

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 قضائی ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری به تاریخ ۱۳۸۸.۹.۲ 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 قضائی» 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 قضائی، تحقق عدالت قضائی و احیای حقوق عامه، ارتقای کیفیت و کاهش اطاله دادرسی و ایجاد فرصت برابر برای دسترسی آحاد مردم به خدمات قضائی 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 قضائی 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، قانون نظارت بر رفتار قضات مصوب ۱۳۹۰، «دستورالعمل حفظ کرامت و ارزش‌های انسانی در قوه قضائیه» به شرح زیر 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 قضائی و بخش‌های ستادی، معاونت‌ها، مراکز و سازمان‌های تابعه قوه قضائیه و شوراهای حل اختلاف سراسر کشور، دفاتر خدمات الکترونیک قضائی، 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، عهده دار 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 آئین دادرسی کیفری: قانون آئین دادرسی کیفری مصوب ۱۳۹۲ با اصلاحات و الحاقات بعدی؛

ج- قانون مجازات اسلامی: قانون مجازات اسلامی مصوب ۱۳۹۲؛

چ- قانون برنامه: قانون برنامه پنجساله 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 برابر آن، 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 قضائی و ارتقای جایگاه کارکنان، بر تصمیمات، فرآیندها و عملکردها می‌باشد.

ماده ۳- 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 رضایت مندی 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 قضائی 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، یک صد و شصت و پنجم تا یکصد و شصت و نهم و برخی قوانین و مقررات است و بر این اساس، مراجع قضائی 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 بی طرفی مرجع قضائی، 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 را در تمام فرآیند رسیدگی، مقررات قانونی مربوط را رعایت نمایند.

ماده ۵- در اجرای اصل یک صد 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، به ویژه پرونده‌های مرتبط با حقوق عامه، دستگاه‌های مشمول حسب مورد مکلف به انجام اقدامات زیر می‌باشند:

الف- فراهم آوردن موجبات حضور افراد به ویژه 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 و ۴۰۰ و ۴۱۳ قانون آئین دادرسی کیفری و پیش بینی مکان مناسب برای برگزاری جلسات دادرسی؛

ب- فراهم آوردن موجبات دسترسی عموم به دادنامه‌های صادر شده از مراجع قضائی از طریق بارگذاری این آرا در بانک آرای پژوهشگاه قوه قضائیه با همکاری مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه، 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 صدر این ماده در یکی از روزنامه‌های قطعی موضوع صدر این ماده در یکی از روزنامه‌های محلی در صورتی که موجب اخلاف در نظم یا امنیت نباشد؛

ت- برگزاری جلسات منظم از سوی سخنگوی قوه قضائیه با رسانه‌ها و اطلاع رسانی پیرامون پرونده‌ها و دیگر اخبار مهم قوه قضائیه همراه با بهبود و ارتقای روند اطلاع رسانی به نحوی که بر فرآیند دادرسی و اقتضائات اصل بی طرفی خللی وارد نشود؛

ث- انتشار سالانه اطلاعات عمومی راجع به عملکرد قوه قضائیه 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 آئین دادرسی کیفری مبنی بر رعایت اصول قانونی بودن جرم و مجازات و برائت، مراجع قضائی مکلف‌اند موارد زیر را رعایت کنند:

الف- اجتناب از احضار یا جلب افراد بدون آن که ادله، قرائن و یا اماراتی دال بر ارتکاب جرم از ناحیه آنها 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 قضائی 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 آئین 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 قضائی بخش جهت بازدید مستمر و سرزده از بازداشتگاه‌ها و کلانتری‌ها در هر زمان از شبانه روز با هدف نظارت بر عملکرد ضابطان دادگستری، پیگیری وضعیت متهمان بازداشتی و ارسال گزارش بازدید برای دادستان یا رئیس حوزه قضائی بخش؛

