



نتائج و توصيات ورش النزاع الأسري

مبادرة المشاركة المجتمعية

المقدمة

يهدف هذا التقرير إلى عكس جميع نتائج ورش النزاع الأسري المقامة مسبقاً مع المحامين المختصين بالأحوال الشخصية والإدارة العامة للقضايا الأسرية، بالإضافة إلى تقديم مقترحات و توصيات لتقليل التحديات التي واجهت المستفيدين في رحلة النزاع الأسري سواء كان النزاع بين الزوجين أو بين أحد الوالدين مع الأبناء.



مخرجات الورشة

1

تمثيل رحلة الأسرة في النزاع.

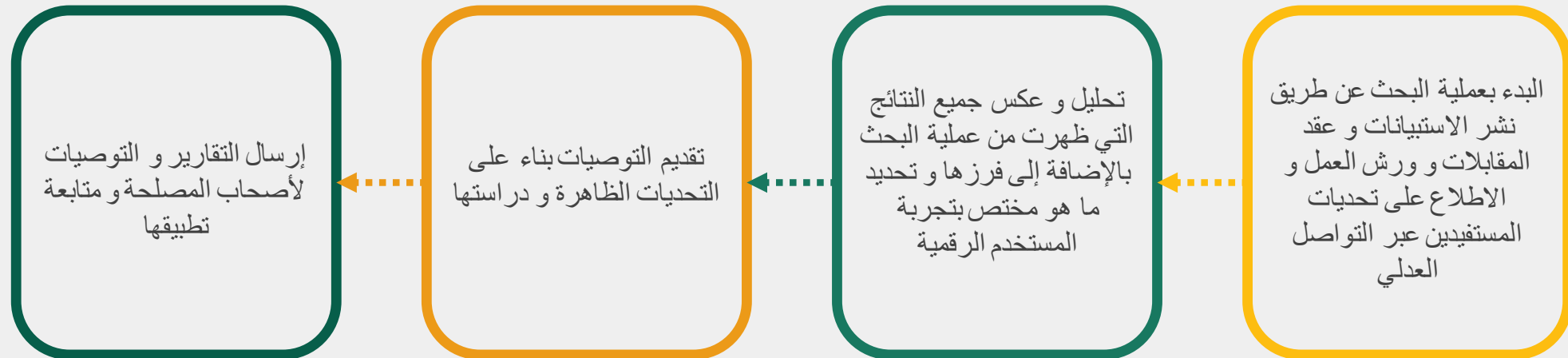
2

رصد عدد من التحديات العامة التي تتعلق في انهاء الطلب.

3

رصد عدد من المقترحات و التوصيات

منهجية رصد الملاحظات و النتائج



حالة الأطراف

متأمل

محبط

أنواع النزاعات الأسرية

بين الأبناء والاباء

بين الزوجين

(مثل قضايا التركة, إقامة ولي وغيرها)

(مثل اثبات طلاق, طلب نفقة وغيرها)

