



روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران

قوه قضائیه

مرجع تصویب: قوه قضائیه

شماره ویژه نامه: ۱۱۷۸

یکشنبه، ۳۰ تیر ۱۳۹۸

سال هفتاد و پنج شماره ۲۱۶۵۵

دستورالعمل حفظ کرامت و ارزش‌های انسانی در قوه قضائیه

شماره ۱۰۰/۴۱۲۹۵/۹۰۰۰

۲۵/۴/۱۳۹۸

جناب آقای اکبرپور

رئیس محترم هیأت مدیره و مدیرعامل روزنامه رسمی کشور

تصویر آیین‌نامه شماره ۱۰۰/۴۱۱۲۸/۹۰۰۰ مورخ ۲۵/۴/۱۳۹۸ ریاست محترم قوه قضائیه در خصوص «حفظ کرامت و ارزش‌های انسانی در قوه قضائیه» جهت درج در روزنامه رسمی به پیوست ایفاد می‌گردد.

مدیرکل دبیرخانه قوه قضائیه - دکتر محسن محدث

شماره ۱۰۰/۴۱۱۲۸/۹۰۰۰

۲۵/۴/۱۳۹۸

دستورالعمل حفظ کرامت و ارزش‌های انسانی در قوه قضائیه

با عنایت به آموزه‌های دین مبین اسلام در پاسداشت کرامت انسان و با لحاظ حقوق ملت مقرر در فصل سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و در راستای اجرایی نمودن بند یازدهم سیاست‌های کلی قضایی ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری به تاریخ ۲/۹/۱۳۸۸ در خصوص «اتخاذ تدابیر لازم جهت کاهش فرآیند دادرسی و دستیابی سریع و آسان مردم به حقوق خود و بهره‌مندی از حقوق شهروندی در مراجع قضایی» و با توجه به ماده ۱۱۳ قانون برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، مصوب ۱۳۹۵ مبنی بر تکلیف قوه قضائیه به افزایش دقت و سرعت در ارائه خدمات قضایی، تحقق عدالت قضایی و احیای حقوق عامه، ارتقای کیفیت و کاهش اطاله دادرسی و ایجاد فرصت برابر برای دسترسی آحاد مردم به خدمات قضایی و در راستای حکم مقرر در ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوب ۱۳۸۶ مبنی بر تکلیف مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی به رعایت موازین اخلاق اسلامی و اداری و انجام وظایف به نحو احسن در راه خدمت به مردم و با در نظر گرفتن حقوق قانونی آنها و با هدف ارتقای شأن، منزلت و جایگاه کارکنان قضایی و اداری قوه قضائیه و بهبود سطح خدمات ارائه شده به آنان و با لحاظ قوانین و مقررات مرتبط نظیر قانون احترام به آزادی‌های مشروع و حفظ حقوق شهروندی مصوب ۱۳۸۳ و قانون نظارت بر رفتار قضات، مصوب ۱۳۹۰، «دستورالعمل حفظ کرامت و ارزش‌های انسانی در قوه قضائیه» به شرح مواد آتی است:

فصل اول - کلیات

ماده ۱- اصطلاحات و اختصارات به کار رفته در این دستورالعمل در معانی زیر است:

الف - دستورالعمل: دستورالعمل حفظ کرامت و ارزش‌های انسانی در قوه قضائیه؛

ب - دستگاه‌های مشمول: مراجع قضایی و بخش‌های ستادی، معاونتها، مراکز و سازمانهای تابعه قوه قضائیه و شوراهای حل اختلاف سراسر کشور، دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، دفاتر اسناد رسمی و دفاتر رسمی ازدواج و طلاق؛

پ - کارکنان: تمام افرادی که به هر نحو در قوه قضائیه و در کلیه سطوح شغلی اعم از رسمی و غیر آن، عهده‌دار انجام وظایف محوله می‌باشند؛

ت - ارباب رجوع: شخصی که به منظور دریافت هرگونه خدمت در چارچوب وظایف قوه قضائیه، با اختیار خود یا به سبب الزام قانونی به نحو حضوری یا غیرحضوری به هر یک از دستگاه‌های مشمول مراجعه می‌کند؛

ث - قانون آیین دادرسی کیفری: قانون آیین دادرسی کیفری مصوب ۱۳۹۲ با اصلاحات و الحاقات بعدی؛

ج - قانون مجازات اسلامی: قانون مجازات اسلامی، مصوب ۱۳۹۳؛

ج - قانون برنامه: قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، مصوب ۱۳۹۵.

ماده ۲. دستورالعمل مبتنی بر قوانین و مقررات مرتبط و توجه به ارزشهای اسلامی و اصول قانون اساسی، نظیر حاکمیت قانون و تساوی همگان در برابران، صیانت از حیثیت و حفظ کرامت افراد، دسترسی به اطلاعات، آزادی و امنیت مردم و سرعت، دقت و استمرار در ارائه خدمات و اهتمام بر استقلال قضایی و ارتقای جایگاه کارکنان بر تصمیمات، فرآیندها و عملکردها، میباشد.

