



ميثاق خدمات المتقاضين المجلس الأعلى للقضاء





المجلس الأعلى للقضاء
Supreme Judiciary Council
دولة قطر • State of Qatar

ميثاق خدمات المتقاضين المجلس الأعلى للقضاء

يضم هذا الميثاق حقوق وواجبات المتعاملين مع المجلس الأعلى للقضاء، والتي يتعين الالتزام بها داخل مقار المحاكم

الفهرس

الرؤية و الرسالة	
المبادئ و القيم	
المقدمة	
الغاية من الميثاق	
المفاهيم	
المبادئ الرئيسية للميثاق	
أهداف الميثاق	
نطاق الميثاق	
التزامات مقدم الخدمة	
التزامات المتقاضي مع المجلس الأعلى للقضاء	

رؤيتنا

سلطة قضائية مستقلة، معززة لسيادة القانون، وضامنة للعدالة الناجزة



رسالتنا

خلق بيئة عمل داعمة ومتطورة تقنيًا، تساهم في تحقيق العدالة الناجزة عبر أفضل الممارسات لإجراءات التقاضي وبدائل التقاضي في ظل وجود شراكة فاعلة تدعم جهود التنمية الوطنية محلياً ودولياً.



المبادئ والقيم



التعاون



الشفافية



النزاهة



العدالة



المسؤولية



التميز و الابتكار

المقدمة

يُعد ميثاق خدمات المتقاضين وثيقة هامة في نظام العدالة القضائية حيث يهدف هذا الميثاق إلى تعزيز جودة الخدمات التي تقدمها المحاكم وتحسين تجربة الأفراد الذين يلتمسون العدالة أمامها، كما يُعرف ميثاق خدمات المحاكم أيضًا بميثاق الجودة أو الإعلان العام للخدمات القضائية، حيث يحتوي هذا الميثاق على مجموعة من الالتزامات والمعايير التوجيهية التي يجب أن تلتزم بها المحاكم في تقديم خدماتها، وتشمل هذه الالتزامات النزاهة والشفافية في التعامل مع القضايا، وتوفير إجراءات قضائية عادلة ومنصفة، وتسهيل وصول المواطنين إلى العدالة بطرق فعالة.

كما يسعى الميثاق إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، منها تحسين أداء النظام القضائي وتسريع الإجراءات القضائية، وتعزيز الثقة بين القضاة والجمهور، ويساهم هذا الميثاق في تحسين خدمات المحاكم لتلبية احتياجات المجتمع وتحسين تجربة المتقاضين والمحامين والمتدخلين في القضايا.

وعليه يسعى ميثاق خدمات المتقاضين إلى تعزيز نظام العدالة وتحقيق مستوى أفضل من العدالة والنزاهة والكفاءة في تقديم الخدمات القضائية. وبالتزامن مع تبني هذه المعايير والالتزامات، يمكن تحسين تجربة الجمهور وتقديم العدالة بأسرع وقت وبشكل أكثر شمولاً وفعالية.

وعليه تعتبر وثيقة المتقاضين أداة أساسية في التعامل مع الدعاوى القضائية، وتساهم في توفير الشفافية والنزاهة في العمل القضائي، كما تحمي خصوصية الأطراف وتضمن تمثيلهم بشكل صحيح وفقاً للقوانين القضائية.

الغاية من الميثاق

الغاية الرئيسية من ميثاق خدمات المتقاضين هي تحسين جودة الخدمات القضائية وتوفير بيئة عادلة وفعالة للمواطنين الذين يلتمسون العدالة أمام المحاكم، حيث يُعد ميثاق خدمات المتقاضين إطارًا قانونيًا يحدد المعايير والمبادئ التوجيهية التي يجب أن تلتزم بها المحاكم في تقديم خدماتها.

