



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

CONCEPT

INSTANȚE DE JUDECATĂ PRIETENOASE JUSTIȚIABILILOR

Noiembrie, 2021

CONCEPT

INSTANȚE DE JUDECATĂ PRIETENOASE JUSTIȚIABILILOR

Noiembrie, 2021

CUPRINS:

I.	INSTANȚĂ DE JUDECATĂ PRIETENOASĂ JUSTIȚIABILULUI.....	3
II.	PRINCIPIILE DE BAZĂ A CONCEPTULUI DE INSTANȚE DE JUDECATĂ PRIETENOASE JUSTIȚIABILILOR	4
	Principiul 1. Centrarea pe beneficiarii serviciilor.....	4
	Principiul 2. Accesibilitatea și incluziunea.....	5
	Principiul 3. Diversificarea canalelor de prestare a serviciilor.....	5
	Principiul 4. Standardizarea și simplificarea serviciilor.....	6
	Principiul 5. Solicitarea informației o singură dată	6
	Principiul 6. Celeritatea serviciilor.....	6
	Principiul 7. Utilizarea tehnologiilor informaționale în prestarea serviciilor	6
III.	INFRASTRUCTURA INSTANȚEI DE JUDECATĂ PRIETENOASE JUSTIȚIABILILOR.....	7
	III.1. Exteriorul instanței de judecată	8
	III.2. Zona de recepție și zonele de așteptare	9
	III.3. Sălile de ședințe.....	10
	III.4. Spații pentru profesioniști	11
	III.5. Spații securizate pentru victime și martori	12
	III.6. Camere pentru audierea minorilor	12
	III.7. Celule de izolare.....	12
IV.	SERVICII PRIETENOASE CENTRATE PE JUSTIȚIABILI OFERITE DE CĂTRE INSTANȚELE DE JUDECATĂ.....	13
V.	TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE.....	14
	V.1. Echipament de videoconferință.....	15
	V.2. Ghișee electronice de primire și înregistrare a cererilor.....	15
	V.3. Terminale de achitare a taxei de stat	15
	V.4. Info-chioșcuri.....	15
	V.5. Scanere portabile	15
	V.6. Echipament de traducere simultană	16
	V.7. Tablete electronice.....	16
	V.8. Dispozitive pentru persoane cu deficiențe de auz	16
	V.9. Dispozitive pentru persoane cu deficiențe de vâz	16
	LISTA DE VERIFICARE PENTRU INSTANȚE DE JUDECATĂ PRIETENOASE JUSTIȚIABILILOR.....	17

INTRODUCERE

Proiectul „Instanțe Judecătorești Model” (în continuare - Proiect) este o inițiativă finanțată de Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID) cu o durată de 3 ani (11 ianuarie 2021-10 ianuarie 2024), care urmărește scopul îmbunătățirii performanței instanțelor judecătorești în vederea asigurării serviciilor judiciare de calitate și consolidării conexiunii între instanțele judecătorești și justițiabili. Proiectul are 2 obiective: 1) identificarea și susținerea instanțelor judecătorești din RM care doresc să obțină și să păstreze statutul de judecătorie-model prin oferirea de servicii mai bune cetățenilor, 2) oferirea asistenței suplimentare la nivel național pentru facilitarea schimbărilor necesare cu scopul îmbunătățirii performanței la nivelul instanțelor de judecată individuale.

Întru identificarea posibilelor domenii de îmbunătățire și dezvoltare în sistemul judecătoresc din Republica Moldova, pe parcursul lunii martie 2021, Proiectul a realizat o evaluare inițială a judecătoriilor din Republica Moldova, care a implicat, inclusiv, acțiuni de verificare a gradului de satisfacție a justițiabililor privind infrastructura judecătoriilor. Astfel, s-a constatat că justițiabilii prezintă un nivel mediu de satisfacție față de infrastructura instanțelor, fiind remarcate, în special, lipsa unor condiții de infrastructură de natură să asigure confortul vizitatorilor și care să fie suficient de adaptate nevoilor speciale a persoanelor cu dizabilități și necesităților vizitatorilor care fac parte din categoria grupurilor vulnerabile. La fel, s-a constatat un nivel mediu de satisfacție față de calitatea interacțiunii personalului instanțelor de judecată cu justițiabilii.

Având în vedere constatările evaluării, dar și orientarea către dezvoltarea unor soluții inovative de îmbunătățire a activității instanțelor de judecată din Republica Moldova, Proiectul a elaborat prezentul Concept privind instanțe de judecată prietenoase justițiabililor (în continuare – Concept), care are drept scop să ofere instanțelor de judecată din Republica Moldova un reper informativ, dar și metodologic legat de condițiile ce urmează a fi întrunite pentru ca o instanță judecătorească să devină prietenoasă justițiabililor.

Conceptual, documentul propus este orientat să evidențieze legătura indispensabilă dintre serviciile judecătorești de calitate, modalitățile și instrumentele prin care acestea sunt oferite, mediul în care acestea sunt prestate și nevoile justițiabilului, în așa fel încât, prin apropierea de calitatea așteptată de către justițiabili să fie realizată instituționalizarea conceptului de instanță judecătorească prietenoasă cetățenilor.

În marea lor parte, justițiabilii sunt expuși unor tensiuni emoționale în interacțiunea lor cu instanțele de judecată. O instituție prietenoasă vizitatorilor aplică strategii menite să reducă tensiunile și să crească sentimentul de siguranță al justițiabililor. Prezentul Concept propune perspectiva de instituționalizare a instanțelor judecătorești prietenoase justițiabililor prin prisma prezentării posibilităților de îmbunătățire a calității serviciilor oferite de instanțele judecătorești, cât și a mediului în care sunt oferite serviciile, având, astfel, în vedere elementele de infrastructură și tehnologii informaționale care pot fi adaptate nevoilor justițiabililor.

Conceptul este adresat Consiliului Superior al Magistraturii, Ministerului Justiției, Agenției de Administrare a Instanțelor Judecătorești, și poate fi utilizat în calitate de material de ghidare în procesul de modernizare a serviciilor judecătorești, fiind aplicabil oricărei instanțe de judecată din țară. În același timp, prezentul Concept poate servi drept punct de pornire în procesul de design al cadrului de servicii și infrastructură a viitoarelor sedii optimizate ale instanțelor judecătorești, care urmează a fi edificate.

I. INSTANȚĂ DE JUDECATĂ PRIETENOASĂ JUSTIȚIABILULUI

Noțiunea de „instanță de judecată prietenoasă justițiabilului” a fost instituționalizată inițial în cadrul judiciar al SUA, fiind promovată de către Asociația Națională pentru Managementul Instanțelor¹ și, ulterior, preluată de către alte asociații de management judiciar ale căror domeniu de activitate este orientat spre îmbunătățirea activității instanțelor de judecată.