ماده ۲. اهداف دستورالعمل به شرح زیر است:

الف - اهتمام بر رعایت اصول کرامت انسانی و تلاش در راستای گسترش عدل و آزادیهای مشروع؛

ب - ارتقای سطح کارآمدی و پاسخگویی دستگاههای مشمول و کارکنان به ارباب رجوع؛

پ - افزایش میزان رضایتمندی ارباب رجوع از عملکرد دستگاههای مشمول و کارکنان؛

ت - پایش و ارزیابی کمیت و کیفیت ارائه خدمات در دستگاههای مشمول به منظور بهبود و ارتقای آن؛

ث - افزایش سطح آگاهیهای حقوقی عموم؛

ج - حفظ استقلال قضات و ارتقای جایگاه، شأن و منزلت کارکنان.

فصل دوم - دادرسی عادلانه و راهکارهای تضمین آن

ماده ۴. در نظام قضایی ایران، دادرسی عادلانه مستند به اصول متعدد قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، از جمله اصول نوزدهم، بیستم، بیست و دوم، سی و دوم، سی و

چهارم تا سی و نهم، یکصد و شصت و پنجم تا یکصد و شصت و نهم و برخی قوانین و مقررات است و بر این اساس، مراجع قضایی مکلفاند اصولی چون علنی بودن محاکمات، قانونی بودن جرم و مجازات، تساوی همگان در برابر قانون و عدم هرگونه تبعیض ناروا، منع بازداشت خودسرانه، حق متهم بر تفهیم اتهام و محاکمه در اسرع وقت و دسترسی به وکیل، برائت، منع شکنجه برای اخذ اقرار، حق دادخواهی، استقلال و بیطرفی مرجع قضایی، برابری امکانات دفاع، تناظر و همچنین حمایت از حیثیت و کرامت ذاتی انسان و حفظ حرمت و مصونیت جان، مال، حقوق، مسکن و شغل اشخاص در تمام فرآیند رسیدگی مقررات قانونی مربوط را رعایت نمایند.

ماده ۵ - در اجرای اصل یکصد و شصت و پنجم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مبنی بر رعایت اصل علنی بودن محاکمات و همچنین در جهت پاسخگویی به افکار عمومی و اطلاع رسانی راجع به روند رسیدگی به پروندههای مهم، بهویژه پروندههای مرتبط با حقوق عامه، دستگاههای مشمول حسب مورد مکلف به انجام اقدامات زیر میباشند:

الف - فراهم آوردن موجبات حضور افراد بهویژه رسانهها در جلسات دادرسی با رعایت اصل یکصد و شصت و پنجم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و همچنین بند ۶ ماده ۶ قانون مطبوعات، مصوب ۱۳۷۹ و مواد ۳۵۲، ۳۵۳، ۴۰۰ و ۴۱۳ قانون آیین دادرسی کیفری و پیشبینی مکان مناسب برای برگزاری جلسات دادرسی؛

ب - فراهم آوردن موجبات دسترسی عموم به دادنامههای صادر شده از مراجع قضایی از طریق بارگذاری این آراء در بانک آراء پژوهشگاه قوه قضاییه با همکاری مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه، با رعایت اصل محرمانگی و در جهت حفظ حیثیت اشخاص؛

پ - انتشار فوری احکام محکومیت قطعی راجع به جرایم موضوع تبصره ماده ۳۶ قانون مجازات اسلامی در رسانه ملی یا یکی از روزنامههای کثیرالانتشار و همچنین انتشار احکام محکومیت قطعی موضوع صدر این ماده در یکی از روزنامههای محلی در صورتی که موجب اخلاق در نظم یا امنیت نباشد؛

ت - برگزاری جلسات منظم از سوی سخنگوی قوه قضاییه با رسانهها و اطلاع رسانی پیرامون پروندهها و دیگر اخبار مهم قوه قضاییه همراه با بهبود و ارتقای روند اطلاع رسانی بهنحویکه بر فرآیند دادرسی و اقتضانات اصل بیطرفی خللی وارد نشود؛

ث - انتشار سالانه اطلاعات عمومی راجع به عملکرد قوه قضاییه به ویژه اطلاعات راجع به وظایف، ساختار، روشها و مراحل ارائه خدمات به عموم و ساز و کارهای شکایت شهروندان از تصمیمات یا اقدامات دستگاههای مشمول در راستای حکم مقرر در ماده ۱۰ قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، مصوب ۱۳۸۸، با رعایت فصل چهارم این قانون.

ماده ۶ - در اجرای اصول سی و ششم و سی و هفتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و قانون آیین دادرسی کیفری مبنی بر رعایت اصول قانونی بودن جرم و مجازات و برائت، مراجع قضایی مکلفاند موارد زیر را رعایت کنند:

الف - اجتناب از احضار یا جلب افراد بدون آنکه ادله، قرائن و یا اماراتی دال بر ارتکاب جرم از ناحیه آنان موجود یا در دست باشد؛

ب - اجتناب از تمدید قرار بازداشت موقت با هدف فراهم آوردن ادله وقوع جرم برای انتساب بزه به متهم؛

پ - تفهیم اتهام به متهم در سریعترین زمان ممکن، در صورت توجه اتهام؛

ت - تسریع و تسهیل در پذیرش وثیقه یا کفیل معرفی شده از سوی متهم تحت قرار.

