

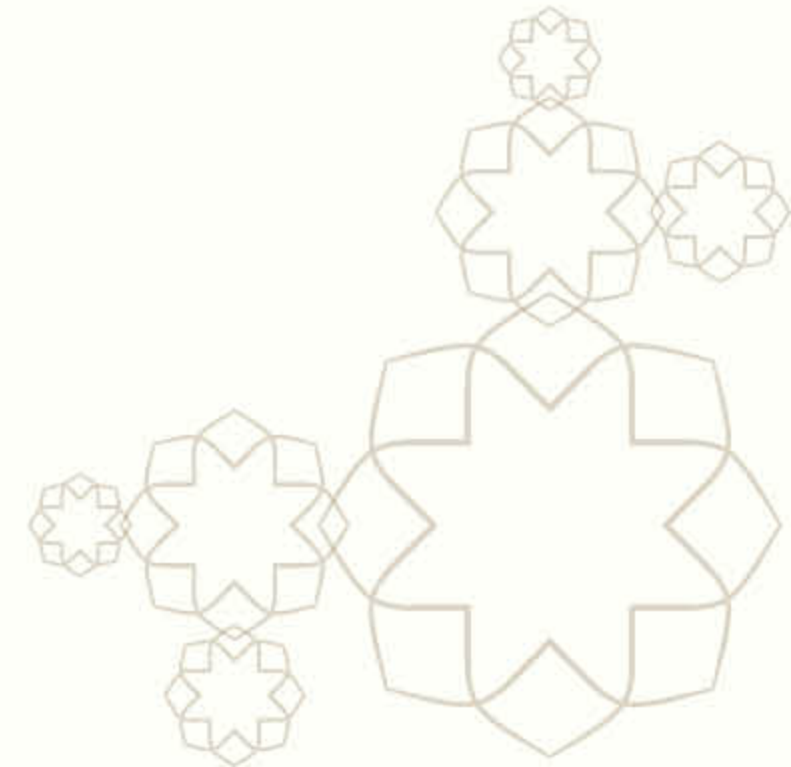
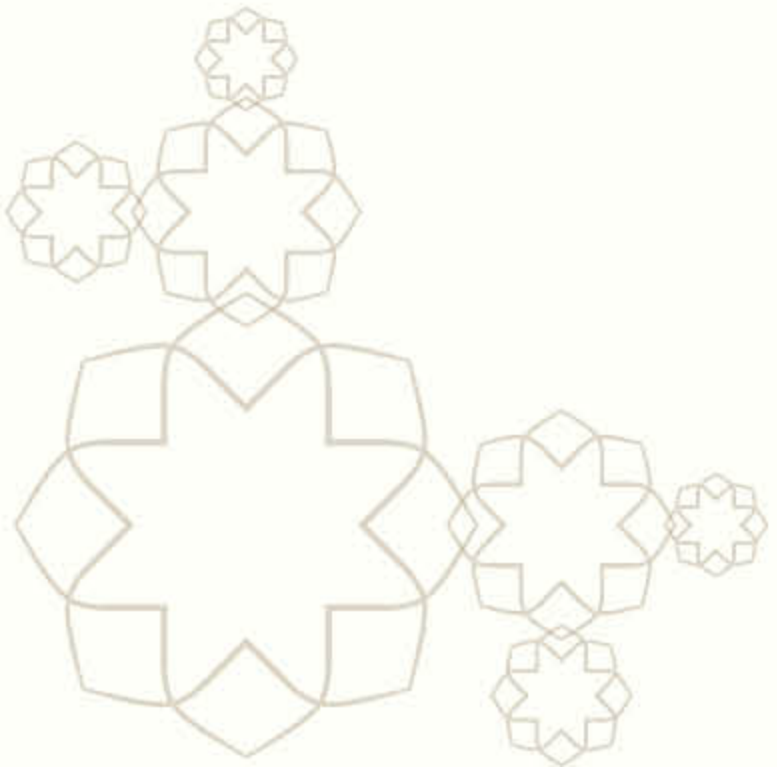
دائرة البلدية والتخطيط  
Municipality & Planning Department

حكومة عجمان  
Government Of Ajman

# التقرير السنوي Annual Report 2016



# التقرير السنوي 2016 Annual Report 2016







سمو الشيخ عمار بن حميد بن راشد النعيمي  
ولي عهد إمارة عجمان  
His Highness Sheikh Ammar bin Humaid Al Nuaimi,  
Crown Prince of Ajman



سمو الشيخ حميد بن راشد النعيمي  
عضو المجلس الأعلى حاكم إمارة عجمان  
His Highness Sheikh Humaid bin Rashid Al Nuaimi,  
Supreme Council Member and Ruler of Ajman



## المحتويات Table of contents

8	Chairman Foreword
10	Introduction

### القسم 1 Section 1

12	<b>Administrative Management</b>
14	The Organizational Chart
16	Leadership Structure
17	The Council of Higher Leadership
20	The Council of Administrative Leadership

### القسم 2 Section 2

22	<b>Strategic Management in the Municipality and Planning Department</b>
24	Strategic Plan 2016-2018
26	Risk Management
27	The Strategic Projects and Initiatives

### القسم 3 Section 3

54	<b>Developments and transformations in the Department</b>
56	Partners
58	Signing Agreements and memorandums of understanding
64	Service Centers
66	Service Classification Map
68	Conferences and meeting held by the Department
76	The Department participations (conferences and seminars)
80	Innovation and Creative Initiative
88	Certificates and awards won by the Department
90	Delegations

### القسم 4 Section 4

96	<b>Statistics and Performance Indicators</b>
----	--





## Chairman Foreword

Over the years, the Department has focused our attention on our clients, partners and community groups by publishing our performance results. Most importantly, the Department, through its comprehensive annual book, makes our projects, initiatives and customer services known to the Ajman community of citizens, residents and visitors. This book contains precise and accurate information on the activities of the Department, a tradition and a promise we fulfil every year, bearing in mind our principles of transparency. We disseminate our corporate information to this level of clarity in order to serve the needs of customers, partners, sister departments and other groups, making it available for studies and research. We are proud today to place in your hands the sixth issue of our annual report, with a new form and look in both text and spirit.

Everyone knows the concrete contribution made by the Municipality and Planning Department makes to the beautiful and innovative painting of the Emirate of Ajman. This painting is drawn by the brush of excellent performance, which provides added value to our customers and develops the strategic dimension of our initiatives and projects. The Department each year disseminates these contributions in various readable and audio media, as well as via social media. This booklet is a single source containing a detailed report on the most important contributions and achievements made during 2016.

We hope this modest achievement contributes to the studies of creativity and innovation in municipal planning and lures more investments and tourism into the Emirate, contributing to further economic and social development to realize the aspirations and vision of Ajman, and the UAE, under the support and guidance of our leadership.

In conclusion, I would like to thank and show gratitude to all units in the Department, whose efforts have brought this work to light.

Sheikh Rashid Bin Humaid Al Nuaimi  
The Chairman of Municipality and Planning Department

## كلمة رئيس الدائرة

دأبت الدائرة منذ سنوات أن تطل على متعاملليها وشركائها وفئات المجتمع من خلال نشر نتائج أداؤها، وأهم مشاريعها ومبادراتها المسخرة لخدمة مجتمع إمارة عجمان من مواطنين ومقيمين والزائرين عبر كتاب سنوي شامل، يشتمل على العديد من المعلومات والبيانات الدقيقة عن نشاط الدائرة، والذي أصبح تقليداً راسخاً ووعداً لنجزه سنوياً وتقليداً لمبدأ الشفافية والوضوح للنشر المعلومة المؤسسية بما يخدم تطلعات المتعاملين والشركاء والدوائر الشقيقة، وكافة الفئات اللوافة إلى المعلومة والمعرفة، لتسخيرها والاستعانة بها في إعداد الدراسات والبحوث، وهذا نحن اليوم نطل عليكم بعددنا السادس من تقريرنا السنوي بحلة جديدة وقشبية شكلاً ومضموناً.

الكل يحرك ما لدائرة البلدية والتخطيط من إسهامات ملموسة في رسم اللوحة الجميلة والمتجددة لإمارة عجمان بربشة التميز في الأداء، وتقديم كل ما يضيف قيمة مضافة لمتعاملليها، إلى جانب المبادرات والمشاريع ذات البعد الاستراتيجي، حيث تسعى الدائرة دوماً نحو نشر تلك الإسهامات في مختلف وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة، وفي مختلف وسائل التواصل الاجتماعي، ورغبة منها في لملمة ذلك الشئ في النشر، جعلت تلك الإنجازات بين دفتي هذا الكتيب، والذي هو تقرير مفصل ومبوب عن أهم تلك الإسهامات والإنجازات خلال العام المنصرم 2016.

بهذا الإنجاز المتواضع، نأمل أن يسهم في فتح المزيد من الاستفادة في مجال الدراسات والإبداع والابتكار، ويكون حافزاً للتشجيع تحقق المزيد من الاستثمارات والنشاطات السياحية للإمارة، ليسهم في المزيد من تطويرها الاقتصادي والاجتماعي، ولتحقق بذلك تطلعات ورؤية عجمان، والرؤية الاستراتيجية لحولة الإمارات العربية المتحدة في ظل دعم ومتابعة قيادتنا الرشيدة. ولا يسعني في الختام إلا أن أوجه الشكر والتقدير لكل من أسهم بتفاني في إخراج هذا العمل إلى حيز الوجود من كوادر الدائرة.

راشد بن حميد النعيمي

رئيس دائرة البلدية والتخطيط



## Introduction

In our efforts to ensure transparency by making knowledge and information accessible to all concerned inside and outside the Department, we are adopting a yearly tradition of publishing our achievements in an annual report. The Department has been working to disseminate our corporate information through various modern means, including press, broadcasts and social media. The Department has seen fit to gather the various achievements, projects, initiatives and statistical data published during the year by various administrative units, and place them in this annual report.

Today, our sixth edition documents the Department's activities in a sophisticated way, incorporating the feedback from our previous publications. This booklet aims to provide information and statistical data for the decision makers in the Department and in the Government of Ajman. It also meets the needs of scientific research centers, universities, researchers and businesses.

The Department witnessed a qualitative leap in all areas of its performance. In strategy and administration, in 2016 the Department updated its strategic plan for the period 2014-2016 to align with that of the Ajman Government 2021. This annual book classification displays the Department's major achievements, initiatives and projects as per the 2016-2018 strategy. A chapter has been created for each of the most innovative initiatives, including Launching Innovation Strategy, Launching Innovation Policy, Innovation Week, and Innovation Labs. In addition, we have included new statistics, such as the classification of rental contracts for the area of Manama and Masfout, and the satisfaction and guidance of visitors to the gardens and the new parks of the Emirate.

The Department has signed 11 cooperation agreements this year, and organized a number of conferences and forums as well as participating in conferences organized by other bodies. The Department was proud to be awarded various certificates and awards, and to receive remarkable attention at the local, regional and international levels. His Highness, the Chairman of the Department, received a number of ambassadors and consuls from friendly countries throughout the year, and the Department also received a number of other local delegations. This annual book presents various statistical figures and detailed results from all sectors of the Department, including Engineering, Public Health and Environment, Customer Service and Support Services.

The results and activities of the Department reflect positive performance across our sectors, and we have aimed to present these achievements in a new and improved format.

We hope to continue our success in the coming years.

## المقدمة

تأصيلاً لمبدأ الشفافية في نشر المعرفة والمعلومة لتكون في متناول جميع المعنيين داخل الدائرة وخارجها، حرصنا على ترسيخ تقليداً سنوياً بنشر إنجازاتنا في تقرير سنوي، حيث عمدت الدائرة نحو نشر المعلومة المؤسسية بوسائل نشر مختلفة وحديثة، ومنها الصحف والإذاعات، ووسائل التواصل الاجتماعي بهدف توفير المعلومة الصحيحة وبالسريّة والسرعة المطلوبة، وإدراكاً منها بأن القرار الصحيح لا يبنى إلا على معلومات وحقائق صحيحة ومتوفرة، وانطلاقاً من هذه الرؤية أقممت الدائرة نحو لملت شتات الإنجازات والمشاريع والمبادرات والبيانات الإحصائية المنشورة خلال العام والمتناثرة في وحداتها الإدارية المختلفة لتضعها بين دفتي هذا التقرير السنوي.

وها نحن اليوم للتقي معكم بإصدارنا السادس حيث إن هذا الكتيب يحصر ويوثق نشاطات الدائرة بصورة مبهية ومتطورة بالاستفادة من كافة الملاحظات والاحتياجات التي وردتنا على إصداراتنا السابقة، إن إصدار هذا الكتيب يستهدف توفير المعلومة والبيانات الإحصائية لمتخذي القرار في الدائرة وعلى مستوى حكومة عجمان بدرجة أساسية، كما يستهدف سد احتياجات مراكز البحث العلمي والجامعات والباحثين ورجال الأعمال.

شهدت الدائرة نقلة نوعية في أدائها في كافة المجالات، ففي 2016 وفي المجال الاستراتيجي والإداري حدثت خطتها الاستراتيجية 2014-2016 ورسمت خارطتها، حيث أنها واءمت استراتيجيتها مع استراتيجية حكومة عجمان 2021، فما يميز العدد السادس من التقرير السنوي اختلاف التوبيخ هذا العام عن توبيخات السنوات السابقة، ليتم استعراض أهم إنجازات الدائرة ومبادراتها ومشاريعها بناء على استراتيجية 2016-2018، كما وقد تم استحداث فصل بشأن كل ما يخص مبادرات الابتكار من مثل، إطلاق استراتيجية الابتكار، إطلاق سياسة الابتكار، أسبوع الابتكار، ومختبرات الابتكار. بالإضافة الى الإحصائيات الجديدة المضافة كتصنيف العقود الايجارية لكل من منطقة المنامة ومصفوت، ورضا زوار الحدائق واعداد زوار الحدائق الجديدة في الامارة.

في جانب الإنجازات الأخرى والمستمرة حققت الدائرة بعض القفزات في نشاطها وأدائها، حيث تم توقيع عدد 11 اتفاقية تعاون و نظمت الدائرة عدد من المؤتمرات والملتقيات الى جانب المشاركة في المؤتمرات المنظمة من الجهات الأخرى، وكعادتها حصدت على شهادات وجوائز، كما حظيت الدائرة باهتمام ملفت محلياً، وإقليمياً، ودولياً، كما التقى سمو رئيس الدائرة بعدد من سفراء وقناصل دول صديقة وشقيقة، كما استقبلت الدائرة وفوداً أخرى محلية، بالإضافة الى تخصيص حيزاً للأرقام الإحصائية للنتائج مفصلة لوحدات الدائرة في كافة القطاعات (قطاع الشؤون الهندسية، قطاع الصحة العامة والبيئة، قطاع خدمة المتعاملين، قطاع الخدمات المساندة).

إن نتائج أعمال ونشاطات الدائرة والتي حاولنا التسلط عليها في هذا الكتيب السنوي، فقد عكست مدى التطور الحاصل في أداء كافة قطاعاتها بصورة إيجابية. نأمل أن نكون قد وفقنا في عرض نتائجنا بحلة جديدة ومتجددة، على أمل أن يعيننا المولى عز وجل في الاستمرار بهذا الجهد خلال الأعوام القادمة.



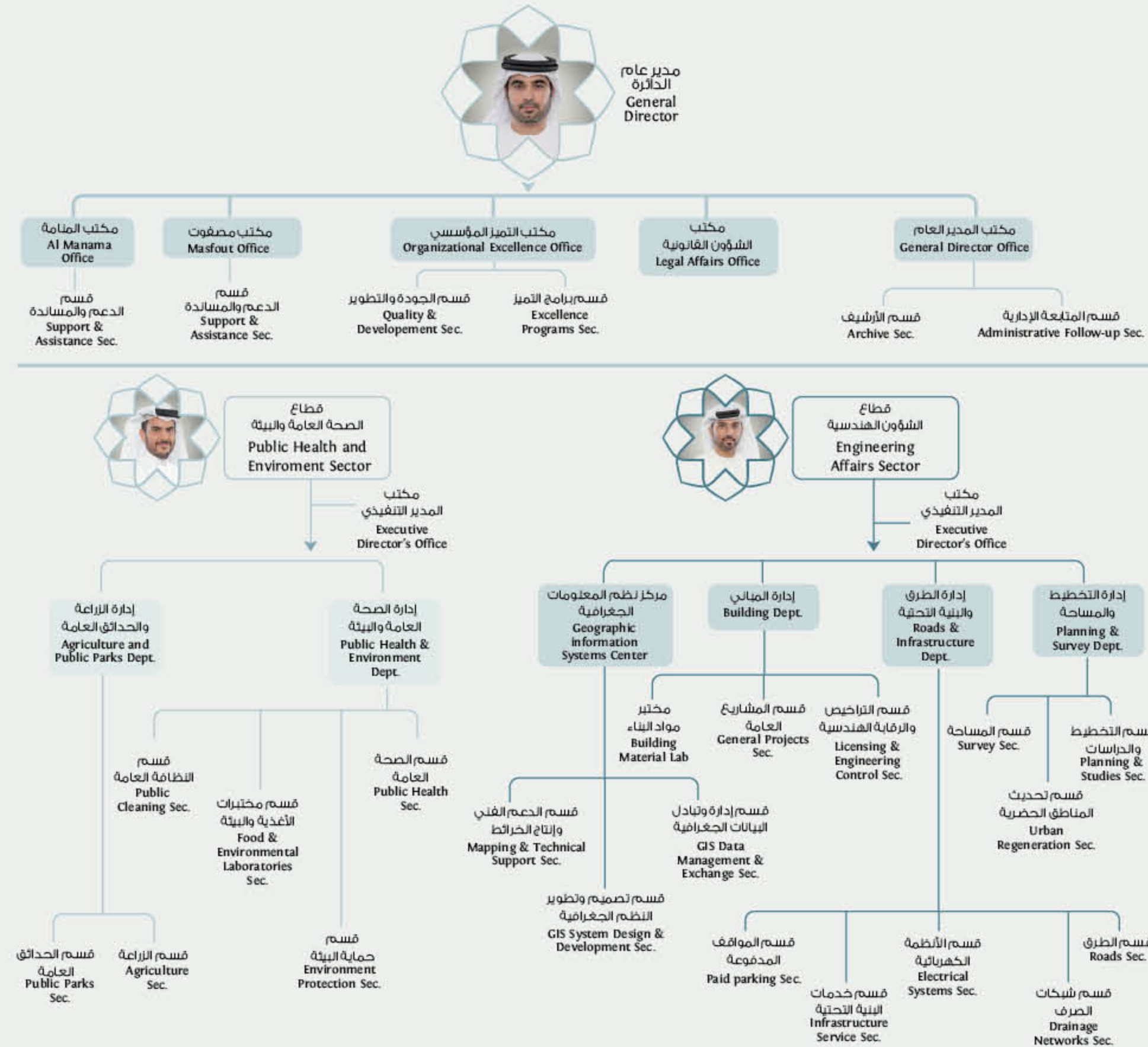
التنظيم الإداري

Administrative Management

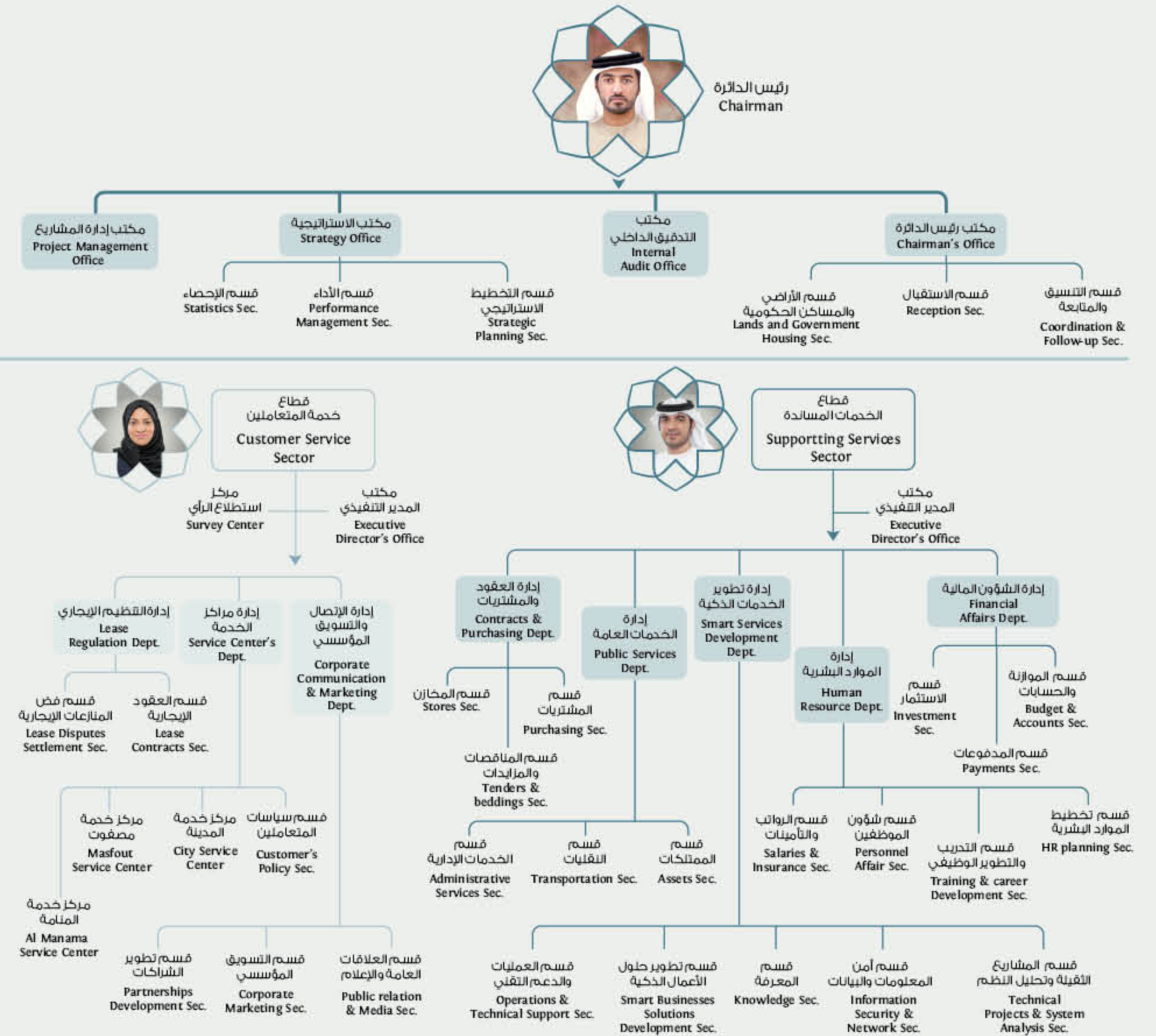
القسم 1  
Section 1



## The Organizational Chart of Municipality & Planning Department - Ajman



## الهيكل التنظيمي الإداري لدائرة البلدية والتخطيط - عجمان





## The Council of Higher Leadership

His Highness Sheikh Rashid Bin Humaid Al Nuaimi, the Chairman of the Municipality and Planning Department, issued a decision to form a council for senior leadership, including him as the head of the council and the Director General and the sectors' CEOs as members. The council includes qualified and experienced independent members known for their contributions to their fields of specialty, and to the goals and sections of the department. They are a source of experience, whose opinions help shape the decisions of the council and reinforce its orientations achieve the department's higher goals and strategies.

## مجلس القيادات العليا

أصدر سمو الشيخ راشد بن حميد النعيمي، رئيس دائرة البلدية والتخطيط قراراً بتشكيل مجلس للقيادات العليا برئاسته وعضوية مدير عام الدائرة والمدراء التنفيذيين للقطاعات، ويضم المجلس في عضويته أعضاء مستقلين من ذوي الخبرة والكفاءة والإسهامات المشهوددة، في مجال تخصصاتهم وفيما يتصل بأهداف واختصاصات الدائرة، باعتبارهم رافد خبرة ورأي، يساهم في دعم اتخاذ قرارات المجلس، وتعزيز توجهاته، وصولاً إلى تحقيق الاستراتيجيات والغايات العليا للدائرة.

ضمان المرونة والتشافية في الدائرة لمواجهة المتغيرات الداخلية والخارجية وإدارتها للتغيير بفاعلية أكبر.

Guaranteeing flexibility and transparency in the department in order to confront and manage internal and external changes more effectively.

تعزيز عمليات التواصل مع كافة فئات المعنيين الخارجيين (الحكومة، المجتمع، المتعاملين، الشركاء، الموردين) والتفاعل معهم.

Strengthening the process of communication with external concerned parties, such as the government, society, clients, partners, and suppliers, and interacting with them.

تحديد التوجه الاستراتيجي من خلال تطوير رؤية ورسالة الدائرة وقيمتها، وبناء سمعتها المؤسسية.

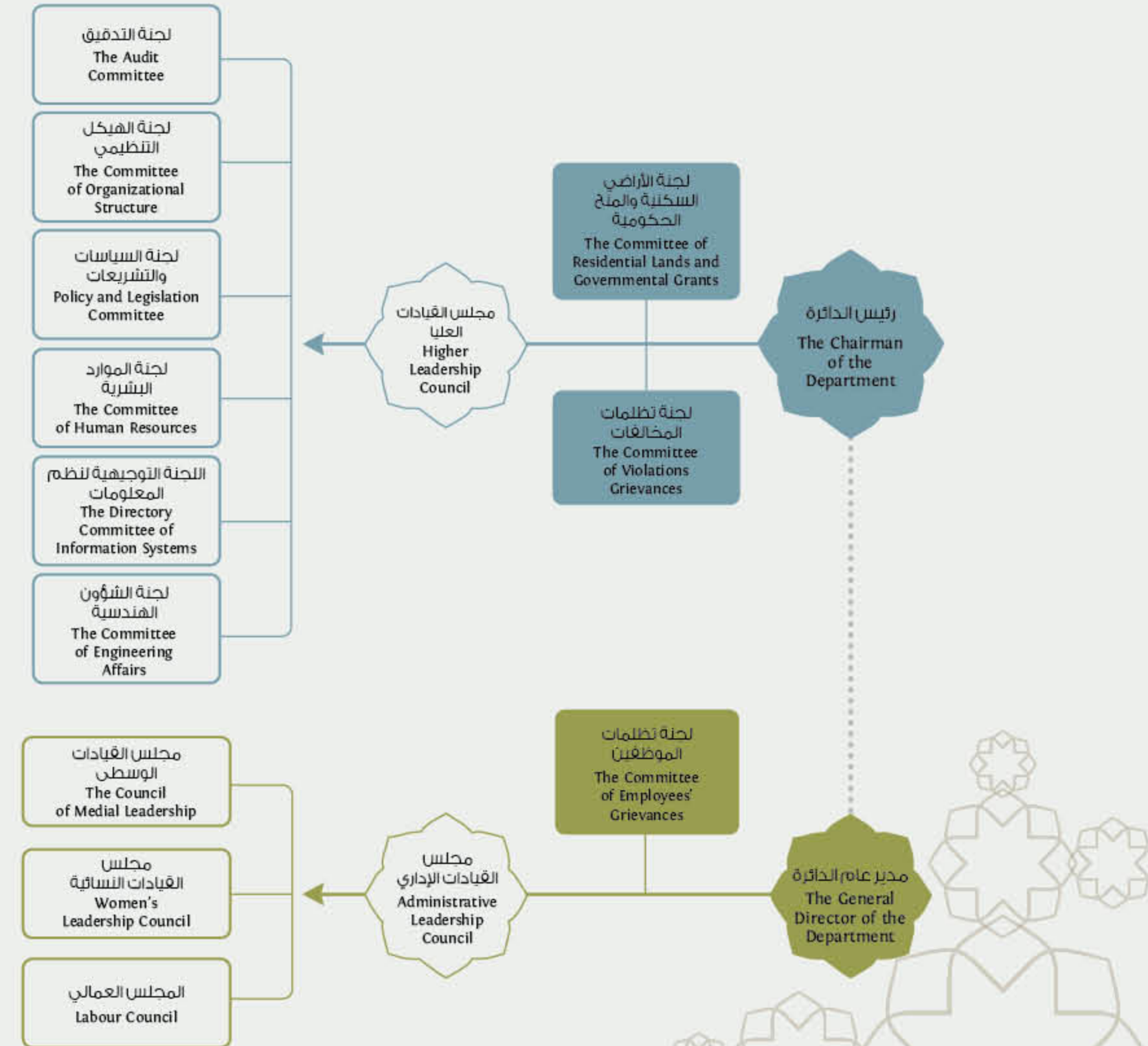
Setting a strategic orientation by developing the vision, message, and values of the department, and building its institutional reputation.

يناط بالمجلس تحقيق الأهداف التالية:  
The council is responsible for achieving the following objectives:

تقديم أفضل نموذج وتعزيز ثقافة التميز والابتداع لدى العاملين بالدائرة.  
Presenting the best example, and reinforcing the culture of excellence and innovation in the department's employees.

تحديد ومراقبة ومراجعة النظام الإداري وأداء الدائرة وتطويره.  
Determining, monitoring, and reviewing the administrative system and the performance of the department and developing these areas.

## Leadership Structure الهيكل القيادي





### The Directory Committee of Information Systems, which is assigned with the following tasks:

- Revising the strategic plan of the IT Department.
- Revising the strategic performance indices of the IT Department.
- Adopting the annual budget of the IT Department.
- Adopting technical projects.
- Keeping track of the progress of technical projects according to the project plan.
- Revising technical policies and procedures before adopting them.

### اللجنة التوجيهية لنظم المعلومات ومهامها الآتية:

- مراجعة الخطة الإستراتيجية لإدارة تقنية المعلومات.
- مراجعة مؤشرات الأداء الإستراتيجية لإدارة تقنية المعلومات.
- اعتماد الميزانية السنوية لإدارة تقنية المعلومات.
- اعتماد المشاريع التقنية.
- التأكد من سير المشاريع التقنية وفق الخطة المعتمدة للمشروع.
- مراجعة السياسات والإجراءات التقنية قبل اعتمادها.

### Policy and Legislation Committee, which is assigned with the following tasks:

- Setting a methodology to prepare and adopt policies and regulations.
- Regularly revising the policies and regulations adopted in the department.
- Making recommendations to adopt any new policies and regulations.
- Following up with the concerned administrations to prepare policies and regulations.

### لجنة السياسات والتشريعات وتقوم بالمهام الآتية:

- إعداد منهجية لإعداد واعتماد السياسات واللوائح.
- مراجعة اللوائح والسياسة المعتمدة في الدائرة بشكل دوري.
- تقديم التوصيات لاعتماد أي سياسات و لوائح جديدة.
- متابعة الإدارات المعنية لإعداد اللوائح والسياسات.

### The Audit Committee, which is assigned with the following tasks:

- Supervising the process of preparing and disclosing financial reports.
- Supervising the process of internal censorship in the department.
- Making recommendations about the internal audit plan and informing the head of the department about them.
- Following the process of implementing the recommendations with the concerned units.
- Nominating the department's external auditor to ensure that the annual accounts are closed according to the system adopted by the finance department and the council of leadership.
- Supervising the process of risk management and ensuring the effectiveness of the department's contingency plans.

### لجنة التدقيق والتي تقوم بالمهام الآتية:

- الإشراف على عملية إعداد التقارير المالية والإفصاح عنها.
- الإشراف على أداء عملية الرقابة الداخلية في الدائرة.
- تقديم التوصيات لخطة التدقيق الداخلي السنوية ورفعها لرئيس الدائرة.
- متابعة تنفيذ التوصيات من قبل الوحدات المعنية.
- ترشيح المدقق الخارجي للدائرة للتأكد من إغفال الحسابات السنوية بما يتوافق مع النظام المعتمد من قبل الدائرة المالية واعتماده من قبل مجلس القيادات.
- الإشراف على عملية إدارة المخاطر والتأكد من فعالية خطط الطوارئ للدائرة.

ويتبع مجلس القيادات العليا ستة لجان توجيهية هي:  
Six directory committees work with the council of senior leadership:

### The Committee of Engineering Affairs, which is assigned with the following tasks:

- Adopting the policies and procedures of the engineering affairs sector.
- Revising the strategic plan of the engineering affairs sector.
- Revising the Emirate's engineering projects before adopting them.
- Revising the general budget of the engineering affairs sector.
- Revising the general plan of the city before adopting it.
- Revising any amendments to land plans before adopting them.

### لجنة الشؤون الهندسية وتقوم بالمهام الآتية:

- اعتماد سياسات وإجراءات قطاع الشؤون الهندسية.
- مراجعة الخطة الإستراتيجية لقطاع الشؤون الهندسية.
- مراجعة المشاريع الهندسية للإمارة قبل اعتمادها.
- مراجعة الميزانية العامة لقطاع الشؤون الهندسية.
- مراجعة المخطط العام للمدينة قبل اعتمادها.
- مراجعة أي تعديل على مخططات الأراضي قبل اعتمادها.

### The Committee of Human Resources, which is assigned with the following tasks:

- Adopting an HR strategy.
- Supervising the implementation of leadership setup and developmental programs.
- Supervising the process of setting up and implementing the localization strategy in the department.
- Adopting the manual for job descriptions.
- Adopting recruitment policies.
- Modifying the administrative, procedural and explanatory regulations and decisions of HR.
- Transferring employees from one department to another.

### لجنة الموارد البشرية وتقوم بالمهام الآتية:

- اعتماد إستراتيجية الموارد البشرية.
- الإشراف على تنفيذ برامج إعداد وتطوير القيادات.
- الإشراف على عملية إعداد وتنفيذ إستراتيجية التوطين بالدائرة.
- اعتماد دليل الوصف الوظيفي للوظائف.
- اعتماد السياسات المتعلقة بالتعيينات.
- اعتماد تعديل اللوائح والقرارات الإدارية والإجرائية و التفسيرية للموارد البشرية.
- اعتماد نقل الموظفين من إدارة إلى أخرى.

### The Committee of Organizational Structure, which is assigned with the following tasks:

- Supervising the revision and development of the organizational structure corresponding to the strategy of the department.
- Measuring the effectiveness of the organizational structure periodically.
- Identifying the main processes needed for achieving strategic goals.
- Identifying the officials responsible for the main operations.
- Approve the description of organizational units' functions.

### لجنة الهيكل التنظيمي والتي تقوم بالمهام الآتية:

- الإشراف على مراجعة وتحديث الهيكل التنظيمي بما يتواءم مع إستراتيجية الدائرة.
- القياس الدوري لفعالية الهيكل التنظيمي.
- تحديد العمليات الرئيسية اللازمة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية.
- تحديد مسؤولي العمليات الرئيسية.
- اعتماد وصف المهام للوحدات التنظيمية.



## مجلس القيادات الإداري

## The Council of Administrative Leadership

His Highness the Chairman of the department issued a decision to form the Administrative Leadership Council under the chairmanship of the Department's Director General and the membership of the sectors' CEOs. The Council will complete the administrative and institutional work system to guarantee a channel of communication through which information flows easily vertically and horizontally. The Administrative Leadership Council is followed by three specialized councils, namely: The Council of Medial Leadership, which comprises the membership of the organizational units' directors in the department, The Women's Leadership Council, and The Workers' Council.

واستكمالاً لمنظومة العمل الإداري المؤسسي، وبما يضمن إيجاد قناة اتصال يتم من خلالها سهولة تدفق المعلومات رأسياً وأفقياً، أصدر سمو رئيس الدائرة قراراً بتشكيل مجلس القيادات الإداري برئاسة مدير عام الدائرة وعضوية المدراء التنفيذيين للقطاعات. ويتبع مجلس القيادات الإداري ثلاثة مجالس تخصصية هي: مجلس القيادات الوسطى والذي يشمل على عضوية مدراء الوحدات التنظيمية بالدائرة ومجلس القيادات النسائية والمجلس العمالي.

تبني سياسة التغيير من خلال فهم العوامل الداخلية والخارجية، وتحديد واختيار التغييرات الواجب إجرائها في الدائرة وتخصيص الموارد والدعم اللازمين لهذه السياسة، وإدارة النتائج والمخاطر المترتبة عليها، وإدارة تأثيرها على جميع المعنيين، وشرح عملياتها ومبرراتها، ودعم وتمكين الموارد البشرية لضمان إيجاد إدارة فعالة لعمليات التغيير.

Adopting the policy of change by understanding internal and external factors in order to identify changes that should be implemented in the department. This includes allocating resources and support needed for changes; managing results, possible risks and effects of concerned parties; explaining operational needs and justifications for change; and supporting and reinforcing human resources in order to guarantee effective management of change processes.

تبني ثقافة التميز لدى الموارد البشرية من خلال تحفيز ومكافأة وتقدير إنجازات الموارد البشرية وفرق العمل، والاتصال المباشر، والمساندة والتشجيع، والمساهمة الشخصية في نشاطات تنمية الموارد البشرية وإعداد جيل جديد من القادة.

Adopting a culture of excellence in human resources by motivating, rewarding and appreciating the accomplishments of the human resources and work teams to build a new generation of leaders. This includes directly contacting personnel to support and encourage their efforts and personally contributing to HR development activities.

اعتماد النظم فعالة للسيطرة والعدالة والشفافية والمسائلة في الدائرة لتعزيز الثقة والمصداقية في بيئة العمل.

Adopting effective systems of control, justice, transparency and accountability in the department in order to reinforce reliability and credibility in the work environment.

العمل على تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل من خلال وضع تصور للهيكل التنظيمي الملائم للتفيذ الإستراتيجية، وضمان تطبيق أنظمة فعالة لإدارة العمليات، وتحديد الجهات المسؤولة عن العمليات الرئيسية في الدائرة، وإيجاد نظام فعال لإعداد وتطبيق ومراجعة وتحديث الإستراتيجية.

Developing, applying, and modernizing work systems through an administrative structure appropriate for the implementation of the strategy; guaranteeing the application of effective systems for operations management; identifying the parties responsible for the main operations in the department; and founding an effective system to prepare, apply, develop and revise the strategy.

يناط بالمجلس تحقيق الأهداف التالية:  
The council is responsible for achieving the following objectives:

العمل على تطوير رؤية ورسالة الدائرة وقيمها المؤسسية وتحديد أهدافها، وتقديم القدوة الحسنة للثقافة التميز، والعمل على ترسيخها في قطاعات الدائرة المختلفة لدى الموارد البشرية.

Developing the vision, the message, and the institutional values of the department and identifying its objectives, in addition to presenting a good example of the culture of excellence and working on embedding this culture throughout the department's different sectors and human resources.

العمل على مراجعة وتطوير نتائج الأداء الرئيسية وتعزيز عمليات التحسين المستمر واعتماد أنظمة فعالة للقياس.

Revising and developing the main results of the Department's performance, reinforcing the processes of continuous improvement and adopting effective systems of measurement.

وضع سياسة للتعامل والتعاون مع (المتعاملين، الشركاء، الموردين، المجتمع) وتأخير التزام الدائرة بتحقيق رضائهم.

Setting a policy to cooperate and deal with clients, partners, suppliers and society and emphasizing the Department's commitment to satisfy these groups.

توفير بيئة ملائمة مشجعة على الإبداع من خلال توفير الموارد اللازمة، وتشجيع وتحفيز المبدعين وتشجيع تبادل الآراء، وتقديم القدوة الحسنة في مجال الإبداع.

Providing an appropriate environment that encourages creativity by providing needed resources, encouraging and motivating creators to share ideas, and presenting a good example in the creative domain.

تهيئة القيادات وتنمية مهاراتها، ووضع الخطط العامة التدريبية والتأهيلية المتعلقة بملئسيبي الدائرة بما يحقق الكفاءة الإنتاجية وجودة الأداء.

Preparing leadership and developing their skills, in addition to setting general training and qualifying plans for the department's members in order to increase efficiency and quality of performance.



# الإدارة الاستراتيجية في الدائرة

Strategic Management in the  
Municipality and Planning  
Department

القسم 2  
Section 2



## الخطة الاستراتيجية 2016-2018

حرصت الدائرة أن تواكب خطتها الاستراتيجية لعام 2018-2016 متطلبات الحكومة الاتحادية ومواءمتها مع استراتيجية حكومة عجمان 2016 لتساهم في تحقيق ما تتطلع إليه الإمارة من بناء مدينة عصرية متكاملة في ظل اقتصاد مستدام وجودة حياة أفضل لأقباطها.

تتكون الخريطة الاستراتيجية للدائرة من ثلاثة محاور رئيسية هي محور تحسين البنية التحتية والخدمات العامة ومحور الحفاظ على البيئة لأجيالنا القادمة و محور تميز واستدامة العمليات المساندة. ي محور تحسين البنية التحتية والخدمات العامة تركز الدائرة على عدد من الأهداف الاستراتيجية التي تعمل على تحقيق الترابط بين عناصر البنية التحتية والمجتمعات السكنية في الإمارة فيما يتعلق بالتخطيط الحضري والبنية التحتية والتشييد والبناء وزيادة المساحات الخضراء، ومحور الحفاظ على البيئة لأجيالنا القادمة يركز على حزمة من الأهداف القطاعية والاستراتيجية المرتبطة بتأهيل وحماية البيئة وإدارة النفايات الصلبة والسائلة بكفاءة وفعالية وتنمية التوعو البيولوجي بالإضافة إلى ضمان الاستغلال الأمثل للموارد الطبيعية بالاستعانة بأفضل المعايير والأنظمة المستخدمة لحمايتها وتلمية الحياة فيها. ولضمان تميز واستدامة العمليات المساندة تواكب الدائرة التوجه الحكومي نحو الخدمات الإلكترونية الذكية وفق خطط واستراتيجيات تطوير تضمن كفاءة وفعالية الخدمات وطرق تقديمها. وتولي الدائرة اهتماما كبيرا بالعنصر البشري من حيث تأهيله وتوفير كافة سبل التعلم والتحفيز والبيع لدفع عجلة التفوق والتميز في كافة مجالات العمل. كما قامت الدائرة بوضع الخطط والمبادرات وتسيير الموارد المالية والتقليية لتحقيق التميز في الأداء والاستدامة في الموارد والممتلكات.

• **رؤيتنا:** بيئة مستدامة وبلدية عصرية لبناء مستقبل عجمان.

• **رسالتنا:** تطوير البنى التحتية لإمارة عجمان وفق منظومة متكاملة تراعي متطلبات البيئة والصحة والسلامة العامة بما يحقق رفاهية المعيشة من خلال الاستثمار الأمثل للموارد وبما يتوافق مع رؤية عجمان.

