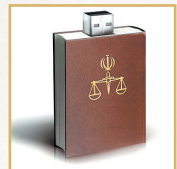


حاق فصلنامه
حقوق الکترونیک قضایی
زمستان ۱۳۹۸



گزارش عملکرد
مرکز آمار و فناوری اطلاعات
قوه قضاییه



طرح درجه بندی دفاتر
خدمات الکترونیک قضایی
بودن یا نبودن



مراسم تکریم و معارفه رییس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه
با حضور حجت الاسلام والمسلمین محسنی اژه ای برگزار شد

معرفی رییس جدید مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه



حجت اسلام و المسلمین رئیسی:



دادگستری و سازمان های وابسته به قوه قضائیه علاوه بر انجام وظایف باید به خروجی کار نیز نگاه داشته باشند. نگاه مردم به عملکردهاست. اعتماد مردم سرمایه ای بسیار ارزشمندی برای قوه قضائیه است و باید توجه شود، آنچه که انجام شده به ارتقا اعتماد و جایگاه قوه قضائیه از سوی مردم ختم شده است یا خیر و اگر آسیبی وارد شده است باید به سرعت آسیب زدایی شود.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



حاق فصلنامه حقوق الکترونیک قضایی

شماره ۵ • زمستان ۱۳۹۸ • ۶۰ صفحه

صاحب امتیاز:

کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

مدیرمسئول: حسن روحانی نیا

سردبیر: محسن مسچی

مدیر اجرایی: مهدی آقاجانلو

گرافیک و صفحه آرایی:

علیرضا تاجیک، امین عاشوری

همکاران تحریریه:

علی آتیه‌دان، سجاد صداقت

مونا اشرف‌زاده، جواد هاشمی

محبوبه نقره‌خامه، محمدحسین خلیلی

عکاس: مهتاب بیگی

چاپ: کلک صبا

تیراژ: ۳۰۰۰ نسخه

آدرس: تهران، خیابان شهید بهشتی،

نبش خیابان ولی‌عصر (عج)، خیابان

عبادی، نبش کوچه منصور، روبه‌روی

اورژانس بیمارستان توس، پلاک ۳

تلفن:

۸۸۵۵۸۹۸۴

۸۸۵۵۸۹۷۵

۸۸۵۵۸۹۳۳

۸۸۵۵۸۹۷۱

نمابر: ۸۸۵۵۸۹۷۶

کدپستی: ۱۵۹۶۹۴۳۱۱۳

پایگاه اینترنتی: www.Kdke.ir

پست الکترونیک: info@Kdke.ir

فهرست

گامی به سوی تحول

معرفی رییس جدید مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه

وقتی علم به کمک اجرا می‌آید

گزارش عملکرد مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه

نگاهی بر ۷ سال خدمت‌رسانی

در پی کاهش دغدغه‌های دست و پاگیر

پرسش و پاسخ

نتایج مثبت شکل‌گیری دفاتر در تاریخ قضایی کشور می‌درخشد

بررسی طرح درجه‌بندی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

انگیزه رقابت به شرط رعایت حق ارباب رجوع

امنیت شغلی کارمندان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

مزایای شکل‌گیری دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در سیستم قضا

عضو خصوصی نظام دادرسی در ایران

الکترونیک در قضا

چرا زندان‌های هلند در حال بسته شدن است؟

گزارش دادگاه الکترونیک و بهبود عملکرد محاکم قضایی





گامی به سوی تحول

یادداشت مدیرمسئول



در تبیین شاخه‌های «حکمرانی خوب» غالباً عناوینی چون: حاکمیت قانون، شفافیت پاسخگویی، شکل‌گیری وفاق عمومی، عدالت، اثربخشی و مسئولیت‌پذیری ذکر می‌شود؛ شاید بتوان به عنوان یکی از مصادیق توسعه، که همه‌ی الزامات حکمرانی خوب را به طور یکجا در خود داشته باشد، از «دولت الکترونیک» یا «خدمات الکترونیک» نام برد. ضریب نفوذ خدمات الکترونیک در هر جامعه، هم می‌تواند بر شفافیت عملکردها و رفتارها اثر مثبت گذاشته و هم با تقویت پاسخگویی و ایجاد وفاق عمومی، تقویت بنیه‌ی «عدالت» در آن جامعه را موجب شود. هم اثر بخشی را برجسته تر نماید و هم مسئولیت‌پذیری مسئولین و نخبگان را تقویت نماید.

با ملاحظه‌ی همین ویژگی‌ها، نظام قضایی کشور، در مسیر دستیابی به «حکمرانی خوب» - یعنی آنچه که نبی مکرم اسلام (ص) و امیرمؤمنان علیه‌السلام در عمل به عینیت رساندند - در سال‌های اخیر، توسعه‌ی فناوری اطلاعات و مصادق‌اجل آن، «خدمات الکترونیک» را در دستور کار قرار داده و با ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک قضایی،

موجبات دسترسی آسانتر و محترمانه‌تر آحاد ملت شریف ایران در سراسر کشور به مراجع قضایی را فراهم نمود.

اکنون دفاتر خدمات قضایی با توزیع و استقرار در بیش از ۹۰۰ نقطه‌ی کشور، زمینه‌ی مناسبی هستند برای ارائه‌ی مستقیم و بی‌واسطه‌ی هر آنچه که شهروندان خواستار ارسال یا دریافت از واحدهای قضایی می‌باشند. در تداوم خدمات ارائه شده از سوی دفاتر در سال‌های اخیر، در پایان سال ۹۸ و همزمان با تغییر مدیریتی در مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه و متأثر از وجود ویروس کرونا، مدیریت دفاتر به علت توسعه‌ی بیشتر خدمات غیر حضوری دفاتر گرایش یافت. اکنون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، اکنون تدوین برنامه‌های ارائه‌ی خدمات غیر حضوری از قبیل: «مجازی‌سازی یا دادرسی الکترونیک»، «نوبت دهی الکترونیک» و «ارائه‌ی خدمات سیار توسط دفاتر خدمات الکترونیک قضایی» را در دستور کار دارد. امید است ان‌شاءالله و با توفیقات الهی در آینده‌ای نزدیک بتوان اخبار عملیاتی شدن پروژه‌های مذکور را به ذینفعان و زیربطان کلان پروژه‌ی خدمات الکترونیک قضایی ارائه نمود.



مراسم تکریم و معارفه رئیس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه
با حضور حجت الاسلام و المسلمین محسنی اژه‌ای برگزار شد

معرفی رئیس جدید مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه

۲۵ مقاله علمی پژوهشی در حوزه‌های مهندسی کامپیوتر در مجلات و کنفرانس‌های معتبر بین‌المللی از عیسی زارع پور به چاپ رسیده است.

صبح روز ۱۰ اسفند مراسم تکریم و معارفه رئیس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه با حضور حجت الاسلام و المسلمین محسنی اژه‌ای برگزار شد.

عیسی زارع پور متولد ۱۳۵۸ با مدرک دکترای مهندسی کامپیوتر عهده دار مسئولیت مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه شده.

وی یک دوره پسا دکترا را در دانشگاه صنعتی شریف گذرانده و از سال ۹۶ نیز عضو هیئت علمی دانشگاه علم و صنعت بوده است.

طی حکمی از سوی آیت الله رئیسی رئیس قوه قضاییه، دکتر عیسی زارع پور به عنوان رئیس جدید مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه منصوب شد.

به گزارش گروه سیاسی خبرگزاری رسا، طی حکمی از سوی آیت الله رئیسی، دکتر زارع پور به عنوان رئیس جدید مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه منصوب شد.

خداوند مسئلت دارم که به شما در این مسیر کمک کند و با نیت خالص و علم و تجربه ای که دارید، ان شاء الله موفق خواهید شد.

زارع پور: امیدوارم بتوانیم قوه قضاییه هوشمند در تراز انقلاب اسلامی در گام دوم انقلاب اسلامی داشته باشیم

در ادامه دکتر عیسی زارع پور، رئیس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه نیز در این مراسم گفت: نکته اولی که به ذهنم می رسد این است که از حسن اعتماد آیت الله ریسی تشکر کنم. من از قبول مسئولیت بعد از دوران دکتری فراری بودم. در سال ۸۵ که مرکز فناوری اطلاعات رسانه های دیجیتال را تحویل گرفتم، یک باکس روی کاغذ بود و من در آن زمان ۲۶ ساله بودم، اما کار به جایی رسید که در همان جلسات راهبردی که منتج به تشکیل شورای عالی فضای مجازی شد، محور جلسات بچه های ما بودند.

رئیس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه بیان کرد: بعد از آن مسئولیت های زیادی به بنده پیشنهاد شد، اما دوستانی بودند که می توانستند آن کارها را انجام دهند اما زمانی که موضوع فعالیت در قوه قضاییه پیشنهاد شد، زانوهایم به لرزه افتاد چرا که قوه قضاییه جایی است که می تواند باعث رضایتمندی مردم از نظام شود. قوه قضاییه سبب رضایتمندی از نظام است و اعتقاد من این است که باید مشکلات مردم را حل کنیم.

زارع پور افزود: در سال ۸۸ آی تی کل ارشاد با ما بود و در توسعه خدمات الکترونیک دستگاه نمونه شدیم.

وی خاطرنشان کرد: خدمت به مردمی که به دستگاه قضایی مراجعه می کنند متفاوت با سایر دستگاه های کشور است و پاداش دنیوی و اخروی در پی دارد. این برای بنده و همکارانم افتخاری است که بتوانیم

می شوند، بی نهایت تشکر می کنم. از ایشان درخواست و اصرار شد که در این مسئولیت باشند.

حجت الاسلام والمسلمین محسنی اژه ای تصریح کرد: آقای زارع پور با تجربه و متخصص در این حوزه است و از نظر علمی و اجرایی و تجربی روی این موضوعات کار کرده است؛ به طوری که مدارج علمی و تجربی در این کارها دارد و لذا از او تشکر می کنم که این مسوولیت را پذیرفت. باید تلاش کنید با همکاری همکاران، باقیمانده راه را با وجود مشکلات و کمبودها ادامه بدهید.

وی گفت: تجهیزات این میدان باید به روز شود و در این مسیر آنقدر علم رو به تحول است که به عنوان مثال اگر سال قبل فلان دستگاه خوب بود، ممکن است امروز کارایی لازم را نداشته باشد که در این زمینه نیازمند بودجه های خاصی هستیم، برخی می گویند این جزو بودجه جاری و تملک دارایی است؛ اما این موضوع فراتر از هر دوی اینهاست و باید با نگاه ویژه و جدید اگر لازم است، قانون و دستورالعمل ایجاد شود و مدیران، دولت و مجلس در این زمینه توجیه شوند. حجت الاسلام والمسلمین محسنی اژه ای اضافه کرد: در این زمینه جهادگونه و با سماجت باید مسائل را پیگیری کرد. از



**آقای زارع پور با تجربه و
متخصص در این حوزه است
و از نظر علمی و اجرایی و
تجربی روی این موضوعات
کار کرده است؛ به طوری که
مدارج علمی و تجربی در این
کارها دارد. باید تلاش کنید با
همکاری همکاران، باقیمانده
راه را با وجود مشکلات و
کمبودها ادامه بدهید.**

معاون اول قوه قضاییه با اشاره به اهمیت مسئولیت در نظام جمهوری اسلامی، بیان کرد: پذیرش مسئولیت در نظام جمهوری اسلامی از یک طرف افتخار است؛ چرا که خداوند به فرد توفیق می دهد در نظام جمهوری اسلامی برای نظام، اسلام و مردم خدمت کند و از یک طرف مسئولیت سنگینی است که اگر فرد نتواند به درستی آن را انجام دهد، می تواند وبالی برگردن انسان باشد.

وی تصریح کرد: آقای شهرداری همت کرد و در قوه قضاییه کار بزرگ الکترونیکی شدن دستگاه قضایی را پایه گذاری کرد. آن موقع کارهایی شده بود؛ اما اگر بگویم در حد صفر بود، سخنی به گزاف نگفته ام، او کار را شروع کرد.

وی ادامه داد: آقای شهرداری در این فضا حرکت می کرد و این در شرایطی بود که می بایست یک تنه عمل می کرد و کار بسیار بزرگی را در این میدان به انجام رساند و البته کار به نقطه مطلوب رسیده است؛ اما هنوز خیلی از راه مانده است.

حجت الاسلام والمسلمین محسنی اژه ای افزود: شهادت می دهم که آقای شهرداری در طول یک دهه به تنهایی یک بار سنگین را به دوش گرفت و به خوبی جلو برد، گاهی برای گرفتن یک آمار از پرونده های حقوقی، کفیری و یا دادگاه های تجدید نظر و بدوی باید هفته ها و ماه ها به صورت تلفنی و کتبی تلاش می کردیم؛ اما امروز آمار به راحتی در دسترس مدیران هست. بنده به سهم خودم از زحمات آقای شهرداری و همکارانشان تشکر می کنم؛ چرا که این بار سنگین را با کمک همکاران خویش بر دوش گرفتند.

وی با بیان اینکه مدیران جمهوری اسلامی ایران حسب وظیفه و تکلیف مسئولیت را می پذیرند و این موضوع در پیشرفت امور بسیار موثر است، گفت: از دکتر زارع پور که امروز این مسئولیت را عهده دار

در این فضا قدمی برداریم.

رییس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه با تاکید بر اهمیت خدمت به مردم گفت: اولین مواجهه فناورانه من با دستگاه قضایی یک نرم افزار سپرده برای دادگستری کرمانشاه بود. در آن زمان یعنی ۲۰ سال پیش قوه قضاییه در این حوزه هیچ چیز نداشت. پس از نزدیک به یک ماه رفت و آمد توانستم سیستم متناسبی با آن موضوع طراحی کنم و به عینه دیدم در همان سیستم چقدر از مشکل مردم حل شد.

زارع پور افزود: در ارشاد نیز دوردور با قوه قضاییه آشنا بودم و در یکی دو سال قبل، که گذر یکی از اقوام به دیوان عدالت اداری خورد متوجه شدیم که قدم‌های بزرگی در قوه قضاییه برداشته شده و ابلاغ‌های الکترونیکی و تحولی که در این سال‌ها با مدیریت آقای دکتر شهرداری ایجاد شده، جای تقدیر دارد و کار بزرگی بوده است، اما تا رسیدن به قله فاصله داریم.

وی گفت: مردم طعم شیرین فناوری را در زندگی خود چشیده‌اند و همه کارهای خود را از این طریق انجام می‌دهند که البته آسیب‌هایی را در کنار خود دارد که من معتقدم ناشی از عدم فرهنگ سازی درست است. ما به دنبال این هستیم که این طعم شیرین را بیشتر به مردم بچشانیم و رضایتمندی آن‌ها را کسب کنیم و خود را

موظف می‌دانیم که در کنار کارکنان دستگاه قضایی و قضات باشیم، چرا که اطلاع دادرسی و طولانی شدن مدت رسیدگی در بسیاری از موارد ناشی از این است که ابزار فناوری در اختیارشان نیست و این وظیفه‌ای است که بر عهده ماست.

رییس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه ادامه داد: امیدوارم با همکاری افرادی که در دستگاه قضایی هستند، همچنین نخبگانی که در خارج از قوه قضاییه هستند و ما دست یاری به سمتشان دراز می‌کنیم بتوانیم قوه قضاییه هوشمند در تراز انقلاب اسلامی در گام دوم انقلاب اسلامی داشته باشیم تا مردم بتوانند با سرعت، دقت و عدالت به خدمات دستگاه قضایی دسترسی داشته باشند و از آقای حجت الاسلام والمسلمین اژه‌ای درخواست می‌کنم که حمایت‌های خود را ادامه دهند تا شاهد تحول در قوه قضاییه که آیت الله ریسی نیز بارها بر آن تاکید کرده‌اند، باشیم.

شهرداری: بدون فناوری تحول امکان پذیر نیست

در ادامه حجت الاسلام والمسلمین شهرداری، دبیرکل مجمع تقریب مذاهب اسلامی و رییس پیشین مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه اظهار کرد: خداوند را

به خاطر توفیقی که بیش از یک دهه برای خدمت در دستگاه قضایی به من دادند، تشکر می‌کنم و از همکاران هم تقدیر و قدردانی می‌کنم.

وی ادامه داد: کار ما در مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه بسیار خوب شروع شد و اگر اعتماد به بنده نبود، نمی‌توانستم دوستان را با خود همراه کنم، امکانات گسترده‌ای حین ورودمان از ناحیه آقای حجت الاسلام والمسلمین اژه‌ای و دستگاه قضا در اختیار ما قرار گرفت و کارهای خوبی در این مرکز انجام شد.

حجت الاسلام والمسلمین شهرداری گفت: روزهایی که ما آمدم با مقاومت سازمانی مواجه بودیم و باید همه چیز را حتی برای مدیران ارشد دستگاه قضایی توضیح می‌دادیم و بسیاری از آن‌ها حضور ما را غیر ضرور تلقی می‌کردند، این در حالی بود که به انحصار مختلف اهمیت فناوری را به آن‌ها توضیح می‌دادیم به طوری که بعد از گذشت ۱۰ سال، حالا مسوولان در این زمینه از ما مطالبه دارند.

وی با تاکید بر اینکه بدون فناوری تحول امکان پذیر نیست، تصریح کرد: فرهنگ سازی و اهمیت توسعه فناوری برای ایجاد تحول حاصل زحماتی بود که دوستان ما برای گسترش آن فرهنگ به انجام رساندند و در حال حاضر تمام مدیران ارشد و غیرارشد دستگاه قضایی به ضرورت فناوری اطلاعات به عنوان محوری برای تحول اعتقاد دارند.

حجت الاسلام والمسلمین شهرداری ادامه داد: بعد از اینکه آمار دسترس پذیر شد، این حس ایجاد شد که این موضوع می‌تواند به ما در حوزه‌های مختلف بسیار کمک کند.

وی افزود: دوستان ما دویادگار برای دستگاه قضایی گذاشته‌اند. که یکی از آن‌ها متونی است. در دستگاه قضایی ثبت و ضبط شده است که در این متون محورهای





وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی که در سال ۸۵ برای اولین بار تاسیس شد، ایفای وظیفه کرد مرکزی که بعد از مدتی به یکی از قطب های فناوری اطلاعات در کشور تبدیل شد و به نوعی نطفه مجموعه های تصمیم گیر در حوزه فضای مجازی در آن برهه ی زمانی بسته شد.

عیسی زارع پور در سال ۸۹ به عنوان مدیر نمونه وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی انتخاب شد؛ در زمان مسئولیت وی در این حوزه برای اولین بار بحث ساماندهی رسانه های دیجیتال در کشور اعم از نرم افزارها، بازی ها، سایت های اینترنتی مطرح شد و ساز و کارهای نظارتی و حمایتی در مورد سایت های اینترنتی و بحث بنیان گذاری و مدیریت مرکز رسانه های دیجیتال مورد پیگیری قرار گرفت.

عیسی زارع پور در حوزه تخصصی خود مشاور چندین وزیر در دولت های نهم و دهم از جمله وزیر ارتباطات، وزیر بهداشت در حوزه آی تی، معاونت علمی فناوری ریاست جمهوری، مجری طرح شبکه ملی فرهنگ جمهوری اسلامی با حکم معاون وقت علمی فناوری رییس جمهور، عضو کمیسیون ملی یونسکو، نماینده وزارت ارشاد، عضو کمیسیون فناوری دولت در دولت دهم را در کارنامه خود دارد. 

است.

عیسی زارع پور در سال ۲۰۱۴ در دانشگاه نیو ساوت ولز به عنوان مبتکر برتر سال انتخاب شد و یکی از طرح های پژوهشی اش در همان سال به عنوان برترین طرح آی تی دانشجویی در استرالیا شناخته شد. پایان نامه مقطع دکترای وی به عنوان یکی از دو پایان نامه برتر دانشکده مهندسی کامپیوتر دانشگاه نیو ساوت ولز شناخته شد. عیسی زارع پور عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی کامپیوتر دانشگاه علم و صنعت، گروه شبکه های کامپیوتری است، تخصص اصلی وی شبکه های رایانه ای، اینترنت اشیا و بحث های مرتبط با آن است. وی در سن ۲۶ سالگی در مرکز توسعه فناوری اطلاعات و رسانه های دیجیتال

کلیدی رشد و توسعه فناوری دیده شده و مهم ترین آن ها ۱۵ ماده آئین دادرسی الکترونیکی است که شاهکار نگارش حقوقی و مستند بسیاری از دستگاه ها حتی خارج از قوه قضائیه است.

در بخش پایانی این مراسم با اهدا لوحی به حجت الاسلام والمسلمین شهریار از خدمات وی تقدیر و طی حکمی از سوی آیت الله ریسی، رییس قوه قضائیه دکتر زارع پور به عنوان رییس جدید مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه منصوب شد.

رییس جوان و نخبه مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه کیست؟

بنابراین گزارش، عیسی زارع پور متولد ۱۳۵۸ با مدرک دکترای مهندسی کامپیوتر عهده دار مسئولیت مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه شده است.

وی یک دوره پسا دکترا در دانشگاه صنعتی شریف گذرانده و از سال ۹۶ نیز عضو هیئت علمی دانشگاه علم و صنعت بوده است.

۲۵ مقاله علمی پژوهشی در حوزه های مهندسی کامپیوتر در مجلات و کنفرانس های معتبر بین المللی از عیسی زارع پور به چاپ رسیده است؛ وی داور تعداد زیادی از مجلات علمی کامپیوتر بوده



**۲۵ مقاله علمی پژوهشی
در حوزه های مهندسی
کامپیوتر در مجلات و
کنفرانس های معتبر بین
المللی از عیسی زارع پور به
چاپ رسیده است؛ وی داور
تعداد زیادی از مجلات علمی
کامپیوتر بوده است.**

انتصاب عیسی زارع پور به عنوان ریاست مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه

وقتی علم به کمک اجرا می آید

را در کارنامه خود به یادگار بگذارد و حالا با ورود به قوه قضاییه، تلاش دارد تا بتواند در این حوزه نیز گامی موثر بردارد. اما دکتر عیسی زارع پور کیست و چگونه توانسته است پله‌های موفقیت را اینچنین طی کرده و حالا از سوی رئیس قوه قضاییه به سمت ریاست مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه درآید؟ او که دارای مدرک کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر- گرایش نرم افزار از دانشگاه صنعتی شریف در سال ۹۴ دکتری خود را با درجه عالی در رشته علوم و مهندسی کامپیوتر - گرایش شبکه‌های رایانه‌ای از دانشگاه نیوساوت ولز کشور استرالیا دریافت کرد. دانشگاهی که گفته می‌شود در بین ۵۰ دانشگاه برتر جهان قرار داده و زارع پور نیز توانست ۹ دوره دکتری خود را در این دانشگاه معتبر بگذراند.

وقتی علم به کمک اجرایی آید

عیسی زارع پور اما تنها به دریافت دکتری اکتفا نکرده و مرحله پسا دکتری را نیز در سال‌های ۹۴ و ۹۵ به ترتیب در دانشگاه‌های نیوساوت ولز استرالیا و صنعتی شریف گذراند و پس از آن بود که عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی کامپیوتر دانشگاه علم و صنعت ایران شد و تخصص اصلی‌اش شبکه‌های رایانه‌ای، اینترنت اشیا و بحث‌های مرتبط با آن است.



سالگی توانسته است به ریاست مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه درآید. جوانی از خطه اسلام آباد غرب استان کرمانشاه که پس از دریافت مدارک تحصیلی گوناگون از بهترین دانشگاه‌های ایران و استرالیا توانسته است علاوه بر اینکه عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی کامپیوتر دانشگاه علم و صنعت ایران شود تا به امروز سوابق اجرایی گوناگون و موفقی

عیسی زارع پور را اگر کسی تا کنون به عنوان رئیس تازه منصوب شده مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه نشناسد، او را به عنوان یک نخبه جوان که در سن ۲۶ سالگی توانست در مرکز توسعه فناوری اطلاعات و رسانه‌های دیجیتال وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی یکی از قطب‌های فناوری اطلاعات را در کشور ایجاد کند به خاطر می‌آورند. مرد جوانی که در حال حاضر و در آستانه چهل

بوده که نمی‌توان به سادگی از روی آنها و خدماتی که در دوره فعالیت‌اش داشته، عبور کرد.

قدرانی از پایه گذار الکترونیکی شدن دستگاه قضایی

بر همین اساس نیز آیت الله سید ابراهیم رئیسی، رئیس قوه قضاییه طی حکمی عیسی زارع‌پور را در روز دهم اسفند به عنوان رئیس جدید مرکز آمار و انفورماتیک قوه قضاییه منصوب کرد. انتصابی که معاون اول قوه قضاییه پذیرش آن را از یک سوی یک افتخار دانست و از سوی دیگر مسئولیت سنگین آن را بسیار با اهمیت عنوان کرد که اگر کسی نتواند از پس آن برآید، مانند وبالی بر گردن خواهد بود. حجت الاسلام والمسلمین محسنی اژه‌ای پس از تقدیر و قدرانی از حجت الاسلام حمید شهبازی به عنوان رئیس سابق به این نکته نیز تاکید داشت که ایشان الکترونیکی شدن دستگاه قضایی را پایه‌گذاری کرد. بار سنگینی که طی یک دهه آن را بر دوش کشید و حالا نوبت به زارع‌پور رسیده است تا با تجربه و تخصصی که دارد، در این زمینه ورود کند.

عیسی زارع‌پور نیز در این مراسم پس از تشکر از حسن اعتماد رئیس قوه قضاییه به این نکته اشاره کرد: خدمت به مردمی که به دستگاه قضایی مراجعه می‌کنند، متفاوت با سایر دستگاه‌های کشور است و پاداش دنیوی و اخروی در پی دارد. این برای او و همکارانش افتخاری است که بتوانند در این فضا قدمی بردارند. زارع‌پور همچنین اظهار امیدواری کرد با همیاری افرادی که در دستگاه قضایی هستند، نخبگانی که در خارج از قوه قضاییه هستند و ما دست یاری به سمت‌شان دراز می‌کنیم، بتوانیم قوه قضاییه هوشمند در تراز انقلاب اسلامی و در گام دوم انقلاب اسلامی داشته باشیم تا مردم بتوانند با سرعت، دقت و عدالت به خدمات دستگاه قضایی دسترسی داشته باشند. 

نیز نام ایران را بر سر زبان‌ها بیاندازد. او در سال ۲۰۱۴ در دانشگاه نیو ساوت ولز به عنوان مبتکر برتر سال انتخاب و یکی از طرح‌های پژوهشی‌اش در همان سال به عنوان برترین طرح آی تی دانشجویی در استرالیا شناخته شد. ضمن اینکه پایان‌نامه ایشان در همین دانشگاه دومین پایان‌نامه برتر دانشکده مهندسی کامپیوتر معرفی شد. ۲۵ مقاله علمی پژوهشی در حوزه‌های مهندسی کامپیوتر در مجلات و کنفرانس‌های معتبر بین‌المللی هم در طی این سال‌ها از عیسی زارع‌پور به چاپ رسیده است که می‌توان به رزومه افتخارات این جوان نخبه افزود.

