

دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، از مردم برای مردم



چهارمین نشست هم اندیشی نمایندگان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی



مقدمه

الکترونیک قضایی به فعالیت خود ادامه دادند و حاصل اقدامات آنها با حضور کارشناسان کانون جمع‌بندی و نتایج توسط دبیر هر کارگروه در همایش ارائه شد.

نمایندگان محترم مدیران استانی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در قالب پنج کارگروه «مدیریت ارتباط با ارباب رجوع در ارائه خدمات»، «مدیریت توسعه کسب و کار دفاتر»، «نقش مؤثر دفاتر خدمات در مجازی‌سازی خدمات قضایی»، «مدیریت ارتقای بهره‌وری کاربران دفاتر» و «توسعه خدمات مؤثر»، ایده‌ها و پیشنهادات خود را برای ارتقای سطح جایگاه دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و کیفیت خدمت‌رسانی اعلام کردند و در حال حاضر، ثمرات بابرکت این همایش در سطح کانون و دفاتر کاملاً هویداست و با هماهنگی فی‌مابین مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه و کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، این موارد در حال پیگیری برای عملیاتی شدن است.

امید است، دفاتر به جایگاه واقعی خود مطابق آنچه که منویات رهبر معظم انقلاب (مدظله‌العالی) است و در سند تحول و تعالی دستگاه قضایی و سند برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران ترسیم شده است، دست یابند.

همزمان با فرخنده میلاد باسعادت پیامبر رحمت حضرت ختمی مرتبت محمد مصطفی (ص) و سلاله پاکش حضرت امام جعفر صادق (ع) و گرامیداشت هفته وحدت و در آستانه هفته غرورآفرین دفاع مقدس، با اتکاء به الطاف الهی و بر مبنای بهره‌مندی حداکثری از خِرَد جمعی و به ثمر رساندن کار گروهی در چارچوب سند تحول و تعالی قوه قضائیه و اسناد بالادستی کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با بیش از ۱۲۵۰ دفتر در سراسر کشور، چهارمین همایش ملی نمایندگان مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در هفته‌ی پایانی شهریور ماه ۱۴۰۳ به میزبانی تهران برگزار شد.

با عنایت ویژه‌ی «دکتر کاظمی‌فرد/ریاست محترم» و «آقای آقایی/معاون معزز خدمات الکترونیک قضایی» مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه و اعضای ارجمند هیأت مدیره کانون، در این دوره از همایش، برنامه‌ریزی نوینی شکل گرفت و دو هفته قبل از برگزاری همایش، کارگروه‌های تخصصی ایده‌پردازی برای تأمین غنای علمی و محتوایی همایش در فضای مجازی فعال شدند. این کارگروه‌ها، تا ساعاتی قبل از آغاز رسمی چهارمین همایش کشوری نمایندگان مدیران دفاتر خدمات

گزارش تصویری همایش کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی





رئیس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه در همایش نمایندگان مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی سراسر کشور:

دفاتر رتبه‌بندی می‌شوند

ضرورت برگزاری دوره‌های آموزشی صلاحیت کاربران

به گزارش روابط عمومی کانون، دکتر محمد کاظمی فرد سه‌شنبه/۲۷ شهریور در چهارمین نشست هم‌اندیشی نمایندگان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، با اشاره به ابلاغ رتبه‌بندی دفاتر در سه ماه آینده گفت: یکی از مهمترین مسائل در رتبه‌بندی دفاتر ارائه خدمات صلح یاری است؛ در دفتری که خدمات صلح‌یاری و داوری ارائه می‌شود یا دفتری که خدمات جهادی یا سیار ارائه می‌دهد و خدمات با کیفیت ارائه می‌دهد دفتر نمونه است و این دفتر با دفتری که هیچ یک از ویژگی‌های یاد شده را ندارد باید متفاوت در نظر گرفته شود؛ در واقع اکنون خدمات به همه دفاتر یکسان است در حالی که باید برای دفاتر برتر خدمات ویژه در نظر گرفته شود به عنوان نمونه می‌توان در پرداخت درصد به کانون تخفیف لحاظ کرد و دفتری که رتبه بالاتری دارد به جای ۹ درصد میزان درصد کمتری به کانون پرداخت کند. وی گفت: رتبه‌بندی دفاتر در سامانه تنظیم (نوبت دهی الکترونیک) نیز اعلام می‌شود و مردم از کیفیت ارائه خدمات در دفاتر نیز مطلع خواهند شد؛ این اقدام (رتبه‌بندی دفاتر) از سوی معاونت به سرعت در حال پیگیری و اجرایی شدن است.

کاظمی فرد در ادامه اظهارات خود، افزود: یکی از خدماتی که اخیراً به صلاحیت دفاتر خدمات الکترونیک قضایی افزوده شده است موضوع استشهاده الکترونیکی است.

وی درباره توسعه کمی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، اظهار داشت: اکنون مجوز دفاتر جدید خدمات الکترونیک قضایی در درگاه ملی مجوزها صادر می‌شود و در ماه دی یا بهمن امسال نیز آزمون جدید دفاتر برگزار خواهد شد.

رئیس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه اضافه کرد: طبق برنامه‌ریزی قبلی بنا داشتیم تا حدود ۶۰۰ دفتر به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی اضافه کنیم اما با توجه به انصرافی‌ها و بررسی صلاحیت در حال ارزیابی و تهیه گزارش نهایی هستیم.

وی در ادامه درباره ارائه خدمات سیار به خانواده شهدا گفت: خدمات سیار بسیار ارزشمند و ماندگار است و جای قدردانی دارد و اگر چه در سهم مالی دفاتر تاثیرگذار نیست اما به اعتبار دفاتر و جایگاه آنها در حاکمیت کمک خواهد کرد.

دکتر کاظمی فرد به فعالیت سامانه تسهیم اشاره کرد و گفت: این مشکل حل نشدنی بود و سازمان بورس و اوراق بهادار چندین بار به ما مراجعه کرده بود و دفاتر با کار بزرگی که انجام دادند، وضعیت یک میلیون و صد هزار نفر از یک جامعه چهار میلیونی یعنی حدود ۲۵ درصد تعیین تکلیف

شد و اگر سازمان بورس و سازمان‌های مرتبط همکاری داشته باشند این رویه را ادامه خواهیم داد تا این مشکل ملی حل شود.