المفاهيم والمصطلحات

- **المجلس:** المجلس الأعلى للقضاء
- **موظف خدمات المتقاضين:** هو الشخص الذي يعمل في المحاكم أو الجهات القضائية ويقدم الدعم والمساعدة للأشخاص المتقاضين أو الأطراف المشاركة في الدعاوى القضائية.
- **المتقاضي:** هو الشخص أو الجهة القانونية التي تقوم برفع دعوى قضائية أو تقدم شكوى أمام المحكمة أو السلطة القضائية للمطالبة بحقوقها أو حل نزاع قانوني.
- **الخدمة:** هو العمل الذي يقدمه موظفو خدمات المتقاضين أو المحاكم لتقديم الدعم والمساعدة للأشخاص الذين يتعاملون مع النظام القضائي ويسعون للحصول على حقوقهم أو حل نزاعاتهم القانونية، كما يهدف دور الخدمة في خدمات المحاكم إلى تسهيل التواصل بين المتقاضين والنظام القضائي، وتقديم الدعم والإرشاد للأشخاص أثناء إجراءات المحاكمة أو الدعاوى القضائية ويساهم في ضمان تلقي الأشخاص المساعدة اللازمة وتيسير الإجراءات القضائية بطريقة شفافة وفعالة.
- **الميثاق:** هو وثيقة أو اتفاقية تقوم بتحديد حقوق وواجبات المتقاضين أو الأشخاص الذين يلتزمون العدالة ويتعاملون مع النظام القضائي.
- **التغذية الراجعة:** هذه العملية تهدف إلى ضمان تطبيق القانون بشكل صحيح وتحقيق العدالة، وتسمح للأطراف المتنازعة بطلب إعادة النظر في القرارات التي يمكن أن تكون مؤثرة بشكل كبير على حقوقهم ومصالحهم القانونية. قد يكون للتغذية الراجعة دور هام في ضمان التنفيذ الصحيح للقانون والحفاظ على المبادئ القانونية العادلة والمتسقة

المبادئ الرئيسية للميثاق

ميثاق خدمات المتقاضين هو وثيقة أو اتفاقية تحدد المبادئ الرئيسية التي يلتزم بها موظفو خدمات المحاكم أو المسؤولين القضائيين في تقديم الخدمة للأشخاص الذين يتعاملون مع النظام القضائي ويسعون للحصول على حقوقهم أو حل نزاعاتهم القانونية، ومن بين المبادئ الرئيسية الذي يحتويه الميثاق هو:

احترام الدستور: يجب على الموظف احترام الدستور والقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات الخاصة بالوظيفة العامة.

الاحترام والتعاطف: التعامل مع المتقاضين بكل احترام وتعاطف، وفهم الضغوط والتحديات التي قد يواجهونها أثناء المشاركة في الإجراءات القضائية.

النزاهة والشفافية: ضمان التعامل بنزاهة وشفافية في جميع جوانب تقديم الخدمة، بما في ذلك توفير المعلومات الصحيحة والدقيقة.

التوجيه والإرشاد: تقديم التوجيه والإرشاد للمتقاضين بشأن الإجراءات القضائية والمستندات المطلوبة والمواعيد القضائية.

السرية والخصوصية: الحفاظ على سرية معلومات المتقاضين واحترام خصوصيتهم.

التعامل العادل والعدالة: ضمان التعامل العادل والمنصف مع المتقاضين دون أي تحيز أو تمييز.

الاستجابة السريعة: تقديم الخدمة بشكل سريع وفعال للمتقاضين دون تأخير غير مبرر.

تقديم الدعم: تقديم الدعم والمساعدة للمتقاضين خلال مختلف مراحل الإجراءات القضائية.

الشكاوى والاستفسارات: تقديم وسائل لتلقي الشكاوى والاستفسارات والتعامل معها بشكل فعال.

التنقل والوصول: تسهيل وصول المتقاضين إلى المحاكم وتوفير وسائل التنقل الملائمة لهم.

تهدف مبادئ ميثاق خدمات المتقاضين إلى ضمان توفير خدمات قضائية عادلة ومحترمة للأفراد الذين يتعاملون مع النظام القضائي، وتعزيز النزاهة والاحترافية في تقديم الخدمة وتحسين تجربتهم أثناء المشاركة في الإجراءات القضائية.

