



INSTITUTUL NAȚIONAL AL JUSTIȚIEI
NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE



USAID
DIN PARTEA POPORULUI
AMERICAN

Programul pentru
Justiție Transparentă

“A P R O B”
Șef Direcție instruire și cercetare
Ecaterina POPA

SEMINAR LA DISTANȚĂ Asigurarea calității serviciilor în instanța de judecată

29 septembrie 2020, ora 09:00
mun. Chișinău

Prin GoToMeeting: https://www.gotomeet.me/OpenJustice_Courts

DURATA: 8 ore academice

BENEFICIARI: asistenți judiciari, grefieri, șefi secretariate

ORGANIZATOR: Institutul Național al Justiției

FORMATORI:

- Victoria PALANCIUC, Director, Agenția de Administrare a Instanțelor Judecătorești;
- Valentina DIACENCO, șef de secretariat, Curtea de Apel Comrat;
- Mihai GROSU, formator INJ, Expert Cheie, Obiectivul 1, Programul pentru Justiție Transparentă;
- Tatiana CIAGLIC, formator INJ, Șef Secția e-instruire, CIJ, INJ.

OBIECTIVELE ACTIVITĂȚII DE FORMARE:

- ✓ Conștientizarea importanței asigurării calității serviciilor în instanța de judecată și a impactul asupra percepției justițiabililor, societății, nivelului încrederii în justiție, transparenței acesteia;
- ✓ Identificarea modului practic de monitorizare, evaluare și optimizare a serviciilor în instanța de judecată;
- ✓ Stabilirea modului de motivare intrinsecă și extrinsecă a colaboratorilor curții;
- ✓ Preluarea exemplelor de bune practici la nivel național.

AGENDĂ

08:45 – 09:00	Conectarea participanților la platforma online Gotomeeting
09:00 – 10:30	Asigurarea calității serviciilor în instanța de judecată – descriere, importanță și utilitate. Monitorizarea și evaluarea activității instanței de judecată. Instrumente și exemple de bune practici Victoria PALANCIUC
10:30 – 10:45	Pauză
10:45 – 12:15	Cadrul Internațional de Excelență Judecătorească - descriere generală, utilitate, aplicabilitate Valentina DIACENCO

12:15 – 13:15	Prânz
13:15 – 14:45	Puncte de reper pentru asigurarea calității serviciilor în curte. Opinia justițiabililor în beneficiul optimizării calității serviciilor prestate de instanță Valentina DIACENCO
14:45 – 15:00	Pauză
15:00 – 16:30	Indicatori de performanță CEPEJ din PIGD în ajutorul asigurării calității serviciilor în instanța de judecată Mihai GROSU, Tatiana CIAGLIC
16:30 – 16:45	Concluzii și evaluarea activității <u>Chestionar de evaluare a calității activității de formare continuă și de satisfacție a participantului</u>