رئیس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه در ادامه با تاکید بر آموزش کاربران، افزود: با برگزاری دوره‌های آموزشی صلاحیت کاربران دفاتر بررسی و برای آنها آموزش‌های جامع در نظر گرفته شود همچنین تخلفات کاربران نیز ثبت شود تا در صورت جابجایی بین دفاتر مدیران از این موضوع مطلع باشند.

وی به رفع اختلال سامانه خدمات در دو یا سه ماه گذشته اشاره کرد و گفت: با فعالیت جدید اختلال‌ها و قطعی‌ها به شدت کاهش پیدا کرد و تنها در ماه گذشته به یک مورد قطعی داشتیم و بسیاری از قطعی‌های مقطعی را به سرعت برطرف کردیم.

رئیس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه ابراز امیدواری کرد کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با راه‌اندازی سازمان فناوری و مستقل کردن تجهیزات خود بسیاری از این مشکلات را برطرف کند در واقع داشتن فکر فناوری در کانون در عمل اختلال سامانه را به شدت کاهش خواهد داد.

وی ادامه داد: یکی از مواردی که کانون باید مدنظر قرار دهد، نداشتن نیروی فنی در دفاتر است. در یک مقطعی حضور نیروی فنی در دفاتر حذف شد و مقرر شده بود که یک تیم فناوری از سوی کانون اقدامات را پیش ببرد اگر چنین موضوعی محقق نمی‌شود نیاز به اصلاح آیین نامه و استقرار نیروی فنی در دفاتر باید احصاء شود.

کاظمی فرد تصریح کرد: در زمینه فعالیت دفاتر خدمات الکترونیک قضایی جایابی جدید باید صورت گیرد چراکه دوره آنچه به عنوان فعالیت دفتر خدمات الکترونیک قضایی در سال ۱۳۹۳ تعریف شده بود، سر آمده است و اگر دفاتر جدید مد نظر است و قرار است مشکلات قوه قضاییه را حل کند باید تعاریف جدیدی داشته باشیم.

وی در پایان تصریح کرد: ذات دنیای فناوری تغییر است و از آنجایی که ویژگی دفاتر خدمات، الکترونیکی بودن است از اینرو ناگزیر به تغییر هستیم و اگر تغییر نکنید ضعیف خواهید شد.

شایان ذکر است، خانواده بزرگ کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با شعار «دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، از مردم برای مردم» در قالب بیش از ۱۲۰۰ دفتر با نیروهای متعهد و متخصص در سراسر کشور، در تحقق «قوه قضائیه هوشمند در تراز انقلاب اسلامی» در همکاری با مرکز آمار و فناوری اطلاعات دستگاه قضایی، همواره مشغول خدمت‌رسانی به عموم مردم شریف ایران اسلامی است.

مدیرعامل کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی:

ارائه خدمات الکترونیک قضایی سیار در ۲۰ استان آموزش بیش از ۲۰۰۰ کاربر در دفاتر



محمدرضا سلطانی گفت: اکنون در ۵۰ شهر از ۲۰ استان کشور و بیش از ۱۸۰ دفتر، خدمات الکترونیک قضایی سیار ارائه می‌شود. به گزارش روابط عمومی کانون، محمدرضا سلطانی/مدیرعامل کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی سه‌شنبه/۲۷ شهریور در چهارمین نشست هم‌اندیشی نمایندگان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با تبریک و تهنیت میلاد رسول اکرم (ص) و امام جعفر صادق (ع) و گرامیداشت هفته وحدت اظهار داشت: آنچه در کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی اتفاق می‌افتد، حاصل کار گروهی اعضای هیأت مدیره و اعتماد و اطمینان ریاست مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه است.

وی به تشکیل کارگروه‌های تخصصی ایده‌پردازی اشاره کرد و افزود: در این دوره از نشست هم‌اندیشی نمایندگان استانی، کارگروه‌های تخصصی و کارشناسی تشکیل و از دو هفته قبل در فضای مجازی فعال شدند؛ همچنین از روز گذشته نیز این کارگروه‌ها به فعالیت خود ادامه دادند و حاصل اقدامات آنها با حضور کارشناسان کانون جمع‌بندی شد که در همین جلسه نتایج آن توسط دبیر هر کارگروه ارائه خواهد شد.

سلطانی در تشریح عملکرد کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، به ارائه خدمات سیار اشاره کرد و گفت: در پایان سال ۱۴۰۲ خدمات سیار تنها در ۱۵ دفتر در تهران ارائه می‌شد اما با فراخوان کانون در سه ماه اخیر، اکنون در ۵۰ شهر از ۲۰ استان و بیش از ۱۸۰ دفتر خدمات سیار ارائه می‌شود.

مدیرعامل کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی اضافه کرد: تاکنون بیش از ۳۰۰۰ نوع خدمت به صورت خدمات سیار ارائه شده است.

وی همچنین به مقوله آموزش نیز اشاره کرد و گفت: آموزش کاربران در تکریم ارباب رجوع و ارتقای کیفیت خدمات در دفاتر نقش بسزایی دارد؛ بنابراین با عنایت به نامه معاون محترم خدمات الکترونیک قضایی مافا قوه قضائیه در خصوص آموزش کاربران غیرحقوقی، اکنون این آموزش برگزار شده است و بیش از ۲۰۰۰ کاربر در سراسر کشور به صورت آفلاین (غیرحضور) از آموزش بهره‌مند هستند و پس از پایان دوره آزمون جامع برگزار و در برنامه‌های آتی نیز سایر آموزش‌های ضمن خدمت مقتضی در دستور کار قرار دارد.

سلطانی در ادامه اظهارات خود با اشاره به اینکه اصلاح اساسنامه در مصوبه هیأت مدیره قرار گرفته است، اظهار داشت: این مورد در دست بررسی است و ان‌شاءالله با کار کارشناسی موارد اصلاحی اعمال خواهد شد.