ماده ۷. در اجرای اصل سی و دوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مبنی بر منع دستگیری و بازداشت خودسرانه، مراجع

قضای حسب مورد مکلف به انجام اقدامات زیر هستند:

الف - راه اندازی دفتر متهمان و محکومان بازداشتی در دادسراها و دادگاههای بخش با رعایت مقررات راجع به دادرسی الکترونیک در اجرای ماده ۴۹ قانون آیین دادرسی کیفری، به منظور درج و ثبت مشخصات این افراد به صورت روزانه و پیگیری بعدی وضعیت آنان و اطلاع رسانی به خانواده ایشان؛

ب - تعیین معاون، دادیار و یا دادرس ویژه ناظر بر ضابطان دادگستری حسب مورد توسط دادستان یا رئیس حوزه قضایی بخش جهت بازدید مستمر و سرزده از بازداشتگاهها و کلانتریها در هر زمان از شبانهروز با هدف نظارت بر عملکرد ضابطان دادگستری، پیگیری وضعیت متهمان بازداشتی و ارسال گزارش بازدید برای دادستان یا رئیس حوزه قضایی بخش؛

پ - بازدید مستمر دادستانها و قضات رسیدگیکننده از زندانها و کانونهای اصلاح و تربیت حداقل پانزده روز یک بار و ملاقات با متهمان و محکومان بهویژه متهمان تحت قرار و استماع اظهارات آنان و صدور دستورهای قضایی مقتضی؛

ت - جلوگیری از نگهداری متهمان در تحت نظرگاه کلانتریها برای مدت بیش از ۲۴ ساعت؛

ث - اجتناب از اعزام متهمان نوجوان به بازداشتگاه و تحویل فوری آنان به دادسرا یا دادگاه اطفال و نوجوانان در اجرای تبصره ۲ ماده ۲۸۵ قانون آیین دادرسی کیفری و ممنوعیت اعزام دیگر متهمان به بازداشتگاه پلیس آگاهی؛ مگر در خصوص مرتکبین جرایم مهم از قبیل قتل عمد، جرایم سازمانیافته و باندی و سرقتهای مسلحانه؛

ج - ممنوعیت صدور قرار بازداشت موقت؛ مگر در جرایم موضوع ماده ۲۳۷ قانون آیین دادرسی کیفری، با رعایت شرایط مقرر در ماده ۲۳۸ این قانون یا موارد مصرح در قوانین خاص؛

چ - اعلام به دادستان یا رئیس حوزه قضایی بخش در قرارهای بازداشت موقت که منتهی به بازداشت متهم شود؛

ح - اجتناب از ارسال شکواییه یا پرونده به کلانتری یا پلیس آگاهی با درج دستورهای کلی و ضرورت ذکر شفاف و بدون ابهام دستورهای قضایی و تعیین حیطه اختیارات ضابطان دادگستری؛

خ - اجتناب از صدور دستورهای مجوز کلی و بدون مدت برای اجرای طرحهای موردی توسط ضابطان دادگستری و ضرورت ارائه آموزشهای قبلی به ضابطان دادگستری و نظارت بر حسن اجرای این طرحها.

تبصره ۱- در مورد حکم مندرج در بند «الف» این ماده، محاکم دادگستری نیز مکلفاند موارد بازداشت را حداکثر تا پایان وقت اداری همان روز به دفتر متهمان و محکومان بازداشتی دادسرا اعلام و گزارش نمایند.

تبصره ۲- علاوه بر معاون یا دادیار ناظر بر ضابطان دادگستری موضوع بند «ب» این ماده، دادستان نیز مکلف است به نحو مستمر و سرزده از کلانتریها و بازداشتگاهها بازدید کند و با پیگیری وضعیت و کیفیت نگهداری متهمان بازداشتی و استماع اظهارات آنان، دستورهای قضایی مقتضی صادر نماید.

ماده ۸- در اجرای اصل سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مبنی بر رعایت اصل منع شکنجه برای اخذ اقرار، مراجع قضایی مکلفاند موارد زیر را رعایت کنند:

الف - ممنوعیت صدور هرگونه دستور شفاهی یا کتبی خطاب به ضابطان دادگستری، متضمن استفاده از شیوههای غیرقانونی تحقیق که موجب آزار جسمی یا روحی و روانی متهم بازداشتی میشود؛

ب - استماع و مکتوب نمودن اظهارات متهم مدعی شکنجه جسمی یا روحی و روانی توسط معاون دادستان یا دادیار ناظر بر ضابطان دادگستری و عندالاقضاء معرفی متهم به پزشکی قانونی و ارسال گزارش برای دادستان؛

تبصره ۱- در خصوص حکم مقرر در بند «الف»، دادستان مکلف است نسبت به تعقیب کیفری مرتکب اعم از آمر و مأمور اقدام و گزارش مربوط را حسب مورد برای دادسرای انتظامی قضات یا واحدهای نظارت و بازرسی مربوط به ضابطان دادگستری ارسال کند.

