

نارسایی‌های خدمات الکترونیک قضایی ایران در مواجهه با حقوق مراجعان

محمد شکری^۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۲/۱۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۲۵

نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

خدمات الکترونیک قضایی یکی از ابعاد اجرای دولت الکترونیک است. چنانچه این پدیده، با وجود مزایای متعدد و ضرورت استفاده، به درستی انجام نشود، پیامدهای سوء حقوقی و اجتماعی خواهد داشت. رویکرد این امر ناکارآمدی و در نتیجه تضییع حقوق اصحاب دعوی و نارضایتی ارباب رجوع در توسل به سیستم قضایی است. ناکافی بودن تعداد دفاتر خدمات الکترونیک قضایی از جمله مشکلات کمی است که موجب عدم امکان به موقع اقامه دعوا یا شکایت یا درخواست‌های قضایی است. عدم پوشش برخی گزینه‌های تعریف شده در سامانه برای تنظیم دادخواست یا درخواست‌های حقوقی یکی دیگر از این نارسایی‌هاست که موجب محدودیت در تنظیم دادخواست منطبق با واقعیت است؛ وضعیتی که گاه در تصمیم‌گیری قضایی مؤثر است. همچنین قطعی سامانه از مشکلات کیفی است که گاه اقامه دعوا را با مانع مواجه می‌سازد. اهمیت تحقق عدالت در نیازهای قضایی مردم جامعه بیانگر میزان ضرورت رفع این مشکلات است.

واژگان کلیدی: خدمات الکترونیک قضایی، مشکلات کمی، مشکلات کیفی

۱. استادیار گروه حقوق، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران؛ mshokri.pnu@gmail.com

مقدمه

جامعه همچون رودی جوشان همواره در حرکت است. این حرکت مستلزم تغییرات اجتماعی است که در ابعاد مختلف رخ می‌دهد. در حرکت رو به جلو تحولات اجتماعی ناشی از پیشرفت‌های علمی مختلف، شیوه‌های زندگی تغییر می‌کند. این تغییرات ممکن است مثبت یا منفی باشد، هرچند انحصار علم و تحقیق به علوم مادی و دنیوی، بدون توجه به کلیت هستی و هدف از خلقت، ممکن است فضای معنوی و انسانی را در جامعه کم‌رنگ یا بی‌رنگ سازد و اصالت سود ملاک ارتباطات اجتماعی و غالب فعالیت‌ها شود. ولی اصولاً تحولات علمی سبب تولید بسترهای مفید و کارآمد در جامعه می‌شود تا انسان بر محدودیت‌های موجود غلبه کند یا دست‌کم از این محدودیت‌ها بکاهد. یکی از نمودهای تحول در عصر حاضر پدیده فناوری الکترونیک و فضای مجازی است. این تحول با ایجاد دستگاهی به نام کامپیوتر (رایانه)^۱ آغاز شد. به برکت این پدیده نوین محدودیت‌های زمان و مکان تا حد زیادی از میان برداشته می‌شود، صرفه‌جویی در کاغذ، زمان، نیروی کار و انرژی محقق می‌شود، شیوه نگاه‌داری اسناد تقریباً تا مرز ماندگاری دائمی ممکن می‌گردد، مصونیت از معدوم و تحریف و دست‌کاری برای اسناد و مدارک فراهم می‌شود و اسناد و داده‌ها نیز در کوتاه‌ترین زمان انتقال می‌یابد. سیر فزاینده این تحولات به صورت تصاعدی سرعت تغییرات را بیش‌ازپیش افزایش می‌دهد. دانش الکترونیک همگام با توسعه خود رویکردهای متفاوتی ایجاد کرده است و تقریباً همه ابعاد زندگی را تحت تأثیر قرار داده است.

جهان امروز برای کاهش مداخلات دستی و طراحی سیستم بی‌عیب و نقص به سراغ روند بدون کاغذ رفته است (جدیدالاسلامی و اربابی، ۱۴۰۰، ص ۱۶۴). از مزایای بارز این دانش، سرعت در انجام امور است. اگر در گذشته تمامی نامه‌ها کاغذی بود و با قلم نگارش و به صورت فیزیکی جابه‌جا می‌شد، اکنون بسیاری از آن‌ها در محیط الکترونیک

۱. در ماده ۳ قانون ادله ۱۹۵۰ مالزی کامپیوتر چنین تعریف شده است:

The term "computer" is defined in Section 3 of the Evidence Act 1950 (Revised 1971) Of Malaysia as:
3. In this Act, unless the context otherwise requires-- "computer" means any device for recording, storing, processing, retrieving or producing any information or other matter, or for performing any one or more of those functions, by whatever name or description such device is called; and where two or more computers carry out any one or more of those functions in combination or in succession or otherwise howsoever conjointly, they shall be treated as a single computer.

ایجاد می‌شود یا پس از اسکن نوشته کاغذی و تبدیل آن به داده الکترونیکی در کوتاه‌ترین زمان به مقصد انتقال می‌یابد. با این تحول هزینه‌های جابه‌جایی فیزیکی از یک سو و واهمه تغییر یا تلف شدن آن‌ها از سوی دیگر منتفی شده است. مکاتبات اداری غالباً به شیوه الکترونیک و اتوماسیون انجام می‌پذیرد و حتی امضا نیز به شکل الکترونیکی ایجاد و درج می‌شود.

بر اساس یافته‌های نظرسنجی لاتینوبارمتر^۱ در سال ۲۰۱۷، سرمایه‌گذاری در عدالت الکترونیکی گامی کلیدی در مدرن‌سازی قوه قضاییه معرفی می‌شود. محرک‌های اصلی این سرمایه‌گذاری‌ها نیاز به کارایی بیشتر و مقرون به صرفه بودن در اقدامات قضایی، افزایش شفافیت و مبارزه با فساد در سیستم قضایی است. سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) با هدف افزایش کارایی قضایی و کاهش هزینه‌های اداری و مدیریتی قوه قضاییه در سراسر جهان رایج است. تحقیقات اهمیت در نظر گرفتن تأثیر پیچیده دیجیتالی شدن قوه قضاییه بر ارزش‌های قضایی کلیدی دسترسی، مشروعیت، قانونی بودن و اقتصاد سیستم‌های قضایی را برجسته کرده است (Cordella & Contini, 2020, p. 1).

سیستم‌های الکترونیکی گزارش‌دهنده فساد، یکی از اقدامات نوین نظارتی برای مقابله با فساد است که به‌منزله ابزاری مهم برای شفافیت و پاسخ‌گویی، همچنین شناسایی و کاهش فساد، مورد توجه دولت‌ها قرار گرفته است و موجب بهبود مشارکت مدنی می‌شود (ولی‌پور و دهقان‌نژاد، ۱۴۰۰، ص ۲۴۲). در عرصه خدمات قضایی نیز بهره‌مندی از فناوری الکترونیک موضوعی عقلایی است؛ چه، مزایای مزبور در این جنبه نیز درخور اهمیت است و به دلیل جایگاه امور و نیازهای قضایی چه‌بسا اولویت دارد، لکن این مهم زمانی به نحو صحیح محقق می‌شود که دقیق باشد و ایرادات حاصله از آن موجب تضییع حقوق اصحاب دعوی نشود.

قوه قضاییه کنیا به‌منظور تغییر چهره خود و بازگرداندن اعتماد به عموم مردم، به معرفی فناوری اطلاعات و ارتباطات برای بهبود ارائه خدمات خود متوسل شد. یکی از این فناوری‌ها معرفی ECMS در دادگاه الدورت در سال ۲۰۱۱ است. از زمان اجرای

۱. Corporación Latinobarómetro Europa 2015, Departamento D. Providencia Santiago, CHILE

فناوری مزبور، مزایای گوناگونی در زمینه ارائه خدمات به عموم مردم محقق شده است. این سیستم به کاهش هزینه های عملیاتی منجر شده است؛ اطلاعات اکنون با فشردن یک دکمه در دسترس است. همچنین روحیه کارکنان را تقویت می کند و در نتیجه به رضایت منجر می شود (Chawinga et al., 2020, p. 10).

ضرورت پژوهش حاضر ناشی از مشاهده و برخورد با مشکلات عینی است که نگارنده در مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی با آنها مواجه شده است. شیوه پژوهش بررسی این مشکلات با مراجعه به منابع علمی و کتابخانه ای و علمی مرتبط با موضوعات و آنگاه تحلیل و استخراج آثار و رویکرد این مشکلات است، تا ضرورت رفع آنها روشن شود.