وی در خصوص بازنگری وظایف نمایندگان استانی گفت: به جهت به‌روزرسانی شیوه‌نامه از منظر انتظارات کانون و اقدامات نمایندگان، هیأت مدیره کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی این مهم را در

دستور کار قرار دهند.

مدیرعامل کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی تصریح کرد: انتظار هیأت مدیره این است که دستورالعمل‌های ابلاغی صادر شده از کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و سایر مراجع ذیصلاح، درصدد هماهنگی بیشتر مدیران دفاتر باشد و همانگونه که تاکنون نمایندگان دفاتر پشتیبان کانون بوده‌اند، از این پس نیز همین‌گونه عمل کنند و در واقع از سویی نماینده مدیران دفاتر و از سوی دیگر همراه کانون باشند.

وی درباره اقدامات کانون در سامانه «تسهیم» سهام عدالت متوفیان اظهار داشت: کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در سال ۱۴۰۲ درصدد خدمت‌رسانی در این عرصه برآمد و در ۲۸ اسفند سال گذشته، فعالیت در این سامانه غیر فعال شد.

سلطانی افزود: به‌منظور احیای حقوق عامه و با هدف تعیین تکلیف سهام وراث متوفیان، خدمت جدیدی تحت عنوان «تسهیم» به سبد دفاتر خدمات الکترونیک قضایی افزوده شد؛ به جهت تبادل مالی بالا فی‌مابین کانون و دفاتر در این خدمت، برخی از دفاتر از کانون بدهکار و بستانکار شدند که با تدابیر صورت گرفته در هیأت مدیره، برای بیش از ۸۰ درصد از دفاتر، تسویه حساب مالی صورت گرفته و مابقی نیز در دست اقدام است.

وی با اشاره به مصوبه سال گذشته هیأت مدیره مبنی بر استقرار وکلا در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی برای ارائه خدمت مشورت و مشاوره حقوقی به مردم گفت: جلسات متعددی با کانون وکلای دادگستری مرکز برگزار و مقرر شد تا یک ماه این طرح به صورت آزمایشی در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در تهران اجرا و پس از اخذ بازخورد، برنامه‌ریزی بعدی برای چگونگی اجرای این طرح انجام شود.

مدیرعامل کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی از خدمات مجموعه همکاران کانون بویژه عوامل پشتیبانی و اجرایی قدردانی کرد و افزود: همکاران در این چند روز برای برگزاری چهارمین نشست هم‌اندیشی نمایندگان استانی زحمت مضاعفی متحمل شدند.

گفتنی است، چهارمین نشست هم‌اندیشی نمایندگان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی روز سه‌شنبه ۲۷ شهریور ۱۴۰۳ با حضور ریاست مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه، اعضای هیأت مدیره کانون و مدیران استانی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در تهران برگزار شد. شایان ذکر است، خانواده بزرگ کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با شعار «دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، از مردم برای مردم» در قالب بیش از ۱۲۰۰ دفتر با نیروهای متعهد و متخصص در سراسر کشور، در تحقق «قوه قضائیه هوشمند در تراز انقلاب اسلامی» در همکاری با مرکز آمار و فناوری اطلاعات دستگاه قضایی، همواره مشغول خدمت‌رسانی به عموم مردم شریف ایران اسلامی است.





معاون خدمات الکترونیک قضایی مرکز آمار و فناوری اطلاعات
قوه قضاییه:

دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به عنوان درگاه قوه قضاییه در تکریم مراجعین اثرگذار هستند

به گزارش روابط عمومی کانون، محمدحسین آقایی/معاون خدمات الکترونیک قضایی مافا قوه قضاییه و عضو هیأت مدیره کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در چهارمین نشست هم‌اندیشی نمایندگان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی که سه‌شنبه ۲۷ شهریور در تهران برگزار شد، گفت: این دفاتر بعنوان درگاه قوه قضاییه با فراهم نمودن زمینه‌های دسترسی آسان‌تر و سریع‌تر مردم به خدمات قضایی، در تکریم مراجعین به بخش‌های مختلف دستگاه قضایی کشور، اثرگذار هستند.

وی در ادامه افزود: اکنون در شرایطی که دستگاه قضایی با کمبود نیروی اداری مواجه است، دفاتر خدمات الکترونیک قضایی نقش مهمی را در تسهیل آرایه خدمات قضایی به مراجعین و کاهش اطاله دادرسی بر عهده دارند، از این رو دفاتر باید در تنظیم و ثبت دادخواست‌ها، شکوائیه‌ها و درخواست‌های مردم نهایت دقت را داشته باشند تا خدای ناکرده موجبات اطاله دادرسی و تضییع حقوق شهروندان نشود.

آقایی درباره نقل و انتقال مدیران دفاتر اظهار داشت: نظر رئیس محترم مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه و اینجانب فراهم نمودن زمینه‌های انتقال دفاتر به محل‌های مورد تقاضاست.

وی ادامه داد: به هر حال هر کسی ممکن است به دلیل شرایط زندگی خود ناگزیر به جابجایی شود اما گاهی ممکن است در برخی نقاط کشور تنها یک دفتر فعال باشد؛ بنابراین شرایط انتقال مشخص است و باید از طریق کمیته حقوقی این موضوع بررسی شود و این کمیته نیز با نگاه مثبت درخواست‌ها را به صورت دقیق بررسی و ارزیابی می‌نماید.



دفاتر خدمات الکترونیک قضایی گفت: موارد و رویه‌های اختلافی در کمیسیون حقوقی مورد بررسی قرار می‌گیرد و رویه واحد پیشنهادی آن کمیسیون، از سوی مدیرعامل کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، به دفاتر ابلاغ می‌شود.

آقایانی در ادامه‌ی اظهارات خود با اشاره به پیشرفت امور گفت: دستیابی به اهداف پیش‌بینی شده و توسعه پایدار دفاتر خدمات الکترونیک قضایی مستلزم هم‌اندیشی و هم‌فکری همه مدیران و کارکنان خدمت‌دهندگان است، از این‌رو از راهکارها و پیشنهادات نوآورانه و اثرگذار برای ارتقاء کیفیت خدمات و توسعه پایدار دفاتر استقبال می‌کنیم.

