

**REGULAMENT**  
**privind standardele minime de calitate privind activitatea organizatorică și**  
**administrativă a judecătorilor și curților de apel**

**I. DISPOZIȚII GENERALE**

1. În sensul prezentelor standarde minime de calitate privind activitatea organizatorică și administrativă a judecătorilor și curților de apel sunt utilizate următoarele noțiuni:
  - a) angajamentul personalului – nivelul de satisfacție a personalului de calitate mediului lor de muncă și a relațiilor dintre angajații și conducerea instanțelor judecătorești;
  - b) auto-evaluarea instanțelor judecătorești - procesul de realizare a unui sondaj intern pentru a determina domeniile activității instanțelor judecătorești ce necesită a fi îmbunătățite;
  - c) evaluarea performanței instanțelor judecătorești - procesul de monitorizare, analiză și utilizare a datelor despre performanța instanțelor judecătorești pentru a îmbunătăți eficiența și eficacitatea activității acestora și a consolida încrederea justițiabililor în sistemul judecătoresc;
  - d) gestionarea fluxului de dosare – organizarea și coordonarea proceselor interne de lucru și a resurselor disponibile în vederea asigurării soluționării dosarelor în termene rezonabile și în mod echitabil;
  - e) infrastructura instanțelor judecătorești - ansamblul elementelor principale ale clădirilor instanțelor judecătorești și ale teritoriilor adiacente;
  - f) managementul calității - procesul de evaluare a calității activității instanței judecătorești prin intermediul măsurării anuale a angajamentului personalului și a judecătorilor, a percepțiilor justițiabililor aferente domeniilor de activitate ale instanțelor judecătorești, precum și de planificare și implementare a activităților de îmbunătățire identificate în baza rezultatelor obținute din evaluările specificate supra;
  - g) planificarea strategică - activitatea în cadrul căreia sunt definite misiunea și viziunea instanței, sunt formulate valorile fundamentale pe care instanța vrea să le respecte în activitatea sa și este descris modul ideal în care va funcționa instanța în viitor în baza unor obiective generale și specifice pe termen mediu;
  - h) servicii online – orice servicii și informații oferite justițiabililor prin Internet.
2. Prezentul Regulament stabilește un set de standarde minime de calitate în următoarele cinci domenii ale activității organizatorice și administrative ale judecătorilor și curților de apel: (1) performanța instanțelor judecătorești, (2) servicii online, (3) infrastructura instanțelor judecătorești, (4) managementul calității și (5) comunicarea cu mass-media și publicul larg.
3. Standardele minime de calitate, stabilite prin prezentul Regulament se bazează pe a treia ediție a Cadrului Internațional de Excelență Judecătorească (2020), Manualul CEPEJ pentru realizarea sondajelor privind gradul de satisfacție a utilizatorilor instanțelor judecătorești din statele membre ale Consiliului Europei (2010), Ghidul CEPEJ privind măsurarea calității justiției (2016), Manualul CEPEJ privind tablourile de bord ale instanțelor (2021), Liniile directe CEPEJ privind utilizarea videoconferinței în procesele judiciare (2021), Ghidul CEPEJ privind comunicarea cu mass-media și cu publicul pentru instanțele judecătorești și

autoritățile de urmărire penală (2018), aceste documente fiind aplicabile activității tuturor judecătorilor și curților de apel din Republica Moldova („instanțe judecătorești”).

4. Standardele minime reprezintă caracteristici cantitative și calitative definite în baza valorilor fundamentale ale sistemului judecătoresc și ale unei societăți democratice, având ca scop asigurarea desfășurării activității organizatorice și administrative a instanțelor judecătorești în conformitate cu prevederile Legii nr. 514/1995 privind organizarea judecătorească.

## **II. PRINCIPIILE ACTIVITĂȚII ORGANIZATORICE ȘI ADMINISTRATIVE A INSTANȚELOR JUDECĂTOREȘTI**

5. Activitatea organizatorică și administrativă a instanțelor judecătorești reprezintă un ansamblu de procese bine determinate, ce presupun metode și tehnici specifice de management, precum și abilități de aplicare a acestora, care contribuie la realizarea viziunilor strategice pe termen scurt, mediu și lung ale instanței judecătorești, motivarea și dinamismul angajaților și al judecătorilor și la o performanță sporită a instanței judecătorești.

6. Principiile de bază ale activității organizatorice și administrative a instanțelor judecătorești reprezintă ideile fundamentale ce stau la baza administrării instanțelor judecătorești și care creează temelia gestionării proceselor interne de lucru, gestionării dosarelor, managementului resurselor umane de o manieră care asigură atingerea scopurilor și obiectivelor pe care și le propune o instanță judecătorească să le atingă.

7. Principiul definirii clare a structurii organizaționale a instanței judecătorești - structura organizațională a instanței judecătorești reprezintă configurația internă și relațiile ce se stabilesc între elementele componente ale instituției în procesul de realizare a scopului și a obiectivelor stabilite. O structură organizațională bine definită permite instanțelor judecătorești să-și realizeze scopurile și obiectivele, să transmită un mesaj uniform publicului și contribuie la continuitate, consecvență și stabilitate în activitatea instanțelor judecătorești.

8. Principiul delimitării atribuțiilor șefilor secretariatelor – art. 16<sup>1</sup> și 45 din Legea nr. 514/1995 privind organizarea judecătorească prevăd o delimitare clară a atribuțiilor președinților instanțelor judecătorești și pentru șefii secretariatelor. Astfel, activitatea instanței judecătorești în domeniul înlăptuirii justiției este condusă de președintele instanței judecătorești, iar activitatea organizatorică și cea administrativă ale instanței sunt asigurate de șeful secretariatului instanței judecătorești.

9. Principiul pregătirii profesionale a personalului instanței judecătorești - judecătorii și personalul instanțelor judecătorești care afirmă și aplică standarde etice înalte și se prezintă ca profesioniști competenți în domeniul lor de activitate, reprezintă principala verigă în dezideratul de a asigura un grad înalt de încredere al publicului în sistemul judecătoresc. Totodată, atât judecătorii, cât și personalul instanțelor judecătorești trebuie să cunoască cu exactitate care sunt așteptările publicului față de performanța lor profesională și să fie familiarizați cu sistemele și instrumentele ce sunt aplicate pentru evaluarea acestei performanțe. În acest sens, conducerea instanțelor judecătorești va depune eforturi pentru a asigura accesul judecătorilor și al personalului instanțelor judecătorești la programe de dezvoltare profesională continuă, atât la nivel național, cât și internațional, pentru a consolida performanța și cunoștințele acestora în domeniile lor de activitate.

10. Principiul implicării judecătorilor și a personalului în procesul de luare a deciziilor privind administrarea instanței judecătorești - participarea judecătorilor și a angajaților în procesul de luare a deciziilor reduce riscul unor acțiuni autonome și detașate, care să nu țină cont de

deciziile adoptate la nivel de instanță judecătorească. Un proces incluziv de luare a deciziilor presupune implicarea la toate nivelele instituției și reduce la minimum percepția precum că factorii de decizie nu ar înțelege impactul deciziilor adoptate. Drept urmare, implicarea judecătorilor și a personalului instanțelor judecătorești în procesul de luare a deciziilor la nivel strategic, tactic și operațional reprezintă o premisă importantă pentru administrarea cu succes a instanțelor judecătorești.

