

دليل موظفي إدارة الرقابة والتفتيش

بلدية مدينة العين 2021

كلمة معالي رئيس دائرة البلديات و النقل:

نسعى في دائرة البلديات و النقل في إمارة أبوظبي من خال جميع الأنظمة لدعم شعارنا بأن نخطط و نخدم لغد أفضل، و نوّمن جيداً بدور الرقابة و التفتيش في تعزيز الالتزام بالقوانين و الأنظمة و التشريعات الخاصة بالنظام البلدية لإمارة أبوظبي من خال عمليات التوعية و الارشاد و الرصد للظواهر التي تؤثر على المظهر العام للإمارة.

كما نفخر بوجود كوادر بشرية على مستوى عالي من الخبرة و التدريب في مجالات التفتيش و الرقابة، و على وعي كافٍ للتعامل مع جميع فئات المجتمع من مواطنين و وافدين و أصحاب الهمم و كبار المواطنين، و كذلك التعامل مع المؤسسات الحكومية و الخاصة ، حيث ساهمت هذه الفرق منذ البداية في ارشاد المجتمع بالمحافظة على المظهر العصري و الجمالي للمدينة و عناصرها ضمن قيم تضمن حقوق المجتمع و واجبات الموظفين التي تتمثل في التركيز مع الجمهور بمصداقية و تمكين و التعاون و العمل الجماعي و استمرارية التحسين باستكشاف الفرص اللازمة لتعزيز تجربة الجمهور

و حرصاً منا على تطوير و تعزيز عمل الرقابة و التفتيش نقدم الدليل الارشادي للمفتشين و الذي نوضح من خلاله المهام و الأدوات الرئيسية للتفتيش البلدي و سلوكيات الموظفين و الأطر القانونية للرصد، على أن يكون نرجع مستقبلي لجميع العاملين في مهام الرقابة و التفتيش ضمن النظام البلدي

فلاح محمد الاحبابي

كلمة سعادة مدير عام بلدية مدينة العين

تتبنى بلدية مدينة العين استراتيجية واضحة لنشر الوعي بين أفراد المجتمع بمفاهيم المحافظة على المدينة و مراقفها و مشاركة الجمهور كعنصر إيجابي في المجتمع يساهم بشكل أساسي

بجانب الجهات العاملة في المدينة لتحقيق هذه الاستراتيجية، و لذلك فإن البلدية حريصة على تأهيل العاملين في وظائف الرقابة و التفتيش و توفير الدعم اللازم لتنفيذ مهامهم على أكمل وجه و إلى التدريب العملي و ورش العمل التي ننظمها للعاملين في مجال الرقابة و التفتيش، فإننا نقدم اليوم دليل المفتشين كمادة مرجعية توضح أدوار و أهداف و أسلوب العمل المتبع ، و ذلك ضمن 3 أقسام رئيسية قمنا من خلالها بتقديم التعريفات الهامة و معلومات كاملة عن الأنظمة المستخدمة و الخطط اليومية و الأسبوعية و تفاصيل الزي الرسمي و البطاقة التعريفية و جميع ما يهم قارئ هذا الدليل ، و تحدثنا في القسم الثالث عن آلية رصد المشوهات و أنواع المخالفات و قنوات تقديم الطلبات و غيرها من المعلومات المطلوبة في الإطار القانوني لرصد المشوهات نطمح في جميع انتاجاتنا من الأدلة و المراجع الارشادية إضافة قيمة معرفية للجمهور للمشاركة معنا في فهم طبيعة العمل، مما يدعم التكامل بين البلدية و المتعاملين لتحقيق الأهداف المرجوة نتوجه بالشكر الجزيل لكل العاملين في هذا الدليل على الجهود المبذولة، لجميع البيانات و تصنيفها و تبويبها و تنقيحها تصميمها بالشكل المبسط للاستفادة من كل معلومة في هذا الدليل، و نشكر أيضاً اهتمامكم لقراءة هذا الدليل

