

التقرير السنوي ٢٠٠٦



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي حفظه الله

الفهرس

المحتويات	رقم الصفحة
تقديم	6
كلمة المدير	7
كلمة الفريق	8
تمهيد	10
أضاءات على الهيكل التنظيمي	11
لمحة عن الخطة الإستراتيجية:	13
(1) الرسالة	14
(2) الرؤية	14
(3) القيم	14

الباب الأول

التطبيقات الإدارية المتميزة

الفصل الأول:

أهم التجارب والتطبيقات الإدارية المتميزة (الممارسات المتميزة)	19
(1) الأنظمة القيادية الداعمة	22
(2) الخطة الإستراتيجية لمحاكم دبي.	23
(3) أهم تطبيقات الجودة والتميز المؤسسي.	24
(4) تطبيقات قياس وتقييم الأداء المؤسسي.	25
(5) الأنظمة الالكترونية وإدارة المعرفة القضائية.	26

الفصل الثاني:

المشاريع والمبادرات المنجزة :	33
(1) المبادرات في محور الموارد البشرية	34
(2) المبادرات في محور العمليات	40
(3) المبادرات في محور المتعاملين	43

الفصل الرابع:

التطبيقات الالكترونية.	55
-----------------------------	----

الفصل الخامس:

التغيرات والتحويلات في المحاكم.	61
--------------------------------------	----

الباب الثاني

المحاكم الثلاث في لمحات

الفصل الأول:

- 71..... المحكمة الابتدائية .
- 84..... المحكمة الشرعية .

الفصل الثاني:

- 91..... المحكمة العمالية.

الفصل الثالث:

- 105..... محكمة الاستئناف.

الفصل الرابع:

- 117..... محكمة التمييز.

الفصل الخامس:

- 123..... إدارة الكاتب العدل.

الباب الثالث

مؤشرات الأداء العام

- 129..... نتائج مؤشرات الأداء العام بمحاكم دبي:
- 129..... 1- مؤشرات رضا المتعاملين
- 136..... 2- مؤشرات تطوير الموارد البشرية
- 142..... 3- مؤشرات الأداء الداخلي الكفاء
- 148..... 4- مؤشرات التوظيف
- 152..... الخاتمة

بسم الله الرحمن الرحيم

تقديم

يأتي إعداد هذا الكتاب في سياق التطبيق العملي لإستراتيجية المحاكم تأسيساً لنظام يستقر ويستمر سنوياً توثق فيه المتغيرات والتحويلات التي تتم في المحاكم سنة بعد سنة. كما يتضمن الكتاب تقريراً شاملاً يتناول أداء المحاكم بدرجاتها الثلاث الابتدائي والاستئناف والتميز بالاعتماد على الإحصائيات ونتائج مؤشرات الأداء المؤسسي، والاستفادة منها في إجراء المقارنات ما بين المحقق والمستهدف، وصولاً إلى استخلاص نتائج يُبنى عليها في أعمال وعمليات التخطيط والتحسين.

إن هذا الكتاب السنوي وهو كتاب سنة 2006م يعد أول إصدار من نوعه لمحاكم دبي، وهو بذلك تجربة أولى ويبشر بنجاح محتوى الكتاب ما يعكسه من الانجازات التي حققت وهيأت للمحاكم الانتقال إلى عهد آخر من العمل المحضر له بعناية وباحتراف، كما انه عمل ينفذ ويتابع بكفاءة وفقاً لأسلوب عملي مؤسسي يهتم إلى التخطيط الاستراتيجي ومؤشرات القياس، ويهتم أيضاً إلى الإحصائيات والاستبيانات واستطلاعات الرأي.

لقد أخرج هذا الكتاب ليضيف بما بين غلافه إلى المعرفة بالمحاكم كنهج واعد، ويكون رافداً لها على طريق تعزيز ثقة المجتمع بالنظام القضائي، وهو أحد مظاهر ومؤشرات الانطلاقة نحو التميز.. برؤية وعمل جماعي.

والله سبحانه وتعالى ولي التوفيق.

كلمة المدير

إن فكرة الكتاب السنوي لمحاكم دبي مبادرة متميزة نسعى بها إلى التأكيد على النهج الحضاري لحكومة دبي في تعزيز الشفافية في العمل الحكومي. تلك السياسة التي أرسى دعائمها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، رائد النهج الشامل في التطوير الإداري والتميز في الأداء الحكومي، الذي غدت بشائره مشاهدة من كل ذي بصر وبصيرة ليس في الإمارات وحدها بل في العالم أجمع. وإن محاكم دبي لتضع كتابها السنوي هذا بين أيدي متعاملاتها لتؤكد على ذلك المنهج والروح الإدارية الجديدة التي بدأت تسود مؤسسات حكومة دبي منذ أن بدأت دعوة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، إلى الانطلاق في سباق التميز الحكومي والتحول الإلكتروني لمؤسسات حكومة دبي، ذلك التحول الذي تستقر خلفه رؤية سموه الثاقبة الذاهبة بعيداً وراء الأحداث والمتغيرات.



يقدم الكتاب السنوي لمحاكم دبي أبواباً متنوعة لتعبر عن الجهد المبذول والعطاء المتميز من قبل الجهازين القضائي والإداري في محاكم دبي. هذا الجهد الذي يهدف إلى الارتقاء بالعمل القضائي إلى مقاربة آفاق ذلك الطموح الرفيع لقيادتنا وحكومتنا الرشيدة.

ولقد جاء هذا الكتاب ليقدم استقراء للعمل القضائي بتفاصيله الدقيقة عبر كلمات وصور وأرقام دقيقة، لترسم عند اجتماعها وتمازجها لوحة فريدة تعطي المتمعن في تفاصيلها فكرة واضحة عن أداء محاكم دبي في عام كامل. وإنني لأرجو أن يكون هذا الكتاب السنوي مصدراً من مصادر الثراء المعرفي لدى المتعاملين الخارجيين والداخليين للمحاكم، وهو هدف استراتيجي مهم من أهدافنا التي بتنا نعمل على تحقيقها وتعميقها وترسيخها، وأن يكون هذا الكتاب نقطة من نقاط القوة التي نفخر بها في عملنا بالمحاكم. وفي الختام أشكر كل من ساهم في إعداد هذا الكتاب وإخراجه شكلاً ومضموناً... وبالله التوفيق.

الدكتور/ أحمد بن هزيم السويدي

مدير محاكم دبي

كلمة فريق الإعداد

لقد نجحت محاكم دبي في هذا العام في تطوير وتصميم نظام متكامل صمم لأجّاز تقارير إحصائية سنوية يتم الانتهاء منها ونشرها على المعنيين في شهر يناير من كل عام. باستثناء هذا التقرير عن عامها الأول. وهذا النظام يتضمن تشكيل فريق عمل مختص قام بتصميم أبواب وفصول ثابتة لمحتويات التقرير السنوي بعد الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال. كما عمل الفريق على وضع آليات عمل تضمن الاستفادة من المعلومات والمعارف التي تتركز بها قاعدة المعلومات الالكترونية التي تتميز بها محاكم دبي بحيث تمكن الفريق من إعداد ونشر التقرير الإحصائي عن عام 2007 في موعده والمقرر له يناير 2008.



روعي في تصميم محتويات هذا التقرير احتوائه على قسمين رئيسيين بحيث يتضمن الجزء الأول منه معلومات عن أهم المتغيرات والأحداث التي مرت بها محاكم دبي خلال عام 2006. أما الجزء الآخر فقد صمم بحيث يقدم معلومات عن أداء المحاكم. وهو بهذا يوفر أداة إعلامية فعالة ومتجددة تكفل تواصل المحاكم مع جميع المعنيين والمجتمع.

سيعمل الفريق على نشر هذا التقرير بمختلف الوسائل الإعلامية حيث سيتم توفيره على موقع الانترنت الخاص بمحاكم دبي مع وصلة تضمن الحصول على آراء واقتراحات المطلعين على هذا التقرير للاستفادة منها في عملية التطوير. سيتم كذلك إصداره بشكل تقرير مطبوع. إضافة إلى إصداره على شكل أقراص (CD) سيتم توزيعها ونشرها على جميع الشركاء والمعنيين والزوار بهدف ضمان نسبة اطلاع عالية تخدم تعزيز ثقة جميع المعنيين بالنظام القضائي في دولة الإمارات بشكل عام وفي دبي بشكل خاص.

لقد شهدت محاكم دبي فعاليات ومتغيرات كثيرة من أهمها تفعيل وتعزيز دور القيادة الإستراتيجية متمثلة في المجلس القضائي الأعلى بدبي وفريق القيادة بالمحاكم وفريق التحول الاستراتيجي في القطاع القضائي حيث لعبت هذه القيادة دوراً محورياً في إحداث هذه المتغيرات بمحاكم دبي طبقاً لخطة عمل إستراتيجية.

كل الشكر والتقدير لفريق العمل لما بذلوه من جهد متميز خلال وقت قياسي في الانجاز. علماً بأن تشكيل فريق إعداد التقرير السنوي هو من السادة التالية أسمائهم:-

- 1- الدكتور/ يوسف علي حميد السويدي ، رئيساً
- 2- السيد / خليفة محمد الحرزي ، نائباً
- 3- السيد / عبدالله محمد سليم ، عضواً
- 4- السيد / أحمد عيسى الكندري ، عضواً
- 5- السيد / سلطان أحمد الزريم ، عضواً
- 6- السيد / عبدالله أحمد سليمان ، عضواً
- 7- السيد / محمد عبدالرحيم شاكري ، عضواً
- 8- السيدة / سهيلة ثاني المهيري ، عضواً

آملين ان يحقق انجاز هذا التقرير السنوي أهدافه المرسومة

الدكتور/ يوسف على حميد السويدي
مدير إدارة الإستراتيجية والأداء المؤسسي



أعضاء فريق إعداد كتابة التقرير السنوي عام 2006

تمهيد

إصدارات المنظومات الإدارية التي من قبيل كتابنا هذا عادة تكون مقتصرة على إحصائيات ورسوم بيانية وتخلو من البعد الذي يضيف قيمة معرفية. وهو لزوم تضمينها معلومات يتم تحليلها و تكامل بها الصورة حتى تعبر بوضوح عن الأداء وعن الظروف والمؤثرات التي تحيط بها لذلك يتضمن هذا الكتاب استعراضاً يتناول الهيكل التنظيمي للمحاكم ومبانيها ومرافقها وفروعها ويتناول الموارد البشرية كما يتناول تقنية المعلومات.

المتغيرات والتحولات في محاكم دبي سنة 2006م. تمثل أهم المبادرات في محاور الإستراتيجية الثلاث وهي (محور الموارد البشرية ومحور العمليات الداخلية ومحور المتعاملين). وقد تطرقنا إليها باختصار على سبيل تعدادها في صفحة أو نحوها مقترنة بتعريفات. أما المحكمة العمالية فقد أفردنا لها تقريراً شاملاً.

الإحصائيات في كتابنا أرقامها مستوفاة من نتائج مؤشرات الأداء القضائي على مدى السنوات 2004م و2005م و2006م. وقد صممت الإحصائيات لتعطي خلاصات مدعمة ببعض الشروحات والإيضاحات والرسم البياني حتى تسهل قراءتها ويسهل إجراء مقارنات للأداء القضائي في السنوات المذكورة. والفوارق الملموسة ما بين القضايا والمواد التوثيقية من الصنف الواحد في سنة عن أخرى.

أما مؤشرات الأداء والاستبانات واستطلاعات الرأي فيتضمنها الكتاب تأكيداً على حضورها في إستراتيجية المحاكم وخططها التشغيلية ومجمل الأداء القضائي والإداري.

إضاءات على الهيكل التنظيمي

❖ الإدارة العليا تتألف من :-

- مكتب رئيس المحاكم يتبعه مدير مكتب رئيس المحاكم.
- مكتب المدير العام يتبعه:
 - (1) مكتب نائب المدير.
 - (2) سكرتاريا.
 - (3) قسم شؤون مكتب المدير العام ويتكون من شعبتين هما:
 - (1) شعبة التوثيق والمتابعة.
 - (2) شعبة الاتصال.

❖ محكمة التمييز وتتألف من (3) دوائر.

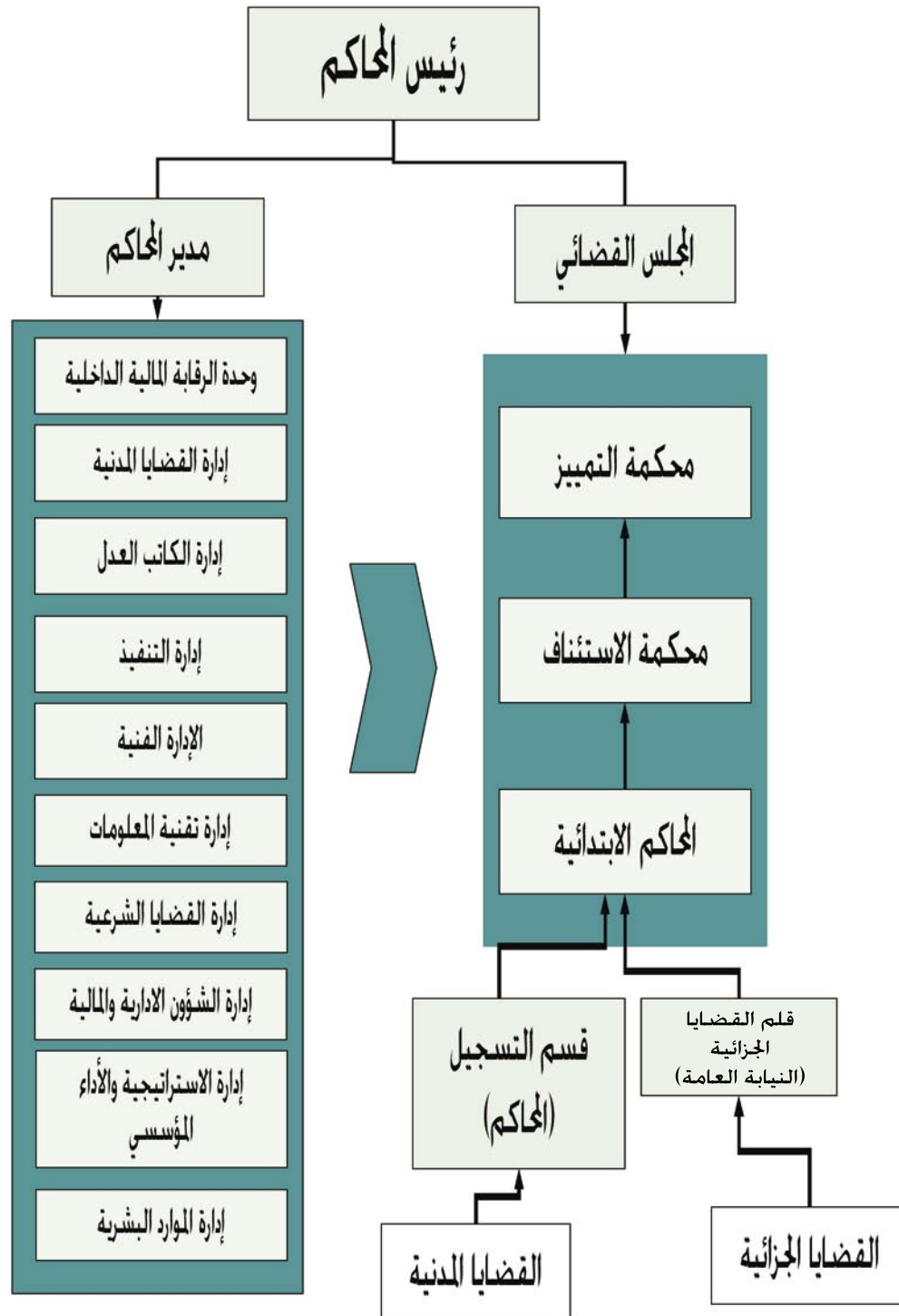
❖ محكمة الاستئناف وتتألف من (7) دوائر.

❖ المحكمة الابتدائية تتألف من :-

- المحكمة المدنية وهي من:
 - 1- دوائر كلية عددها (7) دوائر.
 - 2- دوائر جنایات عددها (3) دوائر.
 - 3- دوائر جزئية عددها (10) دوائر.
 - 4- دوائر جنح ومخالفات عددها (13) دائرة.
- المحكمة الشرعية وهي من دوائر جزئية عددها (13) دائرة، (5) دوائر للتركات ودائرة واحدة لأحوال المال و (7) دوائر أحوال نفس.
- المحكمة العمالية وهي محكمة متكاملة من دوائر جزئية عددها (5) دوائر ودوائر كلية عددها (2) دائرتان.
- القضاء التنفيذي والأمور الوقتية والإشكالات والتظلمات والمستعجل والمدني والشرعي (4) دوائر.

عدد الدوائر	المحكمة
3	التمييز
7	الاستئناف
7	الابتدائية: الدوائر الكلية المدنية والتجارية
10	الابتدائية: الدوائر الجزئية المدنية والتجارية
3	دوائر الجنایات
13	دوائر الجنح والمخالفات
13	الدوائر الشرعية: (5) تركات (1) أحوال مال (7) أحوال نفس
2	الدوائر العمالية الكلية
5	الدوائر العمالية الجزئية
4	القضاء التنفيذي والمستعجل والأمور الوقتية والتظلمات (مدني وشرعي)

مجسم الهيكل التنظيمي



لمحة عن الخطة الإستراتيجية

لقد أدركت محاكم دبي أهمية التخطيط ودوره في تنظيم أعمالها القضائية والإدارية على السواء . لذلك فإنها في بداية عام 2006 عملت على تحديث خطتها الإستراتيجية 2006-2008، والتي ترسم الصورة الكلية لعمل المحاكم خلال الفترة المقررة.

لقد ساهمت المشاركة الفاعلة لجميع العاملين المعنيين والوحدات الإدارية في محاكم دبي في جميع مراحل إعداد الخطة الإستراتيجية مما كان له الدور المؤثر في نجاح تنفيذها ، حيث تم تنفيذ 81 مشروعاً ومبادرة وبرنامجاً خاصة بعام 2006 بسبة الجاز عالية وصلت 97% من مجموع المشاريع المدرجة في عام 2006.

محاور الخطة الإستراتيجية الرئيسية

- الأطر الإستراتيجية: الرؤية، الرسالة، القيم.
- المحاور الرئيسية للخطة الإستراتيجية
- الأهداف الإستراتيجية.
- الإستراتيجيات.
- المبادرات.
- مؤشرات النجاح.

الخطة الإستراتيجية لمحاكم دبي 2006 - 2008

رؤيتنا

الريادة في عمل المحاكم.

رسالتنا

تحقيق العدالة في المجتمع من خلال الدقة والسرعة بالفصل في الدعاوي وتنفيذ الأحكام والقرارات والأوامر القضائية وتوثيق العقود والمحرمات بالاعتماد على كوادر وطنية مؤهلة ونظم وإجراءات وتقنيات حديثة ومتطورة.

قيمنا

في مسيرتنا نحو رؤيتنا الإستراتيجية ولتحقيق رسالتنا على المستويات كافة، فإننا نختكم إلى منظومة قيمنا المشتركة التي ستبقى دوماً مرجعيتنا الأولى والأساسية:

العدل

المساواة

الإبداع والتميز

العمل بروح الفريق

الاستقلالية

كما تضمنت الخطة الأهداف الإستراتيجية والموزعة على محاورها الثلاث كالتالي:

الأهداف الإستراتيجية الخاصة بمحور المتعاملين (المجتمع-الحكومة-المتعاملين-الشركاء)

- (1) تعزيز ثقة المجتمع بالنظام القضائي.
- (2) تنقية التشريعات القضائية والعمل على تطويرها.
- (3) تقديم خدمات متميزة للمتعاملين.
- (4) دعم وتطوير العلاقات مع معاوني القضاء (المحامين والخبراء ومن في حكمهم).
- (5) تعزيز التعاون القضائي المحلي والاقليمي والدولي.

الأهداف الإستراتيجية الخاصة بمحور العمليات الداخلية

- (6) تعزيز الاعتماد على التقنيات الحديثة في تطوير العمل بالدائرة.
- (7) تفعيل التميز في الخدمات المقدمة بما يتناسب مع احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم.
- (8) تحسين وإعادة هندسة العمليات الرئيسية والمساندة بمحاكم دبي بما يتناسب مع تنفيذ إستراتيجية الدائرة وتحقيق أهدافها.
- (9) تطوير وتطبيق استراتيجيات مالية وإدارية لدعم تحقيق رسالة محاكم دبي.
- (10) استحداث وتطوير وتطبيق معايير أداء خاصة بالعمل القضائي.

الأهداف الإستراتيجية الخاصة بمحور الموارد البشرية

- (11) اجتذاب وتطوير موارد بشرية محفزة ذات كفاءة عالية قادرة على المساهمة في تحقيق رسالة وأهداف الدائرة.
- (12) إيجاد بيئة عمل تدعم المحافظة على الموارد البشرية ذات الكفاءات العالية القادرة على تقديم وابتكار أداء مؤسسي متميز.
- (13) إعداد وتطبيق خطة لتوطين الكادرين القضائي والإداري.
- (14) تأهيل جيل من القادة قادر على التعامل مع المستجدات المعاصرة والاحتياجات المستقبلية.

الباب الأول

الفصل الأول

أهم التجارب والتطبيقات الإدارية المتميزة
في محاكم دبي سنة ٢٠٠٦م



"Pioneering in Courts Work"
Justice. Equality. Ingenuity and excellence
Team work. Independence



"الريادة في عمل المحاكم"
العدل. المساواة. الإبداع و التميز.
العمل بروح الفريق. الإستقلالية.

أهم التجارب والتطبيقات الإدارية المتميزة في محاكم دبي سنة ٢٠٠٦

تمهيد:

إن سنة ٢٠٠٦م في تاريخ محاكم دبي هي سنة أداء أبرز سماته أنه أداء مدروس ومخطط له بعناية ومطبق باحتراف . ووراء كل ذلك فكر وثقافة يواكبان نهضة البلاد وينهلان من معين توجهات وتوجيهات الحكومة الموقرة الرشيدة وأغزرها رؤى صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي في مؤلفه المرجع (رؤيتي) الذي مثل لموارد المحاكم البشرية في مختلف الوظائف والمناصب والدرجات إلهاماً



ووصفة تحفيز وتصميم
وطموح وجأح.

إن الأداء في محاكم
دبي في سنة ٢٠٠٦
قد أثمر ما سنأتي
على ذكره من تجارب
وتطبيقات وأنشطة
ومخرجات عمل
مترجمة بإحصائيات
ورسوم بيانية مدعمة
بالتحليلات الموجزة
وذلك كله بالارتكاز على
الجهد الجماعي من قمة
الهرم الإداري بدءاً بفريق
القيادة إلى العديد
من الفرق المشتركة
والأخرى في نطاق كل
إدارة وجميعها تعمل
ملتزمة بمعايير التميز
ذات الصلة في برنامج

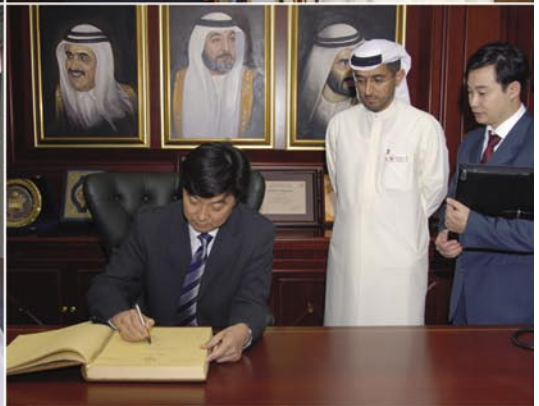
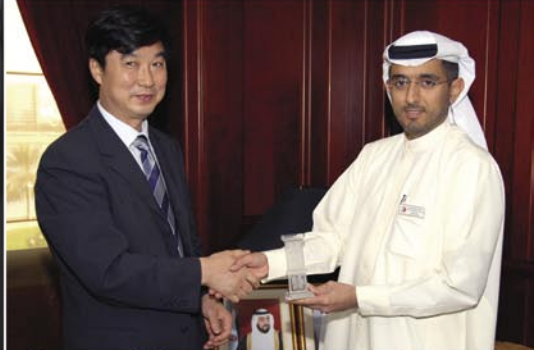
الشيخ محمد بن راشد وبرفقته نائب مدير محاكم دبي ي دشّن مواقع محاكم دبي
بجلته الجديدة في معرض جتكس 2006.

دبي للأداء الحكومي المتميز بناء على منهجيات وآليات يتوفر لها التوثيق ويتسنى فيها لأعضاء الفرق إظهار وكشف قدراتهم وإمكانياتهم ومهاراتهم وصولاً إلى إنجازات إبداعية كما تقضي هذه المنهجيات بوجود ووجوب التقييم الذي يشمل أساليب عمل الفريق ونتائج أعماله.

وقبل الانتقال إلى أهم التجارب والتطبيقات الإدارية المتميزة في محاكم دبي سنة ٢٠٠٦ م. نستعرض في هذا



التمهيد جانباً من الأداء الهام والمفيد في تبادل الخبرات والتعرف المتبادل على أفضل الممارسات في المجال القضائي والإداري . وهذا الجانب يتمثل بزيارة قامت بها وفود من محاكم دبي إلى عدة دول ومنها على سبيل المثال جمهورية ألمانيا الاتحادية التي كانت برئاسة المدير العام. كما يتمثل باستقبال المحاكم وفوداً وشخصيات من داخل البلاد وكذلك من الخارج.



الوفد الصيني أثناء جوله في الدائرة

فقد استقبلت المحاكم من داخل البلاد.

- ١ - وفد النيابة العامة.
 - ٢ - معالي وزير العدل.
 - ٣ - سعادة مدير ديوان سمو حاكم دبي.
 - ٤ - وفد لجنة الأمن والعدل والسلامة.
 - ٥ - وفد طيران الإمارات.
 - ٦ - وفد دائرة الأراضي والأملاك.
- سعادة الأمين العام للمجلس التنفيذي

واستقبلت المحاكم من خارج البلاد:

- ١ - وفد صيني قضائي رفيع المستوى.
- ٢ - وفد من القضاء السعودي.
- ٣ - وفد مجلس القضاء المصري (توقيع اتفاقية تعاون).
- ٤ - سعادة القنصل الألماني.
- ٥ - وفد قضائي عماني.
- ٦ - وفد قضائي عراقي.
- ٧ - وفد قضائي من جمهورية البوسنة والهرسك.
- ٨ - وفد قضائي هولندي.
- ٩ - وفد من المحكمة الأمريكية العليا.

أهم التجارب والتطبيقات الإدارية المتميزة

أولاً : الأنظمة القيادية الداعمة

وتشمل عدة أنظمة متكامل فيما بينها لتشكل بوتقة داعمة للعمل الإداري الناجح ، وهذه الأنظمة تتضمن فريق القيادة ، وفريق التحول الاستراتيجي في العمل القضائي، ووحدة الجودة في القطاع القضائي.

(١) فريق القيادة:

هذا الفريق يرأسه مدير عام محاكم دبي ويضم في عضويته نائب المدير العام ورؤساء المحاكم الثلاث ، الابتدائية والاستئناف والتمييز وجميع مدراء الإدارات ومسند له مهام التخطيط الاستراتيجي وتحديد التوجهات المستقبلية للمحاكم ومتابعة ما يتم إجازته منها والإشراف على جهود التحول للحكومة الالكترونية إضافة إلى الإشراف على تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة.

هذا وقد بلغ مجموع المشاريع والتكليفات التي قام الفريق بمناقشتها واصدر التكليفات بشأنها (١٤٨) مشروعا خلال عام ٢٠٠٦ وبلغت نسبة ما نفذ منها ٧١٪ والجاري تنفيذه ٢٨٪ وغير المنفذة ١٪ فقط.



مدير عام محاكم دبي في اجتماعه الدوري مع فريق القيادة.

(٢) فريق التحول الاستراتيجي في العمل القضائي:

وهو فريق آخر برئاسة مدير عام محاكم دبي ويضم في عضويته نائب مدير المحاكم ورؤساء المحاكم الثلاث الابتدائية والاستئناف والتميز إلى جانب رؤساء المحاكم الشرعية والعمالية والمدنية ومدير إدارة الإستراتيجية والأداء المؤسسي ، ومن أهم المهام المسندة إليه بحث ودراسة وتحديد كافة السبل التي من شأنها الارتقاء بالعمل المؤسسي في القطاع القضائي.

هذا وقد بلغ مجموع المشاريع التي قام الفريق بمناقشتها وأصدر التكاليفات بشأنها 35 مشروعاً خلال عام 2006 وبلغت نسبة ما نفذ منها 77% والجاري تنفيذه 17% وغير المنفذة 6% فقط.

(٣) وحدة الجودة في القطاع القضائي:

خصصت هذه الوحدة لتتولى مهام المساهمة في إعداد الخطط الإستراتيجية والتشغيلية للمحاكم الثلاث وإعداد تقارير الأداء عن ما يتم تنفيذه من مشاريع ومبادرات. إلى جانب المساعدة في مراجعة وتطوير مؤشرات الأداء المؤسسي في القطاع القضائي وإعداد تقارير دورية عنها ، كما تعمل هذه الوحدة على نشر وتطبيق معايير الجودة والتميز في القطاع القضائي إضافة إلى تعزيز قنوات الاتصال بين القطاع القضائي والإداري.

ثانياً: الخطة الإستراتيجية لمحاكم دبي :

إن عملية إدارة الاستراتيجية بمحاكم دبي تتم وفق أسس علمية وعملية في جميع المراحل ، بما في ذلك مرحلة التخطيط، والتطبيق، والقياس. وأخيراً مرحلة التقييم والتحديث، والتي سيتم التطرق إليها على النحو التالي:

(١) مرحلة التخطيط:

قامت محاكم دبي في هذه المرحلة بالاهتمام بتعزيز المشاركة في مراجعة وإعداد الخطة الإستراتيجية. وشاركت بفاعلية في دراسة ومراجعة مخرجات تحليل الوضع سواء في بيئتها الداخلية والخارجية أو أثناء إعداد الخطة الإستراتيجية لحكومة دبي والاستفادة من النتائج والمخرجات، كما تم ترتيب الأولويات بحيث تمثلت بأهم التحديات التي ستواجهها محاكم دبي خلال المرحلة القادمة، وتم الانتهاء إلى التركيز على ثلاث محاور إستراتيجية (المتعاملين - الموارد البشرية - العمليات الداخلية (الأداء الكفاء) و ١٤ هدفاً إستراتيجياً موزعة بتوازن على هذه المحاور الثلاثة

(٢) مرحلة التطبيق:

في هذه المرحلة تم إعداد خطط الدائرة التشغيلية للثلاث سنوات ٢٠٠٦-٢٠٠٨ وتم توزيع المشاريع فيها ضمن جدول تنفيذ زمني وحددت الوحدات المسؤولة عن تنفيذ كل مشروع. كما تم إعداد خطط تشغيلية تفصيلية لكل وحدة إدارية.

(٣) مرحلة القياس:

في مرحلة القياس تم إعداد تقارير عن متابعة إنجاز مبادرات الخطة التشغيلية للوحدات بشكل دوري. ومن ثم تم جميع نتائج تقارير الأداء الخاصة بالوحدات لإعداد تقرير الأداء العام في محاكم دبي. وأخيراً تم مناقشة النتائج بشكل دوري في فريق القيادة واتخاذ القرارات المناسبة وخاصة القرارات التي تساهم في تذليل معوقات التنفيذ.

(٤) مرحلة التقييم والتحديث:

تم في مرحلة التقييم والتحديث حصر المشاريع غير المنفذة في نهاية الفترة واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها إلى جانب مراجعة ما تم تحقيقه مقارنة بالمستهدفات التي رصدت لمؤشرات الأداء الإستراتيجية والتشغيلية.

ثالثاً: تطبيقات الجودة والتميز المؤسسي في محاكم دبي:

حرصت محاكم دبي على بذل الجهود جِد وإخلاص في سبيل الارتقاء بمستوى أداء المحاكم والوحدات الإدارية والموارد البشرية فيها. لتتمكن من مواكبة التطورات المتلاحقة في شتى المجالات في إمارة دبي بشكل خاص. ودولة الإمارات بشكل عام. كما حرصت محاكم دبي على توفير بيئة عمل تحفز العاملين وتشجع روح الإبداع وإطلاق الملكات والقدرات المتميزة. وذلك عن طريق تبني جوائز محاكم دبي للتميز والمشاركة الفاعلة في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز.

(١) جوائز برنامج محاكم دبي للتميز

انطلقت الدورة الأولى لهذه الجائزة في عام ٢٠٠٦م بأهداف سامية من جعلتها العمل على تحفيز المحاكم الثلاث والوحدات الإدارية والموارد البشرية على تطبيق مفاهيم إدارية حديثة ومتطورة تركز على خدمة



العملاء وتحقيق رضائهم وتنمية الموارد وتبسيط الإجراءات وتوثيق الأنظمة وتشجيع الإبداع.

سعادة خلفان حارب نائب رئيس المجلس القضائي ومدير ديوان سمو الحاكم بدبي يكرم القاضي / علي الذباجي الفائز ضمن فئة القضاة.



محمد العبيدي يتسلم جائزة الموظف المتميز.

تضمنت هذه الجائزة عدد (4) فئات للتفوق الإداري و(6) فئات للتفوق الوظيفي للعام، وفئة واحدة (1) خاصة بالقضاة حيث تنحصر المنافسة على هذه الفئة بين السادة القضاة في المحاكم الثلاث (الابتدائية، الاستئنافية والتمييز).

وطبقاً للاستبيان الذي شمل أكثر من ١٠٠ موظف حول تأثير هذه الجائزة على الأداء في عام ٢٠٠٦ فقد تبين أن الجائزة نجحت في تحقيق معظم أهدافها. حيث أفاد ٩٠٪ من المشاركين في هذا الاستبيان بأن الجائزة كان لها الأثر البالغ في نشر مفاهيم التميز. في حين أن ما نسبته ٨٤٪ أفاد أن برنامج الجائزة قد أحدث نقلة نوعية في الأداء بمحاكم دبي.