ابتدا مشکلات کمیته شامل کمبود دفاتر خدمات الکترونیک و راهکارهای حل آن بیان می شود، سپس برخی مشکلات کیفیتی خدمات الکترونیک قضایی در وضعیت فعلی بررسی خواهد شد.

۱. نارسایی های کمی

۱-۱. کمبود کمی دفاتر خدمات الکترونیک

دولت الکترونیک، دولت دیجیتال بدون دیوار و ساختمان و دارای سازمانی مجازی است که خدمات دولتی خود را به صورت بهنگام^۱ ارائه می کند و موجب مشارکت در فعالیت های اجتماعی و سیاسی می شود (واحد تحقیقات مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان، ۱۳۹۰، ص ۱۱۷). در خدمات قضایی نیز «سرعت کار و سادگی رسیدگی سبب علاقه مندی مردم به دستگاه قضایی و درعین حال حسن اجرای عدالت می شود» (صدرزاده افشار، ۱۳۸۵، ص ۷۹). دادگستری و اقدامات قضایی نیز، به منزله رکن نظارتی و یکی از سه قوه حاکمیتی، نقشی مهم در جامعه دارد، از این رو اقدامات الکترونیک در این عرصه اصولاً موجب رفع بسیاری از مشکلات، از جمله ازدحام در اتاق های دادگستری و رفت و آمدهای مکرر ارباب رجوع، امکان دست کاری یا حذف مدارک در پرونده ها و دلایل موجود، تقلب و تغییر تاریخ واقعی اقدام قضایی خواهد شد.

۱. on line

عصر ديجيتال نحوه پردازش، سازمان دهی، ذخیره، دسترسی و انتشار منابع اطلاعات قانونی را تغییر داده است؛ این عصر با پردازش و تبدیل اطلاعات از فرمت های مرسوم شناخته شده به فرمت های الكترونيكي و ديجيتالي مشخص می شود، از این رو، انتظار می رود عواقب و چالش ها زیاد باشد (Moruf & Adeleke, 2018, p. 27). بنابراین مزایا و فواید این مهم زمانی محقق خواهد شد که با شناسایی و رفع چالش های مربوط، این فناوری به درستی به کار گرفته شود و کیفیت و کمیت آن با نیازهای موجود در جامعه منطبق باشد.

از نظر تاریخی، استرالیا یکی از کشورهایی است که از فناوری اطلاعات و ارتباطات در دادگاه ها برای چندین دهه استفاده کرده است و قدمت آن به سال ۱۹۸۰ بازمی گردد. سیستم مبتنی بر وب آن خدمات گوناگونی را به شهروندان و سایر ذی نفعان ارائه می دهد. این خدمات و کارکردها شامل پشتیبانی دعوی قضایی، ارائه اسناد و ادله، مدیریت، تشکیل پرونده الكترونيكي، جست و جوی الكترونيكي، دادگاه های الكترونيكي است، در نتیجه عدالت سراسری می شود (Chawinga et al., 2020, p. 4).

نوآوری نشان دهنده رویکردهای جدید برای کنش عمومی و همچنین هنر تفکر و توسعه ایده ها و اقدامات به روش هایی بهتر از شیوه هایی است که در گذشته در مدیریت دولتی انجام می شده است. در برخی پژوهش های میدانی به تبیین قابلیت ها و کاربردهای برخی سیستم ها به منزله یک نوآوری برای بهبود انطباق با نیازهای دادگاه ها پرداخته شده است (Machado et al., 2018, p. 155).

دسترسی آزاد به خدمات دادگاه بسیار مهم است، زیرا «اصل اساسی هر نظام حقوقی است و دادگاه ها باید تا حد امکان شفاف و آموزنده باشند تا از مشروعیت آنها اطمینان یابند» (Chawinga et al., 2020, p. 2). پژوهش های پیشین تأیید کرده است که دسترسی به نظام حقوقی در هر دموکراسی حیاتی است. بنابراین به طور اساسی نظام حقوقی هر کشوری باید تلاش کند تا دادگاه هایش شفاف و برای شهروندان باز باشد. پژوهشگران حقوقی چالش های متعددی را مستند کرده اند که تلاش های دادگاه ها برای اجرا و ارائه کیفیت عادلانه به کاربران را تضعیف می کند. برای مثال، بیشتر دادگاه ها از جمله دادگاه های کشورهای توسعه یافته نیز جهت ایجاد دسترسی آسان به خدمات

دادگاه برای کاربران با مشکلاتی دست و پنجه نرم می‌کند. در همین راستا، پژوهشگران حقوقی انرژی خود را در کشف راه‌حل‌هایی برای چالش‌های پیش‌روی نظام حقوقی به‌کار گرفته‌اند. یکی از راه‌حل‌هایی که در ادبیات حقوقی به‌طور گسترده به‌عنوان ظرفیتی برای حل مشکلات موجود در دادگاه‌ها مورد استقبال قرار می‌گیرد، تخصیص فناوری اطلاعات و ارتباطات است. برای مثال، پیشرفت‌های اینترنت نشان می‌دهد که دادگاه‌ها می‌توانند به خدمات خود به‌صورت آنلاین دسترسی داشته باشند و کاربران نیز می‌توانند با استفاده از آن از طریق برنامه‌های کاربردی مختلف مانند فناوری‌های تلفن همراه در آسایشگاه، خانه و در هر مکان و زمان از آن بهره ببرند. در واقع استقرار آنلاین خدمات دادگاه به افزایش مشروعیت و شفافیت دادگاه‌ها کمک می‌کند (Chawinga et al., 2020, p. 2). وقتی از فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارائه خدمات دادگاه استفاده می‌شود، زمان زیادی صرفه‌جویی می‌شود و در نتیجه فعالیت‌های اداری دادگاه‌ها تسریع می‌شود (Chawinga et al., 2020, p. 3). البته مدیریت الکترونیک هدفی بلندپروازانه است. برای تحقق چنین هدفی ایجاد زیرساخت و محیط مناسب اجتناب‌ناپذیر است. بدون شرایط لازم، مدت رسیدگی کوتاه‌تر نخواهد شد، بلکه دادرسی طولانی خواهد شد (Mészáros, 2018, p. 152).

از نظر کمی، مواردی مانند تعداد دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، میزان ساعات کار، تعداد سیستم‌ها و کاربران فعال در هر دفتر تأثیری بسزا در مفیدبودن یا نبودن و میزان فایده دارد. آنچه هم‌اکنون مشهود است متناسب‌نبودن تعداد این دفاتر با متقاضیان دادخواهی است؛ به‌طوری‌که افراد باید در ساعات قبل از شروع به کار دفاتر (ساعت ۵ تا ۶ بامداد) به دفتر مراجعه کنند و نوبت بگیرند. هر دفتر نیز، با توجه به ساعات کاری و امکانات خود، روزانه حدود پنجاه نفر از متقاضیان (مدعی یا شاکی) را می‌پذیرد و بقیه امکان استفاده از خدمات را از دست می‌دهند. این امر به‌روشنی نقض عملی اصل ۳۴ قانون اساسی است.

مطابق اصل ۳۴ قانون اساسی: «دادخواهی حق مسلم هر فرد است و هرکس می‌تواند به‌منظور دادخواهی به دادگاه‌های صالح رجوع نماید. همه افراد ملت حق دارند این گونه

دادگاه‌ها را در دسترس داشته باشند و هیچ‌کس را نمی‌توان از دادگاهی که به موجب قانون حق مراجعه به آن را دارد منع کرد».

رایج‌ترین فناوری‌هایی که از تبادل داده‌ها و اسناد در جریان رسیدگی قضایی پشتیبانی می‌کنند شامل تشکیل پرونده الکترونیکی (یعنی تسلیم اسناد رویه‌ای)، تحویل الکترونیکی اسناد، احضار الکترونیکی، پرداخت الکترونیکی هزینه‌های دادگاه، و کلیه راه‌حل‌های دیگری است که مستلزم ایجاد کانال‌های الکترونیکی ارتباط بین دادگاه‌ها، وکلا و شهروندان در دعاوی مدنی است. به کارگیری چنین راه‌حل‌هایی پیچیده و چالش‌برانگیز است، زیرا نیاز به سازمان‌دهی و انطباق رویه‌ای دارد که دستیابی به آن دشوار است. این به این دلیل است که بازیگران خارج از سیستم قضایی مانند وکلا، کاربران دادگاه و شاهدان و سایر مرتب‌بانان را درگیر می‌کند. از منظر طراحی، استقرار این فناوری‌ها بسیار سخت است، زیرا به زیرساخت‌های فناوری نیاز دارند تا تبادل الکترونیکی امن داده‌ها و اسناد مربوط به پرونده را فراهم کنند (Cordella & Contini, 2020, p. 13).

