

نقش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در توسعه قضایی ایران

مهدی نیکزاد^۱

مسعود همت^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸

چکیده

دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به عنوان یکی از ابتکارات کلیدی قوه قضاییه ایران، نقش محوری در مدرن سازی و توسعه نظام قضایی کشور ایفا می کنند. این دفاتر با ارائه خدمات الکترونیکی نظیر ثبت دادخواست ها، پیگیری پرونده ها، ابلاغ الکترونیکی اوراق قضایی و ارائه مشاوره حقوقی، ضمن کاهش بار مراجعات حضوری به محاکم، دسترسی به عدالت را تسهیل کرده اند. از منظر توسعه قضایی، این نهادها با افزایش شفافیت، کاهش زمان رسیدگی به پرونده ها و بهبود کارایی فرآیندهای قضایی، به تقویت اعتماد عمومی به نظام عدالت محور کمک می کنند. همچنین، بهره گیری از فناوری اطلاعات در این دفاتر، امکان استانداردسازی رویه های قضایی و کاهش فساد اداری را فراهم آورده است. با این حال، چالش هایی نظیر نابرابری دسترسی به فناوری در مناطق محروم، نیاز به آموزش مستمر کارکنان و ضرورت ارتقای زیرساخت های دیجیتال، نیازمند توجه جدی است. در مجموع، دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به عنوان بازوی اجرایی تحول دیجیتال در نظام قضایی ایران، پتانسیل بالایی در تحقق اهداف توسعه پایدار قضایی دارند، مشروط بر اینکه با برنامه ریزی دقیق و سرمایه گذاری مستمر همراه شوند.

واژگان کلیدی

توسعه قضایی، شفافیت قضایی، ابلاغ الکترونیکی، فساد اداری، تحول دیجیتال، کارایی قضایی

۱. کارشناسی ارشد حقوق خصوصی، دانشگاه آزاد اسلامی شهرضا. khadamat.ghazaei.shahreza@gmail.com

۲. عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرضا.

۱. مقدمه

در عصر تحولات فناوری و گسترش نظام‌های مبتنی بر داده و اطلاعات، نهادهای قضایی نیز ناگزیر از همگامی با مقتضیات نوین حکمرانی شده‌اند. در این میان، دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به‌مثابه یکی از ابزارهای کلیدی در مسیر نوسازی و تحول در ساختار عدالت، نقش مهمی در تحقق اهداف توسعه قضایی در جمهوری اسلامی ایران ایفا می‌کنند. توسعه قضایی مفهومی چندلایه و پویاست که از یک‌سو بر تقویت زیرساخت‌ها و کارآمدسازی فرآیندهای دادرسی تأکید دارد و از سوی دیگر، در پی ارتقاء کیفیت خدمات قضایی، افزایش رضایتمندی عمومی، تضمین دسترسی همگانی به عدالت، و نهادینه‌سازی اصولی چون شفافیت، پاسخگویی، تسريع و عدالت‌محوری در نظام قضایی است. دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، ضمن تسهیل ارتباط مردم با دستگاه قضا، بستر مناسبی را برای کاهش مراجعات فیزیکی، حذف فرآیندهای پیچیده و سنتی، و ارتقای سرعت، دقت و شفافیت در مراحل مختلف دادرسی فراهم آورده‌اند. این دفاتر به‌عنوان واسطی ساختاری و عملیاتی میان مراجع قضایی و مردم، تحول بنیادینی در ارائه خدمات قضایی به وجود آورده‌اند؛ تحولی که مبتنی بر اصول دولت الکترونیک و حاکمیت قانون بوده و به شکل‌گیری عدالت هوشمند و مدرن در چارچوب حکمرانی قضایی می‌انجامد.

ایجاد امکان ثبت الکترونیکی دادخواست‌ها و شکواییه‌ها، پیگیری فرآیندهای دادرسی به‌صورت آنلاین، ابلاغ الکترونیکی اوراق قضایی، پرداخت غیرحضوری هزینه‌های دادرسی، دسترسی به سوابق پرونده‌ها و خدمات اطلاع‌رسانی برخط، همگی مصادیق عینی از نقش این دفاتر در توسعه قضایی است. افزون بر این، دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با کاهش زمان و هزینه دادرسی، افزایش شفافیت عملکرد قضات و کارکنان، و فراهم‌سازی امکان نظارت نهادهای بالادستی بر روند ارائه خدمات، بستری را برای افزایش اعتماد عمومی به دستگاه عدالت فراهم کرده‌اند. همچنین، با تضعیف بسترهای فساد اداری، حذف رابطه‌های غیررسمی و تقویت فرآیندهای قابل‌ردیابی، این دفاتر در جهت تحقق عدالت سالم، پاک‌دست و قانون‌مدار گام‌های مؤثری برداشته‌اند. از این منظر، دفاتر خدمات الکترونیکی صرفاً کارکردی اداری ندارند، بلکه تجلی اراده‌ای حاکمیتی برای عبور از سنت‌گرایی قضایی و ورود به عرصه عدالت دیجیتال و توسعه‌محور هستند؛ اراده‌ای که در صورت تقویت مستمر زیرساخت‌های فنی، آموزش‌محور کردن تعاملات با مردم، و تضمین پایداری حقوقی و امنیتی سامانه‌های دیجیتال، می‌تواند قوه قضاییه جمهوری اسلامی ایران را به الگویی در میان نظام‌های قضایی منطقه در مسیر تحقق عدالت الکترونیک تبدیل نماید.

۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

۲-۱. تعریف دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، مراکز غیرانتفاعی هستند که توسط قوه قضاییه و تحت نظارت مرکز آمار و فناوری اطلاعات این قوه تأسیس شده‌اند. هدف اصلی این دفاتر، تسهیل دسترسی مردم به خدمات قضایی، کاهش مراجعه مستقیم به دادگستری‌ها و تسريع در روند رسیدگی به پرونده‌های قضایی است. دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، واحدهای خدماتی غیردولتی دارای مجوز از مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه‌اند که با بهره‌گیری از زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، امکان ثبت و پیگیری الکترونیکی دعاوی، درخواست‌ها، ابلاغ‌ها و سایر خدمات قضایی را برای مراجعین فراهم می‌سازند. این دفاتر مسئولیت جمع‌آوری اطلاعات پرونده‌ها، ثبت دادخواست‌ها، شکواییه‌ها، اظهارنامه‌ها و دیگر اوراق قضایی و ارسال آنها به مراجع ذی‌ربط را بر عهده دارند.

در راستای تحقق اهداف فوق، رئیس قوه قضاییه در تاریخ ۲۲ خرداد ۱۳۹۱، آیین‌نامه ارائه خدمات الکترونیک قضایی را تصویب کرد. این آیین‌نامه، بستری قانونی برای تأسیس و فعالیت دفاتر خدمات الکترونیک قضایی فراهم آورد. متعاقباً، دستورالعمل ضوابط و شرایط تأسیس، فعالیت و انحلال این دفاتر بر اساس ماده ۲ آیین‌نامه مذکور ابلاغ شد. در سال ۱۳۹۶، آیین‌نامه جدیدی جایگزین نسخه پیشین شد که بر اساس ماده ۳۹ آن، چارچوب‌های به‌روزتری برای فعالیت این دفاتر تعریف گردید. ماحصل این تحولات، استقرار نهادی است که با رویکرد الکترونیکی‌سازی فرایندهای دادرسی و تسهیل در دسترسی عمومی به کارشناسان و خدمات قضایی، عمده فعالیت آن در حوزه‌هایی نظیر ثبت دادخواست، شکوائیه، اظهارنامه، پیگیری وضعیت پرونده‌ها و ابلاغ اوراق قضایی متمرکز شده است. این دفاتر نماد گذار تدریجی دستگاه قضایی از مدل سنتی به مدل هوشمند و فناورانه در ارائه خدمات حقوقی به شهروندان محسوب می‌شوند.

۲-۲. اهمیت توسعه قضایی در نظام حقوقی ایران

توسعه قضایی از اهمیت بسزایی برخوردار است، زیرا به تقویت عدالت، حاکمیت قانون و کارآمدی نظام قضایی کمک می‌کند. این مفهوم به معنای بهبود ساختارها، فرآیندها و عملکرد نهادهای قضایی برای پاسخگویی بهتر به نیازهای جامعه و تضمین حقوق شهروندان است. مهم‌ترین ابعاد اهمیت توسعه قضایی در عبارت‌اند از: ۱- تقویت حاکمیت قانون: توسعه نهادهای قضایی و ارتقاء توانمندی‌های آن‌ها، تضمینی برای اجرای بی‌طرفانه و مؤثر قوانین و تحقق اصل حاکمیت قانون در جامعه است. ۲- کاهش اطاله دادرسی و افزایش اعتماد عمومی: از طریق به‌روزرسانی قوانین، بهبود ساختارهای سازمانی، جذب قضات متخصص و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، توسعه قضایی موجب افزایش کارآمدی و تسریع در رسیدگی به دعاوی و در نتیجه، اعتماد بیشتر شهروندان به قوه قضاییه می‌شود. ۳- پاسخ‌گویی به نیازهای متنوع جامعه: با پیچیده‌تر شدن روابط اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی، نظام قضایی باید ظرفیت پاسخ‌گویی به دعاوی نوظهور را داشته باشد. توسعه قضایی، با ایجاد شعب تخصصی، آموزش مستمر قضات و تدوین رویه‌های قضایی نوین، این هدف را دنبال می‌کند. ۴- عدالت محوری در توزیع منابع قضایی: توسعه متوازن دفاتر قضایی، شوراهای حل اختلاف و دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در مناطق محروم و روستایی، به تحقق عدالت قضایی و جغرافیایی کمک می‌کند و مانع تمرکز امکانات قضایی در مراکز استان‌ها می‌شود. ۵- همگرایی با اسناد بین‌المللی و الزامات حقوق بشری: توسعه قضایی در ایران، با تأکید بر اصول دادرسی عادلانه، استقلال قاضی، حق دفاع و منع شکنجه، زمینه انطباق نظام قضایی با استانداردهای بین‌المللی و تعهدات ناشی از کنوانسیون‌های حقوق بشری را فراهم می‌سازد. در نتیجه می‌توان بیان داشت که، توسعه قضایی نه تنها یک ضرورت مدیریتی در نظام حقوقی ایران، بلکه ابزاری راهبردی برای تحقق عدالت اجتماعی، حفظ نظم عمومی، و تضمین حقوق بنیادین شهروندان در چارچوب نظام جمهوری اسلامی محسوب می‌شود.

