

---

Publication	Slide
Al Ittihad	2
Al Khaleej	3
Al Bayan	4
Al Khaleej	5

---



علي الخوري خلال تروسه اجتماع لجنة الإدارة العليا في مركز البرشاء لخدمة المتعاملين (من المصدر)

## «الهوية» تتبنى «إسعاد المتعاملين» بدلاً من «التركيز» عليهم



### الهيئة تطور آليات لقياس رضا المتعاملين عن خدماتها يومياً لتلبية توقعاتهم

أعلنت هيئة الإمارات للهوية عن تعديل إحدى قيمها المؤسسية المدرجة في خطتها الاستراتيجية 2014-2016، حيث أعمدت (إسعاد المتعاملين) بدلاً عن (التركيز على سعادة متعاملينا ورضاهم عن أدائها وخدماتها).

وقالت الهيئة: «إن تبنيها هذه القيمة المؤسسية ضمن خطتها الاستراتيجية، يندرج في إطار مبادراتها الهادفة لتلبية توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، بإطلاق «مؤشر السعادة»، بهدف رصد سعادة الناس عن الخدمات الحكومية المقدمة إليهم بشكل يومي.

وأكدت الهيئة حرصها على دعم مبادرات التحول نحو «الحكومة الذكية» كافة، واستخدام التكنولوجيا وتطبيقاتها في زيادة فاعلية أدائها، وتعزيز مساهمتها في تحقيق سعادة المجتمع، لافتة إلى أنها باشرت بتطوير آليات لقياس هذا المؤشر، من خلال

يُذكر أن استراتيجية الهيئة 2014-2016، تتضمن ست قيم مؤسسية، تتمثل في (إسعاد المتعاملين، العمل بروح الفريق، الثقة، النزاهة والمسؤولية، المبادرة والإبداع، والالتزام الجودة). وتعتبر هذه القيم بمثابة الأساس التي تقوم عليها جميع أنشطة الهيئة، والقوة الدافعة لترسيخ ثقافة مؤسسية وبناء بيئة عمل ذات كفاءة وفاعلية وتأثير، عدا عن دور هذه القيم كنظام أخلاقي يُرشد الأداء والسلوك، وكذلك العلاقات المهنية والإنسانية في الهيئة. (إنوطني - الاتحاد)

اليومي سيضم قياس سعادة ورضا موظفيها، بصفتهم متعاملينا الداخليين، الذين لا يمكن أن تتم عملية إسعاد المتعاملين الخارجيين بمهزل عنهم، وذلك انطلاقاً من قناعتها التامة بدور رأسمالها البشري الأساسي والمحوري، في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، مع ضمان رسم الابتسامة على وجوه الناس. وناقشت اللجنة خلال اجتماعها الذي حضره مدير القطاعات، وعدد من مديري الوحدات التنظيمية في الهيئة، المواضيع المدرجة على جدول أعمالها، واتخذت بشأنها القرارات المناسبة.

الهيئة، بما يضمن تطوير الخدمات بشكل مستدام، وكذلك تجاوز أي ثغرات أو تحديات تحول من دون سعادة الجمهور وتلبية توقعاتهم. جاء ذلك خلال الاجتماع التاسع والعشرين للجنة الإدارة العليا في الهيئة لسنة 2014، الذي عقد أمس الأول برئاسة الدكتور المهندس علي محمد الخوري، مدير عام هيئة الإمارات للهوية، في مركز البرشاء لخدمة المتعاملين، التابع للهيئة في دبي، أمس الأول. وأشارت الهيئة إلى أن هذا المؤشر

منظومة إلكترونية متكاملة، تتيح لمتعاملينا تقييم خدماتها يومياً بشكل بسيط وسلس جداً، وبمجرد إنجاز معاملاتهم عبر مختلف قنوات تقديم الخدمة، وذلك من خلال شبكة مركزية ترصد هذا المؤشر بوتيرة آنية وتفاعلية، وتوفر تقارير فورية لفريق القيادة في



