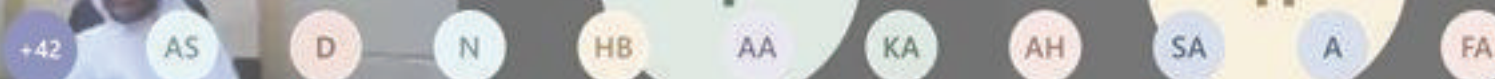
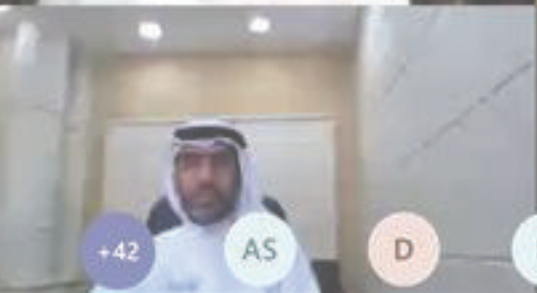
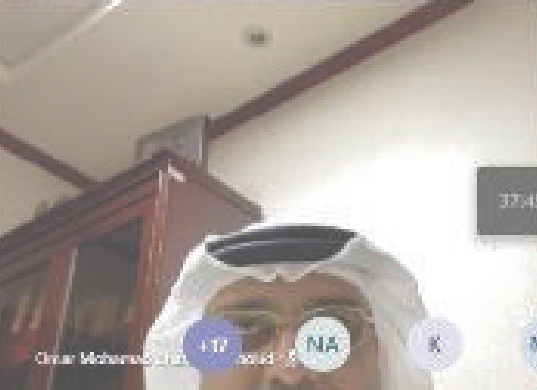


محاكم ناجحة  
في ظل  
الجائحة

2020

محاكم دبي  
في ظل جائحة كوفيد - 19



”

” بكل ثقة، نقول إن محاكم دبي نجحت بامتياز، في تقديم خدماتها القضائية المختلفة عن بُعد خلال أزمة كورونا ، دون توقف، ودون تعطيل مصالح الناس، أو تأخير حصولهم على حقوقهم“

سعادة طارق النصوري  
مدير عام محاكم دبي



بكل ثقة، نقول إن محاكم دبي نجحت بامتياز، في تقديم خدماتها القضائية المختلفة عن بُعد خلال أزمة كورونا ، دون توقف، ودون تعطيل مصالح الناس، أو تأخير حصولهم على حقوقهم، وهذا بلا شك يعود إلى جملة أسباب أبرزها البنية التحتية التقنية والأنظمة الإلكترونية، التي طورتها المحاكم خلال السنوات الماضية، وعملت على ترقيتها وتعزيزها مع صدور القرارات الحكومية بشأن العمل من المنازل.

كما نشير إلى أن المحاكم حققت الأهداف والتطلعات الموضوعة، بحصولها مؤخراً على نسبة ٩١٪ من رضا المتعاملين عن خدمة الجلسات القضائية عن بُعد عبر تقنية الاتصال المرئي، وهذا يدل على حجم الجهود التي بذلتها المحاكم بدرجات التقاضي الثلاث الإبتدائي والاستئناف والتميز من أجل مواصلة عقد الجلسات، وتقديم الخدمات بالشكل الاعتيادي ، وندارس الآن مقترحات لما بعد التقاضي عن بُعد، والذي أصبح أمراً عادياً بالنسبة لنا كوننا استخدمناه منذ بداية الأزمة ومستمرين به في درجات التقاضي الثلاث.

# الإطار الاستراتيجي العام في محاكم دبي لمواجهة جائحة كوفيد- ١٩

**01**

دراسة وحصر

**02**

تحليل العمليات  
والخدمات ودرجة  
واهميتها

**03**

وضع الخطة  
ومراعاة الانتقال  
للعمل عن بعد

**04**

التنفيذ

**05**

تقييم النتائج من خلال عدة ادوات :  
استطلاعات -مراقبة الاداء - ملاحظات  
ومقترحات- جلسات عصف .

