

RAPORT privind rezultatele  
examinării demersurilor  
instanțelor judecătorești de  
soluționare a erorilor în PIGD în  
perioada 01.01 - 31.12.2022

În conformitate cu pct. 8, subpct. 3, lit. c) al Regulamentului de organizare și funcționare a Agenției de Administrare a Instanțelor Judecătorești (AAIJ), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 650 din 26.05.2016, Agenția *”examinează adresările instanțelor judecătorești referitor la erorile din Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor și coordonează efectuarea modificărilor, rectificărilor solicitate, pentru a asigura corespunderea acestuia cu cerințele stabilite de legislație”*.

Totodată, potrivit acțiunii nr.1 pct. 10 din Planul anual de acțiuni al Agenției de Administrare a Instanțelor Judecătorești, privind desfășurarea acțiunilor prevăzute de Hotărârea Guvernului nr. 650 din 26.05.2016 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției de Administrare a Instanțelor Judecătorești și alte acte normative, AAIJ urmează să asigure *”Examinarea adresărilor/demersurilor instanțelor judecătorești referitor la erorile din Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor și coordonarea efectuării modificărilor, rectificărilor solicitate pentru a asigura funcționarea acestuia în corespundere cu cerințele stabilite de legislație”*.

O **eroare<sup>1</sup> de program informatic** este un defect, o incapacitate sau o deficiență într-un sistem informatic care produce un rezultat incorect sau neprogramat, sau care face ca sistemul să se comporte într-un mod inadecvat.

Erorile de program generează erori de funcționare care, la rândul lor, pot să producă o serie de efecte secundare cu diferite niveluri de gravitate. Alte erori de program sunt clasificate ca vulnerabilități care pot permite unor utilizatori neautorizați cu intenții malițioase să ocolească controlul de securitate și să obțină privilegii neautorizate.

Administrarea, monitorizarea funcționalității sistemului informațional judiciar asigurată de către Agenția de Administrare a Instanțelor Judecătorești. Monitorizarea, profilaxia obligatorie a sistemelor informaționale și a echipamentelor fizice, ajustarea produselor soft instalate, asigurarea funcționalității sistemelor antivirus în cadrul fiecărei judecătorești, menținerea în deplină funcționalitate a serverelor și echipamentului IT, cât și eliminarea erorilor din Programul Integrat de Gestionare al Dosarelor (PIGD), în anul 2022 a fost asigurată de către ÎS ”Serviciul Tehnologie