م. علي خليفة القمزي

1.1 أهمية دور الرقابة والتفتيش بالنظام البلدي

تهدف منظومة الرقابة والتفتيش لمراقبة مدى التزام جميع شرائح المجتمع كلٍ حسب نشاطه وحركته اليومية - بالقوانين المنظمة لمجالات الحياة بذلك- المجتمع (الاجتماعية والاقتصادية والبيئية)، بما يضمن عدم التعدي على أي من تلك المكونات؛ وهو ما يسمح بأن ترتقي بنوعية الحياة التي يعيشها أفراد المجتمع ويسهم في تحقيق الشعور بالسعادة والأمن. تكمن أهمية دور الرقابة والتفتيش في المحافظة على مظهر المدينة وعناصرها من خلال:

رصد جميع الظواهر التي تؤثر على مظهر المدينة؛ بهدف سرعة معالجتها مع الجهات المعنية (سواء كانت جهات حكومية، أو مُنشآت، أو أفراداً) في ضوء تعاون المجتمع. توعية جميع فئات المجتمع بأهمية الحفاظ على مظهر المدينة من خلال الالتزام بقوانين وأنظمة الدولة والنظام البلدي مدينة العين

1.2 تعريف الخدمات المواجهة للجمهور

هي سلسلة من الأنشطة والإجراءات التي توفرها بلدية مدينة العين (أو من ينوب عنها) حسب اختصاصها؛ لتلبية احتياجات وتوقعات الجمهور

وتنقسم إلى:

الخدمات

المواجهة

للجمهور

خدمات غير مباشرة

يطلبها المتعاملين من الموظفين المواجهين للجمهور.

تقوم بها بلدية مدينة العين للحفاظ على المظهر العام للمدينة، من خلال تطبيق القوانين ولوائح النظام البلدي.

خدمات مباشرة

يطلبها المتعاملين من الموظفين المواجهين للجمهور.

فئات الجمهور

ينقسم متعاملو بلدية مدينة العين إلى مجموعتين: الأفراد، والمؤسسات.

4 ميثاق خدمة المتعاملين

الهدف من ميثاق خدمة المتعاملين هو توضيح مسؤولية الموظف المواجه للمجتمع - سواء كان داخلياً أو خارجياً - لتقديم خدمة متميزة للمجتمع والارتقاء بها؛ لتواكب توجهات حكومة أبوظبي.

اللطف:

المعلومات

الاستجابة

الموثوقية

السهولة

الجودة

1.5 قيم الموظفين المواجهين للجمهور

ملتزمون دائماً بتحقيق التميز من خلال التحسين المستمر في تقديم الخدمات للجمهور. ولتحقيق ذلك، فإننا سوف نسترشد بقيمنا الأساسية والمعايير

الخدمية المتميزة لتلبية الاحتياجات المتغيرة، وهي:

التركيز على المتعامل / الجمهور: نجتهد في معاملة كافة فئات الجمهور كما يرجون، بكرامة واحترام وإنصاف، مع السعي لتطوير

وتقوية العلاقات من خلال تقديم خدمة فريدة للمجتمع.

المصداقية والتمكين

الموظفون المواجهون للجمهور على فهم تام بدورهم في بلدية مدينة العين، وكلُّ منّا سعيد بخدمة المجتمع. كما نسعى للتطوير المستمر لقدراتنا من أجل الاستجابة لاحتياجات المجتمع. ونحرص على التعامل بوضوح تام، وبالشفاافية

المطلقة، والحفاظ على دقة المعلومات المقدّمة.

التعاون والعمل الجماعي

نسعى باستمرار في استكشاف الفرص المتاحة لدعم الزملاء والمساعدة في تبني وخلق بيئة عمل تحفز الأداء

الجماعي لتلبية احتياجات الجمهور كافة في الوقت المقرر.