۳-۲. زمینه‌های شکل‌گیری دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در ایران به‌منظور مدرن‌سازی نظام قضایی، افزایش دسترسی به خدمات حقوقی و کاهش بار کاری محاکم قضایی شکل گرفته‌اند. این دفاتر از سال ۱۳۹۰ به تدریج در ایران راه‌اندازی شدند و نقش مهمی در دیجیتالی شدن فرآیندهای قضایی ایفا کرده‌اند. این امر برخاسته از نیازهای ساختاری، کارکردی و فناورانه‌ای بود که در دهه‌های اخیر، نظام قضایی با آن‌ها مواجه شد. افزایش حجم پرونده‌ها، نارسایی‌های اداری، اطاله دادرسی، نارضایتی عمومی از فرآیندهای قضایی و لزوم تحقق عدالت کارآمد و در دسترس، از جمله عوامل اصلی‌ای بودند که بستر مناسبی برای تأسیس و توسعه این دفاتر فراهم ساختند. دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با هدف تسهیل و تسریع دسترسی

شهروندان به خدمات قوه قضاییه تأسیس شدند. این دفاتر وظیفه ثبت اولیه برخی دعاوی قضایی را بر عهده گرفته‌اند. مراجعان می‌توانند از طریق درگاه خدمات الکترونیک قضایی، فرآیندهای دادرسی نظیر ثبت و پیگیری دادخواست، شکواییه، ارائه لایحه، مدارک و مستندات و دریافت اطلاع‌رسانی‌های مربوط به پرونده را انجام دهند و برای تأیید این مستندات به دفاتر مراجعه کنند. تأسیس این دفاتر تحولات مهمی در فرآیند آغاز دعاوی در دادگستری ایجاد کرده است. با این حال، اهمیت این دفاتر در زمان راه‌اندازی، متناسب با نیازهای آن دوره بود و اکنون با پیشرفت فناوری‌های نوین، ضرورت بازنگری و تحول در عملکرد و ساختار این دفاتر احساس می‌شود. سند تحول قضایی نیز بر تسهیل و تسریع خدمات، نظارت دقیق، رفع انحصار، ارتقای کیفیت، اعتبارسنجی خدمات و دسترسی مستقیم مردم به خدمات قضایی تأکید دارد.

۲-۴. کارکردهای دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

در عصر تحول دیجیتال، بهره‌گیری از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی در عرصه حقوق و دادرسی، چرخشی بنیادین در نحوه ارائه خدمات قضایی ایجاد کرده است. در این میان، دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به‌عنوان یکی از ارکان اصلی تحقق عدالت الکترونیکی در جمهوری اسلامی ایران، نقشی راهبردی در تسهیل و تسریع روند رسیدگی به دعاوی ایفا می‌نمایند. این دفاتر، با هدف ایجاد دسترسی عادلانه، سریع و کم‌هزینه به خدمات قضایی، ساختار سنتی مراجعات حضوری را به سازوکاری هوشمند و مکانیزه بدل ساخته‌اند. یکی از مهم‌ترین کارکردهای این دفاتر، ثبت الکترونیکی انواع درخواست‌ها، شکواییه‌ها، اظهارنامه‌ها و سایر اوراق قضایی است که از طریق آن، وکلا، اصحاب دعوی و شهروندان می‌توانند بدون نیاز به مراجعه فیزیکی به محاکم، امور قضایی خود را به صورت برخط پیگیری نمایند. این امر نه تنها باعث صرفه‌جویی در منابع زمانی و مالی افراد می‌شود، بلکه به کاهش تراکم جمعیتی در مراجع قضایی نیز می‌انجامد و زمینه‌ساز نظم اداری بیشتر در سیستم قضایی کشور است.

۲-۴-۱. تسهیل دسترسی به خدمات قضایی

یکی از مهم‌ترین عوامل شکل‌گیری دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، افزایش فزاینده ورودی پرونده‌ها به محاکم قضایی و در نتیجه، اطاله زمان رسیدگی بود. تراکم کاری در دفاتر قضات و نهادهای دادرسی، موجب کاهش بهره‌وری و افزایش نارضایتی مراجعان شد. این وضعیت، لزوم جداسازی بخشی از امور غیرتخصصی و اداری از دوش محاکم را ضروری ساخت. به عبارت دیگر، از دیگر مزایای بارز این دفاتر، امکان دسترسی سریع به اطلاعات پرونده‌ها از طریق سامانه‌های اختصاصی است. این قابلیت، علاوه بر ایجاد شفافیت در فرایند دادرسی، موجب افزایش حس اعتماد عمومی نسبت به قوه قضاییه شده و رضایت‌مندی مراجعین را تقویت می‌کند. افزون بر این، برخی دفاتر خدمات قضایی با بهره‌گیری از کارشناسان حقوقی، به ارائه خدمات مشاوره‌ای اولیه می‌پردازند و مسیر صحیح اقدام قضایی را برای متقاضیان روشن می‌سازند. در مجموع، دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، نمود عینی گذار نظام عدالت‌محور کشور به سوی قضایای فناوری‌محور و هوشمند هستند. این دفاتر نه تنها موجب تسریع در تحقق عدالت می‌شوند، بلکه با به‌روزرسانی ابزارها و فرآیندها، گامی مؤثر در جهت ارتقاء بهره‌وری نظام قضایی و ارتقای سطح دسترسی عمومی به حقوق اساسی افراد برداشته‌اند.

۲-۴-۲. ثبت و پیگیری الکترونیکی پرونده‌های قضایی

در چارچوب سیاست‌های کلان نظام و به‌ویژه سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران و برنامه‌های توسعه، الکترونیک‌سازی خدمات عمومی یکی از محورهای اصلی به شمار می‌رود. قوه قضاییه نیز در راستای حرکت به‌سوی عدالت هوشمند و تسهیل دسترسی همگانی به خدمات قضایی، ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک را به‌عنوان گامی اجرایی و عملیاتی در دستور کار قرار داد. به همین واسطه، ثبت و پیگیری الکترونیک پرونده‌های قضایی از مهم‌ترین تحولات نظام قضایی در راستای مدرن‌سازی و افزایش کارایی خدمات حقوقی محسوب می‌شود که با ایجاد دفاتر خدمات قضایی، مزایای متعددی را برای شهروندان، وکلا و سیستم قضایی به همراه داشته است. این سیستم با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، امکان ثبت، مدیریت و رصد پرونده‌های قضایی را به‌صورت غیرحضور فرامی‌دهد و با کاهش نیاز به مراجعه حضوری به محاکم، فرآیندهای قضایی را تسریع و تسهیل کرده است.

یکی از مهم‌ترین مزایای این سیستم، صرفه‌جویی در زمان و هزینه است؛ متقاضیان می‌توانند بدون نیاز به صرف وقت برای حضور در دادگستری‌ها، از طریق پلتفرم‌های الکترونیک، دادخواست‌ها، لوایح و سایر اسناد حقوقی خود را ثبت کنند. این امر به‌ویژه برای افرادی که در مناطق دورافتاده یا با دسترسی محدود به مراکز قضایی زندگی می‌کنند، بسیار ارزشمند است. علاوه بر این، شفافیت و قابلیت ردیابی پرونده‌ها از دیگر ویژگی‌های برجسته این سیستم است. کاربران می‌توانند در هر لحظه از وضعیت پرونده خود مطلع شوند، اعلان‌های مربوط به جلسات دادرسی یا تصمیمات قضایی را دریافت کنند و از تغییرات پرونده آگاه شوند. این قابلیت نه‌تنها اعتماد عمومی به سیستم قضایی را افزایش می‌دهد، بلکه از سردرگمی و تاخیرهای ناشی از عدم اطلاع جلوگیری می‌کند.

از منظر مدیریت قضایی، ثبت الکترونیک پرونده‌ها امکان دسته‌بندی و آرشیو دیجیتال اطلاعات را فراهم کرده و با کاهش حجم پرونده‌های کاغذی، هزینه‌های نگهداری و فضای فیزیکی موردنیاز را به حداقل رسانده است. همچنین، این سیستم با امکان اتصال به پایگاه‌های داده قضایی، امکان دسترسی سریع‌تر قضات و کارکنان دادگستری به اطلاعات پرونده‌ها را فراهم کرده و فرآیند تصمیم‌گیری را کارآمدتر کرده است. از سوی دیگر، دفاتر خدمات قضایی با ارائه خدماتی نظیر مشاوره حقوقی، تنظیم الکترونیک اسناد و پیگیری پرونده‌ها، نقش واسطه‌ای مؤثری بین شهروندان و سیستم قضایی ایفا می‌کنند و بار مراجعات مستقیم به دادگستری‌ها را کاهش داده‌اند. این دفاتر با استانداردسازی فرآیندهای ثبت و ارائه خدمات یکپارچه، به کاهش خطاهای انسانی و بهبود کیفیت خدمات کمک کرده‌اند. با این حال، چالش‌هایی نظیر نیاز به سواد دیجیتال، دسترسی به اینترنت پایدار و آموزش کاربران همچنان وجود دارد که رفع آن‌ها می‌تواند بهره‌وری این سیستم را بیش از پیش افزایش دهد. در مجموع، ثبت و پیگیری الکترونیک پرونده‌های قضایی از طریق دفاتر خدمات قضایی، گامی بلند در جهت تحقق عدالت الکترونیک بوده و با بهبود دسترسی، سرعت و شفافیت، به ارتقای رضایت عمومی و کارایی نظام قضایی کمک شایانی کرده است.

۲-۴-۳. کاهش بار مراجعات حضوری به محاکم

کاهش بار مراجعات حضوری به محاکم یکی از مهم‌ترین مزایای ثبت و پیگیری الکترونیک پرونده‌های قضایی از طریق دفاتر خدمات قضایی است. این سیستم با فراهم کردن امکان ثبت دادخواست‌ها، ارسال لوایح، دریافت ابلاغیه‌ها و رصد وضعیت پرونده‌ها به‌صورت آنلاین، نیاز به حضور فیزیکی در دادگستری‌ها را به حداقل رسانده است. متقاضیان می‌توانند از طریق پلتفرم‌های دیجیتال یا دفاتر خدمات قضایی، امور حقوقی خود را مدیریت کنند، که این امر به‌ویژه برای ساکنان

مناطق دورافتاده یا افراد با محدودیت‌های زمانی و جسمی بسیار مفید است. این کاهش مراجعات نه تنها باعث صرفه‌جویی در زمان و هزینه شهروندان می‌شود، بلکه از ازدحام در محاکم قضایی جلوگیری کرده و بار کاری کارکنان دادگستری را سبک‌تر می‌کند. همچنین، با دیجیتالی شدن فرآیندها، امکان ارائه خدمات سریع‌تر و دقیق‌تر فراهم شده و احتمال خطاهای ناشی از فرآیندهای دستی کاهش یافته است. با این حال، موفقیت کامل این سیستم به عواملی مانند دسترسی به اینترنت پایدار، آموزش کاربران و ارتقای زیرساخت‌های دیجیتال بستگی دارد. در مجموع، کاهش مراجعات حضوری گامی مؤثر در راستای افزایش کارایی نظام قضایی و بهبود تجربه شهروندان در تعامل با خدمات حقوقی است.