11. Principiul transparenței și responsabilității în activitatea instanțelor judecătorești - Instanțele judecătorești trebuie să recunoască obligativitatea de a face publică informația privind activitatea pe care o desfășoară, în limitele permise de lege. O informație de interes public ține de informația statistică, ce-a legată de performanța instanțelor judecătorești și de educația juridică, astfel încât publicul să înțeleagă progresele înregistrate de instanțe și să cunoască mai multe despre modul de funcționare a instanțelor judecătorești. Aplicarea acestor măsuri demonstrează deschiderea instanțelor judecătorești și dorința lor de a fi responsabile, sporind, astfel, gradul de încredere a cetățenilor în activitatea instanțelor judecătorești.

12. Principiul clarității și uniformității procedurilor interne de lucru - Procedurile și procesele interne de lucru în instanțele judecătorești trebuie să fie simple și să asigure accesul facil al justițiabililor la informația despre dosare și procedurile judiciare. Chiar dacă ar putea fi aplicate proceduri diferite pentru tipuri diferite de dosare și categorii de solicitanți, este imperativă eliminarea procedurilor birocratice, excesive, ce ar determina rețineri în procesul de accesare a informației despre dosar.

13. Principiul gestionării performanței instanțelor judecătorești - instanțele judecătorești trebuie să dispună de resursele necesare pentru a-și realiza scopul și obiectivele stabilite. În acest sens, instanțele judecătorești își vor monitoriza 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.

14. Principiul suficienței resurselor umane, financiare și materiale a instanțelor judecătorești - instanțele judecătorești trebuie să dispună de resurse umane, financiare și materiale suficiente pentru a apăra drepturile și libertățile fundamentale ale omului, prevăzute de legea supremă, și a soluționa litigiile într-un mod independent și integru. Totodată, disponibilitatea resurselor necesare contribuie la o performanță înaltă a instanței judecătorești.

15. Principiul utilizării tehnologiilor informaționale în activitatea instanțelor judecătorești - condițiile socio-economice, ce sunt într-o continuă schimbare, și creșterea, în fiecare an, a numărului de dosare noi înregistrate în instanțele judecătorești determină necesitatea utilizării tehnologiilor informaționale de către cetățeni în interacțiunea lor cu instanțele judecătorești, care trebuie să ofere servicii ușor de accesat. În același timp, utilizarea tehnologiilor informaționale este crucială pentru simplificarea proceselor interne de lucru și a celor ce țin de gestionarea dosarelor prin automatizarea acestora. Instanțele judecătorești vor aplica cu regularitate practica de identificare și implementare a tehnologiilor de care au nevoie pentru a deveni mai eficiente și pentru a răspunde așteptărilor justițiabililor.

### **III. DOMENIUL 1 – PERFORMANȚA INSTANȚELOR JUDECĂTOREȘTI**

16. 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.

17. 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.

#### **18. Standardul de calitate 1 – Măsurarea eficienței instanțelor judecătorești**

**Descriere:** Prin Hotărârea CSM nr. 854/37 din 19 decembrie 2017 au fost aprobați 17 indicatori de performanță, printre care sunt indicatori de măsurare a eficienței instanțelor judecătorești, cum sunt rata de variație a stocului de cauze pendinte, durata examinării dosarelor, durata lichidării stocului de cauze pendinte, durata dosarelor pe rol și rata ședințelor de judecată amânate. Măsurarea eficienței derivă din înțelegerea că, pe lângă protejarea drepturilor cetățenilor și înfăptuirea justiției, activitatea instanțelor judecătorești reprezintă și un serviciu prestat cetățenilor comparabil cu alte servicii publice. Indicatorii de performanță ce măsoară eficiența se axează, în mare parte, pe evaluarea activității instanțelor judecătorești bazate pe servicii judiciare.

##### **Premise:**

- a) Stabilirea țăintelor pentru indicatorii de performanță;
- b) Analiza periodică de către judecători a propriei performanțe;
- c) Colectarea trimestrială de către șeful secretariatului a datelor despre performanța instanței judecătorești;
- d) Prezentarea datelor colectate președintelui instanței judecătorești.

**Rezultat:** Instanțele judecătorești examinează pe parcursul unui an un număr de dosare egal cu sau mai mare de numărul dosarelor înregistrate în acel an, aplicând tehnici de reducere a amânărilor.

#### **19. Standardul de calitate 2 – Analiza și evaluarea indicatorilor de performanță**

**Descriere:** Analiza și evaluarea indicatorilor de performanță reprezintă procesul la baza căruia sunt datele despre performanța instanțelor judecătorești evaluate pentru luarea deciziilor operaționale bazate pe date; analiza și evaluarea indicatorilor de performanță le permite conducătorilor instanțelor judecătorești să identifice domeniile în care instanța judecătorească este ineficientă, le oferă bază pentru decizii și politici instituționale, le asigură cu posibilități suplimentare de finanțare. Analiza datelor despre performanța instanțelor judecătorești și partajarea acestora cu publicul contribuie la creșterea gradului de încredere a cetățenilor în sistemul judecătoresc.

##### **Premise:**

- a) Instituirea unui grup de lucru privind analiza și evaluarea performanței instanței judecătorești, condus de președintele instanței judecătorești;
- b) Convocarea, cel puțin o dată la 6 luni, a membrilor grupului de lucru pentru analiza datelor despre performanța instanței judecătorești;
- c) Identificarea domeniilor de performanță care necesită a fi îmbunătățite ;
- d) Aplicarea măsurilor pentru îmbunătățirea performanței.

**Rezultat:** Instanțele judecătorești au creat și aplică mecanisme de analiză și evaluare a performanței și întreprind măsuri pentru creșterea eficienței lor.

## IV. DOMENIUL 2 – SERVICII ONLINE

20. Prin Hotărârea Guvernului nr. 794 din 1 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.

21. Utilizarea tehnologiilor informaționale în activitatea instanțelor judecătorești contribuie la accesibilitatea, transparența acestora și simplificarea proceselor de gestionare a fluxului de dosare în instanțe.

### 22. Standardul de calitate 3 – Utilizarea sistemului de videoconferință

**Descriere:** 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 (SIAS), implementată în toate instanțele judecătorești. Desfășurarea ședințelor de judecată prin intermediul sistemului de videoconferință se va realiza în conformitate cu prevederile Codului de procedură penală și ale Codului de procedură civilă cu respectarea garanțiilor procesuale ale părților și participanților la proces.

#### **Premise:**

- a) Informarea părților și participanților la proces despre desfășurarea ședinței de judecată prin intermediul aplicației de videoconferință;
- b) Verificarea dispunerii de către părțile și participanții la proces a condițiilor tehnice necesare pentru participarea la ședința de judecată desfășurată prin intermediul videoconferinței;
- c) Verificarea dacă părțile/participanții la proces au anumite îngrijorări ce țin de securitatea lor la locul de audiere online;
- d) Determinarea modalităților de identificare a părților/participanților la proces care participă la ședința de judecată online;
- e) Identificarea modalităților de transmitere a documentelor în timpul ședinței de judecată cu utilizarea aplicației de videoconferință;
- f) Asigurarea dreptului părților la discuții cu avocatul înainte de și în timpul ședinței de judecată desfășurate în format online;
- g) Asigurarea dreptului părților la servicii de interpretariat.

