



# منظومة ديوان المظالم 2030 للريادة وتعظيم الأثر



منظومة

ديوان المظالم 2030



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



<u>كلمة معالي رئيس ديوان المظالم رئيس مجلس القضاء الإداري</u>	<b>1</b>
<u>مقدمة فريق عمل منظومة ديوان المظالم 2030</u>	<b>2</b>
<u>منطلقات بناء منظومة ديوان المظالم 2030</u>	<b>3</b>
<u>منهجية بناء منظومة ديوان المظالم 2030</u>	<b>4</b>
<u>مفاهيم ومصطلحات منظومة ديوان المظالم 2030</u>	<b>5</b>
<u>الرؤية والرسالة والقيم</u>	<b>6</b>
<u>محاور ونتائج وأهداف منظومة ديوان المظالم 2030</u>	<b>7</b>

## المحتويات

---

## كلمة

معالي رئيس ديوان المظالم  
رئيس مجلس القضاء الإداري

د. علي بن أحمد الأحيدب



01

## الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على نبينا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

**إن الريادة** لا تُبنى على الطموحات وحدها، بل تقوم على منظومة راسخة من القيم والمبادئ التي تصنع الإنجاز وتُعظّم أثره وتضمن استدامته، وقد أثبتت التجارب عبر العصور أن الحضارات والأمم -على اختلاف توجهاتها- لا تنهض إلا على أسس متينة من الإتقان والكفاءة والتميز؛ فهي الركائز التي تُبنى عليها الإنجازات، وتُقاس بها مكانة الدول والمؤسسات والأفراد، وبقدر ما تُتقن الأمم أعمالها تُسجل منجزاتها، وتُخلد آثارها في صفحات التاريخ.

**وفي ديوان المظالم**، وبتوفيق من الله أولاً، ثم بما يحظى به مرفق القضاء الإداري من دعم كريم من خادم الحرمين الشريفين، وحرص ومتابعة مستمرة من سمو ولي العهد -يحفظهما الله-، يواصل ديوان المظالم مسيرته نحو مرحلة جديدة من التطوير المؤسسي والقضائي؛ مواكباً ما تشهده المملكة من نهضة تنموية وتحولات متسارعة وطموحات وطنية كبرى، ومستشرفاً آفاقاً أكثر اتساعاً في الأداء والابتكار وجودة المخرجات، عبر تبني رؤى حديثة ومنهجيات عمل متقدمة تُسهم في ترسيخ الريادة ورفع كفاءة العمل القضائي والإداري وتعظيم أثره.

**ومن هذا المنطلق**، جاءت "منظومة ديوان المظالم 2030 للريادة وتعظيم الأثر"؛ لتكون خارطة الطريق لمستقبل القضاء الإداري، وتجسيداً لنهج الريادة الذي ينتهجه ديوان المظالم، عبر تسخير الإمكانيات والكفاءات البشرية والتقنيات المتقدمة؛ بما يُسهم في تجويد الأعمال ورفع كفاءتها وتحقيق أعلى مستويات الاستفادة من الموارد، وقد حان الانتقال إلى مرحلةٍ أوسع أثراً وأعمق نتائج، تُعنى بتعظيم قيمة العمل وتعزيز مخرجاته وتحقيق استدامته وريادته.

**وختاماً**، أؤكد أن منظومة الريادة وتعظيم الأثر في ديوان المظالم أعدت وفق دراسات وتجارب متخصصة، وبمشاركة فاعلة من منسوبي ديوان المظالم وكفاءاته الوطنية، بما يضمن -بإذن الله- تحقيق مستهدفاتها ومواءمتها للواقع ومواكبتها للتطلعات المستقبلية، ونحن على يقين وثقة بأن ما ستبذلونه من جهود وما ستقدمونه من مبادرات وابتكارات سيكون له بالغ الأثر في تحقيق مستهدفات هذه المنظومة، وترسيخ الريادة وتعظيم الأثر، وصناعة مستقبل أكثر تميزاً واستدامةً لديوان المظالم.

