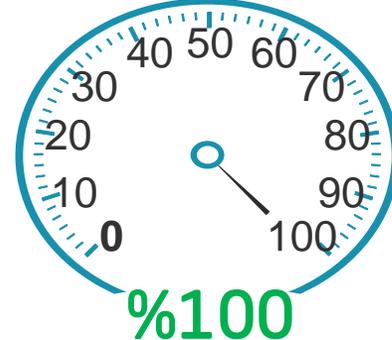
- نسبة الملاحظات الجوهرية الواردة في تقرير التدقيق الخارجي التي تمت معالجتها
- نسبة استخدام نموذج الإفصاح عن تضارب المصالح
- عدد قنوات الاستفادة من آراء المعنيين في اتخاذ القرارات
- نسبة السياسات المتوفرة على الموقع الإلكتروني
- نسبة العمليات الأساسية التي تتوفر معلوماتها على الموقع الإلكتروني
- قاييس رأي الشفافية وتكافؤ الفرص في اختيار الموردين والتعامل معهم



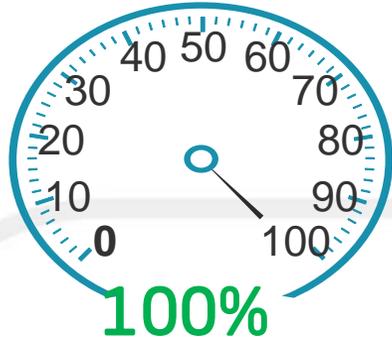
نسبة تنفيذ الإجراءات الوقائية  
في الوقت المحدد



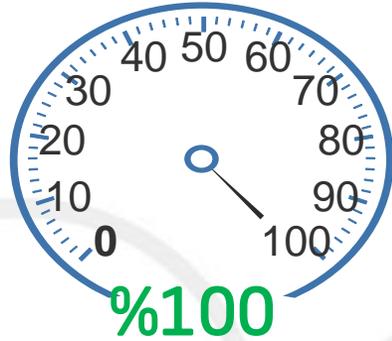
نسبة تطبيق الإجراءات ذات  
الأولوية لمعالجة المخاطر التقنية



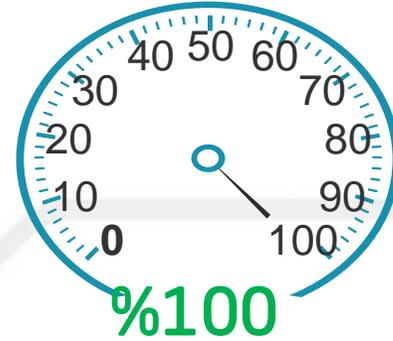
نسبة تنفيذ تمارين الكوارث  
والأزمات



نسبة شمولية خطة المخاطر



نسبة سيناريوهات المخاطر التي  
أعدت لها خطة التعاف



نسبة الالتزام بتقديم تقارير استمرارية  
الأعمال في الوقت المحدد

# نتائج المخاطر المؤسسية

- نسبة تنفيذ الإجراءات الوقائية في الوقت المحدد
- نسبة تطبيق الإجراءات ذات الأولوية لمعالجة المخاطر التقنية
- نسبة تنفيذ تمارين الكوارث والأزمات
- نسبة شمولية خطة المخاطر
- نسبة سيناريوهات المخاطر التي أعدت لها خطة التعاف
- نسبة الالتزام بتقديم تقارير استمرارية الأعمال في الوقت المحدد

# سابعاً

محور الاطار التشريعي والسياسات

قامت هيئة رأس الخيمة بتطوير عدد من السياسات الداخلية والأنظمة والتشريعات والقوانين بهدف تنظيم وتطبيق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية:

عدد التشريعات

قيد الاعتماد

2 تشريع

عدد السياسات

الداخلية المستحدثة

27 سياسة

عدد التشريعات

قيد الإعداد والتطوير

11 تشريع

القوانين والأنظمة  
الحكومية

قامت هيئة رأس الخيمة بتطوير عدد من السياسات الداخلية لتطوير منظومة العمل ولتحقيق منظومة الحوكمة المؤسسية في الهيئة وشملت الآتي:

- سياسة تضارب المصالح
- دليل ادارة الأداء لموظفي الهيئة
- سياسة اصدار وترميز الوثائق
- سياسة قياس رضا الجهات المعنية
- لائحة ادارة الموارد البشرية
- سياسة تفويض الصلاحيات
- دليل وصف الادوار والمسؤوليات
- سياسة اعداد وتحديث الخطة الاستراتيجية
- سياسة اعداد وتصميم مؤشرات الأداء
- سياسة ادارة أداء العمليات
- سياسة ادارة المشاريع
- سياسة ادارة قنوات التواصل الاجتماعي
- سياسة الاستدامة
- سياسة الصحة والسلامة
- سياسة العقود والمشتريات
- منهجية شكاوى الجهات المعنية
- سياسة المسؤولية المجتمعية
- سياسة ادارة الشراكة
- سياسة الابتكار
- سياسة المخاطر المؤسسية
- سياسة الامتثال

## القوانين والسياسات الجديدة

تعمل هيئة رأس الخيمة للمواصلات خلال العام 2020 على تطوير واستحداث عدد من تشريعات النقل في الامارة لتنظيم وتشريع قطاعات النقل المختلفة وتشمل التشريعات مايلي:

- تشريع ترخيص وتشغيل وسائل النقل البحري للركاب والسياحي والترفيهي
- تشريع نقل الركاب بالحافلات المؤجرة
- تشريع نقل الركاب بحافلات النقل العام
- تشريع نقل الركاب بمركبات الأجرة
- تشريع ترخيص أنشطة النقل في امارة رأس الخيمة

- تشريع النقل البري في الامارة
- تشريع النقل بواسطة الدراجات الهوائية
- تشريع النقل المتخصص بمركبات الليموزين
- تشريع النقل المدرسي

- تشريع قطاع نقل الركاب في امارة رأس الخيمة
- تشريع قطاع تأجير المركبات
- تشريع قطاع الحجز الالكتروني لمركبات الأجرة والليموزين
- تشريع خدمات السكوترات الكهربائية

## القوانين والأنظمة تحت الدراسة والتطوير



## الرؤية

الريادة في تنظيم قطاع النقل  
و ضمان خدمات نقل آمنة وموثوقة وذكية

