

الفصل : 0350 ديوان المظالم

النشأة : أنشئ ديوان المظالم بموجب القانون رقم (11) لسنة 2008 - قانون ديوان المظالم.

الرؤيا : ادارة عامة عادلة وشفافة ومسؤولة وخدمات فاعلة .

الرسالة : تحقيق الحاكمية الرشيدة والتأكد من مراعاة الانصاف في الاجراءات القانونية في عمل الادارة العامة والوصول الى اعلى مستوى ممكن من حيث الكفاءة والفاعلية والعدالة في الخدمات المقدمة للأفراد من قبل الادارة العامة وحماية المجتمع في تعاملاته مع الادارة العامة .

مهام الوزارة / الدائرة:

- استقبال الشكاوي من المواطنين المرتبطة بالادارة العامة والنظر فيها لحلها.
- القيام بحملات ونشرات توعوية وقائية للحد من الممارسات الادارية والقرارات الخاطئة.
- التواصل مع الجهات الرسمية وغير الرسمية للعمل على ترسيخ مؤسسية العمل والحد من التجاوزات عند اتخاذ القرارات.

الاهداف الوطنية التي تسهم الوزارة / الدائرة في تحقيقها:

- ادارة عامة اساسها الشفافية والنزاهة والمساواة والمساواة وتكافؤ الفرص.
- تعزيز روح الثقة والتميز والابداع والانتماء.
- بيئة وظيفية آمنة هدفها تقديم الخدمة المميزة والسريعة.

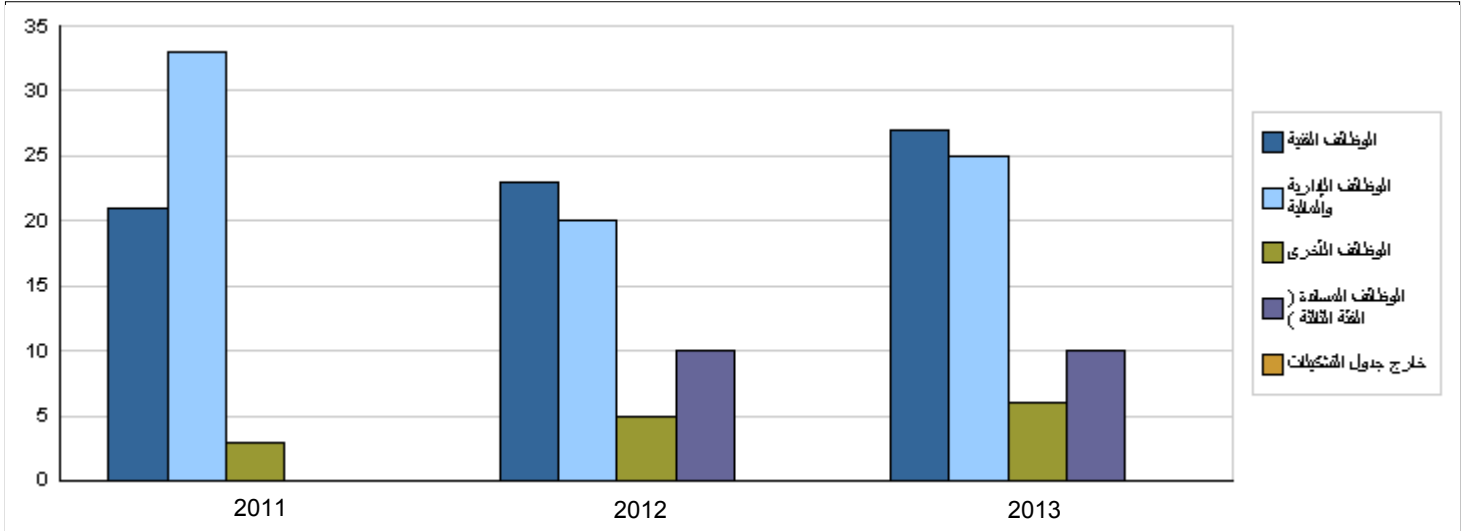
أهم القضايا والتحديات التي تواجه الوزارة / الدائرة:

- عدم وجود نظام الكتروني موحد لاستقبال وادارة القضايا والشكاوى وتوثيقها.
- عدم استكمال بناء شبكة الاتصالات وشبكة الكمبيوتر الخاصة بالمبنى.
- عدم المصادقة على نظام شؤون الموظفين ونظام التنظيم الاداري الخاص بالديوان.
- عدم استكمال البنية التحتية الخاصة بحوسبة الانظمة الادارية وشؤون الموظفين.