Chiar dacă abordarea de instanță de judecată prietenoasă justițiabilului este una recent apărută în literatura și documentele de specialitate, această titulatură este pe larg acceptată în domeniul managementului judiciar, fiind abordată drept formă de activitate a instanțelor de judecată moderne care oferă servicii și condiții centrate pe necesitățile justițiabililor.

Ideea instituționalizării instanțelor de judecată prietenoase pornește de la acțiunile de regândire și transformare a justiției, fiind promovată în paralel cu conceptul de „serviciu judiciar” și noțiunea de „utilizator al serviciilor judiciare”. Astfel, în cadrul internațional și practica altor state, justiția nu mai este abordată doar ca domeniu distinct al activității statale, ci este prezentată ca serviciu public oferit cetățenilor, fapt care determină regândirea contextului în care este oferit acest serviciu, dar și instituționalizarea unor noi principii orientate să satisfacă necesitățile justițiabililor în condițiile accesării serviciile judiciare.

Prin prezentul Concept, propunem considerarea faptului că instanța de judecată prietenoasă justițiabililor cuprinde elemente de accesibilitate și calitate a serviciilor oferite. Aceste elemente țin de condiții, care oferă justițiabililor posibilitatea de a accesa serviciile judiciare în condiții de respectare a drepturilor fundamentale ale omului și confort în sediul instanței, care să corespundă pe deplin așteptărilor justițiabililor legate de timp, cost, accesibilitate și calitate.

¹ Creating a user-friendly court structure and environment, https://nacmnet.org/sites/default/files/publications/Guides/User-Friendly_Court_Guide_2016.pdf.



II. PRINCIPIILE DE BAZĂ A CONCEPTULUI DE INSTANȚE DE JUDECATĂ PRIETENOASE JUSTIȚIABILILOR

PRINCIPIUL I. CENTRAREA PE BENEFICIARII SERVICIILOR

În ultimul timp, se atestă o creștere exponențială a așteptărilor cetățenilor Republicii Moldova față de autoritățile publice, în general, dar și față de instanțele judecătorești, în particular, în ceea ce privește prestarea serviciilor publice de calitate și transparență a sectorului public. Satisfacerea acestor așteptări necesită o abordare prioritara a clientului (beneficiarului de servicii), adică o abordare centrată pe necesitățile oamenilor în miezul fiecărei acțiuni, de la formularea și elaborarea strategiei de activitate până la punerea acesteia în aplicare, care să rezulte într-o experiență confortabilă a clientului în procesul de interacțiune cu instituția publică.

Justiția trebuie să reprezinte un serviciu public oferit de către oameni pentru oameni. Astfel, în contextul menționat, trebuie promovată ideea abordării justițiabilului ca ființă umană cu necesități specifice acesteia. În același timp, justițiabilii trebuie să ajungă la nivelul de înțelegere a faptului că serviciul solicitat este oferit de oameni care ar trebui să își realizeze activitatea profesională în condiții optime, specifice activităților de lucru realizate pentru prestarea serviciilor publice.

PRINCIPIUL 2. ACCESIBILITATEA ȘI INCLUZIUNEA

Unul dintre obiectivele majore ale procesului de apropiere a instanțelor de judecată de justițiabili constă în crearea oportunităților egale pentru toți, inclusiv pentru persoanele care fac parte din grupurile vulnerabile și marginalizate de a beneficia de serviciile judecătorești în condiții egale.

Implementarea acestui deziderat urmează a fi realizată prin identificarea barierelor și necesităților persoanelor din grupurile vulnerabile și marginalizate pentru accesarea serviciilor și elaborarea, în mod participativ a soluțiilor potrivite, conforme standardelor internaționale în domeniul drepturilor omului.

Acest principiu se referă și la implicarea efectivă a vizitatorilor instanțelor judecătorești, inclusiv a celor vulnerabili și marginalizați, în procesul de elaborare a măsurilor destinate apropierii condițiilor oferite de instanța de judecată de așteptările justițiabililor, la toate etapele și nivelurile de reorganizare a activității acesteia.

Implicarea beneficiarilor serviciilor judecătorești în procesul de evaluare, regândire și îmbunătățire a acestora va spori calitatea, accesibilitatea și transparența serviciilor, precum și va contribui la abilitarea și incluziunea socială a persoanelor din grupurile vulnerabile și marginalizate, crescând încrederea populației în serviciile judecătorești.

PRINCIPIUL 3. DIVERSIFICAREA CANALELOR DE PRESTARE A SERVICIILOR

Acest principiu presupune aplicarea unei strategii omnicanal, care să asigure accesul la serviciu oricând și prin orice canal disponibil. Oamenii așteaptă ca serviciile judecătorești să fie accesibile oricând, oriunde și prin orice mijloc de comunicare disponibil. Ei preferă și solicită tot mai frecvent acces complet la informații. În contextul apropierii serviciilor oferite de instanțele judecătorești de așteptările justițiabililor, implementarea acestui principiu se reflectă în următoarele strategii:

- posibilitatea de a alege canalul de prestare a serviciilor preferat de beneficiar (de exemplu, ridicarea actelor din instanța de judecată, sau expedierea actelor prin e-mail, sau accesarea actelor prin e-Dosar, etc.)
- diversificarea canalelor de acces pentru a include o gamă mai largă de beneficiari, pentru a utiliza cea mai potrivită modalitate de solicitare și primire a serviciului în funcție de posibilitățile și necesitățile beneficiarilor, inclusiv cele ce derivă din caracteristicile individuale (persoană în etate sau persoană cu dizabilități, imigrant, femei și copii vulnerabili etc.) sau social-culturale (religie, rasă, etnie, limbă vorbită etc.) ale solicitanților de servicii;

- posibilitatea de a schimba canalul în timpul procesului de prestare a serviciilor.

PRINCIPIUL 4. STANDARDIZAREA ȘI SIMPLIFICAREA SERVICIILOR

Pentru a transforma serviciile tradiționale în unele centrate pe oameni, este esențial ca serviciile să fie standardizate și să asigure o experiență uniformă obținută prin adaptare la necesitățile beneficiarilor acestor servicii. Astfel, devine esențială și oportună implementarea unor practici de organizare a activităților de discuție între managerii tuturor instanțelor de judecată, în așa fel încât să se pună în discuție perspectiva optimizării, dar și uniformizării tuturor proceselor de lucru în cadrul tuturor instanțelor de judecată din țară. Implementarea unor astfel de practici ar contribui la îmbunătățirea înțelegerii procedurilor de către justițiabili și formarea unor impresii pozitive despre serviciile prestate.