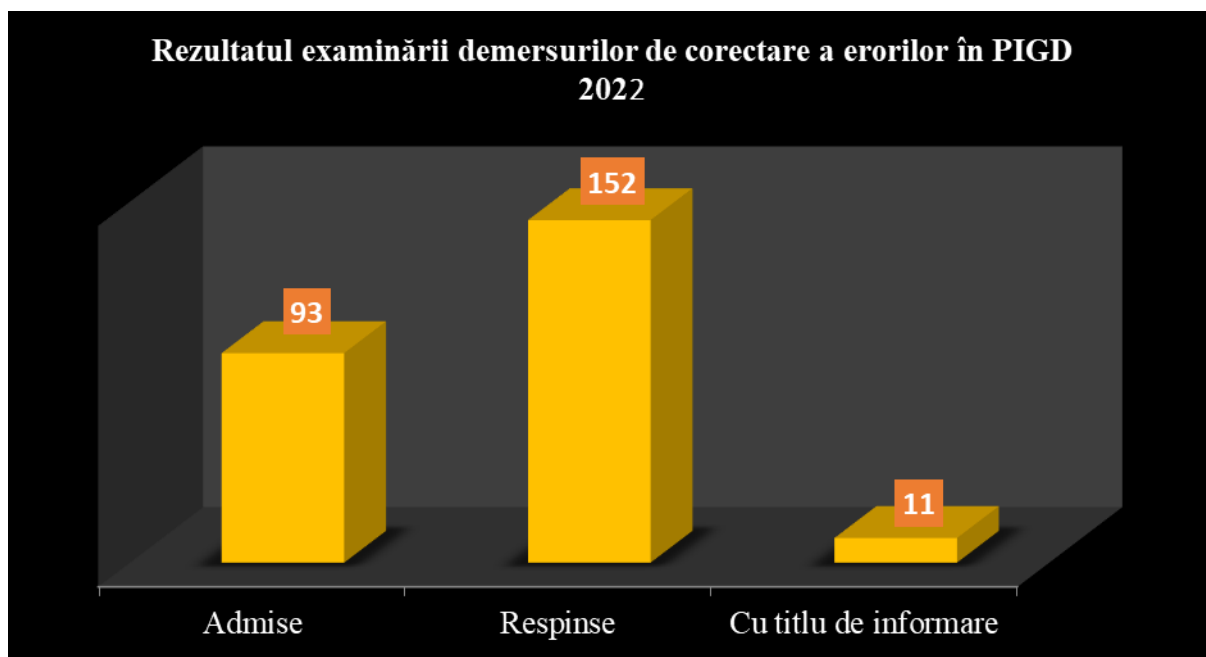
---

<sup>1</sup> A se vedea linkul [https://en.wikipedia.org/wiki/Software\\_bug](https://en.wikipedia.org/wiki/Software_bug)

Informației și Securitate Cibernetică” (STISC), conform contractului încheiat cu AAIJ, precum și în temeiul Hotărîrii Guvernului nr. 593 din 24.07.2017 cu privire la aprobarea conceptului tehnic al Sistemului informațional judiciar.

Operarea de modificări în PIGD pentru eliminarea erorilor raportate de instanțe și remedierea respectivelor incidente se realizează de către dezvoltător și STISC în coordonare cu AAIJ, în regim de urgență<sup>2</sup> (dar nu mai mult de 24 ore, respectînd prevederile codurilor de procedură și Regulamentului privind modul de distribuire aleatorie a dosarelor pentru examinare în instanțele judecătorești, aprobat prin Hotărîrea CSM nr. 110/5 din 05.02.2013).

În acest context, menționăm că pe parcursul anului 2022, pînă la 31 decembrie inclusiv, în adresa AAIJ au parvenit 256 demersuri de corectare a erorilor, de la instanțele judecătorești, referitoare la Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor, cît și în privința unor funcționalități ale sistemul de înregistrare audio a ședințelor de judecată (SRS Femida) și videoconferințelor. Din acestea, pentru 93 demersuri a fost aprobată efectuarea modificărilor solicitate sau aplicarea unei alte soluții tehnice corecte, 11 demersuri au fost recepționate cu titlu de informare, iar 152 au fost respinse.