الفصل : 0350 ديوان المظالم

الأهداف الإستراتيجية للوزارة / الدائرة و مؤشرات قياس الاداء									
القيمة المستهدفة			تقييم ذاتي أولي	القيمة المستهدفة	القيمة الفعلية	القيمة	سنة الأساس	مؤشر قياس الأداء	الهدف الإستراتيجي
79%	78%	77%	76%	82%	75%	70%	2009	1 نسبة الشكاوي او التظلمات التي يتم حلها من اجمالي الشكاوي او التظلمات التي ثبت فيها خطأ الادارة العامة الواردة لديوان المظالم	1 - تعزيز الحاكمية الرشيدة وحماية حقوق المواطنين المكفولة بالدستور والتشريعات النافذة في المملكة من خلال ايجاد ضمانات الديمقراطية والمساءلة والعدالة .

أعداد الكوادر البشرية العاملة في الوزارة / الدائرة										
مقدر 2013			أولي 2012			فعلي 2011			الوظيفة	المجموعة
المجموع	أنثى	ذكر	المجموع	أنثى	ذكر	المجموع	أنثى	ذكر		
5	0	5	4	0	4	3	0	3	مستشار	الوظائف الفنية
6	0	6	6	0	6	4	0	4	محقق رئيسي	
2	1	1	2	1	1	3	2	1	باحث	
6	0	6	3	0	3	4	1	3	اختصاصي	
7	3	4	7	3	4	3	0	3	محقق	
1	0	1	1	0	1	4	0	4	مدقق	
25	8	17	20	8	12	33	10	23		الوظائف الإدارية والمالية
6	5	1	5	4	1	3	0	3		الوظائف الأخرى
10	1	9	10	1	9	0	0	0		الوظائف المساندة (الفئة الثالثة)
68	18	50	58	17	41	57	13	44	المجموع	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	خارج جدول التشكيلات	خارج جدول التشكيلات
68	18	50	58	17	41	57	13	44	المجموع الكلي	
635000	165100	469900	562000	162980	399020	555195	127695	427500	كافة الرواتب	



أبرز المعلومات عن الوزارة / الدائرة						
2013	2012	2011	2010	2009	الوصف	الرقم
1728	1648	2262	1572	2716	عدد الشكاوي المقدمة للديوان	1
933	889	1420	920	1234	عدد الشكاوي التي يتم النظر بها من قبل الديوان	2
50	50	30	70	47	عدد ورشات العمل واللقاءات التوعوية	3

