

**RAPORT privind gradul de satisfacție a
utilizatorilor Programului Integrat de
Gestionare a Dosarelor, a sistemului de
înregistrare audio a ședințelor de judecată SRS
„Femida” și Videoconferința privind calitatea
serviciilor prestate de ÎS ”Serviciul Tehnologia
Informației și Securitate Cibernetică”**



În contextul realizării Planului de acțiuni al Agenției de Administrare a Instanțelor Judecătorești (AAIJ) pentru anul 2019, în luna decembrie 2019 a fost efectuat sondajul de opinie în cadrul judecătorilor și curților de apel, angajații fiind solicitați să răspundă la mai multe întrebări ce vizează gradul de satisfacție privind serviciile prestate de operatorul tehnic al sistemului ÎS “Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”(STISC) și setarea aplicațiilor soft, echipamentelor IT utilizate în instanțe, de către STISC.

Menționăm că obiectivul general urmărit la elaborarea chestionarelor a fost monitorizarea serviciilor prestate de STISC, în baza contractului încheiat anual cu Agenția de Administrare a Instanțelor Judecătorești și evaluarea calității acestora în scopul revizuirii, completării obligațiilor contractuale, îmbunătățirii serviciilor pentru anul următor.

Obiectivul special reprezintă evaluarea situației sistemului informațional al instanțelor pentru identificarea deficiențelor de funcționalitate, insuficienței de echipament, în scopul identificării unor soluții cu eforturi comune.

În acest context, a fost diseminat un model de chestionar anonim ce urma a fi completat on-line de oricare doritor dintre angajații instanțelor.

Pentru marja de apreciere s-au stabilit calificativele “foarte rău”, “rău”, “satisfăcător”, “bine” și “foarte bine”.

Chestionarul de evaluare conține 10 întrebări și câte un câmp pentru comentarii deschise la fiecare întrebare, în cazul în care respondenții aleg să încercuiască ”foarte rău”, “rău ” sau “satisfăcător ”, iar la sfârșit se acordă posibilitatea înserării unor comentarii generale.

Fiecare chestionar a fost distribuit fiecărei instanțe de judecată și completat în mod individual în format electronic (google-forms) prin bifarea răspunsurilor care reflectă opinia personală a respondentului.

Chestionarul nu a conținut variante de răspuns prin care să se acorde calificativ ”neutru”, sau “nu știu” în condițiile în care s-a acordat spațiu pentru comentarii la fiecare întrebare, iar unii respondenți care nu au încercuit un răspuns s-au expus la comentarii că nu se pot expune din anumite motive.

Modelul chestionarului propus instanțelor de judecată poate fi vizualizat mai jos.

Gradul de mulțumire al utilizatorilor PIGD, a sistemului de înregistrare audio a ședințelor de judecată ”FEMIDA” și ”Videoconferința”

Solicităm respectuos să rezervați câteva minute pentru completarea acestui chestionar. Răspunsurile dvs. vor ajuta Agenția de Administrare a Instanțelor Judecătorești să evalueze și să îmbunătățească serviciile.

A se încercui răspunsul corespunzător conform calificativului ”foarte rău”, ”rău” ”satisfăcător”, ”bine” și ”foarte bine”.

Dacă ați încercuit calificativul ”foarte rău”, ”rău” și ”satisfăcător” lăsați un comentariu în privința motivelor, cauzelor care au generat asemenea apreciere și eventual soluții pentru remedierea situației.

Comentarii în privința impresiei generale despre calitatea serviciilor prestate de către STISC și/sau sugestii de îmbunătățire a acestora se pot lăsa la sfârșitul chestionarului.

Cum apreciați:

1. Evaluarea serviciilor acordate de STISC.

- Foarte rău
- Rău
- Satisfăcător
- Bine
- Foarte bine

Comentarii

2. Cum apreciați funcționalitatea produselor soft și a rețelelor digitale instalate în instanța Dvs.

- Foarte rău
- Rău
- Satisfăcător
- Bine
- Foarte bine

Comentarii

3. Funcționalitatea și procedura de soluționarea a erorilor tehnice din PIGD

- Foarte rău
- Rău
- Satisfăcător
- Bine
- Foarte bine

Comentarii

4. Funcționalitatea echipamentului/ sistemului de înregistrare audio a ședințelor de judecată FEMIDA.

- Foarte rău
- Rău
- Satisfăcător
- Bine

- Foarte bine

Comentarii

5. Funcționalitatea echipamentului/ sistemului destinat desfășurării Videoconferințelor.

- Foarte rău
- Rău
- Satisfăcător
- Bine
- Foarte bine

Comentarii

6. Ajustarea, modificarea produselor soft instalate în conformitate cu necesitățile instanței

- Foarte rău
- Rău
- Satisfăcător
- Bine
- Foarte bine

Comentarii

7. Funcționalitatea sistemelor antivirus.

- Foarte rău
- Rău
- Satisfăcător
- Bine
- Foarte Bine

Comentarii

8. Calitatea și frecvența lucrărilor de profilaxie.

- Foarte rău
- Rău
- Satisfăcător

- Bine
- Foarte bine

Comentarii

9. Soluționarea cererilor privind prelungirea semnăturilor electronice și nivelul de acces în PIGD

- Foarte rău
- Rău
- Satisfăcător
- Bine
- Foarte bine

Comentarii

10. Monitorizarea și menținerea tehnică a serviciilor de internet.

- Foarte Rău
- Rău
- Satisfăcător
- Bine
- Foarte bine

Comentarii

Comentarii generale

Vă mulțumim pentru colaborare!

Răspunsurile colectate au fost introduse în formulare electronice de tip “google-forms”, care permit curățarea și analiza datelor cu ajutorul aplicației Microsoft Excel.

Sondajul a fost efectuat pe un eșantion de 353 respondenți din 9 instanțe judecătorești, dintre care 2 curți de apel și 7 judecătorii. Menționăm că eșantionul inițial preconizat viza toate cele 19

instanțe judecătorești, însă s-au expus doar 9. Funcțiile respondenților nu au fost specificate, chestionarele fiind anonime.

Au fost luate în considerație toate răspunsurile recepționate, chiar dacă acestea conțineau același calificativ la toate întrebările.

I. Evaluarea serviciilor acordate de STISC.

Menționăm că 261 respondenți, ceea ce constituie aproximativ 75%, evaluează serviciile acordate de STISC cu calificativele “bine” și “foarte bine”. 72 de respondenți au acordat calificativul “satisfăcător”, 11 - calificativul “rău”, 6 au marcat calificativul “foarte rău”.

Situația în % poate fi vizualizată în diagrama prezentată în figura 1.

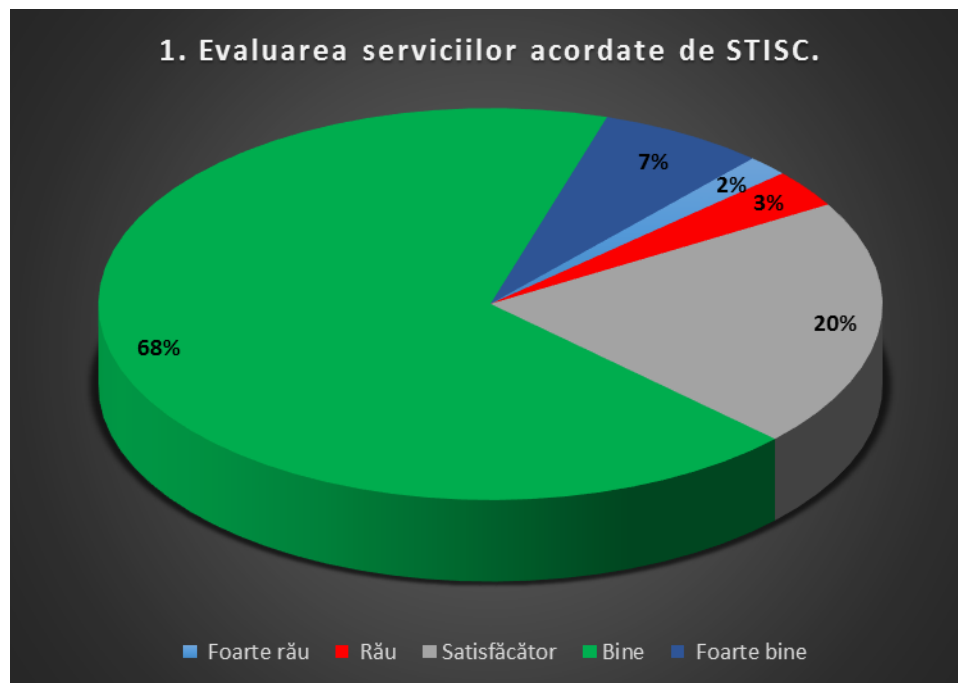


Figura 1

Menționăm că chestionarul completat solicită comentarii doar în cazul în care se apreciază întrebarea cu calificativul “foarte rău”, “rău” sau “satisfăcător”. Din cei 89 de respondenți care au dat aprecieri cu calificativul “foarte rău”, “rău” sau “satisfăcător”, doar 12 au comentat, ceea ce constituie 3% , din totalul respondenților la întrebare (a se vedea figura 2).

Din cele 12 comentarii la întrebarea respectivă, două nu au solicitat asistența STISC, iar altele 10 vizează problemele concrete cu care se confruntă instanțele:

- ședințele de judecăță nu se înregistrează prin PIGD, în sala ședințelor de judecăță.
- în special la noua versiune a Femidei, STISC spune ca nu ei raspund de funcționalitatea programei, iar Compania care a instalat nu mai rezolva problemele apărute sau spun ca STISC ar trebui să se ocupe de asta.
- nu am solicitat careva informații de la STISC
- nu am apelat la serviciilor acordate de STISC.
- nu întotdeauna revin la solicitarea telefonică
- intervin cu întârziere la adresările de apariție a deficiențelor în program sau nu intervin de loc.
- deseori nu funcționează Femida, calitatea proasta a Videoconferinței, adică frânează sunetul, etc.
- deseori nu funcționează Femida, calitatea videoconferinței este rea, șifonează sunetul, imaginea se stopează.
- în unele cazuri specialiștii revin mai târziu cu apel, pentru soluționarea unor deficiențe tehnice.
- la început au fost careva defectiuni, însă la moment cu PIGD se lucrează destul de ușor.
- ori de câte ori apelăm trebuie să așteptăm pentru remedierea problemei mai mult de 2 ore
- greu se încarcă unele documente.