- **قيمنا:**
- التمكن
- الشفافية والنزاهة
- العمل الجماعي
- الولاء والالتزام
- التحفيز
- الهداف والابتكار
- التركيز على المتعلمين
- الأمن والسلامة
- خارطة الاستراتيجية 2021

رؤيتنا: مستقبل عجمان

رسالتنا : تطوير  
وفق منظومة مت  
والصحة والسلا  
المعيشة من خلا  
وما يتوافق مع

indole-3-acetic acid

الإبداع والابتكار  
Creativity and

التحفيز  
Stimulus

**S9**  
الإدارة المتكاملة للمحميات  
الطبيعية  
Integrated management of  
natural reserves

**S5**  
ضمان جودة المياه  
والهواء  
Ensure water and  
air quality

**S7**  
الوقاية من انتشار آفات  
الصحة العامة  
Prevent public health  
from pests spreading

**S6**  
ضمان سلامة الغذاء  
Ensure food safety

**S2**  
تطوير بنية تحتية متكاملة  
Develop an integrated infrastructure

**G1**  
تحقيق الترابط بين عناصر البنية التحتية والمجتمعات السكنية  
Achieve integration between infrastructure and residential elements

**S1**  
تحقيق التنمية  
الحضرية المتوازنة  
Achieve  
balanced urban  
development

**S4**  
زيادة المساحات الخضراء  
وتجميل مرافق الإمارة  
Plant and beautify  
Ajman facilities

**S3**  
تحقيق التنافسية في  
التشييد والبناء  
Achieve  
competitiveness  
in construction  
and building

**E4** استدامة العمليات والأداء  
المؤسسي  
in the operations and  
corporate performance

**E3** تخطيط وإدارة الموارد المالية بكفاءة وفعالية  
Plan and manage financial resources efficiently and effectively

**E2** تطوير قدرات تكنولوجيا المعلومات  
Develop information technology capabilities

**E1** تنمية وتطوير رأس المال البشري  
Develop human resources

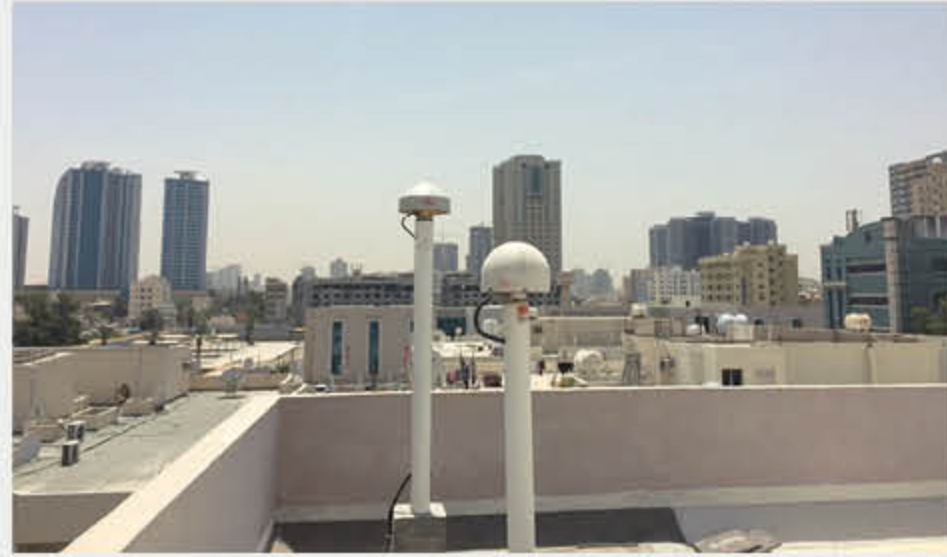




## The Strategic Projects and Initiatives المشاريع والمبادرات الاستراتيجية

المشاريع والمبادرات المنجزة لتحقيق الترابط بين عناصر البنية التحتية والمجتمعات السكنية  
Projects and initiatives made to achieve interconnection between infrastructure and the communities

1



### Project for updating the reference stations and reference points network

The Department has upgraded and modernized the server and receiver of four reference stations located in the main building of the Department, the building of the Public Health and Environment, and the Masfoot and Manama offices. These reference stations are managed by updated versions of the Spider and Geo programs. They provide the calibration requirements which constitute the fixed and mobile monitoring processes, to highly precise international standard reference points.

### مشروع تحديث المحطات المرجعية اللحظية وشبكة النقاط المرجعية

قامت الدائرة بتحديث المحطات المرجعية الأربعة المتواجدة في كل من المبنى الرئيسي للدائرة ومبنى إدارة الصحة العامة والبيئة ومكتب مصفوت ومكتب الملامه من حيث الرسيفر والخاد، حيث تدار هذه المحطات المرجعية عن طريق برنامجي Geo, spider بنسختهم المحدثة، لإنشاء نقاط مرجعية عالية الدقة وذات مواصفات ومقاييس عالمية، لتوفير متطلبات عملية المعايرة، والمتمثلة في عملية الرصد الثابت والمتحرك.



### Drone for comprehensive survey

The Department has purchased a drone for surveying operations, to provide high-resolution aerial photographs which illustrate urban differences and reflect modernizations witnessed by the Emirate. The drone will serve the comprehensive 2030 survey of the urban plan and transport and roads network, and support the needs of different organizational units in the Department.

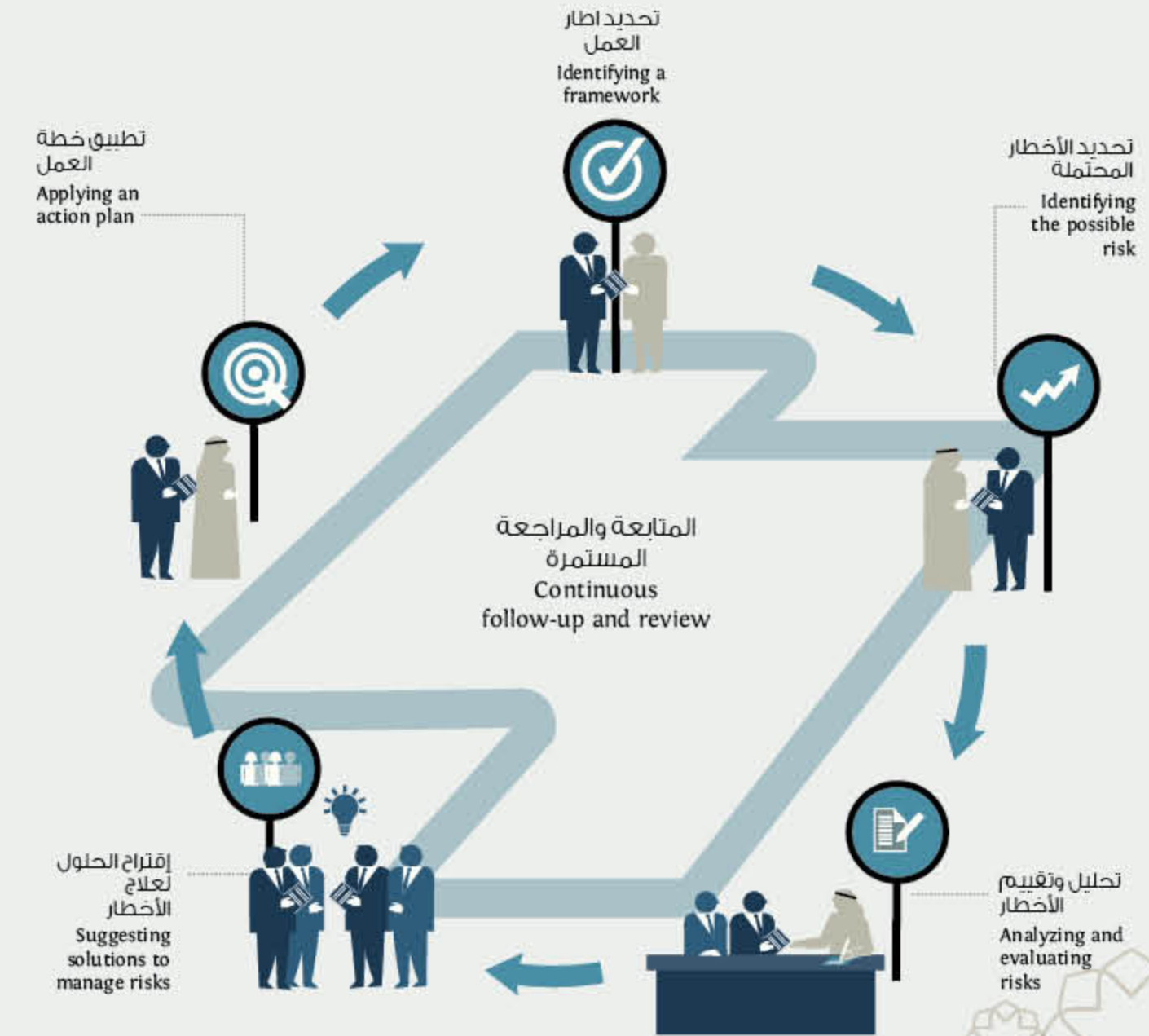
طائرة بدون طيار لأغراض المسح الشامل قامت الدائرة بشراء طائرة بدون طيار وإدخالها ضمن العمليات المساحية، لتوفير صور جوية ذات دقة عالية توضح الاختلافات العمرانية والنهضة التي شهدها الإمارة، والذي بدوره سيخدم مشروع المخطط الحضري الشامل والدراسة الشاملة للقلل والطرق 2030، كما وستستخدم الطائرة احتياجات الوحدات التنظيمية المختلفة بالدائرة.

## Risk Management

Risk management is a process to identify and measure institutional risks that might result from the department's work, and to attempt to control risks and reduce their effects through proper remedial actions. An institutional methodology was developed to manage risk, and it was adopted and applied on all the department's sources of danger: strategic risks, risks in the environment, safety and occupational health, the risks of operations and procedures, and the risks of projects and initiatives which work according to a specific and unified framework, illustrated in the following chart:

## إدارة المخاطر

عملية إدارة المخاطر هي عملية تستخدم لتحديد وقياس المخاطر المؤسسية التي قد تنتج عن أعمال الدائرة ومحاولة السيطرة عليها وتخفيض آثارها من خلال خطط إدارة المخاطر والإجراءات العلاجية المناسبة. حيث تم تطوير منهجية مؤسسية لإدارة المخاطر معتمدة ومطبقة على جميع مصادر المخاطر بالدائرة : المخاطر الاستراتيجية، مخاطر البيئة والسلامة والصحة المهنية، مخاطر العمليات والإجراءات، مخاطر المشاريع والمبادرات والتي تعمل وفق إطار عمل محدد وموحد كما هو مبين:







#### Ajman explorer site

Provides an interactive map for the public who are looking for the spatial data of the Emirate, such as administrative divisions, streets, and addresses, as well as sites of events and the data of future urban planning in Ajman, to attract foreign investments and drive ahead economic development.

#### موقع مستكشف عجمان

يوفر موقع مستكشف عجمان خريطة تفاعلية للجمهور توفر البيانات المكانية الخاصة بالإمارة مثل التقسيمات الإدارية، الشوارع، وبيانات العلولة، بالإضافة إلى أهم مواقع الفعاليات، كما توفر بيانات عن مستقبل التخطيط الحضري في محيلة عجمان بهدف جذب الاستثمارات الخارجية ورفع الحركة الاقتصادية.



#### Land explorer application

An interactive map for internal use in the Department, containing land-planning data such as areas of land, type of land use and elevations. Its objectives are to guide current and future planning and answer general area inquiries.

#### تطبيق مستكشف الأراضي

عبارة عن خريطة تفاعلية للاستخدام الداخلي في الدائرة تحتوي على بيانات الأراضي التخطيطية مثل مساحات الأراضي، نوع الاستعمال، الارتفاعات - الخ. من أهم أهداف التطبيق : التعريف بالتخطيط الحالي والمستقبلي، والإجابة عن استفسارات الأراضي بشكل عام.



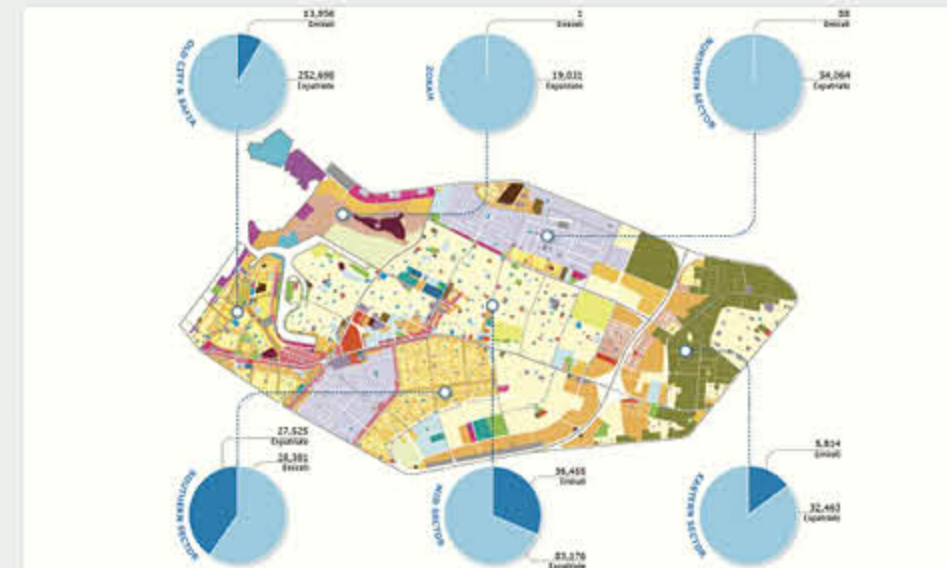
#### Martyr's Square project "Glory Avenue"

The Department completed the Martyr's Square project "Glory Avenue" in an area of 35,873 square meters. Constructed to expand the emblematic park in the neighbourhood side in memorial of the nation martyrs. It will display the Martyr Day slogan, on a flown on a flagpole at the centre of the monument.

This monument is placed in tribute to martyred soldiers and will become a distinctive beacon and an aesthetic landmark of the emirate, aimed towards visitors both local and international.

#### مشروع ساحة الشهداء "جادة العز"

قامت الدائرة بإكمال مشروع ساحة الشهداء " جادة العز" بمساحة تقارب 35,873 متر مربع ، وذلك بتوسعة حديقة العلم بحي الجرف وإقامة نصب تذكاري للشهداء مبني على شعار يوم الشهيد، حيث تم تفرغ وسط النصب لتظهر سارية العلم ليصبح النصب التذكاري لخبرة رجال الوطن ملارة مميزة ومعلما جماليا بالإمارة يقصده الزوار من داخل الدولة وخارجها.



#### Updating the comprehensive urban plan

A project to modernise the urban plan commenced alongside the overall transport and roads study of Ajman 2030.

The strategic objectives of the project link with the Ajman 2021 strategy in the medium-term, future aspirations to steer the Emirate towards full sustainability, and long-term plans for the economy, investment, industry and tourism (2030). The project objectives are to explore suitable residential and investment environments, set up a database for water, electricity and sewerage networks, and prepare detailed studies for future schemes and projects.

The plan also intends to link real estate projects to the Emirate's infrastructural plans and set up regulations, rules and standards.

The five-phase project was launched to update the following schemes:

Method of uses, their types and classification and control mechanisms  
Road networks, forms of transport and alternative transportation available  
The infrastructure systems and area types  
Large and minor real estate and development  
Integrated community facilities, part of the current and future plans to ensure broad distribution of sustainable services for the Ajman community.

#### تحديث المخطط الحضري الشامل

تم البدء بمشروع تحديث المخطط الحضري الشامل والحراسة الشاملة للنقل والطرق لعجمان 2030، عبر إعداد آلية لربط الأهداف الاستراتيجية للمشروع مع استراتيجية عجمان 2021 (متوسطة المدى)، والتطلعات المستقبلية للتوجيه الإمارة نحو تحقيق الاستدامة بكل أوجهها، واستكمالها لخطة طويلة المدى 2030 (اقتصادياً - بيئياً - اجتماعياً - واستثمارياً وصناعياً وسياحياً)، ومن أهدافه: توفير بيئة سكنية، واستثمارية مناسبة وتوفير قاعدة بيانات لشبكة المياه والكهرباء والصرف الصحي وإعداد الدراسات التفصيلية للمخططات والمشاريع، وربط المشاريع العقارية بمخطط الإمارة ووضع لوائح واشتراطات ومعايير، وجاء المشروع عبر خمس مراحل رئيسية لتحديث المخططات التالية: مخطط الاستعمالات وأنواعها وتوزيعها وآلية التحكم، مخطط شبكة الطرق وأنواع النقل وبدائل المواصلات المتاحة، مخطط شبكات البنية التحتية وأنواعها، مخطط المشاريع العقارية والتطويرية الكبرى والصغرى والمدن الصغيرة، مخططات المرافق المجتمعية المتكاملة والمكملة للمناطق الحضرية الحالية والمستقبلية، لتأكيد الاستدامة، وتوزيعها بكفاءة عالية لخدمة المجتمعات بعجمان.





#### Create a set of single roads in Al-Helio and Al-Muayhat3

The Department has implemented a number of single-carriage roads in Al-Helio and Al-Muayhat3 areas to ensure easy and convenient travel for residents. The total length of the Al-Hilwah roads is 12 km, at an estimated cost of AED 15 million, while the total length of the Al-Muayhat3 roads is 2 km at AED 4 million.

#### إنشاء مجموعة من الطرق المفردة في الحليو و مويهات3

أُجريت الدائرة مجموعة من الطرق المفردة في منطقتي الحليو والمويهات3، وذلك بهدف تأمين وصول سهل و مريح للسكان إلى منازلهم، حيث بلغ الطول الإجمالي للطرق في منطقة الحليو (12) كيلومتر بخلفه التقديرية للمشروع 15,000,000 درهم، فيما بلغ الطول الإجمالي للطرق في منطقة المويهات3 (2) كيلومتر، بخلفه تقديرية 4,000,000 درهم.



#### Initiative to compile geographical names for Addressing and Numbering

The Addressing and Spatial Guidance team of the Department hosted a meeting of local experts and people of experience who witnessed historic life in Ajman. Their historical knowledge of the Emirate's heritage and traditional place names will support the spatial addressing and guidance project. The meeting was held in Ajman Museum.

#### مبادرة تجميع الأسماء الجغرافية لمشروع العلوقة والترقيم

بإشراف فريق العلوقة والإرشاد المكاني بالدائرة، تم عقد برقة الخبراء المحليين في متحف عجمان للاستعانة بخبري الكبريت القيمة والتجارب الماضية، وخبار الشخصيات الذين عاصروا الموروثات الإماراتية والحياة القديمة في إمارة عجمان، لاستقطاب معلوماتهم التاريخية لاستكمال إلجال مشروع العلوقة والإرشاد المكاني، تخللت البررة مشاركة واسعة ولافتة من الخبراء المحليين الذين أسهموا في إلقاء محتواها المعرفي، وذكر العديد من الأسماء التراثية، وأسماء المناطق القديمة في كافة أرجاء إمارة عجمان، مثلين دور الدائرة وجهودها الواضحة لإبقاء اللمسات التراثية والمحافظة عليها.



#### Construction of a pedestrian overhead bridge on Kuwait Street

The Department has constructed a pedestrian crossing bridge on Kuwait Street, opposite the Naeemiyah Towers, to secure safe passage for the residents between the two sides of one of the most crowded streets in the Emirate.

#### إنشاء جسر مشاة على شارع الكويت

قامت الدائرة بإنشاء جسر لعبور المشاة على شارع الكويت أمام أبراج النعيمية، وذلك بهدف تأمين عبور آمن للسكان بين طرفي الشارع، حيث يعد شارع الكويت من الشوارع الحيوية والمكتظة بالسكان في الإمارة.



#### Development of the intersection and pedestrian crossing of Saif Alhamrani

The Department has completed a project to replace and develop the intersection and pedestrian crossing at Saif Alhamrani Street at a cost of AED 110,000 to ensure the security and safety of road users and passers-by.

#### تطوير تقاطع ومشاه سيف الحمراي

أُجريت الدائرة مشروع إحلال وتطوير النقاط لعبور المشاة في شارع سيف الحمراي، بقيمة 110,000 درهم، بهدف خلق بيئة آمنة تضمن سلامة مستخدمي الطريق وعابريه.



#### Unifying location map with the land and property department

The Department intends to integrate its location map with the Land and Property Department, to make it easy for customers to complete their transactions with minimal effort. The map will feature all the engineering characteristics related to the Department, and the Municipality and Planning Department of Ajman, including the current and permissible types of land use, and requirements to provide parking spaces. It explains to customers the procedures necessary to change those uses.

#### توحيد خارطة الموقع مع دائرة الأراضي والأموال

الطلاقاً من حرص الدائرة على تعميق العلاقات البناءة، وإرساء قواعد الشراكة الاستراتيجية مع كافة الجهات المحلية والمؤسسات الاتحادية في الدولة فيما يصب بخدمه الصالح العام، أعلنت الدائرة عن توحيد خارطة الموقع مع دائرة الأراضي والأموال، والتي تعد خطوة إيجابية وهامة تهدف للتيسير على المتعاملين من مختلف الفئات والشرائح الاجتماعية وإتمام إجراءات معاملاتهم بسهولة مطلقة وبأقل جهد ممكن، حيث أن المخطط الذي ستصدره دائرة الأراضي والأموال بعجمان مع ملكية الأرض، سيوضح جميع الخصائص الهندسية المتعلقة بدائرة البلدية والتخطيط متضمنة نوع الاستعمال والأحواز المسموح بها، والارتفاعات والاشتراطات الخاصة بتوفير المواقف، كما ويوضح للمتعامل الإجراءات اللازمة في حال رغبته بتغيير تلك الخصائص.





#### Paid parking

Paid parking service was made available at the Ajman Chamber of Commerce located on Sheikh Humaid Bin Rashid Al Nuaimi Road. The service is in line with the Road and Infrastructure Department's plan to serve the business sector, as the location of the chamber is one of the most important commercial sites serving the Emirate, and witnesses heavy traffic. Kuwait Street has been turned into a paid parking area to ease the high traffic, effectively regulate parking, and ensure smooth traffic flow on both sides of the road.



#### Open meeting for engineering consulting offices

The Department organized an open meeting with the Engineering Consulting Offices, to open doors for dialog and exchange of ideas with decision-makers, in order to enhance cooperation and coordination in various fields. The open meeting witnessed the announcement of the launch of Consultants Club initiative, which is an excellent opportunity for engineering consultant offices to display their proposals and constructive ideas, as it is a place to exchange fruitful experiences between the Department and offices.



#### Completion of housing units

The Department completed 24 housing units in Al-Hilaiu, as part of the Sheikh Humaid Bin Rashid Al Nuaimi Residential Project to create a total of 62 housing units in the area. The Department also established 10 housing units for citizens in the Al-Raqib area, as part of Obaid Al Hulu, in pursuit of the leadership's wise choice to provide housing units in a safe environment with an adequate lifestyle for its citizens.

#### تفعيل مواقف مدفوعة الرسوم

الطلافاً من حرص الدائرة على إيجار المشاريع الحيوية التي تخدم الصالح العام، وتطبيقاً لرؤية القيادة الحكيمة التي تسعى لتظيم الحياة الرغيدة في الإمارة، تم تفعيل خدمة المواقف المدفوعة في غرفة عجمان الواقعة على شارع الشيخ حميد بن راشد النعيمي، وجاء وفق الخطة الموضوعة من قبل إدارة الطرق والبيئة التحتية بهدف خدمة قطاع رجال الأعمال، حيث يعتبر موقع الغرفة ضمن القطاعات الرئيسية الهامة التي تخدم الإمارة والذي يشهد ازدحام وكثافة المركبات، ومن جهة أخرى تم إخضاع شارع الكويت للرسوم، نظراً لحيوية الشارع الذي يشهد ازدحاماً مزموراً وعبوراً لكافة المركبات مما يلوجب إقرار مواقف مدفوعة تساهم في التخفيف من وطأة الازدحام، وتلظم استخدام المواقف الفعّال وتوفير الانسيابية المرورية على جانبي الطريق.

#### لقاء مفتوح لمكاتب الاستشارات الهندسية

نظمت الدائرة لقاءً مفتوحاً مع مكاتب الاستشارات الهندسية، بهدف تسريع باب الحوار والتواصل المباشر مع أصحاب القرارات، للوقوف على أهم المستجدات الخاصة بالتعاميم واللوائح القانولية التي تلظم سير العمل، لتعزيز التعاون والتنسيق القائم في شتى المجالات، وتطبيقاً لسياسة الدائرة الهادفة لتطوير الخدمات ورفع مستوى الجودة والأداء بما يدفع عجلة التقدم والازدهار في الإمارة، واختتم اللقاء المفتوح بإعلان إطلاق مبادرة نادي الاستشاريين، والذي يعد فرصة ذهبية لمكاتب الاستشارات الهندسية لعرض مقترحاتها، وأفكارها البناءة، كما ويعد مكاناً لتبادل الخبرات، والتجارب الملمرة بين الدائرة والمكاتب.

#### إيجار وحدات سكنية

الجزر الدائرة عدد 24 وحدة سكنية في منطقة الحليو، ضمن مشروع الشيخ حميد بن راشد النعيمي السكني، لإنشاء 62 وحدة سكنية في الحليو، كما واهت الدائرة من إنشاء 10 وحدات سكنية للمواطنين في منطقة الرقاب، ضمن مشروع عبيد الحلو، وذلك سعياً من القيادة الحكيمة لتوفير وحدات سكنية وبيئة حياة آمنة وملائمة لمواطنيها.

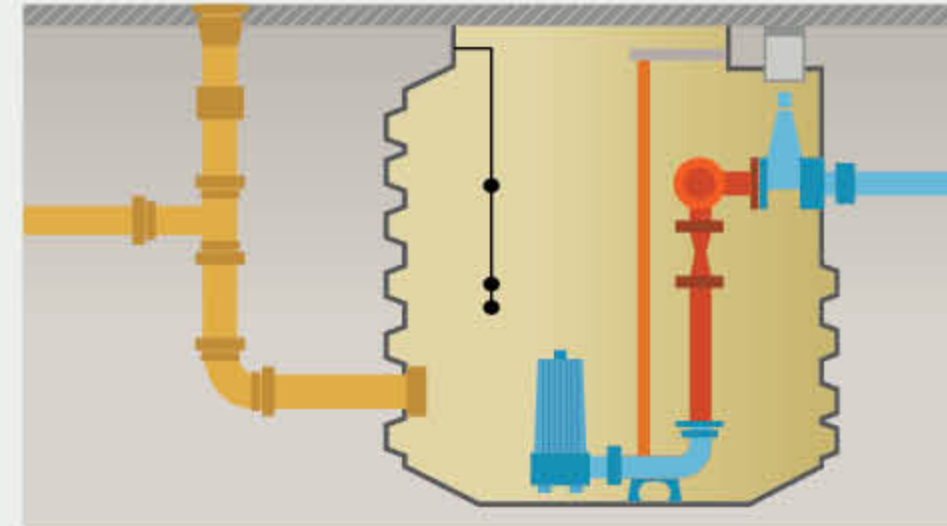


#### Lighting development works

The lighting of Sheikh Humaid Bin Rashid Street has been developed by the Department, to a length of 3.5 km. The posts were replaced by special artistic models and LED lanterns. The total cost of the project is AED 1.8 million. In addition we have also developed the lighting on the cemetery street of Al-Jaraf Industrial Area, to a length of 1,400 meters. The light posts and their components have been extended from Sheikh Zayed Road.

#### أعمال تطوير إنارة شارع الشيخ حميد بن راشد وشارع المقبرة

قامت الدائرة بتطوير إنارة شارع الشيخ حميد بن راشد بطول 3.5 كيلو متر، حيث استبدلت أعمدة الإنارة بأعمدة أخرى ذات نموذج جمالي خاص، وفواليس تعمل بتقنية LED، وبلغت التكلفة الإجمالية للمشروع 1,800,000 درهم، فيما تم تطوير إنارة شارع المقبرة في الجرف الصناعية بطول 1,400 متر، بحيث تم استغلال أعمدة الإنارة ومشمولاتها من شارع الشيخ زايد.

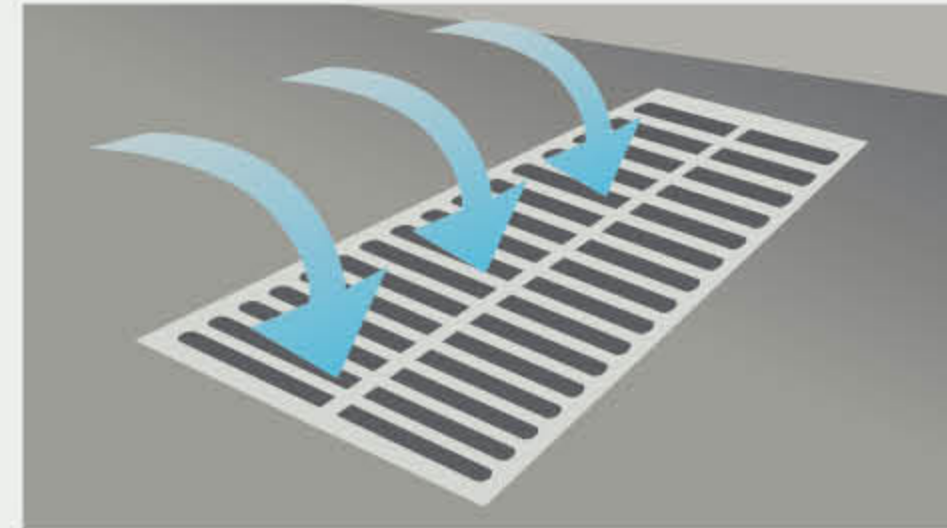


#### Replacement and renovation of two pumping stations

The concrete structure of the destroyed rainwater pumping station at the intersection of Badr Street with Sheikh Rashid Bin Abdul Aziz Street was replaced. Pumps were maintained at Al Rashidiya 2, opposite the Rashidiya Towers, in order to increase the station's ability to contain groundwater.

#### إحلال وتجديد محطتي ضخ

أُجريت الدائرة مشروع إحلال وتجديد محطتي ضخ والذي تم فيه هدم محطة ضخ مياه الأمطار بتقاطع شارع بدر مع شارع الشيخ راشد بن عبد العزيز، وفي منطقة الراشدية 2 مقابل أبراج الراشدية، حيث تم إعادة إنشاء الهيكل الخرساني وعمل صيانة للمضخات بما يساهم في زيادة قدرة المحطة على استيعاب المياه الجوفية.



#### Project to complete drainage of Sheikh Humaid Bridge Rainwater (Festival land)

The Department implemented a rainwater drainage system on Al Hassan Al Basri Street in Al Jaraf 2 area, Amr Bin Al Aas Street and Al Ittihad Street, opposite Ajman Bank. It was integrated into the rain drainage network at the intersection of Sheikh Humaid Bridge, and pumps the rainwater to the creek to ensure streets are clean and safe in the Emirate.

#### مشروع استكمال صرف مياه أمطار جسر الشيخ حميد (أرض المهرجان)

أُجريت الدائرة مشروع استكمال صرف مياه الأمطار، حيث تم إنشاء شبكة صرف مطري على شارع الحسن البصري بمنطقة الجرف 2، وشارع عمرو بن العاص، وشارع الاتحاد مقابل مصرف عجمان، وربطها على شبكة الصرف المطري الخاص بتقاطع جسر الشيخ حميد، والتي بدورها تقوم بتصريف مياه الأمطار وضخها إلى الخور، وذلك سعياً إلى ضمان الحفاظ على نظافة الشوارع والسلامة في الإمارة.





#### Treated waste water irrigation lines plant

In order to provide high quality irrigation water to meet the current and future demand of agricultural sites, sewage water is processed as a substitute for well water and ground water. The Department completed a 3,600 meter long irrigation water pipeline with a diameter of 450/400 mm Type GRP, to pump water from the main line at the intersection of Al-Hilaiu to the intersection of Sheikh Mohammed Bin Zayed Road with Sheikh Zayed Road. With support from the Ministry of Public Works, the Department replaced part of the main irrigation line on Sheikh Zayed Road. The 225mm diameter pipeline was replaced by a larger 400mm Type GRP of 1,500 linear meters.

#### مشاريع خطوط ري مياه الصرف المعالج

بهدف توفير كميات مياه ري ذات جودة عالية لسد العجز بمتطلبات المواقع الزراعية الحالية وتوفير الكميات المطلوبة للتوسعات المستقبلية واستخدام مياه صرف صحي معالج كبديل عن مياه الابار الجوفية، أُنجزت الدائرة خط للقلل مياه الري قطر 450 / 400 مم نوع G.R.P بطول 3600 متر طولى للقلل المياه من الخط الرئيسي على تقاطع الحليو حتى تقاطع شارع الشيخ محمد بن زايد مع شارع الشيخ زايد. ومن جهة أخرى، وبدعم من وزارة الأشغال العامة ، قامت الدائرة بإحلال وتطوير جزء من خط الري الرئيسي بشارع الشيخ زايد وذلك باستبدال القطر 225مم بقطر أكبر 400مم نوع G.R.P بطول 1500متر طولى.



#### "Rabeana Mezher" initiative in Ajman Parks

The Department launched the "Our Spring Is Flourishing" initiative as part of our social responsibility. The project will encourage the Emirate's residents to grow green areas and contribute to the promotion of the green economy, in order to achieve the Ajman government's sustainable development within the 2021 strategies. The initiative aims to promote agricultural awareness and remind us of the first profession of our ancestors. The Department distributed free flowers and seedlings to the public in order to encourage them to grow trees and seasonal plants in their homes.

#### مبادرة ربيعنا مزهر في حدائق عجمان

أطلقت الدائرة مبادرة ربيعنا مزهر، وذلك من ملطلق المسؤولية المجتمعية، وحرصاً منها على تشجيع جمهور الإمارة على زراعة المسطحات الخضراء، والمساهمة في تعزيز تطبيقات الاقتصاد الأخضر، لتحقيق التنمية المستدامة المستدامة ضمن استراتيجيات حكومة عجمان 2021، وتهدف المبادرة إلى نشر ثقافة الوعي الزراعي، والعودة لمهنة الأجداد الأولى لتشجيعهم على زراعة الأشجار والنباتات الربيعية في منازلهم من خلال توزيع زهور وشبلاط مجانية من قبل الدائرة.



#### Afforestation Week

As part of the 36th Landscaping Week, held under the slogan "Together Let's Plant UAE", the department organized agricultural activities in cooperation with Umm Al Mumineen Society in Ajman, including an open-air agricultural workshop and field agricultural practices in the association's yard. A nursery was opened at Mushairef Health Center and Mazira Park in Masfoot, as well as three agricultural nurseries in Afra Bint Obeid Al Nasiriyah Girl's School, Al Hayat Kindergarten, and other schools in the Emirate, and the Electricity and Water Authority in Ajman. The initiative is in line with the leadership's vision and directions to promote green projects and increase the number of green spaces in the Emirate.

#### أسبوع التشجير

ضمن فعاليات أسبوع التشجير الـ 36 تحت شعار "معاً فلنزرع الإمارات"، نظمت الدائرة فعاليات لزراعية بالتعاون مع جمعية أم المؤمنين النسائية بعجمان، تضمنت عقد ورشة عمل زراعية في الهواء الطلق، وتطبيقات لزراعية ميدانية في ساحة الجمعية، وذلك تعزيزاً للتعاون بين الدائرة وجمعية أم المؤمنين، كما وتم افتتاح مشتل زراعي في المركز الصحي في مشيرف، وافتتاح حديقة مزيرع في مصفوت، وافتتاح ثلاثة مشاتل لزراعية في مدرسة عفراء بنت عبيد الناصرية، وروضة الحياة، وغيرها من المدارس بالإمارة، هيئة الكهرباء والماء بعجمان، وذلك انسجاماً مع رؤية القيادة وتوجيهاتها بالتوجه نحو النمو الأخضر وزيادة مساحات الرقعة الخضراء.



#### Popular Yards Project

The Department has finished the first phase of the Popular Squares project in residential neighborhoods in the Emirate. Three yards were completed with a budget of AED 800,000. The squares, of various sizes, comprise entertainment facilities, children's playgrounds, lighting poles surrounded by chairs, and iron mesh fences with gates opening onto the streets. The project aims to provide recreational services for residents of the neighborhoods, and to add green spaces and recreational areas in the Emirate.

#### مشروع الساحات الشعبية

أُنجزت الدائرة المرحلة الأولى من مشروع الساحات الشعبية في الأحياء السكنية في الإمارة، حيث تم الانتهاء من (3) ساحات بميزانية 800,000 درهم بمساحات مختلفة تحتوي على أماكن ترفيهية، وألعاب للأطفال، وأعمدة إضاءة محاطة بكراسي وسور شبكي، وبوابات للساحات المحيطة على الشوارع، ويهدف المشروع إلى تقديم خدمة ترفيهية لسكان الأحياء السكنية، وتحقيق لقلّة نوعية.



#### Electronic ratification of lease contract system "Tasdeeq"

In its pursuit to transform the Emirate of Ajman into a smart city of international standards, adopting simple methods for procedures and transactions, the Department has launched a portal for ratifying rental contracts. "Tasdeeq" is responsible for recording and electronically ratifying rental contracts between lessors, tenants and owners in order to preserve their rights. The new contracts ratification services may be requested through the real estate offices in charge of property management. The system is set up to simplify and speed up procedures through a single portal for clients, linking them with partners available 24 hours, and offering e-payments.

#### نظام تصديق عقد الإيجار الإلكتروني "تصديق"

من ملطلق مواكبة الجهود الحكومية المبذولة لتحويل إمارة عجمان لمدينة خذبة كافة المواصفات والمقاييس العالمية من خلال تبسيط إجراءات المعاملات، دشنت الدائرة الموقع الإلكتروني الخاص بتصديق العقود الإيجارية " تصديق"، والذي يعلن بالتسجيل والتوثيق الإلكتروني للعقود الإيجارية بين المؤجرين والمستأجرين والملاك بما يحفظ حقوقهم، مع إمكانية طلب خدمات توثيق العقود الجديدة عبر المكاتب العقارية المسؤولة عن إدارة العقارات، جاء النظام بهدف تبسيط وتسريع الإجراءات من خلال توفير بوابة موحدة للعملاء عبر الترابطات الإلكترونية مع الشركاء، كما ويضمن نظام تصديق توفر الخدمة على مدار الساعة مع إمكانية الدفع الإلكتروني.



#### Al Safia Park

The Department established Al Safia Park, located in the Mushairef area of Ajman, with an area of 128,000 square meters. It comprises a playground for children's entertainment. The aim is to provide a garden serving the residents of the area, increase the proportion of green areas to mitigate climate conditions and transform the Emirate into a green space which attracts visitors.

#### إنشاء حديقة الصفا

قامت الدائرة بإنشاء حديقة الصفا في منطقة مشيرف بعجمان، بمساحة 128 ألف متر مربع، حيث تم تخصيص مساحة منها للألعاب الترفيهية للأطفال وذلك حرصاً من الدائرة على توفير حديقة تخدم سكان المنطقة، وزيادة نسبة المساحة الرقعة الخضراء التي تسهم في تلطيف الأجواء المناخية، وتحويل الإمارة إلى رقعة خضراء خلابة جاذبة للزوار.



## 2

### المشاريع والمبادرات المنجزة لتأهيل وحماية البيئة Projects and initiatives implemented to rehabilitate and preserve the environment

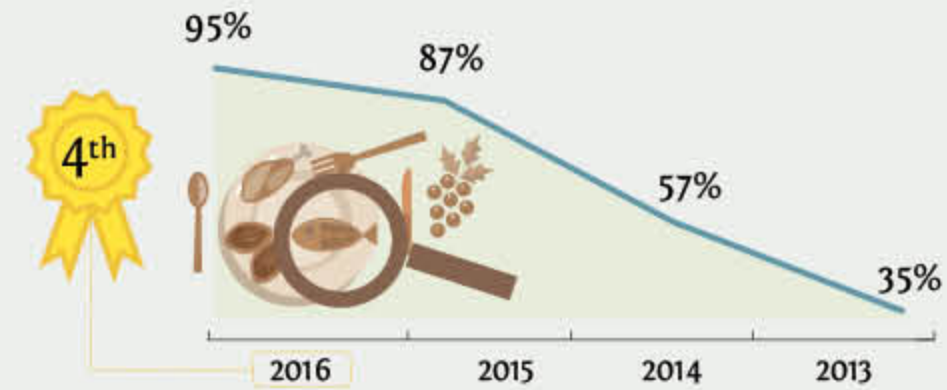


#### Exempting environmentally friendly cars from parking fees

In line with the initiatives and events launched by the Department to protect the environment, the Department announced an exemption of environmentally friendly vehicles from parking fees. It has delivered the first exemption from parking fees to the first owner of an eco-friendly car, in order to encourage the use of these vehicles, promoting the latest sustainable and green technologies.

#### إعفاء السيارات الصديقة للبيئة من رسوم المواقف

السجماً مع المبادرات والفعاليات التي تطلقها الدائرة لحماية البيئة من الأخطار التي تهددها، أعلنت الدائرة عن إعفاء السيارات الصديقة للبيئة من رسوم المواقف مدفوعة الأجر، فقد تم تسليم أول بطاقة إعفاء من رسوم المواقف لصاحب سيارة صديقة للبيئة وذلك تشجيعاً على استخدام هذه التقنيات، وزيادة الاعتماد على هذه النوعية من السيارات التي تقدم أحدث الحلول التقنية في مجال التكنولوجيا الخضراء المستخدمة.



#### Rising the Federal Food Safety Index of the Emirate of Ajman

The Department was ranked fourth in the UAE by the Federal Food Safety Index of Ajman, achieving an average of 95 percent, due to the many initiatives and action plans adopted to reinforce federal food safety by the Ministry of Environment and Water in cooperation with the Food Control Agencies in 2013.

#### ارتفاع مؤشر سلامة الغذاء الاتحادي لإمارة عجمان

حصلت الدائرة على المركز الرابع على مستوى الدولة في مؤشر سلامة الغذاء الاتحادي لإمارة عجمان بمعدل 95 ٪، وذلك وفقاً لعدد من المبادرات وخطط العمل التي تم تبنيها والعمل عليها، لتعزيز مشروع سلامة الغذاء الاتحادي الذي تم إطلاقه من قبل وزارة البيئة والمياه بالتعاون مع أجهزة الرقابة الغذائية بالدولة في 2013.



#### The second veterinary camp

The Department organized the second veterinary camp in the Emirate of Ajman, supervised by qualified veterinarians and health and environmental education staff to provide advice and information to farm owners, ranchers and cattle workers on how to maintain their health and avoid disease.