۲-۵. ساختار دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با محوریت تسهیل مراجعات عموم مردم به منظور جلوگیری در اتلاف زمان چند سالی است که در جوار محاکم تأسیس شده‌اند. بنابراین دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با هدف کاهش مراجعه به دستگاه قضایی، تسریع در رسیدگی به پرونده و صرفه‌جویی در وقت و هزینه گروه‌های هدف، شفاف‌سازی فرایندهای رسیدگی، افزایش کارآمدی نظام قضایی کشور با افزایش نسبی سرعت، دقت و کیفیت افزایش رضایتمندی مردم از قوه قضاییه و استفاده شهروندان از فرصت‌های برابر با رفع موانع اداری راه‌اندازی شده‌اند. ساختار دفاتر خدمات الکترونیک قضایی ایران، بر مبنای یک الگوی ترکیبی از نظارت مرکزی، مدیریت واحد و ارائه خدمات غیرمتمرکز طراحی شده است که در چارچوب سیاست‌های کلان قوه قضاییه و با هدف تحقق عدالت هوشمند، تسهیل دسترسی به خدمات قضایی، و ارتقای کیفیت پاسخ‌گویی به مراجعان شکل گرفته است. این ساختار از عناصر نهادی، حقوقی، فنی و انسانی تشکیل شده که هر یک در فرآیند ارائه خدمات نقشی تعیین‌کننده دارند.

۲-۵-۱. مدیر دفتر

مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی، به‌عنوان بالاترین مقام اجرایی در هر دفتر، مسئولیت راهبری، نظارت، و اجرای دقیق و قانونی کلیه فرآیندهای مرتبط با ارائه خدمات قضایی به مردم را بر عهده دارد. این مسئولیت نه تنها در سطح اداری و سازمانی، بلکه از جنبه حقوقی، فنی و اخلاق حرفه‌ای نیز حائز اهمیت است. وظایف مدیر دفتر در چارچوب دستورالعمل‌ها و ضوابط مصوب مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه تعریف شده و مشمول نظارت مستمر از سوی این نهاد می‌باشد. مهم‌ترین وظایف مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی عبارت‌اند از: ۱- نظارت و کنترل دقیق بر فرآیندهای پذیرش و ثبت اطلاعات: مدیر دفتر موظف است اطمینان حاصل کند که کلیه اطلاعات مربوط به دادخواست‌ها، شکواییه‌ها، اظهارنامه‌ها، درخواست‌ها و مستندات قضایی، مطابق با ضوابط و بدون اشتباه در سامانه‌های مربوطه ثبت و ارسال می‌شوند. ۲- مدیریت منابع انسانی دفتر: انتخاب، آموزش، سازمان‌دهی و نظارت بر عملکرد کارکنان اعم از اپراتورها، پذیرش‌کنندگان، و مسئولان پشتیبانی از وظایف اصلی مدیر است. وی باید از رعایت اصول حرفه‌ای، محرمانگی اطلاعات، برخورد مناسب با ارباب رجوع و رعایت نظم کاری توسط کارکنان اطمینان حاصل کند. ۳- رعایت و اجرای دقیق دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌ها: مدیر دفتر مسئول اجرای کامل و بی‌کم‌وکاست کلیه دستورالعمل‌های صادره از سوی مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه است، از جمله دستورالعمل نحوه ثبت دادخواست، فرایندهای احراز هویت، صدور ابلاغیه، مدیریت پرونده‌ها، و امور مربوط به پرداخت هزینه‌های دادرسی. ۴- حفظ امنیت و محرمانگی اطلاعات: یکی از حیاتی‌ترین وظایف مدیر دفتر، تضمین امنیت اطلاعات حقوقی و شخصی مراجعان است. این امر شامل حفظ محرمانگی مستندات، مراقبت از سامانه‌ها، جلوگیری از نشت اطلاعات و پیاده‌سازی تدابیر امنیتی سایبری می‌باشد. ۵- پاسخگویی به

مراجع نظارتی و قضایی: مدیر دفتر موظف است در برابر مرکز نظارت قوه قضاییه، بازرسان سازمان ثبت یا نمایندگان مرکز آمار و فناوری اطلاعات پاسخگو باشد و در صورت بروز خطا، تخلف یا شکایت، توضیحات لازم را ارائه دهد. ۶- مدیریت امور مالی دفتر: مدیر مسئول دریافت و واریز وجوه قانونی مانند هزینه‌های دادرسی، تعرفه‌های قانونی خدمات و کارمزدها به حساب‌های رسمی تعیین شده و نگهداری مستندات مالی مربوطه است. ۷- حل و فصل مشکلات ارباب رجوع و پاسخگویی حضوری یا الکترونیکی: در صورت بروز اختلاف، اعتراض یا نارضایتی از سوی مراجعه‌کنندگان، مدیر وظیفه دارد شخصاً یا با تعیین نماینده ذی‌صلاح، رسیدگی و پاسخگویی مؤثر داشته باشد و در موارد لازم، موضوع را به نهادهای بالادستی ارجاع دهد. ۸- اطمینان از سلامت و کارایی تجهیزات فنی و زیرساخت‌ها: حفظ کارکرد صحیح سیستم‌های رایانه‌ای، اتصال امن به سامانه‌های قضایی، تجهیزات اسکن، چاپ، شبکه و پشتیبانی فنی نیز در حیطه وظایف مدیر دفتر است.

۲-۵-۲. کارشناس حقوقی

نقش کارشناس حقوقی در دفاتر خدمات قضایی صرفاً معطوف به ثبت درخواست‌ها و ورود اطلاعات نیست، بلکه وی وظیفه دارد بر روند ثبت دادخواست، شکواییه، اظهارنامه، درخواست‌های ثبتی، اعتراضات و سایر اقسام اوراق قضایی نظارت حقوقی اعمال کند تا فرآیند ارسال این اسناد به مراجع قضایی با دقت و انطباق با موازین قانونی انجام پذیرد. بدین‌جهت، کارشناس حقوقی در عمل نوعی فیلتر اولیه حقوقی برای دادخواست‌ها و شکواییه‌ها محسوب می‌شود که می‌تواند از تشکیل پرونده‌های ناقص، فاقد وجهت قانونی یا مشحون از اشتباهات شکلی جلوگیری کند. صلاحیت و مسئولیت‌های کارشناسان حقوقی دفاتر خدمات قضایی محدود به ارائه مشاوره حقوقی تخصصی نیست، اما به سبب اشراف نسبی آنان به قوانین آیین دادرسی مدنی و کیفری، ثبت درخواست‌ها با راهنمایی ایشان دقیق‌تر صورت می‌گیرد. باین‌حال، بر اساس مقررات جاری، این کارشناسان مجاز به مداخله در ماهیت دعاوی یا ارائه مشاوره تخصصی حقوقی مستقل (همچون وکلا یا مشاوران رسمی حقوقی) نیستند، مگر در حدودی که برای تکمیل فرآیند ثبت الکترونیک ضروری باشد. به همین علت، نوع مسئولیت آنان نیمه‌مشورتی و هدایت‌گر است، نه تماماً کارشناسی یا مشاوره‌ای. از حیث الزامات قانونی، کارشناس حقوقی دفتر خدمات قضایی باید حداقل دارای مدرک کارشناسی حقوق یا فقه و مبانی حقوق اسلامی بوده و در آزمون‌ها و گزینش‌های تعیین‌شده از سوی مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه یا معاونت‌های مرتبط موفق شود. برخی از کارشناسان از میان کارکنان بازنشسته یا دارای سابقه در دستگاه قضایی یا وکالت نیز انتخاب می‌شوند که تجربه آن‌ها در تسریع روندها بسیار مؤثر است. از منظر آسیب‌شناسی، چالش‌هایی از جمله عدم نظارت مؤثر بر عملکرد کارشناسان، ضعف نسبی برخی افراد در تحلیل حقوقی، برخوردهای سلیقه‌ای در ثبت اطلاعات یا ایجاد مانع در ارسال دادخواست‌های خاص به دلایل غیرحقوقی، موجب شده تا نقش کارشناسان حقوقی دفاتر خدمات قضایی بعضاً محل انتقاد قرار گیرد. همچنین، نبود سازوکار مشخص برای پیگیری مسئولیت مدنی یا انتظامی کارشناسان در قبال خطاهای آنان، باعث شده تا حدود مسئولیت حقوقی این دسته از افراد به‌روشنی تبیین نشده باشد.

نقش کارشناسان حقوقی دفاتر خدمات قضایی در کاهش مراجعات حضوری، صرفه‌جویی در زمان و هزینه اصحاب دعوی، افزایش دقت در ثبت اطلاعات، کاهش ورودی پرونده‌های ناقص به محاکم و تسهیل تحقق عدالت قضایی بسیار مؤثر و تعیین‌کننده است. با این وجود، به‌منظور بهره‌برداری حداکثری از این ظرفیت، ضروری است سیاست‌گذاران قضایی

نسبت به ارتقای سطح دانش حقوقی کارشناسان، تبیین روشن حدود صلاحیت، وضع ضوابط نظارتی و انتظامی دقیق و برقراری رابطه منسجم میان دفاتر خدمات قضایی و مراجع قضایی اهتمام ورزند.

