



USAID
DIN PARTEA POPORULUI
AMERICAN

Evaluarea și monitorizarea rezultatelor de implementare a Planului de dezvoltare a Judecătoriei Model-Pilot Ungheni

PROIECTUL INSTANȚE JUDECĂTOREȘTI MODEL

26 IANUARIE 2023

Această prezentare a fost realizată cu sprijinul poporului american prin intermediul Agenției Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID). Conținutul prezentării este responsabilitatea Dexis Consulting Group și nu reflectă neapărat opinia USAID sau a Guvernului Statelor Unite ale Americii.



OBIECTIVELE ȘEDINȚEI

- ❑ Evaluarea activităților realizate și progreselor atinse;
- ❑ Evaluarea performanței instanței și resurselor avute în gestiune;
- ❑ Identificarea barierelor și problemelor care au împiedicat sau reținut realizarea anumitor progrese;
- ❑ Identificarea priorităților pentru trimestrul următor (ianuarie – martie 2023);





**Prezentarea și evaluarea rezultatelor
implementării Planului de dezvoltare a
Judecătoriei Ungheni**

DOMENIUL I: MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Obiectivul 1. Fortificarea capacităților de management și administrare judiciară în Judecătoria Ungheni

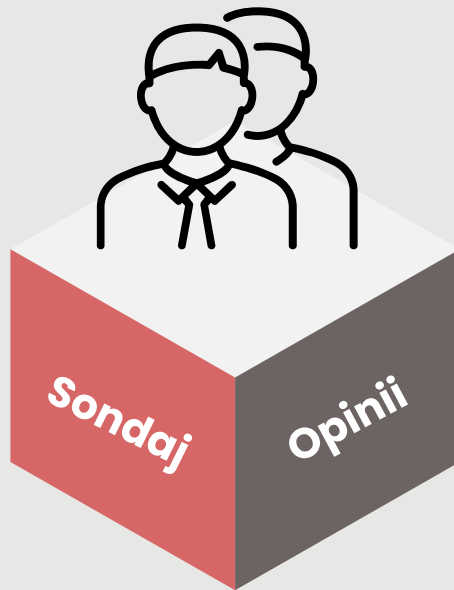
Acțiunea 1.2. Auto-evaluarea anuală a nivelului de satisfacție a judecătorilor și personalului judecătorei

Angajamentul personalului Judecătorei Ungheni (sondajul angajaților):

- Chestionar **online** completat de **33 de angajați**.

Acțiunea 1.3. Evaluarea nivelului de satisfacție a justițiabililor cu activitatea Judecătorei Ungheni

- Chestionarele Magenta completate de **108 justițiabili**.
- Chestionarele online completate în PIGD de **6 justițiabili**;



DOMENIUL I: MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Obiectivul 1. Fortificarea capacităților de management și administrare judiciară în Judecătoria Ungheni



Acțiunea 1.4. Elaborarea unui Plan de dezvoltare strategică a Judecătoriei Ungheni pentru anii 2022-2027

- **Planul de dezvoltare strategică a Judecătoriei Ungheni pentru anii 2023-2027** elaborat și plasat pe pagina web a instanței;

DOMENIUL I: MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Obiectivul 1. Fortificarea capacităților de management și administrare judiciară în Judecătoria Ungheni

Acțiunea 1.5. Sporirea coeziunii dintre angajații instanței prin activități de team building

- Team building de consolidare a echipei Judecătoriei Ungheni - 23 decembrie 2022.



Domeniul III: Implicarea comunității

Obiectivul 3.1 Îmbunătățirea coordonării și a cooperării între Judecătoria Ungheni și reprezentanții comunității



Acțiunea 3.1. Constituirea unei platforme de comunicare cu grupurile profesionale, autoritățile publice locale, mass-media și societatea civilă din circumscripția Judecătoriei Ungheni și realizarea întrunirilor periodice

- Cea de-a patra întrunire a reprezentanților Consiliului Consultativ al Judecătoriei Ungheni (justice.md) din 21 octombrie 2022, în cadrul căreia a fost prezentat Raportul privind monitorizarea ședințelor de judecată cu implicarea copiilor în Judecătoria Ungheni.