#### المخيم البيطري الثاني

الطلافاً من حرص الدائرة على الحفاظ على الثروات الطبيعية والثروة الحيوانية، نظمت الدائرة المخيم البيطري الثاني في منطقة الحليو بإمارة عجمان، بإشراف أطباء بيطريين أكفاء ونخبة من موظفي التثقيف الصحي والبيئي في إدارة الصحة العامة والبيئة، لتقديم كافة المعلومات الاستشارية لأصحاب المزارع ومربي الماشية والأغنام، بهدف الحفاظ على صحتها ومواجهة الأمراض التي قد تصاب بها، بما يعود بالنفع على الجميع، ولجعل من إمارة عجمان إمارة صحية وبعيدة عن الأوبئة والأمراض.



#### Launching Ajman Public Health Program

The Ajman Public Health and Environment Program initiative was launched to raise the level of public health in the food and health facilities in the Emirate, and to apply Federal Food Safety Law on using the HACCP system to manage food establishments, local Order No. 1 of 2015 on public health in the Emirate of Ajman and local Order No. 4 on the training and rehabilitation of workers in health and food establishments. The Ajman Public Health program starts with the training and qualification of workers in establishments whose activities are controlled by food and health authorities in the Emirate. The second step of the program is the application of health and food safety systems at these establishments, followed by a comprehensive auditing of these establishments to ensure compliance. Finally the establishment will be awarded a certificate of best practice.

#### إطلاق برنامج عجمان للصحة العامة

تم إطلاق مبادرة برنامج عجمان للصحة العامة والبيئة بهدف رفع مستوى الصحة العامة في المنشآت الغذائية والصحية بالإمارة وتطبيقاً لكل من قانون سلامة الغذاء الاتحادي بشأن تطبيق أنظمة الهاسب للمنشآت الغذائية، والأمر المحلي رقم 1 لعام 2015 بشأن الصحة العامة في إمارة عجمان، والأمر المحلي رقم 4 لعام 2010 بشأن تدريب وتأهيل العاملين في المنشآت الصحية والغذائية ، تأتي مراحل برنامج عجمان للصحة العامة بتدريب وتأهيل العاملين بالمؤسسات الخاضعة للرقابة الغذائية والصحية بالإمارة، تليها مرحلة تطبيق أنظمة الصحة والسلامة الغذائية على هذه المؤسسات، ومن ثم التدقيق الشامل على هذه المؤسسات للتأكد من مدى المطابقة، اختتاماً بمنح المؤسسة المطابقة شهادة تشير إلى تطبيقها أفضل الممارسات.



#### "Safe Food Basket" Initiative

Reflecting the strategic objective to ensure food safety, the Department held an awareness initiative called "Safe Food Basket" in the Carrefour hypermarket in order to educate citizens and residents in the Emirate of Ajman on good practices and principles to maintain the integrity of food purchased and consumed. The initiative targeted 100 participants from different demographics to measure the participants' awareness of the initiative.

#### مبادرة السلة الغذائية الآمنة

من منطلق الهدف الاستراتيجي ضمان سلامة الغذاء، أقيمت الدائرة مبادرة توعوية " السلة الغذائية الآمنة" في هايبر ماركت كارفور، وذلك بهدف تعريف وتثقيف المواطنين والمقيمين في إمارة عجمان، وتبادل المعلومات بشأن الممارسات السليمة والمبادئ التي عليهم اتباعها وتطبيقها للحفاظ على سلامة أغذيتهم عند شرائها وقبل استهلاكها، حيث تم استهداف 100 مشارك من مختلف الخصائص الديموغرافية، لقياس مدى وعي المشاركين بالمبادرة.



توزيع المنشآت المقدمة للشيشة على مستوى اماره عجمان  
Places of Facilities Serving Shisha In Ajman



#### Tobacco Control Law Enforcement campaign

The Department kicked off an inspection campaign targeting 148 facilities, including cafes, restaurants, and tobacco sale shops in various parts of the Emirate to ensure compliance with the general provisions of the Federal Law No.15 of 2009 of tobacco control, and its executive regulations No. 24 for 2013. The raid aimed to ensure any violating establishments abide by the law.

#### حملة تطبيق قانون مكافحة التبغ

أجرت الدائرة حملة تفتيش موزعة على 148 منشأة شاملة المقاهي والمطاعم ومنشآت بيع التبغ في مختلف أرجاء الإمارة، للتأكد من التزامها بالشروط العامة، والبلود التي تضمنها القانون الاتحادي رقم 15 لسنة 2009 بشأن مكافحة التبغ، واللائحة التنفيذية الخاصة رقم 24 لسنة 2013، وتحديد المنشآت المخالفة للقانون ومطابقتها بالالتزام.



#### "A day without plastic bags" initiative

The Department launched the "A day without plastic bags" initiative over five years ago. The department honored the winners of "I Challenge" competition, which aimed to preserve the environment by promoting the use of biodegradable paper bags instead of harmful plastic bags. Contestants documented their participation on social media. The event concluded with awareness activities aimed at spreading the culture of environmental conservation in the Emirate.

#### مبادرة يوم بلا أكياس بلاستيكية

من ملطلق بمبادرة يوم بلا أكياس بلاستيكية التي أطلقها الدائرة على مدار خمسة سنوات مضت، خرمات الدائرة الفائزين في مسابقة "أنا أحدى"، والتي جاءت بهدف الحفاظ على البيئة و نشر ثقافة استخدام الأكياس الورقية القابلة للتدلل بدل الأكياس البلاستيكية الضارة بالبيئة، وكذلك لتخفيف كافة أفراد المجتمع على المساهمة في حماية البيئة بالإمارة. حيث وثق فيها المتسابقون مشاركتهم بمواقع التواصل الاجتماعي على هاشتاق #يوم\_بلا\_أكياس\_بلاستيكية، واختتمت الدائرة المبادرة بالفعاليات التوعوية والورش التثقيفية والتي تهدف إلى نشر ثقافة الحفاظ على البيئة.



#### "Do you know" campaign

The Department organized an awareness and health education campaign on methods of preserving food, teaching people to recognize whether it is useable and safe for human consumption. The campaign, organized under the slogan "Do you know", was part of preparations for the holy month of Ramadan, and reflects the Department's priority to protect public health in the Emirate. To this end, all stores selling food were checked to ensure they abide by the UAE public health and safety requirements, and international health standards.

#### حملة عندك خير

نظمت الدائرة حملة توعية، وتثقيف صحي لجمهور الإمارة، تحت شعار "عندك خير"، حول طرق حفظ الأغذية، وكيفية التعرف على مدى صلاحيتها، ومدى سلامتها للاستهلاك البشرية قبل شرائها من مراكز التسوق، ومحلات الهايبرماركت بأنواعها، وذلك ضمن تحضيراتها لاستقبال الشهر الفضيل، وحرصاً من الدائرة على صحة وسلامة جمهور الإمارة، تم متابعة كافة المحلات التجارية التي تبيع مواد استهلاكية للتأكد من تطبيقها لاشتراطات الخاصة بالصحة والسلامة العامة وفق المعايير الإماراتية، والمواصفات والمقاييس الصحية العالمية.



#### A specialized workshop on monitoring and investigating cases of foodborne diseases

The Department organized a training workshop on the foundations of foodborne diseases in cooperation with the Municipality and a number of stakeholders, led by a group of medical staff from the public and private sectors. The aim of the workshop was to strengthen food safety by raising the effectiveness of physicians and community members in the Emirate of Ajman at monitoring and tracing foodborne diseases. The workshop included practical training on previous real cases, to give the participants the experience required to handle and manage investigations.

#### ورشة عمل تخصصية حول رصد وتقصي حالات الأمراض المنقولة عبر الغذاء

نظمت الدائرة ورشة عمل تدريبية حول أسس تقصي الأمراض المنقولة عبر الغذاء بالتعاون مع عدد من الجهات المعنية، و مجموعة من الكوادر الطبية من القطاعين الحكومي والخاص، وجاء الهدف من الورشة تعزيز السلامة الغذائية ورفع كفاءة افراد المجتمع والأطباء المعملين بطرق إدارة مثل هذه الحالات الخاصة ورصد وتقصي الأمراض المنقولة عبر الغذاء، وتخلل ورشة العمل تدريبات عملية على حالات حقيقية سابقة والإجراءات التي اتخذت بشأنها.

#### Educative Workshop on Environment Protection and Preservation

The Department held a training workshop for the sons of employees entitled "Friends of the Environment" on the importance of preserving the environment and keeping nature pollution free. The workshop aimed to spread awareness and raise the level of environmental responsibility among members of the community in the Emirate, especially for future generations of students, who need to be educated about the importance of preserving the environment and ways to protect natural resources.

#### ورشة عمل تثقيفية حول حماية البيئة والحفاظ عليها

عقدت الدائرة ورشة عمل تدريبية للبناء الموظفين بعنوان أصدقاء البيئة حول أهمية المساهمة في حماية البيئة، والحفاظ على طبيعة خالية من التلوث، وتهدف ورشة العمل الصحية إلى نشر الوعي ورفع مستوى المسؤولية البيئية لدى كافة أفراد المجتمع بالإمارة، وخاصة الأجيال المستقبلية من الطلبة، والعمل على تثقيفهم بأهمية الحفاظ على البيئة وسبل حماية الموارد الطبيعية فيها.





### 3

## المشاريع والمبادرات المنجزة لإدارة النفايات الصلبة والسائلة بكفاءة وفاعلية Efficient and effective projects and initiatives for solid and liquid waste management



### Awareness workshops on public cleanliness and rationalization of energy consumption

The Department is keen to spread a culture of voluntary social work, and to encourage participation in community initiatives and workshops, educational workshops on public health and the environment. The Department aims to spread a culture of maintaining hygiene by educating school students on rationalizing energy consumption to maintain personal hygiene. Presentations were given in public schools and public places frequented by students and parents, and during school trips, alongside an educational documentary film.

### ورش عمل توعوية حول النظافة العامة وترشيد استهلاك الطاقة

من مطلق المسؤولية المجتمعية التي تتبناها الدائرة، وحرصها على نشر ثقافة العمل التطوعي الاجتماعي و مشاركة كافة أفراد المجتمع في مبادرات وورش عمل تثقيفية حول الصحة العامة والبيئة، عقدت الدائرة عدداً من ورش العمل التثقيفية لطلبة المدارس في الإمارة، بهدف نشر ثقافة الحفاظ على النظافة العامة وتوعية طلبة المدارس بذلك، كما و نظمت الدائرة ورش عمل خاصة حول ثقافة ترشيد استهلاك الطاقة، من خلال عرض تطبيقات عملية و فيلم وثائقي تثقيفي.



### A workshop on sorting waste for hotel owners in the Emirate

The Department organized an introductory meeting for hoteliers and representatives of hotels in the Emirate concerning the implementation of the local order issued by His Highness Sheikh Rashid bin Humaid Al Nuaimi, Head of the Department, on sorting out waste. Companies covered by the order are required to sort dry and wet waste to dispose of in separate containers, and determine a practical mechanism to implement this in cooperation with concerned authorities and local companies. The order also instructs waste transporting companies to collect the sorted waste separately. The classification and collection of waste was made compulsory for all hotel establishments at the initial stage. The second stage will cover commercial centers, hypermarkets and supermarket facilities, industrial facilities, workers' camps, private schools, universities and other related facilities in the Emirate.

### ورشة فرز النفايات من المصدر لأصحاب المنشآت الفندقية بالإمارة

نظمت الدائرة لقاءً تعريفياً لأصحاب الفنادق وممثلي المنشآت الفندقية بالإمارة، حول طريقة تنفيذ الأمر المحلي الصادر من سمو الشيخ راشد بن حميد اللعيمي رئيس الدائرة – بشأن فرز النفايات من المصدر، وتحديد آلية عملية لتنفيذ ذلك مع الجهات المعنية والشركات المحلية القائمة بذلك، والذي بدوره يلزم الشركات المشمولة في الأمر، فرز النفايات حسب تصنيفها (جافة ورطبة) والاختصاص لها في حاويتين منفصلتين، كما يلزم الأمر شركات نقل النفايات، بتجميع النفايات المفروزة بشكل منفصل، على أن يتم إلزام كافة المنشآت الفندقية بجميع التصنيفات لها كمرحلة أولية، تليها المرحلة التالية لكل من المراكز التجارية ومنشآت الهابر ماركيت والسوبر ماركيت والمنشآت الصناعية وسكنات العمال والمدارس الخاصة والجامعات وغيرها من المنشآت ذات العلاقة بالإمارة.



### Organization and participation in the cleanup campaigns

In order to ensure a healthy and clean environment in the Emirate of Ajman, a cleanup campaign was organized, with the participation of a number of governmental entities in the Manama region, as well as volunteers from other regions. The Department also participated in the Cleanup Campaign launched by Environment Group in cooperation with several schools, departments and government institutions of Ajman, as well as some department workers, specialists and supervisors.

### التنظيم والمشاركة في حملات النظافة

الطلافاً من استراتيجية الدائرة التي تسعى للحفاظ على البيئة وترجمة لمبادئ المسؤولية المجتمعية التي تتبناها الدائرة، تم تنظيم حملة "نظفوا المامة" بهدف ضمان بيئة صحية ونظيفة في إمارة عجمان، بمشاركة عدد من الجهات والمؤسسات الحكومية بمنطقة المامة إلى جانب متطوعين من مختلف الجهات. ومن جهة أخرى شاركت الدائرة في حملة نظفوا الإمارات التي أطلقتها مجموعة بيئة، بالتعاون مع العديد من المدارس والحوائر والمؤسسات الحكومية في إمارة عجمان، لمبادرة تنظيف شارع الشيخ عمار.



### Closing the liquid waste landfill

The Department closed down the liquid wasteyard in Al-Jarf after it was dried up in coordination with Ajman Sewerage Company and the Public Health and Environment Department. The Department also obliged industrial liquid waste producers to install units for initial processing of waste in the factories, to reduce contamination of fluids and for easy delivery to the sewage treatment plant. This effort was made to preserve the environment and public health, to reduce pollution in the area, avoid pollution of ground water, and to make use of this area for beneficial future development projects.

### إغلاق مكب النفايات السائلة

أغلقت الدائرة مكب النفايات السائلة الموجود في منطقة الجرف، بعد وقف تفريغ النفايات السائلة فيه، وتجفيفه نهائياً بالتنسيق مع شركة عجمان للصرف الصحي وإدارة الصحة العامة والبيئة بالدائرة، كما قامت الإدارة بإلزام ملّجي النفايات السائلة الصناعية بتركيب وحدات معالجة أولية داخل المصانع للتقليل من تلوث السوائل، حفاظاً على البيئة والصحة العامة والحد من التلوث في المنطقة، وعدم التأثير على المياه الجوفية فيها والاستفادة من هذه المنطقة بمشاريع للمويزة تعود بالفائدة على سكان المنطقة مستقبلاً.



## المشاريع والمبادرات المنجزة لتنمية وتطوير رأس المال البشري Projects and Initiatives to develop human resources

5

برنامج قادة المستقبل - دائرة البلدية والتخطيط بعجمان  
Future Leaders Program - Ajman Municipality & Planning Dept. Ajman

عندما تتشابه النجوم في السماء ترشدك لتتألق  
When All Stars May look alike we guide you to shine



### Leaders Preparation Program

The Department launched the fourth "Future Leader Program" as per the directives of Sheikh Rashid bin Humaid Al Nuaimi, Head of the Department. A new batch of leaders from the Department and various administrative units took part in the session, which aims to prepare a generation of leaders from the Department's UAE National staff to contribute to the development of the UAE, encouraging them to serve the UAE, the Emirate of Ajman and the Department.

### برنامج إعداد القادة

أطلقت الدائرة فعاليات الدورة الرابعة من برنامج "قادة المستقبل" الدفعة الرابعة، وذلك بتوجيهات من الشيخ راشد بن حميد النعيمي رئيس الدائرة، حيث تم إشراك دفعة جديدة من قيادات الدائرة، ومن مختلف الوحدات الإدارية، بهدف إعداد جيل قيادي من الموظفين المواطنين بالدائرة، ليسهموا في مسيرة التنمية الوطنية لخدمة دولة الإمارات عامة، وإمارة عجمان والدائرة بشكل خاص.

### Certified Auditor Certificate

The Department's information security team underwent training and acquired certified auditor certificates for ISO 27001:2013 Information Security System and ISO 9001:2015 - Quality Management Systems. This training promoted knowledge and awareness, and raised the efficiency of the staff to ensure high quality technological security.

### شهادة مدقق معتمد

تم تأهيل فريق أمن المعلومات الدائرة للحصول على شهادة مدقق معتمد لكل من نظام أمن وسلامة المعلومات ISO 27001:2013 ونظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015، وذلك بهدف تعزيز المعرفة والوعي ورفع كفاءة الخادر بما يضمن جودة أمن الخدمات التقنية المقدمة لموظفي الدائرة

### International accreditation for Internet and Computing Core Certification (IC3)

Three groups of office managers, executive secretaries, and administrators at the Department offices received training on the technical program IC3, aiming to raise knowledge standards and skill development for the technical staff of the Department, through familiarity with the fundamentals of computer automation and software. The International Internet and Computing Core Certification (IC3) is the first certificate accredited internationally at the Department's technical training center. The training covers three basic fields: computer principles, core applications, and Internet and networks applications, in addition to practical tests to help participants to pass their final exams.

### طرح شهادة الاعتماد الدولية للحاسب الآلي والانترنت IC 3

قامت الدائرة بطرح الشهادة الدولية للحاسب الآلي والانترنت IC3 والتي تعتبر الشهادة الأولى المعتمدة دولياً بمركز التدريب التقني للدائرة، من خلال تغطية ثلاث محاور أساسية، مبادئ الحاسب الآلي، التطبيقات الأساسية وتطبيقات الانترنت والشبكات بالإضافة الى الاختبارات العملية لتمكين الملتحقين من اجتياز الاختبارات النهائية، حيث تم تخريج 3 دفعات من البرنامج التدريبي التقني IC3 من فئة محراء المكاتب و السكرتاريا التنفيذية و الإداريين بقطاعات الدائرة ، وذلك بهدف رفع المعارف وتطوير المهارات التقنية لموظفي الدائرة، ولضمان المامهم بأساسيات الحاسب الآلي وبرمجياته.



## المشاريع والمبادرات المنجزة لتنمية التنوع البيولوجي Projects and initiatives completed for biodiversity development

4

### Initiative to Organize Fishing and Marketing of the Arab Shiri and Safi Fish

The Department developed an initiative to organize the fishing and marketing of Arab Shiri and Safi fish, in compliance with the Ministerial Decree No. 501 of 2015, which regulates fishing and marketing of Arab Shiri and Safi Fish in the breeding season. This campaign involved inspections in the central Ajman fish market, Ajman sea port, and food facilities involved in the trading and selling of fish, such as fish factories, shopping malls, restaurants, and hotels.

### مبادرة تنظيم صيد وتسويق أسماك الشعري والصابي العربي

قامت الدائرة بمبادرة لتنظيم صيد وتسويق أسماك الشعري والصابي العربي، تضامناً مع القرار الوزاري رقم 501 لسنة 2015 بشأن تنظيم صيد وتسويق أسماك الشعري والصابي العربي في موسم التكاثر، وذلك عن طريق حملات تفتيشية في كل من سوق عجمان المركزي للأسماك، ومبلىء عجمان البحري، وغيرها من المنشآت الغذائية الخاصة بتداول وبيع الأسماك، كمصانع الأسماك، ومراكز التسوق، والمطاعم، والفنادق.



### Wetlands Initiative

The Department organized a wetlands event in Al Zora Reserve as part of participation in the World Wetlands Day. Specialists from the University of Ajman and the Department held educational lectures on the natural reserves and Al Zora Reserve. The lectures also spoke about types of marine biology, plants and birds, and offered an open-air studio for school students. The initiative concluded with the planting of mangrove species by participants, who learnt its characteristics.

### مبادرة الأراضي الرطبة

قامت الدائرة بمبادرة الأراضي الرطبة وذلك ضمن المشاركة في فعالية اليوم العالمي للأراضي الرطبة في محمية الزوراء، حيث تم عقد محاضرات تثقيفية من قبل مختصين من جامعة عجمان والدائرة حول المحميات الطبيعية ومحمية الزوراء ولوعية الانحاء البحرية والنباتات والطيور المتواجدة إلى جانب مرسوم في الهواء الطلق لطلبة المدارس، واختتمت المبادرة ب زراعة شتلات نبات القرم من قبل المشاركين والتعرف على مواصفاتها.



### Naseem Reserve Project

For integrated management of natural reserves, the Department planted Naseem Reserve with 600 different species of the ghaf and cedar trees, drilled two water wells, and completed the irrigation network which provides the plants with water.

### مشروع محمية النسيم

سعيًا لتحقيق الإدارة المتكاملة للمحميات الطبيعية، قامت الدائرة بزراعة محمية النسيم التابعة للإمارة، بأشجار بيئة متمثلة في 600 شتلة لكل من الغاف والسدر، مع حفر بئرين، واستكمال شبكات الري للمحافظة على استمرارية المزروعات.







#### Opening "Warish Al Saada"

HH Sheikh Rashid bin Humaid Al Nuaimi, the Chairman of the Municipality and Planning Department, opened the Department's "Warish Al Saada" project – an upper open-air roof in the Department's building. The space offers a natural and peaceful setting where staff can gather to spend a moment of rest away from the office restrictions, or hold meetings and workshops in an atmosphere that encourages creative and innovative thinking. The idea is in line with the vision of the wise leadership of the UAE, and its prudent guidance that seeks to make the United Arab Emirates more progressive and happy.



#### Qualifying and training of school and university students

To translate the principles of social responsibility into action, in the context of its strategy to support students to enhance their abilities and competencies, the Department organized a practical training program for grade 12 students from the technical secondary school ADVETI. The Department also graduated trainees of "Ajyal", an annual summer training program for school and university students. These programs help to broaden students' horizons, knowledge and experiences, and provide them with scientific and practical expertise to engage in the labor market.



#### Labours Day

The Department organized a celebration to mark International Workers' Day, to motivate staff and reinforce their energy, and to demonstrate the principles of social responsibility the Department adopts internally and externally. The Department organized a series of different events for workers, including a number of sports activities for non-member workers in cooperation and coordination with Ajman Youth Center. The workers received certificates of appreciation and gift certificates. The Department's Masfoot Office honored workers from different sectors to recognize their ongoing efforts, motivate them and reinforce morale in the service of the Department.

#### افتتاح وارش السعادة

افتتح سمو الشيخ راشد بن حميد اللعيمي رئيس الدائرة مشروع وارش السعادة و هي إحدى الأفكار المبتكرة والمميزة للكوادر البشرية، و الممثل في سطح علوي مفتوح في مبنى الدائرة، حيث يتيح للموظفين قضاء برهة من الراحة في حرم الدائرة بعيداً عن قيود المكاتب، كما يعد مكاناً ملائماً لعقد الاجتماعات الدورية، و الورش المعرفية في أجواء طبيعية تشجع على التفكير، وتحفز الذهن على الإبداع والابتكار، و ذلك انسجاماً مع رؤية القيادة الحكيمة بالدولة، وتوجيهاتها الرشيدة والساعية لجعل دولة الإمارات العربية المتحدة أكثر الدول تقدماً، و شعيهاً من أسعد الشعوب قاطبة.

#### تأهيل وتدريب طلبة المدارس والجامعات

ترجمة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها الدائرة، وانطلاقاً من استراتيجيتها الساعية إلى احتضان الطلبة لتعزيز قدراتهم وكفاءتهم، نظمت الدائرة برنامج التدريب العملي لطلبة الصف الثاني عشر من المدرسة الثانوية الفنية (ADVETI)، كما وخرجت الدائرة الملتسبين من طلبة المدارس والجامعات لبرنامج التدريب الصيفي السنوي " أجيال"، التي ساهمت في توسيع آفاقهم ومعارفهم المعرفية، وصقل تجاربهم وامدادهم بالخبرات العلمية والعملية التي تمهدهم للاندراط في سوق العمل.

#### يوم العمال

نظمت الدائرة احتفالاً بمناسبة اليوم العالمي للعمال، وذلك انطلاقاً من حرص الدائرة على تحفيز مواردها البشرية، وترجمة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها الدائرة، حيث كما أقامت الدائرة وبالتعاون والتسيق الفعال مع مركز شباب عجمان العديد من الأنشطة الرياضية للعمال للترفيه وادخال الفرحة في قلوبهم، بالإضافة الى تقديم شهادات الشكر والتقدير والهدايا، ومن جانب آخر كرم مكتب مصفوت التابع للدائرة عمال المكتب التابعين للقطاعات المختلفة العاملة فيها، وذلك تعبيراً عن الشكر والعرفان لهم، وتقديراً لجهودهم الدائمة للمضي قدماً في طريق الاجتهاد وتعزيزهم معلوماً للتقديم أفضل ما لديهم لخدمة الدائرة.



#### Training the Department's Public Health inspectors

The public health inspectors attended highly specialized courses to gain "fifth level certificates" in the HACCP system and food safety risk analysis, in addition to the ISO 22000 Food safety management course. This training improves the operation of inspections to raise the level of food safety in the Emirate.



#### The annual open meeting of the Department's staff

The Department organized the annual open meeting for its employees, to exchange constructive dialogue with HH Sheikh Rashid bin Humaid Al Nuaimi, the Chairman of the Municipality and Planning Department, who praised achievements, successes and progress in various fields in the Department made by staff during the year. He commended their enthusiasm to keep pace with excellence, to attain advanced positions and high ranks in municipal work, and to apply leading international-standard best practices in customer service. At the end of the meeting, a number of distinguished leaders belonging to the Future Leaders Program were honored, as well as talented employees who have made remarkable contributions to the achievements of the Department.

#### تأهيل مفتشي قسم الصحة العامة

ضمن برنامج عجمان للصحة العامة، ويهدف رفع كفاءة الكادر لم إلحاق مفتشين الصحة العامة بأعلى الدورات التخصصية «شهادات المستوى الخامس»، بنظام الهاسب وتطليل المخاطر الغذائية، بالإضافة إلى دورة المدقق المعتمد للنظام إدارة سلامة الغذاء أيلو 22000، والذي ساهم في تحسين عمليات التفتيش ورفع مستوي سلامة الغذاء بالإمارة.

#### اللقاء المفتوح السنوي لموظفي الدائرة

نظمت الدائرة اللقاء المفتوح السنوي لموظفيها، لفتح الحوار البناء ما بين سمو رئيس الدائرة، والموظفين من كافة القطاعات و الفئات الوظيفية، حيث أشاد سمو الشيخ راشد بن حميد اللعيمي رئيس الدائرة بملجزات الموظفين وما حققوه من نجاحات في مختلف المجالات التي تخدم مسيرة الدائرة، وحرصها في الحفاظ على مواكبتها بركب التميز والحصول على مراكز متقدمة ومراتب أولى في تافساتها المتعلقة بالعمل البلدي، وتطبيقات أفضل الممارسات في خدمة المتعاملين وفق أرقى المقاييس، وجاء في ختام اللقاء تكريم المتميزين من القيادات الملتسبين لبرنامج قادة المستقبل وعدد من الموظفين المتميزين الموهبين ممن لهم بصمات في ملجزات الدائرة.

#### Book-for-book initiative

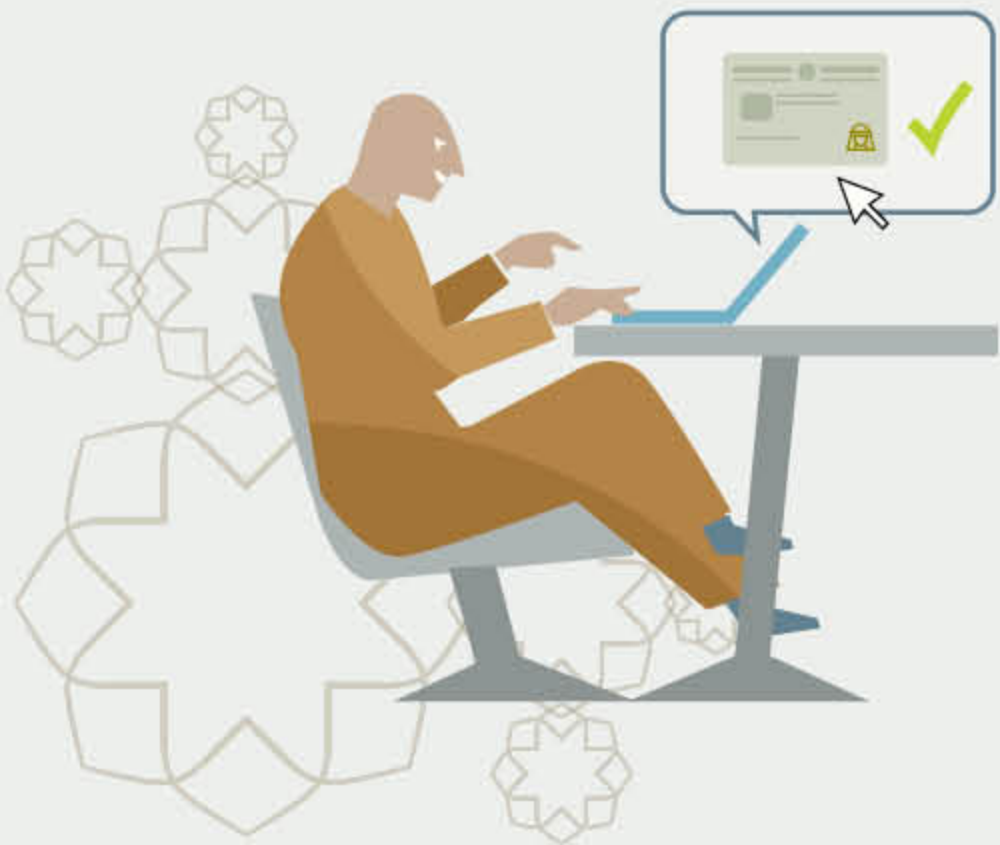
To celebrate the year of reading declared by President His Highness Shaikh Khalifa bin Zayed Al Nahyan in 2016, the Department launched the "A Book for A Book" initiative, encouraging employees to read and build a culture of knowledge.

#### مبادرة كتاب مقابل كتاب في عام القراءة

ترجمة لإعلان صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة - حفظه الله - عام 2016، عاماً للقراءة، أطلقت الدائرة مبادرة "كتاب مقابل كتاب" والتي تهدف لتشجيع الموظفين على القراءة، وتعزيز ثقافة القراءة والاطلاع وتلمية الموارد البشرية، والمشارك المعرفية المساهمة في صقل شخصية الموظف.







#### Launching new services of MAWQIFI smart application

In line with its commitment to provide accessible services to customers, the Department launched six new services within the MAWQIFI application: Annual Parking Card, Residential Building Parking Card - Citizen's category, Parking Rental Permit service, People with Special Needs card, requests for parking cards for employees of the Department, and requests for parking cards for government departments.

#### إطلاق خدمات جديدة تطبيق موقفي الذكي

من ملطلق حرص الدائرة على تقديم وتوفير خدماتها في متناول يد المتعامل، تم إطلاق ست خدمات جديدة ضمن خدمات الاشتراكات المتعاملين ضمن تطبيق موقفي كالتالي، خدمة بطاقة المواقف السنوية، خدمة بطاقة مواقف البناءات السكنية فئة الموظفين، خدمة تصريح تأجير مواقف، خدمة بطاقة مواقف لذوي الاحتياجات الخاصة، خدمة طلب بطاقة مواقف لملائسي الدائرة وخدمة طلب بطاقة مواقف للدوائر الحكومية.

#### Automated system to monitor cleanness violations

To keep up with sophisticated technology, the Department has automated procedures taken by cleaning inspectors to monitor violations. The automation aims to ensure precise data is monitored as soon as violations occur, saving time and effort.

#### نظام مخالفات قسم النظافة الذكي

من ملطلق مواكبة التقنيات الحديثة، قامت الدائرة بأنشطة إجراءات رصد مخالفات مفتشي قسم النظافة للاستغناء عن الطريقة اليدوية في رصد المخالفات، حيث تهدف الأنظمة إلى تحري دقة البيانات المرصودة فور حدوثها، وتوفير الوقت والجهد.

#### Smart registration system

The Department has created and launched a smart registration service to register customers in simple steps with their Emirates Identity cards, without the need for attachments, through electronic connection with Emirates Identity Authority.

#### نظام التسجيل الذكي للأفراد

قامت الدائرة ببناء وإطلاق خدمة التسجيل الذكي يتم من خلالها تسجيل المتعامل كفرد بخطوات بسيطة دون الحاجة إلى مرفقات باعتماد بطاقة الهوية الشخصية والذي يتم التعرف على المتعامل نتيجة البصم الإلكتروني مع هيئة الإمارات للهوية.

## المشاريع والمبادرات المنجزة لتطوير قدرات تكنولوجيا المعلومات Projects and Initiatives to develop information technology capabilities

6

#### The launch of the first Recognized Government Center for Technical Training

The Department inaugurated the first certified technical training center at the level of the Ajman Government. The center is at the forefront of the Department's achievements to develop corporate excellence at all levels. The center will attract a number of accredited professional specialized certificates in technical and professional fields from major specialized international companies, to raise the professional performance of the Department's staff and strategic partners in the Ajman Government.

#### تدشين أول مركز حكومي معتمد للتدريب التقني

دشنت الدائرة مركز التدريب التقني المعتمد والأول من نوعه على مستوى حكومة إمارة عجمان، والذي يأتي في صدارة إنجازات الدائرة التي تخدم مسيرتها في التميز المؤسسي على كافة المستويات، حيث أهل المركز لاستقطاب العديد من الشهادات المهنية التخصصية المعتمدة في المجال التقني و المهني من خبري الشركات الدولية المتخصصة والتي من شأنها تعمل على رفع مهنية الأداء لموظفي الدائرة وموظفي حكومة عجمان من الشركاء الاستراتيجيين للدائرة.



#### The launch of parking application "MAW-QIFI" in the smart watch

The Department launched "MAWQIFI", a smart parking application on the Apple smart watch. The new service coincided with the 32nd GCC Traffic Week, held at the UAE level, under the slogan of "Your decision determines your destiny". This is the first application in the Middle East allowing users to reserve paid parking using the Apple smart watch platform. It is also the first application of smart watches used by the Government of Ajman.

The Government aims to employ such applications for the convenience of customers. The new smart device offers voice interaction services, make it easier for the client to use the services through voice, without the need for visual interaction with the application, and so the device can be easily used by people with special needs. The customer can also reserve parking for VIPs or long-term parking across the Emirate in only two steps. The service falls in line with the Department's efforts to keep up with the Government's policy to transform Ajman into a smart city adopting international standards and specifications.

#### تدشين تطبيق موقفي في الساعات الذكية

دشنت الدائرة تطبيق "موقفي الذكي" على ساعة أبل الذكية، وذلك بمناسبة انطلاق فعاليات أسبوع المرور الخليجي الـ 32 على مستوى الدولة تحت شعار "قرارك يحدد مصيرك"، و يعد أول تطبيق ذكي لحجز المواقف المدفوعة في الشرق الأوسط عبر منصة ساعات أبل الذكية و في حكومة عجمان، و الذي يهدف إلى تسخير الابتكار من خلال توفير خدمات ذكية سهلة ومريحة وأمنة لحجز المواقف في مدينة عجمان، عبر إتاحة ميزة مبتكرة جديدة وهي التفاعل الصوتي للخدمات، لتسهيل على المتعامل استخدام الخدمات من خلال الصوت دون الحاجة للتفاعل المرئي مع التطبيق، بالإضافة إلى تسهيل المهمة على ذوي الاحتياجات الخاصة، كما يمكن للمستخدم حجز مواقف كبار الشخصيات المتوفرة في أنحاء الإمارة بخطوتين فقط، وكذلك يمكن من خلال التطبيق حجز موقف سيارات لفترات طويلة، ويأتي ذلك سعياً من الدائرة لمواكبة الجهود الحكومية الخاصة في استكمال سياساتها في تحويل عجمان إلى مدينة ذكية بكافة المواصفات والمقاييس العالمية.





## المشاريع والمبادرات المنجزة لتخطيط وإدارة الموارد المالية بكفاءة وفعالية Projects and Initiatives to plan and manage financial resources efficiently and effectively



### Innovative Budget Initiative

The Department launched an innovative budget initiative to develop, improve and facilitate operations for its organizational units, by presenting the annual budget in a smart and simplified video form. This will simplify budget preparation operations, and help higher management to make strategic financial planning decisions.

### مبادرة الموازنة المبتكرة

أطلقت الدائرة مبادرة الموازنة المبتكرة، لمواكبة تطورات الدائرة في تطوير وتحسين وتسهيل عملياتها المقدمة للوحدات التنظيمية، من خلال عرض الموازنة السنوية بتقارير ذكية ومبسطة، واستخدام برنامج عرض فيديو (Prize)، وذلك بهدف اختصار عمليات إعداد الموازنة السنوية ومساعدة الإدارة العليا لاتخاذ القرارات السليمة للتخطيط المالي الاستراتيجي.

### Internal and external financial procedures manual

The first issue of the financial procedures handbook for the department's internal and external customers was released. The handbook aims to set out procedures and operations in the different sections of the Department, define the most important documents required for each procedure, and guide on the time each transaction takes to process. This ensures transparency of the Department's procedures, speeds up transactions, and provides the best services to customers.

### كتيب الإجراءات المالية الداخلي والخارجي

تم إصدار العدد الأول من كتيب الإجراءات المالية لمتعاملي الدائرة بغثاتهم (الداخليين والخارجيين)، بهدف توضيح الإجراءات والعمليات بأقسام الإدارة، وأهم المستندات المطلوبة لكل إجراء والوقت المستغرق للعملية، لتحقيق شفافية الإجراءات بالإدارة، وضمان تسريع المعاملات مع تقديم أفضل الخدمات للمتعاملين.



### Attestation System

In line with the "Tasdeeq" attestation project offering e-services, workshops were launched to explain the electronic "Tasdeeq" system. The workshops teach real estate office owners in Ajman how to fill in the online forms and attest them electronically in order to provide services for investors, tenants and individuals. This electronic service will help the Emirate's residents save time and effort.

### ورش عمل نظام تصديق

ضمن مشروع "تصديق" والتحول الإلكتروني الذكي والحرص على تبسيط الإجراءات في كافة التعاملات الخدمية تم طرح ورش عمل لشرح نظام تصديق الإلكتروني على أصحاب المكاتب العقارية بعجمان، للتدريب على طريقة تعبئة النموذج ومصادقته إلكترونياً من خلال النظام لتقديم كافة التسهيلات للمستثمرين والمستأجرين والأفراد، وذلك ضمن جهود الدائرة للربط الإلكتروني للتصديق وإصدار العقود إلكترونياً واختصار الوقت والجهد على المستأجرين من جمهور الإمارة.

### Provide Internet "Wi-Fi" accessibility service for Ajman residents

In line with the vision of the wise leadership of Ajman Government to make Ajman an attractive smart city, the Department announced a free Internet "Wi-Fi" service in collaboration with Etisalat in areas of the Emirate such as parks, including "Alam" and "Al Jaref" Parks as a first stage. This initiative is in line with the Department's commitment to offer improved services to members of the community and to keep pace with modern technological developments.

### توفر خدمة الإنترنت "واي فاي" لجمهور الإمارة

السجاءاً مع رؤية القيادة الرشيدة في حكومة عجمان والتي تسعى لجعل الإمارة مدينة جذب ذكية لتوفر فيها كل مقومات الرفاهية والسعادة المطلقة، أعلنت الدائرة عن توفير خدمة الإنترنت المجاني "واي فاي" بالتعاون مع شركة الاتصالات في غالبية المناطق الحيوية بإمارة عجمان و الحدائق، ومنها، حديقة العلم، وحديقة الجرف كمرحلة أولى، وذلك حرصاً على تحقيق السعادة المتشودة لكافة أفراد المجتمع بالإمارة، وتوفير الأجواء المريحة والميسرة في كافة مجالات الحياة، من خلال تطوير الخدمات فيها، وخاصة الذكية، لمواكبة التطورات التكنولوجية العصرية و تطبيق أفضل الممارسات في العمل البلدي لخدمة سكان الإمارة.





## المشاريع والمبادرات المنجزة لاستدامة العمليات والأداء المؤسسي Projects and Initiatives to sustain operations and corporate performance

8

### Launch of innovation strategy

His Highness Sheikh Rashid bin Humaid Al Nuaimi, Chairman of the Department, launched our Corporate Innovation Strategy (2016-2018), which comprises four main objectives. The strategy is part of the Department's share of federal efforts to make the UAE the best in the world in innovation by 2021. The strategy rests on global motives and drives, namely global competitiveness reports in the field of innovation, the UAE 2021 vision, and the national agenda, as well as guidance by the Executive Council to abide by the Government of Ajman's innovation charter. The strategy takes into consideration study of the external and internal environment of the Department, and the aspirations of the leadership and concerned bodies to build a positive and stimulating working environment to encourage creative innovations. The Department strategy includes a range of initiatives and programs that support each strategic objective, to achieve strategic indicators and goals in the time set.

### إطلاق استراتيجية الابتكار

أطلق سمو الشيخ راشد بن حميد النعيمي رئيس الدائرة استراتيجية الابتكار المؤسسي (2016-2018)، متضمنة أربعة أهداف رئيسية، لتحقيق رؤية الدائرة في المساهمة بجعل دولة الإمارات العربية المتحدة من أفضل دول العالم في الابتكار خلال عام 2021، كما تم وضع هذه الاستراتيجية بناءً على دوافع ومحركات عالمية، وهي تقارير التنافسية العالمية في مجال الابتكار، ورؤية دولة الامارات 2021 وأجندتها الوطنية، وكذلك توجهات المجلس التنفيذي للالتزام بميثاق الابتكار الحكومي بإمارة عجمان، كما تم مراعاة دراسة البيئة الخارجية والداخلية للدائرة، ونظريات القيادة والمعلمين لبناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة للكفاءات والمواهب وجاذبة للابتكارات الخلاقة، وتلصق استراتيجية الابتكار المؤسسي للدائرة مجموعة من المبادرات والبرامج الداعمة لكل هدف استراتيجي، لتحقيق مؤشرات الاستراتيجية، وضمان إلحاح المطلوب خلال الوقت المحدد.

### Re-engineering of documentation structure and linking the operational plan with services, operation and projects

In its pursuit to develop corporate performance and sustain efficiency and effectiveness, the Department implemented a project to re-engineer the documentation structure to classify, design and develop our corporate operations management. The operational plan was linked with services and operations to comply with the requirements of the fourth generation of government excellence. The project aimed to reclassify corporate processes from two to three levels, and update the documentation structure from 56 to 145 processes with three levels as follows: 6 operations for the first level, 26 for the second level, and 113 for the third level of the Department.

