



mun. Chișinău, str. Zelinski, 13 Republica Moldova
MD-2038, tel. (+373 22) 52 20 21
e-mail: ichisinau@justice.md.

Chisinau city, Zelinski 13 street, Republic of Moldova
MD-2038, tel. (+373 22) 52 20 21
e-mail: ichisinau@justice.md

DISPOZIȚIA

Nr. 24

din 21 decembrie 2023

privind aprobarea planului de dezvoltare strategica al Judecătoriei Chișinău pentru anii 2024-2026

În temeiul art.16¹ al Legii nr.514 din 06 iulie 1995 privind organizarea judecătorească,

DISPUN:

1. Se aprobă planului de dezvoltare strategica al Judecătoriei Chișinău pentru anii 2024-2026.

Livia MITROFAN
Președinte interimar al Judecătoriei Chișinău



PLANUL DE DEZVOLTARE STRATEGICĂ AL JUDECĂTORIEI CHIȘINĂU PENTRU ANII 2024-2026

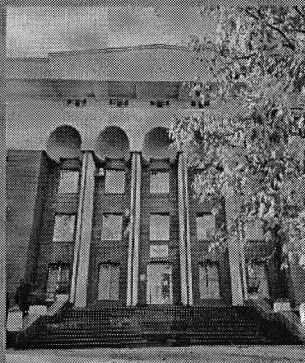
Judecătoria Chișinău

Judecătoria Chișinău sediul Centru



Specializat în materie civilă.
Adresa: MD-2004, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfint, 162
Tel: (+373 22) 27-55-44, 27-45-08
E-mail: jcc@justice.md

Judecătoria Chișinău sediul Central



Sediul administrativ al instanței,
specializat în materie de insolvență.
Adresa: MD-2038, mun. Chișinău, str. Zelmâk, 13
Tel: (+373 22) 52-29-21, 57-11-94, 52-76-13
E-mail: jchisinau@justice.md
Website: <https://jc.instante.justice.md/>

Judecătoria Chișinău sediul Bulucani



Specializat în materie penală și materie contravențională.
Adresa: MD-2004, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfint, 209
Tel: (+373 22) 29-50-96, 29-47-55
E-mail: jbu@justice.md

Judecătoria Chișinău sediul Rîșcani



Specializat în materie de contencios administrativ
și materie contravențională.
Adresa: MD-2069, mun. Chișinău, str. Kiev 3
Tel: (+373 22) 45-08-41, 43-80-87
E-mail: jrc@justice.md

Judecătoria Chișinău sediul Ciocana



Specializat în materie de fine de activitatea
judecătorească de instrucțiune.
Adresa: MD-2075, mun. Chișinău, str. Mihail Sadoveanu, 24/1
Tel: (+373 22) 34-26-20, 44-10-90
E-mail: jci@justice.md





APROBAT
prin dispoziția
Președintelui
interimar al Judecătoriei Chișinău
Mitrofan Livia

nr. 24 din 12.04.23

PLANUL DE DEZVOLTARE STRATEGICĂ A JUDECĂTORIEI CHIȘINĂU PENTRU ANII 2024-2026

Prezentare generală a Judecătoriei Chișinău

Judecătoria Chișinău și-a început activitatea la data de 1 ianuarie 2017.

Potrivit art.(1) lit.a) a Legii Parlamentului Republicii Moldova nr.76 din 21 aprilie 2016 cu privire la reorganizarea instanțelor judecătorești, judecătoriile Centru, Buiucani, Rîșcani, Botanica și Ciocana din municipiul Chișinău, au fuzionat prin contopire, formând Judecătoria Chișinău.

Judecătoria Chișinău are un efectiv limită de personal de 715 unități, inclusiv 156 judecători.

Activitatea instanței se desfășoară în 5 sedii: Ciocana, Central (Botanica), Centru, Buiucani și Rîșcani.

Prin hotărârea Consiliului Superior al Magistraturii nr.555/25 din 27 noiembrie 2019 cu privire la specializarea sediilor Judecătoriei Chișinău, ulterior modificată prin hotărârea nr.257/25 din data de 02 noiembrie 2021, potrivit căreia, începând cu 01 ianuarie 2022, sediile Judecătoriei Chișinău s-au specializat după cum urmează:

- ✓ sediul Central – în materie de insolvabilitate și lichidare;
- ✓ sediul Buiucani – în materie penală și în materie contravențională;
- ✓ sediul Centru – în materie civilă;
- ✓ sediul Ciocana – în materie ce ține de activitatea judecătorului de instrucție;
- ✓ sediul Rîșcani – în materie de contencios administrativ și în materie contravențională.

Totodată s-a stabilit, următoarea componență numerică a judecătorilor specializați la sediile Judecătoriei Chișinău:

- sediul Buiucani - 47 judecători;
- sediul Ciocana - 14 judecători;
- sediul Botanica -12 judecători;
- sediul Rîșcani-15 judecători;
- sediul Centru-68 judecatori.

Activitatea Judecătoriei Chișinău în domeniul înlăptuirii justiției este condusă de către președintele instanței, care este asistat de 5 vicepreședinți.

Activitatea organizatorică și cea administrativă a Judecătoriei Chișinău este asigurată de Secretariatul instanței, condus de șeful secretariatului, acesta, la rândul său, fiind asistat de către 5 șefi-adjuncți ce-și exercită funcția în sediile instanței.

Secretariatul Judecătoriei Chișinău este constituit din grefă și serviciul administrativ.

Grefa secretariatului asistă judecătorii în procesul de înlăptuire a justiției. În cadrul grefei sunt instituite subdiviziuni ale grefierilor, asistenților judiciari, traducătorilor, interpreților, subdiviziuni pentru generalizarea practicii judiciare și relații cu publicul, precum și subdiviziuni pentru documentarea procesuală și asigurarea desfășurării procesului judiciar. Personalul grefei este compus din funcționari publici supuși reglementărilor Legii nr.158-XVI din 4 iulie 2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public.

Serviciul administrativ al secretariatului instanței judecătorești asigură activitatea organizatorică a instanței judecătorești. În cadrul serviciului administrativ sunt instituite subdiviziunile: resurse umane, financiar-economică, arhivă, expeditie precum și asigurarea tehnico materială. Personalul serviciului administrativ este compus din funcționari publici, supuși reglementărilor Legii nr.158-XVI din 4 iulie 2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public, și personal contractual care desfășoară activități de deservire tehnică, auxiliare, supus reglementărilor legislației muncii.

Judecătoria Chișinău este organizată și funcționează efectiv și independent, în conformitate cu principiile stipulate de normele Constituției Republicii Moldova, cum ar fi: egalitatea cetățenilor în fața legii, prezumția nevinovăției, libertatea individuală și siguranța persoanei, caracterul public al dezbaterilor, caracterul obligatoriu al sentințelor și al altor hotărâri judecătorești definitive și nu în ultimul rând accesul liber la justiție.

În ceea ce privește particularitățile accesului în instanță, învedereăm că, între Judecătoria Chișinău și Întreprinderea de Stat „Servicii Pază” a Ministerului Afacerilor Interne a fost încheiat contractul cu privire la prestarea serviciilor de pază și securitate, potrivit căruia ultima are obligația să asigure atât paza obiectivului, integritatea bunurilor materiale, cât și securitatea angajaților instanței de judecată, să acționeze în baza obligațiunilor funcționale ale gardianului enumerate în fișa postului, a Planului de pază, și dispozițiilor de ordin intern.

În cadrul Judecătoriei Chișinău sunt instalate camere de supraveghere video. Camerele de supraveghere sunt amplasate în interior în holurile instanței și sălile de ședință, iar în exterior sunt amplasate camerele de supraveghere nocturnă în perimetru adiacent și exterior al instanței.

Angajații serviciului de pază efectuează monitorizarea directă și permanentă a întregului perimetru instanței, aflându-se totodată la postul de muncă.

Mai mult ca atât, Judecătoria Chișinău dispune de sistem de control acces, care permite limitarea accesului pentru persoane străine la etajele superioare, unde sunt situate birourile judecătorilor, asistenților, grefierilor, astfel respectându-se prevederile art.13 din Legea nr.514-XIII din 06 iulie 1995 privind organizarea judecătorească, potrivit căruia imixtiunea în desfășurarea justiției este interzisă.

În vederea sporirii eficienței și transparenței procedurii de judecată ședințele de judecată sunt înregistrate audio prin intermediul SRS Femida. Cu toate acestea, nu toate sălile de ședință sunt echipate cu SRS Femida și se aplică reportofonul în calitate de dispozitiv pentru înregistrarea audio a ședințelor de judecată.