**Rezultat:** Rata de utilizare a sistemului de videoconferință în cadrul ședințelor de judecată este în creștere anual.

### 23. Standardul de calitate 4 – Utilizarea soluției informatice e-Dosar judiciar

**Descrierea:** Soluția informatică e-Dosar judiciar 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. Prin intermediul soluției informatice e-Dosar judiciar, justițiabilii pot depune cererea de chemare în instanța de judecată; achita taxa de stat prin intermediul Serviciului guvernamental de plăți electronice Mpay; depune probe la dosar în format electronic; accesa probe din dosar, dacă sunt persoane autorizate în acest sens; expedie și vizualiza notificări cu privire la evenimentele din dosar și accesa înregistrările audio ale ședințelor de judecată și alte acte judecătorești.

**Premise:**

- a) Instruirea personalului instanțelor judecătorești în utilizarea soluției informatice e-Dosar judiciar;
- b) Informarea justițiabililor despre posibilitatea și avantajele depunerii actelor procesuale prin intermediul soluției informatice e-Dosar judiciar;
- c) Înregistrarea și gestionarea actelor procesuale parvenite prin intermediul soluției informatice e-Dosar judiciar;
- d) Examinarea solicitărilor depuse prin soluția informatică e-Dosar judiciar privind accesul la dosare.

**Rezultat:** Numărul actelor procesuale depuse prin intermediul soluției informatice e-Dosar judiciar este în creștere anual.

**V. DOMENIUL 3 - INFRASTRUCTURA INSTANȚELOR-JUDECĂTOREȘTI**

24. Președinților și șefilor secretariatelor instanțelor judecătorești le revin cea mai mare parte de responsabilitate pentru funcționarea acestora, precum și pentru întreținerea și renovarea clădirilor instanțelor. Or, art. 45 alin. (3) lit. c), d), e) și f) din Legea nr. 514/1995 prevede că, șeful secretariatului instanței judecătorești gestionează mijloacele financiare alocate instanței, asigură administrarea și utilizarea optimă a resurselor financiare, materiale, intelectuale și informaționale în procesul implementării planurilor strategice de activitate ale instanței judecătorești, elaborează și prezintă spre aprobare președintelui instanței planurile strategice de activitate ale instanței judecătorești, precum și organizează și coordonează dezvoltarea și implementarea acestora. Totodată, potrivit pct. 11 lit. b) din Regulamentul cu privire la ordinea internă a instanțelor judecătorești, aprobat prin Hotărârea Consiliului Superior al Magistraturii nr. 503/17 din 3 iunie 2014, administrația instanțelor judecătorești are obligația să asigure salariații cu spațiu de lucru dotat cu tot necesarul pentru îndeplinirea sarcinilor ce revin fiecăruia, conform contractului individual de muncă.

25. Aspectele-cheie ce trebuie luate în considerație la proiectarea și amenajarea clădirilor instanțelor de judecată, pentru a asigura un mediu prietenos pentru justițiabili, care presupun anumite costuri și pornesc de la necesitățile justițiabililor în instanța de judecată, sunt în strânsă legătură cu aspectul exterior al clădirii instanței de judecată; zona de recepție; zonele de așteptare pentru justițiabili; sălile de ședințe; spațiile pentru examinarea documentelor; spațiile pentru avocați și procurori; spațiile securizate pentru victime și martori; spațiile pentru persoane reținute. Totodată, instanța judecătorească este responsabilă pentru menținerea unui mediu sigur și ordonat, asigurând paza sediilor, prevenirea și combaterea infracțiunilor și contravențiilor, ce sunt comise în instanță și sunt orientate împotriva ordinii publice și buneii desfășurări a ședințelor de judecată.

**26. Standardul de calitate 5 – Amenajarea exteriorului instanței judecătorești**

**Descriere:** Exteriorul clădirii instanței de judecată reflectă importanța sistemului judecătoresc și relația acestuia cu cetățenii, demnitatea și independența instanțelor de judecată și deschiderea sistemului judecătoresc către cetățeni. O fațadă exterioară curată și îngrijită contribuie la imaginea de stabilitate și sobrietate a sistemului judecătoresc. Teritoriul bine amenajat și întreținut împrejurul instanței contribuie la imaginea de ansamblu a clădirii. În amenajarea teritoriului trebuie să se folosească plantații indigene și să se ia în considerare cheltuielile de întreținere a acestora pe termen lung. Iluminarea trebuie să asigure siguranța cetățenilor la intrarea și ieșirea din clădire. Iluminarea trebuie să existe, de asemenea, și pe căile de acces pentru vehicule și pietoni. Indicatoarele exterioare trebuie să fie clare și vizibile publicului.

**Premise:**

- a) Utilizarea listelor de verificare standardizate pentru monitorizarea și evaluarea stării exteriorului clădirii și a teritoriului adiacent prevăzute în Hotărârea CSM nr. 75/6 din 15 aprilie 2022 cu privire la aprobarea Conceptului privind instanțe de judecată prietenoase justițiabililor;
- b) Coordonarea serviciilor de reparație și mentenanță, în contextul cadrului normativ național privind achizițiile publice și în limitele bugetului cheltuielilor operaționale și capitale ale instanței judecătorești pentru anul fiscal corespunzător;
- c) Participarea la planificarea proiectelor de construcție/renovare a exteriorului instanței judecătorești și a teritoriului adiacent;
- d) Gestionarea proiectelor de construcție/renovare a infrastructurii instanței judecătorești.

**Rezultat:** Clădirile instanțelor judecătorești și teritoriile adiacente sunt bine amenajate și corespund standardelor în domeniu.

## 27. Standardul de calitate 6 – Amenajarea zonelor de recepție și a spațiilor de așteptare

**Descrierea:** Intrarea principală, recepția și spațiile de așteptare sunt spații importante pentru asigurarea unei experiențe generale pozitive a vizitatorului instanței de judecată. Holul de la intrarea principală trebuie să fie suficient de mare pentru a permite deplasarea distanțată a justițiabililor către punctele de interes din instanță, asigurându-le, totodată, posibilitatea de a se informa din timp despre amplasarea căilor de acces spre direcția/secția de evidență și documentare procesuală și sălile de ședințe. Zonele de așteptare trebuie să fie echipate cu un număr suficient de scaune confortabile și durabile, care să fie poziționate în grupuri și să fie fixate de podea. Acestea trebuie să fie amplasate cât mai aproape posibil de zonele cel mai frecvent vizitate de public. Mărimea zonelor de așteptare și numărul de scaune trebuie să fie proporționale cu numărul zilnic de vizitatori. În același timp, în instanță trebuie să existe servicii de pază ce asigură menținerea unui mediu sigur și ordonat, atât pentru justițiabili, cât și pentru angajați.

### **Premise:**

- a) Utilizarea listelor de verificare standardizate pentru monitorizarea și evaluarea stării zonelor de recepție și a spațiilor de așteptare prevăzute în Hotărârea CSM nr. 75/6 din 15 aprilie 2022 cu privire la aprobarea Conceptului privind instanțe de judecată prietenoase justițiabililor;
- b) Coordonarea serviciilor de reparație și mentenanță, în contextul cadrului normativ național privind achizițiile publice și în limitele bugetului cheltuielilor operaționale și capitale al instanței judecătorești pentru anul fiscal corespunzător;
- c) Participarea la planificarea proiectelor de construcție/renovare a zonelor de recepție și a spațiilor de așteptare;
- d) Gestionarea proiectelor de construcție/renovare a infrastructurii instanței judecătorești;
- e) Asigurarea prestării serviciilor de pază a instanței judecătorești.