أهداف الميثاق

١-الهدف العام : وضع إطار تعامل أخلاقي وسلوكي يراعي طرفي تقديم الخدمات القضائية في المجلس الأعلى للقضاء والمستفيد من الخدمة (المتقاضي) وذلك بما يفي بمتطلبات المعايير والمؤشرات العالمية في جودة تقديم الخدمات العامة ويحسن من ترتيب الدولة بالمؤشرات الدولية.

٢-تحسين أداء النظام القضائي: يهدف ميثاق خدمات المتقاضين إلى تحسين أداء النظام القضائي بتوفير خدمات أكثر كفاءة وفعالية للجمهور.

٣-توفير إجراءات قضائية عادلة ومنصفة: يهدف الميثاق إلى ضمان توفير إجراءات قضائية عادلة ومنصفة للجميع دون تمييز.

٤-تسريع الإجراءات القضائية: يسعى الميثاق إلى تحسين سرعة إجراءات المحاكمة وتقليل الانتظار والتأخير في حل النزاعات.

٥-تحسين خدمات المحاكم: يهدف الميثاق إلى تحسين خدمات المتقاضين وتطويرها لتلبية احتياجات المجتمع وتحسين تجربة المتقاضين والمحامين والمتدخلين في القضايا.

- ٦-**التطوير:** تشجيع المتقاضين على المشاركة في تقديم المقترحات الداعمة لمسيرة تحسين أساليب تقديم الخدمات.
- ٧-**تحقيق المصلحة العامة:** يهدف الميثاق إلى تحقيق المصلحة العامة من خلال تقديم العدالة والنزاهة وحماية حقوق المواطنين.
- ٨-**توفير الدعم:** يهدف الميثاق إلى توفير الدعم والإرشاد للمتقاضين بشأن الإجراءات القضائية والمستندات المطلوبة والمواعيد القضائية.
- ٩-**ضمان النزاهة والشفافية:** يهدف الميثاق إلى ضمان التعامل بنزاهة وشفافية في جميع جوانب تقديم الخدمة، بما في ذلك توفير المعلومات الصحيحة والدقيقة.
- ١٠-**الاستجابة السريعة:** يسعى الميثاق إلى تقديم الخدمة بشكل سريع وفعال للمتقاضين دون تأخير غير مبرر.
- ١١-**التقييم:** أداة لقياس أداء مقدمي الخدمة في المجلس الأعلى للقضاء

نطاق ميثاق

نطاق ميثاق خدمات المتقاضين هو مجموعة من الالتزامات والمبادئ التي يقوم المجلس الأعلى للقضاء أو المحاكم بتحديدها لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمتقاضين، وذلك أثناء تعاملهم مع النظام القضائي والمحاكم، يهدف هذا الميثاق إلى ضمان تلبية احتياجات المتقاضين وتوفير بيئة مريحة ونزيهة أثناء التعامل مع القضاء.

تشمل نطاق ميثاق خدمات المتقاضين الجوانب التالية:

الوصول إلى العدالة: يجب أن يتضمن الميثاق ضمان وصول المتقاضين بسهولة إلى القضاء والمحاكم دون أي عوائق غير مبررة.

المحاكمة العادلة: يجب أن يتضمن الميثاق توفير محاكمة عادلة ومنصفة للمتقاضين، وذلك من خلال حقوق التمثيل القانوني والدفاع والاستماع إلى الحجج والأدلة.

الاحترام والاستماع: ينبغي على المحاكم والقضاة أن يحترموا حقوق المتقاضين ويستمعوا إلى مخاوفهم ومطالبهم.

الشفافية والنزاهة: يجب أن يتضمن الميثاق مبدأ الشفافية والنزاهة في قرارات المحاكم والإجراءات القضائية.

تقديم المعلومات: ينبغي على المحاكم تقديم المعلومات الضرورية للمتقاضين بشأن الإجراءات القضائية والمتطلبات والمواعيد القانونية.

الاستجابة والتجاوب: ينبغي على المحاكم والقضاة الاستجابة للاستفسارات والشكاوى من المتقاضين بشكل فعال وفي زمن معقول.