Instanța dispune de camera și echipament necesar pentru audierea minorilor, martorilor în condiții speciale și sisteme de teleconferință.

Se atestă tendința instanței de a oferi mai multe informații utile publicului, astfel fiind sporită încrederea justițiabilului în activitatea justițiarului prin transparentizarea activităților desfășurate – conlucrarea activă cu organele mediatice, eficientizarea rolului direcțiilor responsabile pe segmentul relațiilor cu publicul, revigorarea portalului național al instanțelor de judecată, crearea paginilor pe rețelele de socializare, implementarea tehnicilor propice de informare prin reconceptualizarea panourilor informative, afișarea informațiilor pe ecranele televizate din incinta sediilor judecătorești, instalarea info-chioșcurilor, instruirea personalului auxiliar în ghidarea justițiabilului imediat din intrarea acestuia în sediul instanței, actualizarea paginii web a instanței, fapt ce a condus și la consolidarea imaginii Justiției în ansamblu.

Întru respectarea principiului publicității, Judecătoria Chișinău desfășoară „Ziua ușilor deschise”, organizează primirea în vizită a instituțiilor de învățământ în scopul informării elevilor și studenților, explicând modul de organizare a activității instanței, despre sistemul judecătorec și despre problemele actuale în Republica Moldova. Inclusiv, vizitatorii având posibilitatea de a discuta cu președintele și/sau vicepreședinții instanței și a primi răspuns la toate întrebările despre sistemul judiciar.

Totodată, Judecătoria Chișinău este deschisă publicului, care are posibilitatea de a se informa despre toate evenimentele petrecute în cadrul instanței, rapoartele de activitate, datele de contact și alte informații utile pentru justițiabili, care sunt publicate cu regularitate și pot fi ușor accesate pe portalul național al instanțelor de judecată.

Au fost soluționate probleme majore de ordin economico-organizatoric prin reparația sediilor instanței judecătorești, crearea încăperilor specializate pentru lucrul cu minorii, pentru deservirea participanților la procesul de contribuire la desfășurarea Justiției (procurori, avocați, polițiști); pentru persoanele cu dizabilități (în special este vorba de blocurile sanitare specializate, construcția rampelor de acces, precum amplasarea sălilor

de judecată special destinate persoanelor cu dizabilități la etajul 1 al sediilor instanței); instalarea sistemelor computerizate ce asigură conexiunea prin teleconferință dintre Judecătoria Chișinău cu alte entități – instituții penitenciare, izolatoare de detenție preventivă, instanțe judecătorești ierarhic superioare etc.

Mai mult ca atât, în rezultatul conlucrării active cu unele organizații (USAID, OPEN JUSTICE, INJ) au fost primite, cu titlu gratuit, mobilier, dar și echipament tehnic performant.

Judecătoria Chișinău dispune de arhivă. A fost desfășurată o activitate de scanare și digitalizare a arhivei Judecătoriei Chișinău pentru perioada anilor 1960-2009, precum și formarea unei platforme unice de acces la materialele scanate din oricare sediu al instanței judecătorești. Securitatea arhivei este asigurată cu ușa din metal cu gratii și de sistem de supraveghere video.

Judecătoriei Chișinău mai dispune și de safeuri amplasate în birourile judecătorilor și birourile secretariatului instanței judecătorești, acestea la rândul său asigură păstrarea majorității dosarelor și a documentelor.

Mai mult decât, se reține și faptul că Judecătoria Chișinău dispune de servere, care este asigurat cu sisteme integrate de ventilare și sisteme de aer condiționat pentru buna funcționare.

Securitatea software a calculatoarelor instanței de judecată este asigurată de program de antivirus performant, care permanent actualizează baza de date și este monitorizat de către Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică.

În conformitate cu prevederile Regulamentului privind înregistrarea audio a ședințelor de judecată, aprobat prin Hotărârea Consiliului Superior al Magistraturii nr.338/13 din 12 aprilie 2013, în timpul examinării cauzelor se efectuează înregistrarea audio. Hotărârile emise de către judecătorii Judecătoriei Chișinău sunt publicate pe pagina web în conformitate cu cerințele Regulamentului cu privire la publicarea hotărârilor judecătorești pe pagina web, aprobat prin Hotărârea Consiliului Superior al Magistraturii nr.658/30 din 10 octombrie 2017.

Judecătorii și colaboratorii secretariatului instanței sunt implicați în diverse grupuri de lucru cu privire la modificarea cadrului normativ intern, modificarea legislației în cadrul Consiliului Superior al Magistraturii, Ministerului Justiției și alte organizații ale statului.

Totodata, instanța evoluează în calitate de instanță pilot în diferite proiecte și anume:

Potrivit Hotărârii Consiliului Superior al Magistraturii nr.198/10 din 17 aprilie 2018, Judecătoria Chișinău evoluează în calitate de instanță-pilot în vederea specializării judecătorilor pentru examinarea cauzelor privind traficul de ființe umane și crimele conexe.

În conformitate cu Hotărârea Consiliului Superior al Magistraturii nr.436/20 din 27 iunie 2017, Judecătoria Chișinău evoluează în calitate de instanță-pilot la Comisia Europeană pentru Eficiența Justiției.

Prin Hotărârea Consiliului Superior al Magistraturii nr.3/1 din 10 ianuarie 2017 Judecătoria Chișinău evoluează în calitate de instanță-pilot la specializarea judecătorilor, în toate sediile Judecătoriei Chișinău în materie civilă, comercială și de contencios administrativ, inclusiv complet specializat în contencios administrativ și judecători pentru cauzele secrete; în materie penală, de instrucție și contravențională, inclusiv complet specializat pe cauze penale cu implicarea minorilor.

Astfel, prin posibilitatea specializării judecătorilor, repartizarea uniformă a volumului de lucru între sediile instanței, Judecătoria Chișinău și-a propus sporirea capacității instituționale a acesteia, asigurarea utilizării cât mai eficiente a fondurilor publice disponibile și reducerea cheltuielilor de întreținere a sediilor instanței.

De asemenea Judecătoria Chișinău are menirea sporirii calității actului de justiție prin specializarea pe domenii de activitate, prin asigurarea eficienței desfășurării cursurilor de dezvoltare profesională, prin repartizarea uniformă a sarcinilor de lucru între judecători etc.

Mai mult decât atât, se reține că la data de 27 octombrie 2023 a fost încheiat un Acord de colaborare privind accesul la Sistemul Informațional Automatizat „Registrul persoanelor reținute, arestate și condamnate”, cu Administrația Națională a Penitenciarelor.

Acest acord prevede mai multe opțiuni ale părților privind utilizarea informațiilor din Sistemul Informațional Automatizat „Registrul persoanelor reținute, arestate și condamnate”, ce vizează persoanele deținute în sistemul administrației penitenciare.

Totodată, urmează a fi reținut că instanța judecătorească de mai mult timp se confrunta cu o fluctuație mare de specialiști, iar în scopul recrutării și menținerii personalului instanței în anul 2023 au fost întreprinse mai multe acțiuni și anume:

Judecătoria Chișinău a participat la Târgul locurilor de muncă, organizat de către Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă și Direcția generală ocuparea forței de muncă municipiul Chișinău. La eveniment au fost invitate persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă. Târgul locurilor de muncă prezintă oportunități atât pentru angajatori, cât și pentru persoane ce se află în căutarea unui loc de muncă, unde avem șansa unică de a încuraja dialogul între angajator și angajați. Persoanele au putut discuta cu angajatorii despre locurile de muncă vacante și condițiile de ocupare a acestora, li s-a explicat sarcinile de bază ale funcției și a cerințelor pentru ocuparea acesteia, aplicarea la concurs, depunerea dosarului de participare.

Mai mult, la solicitarea administrației instanței de către Agenția Forței de Muncă a fost organizată o ședință de recrutare a persoanelor aflate în căutarea unui loc de munca.

Paralel, pe pagina oficială a rețelelor de socializare se promovează funcțiile scoase la concurs cu regularitate.

La capitolul plăți salariale a fost formulată o adresare publică către Președintele RM, Guvernul RM, Ministerul Justiției RM cu privire la majorarea valorii de referință pentru angajați și drept urmare rectificării Bugetului de Stat pentru anul 2023, începând cu 01 octombrie 2023 valoare de referință pentru angajații a fost majorată de la 1900 lei la 2500 lei.

Mai mult, la 06 februarie 2023 Judecătoria Chișinău a obținut statutul de instituție gazdă conform Legii voluntariatului.

