

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۱

شماره: ۹۰۰۰/۴۲۴۶/۵۵۰

پیوست: ندارد

## دستورالعمل رتبه‌بندی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی

در اجرای بند ب و ح ماده ۱۵ و مواد ۱۸ و ۱۹ آیین نامه اجرایی دفاتر و کانون خدمات الکترونیک قضایی مصوب ۱۴۰۱ و به منظور افزایش کارایی و بهره‌وری، بهبود کیفیت خدمات و ارتقاء رقابت پذیری و رضایتمندی مراجعان، توسعه نوآوری و تخصص مدیران و کارکنان و افزایش اثربخشی نظارت و ارزیابی دفاتر، دستورالعمل رتبه‌بندی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی به شرح مواد آتی است:

### ماده ۱- تعاریف و اختصارات

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

ب - دفتر: دفتر خدمات الکترونیک قضایی؛

پ - معاونت خدمات: معاونت خدمات الکترونیک قضایی مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه؛

ت - معاونت فناوری استان: معاونت فناوری اطلاعات و برنامه‌ریزی دادگستری کل استان؛

ث - کانون: کانون دفاتر خدمات الکترونیک قضایی؛

ج - مدیر دفتر: مدیر دفتر خدمات الکترونیک قضایی؛

چ - هیات انتظامی: هیات های بدوی و تجدید نظر رسیدگی به تخلفات دفاتر.

### بخش اول - شاخص رتبه‌بندی دفاتر

ماده ۲- شاخص های رتبه‌بندی دفاتر به شرح زیر می‌باشد:

۱- قانون مداری؛

۲- رضایتمندی مراجعان؛

۳- نظارت و بازرسی؛

۴- ارائه خدمات رایگان و معاضدت؛

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۱

شماره: ۹۰۰۰/۴۲۴۶/۵۵۰

پیوست: ندارد

۵- تعامل سازمانی و مشارکت در طرح‌های آزمایشی؛

۶- مدیریت منابع انسانی؛

۷- سوابق انتظامی و قضائی؛

۸- نوآوری و خدمات ویژه؛

۹- رعایت امنیت اطلاعات و حفظ حریم خصوصی اشخاص؛

۱۰- فضای اداری.

ماده ۳- با توجه به تأثیر متفاوت شاخص‌ها در دستیابی به اهداف تعیین شده، ضریب هریک به شرح ذیل تعیین می‌شود تا با سنجش میزان تحقق هر شاخص که از عدد صفر تا ۱۰۰ تعیین و بر ضریب مندرج در جدول زیر ضرب می‌گردد در رتبه‌بندی لحاظ شود.

ردیف	شاخص	ضریب
۱	قانون مداری	۰.۱۰
۲	رضایتمندی مراجعان	۰.۴۰
۳	نظارت و بازرسی	۰.۰۵
۴	ارائه خدمات رایگان و معاضدتی	۰.۱۰
۵	تعامل سازمانی و مشارکت در طرح‌های آزمایشی	۰.۰۵
۶	مدیریت منابع انسانی	۰.۰۵
۷	سوابق انتظامی و قضائی	۰.۱۰
۸	نوآوری و خدمات ویژه	۰.۰۵
۹	رعایت امنیت اطلاعات و حفظ حریم خصوصی اشخاص	۰.۰۵
۱۰	فضای اداری	۰.۰۵

ماده ۴- شاخص‌های رتبه‌بندی دفاتر براساس تکالیف و اقدامات مشروحه ذیل به‌طور مستمر یا نوبه‌ای مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۱

شماره: ۹۰۰۰/۴۲۴۶/۵۵۰

پیوست: ندارد

۱- **شاخص قانون مداری** و رعایت مقررات و نظامات ابلاغی از سوی مراجع صالح به عنوان یکی از مهم ترین عوامل ارتقاء جایگاه دفاتر در قوه قضائیه و سازمان خدماتی کشور محسوب شده و اجزاء آن شامل امور زیر می شود:

الف: رعایت قوانین و مقررات کشوری؛

ب: رعایت دستورالعمل های ابلاغی از سوی مرکز؛

پ: رعایت ضوابط و مقررات مربوط به خدمات الکترونیک قضایی؛

ت: التزام به رعایت تصمیمات و دستورات قانونی مراجع قضائی محلی.

