

دور التقاضي الالكتروني في جودة الخدمات القضائية

The Role of Electronic Litigation in the Quality of Judicial Services

تاريخ استلام المقال: 2021/09/08 تاريخ قبول المقال للنشر: 2021/12/22 تاريخ نشر المقال: 2022/06/30

ط.د بن دابا عبد الكمال

- جامعة احمد دراية - أدرار، (الجزائر)، akm.bendaba@univ-adrar.edu.dz

ملخص:

يعتبر مصطلح جودة الخدمات القضائية حديث نسبيا، ولذلك تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهومه وكذا المعايير المرتبطة به، كتبسيط الإجراءات وسرعة الفصل في القضايا، كما تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية الإدارة الالكترونية ودور أحد أهم تطبيقاتها في القضاء وهو التقاضي عن بعد في تجويد الخدمات القضائية. الكلمات المفتاحية: الجودة؛ الخدمات القضائية؛ الإدارة الالكترونية؛ التقاضي عن بعد؛ التقاضي الالكتروني.

Abstract:

The term “quality of judicial services” is relatively recent, and therefore this study aims to shed light on its concept as well as the standards associated with it, such as simplifying procedures and speeding up cases .

The study also aims to highlight the importance of electronic administration and the role of one of its most important applications in the judiciary, which is remote litigation in improving judicial services.

Keywords: the quality ; judicial services ; electronic administration; remote litigation; electronic litigation.

مقدمة:

يعد مرفق القضاء أحد أهم المرافق العامة التي تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة، وهي تحقيق العدل والأمن في المجتمع، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا كان يتمتع بالاستقلالية عن كل ما يمكنه أن يؤثر على حسن سيره وأدائه.

فاستقلال القضاء وحياده يعتبر أحد أهم ركائز بناء دولة القانون وحماية الحقوق والحريات العامة.¹ فلقد أدى تدهور سير العدالة و فقد ثقة المتقاضين، نتيجة ارتفاع مدة التقاضي والفصل في النزاعات

1- جمعية عدالة، الأمن القضائي وجودة الأحكام، دار القلم، الرباط، 2013، ص52، متاح على الموقع:

وكذا إصدار أحكام معيبة أحيانا وتعتد إجراءات التقاضي¹ بالإضافة إلى ارتفاع عدد المنازعات المعروضة إلى إبراز أهمية ومكانة مبدأ الجودة في مرفق القضاء².

كما أدى التطور التكنولوجي في جميع المجالات وظهور أنماط جديدة من المعاملات التجارية إلى تكيف بعض المرافق العامة ومسايرتها لهاته التحولات من خلال الاستفادة من مزايا التكنولوجيا الحديثة وذلك باستعمال ما يعرف بالإدارة الالكترونية.

فمرفق القضاء كغيره من المرافق العامة الأخرى ملزم بالتكيف ومسايرة التطورات التكنولوجية الحديثة، حيث انه لا يمكنه انتهاج الوسائل والأساليب التي تنتهجها الإدارة التقليدية، والتي أدت إلى التباطؤ في الإجراءات و تعقيدها، حيث انه لا يمكن للقضاء التقليدي الفصل في المعاملات الحديثة، كالتجارة الالكترونية إذا لم ينفتح على ما هو حاصل في القطاعات الأخرى، سواء في القطاع العام أو الخاص.³

ونتيجة لما سبق ظهر ما يعرف بالتقاضي الالكتروني أو التقاضي عن بعد، والذي يعتبر احد تطبيقات الإدارة الالكترونية في ميدان الخدمات القضائية، ولمحاولة تسليط الضوء عليه سنتناول في هذا المقال مفهوم التقاضي الالكتروني ومدى تأثيره على جودة الخدمات القضائية، وسنحاول الإجابة عن الإشكالية التالية، ما هو مفهوم ومعايير جودة الخدمات القضائية؟ وما هو دور التقاضي الالكتروني في تجسيد وتطبيق الجودة في الخدمات القضائية؟.

وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية مبدأ الجودة في الخدمات القضائية وتكريسه كمبدأ من المبادئ التي تحكم سير هذا المرفق، كما تهدف إلى التطرق إلى أسلوب جديد في إدارة المرافق وهو الإدارة الالكترونية وإبراز مزاياه وبالتالي إبراز أهمية التقاضي الالكتروني باعتبار احد أهم تطبيقاته في مرفق القضاء ومدى مساهمته في تجويد خدمات مرفق القضاء.

