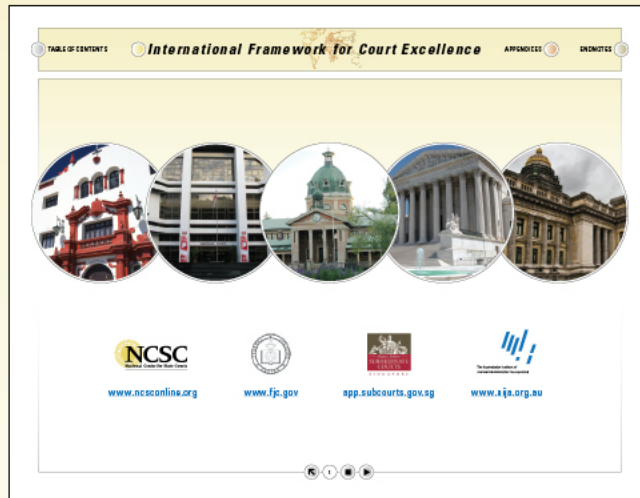


الاتحاد الدولي لتميز المحاكم

فدلى لآلة خنك خوى لك غ لم غد ف عك هاضكة لم آدهمى افزىء هآزة لىك فة هلايئك فلك لآخى
و عىنظن لآءد ع ك خنك خوى لك فة لىك لآءقلا



www.ncsconline.org



www.fjc.gov



app.subcourts.gov.sg



The Australasian Institute of
Judicial Administration Incorporated

www.aija.org.au

الغرض من إطار العمل

قام الاتحاد الدولي لتمييز المحاكم بإعداد هذا الإطار لتقييم أداء المحاكم آخذاً في الاعتبار سبعة عوامل رئيسية مفصلة لتحقيق هذا التمييز بالإضافة إلى توفير الإرشادات التوجيهية اللازمة للمحاكم التي ترغب في تحسين أدائها. وفي إطار العمل هذا، تم استخدام لفظ "محكمة" ليشير إلى كافة الهيئات القضائية الرسمية ويشتمل على المحاكم والمحاكمات ذات الاختصاصات القضائية العامة أو المحدودة أو المتخصصة وكذلك المحاكم الدينية أو الطائفية وينطبق إطار العمل أيضاً على الحلول البديلة للنزاعات إذا كان يتم الإشراف عليها من قبل محكمة أو نظام قضائي.

تتشكل عضوية الاتحاد من:

- المعهد الاسترالي للإدارة القضائية www.aija.org.au
- المركز القضائي الاتحادي www.fjc.gov
- المركز القومي لمحاكم الولايات www.ncsconline.org
- المحاكم الفرعية في سنغافورة www.subcourts.gov.sg

بالإضافة إلى هذه الهيئات القضائية السالفة الذكر، قدمت الهيئات التالية

مساعدتها لدى إعداد إطار العمل:

- اللجنة الأوروبية المعنية بكفاءة القضاء www.coe.int/CEPEJ
- سبرينج سنغافورة www.spring.gov.sg
- البنك الدولي www.worldbank.org

فوائد إتباع وتطبيق إطار العمل

على المحاكم النهوض بدور محدد في المجتمع ويشتمل هذا الدور على صيانة القانون وتسوية المنازعات القانونية وتنفيذ الالتزامات وتحديد عواقب الأفعال غير القانونية وحماية الحقوق القانونية. لذا فإن إتباع إطار العمل هذا سيضمن أن المحاكم قادرة على تقديم خدمات عالية الجودة وبالتالي تؤدي دورها الجوهرية ووظيفتها الهامة في المجتمع. نظراً لاختلاف المحاكم عن أية هيئات أخرى في المجتمع، فإنها تتمتع بدرجات كبيرة من الحرية، وبالتالي تتوافر الحاجة لإجراء تقييم دوري لإجراءات المحكمة والإدارة وكذلك لقياس مستوى الأداء وهو ما يقوم به إطار العمل المذكور بالإضافة إلى قدرته على تعزيز الاستقلال القضائي والمساءلة وتوفير الإرشادات التوجيهية للمحاكم التي تتوخى تحقيق مستويات عالية من ثقة المجتمع بها.