إعادة هندسة هيكلية التوثيق وربط الخطة التشغيلية بالخدمات والعمليات والمشاريع بهدف تطوير الأداء المؤسسي واستدامة العمليات وتطبيق مبدأ إدارة العمليات بكفاءة وفعالية، حرصت الدائرة على تنفيذ مشروع إعادة هندسة هيكلية التوثيق المعلي بتصنيف وتصميم وتطوير إدارة العمليات المؤسسية، وربط الخطة التشغيلية بالخدمات والعمليات والمشاريع، وذلك للتوافق مع متطلبات منظومة التميز الحكومي للجيل الرابع، ومن مخرجات المشروع إعادة تصنيف العمليات المؤسسية من مستويين إلى ثلاث مستويات مع هيكلية التوثيق من 56 عملية إلى 145 عملية بثلاث مستويات كالتالي: 6 عمليات للمستوى الأول للدائرة، 26 للمستوى الثاني، و113 للمستوى الثالث.

### Calculation of cost of Services and Operations Initiative

The Department launched an initiative to simplify the calculation of the cost of services and operations, to ensure high efficiency of services delivered to organizational units in the Department. A guide was issued for this purpose including forms for calculating the costs of services and operations, including a time plan for calculation. The initiative was reinforced by workshops for organizational units to explain the mechanisms of the authorized forms to collect the data required. The initiative calculated the cost of nine services and three operations and set out a plan for their development and improvement.

### مبادرة احتساب كلفة الخدمات والعمليات

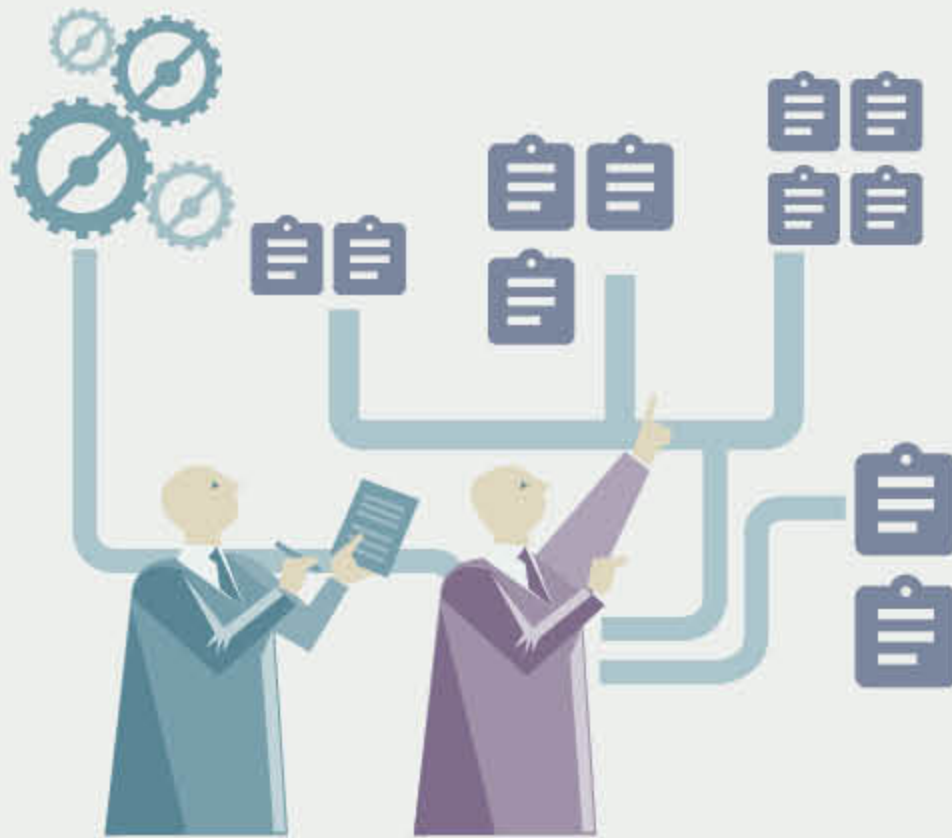
أطلقت الدائرة مبادرة احتساب تكاليف الخدمات والعمليات، من ملطلق لتسهيل إجراءات حساب تكاليف خدماتها وعملياتها، وضمان رفع كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة للوحدات الدائرة التنظيمية، حيث تم إصدار دليل يتضمن نماذج لاحتساب تكاليف الخدمات والعمليات مع وضع خطة زمنية للاحتساب، إلى جانب عقد ورش عمل للوحدات التنظيمية لشرح آلية النماذج المعتمدة، لحصر البيانات المطلوبة، ومخرج المبادرة تم احتساب كلفة 9 خدمات و 3 عمليات ضمن الخطة المعدة، كما وتم وضع الخطط التطويرية والتحسينية للخدمات المحتسبة.

### Dissemination of financial culture in the organizational units

To disseminate financial literacy and awareness among the organizational units, the Financial Affairs Department issued 32 pieces of advice on financial issues and concepts, including the optimal utilization of income and expenditure. This initiative supported the Department's strategic objective to plan and manage financial resources efficiently and effectively, and simplify the terminology and accounting concepts used.

### نشر الثقافة المالية للوحدات التنظيمية

من ملطلق لنشر الثقافة المالية وتنوعية الوحدات التنظيمية بالدائرة، قامت إدارة الشؤون المالية، بإصدار ما يقارب عدد 32 نصيحة، وومضة مالية عن الأمور والمفاهيم المالية، وآلية الاستغلال الأمثل للإيرادات والنفقات، وجاءت هذه المبادرة لتحقيق الهدف الاستراتيجي بالدائرة في تخطيط وإدارة الموارد المالية بكفاءة وفعالية، والتسهيل على المعلمين عن المصطلحات والمفاهيم المحاسبية المتداولة بينهم.







#### Services guide book "Nawafiz"

The Department issued the "Nawafiz" services guide, which contains all data for the services a client may need in both Arabic and English. The guide contains types, categories and fees of the services and their beneficiaries, as well as where to submit information in an easy way. The move ensures delivery of excellent services that meet the needs of customers across different outlets in the Department.

**دليل الخدمات "نوافذ"**  
أصدرت الدائرة دليل خدماتها "نوافذ"، الذي يحتوي على جميع البيانات التي يحتاجها المتعامل للحصول على الخدمة، وباللغتين العربية والإنجليزية، حيث أن الدليل يحتوي على أنواع وفئات، ورسوم الخدمات والمستفيدين منها، بالإضافة إلى أماكن تقديمها بشكل سهل وبسيط ومكتمل، وذلك من منطلق تقديم خدمات متميزة، ومكاملة تلبي احتياجات المتعاملين عبر منافذ التقديم المختلفة في الدائرة.



#### Project to determine priorities for the development of the department

To meet the requirements of government excellence (fourth generation), the Department laid down a mechanism to prioritize the development of services by setting specific criteria, such as the number of transactions for each service, their cost and whether it closely related to the strategic objectives of the Department, as well as costs and revenue of each service. The project resulted in the launch of a strategy to develop five priority services, which were studied and addressed. Two laboratories for innovation were set to lay down creative and innovative initiatives, which will be implemented in 2017-2018 period.

#### الجار مشروع آلية تحديد أولويات تطوير خدمات الدائرة

وفقاً لمتطلبات معايير التميز الحكومي (الجيل الرابع)، حرصت الدائرة على تنفيذ مشروع تحديد آلية أولويات تطوير الخدمات من خلال وضع معايير محددة مثل: عدد المعاملات لكل خدمة وتكلفتها وارتباطها بتحقيق الأهداف الاستراتيجية للدائرة، وتكاليف وإيرادات الخدمة، وجاءت مخرجات المشروع إطلاق استراتيجية لتطوير خدمات الدائرة ذات الأولوية متضمنة خمس خدمات، تم دراستها ومعالجة التحديات الخاصة بها، وعقد مختبرين للابتكار لوضع مبادرات إبداعية وابتكارية سيتم تطبيقها خلال 2017-2018.



#### Launching the service "from the memory of the Municipality"

The Department launched the service "from the memory of the Municipality" through social media, to acquaint the public with the important achievements, vital projects and leading services provided by the Department over the years, which reflect the vision of good governance in Ajman and its aim to become the leading Emirate among its counterparts.

**خدمة " من ذاكرة دائرة البلدية"**  
أطلقت الدائرة خدمة " من ذاكرة دائرة البلدية " عبر مواقع التواصل الاجتماعي، لتمكين جمهورها الداخلي والخارجي من التعرف على الإنجازات الهامة، والمشاريع الحيوية، والخدمات الرائدة التي قدمتها الدائرة على مدار أعوام عملها المثمر، والذي يهدف لتطبيق رؤى الحكومة الرشيدة بعجمان، والتي تسعى لجعل الإمارة الأولى بين قريباتها، وتنبؤاً أعلى مراكز المجد والابداع.



#### Release of the first guide book for project management

The Department has issued a project management guide to highlight the duties and functions of the project manager supervising a project at all stages. The guide is a true translation of the leadership's vision to raise corporate performance through standardized policies and procedures, with a comprehensive system that regulates project management in different stages efficiently and effectively.

#### إصدار الدليل الإرشادي الأول لإدارة المشاريع

أصدرت الدائرة دليلاً إرشادياً لإدارة المشاريع، بهدف إقرار واجبات ومهام ملغذي أعمال المشاريع لكافة المراحل، بالإضافة إلى خطوات الإشراف على المراحل حيث جاء الدليل لترجمة لرؤية القيادة لرفع مستوى الأداء المؤسسي من خلال وضع سياسات وإجراءات موحدة، ضمن نظام شامل ينظم عملية إدارة المشاريع في مختلف مراحله بكفاءة وفعالية، وبما يساهم في تطوير الأداء الإداري.



#### Vehicle fence

The Department set up a vehicle fencing area in the same area allocated previously for abandoned or confiscated cars under the provisions of the Amiri Decree. The implementation covered the development of buildings for the vehicle compound and closing all outlets to ensure the safety of vehicles and property. This will raise the level of services for releasing seized vehicles.

**حظيرة المركبات**  
قامت الدائرة بالانتهاء من مشروع حظيرة المركبات، وهي الساحة المخصصة من قبل الدائرة للمركبات المهملة أو المصادرة بموجب أحكام المرسوم الأميري، من خلال تطوير المباني الخاصة بحظيرة المركبات وغلق جميع الثغرات، التي تضمن سلامة المركبات والممتلكات، ورفع مستوى تقديم الخدمات الخاصة بعملية فك حجز المركبات.



## التطورات والتحولات في الدائرة

Developments and Transformations  
in the Department

Section 3 القسم 3









### Cooperation Agreement with Federal Demographic Council

The Department signed an agreement with the Federal Demographic Council to support cooperation to raise productivity in the construction sector as per the government strategy. The agreement is within the framework of cooperation and coordination between the federal and local governments to ensure that we achieve the 2021 Vision.

### اتفاقية تعاون مع المجلس الاتحادي للتركيبة السكانية

وقعت الدائرة اتفاقية تعاون مع المجلس الاتحادي للتركيبة السكانية، والتي تهدف إلى دعم التعاون المشترك لرفع معدلات الإنتاجية في قطاع الإنشاءات، وذلك تنفيذاً لاستراتيجية الحكومة بشأن تعزيز التعاون والتسويق المشترك بين الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية، وبإطلاقاً من سياسة الدولة في بناء قواعد التعاون المشترك، لتكامل الإجراءات وتفعيل الشراكات المؤسسية، لضمان تحقيق التكاملية والشمولية في تحقيق رؤية الإمارات 2021.



### Cooperation Agreement with the Ministry of Energy

A cooperation agreement was signed between the Department and the Ministry of Energy to achieve the national interest and the state strategy, vision and objectives in respect to energy and water data management, aiming to make the UAE highly ranked worldwide by the golden jubilee of the Union. Through the provisions of this agreement, energy and water data will be exchanged in order to develop a database for energy and water in the UAE, for the purpose of making policy and measuring the resulting effects and achievements.

### اتفاقية تعاون مع وزارة الطاقة

وقعت الدائرة اتفاقية تعاون مع وزارة الطاقة، وذلك لتحقيق المصلحة الوطنية وتحقيق استراتيجية الدولة ورؤيتها وأهدافها في إدارة بيانات الطاقة والمياه، تهدف الاتفاقية لجعل دولة الإمارات ضمن أفضل دول العالم بحلول اليوبيل الذهبي للاتحاد، و تبادل البيانات الخاصة بالطاقة والمياه، وذلك لوضع قاعدة بيانات لمجال الطاقة والمياه في الدولة.



### Cooperation Agreement with University of Sharjah

The Department signed a memorandum of understanding with the University of Sharjah for the coordination, integration, and promotion of quality policies. The memorandum aims to join efforts for serving all categories of customers, by incorporating their potential, human resources, and technological devices, and sharing the cumulative experience of each side.

### اتفاقية تعاون مع جامعة الشارقة

وقعت الدائرة مذكرة تفاهم مع جامعة الشارقة وذلك من منطلق التنسيق والتكامل وتعزيز سياسات الجودة ونظم التميز التي تتبناها ولتلتجها حكومة عجمان، حيث تهدف الاتفاقية إلى توحيد الجهود المشتركة لخدمة جمهور المتعاملين بكافة فئاتهم من خلال الاستفادة من الإمكانيات، والموارد المتوفرة والمتمثلة في الكوادر البشرية والأجهزة الفنية والتقنية، والخبرات العملية التراكمية لدى كل منهما.

## Signing agreements and memorandums of understanding

Based on the idea of coordination and integration between the department, and the federal and local authorities and the private sector in the country, eleven cooperation agreements and memorandums of understanding were signed with many authorities during 2016. That came to strengthen the quality policies and excellent systems that the government of Ajman adopted for the public good of the emirate. Signing the agreements is a part of the department's strategy to strengthen its strategic partnerships.

## توقيع اتفاقيات ومذكرات تفاهم

من منطلق التنسيق والتكامل بين دائرة البلدية والتخطيط بعجمان مع الجهات الاتحادية والمحلية والقطاع الخاص في الدولة، وتعزيزاً لسياسات الجودة ونظم التميز التي تبنتها وتلتجها حكومة عجمان، وإستهدافاً للصالح العام للإمارة، واستناداً إلى استراتيجية دائرة البلدية والتخطيط بعجمان بشأن تعزيز الشراكات الاستراتيجية تم توقيع 11 مذكرات تفاهم واتفاقية تعاون مع عدة جهات خلال 2016.







### Cooperation Agreement with Ajman Sewerage Private Company

The Department signed cooperation agreements with Ajman Sewerage Private Company to provide efficient services for the convenience of customers and to boost mutual relations between the two entities. The agreement allows the two bodies to exchange experiences, information, and various statistical data, and to get acquainted with the bilateral plans and methodologies of the best practices in customer service, to translate the visions and aspirations of leadership, as per the Ajman 2021 Vision, into actions.

### اتفاقية تعاون مع شركة عجمان للصرف الصحي

وقعت الدائرة اتفاقيتي تعاون مع شركة عجمان للصرف الصحي بهدف تقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية لإسعاد المتعاملين، وتعزيز العلاقات الثنائية بين الطرفين وتبادل الخبرات والمعلومات والبيانات الإحصائية المختلفة، والتعرف على الخطط الثنائية والمهجات حول تطبيق أفضل الممارسات في خدمة المتعاملين في الإمارة وفق أرقى المعايير والمقاييس الإماراتية والعالمية، بما يخدم المصلحة العامة بالإمارة، ويتجسد رؤى القيادة، وتطلعاتها الخدمية وفق رؤية عجمان 2021.



### Cooperation Agreement with TSI Quality Service Company

The Department signed a cooperation agreement with TSI Quality Company to provide advice for the Ajman Public Health Program. Under this agreement the company provides support services and program management related to food safety in Ajman, to ensure the highest health standards and food safety in establishments dealing with food in Ajman.

### اتفاقية تعاون مع شركة تي اس أي كوالتي سيرفيس

وقعت الدائرة اتفاقية تعاون مع شركة تي اس أي كوالتي سيرفيس، بشأن الدعم الاستشاري لبرنامج عجمان للصحة العامة (APHP)، حيث أنه بموجب هذه الاتفاقية، سيتم تقديم خدمات تصميم ودعم وإدارة برامج تتعلق بتطبيق وسلامة الأغذية في عجمان من قبل الشركة، لتحقيق أعلى المعايير وأعلىها حرصاً في مجال الصحة، وسلامة الغذاء ضمن المؤسسات العاملة في عجمان.



### Cooperation Agreement with Emirates Auctions

The Department signed a cooperation agreement with the Emirates Auctions to organize and carry out all auctions for abandoned cars related to the Department electronically. The move is a translation of the vision and message of the Department's strategic objectives, and in line with e-transformation policies in all service processes in the interest of its partners and individual customers.

### اتفاقية تعاون مع شركة الإمارات للمزادات

وقعت الدائرة اتفاقية تعاون مع شركة الإمارات للمزادات بهدف تنظيم المزادات الخاصة بالسيارات المهملة، وتنفيذ كافة المزادات المتعلقة بالدائرة إلكترونياً بالتعاون مع شركة الإمارات للمزادات، وذلك ترجمة لرؤية ورسالة وأهداف الدائرة الاستراتيجية في تطبيق سياسات التحول الإلكتروني الخفي في كافة تعاملاتها الخدمية، لتسهيل على المتعاملين معها من الشركاء وأفراد الجمهور.



### Cooperation Agreement with Real Estate Regulatory Agency

The Department signed an agreement with the Real Estate Regulatory Agency, aiming to boost ties of cooperation and achieve a productive strategy through frameworks of joint action and coordination. The agreement looks for ways for the two entities to benefit from mutual cumulative experience, build a partnership, achieve common strategic objectives, improve the performance of processes and simplify procedures.

### اتفاقية تعاون مع مؤسسة التنظيم العقاري

وقعت الدائرة اتفاقية تعاون مع مؤسسة التنظيم العقاري بهدف تعزيز أواصر التعاون، وتحقيق الاستراتيجية الملمرة من خلال وضع أطر العمل المشترك والتسليق مع الجهات المختصة، لإيجاد سبل التعاون الحالية والمستقبلية في مختلف المجالات، والاستفادة من الخبرات التراكمية المتبادلة، لبناء علاقة شراكة، وتحسين أداء العمليات وتبسيط الإجراءات، والتسليق في إطار التعاون الوظيفي والعملي المشترك.



### Cooperation Agreements with Federal Electricity and Water Authority

The Department signed two agreements with the Federal Electricity and Water Authority (FEWA) to boost cooperation in adopting the best practices in the delivery of services to customers. The agreement provides offices, devices and equipment to ensure the delivery of services to largest number of customers possible, as well as coordinating areas of joint action to improve the performance of operations and simplify procedures.

### اتفاقية تعاون مع الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء

وقعت الدائرة اتفاقيتي تعاون مع الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء، وذلك لتعزيز التعاون المشترك بين الطرفين، لتسهيل إجراءات المتعاملين بتطبيق أفضل الممارسات في تقديم الخدمات، حيث سيتم بموجبها توفير المقر الملائم للتصيب المكاتب والأجهزة والمعدات، بما يكفل خدمة أكبر شريحة ممكنة من المراجعين، بالإضافة إلى تسليق مجالات العمل المشترك، لتحسين أداء العمليات، وتبسيط الإجراءات، والتسليق في إطار التعاون الوظيفي والعملي المشترك، لتتمية القدرات الفنية والإدارية لموظفي وملتسبي الدائرة.



### Cooperation Agreement with Emirates Association for Lawyers and Legal

The Department signed a memorandum of understanding with the Emirates Association for Lawyers and Legal to enhance cooperation with the Association in the area of legal affairs, to enhance legislative and legal performance, and to exchange experiences. The two parties agreed to organize joint seminars and gatherings.

### اتفاقية تعاون مع جمعية الإمارات للمحامين والقانونيين

وقعت الدائرة مذكرة تفاهم مع جمعية الإمارات للمحامين والقانونيين، وذلك في إطار تعزيز التعاون في مجال الشؤون القانونية الخاصة بالدائرة، وتطوير العمل التشريعي والقانوني وتبادل الخبرات والتجارب العملية وعقد الندوات واللقاءات المشتركة للرفعي بالفكر القانوني لموظفي الدائرة، الذي من شأنه أن يخدم كافة شرائح المجتمع بشكل عام والقانونيين بشكل خاص، مما يعكس على مسيرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية والقانونية وتعظيم الفائدة للمجتمع.





#### Cooperation Agreement with Port and Customs Department

The Department signed a memorandum of understanding with the Ajman Port and Customs Department to reinforce aspects of joint cooperation and strengthen strategic partnership ties, in a clear translation of the vision of the wise leadership of Ajman, which orders cooperation between all government agencies and departments.

#### اتفاقية تعاون مع دائرة الميناء والجمارك

وقعت الدائرة مذكرة تفاهم مع دائرة الميناء والجمارك عجمان بهدف توطيد أوجه التعاون المشترك والمتبادل بين الطرفين، وتعزيز روابط الشراكة الاستراتيجية بما يصب في خدمة العمل البلدي ويحقق التكامل المطلوب للارتقاء بالعمل المتبادل، تحقيقاً لرؤية القيادة الحكيمة بعجمان وتوجيهاتها الرشيدة للعمل على توثيق التعامل بين كافة الجهات والدوائر الحكومية، حيث تهدف الاتفاقية إلى تطوير مجالات التعاون المشترك، والتسويق الدائم في مجالات عمل الطرفين، فضلاً على العمل بشكل دائم على تبادل المعرفة والإصدارات والأدلة الإرشادية الصادرة من كل طرف في مجال الخدمات التي يقوم بتقديمها، وتعزيز أواصر التميز المؤسسي والاطلاع على أفضل الممارسات والتجارب المبتكرة.

#### دائرة الأراضي والأموال Department of Lands and Properties

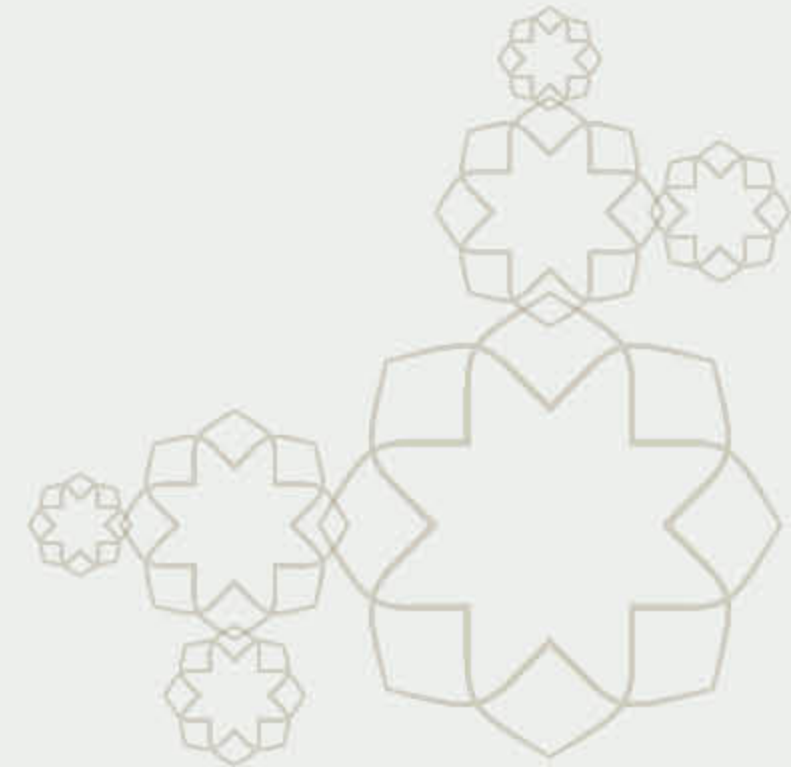
حكومة عجمان  
Government of Ajman

#### Cooperation Agreement with the Department of Land and Property

The Department signed a cooperation agreement with the Ajman Department of Land and Property to unify efforts and rationalize expanding by exchanging experiences in the interest of the two departments. The agreement reinforces all efforts for the advancement of the land and real estate sectors.

#### اتفاقية تعاون مع دائرة الأراضي والأموال

وقعت الدائرة اتفاقية تعاون مع دائرة الأراضي والأموال عجمان بهدف توحيد الجهود وترشيد اللفقات وتبادل الخبرات، وتعميق المصلحة المشتركة بما يعود على الدائرتين والأفراد بالرفع والخير والارتقاء، نظراً لما تتمتع به الدائرتين من تماثل النشاط والجهود المبلوغة من كونها يلبعان من نبراس واحد يسخر كل الجهود في تقدم قطاع الأراضي، والعقارات في إمارة عجمان.





## ميثاق خدمة المتعاملين لدائرة البلدية والتخطيط Customer Service Charter Municipality & Planning Department

الميثاق يخدم الهدف الاستراتيجي استدامة العمليات والأداء المؤسسي  
The Charter serves the strategic objective for the sustainability of processes and corporate performance

### Our Commitment

- We will treat you with interest, respect and cheerfulness.
- You will receive distinct and fair service.
- We will deal with your needs professionally and we will do our best to achieve them.
- We will provide our service through a collaborative informed staff that understands your needs and able to respond to your inquiries.
- We will provide you with each service's requirements and corresponding completion dates.
- We will respond to your requests in a timely manner and without delay.
- We will reduce the number of procedures to provide you with quick and easy service.
- We will provide you with accurate information and procedures for proper service.
- We will provide our high quality service all under one roof.
- We will work to provide our service through convenient channels and in a timely manner.
- We will welcome your comments and suggestions in order to share the development of our services with you.
- We will respond to any comments or complaints about the services provided to customers as soon as possible.

### What we ask from you, in order to deliver a distinct service

- Appreciation of our employees' efforts in serving you and treating them with mutual respect.
- Providing your identification documents.
- Preparing your documents required in advance to help complete the process.
- Informing us with any errors or modifications in the information as soon as possible.
- Let us know of any change in your personal information or conditions related to the completion of service.
- Respond to customer service team inquiries to help serve you in a timely manner.

### Your Suggestions and Comments

You can contact us via:

- Toll free: 80026
- Website: www.am.gov.ae
- Rassid Service (Website: www.am.gov.ae) Suggestions / Complaints
- P.O. Box: 3, Ajman, United Arab Emirates, Municipality & Planning Department
- Smart Applications
- Official workdays: Sunday - Thursday
- Official work hours: 7:30 AM - 2:00 PM
- Our Location: Municipality and Planning Department, Ajman, and places service provider as mentioned in the Service Directory.

**Rashid bin Humaid Alnuaimi**  
Chairman of Municipality  
Planning Department &

رؤيتنا: بيئة مستدامة وبنية عصرية لبناء مستقبل عجمان  
Our Vision: A sustainable environment and a modern structure to build the future of Ajman

### إلتزامنا تجاهكم

- سنعامل معكم باهتمام واحترام وبشاشة.
- سنحظون بخدمتكم متميزة وعادلة.
- سنعامل مع احتياجاتكم بمهنية ونبل أقصى ما بوسعنا لتبسيطها.
- سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويستطيع الإجابة على استفساراتكم.
- سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها.
- سنستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب ودون تأخير.
- سنقلص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة.
- سليمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة.
- سنقوم بتوفير جميع الخدمات وبجودة عالية ونحت سقف واحد قدر الإمكان.
- سنعمل على توفير الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.
- سنرحب بآرائكم واقتراحاتكم لنشارك معكم في تطوير خدماتنا.
- سنقوم بالتجاوب مع أي ملاحظات أو شكاوي متعلقة بالخدمات المقدمة للمتعاملين بأسرع وقت وبجودة عالية.

### ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معكم باحترام متبادل.
- توفير الأوراق النونية.
- تجهيز المستندات المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة.
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- إعلامنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
- الرد على استفسارات فريق خدمة المتعاملين لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.

### مقترحاتكم وملاحظاتكم

إمكانكم التواصل معنا من خلال:

- الرقم المجاني: 80026
- الموقع الإلكتروني: www.am.gov.ae
- خدمة راصد (الموقع الإلكتروني: www.am.gov.ae) الاقتراحات / الشكاوي.
- صندوق البريد: 3، عجمان - الإمارات العربية المتحدة، دائرة البلدية والتخطيط، التطبيقات الذكية
- أيام العمل الرسمية بدائرة البلدية والتخطيط: الأحد - الخميس
- ساعات العمل الرسمية بدائرة البلدية والتخطيط: 7:30 صباحاً - 2:00 ظهراً
- موقعنا: دائرة البلدية والتخطيط - عجمان - وأماكن تقديم الخدمة الموضحة بالدليل لكل خدمة.

**راشد بن حميد النعيمي**  
رئيس دائرة البلدية والتخطيط

## Service Centers

The Service Centers Department was established to support operations and corporate development plans, and to combine client services across all sectors.

The department includes the client policies section, assigned with issuing legislations, laws and policies around serving clients, and marketing all services offered by the department to clients. The section also receives all reports, notes and suggestions made by internal and external clients through different means of communication. The other sections of the department are service centers available in three main areas in the emirate: City Center, Manama Office, and Masfout Office. The centers offer all municipal services for clients anywhere in the emirate with the same level of performance and quality of services.

## مراكز الخدمة

تم إنشاء إدارة مراكز الخدمة بهدف دعم العمليات و خطط التطوير المؤسسي ، و لضمان تسهيل عملية تقديم الخدمات للمتعاملين وذلك يضم كافة الأقسام المعنية بالمتعاملين تحت مظلة واحدة بإسم إدارة مراكز الخدمة، حيث تضم الإدارة قسم سياسات المتعاملين والذي يعنى بوضع التشريعات والقوانين والسياسات لخدمة المتعاملين وتسويق كافة خدمات الدائرة المقدمة التي تربط المتعامل بالدائرة ، كما يقوم القسم باستلام كافة البلاغات والملاحظات والاقتراحات المقدمة من قبل الجمهور ( الداخلي -الخارجي ) عبر وسائل الاتصال المختلفة، والأقسام الأخرى للدائرة هي مراكز تقديم الخدمة التي تتوزع في ثلاث مناطق رئيسية في الإمارة كالتالي، مركز المدينة ، مكتب المنامة، ومكتب مصفوت حيث تقوم هذه المراكز بتقديم جميع الخدمات البلدية للجمهور في كافة مناطق الإمارة ويلفحس المستوى من الأداء ونوعية الخدمات المقدمة.



**7 وسائل الإتصال  
WAYS to communicate**

- 80026
- www
- www.am.gov.ae
- P.O.Box: 3-Ajman
- Ajman Municipality
- ajmunicipality
- @ajmanmun
- Ajman-m-p-d



## Service Classification Map

In order to improve institutional performance and the sustainability of operations, both government services and public benefit services have been classified to serve the strategic objectives of the 2016-2018 period.

## مخطط تصنيف الخدمات

يهدف تطوير الأداء المؤسسي واستخدامه العمليات ثم تصنيف كل من الخدمات الحكومية وخدمات النفع العام بما يخدم الاهداف الاستراتيجية للدائرة 2016-2018

### خدمة حكومية Governmental services

#### تحقيق التنمية الحضرية المتوازنة Achieve balanced urban development

- Maps and spatial plans issuance
- Site plans issuance
- Locating and surveying the land
- Private building demolition request
- Rental contracts ratification
- Rental claim registration

S1

### خدمة نفع عام Public Benefit services

#### تطوير بنية تحتية متكاملة Develop an integrated infrastructure

- Designing and following up the implementation of roads
- Managing and operating rainwater drainage network
- Managing and maintenance of traffic lights and lighting poles
- Preventative and corrective road maintenance
- Rainfall emergency service
- Imposing parking fees
- Parking device maintenance
- Organizing events at public parks
- Planting and beautifying facilities

S2

#### تطوير بنية تحتية متكاملة Develop an integrated infrastructure

- Issuing road works permits for private companies
- Issuing road works permits for clients to set up a funeral or wedding tents
- Paving soil roads
- Issuing road accidents damages report
- Issuing a manhal using permit
- Issuing a rental permit for the department's vehicles
- Issuing a vehicle work permit
- Issuing groundwater withdrawal permits for digging purposes
- Issuing of taking over certificate
- Issuing of parking services

S2

#### تحقيق التنافسية في التشييد و البناء Achieve competitiveness in construction and building

- Building licensing
- Issuing maintenance permits
- To whom it may concern' letters with building information
- Issuing buildings' technical reports
- Issuing profile name certificate
- General safety license
- Structural audit
- Examining the compliance of building materials with specifications
- Categorizing contractors and consultants
- Issuing of taking over certificate

S3

#### زيادة المساحات الخضراء وتجميل مرافق الإمارة Increasing green areas and beautifying public facilities

- Organizing parks visits
- Trimming palm trees
- Fighting palm weevil
- Selling seedlings
- Licensing seedling stores

S8

#### ضمان سلامة الغذاء Ensure food safety

- Food sample examination requests
- Licensing and permitting food and health facilities
- Food trade
- Issuing foodstuffs disposal certificate
- Issuing certificate for application of self-censorship system
- Issuing the certificate of validity for frozen meat from the emirate's slaughterhouses
- Slaughtering livestock

S6

#### الوقاية من انتشار آفات الصحة العامة Prevent public health from pests spreading

- Accrediting pest control companies
- Request to control public health pests in houses
- Issuing certificate for free-of-pests shipping
- Mobile veterinary clinic

S7

#### ضمان جودة المياه والهواء Ensure water and air quality

- Request the examination of environmental samples
- Licensing and permitting environmental facilities
- Issuing environmental certificates for those who are interested

S5

#### الإدارة المتكاملة للنفايات Integrated Waste Management

- Setting vehicles free
- Medical and dangerous waste management

S8

#### استدامة العمليات والأداء المؤسسي Sustain the operations and corporate performance

- Complaint system management
- Suggestion system management

E4

#### الإدارة المتكاملة للمحميات الطبيعية Integrated management of natural reserves

- Natural reserves management

S9

#### الإدارة المتكاملة للنفايات Integrated Waste Management

- Cleaning the emirate and collecting garbage
- Disposing of garbage

S8

#### الوقاية من انتشار آفات الصحة العامة Prevent public health from pests spreading

- Preventative control of public health pests

S7

#### ضمان سلامة الغذاء Ensure food safety

- Health awareness and education

S6

#### ضمان جودة المياه والهواء Ensure water and air quality

- Environmental awareness and education

S5



## أجندة المؤتمر Conference Agenda

لضمان الاستفادة القصوى لجميع المشاركين فإن برنامج المؤتمر سوف يشمل تقديم أوراق بحثية في أربع مسارات مختلفة تتضمن:  
To ensure the maximum benefit to all participants, the conference program included research papers in four different axes as follows:



## Conferences and Meetings held by the Department

### Ajman International Environment Conference

Under the patronage of His Highness Sheikh Humaid bin Rashid Al Nuaimi, Member of the Supreme Council of the UAE and Ruler of Ajman, the Department organized the 4th Ajman International Conference for Environment under the theme of "smart cities and green innovation", which will actively contribute to realizing the vision of Ajman 2021. It was part of the efforts to build sustainable economies accompanied by drives to spread a culture of environmental protection, educating the community on the importance of environmental awareness.

The two day conference was held at the Sheikh Zayed Center for Conferences and Exhibitions, Ajman University of Science and Technology. It sought to create a platform for discussion among specialists, national and international bodies, academics, private and public sectors, and youth-supporting organizations in order to generate new ideas and applicable solutions to learn about the latest trends and best practices in smart technologies. The conference comprised six sessions, in which participants put forward their ideas and experiences in these areas, and discussed the latest tests and research from prominent universities and environmental research centers around the world. The conference witnessed participation by high school students in line with the Year of Reading initiative announced by His Highness President Sheikh Khalifa bin Zayed Al Nahyan.

## مؤتمرات وملتقيات عقدتها الدائرة

### مؤتمر عجمان الدولي للبيئة

تحت رعاية صاحب السمو الشيخ حميد بن راشد النعيمي عضو المجلس الأعلى للاتحاد / حاكم عجمان، نظمت الدائرة مؤتمر عجمان الدولي الرابع للبيئة تحت شعار "المدن الذكية والابتكار الأخضر"، والذي يحرص على المساهمة الفعالة في تنفيذ رؤية عجمان 2021، ضمن السعي لبناء اقتصادات مستدامة مصحوبة بتحصين ونشر ثقافة حماية البيئة والتثقيف للمجتمع بأهمية الوعي البيئي بين أفراد المجتمع باعتبارها من الأولويات.

عقد المؤتمر على مدى يومين في مركز الشيخ زايد للمؤتمرات والمعارض بجامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا في عجمان، بهدف إيجاد منصة للقاء بين المتخصصين، والهيئات الوطنية والدولية، والأوساط الأكاديمية، والقطاعين الخاص والعام، والمنظمات دعم مشاريع الشباب من أجل توليد أفكار جديدة وحلول تعتمد على التطبيق، وتوفير إمكانيات للتعرف على أحدث الاتجاهات في التكنولوجيات الذكية، وأفضل الممارسات العملية من نخبة من كبار الخبراء، وقادة الفكر في العالم، تضمنت ست جلسات طرحوا خلالها أفكارهم، وخبراتهم في هذه المجالات، وتناولوا خلال الجلسات أحدث التجارب والنتائج البحثية في أهم الجامعات، والمراكز البحثية البيئية حول العالم، كما شارك فيه طلاب المرحلة الثانوية تماشياً مع عام القراءة الذي أعلن عنه صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة.







### Keynote Speakers

The keynote speakers session included a number of renowned innovative experts and thought leaders in the fields of green building, environmental technology and knowledge and sustainability. Their wide experiences and deep knowledge became a source of inspiration for attendants, and encouraged them to participate in the vital discussions. Deliberations also formed an opportunity to learn about the latest developments and future challenges.



### International Scientific Committee

One of the conference organizers' most important priorities was to set up a multi-specialization scientific committee. The conference achieved its objective to find a fertile ground for inspiring applicable solutions with a competition presenting different views and working plans.



### Conference Associated Activities

The Conference organized two competitions for school and university students. The first was allocated to school students to encourage them to read topics related to the environment in line with the Year of Reading initiative launched by His Highness the President. The second competition was for university students, and included applied scientific research by participating students on the environment, highlighting their innovations and future vision for the environment.

### المتحدثون الرئيسيون

جلسة المتحدثين الرئيسيين تألفت من الخبراء المشهورين والمبدعين وقادة الفكر في مجالات العمارة الخضراء والتكنولوجيا البيئية والاستدامة، حيث شكلت خبراتهم الواسعة ومعارفهم العميقة مصدر إلهام للحضور من خلال تشجيعهم للمشاركة في النقاشات الحية، كما تمثلت فرصة للتعرف على المستجدات المستحدثة والتحديات القادمة.

### اللجنة العلمية الدولية

شكلت لجنة علمية دولية متنوعة التخصصات، إحدى أهم أولويات المظمين للمؤتمر، فالمناصفة في تنوع الآراء وخطط العمل وحده الذي يمكن المؤتمر من تحقيق أهدافه في إيجاد أرضية خصبة للحلول الملهمة والقابلة للتطبيق.

### الباحثون المشاركون

ملتصبة الخبراء المشاركين تضمنت علماء البيئة وخبراء القانون والمهندسين والاقتصاديين والأاديميين والباحثين وممثلي المنظمات الدولية، للتعرف الحضور على أكثر القضايا الملحة في التنمية البيئية والتحديات التي تواجه الاستدامة.

### فعاليات المصاحبة للمؤتمر

شهد المؤتمر لتظيم مسابقتين لطلبة المدارس والجامعات، حيث توجهت الأولى إلى طلبة المدارس لتشجيعهم على قراءة الموضوعات ذات العلاقة بالبيئة احتفاءً بعام القراءة الذي أطلقه صاحب السمو رئيس الدولة، أما المسابقة الثانية فكانت مخصصة لطلبة الجامعات، وتضمنت أبحاثاً علمية تطبيقية من قبل الطلبة المشاركين حول البيئة، وابتكاراتهم حولها، ورؤيتهم المستقبلية للبيئة والتطورات المرتبطة بها.





## First Ajman Food Safety Forum

Under the patronage of His Highness Sheikh Rashid bin Humaid Al Nuaimi, the Chairman of Ajman Municipality and Planning Department, the First Ajman Food Safety Forum was organized by the Department. The event came in response to the need of the Emirate to ensure food safety, which is one of the top public health priorities.

### Forum Objectives:

1. The official launch of Ajman public health program.
2. Get acquainted with the best international practices applied by food control.
3. Participation by the strategic partners and food trading sector in the field of food safety.
4. Get acquainted with local and federal laws (local law for Public Health for Ajman Emirate and the Federal Law for Food Safety).

## ملتقى عجمان الأول لسلامة الغذاء

برعاية كريمة من سمو الشيخ راشد بن حميد اللعيمي، نظمت الدائرة ملتقى عجمان الأول لسلامة الغذاء، جاء هذا الملتقى لتلبية حاجة إمارة عجمان إلى الاهتمام بضمن سلامة الغذاء، الذي يعد من أهم أولوياتها في المحافظة على الصحة العامة.

### أهداف الملتقى:

1. الإطلاق الرسمي لبرنامج عجمان للصحة العامة.
2. الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية التي تطبقها الرقابة الغذائية.
3. مشاركة قطاع الشركاء الاستراتيجيين وقطاع تجارة وتداول الغذاء في مجال سلامة الغذاء.
4. التعريف بالقوانين المحلية والاتحادية (القانون المحلي للصحة العامة لإمارة عجمان والقانون الاتحادي لسلامة الغذاء).



### The most important events of the Forum:

The forum included lectures, workshops and signing a memorandum of understanding with the scientific partner of Ajman Program for Public Health. Certificates of participation were awarded to honor the participating institutions, as well as food establishments, restaurants and hotel facilities in the Emirate of Ajman participating in the Ajman Public Health program, which applies the HACCP system for food safety.

### أهم أحداث الملتقى:

تضمن الملتقى عقد محاضرات وورش عمل وإبرام مذكرة تفاهم مع الشريك العلمي لبرنامج عجمان للصحة العامة إلى جانب تكريم المؤسسات المشاركة وملصها شهادات مشاركة في الملتقى، وكذلك تكريم المنشآت الغذائية والمطاعم، والمنشآت الفندقية في إمارة عجمان، المشاركة في برنامج عجمان للصحة العامة، والمطبقة للنظام المناسب في سلامة الأغذية.





## Ajman Agriculture award

The department launched the eighth round of the Ajman Award for Agriculture under the directives of the higher leadership. The award supports the vision of the Government of Ajman and its green economy trend, which hopes to increase landscaping, encourage environmental planting, spread a culture of environmental agriculture, engage the private and government sectors in environmental sustainability, and rationalize expenditures with the contribution of shareholders. This requires the environmental standards associated with agriculture in Ajman to be enhanced. The award covered all participating categories, such as mosques, schools, homes, farms, government agencies and agriculture initiative initiators. The total number of participants was 53. The award added a category for the most beautiful architectural agricultural design; 12 students from the College of Engineering at Ajman University submitted their designs. Participants were assessed in two phases. The first phase was electronic assessment, and the second was a field assessment to investigate the entrants' compliance with the award conditions. Then entrants were evaluated by the Development of Smart Services Department in coordination with the evaluation Committee, linking the evaluation points with the heritage of the UAE inherent in the field of agriculture. The award witnessed great support from Sheikh Rashid bin Humaid to promote this constructive program to increase green areas.