16:36 الساعة 2021-06-05، اطلع عليه بتاريخ https://www.fsjesouissi.com/2019/01/pdf_11.html

1-فتيحة بوغقال، عمل المؤسسة القضائية في إطار الحكم الراشد، دكتوراه حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة بانتة، 2020، ص141.

2- عبد الباسط جاسم محمود، مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة القضاء(العراق نموذجا) مجلة القانونية، كلية القانون جامعة بغداد، العدد الأول 2020، ص185.

³- اشرف جودة محمد محمود، المحاكم الالكترونية في ضوء الواقع الإجرائي المعاصر، مجلة الشريعة والقانون، الجزء 3، العدد 35، كلية الشريعة والقانون بدمنهور، جامعة الأزهر، مصر، 2020، ص24.

أما أهمية الدراسة فتتمثل في محاولة المساهمة في الدراسات والأبحاث حول موضوع الجودة في الخدمات القضائية و لفت النظر إلى أهمية انتهاز آلية التقاضي الالكتروني، كضرورة حتمية لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة وتفعيل الجودة في الخدمات القضائية.

ولمعالجة الإشكالية السابقة فقد انتهجنا المنهج الوصفي المناسب لطبيعة الموضوع بالإضافة إلى المنهج التحليلي في بعض الأحيان، واعتمادا على الخطة التالية:

- المطلب الأول: جودة الخدمات القضائية.

- المطلب الثاني: ماهية الإدارة الالكترونية.

- المطلب الثالث: التقاضي الالكتروني.

المطلب الأول : جودة الخدمات القضائية

سنتناول في هذا المطلب مفهوم الجودة في الخدمات القضائية (فرع أول)، ومعايير هذه الجودة (فرع ثاني).

الفرع الأول : مفهوم جودة الخدمات القضائية

يختلف مفهوم جودة الخدمات القضائية حسب موقع كل طرف من أطراف العدالة فهو ¹:

- بالنسبة لأطراف النزاع يمثل سهولة الولوج إلى القضاء، وكذا سرعة الفصل في القضايا وسرعة تنفيذ الأحكام القضائية وتعليلها.
- بالنسبة للمحامين تتمثل في تبسيط الإجراءات القضائية، وتعليل الأحكام القضائية وتسهيل التواصل مع جميع مكونات الجهاز القضائي وخاصة القضاة.
- بالنسبة للقضاة تتمثل في تحسين ظروف العمل والتقليص من عدد القضايا، وكذا التركيز على التكوين وتحسين المستوى ووضع قواعد للتقييم والترقية.
- بالنسبة لوزارة العدل تتمثل في التنظيم المحكم للمحاكم والمجالس القضائية مما يؤدي إلى سرعة الفصل في القضايا، وكذا التكوين الجيد للقضاة وموظفي العدالة بصفة عامة وتعميم استعمال الوسائل البديلة القضاء كالتحكيم والمصالحة.

¹ - عبد المجيد غميجة، تحديث الإدارة القضائية وجودة خدمة العدالة، ص119. دراسة متاحة على الرابط:

https://www.elmostajadat.com/2020/03/pdf_19.html?hl=ar. اطلع عليه بتاريخ 05-06-2021

فمصطلح الجودة في الخدمات لم يحظى بالاهتمام الكافي من طرف الباحثين ماعدا بعض المحاولات التي يمكن الإشارة إليها فيما يلي:

- جودة الخدمات القضائية " هي نظام تفعيل للعمل القضائي لتحسين مستوى أدائه ولتحسين الثقة به"¹
- تعرفها دائرة قضاء أبو ظبي بأنها " خلق جهاز قضائي ناجز يتميز بتحقيق الاستقلالية والشفافية العالية وكذا تحسين العدالة من خلال تبسيط إجراءات التقاضي وسرعة الفصل في الدعاوي مع مراعاة الدقة في الأحكام، فضلا عن ضمان وصول الخدمات القضائية إلى الجمهور من خلال إنشاء العديد من المحاكم والخدمات العدلية الجديدة وإضافة المزيد من التخصصات في المحاكم ودوائر الخدمات القضائية، وتقليل الوقت و الجهد بتقليل معدل الدورة المستندية للدعاوي والخدمات القضائية، وأيضا تقليل التكاليف على المتقاضين وتقديم المساعدة القانونية المجانية لمن لا يستطيع الحصول عليها"²
- وما يؤخذ على هذا التعريف انه يتميز بالإطناب كما انه تضمن سرد لمعايير جودة الخدمات القضائية عوض الاختصار على تعريفها فقط.

