

Gestionarea fluxurilor de justițiabili prin sisteme de afișaj electronic și ticketing (bonuri de ordine)

▪ PROIECT ▪

Scop

Gestionarea eficientă a cozilor de așteptare, printr-o distribuire automată și predictibilă a justițiabililor în funcție de tipul de operațiune pe care doresc să îl efectueze (la compartimente precum registraturi, arhivă, birou de relații cu publicul etc.).

Utilitate practică

• Instanțele mari, cele mai încărcate din punct de vedere al numărului de dosare și, implicit, al numărului de participanți în acestea (părți, avocați, consilieri juridici, experți judiciari etc.), generează un flux continuu de persoane la serviciile care au contact direct cu publicul și, inevitabil, crearea unor cozi de așteptare.



• Așteptarea și impredictibilitatea ordinii de soluționare a operațiunilor pe care justițiabilii doresc să le efectueze generează frustrare, nemulțumire față de serviciile oferite, care influențează și gradul de încredere în calitatea actului de justiție, deși în realitate nu există o legătură directă.

• Nu de puține ori, în instanțele mari, au existat solicitări de intervenție a medicilor pentru probleme de sănătate ale justițiabililor, posibil agravate și de așteptarea în instanță.

• Corelativ, serviciile prestate de compartimentele auxiliare sunt îngreunate de efortul constant de controlare a fluxului de persoane, cărora nu le este pus la dispoziție un sistem transparent și predictibil de acțiune.

• Majoritatea participanților la proces se adresează mai multor instanțe, secții sau compartimente în același interval de timp, fiind nevoiți să aștepte pe rând, la fiecare dintre acestea.

• În ceea ce privește ședințele de judecată, în prezent, nu există un sistem electronic de gestionare a sălilor de judecată, evidența fiind păstrată manual (pe hârtie), ceea ce a condus deseori la stabilirea unor termene de judecată intermediare la aceeași oră, dar pentru complete diferite, suprapunere ce afectează atât judecătorii, cât și participanții la proces.

Investiții necesare la nivel național

▪ Montarea unui panou (ecran) central, de dimensiuni mari, la intrarea în instanță, pe care să fie afișate toate ședințele de judecată în curs de desfășurare, cu indicarea numărului sălii de ședință, a locației din clădire (etajul, aripa etc.), a indicativului completului de judecată și, dacă este posibil, a numărului dosarului aflat la ordine, precum și preluarea informațiilor pe site-ul oficial al instanței (această măsură a fost deja implementată în Tribunalul București și în alte instanțe din țară).



▪ Montarea unui panou (ecran), de dimensiuni reduse, la intrarea în fiecare sală de ședință, pe care să se afișeze numărul dosarului aflat la ordine (în prezent, aplicația de înregistrare audio a ședințelor de judecată folosește lista de ședință și funcționează prin selectarea dosarului aflat la ordine, informație ce poate fi preluată cu ușurință de o extensie care să transmită panoului de la intrarea în sală numărul dosarului). Această facilitate este necesară și pentru persoanele cu handicap hipoacuzic (a fost deja implementată cu succes în Curtea de Apel București și alte instanțe, prin intermediul Ministerului Justiției).



▪ Montarea unui sistem de ticketing (bonuri de ordine) la intrarea în fiecare compartiment care are relații cu publicul (registratură, arhivă, birou de relații cu publicul etc.), format din consola operatorului, imprimantă, unitate centrală (server) și dispozitiv de afișare a ordinii, echipamente ce pot fi instalate fără a se interveni în arhitectura clădirii.

▪ Sistemul de ticketing trebuie să permită organizarea a două fluxuri (pentru justițiabili și pentru participanți prioritari conform Regulamentului de ordine interioară al instanțelor judecătorești), dar și selectarea tipurilor de operațiuni dorite (spre exemplu: studiu dosar, depunere acțiune, informare privind stadiul dosarului, xeroxare înscrisuri din dosar etc.), astfel încât să poată fi gestionate la nevoie separat, în funcție de specializarea personalului disponibil într-un interval de timp.

▪ Un astfel de sistem ar permite și evidențierea statistică a fluxului de



persoane și a tipului de operațiuni solicitate, în funcție de care se pot reorganiza compartimentele pe termen lung sau, pe termen scurt, se poate suplimenta personalul auxiliar pentru reducerea timpului de așteptare.

Model

Servicii de Evidență a Populației: Pașapoarte, Cărți de Identitate, Permise de Conducere;
Direcții Generale ale Finanțelor Publice