بنابراین، با وجود این مزایا، اجباری شدن خدمات قضایی به شیوه الکترونیک باید پس از فراهم شدن زیرساخت‌های فنی این تحول باشد. در اغلب کشورهای پیشرو، اقدام قضایی الکترونیکی برای عموم مردم اختیاری است؛ در مجارستان مدیریت الکترونیکی و کاغذی به موازات هم وجود دارد؛ با توجه به این که همه موظف به اداره امور رسمی خود از طریق الکترونیک نیستند، این شیوه دوگانه تا زمانی که قانون تصمیم دیگری بگیرد ادامه خواهد داشت. مطابق مقررات، از آنجاکه ارتباط آنلاین فقط برای گروه‌های خاصی اجباری است، سایرین باید تصمیم بگیرند که از طریق مدیریت الکترونیکی یا کاغذی سنتی به دادگاه مراجعه کنند (Mészáros, 2018, p. 150). در اندونزی وکلای حقوقی موظف‌اند برای انجام دعوی الکترونیکی از اصیل تأییدیه کتبی دریافت کنند. بدین مفهوم که اعمال شیوه الکترونیک منوط به توافق هریک از طرفین پرونده است (Pritayanti et al., 2021, p. 4). بر اساس مقررات کشور بوتان،^۱ شخصی که تصمیم به تقدیم دادخواست الکترونیکی دارد باید درخواست خود را به همراه فرم رضایت‌نامه پرشده برای

۱. Rules and Regulations on Electronic Litigation

دعوی الکترونیکی (فرم E-1) و سایر مدارک لازم از طریق سامانه الکترونیکی به مدیر دفتر دادگاه ارسال کند.

علاوه بر قابلیت تأمل در اجباری شدن همگانی اقدام قضایی به شیوه الکترونیک، وجود مشکلاتی دیگر از جمله اختصاص این قابلیت به دفاتری خاص بنه ام دفاتر خدمات الکترونیک قضایی و کاستی‌هایی در خدمات مزبور بر دامنه مسائل افزوده است:

اولاً باید گفت وجود دفاتر ویژه به‌عنوان متولی انحصاری انجام خدمات الکترونیک قضایی لازم نیست و موجد مشکلات فعلی است؛ چنانچه زیرساخت‌های حقوقی و فنی این امر وجود داشته باشد، خود افراد باید بتوانند شخصاً به این اقدامات بپردازند، دست‌کم این‌که این دفاتر صلاحیت انحصاری نداشته باشد و اقدام از طریق آن‌ها اختیاری باشد تا فقط افرادی که خود قادر به انجام آن نیستند به این دفاتر متوسل شوند. در حال حاضر فقط وکلا به این سامانه دسترسی دارند تا شخصاً برای موکلان اقدام کنند؛ البته این دسترسی کامل نیست؛ به‌طوری‌که وکیل برای اتمام کار و پرداخت هزینه دادرسی یا ابطال تمبر مالیاتی مجبور است به یکی از دفاتر الکترونیک قضایی مراجعه کند. از این‌رو دسترسی ناقص وکلا در وضعیت موجود توفیری ندارد. این دسترسی زمانی مفید است که کامل باشد و تا مرحله پایانی نیازی به مراجعه به دفتر مزبور نباشد (همچنین اکنون کارشناسان دادگستری نیز در موضوعات مرتبط با کارشناسی امور ارجاعی به آن‌ها، آن‌هم فقط در حدود وظایف کارشناسی و ارسال نظر خود می‌توانند شخصاً اقدام کنند). چنین تحدید و انحصاری و منع مردم از اقدام شخصی و اختصاص آن به دفاتر خاص به نظر غیرضروری است و با تکریم ارباب رجوع و اصل حق دسترسی به محاکم مغایرت دارد؛ چه، روند موجود سبب ترافیک کار در این دفاتر و محرومیت بهنگام تعدادی از متوسلان به دستگاه عدلیه است. از سوی دیگر، باز شدن این سامانه برای ارباب رجوع و دسترسی شخص اقدام‌کننده در حفظ حریم خصوصی اشخاص مؤثر است. شخص مراجعه‌کننده به مرجع قضایی با ورود خود از طریق سیستم شخصی از احتمال دسترسی دیگران و از جمله کارکنان دفاتر الکترونیک قضایی به محتوای دادخواست، شکایت، لایحه و مدارک پیوست مصون خواهد ماند.

پیشنهاد دیگر این است که این کار به وکلای دادگستری سپرده شود. وکیل، به عنوان متخصص در امور قضایی، هم دارای صلاحیت علمی و تجربی است و هم به لحاظ تعداد کافی وکلا در جامعه سبب رفع مشکلات کمی برای انجام خدمات الکترونیک قضایی است. همان طور که بیان شد، در حال حاضر دسترسی وکلا برای اقدام الکترونیکی قضایی ناقص و محدود به موکلان است. به عبارتی، از یک سو وکیل برای غیرموکل به سامانه دسترسی ندارد و از سویی دیگر این دسترسی حتی برای موکل نیز کامل نیست و برای تکمیل اقدام (ابطال تمبر مالیاتی) باید به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی رجوع کند. بر این اساس پیشنهاد این است که دسترسی وکیل هم مطلق و تام شود و هم وکلا به عنوان متخصصان حقوقی، علاوه بر موکلان، بتوانند برای سایر مراجعان نیز اقدام کنند. در برزیل عموم مردم، وکلای خصوصی و نهادهای عمومی به پورتال های وب دادگاه ها متصل اند و به خدمات دلخواه دسترسی دارند (Chawinga et al., 2020, p. 4). بر اساس وبگاه رسمی دولت ایالات متحده؛^۱ پیش از آن که شخص بتواند پرونده را به صورت الکترونیکی تشکیل دهد، باید برای پذیرش وکیل درخواست دهد یا خود برای تشکیل پرونده الکترونیکی در دادگاه ثبت نام کند.^۲

بدین ترتیب واگذاری این امر به وکلا رافع مشکلات حقوقی و سواد قضایی در انجام اقدامات است. در این باب همین بس که از ایجاد تشکیلات زائد تحت دفاتر فعلی جلوگیری خواهد شد. همچنین سواد علمی و تجربی وکلای دادگستری وافی و کافی از سنجش صلاحیت حرفه ای اشخاص دیگر است؛ از سوی دیگر، با توجه به تعداد وکلا در جامعه، معضل ناکافی بودن تعداد دفاتر برای این امر را برطرف می کند. علاوه بر این، انجام اقدام قضایی الکترونیک توسط وکیل دادگستری از نظر رعایت حریم خصوصی و حق شخص در حفظ امورات شخصی در قیاس با دفاتر خدمات الکترونیک بهتر تأمین می شود؛ چه، موکل خود و با توجه به شخصیت وکیل وی را انتخاب می کند، همچنین کثرت کارمندان دفاتر خدمات قضایی نسبت به وکیل، که می تواند شخصاً در فرایند الکترونیک اقدام کند. از این رو اقدام الکترونیک به وسیله وکیل دادگستری در راستای حفظ اطلاعات خصوصی از امتیازی خاص برخوردار است.

۱. An official website of the United States government

۲. <https://pacer.uscourts.gov/file-case/how-file-case>

دولت برای حفظ نظام عمومی و آرامش اجتماعی باید قواعد حقوقی را با عدالت سازگار سازد (کاتوزیان، ۱۳۷۷، ص ۶۶). باورمندی به حفظ حقوق افراد و برقراری عدالت اندیشه دیرین بشر است که متفکران و فیلسوفان را همواره به جست و جو و گزینش بهترین شیوه ها واداشته است (باقرزاده، ۱۳۸۱، ص ۱۳). چنانچه اجباری شدن اقدامات قضایی از طریق مراجعه به دفاتر خدمات قضایی الکترونیک با وضعیت موجود با ناکافی بودن کیفیت و کمیت این مراجع همراه باشد، بدون تردید رویه ای برخلاف این اصل قانون اساسی در جریان و در عمل ناقض آن است. در صورتی که تعداد دفاتر خدمات قضایی به میزان مورد نیاز افراد جامعه نباشد، موجب محرومیت جزئی یا کلی در برخی از موارد در رجوع به محاکم و تظلم خواهی خواهد شد.