الفرع الثاني : معايير جودة الخدمات القضائية

- تم اعتماد عدة معايير لقياس جودة الخدمات القضائية، ومن بينها تلك المستتبطة من خلال المعاهدة الأوروبية لحقوق الإنسان والحريات الأساسية وهي:³
- سهولة اللوج إلى مرفق العدالة.
 - نزاهة القضاة واحترامهم لشرف مهنتهم.
 - احترام حق الدفاع.
 - حياد القاضي.
 - احترام حق التعرض وضمانه.
 - إمكانية اطلاع المتقاضين على الملفات.
 - الحق في الاستعانة بمترجم.
 - تعليل القرارات القضائية.

1- بشرى النية وسعيد الأخضر، جودة الخدمات وتقييم عمل المحاكم، ورقة بحثية قدمت خلال ندوة عقدتها وزارة العدل المغربية" المعهد الوطني للدراسات القضائية" بالتعاون مع وزارة العدل الفرنسية بعنوان جودة الخدمات القضائية وتقييم عمل المحاكم في 12-13 ماي 2003، نقلا عن محمد سليمان محمد عبد الرحمان، إصلاح القضاء في ضوء معايير الجودة الشاملة (دراسة مقارنة)، ط1، دار الكتب والوثائق المصرية، 2017، ص9.

2- محمد سليمان، المرجع السابق، ص10.

3-جمعية عدالة، الأمن القضائي وجودة الأحكام، دار القلم، الرباط، 2013، ص52 متاح على الموقع: https://www.elmostajadat.com/2020/03/pdf_19.html?hl=ar اطلع عليه بتاريخ 2021-06-05

- ضمان حق الطعن.

وهناك بعض الباحثين يرى أن معايير جودة الخدمات القضائية تتعلق بالجهة التي ينظر إليها إلى مرفق العدالة، سواء باعتباره مرفق عمومي أو باعتباره مرفقا قضائيا يفصل في النزاعات.¹ ونتيجة لذلك فإن معايير جودة العدالة تنقسم إلى قسمين كما يأتي:
أولاً- باعتبارها مرفقا عاما:

- سهولة الوصول إلى مرفق العدالة وحسن استقبال المرتادين عليه .
- توحيد جميع الخدمات القضائية في شباك وحيد.
- تمكين المحتاجين من المساعدة القضائية.
- تسهيل الحصول على الوثائق باستعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة.
- تسهيل ولوج فئة ذوي الاحتياجات الخاصة إلى مرفق العدالة.
- ثانيا باعتبارها مرفقا قضائيا فهي:
- سهولة اللوج إلى مرفق العدالة .
- الحق في محاكمة عادلة.
- الحق في محاكمة في اجل معقول.
- نوعية الحكم القضائي.
- آجال تنفيذ الأحكام القضائية.
- جودة القضاة.

ومما سبق ذكره يمكن أن نحدد معايير الجودة للخدمات القضائية في الآتي :

- 1- سهولة اللوج إلى العدالة : يعتبر من أهم معايير جودة الخدمات القضائية، ويشمل عدة جوانب منها الوصول المادي² إلى القضاء وذلك من خلال تقريب مرفق القضاء من المواطن عن طريق عمليات التنظيم القضائي والتوزيع المتجانس للمحاكم.
- فالخريطة القضائية أي التوزيع الجغرافي للمحاكم الجيد والمتوازن يسهم بصفة مباشرة في سهولة الوصول إلى مرفق القضاء وبالتالي المساهمة في جودة القضاء.³

1- احمد الشافعي، معايير نوعية العدالة، المجلة الجزائرية للقانون والعدالة، مركز البحوث القانونية والقضائية، ص142

2 -جوليان لوبلييه، دراسة الوصول إلى العدالة في الدول المتوسطية الشريكة، مشروع يوروميد العدالة الثاني :

الوصول إلى العدالة والمساعدة القضائية في البلدان المتوسطية الشريكة، ص 49 بحث متاح على الرابط

http://www.euromed-justiceii.eu/files/site/Arabic_book_Study_Access_to_Justice.pdf

اطلع عليه بتاريخ: 20-06-2021، الساعة 00:53

3-جوليان لوبلييه، المرجع السابق، ص2.

2- تبسيط الإجراءات: تبسيط إجراءات التقاضي، وذلك من خلال التقليل من الأوراق والمستندات الضرورية لرفع الدعوى، وكذا تبسيط الإجراءات وعدم تعقيدها يساهم في سهولة ولوج الجميع إلى مرفق القضاء ويقضي على مظاهر البيروقراطية، وبالتالي يسهم في تحقيق الجودة في الخدمات القضائية.

