



INSTITUTUL NAȚIONAL AL JUSTIȚIEI
NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE

„A P R O B”
Director interimar, Ecaterina POPA

ATELIER DE LUCRU

Furnizarea serviciilor judiciare centrate pe oameni și interacțiunea cu justițiabilii

03 martie 2023, ora 09:00,
mun. Chișinău, str. S.Lazo 1

- DURATA:** 8 ore academice
- BENEFICIARI:** Asistenți judiciari, grefieri, colaboratori din instanță de judecată responsabili de interacțiunea cu justițiabilii
- ORGANIZATORI:** Institutul Național al Justiției
- FORMATORI:**
- **Dumitru RACoviȚĂ**, judecător, Judecătoria Ungheni
- OBIECTIVELE ACTIVITĂȚII DE FORMARE:**
- ✓ Conștientizarea importanței și a utilității aplicării conceptului justiției centrate pe oameni;
 - ✓ Evaluarea instanței de judecată și a serviciilor prestate prin prisma justițiabilului. Aprecierea propriei contribuții;
 - ✓ Identificarea deficiențelor proprii în interacțiunea cu justițiabilii și a modului de le depăși;
 - ✓ Dezvoltarea abilităților de comunicare cu justițiabilii;
 - ✓ Dezvoltarea abilităților de gestionare a conflictelor cu justițiabili.

AGENDĂ

08:45 – 09:00	Înregistrarea participanților
09:00 – 10:30	Ce este justiția centrată pe oameni și cum poate aceasta spori încrederea în sistemul judecătoresc. Criteriile de evaluare a procesului de furnizare a serviciilor judiciare centrate pe oameni. Dumitru RACoviȚĂ , judecător, Judecătoria Ungheni
10:30 – 10:45	Pauză
10:45 – 12:15	Evaluarea instanței de judecată din perspectiva justițiabilului. Cum putem contribui la îmbunătățirea serviciilor judiciare și sporirea nivelului de satisfacție a justițiabililor.

	Dumitru RACOVIȚĂ , judecător, Judecătoria Ungheni
12:15 – 13:00	Pauză
13:00 – 14:30	Comunicarea cu justițiabilii – aspect cheie a sporirii încrederii în justiție. Dumitru RACOVIȚĂ , judecător, Judecătoria Ungheni
14:30 – 14:45	Pauză
14:45 – 16:15	Evitarea, preîntâmpinarea și soluționarea conflictelor cu justițiabilii. Dumitru RACOVIȚĂ , judecător, Judecătoria Ungheni
16:15 – 16:30	Concluzii și evaluarea activității

<u>Chestionar de evaluare a calității activității de formare continuă și a nivelului de satisfacție a participantului</u>	<u>Materiale</u>
	

Suport: Dorin Cristei, mob.079479932, cristei.dorin@inj.gov.md
Tatiana Ciaglic, mob.068199443, e-mail tatiana.ciagic@inj.gov.md