

الملحق 1

Funded
by the European Union



EUROPEAN UNION



COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Implemented
by the Council of Europe

البرنامج المشترك بين الاتحاد الأوروبي ومجلس أوروبا
" تقوية الإصلاح الديمقراطي في بلدان الجوار الجنوبية "

اللجنة الأوروبية لفعالية العدالة

الاستمارة النموذج لإنجاز البحوث الخاصة
بالرضى لدى مستعملي محكمة

للحصول على معلومات وافية حول هذه الاستمارة وكذا البحوث الخاصة
برضى المستعملين الرجاء الرجوع إلى وثيقة اللجنة الأوروبية
1(2010) CEPEJ والمسماة "دليل إنجاز بحوث الرضى لدى مستعملي المحاكم
في الدول الأعضاء لمجلس أوروبا" (وثيقة 1 (2010) CEPEJ).

"العدالة في خدمة المواطن"

استمارة موجهة للمتقاضين

تقييم لسير قصر العدالة في

أوكلت لنا وزارة العدل والحريات للمملكة المغربية مهمة استطلاع رأيكم بخصوص جودة الخدمات التي توفرها لكم المحاكم المغربية.

إن رأيكم واقتراحاتكم تكتسي أهمية بالغة من أجل تحسين الخدمات التي تقدمها المحاكم للمواطنين.

تتكون الاستمارة الأساسية من 36 سؤالاً مغلقاً وسؤالاً واحداً مفتوحاً. ونحن نضمن السرية التامة لأجوبتكم، كما أن الاستمارة مجهولة.

المرجو وضع العلامة (x) في المربع المناسب

1- يتراوح سنكم :

- ما بين 18 و 30 سنة اا ما بين 31 و 50 سنة اا
ما بين 51 و 65 سنة اا أزيد من 65 سنة اا

2- هل سبق أن تعاملتم مع محكمة أخرى غير محكمة؟

- نعم اا لا اا

3- هل تتحدرون من :

- الوسط الحضري اا الوسط القروي اا

4- ما هو مستواكم الدراسي :

- دون أي مستوى اا التعليم الأساسي اا التعليم الثانوي اا
التعليم العالي اا المسيد (المدرسة القرآنية) اا

5- بأي صفة حضرتم إلى محكمة ...؟

- كأحد الأطراف اا كشاهد اا

أخرى اا (مثلا كونكم من أسرة أحد الأطراف، طلب معلومات،
زائر...)

المرجو تحديد ذلك _____

ملحوظة : في حال ما إذا كنتم طرفا في محاكمة، فالمرجو الإجابة عن جميع أسئلة هذا البحث. أما إذا كان حضوركم في المحكمة لسبب آخر (كشاهد مثلا أو غير ذلك...) فأجيبوا فقط عن الأسئلة التي تعنيكم. إذا ما كان جوابكم هو "أخرى" بالنسبة للسؤال 5 فالمرجو الانتقال مباشرة إلى السؤال 7.

6- إذا كان نعم ، ففي أي نوع من المساطر ؟

- المدنية اا الجنائية اا الإدارية اا التجارية اا

الشغل اا عدالة القرب اا الأسرة اا
أخرى اا (مثلا القاصرين، الولاية، النفقة، السجل، الخ.)
المرجو تحديد ذلك _____

7- إن سبق وكنتم طرفا في محاكمة، وقامت المحكمة بإصدار قرارها، هل
قضت لصالحكم بصفة جزئية أو كلية؟

نعم اا لا اا قرار آخر اا (إحالة إلى سلطة أخرى، تأجيل الجلسة، الخ.)

أ- هل كان يساعدكم محام؟ نعم اا لا اا

ب- هل استفدتم من المساعدة القضائية؟ نعم اا لا اا

ج- هل لجأتم إلى أخذ تأمين للحماية القانونية؟ نعم اا لا اا

د- هل سبق أن لجأتم إلى استعمال بديل آخر لحل النزاع؟ نعم اا لا اا

هـ- هل كان يساعدكم محام؟ نعم اا لا اا

إذا كان لا ، فلماذا لم يكن هناك محام يدافع عنكم؟

- كنت أفضل الدفاع عن حقوقي شخصيا اا

- لم أكن أتوفر على الإمكانيات لأداء أتعاب المحامي مع انعدام إمكانية الاستفادة
من المساعدة القضائية اا

- كانت أتعاب المحامي مرتفعة جدا اا

- لم أكن أثق في مهنة المحاماة اا

- دوافع أخرى اا

و- هل استعنتم بخدمات عون قضائي لتبليغ الطرف الآخر؟ نعم اا لا اا

ز- ما هي المدة التي تطلبتها عملية التبليغ من طرف العون القضائي؟

بضعة أيام اا بضعة أسابيع اا بضعة شهور اا لم تتم إطلاقا اا

8- هل لغتك الأم هي اللغة العربية؟ نعم اا لا اا

إذا كان لا، فهل استفدتم من خدمات مترجم؟ نعم ا لا ا
لكون مداوالات جلسات المحكمة كانت تجري باللغة العربية، فهل شكل ذلك عائقا
بالنسبة لك؟ نعم ا لا ا

المرجو تقييم كل سؤال من الأسئلة الموائية باختيار نقطة ما بين 0 و 6

أ - مستوى رضاكم

ب - مستوى الأهمية التي تولونها للمسألة

المرجو وضع دائرة على النقطة التي تبدو لكم مناسبة

1- التصور العام لسير العدالة

الأهمية مستوى الرضى

9 - هل يبدو لكم سير العدالة :

واضحا نسبيا واضحا ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

10- هل تعالج المحاكم القضايا في نظركم بصفة :

بطيئة سريعة ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

11- دون احتساب أتعاب المحامي، هل تبدو لكم تكلفة الولوج للعدالة :

باهظة باهظة نسبيا ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

12 - هل تفتكم في العدالة :

محدودة تامة ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

- الولوجية وتهيئة المحكمة — (البنائيات والتجهيزات)

مستوى الرضى الأهمية

13 - هل القدوم شخصيا للمحكمة :

سهل صعب ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0 6.5.4.3.2.1.0

14 - هل حالة التشوير داخل المحكمة :

سيئة جيدة ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0 6.5.4.3.2.1.0

15 - هل ظروف الانتظار :

سيئة جيدة ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0 6.5.4.3.2.1.0

16 - هل قاعات الجلسات معدة بشكل :

غير مناسب مناسب ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0 6.5.4.3.2.1.0

3- الموظفون وسير محكمة —

مستوى الرضى الأهمية

17 - هل الاستدعاءات :

قليلة الوضوح واضحة ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0 6.5.4.3.2.1.0

18 - هل الأجال مابين الاستدعاءات والجلسات :

غير كافية كافية ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

19 - هل دقة توقيت الجلسات وظروف المناداة على قضيتكم :

رديئة جيدة ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

20 - هل تبدو لكم مسطرة التبليغ من لدن العون القضائي :

غير مرضية مرضية ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

21 - عدا القضاة، هل لباقة وتعامل الموظفين في المحكمة :

غير مرضية مرضية ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

22- عدا القضاة، هل تبدو لكم كفاء الموظفين في المحكمة :

سيئة جيدة ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

4- القضاة ووكلاء النيابة العامة في محكمة -

مستوى الرضى الأهمية

23 - هل لباقة وتعامل القضاة ووكلاء النيابة العامة :

غير مرضية مرضية ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

24- هل لغة القضاة ووكلاء النيابة العامة :

واضحة نسبية واضحة ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

25 - هل تجرد القضاة في سير الجلسات :

غير مرضي مرضي ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0 6.5.4.3.2.1.0

26 - هل تمكنتم من تقديم حججكم في الجلسة (انتم أو محاميكم) في وقت :

كاف غير كاف ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0 6.5.4.3.2.1.0

27 - هل كانت الأحكام الصادرة :

قليلة الوضوح واضحة ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0 6.5.4.3.2.1.0

28 - هل صدرت الأحكام في آجال :

طويلة معقولة ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0 6.5.4.3.2.1.0

5- الولوج إلى المعلومة

مستوى الرضى الأهمية

29 - عموماً، هل يبدو لك طلب المعلومة لمعرفة حقوقك :

صعباً سهلاً ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0 6.5.4.3.2.1.0

30- هل تبدو لك المعلومات التي قدمت لك في المحكمة :

قليلة الوضوح واضحة ضعيفة كبيرة

6.5.4.3.2.1.0 6.5.4.3.2.1.0

31- أي وسيلة تستخدمون للحصول على المعلومات (اختيارات عديدة متاحة) ؟

إذا لم تختَر أيًا منها فانتقل مباشرة إلى السؤال 33

مكتب الاستقبال ا ا

مرابط ا ا (إذا كان نعم فالمرجو الإجابة عن السؤال 32)

مواقع على شبكة الانترنت :

ا ا WWW.JUSTICE.GOV.MA

ا ا WWW.MAHAKIM.MA

ا ا WWW.ADALA.JUSTICE.GOV.MA

ا ا موقع المحكمة على الانترنت

ا ا مواقع أخرى (المرجو ذكرها) —

32 - هل تستخدمون المرابط التفاعلي لتتبع سير ملفكم ؟

كثيرا ا ا

ناذرا ا ا

أبدا ا ا

33 - هل سبق لكم الاتصال بمصالح كتابة الضبط ؟

إذا كان لا، فانتقلوا للإجابة مباشرة عن السؤال 36

نعم ا ا لا ا ا

34 - أي من مصالح الضبط تعاملتم معها خلال السنة الأخيرة ؟

ضعوا العلامة في كل الإجابات التي ترونها مناسبة

معلومات حول طلبات المساعدة القضائية ا ا

معلومات بخصوص المتابعات القضائية ا ا

الإطلاع على الوثائق (نسخ بعض المستندات مثلا) أ

معلومات حول قرارات الحكم الصادرة أ

معلومات حول كيفية تنفيذ القرارات أ

أخرى أ

المرجو ذكرها —

35 - ما هي الوسيلة أو وسائل الاتصال التي استخدمتم للاتصال بكتابة الضبط؟

شخصيا أ عبر البريد أ عبر الهاتف أ عبر الفاكس أ

عبر البريد الإلكتروني أ عبر موقع المحكمة على الإنترنت أ

36- بعد مروركم من هذه التجربة، هل ترون بأن الوسائل المادية التي تتوفر عليها المحاكم:

ناقصة جدا أ ناقصة أ كافية أ أكثر من كافية أ

37 - إذا ما كانت لديكم ملاحظات أو اقتراحات، أو إذا ما كنتم ترغبون في التأكيد على إحدى النقاط التي من شأنها تحسين سير العدالة فلا تترددوا في اطلعنا عليها:

.....

.....

.....

.....

.....

.....