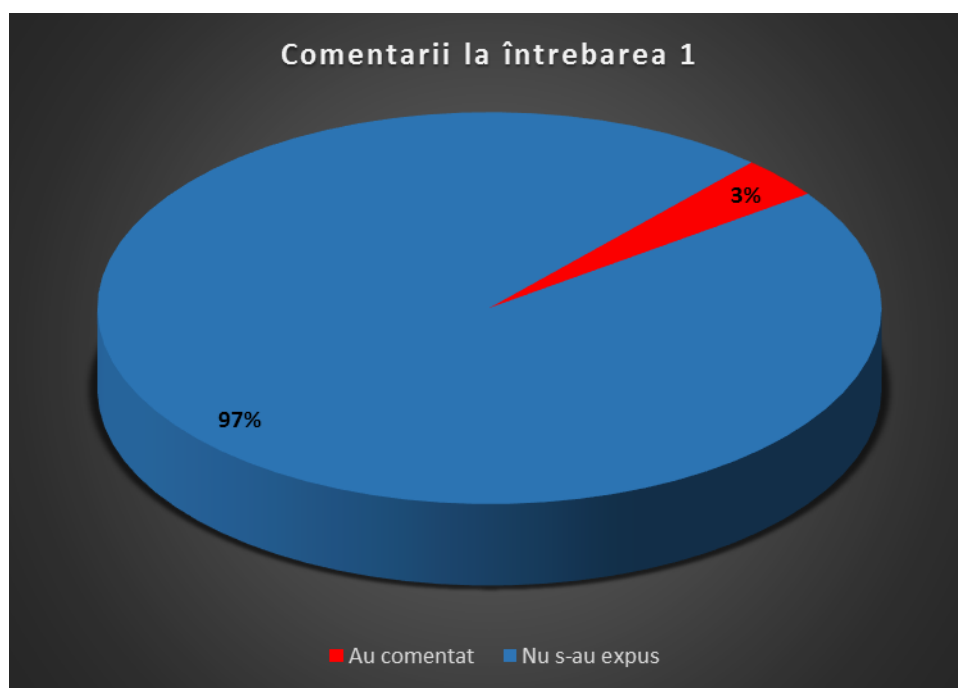


Figura 2

II. Cum apreciați funcționalitatea produselor soft și a rețelelor digitale instalate în instanța Dvs.

Menționăm că 274 respondenți, ceea ce constituie aproximativ 78%, apreciază nivelul funcționării softurilor instalate cu calificativele “bine” și “foarte bine”. 61 de respondenți au acordat calificativul “satisfăcător”, 13 - calificativul “rău”, 4 au marcat calificativul “foarte rău”.

Situația în % poate fi vizualizată în diagrama prezentată în figura 3.

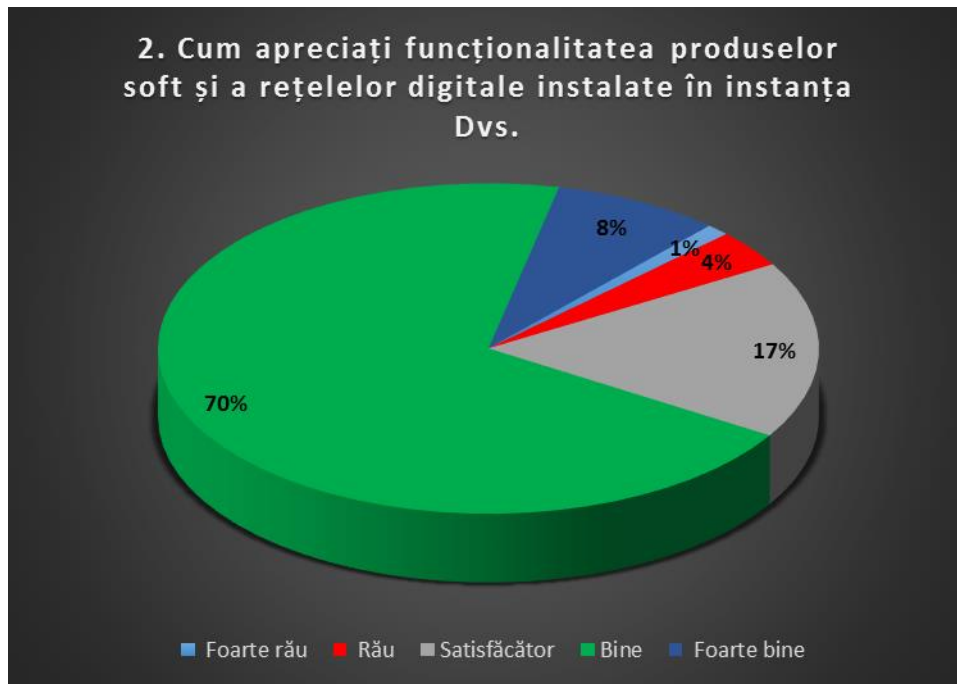


Figura 3

Menționăm că chestionarul completat solicită comentarii doar în cazul în care se apreciază întrebarea cu calificativul “foarte rău”, “rău” sau “satisfăcător”. Din cei 78 de respondenți care au dat aprecieri cu calificativul “foarte rău”, “rău” sau “satisfăcător”, doar 7 au comentat, ceea ce constituie 2 % , din totalul respondenților la întrebare (a se vedea figura 4).

Din cele 7 de comentarii la întrebarea respectivă, unul nu a solicitat asistența STISC, iar altele 6 vizează problemele concrete cu care se confruntă instanțele:

- se întâmpină dificultăți în utilizarea acestora, adesea se solicită reîncărcarea programelor de acces ce duce la petrecerea ședințelor de judecată cu întârziere și nemulțumirile participanților la proces.
- echipamentul tehnic este învechit și nu corespunde generației soft-urilor propuse, de aceea toate programele nu funcționează operativ
- nu avem probleme
- PIGD nu este adaptat funcțional pentru curțile de apel care activează în colegii specializate. Femida frânează, fapt ce generează întârzieri la respectarea timpului fixat pentru examinarea dosarelor. Videoconferința fără obiecții, cu excepția fonului de ecou a sunetului.

- greu deschidem sticla mai ales după masa,
- în programul PIGD sunt multe lucruri incomode și unele nu corespund cu legislația Republicii Moldova
- deseori se blochează

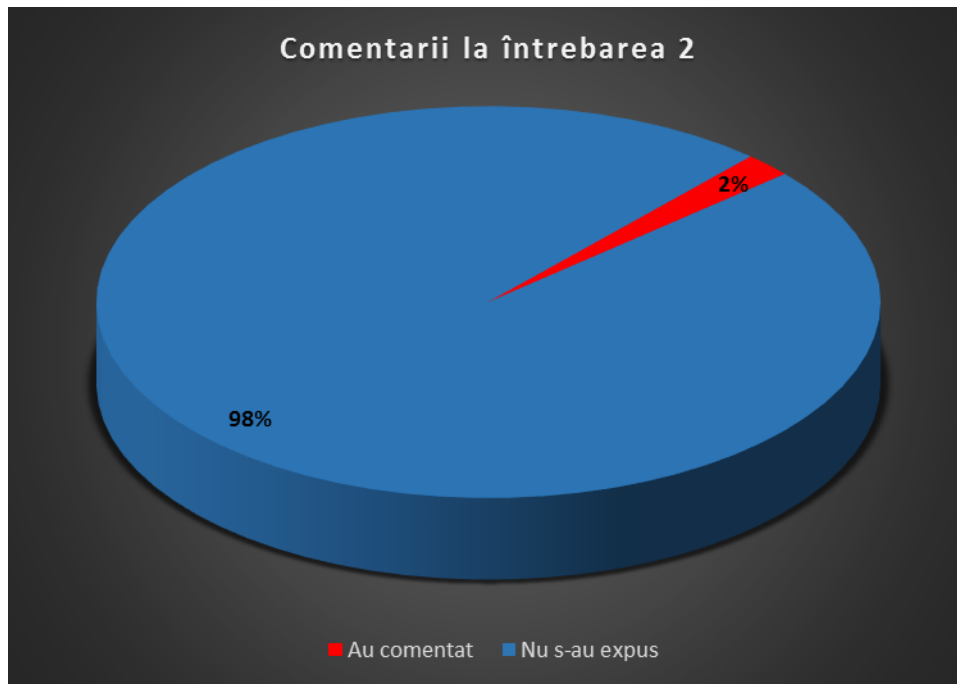


Figura 4

III. Funcționalitatea și procedura de soluționare a erorilor tehnice din PIGD.

Menționăm că 249 respondenți au apreciat funcționalitatea și procedura de soluționare a erorilor tehnice din PIGD cu calificativele “bine” și “foarte bine”, ceea ce constituie aproximativ 71 % din totalul respondenților participanți la sondaj. 77 de respondenți au acordat calificativul “satisfăcător”, 13 au acordat calificativul “rău”, 12 - calificativul “foarte rău”.

Diagrama de mai jos reflectă situația descrisă.