رئيس ديوان المظالم  
رئيس مجلس القضاء الإداري  
د. علي بن أحمد الأحيدب

## مقدمة

فريق عمل منظومة ديوان المظالم 2030

02

تُمثل **منظومة ديوان المظالم 2030** للريادة وتعظيم الأثر خارطة الطريق نحو مستقبل أكثر جودةً للقضاء الإداري وكفاءةً للأداء؛ بما يُسهم في تحقيق المستهدفات برؤيةٍ أوضح وأثرٍ أعمق، ومنهجيةٍ أكثر استدامة، وقد صُممت المنظومة لتكون إطارًا استراتيجيًا يستشرف المستقبل، ويعزز جاهزية ديوان المظالم لمواكبة التحولات الوطنية، وترسيخ مكانته الريادية في تطوير منظومة القضاء الإداري.

**وترسم المنظومة** منظورًا مؤسسيًا متكاملًا يستوعب تطلعات المستفيدين ومرئياتهم، ويرتكز على الاستثمار الأمثل في الكفاءات البشرية والإمكانات المؤسسية والتقنيات المتقدمة؛ لتحويل التطلعات إلى مبادراتٍ وأعمالٍ ذات قيمة مضافة، تُسهم في رفع جودة الأداء، وتعزيز كفاءة الموارد، وتحقيق أثرٍ مؤسسي مستدام، يُعزز موثوقية القضاء الإداري وريادته.

**ويرتكز ديوان المظالم** من خلال هذه المنظومة على كفاءاته المؤهلة، وبيئته المحفزة، وشراكاته الفاعلة، إلى جانب تطوير بنيته الرقمية والتوسع في توظيف التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي؛ لتيسير إجراءات التقاضي وتسريعها، ونشر الوعي والمعرفة، وتعزيز التكامل المؤسسي، كما تمثل هذه المنظومة دعوةً نحو آفاقٍ أرحب من الريادة والابتكار، وصناعة مستقبلٍ أكثر كفاءةً واستدامةً وتعظيمًا للأثر.

## فريق عمل

### منظومة ديوان المظالم

2030

# منطلقات بناء

منظومة ديوان المظالم 2030

03



التوجهات العالمية والدراسات والبحوث في مجال القضاء الإداري	5	نظام ديوان المظالم ونظام القضاء	1
متطلبات التقنيات الناشئة	6	متطلبات الجهات التشريعية ومركز الحكومة	2
معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة والتميز المؤسسي	7	توجهات قادة ديوان المظالم وأولوياتهم وخبراتهم	3
المنهجيات والممارسات الحديثة في إدارة المنظومة	8	تطلعات المستفيدين وأصحاب المصلحة ومتطلباتهم	4

## منهجية بناء

منظومة ديوان المظالم 2030

04

استخدمت منهجية بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في إعداد منظومة ديوان المظالم 2030 للريادة وتعظيم الأثر، لأنها وسيلة إدارية داعمة، لمتابعة تنفيذ المنظومة، وترجمة الرؤية والرسالة وأهداف المنظومة إلى مجموعة من الأهداف، ولكونها المنهجية المعتمدة من قبل المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (أداء)، والتي تتكون من المناظير التالية:

يعنى بجوانب تتعلق بجودة خدمات تواصل المستفيدين وأصحاب المصلحة مع ديوان المظالم، وتحقيق رضاهم، وتلبية تطلعاتهم، وبناء شراكات فاعلة، وتعزيز التواصل المستمر معهم.

## منظور المستفيدين

يحتوي أهدافاً ومؤشرات ومبادرات تختص بتحسين جودة التخطيط المالي، وتقليل التكاليف التشغيلية، ورفع كفاءة الإنفاق، ودعم المحتوى المحلي من خلال مبادرات ديوان المظالم ومشاريعه .

## المنظور المالي

يعنى بجودة العمليات الداخلية القضائية والإدارية في ديوان المظالم، مثل: عمليات تطوير الأعمال التقنية والتقنيات الناشئة وتوظيفها في العمل القضائي والإداري، وتعزيز منظومة الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات وتطويرها ومساهمتها في تحقيق العدالة، والتعاون والتكامل بين الإدارات المختلفة والمحاكم لتحقيق أهداف المنظومة.