آنچه تاکنون گفته شد تمام کارنامه اجرایی عیسی زارع‌پور را در برنمی‌گیرد. بلکه او علاوه بر آنچه گفته شد در کارنامه خود مشاور وزیر بهداشت و ارتباطات دوره نهم و دهم ریاست جمهوری در حوزه آی تی را داشته و معاونت علمی فناوری ریاست جمهوری، مجری طرح شبکه ملی فرهنگ جمهوری اسلامی با حکم معاون وقت علمی فناوری رییس جمهور نیز بوده است. همچنین زارع‌پور عضو کمیسیون ملی یونسکو، نماینده وزارت ارشاد، عضو کمیسیون فناوری دولت در دولت دهم



**عیسی زارع‌پور مرحله
پسادکتری را نیز در سال‌های
۹۴ و ۹۵ به ترتیب در
دانشگاه‌های نیو ساوت ولز
استرالیا و صنعتی شریف
گذراند و پس از آن عضو
هیئت علمی دانشگاه علم و
صنعت ایران شد و تخصص
اصلی‌اش شبکه‌های
رایانه‌ای، اینترنت اشیا و
بحث‌های مرتبط با آن است.**

زارع‌پور اندوخته‌های علمی خود را تنها در دانشگاه صرف نکرد، بلکه تلاشش بر این بود تا بتواند آموخته‌های خود را به مرحله اجرایی نیز رسانده و از حالت تئوری به عملی شدن نزدیک کند. برای همین هم می‌توان اشاره‌ای نیز به سوابق اجرایی موفق او از سال ۸۵ تا کنون داشت. از جمله این فعالیت‌ها، بنیانگذاری و ریاست مرکز توسعه فناوری اطلاعات و رسانه‌های دیجیتال وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در سال‌های ۸۵ تا ۹۰ است که به عنوان نخستین نهاد حاکمیتی فعال و سیاستگذار در حوزه فضای مجازی شناخته می‌شود. این مرکز همچنین مسئولیت توسعه فناوری اطلاعات و توسعه خدمات الکترونیک در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی را بر عهده دارد. اتفاقی که موجب شد تا زارع‌پور در سال ۸۹ به عنوان مدیر نمونه وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در کل کشور انتخاب شود. جالب است بدانید در زمان مسئولیت او در این حوزه برای نخستین بار بحث ساماندهی رسانه‌های دیجیتال در کشور اعم از نرم افزارها، بازی‌ها، سایت‌های اینترنتی مطرح شد و ساز و کارهای نظارتی و حمایتی در مورد سایت‌های اینترنتی و بحث بنیان‌گذاری و مدیریت مرکز رسانه‌های دیجیتال مورد پیگیری قرار گرفت.

ضمن اینکه در همین دوره که زارع‌پور به عنوان مدیر در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی خدمت می‌کرد، این وزارت‌خانه به عنوان دستگاه برتر در توسعه خدمات الکترونیکی توسط کارگروه فاوای دولت شناخته و تقدیر قرار گرفت.

افتخار آفرینی در ایران و استرالیا

رئیس تازه منصوب شده مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه علاوه بر اینکه در کشور برتری‌ها و موفقیت‌های بسیاری به دست آورده، توانست استرالیا



گزارش عملکرد مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه

و پشتیبانی سامانه‌های اداری-مالی»، «راه‌اندازی توسعه و پشتیبانی سایر سامانه‌ها»، «توسعه زیرساخت ارتباطی و ارتقای آمادگی الکترونیک» و «طرح‌های ویژه» به شرح زیر است:

اهم اقدامات انجام شده مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه در ۶ بخش «راه‌اندازی، توسعه و پشتیبانی سامانه‌های قضایی»، «توسعه دفاتر خدمات الکترونیک قضایی»، «راه‌اندازی، توسعه

- ارسال بیش از ۱۹۲,۳۳۹,۲۳۱ ابلاغیه الکترونیکی؛
- ارسال پیامک و نامه الکترونیکی به طرفین پرونده و ذینفعان؛
- توسعه سامانه ابلاغ الکترونیک (نشر آگهی الکترونیک، راه اندازی ابلاغ نیمه الکترونیکی، ابلاغ سمت قضایی)؛
- پشتیبانی از سامانه ابلاغ در دو حوزه دادگستری ها و دفاتر خدمات الکترونیک کل کشور؛

۵- سامانه خدمات الکترونیک قضایی (سحا)

اقدامات انجام شده:

- طراحی، توسعه و راه اندازی دادخواست بدوی (۲۳۱ عنوان)؛
- طراحی، توسعه و راه اندازی دادخواست اعتراضی در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی (تجدید نظرخواهی، واخواهی، فرجام خواهی، اعاده دادرسی، اعتراض ثالث)؛
- طراحی، توسعه و راه اندازی دادخواست طاری (دادخواست تقابل، دادخواست جلب ثالث، دادخواست ورود ثالث)؛
- طراحی و توسعه خدمت ارائه لایحه؛
- طراحی، توسعه و راه اندازی شکوائیه (۷۴۰ عنوان)؛
- طراحی، توسعه و راه اندازی اظهارنامه؛
- طراحی، توسعه و راه اندازی و اخذ اسناد تجاری؛
- راه اندازی خدمات در دیوان عدالت اداری؛
- راه اندازی خدمات شورای حل اختلاف؛
- طراحی، توسعه و راه اندازی پرداخت های الکترونیکی وجوه قضایی؛
- راه اندازی خدمات ویژه قضایی برای وکلا در محل کار از قبیل ارائه دادخواست و اظهارنامه؛

۶- سامانه جامع آماری قوه قضاییه (سجا)

اقدامات انجام شده:

- تهیه ماهنامه های آماری (۲۴ ماهنامه در سال)؛
- تهیه سالنامه های آماری (۲ سالنامه در سال)؛
- توسعه داشبوردهای مدیریتی (۱۰ داشبورد)؛
- به روز رسانی اقلام اطلاعات؛
- تدوین شاخص های عملکردی؛

۷- سامانه نظارت الکترونیکی قوه قضاییه (سنا)

اقدامات انجام شده:

- تهیه گزارشات کلی نظارتی (۵ عنوان کلی و ۲۴ زیرمجموعه)؛
- تدوین و ارسال گزارش با عناوین مختلف به دادگستری ها و مراجع ذیصلاح ستادی؛
- شناسایی و گزارش عملیات صوری و غیر واقعی کاربران سمپ

۱- راه اندازی، توسعه و پشتیبانی سامانه های قضایی

۱-۱- سامانه مدیریت پرونده های قضایی (سمپ)

اقدامات انجام شده:

- ایجاد سامانه اطلاعات موثر اشخاص (ساما)؛
- تحلیل، طراحی و توسعه سامانه استعلامات قضایی (۱۳ سرویس فعال، ۱۹ سرویس در دست اقدام)؛
- هوشمندسازی سامانه مدیریت پرونده های قضایی (انتخاب هوشمند کارشناس، ارجاع هوشمند پرونده)؛
- انتخاب هوشمند اوقات، هوشمندسازی قرارهای قاطع دعوا، تنظیم خودکار پیش رای الکترونیک؛
- تحلیل، طراحی و توسعه سامانه مکاتبات قضایی؛
- ایجاد، اصلاح و بازنگری عناوین اتهامی سمپ؛
- جمع آوری اقلام موثر قضایی، عناوین اتهامی کثیرالارتکاب؛
- توسعه و پشتیبانی سمپ (توسعه و پشتیبانی در فرم های پرونده، سابقه یابی، تصمیم نهایی، کپی برداری از پرونده، پورت مجلس و...)

۱-۲ سامانه آرشیو الکترونیک پرونده های راکد

اقدامات انجام شده:

- ثبت ۱۰۱,۲۸۱,۷۱ پرونده (ضروری و غیر ضروری) مختومه قضایی از ابتدا تاکنون؛
- اسکن ۲۰۴,۰۶۸,۹۷۳ اوراق قضایی و اسناد پیوستی؛

۳-۱ سامانه ثبت نام الکترونیکی (ثنا)

اقدامات انجام شده:

- راه اندازی ثنا اشخاص حقیقی و حقوقی؛
- مراجعه و ثبت نام بیش از ۸,۴۹۸,۶۴۲ نفر از شهروندان به سامانه ثنا از طریق واحدهای قضایی؛
- مراجعه و ثبت نام بیش از ۱۱,۴۵۷,۱۳۵ نفر از شهروندان به سامانه ثنا از طریق دفاتر خدمات؛
- راه اندازی واحد پاسخگویی تلفنی به سوالات و مشکلات شهروندان در زمینه سامانه ثبت نام الکترونیکی؛
- پشتیبانی از سامانه ثنا در دو حوزه دادگستری ها و دفاتر خدمات الکترونیک کل کشور؛

۴-۱ سامانه ابلاغ الکترونیک

اقدامات انجام شده:

- راه اندازی ابلاغ اشخاص حقیقی و حقوقی؛

و اقدام مقتضی در هر مورد؛

● تحلیل و طراحی سامانه نظارتی (سنا)؛

۸-۱ نرم افزار محاسبه الکترونیکی بهره‌وری (نماب)

اقدامات انجام شده:

● محاسبه دقیق فوق‌العاده بهره‌وری قضات و اضافه‌کار

کارمندان حوزه‌های قضایی براساس عملکرد شعبه‌های قضایی؛

● کاهش آمار پرونده‌های راکد و مسن که منجر به کاهش زمان

رسیدگی و اطاله دادرسی می‌شود؛

● ایجاد انگیزه و رقابت در میان قضات و کارمندان حوزه‌های

قضایی به جهت رسیدگی دقیق و سریع به همراه ثبت اطلاعات

صحیح و قابل استناد در سمپ؛

۹-۱ سامانه رهگیری و ثبت سوابق متهمین و محکومین

(سجل قضایی)

اقدامات انجام شده:

این سامانه با هدف ایجاد یک بانک اطلاعات کامل و دقیق از

وضعیت مجرمین، متهمین، اشخاص تحت تعقیب و یا سایر

محکومین و نهایتاً تشکیل پرونده شخصیتی از ایشان طراحی شده

و علاوه بر امکان دسترسی مستقیم قضات و مسئولین قوه قضاییه،

وظیفه ایجاد ارتباط الکترونیکی بین سامانه مدیریت پرونده

قضایی (سمب) با سامانه‌های الکترونیکی سایر سازمان‌های

وابسته یا نهادهای مرتبط را بر عهده دارد.

۱۰-۱ سامانه قوانین و مقررات (دستور)

اقدامات انجام شده:

از جمله دستاوردهای این پروژه تسهیل دستیابی به قوانین و

مقررات حقوقی و کیفری به شکل شایسته و فراهم سازی مسیر

پژوهش در متون قانونی برای قضات، وکلا، دانشجویان و نیز

محققان این حوزه است.

۱۱-۱ سامانه تحلیل و نقد آراء دیوان عالی کشور و دادگستری‌ها

(تناد)

اقدامات انجام شده:

این سامانه با در نظر گرفتن حفظ حریم خصوصی افراد، آراء

صادر از سوی محاکم را به صورت برخط در معرض تحلیل و

نقد صاحب‌نظران و متخصصان قرار می‌دهد.

۲- توسعه دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

۲-۱ راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

اقدامات انجام شده:

● راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در کل کشور (۹۳۲)

دفتر فعال)؛

۲-۲ بازرسی از دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

اقدامات انجام شده:

● تعداد ۳۳۰۰ بازرسی از دفاتر خدمات الکترونیک در کل کشور؛

۳- راه‌اندازی، توسعه و پشتیبانی سامانه‌های اداری-مالی

۳-۱ راه‌اندازی و پشتیبانی نرم‌افزار دبیرخانه الکترونیکی

اقدامات انجام شده:

● بهره‌برداری کشوری از سیستم یکپارچه اتوماسیون اداری قوه

قضاییه از سال ۱۳۹۰؛

● ثبت و گردش ۲۳۰۴۰۰۰۰۰ نامه؛

● ثبت و گردش نزدیک به ۳۸۰۰۰۰۰۰۰ ارجاع؛

● امکان ثبت و ارجاع نامه، ثبت اقدام، پیگیری و پاسخگویی به

ارباب رجوع، بایگانی، تهیه گزارش، تایپ نامه و تهیه جوابیه آنها،

دریافت و ارسال و تنظیم هشدار برای تاخیر در بررسی نامه‌ها به





صورت کاملاً الکترونیکی و بدون کاغذ توسط ۴۰,۰۰۰ کاربر تعریف شده در کل قوه قضاییه؛

- ارسال و دریافت اکثریت نامه‌ها به صورت الکترونیکی در کوتاه‌ترین زمان ممکن در کل قوه قضاییه و برخی سازمان‌های وابسته با استفاده از استاندارد ملی تبادل مکاتبات (ECE)؛
- اتصال به شبکه دولت و امکان تبادل الکترونیکی مکاتبات با ۱۰۰ نقطه در کل کشور، اعم از سازمان‌ها و نهادها و ادارات؛
- ارسال ۲ نامه در کمتر از یک دقیقه پس از امضاء با حفظ محرمانگی و قرار گرفتن آن در کارتابل گیرنده از طریق سرویس تبادل آنلاین مکاتبات (Sync Service) در دادگستری استان‌ها و اکثر حوزه‌های ستادی؛

۳-۲- سامانه جامع مالی و پشتیبانی (همکاران سیستم)

اقدامات انجام شده:

- راه‌اندازی ۸ سامانه پشتیبانی شامل سیستم حسابداری تعهدی، دریافت و پرداخت، کنترل بودجه و تأمین اعتبار، مدیریت سپرده، اموال، انبار، تدارکات؛

۳-۳- سامانه یکپارچه منابع انسانی (دوران)

اقدامات انجام شده:

- زیرسیستم تشکیلات؛
- زیرسیستم کارگزینی اداری و قضایی؛
- زیرسیستم حقوق دستمزد برای ۲۵ نوع استخدامی و بیش از ۶۰ هزار مستخدم؛
- زیرسیستم حضور و غیاب؛
- زیرسیستم میهمان؛
- زیرسیستم رفاهی؛
- خود اظهاری مسکن؛
- ارزشیابی کارکنان اداری؛
- بیمه تکمیلی؛

۴- راه‌اندازی، توسعه و پشتیبانی از سامانه‌ها

۴-۱- ساماندهی و توسعه پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و درگاه جامع قوه قضاییه

اقدامات انجام شده:

- بروز رسانی و پشتیبانی از بالغ بر ۱۳۵ وب سایت و درگاه قوه قضاییه توسط تیم متخصص؛
- ارزیابی سایت‌ها از حیث موارد امنیتی و فنی، کاربر پسند بودن، شاخص‌های محتوایی و تعامل با کاربران؛
- تغییر وضعیت مالکیت دامنه وب سایت‌ها به نام شخص حقوقی برای جلوگیری از مشکلات موجود؛
- جمع‌آوری اطلاعات برای یکسان‌سازی نام دادگستری‌ها و





یکپارچه با شماره ۱۲۹ (اجرای آزمون در استان البرز)؛

- ایجاد امکان دریافت پیام‌های انتقاد و پیشنهاد، محاسبه مهریه از طریق تلفن، انتقال تماس‌های مردمی بر روی تلفن همراه تعدادی از قضات تعیین شده در سراسر کشور.

۴-۴- سامانه جمع سپاری

اقدامات انجام شده:

در این نرم افزار، به منظور جمع‌آوری نظرات نخبگانی، پرسیده مطرح شده و آن پرسش در معرض دسترس نخبگان آن حوزه قرار می‌گیرد. تعریف دسترسی‌های متفاوت، قابلیت پرسش و پاسخ از طریق فرم‌های تعریف شده و پنل مدیریتی شامل: وضعیت سوالات و گزارش‌های آماری از جمله ویژگی‌های سامانه است.

۵- توسعه زیرساخت ارتباطی و ارتقای آمادگی الکترونیک

۱-۵- توسعه زیرساخت اختصاصی قوه قضاییه

اقدامات انجام شده:

- تجهیز نقاط قضایی در سراسر کشور به فیبر نوری؛
- استانداردسازی مرکز داده استانی؛
- مجازی سازی سرورهای استانی؛
- راه‌اندازی دامین کنترل (تنظیم متمرکز کاربری تحت شبکه)؛

۲-۵- راه‌اندازی مرکز صدور گواهی قوه قضاییه

اقدامات انجام شده:

- راه‌اندازی صدور گواهی دیجیتال برای کانون وکلا؛
- طراحی اولیه امضای دیجیتال جهت کانون سردفتران و دفتر یاران و مرکز مشاوران حقوقی و کارشناسان؛

وبسایت‌های ستادی و قراردادن آن‌ها در پنل قوه قضاییه؛

- ارائه آموزش‌های لازم به مدیران سایت‌ها و برگزاری دوره‌های آموزشی مدیریت محتوا برای مدیران وبسایت‌های استانی و ستادی؛
- به روزرسانی ۸۱ سایت از نظر ارتقاء کلی نرم افزار مدیریت محتوا، انتقال محتوا و به روزرسانی مازول‌های موجود در نرم‌افزار؛
- متمرکز سازی DNS با ایجاد و راه‌اندازی سرور داخلی؛
- طراحی وب سایت جدید طبق نیاز و اعلام سازمان‌های ذی‌ربط؛
- تهیه اسکریپت‌های متفاوت؛
- راه‌اندازی سامانه مدیریت پست الکترونیکی؛
- نگهداری و به‌روزرسانی سرورهای مرتبط؛

۴-۲- توسعه شبکه اجتماعی قوه قضاییه

اقدامات انجام شده:

ایجاد ارتباط علمی، فرهنگی و صنفی بین قضات و کارکنان قوه قضاییه و عرضه آثار و فعالیت‌های علمی - پژوهشی توسط ایشان و همچنین ارائه خدماتی مانند اخبار، مقالات، معرفی کتاب، پیوندهای مفید، در شبکه اجتماعی قوه قضاییه میسر می‌باشد که در حال حاضر بالغ بر ۳۰۰۰ کاربر از ۱۳ استان کشور عضو این شبکه بوده و از امکانات این شبکه بهره‌مند می‌باشند.

۳-۴- سامانه مرکز ارتباطات مردمی

اقدامات انجام شده:

- ارائه مشاوره‌های تلفنی به مردم و حل مشکلات قضایی آن‌ها که تعداد متوسط تماس‌ها روزانه به ۳۰۰۰ تماس می‌رسد.
- اتصال استان‌ها به مرکز ارتباطات مردمی قوه قضاییه به صورت

- نگهداری و پشتیبانی از ۱۰۵۳ ماشین مجازی در کل کشور؛
- نگهداری و پشتیبانی از ۷۹۳ ماشین مجازی در سطح استان‌ها؛
- نگهداری و پشتیبانی از ۲۶۱ ماشین مجازی در ستاد قوه قضاییه؛

۵-۷- ارائه خدمات آموزشی

- اقدامات انجام شده:
- برگزاری ۹۰ دوره آموزشی تخصصی با مجموع ۲۶۰،۵۱۰ نفر ساعت؛
- آموزش سمپ و زیر سامانه‌ها؛
- آموزش سامانه خدمات الکترونیک قضایی؛
- آموزش سایر سامانه‌های قوه قضاییه و همکاری با سازمان‌های تابعه؛
- آموزش آزمون‌های سه مهارت ICDL و تند تایپ برای مستخدمین جدید؛

۶- طرح‌های ویژه

- ۶-۱- اجرا و راه‌اندازی سامانه مراقبت الکترونیکی: (پابند الکترونیکی)
- اقدامات انجام شده:
- با هماهنگی دادگستری استان‌ها تاکنون ۶۶۱ نفر از محکومان با آزادی از زندان و نصب پابند الکترونیکی و تعیین محدوده جغرافیایی، دوران محکومیت خود را سپری می‌کنند. 

- ۳-۵- راه‌اندازی ارتباط صوتی و تصویری بین نقاط قضایی و سازمان زندان‌ها
- اقدامات انجام شده:

- برقراری ارتباط تصویری در ۶ استان؛
- راه‌اندازی تلفن شبکه‌ای (مبتنی بر آی پی) در ۲۱ استان؛

- ۴-۵- ارتقاء امنیت اطلاعات و داده‌ها در سامانه‌های قضایی و اداری
- اقدامات انجام شده:

- بروز رسانی و راه‌اندازی آنتی‌ویروس در ستاد قوه قضاییه و دادگستری‌های سراسر کشور (۴۰ هزار ایستگاه کاری)؛
- راه‌اندازی امنیت تجهیزات شبکه‌ای (لایه ۲) در ۱۵ استان کشور؛

- ۵-۵- توسعه شبکه محلی (LAN) و گسترده (WAN) قوه قضاییه
- اقدامات انجام شده:

- ایجاد، نوسازی، ترمیم و توسعه شبکه‌های محلی و گسترده؛

- ۶-۵- توسعه و پشتیبانی از مراکز داده قوه قضاییه
- اقدامات انجام شده:

- نگهداری و پشتیبانی از ۱۰۰ سرور در کل کشور؛
- نگهداری و پشتیبانی از ۸۲ سرور در سطح استان‌ها؛
- نگهداری و پشتیبانی از ۱۸ سرور در ستاد قوه قضاییه؛



گزارش عملکرد کانون دفاتر خدمات الکترونیک

نگاهی بر ۷ سال خدمت‌رسانی

دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در بخش خصوصی با نظارت مراجع قضایی و با توجه به ابلاغ سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی که توجه به تمرکز زدایی از بخش دولتی و واگذاری امور تصدی‌گری حاکمیتی به بخش خصوصی در فرآیند

ارائه خدمات انجام گرفت، از سال ۹۲ راه‌اندازی شد.

دفاتری که مدیران آن از میان قضات برجسته، باتجربه و بازنشسته و همچنین سر دفتران دفاتر اسناد رسمی و افرادی که تجربه و تحصیلات کافی در زمینه حقوقی دارند انتخاب شدند. هزینه دادرسی‌ها نیز در این دفاتر براساس نرخ قانونی محاسبه شده و از طریق دستگاه کارتخوان به خزانه واریز می‌شود. ضمن اینکه

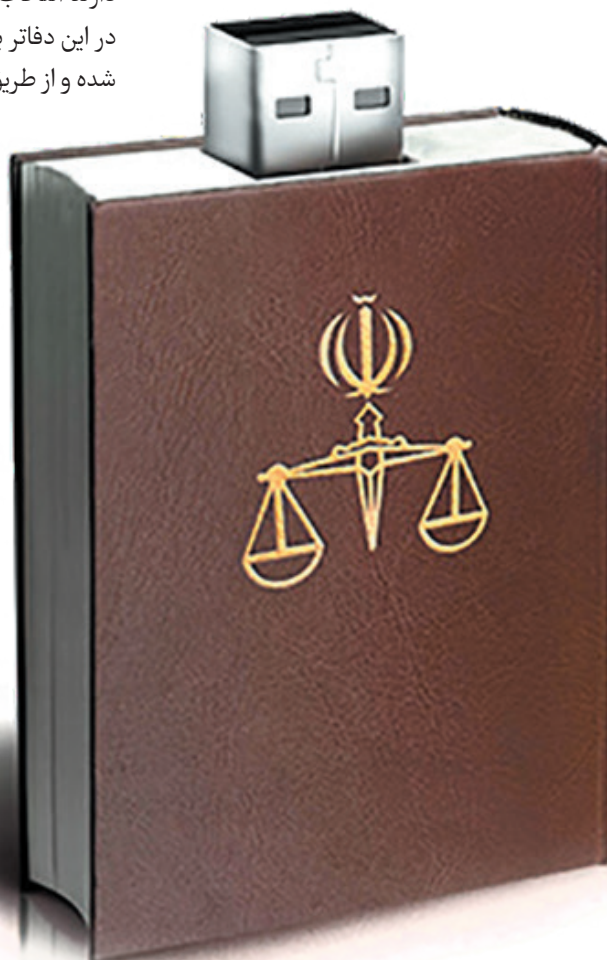
هزینه‌ای نیز به عنوان تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در نظر گرفته شده است که این تعرفه هر ساله از سوی قوه قضاییه ابلاغ خواهد شد.

آنچه در بند بالا به آن اشاره شد توضیحی چند خطی در زمینه فلسفه شکل‌گیری دفاتر خدمات الکترونیک قضایی است که به منظور تسهیل در روند فرآیندهای قضایی و

رسیدگی سریع به درخواست‌های مراجعه‌کننده‌ها به وجود آمد و هر ساله در تلاش است تا با برطرف کردن برخی از موانع، مشکلات و... خدمات این دفاتر را هر چه بهتر به سمت صرفه‌جویی در زمان و کاهش هزینه فعالیت‌های قضایی ببرد.

بر همین اساس نیز تعریف و پیشبرد برنامه‌ها که براساس بیانیه‌های ارزش، چشم‌انداز، مأموریت، راهبردها و رهیافت‌های قوه قضاییه و همچنین مفاد اسناد بالادستی کشور و منویات مقام معظم رهبری ایجاد شد؛ مهم‌ترین موضوعاتی است که در محور برنامه‌های راهبردی و اجرایی کانون در نظر گرفته شده است. ضمن اینکه این تعریف‌ها با توجه به قوانین برنامه پنج ساله کشور و برنامه‌های راهبردی قوه قضاییه در تحقق «عدالت الکترونیک» پیش می‌رود.

از جمله اقدامات انجام یافته توسط کانون، به برگزاری دوره‌های آموزشی و توجیهی نحوه خدمت‌رسانی، ارتباط راهبردی با نهادها و دستگاه‌های مرتبط برای فعال‌سازی ظرفیت‌ها در قالب تفاهم‌نامه‌ها و توافق‌ها با بخش‌های دولتی و خصوصی، برگزاری ۳ گردهمایی بزرگ مدیران دفاتر، توسعه کالبدی دفاتر و خدمات ویژه برای تسهیل در فرآیندهای مرتبط با دادرسی، رویکرد خروجی



نکات کلیدی

- سال ۹۲، در کل کشور ۶۶ دفتر راه اندازی شد.
- سال ۹۳، در کل کشور ۹۶ دفتر جدید راه اندازی شد.
- سال ۹۶، بیش از ۳۴۰ دفتر در کشور احداث شد.
- تا پایان سال ۹۷ تعداد دفاتر به هزار دفتر در کل کشور رسید.
- رفع مشکل مالیات بر ارزش افزوده دفاتر با ارسال ابلاغیه سازمان مالیاتی کشور به دفاتر
- خرید یک هزار دستگاه کامپیوتر و پانصد دستگاه پرینتر و توزیع بیش از ۹۰ درصد آنها در شوراهای حل اختلاف
- انجام سفر برون مرزی در راستای بهره برداری از تجربیات خدمات الکترونیک قضایی سایر کشورها (مالزی و سنگاپور)
- عضویت کانون در کمیته دائمی اطلاع رسانی معاونت آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه
- تهیه طرح بیمه تکمیلی مدیران و کارکنان دفاتر
- تهیه طرح اپلیکیشن جامع خدمات الکترونیک قضایی
- ایجاد نظام یکپارچه نظارت و بازرسی

اعضای تشکیل دهنده کانون

کانون را چه کسانی مدیریت و اداره می‌کنند. اعضای هیات مدیره کانون ۷ نفر هستند، که از ۷ نفر عضو هیات مدیره، ۲ نفر از میان مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی سراسر کشور و به موجب انتخاباتی که هر ۳ سال یک بار برگزار می‌شود، انتخاب و ۳ نفر قاضی با حداقل ۱۰ سال سابقه کار و مدیر منصوب از سوی قوه قضائیه (ریاست مرکز آمار و فناوری اطلاعات) و مدیرعامل کانون خواهند بود. پس از تشکیل و استقرار کانون، بخش تصمیم ساز و فکری کانون، در قالب «کمیسیون‌های کانون»، تشکیل و عینیت پیدا کردند. با ملاحظه ضرورت‌های موجود، ۴ کمیسیون در کانون با عنوان‌های کمیسیون آموزش، پژوهش و فرهنگی، کمیسیون حقوقی و معاصدت قضایی، کمیسیون عمومی، پشتیبانی و رفاهی و کمیسیون طرح و برنامه تشکیل و مسئولیت هر یک از کمیسیون‌ها به یکی از اعضای هیات مدیره سپرده شد. اعضای این چهار کمیسیون، از میان مدیران دفاتر خدمات قضایی و با ملاحظه سوابق و توانمندی هریک از آنها تعیین شده و از سوی ریاست کانون برای آنها ابلاغ صادر شده است. ۷

محوری در عین تکلیف محوری در کلیه طرح‌ها و برنامه‌های ارائه شده، توسعه زیرساخت‌های علمی و فناوری در تحقق اهداف و برنامه‌های «عدالت الکترونیک» می‌توان اشاره نمود.

مستند قانونی تشکیل کانون

به موجب تبصره ۲ ماده ۶۵۵ قانون آیین دادرسی کیفری، کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی ایجاد گردید. در آیین‌نامه اجرایی ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک قضائی و کانون‌های آنها آمده است: اشخاص حقیقی یا حقوقی برای طرح و پیگیری دعاوی و شکایات و سایر امور قضائی، از طریق «دفاتر خدمات قضایی» یا «درگاه خدمات قضایی» با استفاده از سامانه‌های الکترونیکی و مخابراتی اقدام کنند. دفاتر برای طرح و پیگیری امور قضائی مراجعان در فضای مجازی است و می‌توانند از میان دفاتر اسناد رسمی یا غیر آن برگزیده یا تاسیس شوند. برای شروع و پیگیری امور قضائی در فضای مجازی «درگاه» یا مدخل خوانده می‌شود. مدخلی برای شروع و پیگیری امور قضایی در فضای مجازی که توسط مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه ایجاد شده است.