3- سرعة الفصل (مدة التقاضي): يقصد بها السرعة في الفصل في القضايا والنزاعات المعروضة على المحاكم، وصدر الأحكام القضائية في آجال معقولة.

فالبث في آجال معقولة لا يعني التسرع وعدم التأني في دراسة القضايا المعروضة، بل يجب أن يتزامن مع الحفاظ على مبدأ الجودة في القضاء.¹

وقد أكدت على هذا الحق العديد من المواثيق الدولية والإقليمية، فقد نصت المادة التاسعة الفقرة الثالثة من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية " يقدم الموقوف أو المعتقل بتهمة جزائية سريعا إلى احد القضاة أو احد الموظفين المخولين قانونا مباشرة وظائف قضائية، ويكون من حقه أن يحاكم خلال مهلة معقولة أو أن يفرج عنه..."².

4-جودة الحكم القضائي: يعد من أهم المعايير لتحقيق الجودة في العدالة، ويقتضي ذلك أن يكون الحكم القضائي واضحا ومفهوما ويمكن تنفيذه.³

كما يشترط أن يكون الحكم القضائي مسببا ومعللا، وذلك بتوضيح وذكر جميع الحجج والمبررات القانونية والمادية التي استند عليها القاضي في إصداره للحكم.⁴

- كفاءة وحياد القاضي: إذا كانت المحاكمة العادلة هي احد أهم متطلبات تحقيق الجودة داخل مرفق القضاء، فان ذلك يقتضي ويحتم اللزوم أن يدير تلك المحاكمة ويصدر الحكم فيها قاضي يتسم سلوكه اتجاهها بالحياد التام..."⁵

ومن أهم وسائل تكريس حيادية القاضي هي منح المتقاضين حق رد القاضي، إذا ما تبين وجود احد الأسباب التي تؤثر على حياديته في الفصل في القضية.

كما يشمل هذا المعيار أن يتمتع القاضي بالكفاءة العلمية اللازمة والنزاهة، التي تمكنه من التصدي الجيد لمختلف القضايا المعروضة عليه، وقد أكدت على ذلك المادة السادسة من الميثاق

1-جمعية عدالة، المرجع السابق، ص43.

2- العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية الموقع عليه في 16 ديسمبر 1966 . نقلا عن لفته العجيلي السرعة في الإجراءات الجزائية، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2012، ص55.

3- احمد الشافعي، المرجع السابق، ص144

4-جمعية عدالة، المرجع السابق، ص16

5- محمد سليمان، المرجع السابق، ص267

العالمي للقضاة¹ حيث أكدت على ضرورة أن يؤدي القاضي مهامه بعناية وكفاءة، ويتأتى ذلك بواسطة التكوين الجيد للقضاة وعمليات التحسين و التحيين المستمر للمعارف.

المطلب الثاني : ماهية الإدارة الالكترونية

سنتناول في هذا المطلب مفهوم الإدارة الالكترونية (فرع أول)، ومزاياها (فرع ثاني) ، وسلبياتها (فرع ثالث).

الفرع الأول : مفهوم الإدارة الالكترونية

تعددت التعريفات للإدارة الالكترونية، فهي "الإدارة التي تعتمد على الوسائل الالكترونية للقيام بمهامها ووظائفها وتصرفاتها الإدارية في إطار ما تقرره الضوابط القانونية القائمة والمستحدثة"² وتعرف كذلك بأنها "النشاط الذي تمارسه الهيئات الإدارية بالوسائل الالكترونية، لإشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات العامة، مستخدمة في ذلك أساليب السلطة العامة للقيام بهذا النشاط أو هذه الوظيفة"³.

وتعرف " بأنها منظومة حديثة تعتمد على التكنولوجيا تهدف إلى تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية في إطار الكتروني، من أجل تحقيق الأهداف المرجوة في أقل وقت وجهد ممكن"⁴ وما يمكن استخلاصه من التعريفات السابقة أنها جميعها تتقاطع في التركيز على استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات العامة للمواطنين، مما يؤدي إلى زيادة كفاءتها وجودتها.

الفرع الثاني : مزايا الإدارة الالكترونية

1- تبسيط الإجراءات: يؤدي استخدام أسلوب الإدارة الالكترونية إلى تسهيل الإجراءات الإدارية وتبسيطها حيث انه يتم تقليص العديد من الإجراءات والمراحل ودمجها في عملية واحدة .