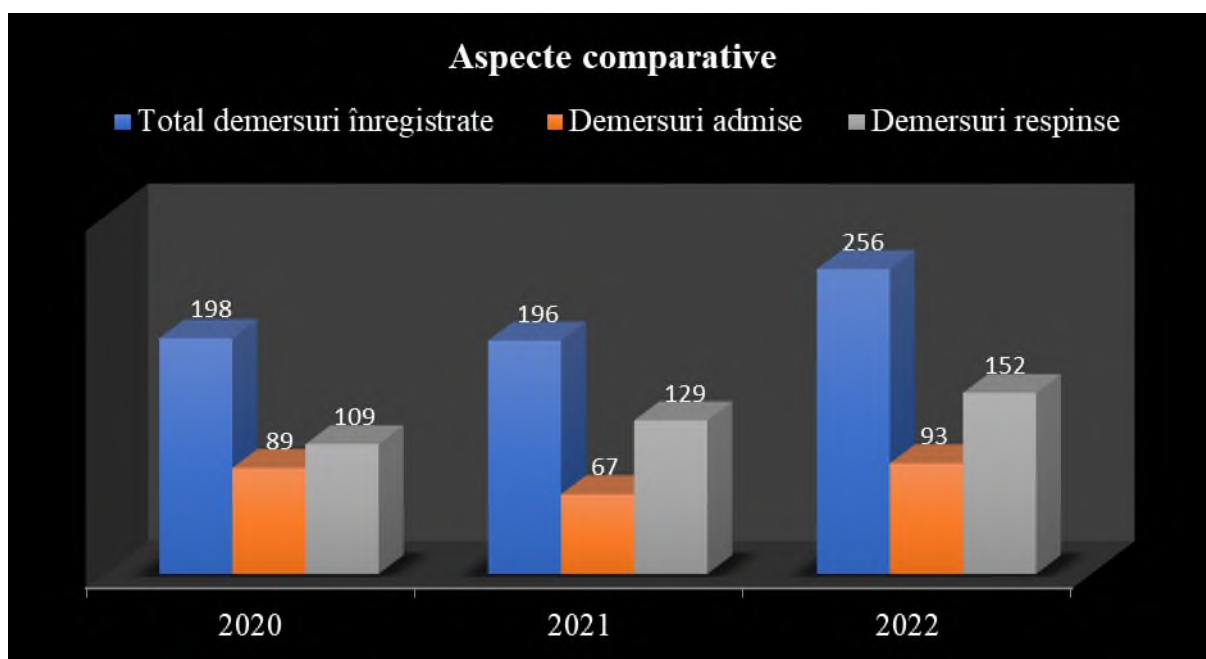


<sup>2</sup> Menționăm că pentru eliminarea erorilor de program cauzate de greșelile comise în codul-sursă al sistemului sau în arhitectura acestuia în care este necesară intervenția companiei ”dezvoltător”, soluționarea demersurilor parvenite de la instanțe poate dura mai mult timp.

În cazul demersurilor respinse, instanțele au fost înștiințate, prin scrisori motivate, expediate prin intermediul poștei terestre sau electronice despre motivul respingerii cu recomandarea unei soluții. De cele mai multe cazuri, au fost respinse demersuri în care se solicita efectuarea unor modificări care urmau a fi efectuate de către instanțele de judecată potrivit drepturilor și rolurilor de utilizator deținute.

În cazul unei comparații cu numărul total de demersuri examinate în perioada anilor 2020 și 2021, observăm o ușoară creștere pe parcursul anului 2022, probabil datorită anulării unor restricții impuse în pandemia de COVID-19 care a fost impuse în perioada anilor 2020 și 2021.

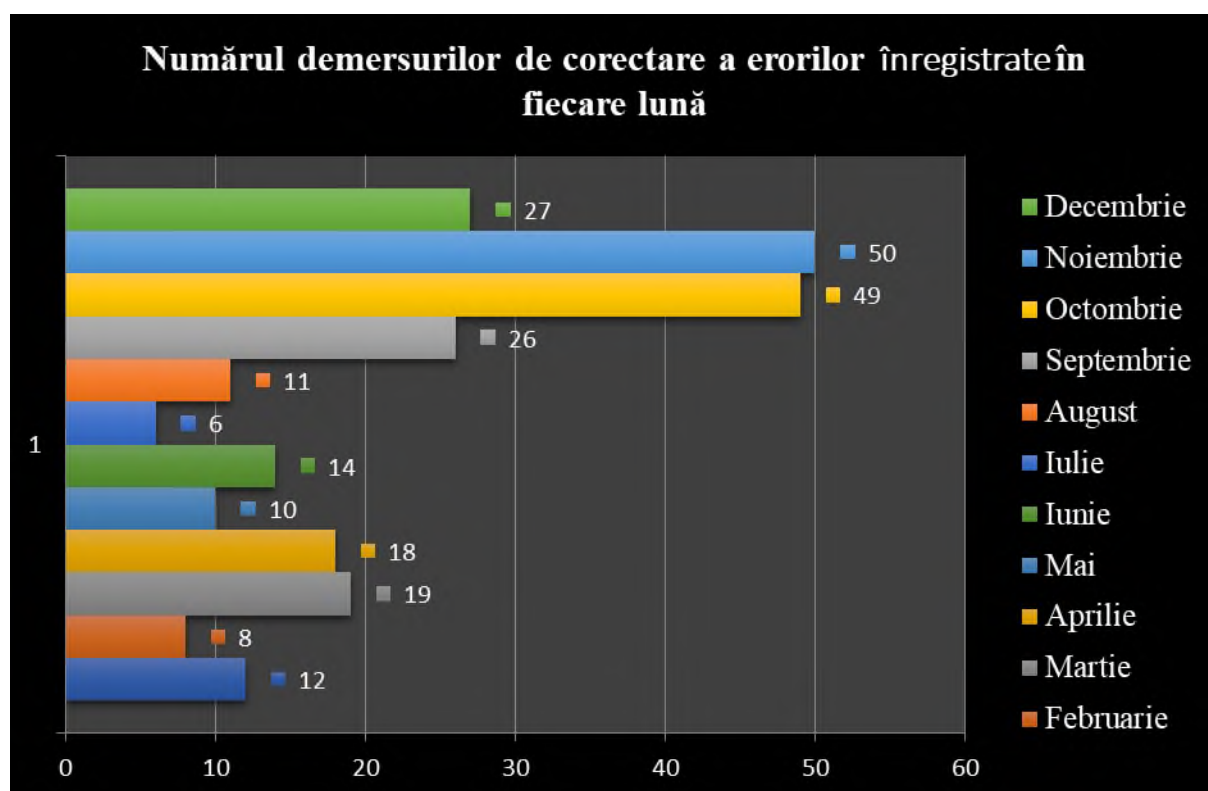
Totodată, comunică că în anul 2022, cu suportul ”Proiectului Instanțe Judecătorești Model” au fost dezvoltate 32 actualizări a Sistemului Informațional Judiciar (PIGD 5.0) care au fost implementate în toate instanțele de judecată.