استمرار التحسين

نجتهد في تشجيع ودعم واستكشاف الفرص اللازمة

لتعزيز تجربة الجمهور.

1.6 الشكاوى والاقتراحات

انطلاقاً من مبدأ “كلنا مسؤول” وكون المفتش البلدي موظفاً حكومياً مواجهاً للجمهور ويتعامل معه بشكل مباشر، فإنه من المتوقّع أن يتلقّى شكاوى أو مقترحات من الجمهور، على مستوى البلدية أو على مستوى الجهات الحكومية الأخرى. وفي هذه الحالة يجب عليه تسلم هذه الشكاوى والمقترحات وإدخالها على نظام الـ “ CRM ” الخاص بحكومة أبوظبي؛ حتى تتمكن الحكومة من اتخاذ الإجراء اللازم في الوقت المناسب.

1.7 سلوكيات المفتش في النظام البلدي

ينبغي مراعاة آداب اللياقة مع الجمهور من خلال إظهار عدة سلوكيات، على النحو التالي:

- أ. سلوكيات المفتش مع الجمهور:
- ب. التلطف في الحديث، ولباقة الأسلوب، وحُسن المبادرة (مثل:
- ت. الابتسامة – إلقاء التحية – عدم رفع الصوت – قول: من فضلك
- ث. قول: شكراً لك.)
- خلق حوارٍ وديٍّ مع المخالف؛ للتعريف بأسباب المخالفة وخلق
- أ. التوعية بالقوانين والنظم.
- مراعاة اختلاف الثقافة واللغة لأفراد الجمهور؛ نظراً لوجود جاليات
- أ. مختلفة من جنسيات عديدة مقيمة على أرض الوطن.
- ب. التعامل مع المخالف دون استعلاء؛ لنيل الثقة واكتساب التجارب.
- المرونة في التعامل مع المخالفين (عند الإجابة عن استفساراتهم، وفي كيفية التعامل مع المخالفة وسبل إزالتها) من خلال تقديم
- أ. النصح لهم بما يُحقّق المصلحة العامة.
- الاستماع الجيد للشكاوى والبلاغات، وإظهار الاستعداد التام
- للتعاون، والاهتمام بحديثهم ومخاطبتهم بأسمائهم، وتجنّب
- مُشَبّهات الانتباه (كإرسال الرسائل النصية أو إجراء المكالمات) أثناء
- أ. التحدث والتواصل معهم.
- ب. تحسين الصورة الذهنية عن مهنة المفتش ومحو الصورة السلبية.

سلوكيات المفتش مع زملاء العمل

- احترام زماء العمل (رئيس مباشر – موظفين بنفس المهام – موظفي إدارات أو جهات أخرى بالبلدية)
- الاستعداد لتلبية مساعدة الزملاء من مبدأ أن الجميع يخدم المؤسسة لتحقيق أهدافها في خدمة المجتمع.
- العمل بروح الفريق في أداء المهام التفنيشية (مثل القيام بالحمت التفنيشية الجماعية).
- ب. سلوكيات المفتش مع زملاء العمل

محاولة حل الخلافات مع زماء العمل داخلياً، والابتعاد عن التعصب والأجواء المشحونة.
يُعث روح النقاش بين الزمء؛ للوصول إلى أفضل الحلول أو تقديم أفضل المقترحات لتطوير العمل.

1.10 السلوكيات المرفوضة في بيئة العمل

مخالفة قوانين أنظمة
الدولة وأنظمة النظام
البلدي، وخاصة فيما
يخص أنظمة التفتيش.
قبول الهدايا العينية
والمادية.
استغلال الوظيفة في
المنافع الشخصية.
استغلال موارد وأدوات
الدائرة خارج نطاق العمل.
دخول الوحدات
السكنية دون مراعاة
الإجراءات القانونية
المتبعة.
عدم المحافظة على سرية
المعلومات والوثائق
وبيانات المخالفين واحترام
خصوصية العمل.