1- الميثاق العالمي للقضاة، 17 تشرين الثاني - نوفمبر 1999.

2- سليمان سليمان أبو سلامة، الإدارة الالكترونية و أثرها على المرفق العام في فلسطين، رسالة ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق جامعة الأزهر غزة، 2017، ص15.

3- حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2014، ص26 نقلا عن محمد سليمان، المرجع السابق، ص15.

4- ذيب محمد وآخرون، تجارب عربية لترقية الخدمات العمومية " الإدارة الالكترونية كحل استراتيجي " مقال منشور في كتاب الخدمة العمومية واليات ترقيتها في الإدارات الحكومية - مقاربات نظرية تجارب محلية وعالمية- الجزء الثاني، النشر الجامعي الجديد، 2020، ص93.

5- سمية بومروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية " دراسة مقارنة"، ط1، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2014، ص50.

2- السرعة في الانجاز: " لاشك أن انجاز المعاملة الكترونيا لا يستغرق غير دقائق معدودة، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور..."¹

3-زيادة الإتقان: إن استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في انجاز الخدمات العامة يجعل تقديم هذه الأخيرة يتم بطريقة أكثر دقة وإتقان مقارنة بالطرق التقليدية، كما انه يجعل عملية الرقابة عليها أسهل وأكثر دقة.²

4- تخفيض التكاليف: يؤدي استخدام أسلوب الإدارة الالكترونية إلى المساهمة في تخفيض التكاليف وذلك كنتيجة لتقليص استخدام الأوراق، وكذا عمليات الحفظ التقليدي للمستندات وكذا تقليص عدد الموظفين.³

5-الحد من الفساد الإداري: تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق الشفافية و الحد من عمليات الفساد الإداري كالرشوة والمحاباة، وذلك نتيجة لتوفر الرقابة الالكترونية والمحاسبة الدورية.⁴

الفرع الثالث : سلبيات الإدارة الالكترونية

ينتج عن استخدام الإدارة الالكترونية بعض السلبيات والمساوئ وهي:⁵

- 1- التجسس الالكتروني، إن عملية تحويل المستندات والوثائق إلى أرشيف الكتروني يعرضه لعملية القرصنة والاختراق.
- 2- زيادة التبعية للخارج، إن تخلف دول العالم الثالث في مجال التكنولوجيات الحديثة يجعلها تعتمد على التقنيات والبرامج التي تنتجها الدولة المتقدمة، وهو ما يجعلها دائما في تبعية لهذه الأخيرة كما يعرض أمنها القومي للخطر.
- 3- شلل الإدارة، يؤدي الانتقال غير المتدرج والمدرّوس من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية إلى حدوث شلل في الإدارة وحالة من عدم الانسجام، نتيجة عدم التحكم الجيد في أسلوب الإدارة الالكترونية، كما ينتج عن الإدارة الالكترونية السلبيات التالية:⁶
- سهولة الاختراق للأنظمة وعدم امن المعلومات.

1- نفس المرجع، ص49

2- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة متتوري قسنطينة، 2010، ص18.

3- سمية بومروان، مرجع سابق، ص50.

4- عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص19.

5- مصطفى يوسف كافي، الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق سوريا، 2018، ص ص 212- 214 .

6-حمادة مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر " بن يوسف بن خدة"، 2007، ص ص 43- 44

- التقليل من العمال وارتفاع نسبة البطالة.

- شعور الموظفين بالعزلة.

- حرمان فئة من المواطنين من استخدامها نتيجة تفشي الأمية .

المطلب الثالث : التقاضي الالكتروني

يعتبر التقاضي الالكتروني أو التقاضي عن بعد احد أهم تطبيقات الإدارة الالكترونية في مجال القضاء. وسنتناول في هذا المطلب مفهوم التقاضي الالكتروني (فرع أول) ومميزاته (فرع ثاني).

