

Nr. 019
din 18 decembrie 2013

Consiliul Superior al Magistraturii

De la A.O. „Institutul de Justiție Civilă”

Onorat Consiliu,

A.O. „Institutul de Justiție Civilă” vine cu prezenta

PROPUNERE

de completare a Regulamentului – cadru cu privire la organizarea și funcționarea secretariatului judecătoriailor și curților de apel

A.O. „Institutul de Justiție Civilă” (*aici și în continuare – „IJC”*) a analizat Proiectul Regulamentului – cadru cu privire la organizarea și funcționarea secretariatului judecătoriailor și curților de apel, propus pentru discuții publice, și a ajuns la concluzia că este un act normativ reușit, care corespunde cerințelor de legalitate și oportunitate.

Buna funcționare a instanțelor judecătorești, calitatea actului de justiție și sporirea încrederii societății civile în justiție depinde, în mare măsură, de modul cum își îndeplinește atribuțiile Secretariatul judecătoriailor și curților de apel. Pentru aceste motive, IJC vine cu o propunere de completare a acestui proiect, pentru a contribui la crearea unui cadru normativ eficient în domeniu.

Considerăm că după punctul 6 al Regulamentului, denumit „*Obligațiile personalului*”, trebuie introdusă o normă suplimentară cu următorul conținut:

6¹ Asigurarea comunicării eficiente cu cetățenii:

În vederea asigurării comunicării eficiente cu cetățenii, personalul Secretariatul judecătoriailor și curților de apel are următoarele obligațiuni:

- a) să răspundă la solicitările cetățenilor în limba de stat sau în limba oficială de comunicare interetnică în teritoriul respectiv, după caz, sau în limba vorbită de solicitant, dacă o cunoaște;*
- b) să se prezinte cu numele complet și să numească funcția deținută în cadrul instanței, la solicitarea cetățeanului;*
- c) să prezinte instituția la care activează, la solicitarea cetățeanului;*
- d) să răspundă în mod profesionist la întrebările ce țin de competența sa, parvenite din partea cetățenilor.*

În susținerea acestei propuneri invocăm următoarele argumente:

La 25 octombrie 2013, IJC a făcut public un studiu intitulat: „*Evaluarea receptivității personalului instanțelor judecătorești abilitat cu atribuții de comunicare, prin telefon, cu justițiabilii*”.¹ Studiul reprezintă rezultatul cercetării gradului de receptivitate și amabilitate a personalului secretariatului a 38 de instanțe de prim nivel. Concluziile la care a ajuns IJC și care au fost expuse în raport pot fi rezumate la următoarele:

- a) în mare parte, personalul judecătorilor care, zi de zi răspunde la apelurile telefonice ale justițiabililor, nu manifestă o atitudine binevoitoare și amabilă față de interlocutori;
- b) apelând la liniile telefonice ale cancelariilor unor instanțe, justițiabilii pot nimeri în situația de a nu înțelege limba persoanei responsabile din cadrul judecătoriei sau, mai grav, persoana responsabilă poate să nu cunoască limba de stat;
- c) la 16 din 38 de judecătorii contactate, personalul nu a prezentat instituția care o reprezintă. Nici o persoană din toate cele 38 de instanțe nu s-a prezentat de sine stătător și doar în 14 cazuri persoana s-a prezentat la cererea solicitantului.
Acest fapt duce la ceea că, în cazul apariției unei situații litigioase între justițiabil și persoana responsabilă din cadrul judecătoriei, justițiabilul nu știe cine este vinovat de comportamentul neadecvat față de sine, deoarece, ca regulă, el nu poate afla numele angajatului instanței cu care comunică.
- d) apelând la linia telefonică a cancelariei judecătorești, justițiabilul riscă să nu primească răspuns la informația solicitată, să primească răspunsuri eronate, etc.

Deși studiul realizat de IJC se referă la comunicarea prin telefon cu personalul instanțelor judecătorești, considerăm că, constatările, concluziile și recomandările acestuia sunt relevante pentru întreaga activitate a Secretariatului instanțelor judecătorești.

În final, constatăm că, prezenta propunere va contribui la concretizarea și eficientizarea misiunii Secretariatului de comunicare eficientă cu cetățenii (pct. 3 al Reg.) și a obligației de a respecta etica profesională de către personalul Secretariatului (pct. 6 al Reg.).

Urmare celor menționate, solicităm respectuos să luați notă de prezenta propunere de completare a Regulamentului – cadru cu privire la organizarea și funcționarea secretariatului judecătorilor și curților de apel.

A.O. „Institutul de Justiție Civilă” este o organizație non-profit, apolitică, constituită în 2010. Scopul asociației este de a apăra, promova și educa drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, în special dreptul la un proces echitabil și accesul la justiție.

Cu deosebit respect,

Andrei BRICEAC
Președintele A.O. „Institutul de Justiție Civilă”

¹ A se vedea: <http://justcivil.files.wordpress.com/2013/11/raport-evaluarea-amabilitatii-final.pdf>