



روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران

قوه قضائیه

مرجع تصویب: قوه قضائیه

شماره ویژه نامه: ۱۳۱۵

یکشنبه، ۲۳ شهریور ۱۳۹۹

سال هفتاد و شش شماره ۲۱۹۸۹

دستورالعمل نحوه نوبت‌دهی جهت ارائه خدمات قضایی به مراجعان

شماره ۱۰۰/۱۰۹۶۶۲/۹۰۰۰

۱۹/۶/۱۳۹۹

جناب آقای اکبرپور

رئیس محترم هیأت مدیره و مدیرعامل روزنامه رسمی کشور

تصویر دستورالعمل اجرایی شماره ۱۰۰/۱۰۹۳۳۱/۹۰۰۰ مورخ ۱۸/۶/۱۳۹۹ ریاست محترم قوه قضائیه در خصوص «نحوه نوبت‌دهی جهت ارائه خدمات قضایی به مراجعان» جهت استحضار به پیوست ایفاد می‌گردد.

مدیرکل دبیرخانه قوه قضائیه - دکتر محسن محدث

شماره ۱۰۰/۱۰۹۳۳۱/۹۰۰۰

۱۸/۶/۱۳۹۹

دستورالعمل نحوه نوبت‌دهی جهت ارائه خدمات قضایی به مراجعان

در اجرای ماده ۱۱۳ قانون برنامه پنجساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران و به منظور حفظ کرامت مراجعان، سرعت در ارائه خدمات قضایی، تسهیل در پاسخگویی و ساماندهی ارائه خدمات حضوری در مراجع قضایی «دستورالعمل نحوه نوبت‌دهی جهت ارائه خدمات قضایی به مراجعان» به شرح مواد آتی است:

ماده ۱- تعاریف و اختصارات بکار رفته در این دستورالعمل به شرح ذیل است:

الف. مرکز: مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه؛

ب. خدمت/خدمات: کلیه خدماتی که در رابطه با امور قضایی به مراجعان ارائه می‌شود.

پ. مراجعان: تمام اشخاصی که از سوی مراجع قضایی احضار یا دعوت‌شده یا جهت استفاده از خدمات به یکی از مراجع قضایی مراجعه می‌نمایند.

ت. مراجع قضایی: مراجعی که به امور قضایی اشتغال دارند، از قبیل دادگستری‌ها، شوراهای حل اختلاف، دیوان عالی کشور.

ث. حساب کاربری: عبارت است از یک نشانی الکترونیکی که به هر یک از مراجعان به قوه قضائیه به منظور دسترسی به سامانه ابلاغ اختصاص یافته است. این نشانی معمولاً یک شناسه کاربری و گذرواژه است.

ج. سامانه: سامانه نوبت‌دهی که جهت اجرای فرایندهای مربوط به دریافت نوبت توسط مراجعان به مراجع قضایی راه‌اندازی می‌شود.

چ. سامانه ثنا: اختصار سامانه ثبت‌نام الکترونیکی می‌باشد و عبارت از سامانه‌ای الکترونیکی است برای ثبت‌نام الکترونیکی و دریافت حساب کاربری؛

ح. سامانه کنترل تردد: سامانه‌ای که جهت ثبت تردد مراجعان به مراجع قضایی راه‌اندازی شده است.

خ. شناسه قضایی: عبارت است از شناسه‌ای که پس از ثبت‌نام در سامانه ثنا جهت احراز هویت اشخاص اختصاص یافته است.

د. دفاتر خدمات: دفاتر خدمات الکترونیک قضایی.

ذ. مسئول خدمت: هریک از کارکنان مراجع قضایی یا ستادی اعم از قضات و کارمندان که وظیفه ارائه خدمات یا پاسخ گویی به مراجعان را بر عهده دارد.

ماده ۲- مرکز موظف است سامانه را با توجه به نیاز مراجعان و شرایط مراجع قضایی، طراحی و راه اندازی نماید.

ماده ۳- سامانه باید به نحوی طراحی شود که بر اساس نیاز مراجعان و خدمات، امکان تعیین نوع خدمت مورد تقاضا و مسئول خدمت در زمان مشخص فراهم باشد.

ماده ۴- واگذاری بخش فنی سامانه با رعایت قوانین و مقررات به بخش خصوصی بلامانع است. شرایط و نحوه واگذاری و حق الزحمه مربوط توسط مرکز پیشنهاد و به تصویب رئیس قوه قضاییه می رسد.

ماده ۵ - ارائه خدمت به مراجعان به ترتیب زیر است:

الف - چنانچه برای وقت معین احضار یا دعوت شده‌اند نیاز به دریافت نوبت ندارند.

ب - در صورتی که در ابلاغیه آنان، حضور یا انجام کاری در مهلت تعیین شده از تاریخ ابلاغ مقرر شده است باید از طریق سامانه، برای اعلام زمان مراجعه در آن مهلت، نوبت دریافت نمایند.

پ - در صورتی که احضار یا دعوت نشده‌اند باید نوع خدمت و زمان مورد نظر خود را بر اساس برنامه تعیین شده در سامانه ثبت نمایند.