40

التوصيات

31

التحديات

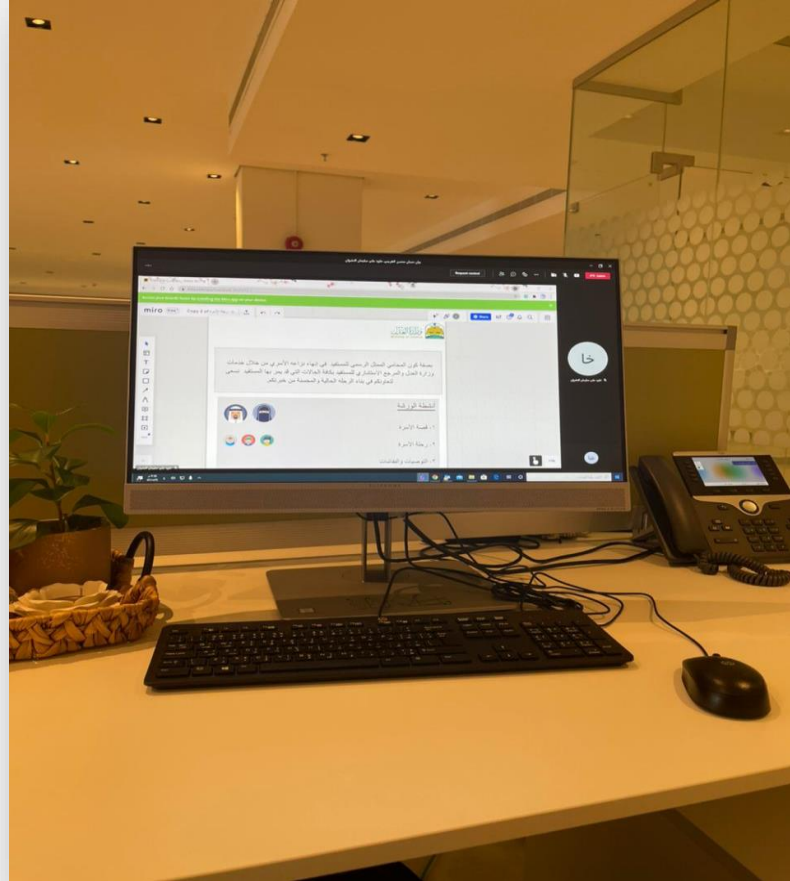
8

المشاركين

6

الورش المقامة

صور العمل على الورش



حضور ورشة عمل رحلة النزاع الأسري



إدارة التجربة الرقمية <UX@moj.gov.sa>
23/08/2021 13:01



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

عزيزنا سفير العدل..

انطلاقاً من دور وزارة العدل في دفع عجلة التحول الرقمي قديماً وجهودها الحديثة في تحسين خدماتها الرقمية، وبصفة كون المحامي الممثل الرسمي للمستفيد في إنهاء نزاعه الأسري من خلال خدمات وزارة العدل والمرجع

الاستشاري للمستفيد بكافة الحالات التي قد يمر بها المستفيد تدعوك وبصفتك عضواً مهماً وفاعلاً لحضور ورشة عمل رحلة النزاع الأسري - والتي تهدف إلى أمرين رئيسيين:

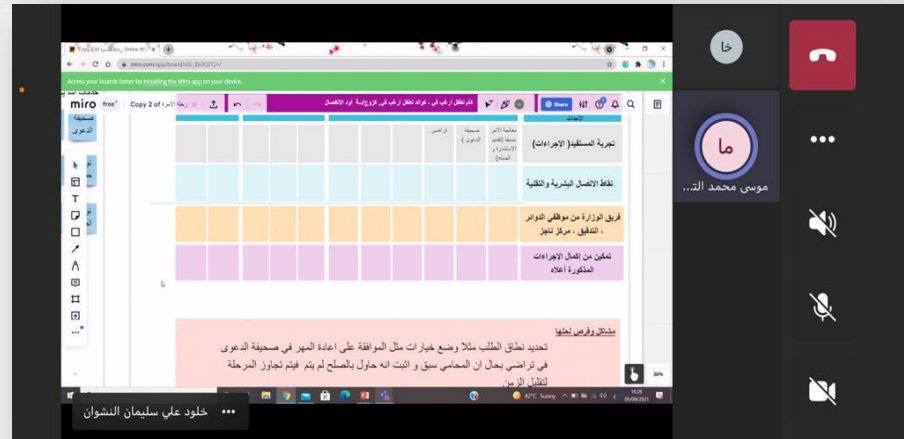
- تسهيل الوصول للخدمات وتقديمها بشكل سلس وميسر.
- تحسين تجربة المستخدمين خدمات الأحوال الشخصية.

وستكون المخرجات المتوقعة من الورشة كالتالي:

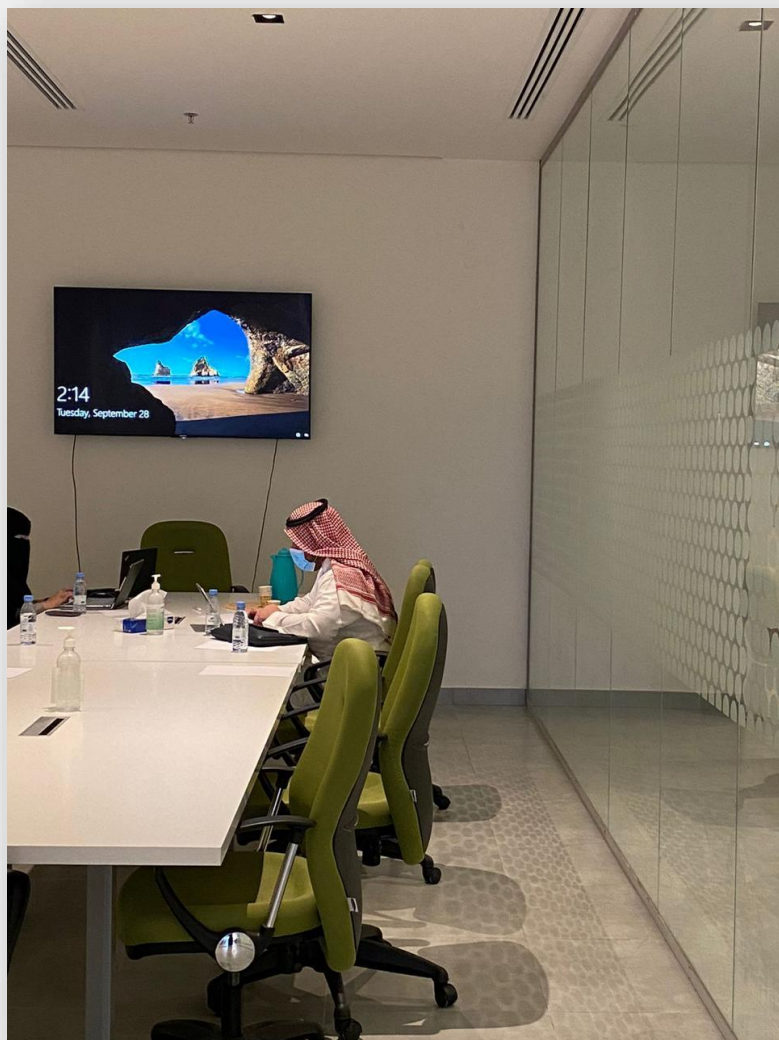
- رسم خريطة مسار رحلة المستخدمين في الوضع الحالي.
- رصد أهم التحديات التي تواجه المستخدم أثناء الخدمات المختصة بالنزاع الأسري.
- رصد أهم التوصيات المقترحة لتحسين الخدمات المختصة بالنزاع الأسري.

المكان : رابط الورشة الافتراضية (عن بعد)

الموعد : غداً الثلاثاء الساعة ٢:٣٠ ظهراً



صور العمل على الورش



منصة تراضي و مركز المصالحة

التحديات والصعوبات



صعوبة التعامل مع بعض المصلحين حيث أن البعض يضغط على المرأة , وبالتالي ترضخ للإصلاح مع ان الهدف من الإصلاح هو تقريب وجهات النظر دون الترهيب وكذلك توضيح الحقوق لهم.

عدم التزام المصلح بمواعيد الجلسات الخاصة بالإصلاح.

تعذر تواصل المستفيدين مع المصلحين.

تحديات تخص الصلح عن بعد فهناك صلح لا يتعدى ٦ دقائق كما أن آلية الصلح غير واضحة ، مثال يتم الاتصال بالمستفيد وعند عدم الرد يتم اقفال طلب الصلح.

لاتصل رسالة للمستفيد بالموعد المحدد لجلسة الصلح عن بعد و في حال وصولها تكون أحيانا في نفس يوم الجلسة.

قد تواجه المستفيدات في مركز المصالحة بعض التحديات من ناحية عدم صلاحية المصلح لعملية الاصلاح.

مقترحات و توصيات

إضافة تقييم على المصلحين و قياس رضا المستفيد

التوضيح للمستفيد من قبل المصلح بما هو صحيح و عدم الضغط عليهم أو ترهيبهم.

تقديم خيارات للمستفيد عند تقديم الصلح و له الحق في الاختيار و عدم إجباره على الصلح.

اختيار المصلحين بشكل دقيق بالإضافة الى متابعة أدائهم و مراقبتهم , مثل تسجيل المكالمات و منعهم من التدخل بتفاصيل لا علاقة بها.

الأصل حضور الاصيلين و عدم دخول المحامية و لكن من الجيد أن تستثنى بعض الحالات بدخولها مع المرأة و عدم تدخلها الا بأمر.

في حال سبق و اثبت المحامي انه حاول الصلح بين الطرفين و لم يتم الصلح فيتم تجاوز المرحلة في مركز المصالحة لتقليل المدة.

مقترحات و توصيات

الالتزام بالمواعيد و تبليغ المستفيد بالوقت قبل زمن محدد كافي.

الأخذ بعين الاعتبار اختلاف الثقافات بين المناطق لذا ننصح بتعيين
مصلح من نفس المنطقة.