تبصره ۲- در مورد حکم مقرر در بند «ب»، چنانچه بیم اکراه متهم مدعی شکنجه به اعلام گذشت یا انصراف از شکایت برود، معاون یا دادیار ناظر بر ضابطان دادگستری دستور انتقال متهم به بازداشتگاه دیگری را صادر و پیگیری می کند.

ماده ۹- در اجرای اصل سی و نهم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مبنی بر منع هتک حیثیت افرادی که به حکم قانون دستگیر، بازداشت، زندانی یا تعید شدهاند، مراجع قضایی مکلفاند موارد زیر را رعایت کنند:

الف - اجتناب از هرگونه رفتار تحقیرآمیز و موجب اذیت و آزار جسمی یا روحی و روانی یا بیحرمتی به متهمان یا محکومان؛

ب - اجتناب از هرگونه رفتار غیرقانونی یا سلیقه ای مانند تراشیدن سر، استفاده از پابند (جزء در مورد مجرمان خطرناک)، چشمبند، پوشانیدن صورت و یا انتقال وی به اماکن نامعلوم توسط ضابطان دادگستری در جریان بازجویی؛

پ - اجتناب از بازرسی و تفتیش اسناد و اشیاء غیرمرتبط با بزه انتسابی و یا متعلق به ثالث و همچنین اجتناب از افشای محتوا و مضمون اسناد، نوشتهها، تصاویر و فیلمهای خانوادگی متهمان و محکومان و یا ذخیرهسازی و تهیه نسخه از آنها؛ مگر به دستور قضایی و در راستای کشف بزه انتسابی.

ماده ۱۰- به منظور رعایت اصل استقلال و بیطرفی، کارکنان مکلفاند از هرگونه رفتاری که شائبه جانبداری از یک طرف را تقویت می کند، از جمله ارتکاب رفتارهای زیر اجتناب نمایند:

الف - برقراری ارتباطات شخصی نامتعارف با وکلا و کارشناسان دادگستری، نظیر حضور در دفاتر این افراد؛

ب - معرفی وکیل یا مشاور حقوقی به ارباب رجوع و یا توصیه آنان به معرفی وکیل؛

پ - برقراری ارتباط با هر یک از طرفین پرونده یا واسطه‌ها و مرتبطان آنان؛

ت - پذیرش درخواستهای قضایی یا اداری در خارج از محیط اداری؛ مگر به موجب قانون؛

ث - انجام فعالیتهای متضمن واسطه‌گری، دلالتی یا دیگر فعالیتهای تجاری نامتعارف؛

ج - مطالبه یا کسب هرگونه منفعت یا امتیاز غیرقانونی و یا نامتعارف از سازمانهای دولتی و نهادهای و موسسات عمومی غیردولتی و به طور کلی از اشخاص حقیقی یا حقوقی که دعاوی‌له یا علیه آنها نزد مرجع قضایی مفتوح بوده یا ظن قوی بر طرح دعاوی مرتبط با آنها وجود دارد؛

چ - مداخله و جانبداری در اختلافات و منازعات سیاسی، جناحی، حزبی، سازمانی، انتخاباتی و صنفی و هرگونه اظهارنظر رسمی راجع به موضوعات مورد مناقشه آنها؛

ح - هرگونه اظهارنظر در ماهیت دعوا تا پیش از ختم دادرسی به‌ویژه از طریق مصاحبه با رسانه‌ها و اطلاع‌رسانی راجع به پرونده‌ها به‌گونه‌ایکه بیانکننده گرایش، تمایل یا اراده قاضی نسبت به ماهیت یا فحواي تصمیم نهایی باشد.

تبصره - ممنوعیت مقرر در بند «چ» این ماده، ناظر بر اظهارات سخنگو و دیگر مسئولان قوه قضاییه نیز میباشد.

ماده ۱۱- در راستای حفظ حیثیت و کرامت ارباب رجوع، کارکنان مکلفاند موارد زیر را رعایت کنند:

الف - ادب و ارزشهای انسانی در برخورد با ارباب رجوع؛

ب - حفظ حیثیت و آبرو و حریم خصوصی ارباب رجوع؛

پ - حفظ اسرار و محتویات پرونده؛

ت - پاسخگویی به ارباب رجوع پس از احراز سمت وی؛

ث - اجتناب از نصب هرگونه تابلو یا نوشته متضمن تهدید به مجازات در صورت توهین به کارکنان؛

ج - اخلاق و موازین اسلامی در برخورد با بانوان.

ماده ۱۲- در راستای حفظ حیثیت و کرامت ارباب رجوع، انجام اقدامات زیر ضروری است:

الف - در صورت امکان استفاده از تجهیزات بازرسی نامحسوس و الکترونیکی به جای بازرسی بدنی مگر در موارد خاص و ضروری؛

ب - آموزش مأموران حفاظت فیزیکی در خصوص روش‌های مناسب بازرسی؛

پ - حذف موارد غیرضروری بازرسی؛

ت - اجتناب از بازرسی بدنی بدون لباس؛

ث - اطلاع‌رسانی پیرامون اقلام و وسایل مجاز و ممنوع همراه ارباب رجوع و پیشبینی امکانات مطمئن و بدون هزینه برای امانتگذاری وسایل.