**Rezultat:** Zonele de recepție și spațiile de așteptare sunt amenajate și corespund standardelor în domeniu.

## 28. Standardul de calitate 7 – Instanțele judecătorești sunt receptive față de necesitățile persoanelor cu dizabilități

**Descrierea:** Asigurarea accesibilității fizice și informaționale a sistemului judecătoresc implică obligația instanțelor judecătorești de a identifica și elimina barierele în accesarea justiției pentru persoane cu diferite tipuri de dizabilitate, inclusiv barierele arhitecturale (eliminarea obstacolelor pe căile de circulație, instalarea rampelor de acces, a pavajului tactil, marcarea cu ajutorul culorilor contrastante, afișarea indicatoarelor și pictogramelor informative), furnizarea

de materiale în formate alternative de comunicare (limbajul Braille, limbajul semnelor, limbajul simplu și ușor de înțeles), accesibilitatea site-urilor web a instituțiilor de drept, utilizarea tehnologiilor asistive.

**Premise:**

- a) Utilizarea listelor de verificare standardizate pentru monitorizarea și evaluarea răspunsului la necesitățile persoanelor cu dizabilități prevăzute în Hotărârea CSM nr. 75/6 din 15 aprilie 2022 cu privire la aprobarea Conceptului privind instanțe de judecată prietenoase justițiabililor;
- b) Coordonarea serviciilor de reparație și mentenanță, în contextul cadrului normativ național privind achizițiile publice și în limitele bugetului cheltuielilor operaționale și capitale al instanței judecătorești pentru anul fiscal corespunzător;
- c) Participarea la planificarea proiectelor de construcție/renovare pentru a adapta spațiile instanței judecătorești la necesitățile persoanelor cu dizabilități;
- d) Gestionarea proiectelor de construcție/renovare a infrastructurii instanței judecătorești;
- e) Cooperarea cu ONG-urile specializate în asistența pentru persoanele cu dizabilități.

**Rezultat:** Instanțele judecătorești întreprind măsuri pentru a răspunde necesităților persoanelor cu dizabilități.

## VI. DOMENIUL 4 – MANAGEMENTUL CALITĂȚII

29. De regulă, termenul „calitate” este aplicat în sistemul judecătoresc, în special, pentru a indica argumentarea juridică, identificarea erorilor comise de către judecători, pentru a determina produsul final al unei judecătoriai – de exemplu, o hotărâre adoptată de un judecător și existența unui sistem de apel, fiind vorba de „calitate judiciară”. Această abordare, însă, nu ia în considerație și alte elemente, cum sunt calitatea organizării instanțelor sau așteptările și nivelul de satisfacție a utilizatorilor instanțelor judecătorești.

30. Managementul calității organizării instanțelor judecătorești reprezintă un sistem de management strategic și comprehensiv implementat pentru a monitoriza și menține gradul înalt de satisfacție a justițiabililor privind activitatea instanțelor judecătorești, care presupune implicarea conducătorilor și a personalului și utilizarea metodelor cantitative de evaluare, ce stau la baza dezvoltării continue a proceselor instituționale.

### 31. **Standardul de calitate 8 – Planificarea strategică pe termen mediu**

**Descriere:** Planificarea strategică este o activitate prin care sunt definite misiunea și viziunea instanțelor judecătorești, sunt formulate valorile fundamentale pe care instanța și-a propus să le respecte în activitatea sa și este descris modul ideal în care va funcționa instanța în viitor. Planificarea strategică este un proces dinamic, ce include nu doar definirea misiunii, a scopurilor și a obiectivelor și întocmirea și publicarea unui plan, ci și o evaluare continuă a progresului și ajustarea cursului, pentru a păstra direcția corectă și revizuirea planului, pentru a ne asigura de faptul că scopurile identificate își păstrează relevanța și rămân fezabile atunci când circumstanțele se schimbă.

**Premise:**

- a) Crearea grupului de planificare strategică;
- b) Definirea viziunii și misiunii instanței judecătorești;
- c) Identificarea direcțiilor și obiectivelor strategice;
- d) Aprobarea planului de dezvoltare strategică;



- e) Monitorizarea și evaluarea gradului de implementare a planului de dezvoltare strategică;
- f) Actualizarea planului de dezvoltare strategică, în dependență de necesitățile instanței judecătorești;

**Rezultat:** Instanțele judecătorești au elaborat și implementează planuri de dezvoltare strategică.

### 32. Standardul de calitate 9 – Auto-evaluarea internă în cadrul instanței judecătorești

**Descriere:** Auto-evaluarea reprezintă procesul prin intermediul căruia este evaluată activitatea instanței judecătorești în mai multe domenii, iar rezultatele evaluării permit identificarea domeniilor care necesită a fi îmbunătățite și măsurarea progresului în cadrul proceselor ulterioare de auto-evaluare. Chestionarul de auto-evaluare este elaborat în baza metodologiei Cadrului Internațional de Excelență Judecătorească (CIEJ).

**Premise:**

- a) Distribuirea chestionarului de auto-evaluare tuturor angajaților și judecătorilor
- b) Completarea chestionarului și analiza rezultatelor
- c) Identificarea domeniilor care necesită a fi îmbunătățite
- d) Documentarea și implementarea îmbunătățirilor.

**Rezultat:** Instanțele judecătorești desfășoară anual auto-evaluarea și analizează rezultatele.

### 33. Standardul de calitate 10 - Evaluarea gradului de satisfacție a justițiabililor și avocaților de activitatea instanței judecătorești

**Descriere:** Evaluarea gradului de satisfacție a justițiabililor și avocaților de activitatea instanței judecătorești reprezintă procesul, în cadrul căruia este aplicat un instrument integrat în PIGD, ce permite colectarea anuală a datelor despre percepțiile justițiabililor și ale avocaților ce țin de activitatea instanțelor judecătorești, procesarea acestor rezultate și prezentarea lor grafică în PIGD.

**Premise:**

- a) Distribuirea chestionarului de evaluare prin intermediul PIGD
- b) Analiza rezultatelor evaluării gradului de satisfacție a justițiabililor și avocaților de activitatea instanței judecătorești
- c) Identificarea domeniilor care necesită a fi îmbunătățite
- d) Documentarea și implementarea îmbunătățirilor.

**Rezultat:** Instanțele judecătorești desfășoară anual evaluarea gradului de satisfacție a justițiabililor și avocaților și analizează rezultatele.

### 34. Standardul de calitate 11 - Evaluarea angajamentului judecătorilor și al personalului instanței judecătorești

**Descriere:** Evaluarea angajamentului judecătorilor și al personalului instanței judecătorești reprezintă procesul în cadrul căruia este aplicat un instrument integrat în PIGD, ce permite colectarea anuală a datelor despre percepțiile angajaților și ale judecătorilor ce țin de mediul lor și relațiile de muncă.

**Premise:**

- a) Distribuirea prin PIGD a chestionarului de evaluare tuturor angajaților și judecătorilor;

- b) Completarea chestionarului și analiza rezultatelor;
- c) Identificarea domeniilor care necesită a fi îmbunătățite;
- d) Documentarea și implementarea îmbunătățirilor.

**Rezultat:** Instanțele judecătorești desfășoară anual evaluarea angajamentului judecătorilor și al personalului și analizează rezultatele.