يفضل أن تكون معالجة النزاع في جلسة الصلح حضورية و تقليل
الجلسات الافتراضية لما لها من تأثير على زيادة فرص حل النزاع.

المصلح الأسري يجب أن تكون خلفيته استشارات اسرية وليس شرعية فقط
ويفضل حضور مستشارة أسرية (أنثى) لما لها من تأثير وقدرة على التواصل
بشكل أكبر من المصلح الرجل.

يفضل أن تكون خدمات الصلح جزء من ناجز لتسهيل الإجراءات و ليس في
منصة مستقلة.

تكثيف دورات متخصصة للمصلحين.

صحيفة الدعوى والجلسات



التحديات والصعوبات

بعض جلسات القضايا الالكترونية قد يحصل فيها تأخير تصل إلى عدد من الساعات. و احيانا لا يتم فتح بعض الجلسات الا بعد نص ساعة.

قد يحصل اشكالية في الدخول لبعض روابط الجلسة و لا يسمح للمستخدم بالدخول مع أن المشكلة لا شأن لها بالاتصال.

وصول رسائل مواعيد الجلسات بشكل مفاجئ أحيانا في أوقات متأخرة و أحيانا تكون في مواعيد قريبة (مثل أن يكون في نفس اليوم أو اليوم الذي يليه). وعدم وصول الروابط في بعض الحالات

التأخر بالجواب من الدائرة و القضاء واطالة الأمد للقضية

حالة القضية أو وضعها لا يتم عكسها مباشرة و لا يعلمه المستفيد في بعض الاحيان و يتم التواصل مع 1950 و لا يتم افادته

اشكاليات الإرث: تبقى القضية اكثر من 7 سنوات بسبب (تبديل القضاة) / (نقص متطلبات القضية بالدائرة سواء بسبب الدائرة او المستفيد)

التحديات والصعوبات

يتم الرد على الطلب بعدم الاختصاص من موظف التدقيق و لا يتم توجيه المستفيد بالخطوة القادمة أو حتى معرفة المحكمة المختصة.

الأحكام لا تظهر في الطلبات على القضية.

المستخدم يواجه تحديات بعدم فهم الطلب ويحتاج توضيح للمتطلبات قبل رفع الدعوى.

أحكام الاستئناف الالكترونية تظهر للمستخدم غير مرتبة.

بعض الضبوط يتم تسجيل سياق مختلف عن المعنى المقصود.

في الترافع الكتابي لا يقبل النسخ واللصق وهو أمر مهم لأن المستفيد يصيغها مسبقاً مما يضطره لكتابتها مجدداً في ناجز.

عدد الحروف المسموح بها في حق نص الوصية قليل.

صعوبة اثبات الطلاق بالنسبة للمرأة بسبب أن هذه الخدمة تتطلب رقم عقد النكاح الذي قد لا يتوفر لدى الزوجة في كل الأحوال.

التحديات والصعوبات

بعض الحقوق الاجبارية لا تخدم مسار القضية مثل: حقل أسباب الطلاق في طلبات التركة.

إجبار المستخدم على تحديد مدة السفر في طلب الإذن بالسفر.

صعوبة اثبات الطلاق بالنسبة للمرأة بسبب أن هذه الخدمة تتطلب رقم عقد النكاح الذي قد لا يتوفر لدى الزوجة في كل الأحوال.

وغالباً لا يتم إتاحة الترافع الكتابي. فلا يمكن للمستخدم التواصل مع القاضي فيلجأ عادة إلى رفع أي طلب على القضية لإيصال ملاحظاته للقاضي.

عدم معرفة المستفيد بحالة الدعوى الموقوف فيها بعد تجاوز المدة المحددة للخبر

التعطيل الذي يحدث بسبب خطأ صك الحكم مما يستلزم موعد وجلسة جديدة.

مقترحات و توصيات

معرفة المستفيد بالبريد الالكتروني الخاص بالدوائر للتواصل معهم عند الحاجة.

إحالة الطلب مباشرة من الدائرة الى محكمة التنفيذ دون تدخل المستفيد ورفع طلب تنفيذ مباشرة ليتم انجازها بشكل سريع.

تحديد نطاق الطلب عند رفع صحيفة الدعوى مثلا وضع خيارات مثل الموافقة على اعادة المهر, النفقة دون الحاجة لكتابتها بكل مرة.