DOMENIUL IV: ACCESUL PUBLIC LA INFORMAȚII

Obiectivul 4. Creșterea accesului publicului la informația despre activitatea judecătorei



În baza Obiectivului de creștere a accesului publicului la informația despre activitatea judecătorei:

- Crearea unui profil al instanței pe Instagram

DOMENIUL IV: ACCESUL PUBLIC LA INFORMAȚII

Obiectivul 4. Creșterea accesului publicului la informația despre activitatea judecătoreiei



Utilizarea
instrumentelor
IT disponibile

Acțiunea 4.1 Elaborarea și publicarea materialelor informative cu privire la serviciile oferite de către judecătorie

Comunicarea Judecătorie Ungheni apreciată de Judecătoria Ploiești

- **Video animat:** Comportamentul și ținuta în ședința de judecată, Ce servicii oferă o judecătorie; Ciclul de viață a unui dosar, PNIJ, Sistemul judecătoresc din Republica Moldova.
- **Infografic:** - Știi cum este o instanță prietenoasă?
- Educație juridică prin film sport și discuții informale cu judecătorii.
- Ce servicii judiciare pune Judecătoria Ungheni la dispoziția victimelor violenței în familie?
- Rezultatele Campaniei de informare pentru victimele violenței în familie;

Explainer despre violența în familie;

DOMENIUL IV: ACCESUL PUBLIC LA INFORMAȚII

Obiectivul 4. Creșterea accesului publicului la informația despre activitatea judecătoreiei

Acțiunea 4.2. Dezvoltarea unei relații constructive cu mass-media prin colaborare continuă

- ***Turul de presă la Judecătoriile Bălți și Ungheni – 20 octombrie 2022;***
 - ❑ Judecătoria Ungheni – mai prietenoasă față de juriștiabili (*Expresul*);
 - ❑ Cu sprijinul USAID Judecătoria Ungheni s-a transformat (*Unghiul*);
 - ❑ VIDEO//Cu sprijinul USAID, judecătoriile Bălți și Ungheni s-au transformat, oferind servicii centrate pe om (*Gazeta de chișinău*);
 - ❑ FOTO, VIDEO Judecătoriile Bălți și Ungheni au devenit de nerecunoscut, grație sprijinului USAID/ (*Realitatea*);



DOMENIUL IV: ACCESUL PUBLIC LA INFORMAȚII

Obiectivul 4. Creșterea accesului publicului la informația despre activitatea judecătorei

Acțiunea 4.2. Dezvoltarea unei relații constructive cu mass-media prin colaborare continuă

❑JUDECĂTORIILE BĂLȚI ȘI UNGHENI OFERĂ SERVICII CENTRATE PE OM;

❑Judecătoriile Bălți și Ungheni au devenit de nerecunoscut, grație sprijinului USAID;

❑Cum s-au schimbat într-un an Judecătoriile Bălți și Ungheni;

❑TVNord Moldova - JUDECĂTORIILE BĂLȚI ȘI UNGHENI OFERĂ SERVICII CENTRATE PE OM.



DOMENIUL IV: ACCESUL PUBLIC LA INFORMAȚII

Obiectivul 4. Creșterea accesului publicului la informația despre activitatea judecătoreiei

Acțiunea 4.2. Dezvoltarea unei relații constructive cu mass-media prin colaborare continuă

Evenimente:

- Instruire pentru media locală despre comportamentul jurnaliștilor în instanțele de judecată. Instruirea a fost organizată de Asociația Presei Independente la 2 noiembrie 2022.
- Emisiunea “Esențial”, la TV NORD din 8 decembrie 2022: Cum s-a schimbat într-un an Judecătoreiei Ungheni;
- Emisiunea ”Esențial” la TV NORD din 19 decembrie 2022: Examinarea dosarelor de violență în familie la Judecătoriile din Bălți și Ungheni
- Reportaj **CLA Forum** (RO; RU) realizat de **TVNord Moldova.**



Atitudine
proactivă și
colaborare cu
alți actori-cheie

DOMENIUL IV: ACCESUL PUBLIC LA INFORMAȚII

Obiectivul 4. Creșterea accesului publicului la informația despre activitatea judecătoreii

Acțiunea 4.4. Elaborarea și postarea pe pagina web a instanței a modelelor tipizate de acte procesuale, imprimarea acestora și oferirea cetățenilor

- Publicarea modelului de Cerere privind aplicarea măsurilor de protecție în cazurile de violență în familie;
- Plasarea pe pagina web a instanței a informației utile pentru cetățeni, despre:
 - Ordonanța de protecție;
 - Violența în familie.