معاون خدمات الکترونیک قضایی مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه، در پایان ضمن تشکر از خدمات و زحمات اعضای هیأت مدیره و مدیر عامل سابق کانون، وفاق و تعامل سازنده، تلاش و پیگیری‌های مضاعف و مستمر، برای ارائه برنامه و طرح‌های مؤثر و فناورانه و بهره‌مندی از هوش مصنوعی جهت تقویت جایگاه و توسعه پایدار دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با رعایت الزامات را، از ویژگی‌های ارزشمند هیأت مدیره و مدیر عامل جدید دانست.

شایان ذکر است، خانواده بزرگ کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با شعار «دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، از مردم برای مردم» در قالب بیش از ۱۲۰۰ دفتر با نیروهای متعهد و متخصص در سراسر کشور، در تحقق «قوه قضائیه هوشمند در تراز انقلاب اسلامی» در همکاری با مرکز آمار و فناوری اطلاعات دستگاه قضایی، همواره مشغول خدمت‌رسانی به عموم مردم شریف ایران اسلامی است.

آقایانی خاطر نشان کرد: موضوع مهم در انتقال دفاتر این است که تا زمانی که نتوانیم جایگزینی مناسب برای آن دفتر در نظر بگیریم، عملاً امکان موافقت با درخواست جابجایی و انتقال وجود ندارد، زیرا انتقال دفتر بدون تعیین جایگزین مناسب، موجب ایجاد وقفه و اختلال در ارائه خدمات قضایی به هموطنان عزیز می‌شود و این موضوع با هدف تاسیس دفاتر که همان دسترسی آسان مردم به خدمات قضایی است مغایرت دارد.

معاون مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه اظهار کرد: اینکه گفته شده است «درخواست جابجایی و انتقال تنها یک مورد و یک بار امکان دارد»، چنین موضوعی صحیح نیست و ممکن است فردی چند بار درخواست خود را مطرح کرده باشد و بدیهی است که همه درخواست‌ها مورد بررسی قرار گرفته و نتیجه آن نیز اعلام می‌شود؛ لیکن توجه به این نکته مهم است، که ملاک در جابجایی دفتر، فراهم بودن زمینه‌های دسترسی آسان مردم به خدمات و متوقف نشدن ارائه خدمات در آن منطقه است.

آقایانی ادامه داد: تقویت و توسعه دفاتر در زمره‌ی برنامه‌های این معاونت است و به نظر می‌رسد با تعیین تکلیف و نهایی شدن نتایج آزمون مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی سال ۱۴۰۱ علاوه بر افزایش کمی تعداد دفاتر کشور، درخواست‌های انتقال نیز کاهش خواهد یافت.

معاون خدمات الکترونیک قضایی مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه در ادامه با اشاره به فعالیت کمیسیون حقوقی کانون



گزیده‌ای از صحبت‌های مدیران کارگروه‌های تخصصی کانون در چهارمین همایش کشوری نمایندگان مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی





رئیس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه و سایر حاضرین و تبریک ایام میلاد مبارک نبی مکرم اسلام (ص) و امام جعفر صادق علیه السلام اظهار داشت: امیدوارم دفاتر به جایگاه واقعی خود مطابق آنچه که منویات رهبر معظم انقلاب (مدظله العالی) است و در سند تحول و تعالی دستگاه قضایی و در سند برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران ترسیم شده است، دست یابند. رئیس هیأت مدیره کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با اشاره به پیشرفت فناوری اطلاعات و با توجه به برنامه هفتم پیشرفت ابراز امیدواری کرد تا دفاتر به جایگاه شایسته خود دست یابند.

وی خاطرنشان کرد: دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با توجه به تحولات عرصه فناوری اطلاعات نیاز به پوست اندازی و تحول جدی دارند.

در ادامه، گزیده‌ای از صحبت‌های هر یک از دبیران کارگروه‌های ۵ گانه‌ی تخصصی کانون در این همایش را مشاهده می‌فرمایید:

به گزارش روابط عمومی کانون، در چهارمین نشست هم‌اندیشی نمایندگان مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی سراسر کشور که با حضور دکتر محمد کاظمی‌فرد/رئیس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه و اعضای هیأت مدیره کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی طی روزهای دوشنبه و سه‌شنبه/۲۶ و ۲۷ شهریور ماه در تهران برگزار شد، نمایندگان استانی دفاتر در قالب پنج کارگروه «مدیریت ارتباط با ارباب رجوع در ارائه خدمات»، «مدیریت توسعه کسب و کار دفاتر»، «نقش مؤثر دفاتر خدمات در مجازی‌سازی خدمات قضایی»، «مدیریت ارتقای بهره‌وری کاربران دفاتر» و «توسعه خدمات مؤثر»، ایده‌ها و پیشنهادات خود را برای ارتقای سطح جایگاه دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و کیفیت خدمت‌رسانی اعلام کردند. مهدی نیکزاد رئیس هیأت مدیره کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در این نشست هم‌اندیشی، ضمن خیر مقدم به



خدمات سیار دفاتر گسترش یابد

پیشنهاد معافیت دفاتر از پرداخت هزینه کسب و پیشه اصناف



«حمید امینی ناغانی» دبیر کارگروه «مدیریت توسعه کسب و کار دفاتر» و نماینده دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در استان چهارمحال و بختیاری درباره افزایش خدمات و حفظ جایگاه حقوقی مدیران گفت: انجام خدمات حقوقی و خدمات مراجع شبه قضایی و ارتباط با درگاه های اجرایی مشمول قانون سیاست های اصل ۴۴ مصوب سال ۱۳۸۷ و بخشنامه ساماندهی خدمات حقوقی در دستگاه های اجرایی ضروری است.