Astfel, pe parcursul anului 2023 în cadrul Judecătoriei Chișinău și-au desfășurat activitate de voluntariat aproximativ 70 persoane.

Voluntarii au posibilitatea pe parcursul desfășurării activității în cadrul instanței să cunoască procesele de bază, modul de organizare, să acumuleze experiență profesională, să-și formeze o opinie despre posibilitatea angajării în cadrul instanței judecătorești.

Judecătoria Chișinău are încheiate acorduri de colaborare cu instituțiile superioare de învățământ în baza principiului reciprocității, potrivit cărora studenții facultăților de drept au posibilitatea să desfășoare stagiul de practică în instanță, iar angajații instanței să-și facă studiile gratuite de masterat în cadrul instituțiilor de învățământ.

Periodic, sunt organizate întruniri cu reprezentanții instituțiilor statului, diverse organizații etc. în scopul îmbunătățirii activității, stabilirea mecanismelor de colaborare, eficientizarea practicii judiciare, au fost identificate soluții viabile pentru asigurarea unei mai bune cooperări în viitor între instanța judecătorească și justițiabilii, iar fiecare participant manifestând deschidere pentru discuții în grup, schimb de opinii sau cooperare în vederea stabilirii celor mai bune practici.

Interlocutorii prezenți și-au iterat o dorință comună de a colabora în viitor pentru a oferi justițiabililor remedii eficiente și acces efectiv la justiție, exprimând reciproc susținere, personalizată inclusiv conform dificultăților invocate de fiecare participant, iar împreună își vor conjuga toate eforturile în susținerea unei conlucrări durabile, care să răspundă și provocărilor viitorului.

La fel, Judecătoria Chișinău are un rol activ în dezvoltarea Sistemului Informațional Judiciar (în continuare – SIJ), înaintând mai multe demersuri față de Agenția de Administrare a Instanțelor Judecătorești, în vederea dezvoltării funcționalității acestuia, inclusiv prin interconexiunea SIJ cu alte sistemele informaționale de stat.

Urmează a fi reiterat că atât judecătorii, cât și colaboratorii Judecătoriei Chișinău sunt implicați activ în mai multe grupuri de lucru constituite de Consiliul Superior al

Magistraturii, iar primii fiind delegați suplimentar pentru participare la consultările publice în grupuri consultative.

La fel, urmează a fi reținut că mai mulți judecători din cadrul Judecătoriei Chișinău activează în calitate de formatori ai Institutului Național de Justiție, manifestând dorința de a forma audienții și beneficiarilor Institutului, care în fapt reprezintă noua generație de specialiști în domeniul jurisprudenței.

În lumina celor sus reflectate, Judecătoria Chișinău își propune îmbunătățirea următoarelor standarde:

- Performanța Judecătoriei Chișinău;
- Serviciile online – digitalizarea activității instanței judecătorești;
- Infrastructura instanței judecătorești;
- Managementul calității organizării instanței judecătorești;
- Comunicarea cu mass-media și publicul larg.

I. Îmbunătățirea performanței Judecătoriei Chișinău

Acțiunea 1.1. Introducerea mecanismelor de monitorizare a indicatorilor de performanță a Judecătoriei Chișinău

Indicatorii de performanță ai instanței judecătorești reprezintă instrumente de analiză a datelor despre eficiența, eficacitatea instanțelor judecătorești și calitatea actului de justiție, care permit documentarea progresului în atingerea obiectivelor de performanță și luarea deciziilor pentru a îmbunătăți procesele de gestionare a dosarelor în instanțele judecătorești.

Evaluarea performanței instanței judecătorești permite conducerii instanței să stabilească ținte sau obiective de performanță, să colecteze date, să le utilizeze pentru a evalua fluxul de dosare și performanța operațională, precum și să asigure corelarea dintre rezultatele performanței și motivele și scopurile pentru care există instanțele judecătorești.

Prin Hotărârea Consiliului Superior al Magistraturii nr. 854/37 din 19 decembrie 2017 au fost aprobate indicatorii de performanță judecătorească, după cum urmează:

- Rata de soluționare a dosarelor în perioada raportată.
- Rata de variație a stocului de cauze pendinte (CR).
- Durata lichidării stocului de cauze pendinte.
- Durata (vârsta) dosarelor pe rol.
- Examinarea în termen a dosarelor.
- Rata apelurilor.
- Rata deciziilor anulate.
- Rata deciziilor modificate.
- Sarcina per judecător.
- Rata eficacității.
- Rata personalului instanței per judecător.
- Costul mediu per dosar examinat.
- Rata ședințelor de judecată amânate.
- Cauze per personal.
- Angajamentul personalului.
- Rata dosarelor soluționate într-o singură ședință.
- Satisfacția utilizatorilor serviciilor instanței judecătorești.

Totodată, potrivit principiului gestionării performanței instanțelor judecătorești, statuat în Regulamentul privind standardele minime de calitate privind activitatea organizatorică și administrativă a judecătoriilor și curților de apel, aprobat prin Hotărârea Consiliului Superior al Magistraturii nr. 457/29 din 18 octombrie 2023, instanțele judecătorești urmează să monitorizeze performanța cu regularitate pentru a cunoaște cât de productive sunt, cât de bine răspund așteptărilor justițiabililor și în care domenii sunt necesare îmbunătățiri. Această analiză poate reprezenta un fundament solid pentru decizii strategice și operaționale atât la nivel de instanțe judecătorești, cât și la nivel de sistem judecătoresc, în general.

Cu acest deziderat, în vederea sporirii performanței și calității actului de justiție, președinte interimar al Judecătoriei Chișinău, Mitrofan Livia a emis Dispoziția nr. 23 din 12 decembrie 2023 cu privire la desemnarea persoanelor responsabile din cadrul secretariatului Judecătoriei Chișinău pentru asigurarea și monitorizarea respectării utilizării și introducerii corecte a datelor de către personalul instanței în Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor.

Prevederile Dispoziției adnotate, au ca scop utilizarea Modulului de Raportare Statistică Electronică, extragerea rapoartelor statistice electronice de activitate, inclusiv elaborarea rapoartelor de performanță a instanței judecătorești, reflectarea datelor statistice de activitate și de performanță corecte, precum și analiza datelor despre eficiența, eficacitatea Judecătoriei Chișinău și calitatea actului de justiție.

La momentul actual, în rezultatul analizării indicatorilor de performanță a Judecătoriei Chișinău pentru anul 2023 au fost identificate domeniile în care instanța judecătorească este mai puțin eficientă, astfel încât, Judecătoria Chișinău își propune implementarea în continuare a mecanismelor îndreptate spre atingerea obiectivelor de performanță și luarea deciziilor pentru a îmbunătăți procesele de gestionare a dosarelor în cadrul instanței.

Rezultat scontat: Monitorizarea continuă a introducerii corecte și depline a datelor în FIGD.

Responsabili de realizarea acțiunii:

- *sediul Central,*
- *sediul Centru,*
- *sediul Râșcani,*
- *sediul Ciocana,*
- *sediul Buiucani.*

Perioada de realizare a acțiunii: 12 decembrie 2023 – 01 iunie 2024.

Acțiunea 1.2. Identificarea și aplicarea măsurilor pentru creșterea ratei de variație a stocului de dosare pendinte.

Rata de variație a stocului de cauze pendinte (indicatorul CR) reprezintă raportul dintre cauzele noi și cauzele soluționate în decursul unei perioade, exprimat în procente. Indicatorul CR evaluează cum este gestionat fluxul de dosare.

Acest indicator arată dacă sistemul judiciar sau instanța judecătorească dispune de capacitățile necesare pentru a se confrunta cu fluxul cauzelor.

La capitolul dat, menționăm că, în perioada de la 01.01.2023 pînă la 14.12.2023 în cadrul Judecătoriei Chișinău au fost înregistrate 76 830 de dosare, fiind soluționate 76732 de cauze, astfel, încât, rata de variație a stocului de cauze pendinte constituie 99,87 %.

În contextul vizat, reținem că, potrivit Regulamentului privind standardele minime de calitate privind activitatea organizatorică și administrativă a judecătoriilor și curților de apel, aprobat prin Hotărârea Consiliului Superior al Magistraturii nr. 457/29 din 18 octombrie 2023, rata de variație a stocului de cauze pendinte urmează a fi de cel puțin 100 %.

Astfel, Judecătoria Chișinău va identifica mecanisme și va întreprinde măsuri îndreptate spre creșterea productivității instanței judecătorești și, respectiv, creșterea procentului de 99, 87 a stocului de dosare pendinte la un procent mai mare de 100%.

Rezultat scontat: Rata de variație a stocului de cauze pendinte (indicatorul CR) este mai mare de 100 %.

