

Consiliul Superior al Magistraturii

Curtea de Apel Sud

**RAPORT PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A
JUSTITIABILILOR PRIVIND ACTIVITATEA CURȚII DE APEL SUD**

2025

Introducere

În conformitate cu recomandările CEPEJ, enunțate în Ghidul privind măsurarea calității actului de justiție, adoptat la cea de-a 28-a sesiunea plenară a CEPEJ din 07 decembrie 2016, sondajele privind gradul de satisfacție al justițiabililor și al avocaților ar trebui realizate cu regularitate (anual) la nivel național și la nivelul fiecărei instanțe în parte. Utilizarea chestionarelor contribuie la consolidarea conexiunii dintre instanțe și beneficiarii serviciilor judecătorești, precum și la îmbunătățirea calității serviciilor oferite de instanțele judecătorești.

În acest sens în luna iunie 2025, la Curtea de Apel Sud a fost organizat un sondaj în Programul Integrat de Gestionarea a Dosarelor pentru indicatorul de performanță – 1.17. – *Satisfacția utilizatorilor instanțelor judecătorești* - evaluarea gradului de satisfacție al justițiabililor.

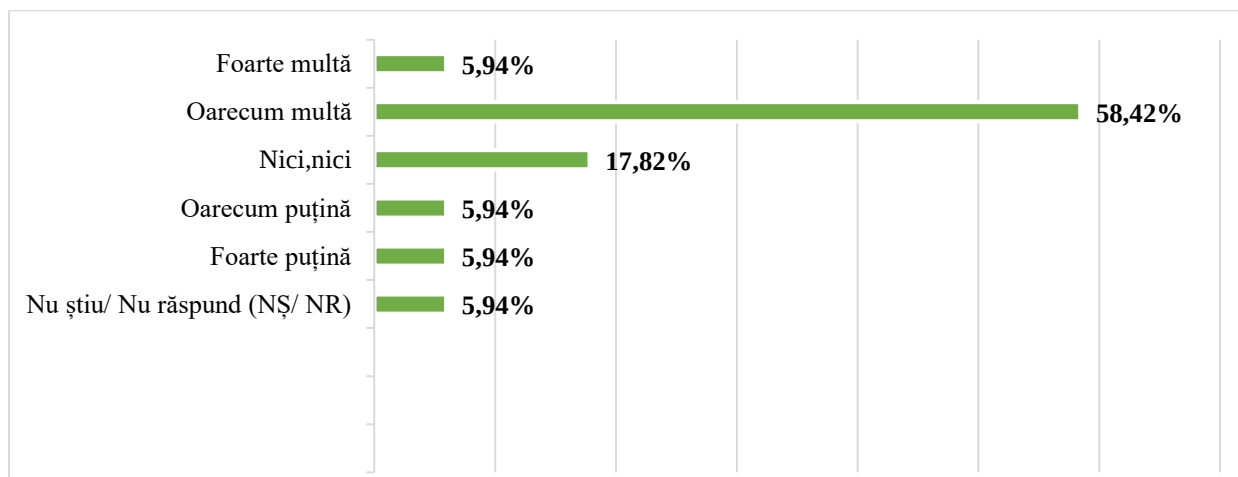
Scopul sondajului: de a afla opinia justițiabililor privind aspectele activității Curții de Apel Sud.

Obiectivele: Percepția vizitatorilor despre sistemul judecătoresc, accesul la informații cu privire la drepturile justițiabililor și suficiența resurselor materiale ale instanțelor, interacțiunea justițiabililor cu serviciile instanțelor, sugestii pentru îmbunătățirea activității instanței de judecată, experiența cu instanța de judecată în calitate de parte la proces.

Rezultatele sondajului

1. Încrederea în sistemul judecătoresc

64,4% dintre respondenți au declarat că au un nivel înalt de încredere în sistemul judecătoresc.