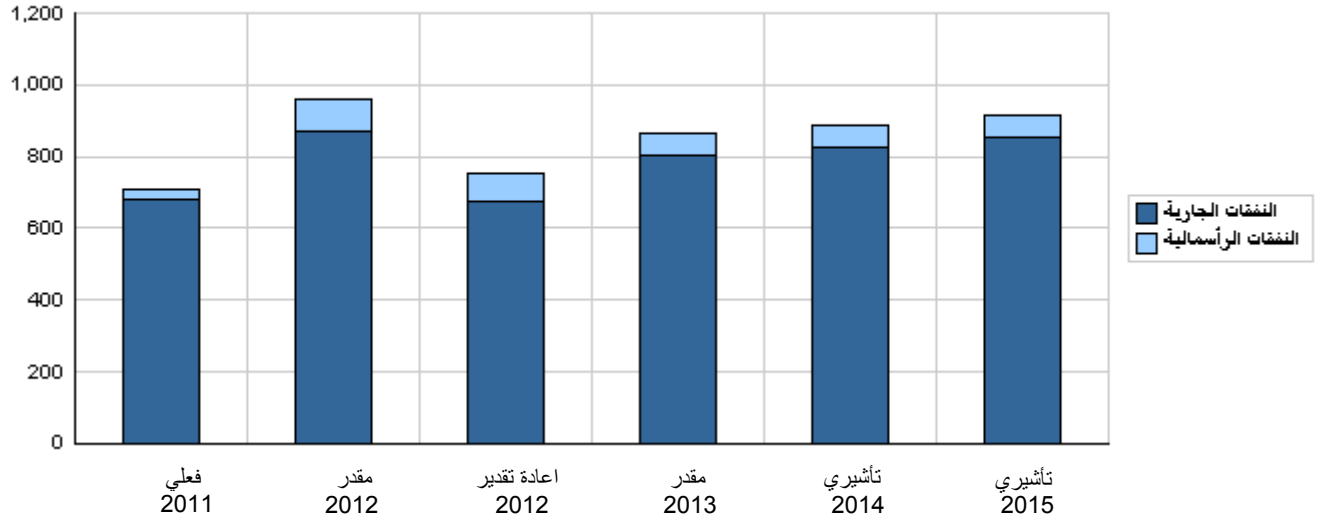
الخلاصة الاجمالية لنفقات الفصل 0350- ديوان المظالم
للسنوات 2011 - 2015

(بالدينار)

تأشيرى		مقدر	اعادة تقدير	مقدر	فعلي	الوصف	المجموعة
2015	2014	2013	2012	2012	2011		
النفقات الجارية							
624,900	607,000	590,000	523,000	686,000	519,128	الرواتب والاجور والعلوات	2111
47,000	46,000	45,000	39,000	58,000	36,067	مساهمات الضمان الاجتماعى	2121
161,600	152,500	148,500	95,000	111,500	112,209	استخدام السلع و الخدمات	2211
0	0	0	0	0	0	التقاعد والتعويضات	2711
19,500	19,500	19,500	18,000	18,000	14,181	نفقات اخرى جارية	2821
853,000	825,000	803,000	675,000	873,500	681,585	مجموع النفقات الجارية	
النفقات الرأسمالية							
54,000	54,000	54,000	74,700	86,950	24,038	استخدام السلع و الخدمات	2211
8,000	8,000	8,000	2,300	2,300	2,794	أجهزة و البات ومعدات	3112
0	0	0	0	0	0	اصول ثابتة اخرى	3113
0	0	0	0	0	0	مخزونات	3122
62,000	62,000	62,000	77,000	89,250	26,832	مجموع النفقات الرأسمالية	
62,000	62,000	62,000	77,000	89,250	26,832	خزينة	
915,000	887,000	865,000	752,000	962,750	708,417	مجموع النفقات الجارية و الرأسمالية	

(بالآلف دينار)