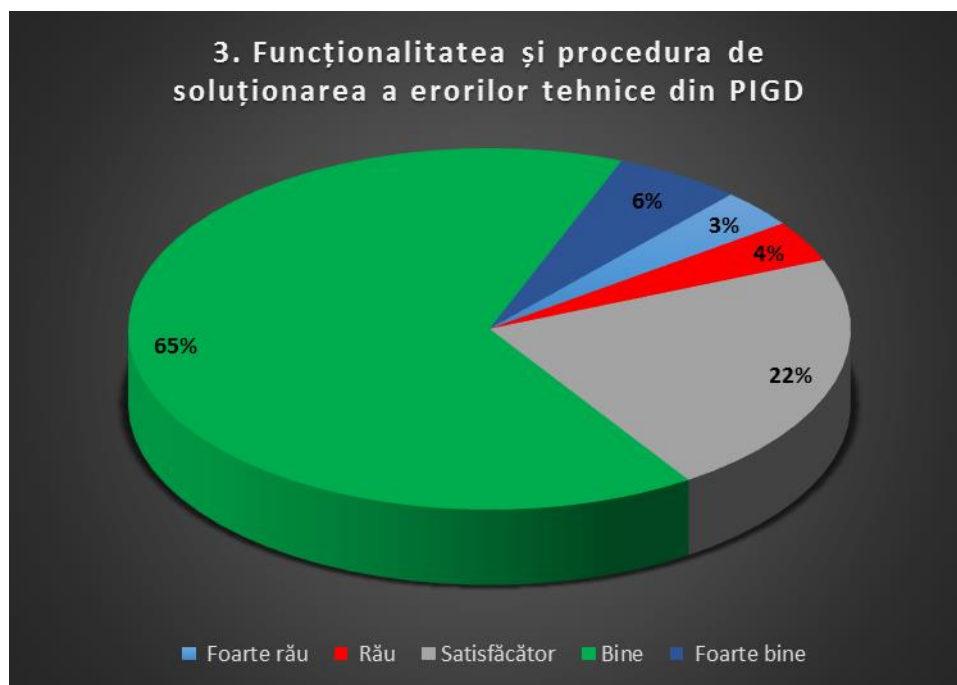


Figura 5

Din cei aproximativ 102 de respondenți care sunt mai puțin mulțumiți de procedura de soluționare a demersurilor de corectare a erorilor în PIGD, 7 au lăsat comentarii raportând probleme de genul:

- funcționalitatea programului devine anevoioasă în cazul conlucrării cu instanțele de judecată din alte raioane, în special în cazul strămutării dosarelor. Instanța ce a inițiat strămutarea nu publică încheierea judecătorească, or încheierea nu este publicată corespunzător, fapt ce face dificilă înregistrarea dosarului după instanță investită cu examinarea cauzei în continuare, ținând cont de termenul restrâns de 24 de ore de înregistrare a dosarelor și repartizarea acestora judecătorească.
- adesea specialiștii nu dau răspuns sau soluționează erorile tehnice foarte greu, în decurs de o zi și chiar mai mult, iar noi cei din instanțe suntem nevoiți să telefonăm insistent pe parcurs pentru a primi răspunsul de soluționare. Uneori specialiștii nu au experiență și nu pot da răspuns la unele întrebări/ probleme, astfel trebuie să apelăm de 2-4 ori pînă primim un răspuns clar
- multe funcții nu merg așa cum ar trebui și chiar după ce au fost niste reprezentanți ai programului pentru justiție transparentă pentru a discuta despre PIGD, acele probleme nu au fost remediate
- se târănează soluționarea erorilor în PIGD, deseori cu mari dificultăți.
- este foarte incomod faptul că, la momentul introducerii căreiva hotărîri, decizii sau la comiterea căreiva erori nu o poți corecta singur, sau șterge careva informație. Trebuie să apelezi la administratorul programului, ceea ce considerăm că nu este corect și foarte incomod.
- la timp nu s-a rezolvat problema despre erorile publicării deciziei care duce la tergiversarea termenelor de publicare
- solicitările de corectare sau îmbunătățire rămân fără răspuns.

Diagrama din figura 6 reflectă procentajul respondenților care au lăsat comentarii comparativ cu cei care nu s-au expus.

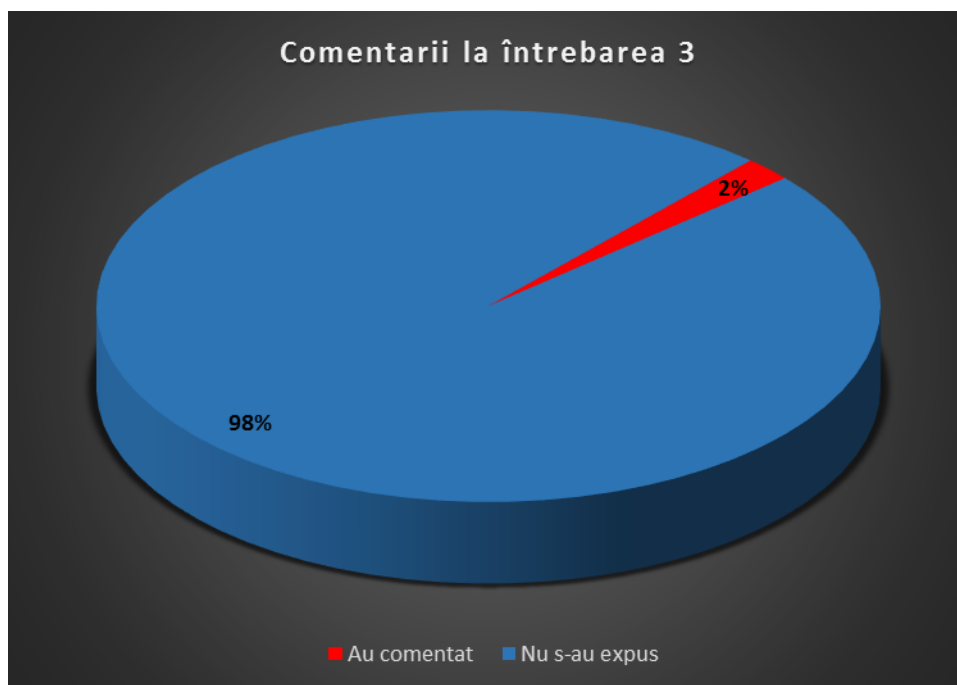


Figura 6

IV. Funcționalitatea echipamentului / sistemului de înregistrare audio a ședințelor de judecată FEMIDA.

Menționăm că 244 respondenți (aproximativ 72% din respondenți) au apreciat funcționalitatea echipamentului / sistemului de înregistrare audio a ședințelor de judecată FEMIDA calificativul “bine” și “foarte bine”.

Au apreciat cu calificativul “foarte rău” 8 respondenți, 17 - cu calificativul “rău”, 70 – cu calificativul “satisfăcător”. Astfel, mai puțin mulțumiți constituie aproximativ 28 % din totalul respondenților participanți la sondaj.

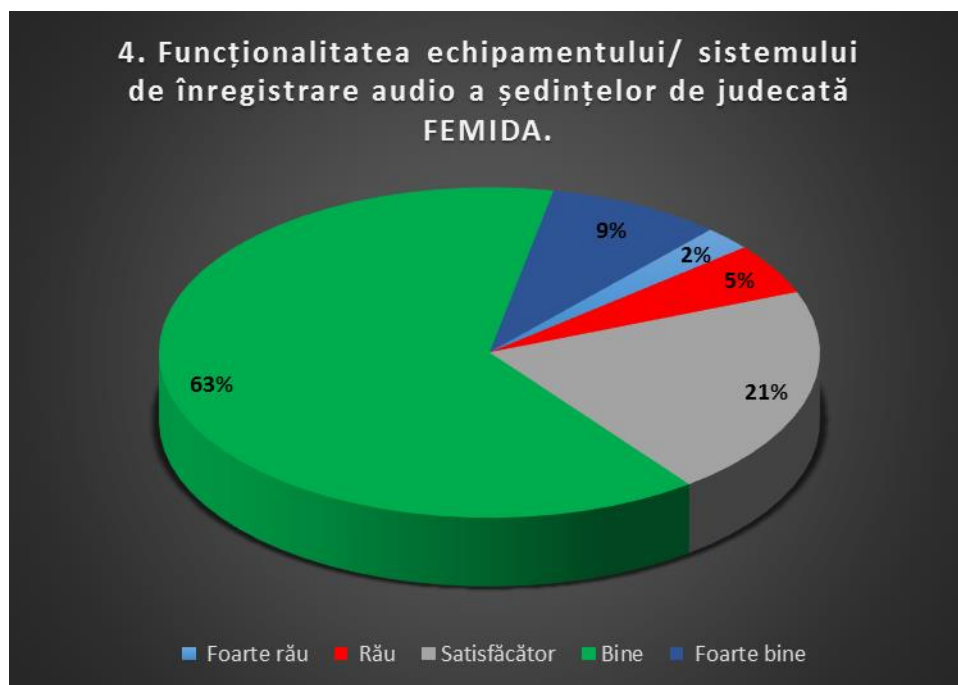


Figura 7

Din 106 de respondenți care consideră că funcționalitatea echipamentului / sistemului de înregistrare audio a ședințelor de judecată FEMIDA funcționează la un nivel mai scăzut, 18 au lăsat comentarii raportând probleme de genul:

- sunt probleme cu citirea cheii electronice. Uneori sistemul Femida se blochează.
- echipamentul este vechi și defectat
- uneori, ședințele de judecată nu se înregistrează audio, deși în timpul ședinței nu ar da semne că nu se înregistrează la finisarea ședinței de judecată, când accesez butonul roșu din SRS Femida, îmi apare o căsuța cu descrierea „ nu este înregistrare audio”.
- microfoane slab funcționabile
- de obicei apar erori in timpul înregistrării ședințelor care duc la pierderea informației, alta problema sunt camerele video conectate la SRS Femida pe care nu le vede sistemul, microfoanele înregistreaza sunetul ședinței foarte slab
- sunetul este foarte slab, Femida se pornește foarte greu.
- calitatea proastă a sunetului
- calitatea proastă a sunetului la înregistrare care face imposibil deslușirea celor înregiistrate
- deseori se defectează echipamentul
- nu tine de competenta mea
- greu se salvează ședințele de judecată.
- erorile se soluționează in timp îndelungat și mari dificultăți.
- deoarece sistemul de înregistrare audio a ședințelor de judecată FEMIDA nu este compatibil cu echipamentul sistemului destinat desfășurării Videoconferințelor și astfel înregistrarea ședințelor de judecată se efectuează nu prin intermediul PIGD ci direct prin Femida
- deseori nu este posibilă înregistrarea din cauza sistemului de operare mai jos decât cel

necesar

- se încarcă foarte greu!!!!
- înregistrez la reportofon
- de fapt, nu cunosc situația cu Femida
- soft depășit, necesită modernizare.