۲- **شاخص رضایتمندی مراجعان** و تلاش در جهت افزایش سرمایه اجتماعی دفاتر، یکی از اموری است که رعایت آن در ارائه خدمات الزامی است. این موضوع از طریق نظرسنجی از مراجعین ارزیابی و شامل موارد زیر می شود:

الف: ارائه خدمات شایسته همراه با سرعت و دقت؛

ب: حفظ حقوق شهروندی و رعایت کرامت مراجعان؛

پ: انجام راهنمایی مراجعان و پرهیز از ارجاع آنان به مشاوران حقوقی و عریضه نویسی؛

ت: پاسخگویی مناسب و دقیق به مراجعان.

۳- **شاخص نظارت و بازرسی** در صورتی که متضمن وقوع تخلف یا مربوط به سایر شاخص های مندرج در این دستورالعمل باشد براساس شاخص مربوط در ارزیابی دفتر لحاظ می شود. لیکن گزارش های بازرسی در سایر موارد به شرح ذیل در ارزیابی و تعیین رتبه دفتر اعمال می گردد:

الف: همکاری مناسب با بازرسان؛

ب: نصب و دسترسی مراجع نظارتی به دوربین مداربسته دفتر؛

پ: احراز شرایط تشویق مطابق دستورالعمل نظارت و بازرسی.

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۱

شماره: ۹۰۰۰/۴۲۴۶/۵۵۰

پیوست: ندارد

۴- **شاخص ارائه خدمات رایگان و معاضدتی** در راستای ارتقاء جایگاه و مسئولیت اجتماعی دفاتر، به شرح ذیل تعیین می‌شود:

الف: مشارکت در طرح خدمات جهادی؛

ب: ارائه خدمات رایگان به افراد مشمول معافیت از هزینه خدمات؛

پ: ارائه خدمات در زندان؛

ت: دریافت هزینه خدمات کمتر از تعرفه.

۵- **شاخص تعامل سازمانی و مشارکت در طرح‌های آزمایشی**، با توجه به اینکه ارتقاء کیفیت و توسعه خدمات یکی از اهداف و تکالیف مقرر در حوزه خدمات الکترونیک قضائی محسوب می‌شود تعامل سازمانی و مشارکت دفاتر در اجرای طرح‌های آزمایشی نقش مؤثری در رسیدن به این دستاوردها دارد. لذا اقدامات موثر در این مورد به شرح ذیل حائز امتیاز می‌باشد:

الف: همکاری با معاونت فناوری استان در اجرای طرح‌های مرتبط با سیاست‌های تعیین شده در حوزه خدمات الکترونیک قضایی؛

ب: فعالیت موثر و تعامل سازمانی با دستگاه‌های اجرائی در راستای اجرای مأموریت‌های سازمانی از جمله حفظ حقوق عامه تحت نظارت معاونت فناوری استان؛

پ: همکاری با معاونت خدمات و معاونت فناوری استان در جهت اجرای طرح‌های آزمایشی در راستای ارتقاء و توسعه خدمات الکترونیک قضایی؛

ت: همکاری با کانون در جهت اجرای وظایف و تکالیف قانونی از جمله نمایندگی و انجام امور مربوطه در استان.

۶- **شاخص مدیریت منابع انسانی** باید مورد توجه ویژه مدیران بوده و اقدامات زیر به منظور مدیریت منابع انسانی، متضمن امتیازات تعیین شده می‌باشد:

الف: توانمند سازی کارکنان با ایجاد دسترسی به منابع و متون علمی آموزشی؛

ب: افزایش مهارت کارکنان با استفاده از کارگاه‌های آموزشی؛

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۱

شماره: ۹۰۰۰/۴۲۴۶/۵۵۰

پیوست: ندارد

پ: میزان تحصیلات و سابقه کارکنان؛

ت: حسن خلق و رفتار کارکنان؛

ث: ثبات و امنیت شغلی کارکنان.

۷- **شاخص سوابق انتظامی و قضایی** به عنوان معیار امنیت و اعتماد به مدیران، از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. از این رو نداشتن سابقه محکومیت انتظامی یا قضائی در دوره ارزیابی، موجب خواهد شد دفتر حائز امتیاز کامل (۱۰۰) از این بخش شود. لیکن در صورت وجود سابقه در آن دوره به استثنای مواردی که موجب لغو پروانه می شود به ترتیب زیر از امتیاز فوق کسر می گردد:

الف: محکومیت قطعی به جرائم درجه یک تا سه ماده ۱۹ قانون مجازات اسلامی (تنزل رتبه تا دو درجه)؛

ب: محکومیت قطعی به جرائم عمدی درجه چهار تا هشت موضوع ماده مذکور (۴۰-)

پ: محکومیت انتظامی درجات یک تا چهار (۲۰-)

ت: محکومیت درجه پنج (۳۰-)

ث: محکومیت درجه شش (۵۰-).