**06**

حصر أبرز نقاط  
القوة

**07**

حصر أبرز فرص  
التحسين

**08**

التطلعات وخطة  
المستقبل



# محاكم دبي ما قبل جائحة كوفيد-19

عملت محاكم دبي منذ بداية تبني منهجية استثمارية الأعمال على دعم الجهود التي تبذلها حكومة دبي كي تكون حكومة استباقية ومرنة تستشرف المستقبل وتؤمن بطاقتها وطاقته موظفيها في ظل الأزمات بمختلف أبعادها.

## مُحركات تفعيل وتمكين العمل عن بُعد في محاكم دبي

منصة العدالة الرقمية  
للتقاضي عن بُعد

مبادرات التحوّل  
الذكي والا-ورقي

الأجندة الوطنية لدولة  
الإمارات في المحاكم

تقارير استشراف  
المستقبل القضائي  
والإداري

أنظمة العمل  
الذكية

البنية التحتية  
التقنية المعززة

الإستبيانات والشكاوى  
والإقتراحات

خطط استثمارية  
الاعمال وإدارة  
المخاطر

تقارير الأداء الشهرية  
للإدارات والأفراد  
شاملة نقاط القوة  
وفرص التحسين

# جهود إستباقية داخل محاكم دبي

حصول محاكم دبي على آيزو استمرارية  
الاعمال (ISO 22301 : 2012)

نظام السالفة، تسجيل القضايا عن بُعد

تطبيق نظام العمل عن بعد للسادة  
قضاة الاستئناف والتميز.

توفير صلاحية الدخول على الأنظمة  
الذكية (النظام القضائي والمستندات  
عن بعد، نظام إدارة الطلبات الذكية، و  
المكتبة الالكترونية، وبوابة القوانين  
والتشريعات و المبادئ القانونية و ادارة  
الاحكام عن بعد وتدريب العاملين  
عليها.

استحداث نظام راصد لإدارة الأداء لضمان  
جوده العمليات.

# جهود إستباقية للمُتعاملين

مراعاة احتياجات المعنيين  
والمستخدمين والمتأثرين بهذه التجربة  
والدعم بالممكنات اللازمة منها  
توفير التطبيقات الذكية الداعمة  
لعملية التقاضي

إطلاق حزمة الاتصال المرئي ( قريب،  
ذري، الزواج عن بُعد، التسوية الودية  
للمنازعات،  
مركز توافق المحكمة العمالية )

إطلاق خدمة وياك، للرد على  
استفسارات وملاحظات المتعاملين من  
خلال تطبيق ذكي.

إطلاق منصة العدالة الرقمية





# محاكم دبي في ظل جائحة كوفيد-١٩

تعتبر جائحة كوفيد ١٩ - من الأزمات التي أثرت على القطاعات الحكومية بمختلف أنواعها بما فيها القطاع القضائي، حيث كانت تجربة العمل عن بُعد تجربة ناجحة لوجود الممارسات الاختبارية التي أعدت لها محاكم دبي بشكل استباقي وعملت على تهيئة الممكنات التي تدعمها بشكل كفؤ حتى في أوقات الازمات والطوارئ.



# الخدمات والعمليات الرئيسية وقنوات توفرها في ظل الأزمة



مركز خدمة أو موقع  
إلكتروني أو إتصال  
مرئي أو تطبيق ذكي

جلسات تسوية النزاعات  
(المدني و الاحوال)

تنفيذ الأحكام  
(الطلبات الذكية)

الاشهاد الذكي

طلبات ولوائح الدعاوى

مركز خدمة أو  
موقع إلكتروني أو  
مركز تعهيد

تسجيل القضايا

تسجيل تسوية النزاعات  
(المدني والاحوال)

تداول وفصل القضايا الجزائية يتم في قاعات المحكمة و عبر الاتصال المرئي فيما يتعلق بالموقوفين والمحبوسين وتمديد الحبس ونحوه