پ- بازدید مستمر دادستان‌ها و قضات رسیدگی کننده از زندان‌ها و کانون‌های اصلاح و تربیت حداقل پانزده روز یک بار و ملاقات با متهمان و محکومان به ویژه متهمان تحت قرار و استماع اظهارات آنها و صدور دستورهای قضائی 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 دو ماده ۲۸۵ قانون آئین دادرسی کیفری و ممنوعیت اعزام دیگر متهمان به بازداشتگاه‌ها پلیس آگاهی؛ مگر در خصوص مرتکبین جرایم مهم از قبیل قتل عمد، جرایم سازمان یافته و باندی و سرقت‌های مسلحانه؛

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

چ- اعلام به دادستان یا رئیس حوزه قضائی 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 قضائی و تعیین حیطه اختیارات ضابطان دادگستری؛

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

تبصره ۱- در مورد بند «الف» این ماده، محاکم دادگستری نیز مکلفاند موارد بازداشت را حداکثر تا پایان وقت اداری همان روز به دفتر متهمان و محکومان بازداشتی دادرسی 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 قضائی 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 قضائی 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 دادرسی انتظامی قضات یا واحدهای نظارت و بازرسی مربوط به ضابطان دادگستری ارسال کند.

تبصره ۲- در مورد حکم مقرر در بند «ب»، چنان چه 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 می‌کند.

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 تبعید شده‌اند، مراجع قضائی مکلف‌اند موارد زیر را رعایت کنند:

الف- اجتناب از هر گونه رفتار تحقیرآمیز و موجب اذیت و آزار جسمی یا روحی و روانی یا بی حرمتی به متهمان یا محکومان؛

ب- اجتناب از هر گونه رفتار غیرقانونی یا سلیقه‌ای مانند تراشیدن سر، استفاده از پابند، چشم بند، پوشانیدن صورت، نشستن پشت سر متهم و یا انتقال وی به اماکن نامعلوم توسط ضابطان دادگستری در جریان بازجویی؛

پ- اجتناب از بازرسی و تفتیش اسناد و اشیا 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 ذخیره سازی و تهیه نسخه از آن‌ها؛ مگر به دستور قضائی و در راستای کشف بزه انتسابی.

ماده ۱۰- به منظور رعایت اصل استقلال و بی طرفی، کارکنان مکلف‌اند از هر گونه رفتاری که شائبه جانبداری از یک طرف را تقویت می‌کند، 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 قضائی یا اداری در خارج از محیط اداری؛ مگر به موجب قانون؛

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

ج- مطالبه یا کسب هرگونه منفعت یا امتیاز غیرقانونی و یا نامتعارف از سازمان‌های دولتی و نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی و به طور کلی از اشخاص حقیقی یا حقوقی که دعاوی له یا علیه آن‌ها نزد مرجع قضائی 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 و انتخاباتی و صنفی و هرگونه اظهارنظر رسمی راجع به موضوعات مورد مناقشه آن‌ها؛

ح- هرگونه اظهارنظر در ماهیت دعوا تا پیش از ختم دادرسی به ویژه از طریق مصاحبه با رسانه‌ها و اطلاع رسانی راجع به پرونده‌ها به گونه‌ای که بیان کننده گرایش، تمایل یا اراده قاضی نسبت به ماهیت یا فحوای تصمیم نهایی باشد؛

تبصره- ممنوعیت مقرر در بند «چ» این ماده، ناظر بر اظهارات سخنگو و دیگر مسئولان قوه قضائیه 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- رعایت 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 یا بازرسی مواضع داخلی بدن متهمان و محکومان مگر در صورت ضرورت و مشروط به انجام آن در خلوت و توسط کارکنان آموزش دیده هم جنس؛

ث- اطلاع رسانی پیرامون اقام و وسایل مجاز و ممنوع همراه ارباب رجوع و پیش بینی امکانات مطمئن و بدون هزینه برای امانت گذاری وسایل.