Responsabili de realizarea acțiunii:

- *sediul Central,*
- *sediul Centru,*
- *sediul Râșcani,*
- *sediul Ciocana,*
- *sediul Buiucani.*

Perioada de realizare a acțiunii: 01 ianuarie 2024 – 01 iunie 2024.

Acțiunea 1.3. Îmbunătățirea gradului de satisfacție a utilizatorilor serviciilor instanței judecătorești și angajamentului personalului instanței judecătorești (sondajul angajaților).

Satisfacția utilizatorilor serviciilor instanțelor judecătorești este un indicator care reflectă procentul de vizitatori ai instanțelor judecătorești care consideră că instanța oferă servicii judiciare accesibile, corecte, și servește intereselor cetățenilor.

Organizațiile publice, inclusiv Judecătoria Chișinău, utilizează, din ce în ce mai mult, percepțiile și opiniile celor care primesc servicii publice ca pe o sursă majoră de feedback privind performanța.

Această măsură globală măsoară performanța Judecătoriei Chișinău în domenii critice de acces la justiție, actualitate, corectitudine procedurală și eficiență generală a instanței judecătorești, așa cum se vede din perspectiva celor care sunt deserviți de aceasta într-o zi obișnuită.

Necesitatea sondajului de evaluare a gradului de satisfacție a utilizatorilor serviciilor instanțelor judecătorești a fost determinată de recomandările în domeniul măsurării calității justiției, adoptate de Comisia Europeană pentru Eficiența Justiției (CEPEJ) la 7 decembrie 2016, în cadrul celei de-a 28-a ședințe plenare a CEPEJ. Una din recomandări se referă la necesitatea introducerii unei culturi de măsurare a calității prin intermediul sondajelor realizate în rândul justițiabililor/avocaților.

Totodată, angajamentul personalului instanței judecătorești este un indicator care reflectă aprecierea de către personalul instanței de judecată a mediului de lucru și a relațiilor dintre angajați și conducerea instanței de judecată.

Angajații loiali au un impact direct asupra performanței instanței de judecată.

Indicatorul dat reprezintă un instrument de analiză a opiniei angajaților instanței de judecată privind motivarea și angajamentul lor de a presta servicii de calitate. Cunoașterea modului în care angajații percep locul lor de muncă și relațiile cu conducerea și colegii este esențială pentru facilitarea dezvoltării organizaționale și a schimbării.

Astfel, Judecătoria Chișinău va identifica mecanisme și va întreprinde măsuri îndreptate spre îndeplinirea recomandărilor și a răspunde așteptărilor atât din partea justițiabililor, cât și a angajaților, identificate în sondaje.

Rezultat scontat: Îmbunătățirea gradului de satisfacție a utilizatorilor serviciilor instanței judecătorești și angajamentului personalului instanței judecătorești.

Responsabili de realizarea acțiunii:

- sediul Central,
- sediul Centru,
- sediul Râșcani,
- sediul Ciocana,
- sediul Buiucani.

Perioada de realizare a acțiunii: 01 ianuarie 2024 – 31 decembrie 2024.

II. Îmbunătățirea serviciilor online – digitalizarea activității instanței judecătorești.

În cadrul reformei instituționale a sistemului judiciar, informatizarea a constituit o prioritate.

Prin hotărârea Guvernului nr. 794 din 01 august 2018 a fost aprobat Regulamentul privind organizarea și funcționarea Sistemului informațional judiciar, ce include mai multe componente, cum ar fi: Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor (PIGD), soluția informatică e-Dosar judiciar; Portalul Național al Instanțelor de Judecată (PNIJ) și soluția informatică a ședințelor de judecată.

Prin dezvoltarea Sistemului informațional judiciar se asigură un suport esențial procesului de modernizare a actului de justiție. Or, utilizarea tehnologiilor informaționale în activitatea instanțelor de judecată contribuie la accesibilitatea, transparența acestora și simplificarea proceselor de gestionare a fluxului de dosare în instanțe.

Totodată, implementarea soluțiilor IT este un proces continuu, care urmează a fi adaptat noilor cerințe de dezvoltare. Creșterea gradului de informatizare a sistemului judiciar reprezintă un instrument de eficientizare a activităților desfășurate în sistemul justiției.

Sistemele informaționale care facilitează comunicarea dintre instanțe și părți (de exemplu, depunerea on-line a cererilor și a altor acte, sistemul de videoconferință) pot contribui la reducerea întârzierilor și a costurilor suportate de justițiabili și, respectiv, la îmbunătățirea accesului la justiție. Astfel, comunicarea rapidă dintre unitățile sistemului judiciar, standardizarea procedurilor, accesul mai rapid la informație, calitatea acesteia, promptitudinea cu care se obține sunt argumente puternice pentru a moderniza acest sector, dar și pentru a elabora și aplica mecanisme de evaluare sistematică a impactului implementării acestora. Doar utilizarea tehnologiei informației și a comunicării în mediul judiciar poate mări eficiența administrării justiției.

Astfel, sistemul de justiție din Moldova per ansamblu și Judecătoria Chișinău în particular a înregistrat pe parcurs succese la capitolul digitalizare, persistă totuși carențe cu privire la implementarea soluțiilor digitale în procesul de desfășurare a justiției, iar cea mai importantă în acest sens ar fi – sistemul e-Dosar și judecătoria Chișinău optează pentru implementarea acestui program care ar îmbunătăți considerabil procesul de desfășurare a justiției, acestea fiind: *depunerea electronică a cererilor prin acces securizat al părților; semnarea electronică a documentelor anexate online; transmiterea electronică a tuturor materialelor dosarului; prezentarea probelor și distribuirea materialelor de pe dosar în formă electronică; accesarea dosarului online de către toți participanții la procesul de judecată; achitarea taxei de stat de către avocați prin intermediul platformei Mpay, inclusiv atașarea automată a confirmării de plată la dosar; primirea notificărilor cu privire la avansarea dosarului în cadrul instanței judecătorești, etc. să fie stabilită o ședință de judecată, o agendă comună în care judecătorul să vadă disponibilitatea părților, la fel și părțile să vadă când judecătorul planifică ședința de judecată.*

În prezent, transmiterea documentelor nu mai este limitată la utilizarea poștei obișnuite, ci se poate realiza mult mai ușor, prin intermediul poștei electronice. Comunicarea digitală este accesibilă, rapidă și ieftină. Nu mai este nevoie să te deplasezi la un oficiu poștal sau la sediul unei societăți de curierat, întrucât înscrisurile pot fi trimise de oriunde te-ai afla.

Actualmente, având în vedere că nu toate persoanele dețin cutii poștale electronice, respectiv adrese de e-mail, este foarte dificil să se realizeze comunicarea actelor de procedură majoritar sau exclusiv digital.

Cu toate acestea, considerăm că, în măsura în care este posibilă transmiterea actelor online, de către instanță, utilizarea poștei electronice vine la pachet cu multiple beneficii. Pe lângă cele expuse mai sus, legate de celeritatea procedurii și de comunicarea facilă cu justițiabilii/avocații, prin transmiterea online a actelor de

procedură s-ar micșora costurile și resursele extrem de mari ocazionate de comunicarea tradițională, prin poșta clasică.

Chiar dacă pare un deziderat greu de atins, modalitatea de citare prin intermediul poștei electronice, a fost reglementată deja de legiuitor și implementată, cert că nu față de toți participanții, doar față de cei ce dețin telefon, telegraf, prin poșta electronică sau fax. Însă ne-am dori în cadrul acestuia proiect să dezvoltăm și să aplicăm pe larg modalitatea de comunicare a hotărârilor judecătorești cu aplicarea semnăturii electronice, dacă partea a indicat instanței datele corespunzătoare în acest scop pentru nu a fi obligat de fiecare dată să meargă în instanța de judecată, aceasta creând mare disconfort și cheltuieli pentru instanță, pentru că trebuie să administreze aceste cereri, și pentru justițiabili pentru că trebuie să se deplaseze de mai multe ori la instanță.

La fel, din câte cunoaștem astăzi procedurile de executare în Registrul executorilor sunt digitalizate. *Faza de executare a hotărârilor judecătorești fie penală, civilă, contravențională sau administrativă este partea finală a procesului, de care la fel este responsabil judecătorul.*

Astăzi, instanța de judecată suportă cele mai multe cheltuieli și timp anume pentru actele pe care le înfăptuiește în faza de punere în executare a hotărârilor începând de la comunicare acestora pe suport de hârtie până la remitere pentru executare. Transmiterea electronică din oficiu a hotărârilor judecătorești pentru executare ar reduce esențial din cheltuielile instanței de judecată, precum și procesul de executare mai prompt.