ماده ۱۳- در راستای حفظ حیثیت و کرامت وکلا، مشاوران حقوقی و کارشناسان، به هنگام حضور آنان در مراجع قضایی جهت بازرسی از تجهیزات الکترونیکی استفاده و حتی المقدور از انجام بازرسی بدنی خودداری شود.

ماده ۱۴- دستگاههای مشمول دستورالعمل به‌ویژه مراجع قضایی مکلفاند به تناسب امکانات مکانی را برای استقرار و انتظار وکلا و گفتگو و ملاقات آنان با موکلان تدارک ببینند.

ماده ۱۵- در راستای رعایت اصول آزادی و امنیت شهروندی و سرعت، دقت و استمرار در ارائه خدمات، دستگاههای مشمول حسب مورد مکلفاند موارد زیر را رعایت کنند:

الف - حضور کارکنان قضایی و اداری کشیک در اوقات غیراداری و روزهای تعطیل در مراجع قضایی؛

ب - اجتناب از اعزام و معرفی متهمی که برای تودیع وثیقه یا معرفی کفیل اعلام آمادگی مینماید به زندان تا پایان وقت اداری و عندالاقضاء معرفی متهم تا پایان این وقت به مرجع انتظامی؛

پ - راهاندازی سامانه الکترونیکی برخط با هدف تسریع در ارزیابی و توقیف املاک با همکاری کانون کارشناسان رسمی دادگستری و سازمان ثبت اسناد و املاک کشور.

تبصره - در خصوص حکم مقرر در بند «ب» این ماده، قاضی رسیدگیکننده مکلف است خارج از وقت اداری نیز نسبت به کفیل معرفی شده یا وثیقه تودיעی اتخاذ تصمیم نماید و یا اوراق مربوط را جهت اقدام قانونی در اختیار قاضی کشیک قرار دهد.

فصل سوم - نحوه ارائه خدمت در دستگاههای مشمول

ماده ۱۶ - در راستای تکریم ارباب رجوع و بهبود و ارتقای خدمات ارائه شده، رعایت موارد زیر در دستگاههای مشمول ضروری است:

الف - اجتناب از ایجاد یا توسعه رویه و تشریفات زاید اداری؛

ب - تمرکز فضای واحدهای اداری مرتبط با یکدیگر؛

پ - تجمع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان؛

ت - استقرار و راهاندازی یا ارتقای سیستم اتوماسیون اداری (سیستم تحت شبکه الکترونیکی)؛

ث - استفاده از روشهای الکترونیکی و مکانیزه و به حداقل رسانیدن موارد ضرورت حضور جهت پاسخگویی به ارباب رجوع؛

ج - اخذ پیشنهاد، نظر، انتقاد و شکایت مردمی از طریق نصب صندوق در محل انتظار، استفاده از سامانههای تلفنی و رایانه‌ای، توزیع کاربرگهای نظرسنجی در خصوص عملکرد کارکنان و جمعآوری و بهره‌برداری مناسب از نتایج آن در اصلاح فرآیندها و تشویق و تنبیه کارکنان؛

چ - طراحی و راهاندازی سامانه جامع دریافت پیشنهادات و انتقادات و پیشبینی ظرفیتهای پاسخگویی، اطلاع‌رسانی، ارتباط مردمی و امتیازدهی ارباب رجوع به عملکرد هر یک از کارکنان و ارسال مستندات راجع به تخلفات ارتكابی از ناحیه آنان به مقام ذیربط؛

ح - راهاندازی خط تلفن گویا؛

خ - نصب تابلوهای راهنما یا استقرار باجه اطلاع‌رسانی در مبادی ورودی ساختمان و طبقات و در معرض دید ارباب رجوع برای معرفی بخشهای دستگاههای مشمول و استفاده از تجهیزات الکترونیکی جهت راهنمایی ارباب رجوع؛

د - درج مشخصات، پست سازمانی و رئوس وظایف اصلی هر یک از کارکنان در محل استقرار آنان؛

ذ - تخصیص روز یا ساعاتی برای ملاقات و ارتباط مستقیم و بدون واسطه با ارباب رجوع توسط مدیران دستگاههای مشمول و پیگیری بعدی درخواستهای آنان؛

ر - رعایت دقیق ساعات کار اداری و حضور تمام وقت کارکنان در محل خدمت و عدم ترک محل جز در صورت مأموریت اداری یا مرخصی، منوط به معرفی و حضور مستخدم جایگزین جهت پاسخگویی به ارباب رجوع؛

ز - اجتناب از انجام امور شخصی در منظر ارباب رجوع و به طور کلی در ساعات اداری؛

ژ - انجام اقدامات پیشگیرانه در جهت جلوگیری از مفقودی اشیاء و مدارک ارباب رجوع یا افشای اطلاعات شخصی آنان؛

س - اجتناب از انجام نظارتهای الکترونیکی مغایر با حریم شخصی ارباب رجوع؛ مگر به حکم قانون؛