Totodată, menționăm că 2 respondenți din 18 s-au expus că nu au comentarii sau nu au avut asemenea necesități, iar soft-urile funcționează la un nivel mediu de performanță, ajustându-se conform necesităților instanței.

Procentajul expunerilor se poate vizualiza în diagrama ce urmează.

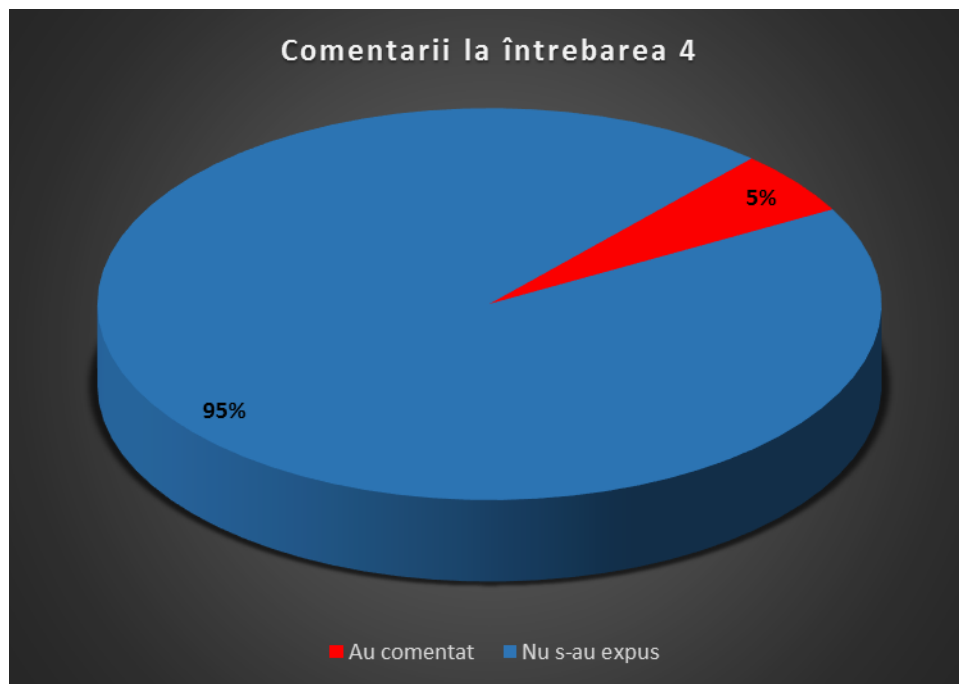


Figura 8

V. Funcționalitatea echipamentului/ sistemului destinat desfășurării Videoconferințelor.

Menționăm că 212 respondenți (aproximativ 68% din respondenți) au apreciat funcționalitatea echipamentului/ sistemului destinat desfășurării Videoconferințelor calificativul “bine” și “foarte bine”.

Au apreciat cu calificativul “foarte rău” 14 respondenți, 18 - cu calificativul “rău”, 69 – cu calificativul “satisfăcător”. Astfel, mai puțin mulțumiți constituie aproximativ 32 % din totalul respondenților participanți la sondaj.

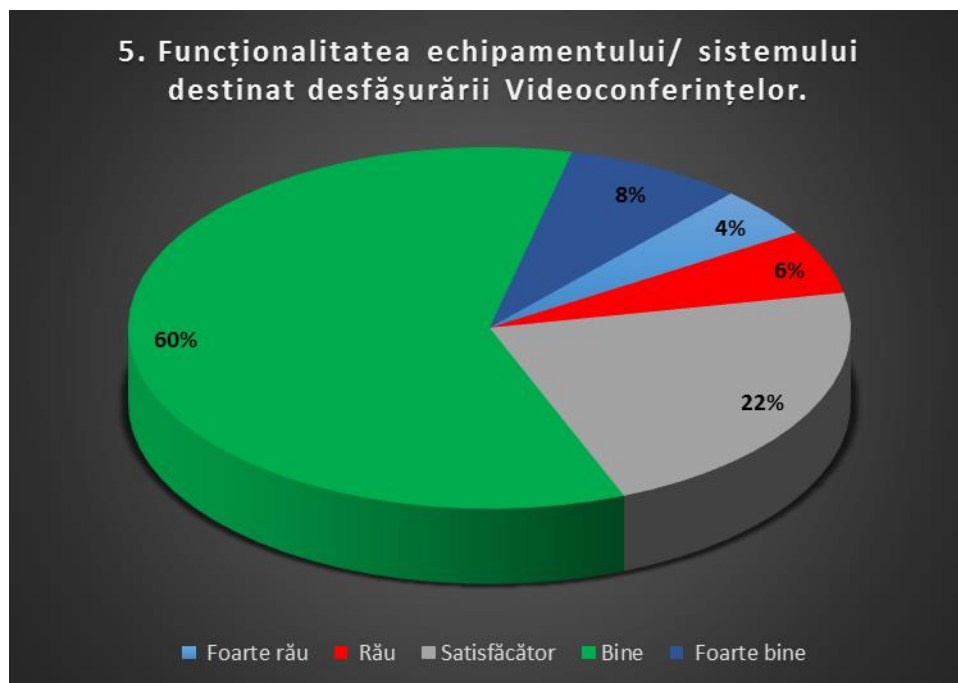


Figura 9

Din 101 de respondenți care consideră că funcționalitatea echipamentului / sistemului de înregistrare audio a ședințelor de judecată FEMIDA funcționează la un nivel mai scăzut, 33 au lăsat comentarii raportând probleme de genul:

- în multe cazuri participării la proces (condamnații) comunică că nu se aude ce se vorbește în sala de ședințe sau nu este clar ce se vorbește.
- nu avem
- nu sunt instalate
- nu avem instalat sistemul desfășurării videoconferințelor
- de regulă, condamnații din P7 Rusca nu aud ce se vorbește în sala de ședință, transmisia este foarte rea, din care motiv suntem nevoiți să dispunem etaparea acestora în sala de ședință, în baza dispoziției.
- camerele nu se conectează, sunet nu este (microfoanele nu funcționează corect sau nu sunt conectate la videoconferința). Noi auzim ei nu ne aud
- nu funcționează imaginea video.
- nu există
- nu avem sistemul destinat desfășurării Videoconferințelor
- din câte cunoaștem, începând cu luna aprilie 2018, la noi în țară cu suportul Agenției Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID) în cadrul Programului pentru Justiție Transparentă, au fost procurate echipamente de înregistrare video și instalate

pentru moment la Curtea de Apel Bălți și Judecătoria Soroca, despre ce considerăm a fi o necesitate și pentru restul instanțelor din țară, deoarece ele vor permite monitorizarea acțiunilor procesuale realizate pe parcursul judecării cauzelor, fapt ce va contribui la sporirea transparenței actului de justiție și la realizarea unei bune administrări a justiției ca serviciu public. Ba chiar în viitor, vor permite organizarea ședințelor de judecată cu participarea persoanelor de la distanță, inclusiv a celor deținute în instituțiile penitenciare, cum se practică în țările înalt dezvoltate. Mulțumim!!!

- nu am desfășurat ședințe de judecată prin intermediul video conferințelor
- nu am desfășurat ședințe de judecată folosind sistemul predestinat videoconferințelor
- nu sau petrecut videoconferințe
- nu au fost petrecute
- nu s-au desfășurat așa Videoconferințe
- nu s-au desfășurat Videoconferințe
- nu utilizam
- nu am verificat în practică funcționalitatea acestuia
- nu dispunem de echipament în vederea desfășurării videoconferințelor
- nu există
- nu există
- nu există
- în sală nu este posibilă petrecerea videoconferinței, pe motiv că tehnica nu este ajustată or chiar este defectată
- nu am desfășurat prin videoconferință
- не могу ответить на этот вопрос так как не было возможности проверить качество проведения видеоконференции.
- nu avem instalate echipamente de videoconferință
- de fapt, nu cunosc situația cu desfășurarea videoconferințelor
- nu l-am folosit
- nu l-am folosit.
- nu avem sistemul destinat desfășurării Videoconferințelor.
- nu avem sistemul destinat desfășurării Videoconferințelor.
- nu avem sistemul destinat desfășurării Videoconferințelor.
- uneori nu se aud sau se aud foarte rău declarațiile petentului și reprezentantului penitenciarului. Respectiv, participanții nu aud pe cei care sunt prezenți în sala de ședință.

Totodată, menționăm că 26 respondenți din 33 s-au expus că nu au instalat echipamentul respectiv sau nu au desfășurat ședințe folosind echipamentul dat, iar soft-urile funcționează la un nivel mediu de performanță, ajustându-se conform necesităților instanței.

Procentajul expunerilor se poate vizualiza în diagrama ce urmează.