# محاكم دبي في ظل جائحة كوفيد-19 من ٢٩ مارس إلى ٣٠ يونيو



**83**

تقارير ومواد  
معرفية

**68**

اقتراحات  
تطويرية

**2104**

عدد الموظفين  
المشاركين في  
الورش

**126**

ورش العمل و  
التدريب  
عن بعد للسادة

**100%**

نسبة إلتزام  
المحاكم  
بالاجراءات  
الإحترازية

**6**

عدد اجتماعات  
لجنة استمرارية  
الأعمال  
وفريق الأزمات  
و الطوارئ

**1163**

اجمالي المواد  
التسويقية  
والإتصاميم  
المنتجة

**61**

عدد المدربين  
الداخليين  
في فترة العمل  
عن بعد

# نتائج الاداء العام لمحاكم دبي في ظل كوفيد- ١٩

## 11520

إجمالي القضايا  
المنظورة عن بُعد  
في المحاكم  
الثلاث

## 11326

عدد مهام الاعلانات

## 4306

عدد القضايا الجديدة  
المسجلة والمسندة  
للمحاكم الثلاث

## 70976

عدد القرارات  
على التطبيقات  
الذكية

## 1253

عدد القضايا التي  
تم تسويتها ودياً

## 5900

إجمالي الأحكام  
للمحاكم الثلاث (غير  
الجزائي)

## 1718

أوامر الدفع الذكية

## 6229

معاملات كاتب  
العدل

## 91

نتائج استطلاع  
نسبة رضى  
المتعاملين و  
المحاميين على  
التجربة

## 90

نتائج استطلاع نسبة  
رضا العاملين ( قضاة و  
موظفين)



# مقارنة الأداء للنصف الأول من ٢٠١٩ والنصف الأول من ٢٠٢٠ للمحاكم الثلاث

## محكمة الإستئناف

النصف الأول ٢٠٢٠		النصف الأول ٢٠١٩
<b>4634</b>	عدد الأحكام	<b>6202</b>
<b>5111</b>	عدد القضايا المسجلة	<b>5767</b>
<b>101</b>	متوسط عدد الأحكام لكل قاضي	<b>129</b>
<b>149</b>	متوسط زمن الحكم من تاريخ التسجيل	<b>122.5</b>
<b>%90</b>	معدل الفصل	<b>%109.5</b>
<b>63 يوم</b>	متوسط زمن الحصول على الجلسة الأولى	<b>38 يوم</b>

## المحكمة الابتدائية

النصف الأول ٢٠٢٠		النصف الأول ٢٠١٩
<b>12147</b>	عدد الأحكام	<b>15594</b>
<b>11837</b>	عدد القضايا المسجلة	<b>13739</b>
<b>170</b>	متوسط عدد الأحكام لكل قاضي	<b>183</b>
<b>104</b>	متوسط زمن الحكم من تاريخ التسجيل	<b>120</b>
<b>%102</b>	معدل الفصل	<b>%113</b>
<b>35 يوم</b>	متوسط زمن الحصول على الجلسة الأولى	<b>27 يوم</b>

## محكمة التمييز

النصف الأول ٢٠٢٠		النصف الأول ٢٠١٩	النصف الأول ٢٠٢٠		النصف الأول ٢٠١٩
<b>84 يوم</b>	متوسط زمن الحكم من تاريخ التسجيل	<b>102 يوم</b>	<b>1194</b>	عدد الأحكام	<b>1536</b>
<b>%92</b>	معدل الفصل	<b>%107</b>	<b>1297</b>	عدد القضايا المسجلة	<b>1437</b>
<b>39 يوم</b>	متوسط زمن الحصول على الجلسة الأولى	<b>56 يوم</b>	<b>42</b>	متوسط عدد الأحكام لكل قاضي	<b>54</b>

# أهم الورش الاستراتيجية التي أُقيمت داخل محاكم دبي بهدف تطوير العملية الإدارية والقضائية في فترة أزمة كورونا وما بعدها.

## 1 الورش الحوارية الاستراتيجية في ظل أزمة كورونا

منصة إلكترونية مُتاحة لجميع موظفي محاكم دبي، يُستضاف فيها السادة القضاة والموظفي ذوي الخبرة ضمن برنامج حوارى نناول فيه تسليط الضوء على الابعاد الإستراتيجية التي تساهم في دعم المعرفة لموظفي وموظفات محاكم دبي في ظل توقيت أزمة كورونا ٢٠٢٠ على النطاقين الشخصي والعملي حيث تُدار الجلسات من قبل أقسام إدارة الاستراتيجية واستشراف المستقبل.