În ceea ce privește numărul demersurilor de corectare a erorilor examinate lunar de către AAIJ, în primele 2 luni ale anului s-a înregistrat o continuă descreștere.

Cele mai multe demersuri au fost recepționate în lunile septembrie, octombrie, noiembrie și decembrie iar în lunile ianuarie, februarie, martie, aprilie, mai, iunie, iulie și august, au fost examinate un număr aproximativ constant de demersuri.

Situația este reflectată în diagrama de mai jos.



În general, conchidem că în perioada de referință au fost examinate lunar în medie 21 de demersuri. Au fost recepționate demersuri în care se solicita asistență privind modul de utilizare al PIGD sau se raportau următoarele tipuri de probleme:

1. Repartizarea dosarelor ce țin de competența judecătorului de instrucție, judecătorului de drept comun din cauza omiterii setării corecte a rolului judecătorului de instrucție, indicilor în PIGD;
2. Dificultăți de transmitere a dosarelor completelor specializate;
3. Dificultăți de conexare a unor dosare;
4. Imposibilitatea accesării SRS Femida sau echipamentului de videoconferințe;
5. Imposibilitatea utilizării PIGD din cauza nefuncționării rețelei locale;
6. Imposibilitatea vizualizării unor dosare în PIGD;
7. Înregistrarea eronată a unor dosare, cereri, demersuri în PIGD;
8. Încheierea eronată a unor cereri în PIGD;

9. Repartizarea repetată eronată a unor dosare în PIGD;
10. Primirea eronată în procedură a unor cereri în PIGD;
11. Nedocumentarea unor câmpuri în PIGD fapt ce generează erori în procesul de gestionare a dosarelor;
12. Acordarea suportului consultativ privind modul de înregistrare a cererilor și editare a hotărîrilor în PIGD;
13. Radierea de pe portalul web al instanțelor de judecată a unor hotărîri publicate eronat sau cu greșeli;
14. Modificarea rolurilor în PIGD;
15. Lipsa unor profiluri de utilizatori din rubrica „angajați”;
16. Setarea-modificarea procentajului la repartizarea dosarelor în PIGD;
17. Modificarea setărilor în sistem;
18. Verificarea procentajului și algoritmului de repartizare a dosarelor în PIGD;
19. Indicarea incorectă a judecătorilor incompatibili la repartizarea dosarelor;
20. Înregistrarea incorectă în meniul „dosare” a unor „cereri”;
21. Dosarul după acțiunea de redistribuire nu se regăsește în lista de dosare;
22. Omiterea bifării corecte a sediului;
23. Dosar cu statut „repartizat” sau „înregistrat” fără ca dosarul sau cererea să-i fie atribuită vreunui judecător;
24. La plasarea hotărîrii dosarul nu-și schimbă statutul în „încheiat”;
25. Erori la redistribuirea dosarelor ce au trecut prin procedura medierii judiciare, iar părțile nu au încheiat tranzacția de împăcare;
26. Modificarea din neatenție a statutului dosarului în “Eronat”;
27. Configurarea sau modificarea excepțiilor în sistem;
28. Corectarea repartizării în sistem;
29. Etc.

Menționăm că colaboratorii AAIJ au recepționat zilnic demersuri scrise cât și telefonice privind acordarea de suport consultativ în scopul efectuării corecte a unor operațiuni/setări în PIGD de către angajații instanțelor, cât și în scopul explicării modalității de corectare pe interior pe măsura posibilităților, a erorilor de program admise de unii angajați.

În cazul apelurilor a fost oferită asistență consultativă pînă a reuși cu eforturi comune, soluționarea problemelor raportate.