(٢) المشاركة في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز

تشارك محاكم دبي بفاعلية في مختلف فئات هذا البرنامج منذ انطلاسته عام 1998 وذلك في فئات التفوق الوظيفي والإداري. وقد كان لمحاكم دبي نصيب في الحصول على العديد من جوائز هذا البرنامج خلال مسيرتها.

رابعاً: تطبيقات قياس وتقييم الأداء المؤسسي في محاكم دبي:

إن تقييم الأداء المؤسسي بمحاكم دبي يمر بثلاث مراحل رئيسية وهي مرحلة تخطيط قياس الأداء المؤسسي، ثم مرحلة قياس الأداء المؤسسي، وأخيراً مرحلة تقييم وتحليل فجوات الأداء واتخاذ الإجراءات التحسينية. وهذه المراحل تتضمن التالي:

(١) تخطيط قياس الأداء المؤسسي

المصادر الرئيسية لتخطيط مؤشرات الأداء بمحاكم دبي تعتمد على ثلاث مصادر رئيسية وتتضمن معايير الجودة والتميز، الأهداف الإستراتيجية، والأنشطة والمهام الخاصة بالوحدات. ففيما يتعلق:

■ المصدر الأول معايير الجودة والتميز كمصدر لتخطيط الأداء

فهو ترصد لضمان تحقيق متطلبات الجودة والتميز ويأتي في مقدمتها نتائج برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز حيث سجل مؤشر رضا المتعاملين مع محاكم دبي في عام 2005م، ما نسبته 74٪ مقارنة بمتوسط الرضا في البرنامج 70٪. أما في عام 2006م فقد ارتفع مؤشر رضا المتعاملين ليصل إلى نسبة 81٪ مقارنة بمتوسط الرضا لبرنامج دبي الذي ارتفع بدوره إلى 77٪ وهذا دليل على فعالية وسرعة الخدمة وكذلك سلوك الموظفين في الإنتاجية للمتعاملين.

■ المصدر الثاني لتخطيط الأداء هو الأهداف الإستراتيجية

هناك مؤشرات تقوم محاكم دبي باعتمادها للتحقق من درجة انجاز الأهداف الإستراتيجية على سبيل المثال مؤشر معدل الوقت اللازم لتنفيذ الحكم الصادر من تاريخ التسجيل إلى انتهاء التنفيذ. ويستخدم هذا المؤشر لقياس مدى تحقيق الهدف الاستراتيجي الخاص بسرعة تنفيذ الأحكام والقرارات الصادرة من المحكمة واللجان القضائية.

■ المصدر الأخير لتخطيط الأداء هو الأنشطة والمهام الخاصة بالوحدات ، وهي مؤشرات توضع للتأكد من التزام الوحدات التنظيمية بالمهام والمسؤوليات المناطة بها.

(٢) قياس الأداء المؤسسي:

تعتمد بطاقة الأداء المتوازن لمحاكم دبي كأسلوب لقياس الأداء وهي تتضمن توزيع مؤشرات الأداء المعتمدة على المحاور الخاصة بالموظفين والمتعاملين والأداء الكفاء والأهداف الإستراتيجية. وتطبق محاكم دبي آلية عمل خاصة بتقارير الأداء يتم التقيد بها وتتضمن قيام الإدارات بإعداد نتائج الأداء كل ربع سنه ورفعها إلى إدارة الإستراتيجية والأداء المؤسسي والتي تقوم بمراجعتها ورفعها إلى المجلس التنفيذي بإمارة دبي بشكل دوري وتقديم تقارير عنها إلى فريق القيادة في محاكم دبي وفريق التحول الاستراتيجي في العمل القضائي.

خامسا: الأنظمة الالكترونية وإدارة المعرفة القضائية:

دعمت محاكم دبي العمل القضائي بأحدث الوسائل التقنية في سبيل تسهيل عمل القضاة ومعاونيهم لتقديم خدمات متميزة للمتقاضين. وشملت هذه الأنظمة القضائية بالإضافة إلى التقارير والإحصائيات التي من شأنها دعم عملية اتخاذ القرار من جانب الأجهزة المشرفة على العمل القضائي أو من جانب رؤساء المحاكم والإدارة العليا. وتتضمن الأنظمة الالكترونية لإدارة القضايا، والأنظمة الالكترونية المساندة، إضافة إلى نظام إدارة المعرفة القضائية.



تميز محاكم دبي بتطوير كافة أنظمتها الالكترونية ضمان للجودة

(١) الأنظمة الالكترونية لإدارة القضايا.

تتميز محاكم دبي بأنها تعمل منذ التسعينيات على إدارة القضايا عبر أنظمة الكترونية متطورة ومتراصة... هذه الأنظمة تغطي جميع إجراءات التقاضي من تسجيل القضية ومتابعة التداول والطلبات فيها حتى صدور الأحكام ومتابعة تنفيذ القرارات والأحكام على مستوى المحاكم الثلاث... الابتدائية والاستئناف والتمييز.

الأنظمة الالكترونية لإدارة القضايا



(٢) الأنظمة الالكترونية المساندة

هذه الأنظمة تضم مجموعة كبيرة من الأنظمة الالكترونية، ويصل العدد الرئيسي منها إلى تسعة أنظمة مساندة رئيسية، هذه الأنظمة تقوم بوظائف هامة تتعلق بإدارة الأعمال الإدارية والمالية والموارد البشرية بمحاكم دبي.

ومن هذه الأنظمة: نظام المحامين والخبراء... نظام الاقتراحات... نظام تخطيط الموارد الحكومية... نظام مالية القضايا وغيرها من الأنظمة كما هو وارد في الرسم المرفق...

الأنظمة الالكترونية المساندة



(3) وأخيراً هنالك نظام إدارة المعرفة القضائية

قد تم إنشاء وحدة إدارة المعرفة بمحاكم دبي ليضيف بعداً هاماً في تطبيق وتفعيل المفهوم العالمي الخاص بإدارة المعرفة أو ما يعرف بـ (Knowledge Management) والذي يتبنى إستراتيجية الاهتمام بالمعرفة سواء الصريحة منها أو الضمنية في المنظمات للارتقاء بالأداء والعمل المؤسسي فيها...

وفي محاكم دبي يعتبر من تطبيقات إدارة المعرفة القضائية تسخير الأنظمة الالكترونية لتكون وسطاً مرناً متاحاً للجميع في كل الأوقات يعمل على تحديد وتصنيف ونشر وتبادل المعرفة التي تتمثل في قوانين وتشريعات وأوامر ومراسيم ومبادئ قانونية والأحكام السابقة للقضاة والاتفاقيات والإجراءات وغيرها من المعلومات التي تهتم جميع المشاركين في الأعمال القضائية في محاكم دبي.

إدارة المعرفة القضائية

تعريفها: هي العملية التي تقوم من خلالها محاكم دبي بخطط وتنظيم وإدارة الأمور المتعلقة بتجميع وتبويب ونشر كافة القواعد والأصول والمراسيم والتعليمات والقوانين والمعلومات والبيانات المتعلقة بعمل القضاة.

مصادرها:

- | | | |
|-------------------------------|---------------------|----------------------|
| - الدستور | - الأوامر والمراسيم | - الاتفاقيات |
| - القوانين الاتحادية والمحلية | - القواعد القانونية | - دليل الإجراءات |
| - التشريعات | - أحكام القضاة | - نظام إدارة القضايا |

الباب الأول

الفصل الثاني

المشاريع والمبادرات المنجزة



"Pioneering in Courts Work"
Justice. Equality. Ingenuity and excellence
Team work. Independence



"الريادة في عمل المحاكم"
العدل. المساواة. الإبداع و التميز.
العمل بروح الفريق. الإستقلالية.

المشاريع والمبادرات المنجزة

المبادرات في محاكم دبي سنة 2006م توزعت لتصب في محاور إستراتيجية المحاكم الثلاثة باعتبارها تطبيقات عملية للخطة التشغيلية وروعي إنجازها ضمن المخطط الزمني لها بالاستناد إلى منهجيات متكاملة ومستوفاة لعناصر التخطيط ومحددات التطبيق والقياس ثم التقييم، وتأمين نوع من المتابعة بهدف التحسين والتحديث والاستمرارية.

وفي هذا الفصل نتناول حصرياً المبادرات التي شكلت ومثلت أهم المتغيرات والتحويلات وأشمليها فاعلية مع التنويه إلى أن أنشطة التغيير والتحول والتطوير جارية على قدم وساق عملاً بالخطة الإستراتيجية للمحاكم وتطبيقاً لخطة التشغيلية التي منها كتابنا السنوي هذا.

لقد سبقت الإشارة في الفصل السابق من هذا الكتاب إلى أن محاور إستراتيجية المحاكم ثلاثة هي:-

الأول: محور الموارد البشرية.

الثاني: محور العمليات الداخلية.

الثالث: محور المتعاملين.



مدير عام محاكم دبي أثناء تكريمه عدداً من الوحدات الإدارية

أولاً: المبادرات في محور الموارد البشرية:

(١) إنشاء إدارة مستقلة لإدارة الموارد البشرية:

كانت الوحدة التنظيمية التي تعني بشؤون الموظفين قسماً يتبع إدارة الشؤون الإدارية أو إدارة الشؤون الإدارية والمالية لاحقاً، ولما كان على هذه الوحدة التنظيمية التصدي لظروف التوسع في تطوير وتخفيف الموارد البشرية استجابة للتوسع الشامل في المحاكم في جهازه

القضائي والإداري. استتبع ذلك تطوير هذه الوحدة التنظيمية بما يمكنها من تطوير خدماتها وأدائها العام في مجالات استقطاب العمالة وتدريبها وتنميتها بتميز، فقد تم التحول والانتقال بقسم شؤون الموظفين إلى إدارة مستقلة تتبعها أقسام وتتبع الأقسام شعب تغطي مهامها كافة متطلبات العاملين من دعاية وخدمات.

(٢) التدريب التخصصي للجهاز القضائي:

تحرص محاكم دبي على توفير العديد من فرص التدريب للجهاز القضائي بمشاركة كافة القضاة من مختلف المستويات القضائية، بالتعاون مع مراكز تدريب محلية وإقليمية وعالمية. وقد تم تنظيم أكثر من (20) دورة تدريبية شارك فيها أكثر من (50) قاضياً بهدف مواكبة التطورات في جميع المجالات المستجدة، من أجل تعزيز الخبرات والقدرات الفنية للقضاة والتي تؤدي إلى تعزيز ثقة المتقاضين وتمكين القضاء من لعب الدور المنتظر منه بكفاءة وفاعلية.

تناولت تلك الدورات موضوعات متنوعة شملت التشريعات المتعلقة بمكافحة الجريمة المنظمة، والظواهر الإرهابية، والتعاون الدولي في المجالات القانونية والقضائية. بهدف جعل النظام القضائي قادراً على تقديم الردود الملائمة على الأشكال الجديدة للإجرام، وتقديم الحماية الفعالة للمجتمع من جميع الأخطار الناجمة عنها.



مجموعة من الكوادر القضائية في إحدى الدورات التدريبية

جدول يبين الدورات التي تم تخصيصها للسادة القضاة مع بيان عدد المشاركين فيها:

اسم الدورة	عدد القضاة المشاركين
القانون المدني والإجراءات المدنية	٥
الدورة الخامسة والأربعين للمنظمة الاستشارية القانونية لدول آسيا وأفريقيا	١
تسليم الجرمين والمساعدة القانونية المتبادلة في المسائل الجنائية	٢
الندوة الخليجية العربية حول قضايا التعويضات في تأمين السيارات (المشاكل والحلول)	٣
المؤتمر الدولي لخبراء مكافحة الإرهاب	١
المنتدى العربي الاستراتيجي	٢
Strategic Scenario Planning	١
الجرائم الالكترونية	١٠
اللقاء المقام حول محاكم الأحداث	١
الحماية القانونية لتداول الأسهم	١٠
تعديلات قانون الإجراءات الجزائية	١
مدراء أمانات سر المحاكم	١
تعديلات قانون الإجراءات المدنية	١
الاجتماع الثاني للجنة الخبراء	١
اجتماع لجنة الخبراء للتعاون الدولي في المجالات القانونية والقضائية	١
الدورة الخامسة للدول الأطراف في النظام الأساسي للمحكمة الدولية	١
الدورة الرابعة لجمعية الدول الأطراف	١
بناء القدرات التنفيذية في مجال الملكية الفكرية	٤
قانون مكافحة جرائم المعلومات	١٠
الإجمالي	٥٧

٣) برنامج إعداد قيادات الصف الثاني (برنامج الفرسان):

لقد أطلق هذا المشروع تحت مسمى (الفرسان) وهو مشروع تبنته محاكم دبي ضم أعضاء من جهازها القضائي (الهيئة القضائية) وكذلك الموظفين الإداريين (الإشرافيين). وذلك بالتنسيق والتعاون مع كلية دبي للإدارة الحكومية. كما إستفاد من هذا المشروع أعضاء من النيابة العامة. والمشروع يهدف إلى إيجاد جيل من القياديين الواعدين يتمتع بتغيرات إدارية منظمة من خلال تدريب متخصص ومبرمج يؤهل هؤلاء المتدربين لأداء مهامهم القيادية وعلى نحو علمي وعملي ويفتح المجال أمامهم للإسهام الفعال في أنشطة التخطيط والتطوير كما يفتح المجال أمامهم للترقى ويمثل لديهم فرصة للتميز.

المحاور الرئيسية لبرنامج فرسان:

قياس وتطوير الأداء المؤسسي

التفكير والتخطيط الاستراتيجي

الإدارة المالية

التميز المؤسسي

القيادة وإدارة التغيير

التواصل والاتصال

الأساليب الحديثة في إدارة المؤسسات الحكومية

نظام بوابة المعرفة

تدريب تنفيذي ومشاريع عملية لأفضل الممارسات

التحق في برنامج فرسان (12) قاضياً و (11) موظفاً وعضوان من أعضاء النيابة العامة. ومن المنتظر خريج الفوج الأول من الفرسان في صيف عام 2007م.



سمو الشيخ حمدان بن محمد رئيس المكتب التنفيذي ومجانبه ابن بيات
واحمد بن هزم أثناء افتتاحه برنامج إعداد القيادات (الفرسان)



مدير الدائرة أثناء كلمة افتتاح برنامج
إعداد القيادات (الفرسان)

٤) برنامج (العلا) للمنتسبين لبرنامج الدراسة:

في سبيل تمكين الموارد البشرية في المحاكم ومساعدة الطامحين من القضاة والموظفين الإداريين إلى تحسين تأهيلهم العلمي ولصالح العمل تبنت دائرة المحاكم برنامج العلا وهو برنامج يقدم للقضاة والإداريين منحة دراسية بهدف الحصول على مؤهلات علمية جامعية وعليا وذلك إما بنظام التفرغ الجزئي أو بإجازات تفرغ كامل. والجدول التالي فيه بيانات بأعداد المستفيدين من هذا البرنامج والمؤهلات التي أعطوا المنح في سبيل الحصول عليها.

المؤهل	قضاة	إداريون
دكتوراه	4	2
ماجستير	5	1
بكالوريوس	-	15



مدير عام الدائرة أثناء استقباله الدفعة الأولى من المنتسبين لبرنامج العلا

٥) المبادرة الاجتماعية والثقافية:

لقد دأبت محاكم دبي على الارتقاء بكافة أساليب الحياة في المجتمع وعدم اقتصر برامجهما على القطاع القضائي فقط حيث بادرت في إطلاق العديد من المبادرات الاجتماعية التي تساهم في تطوير العمل التنموي. ولتؤكد مدى التزامها الدائم بمسؤوليتها تجاه المجتمع سواء من خلال مبادراتها التي تساهم بدفع عجلة التطور أو من خلال دعمها لكافة الأنشطة والفعاليات التي من شأنها أن تدعم المجتمع بكل فئاته وفيما يلي أهم المبادرات التي قامت بها الدائرة:

- 1 - الملتقى الأول للقيادات القضائية والإدارية.
- 2 - حملة الامتناع عن التدخين في محاكم دبي.
- 3 - معرض ألوان الحياة لأبناء العاملين في محاكم دبي.
- 4 - تأسيس نادي محاكم دبي لكرة القدم.
- 5 - الملتقى القضائي الأول.
- 6 - المشاركة في احتفالات اليوبيل الذهبي لشرطة دبي.
- 7 - حملة من أجلك يا لبنان.
- 8 - رعاية يوم المسن العالمي بالتنسيق مع دائرة الصحة والخدمات الطبية.
- 9 - المشاركة في فعاليات جائزة دبي الدولية للقرآن الكريم.
- 10 - حملة تبرع بالدم بالتنسيق مع دائرة الصحة والخدمات الطبية.
- 11 - المشاركة في فعاليات الاحتفال باليوم العالمي لمرض السكري.
- 12 - حملة تطعيم حجاج بيت الله بالتنسيق مع دائرة الصحة والخدمات الطبية.



إقامة العديد من الفعاليات الاجتماعية



حملة من أجلك يا لبنان

١) المجلة الالكترونية:

أطلقت المجلة الالكترونية لتنهض بمهام تواصل يجمع العاملين في المحاكم فيما يمثل ميداناً للتبادل الفكري فيما بينهم وتداول اجتماعياتهم وما يتعلق ويتصل بشؤونهم الوظيفية ولتكون المجلة آلية شفافية وصولاً إلى الهدف الأعم والأسمى وهو تكريس المجلة الالكترونية كركيزة من ركائز إدارة المعرفة في المحاكم ولذلك انتقلت من تبعية قسم العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للدائرة إلى قسم إدارة المعرفة بإدارة تقنية المعلومات. وهذا القسم بصدد تنظيم جديد مطور للمجلة الالكترونية يجعلها أثري بالمعرفة المنتقا والمختارة بعناية فائقة تلبي متطلبات الإستراتيجية والجودة.

ثانياً: المبادرات في محور العمليات الداخلية:

1- تشكيل فريق القيادة (رؤساء المحاكم + مدراء الإدارات)

2- تشكيل فريق التحول الاستراتيجي في القطاع القضائي.

■ هاتان المبادرتان سبق تناولهما في الفصل السابق (أهم التجارب الممارسات الإدارية المتميزة). فنحيل إلى ذلك الفصل تجنباً للتكرار.



إحدى الوحدات الإدارية خلال اجتماعاتها الدورية

3- إعادة هيكلة الوحدات الإدارية في محاكم دبي (الهيكل التنظيمي الإداري)

إن الإدارات وفقاً لهذا الهيكل هي (١٠) إدارات بحسب الجدول التالي يتبعها (٤١) قسمًا ويتبع هذه الأقسام

(٧١) شعبـة:-

م	الإدارة	أقسامها	شعبها
1	الموارد البشرية	3	7
2	المالية والإدارية	7	13
3	الرقابة المالية	2	-
4	الفنية	5	11
5	القضايا المدنية	4	8
6	القضايا الشرعية	4	7
7	التنفيذ	4	7
8	الكاتب العدل	4	9
9	تقنية المعلومات	5	5
10	الإستراتيجية والأداء المؤسسي	3	4
	المجموع	41	71

4- إنشاء وحدة مستقلة للإستراتيجية والأداء المؤسسي بمستوى إدارة تتألف من (قسم التخطيط الاستراتيجي وقسم الجودة - وقسم الأداء المؤسسي)

5- إنجاز الخطة الإستراتيجية:

أعدت دائرة المحاكم خططها الإستراتيجية للفترة من يونيو 2006م إلى نهاية 2008م وهي تنقسم إلى ثلاثة محاور كما أسلفنا وهذه المحاور تتوزع إلى (14) هدفاً استراتيجياً ولكل هدف مشروعاته ومبادراته التي ربطت بمؤشرات قياس وجدول زمني مع تحديد الجهات المسؤولة عن التنفيذ وكذلك الجهات المساندة كما أعدت الدائرة الخطة التشغيلية العامة وكذلك الخطط التشغيلية المتفرعة عنها والتي تخص كل إدارة من الإدارات.

وفي سنة 2006م حققت الدائرة نسباً مرضية من المبادرات التي نتناولها في هذا الفصل. وإدارة الإستراتيجية والأداء المؤسسي قد قطعت شوطاً لافتاً في أداء أدوارها التي تتعلق بإعداد الإستراتيجية والخطة التشغيلية والخطط الفرعية ونشرها وتثقيف وتوعية العاملين المعنيين بها كما أن إدارة الإستراتيجية والأداء المؤسسي تؤدي مهامها داعمة وراعية في التعامل مع الخطط التشغيلية في سبيل نجاحها وتذليل المعوقات التي تواجه أنشطة تطبيق المبادرات والتقييم والقياس...الخ.

6- تدشين القاعات الالكترونية للمحاكم



تعد قاعات المحاكمات الالكترونية أبرز نقاط التحول الالكتروني في الدائرة.

في إطار التحول الالكتروني على هدي التوجيهات الحكومية في تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية وفي إطار السعي إلى الأتمتة الشاملة في خدمة العمل القضائي وصولاً إلى أحدث وأكثر إجراءات التقاضي معاصرة ربطت دائرة المحاكم في سنة 2006م (17) قاعة من قاعات المحاكمة بالشبكة الحاسوبية القائمة بالدائرة. وأهلت مواردها العاملة من الهيئة القضائية وأعوان القضاء (أمناء السر وكتاب الجلسات) للعمل المؤتمت الذي يعكس التطوير والتميز في المحاكمات من حيث الدقة والسرعة والاستغلال الأمثل للموارد.

* ومن المبادرات الأخرى في محور العمليات الداخلية:-

- مراجعة الوصف الوظيفي لجميع الوظائف.

- تحديد الاحتياجات الوظيفية لعام 2006م.

ثالثاً: المبادرات في محور المتعاملين :

1- افتتاح فرعي الكاتب العدل (الطوار + البر شاء)

* هذه المبادرة يوضحها فصل من هذا الكتاب خصص للكاتب العدل.

2- تشكيل المجلس القضائي

وفق آخر تشكيل للمجلس القضائي بموجب القانون رقم (15) لسنة 2006م، يتضح أن (5) أعضاء من مجموع تشكيل المجلس بمن فيه الرئيس هم من القيادات الإدارية والقضائية في محاكم دبي وهم بحكم مناصبهم الوظيفية يمثلون عصب هذا المجلس وهذا بديهي ذلك لأن المجلس معني قانوناً بالمحاكم بحسب ما نص عليه قانون تشكيل هذا المجلس من صلاحيات.



سعادة خلفان حارب مدير عام ديوان سمو الحاكم وهو يترأس اجتماع المجلس القضائي

3- الأدلة التعريفية بخدمات المحاكم (الخدمات الورقية + الخدمات الالكترونية)

شكلت المحاكم فريقاً أجز دليلاً خدمات المحاكم (الورقية) الذي تم إعداده شاملاً الدعاوي والعرائض والطلبات والمواد والتوثيقات في مراحل التسجيل والتداول وصولاً إلى الخدمة أو المنتج المطلوب متضمناً تعريفات مختصرة وكذلك المتطلبات والخطوات الإجرائية وذلك بترتيب يراعي تسلسل الدعاوي والعرائض والطلبات والمواد كما هي في قانون الإجراءات المدنية رقم (11) لسنة 1992م وغيره من التشريعات ويراعي أيضاً التدرج في المحاكم من الابتدائي إلى الاستئناف ثم التمييز وبلي كل ذلك التنفيذ.

وفيما يتعلق بالخدمات الالكترونية فإن الدائرة كلفت من يقوم من العاملين الأكفاء بإعداد دليلها تمهيداً للاعتماد والنشر.



معالي وزير العمل أثناء اطلاعه على تجربة محاكم دبي في التحول الإلكتروني

* المبادرات في محور المتعاملين تعكس تنوعاً وشمولية تطل الشراكات الإستراتيجية مع النيابة العامة وشرطة دبي ودائرة الأراضي والأملاك ولجنة الإيجارات وكما تطل المتعاملين العاديين وكذلك المحامين وقد تمثلت هذه المبادرات بما يلي:-



تحرص محاكم دبي على إقامة العديد من الفعاليات الثقافية التي تعكس اهتمامها بالمتعاملين

- التواصل والتنسيق مع النيابة العامة.
- دعم تأسيس مجموعة عمل المحامين (غرفة التجارة والصناعة).
- وضع نظام متطور للبدالة وخدمة العملاء.
- الربط الالكتروني بالشركاء (النيابة العامة في (طور التنفيذ) - دائرة الأراضي والأملاك - لجنة الإيجارات).
- مراجعة قانون المأذونين (اعتمد).
- مراجعة قانون رسوم المحاكم.

الباب الأول

الفصل الثالث

المبنى ومرافقه وفروعه



"Pioneering in Courts Work"
Justice. Equality. Ingenuity and excellence
Team work. Independence



"الريادة في عمل المحاكم"
العدل. المساواة. الإبداع و التميز.
العمل بروح الفريق. الإستقلالية.



الواجهة الخارجية لدائرة محاكم دبي

المبنى والمرافق والفروع

الاختيار الحكومي لموقع **المحاكم** ضمن عمران دبي باعتبارها جزءاً هاماً من بنية البلاد ومرافقها الحيوية مثل استجابة نموذجية لحاجات أفراد المجتمع من العدالة التي يسهل الوصول إليها. فالمبنى يقع في مركز المدينة وعلى مقربة من جسر آل مكتوم الذي يعتبر شريان الحركة الأشهر الواصل ما بين بر دبي وديرة. كما أن هندسة البناء روعي فيها توفر كافة المتطلبات الأنسب والأكثر ملائمة لمبنى يقوم فيه القضاء. وتنجز فيه المحاكمات وتوثق المعاملات. وفيه يتم تنفيذ الأحكام من قبل جهاز قضائي وموارد بشرية منها معاونو القضاء والجهاز الإداري الذي يؤدي العمل الإداري والمالي. وينتظم في وحدات إدارية هي الشعب والأقسام التي تتبع الإدارات التي يتألف منها الهيكل التنظيمي للمحاكم.

يعتبر مبنى المحاكم بيئة عمل عصرية جامعة وشاملة لمعايير القضاء العلني والكفاءة والناجز والمؤتمت وكذلك للمعايير الأحدث لراحة ذوي الاحتياجات الخاصة ومعايير الصحة العامة في جانبي الإضاءة والتهوية. ولعل الاستثنائي والمبتكر واللا مسبوق على صعيد العالم هو اختفاء وزوال أقفاص الاتهام من القاعات المخصصة للمحاكمات الجنائية بأمر من قبل صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي. فيما يعتبر خطوة رائدة عالمياً في تقديس كرامة الإنسان وصون حقوقه حتى وهو يحاكم في جنحة أو جناية.

ولمواجهة الحاجة إلى التوسع المضطرد في محاكم دبي فإن المبنى يجرى تحديثه باستمرار ويندر أن يمر عام دون أن يكون هناك مشروع تطويري في تصميم المبنى يجرى أو أجزاء فيه يهدف منه زيادة الكفاءة والفاعلية والاستغلال الأمثل لطاقة المبنى الاستيعابية وتأمين بعض الجماليات الداخلية فيه.



سمو الشيخ حمدان بن محمد رئيس المكتب التنفيذي يرافقه مدير المحاكم ومدراء الإدارات أثناء تدشينه إحدى الأقسام الجديدة في محاكم دبي.

وتجدر الإشارة إلى أن المحاكم كانت قد احتاجت لمبنى يخصص لحفوظاتها الأرشيفية وهي هامة وقد ضاق بها الأرشيف في مبنى المحاكم فنفذت المحاكم مشروع مستودعاتها في منطقة القصيص.



صور المستودعات الخارجية للمحاكم الواقعة في منطقة القصيص

كما أن المحاكم وعملاً بتوجيهات صاحب السمو الحاكم حفظه الله قد أقدمت بنجاح على افتتاح فروع للمكاتب العدل في مواقع مختارة ومنتقاة في دبي الأول في منطقة الطوار والثاني في منطقة البر شاء وبهذين الفرعين غدت إدارة الكاتب العدل تتكون من (4) فروع منها فرع إدارة الكاتب بالعدل بالمبنى الرئيسي للمحاكم والآخر في مبنى دائرة التنمية الاقتصادية.



الاستراحات الحديثة التي تم تجهيزها لراحة المتعاملين

الباب الأول

الفصل الرابع

التطبيقات الالكترونية في محاكم دبي



"Pioneering in Courts Work"
Justice. Equality. Ingenuity and excellence
Team work. Independence



"الريادة في عمل المحاكم"
العدل. المساواة. الإبداع و التميز.
العمل بروح الفريق. الإستقلالية.

التطبيقات الالكترونية في محاكم دبي

تميزت الدائرة خلال هذه السنة بتنوع الخدمات الالكترونية التي حظيت بإطار فعال وسلس لمتابعة وتطوير عملية التحول الالكتروني لتحل جدارة مكانها الذي حددته من خلال خطتها الإستراتيجية ضمن مبادرة الحكومة الالكترونية في إمارة دبي فيما يسمى بعملية الأتمتة.

وهذا النظام يهدف بالنتيجة إلى تحسين أداء العاملين وتوفير منظومة عمل وإدارة عبر شبكة معلوماتية للموارد البشرية والمالية وفق تكنولوجيا إدارية بما يحقق الاستثمار الأمثل لموارد المنظمة. حيث شملت الأتمتة ما نسبته (95٪) من مجمل إجراءات العمل في المحاكم في جهازها القضائي والإداري والمالي يؤمنها (21) نظاماً رئيسياً تتبعها عشرات الشاشات والعاملون بالمحاكم يستخدمون ما يقارب (600) جهاز حاسوب.

لقد أدركت القيادة العليا لمحاكم دبي أهمية مواكبة مستجدات تكنولوجيا العصر لتكون نموذجاً يحتذى به في الخدمات القضائية والقانونية والبحثية الالكترونية. لذا أخذت على عاتقها التميز في الخدمات والتقنيات عن طريق استحداث خدمات جديدة والارتقاء بالبرامج والأنظمة المقدمة لكافة فئات المتعاملين مع محاكم دبي.

على الرغم من كون الدائرة مؤسسة قضائية إلا أنها تعد ضمن الدوائر الحكومية المحلية التي قطعت شوطاً كبيراً في مجال الخدمات الالكترونية نظراً لحرصها الكبير على مواكبة التكنولوجيا (التقنيات) الحديثة وتوظيفها لمصلحة أفراد المجتمع.

وقد تم تحديث موقع المحاكم على الانترنت وتطويره وإطلاق بعض محتوياته باللغة الانجليزية، والتطوير في الموقع شمل الأدلة التي توضح أصناف الدعاوى والتوثيق الشريعة (الاشهادات) ومعاملات الكاتب العدل كما توضح درجات التقاضي والتقسيمات النوعية والقيمية للقضايا وتبين الخدمات الالكترونية كافة ومتطلباتها وخطواتها إلى جانب وجود بيانات تحتويها قوائم بأسماء وعناوين المحامين والمأذونين الشرعيين كما انه من المعروف أن الموقع يحتوي على نصوص التشريعات المختلفة من دستور ومراسيم وقوانين ونظم ولوائح وتعاميم وأوامر وغيرها ويشمل كذلك محتويات متغيرة كالإعلانات والأخبار ذات الصلة بالمحاكم، وموقع المحاكم عموماً يعتبر من المواقع النشطة والذكية الثرية بالمعرفة القضائية والقانونية.

وفي إطار ثقافة وفكر الشفافية والجودة والاهتمام بتنمية الموارد البشرية وإكسابها المهارات المختلفة وفي إطار الاستغلال الأمثل للأتمتة وتقنية المعلومات كمورد حيوي وفعال بلغ عدد العاملين الذين التحقوا ببرنامج الـ (ICDL) (279) موظفاً كما يستفيد العاملون من نظام الاقتراحات والشكاوي الالكتروني ويستفيدون

من منشورات المكتبة القانونية عن الإصدارات الجديدة وما يستجد من مراجع ومؤلفات يتم جلبها للمكتبة وكذلك من الدوريات الإدارية الشهيرة كنشرة خلاصات والمختار الإداري. هذا بالإضافة إلى أنشطة البث الإلكتروني العاجل من قبل مجلة المحاكم الإلكترونية لكل جديد من أخبار المحاكم وتشريعاتها ومراسمها ومن المنوعات التي يستفاد منها عبراً ودروساً ومواعظ وتجارب.

أما المتعاملون الخارجيون فقد وفرت لهم تقنية المعلومات والأتمتة في محاكم دبي قناة تواصل يتواصلون من خلالها مع المحاكم عبر خدمة الاستعلامات الإدارية (Info) وبواسطتها يستعلمون ويستفسرون ويتساءلون عن إجراءات أو بيانات أو معلومات هم بحاجة إليها من خلال هذه الخدمة وبعضهم يتقدمون بطلبات وظائف وبعضهم يقدم الشناء والإطراء على الخدمات وعلى إمكانيات موقع المحاكم على الانترنت.

الخدمات الإلكترونية للمشاركين :

القضاة:

تتوفر مجموعة من الخدمات للقضاة وأهمها (Legal Knowledge Management) قاعدة لإدارة المعرفة القضائية القوانين والمبادئ القانونية والأحكام والتي تعتبر أداة قيمة للقضاة لتسهيل عملهم وسرعة الوصول إلى المعرفة المطلوبة لاتخاذ القرارات والأحكام المناسبة. كما توفر لهم مجموعة من الخدمات لإدارة قضاياهم وجلساتهم وأحكامهم وأدوات لقياس أدائهم.

المحامين :

تقدم باقه من الخدمات الإلكترونية للمحامين تساعدهم في متابعة القضايا الخاصة بمكاتبهم حيث بالإمكان الاطلاع على جدول جلسات قضاياهم بالإضافة إلى متابعة طلباتهم والتنفيذات التي تمت عليها بما يسهل عليهم إجراءاتهم ويوفر الوقت والجهد في عملهم عوضاً عن مراجعة المحاكم.

الخبراء :

تقدم باقة من الخدمات الإلكترونية عن معلومات جميع القضايا التي كلف بها الخبراء لأداء رأي الخبرة بحيث توفر لهم هذه الخدمات سهولة في متابعة أعمالهم والاستفسار عنها ومعرفة متطلباتها.

أطراف الدعاوى:

توفر هذه الخدمة الإمكانية لأطراف الدعاوى الاطلاع على معلومات قضاياهم خلال مراحل التقاضي.