الفرع الأول: مفهوم التقاضي الالكتروني

يعرف التقاضي الالكتروني بأنه " سلطة لمجموعة متخصصة من القضاة النظاميين بنظر الدعوى ومباشرة الإجراءات القضائية بوسائل الكترونية مستحدثة، ضمن نظام أو أنظمة قضائية معلوماتية متكاملة الأطراف والوسائل، تعتمد منهج تقنية شبكة الربط الدولية (الانترنت) وبرامج الملفات الحاسوبية الالكترونية بنظر الدعاوي والفصل بها وتنفيذ الأحكام بغية الوصول لفصل سريع بالدعاوي والتسهيل على المتقاضين".¹

وتعرف كذلك بأنها " سلطة المحكمة القضائية المتخصصة للفصل الكترونيا بالنزاع المعروف [المعروض] أمامها من خلال شبكة الربط الدولية (الانترنت) وباعتماد على أنظمة الكترونية واليات تقنية فائقة الحداثة بهدف سرعة الفصل بالخصومات والتسهيل على المتقاضين"²

وتعرف المحكمة الالكترونية بأنها " حيز تقني معلوماتي ثنائي الوجود، يسمح ببرمجة الدعوى الالكترونية ويتألف من شبكة الربط الدولية إضافة إلى مبنى المحكمة، بحيث يتيح الظهور المكاني الالكتروني لوحات قضائية وإدارية، ويباشر من خلاله مجموعة من القضاة النظر في الدعاوي، والفصل فيها، بموجب تشريعات تخولهم مباشرة الإجراءات القضائية مع اعتماد آليات تقنية فائقة الحداثة لتدوين الإجراءات القضائية، وحفظ وتداول ملفات الدعوى".³

1-حازم محمد الشرعة، التقاضي الالكتروني والمحاكم الالكترونية- كنظام قضائي عالي التقنية وكفرع من فروع القانون بين النظرية والتطبيق- دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2010، ص57.

2-محمد عصام الترساوي، تداول الدعوى القضائية أمام المحاكم الالكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة2013، ص66. نقلا عن اشرف جودة محمد محمود، المحاكم الالكترونية في ضوء الواقع الإجرائي المعاصر، مجلة الشريعة والقانون الجزء3، العدد 35، كلية الشريعة والقانون بدمنهور، جامعة الأزهر 2020، ص29.

3- صفاء أوتاني، المحكمة الالكترونية (المفهوم والتطبيق) ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد

ومن خلال ما سبق نلاحظ أن كل التعريفات السابقة تشترك في أن المحكمة الالكترونية هي عبارة عن سلطات وصلاحيات تخول للقضاة الفصل في الدعاوي المعروضة أمامهم، وذلك بالاعتماد على وسائل تكنولوجية وحديثة دون الحاجة إلى الاتصال المباشر مع المتقاضين، مما يؤدي إلى سرعة الفصل فيها وتبسيط الإجراءات.

أما عن مفهوم التقاضي الالكتروني في بعض التشريعات المقارنة، فنجد أن المشرع الجزائري مثلاً لم يعطي تعريفاً للتقاضي الالكتروني أو التقاضي عن بعد، غير أنه أشار في القانون 15-03¹ المتعلق بعصرنة العدالة إلى بعض مظاهر التقاضي عن بعد وهي كالآتي:

- التصديق الالكتروني، حيث أشارت المادة الرابعة من القانون السابق " يمكن أن تمهر الوثائق والمحركات القضائية التي تسلمها مصالح وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها و الجهات القضائية بتوقيع الكتروني تكون صلته بالمحرر الأصلي مضمونة بواسطة وسيلة تحقق موثوقة".²

- إرسال الوثائق الكترونياً، حيث أنه وفقاً للمادتين التاسعة و العاشرة من القانون المتعلق بعصرنة العدالة، فإنه يمكن أن ترسل الوثائق والمحركات القضائية والمستندات الكترونياً، وذلك وفقاً لشروط تضمن التعرف على أطراف التراسل الالكتروني وتضمن سلامة الوثائق المرسلة وكذا أمن وسرية التراسل وكذا تاريخه وتأكيد وصوله .

- المحادثة المرئية في الإجراءات القضائية، حيث أنه وفقاً للمادة الخامسة عشر فإنه يمكن للقاضي استجواب المتهمين وسماعهم وكذا مواجهتهم عن طريق المحادثة المرئية، وذلك إذا اقتضت الظروف ذلك كبعد المسافة أو لحسن سير العدالة.

أما المشرع الأردني فنلاحظ أنه سائر التطورات الحديثة التي عرفت المعاملات التجارية سواء بين الأفراد فيما بينهم أو بينهم وبين المرافق العامة، وذلك من خلال قانون المعاملات الالكترونية رقم 15 لسنة 2015، وكذا قانون أصول المحاكمات المدنية الأردني والذي أجاز استخدام الرسائل الالكترونية في الدعاوي القضائية.³

1- قانون 15-03 مؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق 01 فبراير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة الجريدة الرسمية رقم 06 سنة 2015.