ش - اجتناب از تجدید اوقات دادرسی در فرض مأموریت و یا مرخصی قاضی رسیدگیکننده و ضرورت ارجاع امر به قاضی دیگر؛

ص - استفاده حداکثری از ظرفیت تجهیزات الکترونیکی جهت انجام مکاتبات و استعلام‌ها و خودداری از مکاتبه به صورت کاغذی؛

ض - انجام فرایض دینی در زمان از پیش اعلام شده و مناسب به‌گونه‌ای که موجب تأخیر در ارائه خدمات به ارباب رجوع نشود؛

ط - تخصیص فضای استقرار و انتظار مناسب برای ارباب رجوع و تهیه و تعبیه تجهیزات ضروری مانند صندلی مناسب به تعداد کافی، لوازم گرمایشی و سرمایشی، تجهیزات آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی مناسب با رعایت نظافت مستمر و تسهیل دسترسی به نمازخانه؛

ظ - پاکیزگی و نظافت مستمر فضای اداری؛

ع - نصب دستگاههای خودپرداز و عندالاقضاء استفاده از روشها و تجهیزات نوبت‌دهی الکترونیکی و استقرار شعبهای از بانکهای عامل در صورت ضرورت؛

غ - پیش‌بینی و تدارک موجبات دسترسی و تردد آسان و کم‌هزینه ارباب رجوع به دستگاههای مشمول از طریق هماهنگی با مسؤولان محلی و مدیریت حمل و نقل شهری؛

ف - طراحی و مناسب‌سازی اماکن برای تردد سالمندان و توان‌خواهان و تسریع و اولویت در ارائه خدمت به این افراد؛

ق - تخصیص فضای مناسب همراه با امکانات و مربی جهت استقرار کودکان و نوجوانان در محاکم خانواده به منظور جلوگیری از ورود و تردد آنان به محاکم و همچنین تخصیص این مکان در دیگر مراجع قضایی در صورت ضرورت و اقتضاء؛

ک - تشکیل یا توسعه واحدهای ارشاد و معاضدت قضایی؛

گ - ایجاد یا تقویت دفاتر حمایت از زنان و کودکان؛

ل - تقویت زیرساختهای سامانههای الکترونیکی با هدف جلوگیری از قطع و عدم دسترسی به سامانهها و یا به حداقل رسانیدن این امر و همچنین رفع ایراد در کوتاهترین زمان ممکن.

ماده ۱۷- در راستای «آییننامه اجرایی ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و قانون آنها مصوب ۱۳۹۶»، مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه مکلف است بر حسن اجرای کلیه امور این دفاتر و قانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و ارزیابی کمی و کیفی عملکرد آن‌ها و بازبینی استانداردهای دفاتر از حیث امکانات و تسهیلات رفاهی و پاسخگویی به ارباب رجوع نظارت مستمر داشته باشد. تسریع در روند رسیدگی به تخلفات این دفاتر توسط هیاتهای بدوی و تجدیدنظر الزامی است.

ماده ۱۸- معاونت منابع انسانی قوه قضاییه مکلف به رعایت موارد زیر است:

الف - برگزاری مستمر دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی راجع به مهارت‌های اجتماعی برای کارکنان به ویژه مهارت‌های ارتباطی، تفکر خلاقانه، مدیریت استرس، احساسات و هیجانات با هدف ارتقای توانمندی آنان در برخورد با چالش‌ها و توسعه و بهبود مهارت‌های زندگی و پایش و ارزیابی بعدی این دوره‌ها و کارگاه‌ها؛

ب - برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان با هدف افزایش سطح دانش و ارتقای میزان کارآمدی آنان، به ویژه کارکنان دادسراها و دادگاه‌های تخصصی و اعضای قضایی کمیسیون‌ها و هیات‌ها؛

پ - اجتناب از بهکارگیری کارکنان مشاغل کارگری، شرکتی، روزمزد، شورای حل اختلاف و نظایر آن در مراجع قضایی بدون سپری کردن دوره‌های آموزشی مربوط.

تبصره - نتایج حاصل از برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی موضوع این ماده، در امر ارتقاء، انتصاب و تمدید قراردادهای استخدامی لحاظ می‌شود.

ماده ۱۹- به منظور جلوگیری از اعمال رویه‌های مختلف در اعطای مرخصی به زندانیان و نوع و میزان تأمین‌های کیفری، با هدف اجتناب از تضییع حقوق زندانیان، دادستان کل کشور مکلف است حداکثر ظرف سه ماه از تاریخ ابلاغ دستورالعمل، شیوه نامه متناسب‌سازی میزان و فرایند اعطای مرخصی به زندانیان را با رعایت قوانین و مقررات حاکم تهیه و جهت تصویب و ابلاغ به رئیس قوه قضاییه ارائه نماید.