Publication	Country	Date	Section
Al Khaleej	UAE	18/10/2014	Local,7

## عدلت قيمها المؤسسية في خطتها الاستراتيجية 2014-2016 «الإمارات للهوية» تعتمد «إسعاد المتعاملين»

مدير عام هيئة الإمارات للهوية في مركز البرشاء لخدمة المتعاملين التابع للهيئة في دبي أمس الأول. وأشارت الهيئة إلى أن هذا المؤشر اليومي سيضم قياس سعادة ورضا موظفيها بصفقتهم متعامليها الداخليين الذين لا يمكن أن تتم عملية إسعاد المتعاملين الخارجيين بمعزل عنهم وذلك انطلاقاً من قناعتها التامة بدور رأسمالها البشري الأساسي والمحوري في تحقيق أهدافها الاستراتيجية مع ضمان رسم الابتسامة على وجوه الناس. وناقشت اللجنة خلال اجتماعها، الذي حضره مدير القطاع ومديرو الوحدات التنظيمية في الهيئة، الموضوعات المدرجة على جدول أعمالها واتخذت بشأنها القرارات المناسبة.

واستخدام التكنولوجيا وتطبيقاتها في زيادة فاعلية أداؤها وتعزيز مساهمتها في تحقيق سعادة المجتمع، لافتة إلى بدء تطوير اليات لقياس هذا المؤشر من خلال منظومة إلكترونية متكاملة تتيح لمتعامليها تقييم خدماتها يومياً بشكل بسيط وسلس وبمجرد إنجاز معاملاتهم عبر مختلف قنوات تقديم الخدمة وذلك من خلال شبكة مركزية ترصد هذا المؤشر بوتيرة أنية وتفاعلية وتوفر تقارير فورية لفريق القيادة في الهيئة بما يضمن تطوير الخدمات بشكل مستدام وتجاوز أي ثغرات أو تحديات تحول دون سعادة الجمهور وتلبية توقعاتهم.

جاء ذلك خلال الاجتماع التاسع والعشرين للجنة الإدارة العليا في الهيئة لسنة 2014 الذي عقد برئاسة الدكتور المهندس علي محمد الخوري

أعلنت هيئة الإمارات للهوية عن تعديل إحدى قيمها المؤسسية المدرجة في خطتها الاستراتيجية 2014-2016 عبر اعتماد «إسعاد المتعاملين» بدلاً عن «التركيز على المتعاملين» وحددت مؤشراً يومياً لقياس سعادة متعامليها ورضاهم عن أداؤها وخدماتها. وقالت الهيئة إن تبنيها هذه القيمة المؤسسية ضمن خطتها الاستراتيجية يندرج في إطار مبادراتها الهادفة لتلبية توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، بإطلاق «مؤشر السعادة» بهدف رصد الناس عن الخدمات الحكومية المقدمة إليهم بشكل يومي. وأكدت الهيئة حرصها على دعم مبادرات التحول نحو «الحكومة الذكية»

## تلبية لتوجيهات القيادة الرشيدة

# «الهوية» تحدد مؤشراً يومياً لقياس سعادة ورضا المتعاملين



البيان

علي الخوري يتزاس اجتماع لجنة الإدارة العليا

### أبوظبي - البيان

أعلنت هيئة الإمارات للهوية عن تعديل إحدى قيمها المؤسسية المدرجة في خطتها الاستراتيجية 2014-2016، حيث اعتمدت «إسعاد المتعاملين» بدلاً عن «التركيز على المتعاملين»، وحددت مؤشراً يومياً لقياس سعادة متعاملها ورضاهم عن أدائها وخدماتها.

جاء ذلك خلال الاجتماع التاسع والعشرين للجنة الإدارة العليا في الهيئة لسنة 2014، الذي عقد أول من أمس برئاسة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، في مركز البرشاء لخدمة المتعاملين التابع للهيئة في دبي أول من أمس.

وأكدت الهيئة أن تبنيها هذه القيمة المؤسسية ضمن خطتها الاستراتيجية، يندرج في إطار مبادراتها الهادفة لتلبية توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، بإطلاق «مؤشر السعادة» بهدف رصد سعادة الناس عن الخدمات الحكومية المقدمة إليهم بشكل يومي.