DOMENIUL V: COMUNICAREA CU PUBLICUL LARG ȘI EDUCAȚIA JURIDICĂ A CETĂȚENILOR

Obiectivul 5. Fortificarea capacității instanței de a comunica și contribui la educarea juridică a populației, inclusiv a grupurilor care au acces limitat la informații

Acțiunea 5.1. Educația juridică a justițiabililor prin oferirea consultațiilor tematiche la solicitare

Acțiunea 5.2. Informarea societății juvenile despre activitatea și serviciile publice prestate de Judecătoria Ungheni

- **Simularea unui proces de judecată** - au participat 17 voluntari anticorupție ai CNA și ai Agenției de administrare a instanțelor judecătorești, în cadrul activităților prilejuite de Săptămâna Anticorupție – **8 decembrie 2022.**
- **EDUCAȚIA JURIDICĂ A ELEVILOR CONTINUĂ** - instruirea elevilor Liceului teoretic „Vasile Alecsandri” din mun. Ungheni, în domeniul anticorupție, promovării respectului față de lege, a unui comportament integru și a unei atitudini civice responsabile în rândul generațiilor tinere – **16 decembrie 2022.**



DOMENIUL V: COMUNICAREA CU PUBLICUL LARG ȘI EDUCAȚIA JURIDICĂ A CETĂȚENILOR

Obiectivul 5. Fortificarea capacității instanței de a comunica și contribui la educarea juridică a populației, inclusiv a grupurilor care au acces limitat la informații

Acțiunea 5.3. Creșterea încrederii populației în actul de justiție prin informarea publicului larg despre activitatea instanței

- **Ziua Ușilor Deschise la Judecătoria Ungheni** – drept vizitatori au fost tinerii liceeni însoțiți de către conducătorii lor din cadrul liceelor teoretice „Mihai Eminescu”, „Gheorghe Asachi” și „Vasile Alecsandri”, municipiul Ungheni (25 octombrie 2022);



DOMENIUL V: COMUNICAREA CU PUBLICUL LARG ȘI EDUCAȚIA JURIDICĂ A CETĂȚENILOR

Obiectivul 5. Fortificarea capacității instanței de a comunica și contribui la educarea juridică a populației, inclusiv a grupurilor care au acces limitat la informații

Acțiunea 5.3. Creșterea încrederii populației în actul de justiție prin informarea publicului larg despre activitatea instanței

Colaborare cu Asociația pentru Drepturile Omului Lex XXI:

- **Evenimentul "O cafea cu un judecător"** a adunat mai mulți reprezentanți ai APL, instituțiilor de învățământ și societății civile, în incinta Judecătoriei Ungheni -29 octombrie 2022;
- **"Cunoaște instanța de judecată din localitatea ta"** - în semn de recunoștință, Judecătoria Ungheni a primit în dar un set de mantii pentru judecători;



DOMENIUL V: COMUNICAREA CU PUBLICUL LARG ȘI EDUCAȚIA JURIDICĂ A CETĂȚENILOR

Obiectivul 5. Fortificarea capacității instanței de a comunica și contribui la educarea juridică a populației, inclusiv a grupurilor care au acces limitat la informații

Acțiunea 5.3. Creșterea încrederii populației în actul de justiție prin informarea publicului larg despre activitatea instanței

Colaborare cu Clinica Juridică Bălți:

- Prezentarea Raportului privind monitorizarea ședințelor de judecată cu implicarea copiilor în Judecătoria Ungheni



DOMENIUL VI: DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ

Obiectivul 6. Creșterea accesului judecătorilor și personalului judecătorei la oportunități de dezvoltare profesională

- ATELIER „Integritatea: preconditione pentru prevenirea riscurilor de corupție” - 12 octombrie 2022;
- Judecătoriile Ungheni, Bălți și Edineț au făcut schimb de bune practici care le ajută să devină instanțe model – 3 noiembrie 2022;
- Vizita colegială a Judecătorei Ungheni la Judecătoria Bălți – 24 noiembrie 2022.



DOMENIUL VI: DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ

Obiectivul 6. Creșterea accesului judecătorilor și personalului judecătoreiei la oportunități de dezvoltare profesională



Acțiunea 6.1. Dezvoltarea capacității instanței de a se autoinstrui cu privire la funcționalitățile Sistemului informațional judiciar (SIJ)

- Instruirea angajaților Judecătoreiei Ungheni (utilizatorilor PIGD) în utilizarea noilor actualizări ale Programului Integrat de Gestionare a Dosarelor (PIGD) – 27 octombrie 2022.