PRINCIPIUL 5. SOLICITAREA INFORMAȚIEI O SINGURĂ DATĂ

Acest principiu asigură că beneficiarii de servicii judecătorești vor prezenta doar o singură dată informațiile necesare prestării serviciilor, urmând ca instanțele judecătorești să capteze această informație în cel mai bun mod și să facă schimb de informații în interiorul sistemului judecătoresc. Justițiabilii nu trebuie să ofere aceleași informații în mod repetat pentru accesarea serviciilor. Aplicarea principiului „o singură dată” îmbunătățește experiența generală în ceea ce privește beneficierea de servicii și face prestarea serviciului rapidă și eficientă.

PRINCIPIUL 6. CELERITATEA SERVICIILOR

Una din așteptările principale ale justițiabililor este legată de servicii prestate în termeni optimi și fără rețineri. Timpul, din perspectiva prestării serviciilor, reprezintă durata totală necesară pentru a beneficia de un serviciu, implicând timpul parcurs în căutarea informațiilor despre serviciu, pregătirea documentelor, vizita la instituție, depunerea cererii și obținerea serviciului.

PRINCIPIUL 7. UTILIZAREA TEHNOLOGIILOR INFORMAȚIONALE ÎN PRESTAREA SERVICIILOR

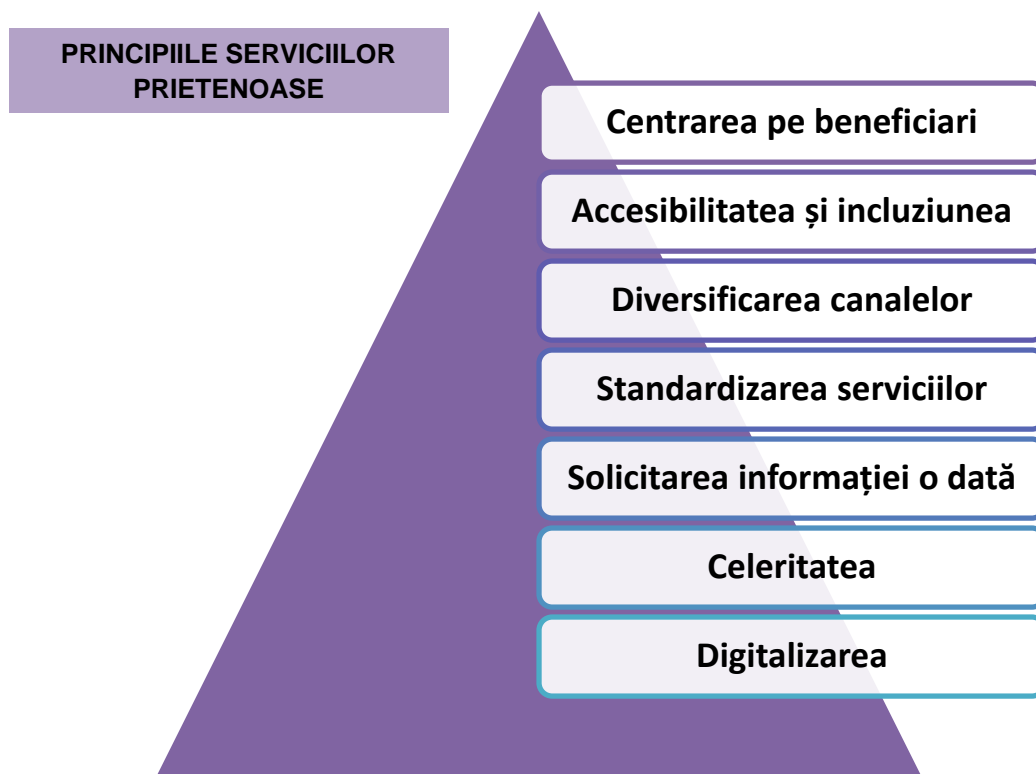
Serviciile electronice au transformat din temelie modalitatea de interacțiune a autorităților cu beneficiarii, de la elaborarea și implementarea politicilor până la solicitarea și prestarea propriu-zisă a serviciilor. Multe țări, printre care și Olanda, Marea Britanie, Noua Zeelandă, Letonia, Estonia ș.a., utilizează e-serviciile pentru a răspunde mai bine necesităților crescânde ale cetățenilor. Tranziția către prestarea serviciilor judecătorești prin intermediul tehnologiilor informaționale asigură o mai mare eficiență a proceselor de lucru și sporește accesul beneficiarilor la informații și servicii.

Pe parcursul instituționalizării conceptului de instanță de judecată prietenoasă justițiabililor va fi utilă aplicarea strategiilor enumerate mai jos în raport cu utilizarea tehnologiilor informaționale în procesul de prestare a serviciilor:

- oferirea accesului on-line la informații;
- oferirea posibilității depunerii on-line a solicitărilor;

- procesarea automatizată a cererii, cu intervenții manuale minime;
- oferirea accesului on-line la statutul procesării solicitărilor;
- livrarea on-line a serviciilor, în măsura permisă de cadrul legal.

Este esențial de observat faptul că un rol important în crearea unei instanțe prietenoase justițiabililor îl au judecătorii și personalul instanței. Personalul instanței ar trebui să cunoască modul de funcționare a site-ului instanței și să fie gata să furnizeze informații despre serviciile instanței. În mod ideal, aceste informații ar trebui să fie disponibile în limbile vorbite în comunitatea locală, electronic pe site-ul instanței sau prin intermediul broșurilor și pliantelor.



III. INFRASTRUCTURA INSTANȚEI DE JUDECATĂ PRIETENOASE JUSTIȚIABILILOR

Justițiabilii au așteptări nu doar față de serviciile oferite, dar și față de mediul în care sunt oferite serviciile solicitate. Astfel, procesul de instituționalizare a unei instanțe de judecată prietenoase justițiabilului presupune ajustarea elementelor de infrastructură.

În contextul actual și reieșind din starea clădirilor existente, este dificil de asigurat accesibilitatea deplină a instanțelor de judecată fără investiții substanțiale. Cu toate acestea, unele măsuri simple, care nu implică cheltuieli, pot înlătura o serie de bariere și crea un mediu prietenos justițiabililor.

De exemplu, crearea căilor de acces spre instanța judecătorească fără gropi și curățate de zăpadă iarna; construirea unei rampe simple de acces, cel puțin la o intrare în clădire; crearea locurilor de așteptare confortabile; instalarea indicatoarelor cu caractere mari și plasarea acestora la un nivel adecvat pentru utilizatorii de scaune cu rotile; așezarea pragurilor de la ușă la același nivel cu podeaua la renovarea spațiului intern.