1.9 احترام السلم الوظيفي

إن توقعاتنا منك بصفتك موظفاً محترفاً في أداء عملك
وتمثل قدوة في أدائك وامتنالك للقوانين، أن تحترم
السلم الوظيفي فيما يخص الهيكل التنظيمي، احترامك
للسلم الوظيفي في حال مواجهتك أي مشكلة، أو صعوبة
في أداء عملك -أو حتى في حال أردت المشاركة في أي
مهام أخرى - يجعل منك قدوة للغير داخلياً وخارجياً.

1.11 تحفيز الأداء

تم إطلاق جائزة «والنعم» من قبل
دائرة التخطيط العمراني والبلديات
تقديراً وتحفيزاً للمفتشين.
تشمل جائزة التميز «والنعم» البلديات الثلاث، وكذلك المراكز
البلدية التابعة لها، وجميع موظفي خدمة المتعاملين والمفتشين

يتنافس فيها مفتشو البلدية على فئة أفضل مفتش، وهي جائزة شهرية تُمنح لأفضل مفتش على مستوى كل بلدية من البلديات
الثلاث، حسب نتائج مؤشرات هذه الفئة؛ بهدف تشجيع وتحفيز المفتشين
على تقديم أداء متميز يعكس الصورة الإيجابية لدائرة البلديات والنقل،
وبتحقق أهدافها.

معايير الجائزة:

ترتكز الجائزة على ثلاثة معايير رئيسية:
الإنتاجية: عدد المخالفات المحررة، عدد المشوهات المرصودة
الفعالية: مجموع النقاط التفتيشية
الجودة والالتزام: عدد الشكاوى ضد المفتش، نسبة الالتزام بساعات الدوام الرسمي

آلية التقييم:

المستخدمة في البلديات الثلاث (من أجل الحصول على قراءات نتائج مؤشرات
الجائزة، مع الأخذ بعين الاعتبار الأوزان لتلك المؤشرات حسب ما هو موضَّح بمعايير فئات الجائزة

المهام والأدوات الرئيسية للتفتيش البلدي

2.1 أدوات الرقابة والتفتيش

من أهم عوامل نجاح عمليات الارتقاء بالمظهر العام تزويدُ الفريق الرقابي بالأدوات الأساسية؛ لتمكينه من القيام بالمهام المكلف بها، والتي يُعد التزامه بها من أساسيات العمل، وتتمثل تلك الأدوات فيما يلي:

دليل موظفي الرقابة والتفتيش.

• الأنظمة الرقابية المتكاملة (نظام التفتيش الذكي): الجهاز اللوحي.

• برنامج تدريب وتأهيل المفتش المعتمد للنظام البلدي.

• الزي الرسمي للمفتش الميداني.

• البريد الإلكتروني للمفتش مع اسم المستخدم.

• البطاقة الوظيفية.

• مركبات (النقل والحركة).

• خطة العمل (يومية/ أسبوعية).

• طائرات بدون طيار (درون) حسب الاختصاص.

• جدول العمل والتدوير.

• كاميرات المراقبة

• كاميرات المراقبة عين الصقر

وفيما يلي شرح وتوضيح لتلك الأدوات:

2.1.1 دليل موظفي الرقابة والتفتيش

يهدف هذا الدليل لمساعدتك على تحديد مهامك

ومسؤولياتك وتوضيح إجراءات العمل. فوجود نسخة من

الدليل معك بصورة دائمة سيكون مرجعاً لك يجنبك الوقوع

في بعض الأخطاء المحتملة خلال العمل.

2.1.2 الأنظمة المستخدمة في نظام التفتيش

توفر بلدية مدينة العين أحدث نظم التكنولوجيا لتسهيل

قيامك بمهام عملك في فريق التفتيش؛ فتزويدك بنظام

المفتش الذكي من أهم الأدوات التي تساعدك على القيام

بمهامك بصورة موحدة ومنظمة وضمن الإجراءات المعتمدة.