۸- **شاخص نوآوری و خدمات ویژه** به منظور تشویق مدیران دفاتر برای تلاش جهت نوآوری و بهبود خدمات، حائز امتیاز این شاخص به شرح ذیل می باشد:

الف: خدمات ویژه مانند ارائه آموزش های تصویری یا مکتوب جهت ارتقاء دانش حقوقی مراجعان؛

ب: ساختار سازمانی مناسب برای بهبود فرآیندها و افزایش کارایی و بهره وری.

۹- **شاخص رعایت امنیت اطلاعات و حفظ حریم خصوصی اشخاص** که به شرح ذیل امتیاز این شاخص تعیین می گردد:

الف: رعایت اصول حفاظتی و امنیت محل دفتر از ورود اشخاص غیرمجاز؛

ب: استفاده از ابزارهای مناسب و امن برای جلوگیری از دسترسی افراد به تجهیزات رایانه ای دفتر؛

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۱

شماره: ۹۰۰۰/۴۲۴۶/۵۵۰

پیوست: ندارد

پ: تأمین نرم افزارهای مناسب جهت مقابله با بدافزارهای رایانه‌ای؛

ت: استفاده از ارتباط امن جهت تبادل اطلاعات با مراجعان.

۱۰- شاخص فضای اداری و تأمین محیط مناسب جهت ارائه خدمات به مراجعان، بعنوان یکی از معیارهای مهم

ارزیابی دفاتر به شمار می‌آید. در این راستا امتیازات مربوط به این شاخص به شرح ذیل تعیین می‌گردد:

الف: چیدمان باجه‌ها و تجهیزات اداری مناسب؛

ب: رعایت آراستگی ظاهر و پوشش مناسب اسلامی؛

پ: استفاده از پوشش واحد، قابل شناسایی دارای برچسب اسم و عنوان؛

ت: فضای پذیرایی و انتظار مناسب؛

ث: ثبات و پایداری محل دفتر و دسترسی آسان.

## بخش دوم- شیوه رتبه‌بندی و آثار آن

ماده ۵- ارزیابی دفاتر توسط معاونت خدمات با همکاری معاونت فناوری استان و کانون به‌طور سالانه انجام می‌شود مگر اینکه به منظور راه‌اندازی خدمات ویژه و اختصاصی دفاتر با رتبه بالا یا به سبب وقوع امری که تنزل رتبه دفتر را ایجاب نماید ارزیابی فوق‌العاده ضرورت داشته باشد.

ماده ۶- رتبه‌بندی دفاتر حداکثر تا پایان شهریور انجام و پیش از آن، رتبه دفتر براساس آخرین ارزیابی لحاظ می‌شود.

**تبصره ۵:** پیش از اولین رتبه‌بندی، کلیه دفاتر در رتبه خوب قرار دارند.

ماده ۷- رتبه‌بندی دفاتر متناسب با مجموع امتیازات کسب‌شده از شاخص‌های ارزیابی، به ترتیب زیر می‌باشد:

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۱

شماره: ۹۰۰۰/۴۲۴۶/۵۵۰

پیوست: ندارد

رتبه	بازه امتیاز (۱۰۰)	وضعیت
عالی	۱۰۰-۹۰	خدمات بسیار عالی، رعایت کامل مقررات و احراز حداکثر امتیازات تعیین شده
خیلی خوب	۸۹-۷۵	خدمات خوب و مناسب، رعایت بیشتر تکالیف
خوب	۷۴-۶۰	خدمات قابل قبول، برخی موارد نیاز به بهبود دارد
متوسط	۵۹-۴۵	نیاز به بهبود در زمینه ارتقاء وضعیت و احراز شرایط بهینه
ضعیف	۴۴-۳۰	خدمات ناکافی و نامناسب، نیاز به بهبود بیشتر در زمینه‌های مختلف
بسیار ضعیف	کمتر از ۳۰	نیاز فوری به بهبود، عدم رعایت بیشتر قوانین، از دست دادن شرایط مدیریت در وضعیت حاد

ماده ۸- سنجش و ارزیابی دفاتر در هر شاخص حسب مورد با استفاده از شیوه‌های زیر انجام می‌شود:

۱. نتایج نظرسنجی الکترونیکی؛
۲. گزارش معاونت فناوری استان؛
۳. گزارش نظارت و بازرسی؛
۴. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از تجهیزات رایانه‌ای؛
۵. اطلاعات سامانه‌های مراجع قضائی و هیات‌های انتظامی؛
۶. نظارت الکترونیکی.

