



A P R O B A T:

Președinte Interimar al Curții de Apel Cahul

VAVRIN Galina

11 octombrie 2022

**PLAN DE ACȚIUNI
PRIVIND ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA SONDAJULUI PRIVIND GRADUL DE
SATISFAȚIE AL JUSTIȚIABILILOR ȘI ANGAJAMENTUL PERSONALULUI
CURȚII DE APEL CAHUL**

Nr. d/o	Acțiunea	Activități	Responsabil	Rezultatul scontat
1.	Întrunirea grupului de lucru	- Prezentarea ordinului de numire a grupului de lucru - Discuții asupra organizării activităților pentru petrecerea sondajului - Întocmirea planului de acțiuni	Grupul de lucru	Ordinul semnat Planul de acțiuni semnat și aprobat
2.	Întocmirea planului de acțiuni	- Prezentarea propunerilor cu privire la acțiunile necesare pentru organizarea și desfășurarea sondajului.	Grupul de lucru	Planul de acțiuni semnat și aprobat
3.	Stabilirea scopului sondajului	- Discutarea scopului sondajului privind determinarea măsurii în care au fost satisfăcute așteptările justițiabililor în calitate de beneficiar al serviciilor instanței de judecată și a personalului instanței în calitate de prestator al serviciilor	Grupul de lucru	Scopul definit Evaluarea gradului de satisfacție a justițiabililor CA Cahul, măsura în care au fost satisfăcute așteptările justițiabililor; Gradul de satisfacție în calitate de prestator al serviciilor.
4.	Stabilirea obiectivelor sondajului pentru justițiabili	- Informarea despre obiectivele stabilite în planul de activitate a instanței - Definierea obiectivelor (Accesibilitatea instanței și a informației; Deservirea de către personalul din secretariatul instanței; Nivelul de organizare a ședinței de judecată, Percepția activității judecătorului și a calității hotărârilor judecătorești ; Nivelul general de satisfacție cu privire la calitatea serviciilor)	Grupul de lucru	Obiectivele definite
5.	Stabilirea obiectivelor sondajului pentru personalul instanței	- Informarea despre obiectivele stabilite în planul de activitate a instanței - Definierea obiectivelor (Aprecierea de către personalul instanței a mediului de lucru și a relațiilor dintre angajați și conducerea instanței)	Grupul de lucru	Obiectivele definite
6.	Structura și conținutul chestionarelor	- Aprecierea structurii chestionarelor pentru justițiabili și personalul instanței - Numărul de întrebări - Variantele de răspuns - Regulile de completare	Grupul de lucru	Chestionarele propuse pentru completare

7.	Stabilirea metodologiei care va fi aplicată pentru petrecerea sondajelor	- Discuții asupra metodologiilor aplicate pentru petrecerea sondajelor	Grupul de lucru	Completarea anonimă de către justițiabili/cetățeni a chestionarului pe suport de hârtie pentru evaluarea gradului de satisfacție și a personalului instanței prin intermediul PIGD
8.	Informarea justițiabililor despre inițierea petrecerii sondajului privind evaluarea gradului de satisfacție	- Pregătirea și prezentarea spre publicare a anunțului în ziarul local „Cahul expres,, privind sondajul cu justițiabilii - Pregătirea și publicarea pe pagina web a unui comunicat - Afișarea pe panoul informativ din holul instanței a informației cu privire la petrecerea sondajelor	Grupul de lucru	Anunțul Comunicatul Informația
9.	Realizarea colectării datelor, locului, perioadei și a eșantionului	- Stabilirea perioadei de colectare a datelor, locului, eșantionului - Stabilirea modului de informare privind locul, perioada petrecerii sondajului.	Grupul de lucru	Realizarea sondajului în sediul instanței la adresa mun. Cahul str. Ștefan cel Mare 30 Perioada realizării 17.10.2022-17.11.2022 Realizarea sondajului cu justițiabilii pe un eșantion de 150 respondenți (avocați, procurori, participanți la ședințele de judecată, vizitatori a instanței). Perioada realizării sondajului cu personalul instanței 08.11.2022-17.11.2022 prin intermediul PIGD
10.	Completarea chestionarelor de către procurori/avocați/justițiabili manual și /sau electronic	- Prezentarea chestionarelor justițiabililor pentru completare în holul instanței de către membrii grupului de lucru - Completarea on-line a chestionarului electronic (linkul) plasat pe pagina web - Dirijarea selectării chestionarelor completate în cutia special amenajată în holul instanței	Grupul de lucru	Chestionarele pe suport de hârtie Chestionare on-line pe pagina web
11.	Completarea chestionarelor de către personalul instanței	- Informarea personalului privind modalitatea completării chestionarului din PIGD - Completarea on-line a chestionarului electronic plasat în PIGD	Grupul de lucru	Chestionare on-line în PIGD
12.	Prelucrarea, analiza și interpretarea datelor din chestionarele completate	- Calcularea datelor după număr și procentaj	Grupul de lucru	Chestionarele completate manual și on-line Tabele cu rezultate

13.	Totalizarea datelor sondajelor	- Aprecierea gradului de satisfacție	Grupul de lucru	Gradul de satisfacție
14.	Întocmirea raportului privind rezultatul sondajelor	- Descrierea narativă a acțiunilor petrecute în procesul de organizare și petrecere a sondajelor - Introducerea datelor statistice în raport - Utilizarea diagramelor pentru vizualizarea datelor statistice	Grupul de lucru	Raport privind rezultatul sondajelor petrecute
15.	Organizarea atelierelor de lucru cu avocați și procurori, privind rezultatele sondajului	- Organizarea atelierului de lucru cu avocați și procurori - Informarea avocaților/procurorilor privind data petrecerii atelierului de lucru. - Petrecerea atelierului de lucru.	Grupul de lucru	- Gradul de satisfacție al justițiabililor - Propuneri spre îmbunătățire
16.	Organizarea ședinței de totalizare a rezultatelor sondajului cu personalul instanței	- Organizarea ședinței de totalizare a rezultatelor - Informarea personalului instanței data petrecerii ședinței de totalizare. - Petrecerea ședinței de totalizare.	Grupul de lucru	- Angajamentul personalului instanței - Propuneri spre îmbunătățire
17.	Publicarea raportelor pe pagina web	- Înștiințarea publicului larg despre rezultatele obținute în urma efectuării sondajelor privind gradul de satisfacție a justițiabililor și angajamentul personalului instanței prin publicarea pe pagina web a instanței	Grupul de lucru	Rapoarte privind rezultatul sondajelor petrecute și publicate

Membrii grupului de lucru: HANTEA Svetlana
 IANULOVA Maia
 GOLDUR Olesea
 JURCĂ Adela
 CREȚU Mihaela
 LAZĂR Silvia