ماده ۲۰- سازمان زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور مکلف به رعایت موارد زیر است:

الف - فراهم آوردن امکانات لازم برای استقرار معاونت‌های اجرای احکام کیفری در زندانها و همکاری کامل با کارکنان این معاونت‌ها؛ موضوع تبصره ۲ ماده ۴۸۴ قانون آیین دادرسی کیفری و آییننامه اجرایی شیوه استقرار و اجرای وظایف معاونت اجرای احکام کیفری یا واحدی از آن در زندانها و موسسات کیفری، مصوب ۱۳۹۵؛

ب - ارسال گزارش به واحدهای قضایی پیرامون آمار زندانیان و فضای آزاد زندان و ظرفیت پذیرش زندانها، موضوع بند ۳ قسمت «ت» ماده ۱۱۳ قانون برنامه؛

پ - ارسال گزارش راجع به تعداد و مشخصات متهمان تحت قرارهای تأمین کیفری با اعلام نوع بزه انتسابی و مرجع صادرکننده قرار برای دادستانی کل کشور هر سه ماه یک بار و به تفکیک حوزه‌های مختلف قضایی؛

ت - اهتمام در حفظ سلامت روحی و جسمی زندانیان در ایام بازداشت یا حبس و فراهم آوردن موجبات دسترسی آنان به مراکز بهداشتی و درمانی و تأمین نیازمندیهای دارویی آنان؛

ث - فراهم آوردن موجبات استفاده زندانیان از وسایل ارتباط جمعی مانند رادیو، تلویزیون و روزنامه‌های کثیرالانتشار؛

ج - اجتناب از الزام زنان زندانی به استفاده از چادر به هنگام حضور در مراجع قضایی و همچنین اجتناب از الزام زندانیان جرایم سیاسی و مطبوعاتی به استفاده از لباس زندان؛

چ - اجرای کامل و سریع طرح تفکیک و طبقه‌بندی متهمان و محکومان زندانی؛

ح - اجتناب از ایجاد هرگونه مانع و یا تأخیر در ملاقات زندانی، مگر به دستور قضایی و اطلاع‌رسانی به متقاضی ملاقات.

ماده ۲۱- در اجرای تکلیف موضوع بند «ب» ماده ۱۱۶ قانون برنامه به منظور کشف تخلفات کارکنان و برخورد قاطع و سریع با متخلفان، مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه با همکاری مرکز حفاظت و اطلاعات قوه قضاییه مکلف است در طراحی و راهاندازی سامانه بازرسی کارآمد تسریع نماید.

ماده ۲۲- در اجرای ماده ۲۳ آییننامه سجل قضایی، مصوب ۱۳۸۴ با اصلاحات بعدی آن و به منظور اتخاذ تدابیر پیشگیرانه و مبارزه با علل و عوامل ارتکاب جرم، اداره کل سجل کیفری و عفو و بخشودگی قوه قضاییه مکلف است نسبت به طبقه‌بندی جرایم ارتكابی از حیث نوع و علل ارتكاب جرم، سن، جنسیت مجرمان و وضعیت خانوادگی و اقتصادی و تحصیلی آنان و نظایر آن اقدام نموده و گزارش و نتایج آن را به حوزه ریاست قوه قضاییه و دیگر دستگاه‌های ذیربط انعکاس دهد.

فصل چهارم - نظارت و ارزشیابی کارکنان و حفظ کرامت و ارزشهای انسانی آنان

ماده ۲۳- مدیران دستگاه‌های مشمول مکلف‌اند با انجام بازرسی‌های هفتگی و سرزده از مجموعه‌های تحت مدیریت، نظر ارباب رجوع در خصوص نحوه ارائه خدمت را جویا شده و در تصمیم‌گیریهای بعدی خود لحاظ نمایند.

ماده ۲۴- مدیران دستگاه‌های مشمول مکلف‌اند با همکاری مراجع نظارتی مانند دادرسی انتظامی قضات و مرکز حفاظت و اطلاعات قوه قضاییه، عملکرد هر یک از کارکنان را در پایان هر فصل بر اساس ملاکهای زیر ارزیابی کرده و نتایج حاصل را در امر ارتقاء، انتصاب، تمدید قراردادهای استخدامی و تشویق کارکنان لحاظ و اعمال کنند.

الف - وقتشناسی، نظم و آمادگی برای ارائه خدمت به ارباب رجوع؛

ب - رعایت ادب، نزاکت، عدالت و انصاف در ارائه خدمت به ارباب رجوع؛

پ - مسوولیت‌پذیری، صداقت، امانت و علاقمندی نسبت به کار و انگیزه در انجام مطلوب وظایف محوله؛

ت - روحیه مشارکت و همکاری با دیگر کارکنان؛

ث - مهارت خودکنترلی و صبر؛

ج - وجدان کاری؛

چ - قدرت تعامل با ارباب رجوع؛

ح - کیفیت و کمیت ارائه خدمات؛

خ - مشورتپذیری؛

د - شجاعت و استقلال در اتخاذ تصمیم و نفوذناپذیری؛

ذ - رازداری؛

ر - دانش و به روزسانی و ارتقای آن؛

ز - دقت و سرعت در انجام امور؛

ژ - مهارت بهره‌برداری از فناوری اطلاعات؛

س - خلاقیت و نوآوری؛

ش - آراستگی و پوشش مناسب اداری.