وعليه؛ فإن التزامك باستخدام نظام التفتيش الذكي خلال

ساعات العمل هو أمر أساسي لتأدية عملك بصورة احترافية،

علماً بأن عدم استخدامك للجهاز خلال ساعات العمل الرسمية

قد يُعرضك للمساءلة

نبذة عن نظام التفتيش الذكي:

تم أتمتة جميع إجراءات الرقابة والتفتيش بنسبة % 100 ، بحيث أصبح رصد وتحرير

المخالفات والمشوهات من خلال جهاز لوحي محمول ميدانياً؛ مما يضمن عدم

تكرار عمليات الرصد. ويتيح هذا النظام تحديد موقع المخالفة بدقة عالية مُستنداً

إلى المعلومات الجغرافية (الإحداثيات الجغرافية وتحديد الموقع بالتفصيل).

بالإضافة إلى دعم وتوفير جميع النماذج المطلوبة في الإجراءات بطريقة سهلة

وسريعة على الجهاز اللوحي. كما يُمكن المفتش من التقاط الصور بجودة عالية،

وكذلك يُمكنه من تحويل جميع مشوهات مظهر المدينة إلى الجهات المعنية من

خال النظام الإلكتروني. كما يتميز هذا النظام بالتالي:

تحويل جميع المخالفات إلى

نظام النقد العام للدفع.

تحويل جميع المخالفات إلى

المحكمة. وإمكانية تحديث بيانات

المحكمة عن طريق الربط الإلكتروني

مع نظام النيابة والمحكمة.
يُعد النظام هو الأداة الفاعلة في
تسليم وتحويل البلاغات - الربط
مع حكومة أبوظبي الإلكترونية -
لكل الإدارات.
تسليم البلاغات الواردة من حكومة
أبوظبي لكل المعنيين بالبلاغات
داخل بلدية مدينة العين، وذلك
بالربط مع نظام خدمة المتعاملين
(CRM) والربط مع حارس المدينة
(City Guard) وتطبيق راصد.
إظهار كل المخالفات والمشوهات
المرصودة من النظام على خرائط
جغرافية، وذلك بإكمال الربط مع
مكاني؛ مما يوفر إمكانية التحليل
الجغرافي لمواقع المخالفات
والمشوهات في مدينة العين حسب
المنطقة والحوض والقطعة.
تكامل النظام مع برنامج قرار
(برنامج خاص بالتقارير والإحصائيات
الداخلية)؛ مما يُسهل عملية استخراج
الإحصائيات لأصحاب القرار ومتابعة
مؤشرات الأداء للجهاز الرقابي.
يضمن النظام مسح
المفتشين لكل مناطق
التفتيش الخاصة بهم ضمن
الفترة الزمنية المحددة لذلك.
يسهل على المفتش الوصول
إلى موقع المخالفة أو المشوّهة
عند الرجوع إليها للتأكد من الإزالة
من خلال الإحداثيات (المنطقة -
رقم القطعة)، خاصة في الحالات
المرتبطة بالبلاغات.
الربط مع الأنظمة الإلكترونية الأخرى:
الربط مع نظام تسجيل الأراضي
الربط مع نظام تراخيص البناء

2.1.3 برنامج تدريب وتأهيل المفتش المعتمد للنظام البلدي

لكي نساعدك على أداء مهامك بصورة احترافية قمنا
بتصميم برنامج تدريبي خاص لفريق الرقابة والتفتيش،
يهدف إلى الآتي:

أ. توحيد برنامج التدريب على مستوى جميع المفتشين؛ لضمان تقديم الخدمة
للجمهور بصورة موحدة ومميزة تعكس صورة إيجابية للمؤسسة.

