



“A P R O B”

Șef Direcție instruire și cercetare

Ecaterina POPA

SEMINAR

Asigurarea calității serviciilor în instanța de judecată

25 februarie 2020, ora 09:00

mun. Chișinău, str. S. Lazo 1

- DURATA:** 8 ore academice
- BENEFICIARI:** asistenți judiciari, grefieri, șefi secretariate
- ORGANIZATOR:** Institutul Național al Justiției
- FORMATORI:**
- Alexandru VOLOȘIN, șef Serviciu Audit intern, Agenția de Administrare a Instanțelor Judecătorești;
 - Valentina DIACENCO, șef de secretariat, Curtea de Apel Comrat;
 - Tatiana CIAGLIC, formator INJ, Șef Secția e-instruire, CIJ, INJ.
- OBIECTIVELE ACTIVITĂȚII DE FORMARE:**
- ✓ Crearea unei viziuni panoramice asupra conceptului de gestionare complexă a instanței de judecată și a impactului acesteia asupra calității justiției și percepției justițiabililor și a societății;
 - ✓ 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	<i>Înregistrarea participanților</i>
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 Alexandru VOLOȘIN
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	Condițiile și serviciile instanței - performanța bazată pe aportul fiecăruia Tatiana CIAGLIC
14:45 – 15:00	Pauză
15:00 – 16:30	Puncte de reper pentru asigurarea calității serviciilor în curte Evaluarea performanțelor individuale și colective, motivarea personalului Valentina DIACENCO
16:30 – 16:45	Concluzii