۲-۵-۳. کارشناس فناوری اطلاعات

کارشناس فناوری اطلاعات در این دفاتر مسئول استقرار، نگهداری و رفع اشکال سیستم‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مورد استفاده در ثبت، ارسال و پیگیری پرونده‌های قضایی است. وی باید تسلط کامل بر سامانه‌های عدل ایران، ثبت ثنا، نوبت‌دهی الکترونیک، سامانه ابلاغ و سایر ابزارهای فناورانه مورد استفاده در نظام قضایی داشته باشد. این فرد نقش کلیدی در آموزش کارکنان دفتر، به‌ویژه در به‌کارگیری صحیح و ایمن سامانه‌ها دارد و در بسیاری از موارد به کاربران نهایی (مراجعان) نیز در استفاده از خدمات دیجیتال کمک می‌کند. وی همچنین وظیفه دارد از صحت عملکرد تجهیزات از جمله رایانه‌ها، اسکنرها، امضای دیجیتال، ارتباطات شبکه و اینترنت، پشتیبان‌گیری از داده‌ها و امنیت اطلاعات اطمینان حاصل کند. این کارشناس باید نسبت به تهدیدات امنیت سایبری، نفوذ، اختلال در داده‌ها و آسیب‌پذیری‌های شبکه آگاهی کافی داشته باشد و از اصول امنیت اطلاعات، رمزنگاری، احراز هویت و نگهداری امن داده‌ها پیروی کند.

صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناس فناوری اطلاعات شامل داشتن مدرک دانشگاهی در رشته‌های مرتبط با کامپیوتر و فناوری اطلاعات، تسلط بر ساختار سامانه‌های قضایی ایران، آشنایی با مفاهیم امنیت شبکه، آشنایی با زبان‌های برنامه‌نویسی تحت وب و همچنین مهارت در رفع ایرادات فنی در محل است. وی باید توانایی تحلیل خطاها، مدیریت زمان، برقراری ارتباط مؤثر با کاربران و ارائه راهکارهای فوری و مؤثر را داشته باشد. در مواردی که سامانه‌های قضایی دچار اختلال یا قطعی می‌شوند، این کارشناس موظف به اطلاع‌رسانی به مراجع مربوطه، پیگیری حل مشکل، مستندسازی اختلالات و حفظ هماهنگی با مرکز پشتیبانی قوه قضاییه است. بنابراین، تعامل مؤثر با نهادهای بالادستی، پاسخ‌گویی به گزارش‌های خطا و مدیریت بحران‌های فناورانه از دیگر وظایف او محسوب می‌شود. کارشناس فناوری اطلاعات در دفاتر خدمات قضایی نه تنها حافظ کیفیت و سرعت ارائه خدمات الکترونیک قضایی است، بلکه ضامن پایداری امنیت داده‌های حساس حقوقی و قضایی کشور محسوب می‌شود. این جایگاه نیازمند تلفیقی از تخصص فنی، تعهد سازمانی و آشنایی کافی با مقتضیات حقوقی نظام دادرسی الکترونیکی در ایران است.

۲-۵-۴. کارمندان دفاتر

کارمندان دفاتر خدمات قضایی معمولاً با عنوان‌هایی مانند «متصدی ثبت دادخواست»، «متصدی ثبت شکواییه»، «متصدی ثبت اظهارنامه»، «متصدی امور ابلاغ» و نظایر آن شناخته می‌شوند. آنان مسئول ورود اطلاعات در سامانه‌های عدل ایران، ثنا، نوبت‌دهی، پیگیری پرونده، بارگذاری اسناد و تکمیل مراحل شکلی ثبت درخواست‌ها هستند. دقت، سرعت عمل، آشنایی با فرایندهای شکلی دادرسی و مهارت در تعامل با ارباب رجوع از ویژگی‌های کلیدی این دسته از کارکنان است. ورود اطلاعات به صورت دقیق در سامانه، تطبیق مشخصات هویتی و اسنادی، اسکن صحیح و بارگذاری ضمایم، صدور رسیدهای پرداخت، بررسی نقص‌های ابتدایی پرونده و هدایت مراجعان جهت رفع نقص‌ها، از جمله وظایف روزمره کارمندان دفاتر است. این مسئولیت‌ها در ظاهر ساده به نظر می‌رسند، اما از آنجاکه بخش عمده‌ای از کیفیت و سرعت دادرسی الکترونیکی به صحت اقدامات این افراد بستگی دارد، اهمیت آنان در ساختار دفاتر غیرقابل انکار است.

کارمندان دفاتر معمولاً دارای مدرک تحصیلی دیپلم، فوق‌دیپلم یا کارشناسی در رشته‌های عمومی، اداری یا گاهی حقوقی هستند و پیش از آغاز فعالیت رسمی، آموزش‌های کاربردی مرتبط با سامانه‌ها و شیوه تعامل با مراجعان را می‌گذرانند. در

عین حال، تجربه عملی، تسلط به روندهای رایج اداری، مهارت در کار با رایانه و روابط عمومی قوی از عوامل مؤثر در موفقیت آنان به شمار می‌رود. از نظر رفتاری، یکی از وظایف مهم کارمندان دفاتر، برخورد حرفه‌ای، صبورانه و شفاف با ارباب رجوع است؛ چراکه بخش مهمی از مخاطبان دفاتر افرادی هستند که از نظر حقوقی و فنی اطلاعات کافی ندارند. بنابراین، توانایی توضیح روندها به زبان ساده، پاسخ‌گویی مؤثر به سوالات، هدایت مؤدبانه مراجعان و ایجاد حس اعتماد، از شاخصه‌های اصلی کارمند موفق محسوب می‌شود. در کنار نقش کلیدی، چالش‌هایی نیز وجود دارد؛ از جمله فشار کاری بالا، کمبود نیروی انسانی، مواجهه مکرر با ارباب رجوع ناراضی یا بی‌اطلاع، نارسایی‌های گاه‌وبی‌گاه سامانه‌ها، و نبود حمایت‌های قانونی کافی از حیث امنیت شغلی.

این مشکلات باعث می‌شوند که برخی کارمندان دچار فرسودگی شغلی شده و از انگیزه لازم برخوردار نباشند. همچنین، نبود مسیر ارتقاء شغلی روشن و رقابت‌پذیر، بر سطح کیفی عملکرد این افراد تأثیر منفی می‌گذارد. کارمندان دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، در واقع، نیروهای خط مقدم اجرای عدالت الکترونیکی محسوب می‌شوند که باید از حیث آموزش مستمر، حمایت‌های قانونی، امنیت شغلی و نظام پاداش‌دهی مورد توجه قرار گیرند. بدون عملکرد دقیق و متعهدانه این افراد، هیچ سامانه هوشمند یا ساختار فناورانه‌ای نمی‌تواند اهداف قوه قضاییه را در کاهش اطاله دادرسی و تسهیل دسترسی مردم به عدالت محقق سازد.

۲-۶. نقش دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی در توسعه قضایی

دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی به‌عنوان یکی از مظاهر نهادهای نوآوری فناوری اطلاعات در نظام عدالت، نقش بسیار مؤثری در تسهیل دسترسی به عدالت، افزایش کارآمدی نظام دادرسی و تحقق توسعه قضایی ایفا می‌کنند. توسعه قضایی، مفهومی فراتر از توسعه صرفاً ساختاری یا فیزیکی دستگاه قضایی است و بر مؤلفه‌هایی همچون عدالت محوری، شفافیت، مشارکت، بهره‌وری، تسریع فرآیند دادرسی و ارتقای اعتماد عمومی به نهاد عدالت تأکید دارد. دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی، با حذف فرآیندهای زمان‌بر سنتی و ایجاد بستر ارتباطی سریع، ایمن و قابل دسترسی میان مردم و قوه قضاییه، به‌مثابه ابزاری راهبردی برای تحقق این اهداف تلقی می‌شوند.

۲-۶-۱. تسریع فرآیندهای قضایی

اشاره داشتیم که، نقش دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی در توسعه قضایی با تکیه بر تسریع فرآیندهای قضایی، یکی از تحولات بنیادین در راستای نوسازی ساختار عدالت و کارآمدسازی فرآیند دادرسی محسوب می‌شود. توسعه قضایی نه‌فقط در قالب گسترش نهادها و ساختارها، بلکه در معنایی ژرف‌تر، ناظر بر تحقق عدالت به‌هنگام، مؤثر، شفاف و قابل دسترسی است. در این میان، یکی از موانع دیرپای نظام عدالت، اطاله دادرسی و کندی روندهای قضایی بوده که پیامدهایی نظیر کاهش اعتماد عمومی، ناکارآمدی رسیدگی‌ها و فرسایش حقوق اصحاب دعوا را در پی داشته است. دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی با کارکردهای فناورانه، اداری و حقوقی خود، نقشی کانونی در تسریع فرآیندهای قضایی و تحقق شاخص‌های توسعه‌ای در عدالت ایفا می‌نمایند.

نخست، این دفاتر با ایجاد امکان ثبت و ارسال الکترونیکی دادخواست‌ها، شکواییه‌ها، لوایح، اعتراضات، و درخواست‌های قضایی، از لزوم مراجعات حضوری و زمان‌بر به واحدهای قضایی جلوگیری می‌کنند. این اقدام ضمن کاستن از حجم کاری کارکنان قضایی، موجبات تسریع در تشکیل پرونده‌ها، توزیع سریع‌تر آن‌ها در سیستم مدیریت پرونده قضایی و ورود به جریان رسیدگی را فراهم می‌سازد. همچنین، بهره‌گیری از سامانه‌های الکترونیکی نظیر "ثنا"، "سمپ"، "سجام" و

دیگر سامانه‌های اطلاعاتی مرتبط، موجب انسجام، سرعت و دقت در پردازش اطلاعات و کاهش تأخیرهای ناشی از مکاتبات اداری شده است.

دوم، امکان ثبت و ارسال الکترونیکی ابلاغ‌ها، از جمله تحولات کلیدی در کاهش زمان دادرسی است. با جایگزینی ابلاغ سنتی با ابلاغ الکترونیکی، موانعی چون عدم حضور مخاطب در محل، اشتباه در نشانی، تأخیر در تحویل اوراق و ایجاد وقفه در روند رسیدگی برطرف شده و قوه قضاییه قادر به مدیریت بهینه زمان‌بندی جلسات دادرسی و صدور آرای سریع‌تر می‌گردد. بدین ترتیب، چرخه رسیدگی از مرحله طرح دعوا تا صدور رأی نهایی، در بستر زمانی کوتاه‌تر و با کیفیت بالاتری صورت می‌پذیرد. سوم، دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی با فراهم‌سازی امکان پیگیری برخط وضعیت پرونده‌ها، پرداخت هزینه‌ها و هزینه‌های دادرسی، دریافت نوبت برای مراجعات ضروری و ارسال پیام‌های قضایی از طریق سامانه‌های اطلاع‌رسانی، موجب کاهش تعاملات پرهزینه و غیرضروری میان مردم و دستگاه قضایی شده‌اند. این امر، بار مراجعه به دادگاه‌ها را کاهش داده و فضای دادرسی را از ازدحام و فشار اداری تهی ساخته و شرایط لازم برای تمرکز قضات بر ماهیت دعاوی و تسریع در تصمیم‌گیری‌ها را فراهم می‌آورد.