وی به توسعه خدمات سیار دفاتر خدمات الکترونیک قضایی اشاره کرد و افزود: خدمات سیار باید گسترش یابد؛ به نحوی که تنها مشمول معلولین و جانبازان قرار نگیرد و بتوانیم برای سیاستمداران، مدیران و اساتید دانشگاه نیز این خدمت را ارائه دهیم.

امینی ناغانی با اشاره به دعاوی موضوع بند ۱۴ قانون محکومیت های مالی و تامین دلیل و یا دعاوی که تدافعی نیستند، اظهار داشت: دفاتر خدمات الکترونیک قضایی می توانند این نوع دعاوی را بر عهده گیرند. وی اضافه کرد: به عنوان نمونه قبل از اینکه دادخواست موضوع دعاوی که مبلغ آن مشخص نیست (موضوع تبصره ماده ۱۴) توسط دفاتر به کارشناس ارجاع و کارشناس مبلغ را تعیین و سپس دادخواست ثبت شود که موجب اطاله دادرسی و اتلاف وقت مردم نشود.

نماینده دفاتر خدمات الکترونیک قضایی چهارمحال و بختیاری ادامه داد: درخواست های موضوع ماده ۴۷۷ قانون آیین دادرسی کیفری و ماده ۳۸۷ قانون دادرسی مدنی نیز از طریق دفاتر خدمات الکترونیک قضایی امکان پذیر است. امینی ناغانی اظهار داشت: بهره برداری از ظرفیت های قانون معافیت پرداخت حق بیمه سهم کارفرما در خصوص کارگاه های خدماتی بیش از پنج نفر و پیگیری و اصلاح فهرست پیوست نیز در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی قابلیت اجرا دارد.

وی افزود: ضرورت دارد تا شیوه نامه ای واحد برای اعطا و حذف کاربران تدوین گردد تا این موضوع توسط معاونت ها به صورت سلیقه ای عمل نشود. دبیر این کارگروه گفت: معافیت دفاتر از پرداخت هزینه کسب و پیشه اصناف و صرفه جویی در تجهیزات و هزینه های دفاتر نیز از دیگر پیشنهادات کارگروه است.

وی ادامه داد: مهمترین موضوع آن است که با توجه به اینکه دفاتر

خدمات الکترونیک قضایی بازوهایی توانمند برای دستگاه قضایی هستند و امکانات خود از قبیل تجهیزات، نیروهای متخصص و املاک خود را در اختیار مردم برای طرح دعاوی و ارائه خدمات قرار داده اند، انتظار و تقاضا داریم که دفاتر در رسانه ها معرفی شوند؛ در این راستا رسانه ها با همکاری کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه برای معرفی بهتر دفاتر به مردم از نحوه خدمت رسانی، گزارش های مناسب تهیه کنند.

امینی ناغانی خاطرنشان کرد: یکی از الزامات توسعه کسب و کار، اجرا و اعمال صحیح و کامل خدماتی است که در حیطه وظایف دفاتر قرار می گیرد و به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی واگذار شده است.

وی اضافه کرد: مدیران دفاتر خدمات الکترونیک قضایی خواستار اعمال و اجرای کامل خدماتی هستند که جزو اختیارات دفاتر قرار گرفته اما تاکنون اجرایی نشده است؛ خدماتی که مَصوب و برای آنها تعرفه تعیین شده است به طوری که از مجموع ۴۵ بند مصوب متاسفانه امکان استفاده از ۱۵ مورد هنوز فراهم نشده است.

نماینده دفاتر خدمات الکترونیک قضایی چهارمحال و بختیاری، آماده سازی شکایات، لوایح و دادخواست ها را مهمترین خدمت دفاتر برشمرد و گفت: اگر این خدمت راه اندازی شود، لطف بزرگی به مردم صورت خواهد گرفت چرا که همه شکایات، لوایح و دادخواست ها توسط نیروهای متخصص تنظیم در دفاتر انجام خواهد شد.

ارتقای سامانه ابلاغ باعث کاهش اتلاف وقت مراجعین



«اسلامی نژاد» دبیر کارگروه «توسعه خدمات مؤثر» و نماینده دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در استان خراسان رضوی با اشاره به سابقه ۱۰ ساله دفاتر ثبت دادخواست‌های بدوی در دفاتر گفت: اکنون شرح وظایف و خدمات دفاتر بسیار بیشتر شده است و در واقع اکنون بیش از ۴۵ مورد ثبت دادخواست در دفاتر انجام می‌شود که حاکی از اعتماد دستگاه قضا به مجموعه دفاتر خدمات الکترونیک قضایی است.

وی ادامه داد: در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی صلح و سازش‌هایی اتفاق می‌افتد که بابت آن حتی یک ریال هم از مراجعین دریافت نمی‌شود و هدف تنها کاهش آسیب‌های اجتماعی است.

اسلامی نژاد با اشاره به پیگیری‌ها از سوی مدیران برای اعطای مجوز داوری به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی افزود: از ریاست محترم مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه و هیأت مدیره محترم کانون تقاضا داریم با توجه به اینکه اکنون دفاتر اسناد رسمی و مرکز توسعه حل اختلاف قوه قضاییه تفاهم‌نامه همکاری دارند، این تفاهم‌نامه میان مرکز توسعه حل اختلاف قوه قضاییه و کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی نیز منعقد شود. دبیر «کارگروه توسعه خدمات مؤثر» پیشنهاد کرد: از آنجایی که اکنون دادگاه‌های صلح در حال راه‌اندازی است، شیوه‌نامه داوری در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی تدوین شده است که از طریق هیأت مدیره محترم کانون به مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه تقدیم خواهد شد.