## منظور العمليات

يختص باستقطاب القدرات البشرية في ديوان المظالم وتأهيلها وتمكينها، وبناء إطار الحوكمة، وتفعيل البنية المؤسسية والتقنية، وتطوير اللوائح والسياسات والإجراءات والإمكانات الإدارية لتحقيق عمليات داخلية عالية المستوى، توجد قيمة مضافة للمستفيدين من خدمات القضاء الإداري.

## منظور القدرات

# مفاهيم ومصطلحات

## منظومة ديوان المظالم 2030

05

تشير إلى القضايا الرئيسية أو المجالات الأساسية التي تستند إليها منظومة ديوان المظالم 2030 للريادة وتعظيم الأثر، وتعد محاور المنظومة توجهات محددة تستهدف تحقيق رؤية وأهداف المنظومة، وتعمل محاور المنظومة بحسبانها أعمدة رئيسية، تقوم عليها المنظومة لتوجيه الجهود وترتيب الأولويات وتحقيق النتائج المرجوة.

## محاور المنظومة

تشير إلى الغايات والنتائج المنشودة لمحاور التركيز الرئيسية ومجالاتها، ودائماً تؤدي المنظومة جيدة التنفيذ إلى النتائج المنشودة.

## نتائج المنظومة

الأهداف التي تحدد الاتجاه لمنظومة ديوان المظالم 2030 للريادة وتعظيم الأثر، وتعكس النتائج التي يسعى لتحقيقها على المدى البعيد، وتدعم رؤيته ورسالته، وتوازن بين النمو، والاستدامة، والجودة، والكفاءة، والابتكار، والتميز.

## أهداف المنظومة



# الرؤية

والرسالة والقيم

06

## رؤية ديوان المظالم

الريادة في القضاء الإداري.

## رسالة ديوان المظالم

قضاء إداري مستقل، يفصل بين الدعاوى بتميز وشفافية تحقيقاً لعدالة ناجزة، عن طريق كوادر مؤهلة وإدارة حديثة وإجراءات ميسرة وسندات منفذة وتقنية متطورة في بيئة محفزة مع بناء علاقة تشاركية ونشر للوعي القضائي.

## مكونات الرسالة



نشر للوعي القضائي



علاقة تشاركية



إجراءات ميسرة



بيئة محفزة



كوادر مؤهلة



عدالة ناجزة



العدل أساس الحكم في المملكة العربية السعودية وفق أحكام الشريعة الإسلامية والأنظمة المرعية، والسلطة القضائية تمثل أحد مكونات الحكم في المملكة، وتتعاون مع بقية السلطات في أداء وظائفها، والملك هو مرجع هذه السلطات، ومما يؤكد هذا الأساس أن حق التقاضي مكفول لجميع المواطنين والمقيمين في المملكة بالتساوي.

العدل

يعد الاستقلال قيمة جوهرية لديوان المظالم، أكدتها الأنظمة القضائية في المملكة من خلال منح القضاء سلطة مستقلة، ولا سلطان على القضاة في قضائهم غير سلطان الشريعة الإسلامية والأنظمة المرعية، وليس لأحد التدخل في القضاء، وهو ما أكدته أنظمة القضاء وديوان المظالم، لأنه لا يمكن أن يتحقق العدل إلا باستقلال القضاء.

الاستقلال

يحقق الإنجاز زيادة لديوان المظالم من خلال تطبيق المعايير والممارسات المثلى في فصل الخصومة بشكل سريع، بما يحقق قيمة العدالة، ولأهمية قيمة الإنجاز سيعزز ديوان المظالم سهولة الإنجاز وتسريعه في الفصل بين الدعاوى وتنفيذ الأحكام.

الإنجاز

يمثل التميز المؤسسي قيمة جوهرية لديوان المظالم؛ لأن تحقيقه في المجال القضائي انعكاس لرؤية ديوان المظالم المستقبلية في الريادة، ومواصلة العدل والإنجاز بتميز وشفافية، وتوظيف الرقمنة والذكاء الاصطناعي في زيادة كفاءة خدمات القضاء الإداري.