چهارم، دفاتر یادشده با ایفای نقش واسط میان مردم و قوه قضاییه، موجب ارتقاء نظم اداری، بهبود فرایندهای بایگانی و ثبت الکترونیکی و دسترسی سریع قضات به سوابق پرونده‌ها می‌شوند. این نظام آرشیوی نوین، از اتلاف وقت در بازیابی اطلاعات، گم‌شدن اوراق، یا دوباره‌کاری‌های اداری جلوگیری کرده و به کاهش تأخیرهای ساختاری کمک می‌کند. به همین واسطه، باید توجه داشت که دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی تنها در صورت برخورداری از زیرساخت‌های فنی پایدار، نیروی انسانی آموزش‌دیده، تعامل با سایر نهادهای حاکمیتی، و بهره‌گیری از هوش مصنوعی و تحلیل داده‌ها در آینده می‌توانند نقش حداکثری خود را در تسریع عدالت ایفا کنند. از این منظر، این دفاتر نه فقط ابزار تسهیلگر بلکه بازوی عملیاتی سیاست‌گذاری کلان قوه قضاییه در مسیر تحقق عدالت هوشمند و توسعه‌یافته به شمار می‌روند.

۲-۶-۲. افزایش شفافیت و پاسخگویی

نقش انکار ناپذیر دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی در افزایش شفافیت و پاسخگویی، ناظر بر یکی از بنیادی‌ترین الزامات حکمرانی مطلوب در نظام عدالت است. توسعه قضایی در مفهوم مدرن خود، صرفاً ناظر بر گسترش کمی نهادهای قضایی یا تسریع روند رسیدگی نیست، بلکه دربرگیرنده اصولی نظیر شفافیت، پاسخگویی، عدالت‌محوری، اعتماد عمومی و مشارکت‌پذیری نیز می‌باشد. در این چارچوب، دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی، به عنوان واسط فناورانه و اداری میان مردم و دستگاه قضایی، نقشی کلیدی در ارتقاء سطح شفافیت عملکرد نهاد عدالت و الزام نظام‌مند آن به پاسخگویی ایفا می‌کنند. به‌نوعی دفاتر خدمات الکترونیکی با فراهم‌سازی بستر ثبت، پیگیری و رصد آنلاین مراحل مختلف دادرسی، امکان نظارت هم‌زمان اصحاب دعوا بر فرایند رسیدگی به پرونده‌ها را فراهم می‌آورند. ثبت دیجیتال دادخواست‌ها، لوایح، ابلاغیه‌ها، تصمیمات قضایی و زمان‌بندی جلسات دادرسی در سامانه‌های قابل دسترسی برای طرفین دعوا، به حذف فرآیندهای مبهم، تصمیم‌گیری‌های غیرقابل پیگیری، و تبعیض‌های احتمالی منجر شده و نظام دادرسی را در معرض کنترل عمومی و قضایی قرار می‌دهد. چنین شفافیتی، به‌طور طبیعی به کاهش فساد، افزایش اعتماد عمومی و ارتقای سرمایه اجتماعی دستگاه قضایی منجر می‌گردد.

از سوی دیگر، دفاتر مذکور با حذف تماس‌های غیررسمی و چهره به چهره در بسیاری از مراحل ثبت و پیگیری پرونده‌ها، زمینه‌ساز کاهش رفتارهای فرصت‌طلبانه و غیرقانونی می‌شوند. این دفاتر، نه تنها جریان کار را در قالب یک سیستم ثبت‌شده

و قابل ردیابی قرار می‌دهند، بلکه به نهادهای نظارتی امکان پایش مستمر عملکرد را در تمام سطوح می‌دهند؛ ازجمله اینکه هر تراکنش، اقدام یا تأخیری در سامانه ثبت و قابل بررسی توسط مراجع نظارتی خواهد بود. پاسخگویی قضایی به واسطه این دفاتر با یک تحول اساسی مواجه شده است. از یک سو، شهروندان قادرند با ثبت شکایات اداری، اعتراض به تأخیرها، یا گزارش عملکرد نادرست از طریق همین دفاتر، خواستار پاسخ دستگاه قضایی شوند و از سوی دیگر، مدیران قضایی می‌توانند با تحلیل داده‌های گردآوری شده از عملکرد دفاتر و پرسنل قضایی، نظام مدیریت پاسخگویی را مبتنی بر داده و واقعیت‌های میدانی تنظیم کنند. این قابلیت، زمینه‌ساز افزایش کیفیت تصمیم‌گیری‌ها و نظارت بر حسن اجرای وظایف قضات و کارکنان اداری است. به علاوه آن‌که، دفاتر خدمات الکترونیکی با تبدیل شدن به مرجعی برای آموزش و راهنمایی عمومی در حوزه فرآیندهای قضایی، نقش مؤثری در توانمندسازی حقوقی شهروندان ایفا می‌کنند. این کارکرد، مردم را از حالت منفعل در برابر فرآیندهای پیچیده دادرسی خارج کرده و آنان را به بازیگرانی آگاه و مشارکت‌جو در فرآیند عدالت تبدیل می‌کند که خود از ارکان اصلی توسعه قضایی است. در نتیجه می‌توان بیان داشت که، دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی در عصر تحول دیجیتال، نه تنها یک ابزار فناورانه، بلکه بازوی راهبردی قوه قضاییه برای نهادینه‌سازی شفافیت و پاسخگویی هستند. این دفاتر با تغییر پارادایم سنتی تعامل مردم با نهاد عدالت، بستر تحقق عدالت کارآمد، پاک، قابل نظارت و مشارکت‌پذیر را فراهم ساخته و مسیر گذار از عدالت سنتی به عدالت هوشمند و توسعه‌محور را هموار می‌سازند.

۲-۶-۳. ارتقای عدالت الکترونیک

عدالت الکترونیک به استفاده از فناوری‌های دیجیتال در ارائه خدمات قضایی به منظور افزایش شفافیت، دسترسی‌پذیری و کارایی سیستم قضایی اشاره دارد. دفاتر خدمات الکترونیکی قضایی به عنوان بازوی اجرایی این مفهوم، واسطه‌ای بین شهروندان و سیستم قضایی هستند که خدماتی نظیر ثبت دادخواست، پیگیری پرونده، ابلاغ الکترونیکی و مشاوره حقوقی را به صورت دیجیتال ارائه می‌دهند. عدالت الکترونیک به عنوان یکی از ارکان توسعه قضایی، از طریق فعالیت‌های این دفاتر تقویت شده است:

۱- بهبود دسترسی عادلانه به عدالت: (الف) کاهش شکاف دیجیتال: دفاتر با ارائه خدمات حضوری و آنلاین، به افرادی که به فناوری دسترسی ندارند نیز خدمت‌رسانی می‌کنند و از ایجاد شکاف دیجیتال در دسترسی به عدالت جلوگیری می‌کنند. (ب) فرهنگ‌سازی استفاده از خدمات دیجیتال: آموزش و اطلاع‌رسانی توسط این دفاتر، پذیرش خدمات قضایی الکترونیکی را در میان شهروندان افزایش داده است.

۲- قویت شفافیت و اعتماد عمومی: (الف) پیگیری آنلاین پرونده‌ها: امکان مشاهده وضعیت پرونده به صورت لحظه‌ای از طریق سامانه‌های متصل به دفاتر، اعتماد عمومی به سیستم قضایی را تقویت کرده است. (ب) کاهش خطاهای انسانی: فرآیندهای خودکار و دیجیتال در این دفاتر، احتمال خطا در ثبت یا ابلاغ را به حداقل رسانده است.

۳- تسریع در اجرای عدالت: (الف) کاهش زمان رسیدگی: دیجیتالی‌سازی فرآیندها و ابلاغ الکترونیکی، زمان لازم برای رسیدگی به پرونده‌ها را به طور قابل توجهی کاهش داده است. (ب) مدیریت بهتر منابع قضایی: با کاهش بار محاکم، منابع قضایی به پرونده‌های پیچیده‌تر و نیازمند رسیدگی تخصصی‌تر اختصاص می‌یابد.

۲-۷. آسیب‌شناسی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

نقش دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در فرآیند توسعه قضایی در ایران اگرچه از منظر تسهیل دسترسی به عدالت، کاهش مراجعات حضوری، و تسریع در روند رسیدگی قضایی دارای اهمیت راهبردی است، اما این دفاتر در مسیر ایفای مأموریت خود با چالش‌ها و موانع متعددی روبه‌رو هستند که کارایی و اثربخشی آن‌ها را در چارچوب نظام قضایی دچار خدشه می‌کند. این چالش‌ها را می‌توان در سطوح ساختاری، فنی، انسانی، حقوقی و فرهنگی موردبررسی قرار داد.

۲-۷-۱. محدودیت‌های زیرساختی و فنی

محدودیت‌های زیرساختی و فنی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی ایران از جمله موانع جدی در مسیر تحقق عدالت الکترونیک محسوب می‌شود و باعث کاهش کارآمدی این دفاتر، نارضایتی مراجعان و تضعیف اعتماد عمومی نسبت به تحول دیجیتال در نظام قضایی کشور شده است. نخستین و بارزترین محدودیت، ناپایداری و اختلال مستمر سامانه‌های مرکزی از جمله سامانه عدل ایران، سامانه ثنا و سامانه ابلاغ الکترونیک است. این سامانه‌ها که شالوده اصلی خدمات‌رسانی دفاتر را تشکیل می‌دهند، اغلب دچار کندی، قطعی، یا خطاهای سیستمی در فرآیند ثبت، ارسال و دریافت اطلاعات هستند. این اختلالات منجر به بروز وقفه در پذیرش درخواست‌های مراجعان، تکرار مراجعات حضوری، و در نهایت افزایش بار روانی و مالی بر کاربران می‌شود. افزون بر این، در بسیاری از مناطق کم‌برخوردار کشور، مشکل جدی ضعف در بستر اینترنت، سرعت پایین انتقال داده‌ها و فقدان تجهیزات مخابراتی مناسب وجود دارد که امکان ارائه خدمات الکترونیکی پایدار را سلب می‌کند.