## مُخرجات الورش الحوارية الاستراتيجية في ظل أزمة كورونا

49

عدد الإقتراحات الواردة في وقت الجلسة

12

عدد صفحات التقرير الصادر من الجلسات الحوارية

229

إجمالي عدد الحضور للورش الحوارية

ساعة

المدة الزمنية للورش

4

إجمالي عدد الورش الصادرة من الجلسات الحوارية الإستراتيجية في ظل أزمة كورونا

100%

نسبة رضى الجمهور عن الجلسات والمحتوى الحوارى والتوقيت والأهداف



## جلسة العصف الذهني (العمل ما بعد أزمة كورونا)

هَدفت الجلسة إلى الوصول إلى استراتيجيات مُبتكرة و أفكار جديدة من شأنها ترسيخ روح العمل والتفكير الجماعي، وإشراك الموظفين من مختلف الفئات الوظيفية ودرجاتها في تعزيز مسيرة العمل في الدائرة وتطويرها التي نشأت نتيجة الوضع العالمي الذي أنتجته أزمة كورونا وكيف يمكن أن تكون صورة الدائرة بعد انتهاء الأزمة ولتعزيز مكانة

### مخرجات جلسة العصف الذهني (العمل ما بعد أزمة كورونا)

51	24	4	4	4
عدد الأفكار الواردة من المشاركين	الموظفين المشاركين بما فيهم السادة القضاة	قادة المحاور	مجاور التطوير المدربة في العصف الذهني	الإدارات المُقترح تطويرها

### أهم التوصيات والأفكار المطروحة من قبل فرق العمل المشاركة

دمج إجراءات الحجز التنفيذي والتحففي ضمن مشروع الملف الذكي

يتم إدراج نظام الحجز الذكي ضمن مشروع متكامل مع مشروع الملف الذكي

اعتماد برنامج (MS TEAMS) كنظام أساسي

للتواصل بين موظفي الوحدات التنظيمية يتم من خلال من البرنامج اسناد المهام ومتابعتها وعقد اللقاءات والاجتماعات ورفع التقارير والمستندات وكل ما يتعلق بالعمل بالإضافة الى إمكانية ربطه بالملفات المشتركة

مشروع محاكم دبي تصل إليك

لفئتي أصحاب الهمم وكبار المواطنين يتم تجهيز سيارة ذكية يمكن تقديم جميع خدمات المحاكم من خلالها

نظام إعارة القضاة عن بعد

بأن يتم التعاقد مع قضاة متواجدين خارج الدولة بنظام الإعارة عن بعد بحيث يتم تمكينهم من حضور الجلسات والتداول عن بعد أينما كانوا دون الحاجة إلى حضورهم إلى الدولة وتحمل المصاريف الإضافية من توفير مسكن وملحقاته غيرها من الامتيازات

تفعيل نظام العمل عن بُعد

بالنسبة للوظائف التي يمكن انجاز مهامها بشكل كامل عن بعد

مشروع تطوير شامل لإجراءات التوجيه الاسري

بأن يتم إعادة هندسة عملية التوجيه الاسري من خلال تقليص خطوات الإصلاح وعقد الجلسات عن بعد بالإضافة إلى التعاون مع موجهين ومصالحين عن بعد عبر برنامج .MStears

خدمات محاكم دبي عبر الهاتف

يتم تقديم بعض خدمات محاكم دبي عبر الرد الآلي (مثال) الاستفسار عن قضية و المبالغ المدفوعة والمتروحة والطلبات المقدمة والقرارات الصادر ذلك بتوفير رمز التحقق من هوية المتصل