Aspecte-cheie care trebuie luate în considerație la proiectarea clădirilor instanțelor de judecată întru asigurarea unui mediu prietenos pentru justițiabili, care presupun anumite costuri și pornesc de la necesitățile justițiabililor în instanța de judecată, sunt strâns legate de: (1) aspectul exterior al clădirii instanței de judecată; (2) zona de recepție; (3) zonele de așteptare pentru justițiabili; (4) sălile de ședință; (5) spații pentru examinarea documentelor; (6) spații pentru avocați și procurori; (7) spații securizate pentru victime și martori; (8) spații pentru persoane reținute; și (8) tehnologii informaționale.

III.1. EXTERIORUL INSTANȚEI DE JUDECATĂ

Exteriorul clădirii instanței de judecată reflectă importanța sistemului judecătoresc și relația sa cu cetățenii, demnitatea și independența instanțelor de judecată și deschiderea sistemului judecătoresc către cetățeni.

O fațadă exterioară curată și îngrijită contribuie la imaginea de stabilitate și sobrietate a sistemului judecătoresc. Teritoriul bine amenajat și întreținut împrejurul instanței contribuie la imaginea de ansamblu a clădirii. În amenajarea teritoriului trebuie să se folosească plantații indigene și să se ia în considerare cheltuielile de întreținere a acestora pe termen lung. Iluminarea trebuie să asigure siguranța cetățenilor la intrarea și ieșirea din clădire. Iluminarea trebuie să existe, de asemenea, și pe căile de acces pentru vehicule și pietoni. Indicatoarele exterioare trebuie să fie clare și vizibile publicului.

Intrarea în instanța de judecată trebuie să fie vizibilă, iar calea de parcurs până la intrare trebuie să fie clar marcată și fără bariere. Numărul optim al intrărilor/ieșirilor în/din instanța de judecată este după cum urmează: 1) o intrare publică în fața clădirii; 2) o intrare din spate pentru angajați/părți vătămate/martori vulnerabili; 3) o intrare din spate pentru inculpați.

Măsuri speciale trebuie luate în exteriorul instanței de judecată pentru a asigura accesul persoanelor cu nevoi speciale. Trotuarele și căile de acces la clădirea instanței care sunt crăpate și stricate trebuie reparate și curățate de zăpadă, gheață pentru a feri vizitatorii de pericole în timpul mersului. La scări pot fi instalate balustrade și șine pentru scaunele cu rotile sau lift/platformă care să asigure accesul facil al persoanelor în instanța de judecată. Trotuarele și intrările în clădire trebuie să fie bine iluminate. Totodată, este necesară aplicarea marcajului tactil pentru persoanele cu deficiențe de văz. Indicatoarele pot explica despre asistența disponibilă din partea personalului instanței pentru persoanele cu nevoi speciale. Voluntarii ar putea fi implicați pentru a facilita accesul persoanelor cu nevoi speciale la sediul instanței de judecată.

III.2. ZONA DE RECEPȚIE ȘI ZONELE DE AȘTEPTARE

Intrarea principală și recepția sunt spații importante pentru asigurarea unei experiențe generale pozitive pentru un vizitator al instanței de judecată. Holul de la intrarea principală trebuie să fie suficient de mare pentru a permite deplasarea distanțată a justițiabililor către punctele de interes din instanță, asigurându-le totodată posibilitatea de a se informa din timp despre amplasarea căilor de acces spre direcția/secția de evidență și documentare procesuală și sălile de ședințe.

Spațiul trebuie să fie suficient pentru a instala un **detector de metale** și oferi vizitatorilor loc unde să poată sta în rând pentru a trece prin detectorul de metale, fără a fi necesar să stea afară pe timp nefavorabil. În această zonă, de asemenea, trebuie să fie amenajată o **recepție**, spre care vizitatorii instanței de judecată să fie ghidați de o persoană responsabilă pentru a beneficia de serviciile instanței.

Tot aici trebuie să fie instalate un șir de **indicatoare** pentru a le ajuta vizitatorilor să se orienteze în cadrul clădirii. La intrarea principală urmează să fie instalate **panouri informative** cu informații de bază despre activitatea instanței de judecată și agenda ședințelor de judecată, precum și anunțuri importante. Suplimentar, este binevenită instalarea de **rafturi pentru materiale informative** privind activitatea instanței de judecată, dreptul de acces la justiție și alte garanții privind procesul echitabil.

Zona direcției/secției de evidență și documentare procesuală a instanței de judecată este zona cea mai frecvent vizitată. Este locul unde sunt depuse acte și făcute solicitări de examinare a actelor judecătorești. Din aceste considerente, identificarea ușoară a locației acestei direcții/secții și aspectul plăcut va contribui la impresia generală a vizitatorului despre clădire și, astfel, și despre sistemul judecătoreesc. Direcția/secția de evidență și documentare procesuală trebuie să fie amplasată la primul etaj al clădirii instanței, în imediată apropiere de intrarea pentru public. Amplasarea în spațiu a direcției/secției trebuie să ofere unitate funcțională cu arhiva activă și pasivă, zona destinată examinării documentelor de către părți și reprezentanții acestora, zona pentru imprimante și aparatele de fotocopiere și, dacă este posibil, zona pentru căutarea electronică a documentelor și informațiilor de către părți și public.

Locul unde sunt depuse acte și are loc alt gen de interacțiune cu publicul trebuie să fie echipat cu o **tejghea** care să separe publicul de zona de lucru cu acces limitat. Dimensiunea spațiului de interacțiune cu publicul depinde de numărul mediu de vizitatori într-un moment dat. Spațiul trebuie să fie amenajat astfel ca o **tejghea suplimentară** care să fie instalată la o înălțime de 70-80 cm pentru persoane cu nevoie speciale. În direcția/secția de evidență și documentare procesuală și în zona din hol adiacentă trebuie să fie disponibile **scaune pentru vizitatori**. Scaunele trebuie să fie identice ca stil și culoare. Alăturat zonei în care se află direcția/secția de evidență și documentare procesuală trebuie să fie amenajată o sală pentru participanții la proces, în care ei ar putea face cunoștință cu documentele din dosare. Sala trebuie să fie asigurată cu o masă și scaune confortabile, precum și un computer cu acces la Internet și imprimantă.

Zonele de așteptare trebuie să fie echipate cu un număr suficient de scaune confortabile și durabile, care să fie poziționate în grupuri și să fie fixate de podea. Acestea trebuie să fie amplasate cât mai aproape posibil de zonele care sunt cel mai frecvent vizitate de public. Mărimea zonelor de așteptare și numărul de scaune trebuie să fie proporționale cu numărul zilnic de vizitatori.

Coridoarele pot fi folosite ca zone de așteptare, dacă sunt suficient de largi și dacă sunetul din și spre sălile de ședințe poate fi izolat. Pe holurile din întreg spațiul public al instanței pot fi instalate rafturi cu materiale informative despre activitatea instanței de judecată, astfel încât justițiabilii să poată accesa informații în timpul de așteptare a ședinței sau în timpul așteptării prestării serviciilor judecătorești.