بر همین اساس نیز سال ۹۲ کانون به استناد ماده قانونی مذکور، تشکیل و با تصویب اساسنامه آن از سوی ریاست قوه قضائیه و به ثبت رسیدن اساسنامه در اداره ثبت شرکت‌ها و موسسات غیرتجاری، به لحاظ حقوقی تاسیس شد. طبق اساسنامه کانون، این نهاد توسط هیات مدیره‌ای مرکب از مدیران انتخابی و انتصابی اداره می‌شود که مهم‌ترین فلسفه تاسیس کانون دفاتر خدمات قضایی به عنوان مقر هدایت و هماهنگی دفاتر، پیشگیری از هر گونه پراکندگی و چندگانگی عملکردها است.





دفاتر خدمات الکترونیک شهر

در پی کاهش دغدغه‌های دست و پاگیر

محبوبه ذره‌خواه

خبیرنگار

خدمات و انجام سریع کلیه امور بدون نیاز به حضور فیزیکی در محل است. امروز شیوه‌های ارتباطی سنتی به سرعت در حال تغییر از حالت سنتی به الکترونیکی بوده و به سمت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات پیش می‌روند. تغییرات شگرف در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد سازمانها و دولت‌های الکترونیک، گسترش قلمرو نفوذ اینترنت در سراسر جهان و ظهور پایگاه‌های مختلف اینترنتی و شبکه‌های گسترده اجتماعی و رسانه‌های جدید، تولید نرم افزارهای پیشرفته، توسعه وبلاگ‌ها، نشریات الکترونیکی و سایر روش‌های استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، زمینه‌ای مناسب را برای توسعه و تنوع بخشی به روش‌های خدمات رسانی فراهم آورده است.

الکترونیک، واژه‌ای است که امروزه بیش از هر زمان دیگری به گوش می‌رسد. زندگی افراد به سوی دیجیتالی شدن رفته است و دنیای اینترنت تحولی شگرف نسبت به گذشته در آن ایجاد کرده است. از آموزش‌های الکترونیکی گرفته تا ثبت نام و دولت الکترونیکی، سیستم قضایی الکترونیکی و شهری که به سوی این مقوله پیش می‌رود. بسیاری از این خدمات توانسته‌اند برخی رفت و آمدهای دست و پاگیر مردم را برطرف کنند و زندگی پر دغدغه شهری را کمی به سوی آرامش سوق دهند. در واقع خدمات الکترونیکی خدماتی هستند که بر بستر اینترنت ارائه می‌شوند و هدف آن ارائه سریع

دفاتر خدمات الکترونیک شهر چه خدماتی ارائه می دهند؟

به منظور دسترسی آسان مردم به دفاتر خدمات الکترونیک شهر، این دفاتر در نقاط مختلف شهر ایجاد شده اند. این دفاتر خدمات مختلفی به متقاضیان ارائه می دهند که در ادامه به آنها اشاره می کنیم:

- صدور انواع پروانه های ساختمانی یکی از خدماتی است که در این دفاتر به متقاضیان ارائه می شود. این خدمات شامل تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان، پروانه های تخریب و نوسازی ساختمان، احداث بنا، افزایش طبقات، توسعه ساختمان، تعمیرات اساسی ساختمان، تعمیرات جزئی ساختمان، تبدیل و تقسیم واحدها، تغییر کاربری، تغییر نقشه، تعویض ناظر، تعویض محاسب، صدور المثنی، اصلاح، تمدید و ابطال انواع پروانه ها می شود.

- ارائه خدمات نظارت فنی نیز در این دفاتر صورت می گیرد. تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان، گواهی پایان کار، گواهی قدمت بنا، پایان کار آپارتمانی، تمدید گواهی پایان کار، گواهی عدم خلاف، اعلام بلامانع بودن از نظر ناحیه شهرداری، شهرسازی، حفاری، استرداد مابه التفاوت و تهیه پیش سند از جمله این اقدامات است.

- تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان پروانه کسب بخش دیگری است که با عنوان خدمات کسب و پیشه در دفاتر خدمات الکترونیک شهر ارائه می شود.

- تقاضای تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان، تفکیک و افراز، تجمیع، تفکیک و تجمیع و همچنین استعلام طرح تفصیلی، استعلام میزان اصلاحی، استعلام های مربوط به ثبت، دارایی، آب، برق، گاز، مخابرات، مترو، نظام مهندسی و بانک ها از دیگر خدمات دفتر الکترونیک شهر است.



باتبدیل نسخه کاغذی پرونده ها، مدارک، کتب و غیره به نسخه الکترونیکی، میزان مصرف کاغذ کاهش می یابد، در نتیجه به منابع طبیعی آسیب کمتری می رسد.

و مزایای این طرح است که شفافیت امور، دسترسی سریع به اطلاعات شفاف و همچنین امکان نظارت و ارزیابی دقیق از فرآیندها باعث کاهش فساد اداری می شود. در عین حال حذف فعالیت های موازی واحدهای اجرایی و تصمیم گیری سریع مبتنی بر اطلاعات از دیگر اهداف دفاتر خدمات الکترونیک شهر است.

هدف دیگری که از اجرای این طرح می توان نام برد، اثرات مثبت زیست محیطی آن است. با تبدیل نسخه کاغذی پرونده ها، مدارک، کتب و غیره به نسخه الکترونیکی، میزان مصرف کاغذ کاهش می یابد، در نتیجه به منابع طبیعی آسیب کمتری می رسد. همچنین کاهش تردد بین شهری برای دسترسی به اطلاعات و خدمات دولتی باعث مصرف کمتر سوخت و در عین حال کاهش خطرات زیست محیطی می شود.

اشتغال و کارآفرینی و ایجاد بستر مناسب برای رشد و توسعه بخش خصوصی و استفاده از مشارکت مردم در قالب سرمایه گذاری های این بخش از دیگر اهداف این طرح است.



انواع مختلفی از دفاتر خدمات الکترونیک در کشور وجود دارد. دفاتر خدمات پلیس + ۱۰، دفاتر خدمات الکترونیک شهر، دفاتر خدمات الکترونیک سازمان تامین اجتماعی و غیره.

دفاتر خدمات الکترونیک شهر یکی از این بخش ها است که با اهدافی مشخصی، خدماتی را به متقاضیان ارائه می دهند. در این مطلب اهداف شکل گیری دفاتر خدمات الکترونیک شهر و همچنین وظایف محوله به آنها را مطرح می کنیم.

اهداف دفاتر خدمات الکترونیک شهر چیست؟

دفاتر خدمات الکترونیک شهر توسط شهرداری تهران و در راستای ارائه خدمات سریع و باکیفیت به شهروندان، همچنین ساده سازی مراحل انجام کارهای اداری، خدماتی، جلوگیری از سفرهای متعدد شهری، فراهم کردن امکان ارائه خدمات غیر حضوری و در جهت تحقق شهر و دولت الکترونیک راه اندازی شد. افزون بر این، این دفاتر در راستای تحقق اصل ۴۴ قانون اساسی و کاهش تصدی گری، به کارگیری بخش خصوصی در چارچوب برنامه توسعه چهارم اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور، سیاست ها و مصوبات دولت، مجلس و شورای شهر تهران به وجود آمده اند.

شهرداری تهران با تشکیل دفاتر خدمات الکترونیک شهر درصد بهبود کیفیت و تسهیل و تسريع ارائه خدمات برآمده است. جلب رضایت مردم یکی از اهداف راه اندازی این دفاتر بوده است. ارائه خدمات به موقع و باکیفیت به شهروندان و سهیم کردن آنها در تصمیم گیری های عمومی یکی از راهکارهای افزایش رضایت مردم است.

همچنین افزایش بهره وری با ارائه خدمات موثر و کارآمد، کارایی بیشتر سازمان های اداری، کاهش هزینه ها و فراهم آوردن زمان لازم به دست می آید و بر نظام اداری نیز تاثیرگذار خواهد بود. شفاف سازی یکی دیگر از اهداف

- دفتر خدمات الکترونیک شهر در بخش پیگیری شکایات شهروندان، شکایات مربوط به تخلفات مجاورین، و اختصاصیات و اعلام خسارات را نیز پیگیری می‌کند.

- همچنین در بخش پرداخت عوارض به دریافت و ارائه فیش‌های عوارض و نوسازی، کسب و پیشه، بهای خدمات، بهای خدمات پسماند، عوارض خودرو، نقل و انتقال و مفاصحساب به شهروندان متقاضی می‌پردازد.

- در حوزه خدمات شهری این دفاتر موارد مربوط به خاکبرداری، خاک برگ، غرفه‌های میوه و تره‌بار، زیباسازی، ساماندهی مشاغل، تابلوهای تبلیغاتی، حمل نخاله و زباله و امور مربوط به بهشت زهرا را برعهده دارند.

- دفاتر خدمات الکترونیک شهر در حوزه فنی و عمرانی، خدماتی از جمله مجوز حفاری، برگزاری تورهای گردشگری، اسناد فنی مناقصات شهرداری به متقاضیان ارائه می‌دهند.

- در بخش حوزه حمل و نقل و ترافیک نیز این دفاتر مسئولیت ثبت نام الکترونیکی متقاضیان آرم ورود به محدوده طرح ترافیک، تشکیل پرونده جهت واگذاری شعب پیک بادپا در شهر تهران، تشکیل پرونده و پیگیری جهت متقاضیان معاینه فنی خودرو، ثبت نام متقاضیان تاکسی و اتوبوس، مسافرهای شخصی، اشخاص و موسسات خصوصی، فروش بلیط اتوبوس‌های بین شهری و کارت‌های اعتباری مترو و اتوبوس را برعهده دارند.

- تشکیل پرونده املاک و اراضی واقع در مسیر پروژه‌های عمرانی، پیگیری گردش پرونده‌های املاک و اراضی مذکور، تشکیل پرونده و پیگیری اضافه مساحت و املاک متروکه، توزیع اسناد مزایده شهرداری به متقاضیان شرکت نیز از جمله خدمات حوزه املاک و مستغلات این دفاتر است.

اثرگذاری خدمات الکترونیک در جامعه در چه بخش‌هایی است؟

ارائه خدمات الکترونیک می‌تواند انعکاس برخی رفتارها و اقدامات مثبت در جامعه باشند که از میان آنها می‌توان به فرهنگ‌سازی مناسب در ادارات و میان کارمندان، فرهنگ‌سازی مناسب بین مردم و مراجعه‌کنندگان به ادارات دولتی، فراهم‌سازی زیرساخت‌های مخابراتی، شبکه و اینترنت، اعتماد به بخش خصوصی و استفاده از ظرفیت‌های آن، به اشتراک گذاشتن تجربه‌های موفق و ناموفق سازمان‌ها در کشور در ارائه خدمات الکترونیکی، توجه به استانداردهای علمی ارائه خدمات الکترونیکی، استفاده از شبکه همراه در ایجاد نظام اداری همراه، توجه به امنیت پورتال‌های سازمانی ادارات اشاره کرد.

همچنین لزوم تعامل بین دستگاه‌های اجرایی جهت ارائه خدمات الکترونیکی، بررسی چالش‌ها و موانع فراروی تحقق نظام اداری الکترونیکی و برنامه‌ریزی برای رفع این موانع، توجه به بهره‌گیری از نظام اداری الکترونیکی جهت مشارکت مردم در اداره کشور، ارائه اطلاعات اداری به مردم در قالب‌های الکترونیکی چندرسانه‌ای متنی، صوتی و تصویری، پاسخگویی الکترونیک به سوالات مراجعه‌کنندگان و کاربران و توجه جایگاه امضای دیجیتال در اسناد دولتی از جمله اتفاقاتی است که در مسیر عملکرد این دفاتر رخ می‌دهد.

چه کسانی می‌توانند دفاتر خدمات الکترونیک شهرتاسیس کنند؟

به منظور تاسیس دفاتر خدمات الکترونیک شهر، متقاضی مجوز علاوه بر داشتن شرایط عمومی همچون، داشتن تابعیت ایرانی، نداشتن سوءسابقه، مشکلات اخلاقی و سابقه ورشکستگی مالی و غیره باید دارای حداقل ۲۷ سال و حداکثر ۵۵ سال سن، مدرک لیسانس در رشته‌های مرتبط معماری، شهرسازی،

مدیریت و فن‌آوری اطلاعات باشد و به همراه خود، یک مدیر فنی دارای شرایط عمومی، مدرک لیسانس مرتبط با شهرسازی، حداقل ۲۵ سال و حداکثر ۵۵ سال سن را معرفی کند. متقاضیان با عنایت به مدارک ارائه شده، امتیازبندی میشوند؛ به طوری که اگر فردی دارای مدرک فوق لیسانس و یا سابق کاری مرتبط با شهرسازی باشد، برای آن‌ها امتیازاتی لحاظ می‌شود.

حتی اگر متقاضی با داشتن شرایط مذکور، دارای مکان مناسبی برای راه‌اندازی این دفاتر باشد، امتیازی از این بابت نیز برای این دسته از متقاضیان لحاظ می‌شود اما اگر متقاضیان دارای مکان مناسبی برای راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک شهر نباشند، شهرداری مکانی را در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد، اما بابت آن اجاره دریافت می‌کند.

متقاضی دفاتر خدمات الکترونیک شهر باید این شرایط را نیز داشته باشد:

الف) تهیه و معرفی محل مناسب برای استقرار دفتر که تحت تملک متقاضی (ارائه سند مالکیت) باشد در صورت عدم امکان استفاده از املاک شهرداری (به صورت استیجاری)

ب) تسلیم وثیقه به صورت چک، سفته، یا ضمانتنامه بانکی یا ملکی به مبلغ پانصد میلیون ریال به عنوان سپرده حسن انجام کار و رعایت موازین مندرج در این آیین‌نامه

پ) تسلیم تعهدنامه محضری
ت) هر متقاضی حق دریافت بیش از یک مجوز برای یک دفتر را نخواهد داشت

ث) متقاضی بایست ساکن محل درخواستی بوده و به‌طور مرتب در دفتر حضور پیدا کند
ج) معرفی مدیر فنی واجد شرایط به‌هنگام ارائه درخواست

ح) شرکت در آزمونی که حسب ضرورت از سوی دبیرخانه کمیته راهبری برگزار می‌گردد
خ) شرکت در دوره‌های آموزشی (متقاضی، مدیر فنی، کارکنان) که توسط دبیرخانه کمیته راهبری تعیین و ابلاغ می‌شود. 

سامانه ثبت نام الکترونیک

■ ثبت نام ثنا از طرف وکیل پرونده؛ در حال حاضر بعضی از دفاتر ثبت نام را توسط وکیل حتی وکلای غیر رسمی انجام می دهند. آیا عمل آنها و درج امضاء وکیل به جای موکل وجاهت قانونی دارد؟

در ثبت نام ثنا متقاضی می بایست در دفتر خدمات حضور پیدا کند و هیچ شخص دیگری حتی وکیل وی نمی تواند اقدام به ثبت نام برای موکل خود نماید.

■ ثبت نام ثنا و دادخواست اتباع خارجه را توضیح دهید.

برای اشخاص غیر ایرانی قابلیت ثبت ثنا وجود دارد و جزوه آموزشی و راهنمای ثبت نام الکترونیک ثنا در سامانه وجود دارد. اتباع خارجی نیز می توانند در صفحه خواهان به عنوان شخص حقیقی/حقوقی غیر ایرانی دادخواست ارائه نمایند.

■ افرادی که شماره همراه ندارند چگونه ثبت ثنا نمایند؟

با توجه به اینکه کد تایید هنگام ثبت نام ثنا به شماره همراه ارسال می شود بنابراین درج شماره همراه الزامی است و در غیر اینصورت امکان ثبت ثنا نیست.

■ در خصوص نحوه دریافت هزینه های ویرایش ثنا و ابلاغیه توضیح دهید.



طبق تعرفه دفتر اقدام می شود. همچنین در قسمت ماشین حساب قضایی هزینه ها به تفکیک محاسبه می شود.

■ در خصوص افرادی که توان پرداخت هزینه ثنا را ندارند چه باید کرد؟

در این موارد متقاضی می تواند به دادگستری مراجعه نماید تا بدون دریافت هزینه ثبت نام شود.

■ در خصوص اجباری بودن کد پستی در ثبت ثنا و اینکه در کارت های ملی جدید کد پستی وجود ندارد، چه باید کرد؟

دسترسی به کد پستی غیر از کارت ملی از طریق دیگر نیز امکان پذیر است مانند قبوض آب، برق و

پرسش و پاسخ



گفت‌وگو با حسین شمس
یکی از مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

نتایج مثبت شکل‌گیری دفاتر در تاریخ قضایی کشور می‌درخشد

دیگر ممکن است نیاز باشد مدیر دفاتر در شهرستان‌ها به عنوان حکم یا به عنوان مشاور و راهنما وارد عمل شده و موفق شود مشکلی را حل کرده و آن را از رسیدن به محاکم بالاتر بی‌نیاز کند. در نتیجه تصمیم‌گیری و بهترین عملکرد در کوتاه‌ترین زمان از جمله ویژگی‌هایی است که می‌توان برای این مدیران در شهرستان قائل شد.

تمام این موارد و موردهای دیگر موجب می‌شود تا متوجه شویم دفاتر خدمات الکترونیک قضایی که در شهرستان‌ها وجود دارد، دارای مسئولیت و کار بیشتری

دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در استان‌هایی به جز تهران از آنجایی که تعداد محدودی دارند و ممکن است در یک شهرستان تنها یک دفتر وجود داشته باشد به همین دلیل مدیران این دفاتر دارای مسئولیتی بالاتر و کارهای دشوارتری اند. در نتیجه لازم است کارکنان، کاربران و کارشناسانی که در این دفاتر خدمت می‌کنند، توانایی‌های بالایی هم در زمینه کارشناسی، هم ارتباط با ارباب رجوع و... داشته باشند تا بتوانند بر سرعت عمل خود اضافه کرده و در عین بالا بردن سرعت عمل، میزان درصد خطا و اشتباه را نیز کاهش دهند. از سوی

خدمات لازم را ارائه می دهد.

چهارمین واحد نیز به واحد اختصاصی وکلا و کارشناسان اختصاص یافته است و شمس در توضیح این بخش می گوید: «در واحد اختصاصی وکلا و کارشناسان که کلا مجزا از واحد عمومی است، سعی شده با ایجاد فضایی در شان و با اختصاص ۳ کانت، خدمات قضایی را به نحو مطلوب ارائه کنند.»

چگونگی سنجش رضایت ارباب رجوع

این مدیر دفتر در پاسخ به سوال نحوه چگونگی نظارت بر دفاتر خدمات الکترونیک قضایی می گوید: «نظارت بر عملکرد دفتر خدمات الکترونیک قضایی به طور دقیق از طریق مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه لحظه ای، به فوریت درباره ثبت و اخذ هزینه ها امکان پذیر است و در مرحله بعد از طریق معاونت آمار و فناوری اطلاعات دادگستری استان و بازرسی های دوره ای و سر زده و همچنین در صورت شکایت ارباب رجوع، به صورت مستقیم و یا از طریق صندوق شکایات خواهد بود و نهایتا مرکز فناوری استان دفاتر را نیز به وسیله ۱۰ دوربین مدار بسته به صورت بر خط کنترل میکنند.»

او همچنین در توضیح نحوه سنجش رضایت ارباب رجوع از دفتر خدمات الکترونیک قضایی می گوید: «سنجش رضایت به وسیله فرم هایی که طراحی شده و در دسترس عموم قرار دارد، امکان پذیر خواهد بود. همچنین مراجعه حضوری و دست نوشته های شخصی آنان نیز لحاظ خواهد شد.» شمس البته به این نکته اشاره می کند از آنجایی که هرگونه خدماتی که در این دفاتر ارائه می شود در ۴ مرحله مورد بازبینی قرار می گیرد میزان رضایت ارباب رجوع مشخص خواهد شد: «ابتدا واحد پذیرش، سپس توسط کاربر و کنترل توسط خود شخص و نهایتا توسط مدیر به هنگام ارسال که درصد خطا را تقریبا به صفر رسانده و از طرفی با تقسیم کاری که به عمل آمده و نتیجه مثبت آن اعم از جلوگیری از اطاله دادرسی، اتلاف وقت و هزینه های دادرسی اضافی، بروز پیدا کرده و رضایت ارباب رجوع به وضوح نمایان خواهد شد.»

شمس در زمینه بالا بردن رضایت مندی ارباب رجوع به فعالیت هایی که این دفتر انجام می دهد اشاره کرده و می گوید: «این دفتر عنوان کارگاه آموزشی پرسنل دفاتر

بوده و برای همین هم لازم است تا مدیران آنها بیشتر مورد توجه قرار گیرند. از جمله این مدیران حسین شمس، مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی شماره یک استان مرکزی است که در همایش سال ۱۳۹۶ مشهد مقدس به عنوان دفتر الکترونیک برگزیده معرفی شد. حسین شمس پس از بازنشستگی و پس از ۳۲ سال خدمت در دادسرای عمومی و انقلاب پاسداران منطقه یک سپاه در شهر قم و همکاری با سازمان قضایی نیروهای مسلح در مدیریت های اداری و سپس قضایی در شهرهای تهران، قم، کرمانشاه و استان مرکزی، از سال ۹۲ تا به امروز به عنوان مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی به ادامه خدمت خود پرداخته است و هم اکنون نیز به عنوان مدیر، خدمات الکترونیک قضایی شماره یک استان مرکزی به خدمت رسانی مشغول است.

چهار بخش فعال تر در دفتر خدمات الکترونیک قضایی

او در دفتر خود ۱۶ نیروی کار دارد و درباره مسئولیت هایی که بر عهده این نیروهای کاری است می گوید: «در این دفتر ۱۶ پرسنل اشتغال دارند و ۴ بخش برای تسریع در عملکرد و افزایش تمرکز و دقت در ثبت دادخواست ها و شکایات در نظر گرفته شده است.» شمس در توضیح هر بخش ادامه می دهد: «واحد پذیرش که با ۲ نفر کارشناس حقوقی وظیفه پذیرش دادخواست ها و شکایات مراجعان را بر عهده دارند. در بخش پذیرش پس از تعیین نوع دادخواست و رفع نواقص احتمالی در مدارک با ارائه شماره فراخوان به کانت ثبت هدایت می شوند.»

دومین بخش واحد ثبت دادخواست و شکایات است و می گوید: «در این واحد ۷ کانت در نظر گرفته شده است و هر یک از این کانترها وظیفه فراخوان و ثبت دادخواست ها، شکایات و اظهارنامه ها را دارند که با توجه به اینکه پرونده مراجعه کننده در قسمت پذیرش مورد بررسی قرار گرفته، کاربر در کمترین زمان ممکن نسبت به ثبت دادخواست یا شکایت یا اظهارنامه اقدام می کند.»

به گفته او واحد ثبت ثنا و ابلاغیه، سومین واحد در دفتر خدمات الکترونیک قضایی است که اخیرا ارائه سوءپیشینه نیز توسط ۲ تن از کارشناسان حقوق به مراجعان بر اساس نوبت داده شده توسط واحد پذیرش

از آنجایی که هرگونه خدماتی که در این دفاتر ارائه می شود در ۴ مرحله مورد بازبینی قرار می گیرد میزان رضایت ارباب رجوع مشخص خواهد شد.



که وجود دفاتر خدمات الکترونیک قضایی باعث شد تا در زمان به میزان زیادی صرفه جویی صورت گیرد. می‌توان گفت تقریباً دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با توجه به الکترونیکی شدن ابلاغیه‌ها، زمان رسیدگی را به میزان قابل توجهی تقلیل داده است و باز تاکید می‌شود تنظیم صحیح خواسته‌ها و شکایات تاثیر به سزایی در کاهش زمان دادرسی دارد.»

افزایش دفاتر باید به صورت کارشناسی انجام گیرد

او با بیان اینکه با اهتمام و تلاش معاونت آمار و فناوری استان مرکزی در حال حاضر در اراک ۳ دفتر خدمات مشغول به فعالیت هستند می‌گوید: «علاوه بر این ۳ دفتر، هم اکنون در اکثر شهرهای استان نیز دفاتر ایجاد شده‌اند و به نظر می‌رسد افزایش دفاتر باید با کارشناسی دقیق صورت گیرد تا این طرح به خوبی اجرا شود و ثبات لازم را پیدا کند. امور دفاتر از طریق معاونت رصد و پیگیری می‌شود و این دفتر نیز به عنوان نماینده استان پیشنهادات و نظرات دفاتر در سطح استان را به کانون دفاتر خدمات قضایی منعکس می‌کند. اما موضوع مهم اینکه افزایش دفاتر نیز از دغدغه‌های اساسی مدیران است که چنانچه کارشناسی نشده باشد، می‌تواند موجب بروز مشکلات جدی برای این طرح عظیم باشد.»

از آنجایی که برای انجام هر چه بهتر امور مراجعان، داشتن تجربه و مهارت نیروهای شاغل در دفاتر امری ضروری است، شمس در مورد بهبود امنیت شغلی پرسنل شاغل در دفاتر می‌گوید: «مراجعان، دفاتر خدمات الکترونیک قضایی را جزئی از دستگاه قضایی دانسته و همان انتظاراتی که از متصدیان امر قضا و دادگستری دارند، از پرسنل دفاتر نیز مطالبه می‌کنند و حتی سرانجام رسیدگی به خواسته خود را از پرسنل دفاتر خدمات قضایی جویا می‌شوند. بنابراین برخورداری پرسنل دفاتر

استان معرفی و مکانیسم کار که شرح آن گذشت، در سامان دهی خدمات قضایی به عنوان الگوی کاری همه آنان نهادینه و به این ترتیب سطح رضایت‌مندی عموم مردم افزایش یافته است. شایان ذکر است مراکز علمی و دانشگاهی برای معرفی و تبیین خدمات الکترونیک قضایی، واحد درسی در برنامه آموزشی خود در استان گنجانده و برای تدریس آن از کارشناسان این دفتر دعوت به عمل آورده و این دفتر نیز بدون چشم داشتی همه داشته‌های خود را در اختیار آنان قرار می‌دهد و این خود یک مزیت قابل توجه برای دستگاه قضایی و دفاتر می‌تواند باشد.»

صرفه جویی در زمان با ایجاد دفاتر

کاهش زمان دادرسی، جلوگیری از تحمیل هزینه‌های اضافی از جمله مزیت‌هایی است که آقای شمس، مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی به آن اشاره کرده و می‌گوید: «این مزیت‌ها نتیجه‌اش تکریم ارباب رجوع است اتفاقی که از اصلی‌ترین اهداف و رسالت این دفاتر به حساب می‌آید که با کوشش و تلاش مضاعف مسئولان و بانیان آن محقق شده و تا همیشه در تاریخ قضایی کشور خواهد درخشید.»

به گفته وی وجود صندوق شکایات که در معرض دید عموم است و توسط معاونت آمار و فناوری اطلاعات دادگستری استان بازبینی می‌شود، وجود ۱۰ دستگاه دوربین مدار بسته که در نقاط مختلف دفتر نصب شده که توسط مرکز آمار و فناوری اطلاعات دادگستری استان به صورت بر خط بازرسی می‌شود و همچنین از طریق تلفن ارتباطی مخصوص که در تابلو اعلانات نصب است؛ مردم اعتراض یا نارضایتی خود را به مرکز اعلام می‌دارند، می‌توان به شکایات و انتقادات مراجعه کننده‌ها نظارت کرد. در هر صورت نمی‌توان این موضوع را نادیده گرفت



کاهش

زمان دادرسی

و جلوگیری

از تحمیل

هزینه‌های اضافی

از اصلی‌ترین

اهداف و رسالت

دفاتر خدمات

الکترونیک قضایی

به حساب می‌آید

که تا همیشه در

تاریخ قضایی

کشور خواهد

درخشید.



نکنند یا شئونات اسلامی و مقررات دفتر را رعایت نکنند، از همکاری با او معذور خواهیم بود.»