De asemenea, vom opta pentru *conexiunea sistemelor de videoconferință și e-Dosar*. Soluția informatică e-Dosar automatizează posibilitatea de depunere a cererii în instanța de judecată în format electronic și de asigurare a accesului justițiabililor la materialele din dosar în format electronic.

Însă, pentru aceasta este necesar de a asigura instruirea personalului instanțelor judecătorești în utilizarea soluției informatice e-Dosar judiciar; informarea justițiabililor despre posibilitatea și avantajele depunerii actelor procesuale prin intermediul soluției informatice e-Dosar judiciar; înregistrarea și gestionarea actelor procesuale parvenite prin intermediul soluției informatice e-Dosar judiciar; examinarea solicitărilor depuse prin soluția informatică e-Dosar judiciar privind accesul la dosare.

Utilizarea sistemului de videoconferință. În prezent, legislația în vigoare prevede și înregistrarea video a ședințelor de judecată. Sistemul de videoconferință asigură posibilitatea participării la distanță a părților și participanților la proces în cadrul ședințelor de judecată. Sistemul de videoconferință este integrat cu Soluția informatică de înregistrare audio a ședințelor de judecată implementată în toate instanțele judecătorești.

Însă, pentru aceasta este necesar de a informa părțile și participanții la proces despre desfășurarea ședinței de judecată prin intermediul aplicației de videoconferință;

verificarea dispunerii de către părțile și participanții la proces a condițiilor tehnice necesare pentru desfășurarea ședinței de judecată prin intermediul aplicației de videoconferință; determinarea modalităților de identificare a părților/participanților la procesare participă la ședința de judecată online; asigurarea dreptului părților la discuții cu avocatul înainte de și în timpul ședințelor de judecată desfășurate în format online; asigurarea dreptului părților la servicii de interpretariat.

Prin urmare ne propunem achiziționarea în cadrul proiectului a camerelor video de capacitate înaltă pentru înregistrarea ședințelor în sălile de judecată cu posibilitatea stocării înregistrărilor.

Pe moment în cadrul judecătoriei Chișinău, fiecare judecător administrează dosarul său în Programul integrat de gestionare a dosarelor și se duce o evidență strictă a acțiunilor pe care le face. Însă nu toate ședințele de judecată sunt înregistrate cu Sistemul audio FEMIDA, dar în mare parte cu reportofoane, din lipsa echipamentului tehnic, ceea ce este foarte dificil și nu este întotdeauna un proces sigur. Prin urmare, ne propunem pentru implementarea acestor procese de digitalizare ca instanța de judecată să fie dotată cu echipamente IT care să poată răspunde la aceste provocări, utilizarea cu sisteme „SRS Femida” a sălilor de judecată, birourilor judecătorilor, deoarece majoritatea ședințelor de judecată sunt desfășurate chiar în birourile judecătorilor. Montarea sistemului „SRS Femida” în calculatoarele tuturor grefierilor, îmbunătățirea memoriei operative a computerelor pentru o mai rapidă accesare a „SRS Femida” și PCGD.

Obiective specifice:

- ✓ **Acțiunea 2.1** - Asigurarea îmbunătățirii continue a funcționalității Programului Integrat de Gestionare a Dosarelor (PIGD);
- ✓ **Acțiunea 2.2** - Implementarea aplicației informatice e-Dosar judiciar;
- ✓ **Acțiunea 2.3** - Extinderea aplicației de videoconferință în cadrul instanțelor judecătorești;
- ✓ **Acțiunea 2.4** - Facilitarea accesului persoanelor la justiție prin aplicarea tehnologiilor informaționale;
- ✓ **Acțiunea 2.5** - Asigurarea îmbunătățirii continue a funcționalității Sistemului informațional automatizat „Urmărire penală: e-Dosar” și realizarea interconexiunii cu alte sisteme informaționale;
- ✓ **Acțiunea 2.6** - Aplicarea softului analitic la efectuarea urmăririi penale pe cauze complexe;
- ✓ **Acțiunea 2.7** - Dezvoltarea și implementarea Sistemului informațional e-Executare;
- ✓ **Acțiunea 2.8** - Dezvoltarea și implementarea Sistemului informațional e-Reținere;
- ✓ **Acțiunea 2.9** - Optimizarea performanței sistemului informațional al datelor din cadrul sistemului de asistență juridică garantată de stat.
- ✓ **Acțiunea 2.10** - Îmbunătățirea mecanismului de acordare a serviciilor de traducere în sectorul justiției.

✓ **Acțiunea 2.11** - Implementarea politicilor de consolidare a securității cibernetice în corelație cu asigurarea unei justiții transparente.

✓ **Acțiunea 2.12** - Asigurarea instanței judecătorești cu echipamentul necesar pentru utilizarea Sistemului informațional judiciar.

Rezultatul scontat:

1. Infrastructura sistemelor informaționale din sectorul justiției dezvoltată și implementată;
2. Dezvoltarea/facilitarea comunicărilor electronice în sectorul justiției;
3. Securitatea cibernetică a informației gestionate de sistemul judiciar asigurată.

III. Îmbunătățirea infrastructurii Judecătoriei Chișinău

Acțiunea 3.1 - Judecătoria Chișinău își propune facilitarea accesului justițiabililor la serviciile instanței de judecată prin amplasarea unui post fix în zona de intrare (tip open space) cu angajat (host) cu atribuții de informare, consultare și direcționare, care să dispună de acces la baza de date generală a instanței (PIGD).

Angajații din cadrul Serviciului relații cu publicul, cu ținuta vestimentară și conduita cu caracter diplomatic și amabil, care va informa despre tipul și metodologia de întocmire a cererilor, va acorda suport la redactarea acestora, va oferi blanchete, va ghida asupra dislocației depunerii cererilor, va oferi informația privind ședințele de judecată, va forma punctul de legătură al justițiabililor cu alți angajați ai instanței judecătorești, etc. În afara timpului destinat comunicării cu justițiabilii, în cadrul aceluiași post dotat cu tehnica necesară, va perfecta scrisori, înregistra cereri de chemare în judecată.

Necesități: confecționarea și amenajarea mesei de recepție, cu panou, dotarea cu calculator, imprimantă multifuncțională, uniforma.

Acțiunea 3.2 - Dezvoltarea mecanismelor de implementare a conceptului ”instanțe prietenoase copiilor”, prin amenajarea unui spațiu/odaie destinată comunicării/audierii copiilor cu psihologul, judecătorul, părinte, a separării de agresor în decursul așteptării ședinței de judecată sau chiar pe durata implicării părintelui în ședință de judecată, în contextul prezentării justițiabililor cu copii.

Necesități: repararea/amenajarea spațiului, procurarea mobilierului pentru copii.

Acțiunea 3.3 - Înlesnirea accesului fizic al justițiabililor cu cărucioare (persoane cu dizabilități locomotorii, părinți cu copii în cărucioare) la serviciile instanței de judecată, care nu sunt neapărat antrenați în ședințele de judecată: punți de acces, deschiderea și amenajarea accesului liber la ascensor, instalarea barelor de susținere în camerele de baie pentru persoanele cu dizabilități locomotorii, amenajarea camerelor de baie cu soluții igienice de bază, capace și peliculă de unică folosință, instalarea de

scaun/canapea pentru alăptat și masă pentru suport și înfășat copii sau necesități de autodeservire.

Necesități: cheltuieli de reparație cosmetică, procurare echipament/canapea/suport.

Acțiunea 3.4 - Avantajarea integrării justițiabililor în activitatea instanței, prin instalarea în preajma zonei de recepție a dulapurilor cu uși transparente pentru haine și a celulelor cu uși transparente pentru geți, în bază de cod/cheie, a canapelelor pe holuri, a meselor pentru luarea de cunoștință cu dosare în toate sediile instanței după modelul sediului Buiucani nou al Judecătorei Chișinău.

Necesități: achiziționarea și instalarea dulapurilor, canapelelor.

Acțiunea 3.5 - Susținerea tehnică a justițiabililor, prin instalarea în preajma zonei de recepție a unui calculator cu imprimantă și punerea la dispoziție a până la 10 file A4, pentru posibilitatea de imprimare a unor acte, imagini, transcriere fișiere pe CD pentru prezentare la dosar.

Necesități: procurarea și instalarea a 5 calculatoare cu imprimante pentru fiecare sediu, masă și scaun, hârtie A4.