## **VII. DOMENIUL 5 – COMUNICAREA CU MASS-MEDIA ȘI PUBLICUL LARG**

35. Mass-media și societatea manifestă un interes tot mai mare față de activitatea instanțelor judecătorești și cer să fie informate. Transparența este esențială pentru funcționarea eficientă a sistemului judecătoresc, asigurând încrederea și respectul publicului și promovând imaginea pozitivă a instanțelor judecătorești. Încrederea publicului în justiție depinde, de asemenea, de înțelegerea activității instanțelor judecătorești, care este și o condiție pentru accesul cetățenilor la justiție. În aceste condiții, instanțele trebuie să facă față provocărilor cu privire la informare și comunicare.

36. Cel mai important aspect al comunicării instanțelor judecătorești ține de informațiile oferite publicului și mass-mediei cu privire la activitatea instanțelor sau soluțiile pronunțate în dosare de interes public. De fiecare dată, mass-media și publicul așteaptă de la reprezentanții responsabili din cadrul sistemului judiciar informații publice care să conțină elementele necesare pentru înțelegerea problemei și/sau validarea sau invalidarea informațiilor care sunt deja cunoscute public.

### **37. Standardul de calitate 12 – Gestionarea comunicării și colaborării cu mass-media**

**Descriere:** Gestionarea comunicării și colaborării cu mass-media reprezintă procesul de planificare, coordonare și organizare a evenimentelor în parteneriat cu mass-media sau de informare a mass-mediei referitor la activitatea instanței judecătorești cu suportul persoanelor responsabile de comunicare din cadrul instanțelor judecătorești. Acest proces contribuie la asigurarea transparenței activității instanțelor judecătorești și la informarea corectă despre rezultatele și provocările sistemului.

#### **Premise:**

- a) Angajarea/contractarea unui(unei) specialist(e) în domeniul comunicării;
- b) Manifestarea deschiderii față de comunicarea cu mass-media;
- c) Organizarea evenimentelor cu participarea mass-mediei;
- d) Întocmirea și expedierea comunicatelor de presă.

**Rezultat:** Mass-media publică și distribuie informațiile prezentate de instanța judecătorească în cadrul evenimentelor sau comunicatele de presă.

### **38. Standardul de calitate 13 – Gestionarea comunicării și colaborării cu publicul**

**Descriere:** Gestionarea comunicării și colaborării cu publicul reprezintă procesul de planificare, coordonare și organizare a evenimentelor pentru public și cu participarea acestuia, de elaborare și publicare a materialelor informative despre activitatea instanței judecătorești sau de educație juridică pentru public, precum și de organizare a procesului de ghidare a justițiabililor în interiorul instanței judecătorești.

**Premise:**

- a) Crearea unei recepții la intrarea în instanța de judecată și desemnarea unui(unei) angajat(e) pentru informarea și ghidarea justițiabililor;
- b) Crearea și utilizarea platformelor de comunicare online pentru interacțiune constantă cu publicul;
- c) Organizarea evenimentelor de educație juridică;
- d) Elaborarea și publicarea/distribuirea materialelor informative de educație juridică.

**Rezultat:** Publicul participă la evenimentele organizate de instanța judecătorească și este informat prin diverse canale despre activitatea acesteia, precum și are acces la informații utile de educație juridică.

## **VIII. PROCEDURA DE VERIFICARE A APLICĂRII STANDARDDELOR MINIME DE CALITATE**

39. În condițiile art. 7<sup>2</sup> din Legea nr. 947/1996 cu privire la Consiliul Superior al Magistraturii, în cadrul verificării activității organizatorice a instanțelor judecătorești la îndeplinirea justiției, Inspekția judiciară verifică, cel puțin o dată la 3 ani, îndeplinirea de către instanțele judecătorești a standardelor minime de calitate în următoarele domenii de evaluare: *performanța instanțelor judecătorești, servicii online și infrastructura instanțelor judecătorești.*

40. Verificarea de către Inspekția judiciară a îndeplinirii standardelor minime de calitate poate avea loc doar în cadrul unui control complex cu caracter planificat, în baza planurilor anuale de verificare a instanțelor judecătorești.

41. Pentru prima evaluare în baza prezentului Regulament, perioada de evaluare a domeniilor *performanța instanțelor judecătorești și serviciile online* va cuprinde ultimii doi ani calendaristici, iar pentru evaluările ulterioare – ultimii trei ani calendaristici. Evaluarea domeniului *infrastructura instanțelor judecătorești* se va baza pe situația valabilă la data întocmirii actului de control.

42. Cu cel puțin o lună înainte de data planificată a efectuării controlului complex, instanța judecătorească vizată va expedia în adresa Inspekției judiciare un raport ce va conține date privind îndeplinirea standardelor minime de calitate în domeniile de evaluare respective.

43. După încheierea de către Inspekția judiciară a controlului complex cu caracter planificat, dar nu mai târziu de o lună de la data încheierii acestuia, Inspekția judiciară va întocmi un proiect al actului de control, conform art. 7<sup>2</sup> alin. (6) din Legea nr. 947/1996 cu privire la Consiliul Superior al Magistraturii, care va include și constatări referitor la gradul de îndeplinire de către instanța judecătorească verificată a standardelor minime de calitate în cele trei domenii de evaluare indicate în punctul 39 al prezentului Regulament, concluzii și, după caz, recomandări de înlăturare a neajunsurilor identificate.

44. În termen de 10 zile lucrătoare de la data prezentării obiecțiilor din partea instanței judecătorești vizate sau din data expirării termenului pentru prezentarea acestora, Inspekția judiciară va întocmi actul final al controlului, ce va publica pe pagina web a Consiliului

Superior al Magistraturii, în conformitate cu prevederile art. 7<sup>2</sup> alin. (7) din Legea nr. 947/1996 cu privire la Consiliul Superior al Magistraturii.

45. În termen de cel mult o lună de la publicarea actului de control, Plenul Consiliului Superior al Magistraturii îl va examina în ședință deschisă, va lua act de acesta și, după caz, va recomanda instanței judecătorești vizate întreprinderea măsurilor necesare în vederea ajustării activității acesteia la standardele minime de calitate în cele trei domenii de evaluare indicate în Capitolele III-V ale prezentului Regulament.

46. În condițiile pct. 9 subpct. 5) lit. a) din Regulamentul privind organizarea și funcționarea Agenției de administrare a instanțelor judecătorești, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 650/2016, și ale Legii nr. 229/2010 privind controlul financiar public intern, Agenția de administrare a instanțelor judecătorești verifică, cel puțin o dată în 3 ani, în cadrul auditului intern, îndeplinirea de către instanțele judecătorești a standardelor minime de calitate în următoarele domenii de evaluare: *managementul calității și comunicarea cu mass-media și publicul larg*.

47. Pentru prima evaluare în baza prezentului Regulament, perioada de evaluare a domeniilor *managementul calității și comunicarea cu mass-media și publicul larg* va cuprinde ultimii doi ani calendaristici, iar pentru evaluările ulterioare – ultimii trei ani calendaristici, cu excepția indicatorului 8.1 din Anexa nr. 1 la prezentul Regulament privind existența ordinului intern de aprobare a planului de dezvoltare strategică a instanței judecătorești și a planului de acțiuni și a indicatorului 13.3. din Anexa nr. 1 la prezentul Regulament privind existența platformelor de comunicare, evaluarea cărora se va baza pe situația valabilă la data întocmirii raportului.

48. Cu cel puțin o lună înainte de data planificată a inițierii auditului intern, instanța judecătorească vizată va expedia în adresa Agenției de administrare a instanțelor judecătorești un raport ce va conține date privind îndeplinirea standardelor minime de calitate în domeniile de evaluare respective.