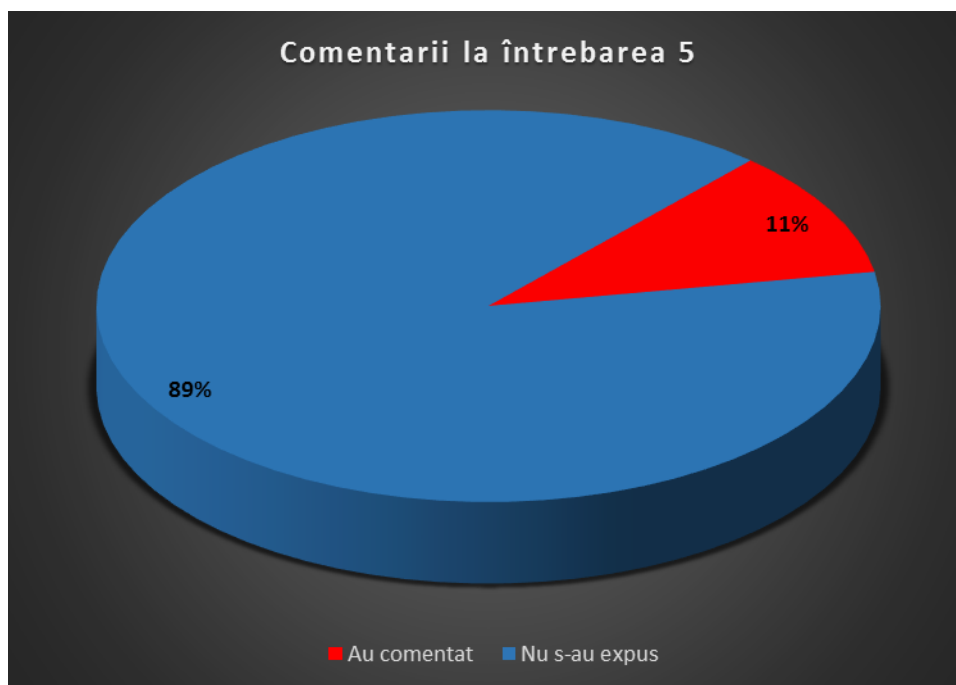


Figura 10

VI. Ajustarea, modificarea produselor soft instalate în conformitate cu necesitățile instanței.

Menționăm că 257 respondenți (aproximativ 70% din respondenți) au apreciat lucrările de ajustare a produselor soft cu calificativul “bine” și “foarte bine”.

Au apreciat cu calificativul “foarte rău” 2 respondenți, 18 - cu calificativul “rău”, 73 – cu calificativul “satisfăcător”. Astfel, mai puțin mulțumiți constituie aproximativ 27 % din totalul respondenților participanți la sondaj.

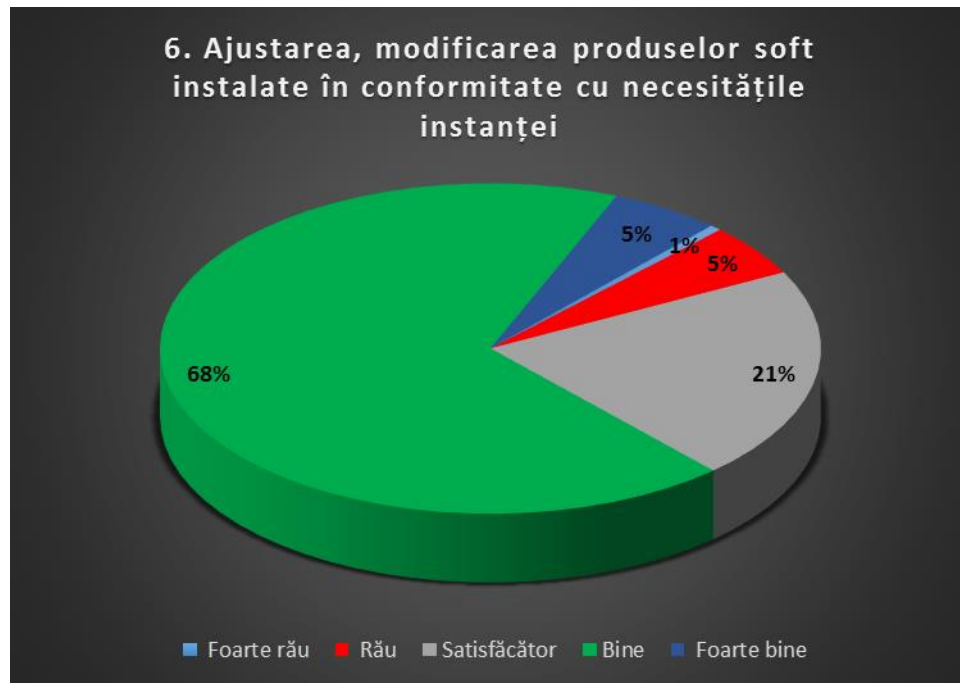


Figura 11

Din 93 de respondenți care consideră că ajustarea, modificarea produselor soft instalate în conformitate cu necesitățile instanței se efectuează la un nivel mai scăzut, 3 au lăsat comentarii raportând probleme de genul:

- nu sunt mijloace financiare pentru a procura programe licențiate
- cu titlu de sugestie, ar fi binevenită lărgirea meniului de activitate în program a asistenților judiciari, în partea eliminării din program a documentelor încărcate eronat.
- nu se iau în considerație propunerile utilizatorilor ce țin de ajustarea și modificarea proceselor. Nu se ia în considerație comoditatea PIGD 5 pentru utilizatori- angajații instanțelor de judecată.

Procentajul expunerilor se poate vizualiza în diagrama ce urmează.

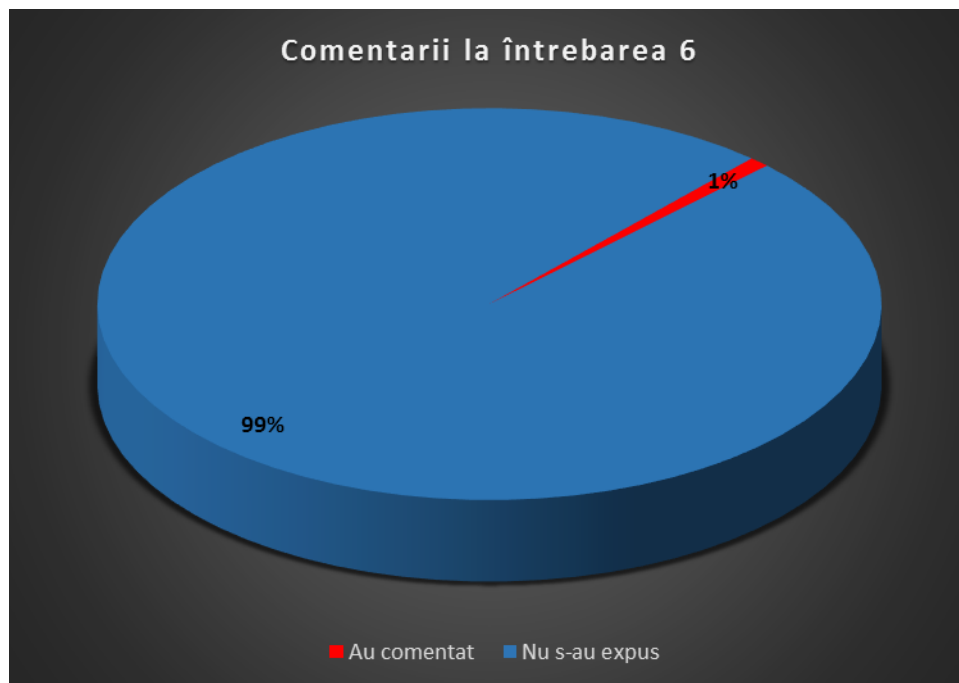


Figura 12

VII. Funcționalitatea sistemelor antivirus

Menționăm că 260 de respondenți au apreciat sistemele antivirus cu note de “bine” și “foarte bine”, ceea ce constituie aproximativ 74 de % din totalul participanților la sondaj.

Referitor la întrebarea indicată 11 respondenți – au marcat calificativul “foarte rău”, 14 – calificativul “rău”, 65 – calificativul “satisfăcător”.

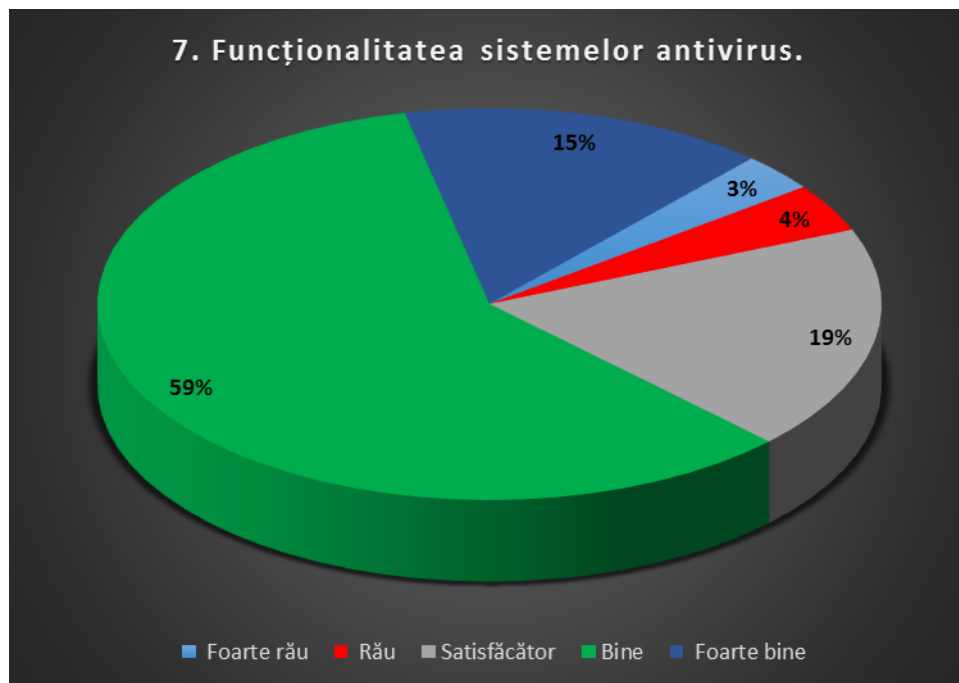


Figura 13

Din 90 de respondenți care consideră că sistemele antivirus instalate la calculatoarele ce fac parte din echipamentul stațiilor de lucru în instanțele de judecată, funcționează nu prea bine, 4 au lăsat comentarii raportând probleme de genul:

- blochează multe site-uri de care avem nevoie
- deseori se produc erori din cauza antivirusului
- calculatorul meu din cauza dată se mișcă foarte greu.
- nu se recomandă instalarea acestui sistem de antivirus în caz în care computerul are instalat sistemul operațional Windows 10.