ب. منحك صفة الضبطية القضائية:

الضبطية القضائية هي مجموعة من الإجراءات القانونية التي يقوم بها مأمور
الضبط القضائي للكشف عن المخالفات التي وقعت بالفعل، والتحري عن
مرتكبيها، وجمع الأدلة ضدهم وتقديمها للنيابة العامة. وهي تنقسم إلى
نوعين: الضبطية القضائية، والضبطية الإدارية.

الضبطية القضائية: هي صفة تخول لبعض الموظفين

العامين ضبط المخالفة وإجراء التحريات عنها وعن مرتكبيها

بعد وقوع المخالفة. أي تُفعل وظيفة الضبطية القضائية

حين تفشل الضبطية الإدارية وتقع المخالفة (العاج)؛ مثال

على ذلك: حين يقوم مفتش البلدية برصد تكديس العزاب في منطقة سكنية واقعة في نطاق عمله المكاني مخالفة لأحكام القانون يقوم بالفعل بضبطها، وجمع التحريات عنها وعن فاعلها.

الضبطية الإدارية: وهي سلطة الرقابة والتفتيش على نشاط معين؛ لمنع وقوع المخالفة في نطاق هذا النشاط، وهي مرحلة تسبق وقوع المخالفة، أي إن وظيفتها الوقاية المسبقة. حيث يقوم - على سبيل المثال - مفتش البلدية بالمرور على المباني الواقعة في نطاق عمله لتفقدتها والتأكد من مدى التزام مُنفّذها بشروط التراخيص الصادرة لهم.

ج. تدريبك على سلوك التعامل مع الجمهور بصورة إيجابية.

التعامل الإيجابي السليم هو أساس من أساسيات السلوك الواجب التزوّد بها عند التواصل مع الجمهور، لذا حرصنا كل الحرص على إعداد تدريبات متخصصة تهدف بشكل أساسي إلى تنمية المهارات السلوكية وتنمية وتطوير جوانب الشخصية، كبت الروح الإيجابية وحسن المبادرة، مما يُسهم بشكل مباشر في تحقيق التواصل الفعال بين المفتش والجمهور.

د. تطوير مهاراتك اللغوية ومهارات الحاسب الآلي وأية مهارات تقنية حسب حاجة العمل.

تم تخصيص مجموعة من التدريبات التي تستهدف بشكل مباشر تنمية المهارات اللغوية؛ حتى يتمكن المفتش من التواصل بشكل سلس مع مختلف الجنسيات الموجودة بمدينة العين، إلى جانب تطوير مهارات الحاسب الآلي وتطبيقاته، بالإضافة إلى كافة المهارات التقنية التي يحتاجها المفتش لأداء مهامه بكفاءة وسرعة.

هـ . التدريب على مهام العمل.

تم إعداد تدريبات متخصصة تشمل وتغطي كافة جوانب مهام العمل وأدواته، كالتدريب على نظام المفتش الذكي، حتى يتمكن المفتش من استخدامه بشكل فعّال وسريع لأداء كل مهام العمل من خلاله، وكذلك تدريبات ودورات تشرح كل ما يخص "الضبطية القضائية".

و. تقييم أدائك بصورة مستمرة بغية تطوير مهاراتك ومساعدتك على التقدم في عملك.

سوف يتم تقييم أدائك بشكل منتظم ومستمر لقياس مدى نجاحك في أداء مهامك وتطوير مهاراتك؛ حتى تُحقّق تقدّماً وتطوراً ملحوظاً في مسار عملك وأداء مهامك.

من ثم، فإن التزامك بتطبيق معايير التدريب في العمل هو من أهم عوامل نجاحك بصفتك مفتشاً في بلدية مدينة العين.

وقد مُنح مفتشو البلدية صفة "الضبطية القضائية" بموجب القانون الاتحادي رقم 35 لسنة 1992 في شأن الإجراءات الجزائية المادة رقم (33). وللضبطية القضائية فيود قانونية وقواعد يجب على المفتش "مأمور الضبط القضائي" التقيد والالتزام بها وفقاً للقانون؛ وأهمها:

عدم تفتيش منزل المخالف بغير إذن كتابي من النيابة العامة، ما لم يكن مثلباً بالمخالفة.