عموماً فرایند رسیدگی به پرونده های قضایی با ارجاع آغاز می شود (امیری و همکاران، ۱۳۹۹، ص ۳۱). در شیوه جدید ارجاع ابتدائی توسط دفاتر خدمات قضایی به مدیر دفتر صورت می گیرد. با اضافه شدن این مرحله به رسیدگی، شرط به جریان افتادن پرونده اقدام به وسیله این دفاتر است. از برآیند تعریف های ارائه شده می توان نتیجه گرفت که دولت الکترونیک در واقع عبارت است از به کارگیری فناوری های اطلاعاتی و ارتباطاتی در ارائه خدمات دولتی به گونه ای که شهروندان بتوانند به اطلاعات و خدمات ضروری خود به شکل الکترونیک و با استفاده از رایانه و به شکلی تعاملی دسترسی داشته باشند (حقیقی نسب و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۱۰۳). در بسیاری از موارد ممکن است شخص بخواهد در همان روز اقدام کند. در برخی امور حقوقی و به ویژه در امور کیفری، رویه موجود موجب سلب امکان اقدام قضایی از سوی ذی نفع است؛ وضعیتی که ممکن است پیروزی در دعوی یا دستیابی به ادله یا متهم را برای مدتی یا همیشه غیرممکن سازد. بی تردید عدم دسترسی موقت به دادگاه قسمی از عدم دسترسی برای تظلم خواهی است. اطلاق اصل ۳۴ قانون اساسی نیز دال بر همین نظر است.

وقتی فناوری به درستی طراحی و به کار گرفته شود، به دادگاه ها کمک می کند تا به ارزش های قضایی کلیدی قانونی، اقتصادی، مشروعیت و دسترسی به عدالت دست یابند. فناوری اطلاعات و ارتباطات به کاررفته در نهادهای قضایی به دستیابی به این اهداف و افزایش عملکرد کلی سیستم های قضایی کمک می کند (Cordella & Contini, 2020, p.).

3). از جمله مزایای تغییر به سیستم مدیریت الکترونیک قضایی، روند رسیدگی سریع‌تر به دعوی، هزینه‌های کمتر دادگاه، کارایی بهتر برای رسیدگی‌های قضایی و مستندسازی نظام‌مند و سازمان‌دهی شده پرونده‌ها نام برده می‌شود که همگی منطبق بر اصل نظام قضایی ساده، سریع و کم‌هزینه است (Pritayanti et al., 2021, p. 5). حال آن‌که به علت ناکافی بودن عرضه این خدمات و تحمیل هزینه‌ای مضاعف بابت دفاتر خدمات قضایی و همچنین سایر نارسایی‌ها این اهداف یا برآورده نمی‌شود یا به صورت محدود محقق می‌گردد.

۲-۱. عدم پوشش گزینه‌های تعریف‌شده در موارد غیراحصایی

یکی از نقائص کیفی مشاهده‌شده در سیستم پرونده الکترونیک قضایی موجود، عدم پوشش گزینه‌های تعریف‌شده در آن است؛ برای مثال، در حین ثبت‌نام در سامانه ثنا، در قسمت شغل، تعدادی مشاغل تعریف شده است و ناگزیر باید یکی از آن‌ها انتخاب شود؛ این در حالی است که برخی از مشاغل در محدوده موارد تعریف‌شده نمی‌گنجد. قوانین آیین دادرسی و سایر مقررات مربوطه در سیستم رایانه‌ای که رسیدگی را تنظیم می‌کند درج می‌شود. با تعیین این‌که چه چیزی مجاز است و چه چیزی مجاز نیست، فناوری به راهنمایی برای همه کسانی که با سیستم کار می‌کنند تبدیل می‌شود. تفسیر قانون و تبدیل دستورهای قانونی به شیوه‌های مدیریت پرونده، به درجات مختلف، از اختیار کاربران خارج شده و به توسعه‌دهندگان سیستم منتقل می‌شود. هنگام استفاده از CMS، کاربران نمی‌توانند تصمیم بگیرند که چه داده‌هایی را می‌توان برای ثبت شکایت [یا دعوا] وارد کرد یا از کدام فرم می‌توان برای ارائه حکم قضایی به طرفین پرونده استفاده کرد. همه این اقدامات در سطح ماشین ایجاد شده است و توسط قوانین و رابط‌های سیستم انجام می‌شود (Cordella & Contini, 2020, p. 4-5).

چنین نقائصی مشکل‌زا است. در موضوع طرح‌شده (محدودیت گزینه‌های شغل)، مطابق ماده ۵۱ قانون آیین دادرسی، یکی از شرایط دادخواست قید شغل متقاضی دادخواست و شکایت است. از طرفی شغل اشخاص ممکن است در رسیدگی و نتیجه رأی، به صورت مستقیم یا غیرمستقیم، مؤثر باشد. برای مثال در دادخواست اعسار، شغل خواهان به نحو مستقیم در رأی صادره مؤثر است؛ همچنین در شکایات کیفری، با توجه

به این‌که دست قاضی به‌واسطه عنصر «علم قاضی» در تصمیم‌گیری قضایی و صدور ممکن است مؤثر باشد.

فناوری دارای الزامات عملکردی خاصی است که فقط اجازه می‌دهد فعالیت‌ها، فرایندها یا عملیات به روش‌های خاص انجام شوند. بنابراین، منطق‌های اجرایی تعبیه‌شده در فناوری تعیین می‌کنند که چگونه عملیات‌های مبتنی بر فناوری انجام می‌شوند (Cordella & Contini, 2020, p. 4). فناوری اطلاعات عملیات را استاندارد می‌کند تا به‌صورت خودکار اجرا شوند. در شرایطی که عملیات توسط فناوری اطلاعات ساختاریافته اجرا می‌شود، تعامل کاربر فقط در مراحل خاصی از عملیات ممکن است (برای مثال، ورودی داده و تأیید فرمان). عملیاتی که بین مراحل تعامل رخ می‌دهد توسط کاربر غیرقابل تغییر است (Cordella & Contini, 2020, p. 5).

در ایران، برای اقدام قضایی به شیوه الکترونیک، در نخستین گام شخص به یکی از دفاتر خدمات قضایی مراجعه می‌کند و با ارائه مدارک مربوط (ازجمله کارت ملی و عکس)، پس از احراز هویت در سامانه ثنا، ثبت‌نام صورت می‌گیرد. در فرایند ثبت‌نام، شغل و آدرس مخاطب به‌صورت خوداظهاری ثبت می‌شود. همچنین، برای ثبت‌نام، ثبت یک شماره تلفن همراه در سامانه ضروری است. این شماره همراه توسط متقاضی ثبت‌نام اعلام می‌شود و برای تکمیل فرایند پس از ثبت‌نام اولیه یک کد به همان شماره پیامک می‌شود که در مرحله بعد باید کد مزبور وارد شود تا ثبت‌نام نهایی صورت گیرد.

در غالب مواردی که مرکز مهم امور شخص متفاوت از محل سکونت وی و در شهری دیگر است، شهر محل اشتغال متضمن مرکز مهم امور وی و در نتیجه تعیین‌کننده اقامتگاه اوست. شغل از مواردی است که مطابق ماده ۵۱ قانون آیین دادرسی مدنی باید در دادخواست قید شود و ذکر نشدن آن از موارد نقص دادخواست به‌شمار می‌رود و در صورت درج نشدن باید فرایند رفع نقص طی شود؛ هرچند در عمل و رویه دادگاه‌ها از این مورد اغماض می‌شود؛ همچنین، با توجه به این‌که ابلاغ در محل کار آن‌ها نیز امکان‌پذیر است، در خدمات قضایی به شیوه الکترونیک از موضوعات درخور بررسی در این مرحله موضوع شغل و آدرس و همچنین شماره تلفن همراه است. همان‌طور که گفته شد، درج و ثبت شغل به‌صورت خوداظهاری است و برای آن مدرکی دریافت و بررسی

نمی‌شود. شغل و درج آن در دادخواست از این جهت موجد اثر است که در غالب موارد اقامتگاه محسوب می‌شود؛ زیرا ملاک تعیین اقامتگاه اشخاص امور مهم آن‌هاست که غالباً در محل اشتغال تجلی می‌یابد.

اوراق قضایی ممکن است در محل سکونت یا کار ابلاغ شود، از این رو عنوان شغل درج‌شده در این خصوص مؤثر خواهد بود. بنابراین، به‌عنوان نظر پیشنهادی، ترجیح دارد شغل اشخاص در حین ثبت‌نام با ارائه مدارک دال بر آن احراز شود؛ البته مشاغل دولتی با ارائه کارت شناسایی شغلی به‌راحتی قابل احراز است، اما در خصوص برخی مشاغل آزاد به‌راحتی امکان‌پذیر نیست. در دسته مشاغل آزاد، مواردی که جزو اصناف یا اتحادیه‌های مشخص‌اند با ارائه مجوزهای مربوط شغل احراز می‌شود ولی چنانچه مانند کارگران فصلی یا روزمزد و دست‌فروشان خارج از صنف باشد مدرکی مستقیم دال بر آن وجود ندارد؛ از این رو احراز آن دشوار است.