التميز

كي يتحقق لديوان المظالم الريادة في القضاء الإداري يتعين أن يحقق الشفافية في أعماله وأنظمته وعملياته كافة، وتطبيق كل ما يعزز مبدأ الشفافية وقيمتها.

الشفافية

لا تتحقق لديوان المظالم الريادة إلا بالتواصل المستمر، وبناء العلاقات الفاعلة مع المستفيد الداخلي والخارجي، وأصحاب المصلحة، وتحقيق الشراكات مع جميع الأطراف بما يضمن تحقيق قيمة العدالة.

التواصل

قيمة جوهرية في رؤية ديوان المظالم وتطلعاته للتحسين المستمر لأعماله وأنظمته وعملياته كافة، فإذا تحققت الريادة لديوان المظالم في مجاله تحقق تعزيز مبادئ العدالة.

الريادة

# محاور ونتائج وأهداف

## منظومة ديوان المظالم 2030

07

## محاور المنظومة

### المحور الأول: الحوكمة والتميز المؤسسي

تقديم خدمات قضائية وإدارية متميزة للمستفيد من خلال تهيئة بيئة قضائية وعمليات إدارية حديثة وسريعة ودقيقة وتطويرها، وتبني هذه البيئة تطبيق معايير الحوكمة لضمان تنفيذ الأدوار والمسؤوليات وتعزيز مصفوفة الصلاحيات، ورفع جودة البيانات للمؤشرات الوطنية والدولية التي يختص بها الديوان، والمساهمة في استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة ورفع مهارات القضاة والإداريين وتنميتها لتقديم خدمات شاملة ومتميزة وإنتاجية عالية، تحقق الريادة في القضاء الإداري.

### المحور الثاني: الإبداع والابتكار

تأسيس منظومة الإبداع والابتكار وتطويرها لتحقيق عمليات قضائية متطورة ومساهمة المنظومة في تحقيق العدالة القضائية، وابتكار وسائل علمية وعملية لبناء خدمات قضائية تضمن زيادة رضا المستفيد، وتحسين العمليات القضائية والإدارية لديوان المظالم.

### المحور الثالث: التواصل الفعال

مد جسور الثقة وزيادة كفاءة الاتصال والتعاون مع المستفيدين وأصحاب المصلحة، بوساطة شراكات نوعية وفاعلة، وتواصل مستمر يضمن معالجة الفجوات، ويعمل لأجل رصد تطلعات المستفيدين وتلبيتها، والاستفادة من مقترحاتهم والارتقاء بخدماتهم، واستهداف شراكات نوعية على المستوى الإقليمي والدولي، وتعظيم الاستفادة من العلاقات والتجارب والخبرات الدولية.

## المحور الرابع: التقنيات الناشئة

تمكين ديوان المظالم من تقديم خدمات قضاء رقمي يعتمد على الموثوقية من خلال بنية مؤسسية حديثة، تضمن جودة البيانات، وتوظيف التقنيات الناشئة في رفع كفاءة الخدمات، ودعم اتخاذ القرار، وتمكين المستفيد ومنسوبي الديوان من سرعة الإنجاز للعمليات القضائية والإدارية باستخدام التطبيقات الرقمية الآمنة.

## المحور الخامس: جودة التخطيط المالي

تحقيق التخطيط المالي لديوان المظالم من خلال بناء سياسات للإيرادات المالية تسهم في تنويع الإيرادات الذاتية وتنميتها، واستدامة الموارد لديوان المظالم وتطبيق منهجيات علمية لحوكمة الموارد وتحسين كفاءة الإنفاق وضبط التكاليف التشغيلية وزيادة استثمار الأصول وتعزيز الشراكات الاستثمارية مع القطاع الخاص دون الإخلال بجودة الأداء المؤسسي للقضاء الإداري.

