



Ministerul Justiției al Republicii Moldova
Ministry of Justice of the Republic of Moldova



AGENȚIA DE ADMINISTRARE A
INSTANȚELOR JUDECĂTOREȘTI
AGENCY FOR COURTS ADMINISTRATION

MD 2012, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, nr. 124 bl. „B”, e-mail: aaij@justice.gov.md
Tel: 0 (22) 26-06-55 pagina-web: <http://www.aaij.gov.md>

Nr. 01.1/217 din 21 martie 2023

Domnului Dorin POPESCU
Președinte al Uniunii Avocaților din
Republica Moldova

e-mail: uniunea.avocaților.rm@gmail.com

copie: Proiectul „Instanțe Judecătorești Model”

e-mail: moldova@dexisonline.com

Stimate domnule Președinte,

Prin prezenta, reieșind din competențele funcționale atribuite prin Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Agenției de Administrare a Instanțelor Judecătorești, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 650 din 26 mai 2016, comunicăm următoarele.

În anul 2017, în rezultatul eforturilor comune întreprinse în parteneriat cu Ministerul Justiției al Republicii Moldova și Consiliul Superior al Magistraturii (CSM), prin Hotărârea CSM nr. 854/37 din 19 decembrie 2017 au fost aprobați 17 indicatori de performanță.

Unul dintre indicatorii de performanță aprobați este „*Satisfacția utilizatorilor serviciilor instanțelor judecătorești*”. Acesta corespunde recomandărilor Comisiei Europene pentru Eficiența Justiției (CEPEJ), formulate în cadrul celei de-a 28-a ședințe plenare a CEPEJ din anul 2016 cu privire la desfășurarea periodică la nivel național de către statele membre ale Consiliului Europei a sondajelor privind gradul de satisfacție al justițiabililor, pentru a măsura calitatea justiției. Aplicarea acestui indicator este în concordanță cu angajamentul Republicii Moldova de a introduce cultura de măsurare a calității serviciilor judecătorești prin intermediul sondajelor realizate în rândul justițiabililor și avocaților și a sprijini sistemul judecătoresc în eforturile sale de a răspunde nevoilor utilizatorilor serviciilor oferite de instanțele judecătorești.

În perioada august – octombrie 2022, Proiectul USAID „Instanțe Judecătorești Model” a dezvoltat în cadrul Modulului de măsurare a performanței din Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor (PIGD) indicatorul de performanță „*Satisfacția utilizatorilor serviciilor instanței judecătorești*” în care se oferă accesul la două chestionare care facilitează colectarea de feedback din partea a două grupuri țintă – justițiabili și avocați.

Rezultatele colectate sunt procesate automat și prezentate în format grafic și tabelar în PIGD.

Totodată, în perioada noiembrie – decembrie 2022, Proiectul „Instanțe Judecătorești Model” a pilotat implementarea on-line a celor două chestionare de către Judecătoriile model-pilot Bălți, Ungheni și Edineț și a realizat verificarea în luna februarie 2023 a calității datelor colectate, în vederea evaluării posibilității de a propune extinderea utilizării chestionarelor de către toate instanțele judecătorești din țara noastră. În acest sens, în conformitate cu recomandările CEPEJ, sondajele privind gradul de satisfacție al justițiabililor și al avocaților ar trebui realizate cu regularitate (anual) la nivel național și la nivelul fiecărei instanțe în parte. Utilizarea chestionarelor on-line va contribui la consolidarea conexiunii dintre instanțe și beneficiarii serviciilor judecătorești, precum și la îmbunătățirea calității serviciilor oferite de instanțele judecătorești.

Mai mult decât atât, automatizarea acestui proces în format on-line va permite înlocuirea practicilor de realizare a sondajelor contra cost – prin utilizarea chestionarelor CEPEJ în cadrul discuțiilor dintre operatorii de interviu și utilizatorii de servicii judecătorești cărora li se aplică chestionarul.

Sondajul va fi realizat on-line de către toate instanțele judecătorești pe parcursul anului 2023. Chestionarele vor fi expediate din PIGD de către persoana responsabilă din instanță (managerul PIGD) la adresele de e-mail ale avocaților care sunt înregistrate în sistem.

Reieșind din cele expuse, **solicităm respectuos să informați despre organizarea sondajului și să încurajați toți avocații din Republica Moldova să completeze chestionarele.**

Datele obținute din sondajele anuale privind evaluarea gradului de satisfacție a avocaților cu activitatea instanțelor judecătorești vor fi, de asemenea, prezentate CEPEJ în contextul colectării datelor oficiale privind eficiența și calitatea serviciilor judiciare în Republica Moldova.

Totodată, pentru a clarifica eventualele întrebări privind prezenta scrisoare, rugăm să contactați AAIJ la numărul de telefon: 076744472, e-mail: ilie.saptefrati@justice.gov.md – Ilie Șaptefraț, Șef direcție, Direcția administrare instanțe judecătorești și sisteme informaționale judiciare.

Cu respect,

Sorin POPESCU
Director

ex: Gavrilița Liuba
tel: 022-22-01-49