O categorie aparte de demersuri constituie solicitările ce vizează mentenanța tehnologiilor și echipamentelor instanțelor de judecată, cît și crearea și prelungirea stick-ului pentru unii utilizatori. Majoritatea demersurilor de genul respectiv au fost expediate direct către STISC, însă o bună parte din acestea au parvenit și în adresa AAIJ, fiind coordonată cu STISC soluționarea acestora.

Exceptînd demersurile parvenite de la instanțele de judecată, AAIJ a mai recepționat demersuri din partea unor avocați, a unor participanți la proces, a unor instituții publice, privind solicitarea de informații despre modalitatea de repartizare a unor dosare în PIGD.

Analizînd tipurile de probleme raportate de către instanțe în demersurile expediate, conchidem că acestea s-ar clasifica în mai multe categorii:

- **Erori tehnice**
- **Erori umane**
- **Incidente cauzate de necesitățile de infrastructură**
- **Setare, modificare de roluri**
- **Acordarea suportului consultativ, efectuarea unor configurări suplimentare la nivel de dezvoltare**

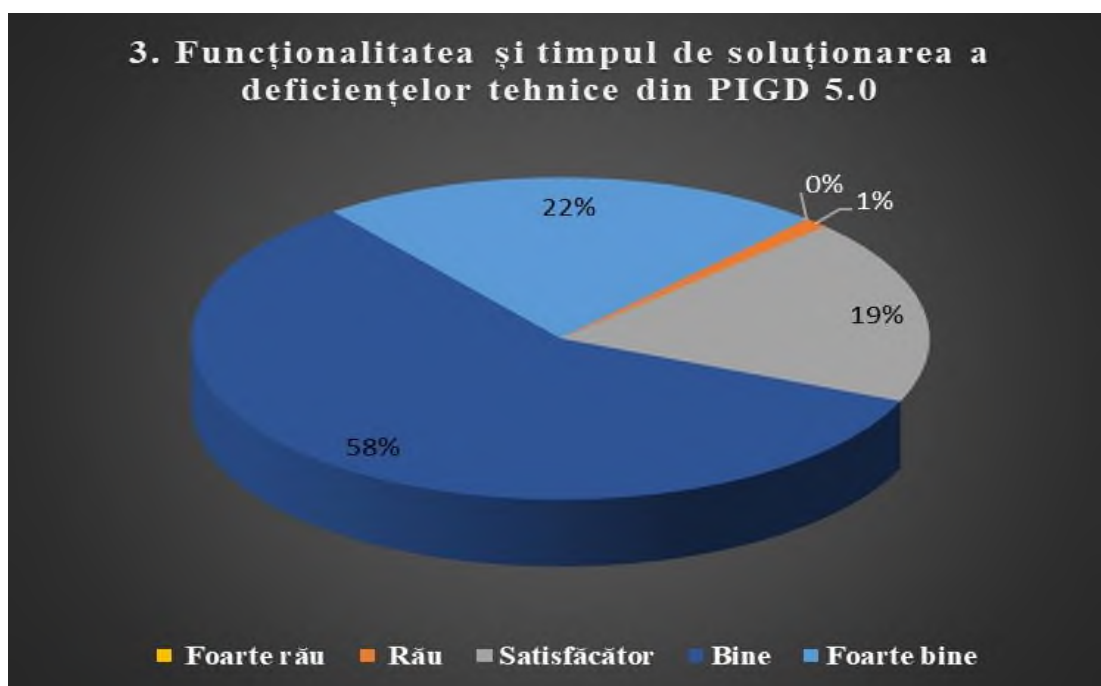
Menționăm că erorilor tehnice raportate STISC-lui pe parcursul anului 2022, o mare parte din erorile tehnice au fost remediate.

De asemenea, pe parcursul anului au fost îmbunătățite/completate continuu funcționalitățile Programului Integrat de Gestionare a Dosarelor, în total fiind testate și implementate în mediul de producție 32 de actualizări de sistem.

Totodată, menționăm că în scopul îmbunătățirii activității sale ce ține de gestionarea sistemului informațional judiciar, AAIJ desfășoară sondaje anuale privind gradul de satisfacție a utilizatorilor PIGD și SRS Femida privind calitatea serviciilor de mentenanță, prestate de către STISC. Chestionarele conțin inclusiv o întrebare (nr.3) privind funcționalitatea și timpul de soluționare a deficiențelor tehnice din PIGD 5.0.