رسم بياني للنفقات الجارية و الرأسمالية لسنوات 2011 - 2015

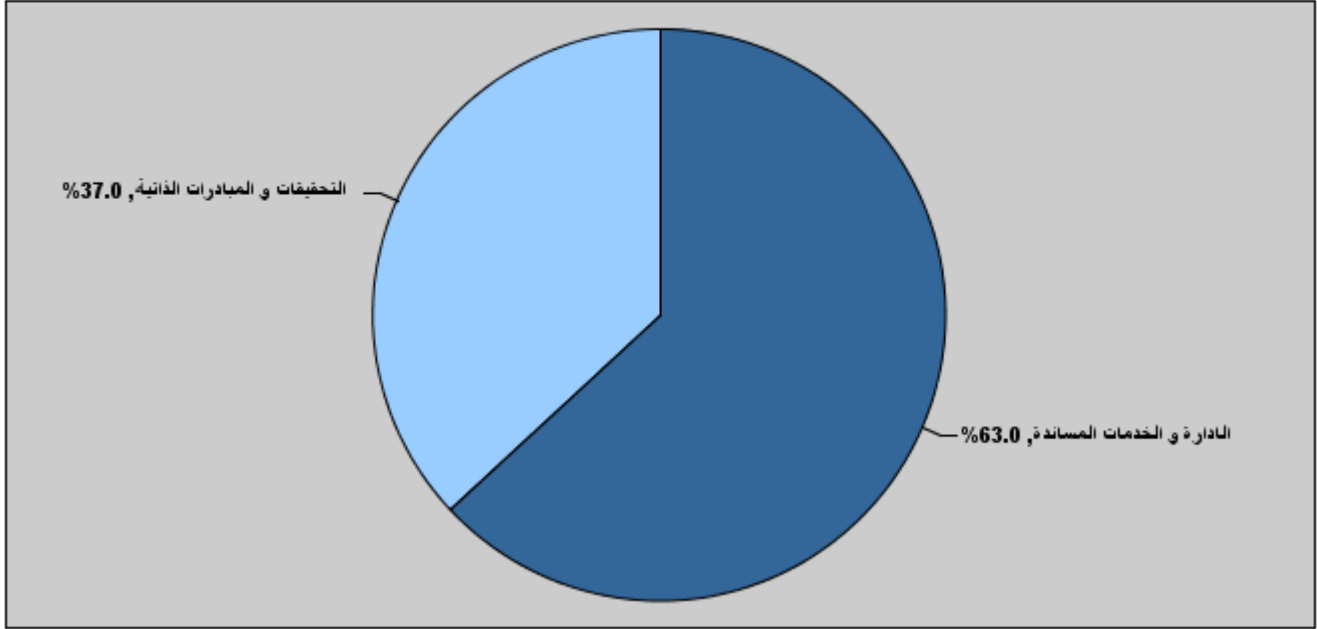


موازنة الفصل 0350 - ديوان المظالم
لعام 2013 موزعة حسب البرنامج

(بالدينار)

البرنامج	الوصف	النفقات الجارية	النفقات الرأسمالية	إجمالي النفقات
5601	الإدارة و الخدمات المساندة	495,000	50,000	545,000
5605	التحقيقات و المبادرات الذاتية	308,000	12,000	320,000
	المجموع	803,000	62,000	865,000

إجمالي النفقات لعام 2013 موزعة حسب البرامج



المخصصات المقدرة للإناث موزعة حسب البرامج للسنوات 2011 - 2015

البرنامج	2011	2012	2013	2014	2015
الإدارة و الخدمات المساندة	107706	139908	144425	148000	153000
التحقيقات و المبادرات الذاتية	53813	80428	84800	87053	89543
المجموع	161519	220336	229225	235053	242543

موازنة الفصل 0350 - ديوان المظالم موزعة حسب البرنامج

5601 برنامج الإدارة و الخدمات المساندة
<p>هدف البرنامج : بيئة وظيفية آمنة هدفها تقديم الخدمة المميزة السريعة من خلال توفير الدعم الفني والإداري والإعلامي للبرنامج الرئيسي الذي يعكس مهمة الديوان الرئيسية لتمكين ديوان المظالم من تنفيذ مهامه وتحقيق أهدافه بأعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية.</p> <p>الهدف الإستراتيجي المرتبط بالبرنامج : تعزيز الحاكمية الرشيدة وحماية حقوق المواطنين المكفولة بالدستور والتشريعات النافذة في المملكة من خلال ايجاد ضمانات الديمقراطية والمساءلة والعدالة.</p> <p>المديريات المرتبطة بالبرنامج : 1- دائرة الشؤون الادارية والمالية. 2- دائرة الاتصال. 3- وحدة تطوير السياسات والتخطيط. 4- وحدة الرقابة والتدقيق الداخلي.</p> <p>الخدمات التي يقدمها البرنامج : 1- برامج توعية وتثقيف بدور واختصاص ومهام واعمال الديوان من اجل تعريف المواطنين بالاهداف التي يسعى الديوان لتحقيقها. 2- تطوير سياسات واستراتيجيات عمل الديوان. 3- تطوير الانظمة الداخلية الخاصة بتسيير شؤون الديوان الادارية والمالية وشؤون الموظفين. 4- تطوير نظام الكتروني موحد لإدارة القضايا.</p> <p>الكوادر العاملة بالبرنامج : ينفذ البرنامج من خلال كادر وظيفي يقدر في عام 2012 بنحو (35) موظفا منهم (22) ذكور و (13) إناث .</p>