عدم تفتيش منزل المخالف إلا للبحث عن الأشياء الخاصة بالمخالفة، وإلا إذا ظهرت عَرَضاً أثناء التفتيش أشياء تعد مخالفة أو تفيد في كشف الحقيقة عن المخالفة أخرى يقوم مأمور الضبط القضائي بضبطها.

لا يقوم بالتفتيش إلا من صدر له إذن التفتيش، فإذا عُهد إلى مأمور الضبط القضائي أو كُلف بتفتيش مسكن ما وهو بدوره كُلف أحد مروضيه أن يجري التفتيش استقلاً كان التفتيش باطاً.

عدم جواز استجواب المخالف أو إجراء المواجهة بينه وبين الشهود.

عدم استعمال العنف أو التهديد أو الوعد بمنفعة (مع المشتبه به أو الشاهد) للتأثير عليه.

عدم جواز القبض على الأشخاص، أو الأمر بالضبط والإحضار.

موظفي إدارة الرقابة والتفتيش 32 دليل موظفي إدارة الرقابة والتفتيش 33

2.1.9 طائرات بدون طيار (درون) - حسب احتياجات العمل

2.1.8 خطة العمل اليومية/ الأسبوعية (خطة التفتيش الموحدة)

تقوم بلدية مدينة العين بتزويد بعض الموظفين من فريق التفتيش بطائرة بدون طيار؛ للمساعدة على مراقبة بعض المناطق بصورة مستمرة وبطريقة حديثة. وتزويد بعض الموظفين بالطائرة أمر يرجع للمدير المباشر حسب احتياجات العمل والطبيعة الجغرافية لكل منطقة. يقوم مسؤولك المباشر بتسليمك خطة العمل (اليومية/ الأسبوعية) حسب كل منطقة وطبيعتها الجغرافية. فالنزام بخطة العمل من أهم عوامل تقييم عملك بصورة صحيحة، وإتباعك للتعليمات الخاصة بخطة العمل يجعل منك موظفاً مثالياً وقوة للموظف الحكومي الناجح. لذا يجب اتباع خطة التفتيش الموحدة على فرق التفتيش؛ لضمان توحيد الإجراءات على جميع المناطق واتباع المنهج نفسه؛ حتى نصل إلى نتائج فعالة على أرض الواقع. وقد تم إدراج مؤشر خاص لخطة التفتيش بهدف توحيد آلية العمل بين المراكز الفرعية في المجال الميداني، كل حسب النطاق الجغرافي المندرج تحته، بالإضافة إلى سهولة تقييم أداء فرق الرقابة والتفتيش بالنظام البلدي. ويعتمد هذا المؤشر على محورين أساسيين، هما: تغطية زيارة منطقة التفتيش خلال 72 ساعة بحد أقصى. الكشف على جميع قسائم اختصاص التفتيش (ربع سنوي).

72

2.1.4 الزبي الرسمي للمفتش الميداني

2.1.5 البريد الإلكتروني للمفتش مع اسم المستخدم

2.1.6 البطاقة الوظيفية

2.1.7 المركبات (النقل والحركة)