## جائزة عجمان للزراعة

أطلقت الدائرة الدورة الثامنة من جائزة عجمان للزراعة بتوجيهات القيادة العليا، بما يترجم رؤية حكومة عجمان وتوجهات الاقتصاد الأخضر، بهدف زيادة المساحات الزراعية التجميلية، وتشجيع زراعة النباتات البيئية، ونشر الثقافة الزراعية البيئية، وإشراك القطاع الخاص و الحكومي في الاستدامة البيئية، وترشيد اللفايات من خلال المساهمين و رفع مستوى المعايير البيئية المرتبطة بالزراعة في إمارة عجمان، وجاء مجال تطبيق الجائزة على جميع الفئات المشاركة من مساجد، المدارس، و المنازل، و المزارع، و الجهات الحكومية، وأصحاب المبادرات الزراعية في جميع مناطق إمارة عجمان بإجمالي ٥٣ مشارك، كما وقد تمت إضافة فئة أجمل تصميم هندسي زراعي والذي تقدم بها ١٢ طالب من كلية الهندسة بجامعة عجمان ، وبدأ تقييم المشاركين على مرحلتين الأولى إلكترونياً ثم ميداني للتمس واقع المتقدم، ومدى تطبيقه لشروط الجائزة ثم تقييمه بالتنسيق مع الإدارة تطوير الخدمات الذكية بالدائرة و التنسيق فيما بينها و بين لجنة التقييم لربط نقاط التقييم مع ما يواكب مسيرة الدولة و ارتباطها بالثراث الإماراتي الأصيل في مجال الزراعة، شهدت الجائزة دعماً كبيراً من الشيخ راشد بن حميد لتعزيز البرامج البناءة للزيادة رقعة المسطحات الزراعية و الخضراء في كل المناطق.



## Partners Forum

Based on its keenness to reinforce relations with strategic and main partners, the Department organized its Annual Partners Forum, under the patronage of His Highness Sheikh Rashid bin Humaid Al Nuaimi Chairman of the Department, and in the presence of the Director General of the Department, Their Excellences, and a number of the Department officials. A wide range of partners' representatives attended the event. The forum offered a package of benefits for partners, including important services offered by the different sectors of the Department. The forum, at the end of its activities, honored all strategic and main partners and members of the Green Construction Committee for their achievements and productive efforts which contributed to advancement at the Department.

## ملتقى الشركاء

الطلاقاً من حرص الدائرة على ترسيخ العلاقات المتبادلة مع الشركاء الاستراتيجيين والرئيسيين، نظمت الدائرة ملتقى الشركاء السنوي تحت رعاية سمو الشيخ راشد بن حميد النعيمي / رئيس الدائرة، وبحضور مدير عام الدائرة وسعادة المدراء التنفيذيون وعدد من مسؤولي الدائرة، وبمشاركة واسعة ووافقة من ممثلي الشركاء لمختلف الجهات والمؤسسات، تم خلال الملتقى إطلاق باقة مزايا الشركاء والتي تلبي للشريك المميز اللمع بحزمة من الخدمات الهامة والتي تقدمها له كافة قطاعات الدائرة، واختتم الملتقى بتكريم كافة الشركاء الاستراتيجيين والرئيسيين وأعضاء لجنة البناء الأخضر لما قدموه من إنجازات وجهود مثمرة التي أسهمت في دفعة عجلة الازدهار في الدائرة، والتي تسعى لجعل عجمان الإمارة الرائدة بين قريباتها والتي تستقطب الجميع من كل حذب وصوب.

### Benefits provided:

- Customers Service sector: opportunity to sponsor events, conferences and promotional campaigns and initiatives, speedier process of transactions and other privileges.
- Engineering Affairs sector: provide site plans, geographical studies, survey patches, maps, and geospatial data and charts.
- Support Services Sector: grant registration priority to distinguished partners registering as suppliers, in coordination with the Department of Finance. The sector also provides an opportunity for practical training of educational institutions, and other privileges.
- Public Health and the Environment sector: test water samples and provide agricultural seedlings and other important benefits through a single window of knowledge that brings partnership coordinators under the umbrella of the Department.

### المزايا المقدمة:

- قطاع خدمة المتعاملين: إمكانية المشاركة في رعاية الفعاليات والمؤتمرات والمشاركة في الحملات الترويجية وتسويق المبادرات وإلجار المعاملات الخاصة بالشركاء في فترة وجيزة وغيرها من المميزات.
- قطاع الشؤون الهندسية، تقديم مخططات المواقع والدراسات الجغرافية والرفع المساحي والخرائط والبيانات الجغرافية.
- قطاع الخدمات المسالدة، ملح الشركاء المتميزين أولوية التسجيل في سجل الموردين بالتنسيق مع الدائرة المالية، كما ويوفر القطاع فرصة التدريب العملي للمؤسسات التعليمية، وغيرها من المزايا المتنوعة.
- قطاع الصحة العامة والبيئة، فحص عينات المياه وتوفير الشتلات الزراعية ونحوها من المزايا الهامة من خلال نافذة واحدة للمعرفة تجمع ملسقي الشراكات تحت مظلة قسم الشراكات بالدائرة.





### The First Dubai International Conference on Applied Nutrition 2016 Exhibition

The Department participated in the exhibition accompanying the Dubai International Conference on Applied Nutrition 2016 Exhibition, a global event for food safety, along with a large number of international food safety experts and specialists. The Department displayed all services it provides to ensure food safety, as well as details of the Ajman Public Health program, and the private companies taking part in it.

### معرض مؤتمر دبي الدولي الأول للتغذية التطبيقية 2016

شاركت الدائرة بالمعرض المصاحب لمؤتمر دبي الدولي الأول للتغذية التطبيقية 2016، والذي يعد من الفعاليات العالمية بمجال سلامة الغذاء لتواجد العديد من خبراء ومتخصصي سلامة الغذاء بالعالم، ثم عرض الدائرة لكافة الخدمات المقدمة بما يخص سلامة الغذاء بالإضافة إلى تفاصيل برنامج عجمان للصحة العامة وبما فيه الشراكات الخاصة بالبرنامج.

**aetex 2016 INT.**

معرض عجمان الدولي للتعليم و التدريب  
Ajman International Education & Training Exhibition

### Ajman International Fair for Education and Training "Aetex 2016"

The Department participated in the International Fair for Education and Training "Aetex 2016", organized by the Chamber of Commerce and Industry of Ajman. The Department's section at the fair witnessed a large number of visitors, including representatives of government departments, school and university students and other visitors, who heard a detailed explanation about the services of the Department, its awards and various programs. A number of awareness and training workshops were organized by the Health Education section of the Department of Public Health and the Environment Department; they targeted school students to discuss a number of important topics and contribute to sustainable development. The most important was a workshop on recycling paper to teach students how to utilize and maintain resources through recycling. There was also a workshop to prepare cars powered by alternative energy, which aim to protect the environment from pollutants and toxic exhausts, which disturb healthy and safe living.

### معرض عجمان للتعليم والتدريب "إيتكس 2016"

شاركت الدائرة في معرض عجمان للتعليم والتدريب " إيتكس 2016" والذي تنظمه غرفة تجارة وصناعة عجمان ، شهد جناح الدائرة إقبالاً لافتاً من ممثلي الدوائر الحكومية وطلبة المدارس والجامعات والمشاركين في المعرض، حيث استمعوا لشرح مفصل عن خدمات الدائرة وملحها وبرامجها المتنوعة، كما تخللت المشاركة عدد من الورش التوعوية والتدريبية التي نظمها قسم التثقيف الصحي التابع لإدارة الصحة العامة والبيئة بالدائرة والتي استهدفت طلبة المدارس، وذلك لمناقشة عدد من المواضيع الهامة والحيوية المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة، من أهمها ورشة إعادة تدوير الورق والتي تهدف للتعليم الطليعة كيفية الاستفادة والمحافظة على الموارد من الإلحاق من خلال إعادة تدويرها وإخراجها بشكل جديد وجذاب، و ورشة صنع سيارات تعمل بالطاقة البديلة والتي تهدف لغرس قيم ومبادئ المحافظة على البيئة من الملوثات والمواد السامة ومخدرات العيش الصحي والأمن.

## مشاركات الدائرة (المؤتمرات والندوات) The Department participations (Conferences and Seminars)



### Smart Data Conference

The Department took part in the Smart Data Conference, held in Dubai, where it showcased its experience developing interactive smart services for customers. The Department displayed its integrated vision of Ajman as a future smart city through an integrated road map of initiatives and projects dependent on the technology of "cloud computing" to manage different city management services, such as healthcare, transportation, facilities, planning, construction and tourism, in a highly effective way.

### مؤتمر البيانات الذكية

شاركت الدائرة في مؤتمر البيانات الذكية المنعقد بحبي تجربتها الذكية المتميزة في مجال تطوير الخدمات الذكية التفاعلية مع المتعاملين ، حيث تم عرض الرؤية المتكاملة لمدينة عجمان الذكية المستقبلية من خلال خارطة طريق متكاملة للمبادرات والمشاريع المعتمدة على تكنولوجيا "الحوسبة السحابية" لإدارة مختلف الخدمات في كافة مجالات خدمة إدارة المدينة الذكية مثل خدمات الرعاية الصحية والنقل والمرافق والتخطيط والبناء والسياحة بكفاءة وفعالية عالية، وبما تخدم كافة دوائر حكومة عجمان.



### 4th International Architectural Conservation Conference and Exhibition 2016

At the Fourth International Conference and Exhibition to preserve the architectural heritage of Dubai, the Department reviewed its achievements in urban development and in preserving the distinguished architectural heritage of Ajman city, through the rehabilitation and development of Saleh heritage souq. The market was the first phase in establishing a popular heritage area integrated with the system of heritage areas in the UAE. The Saleh souq project preserves craft activity within the urban fabric of the area. Its location between the old fort and the old city marks the proposed tourist line from Ajman Museum to the Corniche.

### المؤتمر والمعرض الدولي الرابع للحفاظ على التراث العمراني

استعرضت الدائرة إنجازاتها في مجال توجيه وضبط التنمية العمرانية، والحفاظ على الرصيد العمراني التراثي المميز لمدينة عجمان، في المؤتمر والمعرض الدولي الرابع للحفاظ على التراث العمراني - دبي ، وذلك من خلال عرض مشروع تأهيل وتطوير سوق صالح التراثي ، حيث يعتبر سوق صالح المرحلة الأولى من مراحل مشروع إنشاء منطقة شعبية تراثية لمدينة متكاملة مع منظومة المناطق التراثية للدولة، و يخصص مشروع سوق صالح في الحفاظ على النشاط الحرفي و على مساره المميز فراغيا ضمن النسيج العمراني للمنطقة، كما أن موقعه بين الحصن القديم و المدينة القديمة يؤكد دوره في تحديد المسار السياحي المقترح من متحف عجمان إلى الكورنيش.





#### First Ajman Real Estate Conference

The Department took part in the Ajman Real Estate Conference, highlighting the Makani application, which provides a number for all establishments in the Emirate for easy access to the required destination.

#### مؤتمر عجمان العقاري الأول

من مطلق إشراف دور مشروع مكاني للعلولة الجغرافية في المؤتمرات الخارجية، وأهمية المشروع على مستوى إمارة عجمان، شاركت الدائرة في مؤتمر عجمان العقاري الأول من خلال عرض وإبراز مدى استفادة الجمهور من هذا المشروع الذي يوفر رقماً مميّزاً لكافة المنشآت في الإمارة والوصول السهل للجهة المطلوبة من خلال تطبيق (مكاني).



#### GITEX 2016

The Department participated in GITEX as part of the Ajman Government pavilion. The Department displayed its latest smart services for the public, such as rent contract certification services and MAWQIFI smart services. These sophisticated technologies reflect the positive support and strategic cooperation of the Department's partners, in line with the vision of Ajman 2021. A number of agreements and memoranda of understanding with strategic partners of the Department were signed, and eighteen strategic partners of the Department were honored, including information technology companies that cooperate with the Department in developing smart and electronic services. During its participation, the Department launched its updated website, with a new look that combines tradition and modernity, and reflects the technical and cultural development witnessed by the Emirate of Ajman and the UAE.

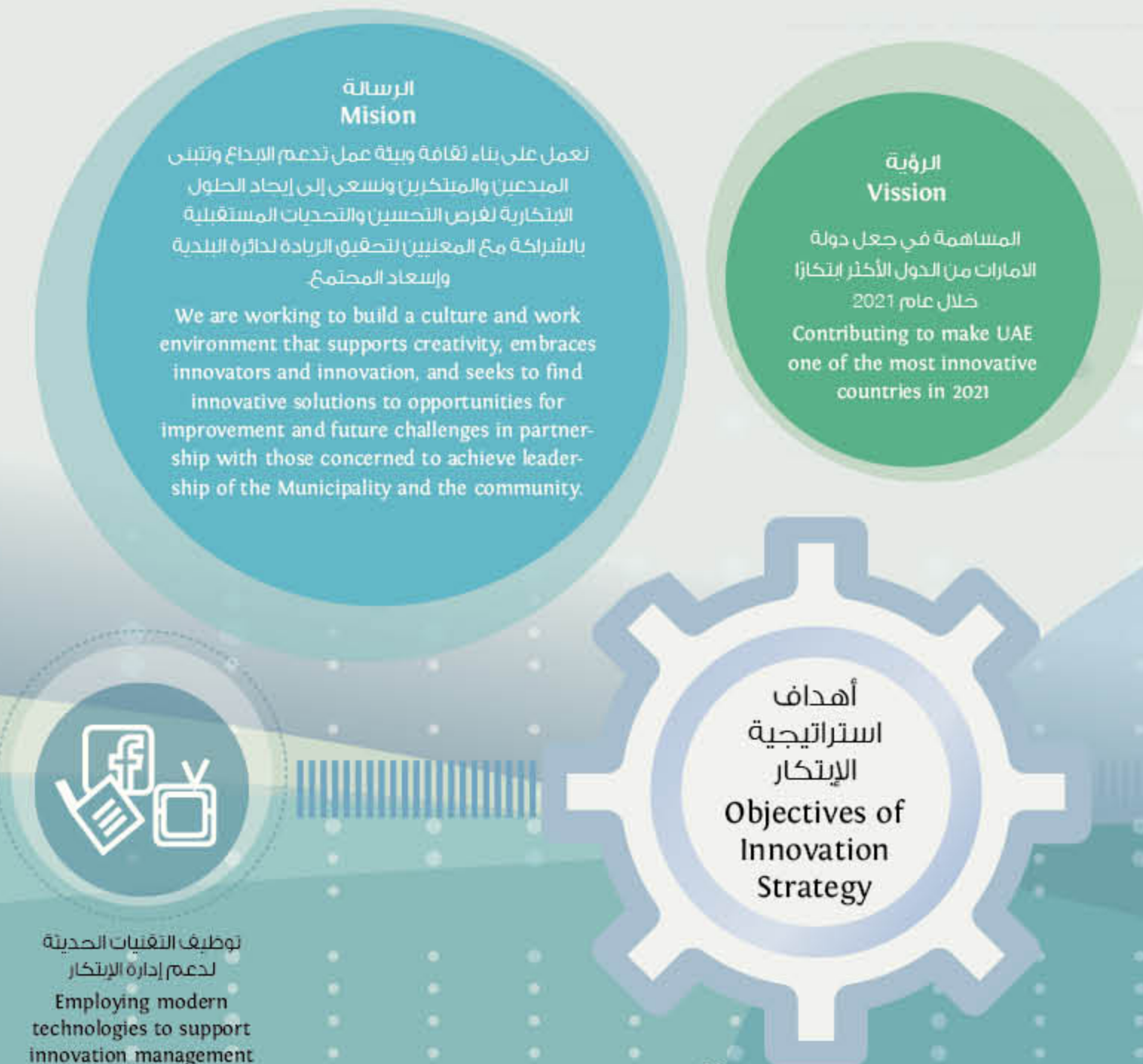
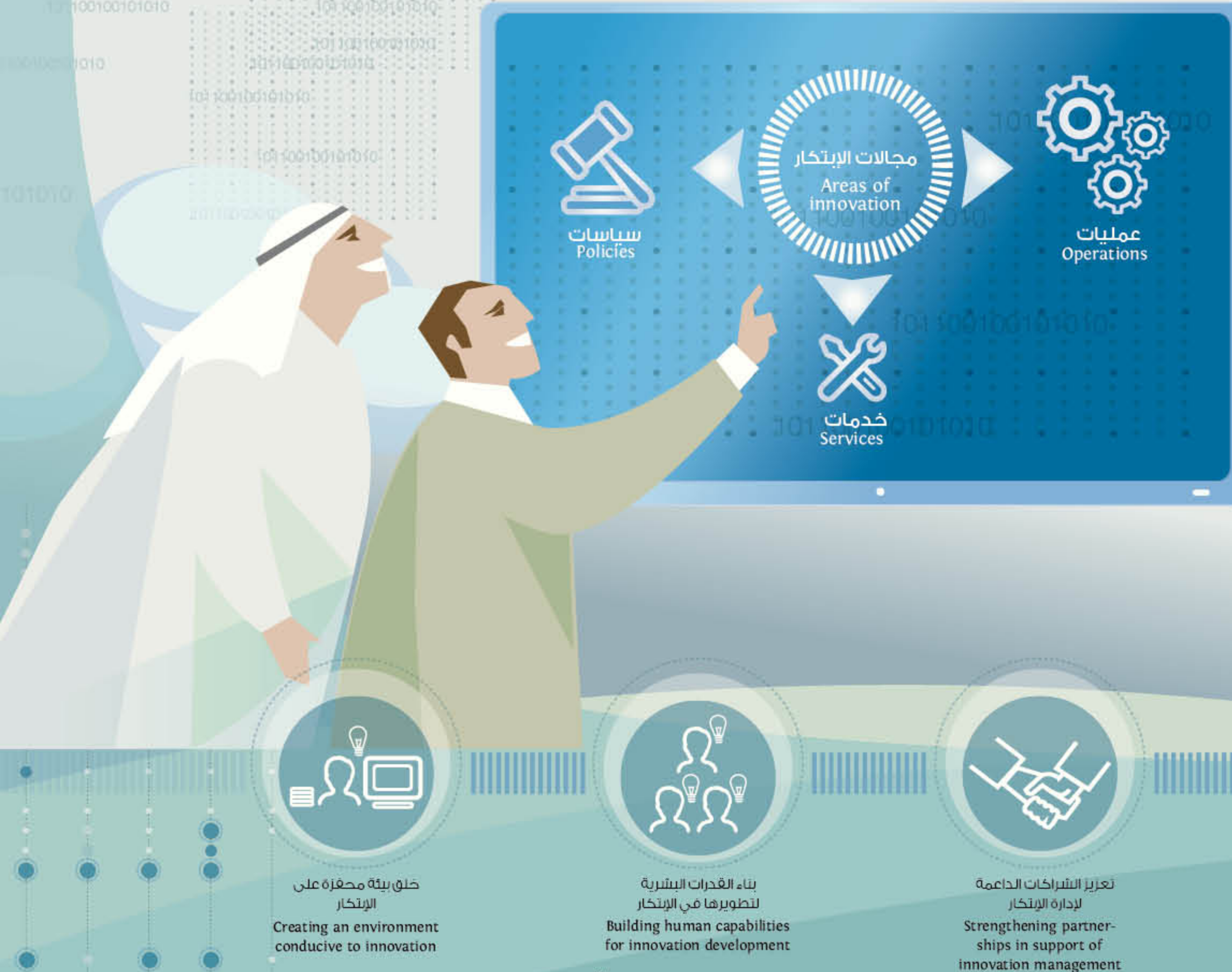
#### معرض جيتكس 2016

استعرضت الدائرة خلال مشاركتها في معرض جيتكس ضمن جناح حكومة عجمان أحدث خدماتها الذكية للخدمة الجمهور مثل خدمات تصديق العقود لإيجار، وتطبيق هلدسة، بالإضافة لعرض أحدث خدمات تطبيق موقف في الذكي، وخدمات مكافحة و راصد وغيرها. وفق أحدث التقنيات المتوفرة، والتي تلعب على إيجاباً على دعم وتطوير التعاون الاستراتيجي مع شركاء الدائرة وفق رؤية إمارة عجمان 2021 للاستفادة من القدرات التكنولوجية التي تتمتع بها إمارة عجمان لتحقيق التنمية المستدامة كما تم توقيع عدد من الاتفاقيات، ومذكرات التفاهم مع الشركاء الاستراتيجيين للدائرة وتم تكريم 18 شريك استراتيجي لها من كبرى شركات تقنيات المعلومات بالحولة المتعاونين معها في مجال تطوير الخدمات الذكية والإلكترونية، وفي ذات السياق أطلقت الدائرة خلال مشاركتها موقعها الإلكتروني المحدث، بحلته الجديدة الذي يجمع بين الأصالة والمعاصرة، ويعكس التقدم والتطور التقني والحضاري الذي تشهده إمارة عجمان، وحولة الإمارات عموماً.



## مبادرات الإبداع والابتكار Innovation and Creative initiative

### استراتيجية الابتكار المؤسسي Institutional Innovation Strategy





## سياسة الابداع والابتكار The Creativity and Innovation Policy

The creativity and innovation policy in the Municipality and Planning department in Ajman emanates from the governmental innovation code of conduct. The Municipality is committed to apply the methodology of creativity and innovation in working routines and through its journey to achieve strategic goals connected to Ajman's vision 2021. The municipality strives to support and promote the governmental innovative environment fields, represented as follows:

تنبثق سياسة الابداع والابتكار بدائرة البلدية والتخطيط من ميثاق الابتكار الحكومي لإمارة عجمان، حيث تلتزم الدائرة بالنتائج الابداع والابتكار كأسلوب عمل يومي خلال مسيرتها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية المرتبطة بمحاور رؤية عجمان 2021. كما تتعهد الدائرة بالسعي الدؤوب نحو دعم وتعزيز محاور بيئة الابتكار الحكومي المتمثلة في الآتي

### Building Capabilities

Enhancing human capital capabilities, developing an important source of ideas and a cause for their implementation. This is done by providing the proper learning tools, great training sessions, knowledge transfer and experience sharing by publishing innovative solutions, successful projects and lessons learned, as well as encouraging research and experimentation, taking initiative and risks, and discovering and improving individual talents.



### الشراكة مع المتعاملين والمجتمع

الشراكة الحقيقية مع المتعاملين في تصميم الأفكار والمبادرات وتقييمها، وفي تحفيز المتعاملين على تنفيذ هذه الأفكار والمبادرات، عبر تمكينهم من المشاركة الحقيقية في تنفيذ المبادرات بأنفسهم؛ فمثلاً يمكن دعوة المتعاملين إلى إبداء آرائهم وتشجيعهم على تجربة الخدمات والمنتجات الابتكارية في مراحلها الاختيارية.

### Partnership with Academic and Research Institutes

Building partnerships with academic and research institutes to collaborate in research and innovation. This will aid the municipality by executing combined research projects that support the municipality's innovation goals, to improve new services and operations, overcome challenges in an innovative way, and making use of students' inventions and ideas directed towards the municipality's goals.



### الشراكة مع المؤسسات الأكاديمية والبحثية

تكوين شراكات مع المؤسسات الأكاديمية والبحثية، للتعاون في مجالات البحث والابتكار، ودعم جهود الدائرة، عن طريق تنفيذ مشاريع بحثية مشتركة تخدم أهداف الدائرة في مجال الابتكار، وتطوير خدمات ونماذج عمل جديدة، ومعالجة التحديات التي تواجهها الدائرة بطرق مبتكرة مبنية على أسس علمية، والاستفادة من إبداعات وابتكارات طلاب الجامعات، وتوجيهها إلى خدمة أهداف الابتكار.

### Modern technology

To keep in touch with the latest technology and use it to provide innovative solutions for the current and future barriers that the municipality faces. This is done through research and studying IT sector advancements, such as mobile applications, artificial intelligence, the 'Internet of Things', open data and big data.



### التقنيات الحديثة

الاطلاع على آخر المستجدات التقنية ودراساتها للاستفادة منها في توفير حلول مبتكرة لتحديات الوضع الراهن أو تحقيق الغرض المستقبلية، وذلك عن طريق البحث والاستكشاف والدراسة لتطورات القطاع التقني، ومنها مثلاً وليس حصراً: تقنيات الهواتف الذكية، تقنيات الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء، تقنيات المعلومات المفتوحة والمعلومات الضخمة.

### An environment that motivates innovation

Establishing an environment that encourages innovation and transforms governmental innovation into co-operative work, by improving and using modern tools that enable innovative thinking. Moreover, allocating resources to support innovative projects and provide compensation for employees and stakeholders with innovative ideas. Also, providing specialized meetings and gatherings to share and discuss ideas in a collaborative way, in addition to building an institutional culture that supports innovation through continual improvement and encouraging openness to new ideas.



### البيئة المحفزة على الابتكار

إرساء بيئة محفزة على الابتكار، وتحويل الابتكار الحكومي عملاً مؤسسياً، وذلك بتطوير واستخدام أدوات الابتكار الحديثة، التي تمكن من التفكير وبطريقة مبتكرة، والعمل على تخصيص موارد لدعم مشاريع الابتكار وتحفيز وتحفيز الموظفين وبقيّة المعنيين ذوي الأفكار المبتكرة، وتوفير اللقاءات المخصصة لشرح ومناقشة الأفكار بشكل تعاوني ومشترك، بالإضافة إلى خلق ثقافة مؤسسية تدعم الابتكار، عن طريق استخدام الأخطاء أداة تعليمية، ونبد إطلاق الأحكام المسبقة على الأفكار.

### Partnership with customers and the society

Building a robust partnership with customers to design and evaluate initiatives and ideas. This partnership motivates customers by allowing them to implement some ideas themselves; for example, inviting the customers to present their ideas and encouraging them to use innovative products in their prototyping phase and give feedback.



### بناء القدرات

الارتقاء بقدرات العنصر البشري الذي يعدّ أهم مصدر للأفكار ومحرك لتنفيذها، وذلك عن طريق توفير دورات تدريبية وأدوات تعليمية مناسبة، واستخدام وسائل لنقل المعرفة وتبادل الخبرات داخل الدائرة وخارجها، ونشر الحلول والابتكارات المطورة والمشاريع المنفذة والناجحة والدروس المستفادة منها، وتشجيع التحريك والبحث، وحرية الاستكشاف والإقدام، وأخذ المخاطرة، واستكشاف المواهب وتطويرها.

### Partnership with the private sector

A collaboration with the private sector to work hand in hand to provide a variety of solutions for the barriers the municipality faces. Moreover, making use of the solutions and services the private sector provides in order to keep up with the latest improvements all around the globe.



### الشراكة مع القطاع الخاص

الانفتاح على العمل المشترك مع القطاع الخاص، للتعاون على توفير حلول مختلفة لتحديات القطاع الحكومي، والاستفادة من الغرض المتأصلة والخدمات والحلول التي تقدمها هذه الشركات، والاطلاع على آخر التطورات في عالم اليوم.



## Sectors Challenge

In collaboration with Hamdan Bin Mohammed Smart University, brainstorming sessions were organized for the Department's sectors, implementing four laboratories to collect a large number of ideas on the specific axis of each sector. The community took part by providing ideas through Twitter via the hashtag #challenge\_week\_innovation\_2016. The challenge concluded by declaring the winning sector, and honoring employees who contributed the largest number of proposals. About 1,700 proposals were submitted this week, some of which will be turned into initiatives for implementation during 2017.

## تحدي القطاعات

بالتعاون مع جامعة حمدان بن محمد الذكية تم تنظيم جلسات العصف الذهني لقطاعات الدائرة، عبر تنفيذ أربعة مختبرات لحصر الأفكار، حيث تم تحديد محور للعصف الذهني لكل قطاع وإعلان تحدي لجمع أكبر عدد من الأفكار حول المحور المحدد لكل قطاع مع إمكانية مشاركة المجتمع في تقديم الأفكار من خلال تطبيق تويتر عبر الـ #تحدي\_أسبوع\_الابتكار\_2016، واختتم التحدي عبر إعلان القطاع الفائل وتكريم الموظفين المساهمين في أكبر عدد من الاقتراحات، وبلغ مجموع الاقتراحات التي تم تقديمها خلال هذا الأسبوع حوالي 1700 اقتراح على أن يتم العمل على تحويلها إلى مبادرات للتنفيذ خلال 2017.

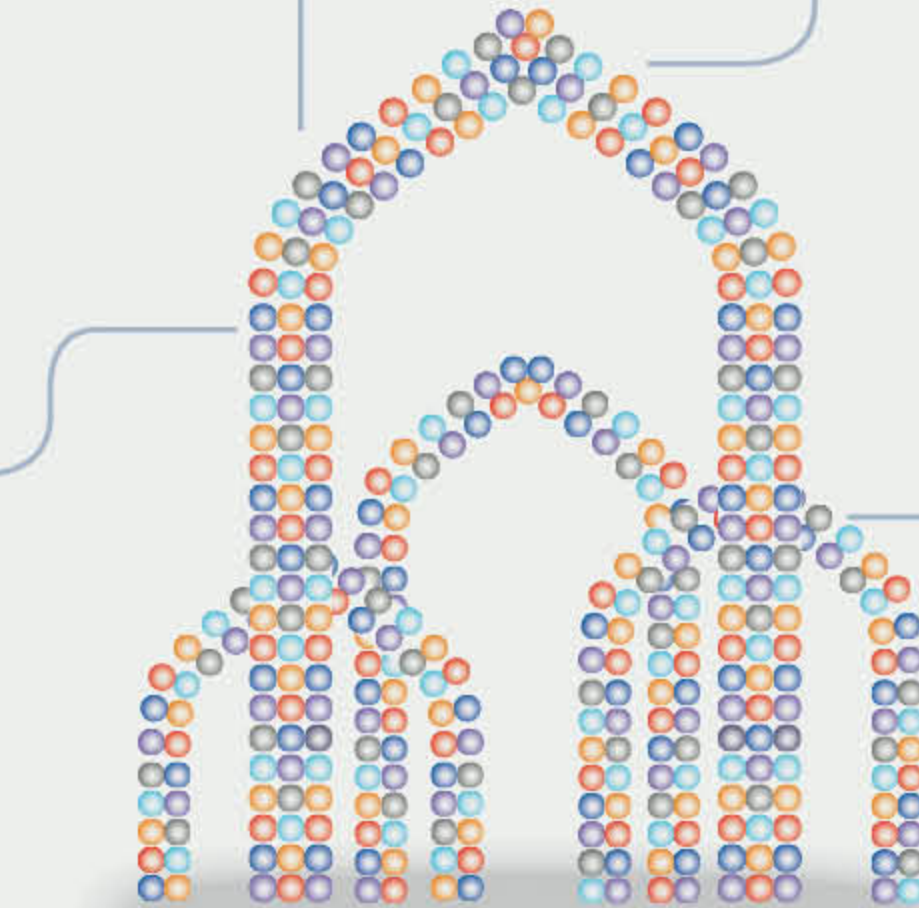


## Cinema of Creativity

The creativity and innovation team organized the "Cinema of Creativity" initiative. Four films related to creativity were presented in a fully equipped cinema hall to encourage employees to innovate and to find creative solutions to develop work. This initiative obtained 98 percent satisfaction.

## سينما الابداع

نظم فريق الابداع والابتكار مبادرة "سينما الابداع"، بهدف نشر الابداع من خلال أفلام سيلمائية، فقد تم طرح أربع أفلام تتعلق بموضوع الابتكار، وعرضها في قاعة سيلمائية تم تجهيزها بكافة المعدات لتشجيع الموظفين على الابتكار، وإيجاد حلول وإبداعية ومميزة لتطوير العمل، حصدت هذه المبادرة على نسبة رضى 98%



The Department organized a number of creative initiatives to mark Innovation Week in the UAE, which attracted the attention of both staff and students of the school and the community of the Emirate of Ajman.



## Projects of Creativity and Innovation Diploma Graduates

The Innovation Week event displayed the graduation projects of the first Diploma of creativity and innovation graduates, organized by the Central Administration for Human Resources Development and attended by graduates of the Creativity and Innovation Diploma from Hamdan Bin Mohammed Smart University working in the Department. Moreover, a poll system allowed visitors to vote for the best projects to aid improvement in the Department.

## مشاريح خريجي دبلوم الابداع والابتكار

تخلل الأسبوع عرض لمشاريع خريجي برنامج دبلوم الابداع والابتكار في دورته الأولى، الذي نظمته الإدارة المركزية للتنمية الموارد البشرية، شارك بها خريجو دبلوم الابداع والابتكار في الدائرة من جامعة حمدان بن محمد الذكية، وتوفير أجهزة للتصويت على أهم المشاريع والتي تخدم تطوير وتحسين العمل بالدائرة.



## Innovation week أسبوع الابتكار

لزاماً مع أسبوع الابتكار في الدولة، عقدت الدائرة أسبوع الابتكار عبر إطلاق مجموعة من المبادرات الإبداعية، والتي استقطبت اهتمام كل من الموظفين وطلبة المدارس ومجتمع إمارة عجمان

## المبادرات Initiatives



## Creativity and innovation policy

The Department's creativity and innovation policy was launched with the use of land interactive technology. The policy included 6 axes to support and reinforce government innovation: innovation-stimulating environments, capacity building, partnership with the private sector, partnership with customers and the community, partnership with academic and research institutions, and modern technologies.

## سياسة الابداع والابتكار

تم إطلاق سياسة الابداع والابتكار الخاصة بالدائرة عبر استخدام تكنولوجيا الأرض التفاعلية، تضمنت السياسة 6 محاور تعمل على دعم وتعزيز بيئة الابتكار الحكومي وهي: البيئة المحفزة على الابتكار، وبناء القدرات، والشراكة مع القطاع الخاص، والشراكة مع المتعاملين والمجتمع، والشراكة مع المؤسسات الأكاديمية والبحثية، والتقليبات الحديثة.

## Employees' talent management system

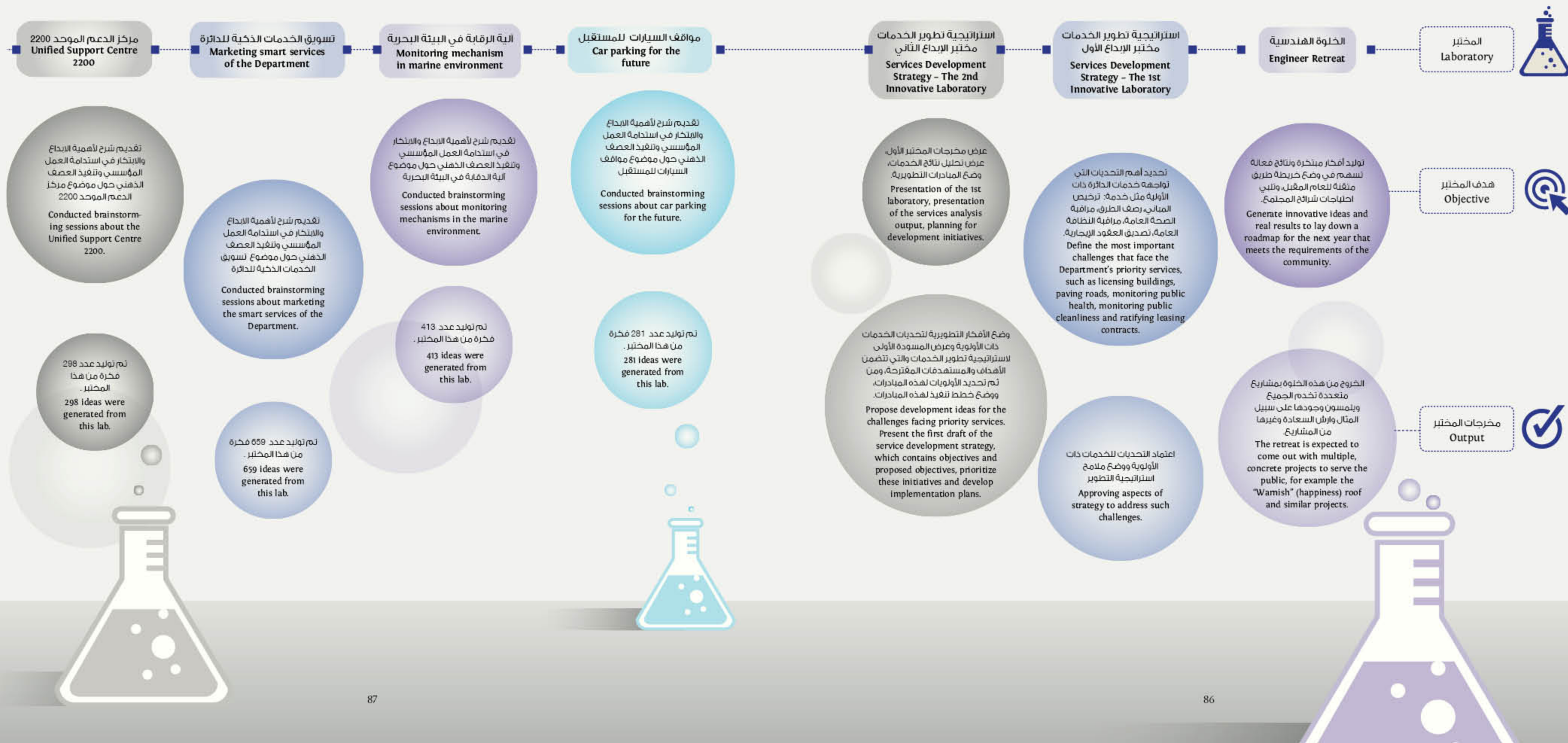
A touch-screen employee talents database was presented, helping to market the talents in the municipality and invest them in the fields of work. Moreover, the database attracts other employees to register their talents, enabling further investment.

## نظام إدارة مواهب الموظفين

تم عرض قاعدة بيانات بمواهب الموظفين من خلال شاشة لمس تفاعلية، حيث تهدف هذه المبادرة إلى تسويق إبراز المواهب المتوفرة في الدائرة وكيفية استثمارها في مجالات تطوير العمل المؤسسي وجذب اللبنة باقي الموظفين إلى توثيق مواهبهم في هذا النظام.



## Innovation and Creative Lab مختبرات الإبداع والابتكار





## Certificates and Awards won by the Department



### جائزة الشرق الأوسط لأمن المعلومات

صارت الدائرة على جائزة الشرق الأوسط لأمن المعلومات عبر اختيار رئيس قسم أمن المعلومات والشبكات/ هند سالم الشامسي ضمن فئة أفضل 100 مسؤول تنفيذي لأمن وسلامة المعلومات قيادي نسائي على مستوى الشرق الأوسط.

### Middle East Award for Information Security

The Department won the Middle East Award for Information Security, selecting Head of Information & Networks Security, Hind Salem Al Shamsi, as one of 100 top female security executives in the Middle East.



### شهادة المصادقة العالمية (ISO14001:2004) في إدارة الأداء البيئي

ضمن استراتيجية الدائرة في مواصلة الحفاظ على الشهادات المصدقة العالمية، حرصت الدائرة وللعام الخامس على التوالي على الالتزام بالمعايير العالمية لضمان الأداء البيئي، من خلال الحصول على شهادة المصادقة العالمية (ISO14001:2004) في إدارة الأداء البيئي والذي بدوره يعكس التحسين المستمر لمنظومة الأداء البيئي وتحديد وتقييم المخاطر والآثار البيئية وضمان فاعلية النظام المطبق.

### ISO 14001:2004 - Environmental Management Systems

As part of the Department's strategy to maintain global certificates, the Department has complied with international standards to ensure environmental performance for the fifth consecutive year, obtaining the ISO14001:2004 in environmental management. This reflects the continuous improvement of the environmental performance system to identify and assess risks and environmental impacts and guarantees its effectiveness.



### شهادة المصادقة العالمية (ISO18001:2007) في إدارة السلامة والصحة المهنية

ضمن استراتيجية الدائرة في مواصلة الحفاظ على الشهادات المصدقة العالمية، حرصت الدائرة وللعام الخامس على التوالي على الالتزام بالمعايير العالمية لضمان السلامة والصحة المهنية، من خلال الحصول على شهادة المصادقة العالمية (ISO18001:2007) في إدارة السلامة والصحة المهنية والذي بدوره يعكس التحسين المستمر لمنظومة السلامة والصحة المهنية وضمان فاعلية النظام المطبق.

### OHSAS 18001:2007. OHSAS 18001, Occupational Health and Safety

In line with its strategy to maintain global certification, the Department has continued to comply with international standards to ensure occupational safety and health for the fifth consecutive year. The awarding to the Department of the ISO18001:2007 in Occupational Safety and Health Administration reflects the continuous improvement of its occupational health and safety system and guarantees its effectiveness.



### شهادة المصادقة العالمية (ISO9001:2015) في إدارة الجودة

حصلت الدائرة على شهادة الأيزو -ISO:20000-1/2011 في إدارة الخدمات التقنية ضمن استراتيجياتها ومواصلة مسيرتها بالتميز المؤسسي وتطبيق سياسة التحول الرقمي، على اعتبار أنها الدائرة الأولى على مستوى حكومة عجمان التي تحقق ذلك الإنجاز الكبير في مجال تقنية المعلومات وذلك من خلال النجاح في الحصول على كلتا الشهادتين ISO 27001:2013 في إدارة أمن وسلامة المعلومات و ISO:20000-1/2011 في مجال إدارة الخدمات التقنية

### Quality Management System Certification (ISO 9001:2015)

The Department was awarded the International Quality Management System Certification, updated version (ISO 9001:2015) in all sectors and organizational units, the first municipality to obtain this certificate among all the municipalities and government departments in the UAE. This achievement came after the Department passed all stages of the verification process by the company awarding the certificate.



### جائزة دبي للخدمات الحكومية الذكية

حصلت الدائرة على المركز الأول في جائزة الخدمات الحكومية \* GoV عن فئة أفضل خدمة مقدمة من الحكومة للمتعاملين \* G2C على مستوى الدولة ضمن مشاركتها التنافسية في مضمار التحول للحكومة الذكية وذلك عن مشاركتها في تطبيق موقعي الذكي.

### Dubai Smart Government Award

The Department's "MAWQIFI" application has been awarded first place in the government services category for the best service provided by the government for clients ("G2C") at the UAE level, recognizing its efforts to switch to smart government.