مؤشرات قياس أداء البرنامج

مؤشر قياس الأداء	سنة الأساس	القيمة	القيمة الفعلية	القيمة المستهدفة	تقييم ذاتي اولي	القيمة المستهدفة		
						2015	2014	2013
1 مدى قدرة البرنامج على توفير الدعم الفني والإداري والإعلامي بكفاءة وفعالية	2011	85%	85%	90%	85%	85%	86%	87%

مخصصات برنامج الإدارة و الخدمات المساندة حسب الأنشطة والمشاريع (بالدينار)

الأنشطة و المشاريع	فعلي 2011	مقدر 2012	إعادة تقدير 2012	مقدر 2013	تأشيري	
					2014	2015
التفقات الجارية	445,565	532,000	415,500	495,000	508,500	527,100
601 الخدمات الإدارية و المساندة	445,565	532,000	415,500	495,000	508,500	527,100
التفقات الرأسمالية	26,832	71,250	62,000	50,000	50,000	50,000
001 مشروع الإدارة	26,832	71,250	62,000	50,000	50,000	50,000
البرنامج / خزينة	26,832	71,250	62,000	50,000	50,000	50,000
مجموع البرنامج	472,397	603,250	477,500	545,000	558,500	577,100

موازنة الفصل 0350 - ديوان المظالم موزعة حسب البرنامج

5605 برنامج التحقيقات و المبادرات الذاتية

هدف البرنامج :

يعكس هذا البرنامج الوظيفة الرئيسية لديوان المظالم والتي تتمثل بما يلي:

- 1- تلقي الشكاوي والسعي لتحقيق العدالة بأعلى درجات المصادقية.
- 2- تأسيس وترسيخ دعائم الحاكمية الرشيدة.
- 3- تعزيز مبادئ العدالة والمساواة وسيادة القانون وتطوير الممارسات الجيدة من خلال المحاسبة والشفافية في ممارسات الإدارة العامة.

الهدف الإستراتيجي المرتبط بالبرنامج :

تعزيز الحاكمية الرشيدة وحماية حقوق المواطنين المكفولة بالدستور والتشريعات النافذة في المملكة من خلال ايجاد ضمانات الديمقراطية والمساءلة والعدالة.

المديريات المرتبطة بالبرنامج :

- 1- دائرة التظلمات.
- 2- دائرة التحقق والتسوية.
- 3- دائرة الدراسات والبحوث.

الخدمات التي يقدمها البرنامج :

- 1- الاتصال المباشر مع اصحاب التظلمات ضد الادارة العامة ومناقشة قضاياهم والتحقق منها واتخاذ الاجراءات اللازمة حال ثبوتها.
- 2- البحث عن المشاكل التي تواجه تسيير اعمال الادارة العامة من خلال القيام بالمبادرات الذاتية والبحث فيها وحول اسبابها وايجاد الحلول المناسبة لها.

الكوادر العاملة بالبرنامج :

ينفذ البرنامج من خلال كادر وظيفي يقدر في عام 2012 بنحو (23) موظفا منهم (19) ذكور و (4) إناث .

مؤشرات قياس أداء البرنامج

القيمة المستهدفة			تقييم ذاتي أولي	القيمة المستهدفة	القيمة الفعليّة	سنة الاساس	مؤشر قياس الأداء
2015	2014	2013	2012	2012	2011	القيمة	
79%	78%	77%	76%	80%	75%	70%	2009
1 نسبة الشكاوي اوالتظلمات التي يتم حلها من اجمالي الشكاوي او التظلمات التي ثبت فيها خطأ الإدارة العامة الواردة لديوان المظالم							

مخصصات برنامج التحقيقات و المبادرات الذاتية حسب الأنشطة والمشاريع (بالدينار)

تأشيري		مقدر	إعادة تقدير	مقدر	فعلي	الأنشطة و المشاريع
2015	2014	2013	2012	2012	2011	
325,900	316,500	308,000	259,500	341,500	236,020	النفقات الجارية
325,900	316,500	308,000	259,500	341,500	236,020	601 التحقيقات
12,000	12,000	12,000	15,000	18,000	0	النفقات الرأسمالية
12,000	12,000	12,000	15,000	18,000	0	001 التوعية و التنقيف
12,000	12,000	12,000	15,000	18,000	0	البرنامج / خزينة
337,900	328,500	320,000	274,500	359,500	236,020	مجموع البرنامج