Comentarii privind mulțumirea față de sistemele antivirus au fost din partea a 4 respondenți. Pentru detalii în privința procentajului respondenților care au lăsat comentarii, poate fi analizată diagrama de mai jos.

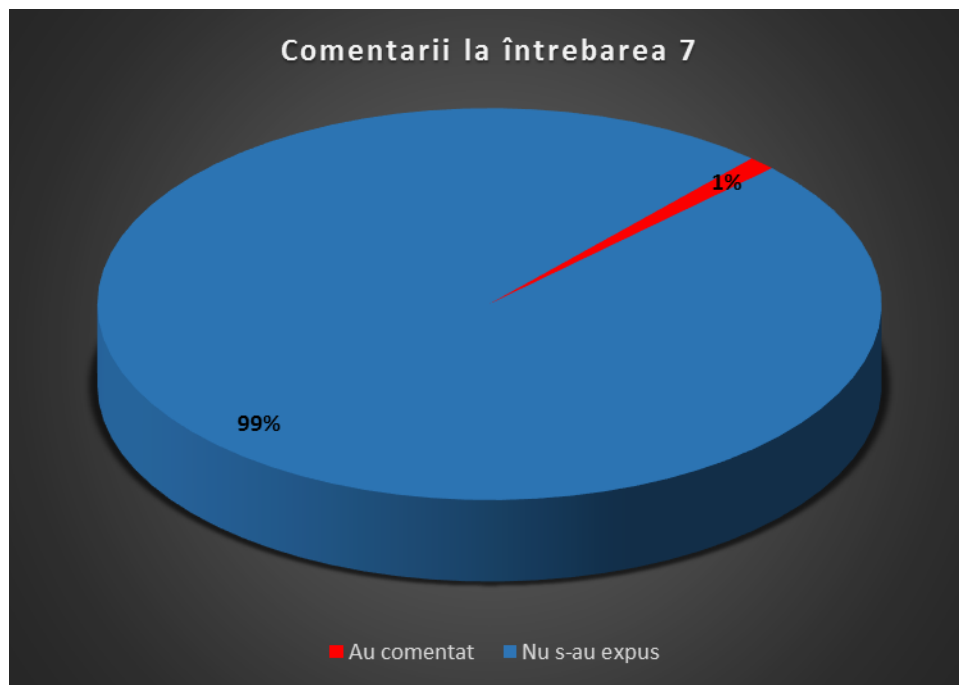


Figura 14

VIII. Calitatea și frecvența lucrărilor de profilaxie

Aproximativ 75% din participanții la sondaj reprezintă respondenții care au marcat calificativul “bine” și “foarte bine” ce ține de calitatea și frecvența lucrărilor de profilaxie.

La această întrebare, 73 respondenți au marcat calificativul ”satisfăcător”, 11 respondenți - calificativul “rău”, 3 au apreciat cu calificativul “foarte rău”.

În total, mai puțin mulțumiți de lucrările de profilaxie, prestate de către Servicul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică , sunt aproximativ 25% din participanții la sondaj.

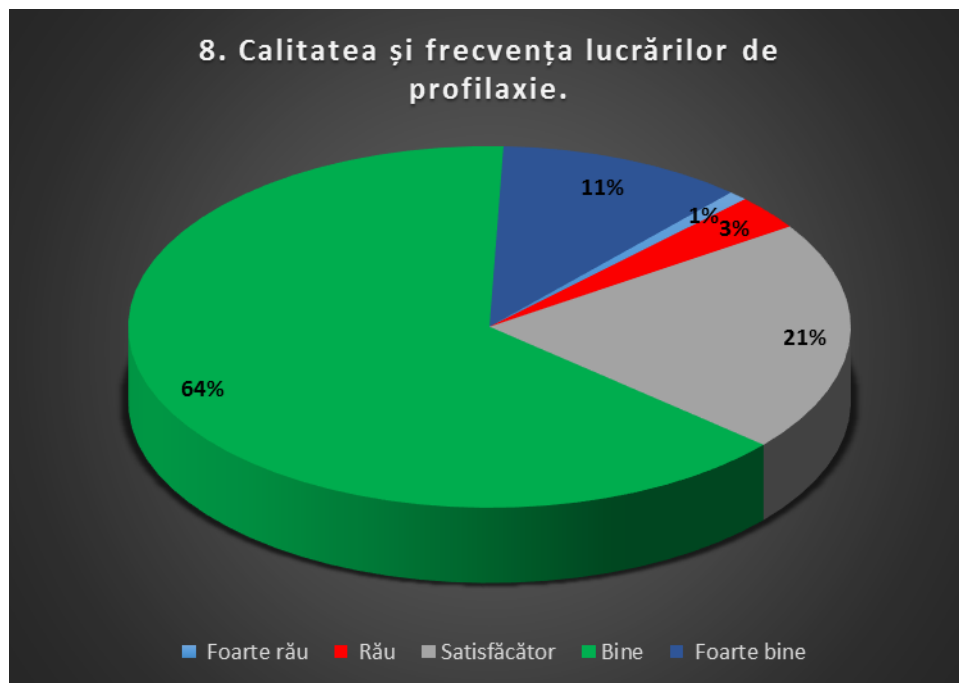


Figura 15

Din 87 de respondenți care consideră că calitatea și frecvența lucrărilor de profilaxie urmează a fi îmbunătățită, 2 au lăsat comentarii raportînd probleme de genul:

- frecvența e ok, dar calitatea lasă de dorit or după profilaxie apar unele probleme de soft sau tehnice
- lucrările de profilaxie de fiecare dată îmi fac PC-ul să lucreze mai greu, de fiecare dată după profilaxie se deconectează a cîte 2 sau 3 ori minim în zi.

Diagrama din figura 16 reflectă procentajul celor care au lăsat comentarii.

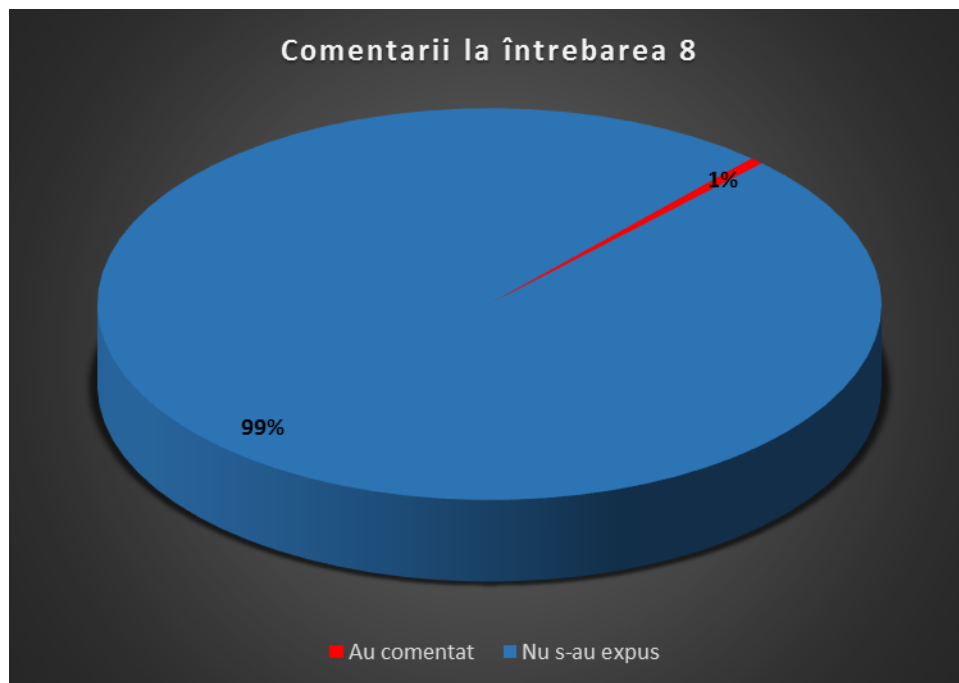


Figura 16

IX. Soluționarea cererilor privind prelungirea semnăturilor electronice și nivelul de acces în PIGD

Menționăm că cei satisfăcuți de procedura în cauză sumează aproximativ 84% din participanții la sondaj, iar mai puțin mulțumiți constituie aproximativ 16 %. Respondenții au apreciat **serviciile de soluționare a cererilor privind prelungirea semnăturilor electronice și nivelul de acces în PIGD** cu calificativul "bine".