پیشنهادی برای بهبود وضعیت تعرفه‌ها

از جمله انتقادهایی که در میان مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به کرات بیان شده است، کم بودن میزان تعرفه‌هاست. این مدیر دفتر در این خصوص می‌گوید: «در مورد عدم اصلاح میزان تعرفه خدمات با توجه به افزایش چشمگیر کالا و خدمات، تناسبی وجود ندارد که با اعتراضات گسترده مدیران دفاتر مواجه بوده که تا کنون نیز اقدامی صورت نگرفته و به نظر می‌رسد این عدم تغییر در تعرفه‌ها ناشی از دو دلیل باشد.

دلیل نخست اینکه اخذ هزینه‌های خدمات، اضافه بر تعرفه‌های دادرسی بوده و نباید هزینه‌های تظلم‌خواهی گزاف باشد. دو، اینکه برخی موانع با فلسفه وجود این دفاتر و عدم همکاری‌های لازم موجب شده مسئولان مربوط ملاحظات را داشته باشند و با احتیاط بیشتری تا تحقق کامل این پروژه گام بردارند.» او در ادامه به ارائه پیشنهاد می‌پردازد و می‌گوید: «می‌توان به عنوان پیشنهاد بیان داشت قوه قضاییه همین خدمات را که در قالب هزینه‌های دادرسی از قبیل نیروی انسانی، مکان و سایر سرویس‌های لازم، تفکیک و ما به التفاوت آن را از تعرفه دادرسی کسر و به تعرفه خدمات دفاتر الکترونیک اضافه کرده تا هم دفاتر قادر به ارائه خدمات باشند و هم هزینه‌های اضافی به ارباب رجوع تحمیل نشود. به عنوان مثال خدمت سوءپیشینه از زمانی که به دفاتر واگذار شده، تعرفه ۲۲۵,۳۰۰ ریال مقرر شده که از این مبلغ، ۲۰۰,۰۰۰ ریال سهم دادگستری و ۲۳,۰۰۳ ریال سهم دفتر و ۲,۲۷۷ ریال سهم کانون است و این مبلغ با توجه به هزینه‌های دفتر، مکفی نیست و به نظر می‌رسد مسئولان امر باید در خصوص این گونه موارد تجدیدنظر کند.»



از دانش حقوقی و تجربه لازم، تاثیر به سزایی در انجام وظایف و امور ارباب رجوع خصوصا در دعاوی حقوقی دارد که در غیر این صورت اطلاع دادرسی و تحمیل هزینه‌های اضافی را رقم خواهد زد. لذا برای تحقق این مهم، پرسنل نیز باید احساس امنیت شغلی کرده و اولین اقدام در این راستا بیمه آنان و پرداخت حقوق مناسب است و توجه به شخصیت آنان که در جایگاه مهمی به خدمت‌رسانی مشغولند. از دیگر راهکارها، تشویق‌های موردی است که با ترتیب دادن مراسمات مختلفی که به عنوان نمونه سه مورد از تشویق‌های صورت گرفته جهت ملاحظه ارائه می‌گردد، می‌توان از پرسنل قدردانی به عمل آورد.»

او با تاکید بر اینکه لازم است مدیران دفاتر توجه داشته باشند نیروی با سابقه و مجرب خود را حفظ کرده و مکرر اقدام به تعویض پرسنل به منظور کاهش هزینه‌های خود نکنند می‌گوید: «با توجه به این عقیده بیشتر پرسنل این دفتر از همان ابتدا با بیش از ۵ الی ۶ سال سابقه با مدارک کارشناسی و کارشناسی ارشد حقوق در قسمت‌های خود اشتغال دارند و ثبت دادخواست‌ها و شکایات به طور خودکار از نظر چند کارشناس می‌گذرد تا به ثبت نهایی برسد که درصد خطا به حداقل یا نزدیک به صفر برساند.»

شمس در ادامه در پاسخ به مراحل آموزش و کسب مهارت در دفترشان توسط پرسنل می‌گوید: «مراحل آموزش در این دفتر به این ترتیب است که پس از فراخوانی، از بین دارندگان مدارک کارشناسی حقوق یا بالاتر این افراد ابتدا به مدت ۳ ماه در کنار کاربران با سابقه و ماهر آموزش داده می‌شوند که در صورت تسلط و اشتیاق به انجام کار، پذیرش نهایی می‌شوند و در مدت کارآموزی حقوق و مزایای حداقلی نیز پرداخت خواهد شد و چنانچه در مدت آموزش مهارت لازم را کسب



**برخورداری
پرسنل دفاتر از
دانش حقوقی
و تجربه لازم،
تاثیر به سزایی در
انجام وظایف و
امور ارباب رجوع
خصوصا در دعاوی
حقوقی دارد که
در غیر این صورت
اطاله دادرسی و
تحمیل هزینه‌های
اضافی را رقم
خواهد زد.**



پرونده ویژه

موافقان
و مخالفان

بودن یا نبودن

از مزایا و معایب
اجرای شدن چنین
طرحی می گویندطرح درجه بندی دفاتر
خدمات الکترونیک قضایی

طرح درجه بندی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی از جمله طرح هایی است که چندی ست از سوی صاحب نظران مطرح شده است. طرحی که قرار است براساس تصمیماتی که مرکز آمار و اطلاعات قوه قضاییه گرفته تمام دفاتر خدمات الکترونیک قضایی را بررسی و براساس معیارهایی که در نظر گرفته می شود ارزیابی، طبقه بندی و در نهایت درجه بندی کند. اما موضوعی که در این خصوص به میان کشیده شده طرح این سوال است که لزوم ایجاد درجه بندی در میان دفاتر تا چه میزان احساس می شود؟ از سوی دیگر آیا این درجه بندی قرار است بر روی نحوه عملکرد و فعالیت دفاتر خدمات الکترونیک قضایی نیز اثرگذار باشد؟ از طرفی آیا چنین طرحی باتوجه به اینکه این دفاتر به منظور خدمت رسانی ایجاد شده نیاز است تا وارد فاز تازه ای؛ یعنی رقابت درآید تا از یک جهت دفاتری که امتیاز درجه یک را دریافت کرده اند خود را در این جایگاه حفظ کنند و از جهت دیگر سایر دفاتری که درجاتی پایین تر از یک گرفته اند به تکاپو بیافتند تا درجه خود را ارتقا دهند؟



مجید چاوشی

مخالف



علی اصغر کرمی نیا

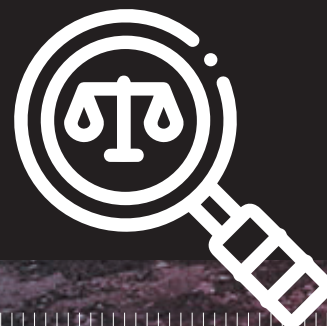
موافق



مخالفتان چه می گویند

منتقدان این طرح بر این باورند که چنین طرحی نه تنها باعث بهبود خدمت رسانی این دفاتر نخواهد شد؛ بلکه فسادهای اداری را نیز به همراه خواهد آورد. همچنین این دسته از صاحب نظران به این نکته تاکید دارند که مراجعه کننده نباید برای دریافت خدمات الکترونیک قضایی دچار مشکل شده و به عنوان مثال به دلیل آنکه دفتر خدمات الکترونیک قضایی که به محل کار یا زندگی او نزدیک است؛ درجه یک نبوده و نمی تواند نیاز او را برطرف کند؛ مجبور شود تا مسافت بیشتری را برای رسیدن به نیاز خود که دفتر خدمات الکترونیک قضایی درجه یک برطرف می کند، کند.

همچنین مراجعه کننده از آنجایی که احساس می کند دفتر درجه یک دارای امتیاز بیشتری است؛ بنابراین تمام تلاش خود را خواهد کرد تا کارهایی که نیاز دارد را تنها در دفاتر درجه یک انجام دهد بدون آنکه دچار دغدغه شود که آیا دفتر درجه دو می تواند درخواست او را به مرحله اجرایی شدن برساند که در نهایت این موضوع اجحافی خواهد بود برای دفاتری که موفق به دریافت امتیاز درجه یک نشده اند. در کنار این انتقادات، منتقدان طرح درجه بندی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی تاکید دارند این تمام ماجرا نبوده و درجه بندی می تواند معضلات و چالش های دیگری را نیز برای دفاتر خدمات الکترونیک قضایی که در شهرستان ها مستقر هستند هم ایجاد کند.



موافقان چه می گویند

با وجود تمام انتقادهایی که در ضعف اجرایی شدن این طرح بیان شده است، موافقان باور دیگری داشته و بیان می کنند طرح درجه بندی نه تنها باعث بالا رفتن کیفیت خدمات می شود بلکه موجب خواهد شد تا تکريم ارباب رجوع نیز بالاتر رفته و دادخواست ها، شکوایه ها و... با سرعت عمل بالاتری به نتیجه برسد. در نتیجه حمایت از طرح درجه بندی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی موجب می شود تا یکی از بازوان متصل به قوه قضاییه به شکل قابل قبولی به کار خود ادامه داده، از میزان تخلفات و اشتباهات کاسته و بر میزان رعایت حفظ حقوق ارباب رجوع، سرعت عمل و بالا رفتن کیفیت خدمات و... بیافزاید. نتیجه ای که در نهایت رضایت قوه قضاییه، دادگاه ها و دادرها را به همراه خواهد داشت؛ چون با خطاها و اشتباهات کمتری مواجه می شوند و انرژی، هزینه و زمان کمتری را برای هر پرونده صرف خواهند کرد. موضوعی که رقابت را در میان دفاتر نیز به وجود آورده و کاری می کند تا مدیران دفاتر و کاربرانی که خدمت می کنند تلاش کنند تا با بهترین خدمات خود به مردم خدمت رسانی کرده و در جهت ارتقای امکانات خود کوشا باشند و بهترین شرایط را برای انجام امور اداری با بالاترین سرعت عمل و کمترین خطا پیش ببرند.

افزایش رقابت دفاتر، افزایش رضایت

مراجعه کننده با درجه بندی

علی اصغر کرمی نیا، از جمله مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی است که موافق این طرح بوده و تاکید دارد ایجاد درجه بندی در میان دفاتر می تواند موجب آن شود تا برخی محدودیت ها برای فعالیت دفاتری که دارای درجه کمتری از یک هستند ایجاد کند. او در این زمینه می گوید: «به هر حال

هدف نهایی درجه بندی بستگی به آن خواهد داشت تا مرکز آمار و اطلاعات قوه قضاییه چه تصمیمی در این باره بگیرد. این مرکز باید مشخص کند اگر قرار است دفاتر درجه بندی شوند؛ چه امتیازاتی به دفاتری که درجه یک می گیرند داده شود و چه امتیازاتی از سایر دفاتری که قادر به دریافت درجه یک نبودند گرفته شود.» کرمی نیا اضافه می کند: «حس من بر این است مرکز آمار و اطلاعات قوه قضاییه برخی از خدمات را به دفاتری می دهد که رمز کاربری بیشتری در سایت عدل ایران دارد.» اما اینکه آیا دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در ادامه راه نیاز به درجه بندی دارد یا خیر کرمی نیا تاکید می کند که هر موضوعی می تواند مشمول درجه بندی شود. از اخلاق و منش یک انسان، تا شرکت های صنعتی، تولیدی و... بنابراین وجود درجه بندی در بخش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی نیز امری ضروری است که باید به صورت جدی تری به آن پرداخته شود: «انسان ها از نظر اخلاقی، عرفانی، علمی، تخصصی و... می توانند درجه بندی شوند. شرکت هایی که به تولید می پردازند هم می توانند از نظر کیفیت تولیدات و نزدیک بودن به سطح استاندارد درجه بندی شوند. این درجه بندی ها باعث حس رقابت شده و تلاش ها برای بهترین بودن نیز افزوده خواهد شد. این موضوع در زمینه دفاتر خدمات الکترونیک قضایی نیز صدق خواهد کرد. ارائه خدمات در این دفاتر هرچقدر با کیفیت تر باشد آن دفتر می تواند امتیاز بهتری را از آن خود کند و میزان رضایت مندی مراجعه کننده ها نسبت به خود را نیز افزایش دهد.» او در ادامه می گوید: «رقابت سالم و ارتقای جایگاه هر یک از دفاتر در محدوده زمانی مانع رکود و توقف در شرایط ایستا و تحویل نتیجه مطلوب خواهد بود.»

کاهش میزان خطا با درجه بندی

به گفته این مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی، رقابت در دفاتر بسیار مهم است. اتفاقی که موجب می شود دفتری به دلیل ارائه خدمات بهتر شلوغ تر باشد و مراجعه کننده بیشتری داشته باشد. چون ارباب رجوع به این موضوع رسیده است که فلان دفتر زمان، ارزش و احترام بیشتری برای او به عنوان مراجعه کننده قائل است. در نتیجه رقابت موجب می شود تا در عین ارائه خدمات بهتر و احساس رضایت از سوی مراجعه کننده، میزان خطا نیز کاسته شود که این موضوع در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی موضوع مهمی است که به سادگی نمی توان از روی آن عبور کرد.

او در زمینه کاهش خطا در دفاتر ادامه می دهد: «زمانی که انگیزه برای رقابت وجود داشته باشد در این زمان است که مدیر یک دفتر تلاش می کند تا بهترین و تواناترین کارشناسان را در دفتر خود استخدام کند و آنها را با حمایت هایی که انجام می دهد به

خوبی در خدمت ارباب رجوع بگذارد. این کارشناسان توانا قادر خواهند بود تا از اشتباه مردم و وکلایی که به آنها مراجعه می کنند جلوگیری کنند. اتفاقی که در حال حاضر به کرات شاهد آن هستیم که در هر صورت ممکن است چه مردم عادی و چه وکلا که به عنوان ارباب رجوع در دفتر وارد می شوند اشتباه کنند که این اشتباه می تواند در صورت عدم آگاهی یا عدم توجه کارشناسان دفاتر ادامه داشته و به محاکم قضایی، دادگاه و دادسرا فرستاده شود و به دلیل خطا مرجوع داده شده. اجرای دادخواست ها به همین سادگی به تعویق می افتد و این یعنی اتلاف انرژی، زمان و سرمایه ملی.» به باور کرمی نیا درجه بندی موجب انگیزه خواهد شد تا مدیران و کارشناسان به این نتیجه برسند که برای دست یابی به بهترین رتبه باید برای ارباب رجوع خود زمان کافی بگذارند.

امکان بروز توانایی دفاتر درجه دو برای بهبود درجه فراهم است

اما سوالی که در اینجا مطرح می شود این است که آیا درج رتبه بندی این امکان را ایجاد

نمی کند تا دفتر خدمات الکترونیک قضایی که رتبه درجه دو دریافت کرده اند بتوانند خود را با به دست آوردن امتیازهای کافی به درجه یک برسانند؟ اتفاقی که کرمی نیا بیان می کند ممکن خواهد بود و این فرصت برای دفاتر خدمات الکترونیک قضایی که درجه دو و پایین تر دریافت کرده اند بتوانند خود را ارتقا دهند و همچنان انگیزه برای رشد و بهبود کیفیت خدمات خود خواهند داشت: «زمان گذاشتن برای ارباب رجوع، تغییرات امکانات درون دفتری، بالا بردن کیفیت سخت افزاری و نرم افزاری، بهبود سرعت اینترنت، بالا بردن میزان مساحت و کانتینرهای ارائه خدمات به ارباب رجوع و... از جمله مواردی است که این امکان را برای دفاتر درجه پایین تر فراهم خواهد کرد تا خود را پله پله به آن درجه ای که مطلوب شان است برسانند. این فعالیت ها می تواند موجب شود تا بعد از ۲ تا ۳ سال ارزیابی مجدد صورت گیرد یا مثلاً در زمان تمدید پروانه بررسی دوباره صورت گیرد و در صورت داشتن معیارهای دریافت درجه یک آن دفتر به درجه ای بالاتر ارتقا یابد.»

معیارهای درجه بندی چیست؟

مساحت و متراژ محل استقرار دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، تعداد کانتینرهای موجود در دفاتر، ارائه خدمات رفاهی برای ارباب رجوع مانند صندلی های مناسب و کافی، جریان هوای مناسب، بالا بودن کیفیت سیستم گرمایشی و سرمایشی دفتر، رعایت نظافت محیط، تمیز و پاکیزه بودن سرویس های بهداشتی، دسترسی آسان به محل استقرار دفاتر، استفاده از کارشناسان متخصص و توانا، برخورد مناسب با ارباب رجوع، سرعت عمل و تبحر در انجام خدماتی که ارباب رجوع به منظور آن به دفاتر مراجعه کرده است، میزان تحصیلات مدیر دفتر، میزان سابقه کار مدیر دفتر، درصد میزان خطای دفاتر و... معیارهایی است که کرمی نیا به آنها اشاره کرده و معتقد است اگر سنجش دفاتر براساس آنچه به آنها

کرمی نیا - موافق

هر موضوعی می تواند مشمول درجه بندی شود. از اخلاق و منش یک انسان، تا شرکت های صنعتی، تولیدی و... بنابراین وجود درجه بندی در بخش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی نیز امری ضروری است که باید به صورت جدی تری به آن پرداخته شود.

اجرای شدن طرح درجه بندی همان دور باطلی است که چند سال پیش دفاتر اسناد رسمی آن را پیش گرفته و به در بسته خوردند. چون نه تنها در بهبود کیفیت و عملکرد آنها اثرگذار نبود، بلکه موجب شد تا معضلاتی همچون فساد، رانت، رشوه و... به میان آید.

چاوشی - مخالف

قوانینی است که در قانون اساسی به آنها اشاره شده است. از جمله این قوانین بند ۹ و ۱۴ اصل سوم قانون اساسی است که در ایراد به بی ارتباط بودن این دو بند با طرح درجه بندی، کرمی نیا می گوید: «درباره بندهای ۹ و ۱۴ اصل سوم قانون اساسی باید بگوییم که دفاتر خدمات، ارائه کننده خدمات بهتر به مردم هستند و درجه بندی دفاتر در واقع اختلافی است که باتوجه به شاخص های تعریف شده بین دفتری با دفتر دیگر خواهد بود و این بدان معنا نیست محرومیت افراد و آحاد مردم در مقابل افراد دیگر باشد.» او همچنین در زمینه چنین برداشتهایی درباره منافات داشتن با قوانین مادر ادامه می دهد: «گسترش علوم ایجاب می کند تا در امور تخصصی و هر فرد در حیطه کاری مشخص فعالیت کند. دادگاه های تخصصی با توجه به صلاحیت هر یک به صورت پراکنده در شهرها گسترش یافته اند و این تقسیم بندی به منظور خدمت رسانی اجتناب ناپذیر است. درجه بندی دفاتر با توجه به توانایی های هر یک و امکانات مربوط باعث تسهیل و ارائه خدمات با کیفیت مطلوب تر است.»

درجه بندی، راهی موثر برای کاهش میزان خطای دفاتر

به اعتقاد این مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی، نمی تواند به همین شیوه پیش برود و امیدوار بود که کیفیت فعالیت شان ارتقا یابد. بنابراین لازم است تا به منظور بهبود کیفیت ارائه خدمات چنین طرحی برنامه ریزی و به مرحله اجرایی شدن برسد: «هدف طرح درجه بندی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، افزایش کارایی است. چون از این طریق اشتباهات کاهش پیدا می کند. درجه بندی برای رقابت سالم و افزایش توانمندی دفاتر لازم است. پیش رفتن روندی که هم اکنون شاهد آن هستیم، باعث می شود رقابت به وجود نیاید و نتیجه مطلوبی عاید نشود. در حالی که با طرح درجه بندی به عنوان مثال

دارای درجه های پایین تر از یک هستند را نیز ایجاد کند. چون در هر صورت این موضوع می تواند به عنوان یک ضعف در چنین طرحی مطرح شود.

او یکی از مهم ترین راهکارها برای برطرف شدن این ضعف را در این می داند که مردم کلیه امور حقوقی خود را به وکلا بسپارند. اتفاقی که البته بسیاری از مردم بر این عقیده اند از نظر مالی توان چنین کاری را نداشته و احساس می کنند اگر خودشان کارهای حقوقی شان را انجام دهد برایشان از نظر مالی به صرفه تر خواهد بود. در حالی که کرمی نیا می گوید: «سالانه مرکز آمار می تواند این درجه بندی ها را چاپ کند و در مجتمع های قضایی بزند؛ اما به هر حال بزرگ ترین مشکل دفاتر خدمات الکترونیک قضایی این است که مردم عموم به به این دفاتر مراجعه کرده در صورتی که اطلاعات کافی در این زمینه ندارند. در هر صورت هر وکیلی مکلف است در سال ۳ وکالت رایگان انجام دهد. اگر حساب کنیم دادگستری به دلیل همین عدم آگاهی مردم تا چه میزان متضرر می شود این اطلاع رسانی را همگانی می کند تا مردم بدانند بهتر است برای چنین اموری از وکلا بهره ببرند. وکلای تسخیری را هم دادگاه هزینه شان را تقبل خواهد کرد. این موضوع کمک می کند تا خواه نا خواه این موضوع همه گیر شود و بسیاری از فعالیت ها توسط وکلا صورت گیرد. اطلاع رسانی به وکلا نیز بسیار ساده تر خواهد بود تا بخواهیم یک اطلاع رسانی سراسری به کل کشور و برای همه مردم داشته باشیم. چون در هر صورت بحث به روز رسانی بسیار مهم است. از یک جهت می خواهیم کار را ارتقا دهیم و از سوی دیگر مشکلاتی برای این ارتقا ایجاد می شود که چاره ای هم نیست.»

درجه بندی، محرومیت برای افراد مراجعه کننده ایجاد نمی کند

از جمله مهم ترین ضعف هایی که مخالفان این طرح به آن اشاره دارند با استناد به برخی

اشاره کرده صورت گیرد می توان امیدوار بود با درجه بندی درست و دقیقی برای دفاتر خدمات الکترونیک قضایی مواجه خواهیم بود. اتفاقی که در نهایت، نتیجه اش بالا بردن سرعت کار و افزایش رضایت ارباب رجوع و بهبود عملکرد دادسراها و دادگستری ها می شود: «وقتی دادخواستی صحیح به دادگاه برود با سرعت اجرا می شود و نقص کمتری خواهد داشت. در نتیجه قاضی راحت تر قضاوت می کند و با سرعت بیشتری کار پیش می رود.»

معضل اطلاع رسانی، ضعف ایجاد درجه بندی

براساس آنچه این مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی به آن اشاره می کند که درجه بندی ها ممکن است ارائه برخی از خدمات را از دفاتر درجه دو و سه بگیرد؛ این چالش را به وجود آورد که ارباب رجوع و مراجعه کننده بر چه اساسی می تواند درباره این تغییر و تحولات مطلع شود و چگونه باید متوجه این موضوع شود که نیاز او در چه دفتر خدمات الکترونیک قضایی برطرف خواهد شد. کرمی نیا در این زمینه می پذیرد که ممکن است ضعفی در اطلاع رسانی به وجود آید. چون اطلاع دادن به مراجعه کنندگان درباره اینکه هر دفتر خدمات الکترونیک قضایی براساس درجه بندی چه خدماتی ارائه خواهد داد دشوار است. اما در هر صورت او به این نکته تاکید دارد که این موضوع دلیل بر آن نمی شود که دست روی دست گذاشت. همانطور که برای الکترونیکی کردن برخی از خدمات قضایی نیز در ابتدا مخالفت هایی وجود داشت؛ اما در نهایت این موضوع به خوبی هم در دادگستری و دادگاه ها و هم در میان مردم جا افتاد و تاثیر مثبت خود را به سرعت توانست به رخ بکشد. به نظر می رسد در این زمینه باید سایت عدل ایران بتواند به خوبی اطلاع رسانی کند و از سوی دیگر یکسری محدودیت ها را در ارسال پرونده به برخی از دفاتر خدمات الکترونیک قضایی که

زمینه ادامه می‌دهد: «این موضوع در همان زمان خودش چندان دوام نیاورد و ملغی شد. شاید براساس همین اندیشه و شاید براساس اندیشه‌ای که بیاییم غنای دفاتر خدمات الکترونیک قضایی را افزایش دهیم و انگیزه را بالا ببریم به فکر طرح درجه‌بندی در این دفاتر افتادند. در حالی که اصلاً چنین طرحی با مواردی که در قوانین و مقررات کشور ثبت شده مغایرت دارد.»

قانون اساسی مغایر با طرح درجه‌بندی دفاتر است

این مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی با اشاره به بند ۹ و ۱۴ اصل سوم قانون اساسی کشور بر مغایرت این طرح با قانون اساسی کشور و نگاه دو سویه، از یک سو مدیران دفاتر و از سوی دیگر مراجعه‌کننده و ارباب رجوع بیان می‌کند: «دلایل مخالفت من به حقوق عامه و از جمله حقوق صنفی همکاران برمی‌گردد. ممکن است پشت طرح درجه‌بندی دفاتر یک بحث علمی خاص باشد؛ اما چون در این دفاتر خدمات اجرایی صورت می‌گیرد، باعث خواهد شد چنین درجه‌بندی‌هایی تبعیض‌های ناروا در بین همکاران به وجود آورد. من از دو نقطه

مجید چاوشی، مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی نیز از جمله مخالفان این طرح است و بیان می‌کند اجرایی شدن آن همان دور باطلی است که چند سال پیش دفاتر اسناد رسمی آن را پیش گرفته و به در بسته خوردند. چون نه تنها در بهبود کیفیت و عملکرد آنها اثرگذار نبود بلکه موجب شد تا معضلاتی همچون فساد، رانت، رشوه و... به میان آید.

او با تأکید بر اینکه طرح درجه‌بندی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی یک پیشینه تاریخی دارد که به درجه‌بندی صنف دفاتر اسناد رسمی برمی‌گردد می‌گوید: «در سال‌های دور، دفاتر اسناد رسمی به درجه یک و درجه دو تقسیم شدند. طبیعتاً دفاتر اسناد رسمی درجه یک دارای صلاحیت‌های بیشتری برای تنظیم اسناد بودند و در تمام زمینه‌های امور مالی، قراردادهای اقتصادی کامل، اسناد رهنی با هر رقم و... امکان فعالیت داشتند. این در حالی بود که دفاتر اسناد رسمی درجه دو، محدودیت‌هایی در تمام این بخش‌ها داشتند. به عنوان مثال اسناد رهنی تا سقف خاصی را بیشتر حق تنظیم نداشتند و مابقی باید به درجه یک فرستاده می‌شد.» چاوشی در این

می‌توان تعیین کرد که دفتری بیش از ۳۰ دادخواست تنظیم نکند؛ اما دفتر دیگر اجازه دارد تا ۵۰ دادخواست در روز به ثبت برساند. این موضوع نشان می‌دهد دفتری که درصد خطای کمتری دارد و توانایی بیشتری در ارائه خدمات؛ بتواند کارایی خود را بهتر در معرض نمایش قرار دهد و دفتری که اشتباهات و خطای بیشتری دارد این امکان برایش فراهم نباشد تا با تنظیم دادخواست بیشتر درصد خطای بالای خود را بیشتر کند.»

از تجربه درجه‌بندی دفاتر اسناد رسمی باید درس گرفت

مغایرت اجرایی شدن طرح درجه‌بندی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با قانون اساسی موضوعی است که برخی از مخالفان اجرایی شدن این طرح به آن اشاره کرده و تأکید دارند چنین طرحی همان راه خطایی خواهد بود که روزی دفاتر اسناد رسمی رفتند و با اجرایی شدن طرح درجه‌بندی این دفاتر آنها را با چالش‌های عدیده‌ای مواجه کرد. تا جایی که درجه‌بندی دفاتر اسناد رسمی ملغی و مانند سابق بدون اعمال درجه‌بندی این دفاتر به کار خود ادامه دادند.



هدف طرح درجه بندی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، افزایش کارایی است و برای رقابت سالم و افزایش توانمندی دفاتر لازم است. پیش رفتن روندی که هم اکنون شاهد آن هستیم باعث می شود رقابت به وجود نیاید و نتیجه مطلوبی عاید نشود.

اصل ۱۵۹ قانون اساسی صراحت لهجه دارد که حق دسترسی راحت و آزادانه به محاکم که مقررات عمومی ما به آن اشاره دارد، همه نشان دهنده این است نباید کاری کنیم محدودیت های حرفه ای یا اجرایی هم برای همکاران هم برای مراجعان ایجاد شود.