الخلاصة الاجمالية للنفقات الجارية للسنوات 2015 - 2011

(بالدينار)

الفصل : 0350 ديوان المظالم

المجموعة	المادة	الوصف	فعلي 2011	مقدر 2012	اعادة تقدير 2012	مقدر 2013	تأشير 2014	تأشير 2015
21		تعويضات العاملين						
2111		الرواتب والأجور والعلاوات						
	101	الموظفون المصنفون	36000	36000	36000	36000	36000	36000
	102	الموظفون غير المصنفين	0	84000	56000	88000	90000	93000
	103	الموظفون بعقود	452012	352520	281000	238000	245500	252900
	105	علاوة غلاء المعيشة الشخصية	0	54000	34000	58500	60000	61500
	106	علاوة غلاء المعيشة العائلية	8105	12500	9000	13000	14000	15000
	111	العلاوة الاضافية	0	46000	33000	49000	51000	53000
	112	علاوات اخرى	0	66980	47000	77000	79000	81000
	113	علاوة النقل	15907	22500	16000	18000	18500	19000
	114	بدل تنقلات	5604	6500	6000	7500	8000	8500
	116	مكافآت الموظفين	1500	5000	5000	5000	5000	5000
		المجموع	519128	686000	523000	590000	607000	624900
2121		مساهمات الضمان الاجتماعي						
	301	الضمان الاجتماعي	36067	58000	39000	45000	46000	47000
		المجموع	36067	58000	39000	45000	46000	47000
22		استخدام السلع والخدمات						
2211		استخدام السلع و الخدمات						
	201	الايجازات	70800	70800	63800	70800	70800	70800
	202	الهاتف والتلكس والبرق والبريد	3966	5000	2700	8700	9000	10000
	203	الماء	878	1500	979	2500	2500	3000
	204	الكهرباء	6309	6000	6000	13000	13500	14500
	205	المحروقات	3940	4500	3339	16000	16200	17000
	206	صيانة الآلات والأثاث ولوازمها	987	1000	725	3000	3000	4000
	207	صيانة السيارات والآليات ولوازمها	739	1500	1000	3000	3500	4500
	208	صيانة وإصلاحات الأبنية ولوازمها	0	1000	500	3000	3500	4000
	209	قرطاسية مختلفة ومطبوعات و لوازم مكتبية	1917	2000	2000	3000	3500	4000
	211	التنظيفات ولوازمها - منها عقود التنظيفات	12624	9000	6900	12000	12500	13500
	212	التأمين	1283	1500	557	4000	4000	4800
	213	السفر في المهمات الرسمية	0	1000	900	2000	2500	2500
	214	مصرفات سلع وخدمات اخرى	8766	6700	5600	7500	8000	9000
		المجموع	112209	111500	95000	148500	152500	161600
28		نفقات أخرى						
2821		نفقات اخرى جارية						
	302	المساهمات	0	0	0	1500	1500	1500
	303	البعثات العلمية والدورات التدريبية	440	500	500	500	500	500
	305	مكافآت لغير الموظفين	13741	17500	17500	17500	17500	17500
		المجموع	14181	18000	18000	19500	19500	19500
		مجموع الفصل	681585	873500	675000	803000	825000	853000

التنفقات الجارية حسب البرنامج والأنشطة للسنوات 2011 - 2015

(بالدينار)