وأكدت الهيئة حرصها على دعم كافة مبادرات التحول نحو «الحكومة الذكية» واستخدام التكنولوجيا وتطبيقاتها في زيادة فاعلية أدائها وتعزيز مساهمتها في تحقيق سعادة المجتمع، لافتة إلى أنها باشرت بتطوير آليات لقياس هذا المؤشر من خلال منظومة إلكترونية متكاملة تتيح لمتعاملها

الابتسام على وجه الناس. وناقشت اللجنة خلال اجتماعها الذي حضره مدير القطاعات وعدد من مديري الوحدات التنظيمية في الهيئة، المواضيع المدرجة على جدول أعمالها، واتخذت بشأنها القرارات المناسبة.

يُذكر أن استراتيجية الهيئة 2014-2016، تتضمن ست قيم مؤسسية، تتمثل في «إسعاد المتعاملين - العمل بروح الفريق - الثقة - النزاهة والمسؤولية - المبادرة والإبداع - الالتزام بالجودة».

وتعتبر هذه القيم بمثابة الأساس التي تقوم عليها جميع أنشطة الهيئة، والقوة الدافعة لترسيخ ثقافة مؤسسية وبناء بيئة عمل ذات كفاءة وفاعلية وتأثير، عدا عن دور هذه القيم كنظام أخلاقي يُرشد الأداء والسلوك.

تقييم خدماتها يومياً بشكل بسيط ولس جداً، وبمجرد إنجاز معاملاتهم عبر مختلف قنوات تقديم الخدمة، وذلك من خلال شبكة مركزية ترصد هذا المؤشر بوتيرة آنية وتفاعلية، وتوفر تقارير لفريق القيادة في الهيئة، بما يضمن تطوير الخدمات بشكل مستدام وكذلك تجاوز أي ثغرات أو تحديات تحول دون سعادة الجمهور وتلبية توقعاتهم.

وأشارت الهيئة إلى أن هذا المؤشر اليومي سيضم قياس سعادة ورضا موظفيها، بصفتهم متعاملها الداخليين، الذين لا يمكن أن تتم عملية إسعاد المتعاملين الخارجيين بمعزل عنهم، وذلك انطلاقاً من قناعتها التامة بدور رأسمالها البشري الأساسي والمحوري في تحقيق أهدافها الاستراتيجية مع ضمان رسم



Publication	Country	Date	Section
Al Khaleej	UAE	18/10/2014	Local,13

## بعضها يشترط تحويل مبالغ رمزية مقابل جائزة مالية ضخمة

# مكالمات النبا السعيد فغ يصطاد الحالمين بالربح السريع

تحقيق: محمود محسن

ازداد في الآونة الأخيرة، تلقي مستخدمي شبكات الاتصال الخليوي بالدولة مكالمات هاتفية غرضها الاحتيال، بحجة فوز العميل بجائزة مالية كبرى أو عينية ضخمة، يسيل لها لعاب الفريسة وتنفاد وراها من دون تفكير أو حتى التمعن في مصدر المكالمات حاملة النبا السعيد، وبكامل الإرادة ترضخ الضحية للمطالب التي يزعم صاحبها أنها من شروط تسلم الجائزة ومن دونها قد يخسرهما أو تحول لمستخدم آخر، فينهمك العميل بتخفيف ذلك الشروط خوفاً من ضياع الفرصة الذهبية، ولإدراكه التام بأن الشروط أو الرسوم المطلوبة ما هي إلا مبالغ رمزية إذا ما قورنت بقيمة الجائزة.

وتتسلسل خطوات ابتزاز الضحية، خطوة تلو الأخرى بإتقان تام، وسد فرحة العميل الذي أغمت قيمة الجائزة الزائفة عينه وعقله، وهنا يقع الضحية بالفخ من دون وعي، لاندفاعه الكلي بتخفيف الخطة المكلمة، كما حفظ لها، والتي ما أن تتم بفاجأ المعتاد بأنه تثبت بخدمة وجائزة وهمية، حبكها الجاني بإتقان، وتدارك بعضها أن النبا السعيد تحول إلى غش متكامل الأطراف، ابتز من خاله دون عناء أو جهد من الجانب الأخر.

### نصيحة الأصدقاء

محمد علاء الدين، إحدى الضحايا التي تعرضت لمثل تلك المكالمات، يقول، أفتعني المتصل تماماً ببذلي جائزة

ضخمة، وذلك بناء على إشراك دفعي الشخصي في مسابقة، وتم اختياره عشوائياً للفوز بسيارة دفع رباعي، ولكي يتسنى لي استلامها، ما علي إلا أن أرفع رسوم تأمين المركبة فقط، وبإلزامي الإجراءات سيتم التكاليف بها من قبل الشركة المانحة. مع الوهلة الأولى لم أفكر إلا في السؤال عن كيفية دفع المبلغ المراد للثامين، وكيفية التواصل مرة أخرى مع المتصل حتى لا تضيع الفرصة، ولكي أحظى بالجائزة، إلا أنني وفي أحد النقاشات مع اصداقائي، تحطرتنا لموضوع المكالمات الهاتفية الوهمية التي قد يتعرض لها البعض ويخضع لقلعة الخبة بهذه الأمور، وعند طرحي لما جرى معي، حلزني اصداقائي من الانفعال، والتأكد من مصدر الاتصال قبل الخوض في أي إجراء يسبق تسلم الجائزة، فالتقاني المثل وعدم التأكد من المصدر، الأمر الذي قاندي لصراف الخطر تماماً لجدياً لأن عملية وهمية.

### اتصالات

أما شريف عمر أبو طالب، فيقول، تلتقت أحد الاتصالات من رقم لا يدل على صلته بشركة «اتصالات»، حيث إنه من المعروف أن لدى الشركة إرقاماً محددة يمكن أن يستدل عليها من كنجيات التحريف والمنشورات الورقية أو عن طريق الرسائل النصية، ومضمون المكالمات تضمن من



محمد علاء الدين



شريف عمر



لاء علية



يوسف الجرح

الجنسية الآسيوية محاولاً التحدث باللغة العربية، ليخبرني بفوزي بجائزة مالية كبيرة، وأتني عند تسلم الجائزة سأحظى بالتصوير مع أحد أبرز الشخصيات بالدولة، كما طلب مني نسخة عن بطاقة الهوية ورقم جواز السفر وتحويل مبلغ 5 آلاف درهم على رقم حساب خاص، حتى يتمكن فيما بعد من تحويل الجائزة عليه.

قمت بالفعل بالمضي في الإجراءات، وذلك من خلال إرسال نسخة عن الهوية الوطنية ورقم الجواز، وعند سؤالي لأحد أفراد أسرتي عن طريقة تحويل مبلغ مالي لحساب معين، طلب مني السبب وأخبرته عن الجائزة، حينها منعتني من استعمال الإجراءات، لأنها مجرد خدعة كدت أن أقع فيها، وعلى الفور تواصلت مع الشرطة الذين أكدوا لي حقيقة تلك العملية الوهمية وأن هناك الكثير من ضحايا تلك الأتعيب، وطلبوا مني عدم القلق بشأن ما أرسلت من مستندات، وإرسال رقم المتصل لهم للتحقق والتعرف إليه.

### عقوبات

ويؤكد المحامي يوسف الجرح أن قانون العقوبات الاتحادي رقم 3 لسنة 1987، أوقع عقوبات تتراوح بين الحبس أو الغرامة، إضافة إلى الإبعاد على أي شخص يحتال على آخرين، سواء كان عبر الإنترنت أو مواقع التواصل الاجتماعي،

### أوهام

وتحتوع وتحتمل أساليب الحيل التي يتبعها الجناة للإيقاع بالضحايا، إذا تقول لاء علية، اتصل بي شخص من

## أسلوب احتيالي جديد

اللواء خبير خليل إبراهيم المنصوري مساعد القائد العام لشرطة دبي أكد أن هناك أناساً يدعون أنهم من دول عربية فيها اضطرابات سياسية، ويتحدثون باسماء عربية، ويدعون أنهم أولاد أو زوجات مسؤولين أو وزراء وينفخن الأسلوب ويقولون، إنهم يمتلكون أموالاً برغبون في إرسالها لشخص أمين، أو أنهم مصابون بأمراض مزمنة وسيل من الإعفاءات الكاذبة التي لا تهدف في النهاية إلا لسلب المال أو سرقة بيانات أشخاص، أو حسابات مصرفية لأفراد. طالب المجتمع بسرعة الإبلاغ عن مثل هذه الادعاءات

والخدمات الهاتفية، أو العودة أو انتحال شخصية معينة من أجل كسب المال.

والعامة؛ 399 من قانون العقوبات، تنص في بندها الأول على أنه: يعاقب بالحبس أو بالغرامة كل من توسل إلى الاستيلاء لنفسه أو لغيره على مال مفقود أو سند أو توقيع هذا السند أو إلى إغائه أو إتلافه أو تعديله، وذلك بالاستعانة بطريقة احتيالية، أو باتخاذ اسم كاذب أو صفة غير صحيحة متى كان من شأن ذلك خداع المجني عليه وحمله على التسليم.

ويعاقب بالعقوبة ذاتها كل من قام بالتصرف في عقار أو منقول يعلم أنه غير مملوك له، أو ليس له حق التصرف فيه، أو تصرف في شيء من ذلك مع علمه بسبق تصرفه فيه أو التعاقد عليه وكان من شأن ذلك الإضرار بغيره.

ويقول: الشرع في الاحتمال على آخرين، شدد الشرع العقوبة عليها أيضاً في المادة ذاتها ضمن البند الثاني؛ «يعاقب على الشرع بالحبس مدة لا تتجاوز سنتين أو بالغرامة التي لا تزيد على عشرين ألف درهم، ويجوز عند الحكم على عائد الحبس مدة سنة فأكثر أن يحكم بالمرابحة مدة لا تزيد على سنتين، ولا تتجاوز مدة العقوبة المحكوم بها، كما أن إبادة أي شخص بجريرة الاحتمال على آخرين توجب إبعاده عن الدولة عملاً بأمانة 121 من قانون العقوبات والتي تنص: «إذا

### القانون أوقع عقوبات

### الحبس أو الغرامة

### على المحتالين

بالإبعاد عن الجنايات الواقعة على العرض».

### ضعاف النفوس

وبالمقابل، حذر اللواء خبير خليل إبراهيم المنصوري، مساعد القائد العام لشرطة دبي لثغور البحث الجنائي أفراد المجتمع من الانسياق وراء الادعاءات الكاذبة برسالة أو اتصال هاتفي، أو بريد إلكتروني حول الادعاء كسب جائزة.

وقال: إن كل هذه الادعاءات، أساليب احتيالية بلحا إليها بعض ضعاف النفوس والتصابون ليس محلياً فقط، لكنها تشمل التي تأتي من الخارج أيضاً؛ «بالعقل»، لا يمكن أن يربح شخص جائزة وهو جالس في بيته، أو في مكتبه دون أن يشارك في أي مسابقة.

«الأمور الاحتياطية ظهرت في السنوات الأخيرة مع التقدم التكنولوجي، وزيادة الخصائص والميزات في الهواتف الحديثة التي من خلالها استطاع النصابون أن يصلوا إلى أي رقم هاتفي بشكل عشوائي، أو عناوين البريد الإلكتروني لبعض الأشخاص.

لا ينبغي أن يكون هناك بعض الأشخاص من العاملين في بعض الجهات، ومن خلال بعض المعاملات التي يقوم بها الشخص، يسجل هاتفه أو بريده الإلكتروني، فهناك أشخاص متخصصون في بيع هذه المعلومات على آخرين يقومون بعمليات نصب واحتيال».