49. După finalizarea de către Agenția de administrare a instanțelor judecătorești a misiunii de audit intern în condițiile art. 17-28<sup>1</sup> din Legea nr. 229/2010 privind controlul financiar public intern, aceasta va prezenta pentru informare Ministerului Justiției al Republicii Moldova și Consiliului Superior al Magistraturii raportul misiunii de audit intern, care va include și constatări referitor la gradul de îndeplinire de către instanța judecătorească verificată a standardelor minime de calitate în cele două domenii de evaluare indicate în Capitolele VI-VII ale prezentului Regulament, concluzii și, după caz, recomandări de înlăturare a neajunsurilor identificate.

## **IX. DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII**

50. Prima evaluare a standardelor minime de calitate stabilite prin prezentul Regulament va avea loc nu mai devreme de 2 ani după intrarea în vigoare a prezentului Regulament, după crearea premiselor de bază pentru îndeplinirea de către instanțele judecătorești a standardelor de calitate

51. O dată în 3 ani, Consiliul Superior al Magistraturii va analiza oportunitatea revizuirii standardelor minime de calitate în activitatea judecătorilor și curților de apel, în vederea dezvoltării continue a sistemului judecătoresc și a creșterii permanente a eficienței instanțelor judecătorești și îmbunătățirii calității serviciilor judiciare prestate.

52. Presentul Regulament se aprobă în ședința Plenului Consiliului Superior al Magistraturii și intră în vigoare din momentul publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**ANEXA 1. STANDARDELE MINIME DE CALITATE ȘI INDICATORII DE PROGRES**

Domeniu al activității organizatorice și administrative	Standarde de calitate și fundamentarea acestora	Indicatori de progres	Sursa de verificare
<p align="center"><b><u>1. Performanța instanțelor judecătorești</u></b></p>	<p><b>1. <u>Măsurarea eficienței instanțelor judecătorești</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Art. 6 alin. (1) din CEDO: Orice persoană are dreptul la <u>judicarea cauzei</u> sale în mod echitabil, în mod public și <u>în termen rezonabil</u>, de către o instanță independentă și imparțială, instituită de lege, care va hotărî fie asupra încălcării drepturilor și obligațiilor sale cu caracter civil, fie asupra temeiniciei oricărei acuzații în materie penală îndreptate împotriva sa.</li> <li>- Art. 16<sup>1</sup> alin. (1) lit. c) din Legea nr. 514/1995 privind organizarea judecătorească: Președintele instanței judecătorești coordonează activitatea judecătorilor pentru a asigura <u>judicarea cauzelor în termen rezonabil</u>, distribuie sarcinile între judecători.</li> <li>- Hotărârea CSM nr. 854/37 din 19 decembrie 2017, prin care au fost aprobați 17 <u>indicatori de performanță</u>, inclusiv rata de variație a stocului de cauze pendinte, durata lichidării stocului de cauze pendinte, durata dosarelor pe rol și rata ședințelor de judecată amânate.</li> </ul>	<p>1.1. Rata de variație a stocului de cauze pendinte este de cel puțin 100%</p> <p>1.2. Rata amânărilor ședințelor de judecată este mai mică de 20%</p> <p>1.3. Durata examinării dosarelor este de până la 2 ani în 90% de dosare</p> <p>1.4. Durata dosarelor pe rol mai mult de 3 ani nu depășește 4%</p> <p>1.5. Durata lichidării stocului de cauze pendinte în <u>judecătorii</u> este mai mică decât media europeană în 2020 (cauze civile – 293 de zile, cauze de contencios administrativ – 397 de zile, cauze penale – 199 de zile)</p> <p>1.6. Durata lichidării stocului de cauze pendinte în <u>curți de apel</u> este mai mică decât media europeană în 2020 (cauze civile – 282 de zile, cauze de contencios administrativ – 500 de zile, cauze penale – 186 de zile)</p>	<p align="center">Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor</p> <p align="center">Raportul prealabil întocmit de instanța judecătorească</p>

Domeniu al activității organizatorice și administrative	Standarde de calitate și fundamentarea acestora	Indicatori de progres	Sursa de verificare
	<p>- Manualul privind tablourile de bord ale instanțelor, adoptat de CEPEJ în 2021.</p> <p><b>2. <u>Analiza și evaluarea indicatorilor de performanță</u></b></p> <p>- Art. 6 alin. (1) din CEDO: Orice persoană are dreptul la <u>judicarea cauzei</u> sale în mod echitabil, în mod public și <u>în termen rezonabil</u>, de către o instanță independentă și imparțială, instituită de lege, care va hotărî fie asupra încălcării drepturilor și obligațiilor sale cu caracter civil, fie asupra temeiniciei oricărei acuzații în materie penală îndreptate împotriva sa.</p> <p>- Art. 16<sup>1</sup> alin. (1) lit. c) din Legea nr. 514/1995 privind organizarea judecătorească: Președintele instanței judecătorești coordonează activitatea judecătorilor pentru a asigura <u>judicarea cauzelor în termen rezonabil</u>, distribuie sarcinile între judecători.</p> <p>- Hotărârea CSM nr. 854/37 din 19 decembrie 2017, prin care au fost aprobați 17 <u>indicatori de performanță</u>, inclusiv rata de variație a stocului de cauze pendinte, durata lichidării stocului de cauze pendinte, durata dosarelor pe rol și rata ședințelor de judecată amânate.</p>	<p>2.1. Grupul de lucru condus de președintele instanței și compus din șeful secretariatului, judecători și personal (cu reprezentarea, după caz, a tuturor sediilor instanțelor), responsabil de analiza performanței instanței judecătorești, este creat</p> <p>2.2. Șeful secretariatului colectează trimestrial datele despre performanță și le prezintă președintelui</p> <p>2.3. Cel puțin o dată la 6 luni, după colectarea și sistematizarea datelor privind performanța instanței, grupul de lucru se întrunește în ședință pentru a formula, de comun acord, concluzii și recomandări în vederea gestionării eficiente a fluxului de dosare, pe baza rezultatelor de performanță obținute.</p>	<p>Vizite în instanțe judecătorești</p> <p>Discuții cu judecătorii și angajații</p> <p>Raportul prealabil întocmit de instanța judecătorească</p>

Domeniu al activității organizatorice și administrative	Standarde de calitate și fundamentarea acestora	Indicatori de progres	Sursa de verificare
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manualul privind tablourile de bord ale instanțelor, adoptat de CEPEJ în 2021.</li> </ul>		
<p><b><u>2. Servicii online</u></b></p>	<p><b>3. <u>Utilizarea sistemului de videoconferință</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategia privind asigurarea independenței și integrității sectorului justiției pentru anii 2022–2025, aprobată prin Legea nr. 211/2021</li> <li>- Codul de procedură penală al Republicii Moldova</li> <li>- Codul de procedură civilă al Republicii Moldova</li> <li>- Linii directe privind utilizarea videoconferinței în procesele judiciare, adoptate la cea de-a 36-a reuniune plenară a CEPEJ din iunie 2021</li> </ul>	<p>3.1. Sistemul de videoconferință este utilizat în cauze în materie civilă</p> <p>3.2. Sistemul de videoconferință este utilizat în cauze în materie penală</p> <p>3.3. Rata ședințelor de judecată desfășurate cu utilizarea sistemului de videoconferință crește cu 5% anual</p>	<p>Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor</p> <p>Raportul prealabil întocmit de instanța judecătorească</p>
	<p><b>4. <u>Utilizarea soluției informatice e-Dosar judiciar</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategia privind asigurarea independenței și integrității sectorului justiției pentru anii 2022–2025, aprobată prin Legea nr. 211/2021</li> <li>- Hotărârea Guvernului nr. 794 din 1 august 2018 pentru aprobarea Regulamentului</li> </ul>	<p>4.1. Soluția informatică e-Dosar judiciar este utilizată în instanța judecătorească</p> <p>4.2. Numărul cererilor de chemare în judecată/dosarelor depuse prin intermediul soluției informatice e-Dosar judiciar crește anual</p>	<p>Vizite în instanțe judecătorești</p> <p>Date statistice prezentate de instanțele judecătorești</p> <p>Raportul prealabil întocmit de instanța judecătorească</p>