دفاتری که در این مناطق فعالیت می‌کنند، ناچارند فرآیندهای ساده‌ای همچون بارگذاری مدارک یا دریافت کد پیگیری را در بازه‌های زمانی طولانی‌تری انجام دهند و در مواردی نیز به دلیل قطع ارتباط با سرور مرکزی، ارائه خدمت برای ساعت‌ها یا حتی روزها متوقف می‌شود. مشکل دیگر به سخت‌افزار و تجهیزات مورد استفاده در دفاتر مربوط است. بسیاری از دفاتر فاقد تجهیزات استاندارد یا به‌روزرسانی شده هستند و از رایانه‌ها، اسکنرها، امضای دیجیتال و تجهیزات پشتیبان‌گیری فرسوده یا ناکارآمد استفاده می‌کنند. نبود بودجه مشخص برای نوسازی این تجهیزات یا پشتیبانی فنی مستمر، موجب شده است که کارمندان با مشکلات مکرر سخت‌افزاری مواجه شوند و بخش زیادی از وقت مفید خدمات‌رسانی صرف رفع ایرادات ابتدایی شود. همچنین ضعف در سیستم‌های پشتیبان‌گیری از اطلاعات و ناهماهنگی در همگام‌سازی داده‌ها با سرورهای اصلی قوه قضاییه، احتمال از دست رفتن اطلاعات، دوباره‌کاری یا بروز خطاهای جدی در روند قضایی را افزایش می‌دهد. فقدان یکپارچگی و سازگاری میان سامانه‌های مختلف نیز مشکل دیگری است که بهره‌وری فنی دفاتر را با مانع مواجه کرده است. در بسیاری از موارد، سامانه‌های مختلف نیازمند ورود جداگانه اطلاعات هستند یا در هم‌خوانی با یکدیگر دچار اختلال هستند که این موضوع علاوه بر اتلاف وقت، احتمال خطای انسانی را نیز افزایش می‌دهد. در نهایت، عدم دسترسی فوری دفاتر به تیم‌های پشتیبانی فنی یا مراکز پاسخ‌گو در صورت بروز اشکال، باعث تأخیر طولانی در رفع مشکلات و کاهش اعتماد عمومی به این دفاتر شده است. در مجموع، تا زمانی که این محدودیت‌های زیرساختی و فنی به‌طور اساسی و برنامه‌ریزی‌شده مرتفع نگردد، دفاتر خدمات الکترونیک قضایی نخواهند توانست به‌عنوان بازوی اجرایی تحول دیجیتال در نظام دادرسی ایران ایفای نقش مؤثر و پایدار داشته باشند.

۲-۷-۲. مشکلات آموزشی و آگاهی عمومی

اگرچه ایجاد این دفاتر با هدف تسهیل دسترسی مردم به خدمات قضایی و کاهش مراجعات حضوری به محاکم طراحی شده است، اما عدم آمادگی جامعه و کاربران از لحاظ دانش حقوقی و مهارت استفاده از ابزارهای فناورانه باعث شده است که کارکرد این دفاتر در عمل با چالش‌های قابل توجهی مواجه شود. بخش بزرگی از مراجعان به دفاتر، از جمله سالمندان، افراد کم‌سواد، روستاییان یا کسانی که با ساختارهای حقوقی آشنا نیستند، درک درستی از فرآیندهای قضایی ندارند و آموزش کافی در زمینه چگونگی استفاده از خدمات الکترونیکی ندیده‌اند. این ناآگاهی نه تنها منجر به ناتوانی در ثبت صحیح دادخواست‌ها، شکواییه‌ها یا اظهارنامه‌ها می‌شود، بلکه باعث سردرگمی در مواجهه با نواقص پرونده، ناتوانی در پیگیری الکترونیکی و وابستگی کامل به کارمندان دفاتر برای انجام ابتدایی‌ترین مراحل حقوقی می‌گردد. نتیجه این وضعیت، افزایش بار کاری کارکنان دفاتر و شکل‌گیری رویه‌هایی است که گاه خلاف اصل مسئولیت شخصی در ثبت درخواست‌ها است. از سوی دیگر، سیستم آموزشی رسمی کشور نیز تاکنون توجه مؤثری به آموزش حقوق شهروندی و مهارت‌های کاربردی در حوزه عدالت الکترونیک نداشته است. فقدان برنامه‌های منسجم آموزش عمومی از طریق رسانه‌ها، نهادهای محلی و مراکز مشاوره موجب شده است که بسیاری از شهروندان حتی از وجود خدماتی همچون سامانه ثنا یا سامانه ابلاغ الکترونیک بی‌اطلاع باشند یا نسبت به نحوه عملکرد آن‌ها دچار سوءبرداشت و بی‌اعتمادی شوند. این کمبود اطلاعات باعث شکل‌گیری باورهای غلط درباره پیچیدگی یا عدم کارآمدی خدمات الکترونیک شده و برخی را به استفاده از واسطه‌ها یا دلالان سوق داده است که خود موجب بروز فساد، تحمیل هزینه‌های غیرقانونی و نقض حقوق شهروندی می‌شود. در کنار مردم، بخشی از مشکل نیز به آموزش ناکافی کارکنان دفاتر بازمی‌گردد. اگرچه این افراد اغلب دوره‌هایی ابتدایی را در آغاز همکاری طی می‌کنند، اما به دلیل تغییرات مستمر در سامانه‌ها، نبود نظام آموزشی مستمر و عدم به‌روزرسانی اطلاعات تخصصی، کیفیت پاسخ‌گویی آنان به مردم در مواردی با ضعف همراه است. این مسئله نه تنها بر اعتماد عمومی به دفاتر تأثیر منفی دارد، بلکه گاه منجر به ثبت نادرست درخواست‌ها، بازگشت پرونده‌ها از مرجع قضایی و اتلاف وقت و انرژی مراجعان می‌گردد. در مجموع، تا زمانی که نظام آموزشی کشور نسبت به گسترش سواد حقوقی و دیجیتال شهروندان بی‌تفاوت باقی بماند و دفاتر خدمات قضایی نیز از آموزش مستمر کارکنان و تولید محتوای آموزشی ساده، شفاف و فراگیر برای عموم جامعه غفلت کنند، امکان تحقق عدالت الکترونیک به‌صورت فراگیر و مردمی فراهم نخواهد شد. راهکار این چالش، طراحی یک نظام آموزش ملی در حوزه عدالت دیجیتال، بهره‌گیری از ظرفیت رسانه‌های جمعی و فضای مجازی، و الزام دفاتر به برگزاری کارگاه‌های آموزشی رایگان برای شهروندان در فواصل زمانی منظم است.

۲-۷-۳. مسائل حقوقی و نظارتی

یکی از مهم‌ترین مسائل حقوقی، عدم شفافیت در خصوص محدوده صلاحیت‌ها و مسئولیت‌های دفاتر خدمات قضایی است. دفاتر به‌طور عمده وظیفه دریافت و ثبت درخواست‌های قضایی، ارسال مدارک و اسناد و ابلاغ احکام را بر عهده دارند، اما در مواردی که اشتباهات یا خطاهای انسانی رخ می‌دهد، مباحث حقوقی مانند مسئولیت مدنی و کیفری دفاتر و کارکنان آن‌ها هنوز به‌طور دقیق و روشن تعریف نشده است. نبود قانون‌گذاری واضح در خصوص نحوه رسیدگی به خطاهای دفاتر و مسئولیت‌پذیری آن‌ها در صورت بروز مشکلات جدی، موجب تداخل در وظایف و در نتیجه بروز ابهام در تعیین مسئولیت‌ها می‌شود. به‌عنوان مثال، در مواقعی که یک درخواست یا شکوائیه به‌اشتباه ثبت یا ارسال نمی‌شود، یا در

صورت وجود مشکلات فنی در سامانه‌های الکترونیکی که منجر به از دست رفتن اطلاعات می‌شود، هیچ‌گونه نظام حقوقی مشخصی برای پیگیری و جبران خسارت به وجود نمی‌آید.

علاوه بر این، چالش‌های نظارتی در دفاتر خدمات قضایی نیز به‌طور چشمگیری تأثیرگذار است. باوجوداینکه دفاتر تحت نظارت قوه قضائیه هستند، اما نبود سازوکار شفاف و مؤثر برای نظارت بر عملکرد دفاتر، موجب می‌شود که برخی از این دفاتر از قواعد و استانداردهای لازم در زمینه ثبت و ارسال پرونده‌ها پیروی نکنند. عدم هماهنگی بین دفاتر مختلف در سراسر کشور و فقدان سیستم نظارتی جامع و یکپارچه، موجب بروز تفاوت‌های فاحش در کیفیت خدمات، سرعت عملکرد و دقت در ارائه اطلاعات می‌شود. این نواقص به‌ویژه در مناطق دورافتاده و کمتر توسعه‌یافته کشور، جایی که نظارت‌های میدانی ضعیف‌تر است، ملموس‌تر است. مسئله دیگری که در این زمینه مطرح است، نحوه نظارت بر کیفیت و صحت اطلاعات واردشده به سامانه‌ها است. نظارت بر صحت اسناد و مدارک ارسالی به سامانه‌های قضایی نیازمند روش‌های قوی و دقیق است که بتوانند از بروز خطاهای عمدی یا سهوی جلوگیری کنند. در حال حاضر، نظارت بر این اطلاعات از سوی کارکنان دفاتر به‌صورت دستی انجام می‌شود که در موارد بسیاری ممکن است موجب وقوع اشتباهات یا سوء استفاده‌های احتمالی شود.

در کنار این‌ها، چالش‌های نظارتی و قانونی مربوط به حریم خصوصی و امنیت اطلاعات نیز از جمله مسائل حقوقی مهم است. با توجه به اینکه اطلاعات قضایی و شخصی افراد به‌صورت الکترونیکی و از طریق سامانه‌ها ثبت می‌شود، ایجاد بستری امن برای محافظت از داده‌های حساس امری ضروری است. در حال حاضر، باوجود قوانین و مقرراتی نظیر قانون حمایت از حقوق افراد در فضای مجازی و قانون جرایم رایانه‌ای، اما همچنان نگرانی‌هایی در زمینه امنیت اطلاعات و دسترسی غیرمجاز به آن‌ها وجود دارد. این نگرانی‌ها می‌توانند منجر به کاهش اعتماد عمومی به سیستم قضایی و دفاتر خدمات الکترونیک شوند. در نهایت، نبود یک سیستم یکپارچه برای پیگیری و نظارت بر عملکرد دفاتر، هم‌چنین شفاف نبودن قوانین در خصوص نحوه برخورد با تخلفات و نواقص، چالش‌های عمده‌ای را برای اثربخشی دفاتر خدمات قضایی ایجاد می‌کند. این مسائل نیاز به بازنگری در ساختار حقوقی و نظارتی دفاتر خدمات قضایی و تدوین قوانین جدید با رویکردی شفاف و کارآمد دارند تا علاوه بر بهبود کارایی، اعتماد عمومی به نظام قضایی کشور تقویت شود.