ماده ۹- اعمال تشویق یا تنبیه دفاتر براساس رتبه احراز شده به ترتیب جدول زیر است:

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۱

شماره: ۹۰۰۰/۴۲۴۶/۵۵۰

پیوست: ندارد

رتبه	امتیازات و تکالیف
عالی	۱- ایجاد باجه خارج از دفتر ۲- ارائه خدمات سیار ۳- کاهش نصف سنوات مورد نیاز جهت انتقال دفتر ۴- کاهش سهم کانون حداکثر تا ۳۰٪ ۵- درج رتبه در سایت مرکز ۶- اعطای لوح تقدیر از مرکز یا معاونت فناوری استان
خیلی خوب	۱- کاهش سهم کانون حداکثر تا ۱۵٪ ۲- کاهش یک سوم سنوات مورد نیاز جهت انتقال دفتر ۳- ارائه خدمات سیار ۴- ایجاد حداکثر دو باجه خارج از دفتر
خوب	دفا تر در این رتبه امتیاز یا تکلیف خاص رتبه بندی ندارند.
متوسط	الزام به بهبود و ارتقاء وضعیت و احراز شرایط بهینه بر اساس تکالیف مقرر از سوی معاونت فناوری استان برای دفتر، از قبیل شرکت در دوره های بازآموزی و بهره گیری از توان و تجربه کارشناسان مربوط جهت ارتقاء امتیاز شاخص های کمتر از میانگین همچنین ارائه برنامه جبران این امتیازات توسط مدیر دفتر
ضعیف	۱- شرکت در دوره های آموزشی ویژه توان افزایی ۲- شرکت در آزمون و مصاحبه خاص دفاتر ضعیف و معرفی به هیات انتظامی جهت ارزیابی شرایط مدیریت دفتر در صورت عدم کسب نمره قبولی ۳- کاهش حداکثر دو باجه مستقر در دفتر ۴- منع ارائه خدمات ویژه ۵- درج رتبه دفتر در سایت مرکز
بسیار ضعیف	۱- معرفی به هیات انتظامی جهت ارزیابی شرایط مدیریت دفتر ۲- کاهش حداکثر سه باجه مستقر در دفتر ۳- درج رتبه در سایت مرکز ۴- شرکت در دوره های آموزشی ویژه توان افزایی ۵- شرکت در آزمون و مصاحبه خاص دفاتر ضعیف

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۱

شماره: ۹۰۰۰/۴۲۴۶/۵۵۰

پیوست: ندارد

ماده ۱۰- در صورتی که به موجب سایر مقررات برای اقدامات موضوع این دستورالعمل تسهیلات یا خدمات ویژه پیش‌بینی شده باشد به همان ترتیب اقدام می‌شود ولو اینکه دفتر از حیث رتبه‌بندی حائز این امتیاز نباشد.

ماده ۱۱- در مواردی که برای رتبه‌های پایین‌تر از میانگین کشوری تکالیفی پیش‌بینی شده باشد به همان ترتیب عمل می‌شود.

ماده ۱۲- در صورت اعتراض مدیر دفتر به نتایج رتبه‌بندی، ظرف ده روز از تاریخ اعلام نتایج، درخواست خود را همراه با دلایل و مستندات به معاونت فناوری استان تقدیم تا پس از بررسی حداکثر ظرف بیست روز جهت اتخاذ تصمیم به معاونت خدمات ارسال تا ظرف یک ماه بررسی و نتیجه به مدیر ابلاغ شود.

### بخش سوم- احکام و تکالیف

ماده ۱۳- به منظور شفافیت اطلاعات و رعایت حقوق بهره‌برداران در خدمات برخط مانند نوبت‌دهی یا ارسال خدمات خودکاربری یا نیمه‌حضور، هنگام نمایش فهرست دفاتر رتبه اختصاص یافته به هریک از آنان نمایش داده می‌شود.

ماده ۱۴- کانون موظف است براساس رتبه‌بندی سالانه، از ۲۰ دفتر که حائز بالاترین امتیاز شده‌اند به نحوه شایسته تقدیر نماید.

این دستورالعمل در ۱۴ ماده و یک تبصره در تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۲۱ به تصویب رئیس مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه رسید.

محمد کاظمی فرد