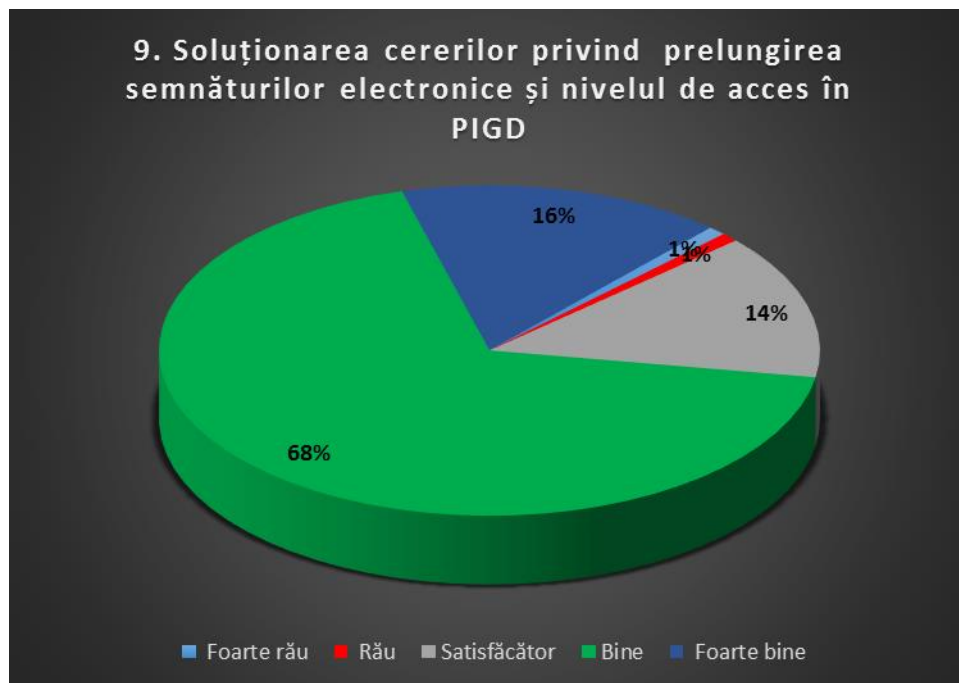


Figura 17

Din 55 de respondenți care consideră că soluționarea cererilor privind prelungirea semnăturilor electronice și nivelul de acces în PIGD urmează a fi îmbunătățită, 7 au lăsat comentarii raportând probleme de genul:

- ar trebui să existe filiale și în alte localități, ca să nu ne deplasăm la Chișinău de fiecare dată când avem nevoie de o semnătură electronică.
- greu se loghează stickul
- nu am solicitat prelungirea semnăturilor electronice
- nu am apelat la soluționarea cererilor privind prelungirea semnăturilor electronice și nivelul de acces în PIGD
- nu cunosc asemenea chestiuni
- când sunt mai multe chei conectate în ziua când are loc Colegiul, nivelul de acces este blocat, cheițele nu sunt citite.
- propunem de a mări termenul de valabilitate a semnăturii electronice pentru a nu perturba lucrul

Rata procentuală a celor care s-au expus la întrebarea IX poate fi văzută în diagrama din figura

18.

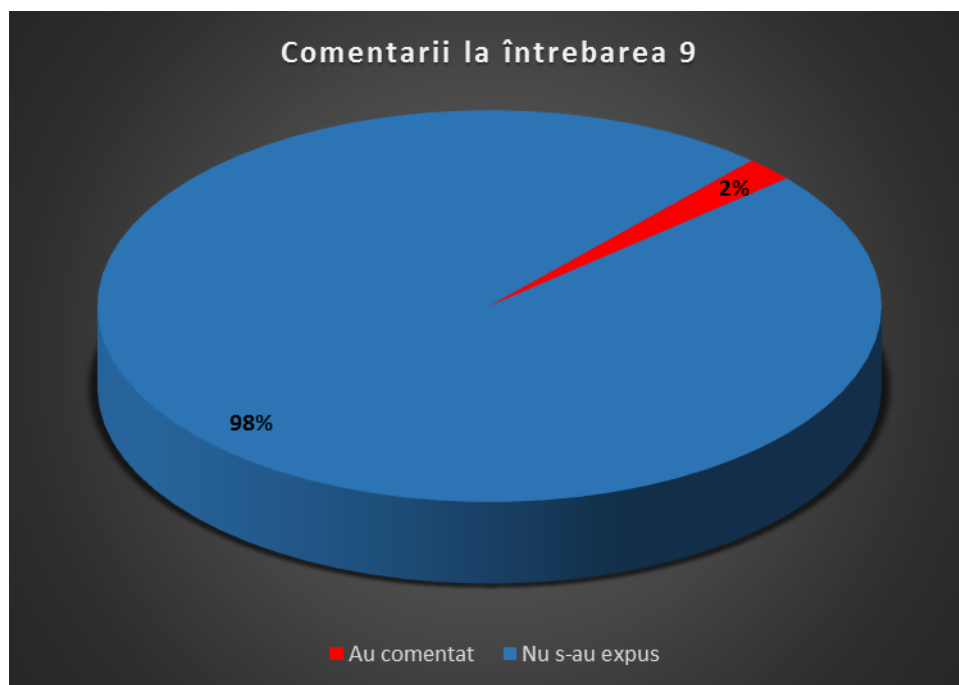


Figura 18

X. Monitorizarea și menținerea tehnică a serviciilor de internet.

Menționăm că au apreciat cu calificativ de “bine” și “foarte bine”, 295 respondenți, ceea ce constituie aproximativ 84% din participanți.

La întrebare 10, doi respondenții au apreciat cu calificativul “foarte rău”, 12 – calificativul “rău”, 44 – calificativul “satisfăcător”. În total, mai puțin mulțumiți de serviciile internet, prestate la stația de lucru din instanța de judecată, sunt circa 16% din participanții la sondaj.

În general, Respondenții au apreciat monitorizarea și menținerea tehnică a serviciilor Internet cu calificativul ”bine”.

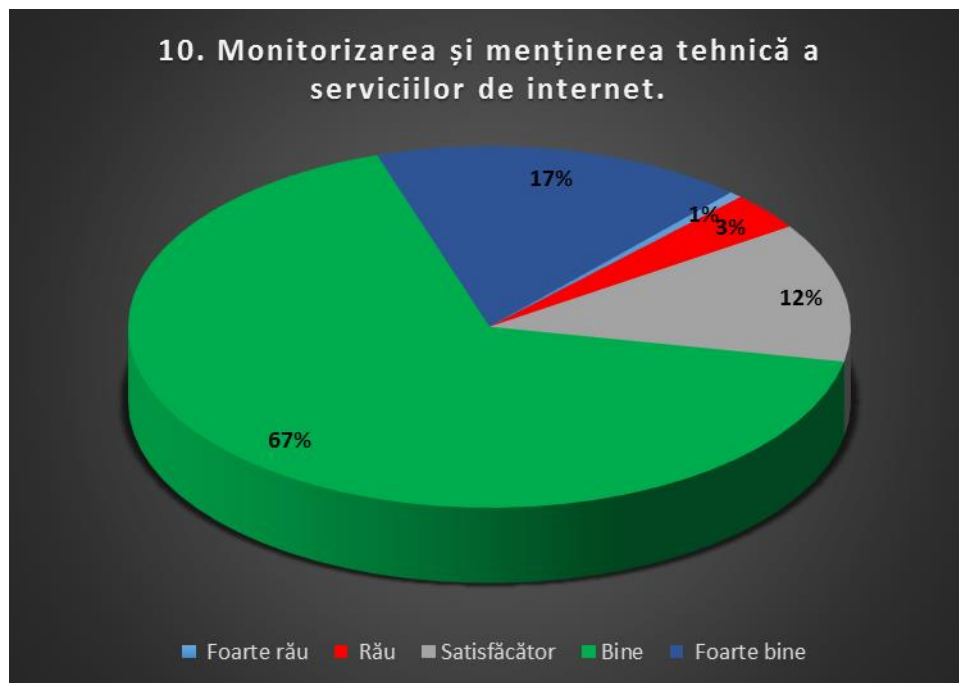


Figura 19

Din 58 de respondenți care consideră că monitorizarea și menținerea tehnică a serviciilor internet se apreciază cu calificativul ”foarte rău”, ”rău” și ”satisfăcător”, 5 au lăsat comentarii, raportînd probleme de genul:

- la ”rubrica acte judecătorești” lipsește tipul de act „SENTINȚĂ”, or in program sunt incluse doar - încheieri/ hotărîri, ordonanță și „divorț” care nu știu în general ce caută aici.
- nu am comentarii
- suntem mulțumiți de programul PIGD
- bine
- satisfăcător

Totodată, 4 respondenți au comentat precum că nu au obiecții în privința conexiunii la internet, considerînd că monitorizarea efectuată este eficientă și serviciile internet menținute la nivel.

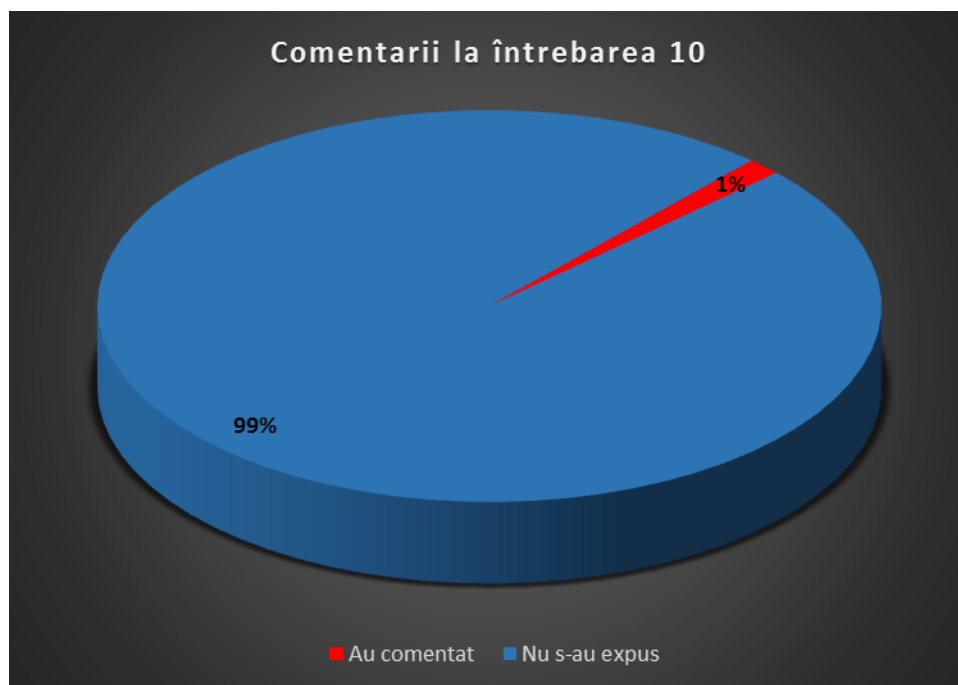


Figura 20

Comentarii generale

- majoritatea problemelor tehnice în instanță sunt rezolvate de administratorul rețelei de calculatoare, angajat al instanței.
- sunt mulțumită de acordarea serviciilor STISC
- sînt mulțumită de serviciile acordate de STISC
- deseori apare rubrica ”erori”, în rest ceea ce ține de calitate necesitățile de lucru toate sunt acoperite foarte bine.
- rău.
- per general, ce ține de gradul de mulțumire al utilizatorilor PIGD, suntem mulțumiți la nivel mediu (adică nici prea bine și nici prea rău), există un plus foarte mare al PIGD prin ținerea evidenței și analiza statistică a dosarelor dar există și un minus foarte mare al acestui program prin prisma faptului că foarte multe sarcini sunt puse pe umerii grefierului și asistentului care necătînd la volumul foarte excesiv de mare de dosare și participarea în ședințele de judecată zilnic și la întocmirea proceselor verbale și a actelor judecătorești în mod fizic, ele urmează a fi plasate și în informat electronic, în mod de urgență astfel cum se solicită din partea dvs, ceea ce fizic, real vorbind, nu se reușește.