وعليه يعتبر ميثاق خدمات المتقاضين أداة هامة لتحسين أداء القضاء وضمان تقديم خدمات عادلة ومتساوية للمتقاضين في إطار النظام القضائي

التزامات مقدم الخدمة مع المجلس الأعلى للقضاء:

١. حُسن استقبال مُتلقي الخدمة والتعامل معهم بأسلوب لائق واحترام حقوقهم دون تمييز.
٢. إنجاز المعاملات بالسرعة المطلوبة وفي المواعيد المحددة للحصول على الخدمة وتوخي أعلى درجات الدقة والجودة في إنجازها.
٣. توفير كافة المعلومات المطلوبة للحصول على الخدمة والإجابة عن استفسارات مُتلقي الخدمة بدقة وموضوعية وسرعة، وبيان الأسباب في حال عدم الموافقة على معاملاتهم أو تأخيرها، وتوفير معلومات دقيقة وإجراءات خدمة متميزة.
٤. التعامل مع الوثائق والمستندات والأوراق الشخصية المتعلقة بتلقي الخدمة بسرية تامة، وعدم استغلالها لأغراض شخصية.
٥. منح الأولوية في تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن وتقديم يد العون والمساعدة لهم.
٦. تجنب كل ما من شأنه أن يؤدي إلى الإخلال بحسن سير وانتظام العمل وتعطيل مصالح متلقي الخدمة.
٧. الترحيب بالآراء والمقترحات في تطوير خدماتنا واتخاذ الإجراءات التحسينية بهذا الشأن.
٨. يجب أن يكون المكان الذي يستقبل فيه المتقاضين مريحًا ومناسبًا لغرض الاستقبال.
٩. استقبال طلباتكم والبث فيها في الوقت المناسب ودون تأخير.
١٠. تقليص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة.
١١. توفير الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان (أجهزة الخدمة الذاتية)

التزامات المتقاضي مع المجلس الأعلى للقضاء:

١. **تقديم المعلومات الصحيحة:** يجب على المتقاضي تقديم المعلومات الصحيحة والدقيقة للمحكمة والقضاة وذلك أثناء تقديم دعاوى قضائية أو أي إجراءات قانونية.
٢. **الالتزام بالمواعيد:** ينبغي على المتقاضي الالتزام بالمواعيد المحددة من قبل المحكمة، بما في ذلك المواعيد القضائية وجلسات المحاكمة.
٣. **تقديم الأدلة والمستندات:** يجب على المتقاضي تقديم الأدلة والمستندات الثبوتية اللازمة، كما ينبغي على المتقاضي أن يكون مستعداً ومتجهزاً بالأوراق والمستندات اللازمة.
٤. **اللباس الملائم:** ينبغي أن يكون المتقاضي مرتدياً بطريقة لائقة وملائمة في مقر المحكمة، حيث يفضل ارتداء الملابس الرسمية والمحتشمة، وتجنب ارتداء ملابس غير مناسبة أو مثيرة للجدل.
٥. **النظافة والاهتمام بالمظهر:** يجب أن يكون المتقاضي نظيفاً ومهتماً بمظهره العام حيث يساهم الاهتمام بالمظهر في إظهار الاحترام للمحكمة والقضاة.
٦. **الهدوء والصبر:** يجب أن يظهر المتقاضي الهدوء والصبر أثناء التعامل مع الإجراءات القضائية، وعدم التوتر أو الغضب، وفي حال الإساءة لمقدم الخدمة سيتم إعمال نصوص المواد الآتية من القانون رقم (١١) لسنة ٢٠٠٤م بإصدار قانون العقوبات.
٧. **اتباع التعليمات:** ينبغي على المتقاضي اتباع التعليمات الصادرة من المحكمة والقضاة بدقة.
٨. **الإفصاح في حال وجود صلة قرابة مع (قاضي - كاتب ... الخ).**
٩. **تقديم المقترحات التطويرية.**



المجلس الأعلى للقضاء
Supreme Judiciary Council
دولة قطر • State of Qatar

ادارة التخطيط و الجودة