Rezultatele sondajului desfășurat în anul 2022 pe un eșantion de 279 de respondenți, la întrebarea în cauză reflectă faptul că 224 respondenți au apreciat serviciile de eliminare a erorilor din PIGD cu “bine” și “foarte bine”, ceea ce reprezintă faptul că aproximativ 80 % din numărul total de respondenți participanți la sondaj sunt mulțumiți de funcționalitatea și timpul de soluționare a deficiențelor tehnice din PIGD 5.0.

Diagrama de mai jos reflectă situația descrisă.



Din cei 279 respondenți, 5 respondenți au lăsat comentarii.

În chestionarele expediate instanțelor de judecată s-a solicitat înscrierea unor comentarii în situația în care respondentul evaluează serviciile acordate cu calificativul “satisfăcător”, “rău”, sau “foarte rău”. Menționăm că din cei aproximativ 55 de respondenți care sunt mai puțin mulțumiți de funcționalitatea și timpul de soluționare a deficiențelor tehnice PIGD, 5 au lăsat comentarii raportând probleme de genul:

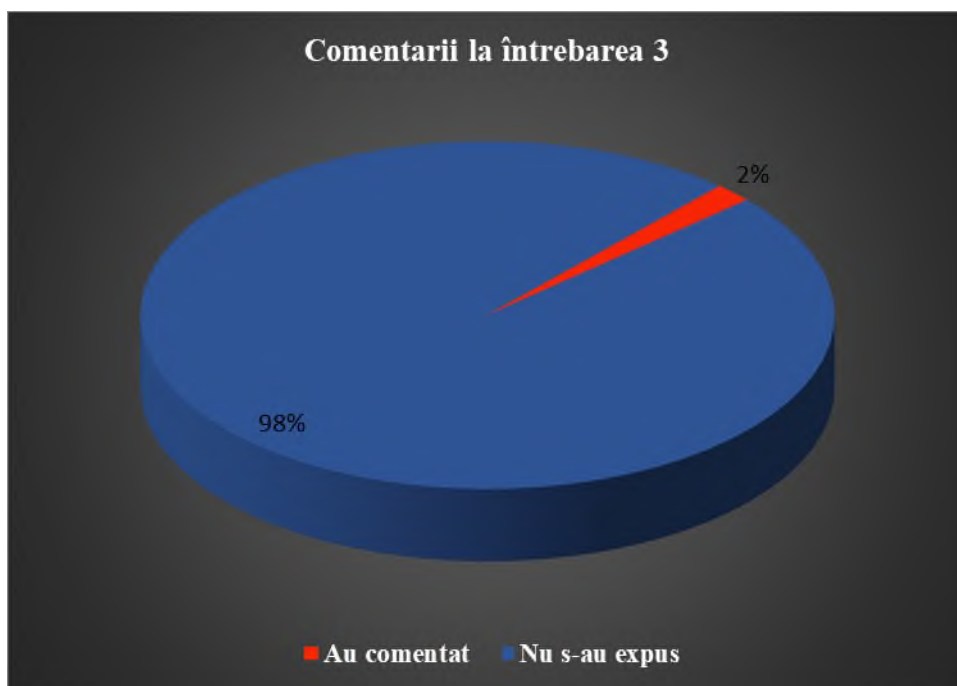
- Despre soluționarea deficiențelor tehnice nu de fiecare dată suntem anunțați, despre esența actualizărilor și funcționalităților noi introduse în PIGD nu suntem anunțați, la unele întrebări-dificultăți care apar de ordin tehnic răspunsurile le primim în termen îndelungat (1 lună și mai mult).
- Bine - doar la funcționalitate. Timpul de soluționare cum am menționat mai sus este mult prea mare.
- Nu sunt comentarii.