Domeniu al activității organizatorice și administrative	Standarde de calitate și fundamentarea acestora	Indicatori de progres	Sursa de verificare
	privind organizarea și funcționarea Sistemului informațional judiciar	4.3. Numărul de solicitări de acces electronic la dosare (prin soluția informatică e-Dosar judiciar) crește anual	
<b><u>3. Infrastructura instanțelor judecătorești</u></b>	<b><u>5. Amenajarea exteriorului instanței judecătorești</u></b>  - Proiectul cerințelor standard ale unei instanțe judecătorești din Republica Moldova, aprobat de Ministerul Justiției prin Ordinul nr. 1136 din 20 decembrie 2017 - Hotărârea CSM nr. 75/6 din 15 aprilie 2022 cu privire la aprobarea Conceptului privind instanțe de judecată prietenoase justițiabililor	5.1. Fațada exterioară a instanței judecătorești este curată și îngrijită  5.2. Teritoriul adiacent instanței judecătorești este bine întreținut și amenajat  5.3. Există o intrare din spate pentru inculpați  5.4. Există o intrare separată pentru minori și victimele violenței în familie  5.5. Intrările în clădire sunt bine iluminate	Vizite în instanțe judecătorești  Discuții cu conducerea, judecătorii și angajații  Raportul prealabil întocmit de instanța judecătorească
	<b><u>6. Amenajarea zonelor de recepție și a spațiilor de așteptare</u></b>  - Proiectul cerințelor standard ale unei instanțe judecătorești din Republica Moldova, aprobat de Ministerul Justiției prin Ordinul nr. 1136 din 20 decembrie 2017	6.1. Instanța judecătorească dispune de servicii de pază ce mențin un mediu sigur și ordonat pentru justițiabili și angajații instanței  6.2. În holul instanței judecătorești este amenajată o recepție  6.3. În spațiile de așteptare sunt instalate rafturi pentru materiale informative	Vizite în instanțe judecătorești  Discuții cu conducerea, judecătorii și angajații  Raportul prealabil întocmit de instanța judecătorească

Domeniu al activității organizatorice și administrative	Standarde de calitate și fundamentarea acestora	Indicatori de progres	Sursa de verificare
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotărârea CSM nr. 75/6 din 15 aprilie 2022 cu privire la aprobarea Conceptului privind instanțe de judecată prietenoase justițabililor</li> <li>- Legea nr. 514/1995 privind organizarea judecătorească</li> </ul>	<p>6.4. În spațiile de așteptare sunt instalate scaune suficiente pentru justițabili</p> <p>6.5. Există un spațiu de așteptare separat pentru avocați și procurori</p> <p>6.6. În spațiile de așteptare este asigurat accesul la apă potabilă</p> <p>6.7. Justițabilii au acces la Internet gratuit</p> <p>6.8. Justițabilii își pot încărca dispozitivele electronice fără impedimente</p> <p>6.9. Justițabilii au acces facil la grupurile sanitare</p>	
	<p><b><u>7. Instanțele judecătorești sunt receptive față de necesitățile persoanelor cu dizabilități</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proiectul cerințelor standard ale unei instanțe judecătorești din Republica Moldova, aprobat de Ministerul Justiției prin Ordinul nr. 1136 din 20 decembrie 2017</li> <li>- Hotărârea CSM nr. 75/6 din 15 aprilie 2022 cu privire la aprobarea Conceptului privind</li> </ul>	<p>7.1. Lift/platformă/rampă de acces instalată pentru persoane în scaune cu rotile</p> <p>7.2. Lift adaptat în interiorul clădirii pentru deplasarea persoanei la etajele de sus ale clădirii (dacă este aplicabil)</p> <p>7.3. Grupul sanitar este adaptat la standardele stabilite pentru persoanele cu dizabilități</p>	<p>Vizite în instanțe judecătorești</p> <p>Discuții cu conducerea, judecătorii și angajații</p> <p>Raportul prealabil întocmit de instanța judecătorească</p>

Domeniu al activității organizatorice și administrative	Standarde de calitate și fundamentarea acestora	Indicatori de progres	Sursa de verificare
	<p>instanțe de judecată prietenoase justițiabililor</p>	<p>7.4. Panourile informative sunt instalate la înălțimea de 70-80 cm</p> <p>7.5. Accesul persoanelor cu dizabilități locomotorii în sălile de ședințe este facil (conform Cerințelor generale de securitate pentru obiectele de construcție la folosirea și accesibilitatea lor pentru persoanele cu dizabilități, lățimea golurilor de uși și a golurilor deschise în perete trebuie să fie de minim 0,9 m, iar înălțimea fiecărui element al pragului nu trebuie să depășească 14 mm)</p> <p>7.6. Sunt asigurate serviciile de traducere a limbajului mimico-gestual</p> <p>7.7. În clădirea instanței judecătorești și în afara acesteia sunt instalate treceri cu marcaj tactil</p>	

Domeniu al activității organizatorice și administrative	Standarde de calitate și fundamentarea acestora	Indicatori de progres	Sursa de verificare
<b><u>4. Managementul calității</u></b>	<b>8. <u>Planificarea strategică pe termen mediu</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Art. 45 alin. (3) lit. e) din Legea nr. 514 din 6 iulie 1995 privind organizarea judecătorească</li> <li>- Metodologia de elaborare a programelor de dezvoltare strategică ale autorităților administrației publice centrale, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 176 din 22 martie 2011</li> <li>- Hotărârea CSM nr. 978/39 din 15 decembrie 2015 de aprobare a Ghidului privind implementarea bunelor practici de excelență în instanțele judecătorești din RM</li> </ul>	<p>8.1. Ordin intern privind aprobarea planului de dezvoltare strategică a instanței judecătorești și a planului de acțiuni</p> <p>8.2. Viziunea, misiunea și valorile instanței judecătorești sunt definite</p> <p>8.3. Cel puțin o dată la 6 luni, conducerea instanței de judecată se întrunește în ședință pentru a evalua gradul de implementare a planului de dezvoltare strategică și pentru a ajusta, după caz, planul anual de acțiuni</p>	<p>Vizite în instanțe judecătorești</p> <p>Discuții cu conducerea, judecătorii și angajații</p> <p>Raportul prealabil întocmit de instanța judecătorească</p>
	<b>9. <u>Auto-evaluarea internă în cadrul instanței judecătorești</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotărârea CSM nr. 978/39 din 15 decembrie 2015 de aprobare a Ghidului privind implementarea bunelor practici de excelență în instanțele judecătorești din RM</li> </ul>	<p>9.1. Auto-evaluarea internă este realizată anual</p> <p>9.2. Scorul total al auto-evaluării este în creștere</p>	<p>Chestionare de auto-evaluare</p> <p>Rapoarte de auto-evaluare</p> <p>Raportul prealabil întocmit de instanța judecătorească</p>