Acțiunea 3.6 - Dezvoltarea sistemului de videoconferință, prin instalarea a cel puțin unei camere video, care să capteze imaginea biroului/sălii de petrecere a ședinței și a unui monitor, pentru posibilitatea participării în ședință a persoanelor la distanță prin aplicații publice de acces la teleconferință, fapt ce va reduce numărul amînărilor ședințelor și tergiversarea examinării cauzelor.

Necesități: achiziționarea camerelor video cu rezoluție înaltă și a monitoarelor.

Acțiunea 3.7 - Promovarea transportului ecologic de acces la instanță, prin instalarea suportului metalic acoperit pentru parcare bicicletelor, monitorizat video, instalat în preajma sediului.

Necesități: achiziționarea suportului de parcare pentru biciclete și a camerei video de supraveghere, conectată la rețeaua existentă.

Acțiunea 3.8 - Coordonarea cu Agenția de Administrare a Instanțelor Judecătorești și contractarea instalării/deservirii aparatelor de cafea (cafea la 10 lei) și a coolerelor pentru apă cu pahare de unică folosință.

Necesități: mijloace bănești pentru achiziția apei și a paharelor.

Acțiunea 3.9 - Promovarea mecanismelor de instruire juridică generală, prin instalarea panourilor informaționale privind conduita în instanța de judecată și a broșurilor cu informația generală, dar esențială care să ghideze justițiabilul în instanță.

Necesități: confecționarea panourilor, broșurilor.

Acțiunea 3.10 - Susținerea acțiunilor ecologice privind reciclarea deșeurilor de hârtie, prin instalarea urnelor destinate exclusiv acumulării de hârtie uzată, acumularea acestei hârtii de la justițiabili și din partea angajaților instanței, cu transmiterea periodică pentru prelucrare.

Necesități: achiziționarea urnelor de acumulare și a tomberoanelor de acumulare, per sediu, cu coordonarea acumulării de către entități specializate.

IV. Îmbunătățirea managementul calității organizării Judecătoriei Chișinău

Doar o viziune comună poate contribui la realizarea cu succes a obiectivelor strategice identificate și reflectate în Planul de dezvoltare strategică a judecătoriei. Standardele de management al calității pentru activitatea instanței judecătorești, de asemenea, se axează pe autoevaluarea continuă a activității Judecătoriei Chișinău și identificarea domeniilor care necesită a fi perfecționate. Autoevaluarea va fi realizată anual cu implicarea tuturor judecătorilor și personalului din toate sediile Judecătoriei Chișinău.

Judecătoria Chișinău implementează noi standarde de administrare a Judecătoriei prin implementarea leadershipului, delegare de atribuții, implicarea activă a judecătorilor, crearea grupurilor de lucru și luarea deciziilor în mod transparent.

Acțiunea 4.1 - Administrarea prin consultare și elaborare

În acest sens, în cadrul Judecătoriei Chișinău au fost create mai multe grupuri de lucru, care participă în mod direct la administrarea instanței de judecată, la consultarea administrației dar și la alte procese care fac procesul de judecată mai eficient (grupuri de lucru de elaborare a cadrului normativ de pe lângă Ministerul Justiției, Consiliului Superior al Magistraturii).

În cadrul Judecătoriei Chișinău au fost create Grupul de lucru pentru perfectarea actelor în vederea depunerii cererii de participare la Programul "Instanțe de Judecată Model", în care au fost incluși judecători și angajați ai instanței de judecată din cadrul secretariatului. Astfel, în urma repartizării sarcinilor a fost elaborat prezentul plan.

Pe viitor ne propunem crearea unei grup de lucru consultativ care să participe activ la luarea deciziilor ce țin de administrarea instanțelor de judecată, la elaborarea viziunilor strategice, la elaborarea proiectelor, planurilor de activitate, astfel, încât să fie elaborate în final documente de politici complexe conforme necesităților tuturor angajaților.

În acest sens, urmează de elaborat un Plan de activitate a instanței de judecată anual și pus în executare astfel, încât la sfârșit de an, să avem niște obiective și indicatori clari și realizați.

E de menționat că unul din obiectivele Judecătoriei Chișinău este și elaborarea cadrului normativ intern astfel, încât procesul de administrare să fie transparent și efektiv. Prima acțiune în acest sens, a fost inițiată și anume modificarea statelor de personal, prin crearea subdiviziunii de contencios administrativ, subdiviziunii de comunicatori.

Acțiunea 4.2 - Asigurarea tehnico-materială

De asemenea, urmează de stabilit 2 priorități de bază a Judecătoriei Chișinău și anume asigurarea tehnico-materială și comunicarea internă și externă.

Cu referire la asigurarea tehnico-materială, reținem că la moment instanța judecătorească este finanțată din bugetul de stat și întâmpină dificultăți la alocarea resurselor financiare suficiente. Drept scop ne propune, ca instanța judecată prin modificarea statelor de personal să fie creată o funcție care va avea ca activitatea de bază elaborarea proiectelor în vederea atragerii investițiilor.

La moment ne propunem elaborarea proiectelor de dezvoltare a infrastructurii, de digitalizare (și a digitalizarea arhivei) și introducerea energiei verzi în instanța de judecată.

De asemenea, pentru a justifica alocarea mijloacelor bănești din bugetul de stat s-a inițiat procedura de inventariere și apreciere a calității tehnicii de calcul utilizate în instanța judecătorească, astfel, încât să fie convinse autoritățile de stat despre necesitatea alocării mijloacelor financiare pentru tehnica de calcul conform necesităților.

Acțiunea 4.3 - Auto-evaluarea

Toate procesele de administrare urmează să fie verificate prin auto-evaluare permanentă.

Drept urmare a activității, și pentru a asigura o consultare eficientă a administrației judecătoriei cu angajații, urmează să facem sondaje de opinie, printre angajați cu privire la modul de administrare a instanței, condițiile de muncă, dotarea tehnică, atmosfera de la locul de muncă, astfel, încât în dependență de răspunsurile acestora să fie constatate punctele slabe în administrarea instanței de judecată și punctele forte.

Acțiunea 4.4 – Conlucrarea

În partea ce ține de conlucrarea sediilor și serviciilor, Judecătoria Chișinău își propune crearea unor modalități rapide de comunicare, implementând un soft potrivit căruia comunicarea să aibă loc doar în mod electronic, reducând la maxim utilizarea hârtiei. În acest sens au fost întreprinse mai mult acțiuni, au fost emise 2 circulare cu privire la actualizarea poștelor de e-mail guvernamentale a angajaților și comunicarea printr-un mod on-line. Mai mult ca atât, în viitor ne propunem să analizăm necesitatea ținerii registrelor manuale și să implementăm registrele de activitate electronice.

În concluzie, un obiectiv de bază în administrarea instanței de judecată este reducerea la 0 a utilizării hârtiei în comunicarea printre sedii și luarea unor soluții prompte astfel, încât administrarea judecătorei Chișinău să fie efectivă.

În acest sens, urmează de organizat regulat ședințe de lucru cu șefii de secretariate pentru a discuta lacunele și problemele în administrarea sediilor.

Acțiunea 4.5 - Standarde managementului resurselor umane: recrutarea și menținerea personalului

Managementul resurselor umane urmează de construit pe un mecanism care să permită evaluarea performanțelor angajaților, promovarea acestora în funcții bazate pe merite, integritate și munca efectiv prestată.

În acest sens, în cadrul Judecătorei Chișinău, pentru recrutarea și menținerea angajaților își propune crearea unor condiții favorabile de muncă, comunicarea cu angajații și ascultarea viziunilor acestora, implicarea acestora în administrarea instanței de judecată.

Pentru recrutarea personalului, Judecătoria Chișinău implementează activ Legea cu privire la voluntariat, fiind unica instanța din țară acreditată în acest sens, astfel, în anul 2023, în Judecătoria Chișinău au efectuat voluntariatul 70 de persoane, care au fost antrenate în procesul de înfăptuire a justiției și care ulterior se angajează în judecătoria Chișinău.

De asemenea, Judecătoria Chișinău are încheiate, acordul de colaborare cu Universitatea de Stat din Moldova, Universitatea Liberă Internațională din Moldova, unde angajații Judecătorei Chișinău, care își fac studiile la fără frecvență, pot să fie transferați la studii în bază de buget. Adică sunt scutiți de la achitarea contractului, pentru studii de licență și de master. În acest sens, avem încheiate și 2 contracte cu Centrele de excelență pentru efectuarea practicii în cadrul Judecătorei Chișinău.