DOMENIUL VI: DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ

Obiectivul 6. Creșterea accesului judecătorilor și personalului judecătorei la oportunități de dezvoltare profesională

Acțiunea 6.2. Capacitarea angajaților judecătorei în comunicarea cu toate categoriile de beneficiari și parteneri

- Seminar formare formatori cu genericul „Discurs public și comunicarea cu mass media” Modulul II, 2 persoane (5 – 7 octombrie 2022);



Domeniul VII: Servicii online

Obiectivul 7. Îmbunătățirea capacității Judecătoriei Ungheni de a oferi cetățenilor servicii online de acces la justiție

Acțiunea 7.1. Implementarea soluțiilor de videoconferință pentru organizarea ședințelor de judecată de la distanță

- Extinderea utilizării aplicației de videoconferință pentru mai multe categorii de participanți în cadrul judecătoriilor - model pilot, în baza Hotărârii CSM nr.239/19 din 23 noiembrie 2022;

Perioada de pilotare:
decembrie 2022 – mai 2023.



Domeniul VII: Servicii online

Obiectivul 7. Îmbunătățirea capacității Judecătoriei Ungheni de a oferi cetățenilor servicii online de acces la justiție

Acțiunea 7.4. Extinderea utilizării aplicației e-Dosar judiciar în circumscripția Judecătoriei Ungheni

➤ **3 acțiuni civile depuse inițial;**



PLANUL DE ACȚIUNI ȘI TERMENII DE REALIZARE A ACȚIUNILOR

Obiectivul 1. Fortificarea capacităților de management și administrare judiciară în Judecătoria Ungheni

	Acțiuni	Perioada de realizare a acțiunii									
		2021	2022				2023				
Managementul calității	Acțiunea 1.1. Familiarizarea judecătorilor și a personalului instanței cu privire la Cadrul Internațional de Excelență Judecătorească										
	Acțiunea 1.2. Auto-evaluarea anuală a nivelului de satisfacție a judecătorilor și personalului judecătorei										T4
	Acțiunea 1.3. Evaluarea nivelului de satisfacție a justițiabililor cu activitatea Judecătorei Ungheni										T4
	Acțiunea 1.4. Elaborarea unui Plan de dezvoltare strategică a Judecătorei Ungheni pentru anii 2022-2027										
	Acțiunea 1.5. Sporirea coeziunii dintre angajații instanței prin activități de team building										

Obiectivul 2. Creșterea performanței Judecătoriei Ungheni

Managementul performanței	Acțiunea 2.1. Introducerea mecanismelor de monitorizare a indicatorilor de performanță a Judecătoriei Ungheni						T 1			
	Acțiunea 2.2. Identificarea necesităților de ordin administrativ și legal pentru a eficientiza și fluidiza volumul de lucru al instanței									

Obiectivul 3. Îmbunătățirea coordonării și a cooperării între Judecătoria Ungheni și reprezentanții comunității

Implicarea comunității	Acțiunea 3.1. Constituirea unei platforme de comunicare cu grupurile profesionale, autoritățile publice locale, mass-media și societatea civilă din circumscripția Judecătoriei Ungheni și realizarea întrunirilor periodice						T2			
	Acțiunea 3.2. Crearea unui meniu electronic pe pagina web a instanței pentru a recepționa sugestii și propuneri cu referire la activitatea instanței						T 1			

Obiectivul 4. Creșterea accesului publicului la informația despre activitatea judecătorei

Accesul public la informații	Acțiunea 4.1. Elaborarea și publicarea materialelor informative cu privire la serviciile oferite de către judecătorie						T1			
	Acțiunea 4.2. Dezvoltarea unei relații constructive cu mass-media prin colaborare continuă						T1			
	Acțiunea 4.3. Facilitarea accesului justițiabililor la informația despre dosare						T1			
	Acțiunea 4.4. Elaborarea și postarea pe pagina web a instanței a modelelor tipizate de acte procesuale, imprimarea acestora și oferirea cetățenilor						T1			

Obiectivul 5. Fortificarea capacității instanței de a comunica și contribui la educarea juridică a populației, inclusiv a grupurilor care au acces limitat la informații