2- المادة الرابعة من قانون 15-03 السابق الذكر.

3- ماجد احمد صالح العدوان، التقاضي الالكتروني في النظام القانوني الأردني " دراسة مقارنة"، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، ص ص 89-90.

غير أن المشرع الأردني أسوة بالمشرع الجزائري لم يعطي تعريف ومفهوم للتقاضي الالكتروني.
الفرع الثاني: دور التقاضي الالكتروني في جودة الخدمات القضائية

يظهر تأثير التقاضي الالكتروني في تجويد الخدمات القضائية، في المزايا الايجابية التي تنعكس على هذه الأخيرة جراء تطبيقه، والتي تنعكس مباشرة على معايير جودة الخدمات القضائية، وهذه المزايا والفوائد هي:1

- أولاً- تبسيط الإجراءات وسرعة الفصل في الدعاوي وذلك نتيجة للأسباب الآتية:
- عدم ضرورة حضور المتقاضين، و بالتالي تجنب عناء الانتقال إلى المحاكم، فجميع أطوار المحاكمة يمكن أن تتم عن بعد باستعمال وسائل الاتصال الحديثة.
- يقطع الطريق عن محاولة بعض المتقاضين الماطلة وخلق الأعذار، بهدف كسب الوقت.
- حسن إدارة الوقت وترشيد جهد القضاة وذلك من خلال التقليل من حضورهم اليومي إلى المحاكم، كما " يسهم استخدام التقنيات الحديثة في زيادة عدد الدعاوي التي ينظرها القاضي في اليوم الواحد، لان تعامله سيكون مع المستندات الالكترونية في المراحل الأولى للدعوى."2
- توفير النفقات الناجمة عن إنشاء المحاكم التقليدية.
- ثانياً- القضاء على مظاهر الفساد، يؤدي تطبيق التقاضي الالكتروني إلى الحد من مظاهر الفساد في مرفق القضاء نتيجة للعوامل التالية :
- التقليل من إتلاف وضياع الملفات القضائية.
- الحد من تلاعب الموظفين في مستندات القضايا.
- تحل المستندات الالكترونية محل المستندات الورقية، وبالتالي تحد من مظاهر المحاباة لبعض المتقاضين، وبالتالي تحقيق المساواة بين جميع المتقاضين.
- تحقيق الشفافية في المحاكمة، نتيجة لان جميع مستندات القضية متاحة للجميع.

الخاتمة:

- من خلال دراستنا السابقة لموضوع دور التقاضي الالكتروني في جودة الخدمات القضائية فانه يمكننا استخلاص النتائج التالية:
- لم يحظى مفهوم جودة الخدمات القضائية بالعناية الكافية من طرف الباحثين والدارسين حيث ما زال هناك شح كبير في المفاهيم والتعريفات المتعلقة به.
 - يختلف مفهوم الجودة حسب وجهة نظر كل طرف من الأطراف الفاعلة في ميدان القضاء.
 - الخدمات القضائية يصعب قياسها كغيرها من الخدمات العامة، غير انه توجد معايير لمحاولة قياسها.

1- اشرف جودة، المرجع السابق، ص ص 44- 53

2- صفاء أوتاني، المرجع السابق، ص 181

- يؤدي استخدام الإدارة الالكترونية بدل الإدارة التقليدية إلى تحقيق العديد من المزايا والفوائد و التي تساهم في تحسين أداء المرافق العامة.
- يعد التقاضي الالكتروني احد تطبيقات الإدارة الالكترونية في القضاء.
- يؤدي تفعيل أسلوب التقاضي الالكتروني إلى المساهمة في تجويد العمل القضائي.
- استخدام التقاضي الالكتروني يؤثر بصورة ايجابية على معايير جودة الخدمات القضائية، كسهولة الولوج و تبسيط الإجراءات القضائية السرعة في الفصل في القضايا، وكذا المساهمة في زيادة حياد وكفاءة القضاة .

الاقتراحات

- تكريس مبدأ الجودة في مرفق العدالة.
- الاهتمام بالدراسات والأبحاث القانونية المتعلقة بموضوع الجودة في الخدمات القضائية .
- تعزيز المنظومة القانونية المتعلقة بموضوع جودة الخدمات القضائية.
- تعميم استخدام أسلوب التقاضي الالكتروني في جميع الخدمات القضائية وعلى مستوى جميع المؤسسات القضائية.
- توفير جميع الوسائل التكنولوجية والتقنيات الحديثة اللازمة من اجل تطبيق التقاضي الالكتروني.
- تدريب وتحسين معارف القضاة والمحامين وجميع الفاعلين في القضاء في مجال التقاضي الالكتروني.
- تدعيم الترسانة القانونية المتعلقة بالتقاضي الالكتروني.