از همین طیف مشکل، ناکافی بودن عناوین خواسته در بعضی موارد است؛ خواسته علاوه بر این که دادگاه را مکلف به رسیدگی بدان می‌سازد، محدوده و میزان محکوم‌به را مشخص و دادگاه را از ورود به خارج از چارچوب خواسته یا بیش از آن ممنوع می‌کند (شمس، ۱۳۸۲، ص ۳۵). از آنجاکه در سیستم الکترونیک فعلی، کاربر ناگزیر به انتخاب موارد تعریف‌شده در سامانه است، به علت تعدد و کثرت خواسته و درخواست‌ها، گاه موضوع مورد تقاضا یافت نمی‌شود و به‌ناچار باید موردی مشابه انتخاب شود. این موضوع از مشکلات مهم است؛ چه، محدوده رسیدگی قضایی بسته به خواسته است. این مشکل ناشی از غیراحصایی بودن خواسته و درخواست‌های ممکن الحدوث است. در واقع حسب اشخاص و شرایط روز جامعه ممکن است خواسته‌هایی جدید طرح یا ایجاد شود. محدودیت این موضوعات به گزینه‌های تعریف‌شده منافی ویژگی غیراحصایی مزبور است؛ در این مورد و موارد مشابه باید از شیوه گزینه‌های تعریف‌شده در سیستم استفاده نشود، بلکه به نحوی باشد که کاربر بتواند خود خواسته یا درخواست مربوط را تایپ کند. این روش مطابق با ماهیت تمامی موارد غیراحصایی و غیرانحصاری است.

شیوه گزینه‌های تعریفی در سیستم برای موارد احصایی مناسب است؛ مثلاً در خصوص مالی یا غیرمالی بودن خواسته، اگر سیستم آن را اعمال کند، تعریف سه گزینه

«مالی، غیرمالی، و مالی و غیرمالی» مفید و منطبق با ماهیت شمارشی آن است؛ زیرا خواسته از این سه حال خارج نیست.

یکی دیگر از این دسته نارسایی ها این است که در مواردی امکان طرح دعوی متعدد در یک دادخواست نیست و در بعضی موارد نمی توان با دادخواست واحد دو خواسته مانند حضانت و قیمومیت طرح شود. درحالی که در شیوه غیرالکترونیک این امکان وجود داشت. فایده امکان طرح دعوی مرتبط به موجب یک دادخواست، جلوگیری از تشکیل تعدد پرونده های جداگانه در موارد مرتبط است. این امکان موجب رسیدگی یک جا و همزمان به چنین دعوی است که خود سبب صرفه جویی در زمان رسیدگی از موارد کاهش اطالۀ دادرسی است. اما اگر در دادخواست های متعدد اقامه شود، ضمن این که موجب تکثر تولید پرونده است، ممکن است زمینه رسیدگی جداگانه به آن ها نیز در مواردی حاصل شود.

اگرچه به عنوان راه حل نظری داده شده است که اگر در ستون خواسته یک مورد درج شود و در قسمت شرح دادخواست خواسته ای دیگر علاوه بر آنچه در ستون خواسته آمده نیز مطرح شود، باید با اخطار رفع نقص، هزینه دادرسی آن بخش نیز وصول (ابدالی، ۱۳۸۵، ص ۲۱-۲۲) و خواسته ها مشخص شود؛ اما حتی با پذیرش این روند، چنانچه تعداد چنین مواردی در سطح کشور برآورد شود، خود از موجبات اطالۀ دادرسی و هدررفتن وقت و هزینه دستگاه قضا و اصحاب دعواست. آنچه اصولی می نماید، برطرف کردن حل مشکل مزبور و امکان طرح خواسته های متعدد مرتبط در یک دادخواست الکترونیک است.

۲. نارسایی های کیفی

عدالت دیجیتال این ظرفیت را دارد که مزایای مهمی از نظر کیفیت و مشروعیت ایجاد کند، مانند کارایی و اثربخشی بیشتر در مدیریت پرونده، تسریع زمان پردازش و بهبود کیفیت اطلاعات، دسترسی بهتر به خدمات قضایی با استفاده از ابزارهای آنلاین مانند فرایندهای دیجیتال و جلسات مجازی، افزایش شفافیت از طریق تسهیل دسترسی به اطلاعات، تأمین امنیت اسناد قانونی و کاهش فرصت های فساد (Cordella & Contini, 2020, p. XI).

فناوری اطلاعات و ارتباطات بر چهار ارزش قضایی کلیدی (دسترسی، قانونی بودن، مشروعیت و اقتصاد) تأثیر مستقیم می‌گذارد که پیامدهای مهمی برای نحوه اجرای یک اقدام قضایی خاص دارد. این تعاملات به درهم‌تنیدگی‌های فنی - حقوقی - نهادی منجر می‌شود که عملکرد قوه قضائیه و نتایج آن را شکل می‌دهد (Cordella & Contini, 2020, p. 6-7).

ایمنی اطلاعات در فناوری به‌ویژه در امور قضایی از اهمیتی خاص برخوردار است. اسناد رایانه‌ای را می‌توان به راحتی و به‌طور بالقوه تغییر داد، بازنویسی یا حذف کرد. بنابراین، در جایی که منابع اطلاعات دیجیتال باید احراز هویت و تأیید شوند، چالش‌هایی ایجاد می‌کند. درستی اطلاعات رایانه‌ای ذخیره شده به‌طور بالقوه در معرض آسیب‌پذیری‌های امنیتی در سیستم‌های عامل و برنامه‌ها است که ممکن است یکپارچگی اطلاعات دیجیتال را تهدید کند. در پرونده‌ای^۱ (سال ۲۰۰۶) درخصوص اسناد الکترونیکی، حساسیت اطلاعات دیجیتال به دست‌کاری توسط دادگاه در نظر گرفته شده است. در آن مورد، تأکید شد که هنگام ارائه ادله الکترونیکی، با تأکید بر «نیاز به نشان‌دادن دقت رایانه در حفظ و بازیابی اطلاعات مورد بحث»، پذیرفتنی بودن اطلاعات تولیدشده توسط رایانه از قبیل فایل گزارش، سوابق جزئیات فعالیت‌ها در رایانه، شبکه یا دستگاه‌های دیگر، ممکن است زمانی که سیستم تولیدکننده اطلاعات دارای کنترل‌های امنیتی قوی نباشد، چالش‌برانگیز باشد (Mohamad, 2019, p.126).

مطابق مطالعاتی در کشور مالایا ثابت شد که سیستم از این نظر ایمن است که مسائل مربوط به قرارنگرفتن فایل و از دست رفتن دیگر رخ نمی‌دهد. سیستم دائماً تمام فایل‌هایی را که حذف شده‌اند پیگیری می‌کند. مفهوم این است که سیستم توسط مدیران سیستم مورد سوءاستفاده قرار نمی‌گیرد، در نتیجه شفافیت و پاسخ‌گویی در اجرای عدالت به شهروندان مالایا افزایش می‌یابد (Chawinga et al., 2020, p. 10). در ادامه به مصادیقی از کاستی‌ها و نارسایی‌های کیفی در خدمات الکترونیک قضایی می‌پردازیم

۱. the case of Re VeeVinhnee, Debtor American Express Travel Related Services Company, Inc v VeeVinhnee, 336 BR 437 (9th Cir BAP, December 16, 2006.