«ثبت شکایت‌های شبه قضایی» از طریق دفاتر خدمات الکترونیک از جمله «شکایت‌های مربوط به اداره بازرسی، شکایت‌های مربوط به سازمان تعزیرات حکومتی، شکایت‌های مربوط به اداره کار، شکایات مربوط به شهرداری‌ها و کمیسیون‌های ماده ۹۹ که مربوط به اعتراضات به دهیاری‌ها» و همچنین «طرح دعوا علیه کارشناسان و وکلای دادگستری» پیشنهاداتی است که برای توسعه خدمات مؤثر در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی از سوی اسلامی نژاد مطرح شد. «امکان برگزاری جلسه الکترونیکی» و «ثبت دعاوی برای ایرانیان خارج از کشور»، «احراز هویت از طریق فناوری‌های نوین و هوش مصنوعی»، «مطالعه پرونده از طریق خودکاربری و دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با تایید مقام قضایی» که برای شخص قابل رویت شود همچنین «ارجاع پرونده از طریق خودکاربری با تایید مدیران که از تشکیل پرونده‌های واهی در دستگاه قضایی جلوگیری خواهد کرد» از دیگر پیشنهادات مطرح

برای توسعه خدمات مؤثر در دفاتر توسط اسلامی نژاد بود. نماینده دفاتر خدمات الکترونیک قضایی خراسان رضوی گفت: شیوه‌نامه پذیرش دعاوی در راستای اعمال وحدت رویه و جلوگیری از سردرگمی مردم با همکاری مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه و هیأت مدیره کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی برای جلوگیری از برخورد سلیقه‌ای در دعاوی تهیه شود. دبیر «کارگروه توسعه خدمات مؤثر» به ارتقای سامانه ابلاغ اشاره کرد و افزود: اگر امکانی فراهم شود که افراد همه دادخواست‌ها، لوائح و ابلاغیه‌های قبلی را در سامانه ثبت شده دسترسی پیدا کنند بسیار در کاهش اتلاف وقت و انرژی مؤثر است.

وی پیشنهاد دیگر را راه‌اندازی پردیس قضایی عنوان کرد و در این باره توضیح داد: با توجه به ظرفیت‌های بی‌بدیل در دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، جدای از ثبت دعاوی، ارائه مشاوره حقوقی همچنین با توجه به صلح و سازش‌هایی که در دفاتر رخ می‌دهد، اگر مجوز صلح‌یاری نیز به دفاتر اعطا شود همچنین امر داوری نیز در دفاتر محقق شود در واقع مجموعه کاملی از خدمات در دفاتر به ارباب رجوع ارائه خواهد شد که می‌توان پردیس قضایی به آن اطلاق کرد. اسلامی نژاد به نقش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به عنوان ناظر در فرایند خودکاربری‌ها اشاره کرد و افزود: برای جلوگیری از اطاله دادرسی و تشکیل پرونده‌های ناقص یا طرح دعاوی واهی، اگر دفاتر به جای معاون ارجاع به عنوان ناظر بتوانند به فرایند خودکاربری نظارت داشته باشند در فرایند دادرسی بسیار مؤثر خواهد بود.

*نقش بسیار مهم کاربران

در موفقیت دفاتر خدمات الکترونیک قضایی*



حساب می‌آید.

غفوری فرد به ضرورت تهیه بانک اطلاعاتی کاربران اشاره کرد و افزود: گاهی ممکن است کاربری از ادامه همکاری منصرف شود که این موضوع مشکلات و چالش‌هایی را برای مدیر دفتر ایجاد می‌کند اما اگر بانک اطلاعاتی کاربران آموزش دیده در اختیار مدیران قرار داده شود در صورت نیاز می‌توانند از آن بانک اطلاعاتی کاربر جدید جذب نمایند.

دبیر «کارگروه مدیریت ارتقای بهره‌وری کاربران دفاتر» به اخلاق حرفه‌ای در میان کاربران تاکید کرد و اظهار داشت: نتیجه برخورد مناسب و داشتن اخلاق حرفه‌ای در میان کاربران افزایش رضایت‌مندی مراجعین و همچنین ارتقای سطح رضایت مردم از دستگاه قضا را در پی خواهد داشت.

وی ادامه داد: در حال حاضر ارائه دسترسی کاربر در اختیار معاونت‌های استان نیست و این مورد مدیران را با چالش جدی مواجه کرده است؛ چرا که تا معرفی افراد جدید و دسترسی کاربر جدید وقت زیادی صرف می‌شود و این مهم مدیر را با چالش‌هایی از جمله ازدحام در دفتر و یا فشار کاری بیشتر بر سایر کاربران و احتمال خطا و اشتباه سایر کاربران مواجه می‌کند که در این خصوص می‌توان

«غفوری فرد» دبیر کارگروه «مدیریت ارتقای بهره‌وری کاربران دفاتر» و نماینده دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در استان خوزستان گفت: اصلاح آیین‌نامه دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و جرم‌انگاری تخلفات کاربران در دفاتر، آموزش کاربران شامل آموزش روانشناسی و تخصصی، تدوین نظام یکپارچه حقوق و دستمزد برای کاربران دفاتر، تشکیل ساختار سازمانی کاربران در دفاتر و تعیین وظایف آنها، در نظر گرفتن امور رفاهی برای کاربران دفاتر، در نظر گرفتن بیمه پایه و تکمیلی برای همه کاربران همچنین جذب و استخدام کاربران با تایید حفاظت قوه قضاییه از جمله پیشنهادهایی است که این کارگروه برای ارتقای بهره‌وری کاربران در دفاتر دارد.

وی خاطرنشان کرد: با توجه به راه‌اندازی دفاتر جدید، اکنون تأیید کاربران بسیار زمان‌بر است و حدود یک سال زمان برای تایید آنها، ممکن است مشکلاتی را برای مدیران ایجاد کند.

غفوری فرد تاکید کرد: حضور کاربران در دفاتر به عنوان پایه‌های اصلی بسیار مهم است؛ مسأله‌ی ما این است که چگونه می‌توان این حضور را مؤثرتر مدیریت کرد.

نماینده دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در استان خوزستان اظهار داشت: همان‌گونه که حضور کاربران در دفاتر تامین‌کننده منافع مدیران است، در مقابل مدیران نیز با ارائه بسته‌های حمایتی متناسب باید از کاربران پشتیبانی و حقوق حقه آنها را تامین نمایند؛ البته باید توجه داشت که کار کاربران بسیار سخت و نیازمند دقت است از این‌رو ممکن است یک اشتباه از سوی یک کاربر آخرین اشتباه برای مدیر دفتر و به طور کلی آن دفتر محسوب شود؛ بنابراین آموزش تخصصی کاربران قبل از ورود به دفتر یک ضرورت جدی به



از تجربه دفاتر اسناد رسمی استفاده کرد؛ بدین ترتیب که دسترسی یا خاتمه دسترسی کاربر را به مدیر دفتر سپرد.