تمكك حملات مرق

تتبع أي محكمة ناجحة 10 قيم أساسية وتحديداً: تحقيق المساواة أمام القانون، العدالة، النزاهة، استقلالية صنع القرارات، الولاية القضائية، النزاهة، الشفافية، سهولة الوصول إلى العدالة، الالتزام بالآجال والمواعيد، اليقين. هذه القيم تضمن توفر الإجراءات المناسبة والحماية العادلة لأصحاب الأعمال أمام المحاكم. لذا من الضروري - من منظور مستخدم المحاكم - أن تكون القيم الأساسية للمحاكم واضحة وأن يطلع الرأي العام عليها. تتمحور هذه القيم في سبعة مجالات تميز يحددها الإطار. إن الطريق لتحقيق تميز المحاكم هي أيضاً الطريق نحو تعزيز هذه القيم وتحسين أداء المحكمة. يجعل هذا الإطار القيم ملموسة أكثر ويوفر مرجعاً لقياس التقدم الذي تم تحقيقه على هذه الطريق.

المجالات السبعة لتمييز المحاكم

1. قيادة وإدارة المحاكم

تتميز القيادة القوية للمحاكم بأنها تعزز التوجيه الخارجي وثقافة الإدارة المهنية والاستباقية وعاملَي المساءلة والانفتاح والتمتع بقدرات إبداعية واستجابة سريعة للتغيرات الحاصلة في المجتمع.

2. تاسيس المحكمة

تقوم المحاكم ذات الأداء المتميز بصياغة وتنفيذ وتقييم الإستراتيجيات والسياسات الواضحة.

3. إجراءات القضايا في المحكمة

تتمتع المحاكم ذات الأداء المتميز بإجراءات عادلة وفعالة.

4. تحقيق ثقة المجتمع

تتميز المحاكم ذات الأداء المتميز بثقة الجمهور والمجتمع بها.

5. رضى العملاء

تقوم المحاكم ذات الأداء المتميز بإجراء تقييم دوري لاحتياجات ووجهات نظر المستخدمين (المراجعين) واستخدامها المعلومات التي يتم جمعها بهدف تحسين الإجراءات والخدمات المقدمة.