### شهادة اعتماد مركز التدريب التقني

حصلت الدائرة شهادة اعتماد لمركز التدريب التقني من قبل شركة سيرتپورت "Certiport"، وذلك كأول مركز حكومي معتمد للتدريب التقني على مستوى الامارات الشمالية وحكومة عجمان.

### Accreditation Certificate for the Technical Training Center

The Department was awarded with the Technical Training Centre accreditation certificate by Certiport Company, to become the first accredited government center in the Northern Emirates and the Ajman Government.



### درع تكريمي في مجال تطبيق أفضل الممارسات في إدارة المشاريع

نالت الدائرة درع تقديري على خلفية تنفيذها مشروع نظام (الجاز) لتطبيق أفضل الممارسات في إدارة المشاريع من خلال الحلول التقنية الحديثة والادوات التي تعزز إدارة المشاريع بفعالية وكفاءة عالية، وتحصن اتخاذ قرارات القيادة العليا من خلال توفير المعلومات والبيانات المطلوبة.

### Honorary Shield in the Application of the Best Practices in Project Management

The Department won an honorary shield for its implementation of the "Injaz" project for the application of best practices in project management using modern technology solutions and tools, and supporting leadership in decision-making by providing information and data.



## Delegations الوفود

### الوفود والجهات المستقبلية Received Delegations and Authorities



#### HH Sheikh Rashid Al Nuaimi receives Minister of Climate Change and the Environment

HH Sheikh Rashid bin Humaid Al Nuaimi, Chairman of the Department, received in his office Dr. Thani Al Zeyoudi, Minister of Climate Change and the Environment. They discussed ways to enhance many issues related to coordination with the ministry for the implementation of future environmental projects in the Northern Emirates, including the Emirate of Ajman. They discussed mechanisms to start implementing the various stages and methods of compilation in waste management, in coordination with the municipality. They discussed the continuation of current projects implemented by the Department, and future efforts to provide a healthy and safe environment for all residents of the Emirate. Both sides emphasized the role of all authorities in the Emirate to drive forward urban development and achieve the UAE Vision 2021 through innovative initiatives and projects for a new era of environmental sustainability in the UAE.

#### سمو الشيخ راشد النعيمي يستقبل وزير التغيير المناخي والبيئة

استقبل سمو الشيخ راشد بن حميد / رئيس الدائرة الدكتور ثاني الزيدوي وزير التغيير المناخي و البيئة في مكتبه. وبحث خلال اللقاء سبل تعزيز التعاون في مجال إعادة تدوير النفايات، وتم مناقشة العديد من المواضيع المتعلقة بالتنسيق مع الوزارة في تنفيذ المشاريع البيئية المستقبلية في الإمارات الشمالية، بما فيها إمارة عجمان، وآليات البدء بتنفيذ مراحلها المختلفة وطرق تجميعها، والتنسيق مع البلدية في مجال إعادة تدوير النفايات، بالإضافة إلى متابعة المشاريع الحالية التي تنفذها الدائرة والمستقبلية الرامية إلى توفير بيئة صحية وآمنة لكافة سكان ومناطق الإمارة . والتأكيد على أهمية تعزيز دور كافة الجهات بالإمارة، للتعاون والتنسيق مع الدائرة للمساهمة في دفع عجلة التنمية والتقدم الحضاري، والسعي لتحقيق مؤشرات الأجندة الوطنية لرؤية الإمارات 2021، من خلال وضع مبادرات ومشاريع مبتكرة، تؤسس لمرحلة جديدة من الاستدامة البيئية في الدولة .



#### HH Sheikh Rashid Al Nuaimi Receives a Delegation from the Council of Ajman Youth

HH Sheikh Rashid bin Humaid Al Nuaimi, Chairman of the Department, received in his office a delegation from the Council of Ajman Youth, the executive arm of the UAE Youth Council. During the meeting, they discussed ways of cooperation to provide support and assistance for the Council's plans. HH emphasized that the Department would be ready to meet the needs of any future service to them, in order to enact achievements at the local and global levels.

#### راشد النعيمي يستقبل وفداً من مجلس عجمان للشباب

استقبل سمو الشيخ راشد بن حميد النعيمي / رئيس الدائرة في مكتبه، وفداً من مجلس عجمان للشباب الخراج التلغيفي لمجلس الإمارات للشباب، وبحث خلال اللقاء سبل التعاون في تقديم الدعم، والمساعدة لكافة الخطط الملوي لتنفيذها من قبل المجلس، لافتاً سموه أن الدائرة ستكون جاهزة لتلبية أية احتياجات خدمية مستقبلية لهم، وذلك لتحقيق الانجازات المرجوة على الصعيدين المحلي والعالمي.



#### HH Sheikh Rashid Al Nuaimi receives Turkish Ambassador and Consul

HH Sheikh Rashid bin Humaid, Chairman of the Department, received in his office HE Mustafa Levent Bilgen, Ambassador of the Republic of Turkey, accompanied by Erdem Ozan, Turkish Consul General in Dubai and the Northern Emirates. During the meeting they exchanged cordial talks and discussed ways to strengthen cooperation and bilateral relations in various areas relating to municipal affairs, to serve the public interest of both sides.

#### سمو الشيخ راشد النعيمي يستقبل السفير والقنصل التركي

استقبل سمو الشيخ راشد بن حميد / رئيس الدائرة في مكتبه، سعادة مصطفى ليفيلت بيلغن سفير الجمهورية التركية، يرافقه إرديم أوزان القنصل التركي العام في دبي والإمارات الشمالية، وتم خلال اللقاء تبادل الأحاديث الودية وبحث سبل تعزيز التعاون والروابط المشتركة في شتى المجالات التي تلي بالشان البلدي، وبما يخدم المصلحة العامة للجانبين.



#### HH Sheikh Rashid Al Nuaimi receives Moroccan Consul General

HH Sheikh Rashid bin Humaid Al Nuaimi, Chairman of the Department, received in his office the Moroccan General Consul. They discussed during the meeting ways to enhance bilateral friendly relations between Morocco and the UAE. They also discussed issues of common interest, and issues related to the Moroccan community living in Ajman. They exchanged views to boost joint cooperation to serve the public interest of both sides.

#### سمو الشيخ راشد النعيمي يستقبل القنصل المغربي العام

استقبل سمو الشيخ راشد بن حميد النعيمي / رئيس الدائرة في مكتبه القنصل المغربي العام، وبحث خلال اللقاء سبل تعزيز العلاقات الثنائية الودية بين المغرب والإمارات، وتمت مناقشة المواضيع ذات الاهتمام المشترك، والمواضيع المتعلقة بالجالية المغربية في عجمان وتبادل سبل تعزيز التعاون المشترك بين الجانبين بما يخدم المصلحة العامة لكليهما.



#### HH Sheikh Rashid Al Nuaimi receives Tunisian Consul

HH Sheikh Rashid bin Humaid Al Nuaimi, Chairman of the Department, received in his office HE Lotfi Ben Amer, General Consul of the Republic of Tunisia in Dubai. They discussed aspects of joint cooperation between Tunisia and the UAE in a variety of municipal areas. During the meeting, they exchanged views and constructive ideas that serve the interest of the two sides on a number of important issues and projects related to municipal work. They also discussed the status of Tunisian community living in Ajman, and a number of topics of interest to the two sides in different fields.

#### سمو الشيخ راشد النعيمي يستقبل القنصل التونسي في دبي

استقبل سمو الشيخ راشد بن حميد النعيمي / رئيس الدائرة في مكتبه، سعادة لطفي بن عامر قنصل عام الجمهورية التونسية في دبي، وبحث معه أوجه التعاون المشترك بين تونس والإمارة في شتى المجالات ذات العلاقة بالعمل البلدي، وجرى خلال اللقاء تبادل وجهات النظر، وتبادل الأفكار البناءة التي تخدم الجانبين في عدد من القضايا الهامة، والمشاريع ذات العلاقة بالعمل البلدي، كما تم بحث أوضاع الجالية التونسية في عجمان وعدد من المواضيع التي تهم الجانبين في شتى المجالات.





### The Department Receives Professor Hyeon-Shic Shin

The Department hosted Professor Hyeon-Shic Shin, specialist in the field of transport and communications in cities and regions, and a lecturer at Morgan State University in Maryland, USA. His visit discussed mutual cooperation in the fields of urban planning and infrastructure in the Emirate of Ajman. The discussion called for the preservation of the environment from disastrous pollutants, to achieve sustainable development in all areas of life. For his part, Professor Shin praised the important and vital role played by the Department, especially in the field of urban planning, infrastructure and road networks. The purpose of the visit was to exchange valuable knowledge and strengthen the ties of cooperation between the two parties.

### استقبال البروفيسور هيون شيك شين

استضافت الدائرة البروفيسور هيون شيك شين، المختص بمجال تخطيط النقل والمواصلات في المدن والأقاليم والمخاض في جامعة مورغن في ولاية ميري لاند الأمريكية، وذلك لبحث سبل تعزيز أواصر التعاون المشترك في مجالي التخطيط العمراني، والبيئة التحتية بإمارة عجمان، من خلال مناقشة عدة مواضيع التي تحو للمحافظة على البيئة من الملوثات الكارثية، لتحقيق التنمية المستدامة في كافة مجالات الحياة، من جانبه أشاد البروفيسور شين بالدور الهام والحيوي الذي تقوم به الدائرة بخاصة في مجال التخطيط العمراني، وتحسين البيئة التحتية، وشبكة الطرق والبيئة التحتية، موضحاً أن هدف الزيارة، تبادل المعارف القيمة وبحث سبل تعزيز أواصر التعاون المشترك بين الطرفين.



### Reception of the Ambassador of the Republic of Uzbekistan

In line with the strong relations between the UAE and Uzbekistan, especially in the areas of the environment and economy, the Department received Farouk Vhafbov, Ambassador of the Republic of Uzbekistan. The two sides discussed, during the meeting, ways of cooperation and coordination in areas of mutual interest, and exchanged experiences in environmental areas and municipal affairs.

### استقبال سفير جمهورية أوزبكستان

من مطلق عمق العلاقات الثنائية الدبلوماسية والأخوية بين دولة الإمارات وجمهورية أوزبكستان، وخاصة في المجالات البيئية والاقتصادية، استقبلت الدائرة سعادة فاروق فهافبوف سفير جمهورية أوزبكستان بالإمارات، وبحث خلال اللقاء سبل التعاون، وتبادل الخبرات في الشأن البيئي، والعمل البلدي، والتسليم بما يخدم المصالح المشتركة للطرفين في كافة المجالات.



### The Saudi Arabia Ministry of Interior Delegation

In its efforts to create constructive relations and extend bridges of cooperation with all institutions, the Department received a delegation from the Saudi Arabia Ministry of Interior for the second consecutive year. The delegation was briefed on the risk analysis system and the HACCP system applied by all food establishments in the Emirate. The delegation praised efforts by the Department to ensure that hotels implement international practices, and appreciated the shared expertise and valuable information.

### وفد وزارة الداخلية السعودية

من مطلق توليق العلاقات البناءة، ومد جسور العمل الوثيق مع كافة المؤسسات، استقبلت الدائرة، وللعام الثاني على التوالي وفداً من وزارة الداخلية السعودية، حيث تم اطلاع الوفد على تطبيقات نظام تحليل المخاطر، ونقاط التحكم الحرجة (الهاسب HACCP)، المطبق في جميع المنشآت الغذائية التابعة للإمارة، وأثنى الوفد السعودي التي تخطها الدائرة لمرافقة تطبيق الأنظمة العالمية في الفنادق، ومتابعة مدى التزامها بشكل دائم، ملمين الخبرات والمعلومات القيمة التي يسجري العمل على تطبيقها.



### Reception of the Ambassador of Romania

The Department received HE Dr. Adrian Măcelaru. They discussed, during the meeting, means of cooperation and exchanged experiences on environmental and sustainable development. The meeting was arranged on the sidelines of the Ajman 4th International Environment Conference, on the theme of Smart Cities and Green Innovation, organized by the Department. The Ambassador praised the Conference for its significant success in tackling modern environmental issues, pointing out that it represented an important environmental platform where energy experts, researchers and specialists met to support research and encourage innovation in green renewable energy solutions.

### استقبال سفير رومانيا

استقبلت الدائرة سعادة الدكتور أدريان ماتشيلارو سفير رومانيا لدى الدولة، وبحث خلال اللقاء سبل التعاون وتبادل الخبرات، حول المستجدات البيئية التي تواكب تطورات العصر، ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، جاء هذا خلال لقاء مشترك على هامش العقد مؤتمر عجمان الرابع للبيئة تحت شعار المدن الذكية والابتكار الأخضر، الذي نظمته الدائرة، وأشاد السفير الروماني ماتشيلارو بتنظيم الدائرة لمؤتمر عجمان الدولي الرابع للبيئة، لما حققه من نجاح ملموس في طرحه قضايا بيئية عصرية، لافتاً بأنه منصة بيئية هامة يلتقي بمثلثها خبراء الطاقة، والباحثين المتخصصين بالبيئة من مختلف أنحاء العالم، لدعم الباحثين، وتشجيع الابتكار الأخضر في حلول الطاقة المتجددة.



### Reception of Director General of Zayed Housing Program

The Department received HE Eng. Jamila Mohamed Aiffendi, Director General of the Sheikh Zayed Housing Program. The visit aimed to coordinate the implementation of the program's projects, to address challenges facing the program to implement housing projects in the Emirate of Ajman, and to discuss the success of housing projects currently being implemented in some locations in the Emirate. HE Yahya Ibrahim Ahmed, Director General of the Department, confirmed that cooperation reflected the vision of leadership to provide housing for citizens according to international standards of excellence.

### استقبال مدير عام برنامج زايد للإسكان

استقبلت الدائرة سعادة المهندسة جميلة محمد الفلحي مدير عام برنامج زايد للإسكان، جاءت الزيارة بهدف التنسيق لتنفيذ مشاريع البرنامج، والتحديات التي تواجه البرنامج في تنفيذ مشاريع الإسكان في إمارة عجمان، ومتابعة ما يتم تنفيذه حالياً في بعض المواقع بالإمارة. أكد سعادة يحيى إبراهيم أحمد مدير عام الدائرة، بأن التعاون القائم ما هو إلا تأكيد على تحقيق رؤية القيادة في توفير السكن الأمثل للمواطنين، وفق المواصفات العالمية للسكن الآمن المتميز.



### Delegation of the Ministry of Human Resources of the Republic of the Sudan

In the framework of the Department's efforts to share experiences in the area of strategic planning, it received a delegation from the Ministry of Human Resources of the Republic of Sudan. A training workshop highlighted components of the Department's strategic map, and explained how its activities link with its objectives. The delegation praised the achievements of the Department, and its efforts to provide them with important expertise and experience.

### وفد وزارة الموارد البشرية التابع لجمهورية السودان

في إطار جهد الدائرة الدائم والحديث للقل تجربتها الفريدة في مجال التخطيط الاستراتيجي، استقبلت الدائرة وفداً من وزارة الموارد البشرية التابع لجمهورية السودان، وذلك للاطلاع عن كُتب على تجربة الدائرة في مجال التخطيط الاستراتيجي، حيث أقيمت الورشة التدريبية الضوء على بطاقات الأداء المتوازن، ومكونات هيكل الخريطة الاستراتيجية، ومراحل منهجية الإدارة التي تضم تطوير الاستراتيجية، وترجمتها وموائمتها، والرقابة عليها وتقييمها، كما ونظرت الورشة لبطاقة تعريف المؤشرات التي تبين ارتباطات المؤشر بالأهداف، من جهته أشاد الوفد بالجازات الدائرة، وجهودها الملحوظة، لإمدادهم بالخبرات والتجارب الهامة.





### Delegation from Ajman Real Estate Regulatory Agency

A Government delegation from Ajman Real Estate Regulatory Agency visited the Department's headquarters, to become acquainted with the best practices applied in the field of smart services and websites, to see the latest developments made by the Department in terms of smart applications, and to understand its plans to transform Ajman into a smart city.

### وفد مؤسسة التنظيم العقاري بعجمان

زار وفد حكومي من مؤسسة التنظيم العقاري بعجمان، مقر دائرة البلدية والتخطيط، للإطلاع على أفضل الممارسات المطبقة في مجال الخدمات الذكية والمواقع الإلكترونية، لجميع فئات المجتمع، ومتابعة مستجدات الدائرة في التطبيقات الذكية، والخطط المستقبلية المساهمة بتحويل مدينة عجمان إلى مدينة ذكية، بكافة المواصفات العالمية.

### زيارات الدائرة Department visits

### Out of the country

#### Visit to Baltimore City, US

A delegation from the Department paid a visit to the city of Baltimore in the US state of Maryland, to understand the best practices adopted in the city in the areas of roads, planning, crisis management and spatial data management. The delegation was introduced to the optimal use of geographic information systems in key areas of urban planning, such as infrastructure, road traffic control, management of vital projects and addressing.

### خارج الدولة

#### زيارة مدينة بالتيمور الأمريكية

زار وفد من الدائرة، مدينة بالتيمور بولاية ميريلاند الأمريكية، بهدف الاطلاع على أفضل الممارسات المتبعة في المدينة في مجالات الطرق والتخطيط، وإدارة الأزمات، وإدارة البيانات المكانية، حيث تم التعرف على الاستخدام الأمثل للنظم المعلومات الجغرافية في المجالات الرئيسية للتخطيط المدن من بنية تحتية، ومراقبة حركة الطرق، وإدارة المشاريع الحيوية والعولمة.

### The UAE

The Department organized a number of visits to local and federal government agencies, to develop procedures and learn the best practices in the following entities: Land and Property Department - Dubai, Dubai Municipality' Knowledge and Human Development Authority - Dubai, Planning and Survey Department - Umm Al Quwain, Sharjah Road and Transport Authority, Roads and Transport Authority - Dubai, Ministry of Infrastructure Development - Dubai, Abu Dhabi Food Control Authority - Wathba Lab / Abu Dhabi, Smart Government - Dubai, Sharjah Municipality, Environment Company - Beeah, Dubai Customs, Public Works and Services Department - Ras Al Khaimah, Dubai Police, Dubai Ports World, Land and Property Department - Ajman, Public Transport - Ajman.

### داخل الدولة

لظمت الدائرة لزيارات لعدد من الجهات المحلية والاتحادية بالدولة، وذلك بهدف تطوير إجراءات العمل والتعرف إلى أفضل الممارسات المتبعة في مختلف المجالات للجهات التالية: دائرة الأراضي والأماكن - دبي، بلدية دبي، هيئة المعرفة والتنمية البشرية - دبي، دائرة التخطيط والمساحة - أم القيوين، هيئة الطرق والمواصلات - الشارقة، هيئة الطرق والمواصلات - دبي، وزارة تطوير البنية التحتية - دبي، جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية - مختبر الوثنية / أبوظبي، الحكومة الذكية - دبي، بلدية الشارقة، شركة بيئة، جمارك دبي، دائرة الأشغال والخدمات العامة - رأس الخيمة، شرطة دبي، موانئ دبي العالمية، دائرة الأراضي والأماكن - عجمان، المواصلات العامة - عجمان.



### Delegation from Mohammed Bin Rashid Space Center

As part of its pursuit to support productive relations with all local and federal departments in the UAE, the Department received a delegation from the Mohammed Bin Rashid Space Center, to discuss ways of enhancing cooperation and coordination between the two parties. The visit was to deliberate on the technical and technological preparations to sign a memorandum of joint understanding between the two parties regarding satellite thermal images and pictures of Ajman at night, as well as to set up a telescope to monitor celestial bodies.

### وفد مركز محمد بن راشد للفضاء

من مطلق حرص الدائرة على دعم أواصر العلاقات المثمرة مع كافة الجهات، والدوائر المحلية والاتحادية بالدولة، استقبلت الدائرة وفداً من مركز محمد بن راشد للفضاء، وذلك لبحث سبل تعزيز التعاون المشترك بين الطرفين، وتوسيع آفاق التنسيق المتبادل، ومناقشة مستجدات العمل المترابط والذي يصب في خدمة الجميع، كما وجاءت الزيارة، بهدف مناقشة كافة الأجهزة التقنية والغاية، تمهيداً لتوقيع مذكرة تفاهم مشتركة بين الطرفين، حول صور الأقمار الصناعية والصور الحرارية وصور عجمان الليلية، والبناء مراقب راصد للأجرام السماوية.



### Delegation from the Municipality of Dibba City

The Department received a delegation from the Municipality of Dibba Al Hisn in Sharjah. The visit was to discuss aspects of cooperation and exchange of expert information between the two sides, by briefing them on work methodologies and agricultural plans implemented by the Department. The delegation praised the achievements of the Agricultural Department, expressing their thanks for the efforts to transfer an integrated agricultural picture of the Emirate of Ajman and to achieve the desired goal of the visit.

### وفد بلدية مدينة دبا الحصن

استقبلت الدائرة وفداً من بلدية مدينة دبا الحصن بالشارقة، وذلك لبحث أوجه التعاون وتبادل الخبرات والمعلومات بين الجهتين، من خلال الاطلاع على منهجيات العمل، والخطط الزراعية التي تفيها الدائرة، حيث أشاد الوفد الزائر بمنجزات الدائرة الزراعية، معربين عن شكرهم للجهود المبذولة لنقل صورة زراعية متكاملة عن إمارة عجمان، وملمين لمنهجيات العمل، والممارسات المرجعية التي عرضت لتبادل الخبرات، وتحقيق الهدف المنشود من الزيارة.

### Delegation from Government of Ras Al Khaimah

Based on the principles of exchanging experiences and information and strengthening partnerships, the Department received a delegation from the Ras Al Khaimah Government to become acquainted with the smart applications and electronic technology projects related to Department's services to customers. The visiting delegation exchanged views on these services and upcoming projects.

### وفد من حكومة رأس الخيمة

من مبدأ تبادل الخبرات والمعلومات، وتعزيز الشراكات، استقبلت الدائرة وفداً من حكومة رأس الخيمة، بهدف الاطلاع على تطبيقات الدائرة الذكية، والمشاريع التقنية الإلكترونية التي تخص قطاعات الدائرة الخدمية، والمقدمة للمتعاملين، وفق أرقى معايير الجودة العالمية، والمقاييس الإماراتية والشروط المتميز المؤسسي الحكومي، وتبادل الوفد الزائر مختلف وجهات النظر حول الخدمات المعروضة والمشاريع.





# الإحصائيات ومؤشرات الأداء

Statistics and Performance  
Indicators

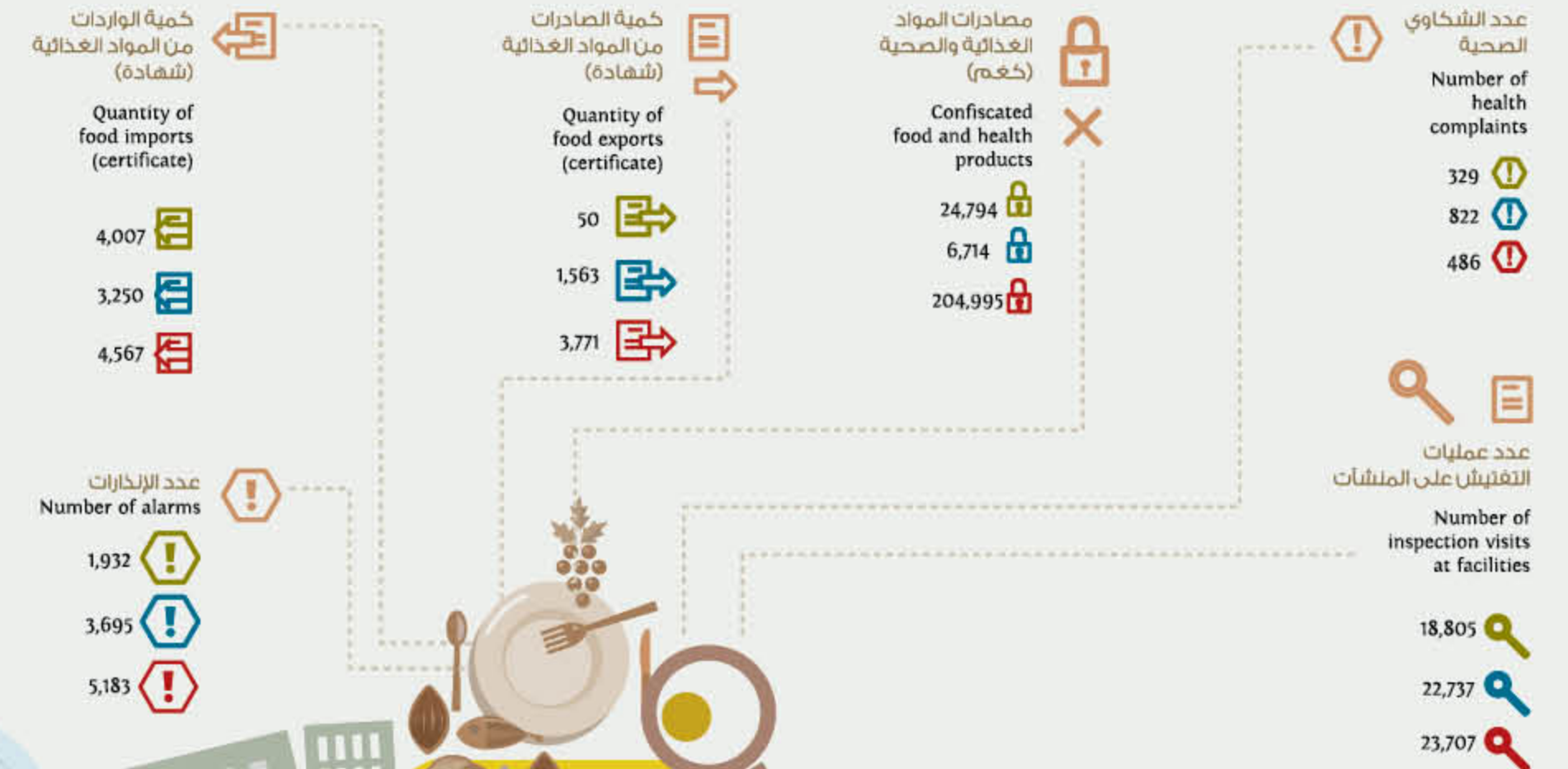
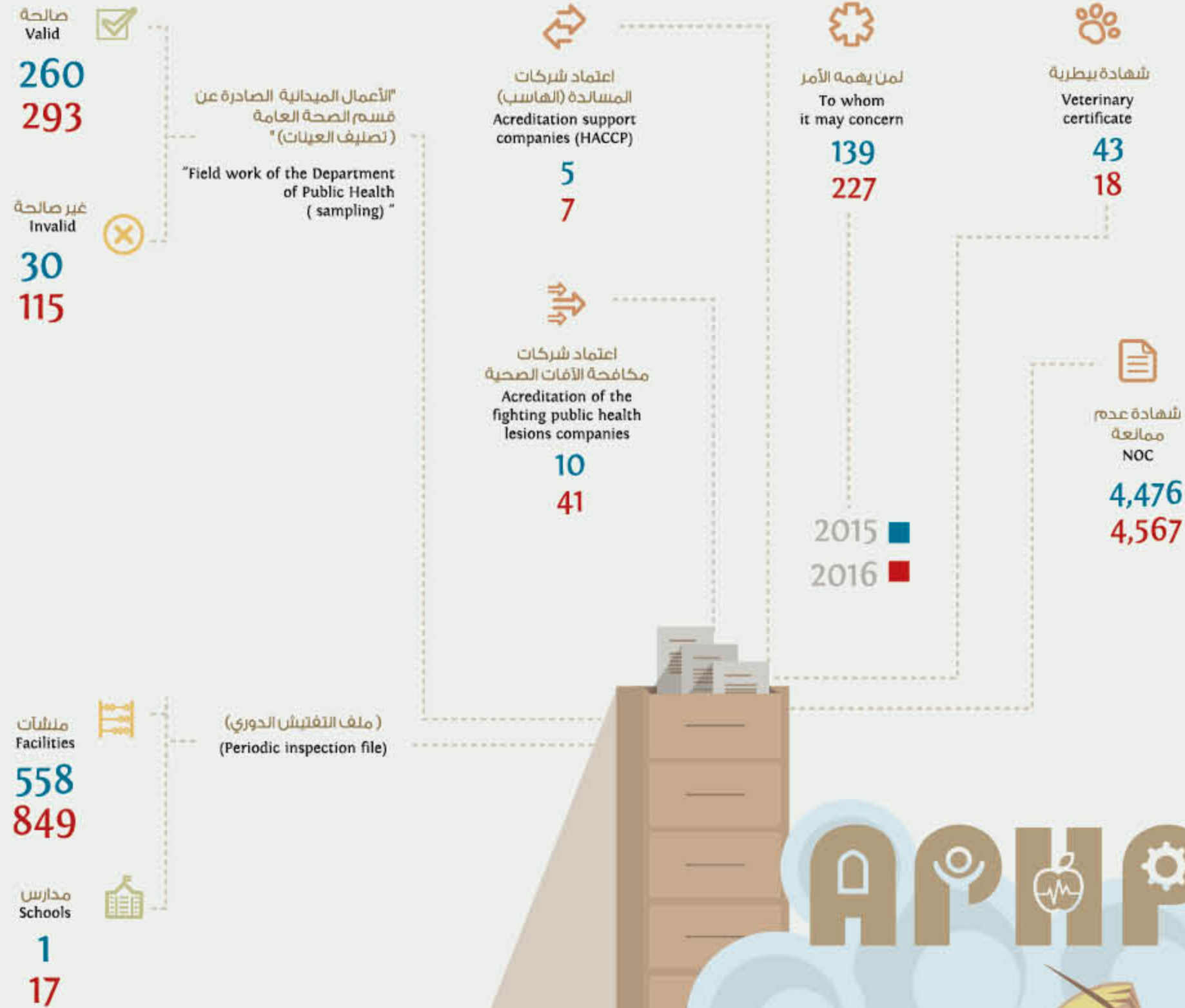
4  
Section القسم



## إدارة الصحة العامة والبيئة Public Health and Environment Department

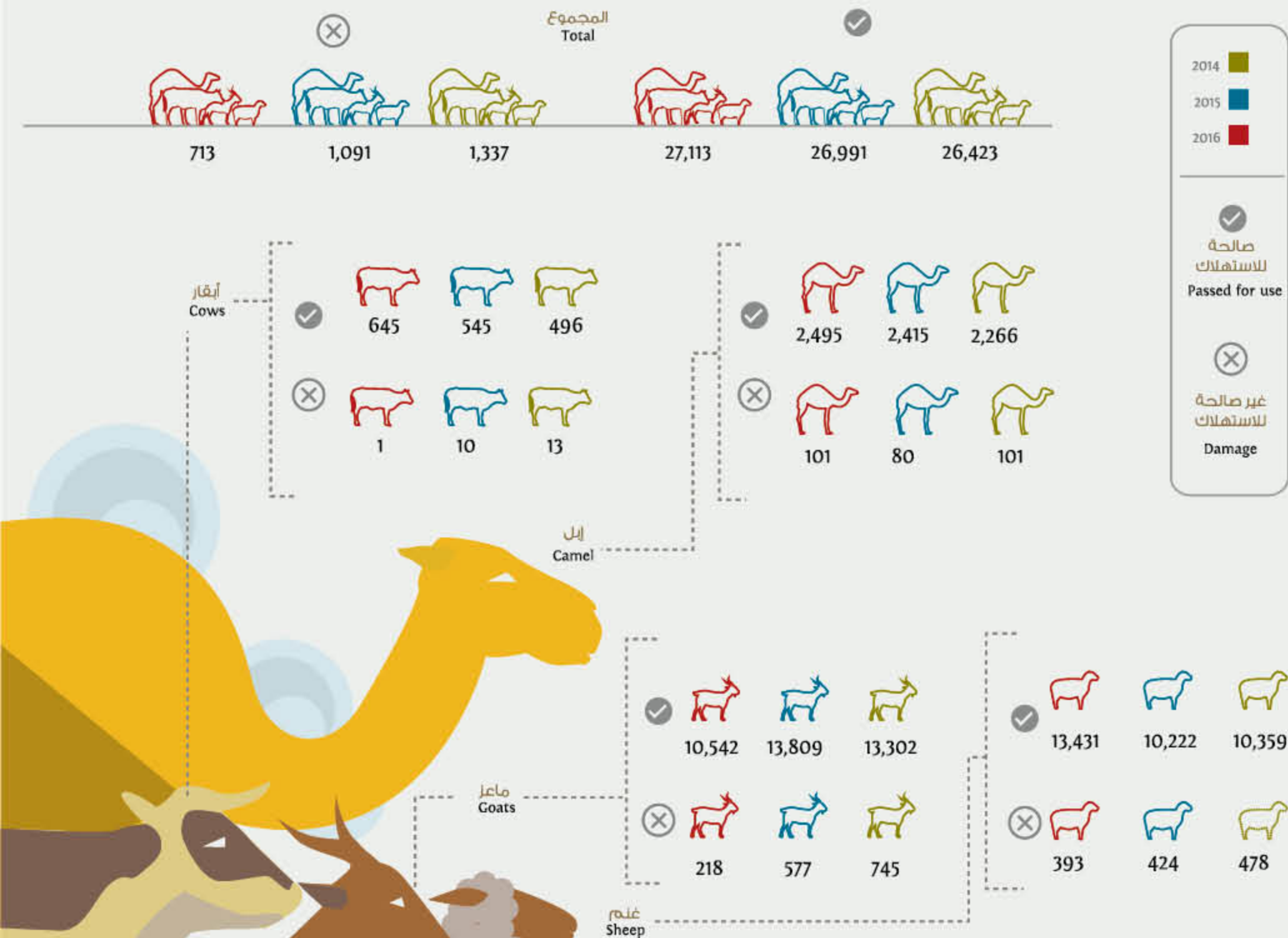


### عمليات الصحة العامة GENERAL HEALTH PROCESSES



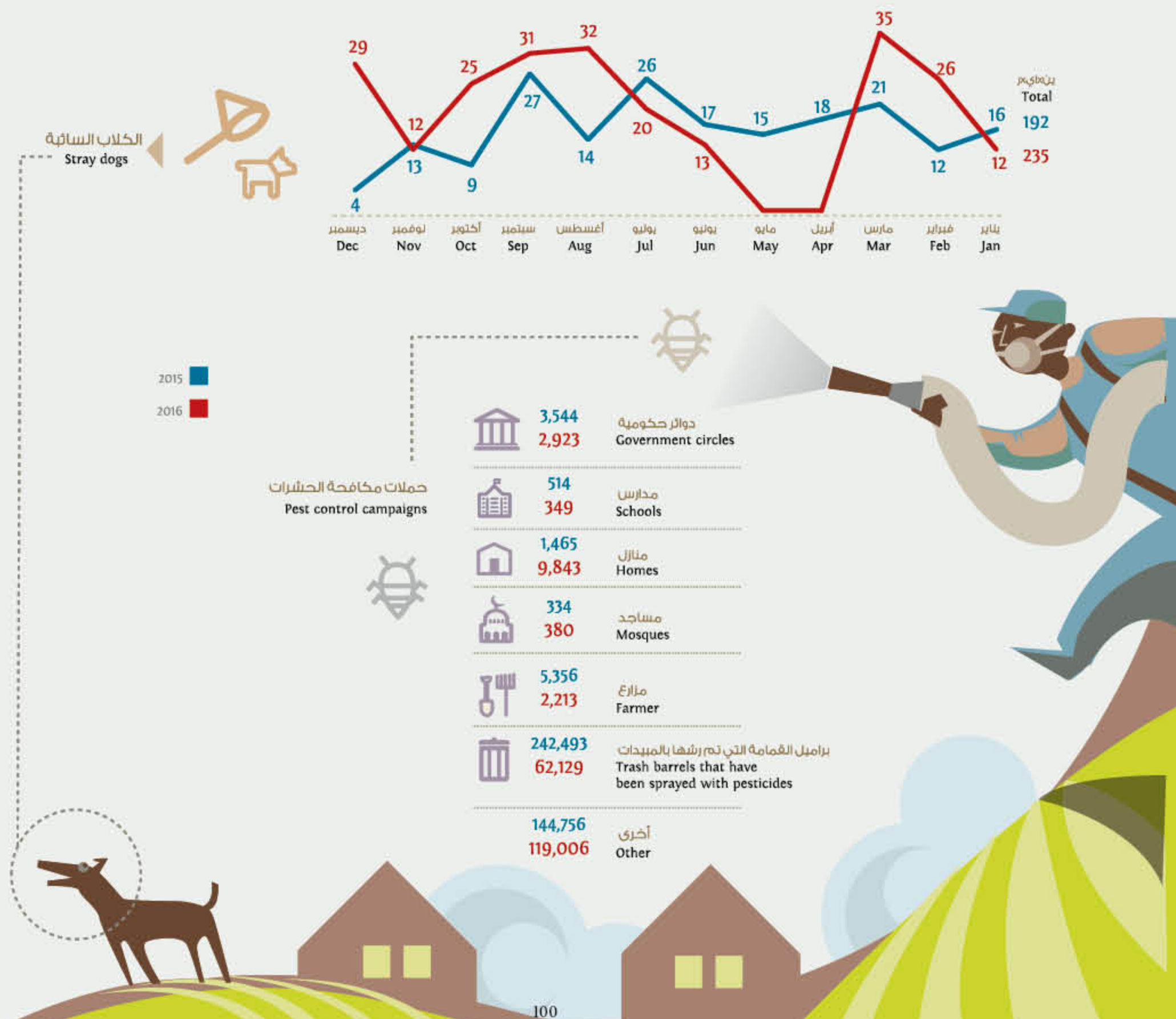


## أعمال وحدة الرقابة البيطرية Veterinary control unit work



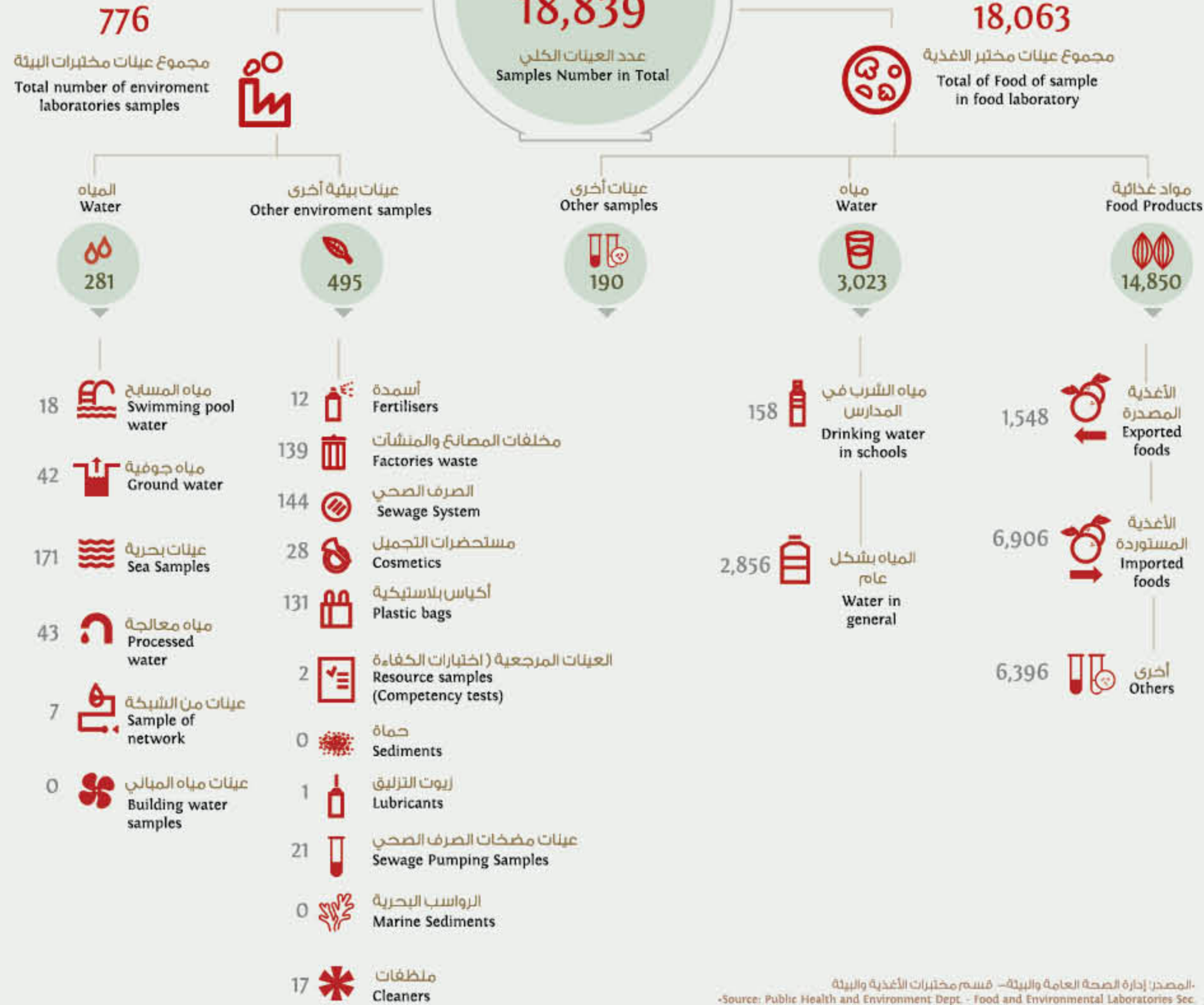
المصدر: إدارة الصحة العامة والبيئة - قسم الصحة العامة والبيئة  
Source: Public Health and Environment Dept, Public Health and Environment Sec.