نماینده دفاتر خدمات الکترونیک قضایی خوزستان به جذب کاربران دارای تحصیلات و تجربه دانش حقوقی اشاره کرد و گفت: طبق آیین نامه اگر کاربری سهوی یا عمدی مرتکب تخلف شود، مدیر آن دفتر با جرایم سنگینی روبرو خواهد شد و شخصاً باید پاسخگو باشد در حالی که این امر مخالف نص صریح قوانین است و فرد متخلف باید پاسخگو باشد نه شخص دیگری؛ بنابراین باید این مورد در آیین نامه اصلاح شود.

غفوری فرد در ادامه به ضرورت حمایت از کاربران تاکید کرد و افزود: با ارائه بسته‌های حمایتی و تشویقی می‌توان کاربران را برای ایفای نقش مؤثر آنها ترغیب کرد؛ از این رو پیشنهاد می‌شود هر ساله در استان‌های مختلف کاربران نمونه معرفی شوند؛ همچنین در نظر گرفتن بسته‌های تشویقی مانند هدیه ازدواج یا هدیه روز تولد نیز در ایجاد انگیزه برای کاربران تاثیرگذار است.

وی با اشاره به ایجاد نظم محیطی برای کاربران به نصب تابلوی معرفی افراد در هر باجه و در نظر گرفتن لباس‌های متحدالشکل برای کاربران اشاره کرده گفت: این موضوع علاوه بر نظم شکلی باعث ایجاد انگیزه و حاکی از اهمیت کاربران در انجام امور دفتر است.

*نقش مؤثر دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

در مجازی سازی خدمات قضایی *

«انیس الدوله» دبیر کارگروه «نقش مؤثر دفاتر خدمات در مجازی سازی خدمات قضایی» با اشاره به بند خ ماده ۱۱۳ برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران گفت: در این بند قانونی آمده است که «به منظور تسهیل دسترسی مردم به خدمات قضایی از قبیل ارائه و پیگیری دادخواست یا شکوائیه به صورت الکترونیکی؛ قوه قضائیه مکلف است تا پایان سال اول برنامه، سامانه خودکاربری برای تمامی اشخاص ایجاد نماید تا کلیه درخواست های مورد نیاز به صورت غیرحضوری و از طریق درگاه خدمات قضایی ارسال گردد».

وی از ریاست مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه و اعضای هیأت مدیره کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی خواست تا در حد توان و وسع خود در اجرای این قانون اهتمام لازم را به کار گیرند.

دبیر کارگروه «نقش مؤثر دفاتر خدمات در مجازی سازی خدمات قضایی» با تأکید بر لزوم آسیب شناسی برای اجرای این بند قانونی، افزود: باید بررسی شود که آیا با توجه به شرایط موجود امکان اجرایی شدن این بند از قانون فراهم است یا خیر. انیس الدوله اظهار داشت: طرح شکایت و دادخواست امری تخصصی است و همان گونه که برای بیماری باید به پزشک مراجعه کرد، در امور حقوقی نیز باید به فرد متخصص مراجعه شود و اگر قرار است اشخاص به صورت خودکاربری امور حقوقی خود را پیگیری کنند، اگرچه قصد قانون گذار تسهیل امور بوده است اما آیا همه می توانند که این امر تخصصی را به نحو صحیح انجام دهند؟ وی در این خصوص به نقش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در انجام صحیح خودکاربری ها و مجازی سازی امور قضایی تأکید کرد و ادامه داد: دفاتر می توانند با نقش نظارتی خود دادخواست ها و درخواست های شفاف صریح و بدون ایراد مردم را به مجموعه قضایی ارائه دهند.

دبیر کارگروه «نقش مؤثر دفاتر خدمات در مجازی سازی خدمات قضایی» با اشاره به ماده ۵۷ قانون آیین دادرسی مدنی گفت: در این ماده قانونی آمده است که خواهان باید رونوشت یا تصویر اسناد خود را پیوست دادخواست نماید و رونوشت تصویر باید خوانا و مطابقت آن با اصل گواهی شده باشد که در حال حاضر این وظیفه مهم توسط دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در حال انجام است؛ از این رو در صورتی که ارائه خدمات مجازی و غیرحضوری به صورت عمومی انجام شود، نمی توانند مستندات ضمیمه شده به دادخواست، شکوائیه اعتراضی خود را بدون تصدیق به مراجع قضایی ارسال کنند زیرا با ماده ۵۷ قانون آیین دادرسی مدنی در تعارض است.



*پیشنهاداتی برای

تسهیل امور قضایی مراجعان دفاتر *

«سیده فاطمه موسوی» دبیر کارگروه «مدیریت ارتباط با ارباب رجوع در ارائه خدمات» و نماینده دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در استان فارس گفت: اگر در قسمت پیوست ضمایم در سامانه، قسمتی با عنوان مدارک ایجاد شود، زمانی که مدیر دفتر یا کاربر با ارباب رجوع صحبت می‌کند و تقاضای اصل مدارک را دارد، همین موضوع عامل ایجاد تنش میان آنها می‌شود از این‌رو درخواست داریم با فعال‌سازی قسمت کپی مدارک نیز قابل دریافت از ارباب رجوع شود.

وی به فعال‌سازی قابل بازیابی شدن کد رهگیری ضابطین در کارتابل دفاتر خدمات الکترونیک قضایی اشاره کرد و افزود: برخی شکواییه‌ها و دادخواست‌ها از طریق گزارش‌ها از سوی ضابطین ثبت شده است و پیامک آن برای گوشی ارباب رجوع ارسال می‌شود که وی نیز نگران به دفتر مراجعه می‌کند و این در حالی است که ارائه این خدمت در سامانه برای دفاتر فعال نشده است و در این شرایط مدیر یا کاربر دفتر نه تنها نمی‌تواند از اضطراب مراجعه کننده بکاهد بلکه شرایط او را ممکن است بدتر کند.