تبصره ۱- در صورت تایید نوبت، مراتب از طریق پیامک و ارسال اطلاعات به حساب کاربری مراجعان اعلام می‌شود.

تبصره ۲- دریافت نوبت از طریق سامانه مستلزم ثبت نام در سامانه ثنا و داشتن شناسه قضایی است.

تبصره ۳- مراجعان برای دریافت نوبت، باید مقررات و ضوابط مرکز را رعایت نمایند.

ماده ۶ - مراجعان می‌توانند جهت دریافت نوبت از روش خودکاربری یا مراجعه به دفاتر خدمات استفاده نمایند.

ماده ۷- مراجعان باید قبل از حضور در مراجع قضایی، نوبت خود را کنترل و از ثبت نوبت و حضور مسئول خدمت از طریق مراجعه به حساب کاربری یا پیامک‌های دریافتی اطمینان حاصل نمایند.

تبصره ۱- مرکز موظف است پیامک یادآوری ۲۴ ساعت قبل از نوبت تعیین شده برای مراجعان ارسال نماید.

تبصره ۲- مراجعان موظف‌اند رأس ساعت تعیین شده در مرجع قضایی حضور داشته باشند در صورت تأخیر باید مجدداً درخواست نوبت نماید.

ماده ۸ - مراجع قضایی موظف‌اند با در نظر گرفتن اوقات مقرر، ساعات و مدت ارائه هر خدمت را به نحوی در سامانه تعیین نمایند که موجب تداخل زمان مراجعه و ارائه خدمات به مراجعان نشود.

ماده ۹- در صورتی که از سوی مراجع قضایی برنامه ارائه خدمات روزانه در سامانه مشخص نشده باشد، زمان بندی ارائه خدمات با در نظر گرفتن اوقات رسیدگی توسط مرکز انجام می‌شود.

ماده ۱۰- مراجع قضایی موظف‌اند به منظور تسریع در پاسخ گویی، قبل از حضور مراجعان مقدمات ارائه خدمت را با توجه به نوبت‌های ثبت شده فراهم نمایند.

ماده ۱۱- امکان لغو نوبت توسط مراجعان فقط تا ۲۴ ساعت قبل از موعد مقرر وجود دارد و در صورت عدم حضور بدون اعلام قبلی، نوبت جدید در آخرین روز ممکن داده خواهد شد.

تبصره - اوقات مقرر اعم از وقت معین یا مهلت تعیین شده از تاریخ ابلاغ، مشمول این ماده نبوده و تابع مقررات مربوط به معاذیر قانونی جهت تجدید اوقات یا تمدید مواعد است.

ماده ۱۲- در صورتی که امکان ارائه خدمت از طریق ارتباط زنده صوتی - تصویری (ویدئوکنفرانس) فراهم باشد مراجعان می‌توانند در تعیین نوبت، استفاده از خدمات به این روش را درخواست نمایند.

تبصره ۱- به منظور تشویق مراجعان به استفاده از خدمات از طریق مذکور بخشی از نوبت مراجع قضایی به این روش اختصاص می‌یابد.

تبصره ۲- مرکز می‌تواند خدماتی را که امکان ارائه آن به روش خودکاربری یا از طریق دفاتر خدمات باشد از فهرست نوبت دهی مراجع قضایی حذف نماید.

ماده ۱۳- در صورت عدم حضور مسئول خدمت، پاسخ گویی توسط قاضی یا کارمند جانشین انجام می‌شود. چنانچه به دلیل کمبود نیروی انسانی امکان ارائه خدمت نباشد باید این موضوع حداقل ۲۴ ساعت قبل از وقت تعیین شده از طریق پیامک یا ارسال ابلاغیه استحضاری به حساب کاربری مراجعان اطلاع رسانی شود. در غیر این صورت، روسای واحدهای قضایی موظف‌اند نسبت به ارائه خدمت مورد درخواست اقدام نمایند.

تبصره - مراجعانی که در نوبت تعیین شده موفق به دریافت خدمت نشده‌اند، برای دریافت نوبت جدید در اولویت قرار دارند.

ماده ۱۴- در اقدامات موضوع این دستورالعمل باید احراز هویت و حفظ حریم خصوصی اشخاص به نحو مطمئن انجام شود.

ماده ۱۵- مرکز موظف است سامانه کنترل تردد را به نحوی ارتقاء دهد که امکان ورود مراجعان بر اساس نوبت تعیین شده فراهم باشد. ورود اشخاصی که نوبت دریافت ننموده‌اند منوط به تایید واحد مربوط و داشتن شناسه قضایی است.

ماده ۱۶- نوبت دهی در واحدهای ستادی و دستگاه‌های تابعه نیز مطابق این دستورالعمل است.

ماده ۱۷- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل در مراجع قضایی استانی به عهده بالاترین مقام استانی و در سایر مراجع بر عهده بالاترین مقام مربوط است.

ماده ۱۸- این آیین نامه در ۱۸ ماده و ۹ تبصره در تاریخ ۱۷/۶/۱۳۹۹ به تصویب رئیس قوه قضاییه رسید.

رئیس قوه قضاییه - سیدابراهیم رئیسی