## أعمال وحدة مكافحة آفات الصحة العامة The work of the unit of fighting public health lesions





العينات التي تم فحصها بمختبرات الأغذية والبيئة 2016  
Number of samples tested in Ajman municipality laboratory 2016



عمليات مختبرات الأغذية والبيئة  
FOOD AND ENVIRONMENTAL LABORATORIES PROCESSES

مجموع عينات مختبرات البيئة  
The Total number of enviroment laboratories samples



عدد عينات المياه التي تم فحصها  
Water samples tested



مجموع عينات مختبر الاغذية  
The total of Food of sample in food laboratory



عدد العينات الغذائية التي تم فحصها  
Food samples tested



عمليات حماية البيئة  
ENVIRONMENTAL PROTECTION PROCESSES

ترخيص منشأة صناعية مهنية جديدة  
New Industrial Licenses



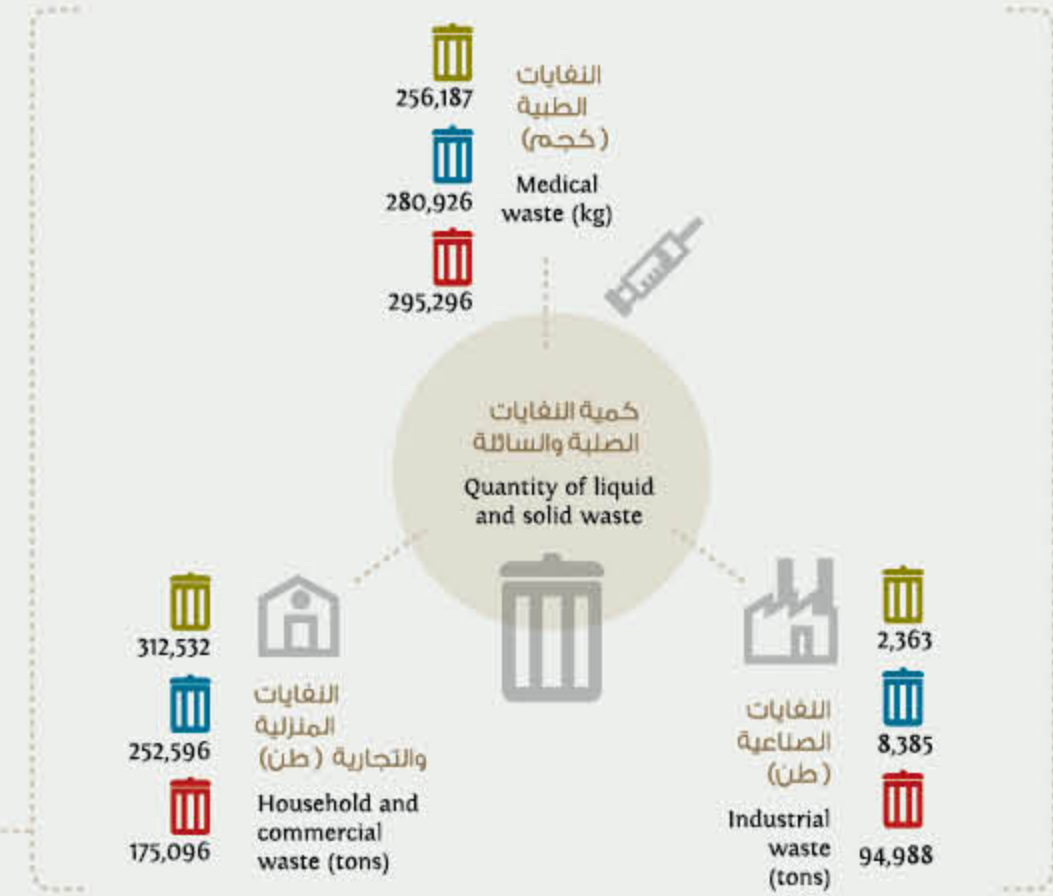
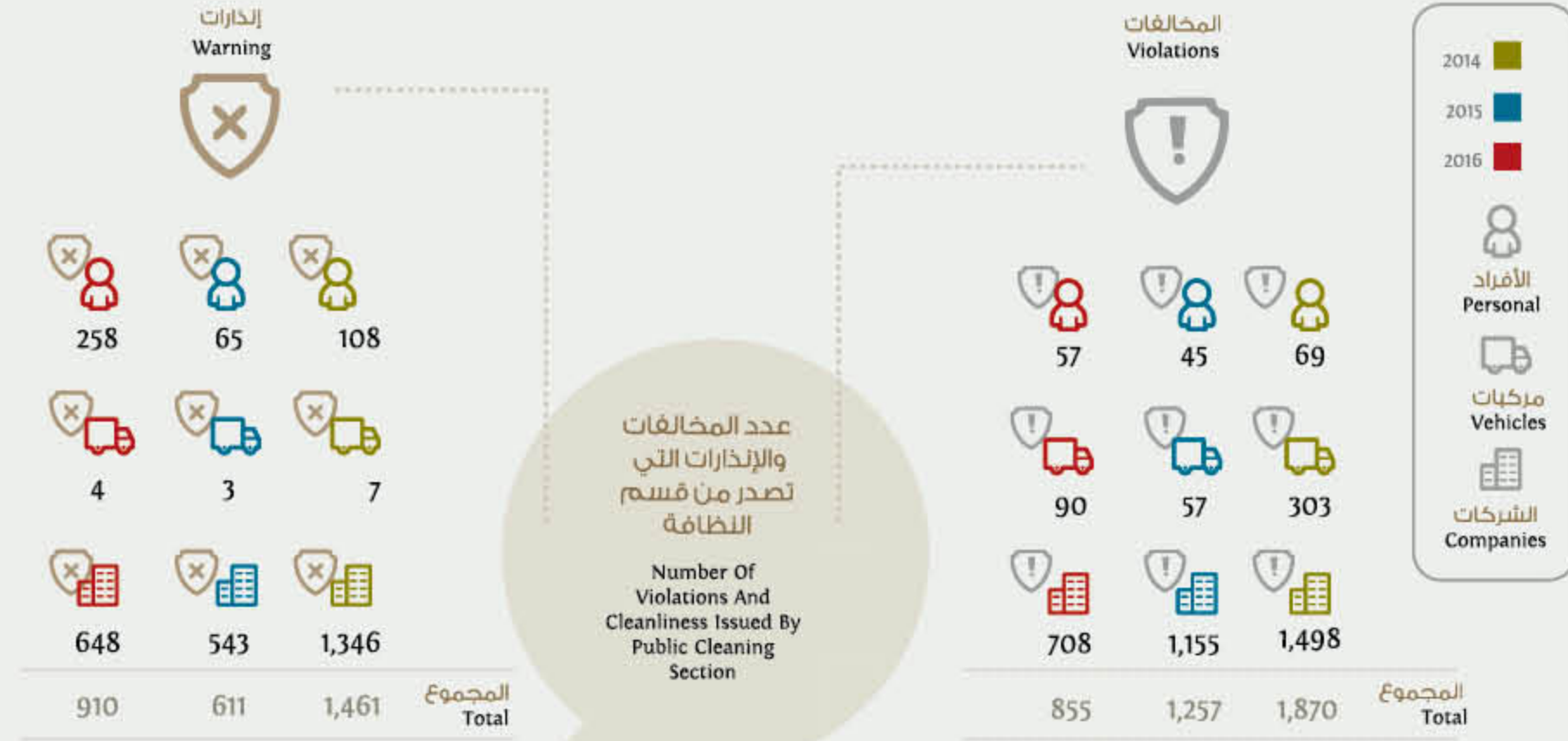
عمليات التفتيش والرقابة على المنشآت الصناعية  
Industrial Monitoring



المصدر: إدارة الصحة العامة والبيئة - قسم حماية البيئة  
-Source: Public Health and Environment Dept. - Environmental Protection Sec.

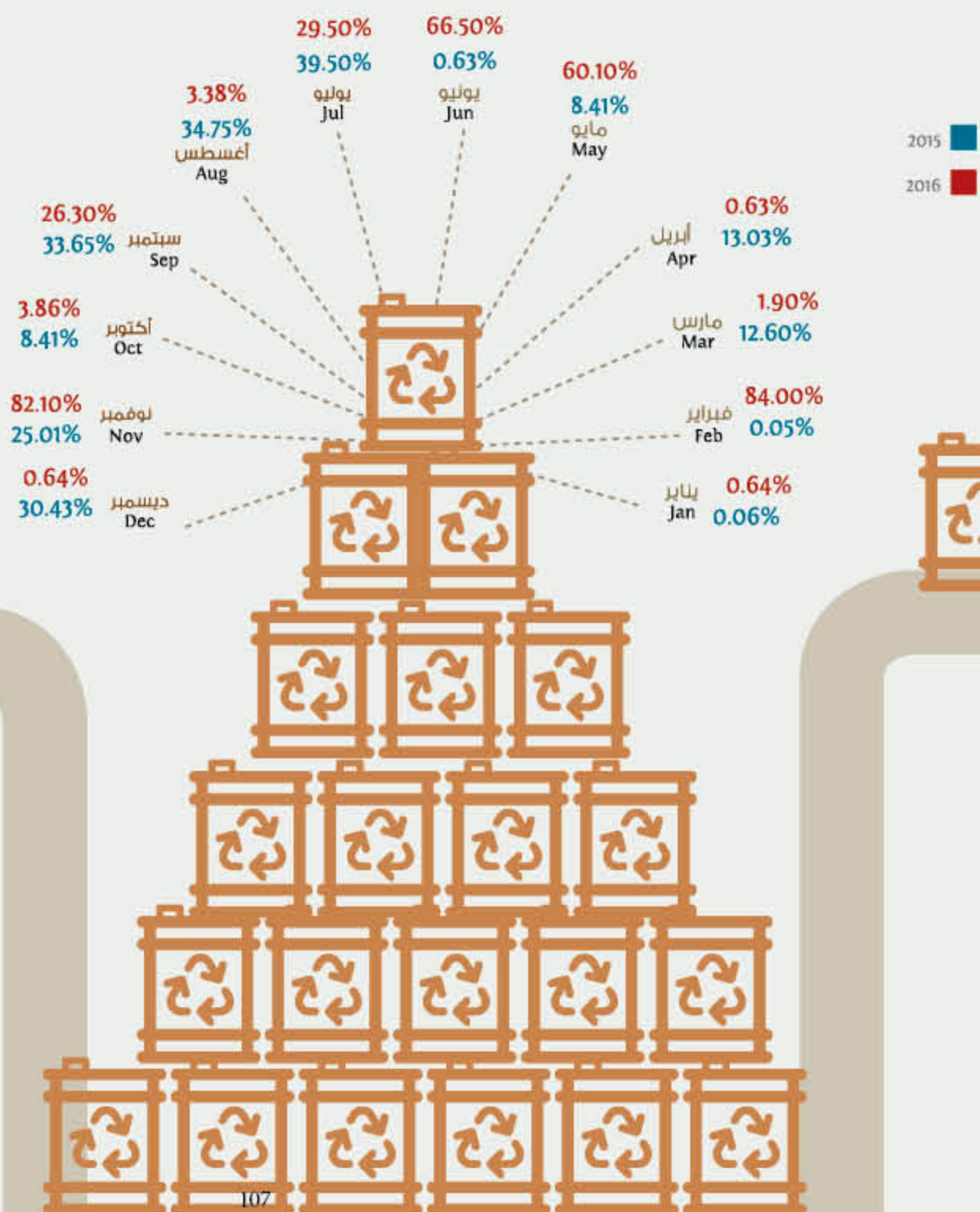


عمليات النظافة  
CLEANLINESS PROCESSES





### نسبة النفايات التي تم التخلص منها بطريقة سليمة Percentage of wastes that have been disposed properly



المصدر: إدارة الصحة العامة والبيئة - قسم النظافة العامة  
Source: Public Health and Environment Dept. - Public Cleaning Sec.

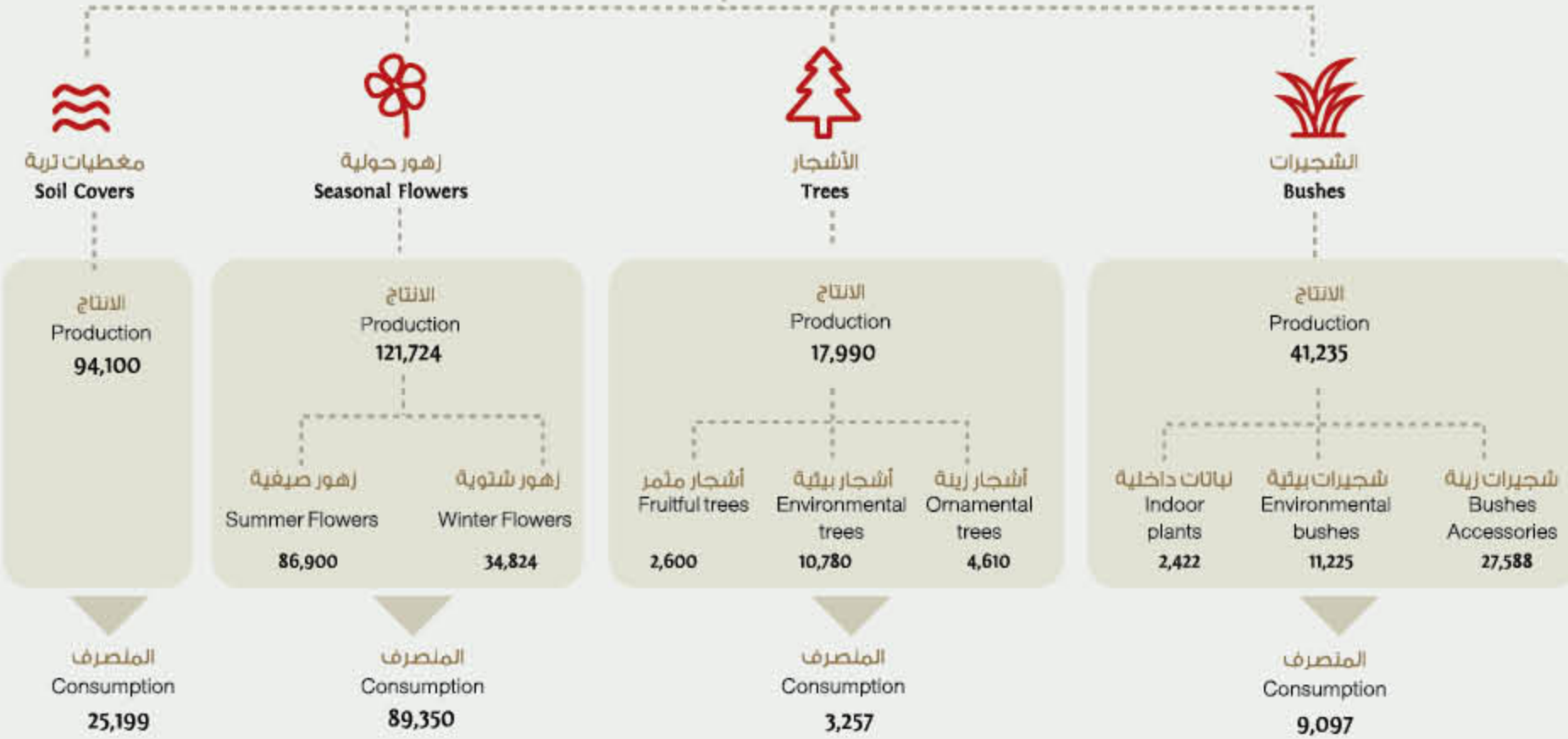
### كمية النفايات الواردة لمحطة تدوير النفايات (طن) Quantity of solid waste received in the recycling plant (Ton)



### كمية النفايات التي يتم فرزها أو تحويلها إلى سماد عضوي (طن) Quantity of solid waste received or composted (Ton)



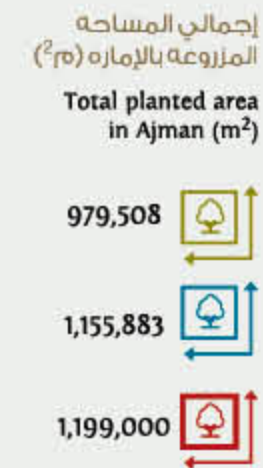




## إدارة الزراعة والحدائق العامة Agriculture and Public Parks Department



### بيانات الزراعة AGRICULTURE DATA



### معاملات الصيانة التصحيحية Corrective maintenance transactions



### عدد معاملات الصيانة الدورية Regular maintenance transactions



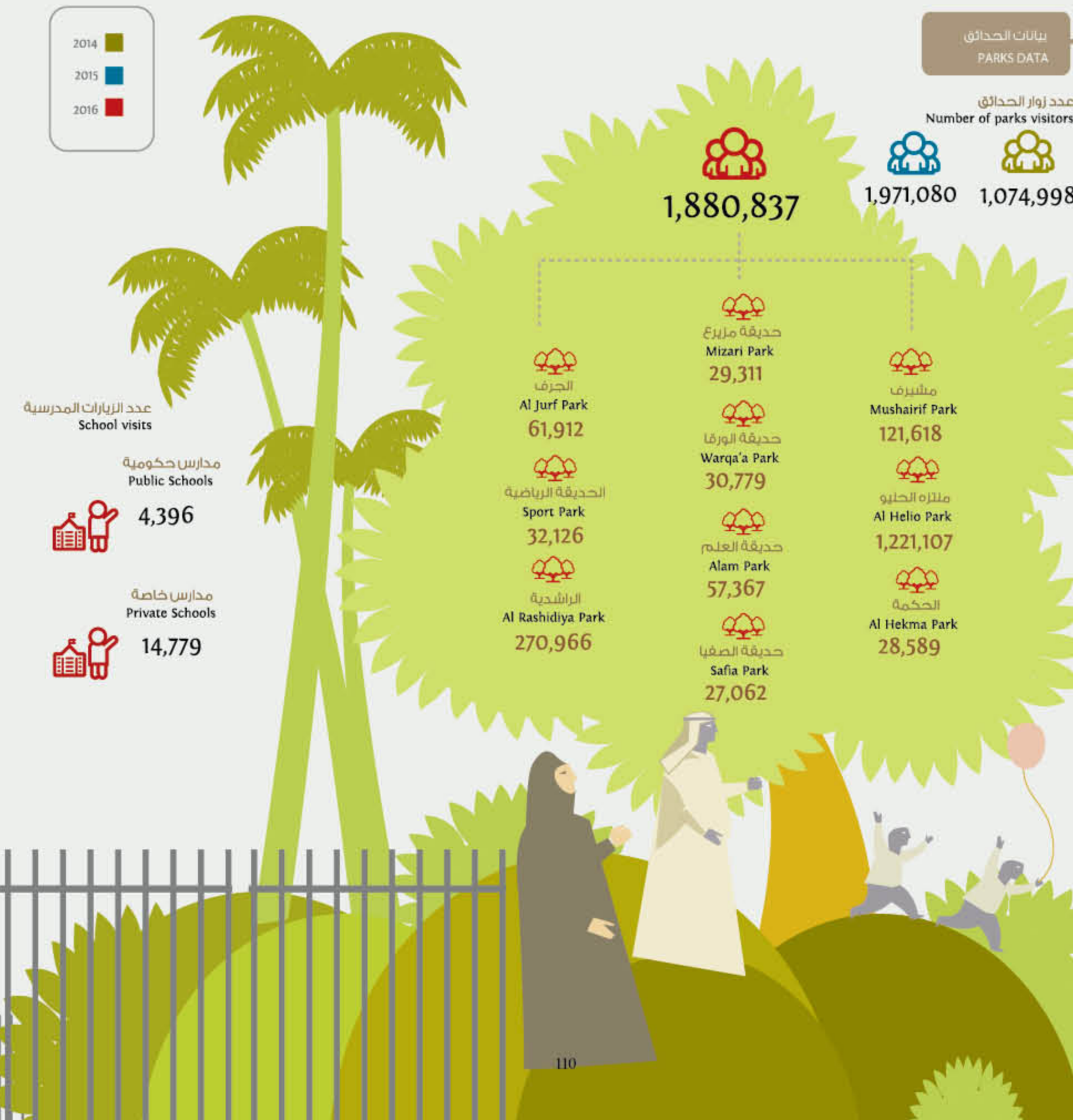
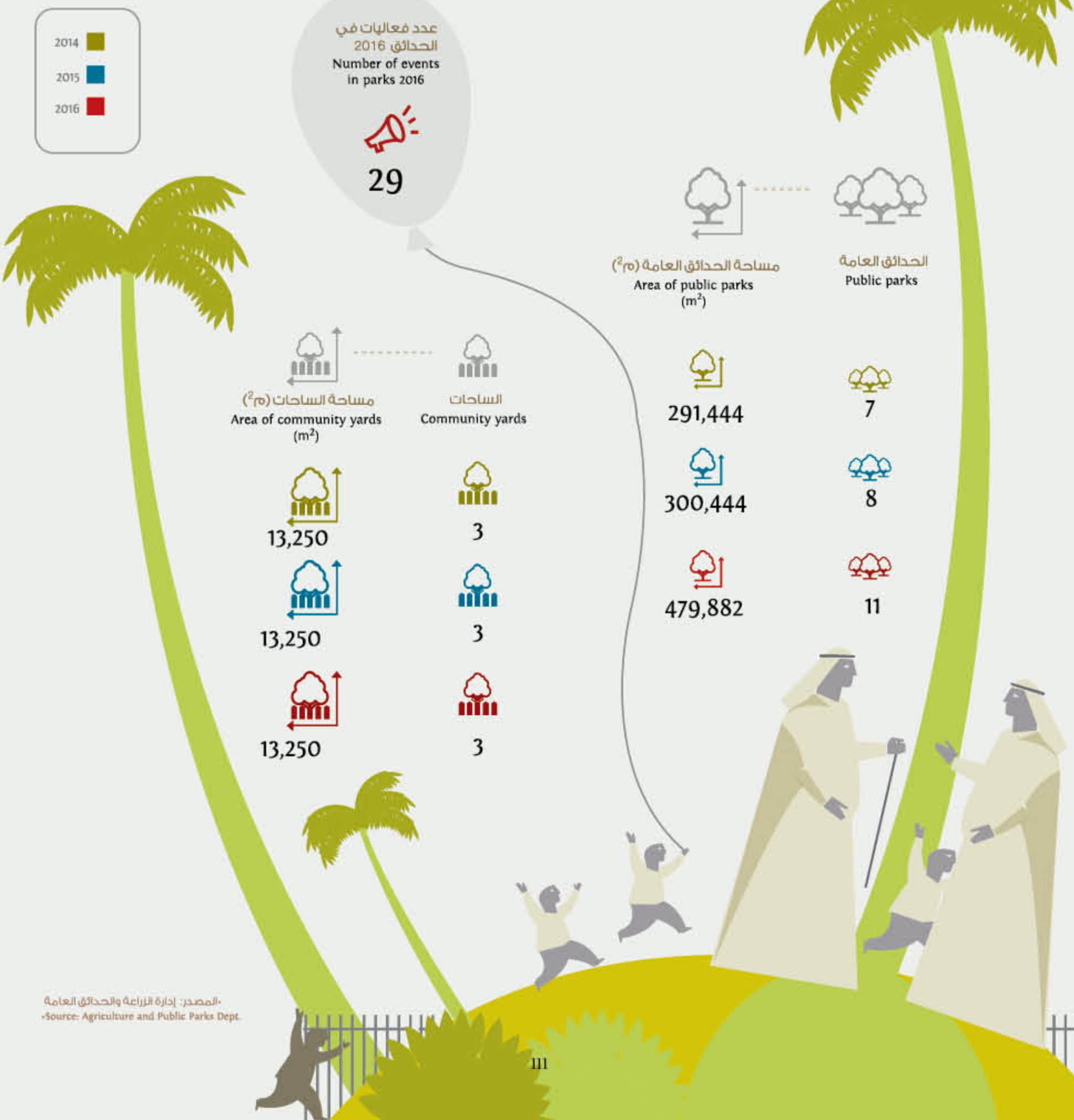
### عدد بلاغات سوسة النخيل Palm weevil reports



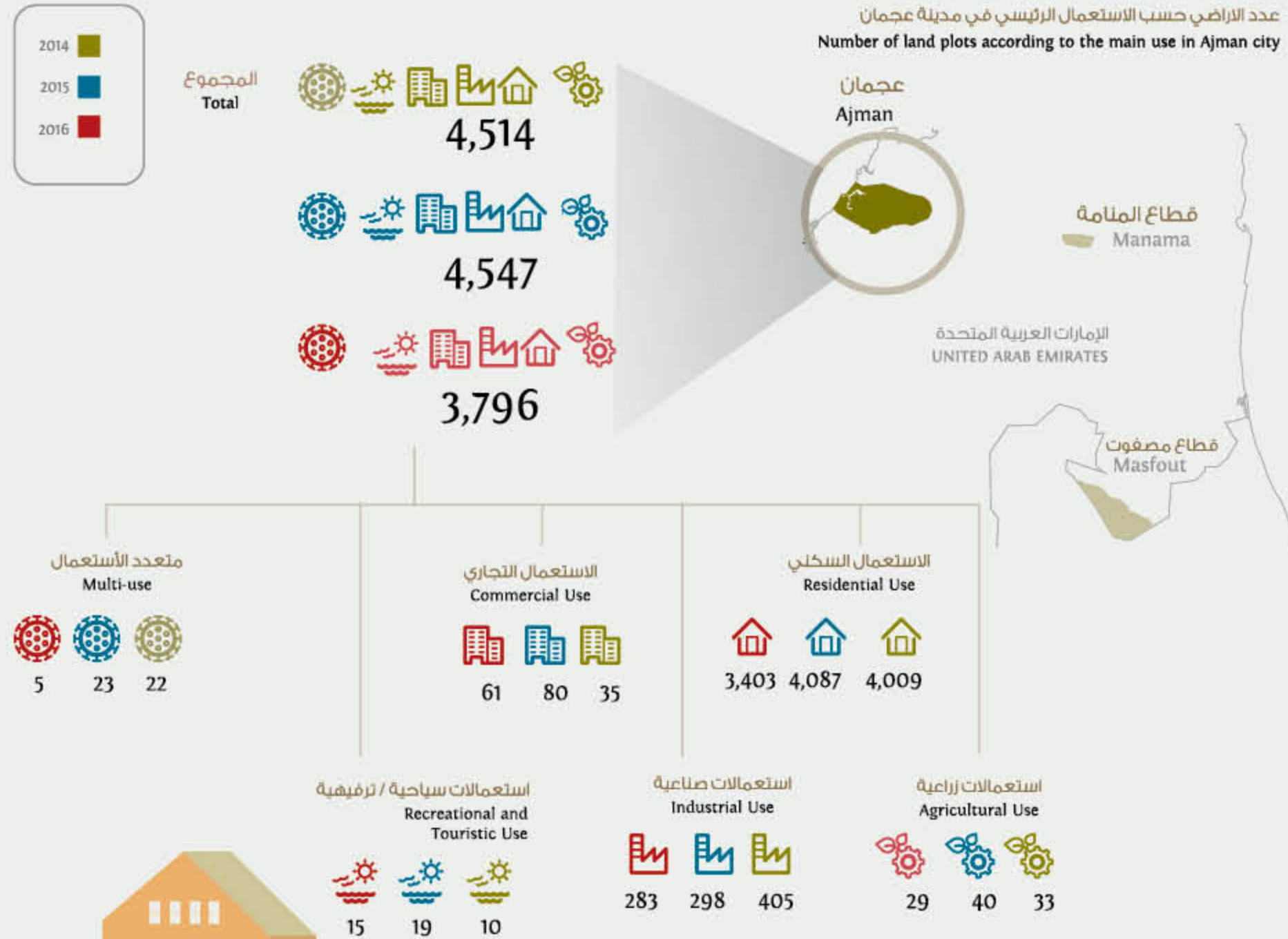
### مقدار الماء المستهلك للري (جالون) Amount of water used in irrigation gallon







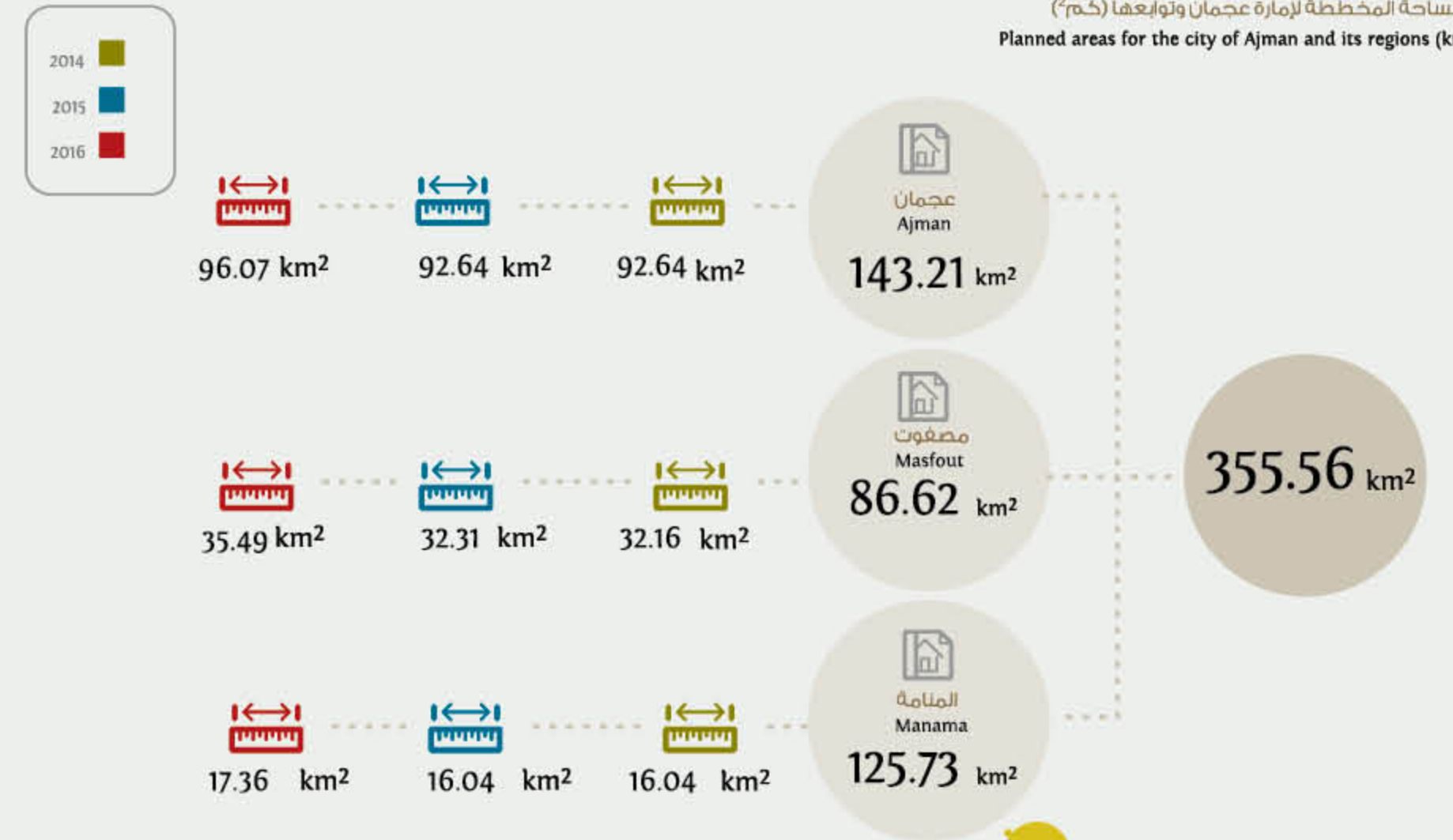




## إدارة التخطيط والمساحة Planning and Survey Department

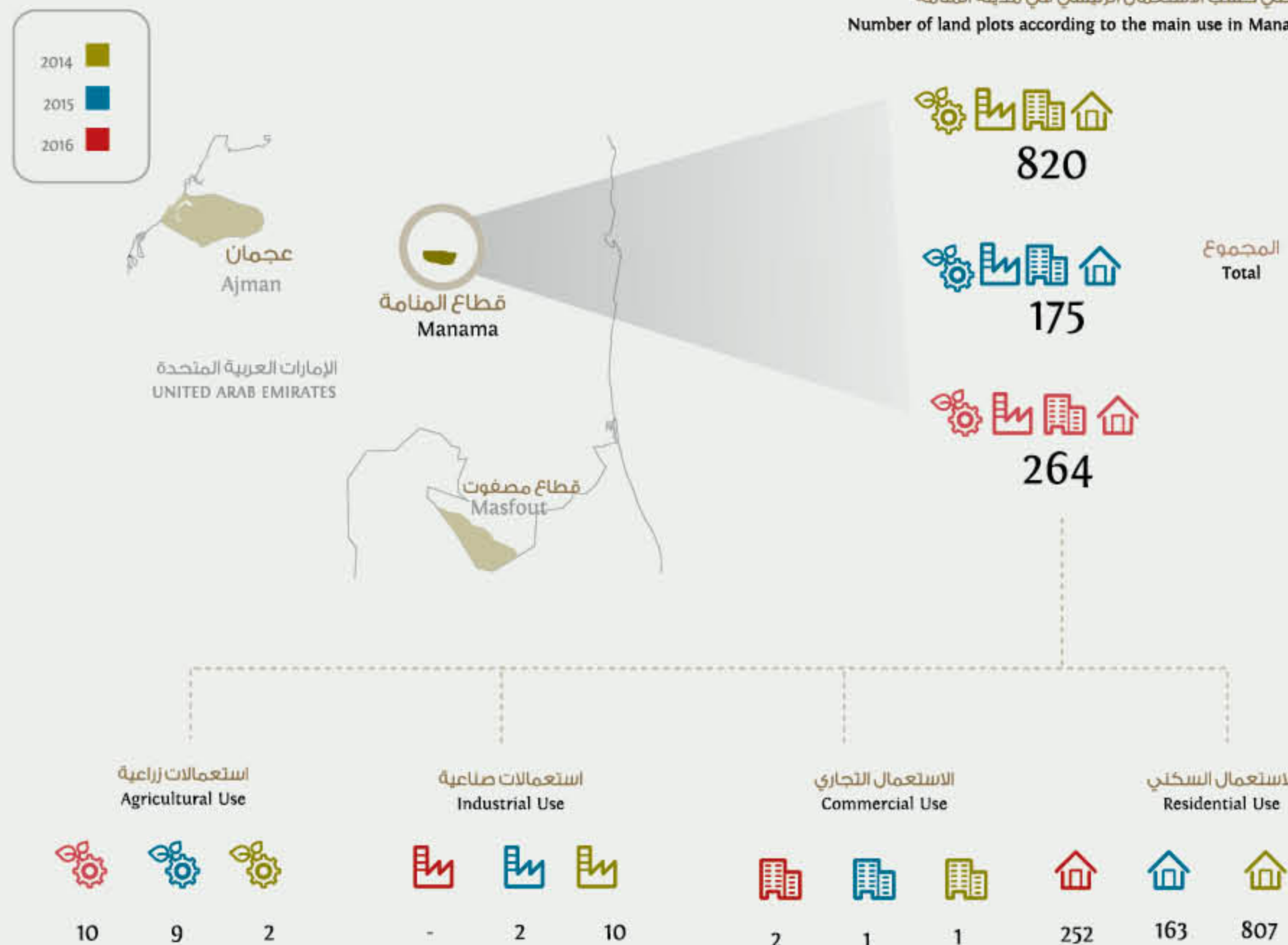


المساحة المخططة لإمارة عجمان وتوابعها (كم<sup>2</sup>)  
Planned areas for the city of Ajman and its regions (km<sup>2</sup>)

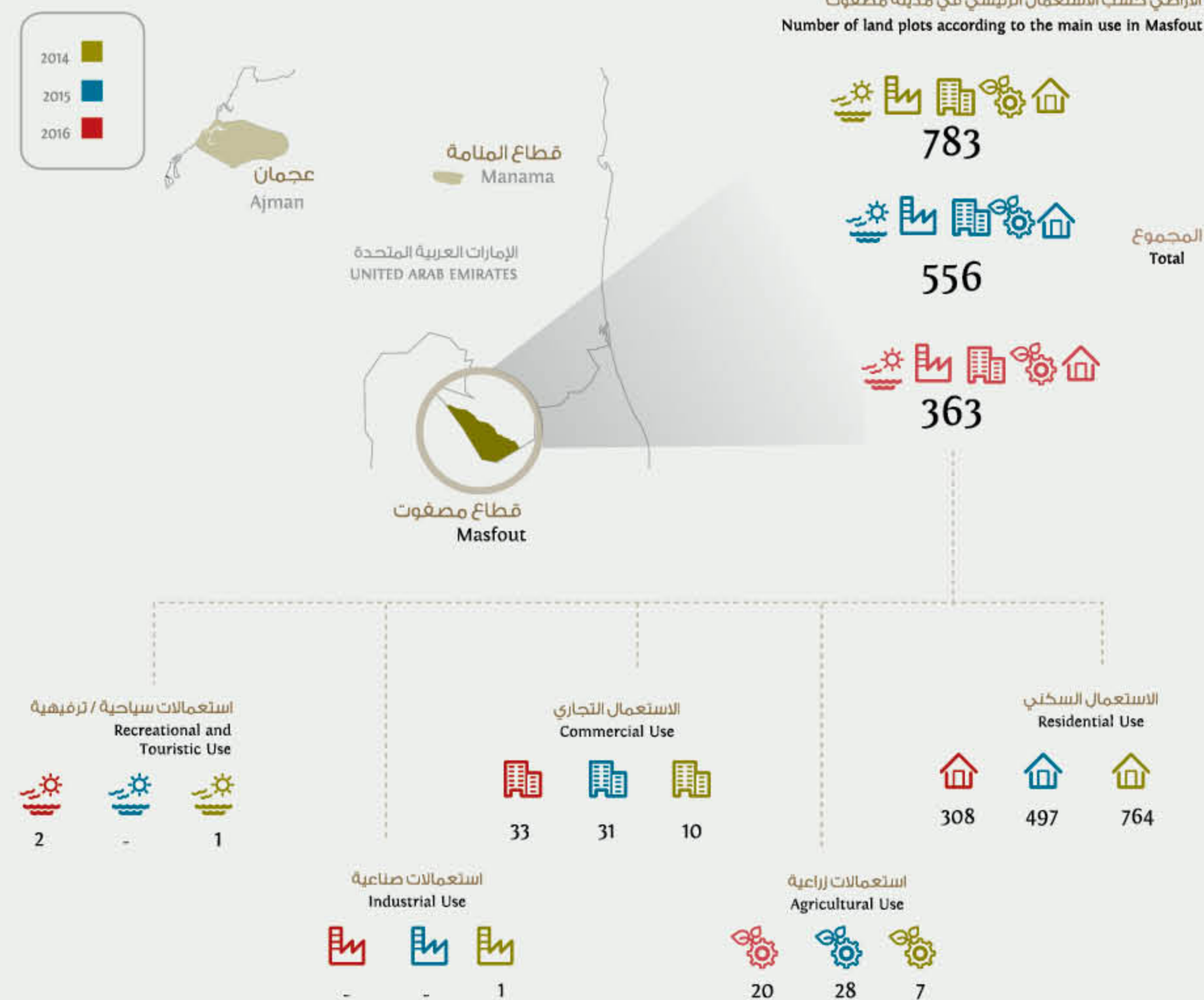




عدد الأراضي حسب الاستعمال الرئيسي في مدينة المنامة  
Number of land plots according to the main use in Manama city



عدد الأراضي حسب الاستعمال الرئيسي في مدينة مصفوت  
Number of land plots according to the main use in Masfout city

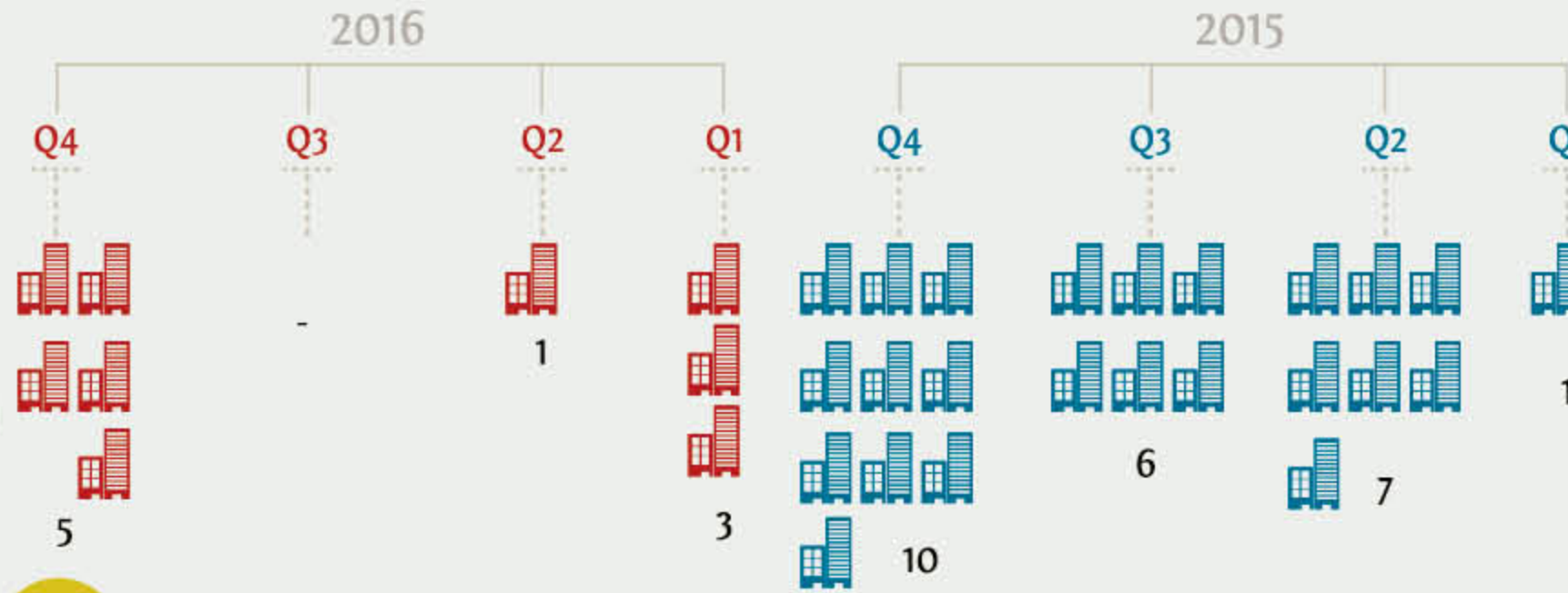




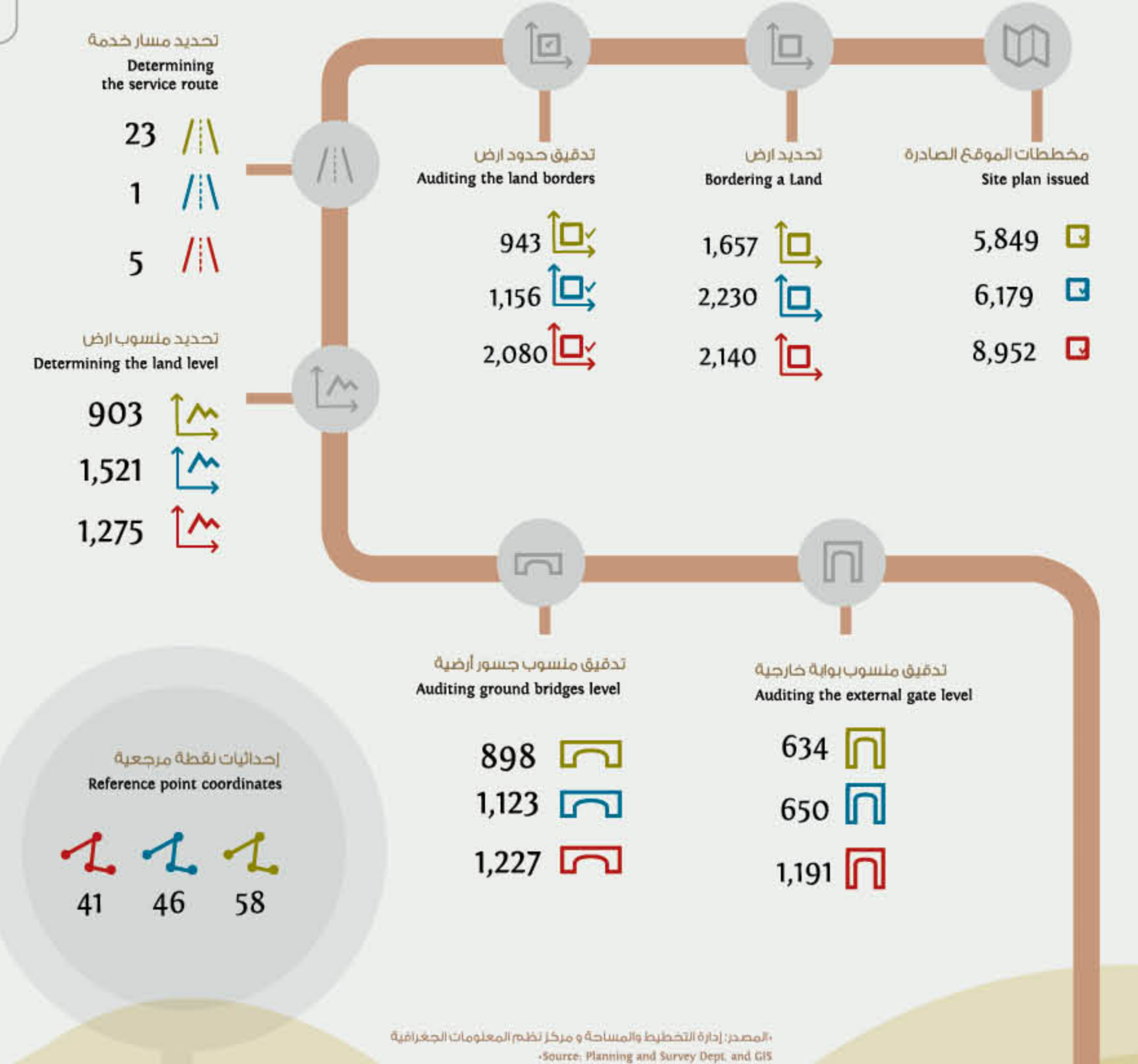
## مكتب إدارة المشاريع Project Management Office



عدد المشاريع المنجزة  
Number of Completed Projects



المصدر: مكتب إدارة المشاريع  
Source: Projects Management Office



المصدر: إدارة التخطيط والمساحة و مركز نظم المعلومات الجغرافية  
Source: Planning and Survey Dept. and GIS



## إدارة الطرق والبنية التحتية Roads and Infrastructure Department



### عمليات الصيانة الوقائية Preventive Maintenance Processes



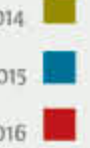
### عمليات الصيانة التصحيحية Corrective Maintenance Processes



1,485,151 km



أطوال الطرق الجديدة في الإمارة 2016 (كم)  
The length of the new roads in the emirate 2016 (km)



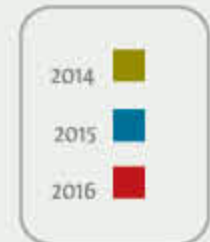
أطوال الطرق الجديدة التي تم إنشاؤها. (كم)  
The length of the new road added in the Emirate

6.42 km

10.28 km

19.7 km





حجز مواقف (الخاصة)  
Parking reservation (private)

214 123 131

حجز مواقف (المؤقتة)  
Parking reservation (temporary)

161 111 72

إصدار بطائق للمواقف  
Issuing parking cards

242 227 267

إصدار بطاقات VIP  
Issuing VIP cards

2 1 2

المصدر: إدارة الطرق والبنية التحتية  
Source: Roads and Infrastructure Dept.