O altă activitatea de recrutare a personalului, este colaborarea cu Agenția pentru ocuparea forțelor de muncă, unde, în urma întrunirilor, prezentăm locurile vacante în cadrul Judecătorei Chișinău și beneficiile exercitării funcției. Tot în acest sens, colaborăm cu instituțiile de învățământ, efectuând întâlniri cu studenții acestora. Scopul principal al Judecătorei Chișinău, este de a atrage cadre competente, pentru a asigura calitatea actului de justiției și completarea tuturor funcțiilor vacante cu oameni competenți și integri.

O altă activitatea de recrutarea a personalului este informarea publică prin toate căile posibile despre ofertele de muncă a Judecătorei Chișinău și beneficiile funcției. Toate acțiunile ne-au ajutat de a asigura participarea la concurs a mai multor candidați, dacă inițial se prezentau la concurs câte 2-5 candidați, la ultimele 2 concursuri organizate au fost depuse 30 de cereri și respectiv 28 de cereri.

În partea ce ține de menținerea personalului, ne propunem, menținerea acestora pentru o perioadă îndelungată de timp, instruirea acestora. Considerăm că doar printr-o comunicare eficientă, retribuție a muncii după merite, evaluare și promovare proporțional efortului depus, poate asigura Judecătoria Chișinău cu angajați care să contribuie la ridicarea nivelului de încredere a instanței de judecată dar și a calității actului judecătoresc.

Acțiunea 4.6 - Standarde de instruire profesionale

Instruirea personalului instanței de judecată este cheia succesului oricărei activități. Numai cu oameni bine educați, instruiți, competenți poți stabili priorități înalte și a atinge orice obiective. În acest sens, în Judecătoria Chișinău a fost emisă o dispoziție prin care s-a reținut că instruirea angajaților conform orelor programate este necesară și în cazul în care aceștia nu se prezintă la ore, la care ei s-au programat, urmează să comunice instanței de judecată motivul neprezentării.

Mai mult ca atât, 2% din fondul salarial al Judecătoriei Chișinău pot fi folosiți pentru instruirea angajaților și în acest sens banii vor fi folosiți pentru studierea limbii engleze de către angajați. Reieșind din posibilitățile bugetare limitate, s-a efectuat o analiză a nivelului de cunoaștere a limbii engleză a fiecărui angajat și s-a solicitat Institutului Național al Justiției organizarea studiilor de engleză pentru angajații instanțelor de judecată.

Administrația Judecătoriei Chișinău, organizează seminare tematice a angajaților pe segmente înguste cum ar fi: secretul de stat, activitatea anti-teror.

E de menționat că în acest sens, accesul la bunele practici naționale și internaționale în domeniul managementului judecătoresc asigurat în contextul perfecționării actului de justiție, a stabilit necesitatea ca profesioniștii din sistemul judecătoresc din Republica Moldova să participe la schimburi de experiență cu omologi din străinătate. O astfel de practică ar putea duce la cunoașterea și implementarea în țară a unor mecanisme care s-au dovedit deja funcționale în alte sisteme judecătorești. Schimbul de bune practici cu instanțele judecătorești din alte state se va axa pe domenii precum managementul și administrarea instanțelor judecătorești, gestionarea dosarelor, motivarea hotărârilor. Schimbul de bune practici cu instanțele de peste hotarele Republicii Moldova va demara cu încheierea unor acorduri de schimb de bune practici și asistență reciprocă.

În final, Judecătoria Chișinău își propune elaborarea și implementarea unui Plan de instruire a angajaților astfel, încât să fie acoperite toate sferile de activitate a judecătoriei Chișinău.

Judecătoria Chișinău își propune să stabilească platforme de comunicare continuă cu instanțe de judecată, dar și cu reprezentanți ai autorităților responsabile de politicile din sistemul judecătoresc din alte state. Oportunitățile de schimb de bune practici și asistență reciprocă se vor realiza prin următoarele modalități: conferințe comune, vizite de studiu, schimb de specialiști. În urma activității de schimb de bune practici și

asistență reciprocă, vor fi realizate rapoarte, documente de sistematizare a propunerilor de îmbunătățire a serviciilor judiciare, propuneri de ajustare a cadrului legislativ. Recomandările formulate vor fi înaintate organelor centrale de specialitate cu atribuții de inițiativă legislativă sau cu competențe de modificare a cadrului normativ de specialitate.

E de menționat că în acest sens, au fost organizate mai multe discuții după cum urmează: cu executorii judecătorești, în partea ce ține de examinarea demersurilor executorilor judecătorești și a contestațiilor acțiunilor executorilor judecătorești; cu reprezentanții Biroului de probațiune, în partea ce ține de practica neuniformă în vederea stabilirii pedepselor prin cumulare; cu membrii Grupului de lucru de elaborare a Legii taxei de stat în partea ce ține de implementarea Legii taxei de stat recent aprobate; cu notarii în partea novațiilor din Codul civil cu privire la moștenire.

Mecanism de dezvoltare a liderismului la nivel de instanță implementat Judecătoria Chișinău își propune identificarea și aplicarea măsurilor cu caracter normativ intern și nenormativ de identificare, susținere, instruire continuă a personalului cu capacități de lider din cadrul instanței care, deși nu dețin funcții de conducere, pot fi delegați în exercitarea acestor funcții în situații de vacanță temporară a funcției publice de conducere sau în caz de absență temporară a funcționarului public de conducere. Sub aspect normativ, Judecătoria Chișinău, în acest sens, își propune actualizarea cadrului normativ intern. Sub aspect nenormativ, fiecare șef de subdiviziune al instanței de judecată are ca sarcină pregătirea continuă a unui specialist din cadrul subdiviziunii, care să posede capacități de management al subdiviziunii în caz de absență a persoanei cu funcție de conducere. Perspectiva delegării temporare a unei funcții de conducere impulsionează procesul de creștere a performanței și implică personalul în activități orientate spre autoperfecționare și instruire continuă.

Judecătoria Chișinău își propune fortificarea Procesului de identificare a riscurilor managementul instanței de judecată. Acesta își propune să descopere toate sursele posibile de risc, cu scopul eliminării sau diminuării probabilității și efectelor/impactului pe care acestea le pot produce. Numărul riscurilor crește proporțional cu complexitatea entității publice și cu numărul activităților desfășurate pentru atingerea obiectivelor. Riscurile trebuie identificate la orice nivel, unde se sesizează că există consecințe asupra atingerii obiectivelor și pot fi luate măsuri de soluționare a problemelor.

V. Îmbunătățirea comunicării cu mass-media și publicul larg.

Judecătoriile model sunt:

- ✦ *transparente* – ele își fac publice planurile, politicile, rezultatele serviciilor și modul de utilizare a resurselor;
- ✦ *consultative* – ele dau ascultare părerilor justițiabililor, judecătorilor și angajaților lor despre îmbunătățirea serviciilor;

- ✚ **inovatoare** – ele aplică tehnologii tot mai bune și îmbunătățesc constant aptitudinile angajaților de a oferi servicii, de a planifica, de a consulta și de a publica.

Dacă despre o judecătorie se poate spune că este transparentă, consultativă și inovatoare în serviciile sale, atunci ea poate fi numită cu adevărat o instanță model.

Sistemul judiciar îndeplinește rolul de serviciu public prin înfăptuirea actului de justiție și din acest punct de vedere este fundamentală furnizarea transparentă a tuturor informațiilor ce permit publicului să înțeleagă modul de funcționare al instanței și procedurile judiciare aplicabile.

Accesul la informațiile de interes public este asigurat, pe de o parte, prin comunicarea din oficiu a unor astfel de informații, prin postarea pe web-site-ul propriu a celor mai importante date care vizează activitatea instanței, iar pe de altă parte, prin soluționarea cererilor formulate de persoanele interesate.

În vederea asigurării legăturii instanței cu mijloacele de comunicare în masă, trebuie să fie delegat un judecător care să îndeplinească atribuția de purtător de cuvânt al instanței, iar acesta să fie asistat neapărat de un specialist în comunicare, angajat de instanța de judecată. La moment justiția se confruntă cu un deficit de imagine și încredere, iar progresele înregistrate nu au reușit să schimbe percepția publică. De aceea este foarte importantă focusarea atenției pe sistemul de comunicare a instanței cu publicul larg, sursele mass-media și petitionarii. Sunt necesare politici moderne de transparentizare a activității instanței și metode inovative de comunicare cu publicul larg, pentru a oferi servicii judiciare de calitate pentru cetățeni și promovarea imaginii judecătoriilor prietenoase oamenilor.