چاوشی - مخالف

است و اصل حاکمیت اراده خواهد بود. فردی اراده اش ایجاب می کند به واسطه سهولت محل کار یا محل سکونت؛ به دفتری در حومه خود مراجعه کند. اما با ایجاد درجه بندی باعث می شویم اراده فرد، محدودیت خاصی پیدا کند که با اهداف عالیه تاسیس کنندگان این دفاتر منافات آشکار دارد. همچنان که در اساسنامه و آیین نامه دفاتر اسناد رسمی قید شده، اصل بر اقدامات مردم در این قبیل موارد گذاشته شود که مردم از محل زندگی و کسب و کارشان بتوانند دادخواست و شکایت مطرح کنند و سپس برای ارجاع و ارسال نهایی به دفاتر خدمات مراجعه کنند.»

درجه بندی باعث محدودیت در آزادی عمل خواهد شد

او با انتقاد از اینکه با این اوصاف باید مردم را نیز درجه بندی کرد، با طرح این سوال ادامه می دهد: «آیا می توان با این شرایط مردم را هم به درجه یک و دو درجه بندی کرد؟ در حالی که در آیین نامه اجرایی دفاتر اسناد رسمی دو روش برای طرح دادخواست و شکوایه در سایت عدل ایران داریم. روش اول روشی است که مردم خودشان روند کاری را انجام می دهند و پس از گرفتن کد رهگیری با مستندات به دفاتر مراجعه می کنند و دفاتر امضای گرم الکترونیکی از آنها می گیرند، هزینه ها را وصول و ارجاع می کنند. روش دوم این است که مردم کارهای اولیه را انجام نمی دهند و مستقیم به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی مراجعه می کنند. اگر طرح درجه بندی دفاتر پذیرفته شود بسیاری از مقررات را هم باید پالایش کرد. مضاف بر اینکه به نظر من چنین پالایشی امکان پذیر نیست. چون در هر صورت نمی توان خواهان و شاکی را طبقه بندی و درجه بندی کرد. مگر آنکه قائل به آن شویم که مردم نمی توانند راسا این کار را در سایت انجام دهند و باید به دفاتر مراجعه کنند. در این حالت هم باز محدودیت بر موضوع اصل حاکمیت اراده و آزادی های مشروع

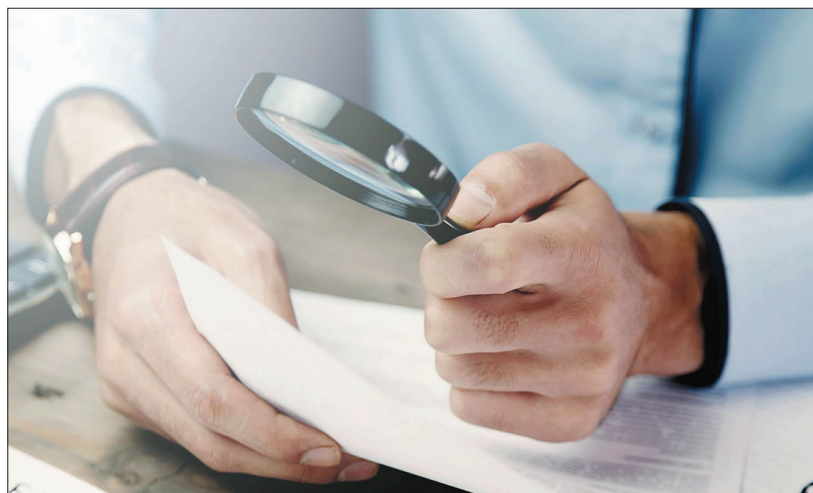
همه نشان دهنده این است نباید کاری کنیم محدودیت های حرفه ای یا اجرایی هم برای همکاران هم برای مراجعان ایجاد شود.»

محدودیت در دسترسی ایجاد با درجه بندی

او همچنین با استناد به اصل ۳۴ قانون اساسی در زمینه مغایرت این طرح با قانون اساسی کشور تاکید می کند: «اصل ۳۴ قانون اساسی می گوید دادخواهی، حق مسلم هر فرد است. هرکس می تواند به منظور دادخواهی به دادگاه های صالح رجوع کند. همه افراد ملت حق دارند این دادگاه ها را در دسترس داشته باشند و به موجب قانون نمی توان گفت حق مراجعه به آن را ندارد. دادگاه هم وقتی می گوید باید در دسترس باشد به طریق اولی ما هم که مقامات پایین تر از محاکم هستیم، به طور مسلم باید بیشتر و راحت تر در دسترس باشیم. این در حالیست که طرح درجه بندی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی موجب محدودیت در صلاحیت تنظیم شکواییه ها و دادخواست ها می شود و این اتفاق مانع از احقاق حقوق مردم خواهد شد.»

به باور چاوشی طرح درجه بندی دفاتر موجب خواهد شد تا اصل حاکمیت اراده نیز زیر سوال برود: «یک اصولی ما در عالم حقوق داریم که جزو اصول مسلم حقوقی

متفاوت به موضوع نگاه می کنم. یک، بحث کاری است که همکاران من دارند و دو، بحث مراجعان و مردمی است که باید حق آزادی انتخاب آنها از بین نرود. باتوجه به این دو نگاه، در بند ۹ اصل سوم قانون اساسی آمده است هر تبعیض ناروا منع شود؛ با این عبارت که رفع تبعیض های ناروا و ایجاد امکانات عادلانه برای همه در تمام زمینه های مادی و معنوی. طرح درجه بندی با توجه به شروع کار دفاتر قضایی و نوپا بودن آنها و اینکه ما دروازه های ورودی این نهاد قضایی و عدالت گستر هستیم به نظر با کمی شتاب زدگی در حال پیش روی است. چون در هر صورت شرایط روز و اداری موجود قادر به هضم و پذیرش این موضوع نیست.» چاوشی در ادامه می گوید: «در بند ۱۴ اصل سوم قانونی اساسی بحث امنیت قضایی عادلانه برای همه تذکر داده شده است. مردم باید دسترسی عادلانه، کامل و راحت به نهادهای قضایی داشته باشند. طبیعی است که در حال حاضر و شرایط فعلی تقریباً هیچ نوع شکایت و دادخواستی به طور مستقیم به مراجع قضایی ارائه نشده و به دفاتر قضایی ارائه می شود. بنابراین اصل ۱۵۹ قانون اساسی در این زمینه صراحت لهجه دارد که حق دسترسی راحت و آزادانه به محاکم که مقررات عمومی ما به آن اشاره دارد



برخی شهرستان‌ها اصلاً دفتر ندارند. در نتیجه چنین درجه‌بندی‌هایی باعث گرفتاری‌های سنگین بیشتری برای مراجعان خواهد کرد. او با اشاره به هزینه‌ای که هر دفتر قضا برای ایجاد هر کانتیر می‌کند، می‌گوید: «می‌توان تصور کرد هر دفتر قضایی برای هر کانتیر حداقل باید ۷ میلیون تومان را هر کجای ایران که باشد، هزینه کند و برای آنکه سطح درآمد ناخالص ۷ میلیون تومان برسد، باید بیش از ۱۵۰ دادخواست تنظیم کند. به نظر شما یک شهرستان کوچک مگر چقدر دادخواست دارد که باید آنها را از طریق دفاتر صادر کند؟ برخی شهرستان‌ها قادر به تامین مخارج یومیه دفاترشان نیستند. درجه‌بندی به این دفاتر نیز قطعاً ضربه بیشتری خواهد زد.»

اشتباه کاربران معضل درجه‌بندی

این مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی به زاویه دیگری هم به این مساله نگاه کرده و موضوع محکمه‌های قضایی را مطرح می‌کند که ممکن است برای تایید صلاحیت دفاتر درجه دو و سه دچار مشکلاتی شوند: «آن طرف موضوع در نهاد قضایی وقتی دفتری درجه دو و سه است و شکواییه ارسال می‌کند؛ برای محکمه حقوقی و دادسرا، برای معاون ارجاع و مرجع قضایی این چالش ایجاد می‌شود که ابتدا به صلاحیت آن دفتر را رسیدگی کند. کسانی که این دفاتر را تاسیس کردند به دنبال حذف کاغذ بازی و انجام امور از طریق الکترونیکی کردن بودند تا سرعت در کار را بالا ببرند؛ کما اینکه بحث ابلاغ‌ها به سرعت الکترونیکی شد و موجب شد دادرسی معطلی ایجاد نکند. حالا با این کار به جای اینکه روند فعالیت را راحت‌تر کنیم، آن را سخت‌تر می‌کنیم.»

او در ادامه اشتباه کاربران در تشخیص صلاحیت دفاتر خدمات الکترونیک قضایی درجه یک و دو را به سایر معضلات اضافه کرده و می‌گوید: «طبیعتاً اشتباه کاربران را هم به تمام آنچه گفته شد اضافه کنید که کاربری

بود که به پذیرش شرایط کاری خاص که توام با محدودیت در کسب درآمد ایجاد خواهد کرد و به نظرم بند ۴ اصل ۱۴۳ قانون اساسی مخالفت آشکار با طرح درجه‌بندی است که در حال حاضر به میان کشیده شده است.»

محدودیت دفاتر در برابر تعداد شهرها و شهرستان‌ها

به گفته چاوشی از آنجایی که بیشترین علت مخالفت او به کرامت و ارزش‌های اسلامی و انسانی برمی‌گردد که باید آن را درباره مردم رعایت کرد؛ موضوع مهم دیگری که به میان می‌آید، تعداد دفاتر خدمات الکترونیک قضایی است که در برابر تعداد شهرهای کشور محدودتر بوده و همین موضوع باز هم محدودیت‌هایی در بخش درجه‌بندی کردن آنها به میان می‌آورد: «بحث آزادی انتخاب، آزادی مشروع، مساوات در کسب درآمد و احراز سمت‌های اداری و شغلی کسانی که متصدی این قبیل مشاغل هستند مطرح است. کار دفاتر یک کار خدماتی است. تعداد دفاتری که در کشور داریم با توجه به اینکه هزار شهر و شهرستان در ایران وجود دارد، هنوز تعداد دفاتری که در کشور مشغول به فعالیت هستند به تعداد شهرها و شهرستان‌ها نرسیده است. اگر معدل حساب کنیم هر شهر و شهرستانی شامل یک دفتر باشد این در حالیست که یک جایی مانند تهران است که چند دفتر دارد و

گذاشته‌ایم که حفظ آزادی مشروع مردم مساوی است با اصل ۱۵۶ قانون اساسی که حقوق عامه و گسترش عدل و آزادی مشروع مردم را بند ۲ اصل ۱۵۶ جزو تکالیف و وظایف قوه قضاییه قرار داده است. مخصوصاً ما بخش خصوصی مرتبط به نهادهای حاکمیتی قضایی و عدالت گستر کشور هستیم؛ نباید کاری کنیم آزادی‌های مشروع مردم دچار خللی شود، یا حقوق شهروندی آنها آسیب ببیند یا حق آزادی انتخاب آنها لطمه ببیند. بالاخره این دفاتر تاسیس شده‌اند تا باعث جلب رضایت مراجعان دادگستری باشد و مردم بتوانند به سهولت کارهای‌شان را از طریق دفاتر اعمال کنند.»

درجه‌بندی مغایر با حق اشتغال خواهد شد

مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی باز هم با اشاره به برخی از اصل‌های قانون اساسی درجه‌بندی را خلاف قانون‌های مادر دانسته و می‌گوید: «موارد دیگری هم وجود دارد که در واقع اشاره به موضوع حق شهروندی و حق اشتغال همکاران و مدیران دفاتر دارد که برخورداری از شرایط مساوی برای احراز شغل و مشاغل مطلوب اصل ۲۸ قانون اساسی است و رعایت عدالت و مساوات در این قصه و همینطور عدم تعلق انحصار و شکستن انحصار طلبی که جزو مقررات قانون اساسی کشور است و بحث اجبار افراد خواهد

کارهایی که در صلاحیت درجه یک است از آن گرفته و به درجه دو داده شود که منطقی نیست. چون به قول معروف چو که صد آمد نود هم پیش ماست.»

چاوشی با بیان اینکه با برخی بررسی ها باز هم می توان به جایی رسید که بخشی از وظایف را به دفاتر درجه دو داد کما اینکه در شورای حل اختلاف اینچنین است؛ اما باز هم این کار را منوط به بررسی کامل و جامع می داند و می گوید: «شرح وظایف، اختیارات و تکالیفی که قانون شوراهای حل اختلاف در نظر گرفته به این شکل است که در صلاحیت ذاتی شورای حل اختلاف است. بنابراین محکمه نمی تواند رسیدگی کند. درست است که محکمه مقام بالاتری دارد؛ اما قانون گذار آمده صلاحیت های ذاتی را تقسیم کرده تا بار اصلی محاکم را سنگین نکرده باشد. این کار هم قانون دارد و نمایندگان مجلس ساعت ها بر روی آن بحث کردند و مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی نیز نقاط ضعف و قوت آن را بررسی کرده است. حالا ما باید بخواهیم با درجه بندی، دفاتر قضایی را دچار چنین چالشی تازه کنیم؛ همین الان این دفاتر نوپاست و چالش هایی را دارد. حالا در مرکز مقداری کمتر و در شهرستان ها این چالش ها فوق تصور هستند. این درجه بندی نه تنها چالش های قبل را حل نخواهد کرد که گرفتاری های جدیدی نیز به وجود می آورد که گاهی اوقات افراد در مرکز باید فکر کنند چطور می شود آن مشکل را پالایش کرد. چون مثلاً در شهرستانی ممکن است یک یا دو دفتر خدمات الکترونیک قضایی باشد. حالا بخواهیم این دفاتر را به درجه یک یا دو درجه بندی کنیم، مردم آن شهر و شهرستان مجبور هستند برای انجام کارهای خود از محل زندگی شان کیلومترها فاصله بگیرند. اتفاقی که در نهایت منجر به صرف زمان، هزینه و حتی خسارت های جبران ناپذیر شود.»

ناپذیری شوند: «وقتی مردم به دفاتر درجه یک مراجعه می کنند که تمام کارها را می توانند در آنجا انجام دهند. قاعدتاً دیگر به دفاتر درجه دو مراجعه نخواهد کرد و طبیعی است که این اتفاق رخ دهد. چون انسان ها محاسبه گر هستند و ترجیح می دهند در دفتری کارهای خدمات قضایی شان را انجام دهند که اگر احیاناً دادخواست شان ضریب درجه دو را نداشت، بالاخره درجه یک صلاحیت خواهد داشت و کارش راحت تر انجام می گیرد و این همان تبعیض ناروا و دارا شدن بلاجهت درجه یک هاست و کسب درآمدهای بهتر. در قبال آن دفاتر درجه دو از چرخه ادامه کار در حوزه دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به همین سادگی خارج خواهند شد.» وی در این باره بیان کرد: «گریز بندی در هر صورت به طور قطع به یقین باعث ایجاد محدودیت می شود و مردم وقتی به دفتری مراجعه می کنند که درجه دو است و خیلی کارها را نمی تواند انجام دهد؛ یک بار برود درجه یک، دیگر به درجه دو برنمی گردد. مگر آنکه برخی

به اشتباه دادخواستی را که در صلاحیت درجه یک است در درجه دو ثبت کرده و بدیهی است، گرفتاری ها و شکایت های روزمره مردم از کار این قبیل کاربرها که نهاد بازرسی کانون دفاتر خدمات قضایی یا بازرسی و پشتیبانی دادگستری شهرستان ها را درگیر می کند را افزایش داده و مرتب باید جواب مردم در این زمینه داده شود که خود نیازمند صرف انرژی، زمان، هزینه و... خواهد بود. البته ممکن است درباره این معضل گفته شود در سایت عدل ایران محدودیتی برای این دفاتر در نظر گرفته می شود تا کاربر نتواند چنین اشتباهاتی انجام دهد؛ اما باز مسائل اولیه که در بالا به آنها اشاره شد، همچنان پابرجا باقی خواهد ماند.»

اجحاف به دفاتر درجه دو به دلیل عدم مراجعه از باب رجوع

مراجعه نکردن مردم به دفاتر درجه دو به دلیل اطمینان بیشتر به دفاتر درجه یک معضل دیگری است که چاوشی آن را معضل بزرگی دانسته که موجب می شود تا دفاتری که درجه دو هستند دچار ضربه مالی خسارت جبران

کرمی نیا - موافق

گسترش علوم ایجاب می کند تا امور تخصصی و هر فرد در حیطه کاری مشخص فعالیت کند. دادگاه های تخصصی و با توجه به صلاحیت هر یک به صورت پراکنده در شهرها گسترش یافته اند و این تقسیم بندی به منظور خدمت رسانی اجتناب ناپذیر است.

اگر طرح درجه بندی دفاتر پذیرفته شود بسیاری از مقررات را هم باید پالایش کرد. مضاف بر اینکه به نظر من چنین پالایشی امکان پذیر نیست. چون در هر صورت نمی توان خواهان و شاکی را طبقه بندی و درجه بندی کرد.

چاوشی - مخالف

چون ممکن است دفتری در شهرستانی باشد که مردم نه تنها مرجع و پناه‌شان آن دفتر برای طرح شکایت‌ها و دادخواست‌های‌شان است؛ بلکه برای بسیاری از امورشان از مدیر دفتر می‌خواهند حکم باشد و آن را حل و فصل کند. وقتی مدیر در آنجا دارای پایگاه اجتماعی برتر داشته باشد، تاثیرگذارتر هم هست و خود یک امتیاز برای کسب چنین گواهینامه‌ای محسوب می‌شود.»

ارائه گواهینامه کیفیت عملکرد به جای درجه بندی شدن

او در ادامه پیشنهادش در زمینه ارائه گواهینامه به این دفتر به جای ایجاد طرح درجه بندی می‌گوید: «می‌توان شیوه نامه‌ای را در اینباره طراحی کرد نه اینکه محدودیت‌های درجه یک و دو در نظر گرفت. می‌توان این امور را در شیوه نامه مراعات کرد تا باعث تشویق مدیران دفتر و کاربران دفتر شود. حتی علاوه بر تشویق مدیران، کاربران را هم می‌توان تشویق کرد و به آنها انگیزه ادامه کار داد. به عنوان مثال کاربران دفتری که ادامه تحصیل می‌دهند، کتاب و مقاله منتشر می‌کنند، در چرخه استخدام بیشتر مورد توجه قرار گیرند تا اگر خواستند در این چرخه استخدام شوند این افراد با اولویت‌هایی در راس سایر افراد باشند. چون برای چرخه قضا مهم است افرادی که در آن حضور دارند دارای غنای علمی باشند و در کنار این موضوع غنای تجربی هم تاثیر به سزایی خواهد گذاشت. این موضوع برای مدیران این دفاتر هم بسیار موثر خواهد بود. به طوری که مثلا یک قاضی برجسته که سال‌ها در بخش قضاوت توانسته تجربه‌های خوبی به دست آورد زمانی که دفتر قضایی تاسیس می‌کند از تجربیات خود با حکمیتی که در دفترش انجام می‌دهد، در رفع گرفتاری‌های مردم موثر بهره ببرد. وقتی این موارد مورد بررسی قرار گیرد و در گزارش عملکردها مشخص شود که مدیر دفتری چنین قابلیت‌هایی دارد با دادن امتیازاتی به او این انگیزه را

کرمی‌نیا - موافق

درجه بندی موجب انگیزه خواهد شد. مدیر یک دفتر تلاش می‌کند تا بهترین و تواناترین کارشناسان را استخدام کند و آنها را به خوبی در خدمت ارباب رجوع بگذارد. این کارشناسان توانا قادر خواهند بود تا از اشتباه مراجعین جلوگیری کنند.

دفاتر برای این ایجاد شدند تا بخشی از فشاری که دفاتر کل دادگاه‌ها آن را تحمل می‌کردند کاهش دهند. حالا با این طرح‌هایی که منسوخ شده اند و یک بار امتحان خود را پس داده اند نباید چالش‌هایی نویسی را در میان دفاتر، مردم و فعالیت‌های قضایی ایجاد کرد.

چاوشی - مخالف

منافع خدمات اداری با رقابت

وجود رقابت در میان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی یکی از مهم‌ترین دلایل مطرح شده طرح درجه بندی دفاتر است. اتفاقی که بسیاری از موافقان این طرح به آن تاکید دارند و معتقد هستند این طرح موجب می‌شود تا انگیزه مدیران دفاتر و کارمندانی که در آن کار می‌کنند بالاتر رود که نتیجه آن تکریم ارباب رجوع، بالا رفتن سرعت عمل و سهل‌تر شدن روند فعالیت‌های محاکم قضایی، دادسراها و دادگاه‌ها خواهد بود. موضوعی که چاوشی، مخالف آن بوده و چنین عقیده‌ای را متروک دانسته و به این نکته اشاره می‌کند، دفاتری که با هدف خدمت‌رسانی به وجود آمده اند را نمی‌توان با نگاه تجاری به آن پرداخت و درباره این موضوع اضافه می‌کند: «درجه بندی دفاتر محدودیت‌هایی را به دنبال دارد. اما بحث رقابت‌پذیری جنس دیگری است. ما امکان دارد بگوییم دفاتر خدمات قضایی را شیوه نامه‌ای طراحی و فاکتورهایی را در نظر بگیریم که باعث ارتقای پتانسیل‌ها و کیفیت‌های کاری آنها شود. چیزی شبیه به گواهینامه‌های ایزو که در مرجع‌های

بین‌المللی صادر می‌شود؛ گواهینامه‌های کیفیت سالانه برای دفاتر صادر کرد. یعنی به این شکل پیش برود؛ دفاتری که کیفیت کار و خدماتی که ارائه می‌دهند در مقایسه با سایر دفاتر برتر هستند. حالا این برتری قطعا نیاز به رعایت یکسری فاکتورها دارد. از سطح تحصیلات مدیر گرفته تا سطح تحصیلات کاربرهایش. همچنین المان‌هایی که در محیط کار وجود دارد مانند سهولت‌ها و آسایش‌هایی که برای مراجعان در نظر گرفته می‌شود. علاوه بر این می‌توان برخورد‌های محترمانه، رعایت منشور اخلاقی مدیران، رعایت منشور حقوق شهروندی، تکریم مراجعان به دادگستری و همینطور فاکتورهایی مثل سوابق قضایی مدیران دفتر، انتشار مقاله‌های تخصصی که مدیران دفاتر و کارمندان آنها در فضاهای مجازی، سایت‌ها و رسانه‌های مکتوب و... منتشر می‌کنند، نوشتن کتاب و... را هم در نظر گرفت. ضمن اینکه تاثیرگذاری مدیران دفاتر در محلی که این دفاتر دایر شده‌اند، هم می‌تواند به عنوان یک فاکتور تاثیرگذار مطرح باشد.

طرح درجه بندی مطرح می کند، درباره زمان درجه بندی است که آیا این درجه بندی در ابتدا به ساکن استخدام مدیر دفتر انجام خواهد گرفت یا پس از استخدام و توسط کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی احراز خواهد شد؟ موضوعی که به باور او برای تکریم ارباب رجوع به شرایط و کیفیت استخدام برمی گردد که شرایط استخدام هم نه در اختیار مدیر دفتر و نه در اختیار کانون دفاتر بوده و در اختیار اداره کل و نهاد دولتی و حاکمیتی دستگاه قضاست که برای این موضوع در ابتدا شرايطی را در نظر بگیرند که این موضوع هم در حال حاضر چندان شدنی و منطقی نخواهد بود. او در نهایت به این موضوع تاکید می کند دفاتر برای این ایجاد شدند تا بخشی از فشاری که دفاتر کل دادگاه ها آن را تحمل می کردند، کاهش دهند و در حال حاضر نیز بیش از بیست نوع فعالیت در بدو ورود دفاتر از روی دوش دادگستری برداشته است. حالا با این طرح هایی که منسوخ شده اند و یک بار امتحان خود را پس داده، نباید چالش های نوبی را در میان دفاتر، مردم و فعالیت های قضایی ایجاد کرد و بهتر است اگر به دنبال راهکاری هستیم، راهکارهایی اساسی تر را با بررسی و مطالعه انجام داد تا نتیجه آن بهترین را به ثمر بنشانند. ۶

بهتر خواهد بود. می توان یکسری تسهیلات از نظر رفاهی نیز برای این دفاتر در نظر گرفت. این در حالیکه با این طرح درجه بندی و ایجاد رقابت ممکن است در رقابت هایی که برای رسیدن درجه دو به درجه یک شود، انواع فسادهای اداری رخ دهد. ممکن است دفتری برای دریافت درجه یک دچار رشوه و رانت شود. این در حالیکه من نظرم بر این است عمق خدمات و اقدامات مدیران مهم تر از وسعت آن است که این عمق با درجه بندی ایجاد نخواهد شد. اگر خدمات عمیق باشند آنوقت است که یک دفتر خدمات الکترونیک قضایی می تواند تاثیرگذاری خود را به رخ بکشد. انسان های تاثیرگذار می توانند جماعتی را راهبری کنند. حالا اگر تاثیرگذاری را با نمونه هایی که به آنها اشاره کردم توانستی کشف کنی و برایش المان های تشویقی در نظر گرفتی، آنوقت است که باعث ایجاد انگیزه در دفاتر و میان مدیران و کاربران آن خواهی شد. بنابراین فکر نمی کنم مجاز باشیم آزادی ها را کم کنیم و محدودیت دسترسی برای مردم ایجاد کنیم با این انگیزه که می خواهیم دفاتر را درجه بندی کنیم تا در ارائه خدمات باهم به رقابت بپردازند.»

چالش های این خدمات نوپا را با چنین طرح هایی بیشتر نکنیم

چالش دیگری که چاوشی آن را در زمینه

می توان ایجاد کرد که سایر مدیران دفاتر هم تلاش کنند تا سطح خود را به مرتبه ای برسانند که آن قاضی با تجربه رسانده و توانسته به این درجه گواهینامه دست یابد. چون چنین مدیرانی در هر صورت فرصت طلایی و ارزشمند برای دروازه های ورودی دادگستری هستند. رقابت پذیری بیشتر در امور تجاری و صنعتی یا در بخش سیاسی و رقابت میان احزاب مصداق پیدا خواهد کرد و در بخش خدمت رسانی که ارائه خدمات اداری است، چندان پسندیده نخواهد بود.»

در رقابت دفاتر ارباب رجوع نباید تاثیر بگیرد

چاوشی همچنین به این نکته اشاره می کند اگر قرار باشد رقابتی هم در میان باشد، بهتر است به صورت درست و سالم صورت گیرد بدون آنکه ارباب رجوع درگیر آن شود به ارائه پیشنهادهایی می پردازد و می گوید: «برای آنکه رقابت درست و سالم به وجود آید که ارباب رجوع را درگیر خود نکند، بهتر است به دنبال امتیازدهی های متفاوت تری بود که هم ایجاد انگیزه کند و هم خدمت رسانی را بهبود ببخشد. به عنوان مثال یک زمانی ادامه تحصیل برای کارکنان دولت و قضات امتیازی به دنبال نداشت. از طرف دیگر در شرایط استخدامی قضات و سردفترها و وکلا و مدیران دفاتر قضایی داشتن لیسانس آن کفایت می کرد؛ اما در حال حاضر چنین موضوعاتی اهمیت پیدا کرده است. می توان علاوه بر تحصیلات شیوه نامه تکریم مدیران را طراحی کرد. وقتی ستاره های ارزشی در نظر گرفته شود و از صفات برتری استفاده شود و از چنین مدیران و دفاتر در همایش های سالانه تقدیر به عمل آید؛ خود می تواند در میان مدیران دفاتر ایجاد انگیزه و رقابت کند. مخصوصا اگر برای این دفاتر تمهیدات و تسهیلاتی در نظر گرفته شود مانند ارائه وام های ارزان قیمت. می توان ما به ازای خدمات درست، وام های ارزان قیمت در نظر گرفت تا تشویق شوند. بخش رقابت پذیری را از این طریق وارد کار دفاتر شد،



آیا امتیاز دادن به وکلا در ارائه خدمات، حق طبیعی سایر مراجعه کنندگان را از بین خواهد برد؟

انگیزه رقابت به شرط رعایت حق ارباب رجوع

دهد. اما به شرط آنکه کار باقی مراجعه کنندگان به روال عادی و روان پیش برود و مراجعه کننده معمولی احساس اجحاف در این زمینه نکند.»

کرمی نیا با بیان اینکه باید اولویت ها به درستی صورت گیرد اشاره می کند که در صورتی که دادخواست ها به درستی ثبت نشود توجه به وکلا نهایت بی عدالتی است و برای همین باید نسبت به این موضوع حساسیت های لازم صورت گیرد.