În zonele de așteptare trebuie asigurată o conexiune bună la Internet. La fel, pot fi instalate dispozitive pentru încărcarea telefoanelor justițiabililor. Accesul vizitatorilor la apă potabilă în cadrul sediului instanței de judecată va spori confortul justițiabililor și va accentua gradul crescut de receptivitate față de necesitățile justițiabililor.

Așteptarea reprezintă o parte importantă a experienței în instanța de judecată, iar un mediu aglomerat și zgomotos poate provoca frică, furie și frustrare. Participanților identificați ca reprezentând un anumit grad de risc (victime ale violenței în familie, victime ale violenței sexuale, minori, anumite categorii de martori, etc.) trebuie să li se asigure spații separate de așteptare. Stresul participanților în perioada de așteptare poate fi diminuat prin asigurarea accesului la imagini care creează stare de confort, accesul la lumină naturală, zone special amenajate și locuri de joacă pentru copii.

Pentru justițiabilii însoțiți de copii, instanțele ar trebui să amenajeze un spațiu adiacent zonelor de așteptare. Spațiul pentru copii trebuie să includă o măsuță, scăunele și jucării. De asemenea, se recomandă adaptarea unei băi pentru justițiabilii însoțiți de copii.

Camerele de baie trebuie să existe la fiecare etaj. Una din camerele de baie pe etajele cu sălile de ședință trebuie să aibă o încăpere pentru utilizatorii de scaune cu rotile.

III.3. SĂLILE DE ȘEDINȚE

Instanța de judecată trebuie să depună toate eforturile necesare pentru desfășurarea ședințelor de judecată în afara birourilor judecătorilor, în săli de judecată. În mod ideal, clădirea instanței de judecată trebuie să asigure o sală de ședințe pentru fiecare judecător. Cu toate acestea, este posibil ca o sală de ședințe să fie utilizată de doi judecători, în cazul în care spațiul disponibil în sediul instanței nu este suficient de încăpător. În aceste cazuri este recomandată utilizarea calendarelor de programare a sălilor de ședințe, în așa fel încât fiecare din cei doi judecători să poată să utilizeze sala fără să creeze disconfort organizațional celuilalt judecător.

Sala de ședințe trebuie amplasată în instanța de judecată astfel încât participanții la proces și publicul să poată avea acces ușor și convenabil. Totodată, sălile de ședințe trebuie să fie amplasate astfel încât inculpații să poată fi transportați prin clădirea instanței spre sala de ședințe fără a avea contact cu publicul sau judecătorii.

Sălile de ședințe în instanțele de judecată trebuie să dispună de spațiu suficient pentru participanții la proces, mai ales în condiții de criză pandemică. Intrările în sălile de ședințe trebuie să fie echipate cu plăci cu iluminare care să includă inscripția „LINIȘTE! ȘEDINȚĂ ÎN DESFĂȘURARE,” de regulă, plasată deasupra ușii de intrare.

În sala de ședințe trebuie instalate banchete pentru public. Din motive de securitate, banchetele trebuie să fie întărite ferm de podea. În mod similar, mesele și scaunele avocaților trebuie să fie destul de grele ca să nu poată fi ridicate și folosite în alt scop, ca de exemplu în calitate de armă. Banchetele din boxa inculpaților trebuie fixate ferm de perete sau podea. Judecătorii, angajații instanțelor și alți participanți la procesele de judecată tot mai mult folosesc în sala de ședințe utilaj de înregistrare audio, laptopuri, computere și echipament audiovizual, care necesită prize electrice în sala de ședințe (inclusiv la mesele avocaților și procurorilor)

Sălile de ședințe nu sunt în uz permanent, însă atunci când sunt folosite, în săli se află mai multe persoane decât în alte spații din cadrul clădirii instanței. Din aceste considerente, spațiul nu trebuie să fie încălzit sau răcit în continuu. Drept urmare, sistemul de răcire/încălzire trebuie să poată aduce rapid temperatura sălii la nivele acceptabile, atunci când aceasta este ocupată.

Sălile de ședințe trebuie să fie accesibile pentru toți cetățenii, inclusiv, pentru cei cu deficiențe locomotorii, de văz și auz. O astfel de accesibilitate în cadrul sediului instanței se referă atât la căile de acces spre/de la sala de ședințe, precum la interiorul acesteia. În amenajarea facilităților din cadrul sediului instanței, trebuie să se acorde atenție la lățimea holurilor și a spațiului dintre unitățile de mobilier care să permită accesul la dispozitivele de asistență, cum ar fi scaunele cu rotile.

În cazul în care sediul instanței de judecată este cu mai multe etaje și clădirea nu dispune de lift, se recomandă crearea a cel puțin unei săli de ședințe de judecată la primul etaj, în așa fel încât să se asigure accesul facil al persoanelor cu nevoi speciale în sala de ședințe.

III.4. SPAȚII PENTRU PROFESIONIȘTI

În fiecare instanță de judecată trebuie să fie create spații separate pentru avocați, procurori și după caz, reprezentanții altor profesii juridice, care participă la ședințe de judecată. Spațiile date urmează a fi asigurate cu mese și scaune confortabile, precum și echipate cu computer, imprimantă și copiator. Sălile trebuie să fie asigurate cu acces la prize, Internet și apă potabilă. În aceste spații pot fi amenajate garderobe, unde profesioniștii își pot îmbrăca robele care le reprezintă apartenența profesională.

La fel, în cazul în care spațiul instanței permite, se recomandă amenajarea în cadrul instanțelor de judecată a sălilor pentru comunicare, care pot fi utilizate de avocați în comunicarea lor cu clienții.

III.5. SPAȚII SECURIZATE PENTRU VICTIME ȘI MARTORI

În apropierea fiecărei săli de ședințe trebuie să fie asigurate câte două săli pentru victime și martori vulnerabili. Dimensiunea sălilor pentru victime și martori nu trebuie să fie mai mică de 10 m² fiecare. Sălile trebuie să fie adiacente sălilor de ședințe sau amplasate în imediata apropiere a acestora. Se recomandă instalarea unui sistem de inter-comunicare cu sala de ședințe pentru a asigura, la necesitate, comunicarea utilizatorilor sălii de ședințe cu sălile pentru victime și martori. Pentru scopuri de securitate, ușile între sălile pentru martori și sălile de ședințe trebuie să fie duble.