Pentru aceasta Judecătoria Chișinău își propune următoarele direcții de acțiune:

Acțiunea 5.1 - O judecătorie transparentă și responsabilă își face publică viziunea organizațională, scopul și obiectivele, precum și metodele prin care le realizează în conformitate cu valorile sale. Judecătoria trebuie să publice un raport destinat publicului larg, care prezintă informații despre viziunea sau scopul și obiectivele judecătoriei, care să conțină următoarele obiective de:

- a fi deschisă și accesibilă
- a oferi servicii judecătorești într-un mod eficient.
- a examina dosare într-un mod operativ și cu încadrarea în termene
- a asigura un proces adecvat și protecție egală în fața legii
- a fi independentă, păstrând răspunderea pentru performanță în fața societății.

Acțiunea 5.2 - O judecătorie transparentă și responsabilă își stabilește standarde explicite, evaluează performanța cu aceste standarde și publică rezultatele obținute. Aceste rapoarte trebuie să conțină informații detaliate cu privire la procesul de examinare a dosarelor prin referință la standarde explicite de performanță, cum ar fi: timpul necesar pentru examinarea unui dosar și costul examinării.

Acțiunea 5.3 - O judecătorie transparentă și responsabilă face public un plan strategic, care este revizuit cu regularitate, în paralel cu procesul de planificare bugetară a judecătoriei, cu participarea constantă a tuturor judecătorilor și angajaților. Cheia planificării strategice de succes este faptul de a lega viitorul ei direct de ciclul bugetar și de a implica în acest proces tot personalul judecătoriei.

Acțiunea 5.4 - O judecătorie transparentă și responsabilă dispune de un plan strategic care include o strategie de inovare urmărită în mod activ și îmbunătățită în permanență. În particular, tehnologia informației este un domeniu important de dezvoltare pentru judecătorii, în principal deoarece se consideră că tehnologia informației îmbunătățește eficiența și eficacitatea.

Acțiunea 5.5 - O judecătorie transparentă și responsabilă publică informații despre serviciile pe care le oferă, ne referim aici la site-uri Web cu motoare de căutare moderne și performante, cu formulare prestabilite ușor de completat (modele de cereri frecvente) sau pagini pe rețele de socializare populare care conțin informații foarte detaliate despre:

- judecătorii care activează în instanță;
- competențele judecătoriei;
- datele de contact ale judecătoriei;
- serviciile oferite părților litigante și publicului general;
- statistica performanței procesului de examinare a dosarelor;
- politicile și procesele utilizate pentru administrarea corespunzătoare a judecătoriei;
- copii de rapoarte și revizii anuale, care conțin și informații cu privire la buget;
- în cazul judecătoriilor care oferă accesul online, portaluri pentru depunerea documentelor și accesarea protocoalelor judecătorești și a altor servicii.
- instrumente online pentru apelarea la serviciile judecătoriilor fără ca cetățenii să fie nevoiți să depună materiale pe hârtie.

Acțiunea 5.6 - O judecătorie transparentă și responsabilă publică date privind activitățile și realizările sale principale, de exemplu sarcina de dosare, respectarea termenelor procesuale și continuitatea serviciilor. Raportul trebuie să conțină date consolidate despre indicatori comuni ai performanței judecătorești.

Acțiunea 5.7 - O judecătorie transparentă și responsabilă organizează întâlniri periodice cu justițiabilii pentru a obține sugestii privind îmbunătățirea serviciilor. Modelul cel mai răspândit este desemnarea unui comitet consultativ de avocați specialiști și reprezentanți ai comunității, care sunt cointeresați în activitatea instanței. În unele state, aceste comitete de justițiabili se reunesc de patru ori pe an. Judecătoriile cu aceste comitete le prețuiesc ca surse de idei și mijloace de a consulta liderii comunității cu privire la eventualele reforme în judecătorie.

Acțiunea 5.8 - O judecătorie transparentă și responsabilă organizează sondaje periodice în rândul justițiabililor și implementează schimbări de rigoare. Periodic, judecătoriile din alte state dezvoltate sondează, prin intermediul chestionarelor,

satisfacția justițiabililor cu serviciile judecătoreiei. Aceste sondaje se desfășoară mai rar decât o dată pe an, deoarece judecătoriile tind să se bazeze pe alte mecanisme de feedback, cum ar fi grupuri de justițiabili. Sondajele justițiabililor sunt deosebit de utile pentru subiecte legate de clădirile judecătoreilor, când justițiabilii pot menționa probleme specifice unei anumite clădiri sau localități.

Acțiunea 5.9 - O judecătorie transparentă și responsabilă dispune de o politică de soluționare a plângerilor și publică rapoarte privind modul de soluționare a plângerilor în armonie cu valorile ei. Judecătoria trebuie să dispună de o politică de soluționare a plângerilor împotriva judecătorilor sau a altor angajați ai judecătoreiei. Conform unei politici tipice de soluționare a plângerilor, cetățenii pot depune plângeri în scris către Președintele/vicepreședintele judecătoreiei. Fiecare plângere este examinată de un magistrat senior într-un anumit termen limitat, iar reclamantul are dreptul la un răspuns în scris din partea Președintelui judecătoreiei privind rezultatele examinării. Deși, deseori, judecătoriile se simt amenințate de plângeri, în practică, ele pot servi drept un mecanism util pentru abordarea diferențelor la nivel intern în calitatea serviciilor judecătoreiei. Majoritatea organizațiilor moderne încurajează depunerea plângerilor pentru a se menține la curent cu necesitățile beneficiarilor.

Acțiunea 5.10 - O judecătorie transparentă și responsabilă publică toate politicile sale judecătorești și administrative, printr-un ordin scris al președintelui judecătoreiei. Toate aceste politici sunt publicate și pe site-ul Web al judecătoreiei.

Acțiunea 5.11 - O judecătorie transparentă și responsabilă identifică și satisface necesitățile de instruire ale angajaților. La general, judecătoriile trebuie să investească considerabil în instruirea judecătorilor și a personalului administrativ. Multe judecătoreii își folosesc site-urile Web în calitate de mijloc de instruire, ținând cont de faptul că toți angajații judecătoreiei lucrează în principal la computer.

Acțiunea 5.12 - O judecătorie transparentă și responsabilă oferă informații de care angajații săi au nevoie pentru a lua decizii ce țin de activitățile judiciare și administrative. Judecătoriile trebuie să se asigure de faptul că fiecare judecător are acces la toate legile și textele legislative specializate, precum și la jurisprudență, ceea ce îi ajută să îmbunătățească calitatea hotărârilor pronunțate.

Acțiunea 5.13 - O judecătorie transparentă și responsabilă își desfășoară activitățile în clădiri adecvate și sigure cu acces fizic ușor. Judecătoriile trebuie să profite la maximum de tehnologia informației, trebuie să aibă un design modern al clădirilor pentru a îmbunătăți accesul fizic și informațional la serviciile judecătorești, trebuie să asigure accesul la informații prin metode care nu pretind necesitatea de a se deplasa la judecătorie.

Acțiunea 5.14 - O judecătorie transparentă și responsabilă, periodic, își examinează cheltuielile și acceptă audituri independente ale cheltuielilor și resurselor materiale.

VI. Dispoziții finale

Pentru Republica Moldova îmbunătățirea sectorului justiției a fost și rămâne o prioritate majoră care are o importanță covârșitoare pentru întreaga societate și constituie o condiție esențială pentru dezvoltarea cu adevărat a unei societăți democratice în care supremația legii și respectarea drepturilor și libertăților omului reprezintă valori supreme garantate.

Puterea judecătorească reprezintă forumul adecvat pentru asigurarea respectării drepturilor și stabilirea obligațiilor juridice. Fiind parte componentă a puterii de stat, puterea judecătorească influențează direct exercitarea drepturilor și libertăților omului, fapt ce impune asigurarea autonomiei și independenței sale.

În contextul vizat, obiectivele propuse de către Judecătoria Chișinău prin Planul de dezvoltare strategică în cauză, sunt absolut necesare într-un stat democratic, astfel, încât, orice instanță judecătorească din Republica Moldova urmând să tindă spre îmbunătățirea performanței instanței judecătorești în vederea asigurării serviciilor judiciare de calitate și consolidării conexiunii între instanțele judecătorești și justițiabilii, ceea ce constituie un postulat central al statului de drept.

Astfel, considerăm că atingerea obiectivelor incluse în Planul de dezvoltare strategică a Judecătoriei Chișinău pentru anii 2024-2026 vor spori în mod incontestabil nivelul de încredere a cetățenilor în justiție, în situația în care analiza percepției publice asupra justiției trebuie să cuprindă atât opiniile cetățenilor, ca beneficiari ai justiției, cât și cele ale reprezentanților sistemului judiciar.