Comunicarea cu publicul larg și educația juridică a cetățenilor	Acțiunea 5.1. Educația juridică a justițiabililor prin oferirea consultațiilor tematice la solicitare						T1			
	Acțiunea 5.2. Informarea societății juvenile despre activitatea și serviciile publice prestate de Judecătoria Ungheni						T1			
	Acțiunea 5.3. Creșterea încrederii populației în actul de justiție prin informarea publicului larg despre activitatea instanței						T1			

Obiectivul 6. Creșterea accesului judecătorilor și personalului judecătorei la oportunități de dezvoltare profesională

Dezvoltarea profesională continuă	Acțiunea 6.1. Dezvoltarea capacității instanței de a se autoinstrui cu privire la funcționalitățile Sistemului informațional judiciar (SIJ)									
	Acțiunea 6.2. Capacitarea angajaților judecătorei în comunicarea cu toate categoriile de beneficiari și parteneri									
	Acțiunea 6.3. Dezvoltarea și implementarea unui instrument de evaluare a necesităților de instruire									

Obiectivul 7: Îmbunătățirea capacității Judecătoriei Ungheni de a oferi cetățenilor servicii online de acces la justiție

Servicii online	Acțiunea 7.1. Implementarea soluțiilor de videoconferință pentru organizarea ședințelor de judecată de la distanță									
	Acțiunea 7.2. Identificarea și raportarea necesităților de îmbunătățire a funcționalităților Sistemului informațional judiciar									
	Acțiunea 7.3. Digitalizarea arhivei Judecătoriei Ungheni									
	Acțiunea 7.4. Extinderea utilizării aplicației e-Dosar judiciar în circumscripția Judecătoriei Ungheni									
	Acțiunea 7.5. Dotarea Judecătoriei Ungheni cu un soft de transcriere a vocii în text „voice to text”									
	Acțiunea 7.6. Dotarea judecătoriei cu echipamente pentru traducere simultană									

Obiectivul 7: Îmbunătățirea capacității Judecătoriei Ungheni de a oferi cetățenilor servicii online de acces la justiție

	Acțiunea 7.7. Dotarea Judecătoriei Ungheni cu echipament necesar pentru realizarea activității judiciare performante						
--	---	--	--	--	--	--	--

Obiectivul 8: Asigurarea accesului facil al justițiabililor, inclusiv al grupurilor vulnerabile, la sediul Judecătoriei Ungheni

Managementul infrastructurii	Acțiunea 8.1. Îmbunătățirea accesibilității Judecătoriei Ungheni pentru persoane cu nevoi speciale și grupurile vulnerabile					T1			
-------------------------------------	--	--	--	--	--	----	--	--	--

Totalizatorul acțiunilor conform Planului de dezvoltare				
Acțiuni	2022			
realizate integral	11	18	19	23
realizate parțial	7	7	6	2
nerealizate	9	2	2	2
Total	27	27	27	27



Acțiuni prioritare IANUARIE - MARTIE

- **Acțiunea 1.3. Evaluarea nivelului de satisfacție a justițiabililor cu activitatea Judecătoriei Ungheni**
 - Expedierea Raportului final către instanță
- **Acțiunea 2.1. Introducerea mecanismelor de monitorizare a indicatorilor de performanță a Judecătoriei Ungheni**
 - Crearea grupului de monitorizare și evaluare a performanței
 - Instruirea membrilor grupului de lucru
 - Training pentru conducerea instanței în utilizarea procedurilor de monitorizare a performanței / INJ (21-24 martie 2023)
- **Acțiunea 3.2. Crearea unui meniu electronic pe pagina web a instanței pentru a recepționa sugestii și propuneri cu referire la activitatea instanței**
 - Instruirea în domeniul utilizării registrului online de petiții și sesizări (ianuarie-martie 2023);
- **Acțiunea 4.1. Elaborarea și publicarea materialelor informative cu privire la serviciile oferite de către judecătorie;**
 - Video animat: Cum se scrie o cerere de chemare în judecată, Procedura scrisă;
 - Raportul anual de activitate al instanței pentru justițiabili;
 - Infografice privind rezultatele studiului de satisfacție a justițiabililor;