- Adesea logarea în PIGD este de lungă durată.
- Din cauza ori supra-solicitării unele apeluri vin cam târziu, altele operativ, sunt mulțumit să zicem așa dar este unde sa creștem cu toții.
- Unele deficiențe se înlătură greu, altele deloc.
- Mai bine de 2 săptămîni am asteptat soluționarea problemei, în final problema sesizată nu doar că nu a fost reparată, angajații STISC-ului au deteriorat și ceea ce cît de puțin mai era funcțional.
- La afișarea listelor ședințelor pe 1 săptămîină, programul uneori dublează ședințele. La afișarea rezultatelor ședințelor deja petrecute pe o perioada mai îndelungată, arată drept rezultatul neplasat, pe cînd acesta este plasat. Nu există posibilitatea raportării unor probleme de așa fel.
- Nu sunt pretenții, specialiștii sunt receptivi la problemele apărute.
- Sunt momente în care foarte greu se deschid alte opțiuni.
- Nu este clar către cine urmează să te adresezi pentru soluționarea deficiențelor din PIGD la Agenție sau la STISC.
- Uneori funcționează lent programul.
- Cîteva luni nu a fost soluționată o cerere de depersonalizare a hotărîrii, fiind o eroare de program.
- Foarte greu sunt înlăturate/remediate defecțiunile tehnice.
- Mulțumit.
- Utilizatorii PIGD 5.0 în acțiunile sale se conduc de termeni prescrise de codurile de procedură, iar la soluționarea deficiențelor tehnice nu se ține cond de acest fapt.
- Soluționarea cererilor privind deficiențele tehnice din PIGD 5.0 se soluționează în 3-12 zile, ar trebui să fie mai rapid.
- Soluționarea problemelor durează din motivul procesului stabilit expedierea problemelor agenției apoi stisc pînă au timp, nu toate problemele tehnice se rezolvă motivul nu se cunoaște din care motiv apar.

Totodată, 17 respondenți s-au expus că nu au obiecții, toate erorile fiind soluționate, iar procedura este de scurtă durată, accesibilă, apreciind-o cu calificativul “foarte bine”.

Diagrama de mai jos reflectă procentajul respondenților care au lăsat comentarii comparativ cu cei care nu s-au expus.



### **Concluzii finale și recomandări**

În rezultatul examinării demersurilor înaintate de instanțe privind corectarea erorilor în PIGD se poate constata faptul că:

- În anul 2022 Sistemului Informațional Judiciar (PIGD 5.0) au fost îmbunătățite/completate funcționalitățile sistemului, în total fiind dezvoltate și testate în mediul de producție 32 de modificări de sistem.
- Demersurile recepționate de AAIJ de multe ori implică acordarea suportului consultativ pentru a ajuta instanțele să soluționeze individual problemele raportate, or frecvent se vizează unele aspecte care de fapt, nu pot fi calificate ca ”erori”, dar necesită suport consultativ pentru a se efectua setarea/bifarea corectă a datelor în PIGD;
- Angajații instanțelor de judecată, în special specialiștii secțiilor/direcțiilor de evidență și documentare procesuală a judecătorilor, curților de apel cu volum mare de dosare, necesită a fi instruiți intensiv, în scopul documentării corecte a datelor în PIGD, precum și în scopul cunoașterii soluțiilor aplicabile pentru

rezolvarea anumitor ”erori”. Totodată, sugerăm utilizatorilor PIGD consultarea Ghidului utilizatorului, care poate fi accesat în meniul PIGD ”Ajutor”;

- Prin contractarea unei companii dezvoltător IT, AAIJ urmează să remedieze în cel mai scurt timp la nivel de cod sursă a versiunii actuale PIGD 5.0, mai multe erori, neajunsuri raportate de către instanțe, pentru care pe parcursul anului, s-au aplicat soluții temporare, rezolvându-se situația unor dosare concrete, însă care nu poate preveni probabilitatea repetării erorilor raportate, la înregistrarea, gestionarea altor dosare.
- Se recomandă instanțelor de judecată să verifice dacă angajații au cunoștințele/competențele necesare pentru utilizarea în mod corect a PIGD 5.0.
- Se recomandă instanțelor de judecată analiza și eliminarea cauzelor erorilor umane. În procesul analizei cauzelor care pot determina apariția erorilor umane se poate ține cont de:
  - Problemele de procedură generate de organizarea necorespunzătoare a procesului;
  - Probleme de echipament, cauzate de utilizarea incorectă a acestuia sau de faptul că echipamentul este defectat, învechit, etc;
  - Probleme de motivare, care reduc gradul de implicare al angajatului și scad performanța acestuia;
  - Neatenție sau neglijență, care pot fi generate de unele surse care distrag angajatul, zgomote în jurul stației de lucru, surse care distrag atenția, etc.

Aducem mulțumiri reprezentanților instanțelor de judecată delegați pe parcursul anului 2022 în cadrul grupului de lucru privind îmbunătățirea SIJ 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 5.0.