برای همین باید به صورت یکسان و برابر با آنها برخورد شود.

امتیاز ویژه برای وکلا ایجاد فساد خواهد کرد

علی اصغر کرمی نیا، مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی با انتقاد از چنین شیوه ای که در برخی از دفاتر صورت می گیرد، به این نکته تاکید دارد چنین رقابتی، رقابت ناسالم خواهد بود و ممکن است موجب فساد شود. چون در هر صورت هر فردی که به این مراکز مراجعه می کند، باید براساس نوبتی که گرفته است، به طرح شکواییه و دادخواست شان اقدام کند. او درباره این موضوع می گوید: «در هر صورت مدیران دفاتر به دلیل ارتباطی که با دستگاه قضا دارند تقدیمی برای وکلا قائل هستیم. اما تا حدی که به فساد کشیده نشود. به عنوان مثال یک دفتر خدمات الکترونیک قضایی چه اشکالی دارد یک یا حتی دو کانتر را در اختیار وکلا قرار

گفته می شود برخی از دفاتر برای جذب مشتری بیشتر به برخی از مراجعان حرفه ای خود مانند وکلا، امتیازات ویژه ای همچون ثبت شکواییه خارج از نوبت ارائه می دهند. موضوعی که موجب شده است تا با انتقاد بسیاری از مراجعه کنندگان مواجه شود. در صورتی که در این زمینه موافقان و مخالفانی وجود دارد که موجب شده این سوال مطرح شود، آیا امتیاز قائل شدن برای چنین افرادی که در هر صورت حضور در این دفاتر جزئی از شغل شان محسوب می شود و با دستگاه قضا در ارتباط همیشگی هستند؛ امری صحیح بوده و باید چنین امتیازی برای این قشر از جامعه در نظر گرفت، یا اینکه باید نظر مخالفان این موضوع را پذیرفت که در هر صورت زمان گذاشتن برای حضور در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی برای همه، چه کسانی که شغل شان ایجاد می کند در هفته چند روز به این دفاتر مراجعه کنند چه ارباب رجوع هایی که به دلیل طرح تنها یک شکواییه مراجعه می کنند، یکسان است و



مدیریت درست در این زمینه می تواند کمک رسان مدیران باشد

به باور چاوشی اگر اعمال مکان و زمان و اعمال مدیریت کاربران را از دفاتر بگیریم؛ مدیران دفاتر نقش یک کاربر ساده را خواهند داشت و نمی توانند با یک دیگر رقابت کنند و انگیزه از آنها گرفته می شود؛ بنابراین نمی توان به مدیران دفاتر گفت با وکلایی که به دفاتر آنها مراجعه می کنند، چطور برخورد داشته باشند اما با سبک مدیریتی درست شان می توانند به گونه ای پیش بروند که علاوه بر خدمت رسانی به مراجعه کنندگان عادی شان به درستی و اصولی و برای وکلا نیز خدمات ویژه ای قائل باشند که بتوانند رضایت آنها را نیز به سمت خود جلب کنند.

البته این مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی پیشنهادی را نیز درباره کسانی که علاوه بر وکلا دارای محدودیت های مدیریتی هستند و نمی توانند مدت زمان زیادی پست کاری خود را ترک کنند و لازم است تا کارهای قضایی آنها سریع تر از سایر مردم عادی که چنین محدودیتی ندارند انجام گیرد: «اصلا می توان برای دفاتری که دارای ۵ کانتر به بالا هستند این امکان را برای شان قائل شد که یک کانتر خود را علاوه بر وکلا به افرادی که دارای محدودیت مدیریتی هستند، اختصاص دهند. افرادی مانند فرمانده کلانتری، مدیران بانک ها، سردفتران اسناد رسمی و کسانی که خروج از حوزه کاری شان برای شان دردسر ایجاد خواهد کرد. این افراد می توانند یک مدیر دفتر را به این انگیزه برسانند که یک کانتر را برای این افراد در نظر بگیرد و به نظم این تصمیمات و ایجاد انگیزه ها یک نوع رفتار درون سازمانی و یک رفتار درون دفتری است. این موضوع هم نیاز به اطلاع رسانی دارد و می تواند در زمینه توسعه ارائه هم خدمات و بالا بردن کیفیت موثر باشد.»



دفتر خدمات الکترونیک قضایی با اشاره به اینکه وکلا بازوان دستگاه قضا هستند، اضافه می کند: «اتفاقا در نظر گرفتن یک کانتر با رعایت حقوق سایر مراجعه کنندگان می تواند یکی از آن مسائل رقابت پذیری در میان دفاتر همین موضوع باشد. یعنی دفتری که دارای ۳ کانتر است، برای آنکه بتواند امتیاز خدمت رسانی بهتر به وکلا را داشته باشد و آنها را جذب دفاتر خدماتی خود کند دفتر خود را از ۳ کانتر به ۵ کانتر ارتقا دهد. با این کار هم کار مردم سریع انجام می گیرد، هم وکلا راضی هستند و هم دفتر خدمات الکترونیک قضایی به درآمد ایده آل خود خواهند رسید و انگیزه شان برای بهبود و بالا بردن کیفیت خدمات شان بالا می رود. چون دفتری که دارای ۵ کانتر به بالاست، در صورت نبودن وکلا در ساعت اداری به منظور ارائه خدمات آن کانتر ویژه وکلا هم می تواند به کمک سایر کانترها آمده و کار را سریع تر پیش ببرد.»

ارائه امتیاز به وکلا برای دفاتر بالای ۵ کانتر

مجید چاوشی نیز به عنوان مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی به این نکته تاکید دارد کم دفتری قضایی می تواند در این زمینه خدماتی متفاوت به وکلا ارائه دهد که بیش از ۳ کانتر در دفتر قضایی خود داشته باشد. در این شرایط با رعایت حقوق سایر ارباب رجوع ها می توان شرایطی ایجاد کرد که وکلا بتوانند در کانتری که ویژه ارائه خدمات به آنهاست به کارهای خود رسیدگی کرده و زمان کمتری را در نوبت بمانند.

او در این زمینه می گوید: «دفتری که ۳ کانتر دارد، نمی تواند یک کانتر را برای وکلا در نظر گیرد. تا جایی که من می دانم منعی در شیوه نامه ها و دستورالعمل ها در این خصوص وجود ندارد و ممنوعیتی در اینباره در نظر گرفته نشده است.» این مدیر



راهکار ایجاد امنیت شغلی در دست مدیران دفاتر نیست

اخیرا بحث‌هایی مطرح شده است که کارمندان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی از امنیت شغلی و رفاهی مناسب برخوردار نبوده و در نتیجه موجب شده تا کسانی که می‌خواهند وارد این عرصه شوند، با تعارضی مواجه باشند که در صورت ورود به این عرصه دچار تزلزل‌های شغلی شوند و امنیت شغلی کافی نداشته و هر آن ممکن است تعدیل شوند یا احساس کنند به دلیل دریافت نکردن حداقل حقوق کارمندی مانند حقوق وزارت کار، بیمه و... مجبور به استعفا و ترک کار شوند.

امنیت شغلی کارمندان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به چه صورت تامین می‌شود؟

گروه گزارش

بسیاری از صاحب‌نظران به یک اتفاق نظر رسیده‌اند که برای راندمان بهتر دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، کیفیت نیروی انسانی شاغل از واجبات است و نمی‌توان به سادگی از کنار آن عبور کرد. به همین دلیل انتخاب یک نیروی انسانی کارآمد، توانا، تحصیل کرده که دارای ارتباط گیری خوب با مراجعه‌کننده و درک نیاز و مشکلات آن با کم‌ترین احتمال خطا؛ مهم‌ترین فاکتورهایی خواهد بود که بسیاری از مدیران این دفاتر تلاش می‌کنند تا از این طریق بتوانند به جذب نیروی انسانی کارآمد بپردازند. از سوی دیگر اما اعتماد به نیروی انسانی تازه کار، جوان و با انگیزه که نیاز به کسب تجربه دارد موضوعی است که باید برخی از مدیران به آن رسیده و باور داشته باشند، کسب تجربه در میان جوانان کمک خواهد کرد تا به مرور زمان راندمان کاری آنها بالاتر رفته و در نهایت رضایت مشتری را به همراه داشته باشد. به طوری که تجربیاتی که در برخورد با ارباب رجوع وجود دارد در بلند مدت به نحوه ارائه خدمات بهتر کمک می‌کند.

خدماتی با این شلوغی، استرس و... کار می‌کند، طبیعی است احساس امنیت شغلی نکند و برود. به هر حال باید به صورت غیر مستقیم امتیازهایی به این کارمندان داده شود که چنین امتیازهایی باید از سوی دولت باشد. چون در حال حاضر با شرایط موجود، دفاتر هم ضرر می‌دهند. اما در مجموع باید آینده نگری برای کارمندان و مدیران دفاترها بکنند.

او با اشاره به اینکه مدیران دفاتر هم نیاز به حمایت دارند و مدیری که حقوق بازنشستگی نداشته باشد، تمام درآمدش از دفاتر است که بسیاری از آنها زیان ده هستند؛ در نتیجه دولت باید شرایطی ایجاد کند تا در گام نخست مدیر دفتر و بعد از آن کارمند احساس امنیت کند: «در این زمینه لازم است تا وزارت کار نظارت داشته باشد. قوه قضاییه باید کمک کند و زیرساخت‌ها فراهم شود. باید حرف مرکز آمار بیشتر خوانده شود و مسئولان قوه قضاییه نظراتشان همه مثبت شود و به این دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به صورت غیر مستقیم کمک کنند. به طوری که اگر مزایای دفاتر برای همه روشن شود، بسیاری از معضلات نیز حل خواهد شد.»

امنیت شغلی مدیران را هم نمی‌توان تضمین کرد، چه برسد به کاربران

یکی دیگر از مدیران خدمات الکترونیک قضایی در این باره با اشاره به اینکه امنیت شغلی از جمله امنیت‌های هفتگانه‌ای است که اگر انسانی در طول زندگی آنها را داشته باشد، راحت‌تر زندگی می‌کند، می‌گوید: «امنیت شغلی شاید بیشترین حجم فکری سرپرست خانواده‌ها را به خود اختصاص دهد. برای پاسخ به این سوال باید بگوییم نوع صدور پروانه مدیران

شده، باید از ابتدا بیمه و حقوق آن پرداخت شود. اما شاهد آن هستیم کارمندی که بعد از یک سال کسب تجربه می‌کند پس از پایان قرارداد محل کار خود را ترک کرده و به دفتر دیگری می‌رود که حقوق بیشتری می‌دهد و این موضوع یکی از مشکلات مهم دفاتر در حال حاضر است.»

لازمه ارائه امتیازهایی به صورت غیرمستقیم از سوی دولت

وی تاکید کرد که ارائه خدمات مناسب به کارمندان برای آنکه احساس امنیت شغلی و رفاهی کنند نه از سوی مدیران دفاتر که باید از سوی مراجع کلان‌تر تامین شود: «خدماتی را باید برای آنها پیش بینی کرد. وزارت خانه‌ها یک زمانی شرکت‌های تعاونی مسکن ایجاد کرده بودند و کارمند با انگیزه‌ای که بالاخره خانه‌دار شود در جایی که کار می‌کرد می‌ماند. چون آینده روشن‌تری را برای خود متصور بود. کارمندی که با آن قرارداد یک ساله بسته شده و آینده و امتیاز دیگری ندارد و در این دفاتر

با وجود آنکه اکثر مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به این باور رسیده‌اند، در حال حاضر دفاتر در صورتی به کیفیت لازم می‌رسند که دارای نیروی شاغل با کیفیت باشند؛ اما می‌بینیم همچنان بسیاری از کارمندان این دفاتر احساس امنیت شغلی ندارند. در این زمینه یکی از مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی می‌گوید: «اینکه چرا کارمندان در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی دارای امنیت شغلی نیستند به دفاتر بر نمی‌گردد بلکه به اداره کار و نظارت بر اشتغال کارمندان بر می‌گردد. از سوی دیگر ممکن است برخی از دفاتر به دلیل محدودیت درآمدی کارمندان خود را بیمه نکند یا حقوق کامل به آنها ندهد. اما راهکار آن در دست مدیران نیست. راهکارهای دیگری باید برای آنها پیدا کرد که علاوه بر دریافت حداقل حقوق امکان حفظ شغل‌شان نیز وجود داشته باشد.» او البته منتقد برخی از کارمندان دفاتر بوده که بعد از کسب تجربه محل کار خود را ترک کرده و به سراغ دفاتر یا مراکز دیگری می‌روند که پیشنهاد حقوق بهتری داده‌اند. در صورتی که کسب تجربه را در دفتر دیگری داشته‌اند: «کارمندی که در دفتری استخدام



دفاتر و نوع نگاهی که در اساسنامه آیین نامه اجرایی به این پروژه شده، امنیت شغلی خود مدیران را هم نمی‌توان تضمین کرد چه برسد به کاربران! از این موضوع بگذریم نوع استخدام و فاکتورهایی که برای استخدام کاربر در نظر گرفته شده است، نیز نقش به سزایی در تامین امنیت شغلی کاربران خواهد داشت.»

چالش اجبار استخدام کارشناس حقوقی و آ‌ی‌تی

وی با انتقاد از نوع گزینش کاربران و کارمندان دفاتر ادامه می‌دهد: «تاکید شده است در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی حتما یک کارشناس حقوقی در استخدام باشد. چرا باید با وجود حضور مدیر دفتر که حضورش باید همیشگی بوده و لازم است؛ کارشناس حقوقی نیز وجود داشته باشد. بعدها بحث کفالت مطرح شد که اگر برای مدیر دفتر معذوریتی پیش آمد، آن کارشناس حقوقی بتواند نقش مدیر را اجرا کند. اما باز مبهم است که آیا این نقش را با کد کاربری خودش اجرا کند یا کد کاربری مدیر؟» در این زمینه: «تاکید می‌شود یک نفر از افراد دفتر خدمات الکترونیک قضایی به طور حتم کاردان و کارشناس آ‌ی‌تی باشد. این موضوع نیز چه لزومی دارد؟ شاید در سال‌های نخست تاسیس این دفاتر وجود چنین اشخاصی لازم بود؛ اما در حال حاضر وجود چنین افرادی لازم نیست.»

این مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی با ارئه پیشنهادی در زمینه به کارگیری کارشناسان آ‌ی‌تی در قوه قضاییه می‌گوید: «کانون می‌تواند شرکتی را تاسیس کند تا پشتیبانی باشد برای تمام دفاتر کل کشور که از طریق نرم افزاری بتواند خدمات ارئه دهد. قرارداد پشتیبانی با دفاتر بسته شود که هم برای کانون ایجاد درآمد خواهد کرد و هم اشتغالزایی به درستی صورت خواهد گرفت. چون امکانات سخت افزاری به

کارشناس آ‌ی‌تی ارتباطی ندارد. در بحث ایرادات نرم افزاری کارشناس آ‌ی‌تی باز هم کم‌ترین نقش را دارد. در این شرایط است که چاره‌ای وجود ندارد جز اینکه یک کانتر را در اختیار یک فرد غیرمتخصص بدهی، چون بودجه دفاتر ایجاب نمی‌کند یک کارشناس آ‌ی‌تی که کار خاصی هم در دفتر ندارد را به کار گیرد و حقوق مجزا پرداخت کند.»

تعطیلات دوروزه شود بخشی از امنیت رفاهی تامین خواهد شد

می‌توان به جای استفاده از چنین نیروی غیرمتخصصی از صدها نیروی آماده به کار در حوزه حقوق بهره برد که بیکار هستند: «تصورش سخت است کسی که دانش حقوقی ندارد، متوجه کارهای قضایی شود. در هر حالی که می‌توان از نیروی متخصصی استفاده کرد که در حال حاضر بسیاری از آنها بیکار هستند. کارشناس آ‌ی‌تی هم می‌تواند در مراکزی که به کار می‌آیند به کار گرفته شود.»

در کنار این معضلات که امنیت شغلی کارمندان را تهدید می‌کند نبود تعطیلات دو روزه را نیز پاشنه آشیلی می‌داند که موجب می‌شود بسیاری از کارمندان به دلیل شرایط سخت کاری و کم بودن روزهای تعطیل و دشوار بودن مرخصی، عطای کار کردن در این دفاتر را به لقایش ببخشند: «نیاز به دو روز تعطیلی از واجبات است که دائما با



سردفتر باید کسانی را استخدام کند که امین خود بدانند، اطاعت پذیری داشته باشند و با مردم بتوانند ارتباط خوبی برقرار کند. چون یک مدیریت واحد این مجموعه را اداره می‌کند.

آن مخالفت می‌شود. کار اجرایی کردن و با ارباب رجوع صحبت کردن در جایی که فاقد امنیت‌های فیزیکی هستی، بسیار مهم است و نیاز به یک ریکآوری در هفته خواهد داشت تا بتوان طول هفته را به خوبی سپری کرد. اما کارمندان دفاتر از این امتیاز هم بی‌بهره هستند.»

نبود آزادی، حق برای مدیران در انتخاب و استخدام کاربران

باز نبودن دست مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی از جمله ضعف‌های دیگری است: «اداره کل بحث تخصص‌ها را مطرح کرده که باید کسی که در این دفاتر کار می‌کند، دارای فوق دیپلم به بالا باشد. می‌شود تصور کرد یک دیپلمه، الگوریتم عدل ایران را خوب بلد است چون آدم باهوشی است. اگر شما بخواهید حداقل مدیریت آن دفتر را برای مدیرش در نظر بگیری، باید این اجازه داده شود تا مدیر آن دفتر کسی را استخدام کند که با او راحت است و می‌داند آن فرد در زمان بحران رفتار پرخطر از خود بروز نمی‌دهد. این همان جزو آزادی‌ها و حق انتخاب مدیران است. سردفتر باید کسانی را استخدام کند که امین خود بدانند، اطاعت پذیری داشته باشند و با مردم بتوانند ارتباط خوبی برقرار کند. چون یک مدیریت واحد این مجموعه را اداره می‌کند. پیش شرط حفظ امنیت شغلی کارمندان دفاتر رعایت آن حداقل‌هایی است که هم اکنون فاقد آن هستند و حتی اجبار هم درباره بسیاری از آنها وجود دارد. باتوجه به این شرایط می‌توان به این نتیجه رسید که نه تنها کارمندان دفاتر بلکه مدیران هم از امنیت شغلی و رفاهی مناسبی برخوردار نیستند و این موضوع ریشه‌اش در دفاتر و مدیریت آنها نیست. بلکه ریشه آن عمقی بیشتر داشته و به قوانین وزارت کار و سایر نهادهای دولتی، اجرایی، نظارتی و... برمی‌گردد.»





مزایای شکل‌گیری دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در سیستم قضا

گروه‌گزارش

خرداد ماه سال ۹۱ بود که به دستور رئیس قوه قضاییه وقت، آیین‌نامه ارائه خدمات الکترونیک قضایی تصویب و اجرای آن ابلاغ شد. دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در این سال به منظور تسریع در امور جاری محاکم، پیشگیری از وقوع جرم و استفاده از فناوری‌های جدید

در روند دادرسی ایجاد شد. دفاتری که با اهداف بلند مدتی ایجاد شدند تا از یک سو مراجعه به دستگاه‌های قضایی کاهش پیدا کند و از سوی دیگر در روند رسیدگی به پرونده‌ها سرعت عمل به وجود آید، که نتیجه‌اش صرفه‌جویی در زمان و هزینه خواهد بود.

کاهش مراجعه به دستگاه قضایی

ثبت دادخواست‌های بدوی حقوقی و خانواده، ثبت شکایت کیفری، ثبت پرونده‌های شورای حل اختلاف، ثبت لایحه، اظهارنامه (اخطار قانونی)، پیگیری ابلاغ الکترونیکی و پیگیری آخرین وضعیت دادخواست، شکواییه، لایحه و یا پیگیری زمان تشکیل دادگاه از جمله خدماتی است که در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به مردم ارائه می‌شود. بنابراین از جمله مهم‌ترین اثرگذاری که این دفتر در سیستم قضا به وجود آورده است این بوده که انجام این خدمات در دفتر موجب می‌شود تا میزان مراجعه کننده به دستگاه‌های قضایی به شکل چشمگیری کاهش داشته باشد.

تسریع در رسیدگی به پرونده

شاید بتوان یکی از بهترین مزیت‌های ایجاد این دفتر را افزایش سرعت عمل در رسیدگی به پرونده‌ها دانست. یکی از ایده‌آل‌ترین اهداف ایجاد چنین دفاتری در این است که از صفر تا صد ورود یک پرونده در سیستم قضایی به یک ماه برسد و این اتفاق با تکمیل شدن بانک اطلاعاتی ثبت احوال، اطلاعات املاک و دارایی، اطلاعات مجرمان و... محقق خواهد شد که البته برای رسیدن به این مهم مستلزم آن هستیم تا سازمان‌ها و ارگان‌هایی همچون بانک مرکزی، ثبت احوال، وزارت کار، گمرک، اتاق بازرگانی و... همکاری‌های لازم در این زمینه را داشته باشند.

با این وجود و در شرایط فعلی افزایش کارآمدی نظام قضایی کشور با افزایش نسبی سرعت موضوعی است که به طور محسوس قابل درک بوده و کسانی که گذرشان به این دفتر خورده است خواه خواه نسبت به این موضوع واکنش مثبت نشان داده و تاکید دارند چنین دفاتری موجب شده تا در روند رسیدگی به پرونده‌ها سرعت عمل مناسبی بخشیده شود.

دقت و کیفیت شده و در نهایت رضایت شهروندان را به همراه خواهد داشت. برطرف شدن موانع اداری و از بین رفتن موازی کاری‌ها نیز از جمله اقداماتی است که شکل‌گیری دفاتر خدمات الکترونیک قضایی آن را موجب شده و رسیدگی به پرونده‌های ارسال شده به محاکم قضایی با سرعت عمل، دقت و کیفیت بهتری صورت می‌گیرد که موجب خواهد شد فرآیند کاری در این محاکم نیز سریع‌تر پیش رفته و به نتیجه برسد.

بنابراین می‌توان اثرات شکل‌گیری این دفاتر را در سیستم قضایی اثری دو سر برد تلقی کرد که از یک سو برای مردم و مراجعه کنندگان امتیاز مثبتی محسوب می‌شود و از سوی دیگر محاکم قضایی همچون دادسراها، دادگستری‌ها و... نیز مراجعه کننده کم‌تری داشته و با سرعت عمل بالاتری می‌توانند به دادخواست‌ها، شکواییه‌ها، اظهارنامه‌ها و... رسیدگی کنند آن هم با کم‌ترین فساد، رانت و موانع اداری و...

سال‌ها بود که بسیاری از صاحب‌نظران به دنبال راهکاری بودند تا از طریق آن بتوانند از انقلاب الکترونیک در نهاد قضایی کشور استفاده کنند. به باور بسیاری از فعالان در این حوزه، تاسیس این دفاتر و ایجاد دیتاسنترهای خاص برای دستگاه قضایی یکی از زیرکانه‌ترین سیاست‌هایی بود که توسط نهاد قضایی شروع شد. به طوری که این نهاد جزو اولین‌ها در بین دو قوه مجریه و مقننه در کشور به حساب می‌آید که توانست گامی به منظور توسعه در جهان الکترونیک بردارد که خود نشان‌دهنده گام بزرگی بود و قوه قضاییه آن را به خوبی به مرحله اجرایی شدن درآورد. البته اگر چه الکترونیکی شدن با تاخیر انجام شد؛ اما به سرعت پیش رفت و مراکز مربوطه و مقامات خودشان را با این سیستم هماهنگ کردند.

ضمن اینکه در این فرآیند اهداف دیگری نیز همچون شفاف سازی در فرآیند رسیدگی در نظر گرفته شده است که موجب افزایش



فرصت های برابر بارفع موانع اداری

شاید تا قبل از ایجاد چنین دفاتری یکی از اصلی ترین اعتراض های مردمی در زمینه رسیدگی به دادخواست ها، شکایت ها، اظهارنامه ها و... نبود فرصت برابر و امکان برابر برای تمام مراجعه کنندگان بود. موضوعی که موجب می شد تا بسیاری بر این باور باشند که در این زمینه فساد، ناعدالتی و عدم رعایت حق شهروندی وجود دارد و کسانی می توانند به سرعت به خواسته خود برسند که بتوانند با راه های گوناگون موانع اداری را از سر راه خود بردارند. اما در چند سال اخیر باتوجه به سیستماتیک شدن ثبت دادخواست ها و نوبت دهی الکترونیک چنین شک و شبهه ای به میزان بسیاری برداشته شده و احساس عدالت در میان مراجعه کنندگان موجب شده تا احساس رضایت بیشتری در میان آنها به وجود آید و به این باور برسند با حضور در این دفاتر خدمات الکترونیک قضایی قرار نیست حقی اجحاف یا اولوبیتی به هر دلیل بر آنها برتری پیدا کند.

برطرف شدن موازی کاری

۳۰ میلیون ورودی پرونده آماری است که به صورت سالانه از سوی قوه قضاییه اعلام می شود. این در حالیست که بسیاری از فعالان در این عرصه معتقد هستند که کشور نمی تواند ۳۰ میلیون پرونده در سال داشته باشد و بسیاری از آنها به دلیل موازی کاری هایی که صورت می گیرد، به عنوان یک پرونده ورودی ثبت می شود. این فعالان بر این باور هستند وجود چنین دفاتری می تواند از این موازی کاری ها جلوگیری کند. اتفاقی که در نهایت نتیجه اش کاهش چشمگیر این آمار خواهد بود. البته هوشمند سازی در این زمینه یکی از کارهایی است که می تواند باعث محدودیت در ورودی پرونده شود و وقتی معلوم شود دادخواست ها چه محتوایی دارند، در این زمان است که در صورت تکراری بودن مجدداً ثبت نشود و همین محدودیت کمک بسیاری در کاهش میزان پرونده ها خواهد کرد. 

آرامش و احترام در این سیستم بیشتر از گذشته خودنمایی می کند. کرامت رفتاری و برخورد خوب با ارباب رجوع از جمله اولویت هایی است که در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به آن توجه می شود. برای همین تلاش ها بر این است دفاتر با بالا بردن سرعت عمل و دقت در فرآیند کاری خود رضایت مراجعه کننده را به خود جلب کنند. البته بماند که در هر صورت باید به دنبال راهکاری بود تا ورودی پرونده نیز به دادگستری کاسته شود؛ اما در هر صورت سرعت عمل در این دفاتر موجب شده است تا ورودی پرونده به محاکم قضایی با سرعت بیشتری پیش گرفته شود و در نتیجه محاکم باید تلاش را کنند تا باتوجه به افزایش این سرعت عمل رسیدگی پرونده ها را نیز با سرعت بالاتری پیش بگیرند.

علاوه بر آنچه گفته شد کاهش میزان خطا در این دفاتر هم موجب خواهد شد تا میزان رضایت هم از سوی مردم و هم سیستم قضایی افزایش پیدا کند. در گذشته عریضه نویس دادخواست ها را نوشته و تنظیم می کرد و دریافت مبلغ براساس ضابطه ای خاص صورت نمی گرفت و در کنار این موضوع امکان داشت تا در این میان خطاهایی هم رخ دهد. خطاهای فاحشی که قضات را هم درگیر می کرد. اما در حال حاضر دادخواست ها را افرادی باتجربه تنظیم می کنند که امکان درصد خطای آنها نسبت به گذشته بسیار کاسته شده است.



در چند سال اخیر باتوجه به سیستماتیک شدن ثبت دادخواست ها و نوبت دهی الکترونیک چنین شک و شبهه ای به میزان بسیاری برداشته شده و احساس عدالت در میان مراجعه کنندگان موجب شده تا احساس رضایت بیشتری در میان آنها به وجود آید.

صرفه جویی در هزینه

از سوی دیگر سلامت مالی در این دفاتر موجب شده تا میزان رضایت مندی مراجعه کنندگان نیز افزوده شود. به طوری که در این دفاتر هزینه خدمات به صورت دستی گرفته نشده و پول کاغذی رد و بدل نمی شود. برای همین این سیستم است که تعرفه ها را محاسبه کرده. تعرفه هایی که از قبل مشخص شده و همه از آن اطلاع دارند. برای همین مراجعه کننده این اطمینان را دارد آنچه پرداخت می کند درست بوده و براساس یک سیستم مالی سالم محاسبه می شود. این موضوع باعث اعتمادسازی خواهد شد و این موضوع از نظر روانی بار مثبت بسیار بالا و خوبی دارد.