دبیر «کارگروه مدیریت ارتباط با ارباب رجوع در ارائه خدمات» در پایان، پیشنهاداتی برای تسهیل در درخواست رفع توقیف، تقاضای بازیابی لایحه و دادخواست‌ها با شماره ملی، رؤیت سوابق کیفری افراد در کارتابل دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، غیرفعال‌سازی پیامک‌ها در پرونده‌های رسوبی همچنین عدم ارسال پیامک به شاهدین و نحوه اجرای احکام نیز ارائه کرد.

شایان ذکر است، خانواده بزرگ کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با شعار «دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، از مردم برای مردم» در قالب بیش از ۱۲۰۰ دفتر با نیروهای متعهد و متخصص در سراسر کشور، در تحقق «قوه قضائیه هوشمند در تراز انقلاب اسلامی» در همکاری با مرکز آمار و فناوری اطلاعات دستگاه قضایی، همواره مشغول خدمت‌رسانی به عموم مردم شریف ایران اسلامی است.



نتایج تحلیل نظرسنجی همایش نمایندگان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی شهریور ماه ۱۴۰۳

گزارش نمودار ستونی میانگین ارزشیابی مولفه های نظرسنجی همایش نمایندگان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی (تهران - شهریور ماه ۱۴۰۳)



*براساس نتایج تحلیل داده های به دست آمده از اجرای فرم نظرسنجی از نمایندگان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در همایش شهریور ماه ۱۴۰۳ در چهار مولفه ی (ارزشیابی کارگروه ها، ارزشیابی سخنران آموزشی، ارزشیابی نحوه ی پاسخگویی مسئولین همایش و ارزشیابی کیفیت برگزاری همایش) نتایج ذیل کسب گردید.

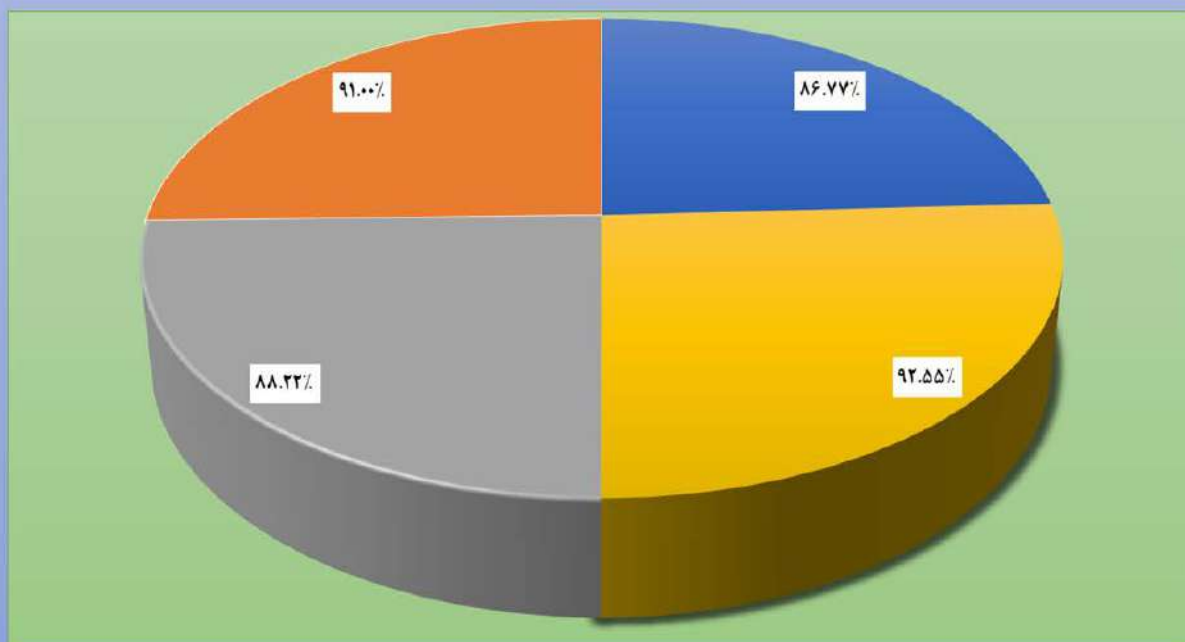
*مولفه ی ارزشیابی سخنران آموزشی (آقای دکتر قربان محمد پورقاز) با کسب امتیاز ۸,۳۳ از ۹ (امتیاز کامل) میزان ۹۲,۵۵٪ رضایت به عنوان بهترین مولفه در سطح عالی ارزیابی گردید.
* مولفه ی ارزشیابی کارگروه ها با امتیاز ۷,۸۱ از ۹ (امتیاز کامل) میزان ۸۶,۸۸٪ رضایت در سطح خوب ارزیابی گردید.

* مولفه ی ارزشیابی نحوه ی پاسخگویی مسئولین همایش ۷,۹۴ از ۹ (امتیاز کامل) میزان ۸۸,۲۲٪ رضایت در سطح خوب ارزیابی گردید.

*ارزشیابی کیفیت برگزاری همایش ۸,۱۹ از ۹ (امتیاز کامل) میزان ۹۱٪ رضایت در سطح عالی ارزیابی گردید.
از دیدگاه نمایندگان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی ارزیابی گردید.

*همچنین میانگین کلی ارزشیابی همایش از دیدگاه نمایندگان دفاتر با امتیاز ۸,۰۷ از ۹ (امتیاز کامل) میزان ۸۹,۶۶٪ رضایت در سطح خوب از دیدگاه نمایندگان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی ارزیابی گردید.

گزارش نمودار دایره ای میانگین ارزشیابی مولفه های همایش نمایندگان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی (شهریور ماه - ۱۴۰۳)



ارزشیابی کیفیت برگزاری همایش ارزشیابی سخنران آموزشی ارزشیابی نحوه ی پاسخگویی مسئولین همایش ارزشیابی کارگروه ها



روابط عمومی
کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی