

## الملحق 2

Funded  
by the European Union



EUROPEAN UNION



COUNCIL OF EUROPE  
CONSEIL DE L'EUROPE

Implemented  
by the Council of Europe

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

اللجنة الأوروبية لفعالية العدالة

(CEPEJ)

الاستمارة النموذج لإنجاز البحوث الخاصة  
بالرضى لدى المحامين في 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 لأعضاء هيئة المحامين**

**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 من 38 سؤالاً مغلقاً وسؤالين مفتوحين. ونحن نضمن السرية التامة لأجوبتكم، كما أن الاستمارة مجهولة.

نشكركم لتفضلكم بالإجابة عن أسئلة هذه الاستمارة عبر شبكة الأنترنت على الموقع المؤمن المخصص لهذا الغرض حيث نضمن لكم السرية التامة.

المرجو وضع العلامة (x) في المربع المناسب

1. هل تمارسون المهنة :  
واحدكم ا ا ضمن شركة / مكتب يجمع أكثر من محام واحد ا ا  
2. منذ متى وانتم تمارسون المحاماة بهيئة .....؟ .....سنة  
3. أي وسيلة أو وسائل للمعلومات تستخدمون ( اختيارات عديدة متاحة )  
مكتب الاستقبال ا ا  
مرابط ا ا ( إذا كان نعم فالمرجو الإجابة عن السؤال 4 )  
مواقع على شبكة الانترنت :  
[WWW.JUSTICE.GOV.MA](http://WWW.JUSTICE.GOV.MA) ا ا  
[WWW.MAHAKIM.MA](http://WWW.MAHAKIM.MA) ا ا  
[WWW.ADALA.JUSTICE.GOV.MA](http://WWW.ADALA.JUSTICE.GOV.MA) ا ا  
موقع المحكمة على الانترنت ا ا  
مواقع أخرى ( المرجو ذكرها ) \_\_\_\_\_ ا ا

4. هل تستخدمون المربط التفاعلي لتتبع سير ملفكم ؟

- كثيرا ا ا  
ناذرا ا ا  
أبدا ا ا

المرجو تقييم كل سؤال من الأسئلة الموائية باختيار نقطة ما بين 0 و6

أ - مستوى رضاكم (0 = أضعف نقطة / 6 = أحسن نقطة )

ب - مستوى الأهمية التي تولونها للمسألة (0 = أهمية ضعيفة / 6 = أهمية كبيرة )

## المرجو وضع دائرة حول النقطة التي تبدو لكم مناسبة

### 1- التقييم العام للخدمات

تتعلق المعايير العامة الموالية بمجموع الخدمات والمحاكم في .....  
مستوى الرضى  
الأهمية

5. تعيين الجلسات

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

6. الولوج إلى الاجتهادات القضائية في المحاكم التي تدخل في دائرة  
اختصاصكم

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

7. التواصل بين المحكمة والمحامين

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

8. وضوح التنظيم والمسؤوليات الإدارية

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

9. جودة موقع المحكمة على الأنترنت

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

10. التشوير داخل قصر العدالة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

### 2- التقييم حسب المحاكم أو حسب المصالح

المرجو الإشارة إلى المصلحة أو المحكمة التي ينصب عليها تقييمكم

.....

ينبغي اختيار قضاء واحد أو مصلحة واحدة لكل ورقة خصوصا تلك التي تتعاملون معها كثيرا، مثلا : مكتب المساعدة القانونية، غرفة الأسرة، قضاء القاصرين أو مصلحة الجلسة الجنائية. بإمكانكم استعمال الأوراق الملحقة للتعبير عن رأيكم بخصوص قضاء أو مصالح أخرى.

المرجو تقييم كل سؤال من الأسئلة الموالية باختيار نقطة ما بين 0 و6

أ - مستوى رضاكم (0 = أضعف نقطة / 6 = أحسن نقطة )

ب - مستوى الأهمية التي تولونها للمسألة (0 = أهمية ضعيفة / 6 = أهمية كبيرة)

المرجو وضع دائرة حول النقطة التي تبدو لكم مناسبة

## 1.2. العلاقات مع المحكمة أو المصلحة

الأهمية

مستوى الرضى

11. لباقة وتعامل القضاة ووكلاء النيابة العامة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

12. لباقة وتعامل الموظفين

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

13. الكفاءة المهنية للقضاة ووكلاء النيابة العامة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

14. الكفاءة المهنية للموظفين

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

15. سهولة الولوج وجاهزية القضاة ووكلاء النيابة العامة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

16. سهولة الولوج وجاهزية الموظفين

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

17. سرعة الإجابة عن طلباتكم

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

18. جودة وصحة أجوبة كتابة الضبط

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

19. التدبير المعلوماتي للمساطر

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

20. سهولة الاطلاع على الملفات

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

21. وضوح المسؤوليات والتنظيم

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

22. الكلفة / مصاريف الولوج إلى العدالة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

## 2.2. إعداد وعقد الجلسات

الأهمية

مستوى الرضى

23. ظروف التحادث مع الزبناء

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

24. تهيئة قاعات الجلسات

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

25. دقة توقيت الجلسات

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

26. تنظيم وسير الجلسات

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

27. نزاهة القاضي في تسيير المداوالات

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

### 3.2. قرارات القضاة

الأهمية

مستوى الرضى

28. استقلال القضاة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

29. أحكام واضحة ومفهومة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

30. سرعة معالجة القضايا

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

31. تنفيذ أحكام القضاء من طرف أعوان القضاء

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

32. تنفيذ أحكام القضاء من طرف أعوان التنفيذ

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

33. تنفيذ أحكام القضاء من طرف الدولة

6.5.4.3.2.1.0

6.5.4.3.2.1.0

34. من وجهة نظركم، هل عرف سير المحاكم (أو المصلحة) خلال السنوات الخمس الأخيرة :

تحسنا اا

لم يتغير اا

تدهورا اا

35. هل ترون بأن الأعباء المنوطة بالمحاكم خلال هذه المدة عرفت زيادة :

تتجاوز الوسائل المتوفرة ا ا متناسبة والوسائل المتوفرة ا ا  
أقل بالنظر للوسائل المتوفرة ا ا

36. هل ترون بأن الوسائل المادية المتوفرة للمحاكم :

ناقصة جدا ا ا ناقصة ا ا كافية ا ا أكثر من كافية ا ا

37. هل ترون بأن الوسائل البشرية من الموظفين المتوفرة للمحاكم :

ناقصة جدا ا ا ناقصة ا ا كافية ا ا أكثر من كافية ا ا

38. هل ترون بأن عدد القضاة في المحاكم :

ناقص جدا ا ا ناقص ا ا كاف ا ا أكثر من كاف ا ا

39. اذا ما أتاحت لكم الفرصة، فما هي التغييرات التي ستدخلونها لتحسين سير المحاكم ؟

.....  
.....  
.....  
.....

المرجو استعمال الحيز الموالي لإضافة أي تعليق أو ملاحظة تكميلية :

.....  
.....  
.....  
.....