ماده ۲۵- مدیران دستگاههای مشمول مکلفاند بر اساس ملاکهای مذکور در ماده قبل، امکان نظرسنجی راجع به عملکرد کارکنان را فراهم نموده و در اختیار ارباب رجوع قرار دهند. نتایج حاصل از این نظرسنجیها در ارزیابی سالانه عملکرد کارکنان لحاظ خواهد شد.

تبصره - دستگاههای مشمول برای افزایش نظارت و همچنین فعال سازی نظارت عمومی با نهادهایی از قبیل ستاد امر به معروف و نهی از منکر، بسیج، انجمن جماعات و افراد معتمد همکاری خواهند نمود.

ماده ۲۶- مدیران دستگاههای مشمول مکلفاند بر اساس نتایج ارزیابیهای صورت گرفته، در پایان هر فصل حداکثر سه نفر از کارکنان که بیشترین امتیاز را کسب کردهاند، معرفی و حسب منابع و امکانات موجود، مورد تشویق مناسب از قبیل اعطای لوح تقدیر با درج در پرونده کارگزینی و پرداخت پاداش مناسب قرار دهند.

ماده ۲۷- معاونت منابع انسانی قوه قضاییه مکلف است بر اساس نتایج ارزیابیهای صورت گرفته، در هر سال پیشنهاد تشویق تعدادی از کارکنان قضایی و اداری نظیر موارد زیر را به رئیس قوه قضاییه ارائه دهد:

الف - یک سال تعجیل در ارتقای گروه؛

ب - اعطای یک گروه تشویقی؛

پ - انتصاب به پست سازمانی بالاتر؛

ت - تشویق از سوی رئیس قوه قضاییه.

ماده ۲۸- مراجع نظارتی و مدیران دستگاههای مشمول بر اساس نتایج ارزیابیها چنانچه جرم یا تخلفی را مشاهده نمایند، مراتب را حسب مورد به مرجع قضایی، دادسرای انتظامی قضات یا هیاتهای رسیدگی به تخلفات اداری اعلام می نمایند.

ماده ۲۹- چنانچه هر یک از دستگاههای مشمول نتایج ضعیفی را در نظرسنجیهای صورت گرفته به خود اختصاص دهند، مدیر ذی ربط برای اخذ توضیح و دریافت ارشادات لازم در جهت تغییر روشها و رفع موانع فرا خوانده میشود.

ماده ۳۰- در راستای حفظ کرامت و ارزشهای انسانی کارکنان، رعایت موارد زیر توسط مدیران دستگاههای مشمول ضروری است:

الف - اجتناب از برخورد نامناسب با کارکنان؛

ب - تلاش برای حفظ سلامت جسمی و روانی کارکنان و تأمین معیشت مناسب آنان؛

پ - رفع تبعیض ناروا در امر انتصاب و جابجایی؛

ت - برقراری عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات کارکنان با تأکید بر مولفههای از قبیل حسن عملکرد، میزان توانمندی، جایگاه و ویژگیهای شغلی، در حدود قوانین و مقررات حاکم؛

ث - رفع اخلال در خدمت رسانی مطلوب و برقراری عدالت در اموری مانند ارتقای شغلی یا انتقال و تغییر جغرافیایی محل خدمت کارکنان؛

ج - اختصاص روز یا ساعات مشخص برای ملاقات با کارکنان و تلاش برای رفع مشکلات و عندالاقضاء پیگیری امور آنان؛

چ - فراهم کردن زمینه دریافت پیشنهادهای و ابتکارات کارکنان یا درخواستهای آنان و پیشبینی ظرفیتهای پاسخگویی و اطلاعرسانی.

فصل پنجم - دیگر موارد

ماده ۳۱- معاونت‌های راهبردی و مالی، پشتیبانی و عمرانی قوه قضاییه حسب مورد مکلف به تخصیص بودجه و اعتبار لازم از محل سرفصل‌های مصوب و همچنین تهیه و تأمین تجهیزات و انجام تکالیف مندرج در دستورالعمل می‌باشند.

ماده ۳۲- معاونت‌های قوه قضاییه، رئیس مرکز حفاظت و اطلاعات قوه قضاییه، رؤسای دیوان عالی کشور و دیوان عدالت اداری، دادستان کل کشور، دادستان انتظامی قضات، رؤسای کل سازمان‌های تابعه قوه قضاییه و رؤسای کل دادگستری استانها مکلفاند اهتمام لازم را جهت اجرای مفاد دستورالعمل داشته باشند و ضمن رصد و پایش وضعیت و چگونگی و کیفیت اجرای دستورالعمل، گزارش مربوط را به همراه پیشنهادهای اصلاحی در پایان هر فصل برای معاون اول قوه قضاییه ارسال نمایند. معاون اول پس از جمع بندی، نتیجه را در پایان سال به رئیس قوه قضاییه ارائه می دهد.

ماده ۳۳- این دستورالعمل مشتمل بر پنج فصل و در ۳۳ ماده و ۸ تبصره در تاریخ ۲۳/۴/۱۳۹۸ به تصویب رئیس قوه قضاییه رسید و از تاریخ ابلاغ لازمالاجرا است.

رئیس قوه قضائیه - سیدابراهیم رئیسی