III.6. CAMERE PENTRU AUDIEREA MINORILOR

Scopul principal al camerei de audiere a minorului este de a asigura protecția copiilor martori sau victime ale infracțiunilor, prin punerea în aplicare a principiilor de audiere a copiilor în condiții prietenoase și de către angajați competenți. Camera de audiere a copilului asigură condiții de audiere a unui minor de către un judecător în prezența psihologului. Alte persoane (procurorul, apărătorul, învinuitul) trebuie să se afle într-o încăpere separată și să dispună de posibilitatea de a participa la audierea minorului prin intermediul sistemului de comunicare între încăperi, oglinzii și/sau transmisiunii live a audierii. Camera de audiere a minorului trebuie să fie adaptată la necesitățile copilului și să întrunească următoarele standarde: a) să asigure izolarea minorului (uși izolate fonic între camera de audiere și alte încăperi); b) să fie echipată în conformitate cu necesitățile copilului pentru a asigura siguranța fizică și psihică a copilului în timpul audierii; c) să fie vopsită în culori pale; d) să fie mobilată astfel încât să asigure confortul copiilor mici și mari (mese și scaune de două dimensiuni, canapea și fotoliu, covor moale); f) să fie asigurată cu materiale și echipament utile pentru obținerea informației de la copil (creioane colorate, hârtie, jucării etc.).

Pentru a asigura necesitățile sistemului judiciar în timpul audierii minorilor, camera de audiere trebuie să fie echipată cu: a) Cameră/e video pentru înregistrarea audierii (întreaga cameră, precum și comportamentul și reacțiile copilului); b) Microfon/microfoane pentru înregistrarea sunetului; c) Echipament de înregistrare audio/video; d) Microfon în încăperea de lângă camera în care este audiat copilul; e) Căști audio pentru judecător și psiholog.

III.7. CELULE DE IZOLARE

În clădirile instanțelor de judecată trebuie create celulele de izolare pentru persoane reținute/inculpați/condamnați. Numărul celulelor depinde de numărul persoanelor escortate în instanța de judecată în fiecare zi. Escorta trebuie să dispună de loc de parcare securizat, fie în imediata apropiere a unei intrări securizate în clădirea instanței, fie în cadrul garajului de parcare a clădirii instanței de judecată. Zona exterioară pentru intrarea în clădirea instanței trebuie protejată de vederea publicului. Celulele de izolare centrale și spațiul pentru escortă sunt, de

regulă, amplasate la subsol, în cazul în care există acces din exterior. Căile de circulație pentru mișcarea persoanelor escortate în instanța de judecată trebuie să fie separată de căile de circulație pentru judecători și angajați și de căile de circulație publică. Trebuie să existe celule de izolare separate pentru bărbați, femei și minori, cu o suprafață de cel puțin 4 metri pătrați per persoană. Spațiul din celulele de izolare trebuie dotat cu scaun de metal fixat de podea și grup sanitar. În măsura posibilităților, este încurajată practica de desfășurare a ședințelor de judecată cu persoane reținute/inculpați/condamnați prin utilizarea echipamentului și a aplicației de videoconferință.

IV. SERVICII PRIETENOASE CENTRATE PE JUSTIȚIABILI OFERITE DE CĂTRE INSTANȚELE DE JUDECATĂ

Chiar dacă în practica autohtonă instanțele de judecată sunt considerate mai rar drept instituții prestatoare de servicii datorită specificului lor de activitate, în conformitate cu practica contemporană de abordare a justiției, prezentul Concept promovează ideea transformării instanțelor de judecată din autorități care reprezintă puterea judecătorească în instituții prestatoare de servicii publice. Această transformare creează cadrul general de apropiere a instanțelor de judecată de justițiabili, or acestea există pentru a satisface niște necesități și anume nevoia de a ajuta justițiabilul în rezolvarea litigiilor cu care se confruntă și/sau obținerea anumitor forme de protecție.

Astfel, în contextul cadrului social de relaționare, cetățenii pot interacționa cu instanțele de judecată având diferite calități procesuale. În dependență de calitatea procesuală, aceștia pot solicita sau beneficia de diferite tipuri de servicii de natură exclusiv judecătorească, de informare și comunicare, eliberare a actelor, cât și de servicii de facilitare a accesului la justiție.

Angajații instanței de judecată trebuie să folosească un limbaj simplu în comunicarea cu publicul larg, în general, și justițiabilii, în special. Atunci când informațiile sunt prezentate într-un mod clar, ușor de înțeles, percepțiile vizitatorilor legate de transparența și accesibilitatea instanței de judecată se vor schimba, instanța de judecată fiind percepută în calitate de instituție care funcționează pentru și în interesele cetățeanului.

În schimb, un limbaj complicat și dificil de înțeles poate face ca vizitatorii instanțelor de judecată să se simtă neconfortabil în procesul judiciar. Ei se pot simți mai vulnerabili, iar frica pentru ceea ce se va întâmpla în instanța de judecată le poate afecta nejustificat înțelegerea și percepția obiectivă a realității.

Drept urmare, desemnarea unui angajat al instanței de judecată în vederea revizuirii limbajului pentru toate materialele scrise informative și formularele dezvoltate pentru publicul din instanța dumneavoastră este imperativă. În același timp, elaborarea unui ghid de comunicare cu justițiabilii adus la cunoștința tuturor angajaților și aplicat de aceștia, ar putea contribui la creșterea gradului de satisfacție al vizitatorilor cu referire la experiența lor de interacțiune cu instanțele de judecată.

Elementele de vizibilitate sunt un instrument eficient pentru a consolida informațiile oferite în formă scrisă în contextul serviciilor prietenoase justițiabililor. În comunicarea cu publicul larg și vizitatorii instanței de judecată, utilizați tabele, diagrame, ghiduri on-line, spot-uri video, etc. Mesajele transmise de instanța de judecată vor fi mult mai ușor asimilate și înțelese de publicul larg, fiind asigurat, astfel, accesul deplin al justițiabililor la informații despre activitatea instanței de judecată, statistica judiciară sau aspectele procedurale legate de examinarea dosarelor.

V. TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE

Instanțele de judecată care implementează tehnologii informaționale se pot apropia mai rapid de așteptările justițiabililor, or prin utilizarea tehnologiilor informaționale pot fi oferite servicii judecătorești mult mai accesibile.

Astfel, din perspectiva instituționalizării instanțelor de judecată prietenoase justițiabililor, se recomandă implementarea tehnologiilor informaționale, pe de o parte, în procesul de optimizare și dezvoltare a accesibilității serviciilor judecătorești și, pe de altă parte, în procesul de îmbunătățire a condițiilor de confort, inclusiv prin oferirea unui confort digitalizat justițiabililor.

Digitalizarea serviciilor judiciare reprezintă o nouă orientare în activitățile de modernizare a activităților instanțelor de judecată, care presupune activități extinse de utilizare a tehnologiilor informaționale în îmbunătățirea serviciilor pentru utilizatori. Acțiunile se referă la optimizarea proceselor de colectare și procesare a datelor și implementarea serviciilor integrate de prelucrare de date.