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

ماده ۱۴- دستگاه‌های مشمول دستورالعمل به ویژه مراجع قضائی 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 قضائی و اداری کشیک در اوقات غیر اداری و روزهای تعطیل در مراجع قضائی؛

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- راه اندازی 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 رسیدگی کننده 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 زائد اداری؛

ب- تمرکز فضای واحدهای اداری مرتبط با یکدیگر؛

پ- تجميع فرآيندهای اداري مربوط به هر خدمت در يك مكان؛

ت- استقرار و راه اندازی يا ارتقای سيستم اتوماسيون اداري (سيستم تحت شبکه الكترونيکی)؛

ث- استفاده از روشهای الكترونيکی و مكانيزه و به حداقل رسانيدن موارد ضرورت حضور جهت پاسخ گویی به ارباب رجوع؛

ج- اخذ پيشنهاد، نظر، انتقاد و شكایت مردمی از طريق نصب صندوق در محل انتظار، استفاده از سامانههای تلفنی و رایانهای، توزيع کاربرگهای نظرسنجی در خصوص عملکرد کارکنان و جمع آوری و بهره برداری مناسب از نتایج آن در اصلاح فرآيندها و تشويق و تنبيه کارکنان؛

چ- طراحی و راه اندازی سامانه جامع دریافت پيشنهادها و انتقادهای و پيش بينی ظرفیتهای پاسخ گویی، اطلاع رسانی، ارتباط مردمی و امتیازدهی ارباب رجوع به عملکرد هریک از کارکنان و ارسال مستندات راجع به تخلفات ارتكابی از ناحیه آنان به مقام ذيربط؛

ح- راه اندازی خط تلفن گویا؛

خ- نصب تابلوهای راهنما يا استقرار باجه اطلاع رسانی در مبادی ورودی ساختمان و طبقات و در معرض دید ارباب رجوع برای معرفی بخشهای دستگاههای مشمول و استفاده از تجهيزات الكترونيکی جهت راهنمایی ارباب رجوع؛

د- درج مشخصات، پست سازمانی و رؤس وظایف اصلی هر يك از کارکنان در محل استقرار آنها؛

ذ- تخصيص روز يا 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 اداري و حضور تمام وقت کارکنان در محل خدمت و عدم ترك محل جز در صورت مأموریت اداري يا 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 اداري؛

ژ- انجام اقدامات پیشگیرانه در جهت جلوگیری از مفقودی اشیا و مدارک ارباب رجوع يا 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 رسیدگی کننده 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 به گونه‌ای 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 عندالاجتضاء استفاده از روش‌ها و تجهیزات نوبت دهی الکترونیکی و استقرار شعبه‌ای از بانک‌های عامل در صورت ضرورت؛

غ- پیش بینی و تدارک موجبات دسترسی و تردد آسان و کم هزینه ارباب رجوع به دستگاه‌های مشمول از طریق هماهنگی با مسئولان محلی و مدیریت حمل و نقل شهری؛

ف- طراحی و مناسب سازی اماکن برای تردد سالمندان و توان خواهان 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 آن‌ها به محاکم و همچنین تخصیص این مکان در دیگر مراجع قضائی در صورت ضرورت و اقتضا؛

ک- تشکیل یا توسعه واحدهای ارشاد و معاضدت قضائی؛

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

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

ماده ۱۷- در راستای «آئین نامه اجرایی ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک قضائی و کانون آن‌ها مصوب ۱۳۹۶»، مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضائیه مکلف است بر حسن اجرای کلیه امور این دفاتر و کانون خدمات الکترونیک قضائی 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 هیئت‌های بدوی و تجدیدنظر الزامی است.

ماده ۱۸- معاونت منابع انسانی قوه قضائیه 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 قضائی کمیسیون‌ها و هیأت‌ها؛

پ- اجتناب از به کارگیری کارکنان مشاغل کارگری، شرکتی، روزمزد، شورای حل اختلاف و نظایر آن در مراجع قضائی 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 تامین‌های کیفری با هدف اجتناب از تضییع حقوق زندانیان، دادستان کل کشور مکلف است حداکثر ظرف سه ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، شیوه نامه متناسب سازی میزان و فرآیند اعطای مرخصی به زندانیان را با رعایت قوانین و مقررات حاکم را تهیه و جهت تصویب و ابلاغ به رئیس قوه قضائیه 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 آئین دادرسی کیفری و آئین نامه اجرایی شیوه استقرار و اجرای وظایف معاونت اجرای احکام کیفری یا واحدی از آن در زندان‌ها و مؤسسات کیفری مصوب ۱۳۹۵؛