۱-۲. قطع شدن سامانه یا اینترنت

اینترنت، به منزله فنی نوین در ارسال، موجب دستیابی به دانش و انتشار اطلاعات با سرعتی فراوان می شود؛ از این رو تأثیر آن در بخش عمده ای از روابط اجتماعی عمیق و گسترده است (فضائلی و کرمی، ۱۴۰۰، ص ۱۶۲) تا بدانجا که برخی معتقدند بند ۲ ماده ۱۹ میثاق بین المللی حقوق مدنی و سیاسی به نحو ضمنی فناوری های نظیر آن را دربر می گیرد (همان، ص ۱۶۳). بنابراین، مطابقت کیفیت خدمات الکترونیک قضایی با نیازهای جامعه بستگی به نحوه عملکرد سیستم به کاررفته دارد، علاوه بر قابلیت های ایمن سازی داده ها در بستری امن و غیرقابل هک، رعایت محرمانگی اصحاب دعوا، دانش حقوقی و فنی کارکنان و کاربران مربوطه، سرعت اینترنت و پهنای باند و قابلیت های لازم در سیستم به کاررفته برای رفع نیازهای مختلف، از شاخصه های کیفی خدمات الکترونیک قضایی است. کیفیت سیستم شامل ویژگی هایی مانند قابلیت استفاده، قابلیت اطمینان، سازگاری و زمان پاسخ است. هنگامی که سیستم ها پیاده سازی و عملیاتی می شوند، مدیران و کاربران در استفاده از سیستم با این ویژگی ها مواجه می شوند و بر اساس آن ممکن است راضی یا ناراضی باشند. دلایل رضایت یا نارضایتی از سطح شخصی سازی محتوای وب، ارتباط، کامل بودن و همچنین سهولت درک و امنیت سیستم ها ناشی می شود (Chawinga et al., 2020, p. 4).

در موارد متعددی مشاهده شده است که سیستم به علت قطع ارتباط با مرکز یا قطع شدن اینترنت دچار وقفه شده و انبوه مراجعه کنندگان آن هم با تراکم و ترافیک موجود معطل می شوند. این مشکل زمانی اساسی به نظر می رسد که تعداد دفاتر به نسبت ارباب رجوع ناکافی باشد. در واقع این نقص کیفی خود موجب مشکل کمی و عدم کفایت میزان خدمات برای پاسخ گویی به مراجعان خواهد شد؛ امری که مسلماً منافی حقوق این دسته از اشخاص جامعه است. برای بهبود کیفیت سیستم، اطمینان مقامات دادگاه و ذی نفعان از بهبود اینترنت از طریق شناسایی ارائه دهندگان خدمات اینترنتی قابل اعتماد و اطمینان از این که منابع جایگزین منبع تغذیه مانند منبع خورشیدی و ژنراتورها برای تأمین برق زمانی که برق از شبکه سراسری قطع شده است ضروری است. در مطالعات

صورت گرفته، اتصال ضعیف به اینترنت به پاسخ‌گویی ضعیف سیستم منجر شده که در نهایت به نارضایتی انجامیده است (Chawinga et al., 2020, p. 9).

رویارویی با فضای مجازی به طرز فکری نوآورانه و جدید نیاز دارد (مزینان، ۱۴۰۰، ص ۲۹۸). اگر اهداف راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک قضایی کاهش مراجعه به دستگاه قضایی، تسریع در رسیدگی به پرونده و صرفه‌جویی در وقت و هزینه گروه‌های هدف، شفاف‌سازی فرایندهای رسیدگی، افزایش کارآمدی نظام قضایی کشور با افزایش نسبی سرعت، دقت و کیفیت افزایش رضایتمندی مردم از قوه قضاییه و استفاده شهروندان از فرصت‌های برابر با رفع موانع اداری باشد (الله‌یاری‌نیک و شعبان‌نیا منصور، ۱۳۹۹، ص ۷۹)، تحقق این اهداف نیازمند رفع موانع و مشکلات موجود است.

۲-۲. آدرس (اقامتگاه) شخص در سامانه ثنا

آدرس شخص در سامانه ثنا نیز یکی از مشخصه‌های هویتی ثبت‌نام‌کننده است. آدرس اظهارشده از سوی شخص بیانگر اقامتگاه اوست. این مورد نیز مبتنی بر خوداظهاری است و همان محل و آدرس اصولاً سکونتگاه و اقامتگاه او محسوب می‌شود. با توجه به متغیربودن این شاخصه، در صورت تغییر اصولاً باید در سامانه نیز اعمال شود. ماده ۷ آیین‌نامه اجرایی ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک مصوب ۱۳۹۶/۱۲/۲۶ مقرر می‌دارد: «دفتر تحویل‌گیرنده اسناد، پس از اخذ نشانی الکترونیکی و شماره تلفن همراه خواهان یا شاکی و ثبت در سامانه ثنا، شماره رهگیری مربوط به پرونده را به همراه تأییدیه دفتر به وی تحویل می‌نماید و به او کتباً ابلاغ می‌کند که هرگونه اطلاع‌رسانی راجع به پرونده مذکور طبق قوانین تا آخرین مرحله رسیدگی، تنها از طرق مذکور انجام خواهد شد. همچنین خواهان یا شاکی متعهد می‌شود هرگونه تغییر در نشانی الکترونیکی یا شماره تلفن همراه خود را با ورود به پایگاه مربوط ثبت نماید.»

مطابق قانون آیین دادرسی مدنی، آدرس و اقامتگاه اشخاص از شاخصه‌های مهم و تعیین‌کننده در ابلاغ است؛ زیرا به تصریح تبصره ۱ ماده ۶۸ قانون مذکور ابلاغ باید در محل سکونت یا کار به عمل آید. همچنین به موجب ماده ۶۹ نشانی تعیین‌شده ملاک ابلاغ قانونی است و همین‌طور الصاق اوراق باید در نشانی تعیین‌شده به عمل آید (ماده ۷۰). اما در ابلاغ الکترونیکی، با توجه به ماهیت آن و حذف ابلاغ فیزیکی، ابلاغ در محل سالبه

به انتفاع موضوع است؛ زیرا ابلاغ در بستر فضای الکترونیکی به عمل می‌آید. بر این مبنا تمامی مواد قانونی مذکور و سایر موادی که ابلاغ در اقامتگاه یا محل سکونت و آدرس را مقرر داشته در ابلاغ الکترونیکی موضوعیت خود را دست می‌دهند؛ از این رو باید قانون متناسب با آن نیز وضع شود. به نظر می‌رسد عدم قید اقامتگاه خواهان در دادخواست موضوع بند ۱ ماده ۵۱ قانون آیین دادرسی مدنی نباید با ضمانت اجرای قرار رد دادخواست (موضوع ماده ۵۶) مواجه شود. البته در خصوص اقامتگاه خواهان، چون زمان ثبت نام در سامانه ثنا تکمیل می‌شود و در اقدامات بعدی همان نشانی به صورت خودکار اعمال می‌شود، در عمل به ندرت رخ می‌دهد؛ اما اگر هم اتفاق افتد، بر مبنای هدف از فلسفه درج اقامتگاه که قابلیت ابلاغ است، اصولاً نباید اثری داشته باشد.

اصلاحات قضایی به رهبری فناوری اطلاعات و ارتباطات در رفع این مشکلات بسیار مؤثر خواهد بود. با این حال، نتایج مثبت نیازمند طراحی و مدیریت صحیح اصلاحات قضایی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات است (Cordella & Contini, 2020, p. 1). درک برخی از ویژگی‌های اساسی فناوری اطلاعات و ارتباطات و تأثیرات آن‌ها بر اصلاحات عدالت الکترونیکی بسیار مهم است. فناوری فقط ابزار نیست؛ دارای ویژگی‌های تنظیمی و پیکربندی منحصر به فردی است که در سیستم‌های قضایی به روش‌های مختلف تأثیر می‌گذارد (Cordella & Contini, 2020, p. 3).

نکته شایان ذکر این که آنچه در خصوص عدم الزام ضمانت اجرای قرار رد دادخواست در خصوص عدم قید اقامتگاه خواهان با توجه به ماهیت خاص ابلاغ الکترونیک و تفاوت آن با نوع حضوری در حال حاضر و با توجه به مقررات موجود اعمال شدنی نیست، چه رعایت تشریفات آیین دادرسی در امور ترافیعی یعنی آن دسته از اموری که رسیدگی بدان‌ها متوقف بر وقوع اختلاف و منازعه بین اشخاص است، لازم‌الرعايه است (شمس، ۱۳۸۱، ص ۳۵). پیشنهاد ذکر شده در مقام نقد قوانین فعلی است و متوجه پیشنهادی برای اصلاحات قانونی در این زمینه است تا قاعده مفید بودن آیین دادرسی مراعات شود.