قائمة المراجع

- الكتب

- حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2014
- سمية بومروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية " دراسة مقارنة"، ط1، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض 2014.
- حازم محمد الشرعة، التقاضي الالكتروني والمحاكم الالكترونية- كنظام قضائي عالي التقنية وكفرع من فروع القانون بين النظرية والتطبيق- دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2010.
- لفته العجيلي السرعة في الإجراءات الجزائية، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2012.
- محمد سليمان محمد عبد الرحمان، إصلاح القضاء في ضوء معايير الجودة الشاملة (دراسة مقارنة)، ط1، دار الكتب والوثائق المصرية، 2017.
- مصطفى يوسف كافي، الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق سوريا، 2018

- محمد عصام الترساوي، تداول الدعوى القضائية أمام المحاكم الالكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة 2013.

- الأطروحات والرسائل الجامعية

-- حمادة مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر " بن يوسف بن خده"، 2007.

- سليمان أبو سلامة، الإدارة الالكترونية و أثرها على المرفق العام في فلسطين، رسالة ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق جامعة الأزهر غزة، 2017 .

- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، ماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.

- فتيحة بوغقال، عمل المؤسسة القضائية في إطار الحكم الراشد، دكتوراه حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة باتنة، 2020.

- المقالات والمداخلات

- اشرف جودة محمد محمود، المحاكم الالكترونية في ضوء الواقع الإجرائي المعاصر، مجلة الشريعة والقانون، الجزء 3، العدد 35، كلية الشريعة والقانون بدمنهور، جامعة الأزهر، 2020

- احمد الشافعي، معايير نوعية العدالة، المجلة الجزائرية للقانون والعدالة، مركز البحوث القانونية والقضائية،

- ذيب محمد وآخرون، تجارب عربية لترقية الخدمات العمومية " الإدارة الالكترونية كحل استراتيجي" مقال منشور في كتاب الخدمة العمومية واليات ترقيتها في الإدارات الحكومية - مقاربات نظرية تجارب محلية وعالمية- الجزء الثاني، النشر الجامعي الجديد، 2020

- صفاء أوتاني، المحكمة الالكترونية (المفهوم والتطبيق) ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28 ، العدد 1، 2012

- عبد الباسط جاسم محمود، مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة القضاء(العراق نموذجاً) مجلة القانونية، كلية القانون جامعة بغداد، العدد الأول 2020

- ماجد احمد صالح العدوان، التقاضي الالكتروني في النظام القانوني الأردني " دراسة مقارنة"، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون.

- بشرى النية وسعيد الأخضر، جودة الخدمات وتقييم عمل المحاكم، ورقة بحثية قدمت خلال ندوة عقدتها وزارة العدل المغربية" المعهد الوطني للدراسات القضائية" بالتعاون مع وزارة العدل الفرنسية بعنوان جودة الخدمات القضائية وتقييم عمل المحاكم في 12-13 ماي 2003

-النصوص القانونية

- العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية الموقع عليه في 16 ديسمبر 1966
- الميثاق العالمي للقضاة، 17 تشرين الثاني - نوفمبر 1999.
- قانون 03-15 مؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق 01 فبراير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة الجريدة الرسمية رقم 06 سنة 2015

-مواقع الانترنت

- عبد المجيد غميحة، تحديث الإدارة القضائية وجودة خدمة العدالة، ص119. دراسة متاحة على الرابط:
https://www.elmostajadat.com/2020/03/pdf_19.html?hl=ar
- جمعية عدالة، الأمن القضائي وجودة الأحكام، دار القلم، الرباط، 2013، متاح على الموقع:
https://www.fsjesouissi.com/2019/01/pdf_11.html
- جمعية عدالة، الأمن القضائي وجودة الأحكام، دار القلم، الرباط، 2013، متاح على الموقع:
https://www.elmostajadat.com/2020/03/pdf_19.html?hl=ar
- جوليان لوبلييه، دراسة الوصول إلى العدالة في الدول المتوسطية الشريكة، مشروع يوروميد العدالة الثاني: الوصول إلى العدالة والمساعدة القضائية في البلدان المتوسطية الشريكة، بحث متاح على الرابط:
http://www.euromed-justiceii.eu/files/site/Arabic_book_Study_Access_to_Justice.pdf