شفاف سازی فرایندهای رسیدگی

از جمله مزایای تشکیل دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، ارتقای سلامت اداری دستگاه قضایی است. این دفاتر کمک می کنند تا قاضی از گمراه شدن فاصله گیرد. چون این امکان فراهم است تا کلیه پرونده ها در سایت عدل ایران رویت شود. به همین دلیل وجود چنین دفاتری افزایش سلامت در سیستم قضایی را تضمین می کند. از سوی دیگر در این فرآیند قاضی مکلف است ظرف یک هفته رای خود را صادر کند و در کنار این موضوع، مدیر دفتر نیز مکلف خواهد بود ظرف ۳ روز رای خود را ابلاغ کند. بنابراین اتلاف اینچنینی نیز دیگر ممکن نخواهد بود. چون در سایت عدل ایران همه چیز قابل رویت است. به طوری که وقتی پرونده ای به شعبه می رود مدیر دفتر باید در کمترین زمان ممکن تعیین وقت کند. پرونده در سایت عدل ایران فرستاده می شود و مدیر دفتر مطلع خواهد شد و پرونده ها، براساس اولویت زمان نوبت دهی می کند، بدون آنکه بتواند دخل و تصرفی در این نوبت دهی با اعمال سلیقه شخصی داشته باشد.

افزایش رضایت مندی مردم از قوه قضاییه

اکرام و احترام ارباب رجوع، احساس



جستاری در دفاتر خدمات قضایی

عضو خصوصی نظام دادرسی در ایران

عصر حاضر، امکان دریافت خدمات از نزدیک‌ترین نقطه به محل زندگی خود و با سریع‌ترین زمان ممکن است. این نیاز؛ در ایران اسلامی نیز طی سالیان چندی، موضوع دولت الکترونیک را به جریان انداخته است و قوه قضاییه به عنوان یکی از پر مراجعه‌کننده‌ترین سازمان‌ها، ضمن اینکه سال‌های سال است در مجتمع‌ها و نواحی دادرها، شبکه‌های رایانه‌ای را جایگزین دفاتر سنتی کرده است، اما اتفاق مهم در مسیر بهره‌گیری از ابزارهای الکترونیکی طی سال‌های اخیر اتفاق افتاده است که شعبات رسیدگی‌کننده به صورت الکترونیکی به بسیاری از سازمان‌های دیگر و همچنین به شعبات دیگر قوه قضاییه متصل شدند تا بتوانند نسبت به تسریع در روند رسیدگی و همچنین خدمات دهی شفاف‌تر اقدام نمایند.

علی آیینیان مدیر دفتر دادرسی نایمده تهران از یک سو به تقاضاهای شهروندان در خدمات دهی پاسخگو باشند و از سوی دیگر با افزایش کیفیت خدمات، تلاش دارند بیش از پیش ضمن واسطه‌سازی برخی از وظایف خود به بخش خصوصی، از فناوری‌های پیشرفته ارتباطی نیز بهره‌برداری نمایند.

واقعیت امروز شهرهای بزرگ، پیچیدگی و تنوع درخواست‌ها برای خدمات، شلوغی بیش از اندازه شهرها و صعوبت و وقت‌گیری جابه‌جایی شهروندان است که این مسافرت‌های درون شهری غالباً منجر به آلودگی هوا، ترافیک‌های سنگین و ازدحام متقاضیان برای دریافت خدمات است. بنابراین یکی از نیازهای اساسی مردم در



**طرح خدمات الکترونیکی
قضایی عنوان طرحی
است که به موجب آن
ثبت و شروع برخی دعاوی
به دفاتر اسناد رسمی
با عنوان دفاتر خدمات
الکترونیک قضایی سپرده
شده بود، اما با توجه
به کار آمدی آن در کنار
استقبال مردم به خصوص
وکلا دادگستری از دفاتر
خدمات، این وظیفه مهم
به دفاتر خدمات قضایی
به عنوان واحدهای مستقل
و تخصصی ارائه خدمات
قضایی سپرده شد**



الکترونیک ارتباطی به جزیی مهم از نظام دادرسی تبدیل شده است. منظور از دادرسی الکترونیکی، بهره برداری از ابزارها و روش های الکترونیکی ارتباطی و اطلاعاتی برای طرح دعوی در دادگاه و انجام فرآیند دادرسی از تسلیم دادخواست و شکوائیه و ابلاغ اوراق قضایی تا رسیدگی به دعوی و دلایل و صدور رای و اجرای آن است (زرکلام، ۱۳۹۱)

در اجرای بند ۶ سیاست های کلی قضایی پنج ساله ابلاغی ۱۳۸۸/۹/۱ و بند ج ماده ۴۸ قانون برنامه پنجم توسعه کشور و تبصره بند ج ماده ۱۱ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، مصوب ۱۳۹۰ و در راستای رفع اطلاع دادرسی، تسریع در امور جاری محاکم و پیشگیری از وقوع جرم، خدمات قضایی در فضای مجازی ارائه می گردد. (آیین نامه ارائه خدمات الکترونیک قضایی، ۱۳۹۱) ارائه خدمات قضایی سپرده شد

(ایرانی، ۱۳۸۶)

ظهور فناوری به کمک این خواسته جوامع آمده است و فناوری های ارتباطی مزایای غیر قابل انکاری در افزایش سرعت، دقت، افزایش کیفیت خدمات، کاهش هزینه ها و در نهایت رضایتمندی خدمات گیرندگان فراهم آورده است. همین مزایا و نیازهای فزاینده برای تسریع در روند نسبتا طولانی دادرسی در ایران و حجم فزاینده پرونده های قضایی، ضرورت بهره گیری از فناوری های نوین را در حوزه قضایی به امری اجتناب ناپذیر تبدیل کرده است، لذا به مرور ابزارها و روش های

امروزه در نظام اداری و اجرایی کشورها، سلامت اداری و رضایت مردم از دستگاه های دولتی و حاکمیتی، یکی از معیارها و شاخص های اصلی تحول محسوب می شود، بنابراین مدیریت عملکرد سازمان های دولتی در جهت بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به منظور ایجاد رضایتمندی در شهروندان و مراجعان می تواند از اهمیت به سزایی برخوردار شود، زیرا بهبود عملکرد سازمان های دولتی، توانمندی رقابتی، بهره وری و قدرت پاسخگویی این سازمان را افزایش می دهد (خاکی و نژاد

که تبدیل به یکی از ارکان اصلی دسترسی مردم به خدمات قضایی شده است، بدین جهت در ادامه به مزایای دفاتر خدمات قضایی در نظام دادرسی به صورت اجمال می‌پردازیم.

۱- کیفیت خدمات

اولین اتفاق در طرح دادخواست‌ها و شکوائیه‌ها از دفاتر خدمات قضایی، تبدیل دستنوشته‌ها به متون تایپی است که به سادگی برای همه قابل خواندن است. ارائه شکل و با فرمت استاندارد و در یک مدل به خصوص در شکوائیه‌ها، رغبت و دقت دادرسان را برای خواندن شکوائیه‌ها افزایش می‌دهد. از سوی دیگر، اسناد و مدارک ارائه شده به همراه شکوائیه و دادخواست اسکن شده و برای همیشه در پرونده پیوست می‌شوند، لذا می‌توان بارها از آن‌ها پرینت گرفت.

این امر به خصوص در دادخواست‌هایی که دارای خوانندگان پرشمار هستند، بر سرعت و دقت تهیه نسخه‌های لازم از دادخواست و ضمایم بسیار کمک می‌کند. اولین عامل در کیفی سازی خدمات، مشاوره رایگان و حتی طبق عادت متصدیان و کارکنان دفاتر خدمات قضایی است. این کارکنان، حتی اگر تحصیلات حقوقی و مرتبط هم نداشته باشند، به تدریج و بر اثر تکرار و مواجه شدن با شکوائیه‌هایی که توسط وکلای مبرز و افراد حقوقدان تنظیم شده است، در هنگام ثبت شکوائیه‌ها و دادخواست‌ها، نواقص و ایرادات طرح شکایت اولیه را به مراجعان گوشزد می‌کنند و این امر به کیفیت محتوایی و همچنین تنظیم درست شکوائیه‌ها کمک کند.

۲- تسریع در دسترسی به خدمات و جلوگیری از اتلاف وقت شهروندان

یکی از مشکلات مردم در مراجعه

مستقیم به دادسراها و مجتمع‌های قضایی، انتظار نسبتاً طولانی در جلوی دفتر معاونت‌های ارجاع است. گاهی اتفاق می‌افتد که یک فرد در طول یک روز پس از ارجاع پرونده به شعبه رسیدگی کننده، با اتمام ساعت کاری مواجه می‌شود، این در حالی است که با مراجعه به دفاتر خدمات قضایی، به سهولت و در زمان نسبتاً مدیریت شده، اقدام به طرح دادخواست و یا شکایت کرده و از طریق سامانه ثنا، از ثبت شکوائیه خود در شعبه مرتبط مطلع شده و مستقیماً به مرجع رسیدگی پرونده خود مراجعه می‌کند و جریان رسیدگی به پرونده خود را پیگیری نماید.

بنابراین، ضمن آنکه مردم به سرعت با مراجعه به نزدیک‌ترین دفتر خدمات قضایی اقدام به طرح شکایت می‌کنند، بدون سرگردانی از شعبه مرجوع علیه مطلع شده و اقدام به پیگیری شکایت خود می‌کنند و جریان دادرسی راز شعبه رسیدگی کننده ادامه می‌دهند.

۳- رعایت کرامت انسانی و جلب رضایت عمومی

واقعیت امر این است که حیات اقتصادی دفاتر خدمات قضایی به مراجعه مشتریان وابسته است. لذا این دفاتر



دفاتر خدمات قضایی به جهت نزدیکی به محل سکونت افراد و همچنین بنیان گذاری پرونده به صورت الکترونیکی، می‌تواند نقش مهمی در کاهش رفت و آمدهای غیر ضروری، صرفه جویی در هزینه‌های سفر درون شهری و کاهش آلودگی هوا و ترافیک شهری داشته باشد.

ضمن آنکه یک کار خدماتی در راستای دسترسی آسان به دادرسی قضایی را انجام می‌دهند، از سوی دیگر از این طریق منتفع نیز می‌شوند، بنابراین به مانند هر بخش خصوصی دیگری که در یک فضای رقابتی به دنبال جذب مشتریان بیشتری است، تلاش خواهند کرد بهترین خدمات را به مراجعان ارائه و در کسب رضایت آن‌ها کوشا باشند، لذا به صورت ذاتی، رعایت حقوق مراجعان و احترام به آن‌ها، از اولویت‌های مهم کار در دفاتر خدمات قضایی است.

جلب رضایت مردم نه تنها یکی از اهداف مهم قوه قضاییه، بلکه از اهداف و آرمان‌های مهم انقلاب اسلامی است، بنابراین دفاتر خدمات قضایی در این راستا با ارائه خدمات بهتر، تلاش دارند رضایت مردم را جلب نمایند، و در برآورده سازی یکی از آرمان‌های مهم نظام اسلامی تلاش کنند.

رضایت، یکی از مهمترین موضوعات تئوریک می‌باشد. تعاریف متعددی از رضایت وجود دارد که همه آن‌ها، به ضرورت وجود هدفی که مصرف کننده می‌خواهد به آن دست یابد اشاره می‌کنند (رحیم‌نیا و همکاران، ۱۳۹۱) اگرچه امروزه به جهت تغییر سیاست‌های دولت‌ها و مطالبات مردم، پاسخگو بودن سازمان‌های دولتی در برابر شهروندان به یک امر غیر قابل انکار تبدیل شده است، اما همگان می‌دانیم که در نهایت دولت‌ها در شرایط ایده‌آل به مردم به مثابه یک بخش خصوصی به مشتریان نگاه نمی‌کنند، لذا تردیدی نیست که دفاتر خدمات قضایی به جهت ماهیت خصوصی خود حداکثر تلاش را در جلب رضایتمندی حداکثری مراجعان به کار خواهند بست.

در این نوشتار اگرچه منظور از رضایتمندی، اختصاص به رضایت مردم از خدمات دفاتر قضایی دارد، ولی باید یادآور

می‌گردد. بنابراین بهره‌گیری از سیستم‌های الکترونیکی، از لحاظ وقت و هزینه، به شکل کاملاً محسوس و غیرقابل انکار به نفع مردم است. از طرف دیگر در محاکم ملاحظه می‌گردد که مردم بارها برای پیگیری پرونده‌ی خود مراجعه می‌کنند، تا از روند پرونده خود مطلع شوند، لذا همین امر که در اغلب موارد فقط صرفاً جهت پیگیری و اطلاع از روند پرونده اتفاق می‌افتد، ضمن تحمیل هزینه سفر به مردم، باعث افزایش سفرهای درون شهری شده و در نهایت به تشدید ترافیک که تبعات آن بر همگان روشن است، می‌انجامد.

بنابراین از این حیث، دفاتر خدمات قضایی به جهت نزدیکی به محل سکونت افراد و همچنین بنیان‌گذاری پرونده به صورت الکترونیکی، می‌تواند نقش مهم و به‌سزایی در کاهش رفت‌وآمدهای غیرضروری، صرفه‌جویی در سفرهای درون شهری خانوارها و کاهش آلودگی هوا و ترافیک شهری داشته باشد.

۶- ایجاد اشتغال:

واقعیت این است که در ایران اسلامی، سیستم دولتی به اندازه کافی حجیم و پرجمعیت است، لذا واقعا دولت و قوه قضاییه چه به لحاظ هزینه و چه از لحاظ امکانات سخت‌افزاری، توانایی افزایش خدمات و جذب نیرو را به اندازه کافی ندارد. این در شرایطی است که به جهت پیچیدگی‌های روز افزون زندگی امروزی، مواجه با افزایش تعداد پرونده‌های وارده به دستگاه قضایی هستیم. بنابراین دفاتر خدمات قضایی، از این جهت ضمن کمک به اشتغال که در حال حاضر نیز نیروی کار تحصیل کرده زیادی در دفاتر مشغول به کار هستند، بار هزینه‌های دولتی را نیز کاهش می‌دهد و در نهایت به حفظ منابع عمومی کمک می‌نماید. در شرایط حاضر و البته باید گفت که طی سالیان گذشته،

۵- جلوگیری از رفت‌وآمدهای غیر ضروری:

یکی از معضلات زندگی امروز، به خصوص در شهرهای بزرگ، سختی تردد و پیدا کردن محل پارک برای خودرو است. علاوه بر مسایل امنیتی که در مراکز شلوغ از لحاظ سرعت و تخریب وسایل نقلیه مردم وجود دارد، مسافرت‌های درون شهری در شهرهای بزرگ به خصوص تهران به یک مشکل و دغدغه دائمی تبدیل شده است، بنابراین هر امکانی که بتواند به کاهش ترافیک شهرها کمک نماید، باید آن را یکی از خدمات برتر به حساب آورد، چراکه به صورت مستقیم و غیر مستقیم به کاهش هزینه‌های زندگی مردم کمک شایانی می‌کند.

طبق کاهش سفرهای درون شهری مراجعان به دادسراها و دادگاه‌ها که حجم انبوهی از جابه‌جایی‌های درون شهری را به خود اختصاص داده است، به لحاظ هزینه‌های نسبتاً بالای سفر و اتلاف وقت زیاد، موجب آلودگی هوا نیز می‌گردد که خود این امر منجر به افزایش هزینه‌های درمانی و بهداشتی عموم مردم

شد که در نهایت این دفاتر در راستای یکی از مهم‌ترین ارکان حاکمیت که همانا حاکمیت قانون و اجرای عدالت است، انجام وظیفه می‌نماید.

۴- پاسخگویی مناسب و افزایش اعتماد

کارکنان دفاتر خدمات قضایی، افرادی متخصص در امر ثبت شکایت هستند، لذا با حوصله تمام نسبت به ثبت شکایت و ارائه شماره پیگیری به تمام مراجعان اقدام و مستندات آن‌ها را اسکن و به ارائه دهندگان تحویل می‌دهند. لذا از یک طرف مستندات به خدمات الکترونیکی به مجتمع‌های قضایی ارسال می‌گردد و برای همیشه به صورت قابل دسترس، در پرونده ضبط می‌گردد.

بنابراین ارباب رجوع با اعتماد کامل نسبت به ثبت شکایت خود با ضرب خطا و اشتباه کمتر به خصوص در زمینه صلاحیت محلی و ارجاع درست پرونده به لحاظ تقسیم وظایف دادسراها و دادگاه‌ها، اقدام به طرح شکایت و پیگیری آن می‌نماید.



معضل بیکاری از معضلات بزرگ کشور بوده و همین امر مانع تحقق عدالت اجتماعی در بسیاری موارد شده است که رهبر معظم انقلاب به کرات بر تحقق عدالت اجتماعی تاکید کرده اند.

۷- کمک به افزایش کارآمدی دولت الکترونیک:

واقعیت امر این است که از سال‌ها پیش که خدمات الکترونیک جزو سیاست‌های کلی ایران اسلامی شده است، هنوز که هنوز است، مردم تمایل زیادی به بهره‌گیری از سیستم‌های الکترونیکی ندارند. این امر عوامل متعددی دارد که خارج از موضوع این مطلب است، اما به صورت اجمالی می‌توان به عناوین آن از جمله عدم فرهنگ‌سازی درست، ضعف سواد الکترونیکی و رسانه‌ای عمومی و سختی تغییر عادات‌های مانوس اشاره کرد. این عوامل در کنار آسیب‌های مرتبط با امکانات زیر ساختی، مانع از تحقق کامل دولت الکترونیک به خصوص در بین عموم مردم شده است. لذا با توجه به اینکه اکثر مراجعان به نظام قضایی را عموم مردم تشکیل می‌دهند و دفاتر خدمات قضایی در حال تبدیل شدن به دروازه ورود به دادرسی در کشور می‌شوند، این امر در افزایش سواد الکترونیک مردم و گرایش آنها به بهره‌گیری از خدمات الکترونیکی در کشور نقش مهمی ایفا می‌کند.

آسیب‌ها

تا به اینجای بحث تلاش کردیم به برخی از ویژگی‌های مثبت و خوب دفاتر خدمات قضایی اشاره کنیم. در اینجا لازم است به آسیب‌های موجود و متصور نیز اشاره ای کوتاه داشته باشیم. اولین آسیب، مربوط به پراکندگی نامتوازن دفاتر خدمات

قضایی است. در این خصوص ذکر دو نکته ضرورت دارد. اولاً باید یک نظامنامه‌ای درخصوص تأسیس دفاتر خدمات قضایی از لحاظ پراکندگی جغرافیایی تنظیم گردد تا بدین وسیله یکی از مهمترین اهداف دفاتر که دسترسی آسان و سریع به دادرسی است، تحقق یابد. از سوی دیگر، پیشتر اشاره کردیم که دفاتر موجب کاهش سفرهای درون شهری می‌شوند که تحقق این امر نیز منوط به رعایت توازن جغرافیایی محل استقرار دفاتر می‌باشد.

نکته دوم که باید مورد توجه قرار گیرد، این است که دفاتر لزوماً نباید در نزدیکی و کنار مجتمع‌های قضایی و نواحی دادسراها باشند، چرا که این امر تأثیری در روند دادرسی ندارد.

دومین آسیب را می‌توان به افزایش هزینه‌های دادرسی مرتبط دانست. اگر چه این هزینه‌ها در نهایت پس از جا افتادن و افزایش سواد رسانه‌ای کاربران، به کاهش هزینه‌های مردم می‌انجامد، اما در شرایط حاضر به جهت اینکه در بدو ورود بار اضافه هزینه‌های تایپ، و اسکن به هزینه‌های قانونی رسیدگی‌ها اضافه می‌گردد، طبعاً با توجه به شرایط اقتصادی کشور،

جمع‌بندی

بازخوردهای منفی در مردم ایجاد می‌کند که البته اختصاصی قسمتی از هزینه‌های دادرسی به این امر می‌تواند کمک نماید.

نگاهی به روند مدیریت در کشورها از جمله ایران اسلامی نشان می‌دهد که دولت‌ها در جهت برون سپاری بسیاری از خدمات هستند و البته تجربه نیز نشان می‌دهد که بخش خصوصی توانمندتر و کارآمدتر از نظام‌های دست و پاگیر بروکراسی دولتی نسبت به انجام خدمات اداری عمل می‌کنند، بنابراین می‌توان گفت که این یک روند اجتناب ناپذیر است و در ایران نیز در این ارتباط شاهد فعالیت دفاتر پلیس به اضافه ۱۰ و دفاتر خدمات ارتباطی و اداری و در نهایت دفاتر خدمات قضایی هستیم که می‌توان گفت برای اولین بار بخشی از وظایف شکلی دادرسی محاکم و دادسراها به بخش خصوصی واگذار شده است. البته یادآوری این نکته ضروری است که دفاتر در ماهیت دادخواست‌ها و شکوائیه‌ها هیچ نقشی نداشته و کوچکترین نقشی در رسیدگی به دعاوی حقوقی و کیفری ندارند و فقط به صورت شکلی در ثبت پرونده‌ها دخیل هستند. بنابراین باید گفت که قوه قضاییه با راه‌اندازی دفاتر خدمات قضایی، گامی مهم در جهت واگذاری قسمتی از کارها به مردم برداشته است و از طرف دیگر به صورت جدی در کنار بهره‌گیری از سیستم الکترونیک، از جمله سیستم ثنا که نقش مهمی در کاهش زمان دادرسی‌ها دارد، وارد ارائه خدمات الکترونیک شده است که انشاءالله نتایج مثبت این حرکت، موجبات رضایتمندی مراجعین و ارتقاء کیفیت خدمات قضایی و احقاق حق مردم با اجرای سریع‌تر عدالت شود. 



بعد از پیروزی انقلاب اسلامی ایران تا سال ۱۳۶۸ اطلاعات متهمان با استفاده از پردازش مرکزی استخراج و به صورت جزوه تکثیر و مورد استفاده قرار می گرفت. از سال ۱۳۶۸ تا ۱۳۷۸ با مدیریت قوه قضاییه سایت بزرگی در دفتر آمار و خدمات ماشینی نصب و راه اندازی شد. در سال ۱۳۷۸ شورای عالی انفورماتیک قوه قضاییه زیر مجموعه نهاد ریاست قوه قضاییه تشکیل شد و در سال ۱۳۸۳ نیز با تغییر چارت سازمانی دفتر امور رایانه و مدیریت سیستم به عنوان معاونت دفتر فنی و مهندسی زیرمجموعه ای معاونت اجرایی قوه قضاییه فعالیت های خود را ادامه داد و در همان سال پس از تغییر مجدد چارت سازمانی قوه قضاییه، دفتر امور رایانه و مدیریت سیستم به دفتر آمار و انفورماتیک قوه قضاییه تغییر نام داد و زیر مجموعه معاونت حقوقی و توسعه قضایی قرار گرفت. همچنین شورای عالی انفورماتیک نیز با تغییر نام شورای فن آوری اطلاعات و ارتباطات در معاونت مذکور ایجاد و مصوبات شورای مذکور توسط دفتر آمار و انفورماتیک به مرحله اجرا گذاشته شد.

در سال ۱۳۸۷ تشکیلات دفتر آمار و انفورماتیک پس از تصویب رئیس وقت قوه قضاییه و به دفتر آمار و فن آوری اطلاعات و ارتباطات قوه قضاییه تغییر نام یافت. و بعداً با ارتقاء جایگاه آن به «مرکز آمار و فن آوری اطلاعات قوه قضاییه» تغییر نام پیدا کرد. و اما اهم اقداماتی که در این راستا تاکنون صورت گرفته است.

۱- سامانه ثنا

(ثبت نام الکترونیک ابلاغ قضایی)

به موجب ماده ۱۷۵ قانون آئین دادرسی کیفری مصوب سال ۹۲ قوه قضاییه موظف است اوراق قضایی را با استفاده از سامانه های الکترونیک یا مخابراتی ابلاغ نماید.



الکترونیک در قضا

علی اصغر آثری جهان امروز روز به روز از لحاظ علمی در حال پیشرفت می باشد و بدیهی است پیشرفت های علمی در جهت حل مشکلات و آسان کردن کارها می باشد و از جمله علومی که پیشرفت شایانی داشته است، علوم کامپیوتری و صنعت استفاده از آن می باشد. امروزه به جای استفاده از روش های سنتی و فیزیکی، ارتباط به صورت مجازی و در اسرع وقت انجام و تبادل اطلاعات صورت می گیرد و مسلم است که در جهان در حال تحول و پیشرفت هر ارگان و سازمانی سعی در استفاده از این علوم برای پیشبرد اهداف خود با کمترین زمان ممکن و حداقل هزینه ها می باشد. قوه قضاییه جمهوری اسلامی ایران به عنوان یک نهاد حاکمیتی با مراجعین بیشتر، از این امر مستثنی نبوده و مسئولین عالی قضایی با درک اهمیت موضوع اقدامات بزرگ و موثری در این راستا انجام داده اند و در حال پیشرفت می باشد.

در سامانه‌ی ساما ثبت می‌شود و به صورت بر خط در اختیار بیش از ۹ هزار شعبه قرار داده می‌شود. گاهی، افرادی به صورت ضامن، شاکی و کفیل و شاهد حرفه‌ای در فرآیند دادرسی وارد می‌شوند و با توجه به تجاربی که دارند مسیر دادرسی را از مسیر عدالت خارج می‌کنند و اقدام به اخاذی و کلاهبرداری می‌کنند. این مفاسد که از بیرون دستگاه قضایی به قوه قضاییه تحمیل می‌شود منجر به ایجاد سامانه ساما برای جلوگیری از نفوذ افراد کارچاق کن به قوه قضاییه شد. اطلاعات محکومین فراری و افرادی که تحت تعقیب هستند، در این سامانه ثبت می‌شود و به صورت بر خط در اختیار بیش از ۹ هزار شعبه قرار داده می‌شود.

۳- سامانه‌های «سما» و «سجا» به منظور رصد پرونده‌های جرائم اقتصادی

سامانه سما برای مدیریت شکلی پرونده و سامانه سجا دارای قابلیت‌هایی از جمله نمایش اطلاعات هویتی و مشخصات متهمان و وابستگان، قابلیت نمایش اموال غیر منقول متهمان و کالتا و اصالتا و نمایش پربیت حساب‌های بانکی متهمان و وابستگان است

۴- سامانه سجام

سیستم جامع اطلاعات مردمی توسط معاونت اجتماعی و پیشگیری از وقوع جرم قوه قضاییه راه‌اندازی شده است، هدف سجام این است که افرادی را به‌عنوان دیدبان پیشگیری طبق دستور العمل جذب کند. دیدبان پیشگیری باید وضعیتی را که مشاهده می‌کند اعلام کند و این اطلاع‌رسانی از طریق سیستم به دستگاه مربوطه ارجاع می‌شود. هدف کلی در این امر پیشگیری از وقوع جرم و آسیب‌های اجتماعی در همه دستگاه‌ها، سازمان‌ها و نهادهایی است که به امر قانون موظف



۶۵۵ آئین دادرسی کیفری ابلاغ قضایی به صورت الکترونیکی را کافی دانسته و تبصره این ماده نیز ابلاغ الکترونیکی را قابل پذیرفتن می‌داند.