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

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- ارسال فوری گزارش موارد فوت زندانیان به مراجع قضائی ذیربط و ارجاع موضوع به پزشکی قانونی و اطلاع رسانی سریع به خانواده یا بستگان آنان؛

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

ح- اجرای کامل و سریع طرح تفکیک و طبقه بندی متهمان و محکومان زندانی؛

خ- اجتناب از ایجاد هرگونه مانع و یا تأخیر در ملاقات زندانی مگر به دستور قضائی و اطلاع رسانی 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 قضائیه با همکاری مرکز حفاظت و اطلاعات قوه قضائیه مکلف است در طراحی و راه اندازی «سامانه بازرسی کارآمد» تسریع نماید.

ماده ۲۲- در اجرای ماده ۲۳ آئین نامه سجل قضائی 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 قضائیه مکلف است نسبت به طبقه بندی 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 قضائیه 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 دادسرای انتظامی قضات و مرکز حفاظت و اطلاعات قوه قضائیه، عملکرد هریک از کارکنان را در پایان هر فصل بر اساس ملاک‌های زیر ارزیابی کرده و نتایج حاصل را در امر ارتقا، انتصاب، تمدید قراردادهای استخدامی و تشویق کارکنان لحاظ و اعمال کنند.

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

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

پ- مسئولیت پذیری، 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- مشورت پذیری؛

د- شجاعت و استقلال در اتخاذ تصمیم و نفوذ ناپذیری؛

ذ- رازداری؛

ر- دانش و بروز رسانی و ارتقای آن؛

ز- دقت و سرعت در انجام امور؛

ژ- مهارت بهره برداری 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، ائمه 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 قضائیه مکلف است بر اساس نتایج ارزیابی‌های صورت گرفته، در هر سال پیشنهاد تشویق تعدادی از کارکنان قضائی و اداری نظیر موارد زیر را به رئیس قوه قضائیه ارائه دهد:

الف- یک سال تعجیل در ارتقای گروه؛

ب- اعطای یک گروه تشویقی؛

پ -انتصاب به پست سازمانی بالاتر؛

ث- تشویق از سوی رئیس قوه قضائیه.

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 قضائی، دادسرای انتظامی قضات یا هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری اعلام می‌نمایند.

ماده ۲۹- چنانچه هر یک از دستگاه‌های مشمول نتایج ضعیفی را در نظرسنجی‌های صورت گرفته به خود اختصاص دهند، مدیر ذیربط برای اخذ توضیح و دریافت ارشادات لازم در جهت تغییر روش‌ها و رفع موانع، فراخوانده 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 حداقل معیشت آنان؛

پ- رفع تبعیض ناروا در امر انتصاب و جابجایی؛

ت- برقراری عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات کارکنان با تأکید بر مولفه‌هایی 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 مشخصی برای ملاقات با کارکنان و تلاش برای رفع مشکلات و عندالاقضاء پیگیری امور آنها.

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

فصل پنجم- دیگر موارد

ماده ۳۱- معاونت‌های راهبردی و مالی و پشتیبانی و عمرانی قوه قضائیه 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 قضائیه، رئیس مرکز حفاظت و اطلاعات قوه قضائیه، رؤسای دیوان عالی کشور و دیوان عدالت اداری، دادستان کل کشور، دادستان انتظامی قضات، رؤسای کل سازمان‌های تابعه قوه قضائیه و رؤسای کل دادگستری استان‌ها مکلف‌اند اهتمام لازم را در 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 قضائیه ارسال نمایند. معاون اول پس از جمع‌بندی، نتیجه را در پایان سال به رئیس قوه قضائیه ارائه می‌دهد.

ماده ۳۳- این دستورالعمل مشتمل بر پنج فصل و در سی و سه ماده و هشت تبصره در تاریخ ۱۳۹۸.۴.۲۲ به تصویب رئیس قوه قضائیه رسید و از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجرا است.