محاولة انجاز القضايا الاسرية حتى لا تتراكم المشاكل وتطول مثلاً قضية موسعة وتتم جميع الطلبات في الجلسة نفسها.

مشاركة الضبط في وقت الجلسة و قبل المصادقة لإتاحة إمكانية التعديل عليه.

اضافة اسماء الخصوم للرسالة النصية , اضافة المواعيد بشكل اسبوعي.

مقترحات و توصيات

نقترح عند الرد على الطلب بعدم الاختصاص توجيه المستفيد بالخطوة القادمة أو حلها داخلياً وتحويلها لجهة الاختصاص داخل العدل.

فتح مجال المرفقات في الترافع الكتابي وعدم الاعتماد على القاضي لفتحها.

في رفع دعوى الطلاق يكتفى بأرقام الهوية لكلا الطرفين ولا يستلزم كتابة رقم عقد النكاح.

لا تتم المصادقة على الضبوط الا بعد معاينتها من جميع الأطراف.

إضافة نوع الطرف إلى جانب اسم الأطراف في الرسالة النصية.

إضافة تقييم للجلسة بمجرد انتهائها من قبل الحضور لمزيد من الشفافية.

توضيح ماذا يحدث عند عدم مصادقة الضبوط أو التأخر في المصادقة

توضيح رحلة الدعوى للمستفيد بشكل واضح.

تحديات و توصيات عامة

تحديات و صعوبات

بطء استجابة النظام (ناجز) دوما.

عدم الربط مع جميع الجهات الأخرى.

تنفيذ تسليم الأطفال مازال يتم من خلال الشرطة.

حدوث مماثلة من الزوج عند الطلب منه بتقديم اثبات طلاق.

مودعة كجهة للتسليم أو الاستلام لا تغطي كافة المناطق يفضل تفعيل وشراك الجمعيات الخيرية ، المساجد (التحفيظ)، أو جهات ذات ثقة.

١٥ يوم بين كل طلب والانتظار حتى الموافقة.

مقترحات وتوصيات

خدمات المواعيد مختلفة للمحامين ويجب اعطائهم ميزات إضافية (أسوة ببقية المحاكم) لأهمية مراجعة أكثر من قضية.

خطاب الافصاح الوارد من البنك المركزي يجب ظهور المبلغ المحجوز لمعرفة المبلغ الذي يجب تحديده في الطلب.

أحكام النفاذ المعجل تصدر للتنفيذ تلقائياً.

يجب أن تتواصل الدائرة في التنفيذ مع الدائرة المصدرة للحكم لوجود بعض التغييرات (إضافة مدينة التسليم).

التأكد من تفعيل مجلس شؤون الأسرة التابع لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

إمكانية إضافة ملاحظات أو الرد على طلبات التنفيذ بعد تدقيقها.

مقترحات وتوصيات

إضافة رقم تواصل غير 1950 خاص بالمشاكل العاجلة و التقنية بحيث يتم حل الاشكاليات بشكل سريع و خلال دقائق أو تبليغ الدائرة بوجود إشكالية للمستفيد.

دعوة استلام/ تسليم محضون بسبب ظروف الزوج / الزوجة ، احدهما يريد الطرف الاخر اخذ الطفل.

تفعيل التحكيم الأسري خارج دور القضاء لتقليل التوتر مثلا تخيير الطفل بين الوالدين وحضور الطفل لدور القضاء بعيداً عن جو المحاكم ومن خلال مستشار اجتماعي، استشاري.

ربط مع العدل والصحة لكشف الحالة النفسية ، والصحية والكشف الطبي وعدم طلب الاثبات من الأطراف.

توضيح عواقب المماطلة في الزيارة، النفقة أو ما يضمن استقرار الأسرة ومصلحة الطفل من قبل أطراف المنازعة.

إمكانية إضافة الخدمات التي تخص الأسرة لخدمات كتابات العدل المتنقلة مثال (أم معنّفة ، أم/أب/ابن من ذوي الاحتياجات الخاصة).

شكر خاص

نشكر كل من ساهم في هذا العمل و نخص إدارة المحاماة و القضايا الأسرية و المشاركين و هم:

المحامي / يوسف مدني	المحاماة / حنان عبدالله	المحاماة / رباب المعبي
الأستاذة / موزي الزهراني	المحامي / عبدالعزيز الخريف	المحامي / موسى التميمي
المحامي / عمر اللحيدان	و غيرهم	

شكراً لكم