مراجعان به قوه قضاییه می‌بایست ابتدا در سامانه ثبت نام الکترونیکی (سامانه ثنا) ثبت نام نمایند و پس از ثبت نام و احراز هویت، حساب کاربری (شناسه و رمز ورود به سامانه ابلاغ) به ایشان تخصیص می‌یابد. برای دسترسی مستقیم به سامانه‌های ثنا و ابلاغ می‌توان از نشانه‌های زیر استفاده کرد. www.sana.adliran.ir www.eblagh.adliran.ir

۲- سامانه ساما

اطلاعات کارچاق کن‌ها، محکومین فراری و افرادی که تحت تعقیب هستند برای جلوگیری از فساد و تسهیل دادرسی

مراجعان به قوه قضاییه موظفند جهت دریافت الکترونیکی اوراق قضایی به سامانه‌ای که به این منظور ایجاد گردیده، مراجعه کنند. سامانه ابلاغ، سامانه‌ای الکترونیکی است که در بستر شبکه قابل دسترسی و استفاده برای طرفین دعوا، نماینده قانونی آن‌ها، دفاتر خدمات قضایی، کارشناسان، ضابطان قضایی و سایر اشخاص مرتبط جهت ابلاغ اوراق قضایی و نشر آگهی به صورت الکترونیکی است. براساس سامانه مذکور کلیه ابلاغ‌های صادره به اشخاص و پیوست‌های آن از طریق این درگاه به حساب کاربری مخاطب ارسال می‌گردد. حساب کاربری عبارت است از نشانی الکترونیکی که به هر یک از مراجعان قوه قضاییه به منظور دسترسی به سامانه‌ی ابلاغ اختصاص یافته است. این نشانی یک شناسه‌ی کاربری و گذر واژه است. ماده

کاسته می شود، هم از مراجعات مکرر مردم به مراکز قضایی و نیز مراجعه مامورین انتظامی و مامورین ابلاغ به درب منازل طرفین پرونده (اتلاف وقت) که گاهی برداشت های سویی از همسایگان صورت می گرفت، جلوگیری می شود و همچنین با کاهش استفاده از کاغذ از روند تخریب محیط زیست جلوگیری می گردد.

۳- با استفاده از امکانات الکترونیکی اخذ آمار عملکرد به صورت دقیق و سریع انجام می شود و این امر برنامه ریزی ها را راحت تر و نظارت بر زیر مجموعه را دقیق و مطمئن نموده است و نیز به جای اعزام بازرس برای نظارت و صرف هزینه و وقت، با استفاده از داده های آماری به دست آمده از امکانات الکترونیکی نظارت به صورت غیر حضوری و با کمترین هزینه و دقت صورت می گیرد. در پایان با توجه به مزایای زیاد استفاده از سامانه الکترونیکی پیشنهاد می شود ضمن گسترش آن در سایر قسمت های نهاد قوه قضاییه، ثبت نام ثنا برای تمامی مردم با همکاری ثبت احوال و شرکت مخابرات و بدون اخذ هزینه صورت گیرد. 

رفع نقص پرونده توسط خواهان به وسیله ی مامور ابلاغ صحیح صورت نمی گرفت و یا در فرض ابلاغ صحیح عموماً به صورت قانونی ابلاغ صورت نمی گرفت که منجر به صدور رای غیابی می شد. که با اطلاع محکوم علیه غایب با واخواهی وی پرونده مجدداً مورد رسیدگی قرار می گرفت. با ابلاغ الکترونیکی اوقات رسیدگی، ابلاغیه ها و دادنامه ها که اغلب نیز توسط مخاطبین رویت می شوند (ابلاغ واقعی) منجر به تشکیل جلسات رسیدگی و صدور رای آن هم به صورت حضوری می شود.

۲- با الکترونیکی شدن ابلاغیه ها و مکاتبات قضایی هم از هزینه های پستی



**با استفاده از امکانات الکترونیکی
اخذ آمار عملکرد به صورت دقیق
و سریع انجام می شود و این امر
برنامه ریزی ها را راحت تر و نظارت
بر زیر مجموعه را دقیق و مطمئن
نموده است.**

به همکاری با تشکیلات قضایی در راستای پیشگیری از وقوع جرم هستند.

۵- سامانه سجا (سامانه جامع ارزشیابی کارکنان حوزه قوه قضاییه)

برنامه های ارزشیابی و نظارت در سه محور نظارت سازمانی، نظارت مدیریتی و نظارت مردمی اجرا می شود. تقویت نظارت، ترکیب بنیان سلامت کارکنان و شناخت و ارتقا عملکرد کارکنان از اهداف سامانه ارزشیابی کارکنان اداره قوه قضاییه است.



اقدامات قابل تقدیر قوه قضاییه به شرح فوق آثار و ثمرات زیادی داشته است که به برخی از آنها اشاره می شود.

۱- کاهش اطلاعاتی دادرسی و رسیدگی سریع به پرونده های قضایی: یکی از عللی که موجب عدم تشکیل جلسه رسیدگی، یا صدور احکام غیابی و یا کندی روند قطعی شدن پرونده ها می شود، عدم ابلاغ به موقع و صحیح بودن ابلاغیه ها و اوقات رسیدگی به طرفین پرونده می باشد. مثلاً خواننده در آدرس اعلامی شناخته نمی شد یا ابلاغیه



به کاهش جمعیت زندان‌ها کمک کرده است. در حال حاضر تنها ۶۱ زندانی در هلند به ازای هر ۱۰۰ هزار نفر جمعیت وجود دارد. همین میزان زندانی، این کشور را در میان پایین‌ترین رده‌های کشورهای اروپایی در ارتکاب جرایم قرار داده است. براساس اعلام World Prison Brief، یک پایگاه داده آنلاین که توسط انستیتوی تحقیقات جنایی در دانشگاه لندن اداره می‌شود، در مقایسه با هلند، در آمریکا بیش از ۱۰ برابر این عدد (۶۵۵ در ۱۰۰ هزار نفر) زندانی وجود دارد. وزارت دادگستری هلند پیش‌بینی کرده است که تا سال ۲۰۲۳، جمعیت تمام زندان‌های این کشور به ۹،۸۱۰ نفر کاهش می‌یابد.

در مقایسه با ایالات متحده آمریکا، قضات هلندی بسیار کمتر مجرمان را محکوم به حبس می‌کنند. یک استادیار جرم‌شناسی در دانشگاه لیدن در این باره می‌گوید، در اغلب موارد قضات هلندی، مجازات مالی یا خدمات اجتماعی را برای متهمان در نظر می‌گیرند.

میزان ارتکاب جرم در هلند

هلند کشوری بسیار امن است و بسیاری از مردمی که در آن زندگی می‌کنند، هرگز جرمی را تجربه نمی‌کنند. براساس گزارش سالانه جرم و جنایت روزنامه AD، ارتکاب جرم در این کشور رو به کاهش است. در سال ۲۰۱۶، جرم در هلند ۸ درصد و حتی در شهرهای بزرگ بیشتر کاهش یافته است. براساس این گزارش، امن‌ترین مکان در هلند توبرگن است که در شرق این کشور بین آلملو و مرز آلمان قرار دارد. آمستردام همچنان به عنوان «پایتخت جرم» در این کشور شناخته می‌شود. در حالی که این گزارش نشان می‌دهد در برخی از مناطق روستایی کاهش جرم سخت‌تر اتفاق می‌افتد. مقامات هلندی تلاش‌های بسیاری را در جهت کاهش انواع جرم صورت داده‌اند. در بسیاری از زمینه‌ها موفق عمل کرده‌اند. در سطح ملی در مجموع ۱۶۷،۱۰۰ پرونده جنایی در سال ۲۰۱۱ در دادگاه‌های فرعی ثبت



چرا زندان‌های هلند در حال بسته شدن است؟

حال فروخته شدن هستند، در حالی که برخی دیگر به عنوان پناهگاه موقت برای پناهندگان استفاده می‌شود. مجموعه زندان‌های بیگلرباز در آمستردام حتی پیش از تخریب به عنوان یک رستوران موقت توسط آوارگان سوری اداره می‌شد.

کاهش میزان جرم در این کشور تا حدودی توضیح می‌دهد که چرا زندان‌های هلند در حال خالی شدن هستند. وبیه آلکما، سخنگوی وزارت دادگستری و امنیت این کشور می‌گوید، مطالعه دولت در سال ۲۰۱۶ درباره ظرفیت زندان‌ها نشان می‌دهد که تمرکز بر مجازات، با افزایش مجازات‌های کوتاه‌مدت‌تر و بررسی اینکه چگونه جرائم در جامعه اثر می‌گذارد،

مونا اشرف‌زاده

مترجم

قدم زدن در راهروهای خلایقانه دفترکار که در زندان ولنلین قرار دارد، تاریخ طولانی این ساختمان را نشان می‌دهد. درهای سنگین سلول‌ها با پنجره‌های نشکن کوچک، اکنون به دفاتر کوچک تبدیل شده‌اند.

این مکان به مدت ۱۵۸ سال، جایی بود که اوترخت، شهر مرکزی هلند، زندانیان را به آنجا می‌فرستاد. اما طی چند سال گذشته به همراه تقریباً نیمی از زندان‌های این کشور تعطیل شد. همچنین در سال ۲۰۱۸، دولت هلند تصمیم گرفت چهار زندان دیگر را نیز تعطیل کند. در حال حاضر برخی از زندان‌های خالی در

ارتباط با خانواده و زندگی خود باشند. زندانیان را به جای نام خانوادگی با نام کوچک صدا می‌زنند. همچنین زندانیان را وارد جلسات درمانی می‌کنند که در آن قربانیان جرایم حضور دارند تا اثر جرمی که آنها مرتکب شده‌اند را برای زندگی دیگران مشاهده کنند.

پس از انجام یک آزمایش موفق، در مرحله بعدی این پروژه، زندانیانی که پیش از این واجد شرایط کار در خارج از زندان بودند، در کنار کسانی که به طور کامل در داخل زندان مانده‌اند، زندگی می‌کنند. این پروژه نیازمند اعتماد و مسئولیت زیادی از طرف مشارکت‌کنندگان در آن است، اما در نهایت به آنها کمک می‌کند. مسئولان این پروژه می‌گویند، برای ایجاد تاثیر و تغییر در رفتار زندانیان، حداقل باید شش ماه با آنها کار کنند، اما به طور ایده‌آل حتی زمان بیشتری نیز لازم است.

کلید اصلی تعیین مجازات است

پنجاه و پنج درصد از کل احکام در هلند کمتر از یک ماه و سه چهارم از کل احکام کوتاه‌تر از سه ماه است. رویکرد قضایی در هلند نسبت به زندان‌ها این گونه است که گرفتن آزادی خود مجازات محسوب می‌شود. کارشناسان هلندی معتقدند، برای تغییر برداشت عمومی از مجازات‌های کوتاه‌مدت، مهم است که دولت و دستگاه قضایی رویکرد خود را نسبت به این مسئله توضیح دهند. حکم مجازات یک تنبیه مشروع است اما سیاستگذاران باید واقع‌بینانه و اقتصادی عمل کنند.

کارشناسان هلندی این پرسش را مطرح می‌کنند که چرا ما در وهله اول مجازات می‌کنیم؟ اگر بزه‌کاران از مشکلات اعتیاد یا بیماری روانی رنج ببرند، حکم کیفری به این امر کمکی نمی‌کند. در این موارد، بازداشت الکترونیکی به همراه درمان اجباری ممکن است در کاهش احتمال بازگشت مجرم به



جرم بسیار موثرتر باشد.

منبع: usnews

محققان هلندی به بررسی دلایل این موضوع و کسانی که در این پروژه مشارکت کردند، پرداختند. در این مطالعه دلایل این اتفاق و همچنین تاثیرات زندان بر زندگی پس از آزادی مجرمان و خانواده‌های آنها نیز مورد بررسی قرار گرفت. به گفته این محققان، تاثیر منفی زندان بر استخدام و اشتغال مشخص است و اغلب اوضاع خانوادگی را نیز بی‌ثبات می‌کند. و نظریه «زندان به عنوان مدرسه جرم» می‌تواند اثرگذار باشد، به ویژه هنگامی که زندان هویت مجرمانه فرد را تایید می‌کند.

برنامه‌های مداخله‌ای، نرخ بازگشت مجدد به جرم را کاهش می‌دهد

برای کسانی که در زندان به سر می‌برند، برنامه‌های نوآورانه مداخله‌ای (intervention programs) با هدف شکستن چرخه ارتکاب دوباره جرم انجام می‌شود. در شهری در نزدیکی روتردام هلند، یک سازمان غیرانتفاعی برنامه‌ای را اجرا می‌کند که کارفرمایان را برای ملاقات با زندانیان به زندان دعوت می‌کند. برای آماده‌سازی زندانیان پس از آزادی، زندانیانی که در این مشارکت می‌کنند، مجاز به کار در خارج از زندان هستند و اغلب کارهای معنادارتری نسبت به برنامه‌های کار تکراری داخل زندان انجام می‌دهند. آنها دوباره به آشنایی و انجام کارها در کنار زندانیان دیگر باز می‌گردند و پیش از قفل شدن درهای سلول هنگام شب، در فعالیت‌های بعدازظهر شرکت می‌کنند.

حتی کسانی که در این طرح مشارکت کرده‌اند، می‌توانند از طریق اسکایپ با خانواده خود تماس بگیرند و هنگام شب برای فرزندان‌شان قصه بخوانند و به نوعی در



پنجاه و پنج درصد از کل احکام در هلند کمتر از یک ماه و سه چهارم از کل احکام کوتاه‌تر از سه ماه است.

شده است. این عدد نسبت به سال گذشته آن، ۱۳،۶ درصد کاهش یافته و این یک روند طولانی مدت است که از سال ۲۰۰۴ همه ساله شاهد آن بوده است. از سال ۲۰۰۷، زمانی که ۲۷۲،۷۰۰ پرونده جنایی در این کشور به ثبت رسید، این آمار به میزان قابل توجهی کاهش یافته بود. دولت اعلام کرده که قصد دارد، تعداد کل جرم را به ۲۵ درصد کاهش دهد.

● میزان و آمار جرم و جنایات هلند در سال ۲۰۱۶، ۰۵۵ بوده که نسبت به سال ۲۰۱۵ با افت ۹،۸۷ درصدی همراه بوده است.

● میزان و آمار جرم و جنایات هلند در سال ۲۰۱۵، ۰۶۱ بود که نسبت به سال ۲۰۱۴، ۱۵،۶۹ درصد کاهش داشته است.

● میزان و آمار جرایم هلند در سال ۲۰۱۴، ۰۷۳ بود که نسبت به سال ۲۰۱۳، ۱۰،۸۹ درصد کاهش نشان می‌دهد.

● میزان و آمار جرم و جنایات هلند در سال ۲۰۱۳، ۰۷۴ بود که نسبت به سال ۲۰۱۲، ۱۴،۰۶ درصد کاهش داشته است.

سال‌ها تحقیق درباره مجازات‌های طولانی مدت در زندان

محققان جرم‌شناسی در هلند سال‌هاست که به اثربخشی مجازات‌های جایگزین اشاره می‌کنند. در سال ۲۰۱۳، این محققان به این نتیجه رسیدند که زندان راهی موثر برای کاهش جرم نیست. همچنین مطالعه آنها در سال ۲۰۱۸ نشان داد که به ویژه مجازات‌های طولانی مدت در زندان منجر به کاهش میزان ارتکاب جرم نمی‌شود.

هم خدمات اجتماعی و هم نظارت الکترونیکی نتایج بهتری دارند. یک مطالعه در سال ۲۰۱۵، زندانیان بلژیک را با احکام بین شش ماه تا سه سال مقایسه کرد و معلوم شد مجرمانی که حکم خود را در خانه و با پوشیدن پابندهای الکترونیکی قابل ردیابی می‌گذرانند، نسبت به کسانی که همین مدت را در پشت میله‌های زندان سپری می‌کنند، کمتر دوباره مرتکب جرم می‌شوند.



آیا گزارش دادگاه الکترونیک عملکرد محاکم قضایی را بهبود می بخشد؟

کمک کرده است. بازرسی ملی قضایی در این کشور، همچنین از ضبط صدا برای تأیید رفتار قاضیان استفاده می کند. در عین حال از این صداها، در تعداد زیادی از پرونده های فساد و تخلفات استفاده شده است. پیش از این، یادداشت های دستنویس توسط منشی دادگاه نگهداری می شدند، اما آنها برای مواقع ضروری قابل اعتنا نبودند. صدا های ضبط شده در صورت درخواست در دسترس شرکت کنندگان در محاکمه قرار می گیرند. همچنین به عنوان یک ابزار کاربردی بسیار ارزشمند در نظر گرفته می شوند. در حال حاضر، روزانه تعداد زیادی ضبط کننده صدا مورد درخواست قرار می گیرد. هم صدا های ضبط شده و هم تصویر در کرواسی نیز مورد استفاده قرار می گیرند،

موناشرفی زاده دادگاه های بیشتری در کشورهای مختلف رفته رفته به صورت دیجیتالی انجام می شوند، اما آیا این مسئله باعث بهبود عملکرد قضایی خواهد شد؟ براساس ادبیات حقوقی «عدالت الکترونیکی» چنین به نظر می رسد. همچنین گزارش توسعه جهانی، «سهم دیجیتال»، ظرفیت و پتانسیل ICT را برای بهبود شفافیت و کیفیت ارائه خدمات دولتی برجسته می کند. از آنجا که گزارش دادگاه الکترونیکی یکی از جنبه های اصلی این روند است، قصد داریم از این فرصت استفاده کرده و تمام جوانب مثبت و منفی این اقدام در بهبود عملکرد قضایی را در زمینه های مختلف بررسی کنیم.

گزارش الکترونیکی چیست؟

روش های تهیه گزارش الکترونیکی از رونوبسی به وسیله رایانه گرفته تا سیستم های صوتی دیجیتال و رکوردهای صوتی/تصویری متغیر است. در کشورهای مختلف از روش های متفاوتی استفاده

می شود.

برای نمونه، کشور رومانی با کمک بانک جهانی سیستم ضبط صدا را در تمام دادگاه ها به کار گرفته است. گزارش ها نشان می دهد که اجرای این پروژه، به افزایش کارایی و پاسخگویی قوه قضاییه رومانی

بهبود رفتارها، هنجارهای رفتاری، تجربه کاربری و در نهایت رضایت از اجرای روند قضایی شود.

● افزایش کارآیی و بهره‌وری: با در دست داشتن رونویسی در زمان واقعی، این امکان فراهم می‌شود تا قضات و وکلا بتوانند خوراک متن را ببینند و یادداشت‌های مورد نیاز خود را بردارند. چنین ابزاری، این امکان را برای آنها فراهم می‌کند تا آخرین شهادت‌ها و متن‌های نشانه‌گذاری را برای بررسی مرور کنند. در عین حال در وقت و هزینه دادگاه، وکلا و طرفین دعوی در محاکمه صرفه‌جویی می‌شود. این امر باعث می‌شود تا طرفین دعوی و همچنین قضات به جای تمرکز روی یادداشت‌ها، بیشتر روی روند دادرسی تمرکز کنند.

● ارتقا و بهبود شفافیت و پاسخگویی: گزارش‌های الکترونیکی به شهروندان این اطمینان را می‌دهند که رسیدگی به روند پرونده‌ها قانونی است و اگر رفتار نامعمول و غیرمعارفی وجود داشته باشد، شواهد در دسترس است. دادگاه‌های استیناف می‌توانند از پرونده‌های ضبط شده برای بررسی دادرسی در محاکم ابتدایی استفاده



ضبط صدا و تصویر بیشتر برای جلسات کیفری مورد استفاده قرار می‌گیرد. همچنین این ابزار اغلب برای شهادت شاهدان آسیب‌پذیر استفاده و توسط دادگاه عالی برای جلسات عمومی به کار برده می‌شود.

شده بود. منشی‌های دادگاه اظهار می‌کردند که برای خواندن یادداشت‌ها با مشکلاتی مواجه هستند و منتقدین معتقد بودند که این سیستم آسیب‌پذیری‌هایی را در برابر فساد ایجاد می‌کند.

مزایای گزارش الکترونیکی

در ادامه این مقاله به بررسی برخی از مزایای بالقوه سیستم‌های گزارش الکترونیکی می‌پردازیم. برخی از مزایا عبارتند از:

● رفتار متمدنانه: نظارت بر دادگاه به رفتارهای مودبانه و متمدنانه‌تر منجر می‌شود که به نوبه خود می‌تواند باعث

اما هنوز به طور کامل در دادگاه‌های روزانه به کار گرفته نشده‌اند. تجهیزات ضبط صدا در دهه‌ها سالن دادرسی نصب شده است. شرکت‌کنندگان می‌توانند با توجه به تصمیم قاضی دادگاه صدا را ضبط کنند. ضبط صدا و تصویر بیشتر برای جلسات کیفری مورد استفاده قرار می‌گیرد. همچنین این ابزار اغلب برای شهادت شاهدان آسیب‌پذیر استفاده و توسط دادگاه عالی برای جلسات عمومی به کار برده می‌شود. اما در پرونده‌های دیگر، کاربران شکایت دارند که روند رونویسی به اندازه کافی برای برطرف کردن نیازهای آنها سریع انجام نمی‌شود. در آسیا، دادگاه‌های مالزی، پرونده‌ها را با فرمت‌های صوتی و تصویری ضبط می‌کنند و این امر امکان رونویسی خودکار را فراهم می‌کند. در سوی دیگر، دیوان عالی سنگاپور از رونویسی دیجیتالی استفاده می‌کند که ضبط‌های صوتی را ایجاد می‌کند و سپس به رونوشت‌ها در زمان واقعی تبدیل می‌شوند. این ضبط‌صوت‌ها می‌توانند با یادداشت‌های قاضی‌ها در طول جلسات دادگاه هماهنگ شوند. از این رو، قاضی می‌تواند به طور همزمان شنیده‌ها را بررسی و یادداشت‌های مربوطه را مشاهده کند. طرف‌های دعوی در دادگاه هزینه خدمات رونویسی به ارائه‌دهنده آن پرداخت می‌کنند.

در آفریقا نیز این اتفاقات در حال رخ دادن است. در کنیا به طور آزمایشی از سیستم ضبط A/V استفاده می‌شود. پیش از این، یادداشت‌های دست‌نویس قاضی تنها مستندات پرونده دادگاه را تشکیل می‌داد، بنابراین قضات کنیایی به این مشهور بودند که یادداشت‌های فراوان می‌نویسند و همین باعث شده بود تا از ظرفیت آنها برای حضور فعال در دادرسی‌ها و بررسی و مشاهده طرفین دعوی به درستی استفاده نشود و این به نوعی مانع تبدیل





به ۵ ساعت تماشای فیلم نیاز دارد، اما این زمان در خواندن رونویسی تنها ۳۰ دقیقه است.

● نقص عملکرد می‌تواند فاجعه‌بار باشد، و گاه نیاز به آزمایش مجدد دارد.

● پرداخت هزینه‌های این خدمات نیز همچنان جای سوال است. آیا باید برون سپاری شود یا توسط کارمندان دادگاه انجام شود؟ آیا طرفین دعوی می‌توانند رونویسی کنند؟

از این رو، همه دادگاه‌ها نسبت به استفاده از چنین فناوری اشتیاق نشان نمی‌دهند. حتی در برخی کشورها، دادگاه‌ها سیستم‌های الکترونیکی خود را رها کرده و به تندنویسی بازگشته‌اند، با این استدلال که تندنویسان سریعتر، دقیق‌تر و مقرون به صرفه‌تر هستند. تندنویسان همچنین می‌توانند ترجمه در زمان واقعی و نسخه‌های روزانه از رونوشت‌ها را ارائه دهند، چیزی که بیشتر سیستم‌های ضبط قادر به انجام آن نیستند.

از آنجایی که کشورها به بهینه‌سازی این جنبه از روند دادرسی فکر می‌کنند، باید این تجربیات مختلف را با دقت در نظر گرفت و مورد بررسی قرار داد. برای کشورهای در حال توسعه، مسیر فناوری ممکن است منطقی‌تر از آموزش نسل جدیدی از تندنویسان به نظر برسد. همچنین استفاده از این روند، می‌تواند به ایجاد اعتماد در بین شهروندان در طول دادرسی کمک کند.

فناوری چیزی است که این امکان را فراهم می‌آورد اما به خودی خود یک راه حل نیست. از آنجا که قضات از فناوری دادگاه استفاده می‌کنند، ضروری است تا بررسی کنید که کدام گزینه به بهترین وجه کار می‌کند، بالاترین ارزش را برای هزینه کردن دارد، و به احتمال زیاد باعث افزایش کارایی و کیفیت روند برگزاری دادگاه و در نهایت اجرای عدالت می‌شود. (۵)

منبع: worldbank

پرهزینه‌ای هستند و باعث ایجاد تاخیر می‌شوند، چرا که باید به طور مرتب نگهداری و تعمیر شوند و این فناوری همیشه منبع باز نیست.

● تمام فناوری‌ها برابر نیستند. ضبط ویدیو هزینه بیشتری دارد و برای فایل‌های الکترونیکی بیشتری نسبت به ضبط صدا برای ذخیره‌سازی آنها مورد نیاز است. هر فناوری که در دادگاه مورد استفاده قرار می‌گیرد، به کارکنان ماهر که بتوانند به طور موثر آن را به اجرا دریاورند و همچنین هزینه‌های اضافی برای آموزش و پشتیبانی از آنها نیازمند است.

● این فناوری به زمان بیشتری نیاز دارد. برای نمونه بررسی یک شهادت ۵ ساعته

و از درستی رویه آنها اطمینان حاصل کنند، به ویژه در مواردی که به شواهد بصری یا شفاهی نیاز است.

● **جلوگیری از سوءاستفاده از روند دادرسی یا فساد اداری:** در حالی که گزارش‌های الکترونیکی نمی‌تواند جلوی وقوع جرم در خارج از دادگاه را بگیرد، اما باعث جلوگیری از سوءاستفاده از روند دادرسی می‌شود، همچنین نظارت بیشتر می‌تواند اثر بهتری در این زمینه داشته باشد.

● **افزایش دسترسی به عدالت:** گزارش دادگاه می‌تواند در طول یک محاکمه با رونویسی در زمان برپایی آن یا توسعه سیستم‌های صوتی به مدعیان دعوی ناشنوا کمک کند و کیفیت ترجمه و تفسیر را بهبود بخشد. سیستم‌های A/V باعث ایجاد فضایی دوستانه‌تری برای قربانیان آسیب‌پذیر علیه فراهم می‌کند، چرا که این اتفاق می‌تواند در بیرون از دادگاه انجام می‌شود.

معایب گزارش الکترونیکی

پیش از این به مزایای گزارش‌های الکترونیکی در دادگاه‌ها اشاره کردیم، اما این گزارش‌ها دارای اشکالاتی نیز هستند.

● سیستم‌های خودکار کار دشوار و

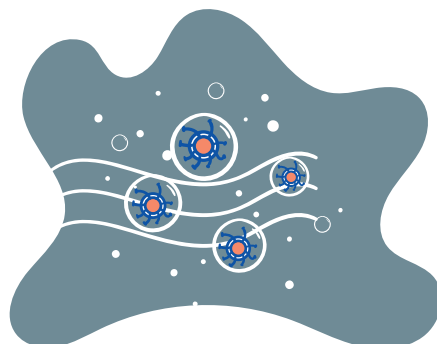


هر فناوری که در دادگاه مورد استفاده قرار می‌گیرد، به کارکنان ماهر که بتوانند به طور موثر آن را به اجرا دریاورند و همچنین هزینه‌های اضافی برای آموزش و پشتیبانی از آنها نیازمند است.

با ویروس کرونا بیشتر آشنا شوید



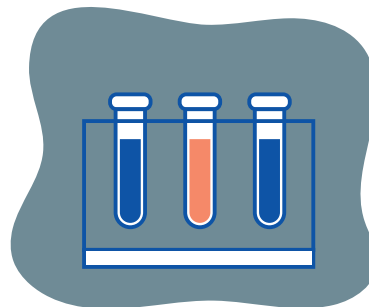
ویروس از ارتباط نزدیک فرد با فرد
از طریق ذرات منتشر می شود



ویروس ممکن است زمانی که ذرات
کوچک در هوا باقی می ماند،
از طریق هوا انتشار یابد



علائم بیماری می تواند در دو هفته
بعد از ابتلا به بیماری بروز پیدا کند



فقط تست آزمایشگاهی تعیین شده
می تواند ویروس را تشخیص دهد

علائم



سرفه



تب



تنگی نفس

از خودتان محافظت کنید



مرتب دست هایتان را
بشوید



در صورت مراقبت از کسی
که علائم بیماری را دارد، از
ماسک استفاده کنید



از دست زدن به صورتتان
با دست های نشسته
خودداری کنید

بخشی از پیام نوروزی ریاست محترم قوه قضائیه:

در سال جدید خود را موظف می‌دانیم
با جدیت و برنامه‌ریزی و در همکاری
با مسئولان اجرایی، در راستای
منویات مقام معظم رهبری و تحقق
شعار حکیمانه ایشان برای امسال،
یعنی «جهش تولید» گامی ماندگار
برداشته و اجازه ندهیم هیچ بهانه‌ای
از جمله تحریم، کرونا و... چرخ صنعت و
موتور خدمت‌رسانی را کند کند.