المؤسسات:

وهي عبارة مجموعة من الخدمات لمتابعة القضايا الخاصة بالشركات والبنوك والمؤسسات بحيث تتيح متابعة القضايا والجلسات والطلبات المقدمة بها والقرارات التي صدرت بها وتنفيذ هذه القرارات ومتابعة المحامين الموكلين بالقضايا ذات الصلة.

الإدارات :

تتوفر مجموعة من الخدمات التي تمكن الإداريين في محاكم دبي من متابعة أعمال الدائرة وتوفير لهم إحصائيات ومؤشرات أداء تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة.



التطبيقات الالكترونية في محاكم دبي

الباب الأول

الفصل الخامس

المتغيرات والتحويلات في المحاكم سنة 2006م



"Pioneering in Courts Work"
Justice. Equality. Ingenuity and excellence
Team work. Independence



"الريادة في عمل المحاكم"
العدل. المساواة. الإبداع و التميز.
العمل بروح الفريق. الإستقلالية.

المتغيرات والتحولات في المحاكم سنة 2006

لعل إنشاء المحكمة العمالية الابتدائية وافتتاح فرعي الكاتب العدل بالبرشاء والطوار مبادرات تنسب إلى حضرة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي حفظه الله الذي وجه بالتنفيذ قبل حلول سنة 2006م. وإذا نحن أدرجنا هذه المبادرات في متغيرات وتحولات سنة 2006م الهامة فإنما يعود ذلك إلى أن التطبيق الفعلي على نحو استراتيجي قد تم في سنة 2006م. وسرعان ما بدأت هذه المبادرات تطرح ثماراً تُجنى وتعكس تقدماً نوعياً في أداء المحاكم لصالح العاملين والمتعاملين والمجتمع وتأكيداً على ذلك فإن الكتاب يحتوي ملفاً كاملاً عن المحكمة العمالية الابتدائية. كما إن إحصائيات معاملات الكاتب العدل في هذا الكتاب تبين بوضوح حجم العمل في فرعي الكاتب العدل بالطوار والبرشاء خلال سنة 2006م.

المتغيرات والتحولات الهامة الأخرى سنة 2006م:

الجاز مشروع أسبوع التوظيف وهو مبادرة نُجحت باستقطاب (1000) طلب. وتم إلحاق عدد (80) من أصحاب هذه الطلبات بوظائف مختلفة في الدائرة كما شكلت المبادرة مادة لقاعدة بيانات شاملة للطلبات التي تم تقديمها يمكن الرجوع إليها عند الحاجة بهدف الاستدعاء إلى الشواغر التي قد تحصل.



دائرة محاكم دبي أثناء مشاركتها في أسبوع التوظيف

وأُنجزت إدارة الموارد البشرية اتفاقية ذوي الاحتياجات الخاصة التي بموجبها تم إلحاق (8) من ذوي الاحتياجات الخاصة بوظائف مناسبة لهم في المحاكم. وإن سنة 2006م بالإضافة إلى ما تقدم ذكره من متغيرات وتحولات هامة تشكل معالم مرحلة قد بدأت الانتقال إلى المعايير العالمية قضاءً وخطياً. وأن البداية التي هيأت لما تم من متغيرات وتحولات لتتمثل بالتغيير الأساسي في سنة 2006م وهو اعتماد إستراتيجية المحاكم وخططها التشغيلية والمباشرة بتطبيق مشروعاتها ومبادراتها وبرامجها.

التحولات والمتغيرات ذات الصلة بالمحاكم وجهازها القضائي والمالي والإداري سنة 2006م

م	الجهة المسؤولة	م فرعي	التحولات والتغيرات
1	المحكمة الابتدائية	1	إنشاء المحكمة العمالية
		2	تشكيل فريق لدراسة المسودة الأولية لمشروع قانون السلطة القضائية
		3	تشكيل لجنة لدراسة طلبات تأجيل رسوم الدعاوى

م	الجهة المسؤولة	م فرعي	التحولات والتغيرات
2	إدارة الموارد البشرية	1	تحويل القسم إلى إدارة
		2	استحداث شعب للأقسام التابعة للإدارة
		3	تطبيق نظام الـ GRP
		4	تنظيم أسبوع التوظيف بالمحاكم
		5	برنامج العلا الليسانس + الماجستير
		6	تأهيل قيادات الصف الثاني (الفرسان)
		7	حصول الإدارة على جائزة محاكم دبي للتميز (أفضل تجربة إدارية)

م	الجهة المسؤولة	م فرعي	التحولات والتغيرات
2	إدارة الموارد البشرية	1	تحويل القسم إلى إدارة
		2	استحداث شعب للأقسام التابعة للإدارة
		3	تطبيق نظام الـ GRP
		4	تنظيم أسبوع التوظيف بالمحاكم
		5	برنامج العلا الليسانس + الماجستير
		6	تأهيل قيادات الصف الثاني (الفرسان)
		7	حصول الإدارة على جائزة محاكم دبي للتميز (أفضل تجربة إدارية)

م	الجهة المسؤولة	م فرعي	التحويلات والتغيرات
4	إدارة تقنية المعلومات	1	إنشاء قسم المساندة
		2	تفعيل نظام support magic
		3	إنشاء قسم إدارة المعرفة
		4	تطبيق هيكل تنظيمي جديد للإدارة
		5	تطبيق نظام Lan Disk لإدارة العمليات الداخلية
		6	تفعيل نظام الفاكس الإلكتروني
		7	تفعيل نظام الرسائل القصيرة SMS عبر الهاتف المحمول في القضايا.
		8	أتمتة قاعات المحاكم.

م	الجهة المسؤولة	م فرعي	التحويلات والتغيرات
5	إدارة القضايا المدنية	1	مشروع أتمتة قاعات المحاكم
		2	التحول الإلكتروني في مصادرة التأمينات
		3	إصدار دليل الوصف الوظيفي الخاص بإدارة القضايا المدنية
		4	إصدار دليل المتعاملين الخاص بإدارة القضايا المدنية
		5	إصدار الدليل الداخلي لسير العمليات بإدارة القضايا المدنية
		6	إصدار دليل الإجراءات والصلاحيات الخاص بإدارة القضايا المدنية
		7	إصدار دليل استخدام برامج محاكم دبي الإلكترونية الخاص بإدارة القضايا المدنية

م	الجهة المسؤولة	م فرعي	التحويلات والتغيرات
6	إدارة الشؤون المالية والإدارية قسم الخزينة	1	مشروع فتح مكاتب للخزينة في الفروع الخارجية/كاتب العدل، البرشاء، الطوار، الدائرة الاقتصادية، والهجرة.
		2	مشروع تحويل إيرادات المخالفات للشرطة بموجب قرار رقم 2006/5
		3	مشروع نقل محكمة نيابة المرور (موظف الخزينة).
		4	مشروع تركيب أجهزة بطاقة الائتمان.
		5	مشروع خدمة رسائل نصية قصيرة للشيكات.

قسم العلاقات العامة	1	الانتقال إلى المقر الجديد لمركز الاتصال ، والذي يضم البدالة ومركز الاتصال.
	2	التنسيق مع الأقسام المختلفة في المحاكم لإجراء تدريب لموظفي خدمة العملاء لإجراءات الأقسام وقد تم الانتهاء مع قسم التسجيل، التصديقات الشرعية و قسم التركات.
قسم المشتريات والمخازن	1	إعادة تأهيل و صيانة أجهزة الحاسب الآلي و ملحقاته.
	2	إحالة مستودع قطع الغيار إلى عهدة و تسليمها إلى المخزن
	3	تشكيل عدة لجان لمتابعة الأمور المتعلقة بالإدارة - فريق عمل لمتابعة الخطط التشغيلية ٢٠٠٧ - فريق عمل لإعداد دليل الإجراءات و المهام و التوصيف الوظيفي - فريق عمل التخطيط و التميز
وحدة خدمات القضاة	1	مشروع بيانات المساكن المستأجرة.

الباب الثاني

المحاكم ودرجاتها الثلاث

الابتدائية والاستئنافية والتمييز



"Pioneering in Courts Work"
Justice. Equality. Ingenuity and excellence
Team work. Independence



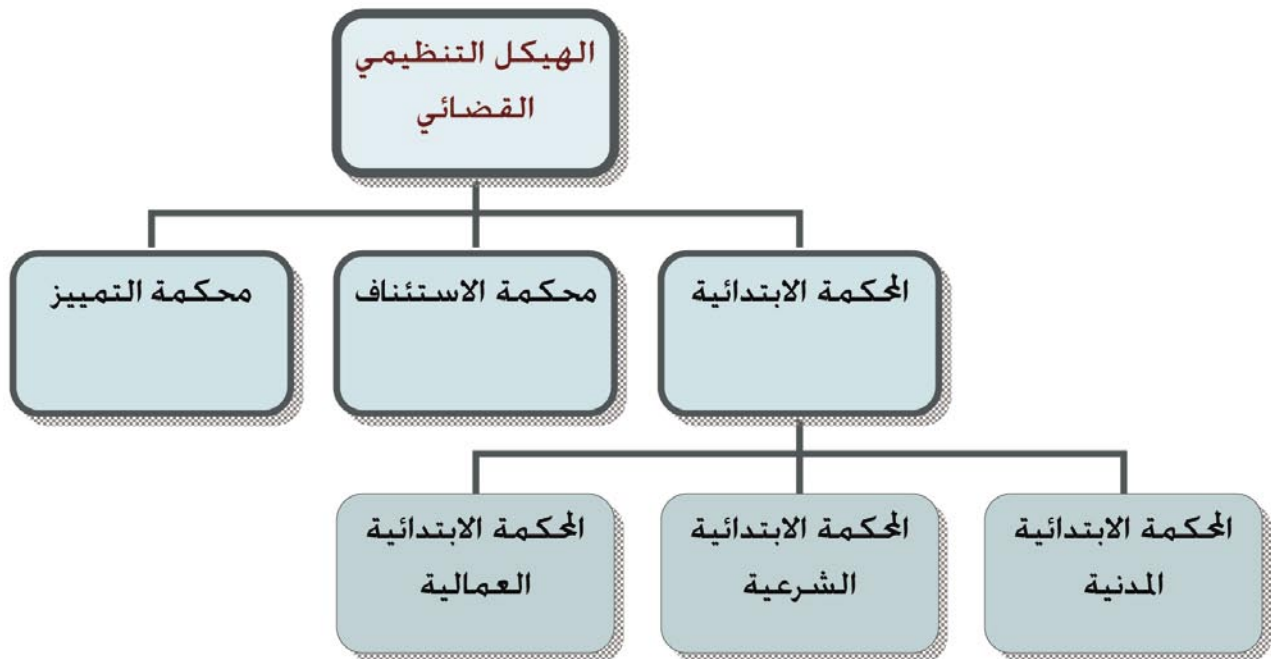
"الريادة في عمل المحاكم"
العدل. المساواة. الإبداع و التميز.
العمل بروح الفريق. الإستقلالية.

المحاكم في لمحات

كما هو متبع في جميع الأنظمة القانونية في دول العالم المتحضر فإن المحاكم تنقسم بحسب درجات التقاضي إلى ثلاث درجات .

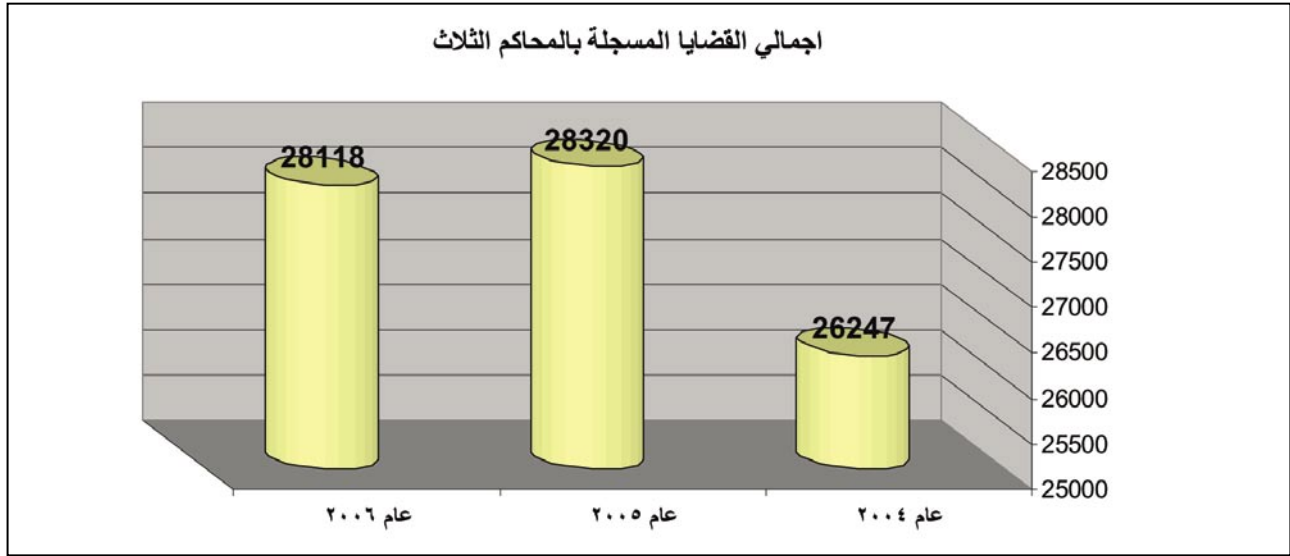
- 1- المحكمة الابتدائي: وهي أولى درجات التقاضي.
- 2- محكمة الاستئناف: وهي ثاني درجة من درجات التقاضي.
- 3- محكمة التمييز: وهي أعلى درجات التقاضي وأخرها.

ومحاكم دبي بدرجاتها الثلاث الابتدائية والاستئناف والتمييز لم ينشئها قانون واحد منذ بداية الأمر بل أن القوانين في شأن إنشائها صدرت متتالية . حيث صدر أول قانون في الثامن من سبتمبر سنة 1970م مقررًا إنشاء محاكم دبي ومحددًا رئيس قضاتها وقسمها إلى محاكم شرعية ومدنية وحدد فيها درجتين للتقاضي هي الابتدائية والاستئنافية ثم صدر قانون رقم (2) لسنة 1979م الذي شكل محكمة الاستئناف العليا ثم صدر قانون رقم (1) لسنة 1988م بتشكيل محكمة التمييز وظل الأمر كذلك حتى صدور قانون تشكيل المحاكم في إمارة دبي رقم (3) لسنة 1992م والذي جمع شتات المحاكم الثلاث في قانون واحد وقرر أن المحاكم تتكون من المحكمة الابتدائية والاستئناف والتمييز.

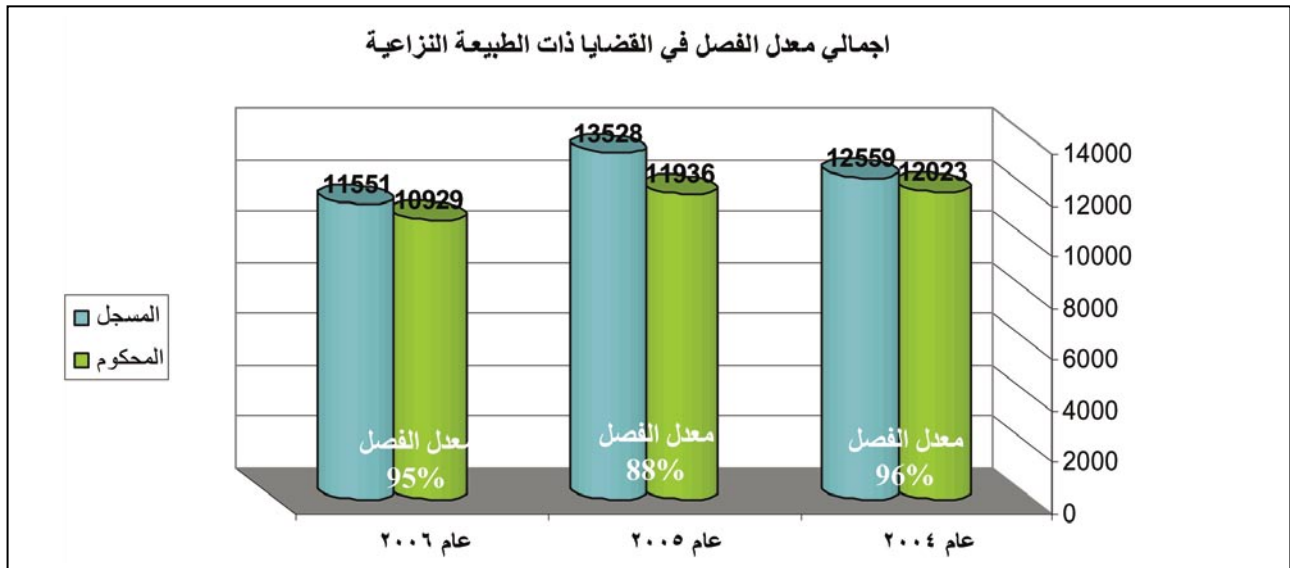


سيتم إعطاء نبذة عن عدد القضايا المسجلة في المحاكم الثلاث بالإضافة الى نتائج الأداء المتعلقة بمعدلات الفصل (الإنجاز) وسرعة الفصل ..

إجمالي القضايا المسجلة في المحاكم الثلاث



يلاحظ من خلال الرسم البياني ارتفاع عدد القضايا المسجلة والطلبات (باستثناء القضايا الجزائية) في عام 2005م عنه في عام 2004م . كما يلاحظ انخفاض عدد القضايا المسجلة في عام 2006م بنسبة 1% بالمقارنة مع عام 2005م .



يشير الرسم البياني إلى ارتفاع معدل الفصل 2006 حيث وصل المؤشر إلى نسبة 95% بالمقارنة بنسبة 88% في عام 2005م . وهو يقل قليلاً عن المستهدف الذي تسعى محاكم دبي إلى تحقيقه دائماً وهو أن لا يقل معدل الفصل عن 100% . (مع ملاحظة أنه قد تم استبعاد الطلبات ذات الطبيعة غير النزاعية والتي تتضمن الاعلانات التركات، التنفيذات ، انابات ، والإصلاح الأسري).

علماً بأن نتائج الاداء في معظم أنواع القضايا في المحاكم الثلاث قد حققت نسب معدلات فصل قد تجاوزت نسبة 100%، وهوما سيتم التطرق إلى تفاصيله في الفصول اللاحقة.

الباب الثاني

الفصل الأول

المحكمة الابتدائية



"Pioneering in Courts Work"
Justice. Equality. Ingenuity and excellence
Team work. Independence



"الريادة في عمل المحاكم"
العدل. المساواة. الإبداع و التميز.
العمل بروح الفريق. الإستقلالية.

المحكمة الابتدائية

المحكمة الابتدائية هي أول مرحلة من مراحل التقاضي التي يلجأ إليها المتعامل مع القضاء للمطالبة بحقه أياً كان نوع ذلك الحق سواء كان هذا الحق مقدر القيمة أم لا أو للحصول على خدمة من الخدمات التي يجب إجراؤها أمام القضاء دامت في نطاق ما نظمته القوانين والأنظمة

ولكي يتمكن المتعامل من الحصول على تلك الحقوق والخدمات فقد قسمت المحكمة إلى مجموعة دوائر جزئية وكلية بحسب قيمة الحق وذلك في الجانب المدني، وما يتقدم إليها من جرائم في حق المجتمع في جانب الجنائي، فقسمت المحكمة على هذا الأساس إلى دوائر مخالفات ودوائر جنح ودوائر جنايات، هذا التقسيم يلحقه اختلاف في تشكيلات الدوائر فدوائر المحكمة الجزئية ودوائر المخالفات والجنح تتألف من قاضي منفرد أما الدوائر الكلية ودوائر الجنايات فتتألف من قاض رئيس وعضوية قاضيين آخرين

سنتناول في الصفحات التالية نتائج مؤشرات الاداء في المحكمة الابتدائية وذلك على النحو التالي:

1- معدل الزيادة في عدد القضايا المسجلة.

2- معدلات الفصل في القضايا.

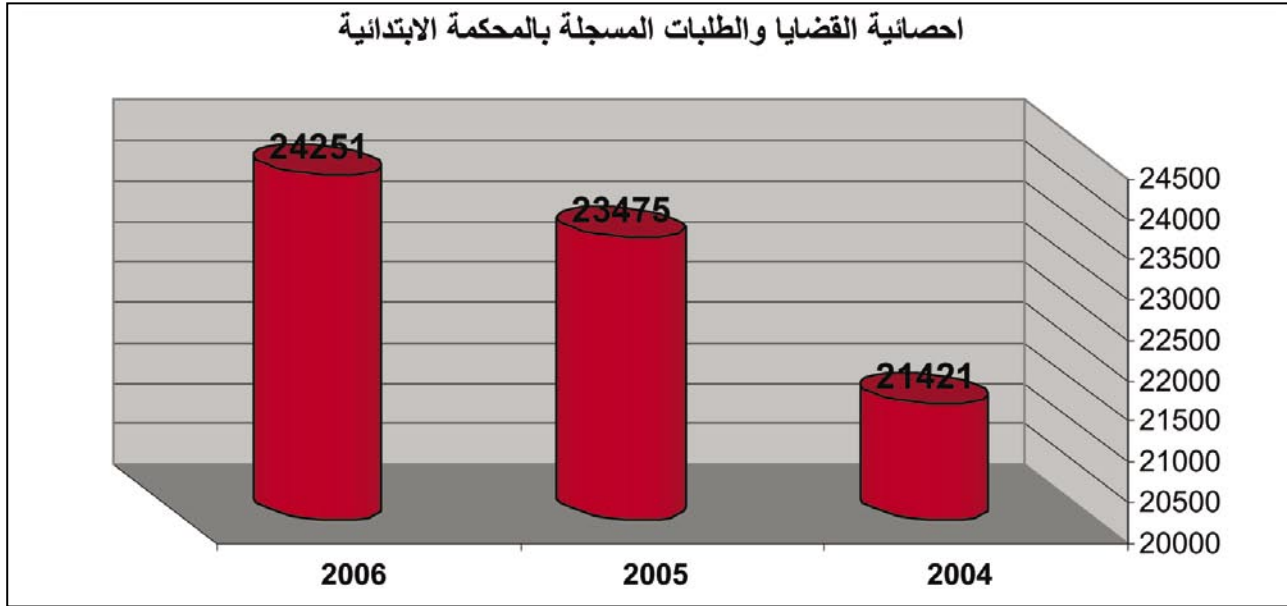
3- معدلات سرعة الفصل في القضايا.

4- معدلات سرعة النظر في القضايا.

علماً بأن الإحصائيات المذكورة لأصناف القضايا المذكورة بهذا التقرير ستخلو من أية بيانات متصلة بالجانب الجنائي (المخالفات والجنح والجنايات) لأنها عملياً ضمن إحصائيات تنجزها النيابة العامة

1 معدل الزيادة في عدد القضايا المسجلة.

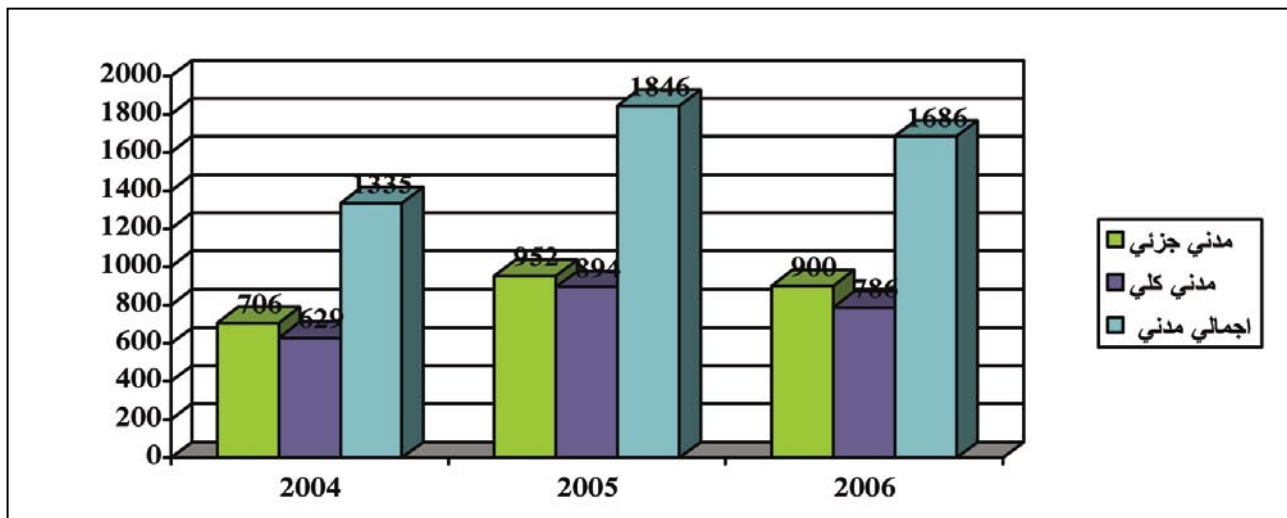
القضايا المسجلة في المحكمة الابتدائية



يلاحظ ان هناك زيادة في عدد القضايا والطلبات المسجلة بنسبة 3.3% في عام 2006م بالمقارنة مع عام 2005م . حيث أن عدد القضايا والطلبات التي تم تسجيلها في عام 2006م بلغت 24251 قضية. بينما كانت القضايا والطلبات المسجلة في عام 2005 هي 23475 قضية مسجلة.

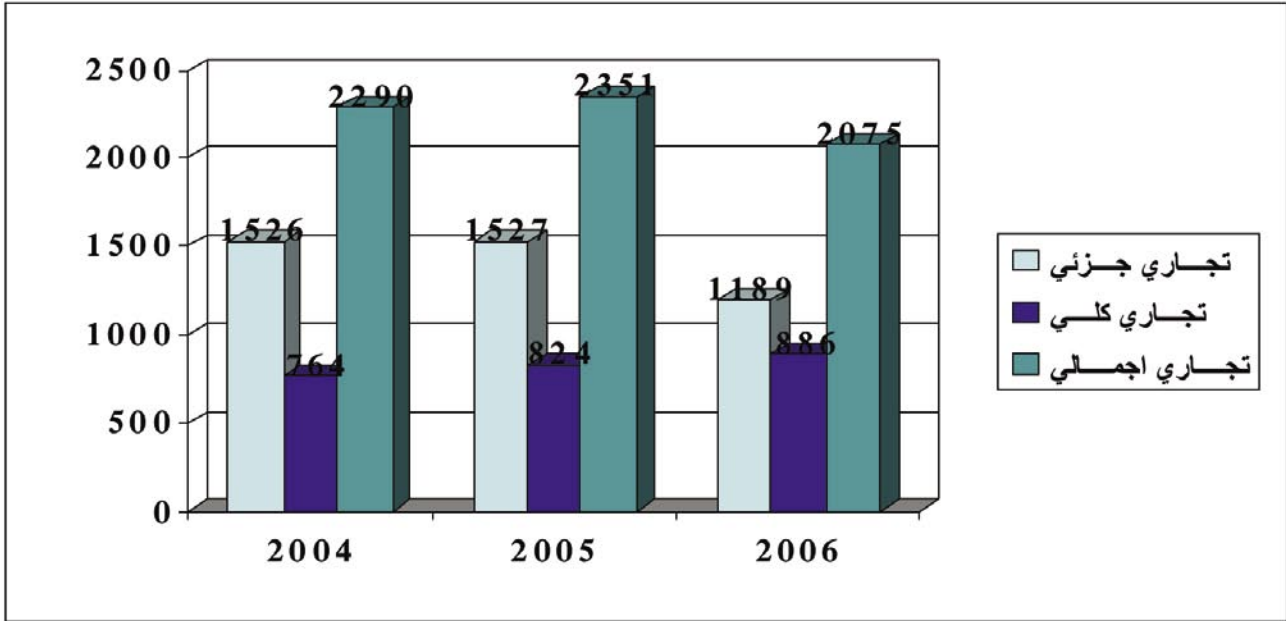
ويشير هذا إلى عدم وجود زيادة ملحوظة في 2006 عنها في 2005 مقارنة بزيادة وقدرها 9.6% بين عامي 2005 و 2004 .

معدل الزيادة في عدد القضايا المدنية في محاكم دبي



القضايا المدنية الجزئية والكلية المسجلة ازدادت بشكل ملحوظ بنسبة 38% في سنة 2005م مقارنة بسنة 2004م. لكنها عادت وانخفضت بنسبة 8.7% في 2006م عن سنة 2005م مع بقائها مرتفعة عن سنة 2004م.

معدل الزيادة في عدد القضايا التجارية في المحكمة الابتدائية



القضايا التجارية الجزئية بقيت في سنة 2005م بذات معدلها في 2004م لكنها تدنت بنسبة 22٪ سنة 2006م مقارنة بسنة 2005، أي بمقدار نحو أربع مائة قضية

القضايا التجارية الكلية ارتفعت بنسبة 7.9٪ سنة 2005م عن سنة 2004م كما ارتفعت بنسبة 7.5٪ في سنة 2006م مقارنة بسنة 2005م.

إحصائيات القضايا والطلبات المسجلة في المحكمة الابتدائية المدنية

م	م	أصناف القضايا - الدعوى والمواد	سنة ٢٠٠٤	سنة ٢٠٠٥	سنة ٢٠٠٦	نسبة الفارق بين السنتين الأخيرتين
	فرعي					

1 المستعجل :						
1	حجز تحفظي	4673	5868	73	24.4 + %	
2	أمر على عريضة	446	527	465	11.8 - %	
3	أمر أداء	4	3	55	1733.3 + %	
4	دعوى مستعجلة	53	72	83	15.3 - %	
5	عرض وإيداع	9	14	13	7.1 - %	
6	تظلمات	179	163	173	6.1 + %	

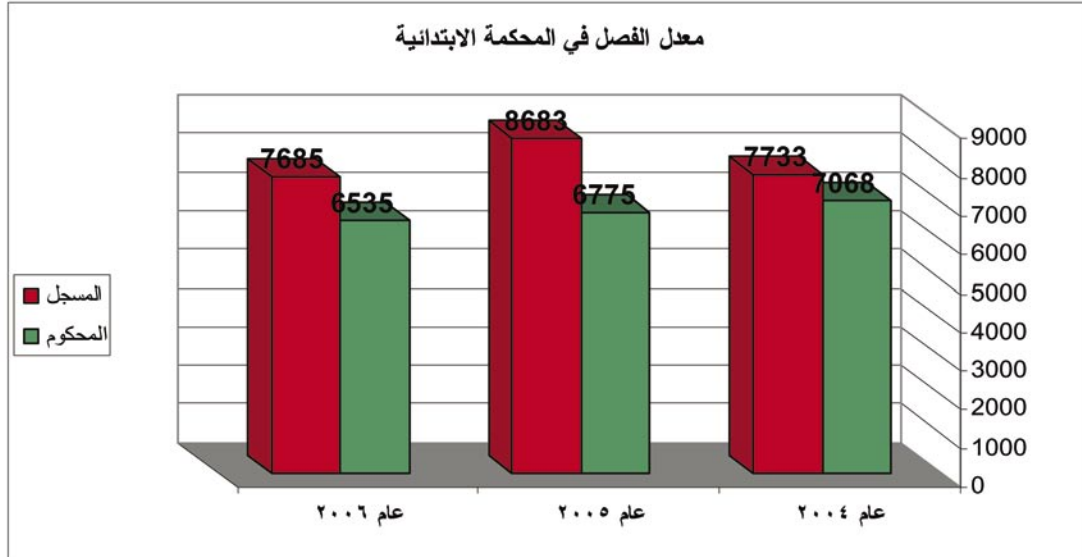
2 الموضوع : ي						
1	مدني جزئي	706	952	900	5.5 - %	
2	تجاري جزئي	1526	1527	1189	22.1 - %	
3	عمالي جزئي	917	941	1020	8.4 + %	
4	مدني كلي	629	894	786	9.9 - %	
5	تجاري كلي	764	824	886	7.5 + %	
6	عمالي كلي	181	173	266	53.8 + %	
7	التماس إعادة نظر	3	3	8	166.7 + %	
8	رد قضاة / خبراء / محكمين	5	3	2	33.3 - %	
9	إشهار إفلاس	1	-	1		

3 التنفيذ :						
1	أحكام	3395	3139	2676	14.7 - %	
2	أمور مستعجلة	57	26	14	46.15 - %	
3	بيع مال منقول مرهون	321	166	81	51.2 - %	
4	رسوم	1686	1528	1433	6.2 - %	
5	أوامر إدارية	284	265	301	13.6 + %	
6	إيجارات	471	503	596	18.5 + %	
7	غرامات	435	320	213	33.4 - %	
8	إنابات	322	584	1090	86.6 + %	
9	إشكالات	831	797	586	26.5 - %	
	المجموع العام	17.898	19.292	12.910	-----	

إيضاحات عن الجدول أعلاه :

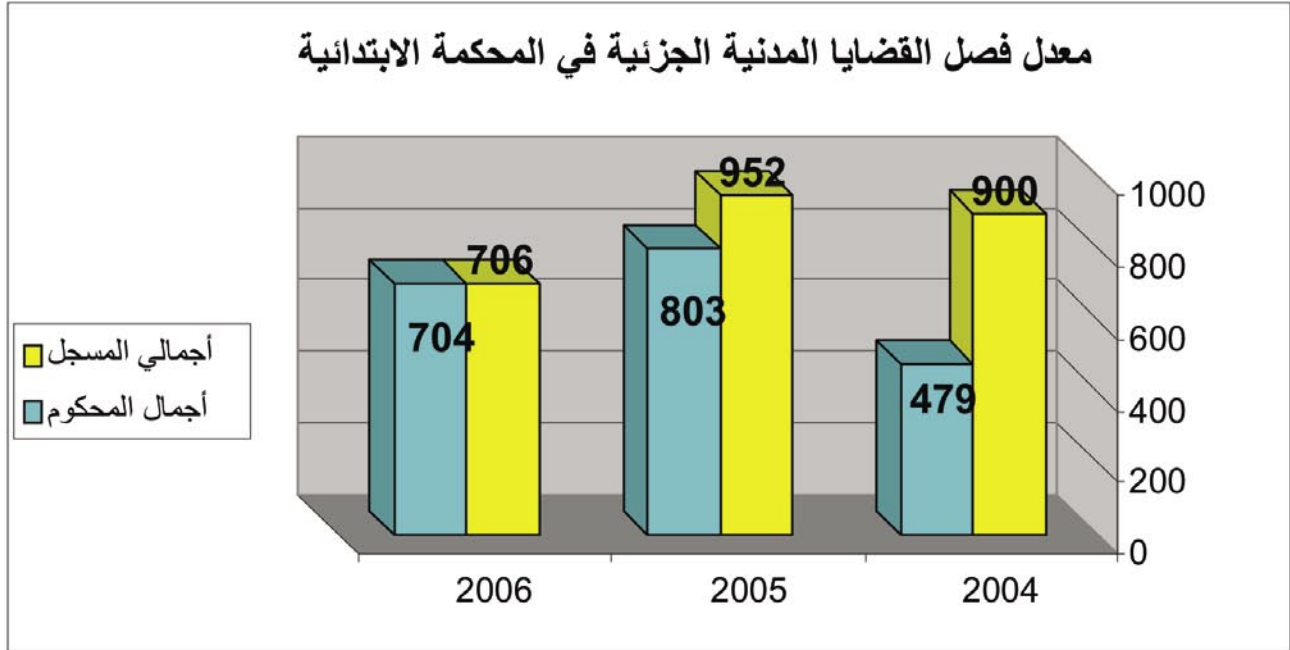
- (1) أرقام هذه الإحصائية هي مجاميع القضايا المسجلة من كل صنف في السنة ذات الصلة.
- (2) الزيادات بالمجمل يبررها زيادة الطلب على الخدمات القضائية في مجتمع نشط تتكشف فيه الأعمال والمعاملات وتلاحظ فيه ازدياد عدد السكان في دبي.
- (3) حالات النقصان في نسب بعض القضايا في سنة 2006م عنها في سنة 2005م لا سيما في القضاء التنفيذي هي التي ستكون موضوع بحث ودراسة خصوصاً في تنفيذ الأحكام وتنفيذ الأمور المستعجلة. ويختلف الأمر بالنسبة للنقصان في بيع المال المنقول المرهون. وكذلك الغرامات والإشكالات فنقصان تنفيذ الغرامات دالة إيجابية على خلو إجراءات التقاضي من المعوقات من قبل أشخاص الدعاوى الخصوم أو موكلهم والخبراء... الخ. وكذلك الحال بالنسبة للنقصان في أعداد الإشكالات فهو دالة إيجابية أيضاً على موضوعية طلبات الخصوم التي أخذت بالظهور في إجراءات التنفيذ. وعلى تحسن في أداء القضاء التنفيذي المعاون في مهام الحجز والبيع ... الخ.