الفصل : 0350 ديوان المظالم

البرنامج							5601	الإدارة و الخدمات المساندة	
النشاط							601	الخدمات الإدارية و المساندة	
المجموعة	المادة / البند	الوصف	فعلي 2011	مقدر 2012	اعادة تقدير 2012	مقدر 2013	تأشيري 2014	تأشيري 2015	
21		تعويضات العاملين							
2111		الرواتب والأجور و العلاوات							
	101	الموظفون المصنفون	36000	36000	36000	36000	36000	36000	
	102	الموظفون غير المصنفين	0	60000	39000	60000	61000	63000	
	103	الموظفون بعقود	232808	136371	107000	69000	72500	75000	
	105	علاوة غلاء المعيشة الشخصية	0	40000	24500	41000	42000	43000	
	106	علاوة غلاء المعيشة العائلية	4656	6500	5000	6500	7000	7500	
	111	العلاوة الاضافية	0	28000	22000	28000	29000	30000	
	112	علاوات اخرى	0	30629	22000	33000	34000	35000	
	113	علاوة النقل	15907	22500	16000	18500	18500	19000	
	114	بدل تنقلات	5604	6500	6000	7500	8000	8500	
	116	مكافآت الموظفين	1500	5000	5000	5000	5000	5000	
		المجموع	296475	371500	282500	304000	313000	322000	
2121		مساهمات الضمان الاجتماعي							
	301	الضمان الاجتماعي	22700	31000	20000	23000	23500	24000	
		المجموع	22700	31000	20000	23000	23500	24000	
22		استخدام السلع و الخدمات							
2211		استخدام السلع و الخدمات							
	201	الاجارات	70800	70800	63800	70800	70800	70800	
	202	الهاتف و التلكس و البرق و البريد	3966	5000	2700	8700	9000	10000	
	203	الماء	878	1500	979	2500	2500	3000	
	204	الكهرباء	6309	6000	6000	13000	13500	14500	
	205	المحروقات	3940	4500	3339	16000	16200	17000	
	206	صيانة الآلات و الاثاث و لوازمها	987	1000	725	3000	3000	4000	
	207	صيانة السيارات و الآليات و لوازمها	739	1500	1000	3000	3500	4500	
	208	صيانة و إصلاحات الأبنية و لوازمها	0	1000	500	3000	3500	4000	
	209	قرطاسية مختلفة و مطبوعات و لوازم مكتبية	1917	2000	2000	3000	3500	4000	
	211	التنظيفات و لوازمها - منها عقود التنظيفات	12624	9000	6900	12000	12500	13500	
	212	التأمين	1283	1500	557	4000	4000	4800	
	213	السفر في المهمات الرسمية	0	1000	900	2000	2500	2500	
	214	مصروفات سلع و خدمات اخرى	8766	6700	5600	7500	8000	9000	
		المجموع	112209	111500	95000	148500	152500	161600	
28		نفقات أخرى							
2821		نفقات اخرى جارية							
	302	المساهمات	0	0	0	1500	1500	1500	
	303	البعثات العلمية و الدورات التدريبية	440	500	500	500	500	500	
	305	مكافآت لغير الموظفين	13741	17500	17500	17500	17500	17500	
		المجموع	14181	18000	18000	19500	19500	19500	
		مجموع النشاط	445565	532000	415500	495000	508500	527100	
		مجموع البرنامج	445565	532000	415500	495000	508500	527100	
البرنامج							5605	التحقيقات و المبادرات الذاتية	
النشاط							601	التحقيقات	
المجموعة	المادة / البند	الوصف	فعلي 2011	مقدر 2012	اعادة تقدير 2012	مقدر 2013	تأشيري 2014	تأشيري 2015	
21		تعويضات العاملين							
2111		الرواتب والأجور و العلاوات							
	102	الموظفون غير المصنفين	0	24000	17000	28000	29000	30000	
	103	الموظفون بعقود	219204	216149	174000	169000	173000	177900	
	105	علاوة غلاء المعيشة الشخصية	0	14000	9500	17500	18000	18500	
	106	علاوة غلاء المعيشة العائلية	3449	6000	4000	6500	7000	7500	
	111	العلاوة الاضافية	0	18000	11000	21000	22000	23000	
	112	علاوات اخرى	0	36351	25000	44000	45000	46000	
		المجموع	222653	314500	240500	286000	294000	302900	
2121		مساهمات الضمان الاجتماعي							
	301	الضمان الاجتماعي	13367	27000	19000	22000	22500	23000	
		المجموع	13367	27000	19000	22000	22500	23000	
		مجموع النشاط	236020	341500	259500	308000	316500	325900	
		مجموع البرنامج	236020	341500	259500	308000	316500	325900	
		مجموع الفصل	681585	873500	675000	803000	825000	853000	