مطابق ماده ۸ آیین‌نامه اجرایی ایجاد دفاتر خدمات الکترونیکی، «ابلاغ وقت و اوراق قضایی از قبیل ابلاغ دادخواست و ضمایم آن به خواننده و احضار مشتکی عنه و ابلاغ هرگونه قرار و دستور قضایی به مخاطبان ذی‌ربط، مطابق آیین‌نامه نحوه استفاده از

سامانه‌های رایانه‌ای یا مخابراتی انجام می‌پذیرد.» در ابلاغ الکترونیکی، مدیر دفتر مرجع قضایی یا کارمند مربوطه پس از تنظیم اختطاریه یا ابلاغ‌نامه الکترونیکی و بارگزاری پیوست اعم از دادنامه، اختطاریه حضور در جلسه دادرسی، تجدیدنظرخواهی یا سایر اوراق در سامانه به وسیله سیستم رایانه‌ای آن را به سامانه کاربری مخاطب ارسال می‌کند. متعاقب آن پیامکی به شماره همراه تعریف شده ابلاغ‌شونده ارسال می‌شود.

در این موارد، پیامک با این عبارت اعلام می‌شود: «آقای/ خانم ... ابلاغیه الکترونیکی شماره ... در حساب کاربری شما در سامانه ابلاغ قرار گرفت. تاریخ ابلاغ ۱۳۹۸/۳/۲» چنانچه موضوع ابلاغ دادنامه باشد عبارت پیامک متفاوت و حاوی چنین عبارتی است: «در مورد پرونده شماره ... با ردیف فرعی ... در شعبه حقوقی ... رأی صادر شد.» ابلاغ‌شونده پس از دریافت پیامک مزبور باید با رمز شخصی خود به سامانه ابلاغ الکترونیکی مراجعه کند و پس از آن با دریافت ابلاغ و پیوست‌ها از موضوع ابلاغ مطلع می‌شود.

اقامتگاه خواننده به موجب بند ۲ ماده ۵۱ قانون آیین دادرسی در امور مدنی نیز از شرایط دادخواست است و درج آن در دادخواست الزامی است. عدم قید آن از موجبات نقص دادخواست است، بنابراین توقیف می‌شود تا خواهان آن را تکمیل کند و گرنه رد می‌شود (صدرزاده افشار، ۱۳۸۵، ص ۱۹۸). البته، در صورتی که خواهان از اقامتگاه خواننده مطلع نباشد، می‌تواند با اعلام مراتب به دادگاه با پرداخت هزینه ابلاغ از طریق روزنامه را بخواهد (شمس، ۱۳۸۲، ص ۳۴). در اقامه دعوی الکترونیکی، چنانچه خواننده در سامانه ثنا ثبت نام کرده باشد، همان آدرس به صورت خودکار به عنوان اقامتگاه و نشانی وی اعمال می‌شود؛ اما با توجه به این که اقامتگاه اختیاری و محل سکونت قابل تغییر است، چنانچه در خصوص خواننده تغییر کرده باشد و به هر نحو آدرس فعلی آن در زمان اقامه دعوا یا اقدام قضایی محلی غیر از آدرس ثبت شده در سامانه باشد، خواهان اصولاً باید بتواند آدرس واقعی وی را اعلام کند. ولی در چنین موارد که خواننده در سامانه ثنا ثبت شده است، عدم درج اقامتگاه خواننده (بند ۲ ماده ۵۱ قانون آیین دادرسی مدنی) نباید مشمول قرار رفع نقص شود (ماده ۵۴ ق.آ.د.م)؛ زیرا ابلاغ دادخواست و ضمام یا سایر اوراق قضایی به شیوه الکترونیکی انجام می‌شود.

با پررنگ شدن نقش اینترنت در جوامع، وضع قوانین متناسب با این حوزه ضروری است (محمدی و علی‌پور، ۱۴۰۰، ص ۱۰۸). در حوزه خدمات الکترونیکی قضایی، با توجه به اجباری نبودن ثبت نام در سامانه ثنا تا قبل از اقدامات قضایی، ممکن است خواننده دعوا فاقد سابقه ثبت نام در این سامانه باشد. در چنین مواردی تمامی مشخصات، از جمله اقامتگاه و نشانی وی، بر اساس اظهارات خواهان درج می‌شود. بدیهی است درخصوص این اشخاص دست کم اولین ابلاغ یعنی ابلاغ دادخواست و ضمائم آن باید به شیوه حضوری و فیزیکی به عمل آید، از این رو در این موارد صدور قرار رفع نقص در صورت عدم قید اقامتگاه خواننده، موضوعیت دارد. همچنین، تا زمانی که وی (خواننده) در سامانه ثبت نکرده است، سایر مقررات ابلاغ غیرالکترونیکی اعم از شیوه ابلاغ و ضمانت اجرای مقرر در قانون آیین دادرسی مدنی باید اعمال شود.

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

با توجه به اعمال دولت الکترونیک و ورود آن در عرصه قضایی، خدمات الکترونیکی قضایی موجب مزایایی است که در احقاق حقوق مردم و مراجعان مفید خواهد بود. اما ایفای این نقش منوط به فراهم بودن زیرساخت‌های حقوقی و فنی لازم است؛ در غیر این صورت موجب تضییع حقوق مراجعان خواهد شد. نارسایی‌های عملی و قانونی این رویداد در حقوق ایران، از جمله کمبود تعداد دفاتر خدمات قضایی، قطعی سامانه و عدم پوشش گزینه‌های تعریف شده در سامانه در برخی موارد و مسائلی پیرامون اقامتگاه اصحاب دعوا یا شکایت، رویکردی مغایر با احقاق حق شایسته مراجعان به دستگاه عدلیه دارد. همین امر ضرورت اصلاحات فنی و قانونی در چنین مواردی را ضروری می‌نماید، اهمیت جایگاه دادگستری در حفظ عدالت در جامعه، سرعت در رفع نواقص و نارسایی‌های این حوزه را روشن می‌سازد.

از پیشنهادهای طرح شده در این پژوهش، دسترسی مردم به سامانه خدمات الکترونیکی قضایی برای تقدیم دادخواست، شکایت، لایحه و سایر مدارک مربوط است. این امر مشکل ترافیک و موانع دسترسی مردم به دفاتر خدمات الکترونیک قضایی را حل خواهد کرد؛ به ویژه این که وضعیت حاضر و امکان اقدام شخصی و انحصار این امر در دفاتر خدمات قضایی با توجه به کمبود آن‌ها نافی حق دسترسی مردم به دستگاه قضایی

و در موارد مقید به مهلت سالب آن است که گاه به اسقاط حق منجر می‌شود. امری که رویکرد آن محدودیت دسترسی مردم به دادگاه‌ها و مراجع تظلم‌خواهی به‌منزله یکی از حقوق اساسی است.

دسترسی آزاد به خدمات دادگاه بسیار مهم و اصل اساسی هر نظام حقوقی است. وضعیت حاضر نتیجه‌ای مغایر با اصل ۳۴ قانون اساسی در پی دارد؛ چه، اثر آن محدودیت و به‌نوعی منع به موقع رجوع به محاکم است. شدت این اثر آنجاست که در مواردی به علت ازدحام دفاتر خدمات قضایی، همانند تجدیدنظرخواهی و فرجام‌خواهی، مهلت اقدام قضایی بگذرد و شخص از اقامه دعوا برای همیشه محروم شود یا به علت برهم‌خوردن وضعیت امکان تأمین خواسته، تأمین دلیل از بین رود یا شکایت کیفری با انتفاء دلایل موجود مواجه شود.

اجباری شدن همگانی شیوه الکترونیکی قضایی باید با احتیاط انجام شود؛ حتی در غالب کشورهای خارجی پیشرو در این امر، اولاً اقدام قضایی به شیوه الکترونیکی اجباری نیست و مراجعه‌کننده می‌تواند شیوه سنتی کاغذی یا الکترونیکی را انتخاب کند؛ یا حداقل برای عموم اختیاری است. همچنین، همان‌طور که در متن نوشتار مصادیقی ذکر شد، در بسیاری کشورها از جمله برزیل، شهروندان و وکلای می‌توانند برای اقدام قضایی الکترونیکی به سامانه وارد شوند و مدارک را ارسال کنند و نیازی به مرجعی خاص تحت عنوان دفاتر مخصوص این امر نیست. رویکرد این ترتیب دسترسی آسان به دادگاه‌ها و صرفه‌جویی در زمان و هزینه‌هایی است که در رجوع به دفاتر خدمات باید صرف شود. پیشنهاد دیگر در این خصوص این است که تمامی اختیارات دفاتر خدمات به وکلای دادگستری نیز داده شود، به نحوی که اولاً وکیل دادگستری برای انجام بخشی از کار یا اتمام اقدام مانند ابطال تمبر مالیاتی نیازمند رجوع به دفاتر مزبور نشود؛ ثانیاً وکلای بتوانند، علاوه بر موکلان، برای طرح شکایت یا اقامه دعوا یا ارسال مدارک سایر مراجعان به شیوه الکترونیکی اقدام کنند. این پیشنهاد منطبق با اصل استفاده متخصص در امور است. تعداد کافی وکلای دادگستری و تجربه و سواد حقوقی آن‌ها رافع نقایص کمی و کیفی مشکلات موجود در این خصوص است. همچنین اجرای پیشنهادهای ارائه‌شده هم راستا با رعایت حریم حقوق خصوصی مردم و مراجعان دستگاه قضا است تا از دسترسی یا

احتمال دسترسی سایرین، از جمله کارکنان دفاتر خدمات قضایی، به اقدامات قضایی و مدارک ارائه شده مصون بمانند. در کشورهای دیگر اساساً مردم و وکلا، بدون محدودیت، برای اقدام قضایی به درگاه الکترونیکی دسترسی دارند. در ایران دست کم واگذاری تام آن به وکلا علاوه بر دفاتر خدمات قضایی می تواند از کاستی های آن بکاهد.