Acțiuni prioritare IANUARIE - MARTIE

- **Acțiunea 4.2. Dezvoltarea unei relații constructive cu mass-media prin colaborare continuă**
 - Eveniment de presă privind raportul anual al Judecătoriei;
 - Eveniment de presă: raportul privind satisfacția justițiabililor.
- **Acțiunea 5.1. Educația juridică a justițiabililor prin oferirea consultațiilor tematice la solicitare**
- **Acțiunea 5.4. Creșterea încrederii populației în actul de justiție prin informarea publicului larg despre activitatea instanței**
 - Elaborarea comunicatelor
- **4Obiectivul 6. Creșterea accesului judecătorilor și personalului judecătoriei la oportunități de dezvoltare profesională**
 - Sesiunea de informare cu privire la elaborarea și implementarea planurilor de dezvoltare strategică – *17 februarie 2023. Participanți: Șefii de Secretariat ai judecătoriilor de prim nivel*

Acțiuni prioritare IANUARIE - MARTIE

- **Acțiunea 6.1. Dezvoltarea capacității instanței de a se autoinstrui cu privire la funcționalitățile Sistemului informațional judiciar (SIJ)**
 - Ateliere de instruire privind modificările PIGD
- **Acțiunea 7.1. Implementarea soluțiilor de videoconferință pentru organizarea ședințelor de judecată de la distanță**
 - Extinderea categoriilor de participanți pentru utilizarea aplicației de videoconferință în baza hotărârii CSM nr. 239/19 din 23 noiembrie 2022; **Perioada de pilotare:** decembrie 2022 – mai 2023
 - Procesul de monitorizare a pilotării extinderii videoconferinței
 - Desemnarea unui judecător, în calitate de persoana de contact
- **Acțiunea 7.4. Extinderea utilizării aplicației e-Dosar judiciar în circumscripția Judecătoriei Ungheni**

POSSIBILE ACȚIUNI SUPLIMENTARE PENTRU A FI INCLUSE ÎN PLANUL DE DEZVOLTARE

Acțiunile menite să contribuie la **Obiectivul 1**. Fortificarea capacităților de management și administrare judiciară în Judecătoria Ungheni și **Obiectivul 6**. Creșterea accesului judecătorilor și personalului judecătoreiei la oportunități de dezvoltare profesională

Sursa: sondajul automatizat privind Angajamentul personalului realizat în 2022:

- Când îmi fac lucrul bine, conducătorul meu îmi recunoaște meritele și îmi mulțumește? **3.79**
- În ultimele 6 luni, conducătorul a discutat cu mine despre performanța mea/dezvoltarea carierei? **3.21**
- Pe măsura ce obțin experiență, mi se deleagă responsabilități și sarcini noi? **3.97**
- Când este necesar, sunt încurajat să iau singur decizii pentru a executa sarcina? **3.79**

POSSIBILE ACȚIUNI SUPLIMENTARE PENTRU A FI INCLUSE ÎN PLANUL DE DEZVOLTARE

Acțiunile menite să contribuie la **Obiectivul 1**. Fortificarea capacităților de management și administrare judiciară în Judecătoria Ungheni

Sursa: Raport de autoevaluare din 2022:

- Obținem în mod regulat feedback de la judecători și personalul instanței **3.49**
- Avem sistem(e) de management al performanței pentru a încuraja judecătorii și personalul instanței să realizeze o muncă de înaltă calitate **3.43**
- Revizuim în mod regulat politicile instanței cu privire la cheltuielile de judecată, pentru a ne asigura că serviciile judiciare sunt accesibile **3.54**
- Colaborăm cu părțile interesate pentru a oferi servicii judecătorești accesibile din punct de vedere al costurilor **3.40**
- Eficientizăm procesele pentru a minimiza costurile pentru justițiabili **3.49**

POSSIBLE ACTIONS SUPPLEMENTARY TO BE INCLUDED IN THE DEVELOPMENT PLAN

Actions intended to contribute to **Objective 3**. Improvement of coordination and cooperation between the Ungheni County Court and the community representatives and **Objective 4**. Increasing public access to information about the court's activities

Sursa: Sondajul privind evaluarea satisfacției justițiabililor, realizat de Magenta Consulting, 2022:

68% din respondenți sunt de părere că judecătorii în cadrul proceselor judiciare dau dovadă de imparțialitate, ceea ce reprezintă **o scădere de 14 p.p. față de 2021 (82%)**.

Care afirmație descrie mai bine părerea dvs. privind imparțialitatea judecătorilor în cadrul proceselor judiciare? (un răspuns posibil)", %