Digitalizarea serviciilor judecătorești nu trebuie abordată drept instrument care reduce contactul uman sau interacțiunile justițiabililor cu colaboratorii instanței, ci drept instrument care contribuie la îmbunătățirea gradului de satisfacție a justițiabilului de serviciile oferite. Satisfacția justițiabilului, astfel, poate fi crescută prin reducerea termenelor de așteptare, posibilitatea de a obține servicii judecătorești fără a suporta costuri suplimentare sau implicarea în activități de deplasare, sau depunerea oricărui alt efort suplimentar. Digitalizarea nu trebuie abordată drept obiectiv final, ci trebuie privită drept factor care contribuie la eficientizarea activității instanței de judecată.

Fiecare instanță ar trebui să se întrebe care dintre servicii ar putea fi optimizate prin implementarea tehnologiilor informaționale, să stabilească care ar fi beneficiile pentru colaboratorii instanțelor pe de o parte și pentru justițiabili, pe de altă parte, și în dependență de

concluziile formate să elaboreze strategii de tehnologizare a activității instanței și a serviciilor oferite.

Mai jos sunt prezentate câteva exemple de digitalizare a activității instanțelor de judecată, implementarea cărora ar putea optimiza funcționarea instanțelor de judecată și ar putea simplifica unele proceduri și procese interne de lucru.

V.1. ECHIPAMENT DE VIDEOCONFERINȚĂ

Amenajarea în cadrul instanțelor de judecată a sălilor de videoconferință este necesară pentru a le fi asigurată posibilitatea justițiabililor de a participa la ședințe de judecată de la distanță. Această facilitate este utilă, mai ales, în cazul în care justițiabilul nu are posibilitatea să se deplaseze la instanța de judecată pentru a participa la ședința de judecată.

V.2. GHIȘEE ELECTRONICE DE PRIMIRE ȘI ÎNREGISTRARE A CERERILOR

Ghișeele electronice de primire și înregistrare a cererilor în format de hârtie pot să suplinească posibilitățile de depunere a cererilor online și vin în ajutorul cetățenilor care nu au suficiente abilități digitale sau care nu au posibilitatea să depună cereri în format on-line. Acest sistem poate avea forma unei boxe care colectează materialele în format de hârtie și care generează numere automatizate de înregistrare a documentelor. În perspectivă, un astfel de sistem ar putea fi conectat la Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor.

V.3. TERMINALE DE ACHITARE A TAXEI DE STAT

Prin instalarea în cadrul instanțelor de judecată a terminalelor electronice de achitare a taxei de stat poate fi optimizat procesul de înregistrare a cererilor cetățenilor, oferindu-li-se, totodată, confort în accesarea serviciilor judecătorești.

V.4. INFO-CHIOȘCURI

Instalarea terminalelor de consultare a informațiilor de pe Portalul Național al Instanțelor de Judecată cu facilități de generare a variantei printate a documentelor plasate pe portal, dar și a oricăror alte informații necesare justițiabilului cu referire la dosarul în care acesta participă, va spori rapiditatea obținerii documentelor privind dosarele examinate în instanța de judecată, la care participă justițiabilii. La fel, prin intermediul acestui dispozitiv, vizitatorii instanței judecătorești și-ar putea exprima satisfacția/insatisfacția de serviciile oferite de angajații instituției.

V.5. SCANERE PORTABILE

Dotarea instanței de judecată cu scanner portabil care, la solicitare, poate fi transmis spre utilizare justițiabililor, poate spori capacitatea justițiabililor de a se auto-deservi și a accesa sau prezenta în format electronic actele procesuale. Totodată, prin oferirea spre utilizare a acestui dispozitiv se poate contribui la reducerea volumului de muncă a angajaților instanțelor de judecată.

V.6. ECHIPAMENT DE TRADUCERE SIMULTANĂ

Dotarea instanțelor cu echipament de traducere simultană automată este imperativă, mai ales, în cazul asigurării comunicării cu părțile la proces care nu vorbesc limba română sau orice altă limbă uzuală, dar care au nevoie de comunicare cu colaboratorii instanțelor. Astfel de echipament ar asigura accesul facil la justiție a persoanelor de diverse etnii în limba pe care o înțeleg.

V.7. TABLETE ELECTRONICE

Dotarea instanțelor de judecată cu tablete electronice, pe care pot fi încărcate materialele informative și de educație juridică poate asigura ghidarea justițiabilii în procesul de accesare a serviciilor judiciare. Tabletele electronice vor fi fixate astfel încât să fie păstrată integritatea lor.

V.8. DISPOZITIVE PENTRU PERSOANE CU DEFICIENȚE DE AUZ

Dotarea instanțelor de judecată cu dispozitive portabile pentru persoanele cu deficiențe de auz va asigura transmiterea mesajului în formă scrisă și emoții grafice, facilitând comunicarea cu ceilalți. Sistemul constă dintr-o bandă care poate fi purtată pe mâna utilizatorului, o clemă de microfon cu matrice purtată pe îmbrăcămintea utilizatorului, o aplicație specială pentru smart phone sau tabletă și o unitate de încărcare.

Prin dotarea instanțelor de judecată cu astfel de instrumente, se poate contribui la facilitarea accesului la justiție a persoanelor cu deficiențe de auz, dar și facilitarea comunicării dintre aceste persoane și instanța de judecată.

V.9. DISPOZITIVE PENTRU PERSOANE CU DEFICIENȚE DE VĂZ

Dispozitivele de asistare a persoanelor cu deficiențe de văz reprezintă instrumente moderne care pot fi folosite pentru comunicarea cu nevăzătorii. Dispozitivul transformă limbajul obișnuit în Braille și generează documente, oferind informații pentru nevăzători în mod adaptat necesităților acestor persoane. La fel, este imperativ necesară echiparea instanțelor de judecată cu dispozitive care măresc textul scris din actele procesuale, asigurând, astfel, informarea și comunicarea cu justițiabilii cu deficiențe de văz în condiții optime.

Crearea unei instanțe prietenoase justițiabililor nu este o sarcină ușoară și nu poate fi realizată rapid sau fără reflecții și planificare. Este posibil ca administratorii instanțelor de judecată să nu poată să implementeze toate măsurile menite să asigure crearea unei instanțe de judecată prietenoase și centrate pe justițiabili. Cu siguranță, prezentul Concept poate servi drept reper în extinderea înțelegerii modalităților care pot fi aplicate în optimizarea serviciilor judecătorești și pentru apropierea acestora de necesitățile și așteptările justițiabililor.

Instituționalizarea instanțelor de judecată prietenoase justițiabililor este o sarcină complexă și implică realizarea unui set divers de activități, implicând acțiuni de evaluare, inovare, verificare a gradului de satisfacție în coraport cu îmbunătățirile propuse. La fel, procesul de apropiere a instanțelor de justițiabili implică acțiuni orientate spre varii domenii, inclusiv, domeniul legat de prestarea serviciilor judecătorești, activități operaționale și procese de lucru, infrastructură, tehnologii informaționale, etc.