همچنین، درخصوص نارسایی ناشی از ناکافی بودن گزینه های تعریف شده در سامانه درخصوص شغل و عنوان خواسته یا شکایت، پیشنهاد این است که با توجه به تعدد این قبیل امور و ماهیت غیرانحصاری آنها از حالت تعریف شده و محدودیت به گزینه ها خارج شود و کاربر بتواند خود آن را بنگارد.

منابع

- ابدالی، مهرزاد (۱۳۸۵). *رویه و آئین دادرسی مدنی*. تهران: نیک اندیش.
- الله یاری نیک، احمد و شعبان نیامنصور، مهدی (۱۳۹۹). «تأثیر خدمات الکترونیک قضایی بر کاهش اطاله دادرسی؛ مطالعه موردی در کلان شهر تهران». *تعالی حقوق*، دوره ۶، شماره ۲، ص ۶۶-۱۰۸.
- امیری، علی، طهماسبی، جواد و پاکزاد، بتول (۱۳۹۹). «کاربرد مدیریت ارجاع در تضمین دادرسی بی طرفانه کیفری». *مجله حقوقی دادگستری*، دوره ۸۵، شماره ۱۱۴، ۲۷-۵۲.
- باقرزاده، احد (۱۳۸۱). *بازار، دولت، حقوق مصرف کننده*. قم: توسعه قلم.
- جدیدالاسلامی، سامره و اربابی، هانی (۱۴۰۰). «الگوی مفهومی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری قراردادهای الکترونیکی در ایران». *حقوق فناوری های نوین*، دوره ۲، شماره ۳، ص ۱۹۲-۱۵۹.
- حقیقی نسب، منیژه، قاسمی، سمیرا، ترکمان، مهدی و قاسمی، علی (۱۳۹۴). «شناسایی عوامل تأثیرگذار بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان؛ مورد پژوهی: دفاتر پیشخوان دولت در شهر تهران». *مدیریت بازاریابی*، دوره ۱۰، شماره ۲۷، ص ۱۰۱-۱۲۱.
- شمس، عبدالله (۱۳۸۱). *آیین دادرسی مدنی*، ج ۱. تهران: میزان، چاپ سوم.
- شمس، عبدالله (۱۳۸۲). *آیین دادرسی مدنی*، ج ۲. تهران: میزان، چاپ چهارم.
- صدرزاده افشار، سیدمحسن (۱۳۸۵). *آیین دادرسی مدنی و بازرگانی دادگاه های عمومی و انقلاب*، تهران: جهاد دانشگاهی واحد علامه طباطبائی، چاپ نهم.

- فضائلی، مصطفی و کرمی، موسی (۱۴۰۰). «تأملی بر حمایت از حق آزادی بیان در رویه دیوان اروپایی حقوق بشر ناظر بر مسدودسازی دسترسی به اینترنت». *حقوق فناوری‌های نوین*، دوره ۲، شماره ۴، ص ۱۵۵-۱۸۲.
- کاتوزیان، ناصر (۱۳۷۷). *مقدمه علم حقوق و مطالعه در نظام حقوقی ایران*. تهران: شرکت سهامی انتشار، چاپ ۲۳.
- محمدی، سمانه و علی‌پور، سحر (۱۴۰۰). «بررسی مبانی و ارکان مسئولیت مدنی موتورهای جست‌وجوگر در سوءاستفاده از داده‌های کاربران». *حقوق فناوری‌های نوین*، دوره ۲، شماره ۴، ص ۱۰۷-۱۳۱.
- مزیانیان، سعیده (۱۴۰۰). «رویکردی نوین در تنظیم‌گری فضای مجازی». *حقوق فناوری‌های نوین*، دوره ۲، شماره ۳، ص ۲۹۷-۳۱۹.
- واحد تحقیقات مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان (۱۳۹۰). *شهروند الکترونیک*. اصفهان: مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان. قابل بازیابی در:
<file:///C:/Users/F102B/Downloads/3268-fa-shahr-vand-electronics.pdf>
- ولی‌پور، هادی و دهقان‌نژاد، رضا (۱۴۰۰). «مبانی فقهی و حقوقی به‌کارگیری سیستم‌های الکترونیکی گزارش‌دهنده فساد در ایران». *فصلنامه حقوق اداری*، دوره ۸، شماره ۲۶، ص ۲۴۱-۲۶۲.
- Mohamad, A. M. (2019). Admissibility and authenticity of electronic evidence in the courts of Malaysia and United Kingdom. *Int J Law Gov Commun*, 4(15), 121-129. DOI:10.35631/ijlgc.4150013
- Chawinga, W. D., Chawinga, C., Kapondera, S. K., Chipeta, G. T., Majawa, F., & Nyasulu, C. (2020). Towards e judicial services in Malawi: Implications for justice delivery. *The electronic journal of information systems in developing countries*, 86(2), e12121. <https://doi.org/10.1002/isd2.12121>
- Cordella, A., & Contini, F. (2020). Digital Technologies for Better Justice: A Toolkit for Action. IDB (Inter-American Development Bank). Available at: <https://publications.iadb.org/publications/english/document/Digital-Technologies-for-Better-Justice-A-Toolkit-for-Action.pdf>

- Moruf, H. A., & Adeleke, L. A. (2018). Electronic Information Resources and the Legal Profession: The Case of Oyo State High Courts, Nigeria. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*, 9(1), 26-34.
- Machado, M., Sousa, M., Rocha, V., & Isidro, A. (2018). Innovation in judicial services: a study of innovation models in labor courts. *Innovation & Management Review*, 15(2), 155-173.
- Mészáros, P. E. (2018). The Evolution of Electronic Administration and Its Practice in Judicial Proceedings. *Pravni vjesnik*, 34(3-4), 141-155.
- Pritayanti, I. G. A. A. G., Budiarta, I. N. P., Nurcholis, A., & Zarkasi, M. F. (2021). EFFECTIVENESS OF THE PARTIES-WRITTEN APPROVAL REQUIREMENT FOR CONDUCTING ELECTRONIC LITIGATION THROUGH THE E-COURT SYSTEM IN INDONESIA. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 24(1), 1-5.

قوانین و مقررات

قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران

قانون آیین دادرسی دادگاه‌های عمومی و انقلاب در امور مدنی مصوب ۱۳۷۹

آیین‌نامه اجرایی ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک مصوب ۱۳۹۶/۱۲/۲۶

میثاق بین‌المللی حقوق مدنی و سیاسی مصوب ۱۶ دسامبر ۱۹۶۶ میلادی (مطابق با

۱۳۴۵/۹/۲۵ شمسی) مجمع عمومی سازمان ملل متحد.

Inadequacies of Iran's Electronic Judicial Services in Facing the Rights of Clients

Mohammad Shokri^۱

Abstract

E-judicial services are one dimension of e-government implementation. Despite the many benefits and the need to use, this phenomenon has legal and social consequences if not done correctly; the approach to this is inefficiency and the consequent squandering of plaintiffs' rights and client dissatisfaction in resorting to the judicial system. An insufficient number of e-judicial service offices is one problem that makes it impossible to file lawsuits or requests in time. Failure to cover some of the options defined in the system for filing a lawsuit or legal claims is one of these shortcomings that limit the adjustment of the lawsuit following reality, a situation that sometimes affects judicial decision-making and system outages of problems. Which sometimes hinders litigation. The importance of achieving justice in the judicial needs of the community indicates the need to address these problems.

Keywords: Electronic Judicial Services Desk, Quantitative Problems, Quality Problems

^۱ Assistant Professor of Law, Payame Noor University, Tehran, Iran, Email: mshokri.pnu@gmail.com