Domeniu al activității organizatorice și administrative	Standarde de calitate și fundamentarea acestora	Indicatori de progres	Sursa de verificare
	<p><b>10. <u>Evaluarea gradului de satisfacție a justițiabililor și avocaților de activitatea instanței judecătorești</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotărârea CSM nr. 854/37 din 19 decembrie 2017, prin care au fost aprobați 17 <u>indicatori de performanță</u>, inclusiv satisfacția utilizatorilor serviciilor instanțelor judecătorești</li> <li>- Manualul pentru realizarea sondajelor privind gradul de satisfacție a utilizatorilor instanțelor judecătorești din statele membre ale Consiliului Europei, adoptat la cea de-a 15-a reuniune plenară a CEPEJ din 9-10 septembrie 2010</li> <li>- Ghidul privind măsurarea calității justiției, adoptat la cea de-a 28-a reuniune plenară a CEPEJ din 7 decembrie 2016</li> <li>- Hotărârea CSM nr. 978/39 din 15 decembrie 2015 de aprobare a Ghidului privind implementarea bunelor practici de excelență în instanțele judecătorești din RM</li> </ul>	<p>10.1. Sondajele privind evaluarea gradului de satisfacție a justițiabililor și avocaților cu activitatea instanței judecătorești sunt realizate anual</p> <p>10.2. Gradul de satisfacție a justițiabililor cu activitatea instanței judecătorești depășește 60%, reprezentând media următoarelor constatări din chestionar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instanța judecătorească este echitabilă</li> <li>2. Instanța judecătorească este eficientă</li> <li>3. Instanța judecătorească apără interesele justițiabililor</li> <li>4. Instanța judecătorească este transparentă</li> </ol>	<p>Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor</p> <p>Raportul prealabil întocmit de instanța judecătorească</p>
	<p><b>11. <u>Evaluarea angajamentului judecătorilor și al personalului instanței judecătorești</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotărârea CSM nr. 854/37 din 19 decembrie 2017, prin care au fost aprobați</li> </ul>	<p>11.1. Angajamentul judecătorilor și al personalului instanței judecătorești este evaluat anual</p>	<p>Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor</p> <p>Raportul prealabil întocmit de instanța judecătorească</p>

Domeniu al activității organizatorice și administrative	Standarde de calitate și fundamentarea acestora	Indicatori de progres	Sursa de verificare
	<p>17 <u>indicatori de performanță</u>, inclusiv angajamentul judecătorilor și a personalului</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotărârea CSM nr. 978/39 din 15 decembrie 2015 de aprobare a Ghidului privind implementarea bunelor practici de excelență în instanțele judecătorești din RM</li> </ul>	<p>11.2. Gradul de satisfacție a judecătorilor și a personalului instanței judecătorești depășește media de 2,5 puncte</p>	
<p><b><u>5. Comunicarea cu mass-media și publicul larg</u></b></p>	<p><b><u>12. Gestionarea comunicării și colaborării cu mass-media</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotărârea CSM nr. 978/39 din 15 decembrie 2015 de aprobare a Ghidului privind implementarea bunelor practici de excelență în instanțele judecătorești din RM</li> <li>- Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei privind asigurarea independenței și integrității sectorului justiției pentru anii 2022-2025, aprobat prin Legea nr. 211 din 6 decembrie 2021 (Obiectivul 1.3.1. Dezvoltarea mecanismelor/programelor de informare și educare a persoanelor cu privire la accesul la justiție și competența autorităților din sectorul justiției)</li> </ul>	<p>12.1. Cel puțin 2 evenimente de presă desfășurate pe an (conferințe de presă (de exemplu, prezentarea raportului anual de activitate), declarații de presă (de exemplu, anunțarea hotărârii pe un caz de rezonanță) ori evenimente de educație juridică și colaborare comunitară la care sunt invitați și reprezentanții mass-mediei) – <i>Indicator aplicabil doar pentru instanțele judecătorești amplasate în raioanele în care există instituții media</i></p> <p>12.2. Cel puțin 2 comunicate de presă elaborate pe an și transmise instituțiilor media (comunicatele de presă emise după conferințele de presă, comunicatele cu ocazia unor evenimente și manifestări locale, culturale ori de educație juridică, precum și comunicate care anunță hotărârea instanței în cazurile de rezonanță) – <i>Indicator aplicabil doar</i></p>	<p>Vizite în instanțe judecătorești</p> <p>Discuții cu conducerea, judecătorii și angajații</p> <p>Raportul prealabil întocmit de instanța judecătorească</p>

Domeniu al activității organizatorice și administrative	Standarde de calitate și fundamentarea acestora	Indicatori de progres	Sursa de verificare
		<p><i>pentru instanțele judecătorești amplasate în raioanele în care există instituții media)</i></p> <p>12.3. Specialist în comunicare contractat/angajat (să realizeze strategia de comunicare a instanței, conținuturi pentru social media și site, să aibă abilități de storytelling și copywriting, precum și capacitatea să instruiască angajații instanței în transmiterea succintă și de interes pentru public a mesajelor, precum și în colaborarea cu mass-media)</p>	
	<p><b>13. <u>Gestionarea comunicării și colaborării cu publicul</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotărârea CSM nr. 978/39 din 15 decembrie 2015 de aprobare a Ghidului privind implementarea bunelor practici de excelență în instanțele judecătorești din RM</li> <li>- Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei privind asigurarea independenței și integrității sectorului justiției pentru anii 2022-2025, aprobat prin Legea nr. 211 din 6 decembrie 2021 (Obiectivul 1.3.1. Dezvoltarea mecanismelor/programelor de informare și educare a persoanelor cu privire la accesul la justiție și competența autorităților din sectorul justiției)</li> </ul>	<p>13.1. Cel puțin 4 evenimente de educație juridică organizate anual în oricare dintre sediile judecătoriilor</p> <p>13.2. Cel puțin 2 evenimente de educație juridică organizate anual de curțile de apel</p> <p>13.3. Cel puțin 2 platforme de comunicare sunt active și funcționale în decursul unui an</p> <p>13.4. Cel puțin 2 postări pe lună pentru pagina web sau rețele de socializare publicate (informații și materiale despre activitatea instanței de judecată, rezultatele obținute, hotărârile judecătorești emise în cazurile de rezonanță, orarul de activitate,</p>	<p>Vizite în instanțe judecătorești</p> <p>Discuții cu conducerea, judecătorii și angajații</p> <p>Raportul prealabil întocmit de instanța judecătorească</p>

Domeniu al activității organizatorice și administrative	Standarde de calitate și fundamentarea acestora	Indicatori de progres	Sursa de verificare
		<p>precum și alte informații utile pentru justițiabili și vizitatori)</p> <p>13.5. Cel puțin 2 materiale de educație juridică tipărite sau în format electronic pe an (explicații sau instrucțiuni pentru solicitarea unor servicii, realizarea unor drepturi ori alte informații juridice de interes pentru vizitatorii instanței de judecată)</p> <p>13.6. Angajat al instanței de judecată responsabil ghidează justițiabilii la intrare în instanța de judecată pentru a răspunde la întrebările acestora.</p>	