Este important a se reține că în procesul de instituționalizare a conceptului de instanțe judecătorești prietenoase justițiabililor trebuie să se pornească de la evaluarea și stabilirea necesităților și așteptărilor justițiabililor față de serviciile prestate. Justițiabilul trebuie plasat în centrul activităților de dezvoltare. În elaborarea anumitor activități de îmbunătățire, managerii instanțelor ar trebui să se întrebe „Cum va afecta activitatea propusă justițiabilul?” și să analizeze profilul justițiabililor și necesitățile acestora în dependență de categoria din care face parte. Pentru a înțelege mai bine necesitățile justițiabililor este recomandată realizarea sondajelor de evaluare a gradului de satisfacție a justițiabililor, desfășurarea unor discuții și a unor consultări cu toate categoriile de justițiabili.

Cu toate acestea, instanțele de judecată nu trebuie să ezite să dezvolte acțiuni inovative pe domenii care nu au fost evidențiate de justițiabili. Implementarea acțiunilor peste așteptările justițiabililor poate să sporească gradul de satisfacție și să îmbunătățească încrederea în justiție. Fiecare dintre justițiabili are un rol în crearea unei instanțe prietenoase și este responsabilitatea instanței de judecată să înțeleagă cum poate coopera cu aceștia în așa fel încât prin această colaborare să se contribuie la sporirea deschiderii instanței către justițiabili și publicul larg.

ANEXA I

LISTA DE VERIFICARE PENTRU INSTANȚE DE JUDECATĂ PRIETENOASE JUSTIȚIABILILOR

N/o	Descrierea criteriului	Da	Parțial	Nu
Exteriorul instanței de judecată				
	Fațada exterioară este curată și îngrijită			
	Teritoriul adiacent este bine amenajat			
	Panou informativ este instalat în exterior			
	Locuri de parcare sunt suficiente			
	Intrarea este bine definită și marcată			
	Exteriorul și intrarea în instanța de judecată sunt bine iluminate			
	Există minim două intrări/ieșiri din clădirea instanței			

Zona de recepție și zonele de așteptare				
	Hol spațios la intrare			
	Detector de metale instalat			
	Recepție amenajată			
	Indicatori pentru ghidarea justițiabililor instalați			
	Panouri informative instalate			
	Rafturi pentru materiale informative instalate			
	Direcția/secția evidență și documentare procesuală amplasată la etajul I			
	Scaune instalate în direcția/secția evidență și documentare procesuală			
	Sală pentru examinarea materialelor din dosare amenajată			
	Numărul de scaune în zona de așteptare este proporțional numărului de vizitatori			
	Dispozitive pentru încărcarea telefoanelor sunt instalate			
	Apă potabilă este accesibilă în zona de așteptare			
	Numărul grupurilor sanitare este suficiente și condițiile de utilizare a acestora sunt bune			
Săli de ședințe				
	Numărul sălilor de ședință este proporțional numărului de judecători			
	Accesul în sala de ședințe este ușor			
	Spațiul este suficient în săli de ședință			
	Mobilierul este în stare adecvată			
	Sala de ședință poate fi rapid încălzită/răcorită			
	Sunt amenajate spații pentru avocați			
	Sunt amenajate spații pentru procurori			
Tehnologii informaționale				
	Număr de computere este suficient			
	Număr de imprimante este suficient			
	Echipamentul de înregistrare audio este utilizat în toate ședințele de judecată			
	Echipamentul de videoconferință este funcțional și utilizat			
	Ecranele LED sunt instalate la intrare			
	Ghișeele electronice de primire și înregistrare a cererilor sunt instalate			
	Info-chioșcurile sunt instalate			
	Terminalele de achitare a taxei de stat sunt disponibile			
	Echipament de traducere simultană este disponibil			

	Scanerele portabile sunt disponibile			
Condiții pentru grupuri specifice de justiciabili				
Minori				
	În zona de așteptare este amenajat spațiu cu jucării			
	Există cameră de audiere a minorilor conformă standardelor			
Persoane în etate				
	Scaunele sunt amplasate în zonele de pe lângă sălile de ședință, dar și de pe lângă secțiile/direcțiile de evidență și documentare procesuală			
	Panouri informative cu informație prezentată în format ușor de citit sunt instalate			
	Pictograme aplicate pe pereții din incinta instanței care permit orientarea justiciabililor			
	Semnele de orientare și ghidare disponibile în interiorul clădirii			
Tineri				
	Dispozitive pentru încărcarea telefoanelor sunt disponibile			
	Terminale care permit obținerea serviciilor în format electronic sunt disponibile			
	Panouri informative electronice care prezintă informații general necesare a fi cunoscute de justiciabili sunt disponibile			
	Info-chioșcuri și tablete sunt disponibile			
	Servicii prestate în format digital și online			
Persoane cu deficiențe locomotorii				
	Lift/platformă/rampă de acces instalată pentru scaunul cu rotile			
	Lift adaptat în interiorul clădirii pentru deplasarea persoanei la etajele de mai sus ale clădirii			
	Grupul sanitar este adaptat			
	Tejghea și panouri informative instalate la înălțimea de 70-80 cm			
	Accesul în sălile de ședință este facil			
Persoane cu deficiențe de văz				
	Dispozitive audio care asistă persoanele pe parcursul deplasării în incinta instanțelor de judecată și transpun în format audio informația de pe panourile informative sunt disponibile			
	Treceri cu marcaje tactile în clădirea instanțelor de judecată și în afara acestora sunt instalate			
	Materiale informative și modele de cereri tipărite în format „Large Print” sau limbajul Braille sunt disponibile			

	Echipament pentru mărirea textului pe documente procesuale este disponibil			
Persoane cu deficiențe de auz				
	Dispozitive electronice care facilitează comunicarea cu persoanele cu deficiențe de auz sunt disponibile			
	Serviciile de traducere mimico-gestuală sunt asigurate			
Victime ale acțiunilor de violență în familie / violență sexuală				
	Există intrări/ieșiri separate			
	Zonele de așteptare separate pentru victime/părți vătămate și învinuiți/inculpați au fost create			
	Detector de metale la intrare în instanță a fost instalat			
	Reguli stabilite potrivit cărora învinuitul/inculpatul va părăsi instanța de judecată peste 20 minute după plecarea victimei/părții vătămate			
	Servicii de însoțire a victimei la ieșirea din instanță create			
	Practici de referire a victimei/părții vătămate către servicii specializate dezvoltate			

U.S. Agency for International Development

Moldova

57/1, Banulescu Bodoni Street

ASITO Building, 5th Floor

Chisinau, Moldova 2005

Tel: +373-22-20-18-00 Fax: +373-22-23-72-77

usaid.gov/moldova