Dvs. ar fi bine să vă gândiți să elaborați propuneri pentru eficientizare și ușurare a acțiunilor din PIGD, or, nu credeți că noi grefierii și asistenții care ridicăm salarii foarte mizere, trebuie să lucrăm non-stop, a câte 7 zile pe săptămână, să ținem evidența atât fizică a dosarului cât și electronică a acestuia și în final să vă mulțumim pentru lucrul extrem de excesiv.

DVS trebuie să cunoașteți problemele reale și să participați ca reprezentanți din cadrul Agenției de Administrare a Instanțelor Judecătorești și să stați o zi lângă un grefier sau asistent de dimineață pînă seara tîrziu și se vor înțelege foarte multe lucruri. Și e foarte posibil că voi singuri veți veni foarte repede cu soluții de eficientizare. La figurat

se crede că se reușește tot și că suntem mulțumiți, dar în realitate nu este așa.

În rest, ce ține de sistemul de înregistrare audio a ședințelor de judecată "FEMIDA" ne ușurează foarte mult lucrul, suntem mulțumiți iar de Videoconferința, rămâne un vis de viitor.

- nu suntem mulțumiți de noul program
- nu suntem mulțumiți de programul în cauză
- se deschide programul cu dificultate (deseori);
- deseori căutarea după denumire sau după nume nu arată dosarul;
- transferul apelurilor și recursurilor au loc pe rând, dar nu plasate într-un document, cum ar fi mai rațional;
- la repartizare deseori programul arată OOPS;
- la rejudecarea dosarelor trebuie de inclus judecătorii incompatibili, cu toate că nu era preconizat de program, deoarece este "date migrate";
- prin fișa de repartizare s-a distribuit unui singur judecător, dar nu complet;
- enunțurile că "alt colaborator lucrează pe dosar", este eronată;
- stickul se deschide greu mai ales după masă
- uneori nu putem găsi dosarul în program nici după număr; nici după denumire, dosarele transferate din prima instanță nu sînt într-un document; în timpul înregistrării programul arată „OOPS,, fișa de repartizare era doar cu un judecător, la înregistrare poate apărea pe ecran avertizare cum că la moment dosarul se înregistrează de alt utilizator
- stickul se deschide greu.
- în PIGD deseori nu se arată denumirea dosarului nici după familie, nici după număr.
- nu arată toți participanții la proces.
- transferul dosarului se efectuează foarte prost nu sînt atașate toate recursurile/apelurile într-un document comun sau dacă sînt depuse mai multe apeluri/recursuri sînt transferate numai unul al doilea suntem nevoiți să îl scanăm.
- foarte des PIGD-ul are erori și scrie OOPS!
- documentele plasate de grefieri nu se încarcă, iar cele încărcate dispar.
- dosarele parvenite la rejudecare suntem nevoiți să punem judecătorii incompatibili, deși am fost anunțați că nu va fi nevoie să punem incompatibili chipurile că PIGD-ul vede cine a participat și cine nu.
- au fost probleme mari cu fișa de repartizare.
- la înregistrare poate să ne apară și enunțuri că: Dosarul la moment se înregistrează de alt utilizator... De fapt acest utilizator poate să fie în concediu sau să nu lucreze în PIGD.
- colaboratorii PIGD foarte greu rezolvă toate problemele care se crează, poate să ajungă și pînă la o săptămînă.
- dosarele transferate în prima instanță deseori nu se transferă prin PIGD.
- se deschide greu stickul; deseori în timpul înregistrării programa arată OOPS; în PIGD deseori nu se arată denumirea dosarului nici după familie, nici după număr; nu arată toți participanții la proces: martorii, etc;
- apelurile și recursurile se transferă pe rând, dar nu sînt plasate într-un document;
- documentele plasate de grefieri deseori nu sînt încărcate în document;
- au fost probleme cu fișa de repartizare în care lipseau judecătorii ce fac parte din complet;
- deseori la înregistrarea dosarelor apare inscripția că dosarul nu poate fi înregistrat din motiv că se înregistrează de alt utilizator;
- uneori nu sînt transferate dosarele noastre în instanța de judecată;

- în dosarele care vin de la CSJ la rejudecare se face lucrul dublu cu incompatibilitatea judecătorilor, adică ni s-a spus eronat că programul vede tot.
- nu este la cel mai înalt nivel PIGD 5, ar fi trebuit să usureze lucrul în program, însă la complicat și pierzi mai mult timp pentru a lucra în programul de gestionare a dosarelor.
- la general au fost întâlnite probleme în utilizarea PIGD care au fost indicate în nota informativă înaintată organului competent
- în general e satisfăcător!!!!
- bine
- bine

Figura 21 reflectă procentajul celor care au oferit comentarii generale.

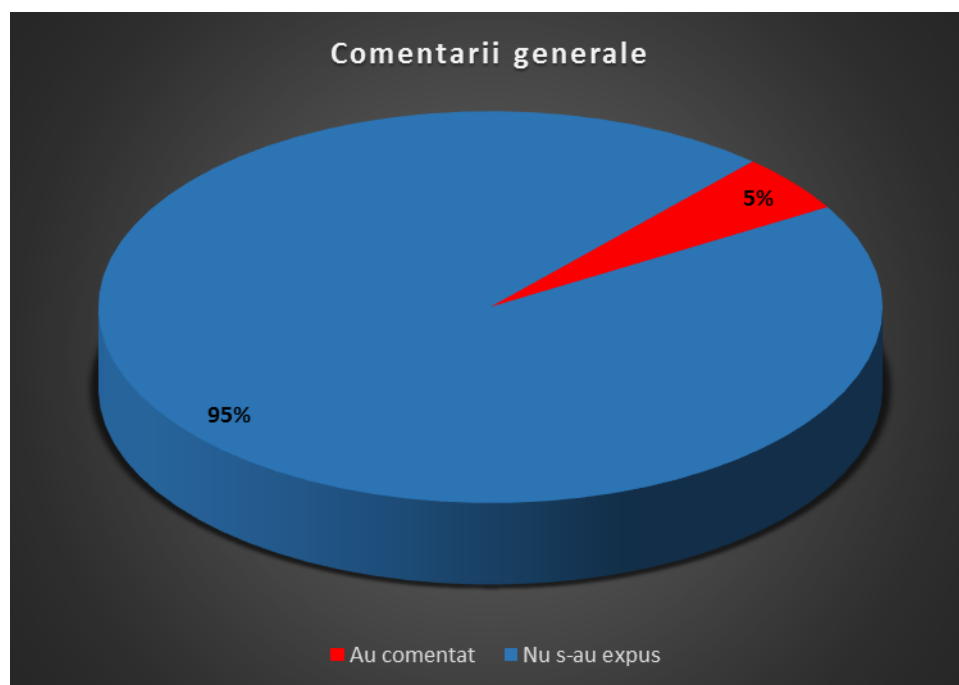


Figura 21

IX. Concluzii la sondaj

În general utilizatorii PIGD, SRS Femida și Videoconferința sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de către Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică calificativul răspunsurilor oferite la toate întrebările au fost apreciate cu calificativul ”bine”.

Totodată, menționăm că comentariile înserate în chestionare vor ajuta Agenția de Administrare a Instanțelor Judecătorești să evalueze și să îmbunătățească activitatea proprie și serviciile contractate, ținând cont de obiecțiile și sugestiile prezentate de instanțele de judecată.

În același context, AAIJ își propune să ajusteze contractul anual încheiat cu ÎS ” Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”, în scopul îmbunătățirii aspectelor ce țin de

asigurarea constantă a funcționalității, mentenanței, precum și a securității sistemului informațional judiciar, echipamentelor și infrastructurii informaționale din instanțele judecătorești din Republica Moldova, prin prestarea serviciilor de întreținere și deservire tehnică a echipamentului din sistemului informațional judiciar, a platformei unice de hostare a paginilor web, a echipamentului de înregistrare audio, video, asigurarea securității transmiterii informațiilor în cadrul sistemului.

La etapa actuală AAIJ cu suportul Programului pentru Justiție Transparentă continuă să desfășoare o serie de activități concrete menite să elimine erorile tehnice apărute în PIGD, care se repetă și care necesită intervenții la nivel de dezvoltare.

Totodată, AAIJ în colaborare cu STISC precum și după caz cu suportul Programului pentru Justiție Transparentă, urmează să întreprindă măsurile ce se impun pentru a remedia în măsura posibilităților carențele raportate de respondenții la prezentul sondaj.

Finalmente, aducem mulțumiri reprezentanților instanțelor de judecată delegați pe parcursul anului 2019 în cadrul grupului de lucru creat în scopul îmbunătățirii PIGD și încurajăm instanțele de judecată să se implice în continuare în acest proces, fiind ferm convinși de faptul că identificarea și eliminarea atât a erorilor tehnice, cât și umane, va avea un impact pozitiv în sensul reducerii numărului acestora și va asigura creșterea eficienței și calității activității de utilizare și gestionare a PIGD.