الإجراءات التي اتخذتها محاكم الدول  
الأخرى للتعامل مع جائحة كوفيد-١٩

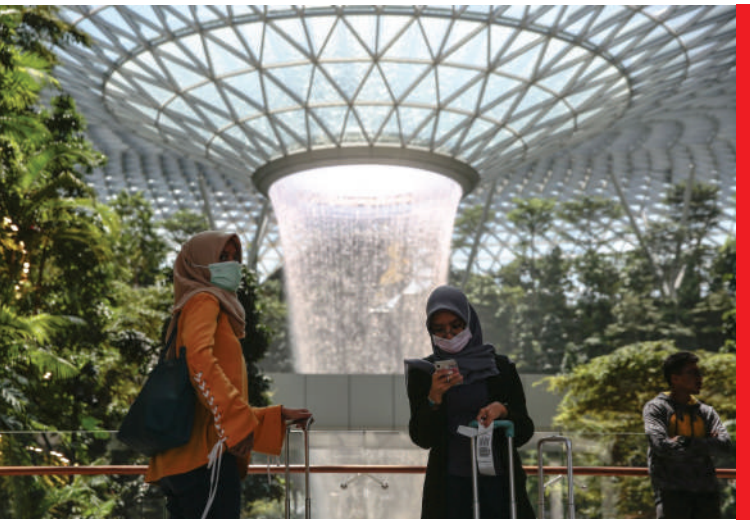






## بيان صحفي صادر عن محاكم سنغافورة الثلاث

فقط يسمح بالاستماع للقضايا الطارئة والضرورية في هذه المحاكم الثلاث الابتدائية والعليا والأحوال الشخصية من ٢٠٢٠/٤/٧ إلى ٢٠٢٠/٥/٤ وهذا القرار بناء على تعليم رئيس الوزراء بعد تقديم الطلب تقرر المحكمة إذا كانت القضية طارئة أو غير طارئة تحيذ المحاكم الابتدائية و العليا و الأحوال الشخصية التواصل إلكترونيا و عدم الحضور للمحكمة إذا رأت المحكمة أن القضية غير ضرورية أو غير عاجلة سيتم تأجيل القضية وأنظار صاحبها بذلك



## يتم تقديم الطلبات ضمن الشروط

إذا كان الحضور والاستماع إلى القضية لا ينطبق مع إجراءات السلامة ليس هناك ضرورة لإجراء الجلسة (تأجيل الجلسة فيما بعد) خلال فترة ٢٠٢٠/٤/٧ إلى ٢٠٢٠/٦/١ لا يجوز لإصحاب القضايا بالحضور إلى المحكمة لتقديم الأدلة ويمكنهم تقديم المستندات إلكترونيا من خلال ما يسمى إدارة الحالات عبر الإنترنت من أجل تقليل عدد الزوار في المحاكم سيتم اغلاق المحاكم (المحكمة العليا ومكاتب المحاكم ولكن يمكن لمستخدمي المحكمة الاستفسار عن طريق مواقع المحاكم وخدماتها الإلكترونية او الاتصال بضباط قلم المحكمة) عن طريق البريد الإلكتروني و الهاتف بخصوص القضايا المدنية و تسوية النزاعات للحالات في الفترة ما بين ٢٠٢٠/٥/٥ إلى ٢٠٢٠/٦/١ سيتم إرسال اشعارات تبلغ الاطراف بتاريخ الجلسات الاستماع الجديدة الخاصة بهم التي كانت بتاريخ ٢٠٢٠/٤/٢٧ إلى ٢٠٢٠/٥/٤ يمكن لإصحاب هذه القضايا الاطلاع على هذه الجلسة من خلال التقاضي المرئي

## اعلان لزوار محاكم سنغافورة

المحاكم في سنغافورة سوف تستمع فقط للحالات الطارئة و الضرورية ابتداء من ٢٠٢٠/٤/٧ إلى ٢٠٢٠/٦/١ تسجيل طلبات القضايا عن بعد يسمح لأصحاب الحالات الطارئة والضرورية دخول مبنى المحكمة بعد التسجيل الإلكتروني وبعد استكمال الأمور الاحترازية مثل تعبئة استمارة تصريح دخول - إجراء فحص الحرارة على مدخل المبنى الدليل الاسترشادي لمحاكم سنغافورة بخصوص كوفيد١٩ التقيد بأجراء التباعد ارتداء قناع الوجه الوقوف على العلامات المخصصة على الأرض والمصاعد استخدام المقاعد المخصصة ضمن هؤلاء الأشخاص الذين انطبقت عليهم شروط الدخول يمنع الدخول إذا عليه أمر حجر صحي، إذا كان عليه امر بقاء في البيت، لديه اتصال بشخص مصاب ١٤ يوم، إذا كان مغادر لخارج الدولة و إذا كان يشعر بتوعك صحي في حالة السماح للمراجعين بدخول للمبنى المحكمة عليهم الاستماع إلى الجلسة أو طلب التفاصيل من خلال الأجهزة الإلكترونية او الاتصال بالمحكمة بعد استيفاء الأوراق المطلوبة

## تعامل السلطة القضائية في سنغافورة مع الجائحة

تتابع السلطات في سنغافورة تطور الجائحة عن كثب حيث اصدر رئيس المحكمة سوندراس مينون رسالة للاطلاع العاملين على التدابير الاحترازية التي تتخذها المحاكم مع المحافظة على صحة وسلامة العاملين والمراجعين للمحاكم:  
أولا: عمل تدابير استمرارية عمل القضاة والموظفين وموظفي المحكمة العليا ومحكمة الأحوال الشخصية  
ثانيا: تم فصل بين محاكم العدل و محاكم الولايات فعليا وجعلهم محكمتين  
ثالثا: إقرار نظام العمل عن بعد  
رابعا: مراعاة ساعات العمل و الغذاء و المسافة بشكل منتظم من خلال قياس درجة الحرارة بالتعاون مع وزارة الصحة  
خامسا: زيادة التعقيم والتنظيف في المحاكم وعمل تطهير المكان كل ساعة  
سادسا: الأشخاص غير المسموح لهم بالدخول يمكنهم حضور الجلسات من خلال الاتصال المرئي وعندما يتم تأجيل الجلسة يتم ذلك باستخدام نظام التقاضي الإلكتروني كما يمكن لإفراد المحكمة الاتصال مع الأشخاص المعنيين عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني إذا كانوا بحاجة إلى مساعدة

## بيان من رئيس محكمة نيوزيلاند

ترتيب ووضع جدول زمني للمراجعين على المراجعين استخدام الأدوات الاحترازية عند الدخول للمبنى المحاكم لم يسمح بدخول المحكمة من الأشخاص الذين لديهم اعراض حرارة أو تعب يقوم المحامي بأخذ المعلومات من الشهود أصحاب العلاقة خارج مبنى المحكمة المستندات لا تسلم باليد بل يتم تسليمها الكترونيا

## الإجراءات التي اتخذتها محكمة نيوزيلاند استجابة لكوفيد ١٩

قامت المحكمة بالاستماع إلى عدد أكبر من القضايا مع مراعاة التباعد الاجتماعي بدأ هذا العمل من تاريخ ٢٠٢٠/٤/٢٣ قامت المحكمة بالاتصال بالمعنيين في القضايا قبل المحاكمة من أجل الإجراءات الاحترازية إذا كانت هناك قضايا مدنية مؤجلة يتم الاتصال بالمعنيين ويتم تحديد الأولويات يقوم القضاة بدراسة الطعون في القضايا وتحديد الإجراءات القادمة لها عن طريق التواصل الإلكتروني في حالة تعويضات الحوادث يقوم القضاة بمراجعة مسائل التعويضات عبر البريد الإلكتروني إذا لم يستطيع أي طرف تقديم المستندات الكترونيا يمكن ارسالها بالبريد العادي



# محاكم الولايات المتحدة الأمريكية وكوفيد ١٩



القيام بتعقيم مبنى المحاكم بسبب عدم وجود نهاية لهذه الجائحة أمرت المحاكم كل المرتادين بلبس الكمام طوال الوقت و الحفاظ على المسافة وتعقيم اليدين تم اصدار للقضاة كبار السن بعدم الحضور إلى الجلسات واستبدالها بالجلسات المرئية

## بيان المدير الإداري للمحاكم الأمريكية

دفع أكبر عدد من الموظفين للعمل عن بعد أخذ بعين الاعتبار سياسة الأمور الاحترازية و التباعد الاجتماعي اغلاق كلي و جزئي للمحاكم (معظم محاكم الولايات المتحدة أغلقت لفترة أسبوعين أو حتى أشهر آخر مثال محكمة بنسلفينيا وديلاوير بسبب لوجود إصابات كورونا وتم الاغلاق حتى أشهر آخر)



## الإجراءات التي اتخذتها محكمة سيدني

تخفيف عدد المراجعين والعاملين إلى الحد الأدنى  
التقيد الصارم بالأمور الاحترازية  
تقديم الطلبات إلكترونياً  
التقاضي عن بعد  
ابتداء من ٢٠٢٠/٦/١٥ سيتم تشغيل جلسات محدودة جداً



## المصادر

<https://www.statecourts.gov.sg/cws/CriminalCase/Pages/District-Courts.aspx>

<http://www.districtcourts.govt.nz>

<https://www.uscourts.gov>

[http://www.districtcourt.justice.nsw.gov.au/Pages/Publications/annual\\_reviews.aspx](http://www.districtcourt.justice.nsw.gov.au/Pages/Publications/annual_reviews.aspx)

# الخطط المستقبلية ما بعد كوفيد - ١٩



بفضل من الله فقد توافقت جهود محاكم دبي مع التوجهات الحكومية الخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة في ظل جائحة كوفيد-19 التي أصابت القطاعات العالمية شتى، وعليه فإن هذا التوافق والتجانس في منظومة العمل قد ساهم بشكل إحترافي في تحويل هذه الأزمة إلى "فرصة تعلم"، حيث تحولت هذه الجائحة إلى مُحرك فعال لتجربة العديد من وسائل تقديم الخدمات الرقيمة، وجعلها تحت التجربة الميدانية، وقياسها، والعمل على ضمان تقديمها بشكل كفؤ دون انخفاض مستوى الجودة والأداء، وعليه فإن محاكم دبي تسعى إلى الإستمرار على هذا النهج من التميز، وبذل الجهود الاستباقية لفهم المتغيرات، و وضع الحلول الاستباقية لإدارة الأزمات، وتعزيز الجهود في سبيل تبني أدوات وأساليب وممارسات تتوافق مع الطموحات الحكومية وتلبي رغبات المستفيدين من الخدمات المقدمة من خلال الإنفتاح على خيارات وبدائل و مبادرات مختلفة ومتنوعة لتحقيق الأهداف المنشودة وإستدامتها مثل:

- تبني حلول الاستقطاب وتوظيف الكوادر عن بعد .
- تفعيل برامج التاهيل والتدريب والتعلم عن بعد.
- تبني حلول الإستفادة من الخبرات والكوادر القضائية عن بعد.
- تعزيز تقنيات وممكنات العمل عن بعد.
- تعزيز المزيد من الخدمات الرقيمة المرنة والسهلة في التطبيق والاستخدام.
- بناء قواعد البيانات التي ستعزز توفير الذكاء الإصطناعي في الخدمات القضائية مستقبلا.
- تعزيز أدوات البحث والإطلاع والتعلم على أفضل الممارسات، وفهم التوجهات المحلية الدولية بشكل مستمر لضمان مواكبة المتغيرات.
- الإستمرار في تبني برامج المراقبة والقياس وفهم التحديات والتطوير المستمر.