121

2014  
2015  
2016

أطوال شبكة الصرف المطري (كم)  
The length of the rain drainage networks (km)

103,559.8 km  
106,759.4 km  
114,090.0 km

عدد محطات ضخ مياه الأمطار  
Number of rain water pumping stations

23 23 22

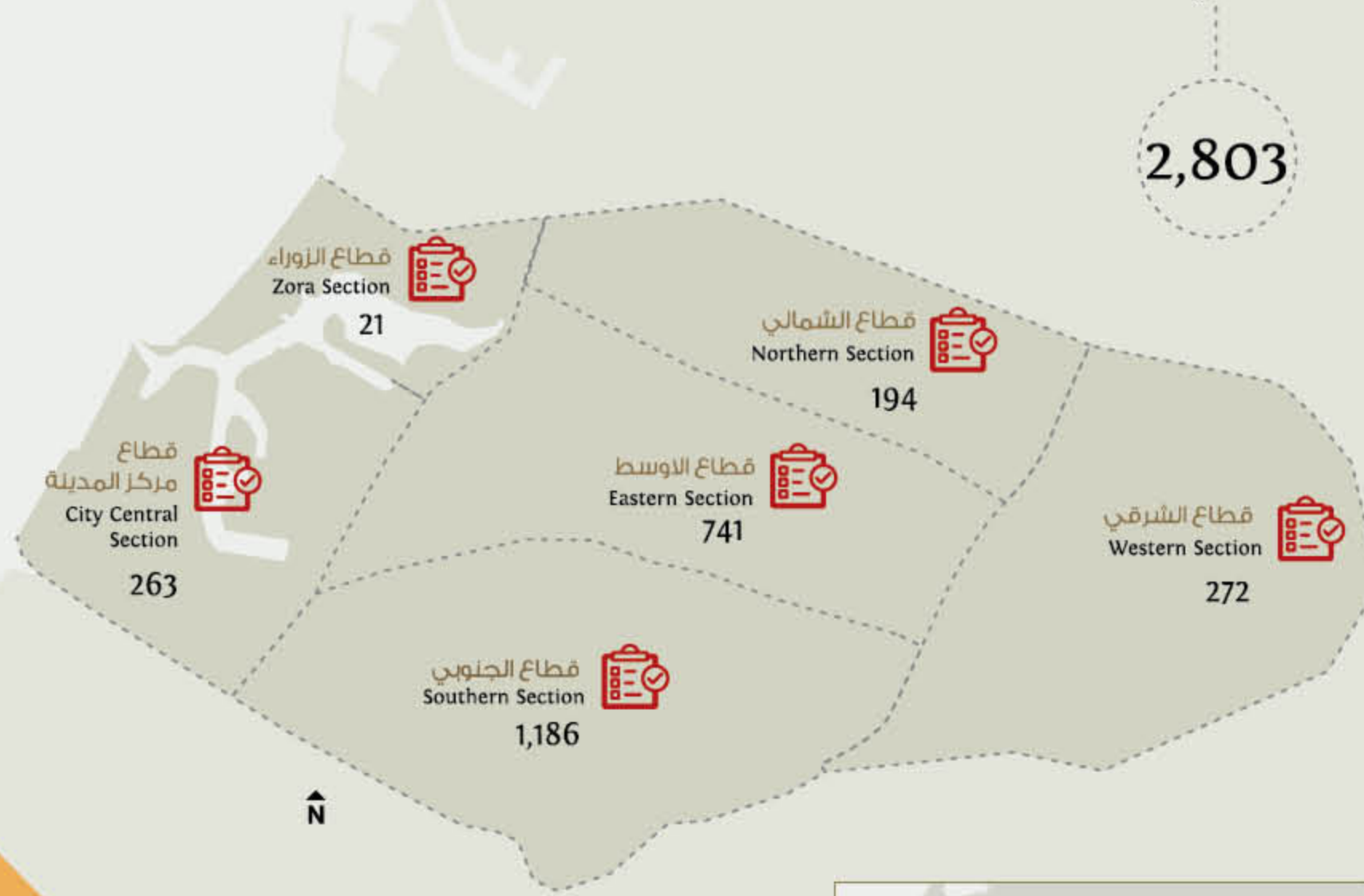
عدد تصاريح تصريف المياه الجوفية  
Number of groundwater discharge permits

408 227 244

120



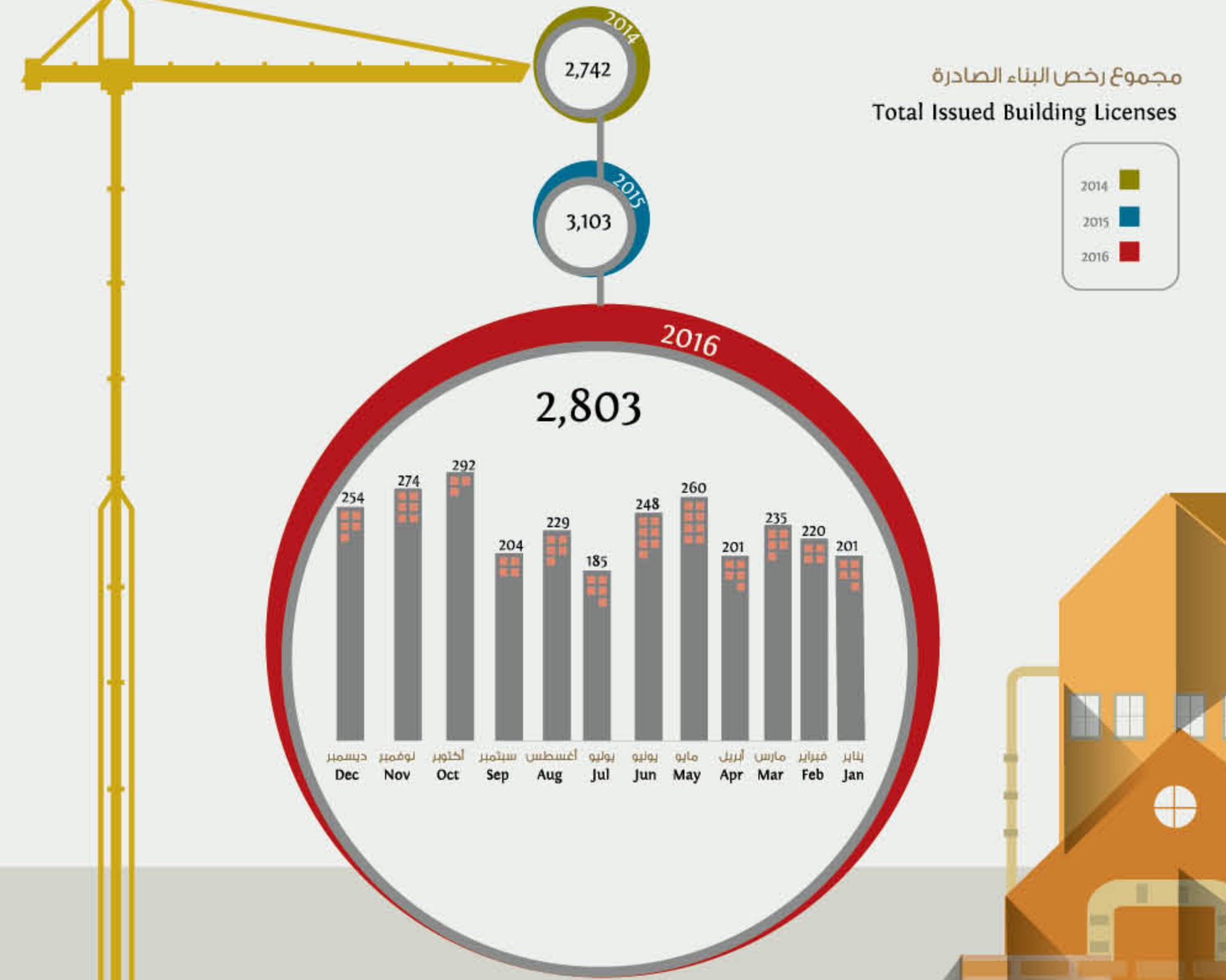
## عدد رخص البناء حسب القطاع لسنة 2016 The number of licenses by districts 2016



## إدارة المباني Building Department

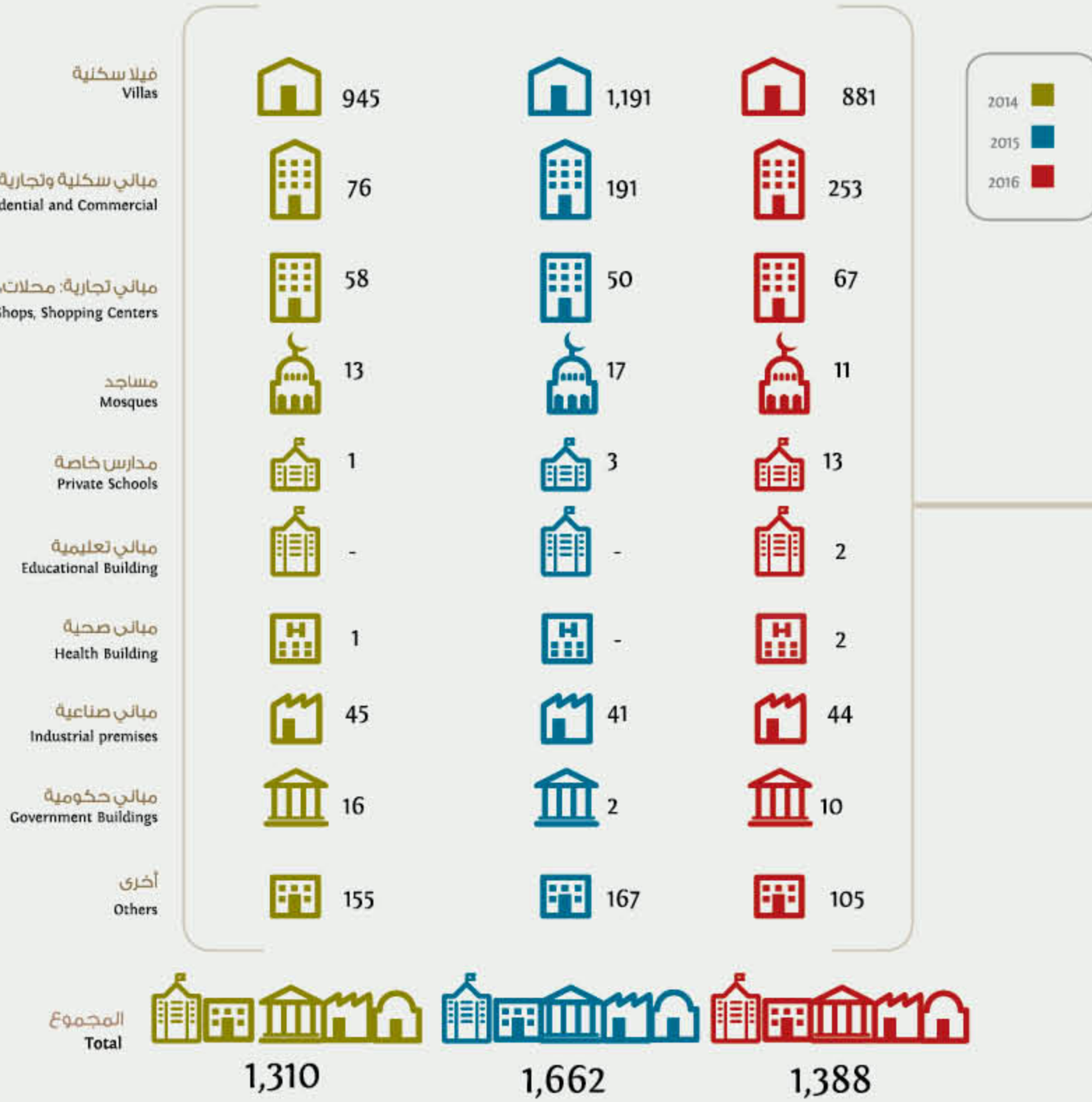


## مجموع رخص البناء الصادرة Total Issued Building Licenses





## تصاريح المباني الجديدة الصادرة في عجمان المصنفة حسب النوع New Buildings permits Issued in Ajman Classified By Type



## عدد رخص البناء الصادرة حسب نوع الترخيص لإمارة عجمان 2016 Building Licenses issued, classified by License Type in the Emirate of Ajman 2016



## الرخص الصادرة للمباني الجديدة حسب نوع الاستخدام في إمارة عجمان 2016 Licenses Issued For New Buildings By Type Of Use In The Emirate Of Ajman In 2016





المجموع  
Total



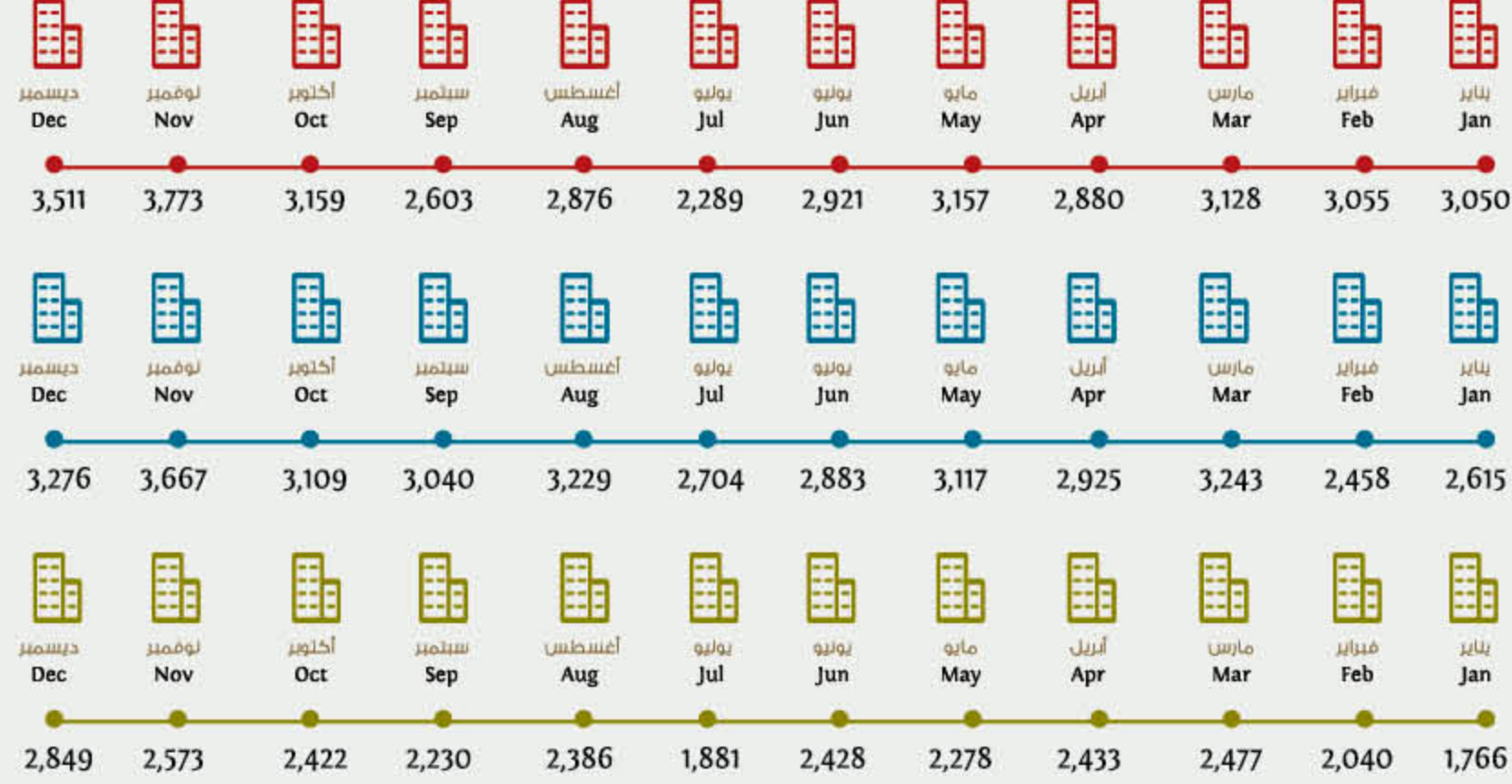
36,402



36,266

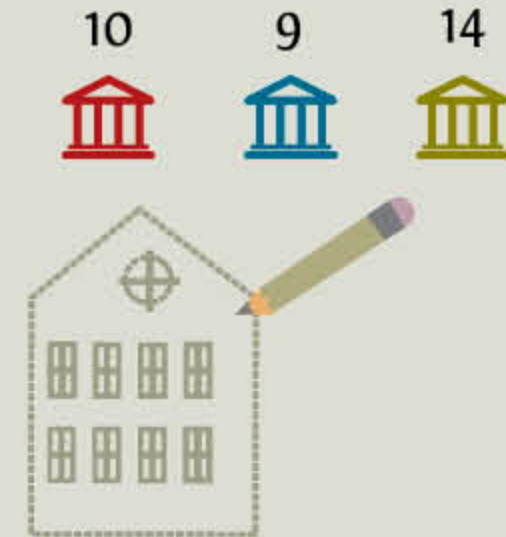


27,763



2014  
2015  
2016

المشاريع العامة المنفذة بإشراف الدائرة  
Public Projects Implemented  
Under The Supervision Of The Municipality



المصدر: إدارة المباني  
Source: Building Dept.



2014  
2015  
2016

شهادات الإنجاز الصادرة لإمارة عجمان  
Certificates Of Achievement  
Issued In The Emirate Of Ajman



شهادات الإنجاز المؤقتة  
Temp. Certificates of Achievement  
69

شهادات الإنجاز النهائية  
Certificates of Achievement  
1,593

تصاريح الصيانة الصادرة  
Issued Maintenance Permits



تصاريح الهدم الصادرة  
Issued Demolition Permits





## إدارة الاتصال والتسويق المؤسسي Corporate Communication and Marketing Department



### إنجازات النشر الإعلامي MEDIA COVERAGE ACHIEVEMENTS



#### خدمة الرسائل النصية Text messages service



#### المبادرات المجتمعية Societal initiatives



#### الفعاليات Events



أخبار الدائرة المنشورة في  
مواقع التواصل الاجتماعي  
The updates of the department  
posted on social networks



أخبار الدائرة المنشورة على  
موقع الدائرة باللغتين  
العربية والانجليزية  
Updates of the department  
posted on its website in  
Arabic / English



أخبار الدائرة المنشورة  
في الصحف اليومية  
The updates of the department  
published in daily newspapers



المصدر: إدارة الاتصال والتسويق المؤسسي  
Source: Corporate Communication and Marketing Dept.

## مركز استطلاع الرأي Survey Center



الموردون  
Suppliers



الشركاء  
Partners



العمال  
Workers



المتعاملين  
Customer



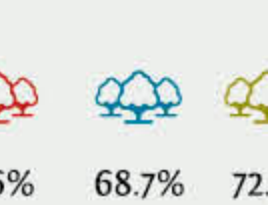
المجتمع  
Society



الرضا الوظيفي  
Job Satisfaction



زوار الحدائق  
Park visitors



المصدر: مركز استطلاع الرأي  
Source: Survey center

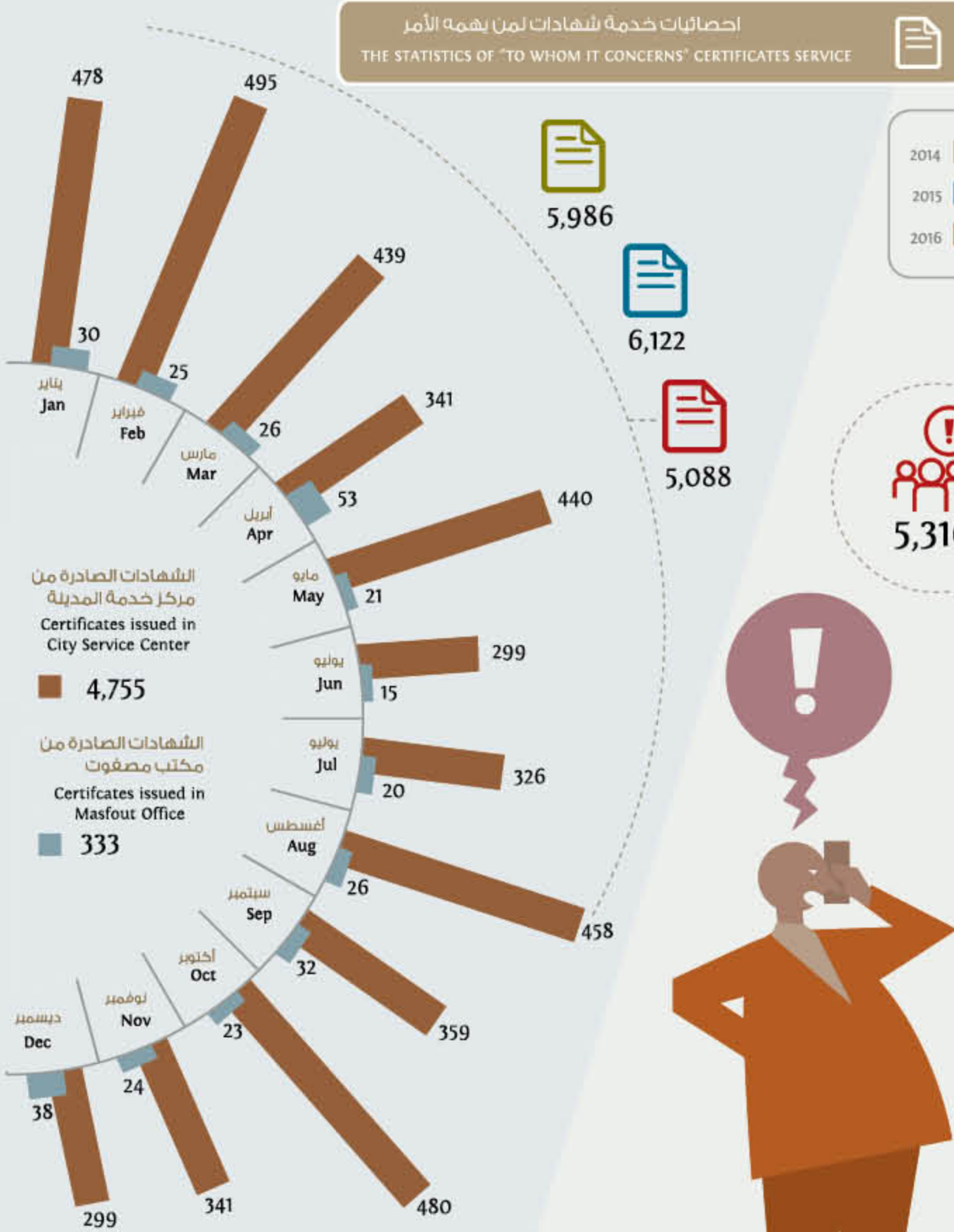


### تطوير الشراكات DEVELOPING PARTNERSHIPS

إجمالي عدد شركاء الدائرة  
Total of the department's partners







المصدر: قطاع الشؤون الإدارية  
Source: Engineering Affairs Sector



**التشكاوي**  
COMPLAINTS

عدد الشكاوي الواردة  
Complaints received



شكاوي لم تعالج  
Complaints that has not been handled yet  
306

بلاغات الاعتراض  
Objection Notification  
23

التشكاوي المصولة لإقتراحات  
Complaints transformed into suggestions  
43

التشكاوي المعالجة  
The complaints that were handled  
4,792

المصدر: إدارة مراكز الخدمة  
Source: Service Centers Dept.

**إدارة مراكز الخدمة**  
Service Centers Department



الإقتراحات المقبولة عن طريق الوحدات التنظيمية في الدائرة  
Suggestions that were accepted by the organizational units in the department



عدد الاقتراحات المطبقة  
Number of implemented suggestions



نسبة الإستجابة للإقتراحات المقدمة ضمن الوقت المحدد (3 أيام عمل) من قبل الإدارات  
Proportion of suggestions responded to within the specified time (3 working days) by administrations

إجمالي متعاملين مركز خدمة المدينة  
Total City Service Center clients



فئة القيادة  
leadership category



فئة التنفيذية والإشرافية  
implementation and supervision category



وظائف الدعم  
support functions



**اقتراحات**  
SUGGESTIONS

نسبة الموظفين المشاركين في تقديم الاقتراحات  
Percentage of employees who participate in making suggestions



معدل عدد الاقتراحات المقدمة لكل موظف  
Average number of suggestions per employee





## عجمان Ajman

## إدارة التنظيم الإيجاري Lease Regulation Department



### سكن عائلي Family housing



### تجاري Commercial



### سكن موظفين Housing staff



### سكن عمال Housing workers



### استثماري Investment



تصنيف عقود الإيجار المصدقة في  
ملطقة عجمان حسب النوع

Total of Certified Rent  
Contracts in Ajman City

إجمالي العقود الإيجارية المصدقة في كل من عجمان ، مصفوت ، المنامة  
Total Certified Rent Contract in Ajman, Masfout and Manama



إصدار شهادات إفادة لتسجيل عقد الإيجار وتوثيقه  
Issuing benefit certificates in order to record  
and document rent contracts

شهادات الافاده التي  
تم إصدارها  
Issued benefit  
certificates



عدد عقود الشكاوي التي يتم تصديقها  
Number Of Certified  
Complaints Contracts



\*عقود الشكاوي السكنية  
Residential complaints contracts

1,793

1,596

\*عقود الشكاوي التجارية  
Commercial complaints contracts

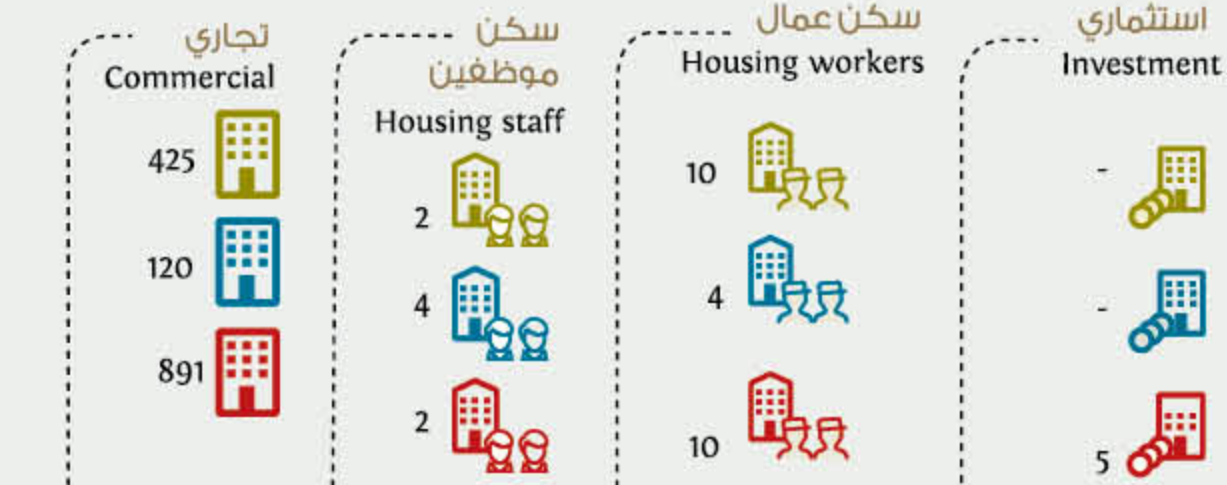
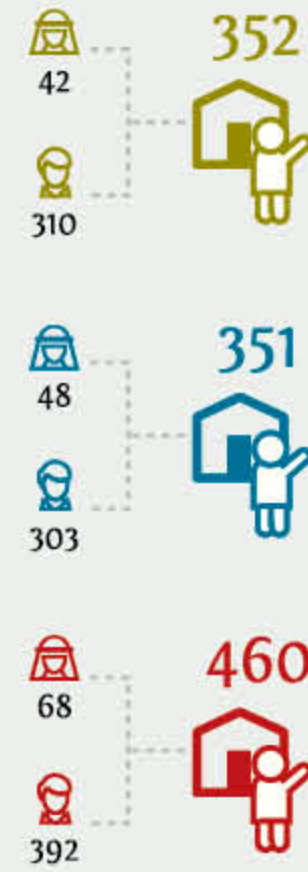
508

419



## مصفوت Masfout

### سكن عائلي Family housing



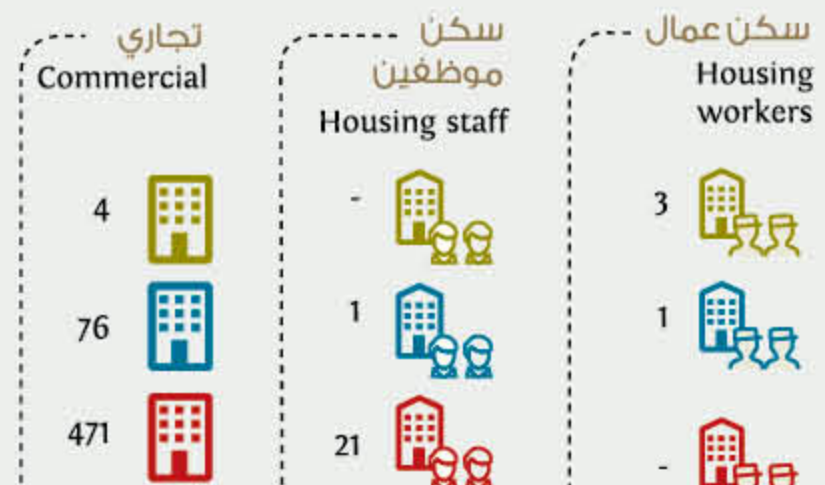
تصنيف عقود الإيجار المصدقة في  
منطقة مصفوت حسب النوع

Total of Certified Rent  
Contracts in Masfout City

المصدر: إدارة التنظيم العقاري  
-Source: Lease Regulation Dept.

## المنامة Manama

### سكن عائلي Family housing

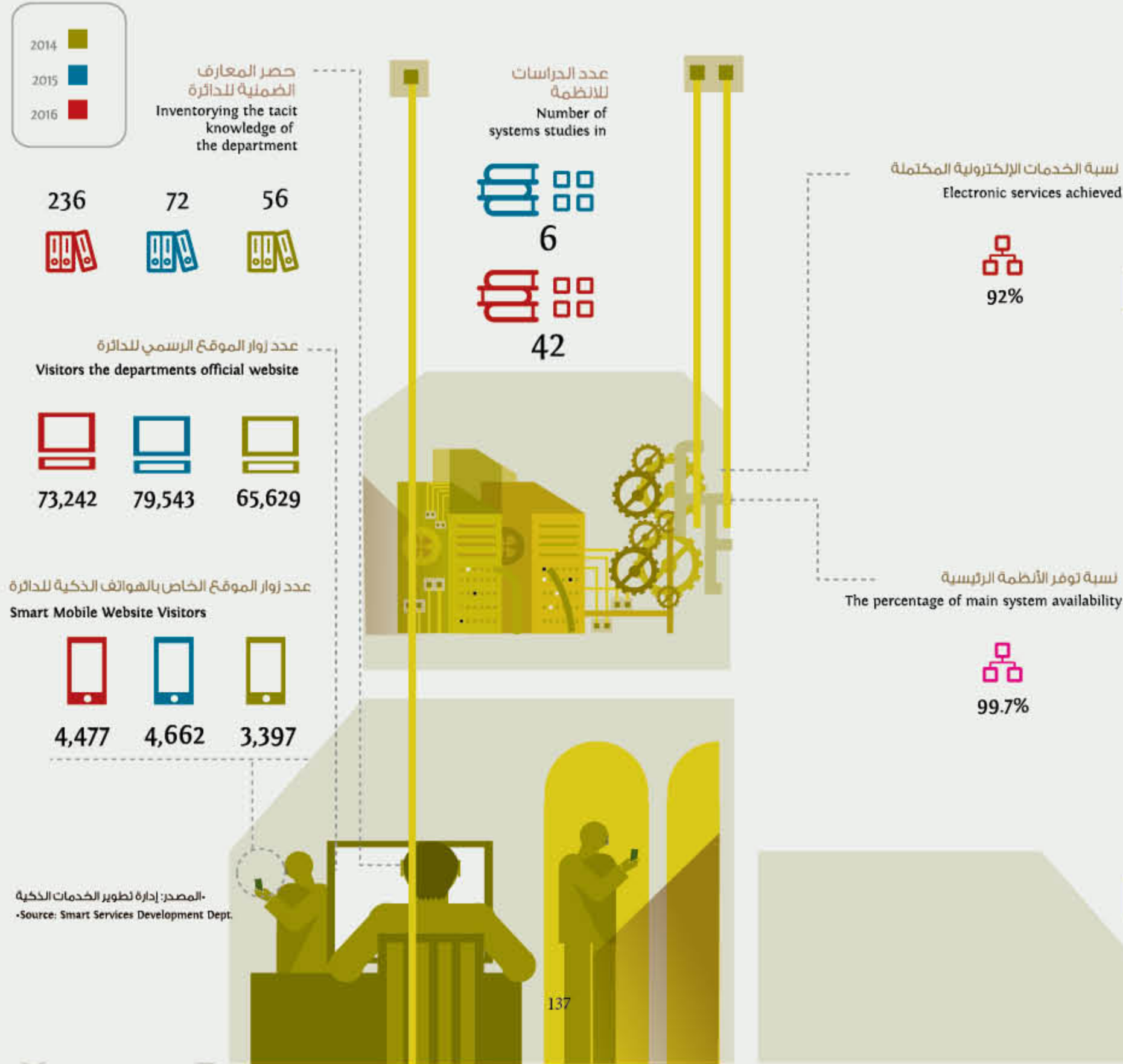


تصنيف عقود الإيجار المصدقة في  
منطقة المنامة حسب النوع

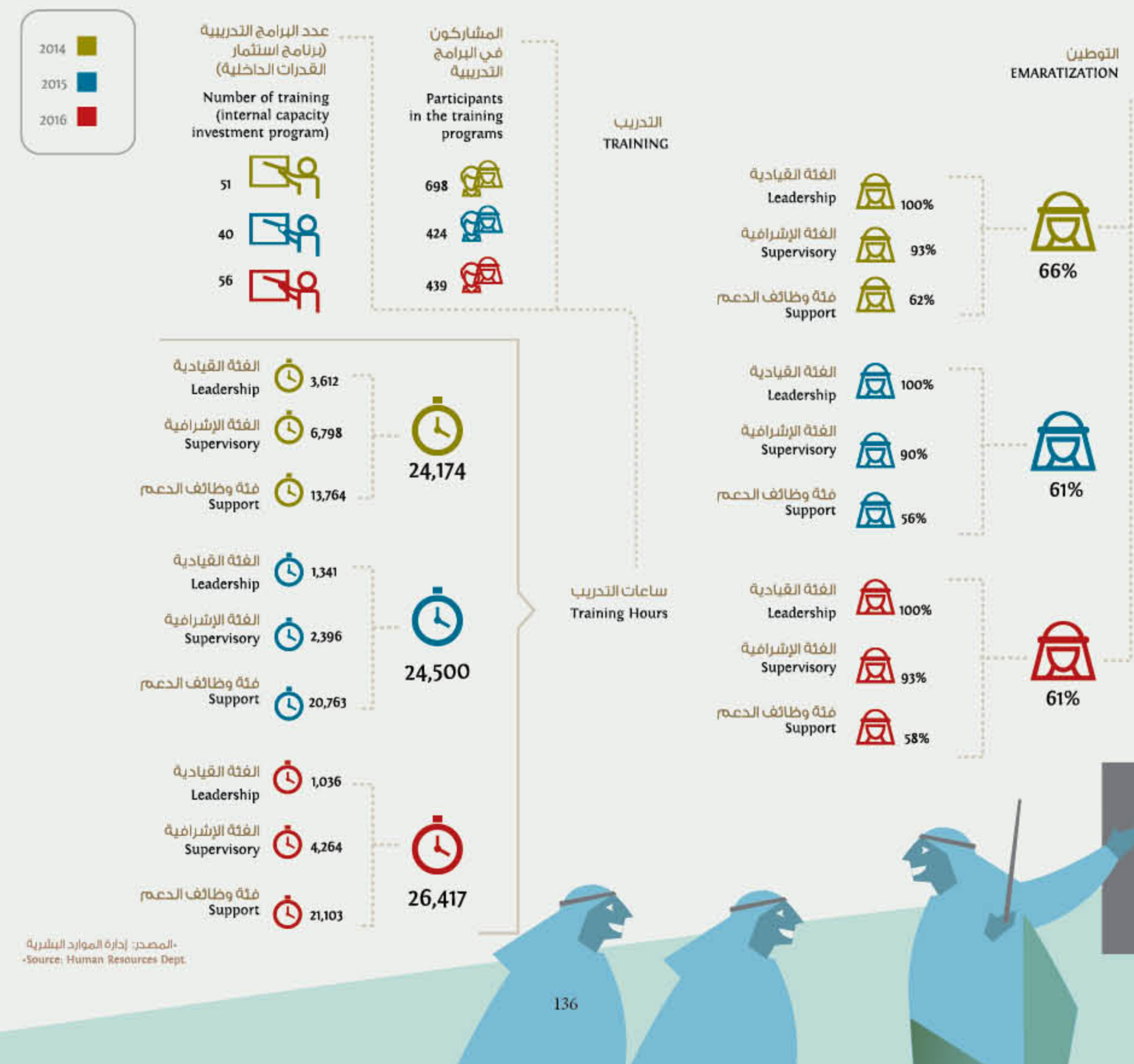
Total of Certified Rent Contracts  
in Manama City



## إدارة تطوير الخدمات الذكية Smart Service Development Department



## إدارة الموارد البشرية Human Resources Department





إعداد مكتب الاستراتيجية – دائرة البلدية والتخطيط – عجمان  
لملاحظاتكم واستفساراتكم يرجى التواصل معنا من خلال عناوين التالية،  
البريد الإلكتروني: Strategic\_management@am.gov.ae  
هاتف، 06-7012311  
جميع الحقوق محفوظة لدائرة البلدية والتخطيط ©2016

Prepared by: Strategy Office - Municipality and Planning Department - Ajman  
For Any comments and inquires, please contact us on the below details:  
Email: Strategic\_Management@am.gov.ae Tel: 06-7012311

©2016 Municipality and Planning Department. All rights reserved

رؤيتنا : بيئة مستدامة وبنية عصرية لبناء مستقبل عجمان  
Our Vision: Sustaining the environment while developing a modern infrastructure in Ajman

80026 ☎ www.am.gov.ae 🌐 P.O.Box: 3-Ajman 📧 ajmanmunicipality 📱 ajmunicipality 📺 AjmanMun 📺 ajmanmunicipality



دائرة البلدية والتخطيط  
Municipality & Planning Department

حكومة عجمان  
Government Of Ajman