۳. بحث و نتیجه‌گیری

دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، به عنوان یکی از مهم‌ترین ابزارهای تحقق عدالت الکترونیک در ساختار قضایی ایران، نقشی محوری در فرآیند گذار از نظام سنتی دادرسی به یک نظام مدرن، دیجیتال و پاسخ‌گو ایفا می‌کنند. ایجاد این دفاتر، در واقع پاسخی نهادی به ضرورت‌های عصر فناوری اطلاعات در نظام حقوقی است که هدف آن نه صرفاً تسهیل دسترسی فیزیکی به خدمات، بلکه تحقق عدالت در معنای کارآمد، شفاف، غیر تبعیض‌آمیز و دسترس‌پذیر آن است. این دفاتر با فراهم‌سازی امکان ثبت و پیگیری الکترونیکی انواع درخواست‌های قضایی، کاستن از مراجعات حضوری، تسریع گردش مکاتبات رسمی، کاهش اطاله دادرسی و ایجاد امکان مستندسازی دقیق فرآیندهای قضایی، توانسته‌اند بخشی از موانع سنتی را در تعامل میان مردم و نهاد قضا رفع نمایند. باوجود این، نقش دفاتر خدمات قضایی در توسعه نظام قضایی، تنها در صورتی به مرحله شکوفایی می‌رسد که بسترهای حقوقی، فنی، آموزشی و نظارتی لازم نیز به موازات آن تکامل یابد. از منظر حقوقی، یکی از چالش‌های اساسی، فقدان تبیین دقیق حدود اختیارات و مسئولیت‌های دفاتر و کارکنان آن‌ها است؛ به‌گونه‌ای که در مواجهه با اشتباهات سیستمی، سوء عملکرد یا تخلفات، مرجع پاسخ‌گویی مشخصی برای جبران خسارات

یا اعمال ضمانت اجرا وجود ندارد. این ابهام حقوقی می‌تواند به تضعیف مسئولیت‌پذیری دفاتر، تضییع حقوق مراجعان و در نهایت کاهش اعتماد عمومی به خدمات قضایی منجر شود. همچنین، فقدان وحدت رویه و آیین‌نامه‌های شفاف و به‌روز شده درباره نحوه ثبت، اصلاح یا بایگانی اطلاعات در دفاتر، زمینه‌ساز بروز اختلافات قضایی و چندگانگی در عملکرد آن‌ها شده است.

از سوی دیگر، مشکلات فنی و زیرساختی نیز مانع تحقق کامل اهداف دفاتر خدمات الکترونیک شده‌اند. بسیاری از دفاتر به دلیل ناپایداری سامانه‌های مرکزی مانند «عدل ایران» یا «ثنا»، ضعف در اتصال اینترنت، کمبود تجهیزات سخت‌افزاری استاندارد و نبود پشتیبانی فنی کارآمد، با تأخیرهای مکرر در ارائه خدمات مواجه‌اند. این وضعیت در مناطق محروم و کمتر توسعه‌یافته کشور نمود بیشتری دارد، به‌طوری‌که نه تنها دسترسی برابر به خدمات را نقض می‌کند، بلکه برخلاف اصول عدالت قضایی و برابری حقوق شهروندان در دسترسی به دادرسی مؤثر است. علاوه بر این، سطح نازل آموزش تخصصی کارکنان دفاتر، چه در حوزه حقوقی و چه در حوزه فنی، باعث شده است که کیفیت ارائه خدمات در مواردی از استانداردهای مورد انتظار فاصله داشته باشد. تغییرات مستمر در سامانه‌ها، به‌روزرسانی فرآیندها و افزایش پیچیدگی پرونده‌های قضایی، اقتضای آن را دارد که کارکنان دفاتر به‌طور مستمر تحت آموزش‌های فنی و حقوقی قرار گیرند؛ امری که تاکنون با نارسایی جدی مواجه بوده است. در سوی دیگر این معادله، سطح پایین آگاهی عمومی و فقدان سواد حقوقی و دیجیتال در بخش قابل توجهی از شهروندان، خصوصاً اقشار آسیب‌پذیر یا کم‌سواد، موجب شده است که ارتباط مؤثری با دفاتر برقرار نشود و اتکای کامل به کارکنان در ثبت و پیگیری امور، منجر به وابستگی شدید، بروز اشتباهات یا حتی سوء استفاده‌های احتمالی شود. در نتیجه، رسالت این دفاتر در تقویت مشارکت عمومی در فرآیند عدالت، تنها در سطحی محدود تحقق‌یافته است. در بُعد نظارتی نیز خلاهای جدی وجود دارد. بااینکه دفاتر تحت نظارت قوه قضاییه فعالیت می‌کنند، اما فقدان نظام یکپارچه و هوشمند ارزیابی عملکرد، نبود شاخص‌های دقیق نظارت کیفی و کمی و همچنین عدم دسترسی مستقیم مردم به سازوکارهای شکایت‌پذیر مؤثر، موجب شده است که نظارت بر عملکرد دفاتر بیشتر شکلی و غیر سیستمی باقی بماند. این وضعیت، امکان پیگیری مؤثر تخلفات، ارتقای مستمر کیفیت خدمات و شناسایی گلوگاه‌های فساد یا ناکارآمدی را به‌شدت کاهش داده است. با توجه به نقش ساختاری دفاتر خدمات الکترونیک قضایی در تحقق عدالت مدرن، می‌توان نتیجه گرفت که این دفاتر در صورت رفع چالش‌های حقوقی، فنی، آموزشی و نظارتی، می‌توانند به یکی از پایه‌های اصلی تحقق دادرسی هوشمند، غیرمتمرکز، پاسخ‌گو و در دسترس بدل شوند. توسعه نظام‌مند این دفاتر نیازمند اصلاح و تدوین قوانین و آیین‌نامه‌های دقیق، سرمایه‌گذاری هدفمند در زیرساخت‌های ارتباطی، استقرار نظام آموزش مستمر کارکنان، و طراحی سازوکارهای مؤثر برای ارتقای سواد حقوقی عمومی است. تنها با چنین رویکردی می‌توان اطمینان داشت که دفاتر خدمات الکترونیک قضایی از جایگاهی صرفاً اجرایی و تکمیلی، به رکن مؤثر و بنیادین در ساختار عدالت‌محور و توسعه‌گرای نظام قضایی جمهوری اسلامی ایران ارتقاء خواهند یافت.

روش پیشنهادی نگارنده در خصوص رفع مشکلات اطلاع‌دادرسی قوه و کمک به رضایتمندی مردم از دستگاه عدلیه و برون‌رفت از معضلات بیان‌شده:

جهت جلوگیری از اطلاع‌دادرسی و کم کردن ورودی پرونده‌ها و افزایش رضایت‌مندی مردم تنها راه برون‌رفت از این موارد و بن‌بست‌ها، افزودن دسترسی‌های دفاتر خدمات قضایی است که مدیران این دفاتر از فیلترهای مختلف علمی و حفاظتی عبور نموده و دارای تحصیلات عالی حقوقی و سوابق درخشان قضایی و حقوق کاربردی هستند و در سطح بسیار

بالای رضایت مندی اجتماع و واردان به دستگاه قضایی در حال خدمت‌رسانی به مردم و قوه می‌باشند. نظر به اینکه این دفاتر پیشانی و ورودی دستگاه قضا می‌باشند و بعد از چندین سال خدمت در متن جامعه حضور دارند و مردم صرفاً از درگاه دفاتر قضایی و با مشورت مدیران این دفاتر کلیه امور قضایی خود را ثبت پیگیری و اجرا می‌نمایند پس با این روند و تاریخچه به نظر باید اقدامات ذیل انجام شود تا ان شاء الله به عدالت واقعی و سرمنزل مقصود برسیم:

۱- ایجاد سمت برای مدیر دفتر قضایی تا از حالت اپراتوری و پست الکترونیک یا ثبات الکترونیک خارج شود و به سمت و سوی دفتر و مدیر دفتر قضایی کاربردی پیش برود و بتواند خدماتی به مردم ارائه دهد.

۲- دفاتر به سمت شبه قضایی با تعریف قانونی حرکت نمایند.

۳- رفع ایرادات شکلی در راستای حذف قرارهای صادره در دادگاه‌ها فقط با ایجاد دسترسی این مدیران به استعلام‌های ماده ۲۱۲ قانون آیین دادرسی مدنی و سایر استعلام‌های قضایی و بانکی و اداری قابل وصول و حصول خواهد بود. تا قبل از ثبت و ارسال دادخواست‌ها و شکایات بتواند از مواردی همچون ۱- خوانده یابی ۲- مشتکی عنه یابی ۳- دسترسی به سوابق کیفری ۴- دسترسی به سوابق شکایات ثبت شده قبلی ۵- سابقه تجدیدنظرخواهی تکراری یا مشابه ۶- سوابق ثبت شده اعاده دادرسی ۷- پزشکی قانونی ۸- ثبت احوال ۹- ثبت است اسناد ۱۰- اموال و دارایی‌ها ۱۱- استعلامات بانکی ۱۲- کارشناس و جلب نظر کارشناس با قرعه کشی هر بند در هر خواسته حقوقی و کیفری خاص کاربرد بسیار بالایی دارد که با تجربه کار میدانی و نظر قاطبه‌ی مدیران اعلام می‌گردد که دستیار و یاور قاضی بوده و ثنا یافت شده افراد و اطراف پرونده و حساب‌های بانکی و تمکن مالی در خصوص اعسار یا ایسار شخص محرز شده و تحقیقات انجام گردیده، ارجاع به کارشناس در موارد مورد نیاز انجام گردیده، توقیفات تامین خواسته انجام و ثبت شده است و قاضی و مدیر دفتر پس از ارسال دادخواست یا شکوائیه حسب مورد، به آن مرجع با فراغ بال به سایر امور رسیدگی و قاضی نیز با عدالت و به دور از آمار گرایی و منفی شدن شعبه و مراجعات مکرر و خسته کننده متقاضیان و ذینفعان نسبت به انشا رای اقدام خواهد نمود و مراجعات و اطاله دادرسی به شدت کاهش خواهد یافت.