إنّ التزام فريق الرقابة والتفتيش بالزبي الرسمي الموحد ووضع البطاقة الوظيفية هو من أهم العوامل التي تحدد هوية العمل وتمثلك للمؤسسة التي تعمل بها بصورة احترافية؛ لذلك اخترنا لك زبياً يمثّل هوية عملك ويميزك ويجعلك فخوراً بتأدية مهامك بين شرائح المجتمع، ويُثمي شعورك بالمسؤولية تجاه تمثيل مؤسستك بصورة مُشرقة ومُشرقة. يُخصّص لكل مفتش بريد إلكتروني خاص به، مع اسم مستخدم، حتى يتمكن من التواصل المهني وتلقي التعليمات والتنويهات. يُمنح كل مفتش بطاقة وظيفية تعريفية تحمل شعار البلدية وبياناته؛ حتى يتسنى للجمهور التحقق والتثبت من هويته. لتسهيل قيامك بمهامك بصفقتك مفتشاً في بلدية مدينة العين قمنا بتوفير مركبات لتسهيل التنقّات والحركة بين المواقع المختلفة، وحيث إنّ هذه المركبات في عهدتك؛ فإن الحفاظ عليها هو مسؤوليتك المباشرة، واستخدامها في غير مهام العمل أمر غير مصرّح به. كما يجب تسليم السيارة بنهاية كل يوم عمل للمركز التابع له. علماً بأن أي مخالفات -أثناء تأدية المهام- تصدر عن عدم اتباع قانون المرور الخاص بالدولة، يتحمّل الموظف مسؤوليتها المادية والمعنوية.

في حال أن تَرَكْتَ عملك في إدارة الرقابة والتفتيش – لأي سبب من الأسباب يجب عليك تسليم كل ما يخص العمل من أدوات أو مخصّصات أو عُهدات، بجانب أنك سوف تفقد صفة الضبطية القضائية وصلاحياتها وما يترتّب عليها عين الصقر المنتشرة بالمدينة(في مناطق مختلفة، خاصة على الشوارع والمناطق الحيوية، بحيث يتم من خلالها الرجوع إلى التصوير المسجّل لتحديد هوية المخالف، أو تحديد أسباب الضرر – إن وُجد – وتعتبر هذه إحدى الأدوات الناجحة لتحديد هوية المخالفين لأنظمة النظام البلدي. كما تجدر الإشارة إلى أن هناك آلية متبعة لتحويل المخالفات إلى غرفة «عين الصقر» التابعة للبلدية في مثل هذه الحالات

كاميرات مراقبة الجودة 2.1.11

جدول العمل والتدوير 2.1.10

كل موظف يعمل في فريق التفتيش والرقابة يخضع لجدول العمل والتدوير حسب خطة الرقابة والتفتيش. يهدف جدول العمل والتدوير إلى تدوير جميع موظفي الرقابة والتفتيش لإكسابهم خبرات في المناطق كافة على مستوى الإمارة بأكملها، والاستفادة بهم في أي منطقة، وفي أي وقت- بحسب حاجة العمل

”كاميرات المراقبة“ عين الصقر 2.1.12

حرصاً منا على سامتك وللحفاظ على جودة الخدمة المقدمة للجمهور، تقوم بلدية مدينة العين بتزويدك بكاميرات مراقبة خال ساعات العمل الرسمية، الهدف من تزويدك بالكاميرات هو الحفاظ على أمنك وسامتك أولاً، ثم مراقبة أدائك ثانياً؛ لمعرفة نقاط التحسين والتطوير والعمل عليها، لنجعل منك مفتشاً مثالياً في أداء عملك؛ مما ينعكس على رضا الجمهور، ورفع مستوى الخدمة المقدمة. تُمارَس خارج نطاق ساعات العمل كثيرٌ من الانتهاكات والمخالفات للنظام البلدي، ولأن المفتشين ينتشرون، (ببعض المناطق التي تُسجّل بها مخالفات) ضد مجهول ولا يتم تحديد هوية المخالف أو المتسبب بالضرر؛ قام النظام البلدي بالاستفادة من التقنيات الموجودة (كاميرات إن التزامك بإجراءات استعمال الكاميرات، في حال تم تزويدك بها، هو شيء أساسي؛ ومن ثم هي في عهدتك وأي مخالفات للنظام تصدر عن سوء الاستخدام تحمّلك مسؤولية قانونية؛ وعليه يرجى اتباع التعليمات لضمان أمنك وسلامتك.