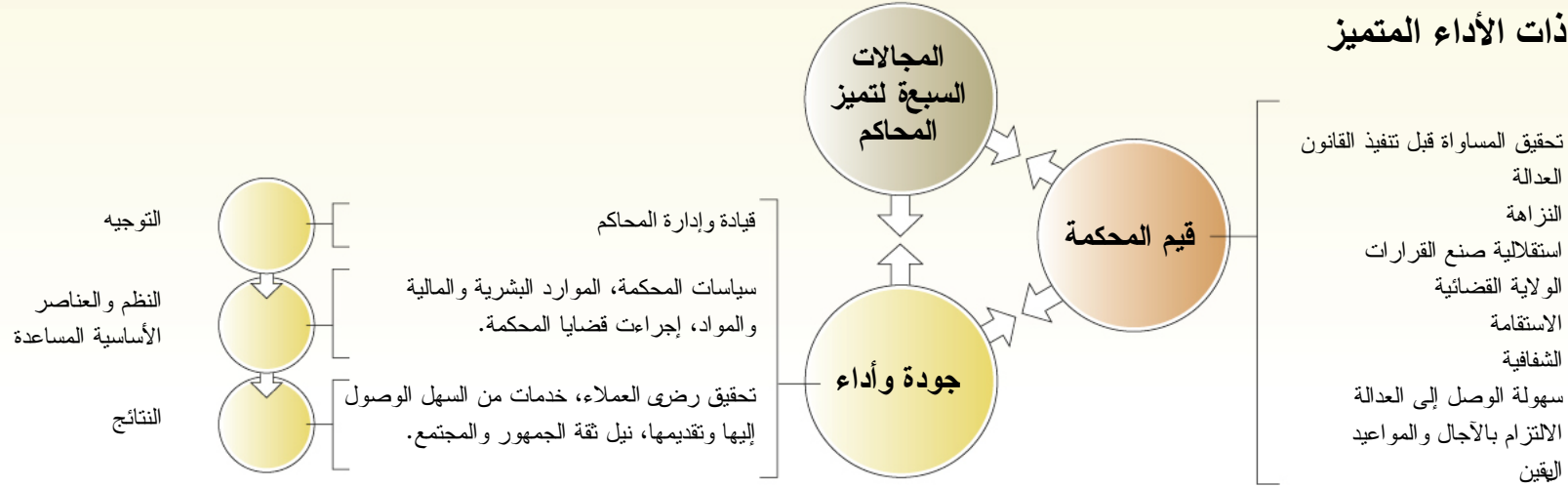
6. موارد المحكمة

تقوم المحاكم ذات الأداء المتميز بإدارة الموارد المالية والبشرية وكذلك المواد على نحو مناسب وفعال واستباقي.

7. خدمات يسهل الوصول إليها وتقديمها

تتميز المحاكم ذات الأداء المتميز بأن مستخدميها يتمكنون بسهولة من الوصول إليها والحصول على خدماتها.

إطار عمل المحاكم ذات الأداء المتميز



كيف تتسم المحكمة بالأداء المتميز؟

تبدأ رحلة التوجه نحو الأداء المتميز بإجراء تقييم حول كيفية الأداء الحالي للمحكمة، ويشتمل إطار العمل على أداة للتقييم الذاتي تسمح للمحكمة بإجراء تقييم لأدائها مؤلّنةً بالمجالات السبعة لتحقيق تميز المحكمة.

قد تستعين المحكمة بالمساعدة المتخصصة لإجراء التقييم ولكن هذه المساعدة ليست ضرورة حتمية. فقد تم تصميم استبيان التقييم الذاتي بطريقة تمكّن المحكمة من إجرائه بسهولة. وبغية تحقيق أفضل النتائج، نجد أن إطار العمل يعزز المشاركة الكبيرة خلال مرحلة التقييم من جانب القضاة والمدراء والموظفين الإداريين في المحكمة. بالإضافة إلى ذلك، يُرحب إطار العمل أيضاً بالمشاركة الفعالة من جانب شركاء المحكمة (نقابة المحامين، وكلاء النيابة، هيئات تنفيذ القوانين، الخ).

تتوفر النسخة الكاملة من وثيقة إطار العمل والتقييم الذاتي على الموقع الإلكتروني للاتحاد:

www.courtexcellence.com

ما هي الخطوات التي ينبغي اتخاذها بعد إجراء التقييم؟

سيوضح التقييم مواطن القوة ومواطن الضعف التي ينبغي العمل على تقويتها. وبغية التوجه نحو الأداء المتميز، تم إعداد أو (ستتاح قريباً) أدوات عملية لكل مجال من المجالات السبع لقياس الأداء ويمكن الإطلاع على أمثلة عن الأدوات العملية على الموقع الإلكتروني للاتحاد:

www.courtexcellence.com

أين يمكن إيجاد المعلومات الإضافية والحصول على المساعدة؟

يمكن تحميل النص الكامل لإطار عمل تميز المحاكم من الموقع الإلكتروني للاتحاد. تجدون أيضاً على الموقع أمثلة عن بعض المحاكم التي طبقت فعلياً مقاييس الجودة أو نظام جودة المحكمة. يمكن إرسال التعليقات والاستفسارات المتعلقة بإطار العمل إلى دانيال جيه. هول في المركز الوطني لمحاكم الولايات على العنوان التالي: djhall@ncsc.org كما يمكن الاتصال على الرقم: 303.293.3063 أو

التواصل مع أحد أعضاء الاتحاد: www.courtexcellence.com/contact.html

info@courtexcellence.com

" يعد إطار العمل هذا مورد لتقييم أداء المحاكم مقابل المجالات السبعة المفصلة لتحقيق تميز المحاكم

ويوفر الإرشادات التوجيهية للمحاكم التي تضع نصب أعينها تحسين الأداء"