## نتائج المنظومة



كفاءة مالية



قضاء رقمي



شراكات نوعية

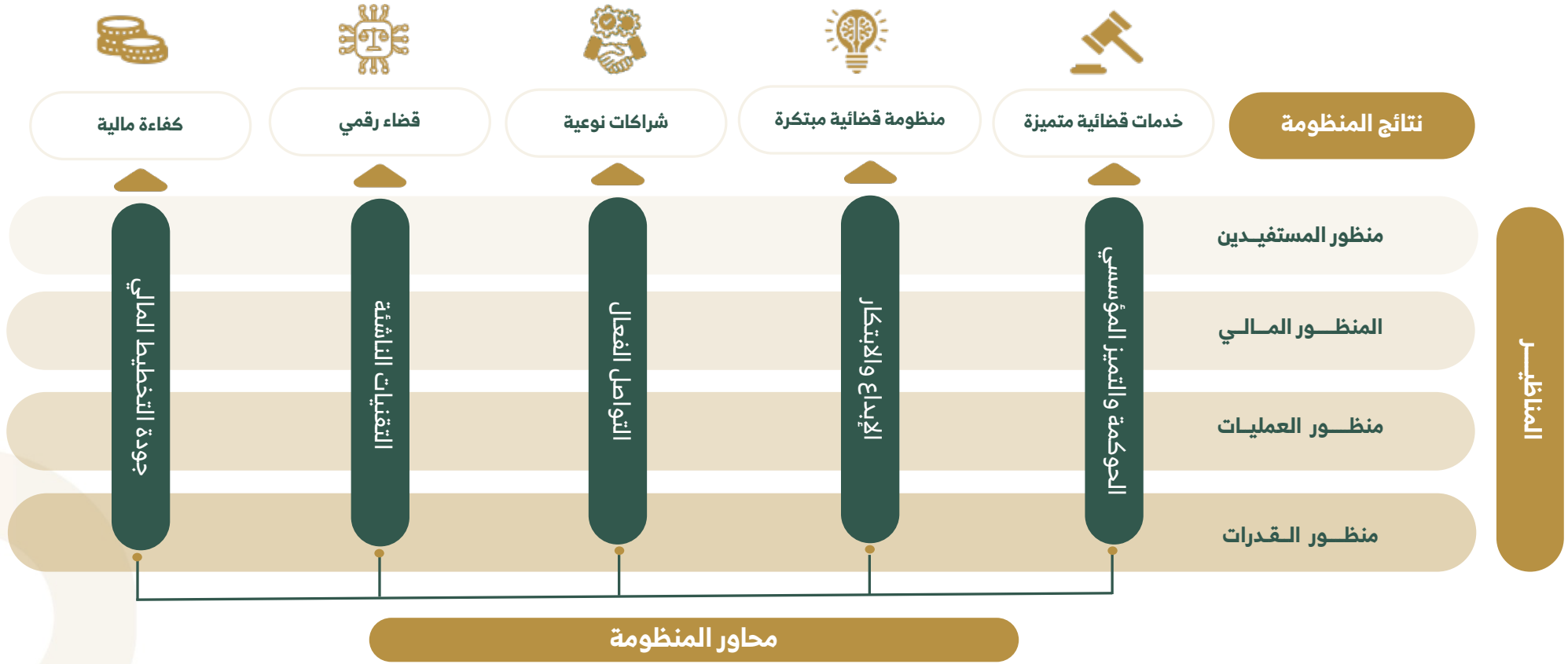


منظومة قضائية مبتكرة



خدمات قضائية متميزة

## محاور ونتائج المنظومة في بطاقة الأداء المتوازن



## أهداف منظومة ديوان المظالم 2030

الارتقاء بجودة خدمة المستفيد	تعزيز الشراكات المحلية والدولية	المستفيدون
تنويع مصادر الإيرادات المالية	رفع كفاءة التخطيط المالي	المالي
تقديم خدمات قضائية مبتكرة	تعزيز كفاءة منظومة القضاء الإداري	العمليات
تنمية قدرات الكوادر البشرية ومهاراتهم	تطوير البيئة التنظيمية والمعلوماتية	القدرات

# منظومة

ديوان المظالم 2030