الخلاصة الاجمالية للنفقات الرأسمالية للسنوات 2011 - 2015

الفصل : 0350 ديوان المطالم

(بالدينار)

تأشيرى 2015	تأشيرى 2014	مقدر 2013	اعادة تقدير 2012	مقدر 2012	فعلى 2011	الوصف	المادة	المجموعة
						النفقات		
						استخدام السلع والخدمات		22
						استخدام السلع والخدمات		2211
54000	54000	54000	74700	86950	24038	نفقات ادامة و تشغيل	512	
54000	54000	54000	74700	86950	24038	المجموع		
						اصول ثابتة		
						اصول غير مالية		31
						أجهزة و البات ومعدات		3112
8000	8000	8000	2300	2300	2794	معدات والآت وأجهزة	505	
8000	8000	8000	2300	2300	2794	المجموع		
62000	62000	62000	77000	89250	26832	مجموع الفصل		

النفقات الرأسمالية حسب البرنامج والمشاريع للسنوات 2011 - 2015

الفصل : 0350 ديوان المظالم

(بالدينار)

						5601	الادارة و الخدمات المساندة	البرنامج
						001	مشروع الادارة	المشروع
						102001	رأسمالية - خزينة	مصدر التمويل
تأشيرى 2015	تأشيرى 2014	مقدر 2013	اعادة تقدير 2012	مقدر 2012	فعلى 2011	الوصف		المادة / البند
							استخدام السلع والخدمات	22
							استخدام السلع والخدمات	2211
							نفقات ادامة و تشغيل	512
5000	5000	5000	8000	8250	6950		مصاريق بناء القدرات	011
5000	5000	5000	5000	5000	2419		ارشفة وتوثيق	014
10000	10000	10000	15000	15000	2951		انظمة تشغيل وبرمجيات	015
10000	10000	10000	3000	3000	2000		رخص برمجيات	016
0	0	0	0	0	6997		ترويج و اعلان وتوعيه	017
0	0	0	0	0	2721		مؤتمرات و احتفالات و ورشات عمل	032
12000	12000	12000	28700	37700	0		متفرقة	999
42000	42000	42000	59700	68950	24038		مجموع المادة	
							اصول غير مالية	31
							أجهزة و اليات ومعدات	3112
							معدات وآلات وأجهزة	505
5000	5000	5000	2000	2000	2167		أجهزة حاسوب وتوايحه	001
1000	1000	1000	0	0	437		أجهزة ومعدات مكتبية	003
1000	1000	1000	100	100	0		أجهزة ومعدات السلامة العامة	006
1000	1000	1000	200	200	190		أجهزة اتصالات	019
8000	8000	8000	2300	2300	2794		مجموع المادة	
50000	50000	50000	62000	71250	26832		مجموع المشروع / خزينة	
50000	50000	50000	62000	71250	26832		مجموع البرنامج	

النفقات الرأسمالية حسب البرنامج والمشاريع للسنوات 2011 - 2015

(بالدينار)

الفصل : 0350 ديوان المظالم

						5605	التحقيقات و المبادرات الذاتية	البرنامج	
						001	التوعية و التثقيف	المشروع	
						102001	رأسمالية - خزينة	مصدر التمويل	
تأثيري 2015	تأثيري 2014	مقدر 2013	اعادة تقدير 2012	مقدر 2012	فعلي 2011	الوصف		المادة / البند	المجموعة
							استخدام السلع والخدمات		22
							استخدام السلع والخدمات		2211
							نفقات ادامة و تشغيل	512	
6000	6000	6000	7000	9000	0		ترويج و اعلان و توعيه	017	
6000	6000	6000	8000	9000	0		مؤتمرات و احتفالات و ورشات عمل	032	
12000	12000	12000	15000	18000	0		مجموع المادة		
12000	12000	12000	15000	18000	0		مجموع المشروع / خزينة		
12000	12000	12000	15000	18000	0		مجموع البرنامج		
62000	62000	62000	77000	89250	26832		مجموع الفصل		