پوست اندازی دفاتر در راستای کاهش اطاله دادرسی

با نصب دستگاه الکترونیک به صورت لمسی و کاربری ساده با بهره‌گیری از هوش مصنوعی و با نظارت و پذیرش کارشناس حقوقی در کنار دستگاه با عمل به مشورت و پذیرش، ضمن مصاحبه ورودی با مراجعه کنندگان صرف نظر از اظهار نظر حقوقی یا کیفری ماهوی در این قسمت، مردم را به یکی از ۵ شاخه ذیل ارجاع خواهد داد:

۱- صلحیاری

۲- داوری

۳- میانجیگری

۴- دادخواست شکوائیه یا اعتراض

۵- اجرای احکام

پذیرش حقوقی به صورت الکترونیک و فیزیک هم‌زمان جهت جلوگیری از بروز هرگونه خطا یا اشکال در کنار هوش مصنوعی با روانشناسی مردم با استفاده از تجربه کاری- روانشناسی- حقوقی مردم توسط کارشناس حقوقی دفتر، مراجعه کننده را در مصاحبه و مشاوره اولیه به بندهای ۱ تا ۵ ارجاع می‌دهد ضمن بررسی مشخص می‌نماید متقاضی ظرفیت استفاده از کدام بند را دارد و نفع و ضرر هر بند ۱ تا ۴ را با گوشزد نمودن میزان هزینه و مسیر و طی فرایندها و

تشریح آن به زبان ساده به ایشان متذکر می‌شود و تصمیم نهایی شخص در سیستم ثبت می‌گردد سپس مدیر دفتر که تا اینجا نقض نظارتی داشت، مستقیماً وارد چرخه کار می‌گردد در این خصوص مدیر دفتر باید:

اولاً دسترسی

ثانیا سمت

ثالثاً قدرت

رابعاً امکانات لازم

که همگی اول تا چهارم را قانون به وی اعطا می‌نماید و در سیستم و سامانه به وی الکترونیکی اعطا می‌گردد (ظرف قانون در مظلوف سامانه در جهت رضایت مندی عمومی و کاهش اطاله دادرسی در جهت رسیدن به عدالت بیشتر اجرا می‌گردد)، تا در این جهت امکان صلحیاری و داوری و میانجیگری و اجرای احکام را داشته باشد.

در خصوص صلحیاری

در ابتدا متقاضی به بند ۱ و صلحیاری جهت صلح و سازش دعوت می‌گردد، مدیر دفتر با سازوکار تعریف شده، روند کار را یا منجر به سازش می‌نماید یا صلح و سازش حاصل نمی‌گردد؛ اگر صلح و سازش حاصل گردد گزارش اصلاحی تنظیم و به مقام قضایی ارسال خواهد شد در صورت عدم صلح و سازش دو حالت متصور است:

۱- داوری و میانجیگری

یا

۲- ثبت دادخواست

یکی از دو مورد فوق انتخاب خواهد شد.

در ادامه شق دوم داوری و شق سوم میانجیگری در هر کدام از داوری یا میانجیگری، با شیوه نامه و مشاوره‌های لازم توسط کارشناس در بدو ورود و مدیر دفتر، در خاتمه‌ی روند، منجر به صدور رای یا صلح و سازش می‌گردد (در صورت نیاز فلوچارت کاری و شکلی و شیوه نامه تنظیم و ترسیم و تقدیم خواهد شد).

سخن آخر

بدون شک در ورودی دستگاه قضا، اگر دفاتر قضایی و در راس آن مدیر دفتر قضایی، با سمت و دسترسی‌های لازم به رسمیت شناخته شود بیش از ۶۵ درصد از پرونده‌های دستگاه قضایی در طول مدت یک سال از اجرای طرح با داوری یا میانجیگری و صلح و سازش حل و فصل خواهد شد.

در قسمت بندهای ۲ و ۳ و ۴

۱- ارجاع پزشکی قانونی ۲- اخذ استعلام‌های لازم ۳- جلب نظر کارشناس و اقدامات پیش زمینه در خصوص اخذ نظر کارشناس ۴- اجرای احکام . همه و همه ضمن کمک به قوه مجریه و در اصل نظام صرفه‌جویی در مصرف سوخت و پس‌انداز برای مردم از حیث عدم هزینه کرد اضافی و جلوگیری از تردهای بی‌حاصل و تکراری و جلوگیری از بزرگ شدن دادگاه‌ها و دادگستری‌ها کلانتری‌ها و افزایش کارمندان خواهد شد چراکه دفاتر ظرفیت انجام کلیه امور فوق را با دارا بودن حدود ۱۵۰,۰۰۰ مترمربع فضای بهینه با امکانات رفاهی و حدود ۷,۰۰۰ کارمند حقوقی و ۱۵۰۰ مدیر دفتر خدمت و متخصص و سیستم‌های بروز بدون تحمیل ریالی هزینه به قوه و دولت دارند و البته غافل نشویم هم‌اکنون هم مدیران دفاتر بسیاری از وظایف پیش گفته را انجام می‌دهند که در آمار میدانی و نظرسنجی‌ها به وضوح آشکار و قابل رصد بوده و

هست، اما به علت عدم سمت قانونی و بی‌مهری در بسیاری از موارد خدمت ایشان دیده نشده است یا آن‌گونه که باید به صورت قانونی تعریف نگردیده است.

۶. منابع و مآخذ

کتاب‌ها

۱. جلالی فراهانی، امیرحسین. (۱۳۸۸). کتاب دادرسی الکترونیک از مدیریت پرونده تا راهبری دادرسی. بایسته‌های پژوهش در نظام عدالت کیفری. تهران، نشر میزان، چاپ اول.
۲. شاهسونند، مهدی و خجسته نوبخت، مجتبی. (۱۳۹۰). کتاب سیستم مدیریت پرونده قضایی. انتشارات شرکت سهامی روزنامه رسمی کشور، چاپ اول.
۳. یوسفی، یحیی. (۱۳۹۳). کتاب درآمدی بر آثار سازمانی استقرار سیستم مدیریت پرونده قضایی، چاپ اول، تهران، انتشارات جاودانه.

مقاله‌ها

۱. ابراهیمی، مریم. (۱۳۹۵). پایان نامه امکان‌سنجی بهره‌گیری از فضای مجازی در فرآیند دادرسی کیفری، دانشگاه قم.
۲. امانی، مصطفی. (۱۴۰۱). آسیب‌شناسی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و ارائه راهکارهای اصلاحی، مرکز طراحی حکمرانی نرم سامان.
۳. بیگدلی آذری، ندا. (۱۳۹۴). پایان نامه رضایت مندی اصحاب دعوا از دادرسی الکترونیکی در محاکم کیفری (بامطالعه موردی مجتمع قضایی عدالت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، شهر قدس).
۴. تبار، نعمت‌اله. (۱۳۹۴). پایان نامه الکترونیکی شدن ثبت اسناد و املاک و آثار آن بر قانون ثبت، موسسه طلوع مهر قم.
۵. جعفری، حمیدرضا و همکاران. (۱۳۹۳). بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی بر رضایتمندی شهروندان، پژوهش‌های مدیریت عمومی، شماره بیست و چهارم.
۶. رحیمی، مجید. (۱۳۹۵). پایان نامه نقش ابزارهای الکترونیک در پیشگیری از اطاله دادرسی، دانشگاه فردوسی، مشهد.
۷. رضایی زاده، محمدجواد و زرشکیان، سهرورد. (۱۳۹۰). مدخلی بر خدمات عمومی الکترونیک در نظام حقوقی ایران، مجله علمی حقوق خصوصی، شماره نوزدهم.
۸. عباسی، انیس، یزدانی، نگار و بهادری، محمد کریم. (۱۳۸۶). بررسی نتایج طرح تکریم ارباب رجوع در ارائه خدمات بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی گلستان، مجله اخلاقی و تاریخی پزشکی.
۹. فرج زاده، مریم و فرجی، مینا. (۱۴۰۱). نقش آموزش و پرورش در ارتقا حقوق شهروندی، هفتمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در آموزش و پرورش، شماره سوم.
۱۰. قنبرپور، بهنام و قربانی، امید. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر ایجاد ابلاغ و ثبت الکترونیکی در روند دادرسی قضایی، فصلنامه آموزه‌های فقه و حقوق جزاء، شماره چهارم.
۱۱. محسنی، حسن و رضایی‌نژاد، همایون. (۱۳۹۱). دادگستری و پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات، مجله مطالعات حقوقی دانشگاه شیراز، شماره سوم.
۱۲. وهاب‌زاده، شادان و محمدیان، محسن. (۱۳۹۴). ولت الکترونیک پارادایمی جدید در ارائه خدمات عمومی و اصلاح نظام اداری کشور.

The Role of Electronic Judicial Service Offices in the Development of Iran's Judiciary

Mehdi Nikzad¹

Masoud Hemat²

Abstract

As one of the key initiatives of the Iranian judiciary, e-judicial services offices play a pivotal role in the modernization and development of the country's judicial system. These offices have facilitated access to justice by providing electronic services such as registering petitions, following up on cases, e-notification of judicial documents, and providing legal advice, while reducing the burden of in-person court visits. From a judicial development perspective, these institutions help strengthen public trust in the justice-oriented system by increasing transparency, reducing case processing time, and improving the efficiency of judicial processes. Also, the use of information technology in these offices has enabled the standardization of judicial procedures and the reduction of administrative corruption. However, challenges such as unequal access to technology in deprived areas, the need for continuous training of staff, and the necessity of upgrading digital infrastructure require serious attention. Overall, e-judicial services offices, as the executive arm of digital transformation in the Iranian judicial system, have great potential in achieving the goals of sustainable judicial development, provided that they are accompanied by careful planning and continuous investment.

Keywords

Judicial development, judicial transparency, electronic notification, administrative corruption, digital transformation, judicial efficiency

1. Faculty of Law, Islamic Azad University, Shahreza Branch, Isfahan, Iran (khadamat.ghazaei.shahreza@gmail.com).

2. Faculty member, Islamic Azad University, Shahreza Branch.