2 معدلات الفصل في القضايا.



يشير الرسم البياني إلى ارتفاع معدل الفصل في القضايا (ذات الطبيعة النزاعية) من 78% في عام 2005 إلى معدل 85% في عام 2006م.

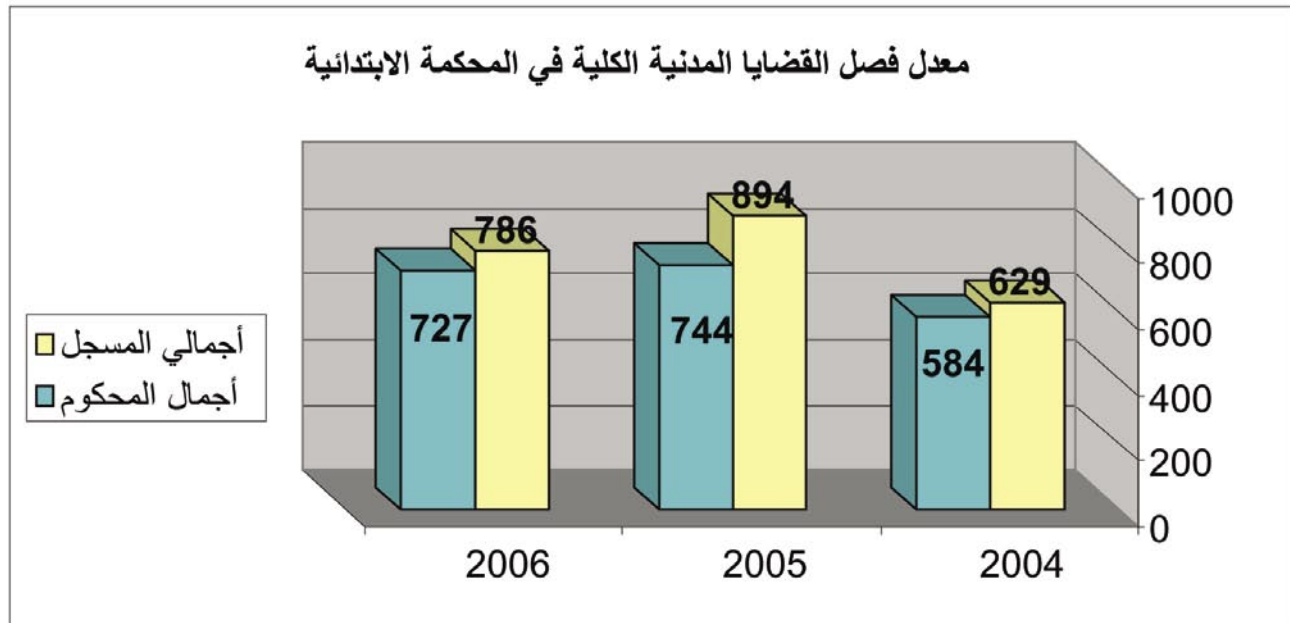
معدل فصل القضايا المدنية الجزئية في المحكمة الابتدائية



معدلات فصل القضايا المدنية الجزئية في هذا الرسم البياني . يشير إلى ارتفاع نسب معدلات فصل القضايا المدنية الجزئية في عام 2006م لتصل إلى نسبة 100٪ تقريباً . حيث تم فصل 704 قضية من 706 قضية .

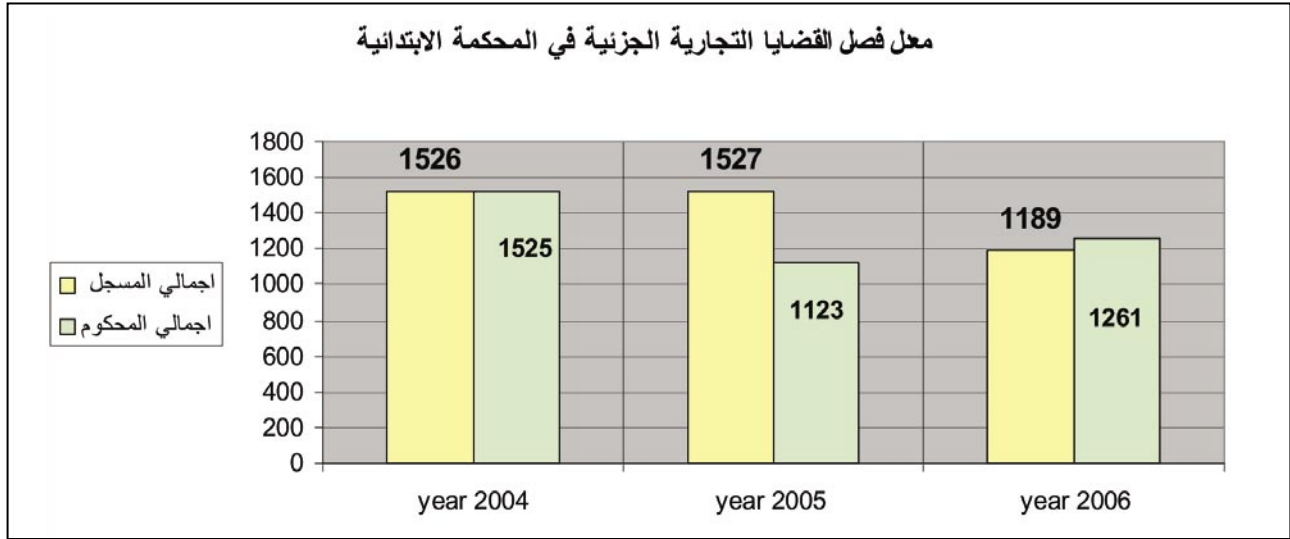
ملاحظة : القضايا المحكومة ليست بالضرورة قضايا مسجلة في نفس العام .

معدل فصل القضايا المدنية الكلية في المحكمة الابتدائية



هذا الرسم يعكس معدلات فصل متقاربة بين سنتي 2006م و 2005م وهي أفضل من معدلات الفصل في سنة 2004م.

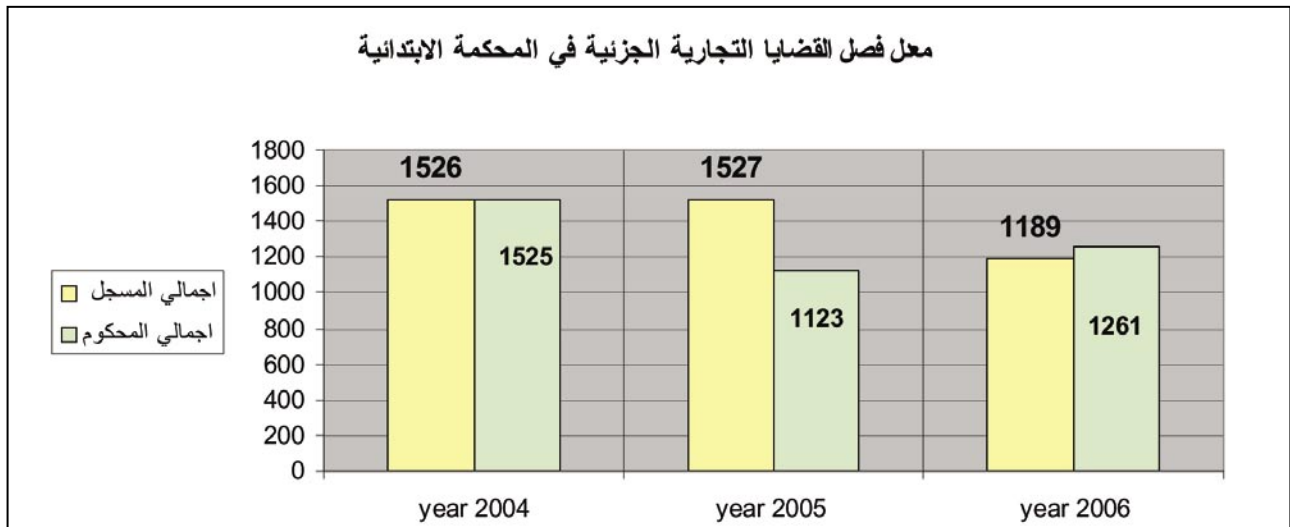
معدل فصل القضايا التجارية الجزئية في المحكمة الابتدائية



القضايا التجارية الجزئية المسجلة في 2006م تدنت عما كانت عليه سنة 2005م و 2004م.

القضايا التجارية الجزئية المسجلة في سنة 2004م يظهر الرسم البياني أنها قد حكمت وفصلت بكاملها. وفي سنة 2005م كانت القضايا المحكومة أقل من القضايا المسجلة وفي 2006م تغير الحال بحيث يظهر من الرسم البياني إن إجمالي القضايا المحكومة يزيد عن القضايا المسجلة وتفسير ذلك هو أن من القضايا المحكومة في سنة 2006م ما هو مرحل من قضايا السنة السابقة 2005م.

معدل فصل القضايا التجارية الكلية في المحكمة الابتدائية



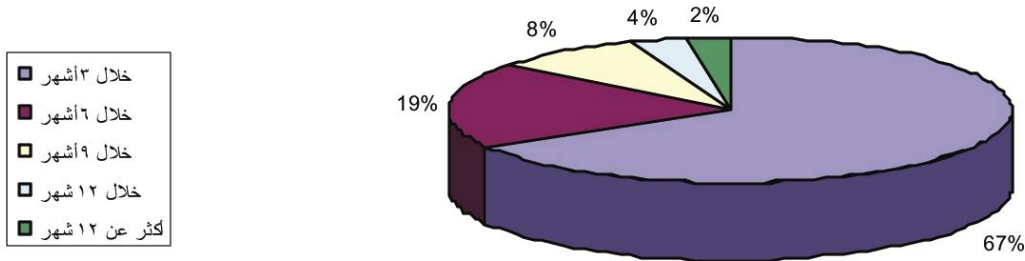
القضايا التجارية الكلية المسجلة في سنة 2006م ارتفعت عن معدلاتها في 2005م وفي 2005م ارتفعت عن معدلاتها في سنة 2004م.

المحكوم الإجمالي من هذه القضايا متقارب في السنتين 2006م و 2005م وهو أدنى من مجموع القضايا المحكومة في 2004م.

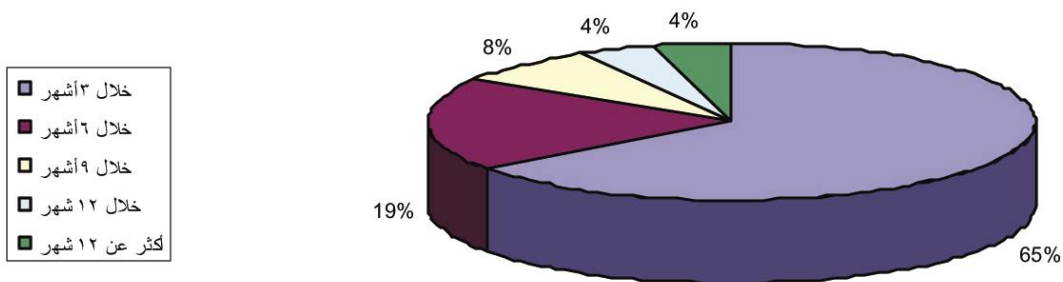
3 معدلات سرعة الفصل في القضايا:

يتم احتساب سرعة الفصل في القضايا بمحاكم دبي طبقاً لمعايير قياس الاداء المتعارف عليها دولياً. حيث يتم احتساب عدد ونسب القضايا (باستثناء الطلبات إضافة إلى لقضايا المعلقة والتي من ضمنها القضايا المشطوبة والموقوفة والمستبعدة من رول الجلسات .. الخ) التي يتم الفصل فيها خلال فترة زمنية معينة من تاريخ تسجيلها إلى تاريخ صدور الحكم فيها. وفعالية الاداء تتطلب أيضاً مراقبة جودة الاحكام الصادرة وهذا ما تمثل واضحاً في رسالة محاكم دبي حيث نصت على تحقيق العدالة في المجتمع من خلال الدقة والسرعة بالفصل في القضايا.

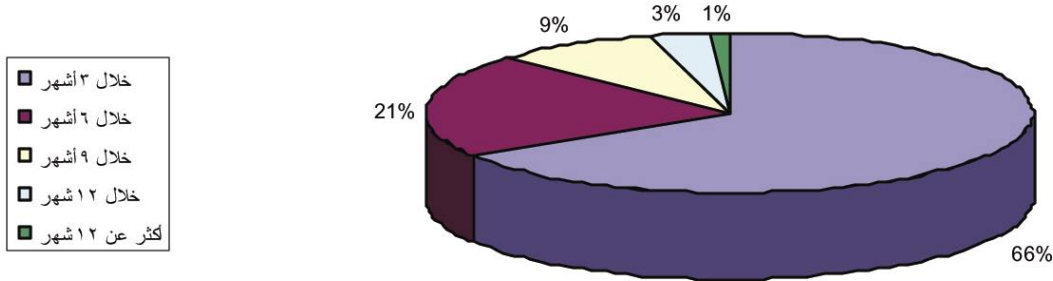
سرعة الفصل في المحكمة الابتدائية لعام ٢٠٠٤



سرعة الفصل في المحكمة الابتدائية ٢٠٠٥



سرعة الفصل في المحكمة الابتدائية ٢٠٠٦



سرعة النظر في القضايا المدنية

تشير نتائج سرعة الفصل في المحكمة الابتدائية اعلاه إلى أداء متميز متزن خلال الثلاث سنوات السابقة. حيث حققت المحكمة مثلاً في فترة (3) أشهر متوسط سرعة فصل في الدعاوى بلغت (70%) تقريباً.

ويوضح معدل سرعة الفصل في القضايا المدنية والشرعية بالمحكمة الابتدائية في الصفحات التالية سرعة الفصل في القضايا المدنية والعمالية والتجارية الكلية والجزئية إضافة إلى القضايا الشرعية متضمنة احوال نفس (مسلمين - غير مسلمين). مع ملاحظة ان نتائج 2006 لم تدرج في هذا المعدل وذلك لمتطلبات دقة وشمولية الاحتساب. حيث يتطلب الانتظار لحين إنتهاء شهر ديسمبر 2007 لنتمكن من احتساب سرعة الفصل في عام 2006.

(مثال توضيحي: القضايا التي حُكم في ديسمبر 2007 وهي مسجلة في ديسمبر 2006 سوف تظهر في تقرير 2006 ضمن فئة القضايا التي حُكم خلال 12 شهر)

معدل سرعة الفصل في القضايا المدنية والشرعية بالمحكمة الابتدائية

نسبة القضايا المفصولة خلال الفترة								مجموع القضايا المعلقة	مجموع القضايا المسجلة	السنة	فرع القضية
١-١ خلال		١-٤ خلال			٢-١ خلال						
عدد القضايا المحكومة	عدد القضايا المحكومة	المستهدف ٢٠٠٦	المحقق %	عدد القضايا المحكومة	المستهدف ٢٠٠٦	المحقق %	عدد القضايا المحكومة				
القضايا المدنية											
86%	693	25%	24%	193	70%	62%	500	146	952	2005	مدني
71%	369		29%	151		42%	218	189	706	2004	جزئي
94157%	2491		22%	191		57%	486	87	941	2005	عمالي
91769%	2547	25%	20%	156	70%	69%	543	132	917	2004	جزئي
82%	1062	25%	25%	317	70%	58%	745	237	1527	2005	تجاري
91%	1246		16%	216		76%	1032	160	1526	2004	جزئي
53%	407		27%	203		27%	204	61	824	2005	تجاري
62%	458	30%	29%	212	30%	33%	246	25	764	2004	كلي
77%	666		24%	203		54%	463	32	894	2005	مدني
81%	470	25%	29%	168	55%	52%	302	48	629	2004	كلي
17341%	2073	40%	27%	44	50%	41%	68	8	173	2005	عمالي
18135%	2065		34%	59		35%	61	6	181	2004	كلي

القضايا الشرعية											
88%	724	20%	16%	129	75%	72%	595	225	1047	2005	أحوال
90%	657		23%	167		67%	490	204	935	2004	نفس مسلمين
85%	70	20%	16%	13	75%	69%	57	11	93	2005	أحوال
											نفس غير مسلمين
95%	76		20%	16		75%	60	12	92	2004	

تابع / معدل سرعة الفصل في القضايا المدنية والشرعية بالمحكمة الابتدائية

نسبة القضايا المصنولة خلال الفترة								مجموع القضايا المعلقة	مجموع القضايا المسجلة	السنة	فرع القضية
خلال ١٠-١٢			خلال ٩-١		خلال ٧-٩						
المستهدف ٢٠٠٦	الحقق %	عدد القضايا الحكومة	الحقق %	عدد القضايا الحكومة	المستهدف ٢٠٠٦	الحقق %	عدد القضايا الحكومة				
القضايا المدنية											
	3%	24	92%	743	5%	6%	50	146	952	2005	مدني جزئي
	5%	28	90%	466		19%	97	189	706	2004	
	5%	40	94167%	2,578	5%	10%	87	87	941	2005	عمالي جزئي
	3%	22	91776%	2,603		7%	56	132	917	2004	
	5%	63	92%	1192.00	5%	10%	130	237	1527	2005	تجاري جزئي
	1%	17	97%	1330.00		6%	84	160	1526	2004	
	10%	80	68%	524.00	15%	15%	117	61	824	2005	تجاري كلي
	10%	72	81%	598.00		19%	140	25	764	2004	
10%	5%	39	86%	743.00	10%	9%	77	32	894	2005	مدني كلي
	5%	30	91%	529.00		10%	59	48	629	2004	
5%	10%	17	17350%	2,087	5%	8%	14	8	173	2005	عمالي كلي
5%	9%	15	18151%	2,093		16%	28	6	181	2004	

القضايا الشرعية										
	2%	16	94%	775	5%	6%	51	225	1047	2005
	3%	24	96%	701		6%	44	204	935	2004
	4%	3	92%	76	5%	7%	6	11	93	2005
	1%	1	99%	79		4%	3	12	92	2004

تابع / معدل سرعة الفصل في القضايا المدنية والشرعية بالمحكمة الابتدائية

فرع القضية	السنة	مجموع القضايا المسجلة	مجموع القضايا المعلقة	نسبة القضايا المفصلة خلال الفترة						
				خلال ١٢-١		خلال ١٤-١٣		خلال ١٥-١		
				عدد القضايا المحكومة	الحقق %	عدد القضايا المحكومة	الحقق %	عدد القضايا المحكومة	الحقق %	
القضايا المدنية :										
مدني جزئي	2005	952	146	767	95%	7	1%	774	96%	
	2004	706	189	494	96%	12	2%	506	98%	
عمالي جزئي	2005	941	87	804	94%	8	1%	812		
	2004	917	132	939	13203%	5	1%	2,943	95% 91700%	
جاري جزئي	2005	1527	237	1255.00	97%	16	1%	1271	99%	
	2004	1526	160	1347.00	99%	11	1%	1358	99%	
جاري كلي	2005	824	61	604.00	79%	38	5%	642	84%	
	2004	764	25	670.00	91%	26	4%	696	94%	
مدني كلي	2005	894	32	782.00	91%	12	1%	794	92%	
	2004	629	48	559.00	96%	8	1%	567	97%	
عمالي كلي	2005	173	8	143.00	87%	9	5%	152		
	2004	181	6	196	609%	4	2%	2,200	92% 18100%	

القضايا الشرعية										
97%	796		1%	5	96%	791	225	1047	2005	أحوال نفس
99%	726		0%	1	99%	725	204	935	2004	مسلمين
99%	81		2%	2	96%	79	11	93	2005	أحوال نفس
					100%	80	12	92	2004	غير مسلمين

تابع / معدل سرعة الفصل في القضايا المدنية والشرعية بالمحكمة الابتدائية

الفرع القضائية	السنة	مجموع السجلات	مجموع القضايا المعلقة	نسبة القضايا المفصلة خلال الفترة					
				خلال ١٦-١٨		خلال ١٩-٢١		خلال ٢١-٢٣	
				عدد القضايا المحكومة	% المحقق	عدد القضايا المحكومة	% المحقق	عدد القضايا المحكومة	% المحقق
القضايا المدنية									
مدني	2005	952	146	3	0%	1	0%	778	97%
جزئي	2004	706	189	3	1%	4	1%	513	99%
	2005	941	87	10	1%	1	0%	823	96%
عمالي	2004	917	132	1	0.1%				
جزئي	2005	1527	237	2	0%	3	0%	1276	99%
جاري	2004	1526	160	4	0.0%	0	99%	1362	99%
جزئي	2005	824	61	9	1%	2	0%	653	85%
جاري	2004	764	25	11	1%	11	1%	718	97%
كلي	2005	894	32	6	1%	2	0%	802	93%
مدني	2004	629	48	5	1%	3	1%	575	99%
كلي	2005	173	8	0	0%	2	1%	154	93%
عمالي	2004	181	6	5	3%	1	1%	173	99%
كلي						18103 %		2,205	

القضايا الشرعية									
أحوال	2005	1047	225	3	0%	799	97%		
نفس	2004	935	204	1	0%	727	99%	1	0%
مسلمين	2005	93	11					728	99%
أحوال	2004	92	12						
نفس غير مسلمين	2005								

4 معدلات سرعة النظر في القضايا

معدل الفترة / الفئة			مدني كلي		مدني جزئي	
من ١ إلى ٧ أيام	2005		٪٣٤		٪٠	
	2006		٪١٣		٪٠	
	الانحراف		٪١٢-			
من ٨ إلى ١٤ يوم	2005		٪٧,٨٣		٪٩,١٤	
	2006		٪٩,١٦		٪١٠,٥٦	
	الانحراف		٪١٦		٪١٦	
من ١٥ إلى ٢١ يوم	2005		٪٣٦,٢٤		٪٣٣,١٧	
	2006		٪٤٧,٤٤		٪٤١,٤٨	
	الانحراف		٪٣١		٪٢٣	
من ٢٢ إلى ٣١ يوم	2005		٪٤٦,٦٤		٪٤٤,٧٤	
	2006		٪٣٨,١١		٪٤٥,٤٢	
	الانحراف		٪١٨-		٪٢	
أكثر من شهر	2005		٪٧,٣٥		٪١٢,٧٥	
	2006		٪٣,٥٦		٪٣,٥٦	
	الانحراف		٪٥٢-		٪٧٢-	
غير محدد	2005		٪٦٣		٪٦٧	
	2006		٪٣٣		٪٢٥	
	الانحراف		٪٤٨-		٪٦٣-	

الاخراقات الايجابية في القضايا المدنية (الكلية والجزئية) في الفترات من (8-14 يوم) و (15-21 يوم) مؤشر على حصول المتقاضين على مواعيد جلسات قريبة .

وأما الاخراقات السلبية في الفترات من (22-31 يوم) و(أكثر من شهر) و(غير محدد) مؤشر ايجابي أيضا حيث يدل على أن القضايا التي كانت تستغرق أكثر من 22 يوم موعدا لأول جلسة قد تم تقليصه ليدخل ضمن المدد القصيرة .

* قانون الإجراءات المدنية حدد مواعيد نظر أول جلسه وهذا التحديد يعد عائقا من الحصول على مواعيد قريبة . مثال خديد موعد 3 أيام للإعلان في إمارة دبي . وعشرة أيام للإعلان خارج إمارة دبيألخ

سرعة النظر في القضايا التجارية

نوع الدعوى	من 1 إلى 7 يوم			من 8 إلى 14 يوم			من 15 إلى 21 يوم		
	2005	2006	الانحراف	2005	2006	الانحراف	2005	2006	الانحراف
جاري جزئي	0.07%	0	0	2.42%	2.42%	0	29.21%	34.62%	0
جاري كلي	5%	0	0	3.40%	1.47%	-14%	27.31%	41.18%	64%
نوع الدعوى	من 22 إلى 31 يوم			أكثر من شهر			غير محدد		
	2005	2006	الانحراف	2005	2006	الانحراف	2005	2006	الانحراف
جاري جزئي	62.67%	47.44%	0	5.37%	11.54%	0	0.26%	0	0
جاري كلي	54.49%	48.53%	-13%	14.56%	8.82%	-71%	0.24%	0	-4%

المحكمة الابتدائية الشرعية

أداء المحكمة الشرعية يتضمن الخدمات والطلبات والدعاوى طبقاً لما هو موضح أدناه:-

• التوثيقات:

وتشمل معاملات عقود الزواج والطلاق ومعاملات الاشهادات وطلبات الشؤون الاجتماعية. أما معاملات الاشهادات فهي تزيد عن (40) صنفاً منها اشهادات إشهار الإسلام وإثباتات استمرار الزوجية وأبناء الزوجة... الخ. وغير هذه الاشهادات موضحة ضمن المحتويات والمنشورات في موقع محاكم دبي على الانترنت. وطلبات الشؤون الاجتماعية هي نماذج صادرة أصلاً عن قطاع الشؤون الاجتماعية بوزارة العمل ومضامينها هي الإشهاد بان ذات العلاقة أرملة أو بأنها مطلقة ولم تتزوج بعد الطلاق. ودور المحكمة الشرعية فيها هو تصديق واعتماد هذه الطلبات بناء على عبارتها وموضوعها المفضى به من قبل ذات العلاقة وذلك أمام شاهدها

• الطلبات والدعاوى:

(١) الاعلامات الشرعية ومواد التركات: وما تجدر الإشارة إليه أن ملفات التركات قد تفتتح وتسجل كموايد تنظرها المحكمة الشرعية بناء على طلب بخطاب من غير ذوي الشخص المتوفى كالنيابة العامة أو القيادة العامة للشرطة أو الجهة التي قد يكون للمتوفى مستحقات لديها وفي هذه الحالات يستهدف من افتتاح وتسجيل التركة هو إيداع أمانات عينية أو نقدية تخص المتوفى بخزينة المحاكم ريثما يتقدم (المستفيدون (الورثة) بالمسوغات اللازمة والرسمية من اجل استلام هذه الأمانات حسب الأصول ومن هذه المسوغات وفي مقدمتها الاعلامات الشرعية وهي إما أن تكون صادرة من قبل محكمة دبي الشرعية أو من محكمة أخرى خارج الدولة.

(٢) أحوال المال: وهي مواد وطلبات ودعاوى تدور حول الوصاية على القاصر و الإذن بالبيع أو الشراء لمصلحته أو تقرير نفقة له وحول إثبات الغيبة بالنسبة للمفقود أو الغائب وتعيين وكيل قضائي لإدارة أمواله وكذلك طلب إيقاع حجز وتعيين قيم على المحجور عليه وأخيراً تعيين مساعد قضائي لأصحاب العاهتين من عاهات (الصمم والبكم والعمى).

(٣) أحوال النفس: وتعرف بقضايا الأسرة ومنها قضايا النفقات كنفقة الزوجة ونفقة الأبناء ونفقة الوالدين أو أحدهما ونفقة عدة المطلقة ونفقة متعة الطلاق وكذلك دعاوى إسقاط النفقة أو تخفيضها أو زيادتها. وقضايا الحضانة ومنها إثبات الحضانة وأجرة الحضانة وتمكين الأب أو الأم أو الجد من رؤية الطفل وأخيراً دعوى إسقاط الحضانة وتسليم الطفل. والقضايا ذات العلاقة بالزوجية وانتهائها باستثناء النفقات ومنها إثبات الزواج والمطالبة بالمهر (الصداق) أو مؤجل المهر. وتنفيذ شرط أو أكثر من شروط عقد الزواج بإبطال أو فسخ عقد الزواج. وإثبات الطلاق. والتطبيق للضرر.

واثبات المنشور والطاعة وتسليم أوراق أو مقتنيات شخصية وأخيراً دعوى الإذن بالزواج.

• التوجيه والإصلاح الأسري:

خطا قسم التوجيه الأسري خطوات كبيرة في مجال الإصلاح الأسري وأصبح مثلاً يحتذى لدى المحاكم الشرعية داخل وخارج الدولة . حيث أن نسب الطلاق انخفضت بشكل ملحوظ كما ان القسم ساهم في إجراء قرابة 300 اتفاق تسوية بين الأزواج خلال هذه السنة . وقد أظهرت آخر الإحصائيات الصادرة من التوجيه والإصلاح الأسري بمحاكم دبي ان نسبة الحالات التي تم الصلح فيها وصلت إلى 62 ٪ مع نهاية شهر ديسمبر 2006 م . وان النتائج لهذه السنة مبشرة حيث معدل الصلح قد وصل إلى 62 ٪ في حين أنها كانت مع نهاية العام الماضي 48 ٪ . كما وصلت الحالات التي استقبلها القسم منذ بداية السنة وإلى نهاية نوفمبر إلى 1650 حالة أسرية وحسب المادة 16 من قانون الأحوال الشخصية فأًن المحكمة لا تقبل الدعوى في مسائل الأحوال الشخصية الا بعد عرضها على قسم التوجيه الأسري . بالإضافة إلى تنظيم العديد من البرامج والفعاليات الاجتماعية، التي تساهم في نشر الثقافة الأسرية في المجتمع.



مدير الإدارة ورئيس قسم التوجيه في استقبال وفد من محاكم رأس الخيمة

انه من المفيد التقرير أن أرقام الإحصائية في 2006م وراءها كإنجازات موارد هي كما يلي:

- (1) عدد القضاة (16) قاضياً.
 - (2) القاعات المخصصة للمحكمة الشرعية (6) قاعات.
 - (3) العاملون في إدارة القضايا الشرعية (52) موظفاً.
 - (4) العاملون في التوجيه والإصلاح الأسري (8) موظفين.
 - (5) العاملون في أقسام الإدارة الفنية (التسجيل والإعلان) (45) موظفاً.
- يقدمون أداءً جزئياً للقضاء الشرعي ضمن مهامهم الأخرى.

احصائيات القضايا والدعوى والمواد المسجلة في المحكمة الشرعية

م	م	أصناف القضايا - الدعوى والمواد	سنة ٢٠٠٤	سنة ٢٠٠٥	سنة ٢٠٠٦	نسبة الفارق بين السنتين الأخيرتين
	فرعي					

١	المستعجل - ل :					
	١	حجز تحفظي	١	١	٢	+ ١٠٠ %
	٢	أمر على عريضة	١٢١	١٨١	١٥٨	- ١٢,٧ %
	٣	دعوى مستعجلة	-	٢	٦	+ ٢٠٠ %
	٤	تظلمات	٢٩	٤٠	٤٧	+ ١٧,٥ %

٢	الاعلامات:					
	١	مسلمون	٨٣١	٧٩٥	٨٥٣	+ ٧,٣ %
	٢	غير مسلمين	١٢٢	١٥٩	١٤٠	- ١١,٩ %

٣	التركات:					
	١	مسلمون	٤٧٤	٥٣٠	٤٨٦	- ٨,٣ %
	٢	غير مسلمين	١٣١	١٦١	١٦١	% _

٤	إدخال وإخراج وارث :					
	١	مسلمون	١٧	٢٤	٣٣	+ ٣٧,٥ %
	٢	غير مسلمين	٢	١	٥	- ٤٠٠ %

٥	أحوال المال :					
	١	مسلمون	٣٨٩	٥٠٨	٣٥٧	- ٢٩,٧ %
	٢	غير مسلمين	٢٥	٢٢	١٢	- ٤٥,٥ %

٦	أحوال النفس :					
	١	مسلمون	٩٣٥	١٠٤٧	١٠٨٢	+ ٣,٣ %
	٢	غير مسلمين	٩٢	٩٣	١٠٤	+ ١١,٨ %

٧	الوقف :					
			١	١	١	٠٠,٠٠ %

٨ التنفيذ :				
١	تنفيذ شرعي	٢٢١	٢٧٤	٣٦٢ + ٣٢,١ %
٢	أمور مستعجلة	-	١	-
٣	إنابات شرعية	١٣٢	٢٠٠	١٨٨ - ٦,٠ %
٤	إشكالات شرعية	-	٦٦	٨٤ + ٢٧,٣ %
٥	غرامات	-	٢٣	٢٧ + ١٧,٤ %

٩ التوثيقات :				
١	عقود زواج	٢٢٠٠	٢٢٩٧	٢٦٧٩ + ١٦,٦ %
٢	معاملات الطلاق	٦٠٠	٥٥٥	٦١٧ + ١١,٢ %
٣	الاشهادات	٣٥١٢	٤٩٩٩	٥٣٤٢ + ٦,٩ %
٤	طلبات الشؤون الاجتماعية	١٥٣٥	١٠٩٠	١٣١١ + ٢٠,٦ %

١٠ التوجيه والإصلاح الأسري :				
١	حالات زوجية	١١٧٣	١٢٠٦	٢٠٣١ + ٦٨,٤ %
٢	حالات عائلية	٣١	٤٥	٣٨ + ١٥,٦ %

إيضاحات :

- (١) أرقام هذه الإحصائية هي مجاميع المواد والقضايا المسجلة من كل صنف في السنة ذات الصلة.
- (٢) النقصان في قضايا أحوال مال المسلمين سببه إحالة الاختصاص في موضوعات هذه القضايا إلى دائرة الأوقاف وشؤون القصر.
- (٣) لافلت في قضايا أحوال النفس ازديادها بنسبة أعلى لغير المسلمين.
- (٤) ولافت ازدياد الطلب على التوثيقات الشرعية جميعها وهي إذا كانت دالة إيجابية بالنسبة لعقود الزواج فهي ليست كذلك بالنسبة لمعاملات الطلاق.
- (٥) أما ازدياد الحالات الزوجية المسجلة بنسبة (68.4%) في سنة 2006م فمبرره أن التوجيه والإصلاح الأسري صار يشمل التوجيه والإصلاح الأسري للمسلمين وغير المسلمين.

سرعة الفصل في مواد وقضايا الأحوال الشخصية عملياً هي مؤشر له منطقة وجدواه في قضايا أحوال النفس فقط ويبين ذلك الجدول الذي سيتبع بعض النبذات حول المحكمة الشرعية والمواد والقضايا التي تختص بها في الصفحات التالية.

الباب الثاني

الفصل الثاني

المحكمة العمالية



"Pioneering in Courts Work"
Justice. Equality. Ingenuity and excellence
Team work. Independence



"الريادة في عمل المحاكم"
العدل. المساواة. الإبداع و التميز.
العمل بروح الفريق. الإستقلالية.

المحكمة الابتدائية العمالية

لقد دأبت محاكم دبي منذ سنوات عدة على تخصيص قضاة ودوائر قضائية ووحدات إدارية متخصصة تتعامل بشكل حصري مع القضايا العمالية ولكن النقلة النوعية التي تفردت بها محاكم دبي هو إنشاء محكمة ابتدائية عمالية في نوفمبر 2006 تختص في النزاعات العمالية عن طريق إعادة تنظيم الدوائر العمالية الحالية البالغ عددها (6) دوائر. حيث تنضوي تحت مظلة المحكمة الابتدائية العمالية. وذلك بناء على توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، وتأتي هذه المبادرة لتشكل منهجاً دقيقاً لتنظيم العلاقات بين كافة الجهات الاتحادية والمحلية التي تعمل في مجال القضايا والمنازعات العمالية.

وقد تم إسناد مهام محددة هي دراسة ومراجعة جميع الإجراءات والخدمات المقدمة والمرتبطة بالقضايا العمالية، واقتراح ووضع الخطط التي من شأنها الارتقاء بالخدمات المقدمة لتلك الفئة، علاوة على تنفيذ البرامج والمشاريع الإدارية والفنية، وتحديد احتياجات التنسيق والاتصال بالجهات الأخرى المعنية بالشؤون العمالية في الدولة، مع ضرورة رفع تقارير دورية للإدارة العليا حول جميع الأنشطة الخاصة بالفريق

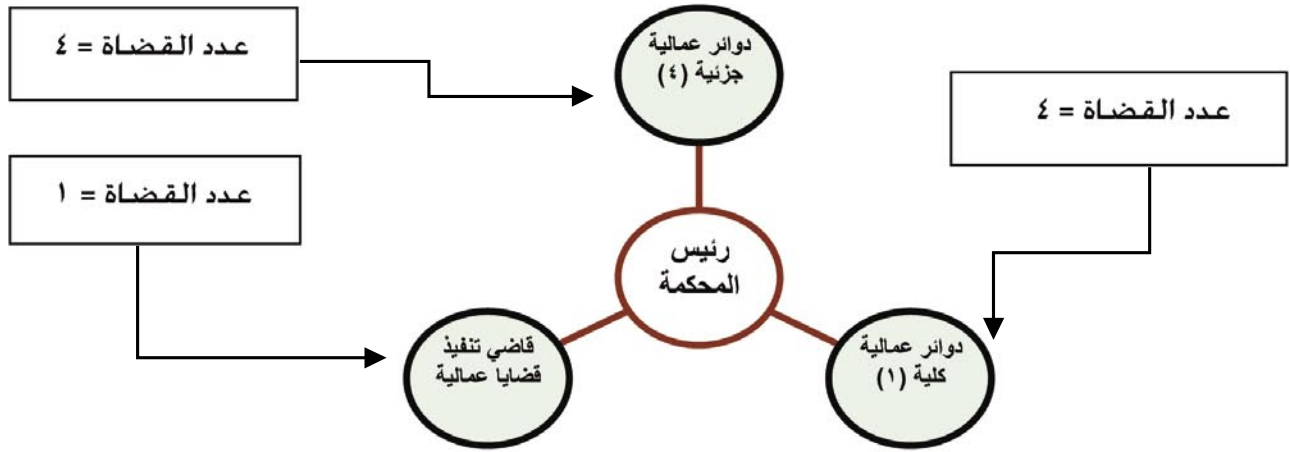
رسالة المحكمة الابتدائية العمالية

“ تحقيق العدالة في النزاعات العمالية لجميع المعنيين في دبي من خلال خدمات فض منازعات شاملة، سهولة الوصول، قدرة على حل المنازعات بكفاءة ونافذة ”

المحاور الرئيسية للخطة الإستراتيجية للمحكمة الابتدائية العمالية والأهداف

(١) تعزيز ثقة المجتمع بالنظام القضائي في القضايا العمالية. (٢) دعم ومساندة جهود تنقية التشريعات القضائية في النزاعات العمالية والعمل على تطويرها. (٣) تقديم خدمات متميزة للمتعاملين. (٤) دعم وتطوير العلاقات مع معاوني القضاء (المحامون والخبراء ومن في حكمهم). (٥) تعزيز التعاون القضائي والمحلي والاتحادي والإقليمي والدولي.	المحور الإستراتيجي الأول المتعاملين (المجتمع-الحكومة-المتعاملين-الشركاء)
(٦) تحسين هندسة العمليات الرئيسية والمساندة بالمحكمة العمالية الابتدائية بما يتناسب مع تنفيذ إستراتيجية الدائرة وتحقيق أهدافها. (٧) استحداث وتطوير وتطبيق معايير أداء خاصة بالنزاعات العمالية.	المحور الإستراتيجي الثاني العمليات الداخلية
(٨) اجتذاب وتطوير موارد بشرية محفزة ذات كفاءة عالية قادرة على المساهمة في تحقيق رسالة وأهداف الدائرة. (٩) إيجاد بيئة عمل تدعم المحافظة على الموارد البشرية ذات كفاءة عالية قادرة على تقديم وابتكار أداء مؤسسي متميز. (١٠) إعداد وتطبيق خطة لتوطين الكادرين القضائي والإداري. (١١) تأهيل جيل من القادة قادر على التعامل مع المستجدات المعاصرة والاحتياجات المستقبلية.	المحور الإستراتيجي الثالث الموارد البشرية

الهيكل التنظيمي القضائي في لمحكمة الابتدائية العمالية



الإحصائيات ومعدلات الأداء معدلات الأداء:

يتم قياس الأداء من خلال خمسة مؤشرات تتضمن:

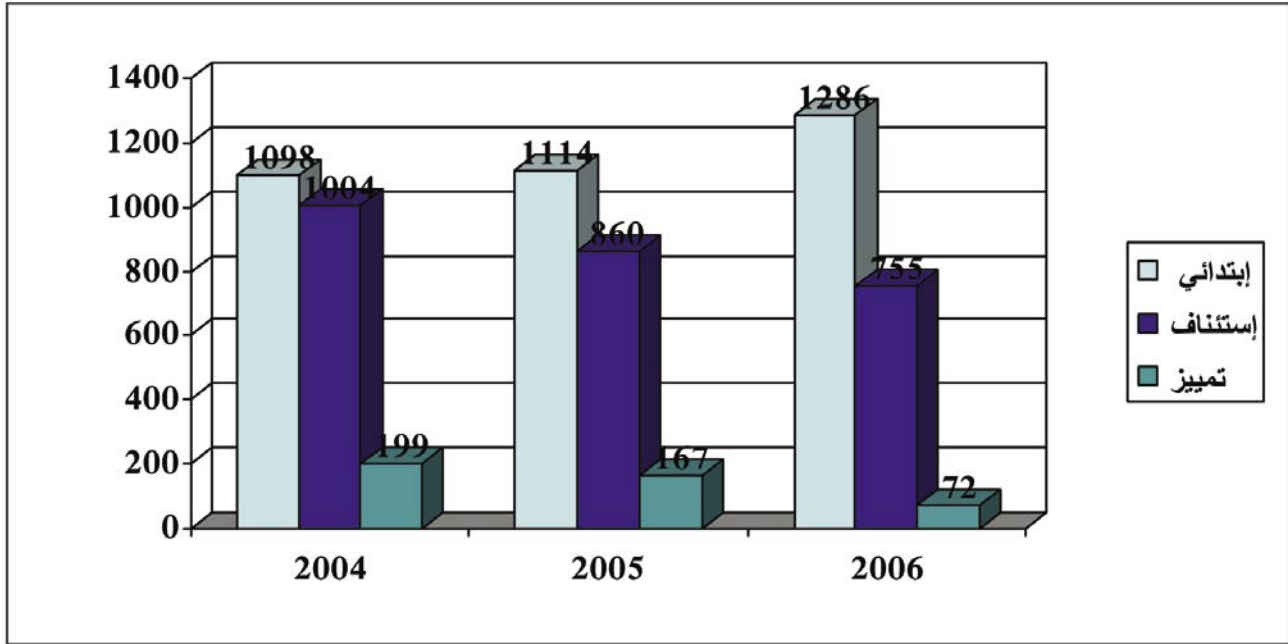
- 1- معدل الزيادة في عدد القضايا العمالية المسجلة.
- 2- معدل سرعة النظر في القضايا من تاريخ التسجيل إلى أول جلسة.
- 3- معدل الفصل.
- 4- معدل سرعة الفصل.
- 5- دقة الأحكام.

1- معدل الزيادة في عدد القضايا العمالية المسجلة

يشير معدل الزيادة في القضايا العمالية المسجلة في المحكمة الابتدائية العمالية إلى زيادة إجمالية محدودة تبلغ 15.43٪، وهي زيادة طبيعية لا تتجاوز 172 قضية في عام 2006 عنها في عام 2005. وفي المقابل فقد تلاحظ انخفاض القضايا العمالية المسجلة في محكمة الاستئناف بمقدار 12٪ في عام 2006 مقارنة بعام 2005. وكذلك سجل انخفاض حاد في القضايا التي سجلت في محكمة التمييز بدبي بمقدار 57٪ حسب ما يوضحه الرسم البياني التالي.

ومن المتوقع أن تكون هناك زيادة بسيطة في عام 2007 تقل عن معدل الزيادة المسجل في العام السابق 2006 في المحكمة الابتدائية العمالية. مع توقع استمرار انخفاض تسجيل القضايا العمالية في كل من محكمتي الاستئناف والتمييز.

معدل الزيادة في القضايا المسجلة



2- معدل سرعة النظر في القضايا من تاريخ التسجيل إلى أول جلسة.

على الرغم من قصر المدة من مباشرة المحكمة الابتدائية العمالية وذلك اعتباراً من 2006/11/9 إلا أنه من الممكن ملاحظة تغير إيجابي في معدل السرعة الموضح في الجدول المبين أدناه:

سرعة النظر في القضايا العمالية

الفئة	من ١ إلى ٧ يوم			من ٨ إلى ١٤ يوم			من ١٥ إلى ٢١ يوم		
	قبل	بعد	الانحراف	قبل	بعد	الانحراف	قبل	بعد	الانحراف
عمالي جزئي	0.12%	4.47%	3625%	18.46%	26.83%	45%	63.69%	49.59%	-22%
عمالي كلي	0%	3%	3%	14.01%	15.38%	10%	47.83%	49.15%	3%
الفئة	من ٢٢ إلى ٣١ يوم			أكثر من شهر			غير محدد		
	قبل	بعد	الانحراف	قبل	بعد	الانحراف	قبل	بعد	الانحراف
عمالي جزئي	16.75%	18.29%	9%	0.73%	0.41%	-44%	0.24%	0.41%	71%
عمالي كلي	23.67%	34.62%	46%	14.49%	1.28%	-91%	0%	0%	0%

3- معدل الفصل في القضايا العمالية:

لضمان عدم وجود تكدر في القضايا في المحكمة يتم استخدام هذا المعدل الذي يقيس إجمالي عدد القضايا العمالية التي تم الفصل القطعي بغض النظر عن تاريخ تسجيلها مع القضايا التي تم تسجيلها خلال فترة معينة وتسعى المحكمة في دبي على أن تحقق معدل أجاز يتجاوز المعدل المتعارف عليه عالمياً وهو 1:1

وفعلاً تم تحقيق هذا المعدل المستهدف وأحياناً تم تجاوزه كما هو واضح في عامي 2005 و 2006 في كل من محكمتي الاستئناف والتمييز في الجدول أدناه . وكذلك تم تحقيق معدل 107 % في أجاز القضايا الكلية في عام 2005. أما في عام 2006 فلم يتم تحقيق المعدل المستهدف نتيجة لوجود الزيادة المشار إليها أعلاه في عدد القضايا المسجلة في المحكمة الابتدائية.

الإجمالي العام لسنة ٢٠٠٥			الإجمالي العام لسنة ٢٠٠٦			فرع القضية
نسبة المحكوم	عدد القضايا المسجلة	عدد القضايا المحكومة	نسبة المحكوم	عدد القضايا المسجلة	عدد القضايا المحكومة	
87%	941	819	78%	1,020	791	عمالي جزئي
107%	173	185	73%	267	195	عمالي كلي
90%	1114	1004	77%	1287	986	إجمالي القضايا العمالية الابتدائية
103%	860	889	98%	755	738	استئناف عمالي
107%	167	178	217%	72	156	طعن عمالي

ومنذ تأسيس المحكمة الابتدائية العمالية بدبي في 2006/11/9 فقد أدى ذلك إلى التحسن في معدل الفصل حيث حقق معدل فصل وصل إلى 89 % في القضايا العمالية الجزئية التي تم فصلها خلال الفترة من 2006/11/9 وحتى 2007/1/24 (216 قضية) مقارنة بالقضايا التي تم تسجيلها خلال هذه الفترة (243 قضية).

4- معدل سرعة الفصل القضايا العمالية:

يقيس هذا المعدل عدد ونسبة القضايا العمالية التي تم فصلها خلال فترة زمنية معينة من عدد القضايا المسجلة. حيث يتم قياس الزمن المستغرق من تاريخ تسجيل الدعوى إلى تاريخ الفصل فيها. حيث يتم في محاكم دبي إعداد تقارير ربع سنوية تظهر نسب وعدد القضايا حسب نوع الدعوى.

حيث أظهرت نتائج الأداء عن عام 2004 إن ما نسبته عن 69% من القضايا العمالية الجزئية قد تم فصلها خلال الثلاثة أشهر و 89 % خلال الستة أشهر وان 99 % من القضايا خلال 12 شهراً من تاريخ تسجيلها مما يعد أداءً جيداً. أما القضايا العمالية الكلية ففي نفس العام

2004 فقد تم الفصل في ما نسبته 69 ٪ خلال الستة أشهر و 85 ٪ خلال التسعة أشهر و 93 ٪ خلال 12 شهرا من تاريخ تسجيل الدعوى. أما عام 2005 فقد كان الأداء اقل قليلا من 2004.

ولا توجد قضايا متداولة ذات مدد طويلة (المعروضة على المحاكم ولم يفصل فيها بعد) حيث تم رصد عدد 14 قضية عمالية كلية و 9 قضايا عمالي جزئي متداولة في عام 2007 يعود تاريخ تسجيلها إلى عام 2005 وتوجد قضية عمالية جزئية واحدة متداولة في عام 2007 يعود تسجيلها إلى عام 2004 وذلك حسب ما يوضحه الشكل البياني أدناه:

الدائرة العمالية الرابعة الجزئية / الدعاوي المتداولة

حسب السنة		
1		<u>2006</u>
9		<u>2005</u>
1		<u>2004</u>

الدائرة العمالية الكلية / الدعاوي المتداولة

حسب السنة		
20		<u>2007</u>
124		<u>2006</u>
14		<u>2005</u>

وتستهدف المحكمة الابتدائية العمالية أن تحقق معدلات أداء عالية خلال عام 2006 حيث تم استهداف تحقيق الفصل في ما نسبته 70 ٪ من القضايا العمالية الجزئية خلال الثلاث أشهر الأولى و 95 ٪ خلال الستة أشهر على تنهي من الفصل في 100 ٪ من القضايا خلال 9 أشهر فقط من تاريخ التسجيل. أما القضايا العمالية الكلية فقد تم استهداف الفصل في 50 ٪ من القضايا خلال الثلاثة أشهر و 90 ٪ خلال الستة أشهر و 100 ٪ خلال 12 شهرا. وسوف يتم نشر نتائج أداء عام 2006 النهائية فورا بعد مرور المدة الزمنية المطلوبة حيث يقتضي مرور سنة من تاريخ انتهاء الربع (فمثلا الربع الأول الذي ينتهي في 2006/3/31 سيتم بعد انتهاء 2007/3/31).

في القضايا استئناف عمالي فقد تم الفصل في ما يزيد على 70 ٪ من القضايا خلال الثلاث أشهر من تسجيل القضايا خلال عامي 2004 و 2005 ، و 91 ٪ خلال الستة أشهر في عام 2005 . أما في عام 2006 فان محكمة الاستئناف فتسعى إلى الفصل في ما نسبته 80 ٪ خلال الثلاثة أشهر و 90 ٪ خلال الستة أشهر و 100 ٪ خلال التسعة أشهر.

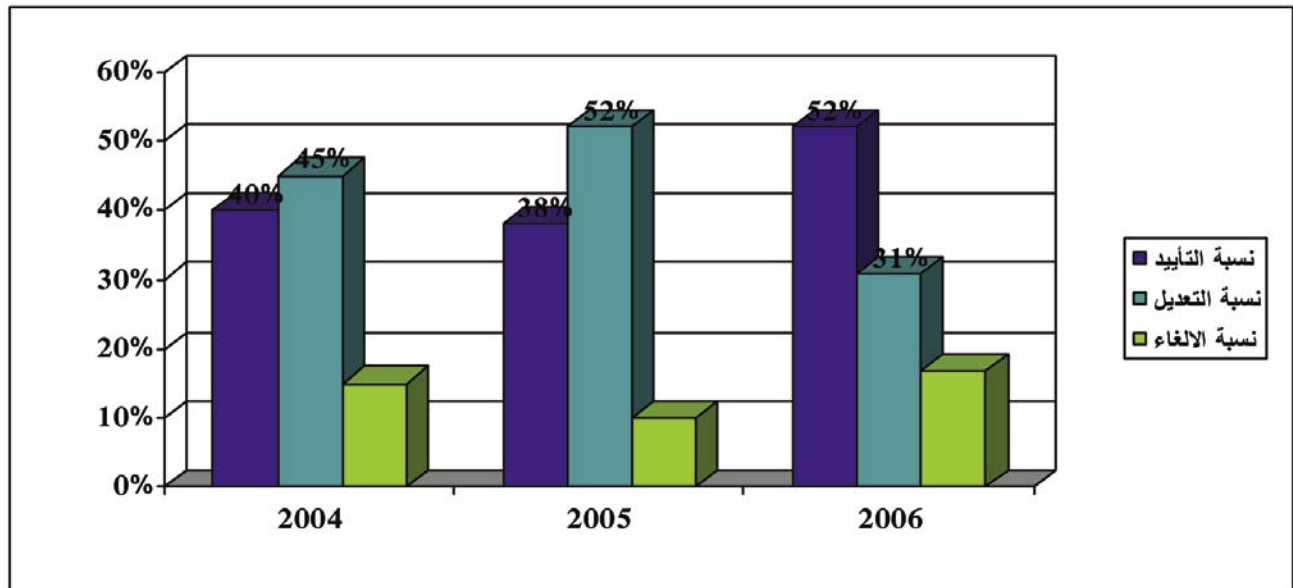
أما في محكمة التمييز فقد تم الفصل في ما نسبته 88 % من قضايا الطعن العمالي خلال الستة أشهر في عام 2004، وما نسبته 84 % خلال التسعة أشهر في عام 2005 وهي تسعى إلى تحقيق نسب أداء أعلى في عام 2006.

5- دقة الأحكام

يبين الجدول أدناه نسبة الدقة في الأحكام التي تصدر في القضايا العمالية من المحكمة الابتدائية العمالية.

نسبة أحكام الاستئناف التي أيدت المحكمة الابتدائية العمالية أو عدلته أو ألغته

السنة	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦
عدد الأحكام العمالية	١٠٨٣	٨٨٩	٧٣٨

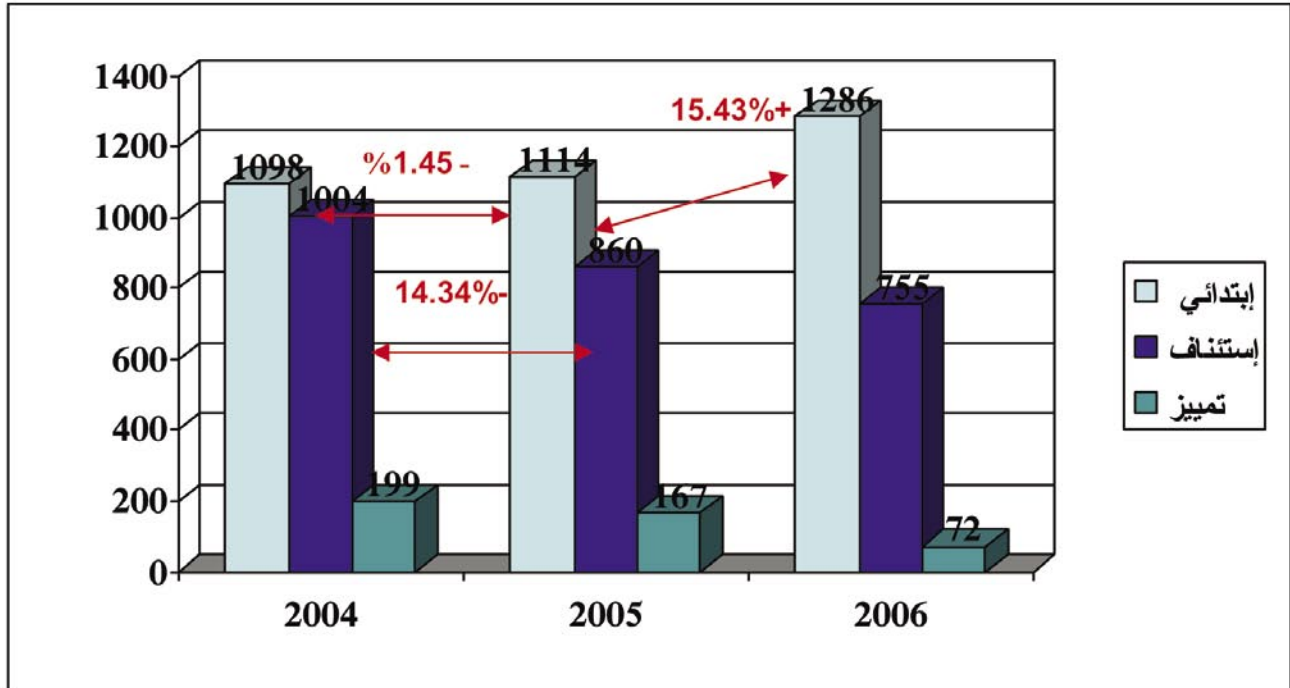


إجراءات التقاضي في الدعاوى العمالية:

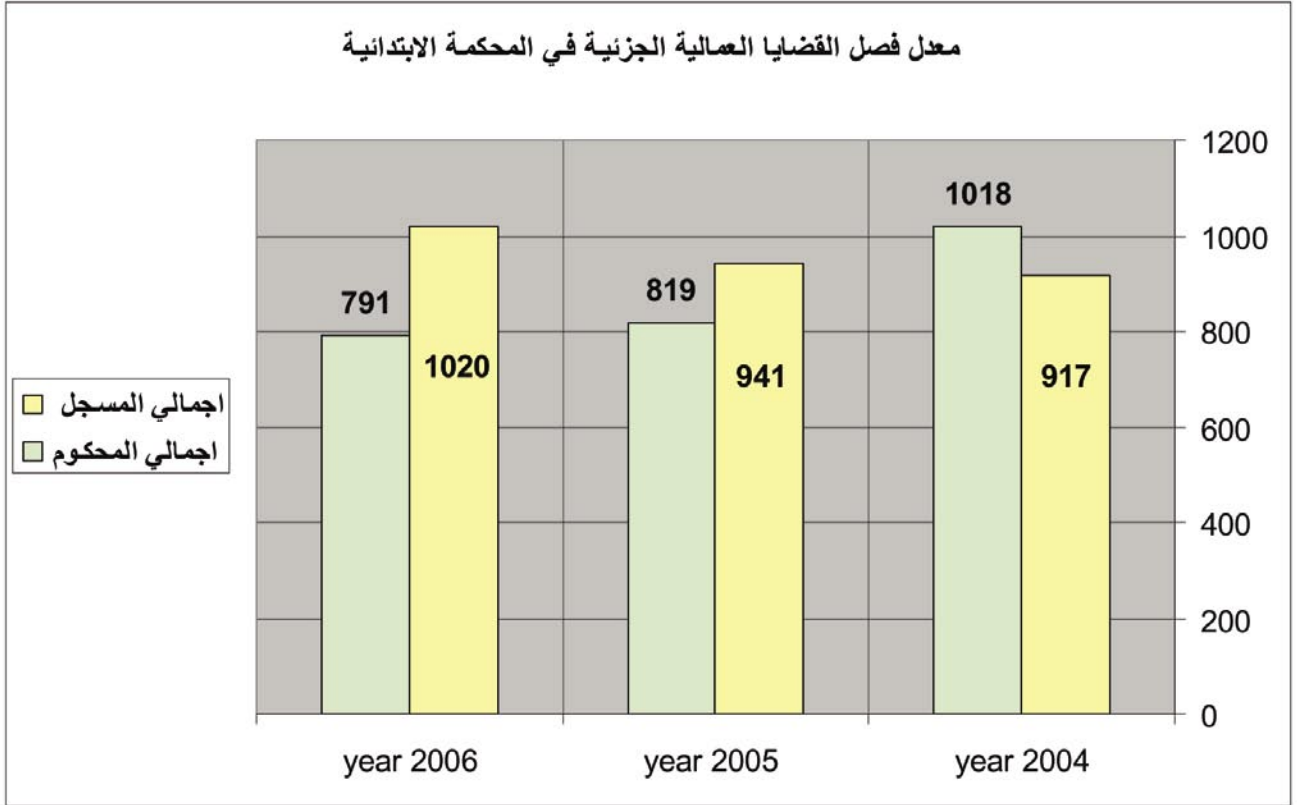
- (1) يجب أن يسبق تسجيل الدعوى العمالية قيام المدعي بتقديم شكوى إلى وزارة العمل والتي ستقوم بدورها بتسوية النزاع وديا وفي حالة تعذر التسوية تقوم بإحالة النزاع إلى المحكمة خلال أسبوعين من تاريخ الشكوى وذلك عملاً بأحكام المادة (6) من قانون العمل.
- (2) يتقدم المدعي بصحيفة دعوى مكتوبة بالوقائع والطلبات وتشمل : أسم المدعي والمدعى عليه كاملاً وعنوانهما وذلك عملاً بأحكام المادة (42) من قانون الإجراءات المدنية الاتحادي رقم (11) لسنة 1992م.

- (3) يقدم المدعي مستنداته في حافظة مستندات مع صور بعدد الخصوم على أن تكون باللغة العربية، وفي حالة وجود مستندات باللغة الأجنبية يتم ترجمتها باللغة العربية لدى مترجم قانوني عملاً بأحكام المادة (1/45) من قانون الإجراءات المدنية.
- (4) يجب حضور المدعي شخصياً أو محام عنه أو قريب له حتى الدرجة الرابعة موكل عنه حسب الأصول.
- (5) يتم إعلان المدعى عليه بصحيفة الدعوى والمستندات وبموعد الجلسة.
- (6) يودع المدعى عليه أو وكيله القانوني - (مادة - 55 من قانون الإجراءات المدنية) - مذكرة دفاعه وصوراً لمستنداته موقعاً عليها منه قبل الجلسة المحددة لنظر الدعوى بثلاثة أيام على الأقل عملاً بأحكام المادة (2/45) من ذات القانون.
- (7) تصدر المحكمة حكمها في الدعوى خلال ثلاثين يوماً بعد نظرها من خلال جلسات متعاقبة تنتهي عند تقديم الأطراف مذكراتهم الختامية.
- (8) بعد فوات مواعيد الطعن المقررة قانوناً يتم طرح الحكم لدى دائرة التنفيذ لاقتضاء الحقوق المحكوم بها.

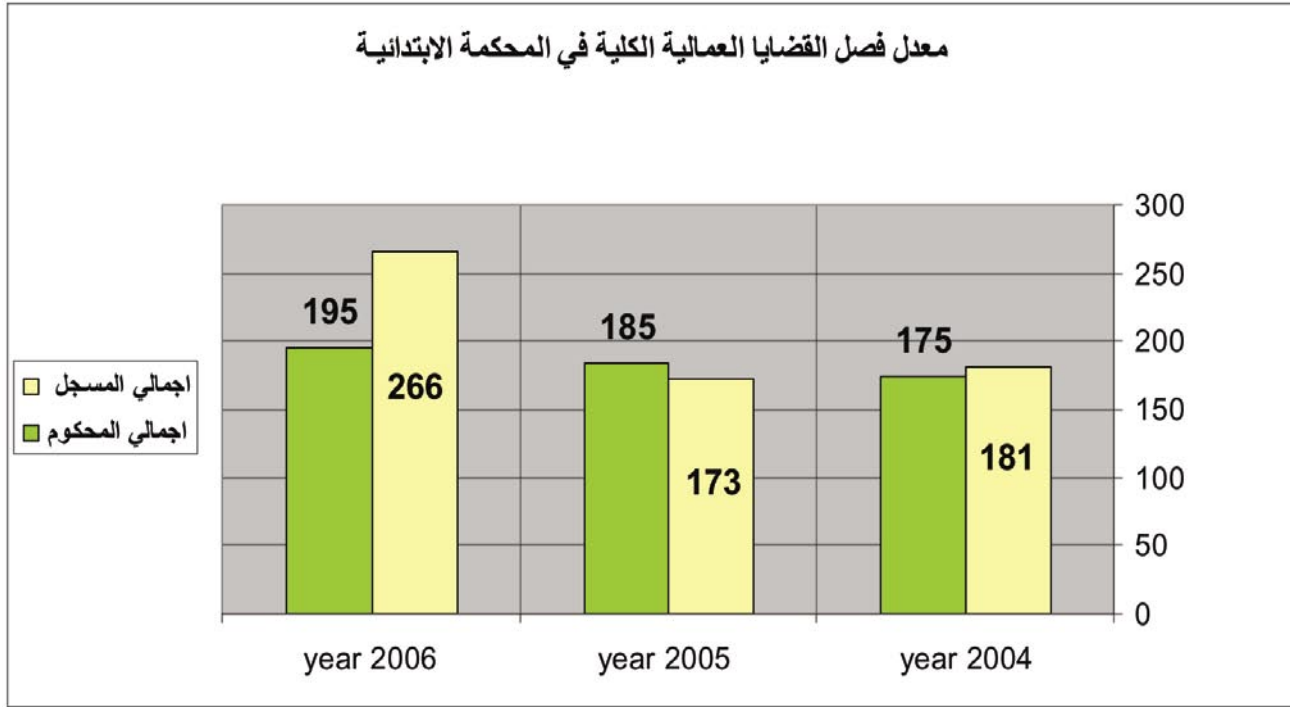
معدل الزيادة في عدد القضايا العمالية في محاكم دبي



معدل فصل القضايا العمالية الجزئية



معدل فصل القضايا العمالية الكلية في المحكمة الابتدائية العمالية

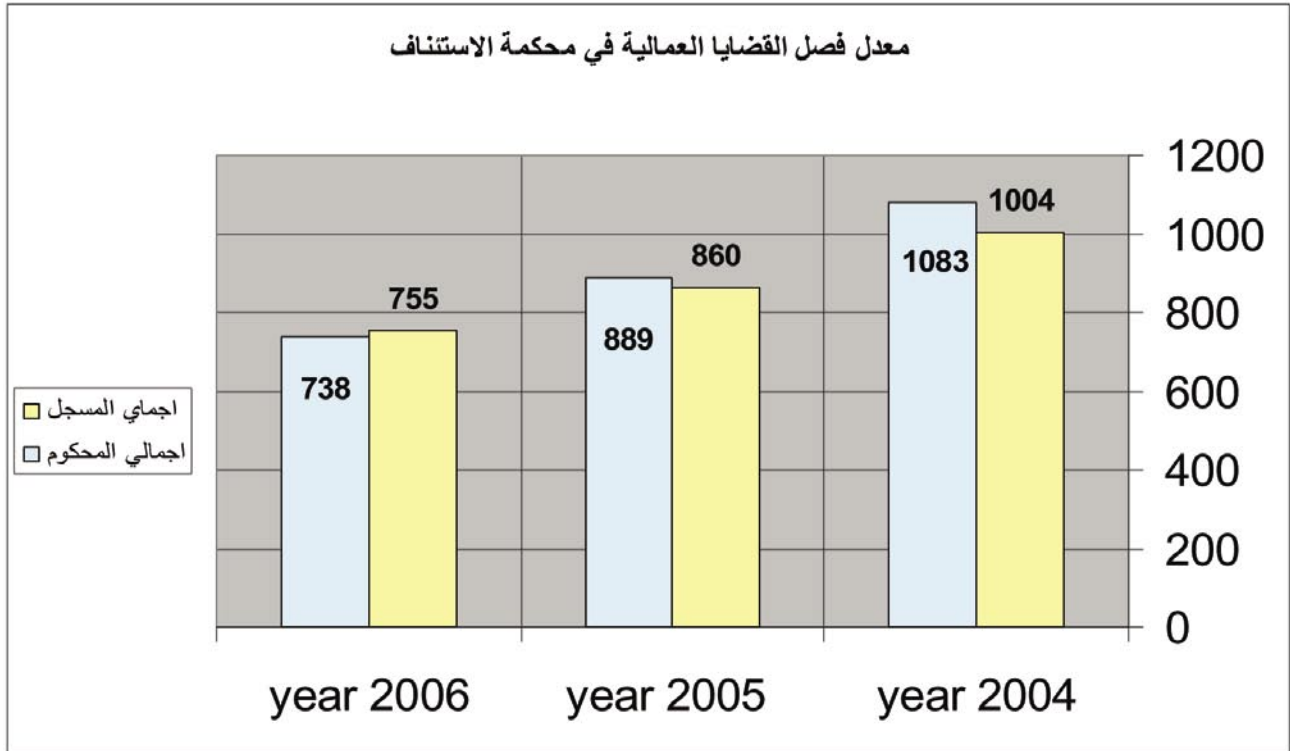


سرعة النظر في القضايا العمالية

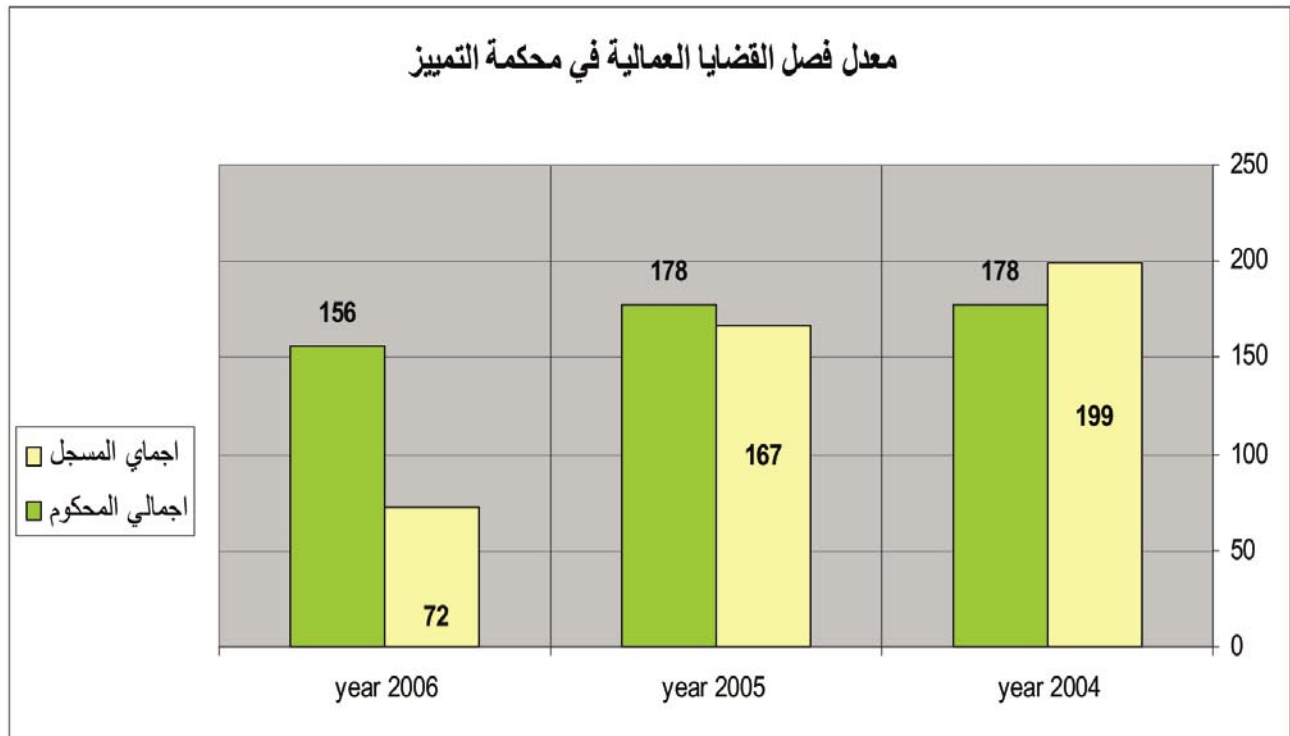
(المقارنة عن الفترة من ٢٠٠٦/١/١ إلى ٢٠٠٦/١١/٨ و الفترة من ٢٠٠٦/١١/٩ إلى ٢٠٠٦/١٢/٢٤ م)

الفئة	من ١ إلى ٧ يوم			من ٨ إلى ١٤ يوم			من ١٥ إلى ٢١ يوم		
	قبل	بعد	الانحراف	قبل	بعد	الانحراف	قبل	بعد	الانحراف
عمالي جزئي	%٠,١٢	%٤,٤٧	%٣٦٢٥	%١٨,٤٦	%٢٦,٨٣	%٤٥	%٦٣,٦٩	%٤٩,٥٩	%٢٢-
عمالي كلي	%٠	%٣	%٣	%١٤,٠١	%١٥,٣٨	%١٠	%٤٧,٨٣	%٤٩,١٥	%٣
الفئة	من ٢٢ إلى ٣١ يوم			أكثر من شهر			غير محدد		
	قبل	بعد	الانحراف	قبل	بعد	الانحراف	قبل	بعد	الانحراف
عمالي جزئي	%١٦,٧٥	%١٨,٢٩	%٩	%٠,٧٣	%٠,٤١	%٤٤-	%٠,٢٤	%٠,٤١	%٧١
عمالي كلي	%٢٣,٦٧	%٣٤,٦٢	%٤٦	%١٤,٤٩	%١,٢٨	%٩١-	%٠	%٠	%٠

معدل فصل القضايا العمالية في محكمة الاستئناف

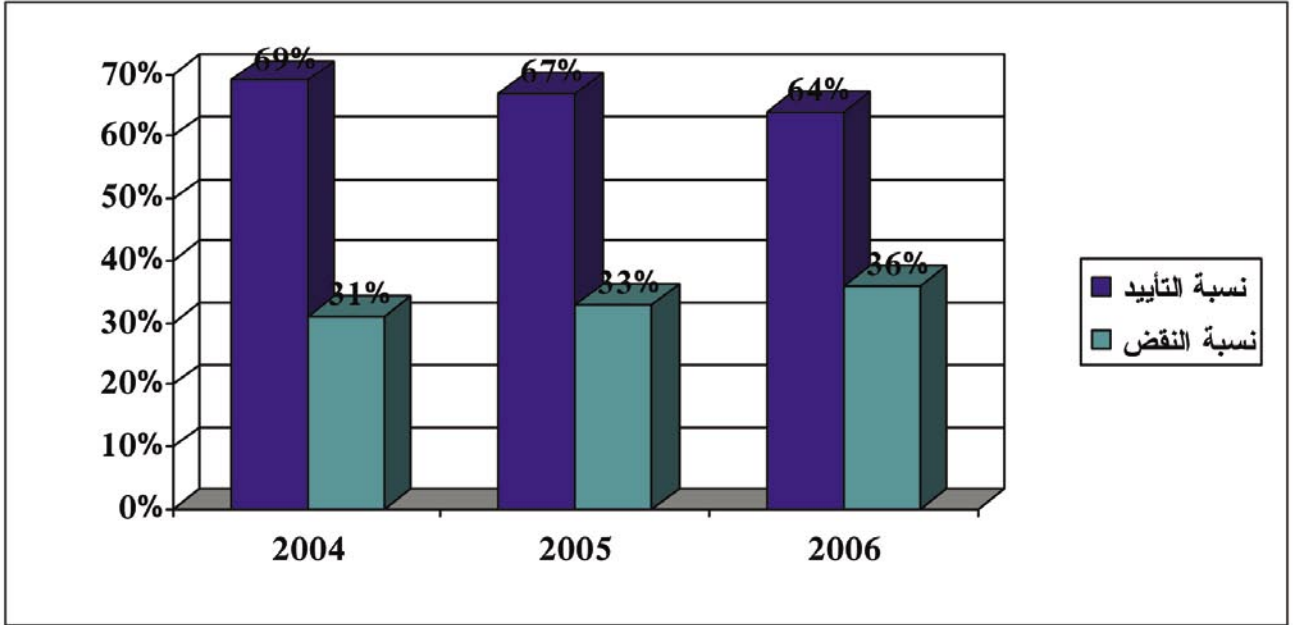


معدل فصل القضايا العمالية في محكمة التمييز



نسبة أحكام التمييز التي أيدت حكم محكمة الاستئناف
أو نقضت حكم الاستئناف في القضايا العمالية

السنة	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦
عدد الأحكام	٨٢٤	١٢٧٦	١٠٧١



الباب الثاني

الفصل الثالث

محكمة الاستئناف



"Pioneering in Courts Work"
Justice. Equality. Ingenuity and excellence
Team work. Independence



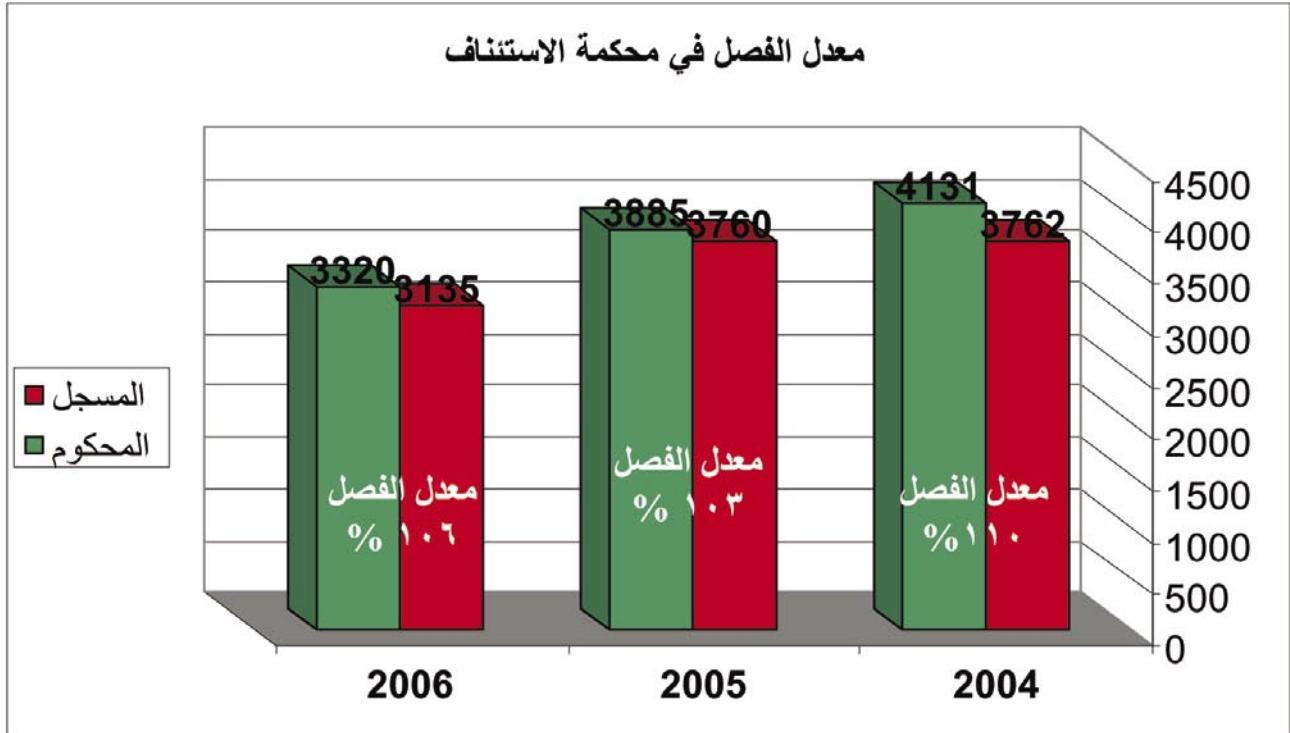
"الريادة في عمل المحاكم"
العدل. المساواة. الإبداع و التميز.
العمل بروح الفريق. الإستقلالية.

محكمة الاستئناف

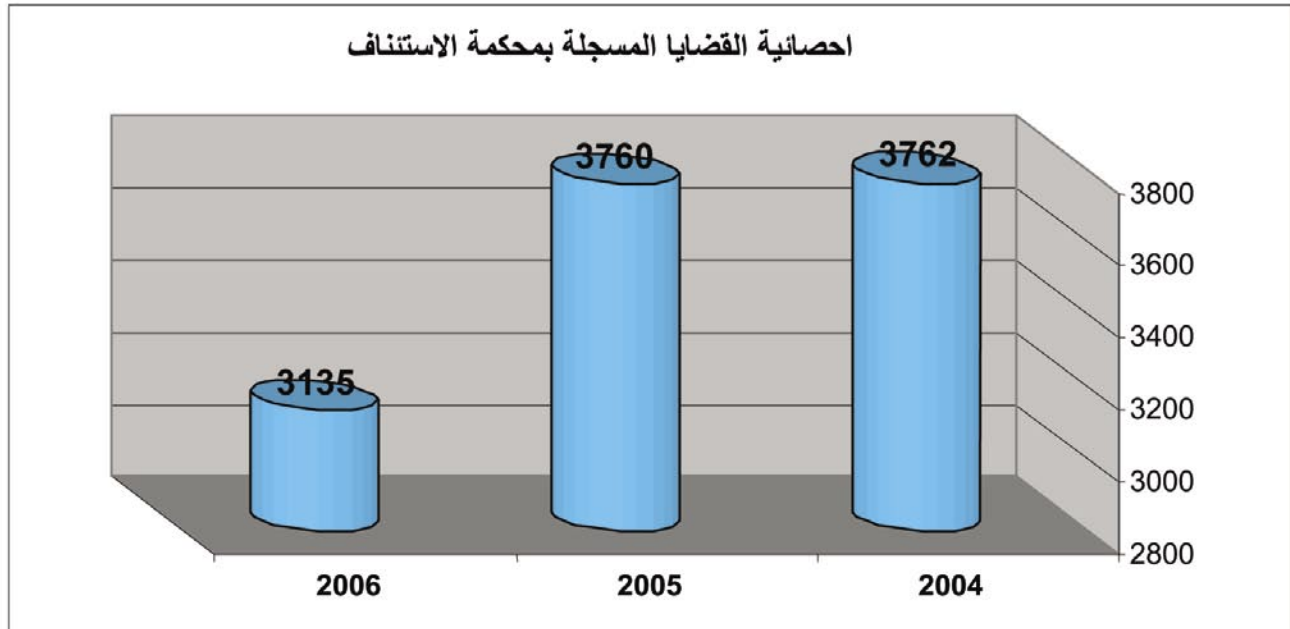
المقدمة:

محكمة الاستئناف هي المرحلة الثانية من مراحل التقاضي التي يلجأ المتعامل مع القضاء إليها لعدم قبوله بما حكمت به المحكمة الابتدائية وحينها فللمتعامل أن يطعن بالاستئناف على الحكم الابتدائي سواء أكان صادراً لصالحه (جزئياً) أم ضده إما لتعديل الحكم أو إلغائه أياً كانت أنواع تلك الأحكام شرعية جزائية أم مدنية إذا كانت قيمة الدعوى أكثر من (20,000) عشرين ألف درهماً.

ولمزيد من المعلومات عن اختصاصات محكمة الاستئناف فللمتعامل أن يرجع إلى المواد (121) و(150) من القانون الاتحادي رقم (11) لسنة 1992م في شأن الإجراءات المدنية وتعديل قانون الإجراءات رقم (30) لسنة 2005م والمواد من (21 - 22) من قانون تشكيل المحاكم في إمارة دبي رقم (3) لسنة 1992م.



يشير الرسم البياني الى معدل فصل بلغ 106٪ في عام 2006م وهو معدل مرتفع يتجاوز المستهدف وهو ان لا يقل المعدل عن 100٪. واداء محكمة الاستئناف في الثلاث سنوات المتتالية يشير الى ثبات في الاداء المتميز .



يتلاحظ من خلال الرسم البياني انخفاض في عدد القضايا المسجلة في عام 2006م والتي بلغت 3135 قضية مقارنة بعدد القضايا المسجلة في عام 2005م والتي كانت 3760 قضية . ويرجع هذا الانخفاض الى عدة أسباب كان من أهمها تطبيق قانون الاجراءات المدنية المعدل خلال عام 2006 والذي اشترط ان لا تقل قيمة المطالبة عن 20000 درهم .

احصائية مقارنة عن أصناف القضايا
- الدعوى والمواد في محكمة الاستئناف

م	م	أصناف القضايا - الدعوى والمواد	سنة ٢٠٠٤	سنة ٢٠٠٥	سنة ٢٠٠٦	نسبة الفارق بين السنتين الأخيرتين
	فرعي					

١ الاستئناف المستعجل : ل						
١	أمر على عريضة	١٢	١٠	٣	-	٪٧٠,٠
٢	أمر على عريضة شرعي	-	١	١	٠,٠	٪٠,٠
٣	أمور مستعجلة	١٣٣	١٣٥	١٣٧١	+	٪١,٥
٤	التظلمات	-	١١	-		
٥	التظلمات الشرعية	-	١٦	٢٠	+	٪٢٥,٠

٢ الاستئناف الموضوعي:						
١	مدني	٨٠٦	١١١٩	٨٣٨	-	٪٢٥,١
٢	تجاري	١٠٦٩	٨١٨	٦٣٠	-	٪٢٣,٠
٣	عمالي	١٠٠٤	٨٦٠	٧٥٥	-	٪١٢,٢
٤	التماس إعادة نظر	٨	١١	١٧	+	٪٥٤,٥

٣ الاستئناف الشرعي:						
١	أحوال شخصية وموارث	٣٢٨	٣٩٩	٤٧٥	+	٪١٩,٠
٢	التماس إعادة نظر	٤	١	-		

٤ اختصاص القضاة وأعضاء النيابة العامة						
		١	-	-		

٥ رد القضاة الخبراء المحكمين						
		٢	٣	٢	-	٪٣٣,٣

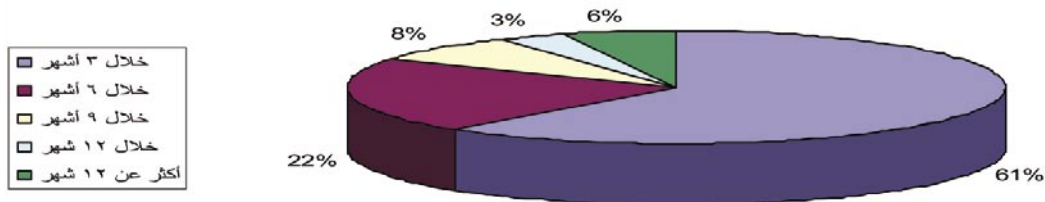
٦ أحوال النفس :						
١	التنفيذ المدني	٣٩٤	٣٥٦	٢١٠	-	٪٤١,٠
٢	التنفيذ الشرعي	-	١٩	٤٣	+	٪١٢٦,٣
٣	الانابات	١	١	-		

إيضاحات :

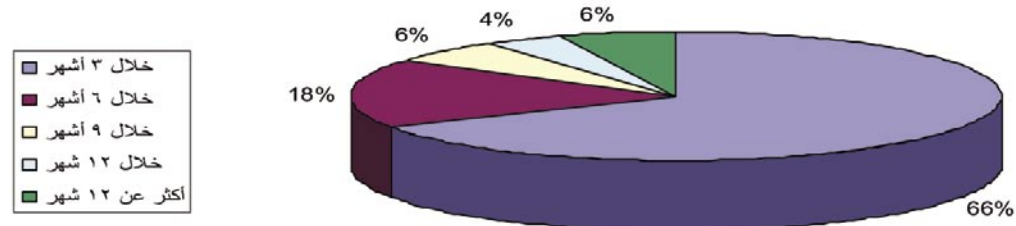
- (1) أرقام هذه الإحصائية هي مجاميع الاستئنافات المسجلة من كل صنف في السنة ذات الصلة.
- (2) حالات النقصان في نسب الاستئنافات المسجلة سنة 2006م عنها في سنة 2005م تعكس جزءاً من واقع يتمثل بدقة الأحكام والأوامر على عرائض في درجة التقاضي الابتدائية وقد يكون الجزء الآخران متعلقان إما بأنتهائية الأحكام الابتدائية في تلك الدرجة أو لأسباب راجعة لأطراف الدعاوي والعرائض أنفسهم.
- (3) الزيادة اللافتة للانتباه في استئنافات التنفيذ الشرعي بمقدار (126.3%) لا تسوغ إجراء بحث أو دراسة حيث أن أعداد هذا النوع من الاستئنافات ضئيل أصلاً.

سرعة الفصل بمحكمة الاستئناف

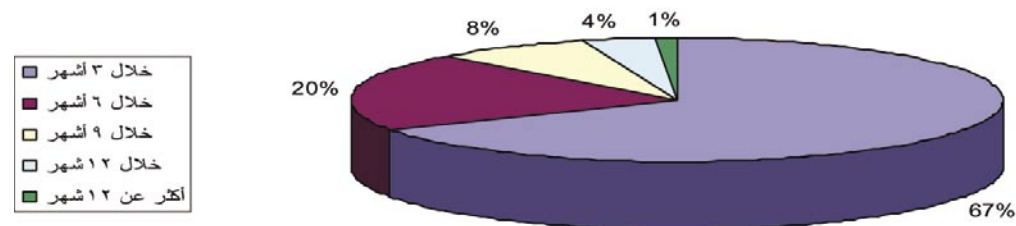
سرعة الفصل في محكمة الاستئناف ٢٠٠٤



سرعة الفصل في محكمة الاستئناف ٢٠٠٥



سرعة الفصل في محكمة الاستئناف ٢٠٠٦

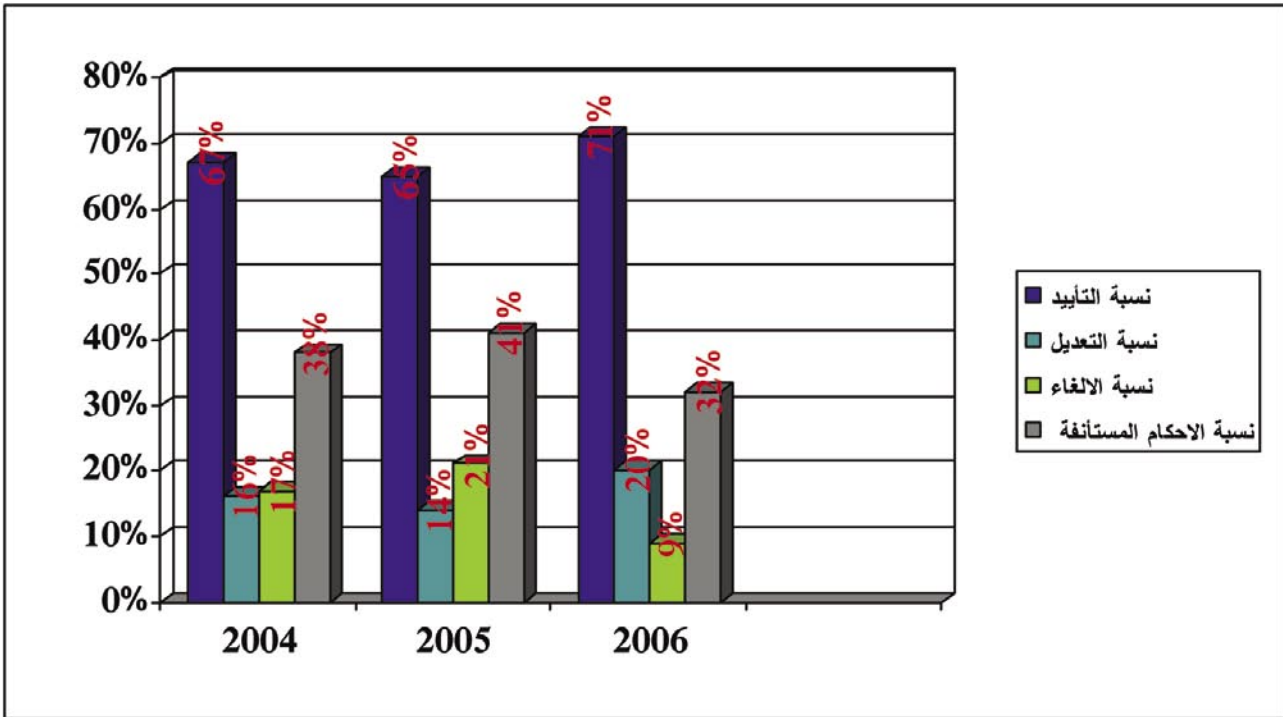


يوضح الاداء سرعة في الفصل وخاصة في فترة الثلاثة أشهر الاولى حيث وصل الى 70% تقريبا وذلك خلال 3 سنوات محل الدراسة . ومن جانب آخر نجد أن نسبة بسيطة من القضايا حققت سرعة فصل خلال 12 شهر و أكثر . كما هو موضح بالرسومات البيانية المرفقه.

نسبة أحكام الاستئناف

التي أيدت حكم المحكمة الابتدائية للقضايا المدنية الجزئية

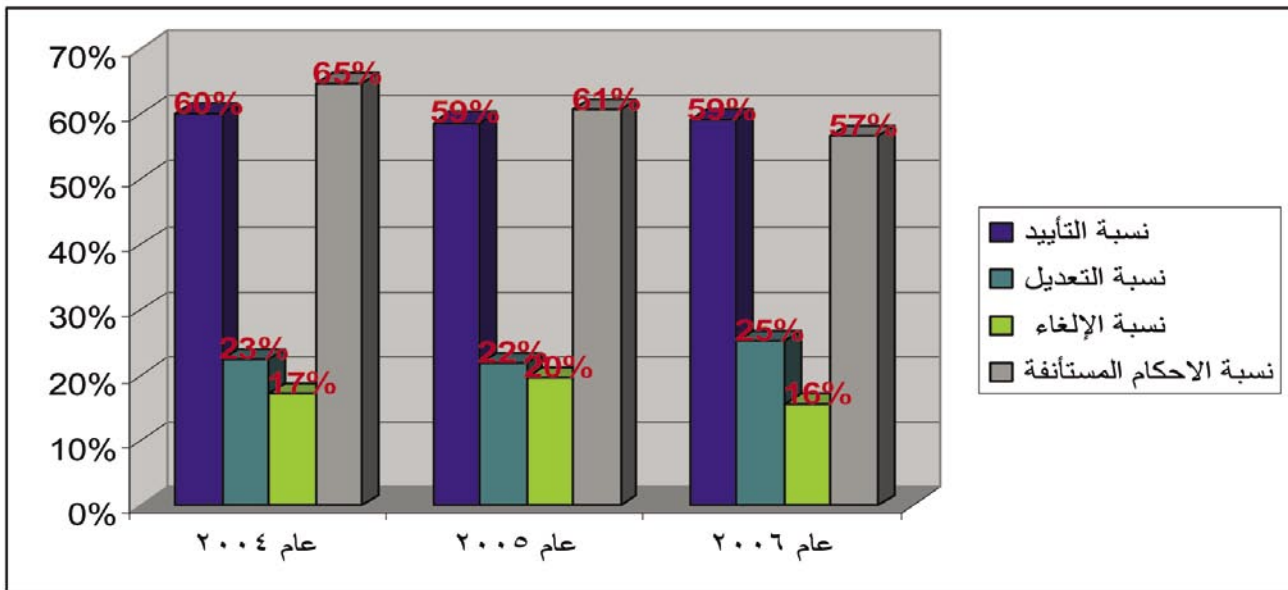
السنة	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦
عدد الأحكام المستأنفة	١٨٣	٣٣٠	٢٢٣
من أجمالي الاحكام الابتدائية المدنية الجزئية الصادرة	٤٧٩	٨٠٣	٧٠٥



ارتفعت نسبة تأييد الاحكام في 2006م مقارنة بعامي 2005م و 2004م ، بينما خفضت نسبة الاحكام الملغية الى 9% في عام 2006م مقارنة ب 21% في عام 2005 . وهذا يعكس ايجابية الاداء في محكمة الاستئناف ، ويجدر بالاشارة الى أن نسب التعديل لا تكون في معظمها دلالة على سلبية الاداء حيث أنها تتضمن تعديلات بسيطة في الاحكام أو تعديلات تدخل ضمن السلطة التقديرية للهيئة القضائية .

نسبة أحكام الاستئناف
التي أيدت حكم المحكمة الابتدائية للقضايا المدنية الكلية

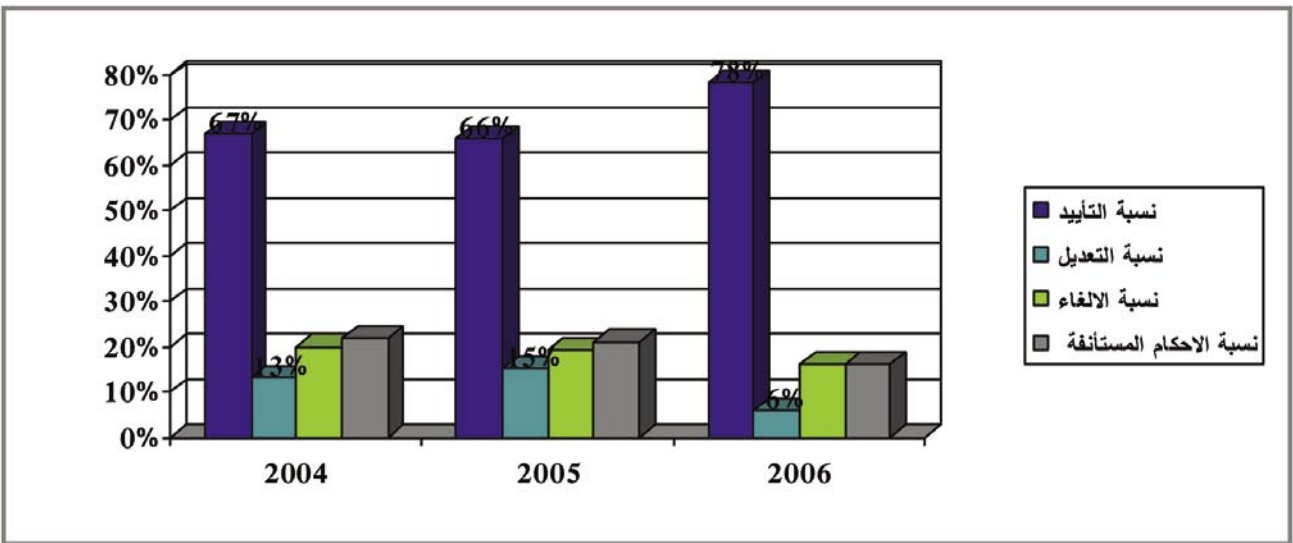
٢٠٠٦	٢٠٠٥	٢٠٠٤	السنة
٤١١	٤٥٤	٣٧٨	عدد الأحكام المستأنفة
٧٢٧	٧٤٨	٥٨٤	من أجمالي الاحكام الابتدائية المدنية الكلية الصادرة



نسبة التأييد تمثل 60% بالنسبة للأحكام المدنية الكلية وهي نسبة جيدة تم تسجيلها في الثلاث سنوات على التوالي. ومن المؤشرات الايجابية انخفاض نسبة الالغاء الى 16% في عام 2006 مقارنة بـ 20% في عام 2005، إضافة الى انخفاض الاحكام المستأنفة. وكلها تمثل مؤشرات إيجابية على جودة الاحكام الصادرة في القضايا المدنية الكلية.

نسبة أحكام الاستئناف التي أيدت حكم المحكمة الابتدائية التجارية الجزئية

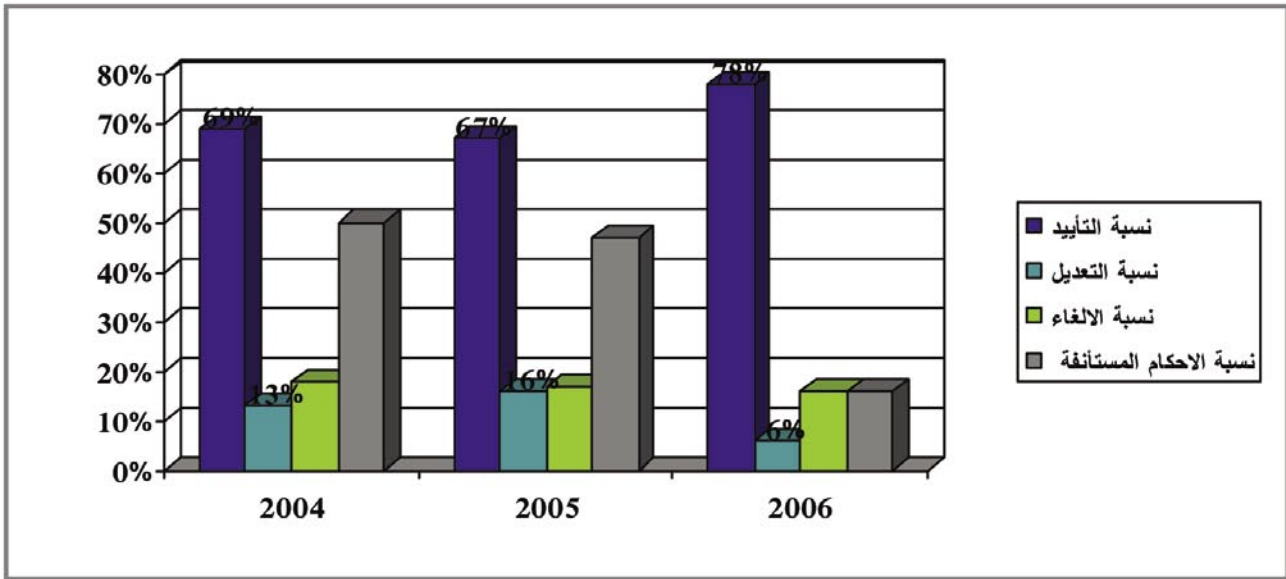
٢٠٠٦	٢٠٠٥	٢٠٠٤	السنة
١٩٩	٢٣٨	٣٣٠	عدد الأحكام التجارية الجزئية المستأنفة
١٢٦١	١١٢٣	١٥٢٥	



نسب ومعدلات تأييد محكمة الاستئناف للأحكام الابتدائية في القضايا التجارية الجزئية في سنة 2006م ارتفعت بمعدل (12%) عنها في سنة 2005م و (21%) عنها في سنة 2004م ونسب ومعدلات التعديل في 2006م قلت عنها في سنتي 2005م و 2004م وتدنّت إلى (6%) نسبة الأحكام المعدلة في 2006م. كما خفضت نسبة الإلغاء في 2006م مقارنة للسنوات السابقة ويشير ذلك إلى أداء إيجابي.

نسبة أحكام الاستئناف التي أيدت المحكمة الابتدائية التجارية الكلية

السنة	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦
عدد الأحكام التجارية الكلية المستأنفة	٣٩٣	٣١٩	٣٠٩
	٧٧٩	٦٨٣	٦٩٢



أحكام القضايا التجارية الابتدائية المستأنفة في 2006م مقارنة للأحكام المماثلة المستأنفة في 2005م وفي سنة 2004م.

معدلات التأييد والتعديل والإلغاء بالنسبة للقضايا التجارية الكلية مقارنة جدا لمعدلات التأييد والتعديل والإلغاء بالنسبة للقضايا التجارية الجزئية حسب ما سبق.

الباب الثاني

الفصل الرابع

محكمة التمييز



"Pioneering in Courts Work"
Justice. Equality. Ingenuity and excellence
Team work. Independence



"الريادة في عمل المحاكم"
العدل. المساواة. الإبداع و التميز.
العمل بروح الفريق. الإستقلالية.

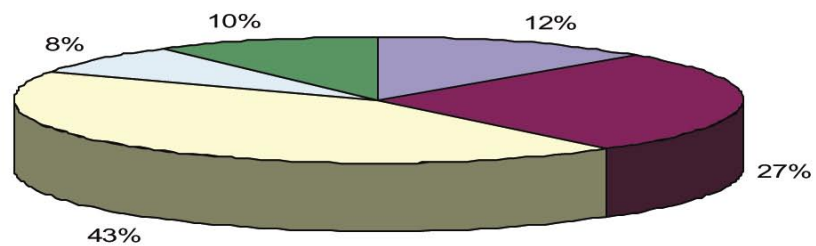
محكمة التمييز

المقدمة:

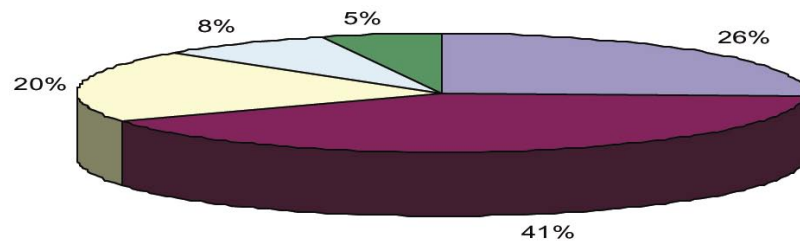
محكمة التمييز هي المرحلة الثالثة من مراحل التقاضي التي يمكن للمتعامل أن يلجأ إليها عند عدم رضاه عما قضت به محكمة الاستئناف وذلك بالطعن في أحكام محكمة الاستئناف إذا كانت قيمة الدعوى تجاوز (200.000) مائتين ألف درهم أو كانت ذات قيمة لا يمكن تقديرها عند رفع الدعوى وللمتعامل في تفصيل ذلك أن يرجع على نصوص المواد (173 – 188) من القانون الاتحادي رقم (11) لسنة 1992م في شأن الإجراءات المدنية وتعديل قانون الإجراءات رقم (30) لسنة 2005م والمواد من (15 – 20) من قانون تشكيل المحاكم في إمارة دبي رقم (3) لسنة 1992م.

معدل سرعة الفصل في محكمة التمييز

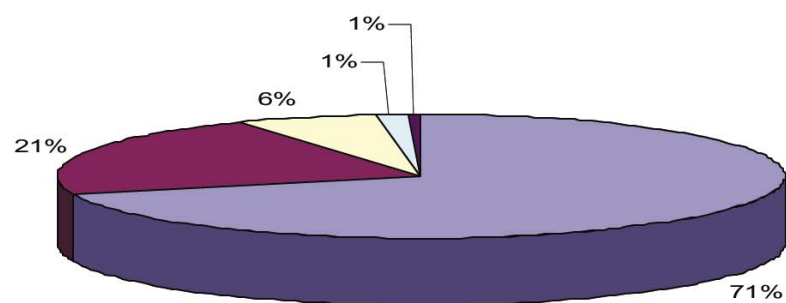
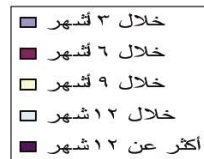
سرعة الفصل في محكمة التمييز ٢٠٠٤



سرعة الفصل في محكمة التمييز ٢٠٠٥

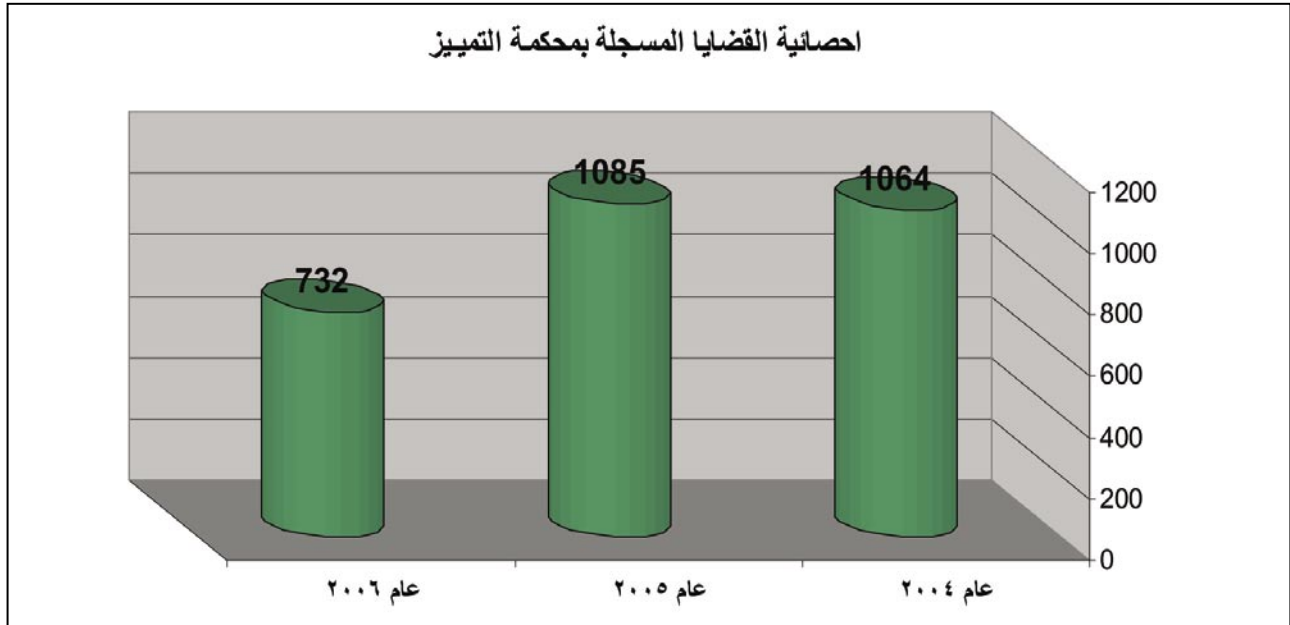


سرعة الفصل في محكمة التمييز ٢٠٠٦

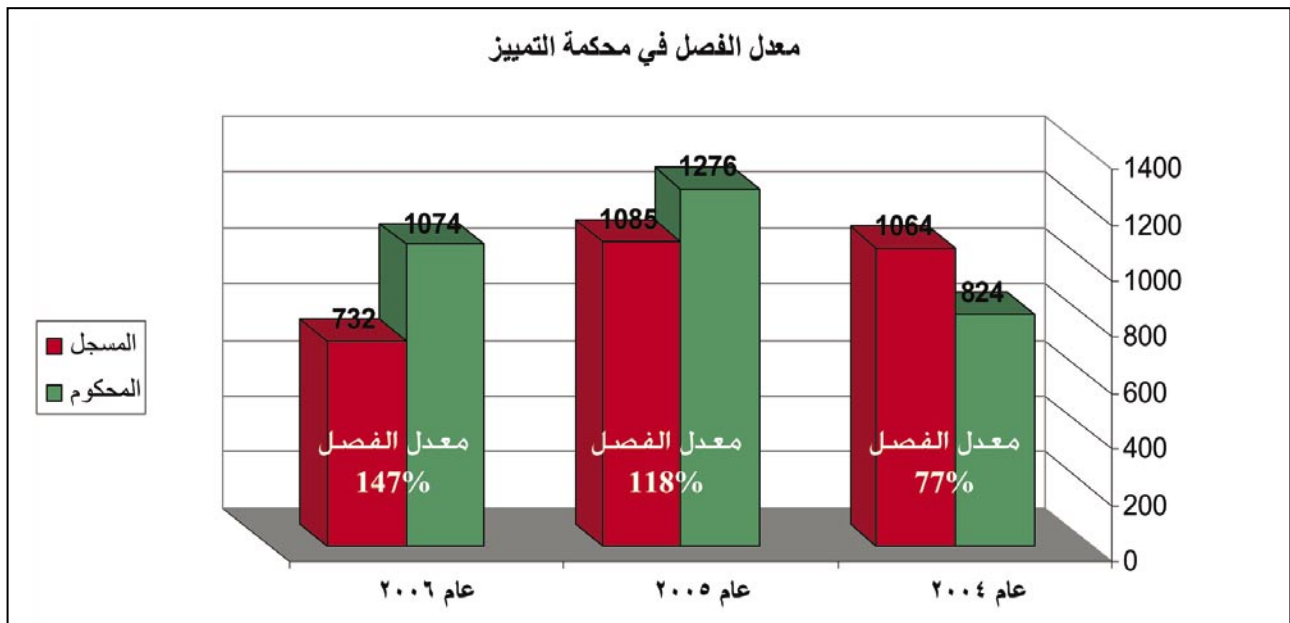


يوضح الاداء سرعة في الفصل وخاصة في فترة الثلاثة أشهر الاولى في عام 2006 حيث وصل الى 71% مقارنة 25% في عام 2005 . كما ان ما نسبته 92% من القضايا قد تم فصلها خلال الستة أشهر الاولى في عام 2006 . ومن جانب آخر نجد أن نسبة بسيطة من القضايا حققت سرعة فصل خلال 12 شهر أكثر وهذا يعد إنجازاً ايجابياً. كما هو موضح بالرسومات البيانية المرفقه .

الزيادة في عدد القضايا بمحكمة التمييز



يشير الرسم البياني إلى انخفاض ملحوظ بنسبة 32% في عدد القضايا المسجلة في عام 2006م بالمقارنة مع عام 2005م .



يشير الرسم البياني إلى ارتفاع معدلات الفصل لتتجاوز المعدل المتعارف عليه عالمياً أن لا يقل المعدل عن 100% في عامي 2004م و2005م . حيث وصل عدد القضايا المفصولة في عام 2006م إلى (1074) مقارنة بعدد القضايا المسجلة والتي بلغت (732) قضية محققاً معدل فصل وصل الى (147%).

أصناف القضايا - الدعوى والمواد

م فرعي	أصناف القضايا - الدعوى والمواد	سنة ٢٠٠٤	سنة ٢٠٠٥	سنة ٢٠٠٦
١	طعن مدني	٢٦٢	٣٣٢	٢٨٠
٢	طعن تجاري	٥٢١	٤٧٩	٢٧٨
٣	طعن عمالي	١٩٩	١٦٧	٧٢
٤	طعن أحوال شخصية	٧٩	١٠٢	٩٦
٥	التماس إعادة نظر حقوق	٢	٥	٥
٦	التماس إعادة نظر أحوال	١	-	١

إيضاحات:

- أرقام هذه الإحصائية هي مجاميع القضايا المسجلة من كل صنف في السنة ذات الصلة.
- معظم أصناف الطعون نقصت سنة 2006م عنها في سنة 2005م بنسب لافتة في جانبي الطعون التجارية والطعون العمالية . حيث تعطي نسبة النقص في الطعون التجارية دلالة إيجابية تعكس جزءاً من واقع هذه الطعون تتمثل في دقة أحكام درجتي التقاضي الأدنى و هما الابتدائي و الاستئناف ومن ناحية أخرى فإنه يشير الى آخر تطبيق قانون الاجراءات المعدل وذلك في عام 2006م والذي اشترط ان لا تقل قيمة المطالبة عن (200.000) درهم حتى يمكن تسجيل الطعن (الدعوى) لدى محكمة التمييز.

الباب الثاني

الفصل الخامس

إدارة الكاتب العدل



"Pioneering in Courts Work"
Justice. Equality. Ingenuity and excellence
Team work. Independence



"الريادة في عمل المحاكم"
العدل. المساواة. الإبداع و التميز.
العمل بروح الفريق. الإستقلالية.

المقدمة

شهدت إدارة الكاتب العدل في محاكم دبي زيادة في عدد المعاملات المنجزة في الفترة من يناير 2006 إلى نهاية ديسمبر 2006 مقارنة بعام 2005، خاصة بعد سريان العمل في مركز الطوار الذي بدأ في 2006/01/18 وتبعتها بقية المراكز الأخرى. حيث سجلت المعاملات التي تم إنهاؤها في عام 2006م زيادة وقدرها (21.9٪) من خلال الإحصائية الرسمية لجميع أفرع كاتب العدل، ففي عام 2005م تم إنهاء (90241) معاملة وفي عام 2006م تم الانتهاء من (109995) معاملة، كما سجل عام 2006م زيادة في الرسوم المحصلة بواقع 15.2٪ أي 3696851 درهم زيادة عن سنة 2005.

كما يتوقع ارتفاع في عدد المعاملات خلال سنة 2007 و ذلك لما تشهده إمارة دبي من تطور عمراني ضخم، ونهضة اقتصادية شاملة خلال السنوات القادمة مما قد يؤدي الى ارتفاع في عدد المعاملات بشكل ملحوظ، والتي تنوع إلى محررات النشر والعقود التجارية ومحررات التوثيق وعقود الكنائس واثبات تاريخ وغيرها

ويذكر أن إدارة كاتب العدل بمحاكم دبي لها فروع منتشرة في إمارة دبي وهي فرع الطوار وفرع البرشاء وفرع الدائرة الاقتصادية، بالإضافة إلى مكتب مدير الإدارة وشعبة التوثيق بمحاكم دبي



مدير محاكم دبي أثناء اجتماعه مع رؤساء الأفرع للكاتب العدل

إحصائية أداء إدارة الكاتب العدل وفروعها خلال سنوات (2004, 2005, 2006)

الإدارة وفروعها	سنة ٢٠٠٤					سنة ٢٠٠٥					سنة ٢٠٠٦				
	توثيق	إثبات تاريخ	محركات النشر	عقود	المجموع	توثيق	إثبات تاريخ	محركات النشر	عقود	المجموع	توثيق	إثبات تاريخ	محركات النشر	عقود	المجموع
الفرع الرئيسي	٦١١٨٦	٢٤٢	٣٢٨	٤٤١	٦٢١٩٧	٧٨٣١٧	١٧٥	١٧٠	٥٢٠	٧٩١٨٢	٢٩٧٨٤	١٠٣	١٣٠	٢٥٧	٣٠٢٧٤
فرع دائرة التنمية الاقتصاد ية	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
فرع البرشاء	-	-	-	-	-	٧٠	-	-	-	٧٠	٢٢٦٥٧	٣٥	-	١٥٧	٢٢٨٤٩
فرع الطوار	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٤٤٥٤٩	٨٢	-	١٥٢	٤٤٧٨٣
المجموع	٦١١٨٦	٢٤٢	٣٢٨	٤٤١	٧١٧٩٠	٧٨٣٨٧	١٧٥	١٧٠	٥٢٠	٩٠٢٤١	٩٦٩٩٠	٢٢٠	١٣٠	٥٦٦	١٠٩٩٩٥

تحققت لإدارة الكاتب العدل خلال السنوات الثلاث الأخيرة من سنة 2004م إلى سنة 2006م، نقلات نوعية في طريق التطوير شملت توسعات جوهريّة كاستجابة لازدياد الطلب على خدمات هذه الإدارة وعلى الكم الضخم من القيمة المضافة التي غدت طابعاً وسمّة لأداء هذه الإدارة وصارت شيئاً اعتيادياً وأكيداً يلمسه جمهور المتعاملين.

التوسعات تمثلت في افتتاح فرعي الكاتب العدل الثالث والرابع في منطقتي البرشاء والطوار وفي توفير الموارد البشرية الكفؤة استقطاباً من موارد المحاكم ومن الموظفين الجدد.

حافظت الإدارة على تفرداها بدوام أطول يتكون من فترة صباحية وفترة مساءية تلبين حاجات مختلف أفراد المجتمع لتوثيقات صار من الممكن أن يحصلوا عليها في انسب الأوقات لديهم من أربعة فروع للكاتب العدل هي في مواقع من البلاد على مقربة من سكناتهم ومن أعمالهم وعلى طرق يسهل الوصول إليها بكثافة.

أداء إدارة الكاتب العدل بفرعيها ازداد في عام 2005م بنسبة (25.7%) عنه في سنة 2004م، كما أن الإحصائية أعلاه تبين أن الأداء ازداد في سنة 2006م بنسبة (21.9%) عنه في سنة 2005م.

يبلغ إجمالي المعاملات المنجزة في سنة 2006م (109995) معاملة و الموارد البشرية التي ينسب إليها هذا الأداء تعدادها يتشكل من (مدير الإدارة + 14)

كتاب عدول + (31) موثقاً + (17) موظفاً إدارياً كما أن هذا الإجمالي من المعاملات ليس هو كل أداء ولا كل إنجازات هذه الإدارة فهناك أعمال هامة تتبع وتتعلق وترتبط بالمعاملات التي احتوتها الإحصائية المذكورة كالإعلانات ذات الصلة بالإندازات العدلية وبيع المحال التجارية، وكذلك معاملات الصورة طبق الأصل ومعاملات التصحيح في المحررات المصدقة والمعاملات المنظمة لانتقالات الكتاب العدول إلى مقار بعض المتعاملين.

أن ما لم تحتويه الإحصائية المذكورة من معاملات أشير إليها آنفاً سيصار إلى إحصائها أيضاً وعلى نحو يستفاد منه كمؤشرات تساعد وتدعم في بيان أين إدارة الكاتب العدل من إستراتيجية المحاكم وأي دور تلعبه في نجاح هذه الإستراتيجية.

إدارة الكاتب العدل في محاكم دبي على طريق تحقيق وتطبيق الـ (ISO) سنة 2007م.

الباب الثالث

الفصل الأول

نتائج مؤشرات الاداء



"Pioneering in Courts Work"
Justice. Equality. Ingenuity and excellence
Team work. Independence



"الريادة في عمل المحاكم"
العدل. المساواة. الإبداع و التميز.
العمل بروح الفريق. الإستقلالية.

أولاً: مؤشرات رضا المتعاملين

تحرص محاكم دبي على إجراء مسح لمعرفة مدى رضا المتعاملين الذين يشكلون أحد أهم مراجعنا لتطوير الأداء والإجراءات المتبعة في الدائرة بالإضافة إلى قياس رضا العاملين لديها بشكل سنوي لإيمانها بقيمة رأس المال البشري والذي يسير بشكل متوازي مع رأس المال المادي وذلك عن طريق الاستبيانات والاقتراحات وقياس الأداء وغيرها من الأدوات .

إن هذه الأدوات تساعد الدائرة على تجنب واحدة من المخاطر التي تتعرض لها المؤسسات عادة والتي تتمثل في:

- (1) ارتفاع معدل الدوران للموارد البشرية
- (2) الغياب
- (3) انخفاض الإنتاجية أو تدني مستوى جودة الخدمة

وهذه المشكلات التي تنشأ عن العناصر أعلاه تكلف المؤسسات أموالاً طائلة سنوياً دون أن ترصدها وتضع لها الحلول المناسبة للحد منها . لذلك تسعى محاكم دبي في تعظيم العوائد من رأس المال البشري الراضي وظيفياً وذلك بتفهم رؤية وأهداف الموارد البشرية وجعلها منسجمة مع رؤية وأهداف الدائرة الإستراتيجية . ولا يتأتى ذلك إلا بالقياس المستمر للرضا الوظيفي للموارد البشرية تعد آراء ومقترحات المتعاملين واحدة من أهم الوسائل للتعرف على مستوى أدائها. وهي الأسلوب الأمثل للتعرف على احتياجاتهم ومعرفة الجوانب التي ينبغي العمل على تطويرها لتقديم خدمات أفضل لضمان الارتقاء بالأداء العام وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها محاكم دبي لكافة قطاعات المجتمع.

وعندما تتم عمليات المسح الخاصة بالعاملين والمتعاملين بشكل منتظم ، فهي لا تساهم فقط في تسهيل الإجراءات على المتعاملين وإتباع أفضل الممارسات في هذا المجال وتحسين فرص بقاء العاملين لديها. بل يمتد دورها أيضاً إلى مجالات أخرى على النحو التالي:

- (1) تعمل كنظام إنذار مبكر لأنها تعمل على كشف المشكلات الموجودة أو المحتملة قبل خروجها عن السيطرة.
- (2) تساعد في التعرف على الحواجز وإزالتها فيما يخص إنتاجية العاملين.
- (3) تساعد على فهم أفضل لتطلعات العاملين لديها .

(4) تسمح بتفهم ردود أفعال المتعاملين تجاه التغيرات الأخيرة، والمشاريع الجديدة، والمبادرات، والمنتجات أو الخدمات الجديدة

(5) ترسخ الثقافة التي ترى أهمية في آراء الموارد البشرية للشركة.

(6) تشرك جميع العاملين في الدائرة في عملية التطوير المستدامة.

(7) تسمح بقياس التقدم في عملية رفع سوية لرضا العاملين.

كما نستعرض في هذا الباب نتائج مؤشرات الأداء الأخرى والمتعلقة بتطوير الكفاءات والموارد البشرية من حيث معدلات تكلفة التدريب لكل موظف حسب الفئات الوظيفية المختلفة، ونسبة الاقتراحات التي تم معالجتها وتطبيقها، ونسبة التوطين حسب الفئة الوظيفية وانتقلنا على مؤشرات الأداء الخاصة بقياس الأداء الكفاء الداخلي.



ملاح رضا المتعاملين ظاهرة في أروقة محاكم دبي

الاستبيانات واستطلاع الرأي (نتائج مؤشرات قياس تطوير رضا الموظفين والمتعاملين)

يأتي هذا التقرير نتيجة حرص برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز في نشر فكر ومفاهيم التميز والإبداع مع التطبيق الفعال في القطاع الحكومي وذلك بهدف تعزيز ثقافة التميز والارتقاء بأداء وخدمات الدوائر الحكومية

ويلاحظ من خلال الجدول إن مؤشر الرضا العام عن محاكم دبي بلغ 71% مقابل 69% مؤشر الرضا العام في حكومة دبي عام 2006م . وهذا يدل على ارتفاع المؤشر عن العام الماضي 2005م . وتبين الدراسة أن نقاط القوة في مجال أداء الموظفين تتمثل في فهم احتياجات المتعاملين وكفاءة الموظفين وفهم الموظفين للغة المتعاملين (الإنجليزية والعربية) بالإضافة إلى المرونة لتلبية الطلبات الخاصة والقدرة على الإجابة على الاستفسارات و إعطاء معلومات دقيقة.

كما ارتفع مؤشر رضا المتعاملين CSI بنسبة 9.46% بعام 2006م عن محاكم دبي إذ بلغ 81% مقابل 74% مؤشر الرضا العام بعام 2005م .

وهذه النسبة المحققة تزيد عن مؤشر معدل الرضا العام بحكومة دبي والمسجلة في نفس العام وهي 77% . وهذا يشير أن احترام الموظفين للمتعاملين وعدم الطلب منهم لطلبات خاصة بهم لإكمال الخدمة وودية الموظفين . ناهيك عن فعالية وسرعة الخدمات حيث أكدت الدراسة على أن الوقت المستغرق للوصول إلى الموظف وتقديم الخدمة المتميزة كانت تعد أبرز نقاط القوة

كما برزت نقاط القوة في مؤشر جمع المعلومات من حيث الحصول على جميع المعلومات من أول مرة و الحصول عليها عن طريق الهاتف وتوفر مكاتب الاستعلامات ولوحات الإعلانات ودعت كنقاط تحسينية إلى الحصول على المعلومات عن طريق الإنترنت و توفر المنشورات التعريفية .

أما مؤشر المتسوق السري MSI فلم يحدث أي تغيير بالنسبة إلى المؤشر . فبلغ في عام 2006م 61% مقابل 62% لحكومة دبي مقارنة بعام 2005م حيث كان مؤشر المتسوق السري MSI 65% مقابل 67% لحكومة دبي .

وقد حقق عامل أداء وسلوك الموظفين بالإضافة إلى فعالية وسرعة الخدمة أفضل النتائج على مستوى رضا المتعاملين والمتسوق السري باعتبارهما هما المعياران الأكثر أهمية بالنسبة إلى المتعاملين .

وبالنسبة إلى مؤثر الخدمة المقدمة والإجراءات تمثلت نقاط القوة في إجراءات إتمام الخدمة والمساواة في التعامل وتوفير نماذج الطلبات وجودة الخدمة المقدمة .

أما من حيث المباني فإن نظافة المبنى وتوفير لوحات إعلانات واضحة و نظام الضبط وتنظيم الدور وتوفير أماكن الجلوس والانتظار و توفر الهاتف وآلة تصوير المستندات كانت من ابرز نقاط القوة في حين جاء توفر مواقف السيارات وتوفير المشروبات من (شاي وقهوة وماء) من ابرز النقاط التي بحاجة إلى التحسين .

دراسة قياس مستوى رضا الموظفين

تدرك محاكم دبي أنّها تستمدّ أساس قوتها وريادتها من خلال وجود نخبة من الموظفين الذين تفخر بعملهم وأدائهم . فمن هذا المنطلق تعمل محاكم دبي على إيجاد آلية الاندماج والتعاون مع موظفيها من مرتكزات عدة لعل من أبرزها:

- الثقة والاحترام
- الإنصاف والموضوعية
- العمل ضمن الفريق والدعم الجماعي
- المواقف الإيجابية و روح المبادرة
- التطوير الشخصي والمؤسسي

فعلاقة الدائرة بموظفيها يتم تعزيزها بطرقٍ لا تحصى . بدءاً من الفرص التنموية، مروراً بالجوائز، ووصولاً إلى التقدير والتكريم .

ناهيك عن الطرق الأخرى التي تنتهجها كافة الوحدات الإدارية لتعزيز رضا الموظفين منها على سبيل المثال:

- المناسبات المحلية مثل الزهات الخاصة بالموظفين وحفلات التقدير وجوائز التميّز.
- اجتماعات الأقسام التي تنشر الأخبار الهامة وتعطي فرصة للموظفين ليطرحوا أسئلتهم أو يعبروا عن آرائهم.
- سياسة الباب المفتوح للموظفين و التي تعتبر وسيلة تمكنهم من طلب الإرشاد والاستفسار.
- استبيان رضا الموظفين والذي تتعرّف من خلاله أكثر على آراء الموظفين.



حرص محاكم دبي على إقامة الحفل السنوي



عبدالرحيم حسين مدير الادارة المالية أثناء تكريم أحد الموظفين لتكريم مواردها البشرية

فمن خلال الدراسة التي قدمها برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز عن نتائج دراسة مستويات رضا الموظفين لعام ٢٠٠٦ عن محاكم دبي . وذلك بهدف معرفة العوامل الرئيسية التي تؤثر في رضا الموظفين . وتأكيداً على مبدأ الشفافية التي تبين مدى قياس مستوى رضا الموظفين عن دائرتههم .

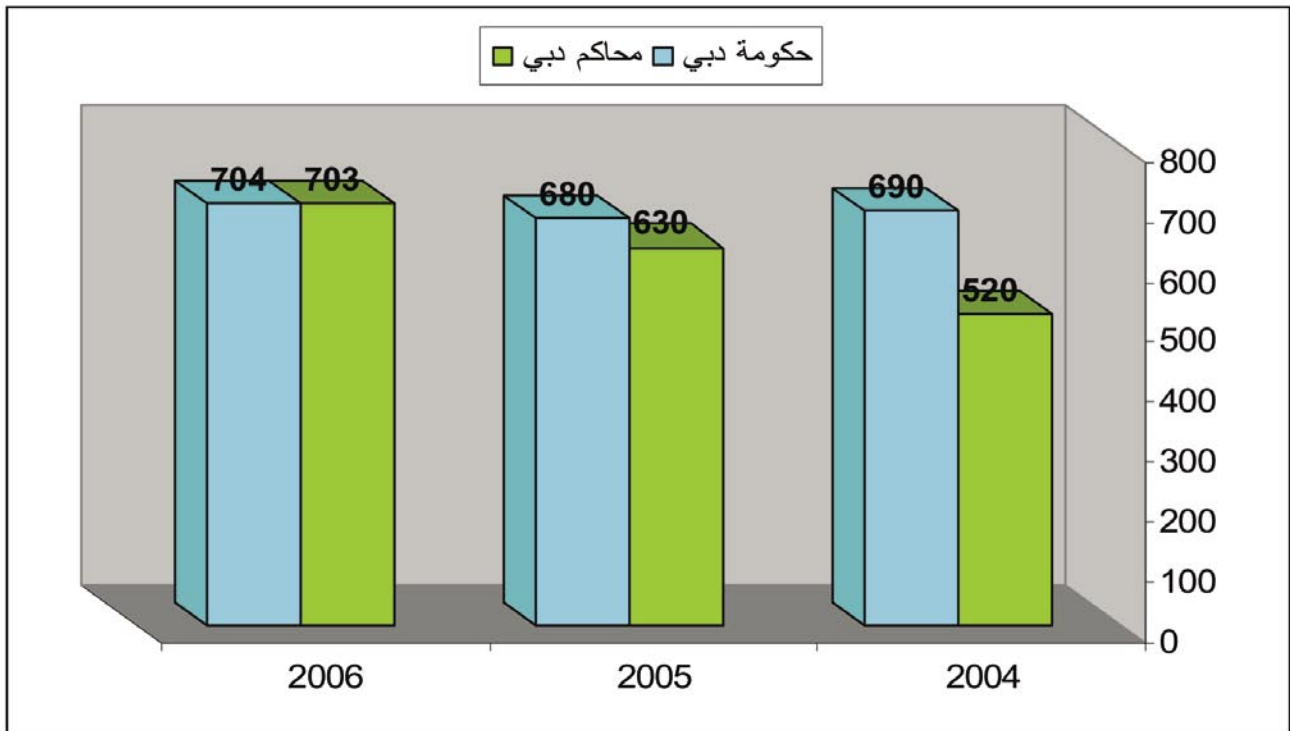
جاء في التقرير ان مؤشر الرضا العام عن محاكم دبي قد حقق (٧٣٪) أي (٧٠٣) نقطة من إجمالي (١٠٠٠) نقطة كمثال مقياس مؤشر الرضا العام في حكومة دبي. مقارنة بعام ٢٠٠٥م حيث كان مؤشر الرضا العام عن محاكم دبي بلغ ٦٣٠ في حكومة دبي . وهذا الأداء يظهر ما نسبته ١٠٪ تحسناً في مستويات رضا لدى الموظفين مقارنة بنتائج العام الماضي حيث بلغت ٦٣٪ وهذا الارتفاع في المؤشر العام يدل على استفادة المحاكم من المتغيرات التي ساهمت في تحسين المستوى كتنبي جائزة محاكم دبي للتميز التي أعطت ثماراً إيجابية وأثرت على الأداء سواء على المتعاملين أو على الموارد البشرية . كما بينت الدراسة أيضاً نقاط القوة في مجال رضا الموظفين والتي تمثلت في سمعة الدائرة والبيئة التي يعيشها الموظفون . قد حققت أعلى قدر حسب رضا الموظفين . وبالنسبة إلى مؤشر سمعة الدائرة فقد تمثلت نقاط القوة في الشعور بالفخر للعمل في هذه الدائرة والتطوير المستمر وتمثلت النقاط التحسينية في جودة الخدمات.

أما عن القيادة في الدائرة . فإن الدراسة أكدت أن الاستعداد لتقبل الأساليب الجديدة وتقبل الأفكار والثقة في قدرات فريق القيادة ومدى التزام المدراء المباشرين كانت من ابرز نقاط القوة في حين كانت مجالات التحسين المشاركة في عملية اتخاذ القرارات . وبرزت نقاط القوة في مؤثر بيئة وظروف العمل من حيث العلاقات الإنسانية والعمل الجماعي وتقديم الدعم للموظفين في استخدام أدوات العمل ووضع خطة العمل وتوزيع المهام أما النقاط التحسينية فقد برزت في السياسات والإرشادات في الدائرة .

أما من حيث تقييم الأداء والتقدير فإن تقدير العمل الجيد وجودة الأداء ووجود نظام التغذية المرتدة للموظفين ومساعدتهم على تحديد الأهداف ومعايير الأداء كانت من ابرز نقاط القوة في حين جاء عملية تقييم الأداء من ابرز النقاط التي بحاجة إلى التحسين .

وانتهت الدراسة إلى الحاجة للتحسين في العوامل الفرعية المتعلقة بجمع المعلومات وأوصت بتوفير المنشورات التعريفية وتوفير لوحات إرشادية عند مدخل المبنى ودعت إلى زيادة عدد مواقف السيارات وتطبيق اقتراح توفير نظام خدمة إيقاف السيارات و الضيافة بشكل عام للمتعاملين في العوامل المتعلقة بالمبنى .

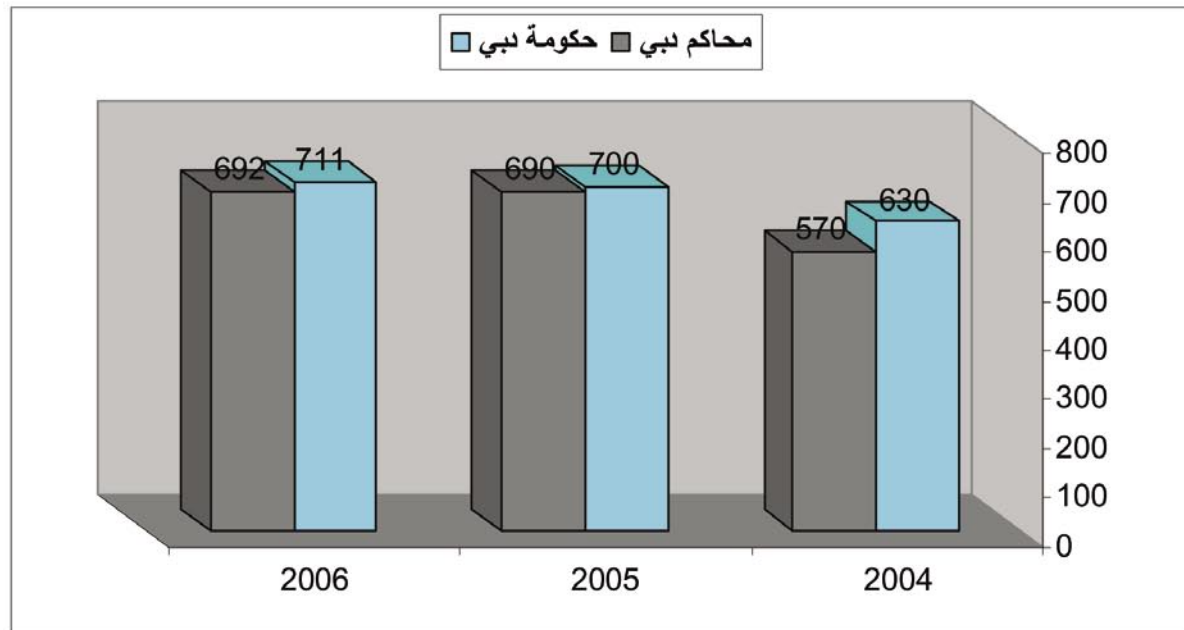
وتمثلت منهجية العمل في إجراء مقابلات مع عينة عشوائية من الموظفين من خلال مقياس يتكون من سبعة نقاط وخمس درجات . حيث أن اغلب الموظفين الذين تمت مقابلتهم هم من المواطنين (٨٨٪) يليهم العرب (١٠٪) ثم يأتي الآسيويين (٢٪).



يشير الرسم البياني إلى ارتفاع مؤشر رضا الموظفين في عام ٢٠٠٦م عنه في عامي ٢٠٠٥ م و٢٠٠٤م . مع ملاحظة ان المقياس للمؤشر أعلاه هو من (١٠٠٠) نقطة طبقاً لبرنامج حكومة دبي

2006		2005		2004		
حكومة دبي	محاكم دبي	حكومة دبي	محاكم دبي	حكومة دبي	محاكم دبي	
77	81	70	74	70	58	CS1
62	61	67	65	57	56	MSI
69	71	69	70	63	57	DG من 100
692	711	690	700	630	570	DG من 100

تعود إلى مؤشر رضا المتعامل. تعود إلى مؤشر المتسوق السري. تعود إلى مؤشر الرضا العام في حكومة دبي. هو متوسط CS1 و MSI مثلاً: $63 = 2/57 + 70$	CS1 MSI DG DG
--	---



يشير الرسم البياني إلى ارتفاع نسبة المؤشر في نسبة الرضا العام في حكومة دبي ومحاكم دبي في عام ٢٠٠٦ عنه في عامي ٢٠٠٤ و ٢٠٠٥م

ثانيا : تطوير الموارد البشرية

تدرك محاكم دبي أهمية عنصر التدريب في إدارة الموارد البشرية كوسيلة أساسية للتطوير الوظيفي وصقل المهارات الفردية . حيث يكون برنامج التدريب موافقا مع احتياجات جميع فئات الموظفين بما فيها الفئات العليا والقضائية . كما تحرص الدائرة على أن تكون فرص التدريب متكافئة ومتاحة لجميع الموظفين ، وذلك عن طريق التخطيط للاحتياجات التدريبية.

ويتم ذلك من خلال التعاون مع إدارة الموارد البشرية التي تقوم بقياس وتحليل الفجوة القائمة بين المهارات الفعلية الحالية التي يتمتع بها المورد البشري وبين المهارات المطلوبة فعليا لأداء مهامه الوظيفية.

وبناءً عليه تقوم بعملية تقييم الاحتياجات التدريبية لمختلف الفئات الوظيفية . ثم تضع الخطط المرحلية والسنوية للتدريب بما يتناسب مع نشاط الدائرة وإمكانيات الموارد البشرية المتاحة لتأهيلها والموازنات السنوية المعتمدة لعمليات التدريب والتطوير. بما يساعد على تحقيق الأهداف العامة المخطط لها مسبقا .

ويكشف الجدول أن تقرير الربع الرابع لعام ٢٠٠٦ يكشف عن اطراد نمو الساعات التدريبية وارتفاع معدل نسبة المتدربين بشكل ينبئ بتحقيق أرقام جديدة في العام الجاري. حيث حيث يلاحظ ارتفاع عدد المتدربين في وظائف الإدارة العليا خلال عام ٢٠٠٦ إلى ١٤,٧١٪ متدرب في مختلف الدرجات الوظيفية بعدد ساعات التدريب التي وصلت إلى ٦٨٤,٥ ساعة تدريبية مقارنة بعام ٢٠٠٥ حيث كان نسبة عدد المتدربين ٥٢,٩٤٪ وبعدها ساعات ٢٣٣ ساعة تدريبية.

كما ارتفع عدد الموظفين الذين خضعوا للتدريب في وظائف الإدارة الوسطى من ٤٨,٩٦٪ موظف متدرب بمعدل ٢٠,٠٨ ساعة تدريبية عام ٢٠٠٥م إلى ٨٦,٤٦٪ موظف متدرب بمعدل ٤٢,١٧ ساعة تدريبية في عام ٢٠٠٦م .

كما صاحب الارتفاع في الوظائف القضائية حيث ارتفعت نسبة عدد الموظفين المتدربين إلى ٢٥٪ وبمعدل بعدد ساعات وصلت إلى ٢,٠٥ ساعة في عام ٢٠٠٦م مقارنة في العام الفائت حيث كانت نسبة عدد المتدربين ١٣,٢٨٪ بمعدل عدد ساعات تصل إلى ٢,١٧ ساعة .

أما الوظائف المالية فقد بلغت معدل عدد ساعات التدريب في عام ٢٠٠٦م ٢٣,٦٩ ساعة تدريبية بعدما كانت ١٠,٣٧ ساعة تدريبية مع تساوى نسبة عدد المتدربين خلال السنتين بنسبة ٤٤,٤٤٪ .

أما في وظائف تكنولوجيا المعلومات فقد ارتفع معدل ساعات التدريب من ٢٣,٩١ ساعة تدريبية وبنسبة ٦٢,٥٪ متدرب خلال عام ٢٠٠٥م إلى معدل ٥٨,٦٦ ساعة تدريبية وبنسبة ٩٣,٧٥٪ متدرب خلال عام ٢٠٠٦م .

النسبة الفعلية				معدل الموظفين القابلين للتدريب في نهاية الفترة				الموظفين المتدربين في نهاية الفترة				الفئات الوظيفية
الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	
12%	0%	10%	35%	17	19	20	20	2	0	2	7	الفئة القيادية
9%	8%	50%	30%	92	85	80	80	8	7	40	24	الفئة التنفيذية والإشرافية
13%	9%	27%	13%	402	364	346	338	51	33	92	44	فئة الوظائف الأخرى
15%	0%	9%	3%	129	118	114	114	19	0	10	3	الفئة القضائية

طريقة الاحتساب

المعادلة: النتائج الفعلية: الموظفين المتدربين في نهاية الفترة / معدل الموظفين القابلين للتدريب في نهاية الفترة X ١٠٠.

احتساب الأهداف: الموظفين المستهدفين للتدريب حسب خطة التدريب للعام الحالي / الموظفين للتدريب حسب خطة التدريب للعام الحالي X ١٠٠ .

المستهدف	الموظفين القابلين للتدريب حسب خطة التدريب للعام الحالي	الموظفين المستهدفين للتدريب حسب خطة التدريب للعام الحالي	الفئات الوظيفية
		14	الفئة القيادية
		85	الفئة التنفيذية والإشرافية
		251	فئة الوظائف الأخرى
		62	الفئة القضائية

ملاحظات:

النتائج موضحة بالجداول المرفقة:

تم اعتبار وظائف الإدارة العليا فئة قيادية. وظائف الإدارة الوسطى فئة تنفيذية وإشرافية كما تم دمج الوظائف المتبقية تحت فئة الوظائف الأخرى أما القضاة تم تصنيفهم ضمن الفئة القضائية.

معدل عدد ساعات التدريب لكل موظف

حسب الفئة الوظيفية:

معدل عدد ساعات التدريب لكل موظف				الموظفين للمتدربين خلال الفترة من تلك الفئة				مجموع عدد الساعات التدريبية الفعلية من الفئة خلال الفترة				الفئات الوظيفية
الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	
140.3	15.5	34.64	18.64	2	2	7	7	280.5	31	242.5	130.5	الفئة القيادية
168.8	19.16	23.25	27.04	3	25	55	23	506.5	479	1269	622	الفئة التنفيذية والإشرافية
29.7	14.26	18.85	40.27	44	57	120	47	1308	813	2261.5	1892.5	فئة الوظائف الأخرى
9.9	13.5	4.00	6.67	19	1	10	3	189	13.5	40	20	الفئة القضائية

أن الجهود المبذولة في إعداد وتنفيذ برامج التدريب في محاكم دبي قد تم تكثيفها وتوسيعها خلال العام الحالي . ونستشهد على هذا الأمر بالزيادة في عدد ساعات التدريب إذ وصلت إلى أكثر من ١٤٠٨٢ ساعة تدريبية خلال عام ٢٠٠٦م مقارنة بالعام الماضي حيث لم تتجاوز عدد ساعات التدريب سوى ٦٥٣٦ ساعة تدريبية .

كما أن إجمالي الإنفاق على برامج ومشاريع التدريب والتي رصدتها وأشرفت على تنفيذها إدارة الموارد البشرية خلال عام ٢٠٠٦ بلغت ما يقرب من ٦٩٢٨٨,٨٥ ألف درهماً. مقارنة مع عام ٢٠٠٥م حيث بلغت المصروفات التدريبية ما يقرب ٤٧٢٨٧٦,١٩ ألف درهم.

كما أن نسبة عدد المتدربين ضمن البرامج التدريبية قد وصل إلى ٤٠٥,١٩ متدرب خلال عام ٢٠٠٦م مقارنة بعدد نسبة المتدربين حيث كان العدد ٢٩٩,١٢ متدرب خلال عام ٢٠٠٥م.

وارتفعت كذلك معدل ساعات التدريب من ١٠٧,٨٧ ساعة تدريبية خلال عام ٢٠٠٥م إلى ما يقرب من ٢٠٣,٩٦ ساعة تدريبية في عام ٢٠٠٦م .



الموارد البشرية للمحاكم في إحدى الدورات التدريبية

مدير أحد الأقسام وهو يكرم أحد المتدربين

جدول يبين مجموع عدد الساعات التدريبية خلال سنة ٢٠٠٦م:

الفئات الوظيفية	مجموع الساعات التدريبية المستهدفة حسب خطة التدريب للعام الحالي				الموظفين المستهدفين للتدريب حسب خطة التدريب للعام الحالي				المستهدف			
	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
الفئة القيادية	105	180	45	30	7	12	3	2	15	15	15	15
الفئة التنفيذية والإشرافية	1125	975	510	990	75	65	34	66	15	15	15	15
فئة الوظائف الأخرى	2085	2070	855	2085	139	138	57	139	15	15	15	15
الفئة القضائية	-	-	-	1155	-	-	-	77	15			

طريقة الاحتساب	النتائج الفعلية: مجموع عدد الساعات التدريبية الفعلية من الفئة خلال الفترة / الموظفين المتدربين خلال الفترة من تلك الفئة. احتساب الأهداف: مجموع الساعات التدريبية المستهدفة حسب خطة التدريب للعام الحالي / الموظفين المستهدفين للتدريب حسب خطة التدريب للعام الحالي.
----------------	---

ملاحظات:

تم اعتبار وظائف الإدارة العليا فئة قيادية، ووظائف الإدارة الوسطى فئة تنفيذية وإشرافية كما تم دمج الوظائف المتبقية تحت فئة الوظائف الأخرى أما القضاة تم تصنيفهم ضمن الفئة القضائية.

معدل تكلفة التدريب لكل موظف حسب

الفئات الوظيفية المختلفة

الفئة	مجموع التكاليف التدريبية في نهاية الفترة	الموظفين المتدربين في نهاية الفترة	معدل تكلفة التدريب لكل موظف
الربع الأول 2006	80405.6	80	1005.07
الربع الثاني 2006	235654.53	192	1227.37
الربع الثالث 2006	149696.4	85	1761.13
الربع الرابع 2006	227132.32	68	3340.18

طريقة الاحتساب	معادلة احتساب النتائج: (مجموع التكاليف التدريبية المستهدفة حسب خطة التدريب للعام الحالي / الموظفين المتدربين في نهاية الفترة). معادلة احتساب النتائج: (مجموع التكاليف التدريبية في نهاية الفترة / الموظفين المستهدفين للتدريب حسب خطة التدريب للعام الحالي). الأهداف: 700.000.00 درهم
-------------------	---

ملاحظات:

تم احتساب الإجمالي العام للمؤشر لعدم توفر معلومات تفصيلية لمجموع التكاليف التدريبية على حسب الفئات وصعوبة الربط بين الموظفين الموفدين للتدريب وتكاليف متدربين على حسب الفئات مصدر المعلومات ميزان المراجعة الشهري.

يعتبر القياس والتقييم من العمليات الضرورية لبناء ثقافة مؤسسية تقوم على مخرجات التدريب . تستطيع من خلاله متابعة مستوى أداء الموظف من خلال المخرجات والجودة والتكاليف وقياس رضا العملاء والجدول الزمني لإنهاء الأنشطة والمهام . لتقارن نتائج عناصر تقييم مستوى أداء الموظف السنوية للعام الذي تدرب فيه مع الأعوام السابقة مع ملاحظة أي تغييرات في مستوى أدائه خصوصاً المهارات والمعارف التي تدرب عليها . حيث يشير الجدول إلى أن معدل تكلفة التدريب لكل موظف حسب الفئة الوظيفية قد بلغت ١٨٣٣,٤٤ درهم خلال عام ٢٠٠٦ م .

وننتج عنه ارتفاع مستوى إنجاز الموظفين من خلال عدد المعاملات المنجزة لكل موظف حيث بلغت المعاملات في كاتب العدل ما يقارب عن ٤٧٩ معاملة لكل موظف . وفي قسم مندوبي الإعلان بلغت المعاملات ٧٦٩ معاملة لكل موظف . وفي قسم التنفيذ بلغت المعاملات التي أجزها مأموري التنفيذ حوالي ٧٢ معاملة لكل موظف . وفي قسم الشهادات بلغت المعاملات حوالي ٣٦٢ معاملة لكل موظف .

وهذا مؤشر عالي يبين مدى فاعلية التدريب الذي تلقاه الموظف . ونجاح البرنامج التدريبي في تقليص معدلات الأخطاء والفاقد وتقليص النفقات.

ثالثاً: الاداء الكفاء

الانحراف	النتيجة الفعلية للعام ٢٠٠٦	المستهدف للعام ٢٠٠٦	الاداء الكفاء
١ - %	٧٢ %	٧٣ %	نسبة العجز والفائض (نسبة المصروفات للايرادات %)
١٥ + %٠	٩٤,٨٥ %	٩٥ %	نسبة تحقيق المصروفات المستهدفة =
٤٢ - %٧	٩٢,٥٨ %	١٠٠ %	نسبة تحقيق الايرادات المستهدفة =

(١) بلغت نسبة العجز والفائض وهي نسبة المصروفات للايرادات.

استهدفت محاكم دبي ان يكون نسبة المصروفات الى الايرادات في عام ٢٠٠٦م هي (٧٣%) وبنتيجة التطبيق كانت المصروفات تشكل (٧٢%) من الايرادات عما يعني ان الانحراف بلغ (١ - %).

(٢) نسبة تحقيق المصروفات:

في عام ٢٠٠٦م بلغت نسبة تحقيق المصروفات المستهدفة بصورة متازة حيث بلغت (٩٤,٨٥) بنسبة انحراف لا تتجاوز (١٥+, %) بأقل من النسبة المستهدفة المتعارف عليها وهي (٩٥%) وهذا يدل على فعالية استغلال الموارد بصورة جيدة علماً بان محاكم دبي تستهدف تحقيق نسبة وقدرها (٩٥%) خلال عام ٢٠٠٦م.

(٣) نسبة تحقيق الايرادات:

بلغت نسبة تحقيق الايرادات المستهدفة لعام ٢٠٠٦م ما يقرب منه (٩٢,٥٨%) بانحراف وقدره (٤٢ - %٧) عن الايرادات التقديرية ويعود السبب الرئيسي للنقص في نسبة تحصيل الايرادات عام ٢٠٠٦م الى تحويل الايرادات الخاصة بالمخالفات المروية الى القيادة العامة لشرطة دبي ابتداء من ١-٦-٢٠٠٦م. هذا بالاضافة الى انخفاض نسبة تحقيق الايرادات في بيع الاصول الثابتة خلال العام.

برنامج مصابيح للمقترحات والشكاوى

يعد برنامج (مصابيح) نسخة مطورة لبرنامج الاقتراحات والشكاوى المستخدم في محاكم دبي خلال السنوات الماضية. مع تحديثه بما يضمن الاستفادة من التقنيات الحديثة لتقديم برنامج فعال وسهل الاستخدام. يتيح في النهاية الاستفادة من الخبرات المتاحة لوضع منهجية واضحة وموثقة لتقييم الاقتراحات وتقدير مقدميها والرد على الشكاوى.

ويأتي هذا البرنامج نتيجة ادراك محاكم دبي إلى إرساء معايير جديدة لخدمة العملاء بهدف تعزيز ولاء العملاء وتكرار الأعمال التشجيع العملاء على التقدم بأفكار ومقترحات لتطوير هذه الأعمال والتعامل بجدية مع شكاوى العملاء وتعزيز درجة رضاهم عن أداء الدائرة. وبما يحقق أعلى مستوى من رضى العملاء عبر تزويدهم بخدمات متميزة.

إحصائية ٢٠٠٦م أعداد العملاء الداخليين والخارجيين المتقدمين بالاقتراحات

موظف	طرف	خارجي	الاجمالي
632		119	751
الإجمالي العام			751

إحصائية بالأعداد على حسب تصنيف الاقتراحات:

المسلسل	تصنيف الشكاوي	العدد
1	تبسيط إجراءات العمل	181
2	تقديم خدمات جديدة	149
3	تعزيز الولاء للدائرة	27
4	زيادة الإيرادات	22
5	تحسين الخدمات المقدمة	77
6	تطوير مهارات العاملين	27
7	كسب رضا العملاء	26
8	خفض التكاليف	8
9	الاستفادة من الموارد الغير مستغلة	8
10	خلق جو ترفيهي واجتماعي للعاملين	11
11	العناية بالعملاء	13
12	كسب رضا الموظفين	15
13	أنشطة وفعاليات	29
14	أخرى	49
15		109
الإجمالي		751

من فراءة الجدول السابق نجد ان البرنامج استقبل ما يقرب عن ٧٥١ اقتراحاً وهو عدد جيد إذا ما قيس على عدد الموارد البشرية العاملة بالدائرة والبالغ عددهم ٧٦٢موظفاً . ناهيك عن ترسيخ معايير خاصة بتنمية الموظفين تتمحور حول منحهم صلاحيات في التعامل مع العملاء وحل مشكلاتهم بمجرد وقوعها وتشجيعهم على إدخال أنشطة التحسين خاصة في مجال خدمة العملاء وتوفير التدريب اللائم لهم ومكافأة وتقدير جهودهم . أما المقترحات التي قدمت من خارج الدائرة فقد بلغت ١١٩ اقتراحاً وهذا يشير إلى حرص محاكم دبي على الاهتمام بكافة المقترحات التي تخدم الصالح العام. كما أنه يأتي إيماناً بأن العميل الخارجي له كل الحق في إبداء مقترحاته وشكاويه عبر البرنامج الإلكتروني المعتمد في المحاكم..

وتنوعت الاقتراحات على عدة محاور تتعلق بتبسيط إجراءات العمل حيث بلغت الاقتراحات المقدمة في هذا الجانب ١٨١ اقتراحاً ، بينما بلغت الاقتراحات المتعلقة في بتقديم خدمات جديدة ١٤٩ اقتراحاً وتحسين الخدمات المقدمة ٧٧ اقتراحاً.



مدير عام المحاكم يفتتح برنامج مصابيح للمقترحات والشكاوى



مدير إدارة الإستراتيجية يكرم أصحاب المقترحات

نسبة الشكاوي التي تم حلها ضمن الوقت المحدد

إحصائية بالأعداد على حسب نوع الشكاوي:

موظف	طرف	خارجي	الاجمالي
11		94	105
الإجمالي العام			105

إحصائية بالأعداد على حسب تصنيف الشكاوي:

المسلسل	تصنيف الشكاوي	العدد
1	تبسيط إجراءات العمل	1
2	للخدمة	3
3	الوصول للخدمة	2
4	بيئة الخدمة	2
5	مقدمو الخدمة	4
6	المحامين	1
7		92
الإجمالي		105

عدد الشكاوي المقدمة ١٠٥ شكاوي تتعلق بتبسيط وتقديم الخدمات. وحرص محاكم دبي على التعامل مع الشكاوي المقدمة ضمن الوقت المحدد لحل الشكاوي وهي ٣ أيام كحد أقصى لضمان الوصول إلى نتيجة تؤدي إلى الإيفاء برضا مقدم الشكاوي .

نسبة عدد الحاصلين على مؤهل

أعلى إلى عدد الموظفين:

الجدول التالي يوضح بيانات الموارد البشرية وتوزيعاتهم ومؤهلاتهم:-

م	نوع الشهادة	غير مواطنين		مواطنين		المجموع
		ذكور	إناث	ذكور	إناث	
١	دكتوراه	0	0	5	0	11
٢	ماجستير	0	0	16	0	24
٣	جامعي	0	0	104	32	240
٤	دبلوم عالي	0	0	3	10	20
٥	دبلوم فوق المتوسط	0	0	4	3	10
٦	دبلوم	0	0	2	7	21
٧	الجاز	0	0	0	3	9
٨	متوسط	0	0	26	78	292
٩	دون المتوسط	0	0	29	11	78
١٠	بدون مؤهل	0	0	25	0	35
١١	أمي	0	0	48	0	49

العدد المتوقع لإجمالي الموظفين الحاصلين على مؤهل أعلى	الموظفين خلال العام	نسبة عدد الحاصلين على مؤهل أعلى إلى عدد الموظفين
300	685	44%

عدد الموظفين الحاصلين على مؤهل	إجمالي عدد الموظفين	النسبة الفعلية
281	561	50%

الفعلي النصف الثاني من ٢٠٠٦ :

عدد الموظفين الحاصلين على مؤهل	إجمالي عدد الموظفين	النسبة الفعلية
332	762	44%

طريقة الاحتساب:	المعادلة: الفعلي: (عدد الموظفين الحاصلين على مؤهل / عدد الموظفين) $100 \times$ المستهدف: (العدد المتوقع لإجمالي الموظفين الحاصلين على مؤهل أعلى ÷ الموظفين خلال العام) $100 \times$.
-----------------	---

ملاحظات:

العدد المتوقع لإجمالي الموظفين الحاصلين على مؤهل أعلى: (عدد الموظفين الحاصلين على مؤهل أعلى + عدد الموظفين المتوقع حصولهم على مؤهل أعلى خلال الفترة + عدد الشواغر التي تتطلب مؤهل أعلى).

الموظفين خلال العام : (إجمالي عدد الموظفين في نهاية الفترة + عدد الشواغر لهذا العام - المتوقع تركهم للخدمة - فئة المستخدمين).

رابعاً: (مؤشرات التوطين والدوران الوظيفي) نسبة التوطين حسب الفئة المختلفة:

وضعت محاكم دبي خطة طموحة لتوفير أكبر قدر من الفرص أمام أبناء دولة الإمارات العربية المتحدة للالتحاق بالعمل في الدائرة في إطار سياسة توطين الوظائف التي وضعتها محاكم دبي لتحقيق أحد أهدافها الإستراتيجية.

وتستهدف سياسة التوطين إلى التأكد من حصول أبناء الدولة على كل الفرص لتنمية مهاراتهم العملية والمهنية ليشغلوا المناصب العليا كل في مجال عمله وفق نظام مخطط للإحلال على جميع المستويات الوظيفية والوحدات الإدارية والقضائية . وتسعى محاكم دبي باستمرار إلى جذب المواطنين ذوي المهارات العالية للعمل بها ويتم تعيين المواطنين خريجي الجامعات ، والحاصلين على الدبلوم العالي لكليات التقنية العليا أو حملة الدبلوم والخريجين من هذه الكليات.

وتفخر محاكم دبي دائماً بموظفيها من أبناء دولة الإمارات العربية الذين تزايد عددهم بصورة مضطردة حيث ارتفع المعدل العام في نسبة التوطين لسنة ٢٠٠٥ م إلى ٥٠٧ موظف أي بنسبة ٦٢,٤٢ ٪ مقارنة بسنة ٢٠٠٤ م حيث كان العدد ٤٤٥ بنسبة ٥٩,٢٤ ٪ أما في عام ٢٠٠٦ م فقد ارتفعت نسبة التوطين العامة للوظائف إلى ٧٦ ٪ حيث بلغ عدد الموظفين إلى (٥٨٥) موظف. ونعزو هذا الارتفاع نتيجة للتطبيق الناجح لخطة التوطين الإستراتيجية التي تستهدف إلى رفع نسبة الموظفين المواطنين إلى إجمالي العاملين بالدائرة بشكل متدرج خلال سنوات تنفيذ الخطة وبما لا يخل بجودة الأداء .

وستظل محاكم دبي حريصة على أن تكون هذه الزيادة في إعداد موظفيها المواطنين قائمة على اختيار أفضل المرشحين من حيث الشخصية والتأهيل الحرفي والمهني مع العمل على إتاحة الفرصة أمامهم للتقدم وفقاً لأدائهم العملي.

الفعلي 2006/06/30				معدل الوظائف القابلة للتوظيفين في نهاية الفترة بالفئة				الموظفين المواطنين الفعليين بالفئة				الفئات الوظيفية
الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	
100%	96%	100%	100%	17	19	20	20	17	18	20	20	الفئة القيادية
98%	98%	98%	98%	89	85	80	80	87	83	78	78	الفئة التنفيذية والإشرافية
88%	86%	81%	80%	385	364	346	338	337	312	280	271	فئة الوظائف الأخرى
34%	37%	39%	39%	128	118	114	114	44	44	44	44	الفئة القضائية
78%	317%	75%	75%	619	586	560	552	485	457	422	413	نسبة التوظيف العامة

طريقة الاحتساب المعادلة: الموظفون المواطنين الفعليين بالفئة / معدل الوظائف القابلة للتوظيفين في نهاية الفترة بالفئة $\times 100$. معادلة احتساب الأهداف: الوظائف المستهدفة للتوظيفين حسب خطة التوظيفين للعام الحالي / الوظائف القابلة للتوظيفين للعام الحالي $\times 100$.	
--	--

الجنسية	الوظائف المستهدفة للتوظيفين حسب خطة التوظيفين للعام الحالي	الوظائف القابلة للتوظيفين حسب خطة التوظيفين للعام الحالي	الأهداف 2006
الفئة القيادية	20	20	100%
الفئة التنفيذية والإشرافية	84	-	98%
فئة الوظائف الأخرى	383	-	85%
الفئة القضائية	46	-	40%

ملاحظات:

تم احتساب الأهداف بناءً على بيانات سابقة: تم اعتبار وظائف الإدارة العليا فئة قيادية، ووظائف الإدارة الوسطى فئة تنفيذية وإشرافية كما تم دمج الوظائف المتبقية تحت فئة الوظائف الأخرى أما القضاة تم تصنيفهم ضمن الفئة القضائية.
--

معدل الدوران الوظيفي حسب الجنسية:

يشير المعدل التراكمي للموظفين المواطنين إلى نسبة العاملين الذين تركوا العمل بمحاكم دبي خلال فترة زمنية معينة إلى متوسط عدد العاملين خلال نفس الفترة وهي (٢,٢٪) مما يدل على الاستقرار العام ، وان الإدارة توفر فرص التقدم والترقية والنمو بمعدلات أكبر .

يختلف معدل دوران العمل وفقا لنسبة العاملين الذين يتركون العمل خلال فترة عملهم بالدائرة فمن خلال الجدول المرفق نلاحظ انخفاض معدل دوران العمل للعاملين مما يدل على انتهاج محاكم دبي سياستي الاختيار والتعيين والتوجيه وحرصها على انتهاج أساليب تقديم الفرد إلى عمله لمساعدته على التوافق مع جماعة العمل.

تشير النسبة إلى أن عدد الموظفين التاركيين للخدمة في نهاية الفترة لعام ٢٠٠٦م لا يتجاوز (١٣) موظف مواطن أي بنسبة (٢,٩٪) من إجمالي عدد الموظفين البالغ عددهم (٤٨٩) موظف مواطن مقابل (٨) موظفين وافدين من إجمالي الموظفين الوافدين البالغ عددهم (١٥٠) ناهيك عن استبعاد الموظفين الذين انتهت إعارتهم أو لأسباب أخرى لا تقيس الرضا الوظيفي .

علما بأن دوران العمل يعكس وجود مشكلات في ظروف العمل أو في علاقاته تؤدي إلى عدم الرغبة في مواصلة العمل بالمنظمة أو في إحدى إداراتها .

الجنسية	الفترة	الموظفين التاركيين للخدمة في نهاية الفترة	معدل الموظفين الفعليين في نهاية الفترة	الفعلي	المعدل التراكمي
مواطنين	الربع الثالث	5	441	1.1%	2.3%
	الربع الرابع	3	489	0.6%	2.9%
وافدين	الربع الثالث	2	146	1.4%	4.9%
	الربع الرابع	1	155	0.7%	6%

طريقة الاحتساب:	المعادلة: احتساب النتائج الفعلية: (الموظفين التاركين للخدمة في نهاية الفترة / معدل الموظفين الفعليين في نهاية الفترة) X 100 (وافدين . مواطنين).
	احتساب الأهداف: (الموظفين المتوقع تركهم للخدمة حتى نهاية العام الحالي / الموظفين خلال العام) X 100 (وافدين . مواطنين).

الجنسية	الموظفين المتوقع تركهم للخدمة حتى نهاية العام الحالي	الموظفين خلال العام	الأهداف 2006
مواطنين	11	545	2%
وافدين	1	140	0.7%
الإجمالي	12	685	1.7%

ملاحظات:

النتائج موضحة بالجدول المرفقة: تم استبعاد الموظفين الذين انتهت خدمتهم بسبب انتهاء الإعارة أو أسباب أخرى لا تقيس الرضا الوظيفي هناك (١٠) وافدين منهم (٣) انتهاء الإعارة و (١) بسبب الوفاة و (١) بسبب انتهاء التعاقد معهم وعدم تجديده من قبل الدائرة.

خاتمة

الرجاء والأمل معقودان على أن تكون لمحتويات هذا الكتاب جدواها وللمعلومات التي تضمنها قيمة بما عكسته المحتويات والمعلومات من واقع أردناه في كتابنا السنوي هذا بداية عهد من التوثيق المنهجي الشامل والصالح لأن يكون مرتكزاً لمعرفة تتنامى وتنتشر وتكون قوة دافعة وناقلة لأداء المحاكم نحو الريادة.

كتابنا هذا بداية وهو من ألفه إلى يائه تجربة حرصنا على إنجازها بالاعتماد على قدراتنا الذاتية، وجنبنا وبتحسس أن يكون استنساخاً من مصدر ما أو من كتاب أو تقرير مماثل وذلك ثقة بما لدينا واعتزازاً بخصوصيتنا التي هي من خصوصية دبي والإمارات العربية المتحدة التي صرح بها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي ملهماً بها النفوس وشاحداً بها الهمم.

وإن موضوعيتنا لتجعلنا نضع في الاعتبار أن هذا الكتاب قد تلا بسه ملاحظات أو ثغرات وهي إنما ستؤخذ على أنها تحديات تحسن نستفيد منها في إصدارنا القادم وذلك تحقيقاً لرسالة هذا الكتاب وهي الريادة أيضاً في إعداد وإخراج تقارير الأداء.

رعاة تطور ونماء وتميز المحاكم الحكوميون وشركاؤنا الإستراتيجيون ومتعاملونا الخارجيون ومواردنا البشرية مدعوون جميعهم لممارسة أدوارهم إزاء هذا الكتاب بالنقد والتوجيه والتشجيع فهو من المحاكم إلى الحكومة ومن المحاكم إلى المجتمع جهد وواجب نستعين بالله عز وجل أن يتواصل.

ملاحظة:

يسعدنا تلقي ملاحظاتكم حول التقرير السنوي على العناوين التالية :

البريد الإلكتروني: khalifaa@dc.gov.ae - yousufs@dc.gov.ae

فاكس رقم : ٠٤/٣٣٤٤٤٧٧