2. Motivele interacțiunii cu instanța

Majoritatea respondenților (38%) au participat în calitate de reclamant, victimă sau parte vătămată, iar 25% au indicat interacțiuni legate de depunerea documentelor sau solicitarea de informații. 13% dintre respondenți au participat în calitate de martor, iar alți 13% - în calitate de pârât. Aceste date reflectă faptul că cetățenii interacționează cu instanța în diverse roluri, nu doar ca reclamanți sau petiționari.

3. Mijloace de comunicare utilizate

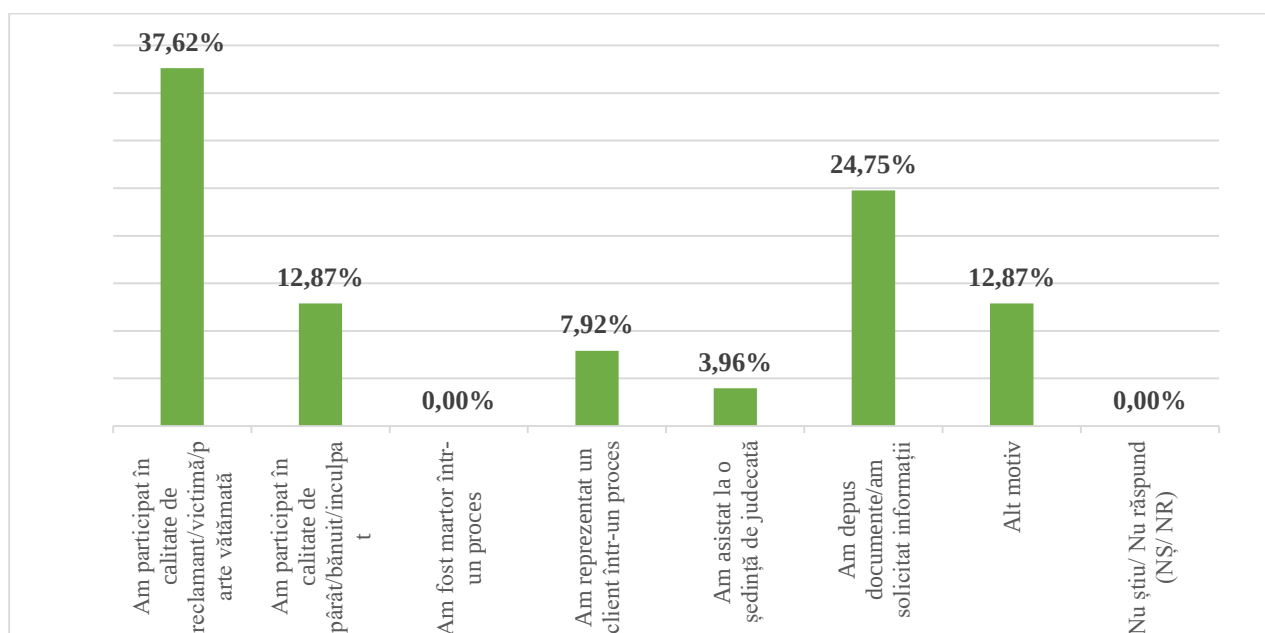
Canalul principal de comunicare a fost telefonul (utilizat de 24% dintre respondenți), urmat de poșta electronică (22%) și pagina web a instanței (20%). Prezența fizică în instanță a fost utilizată de 17% dintre respondenți, iar poșta - de 15%. Soluția Informatică e-Dosar Judiciar nu a fost menționată ca metodă de comunicare, iar 2% dintre respondenți au selectat opțiunea „Nu știu/Nu răspund”.

Creșterea gradului de utilizare a paginii web poate fi susținută prin campanii de informare a publicului larg privind diversitatea informațiilor și a datelor care pot fi utile sau reprezintă un interes direct pentru justițiabili și pentru toți profesioniștii din domeniul juridic.

4. Motivul interacțiunii

Motivul aflării respondenților în perioada desfășurării interviului este diferit. Majoritatea din respondenți au vizitat instanță cu scopul de a participa la proces.

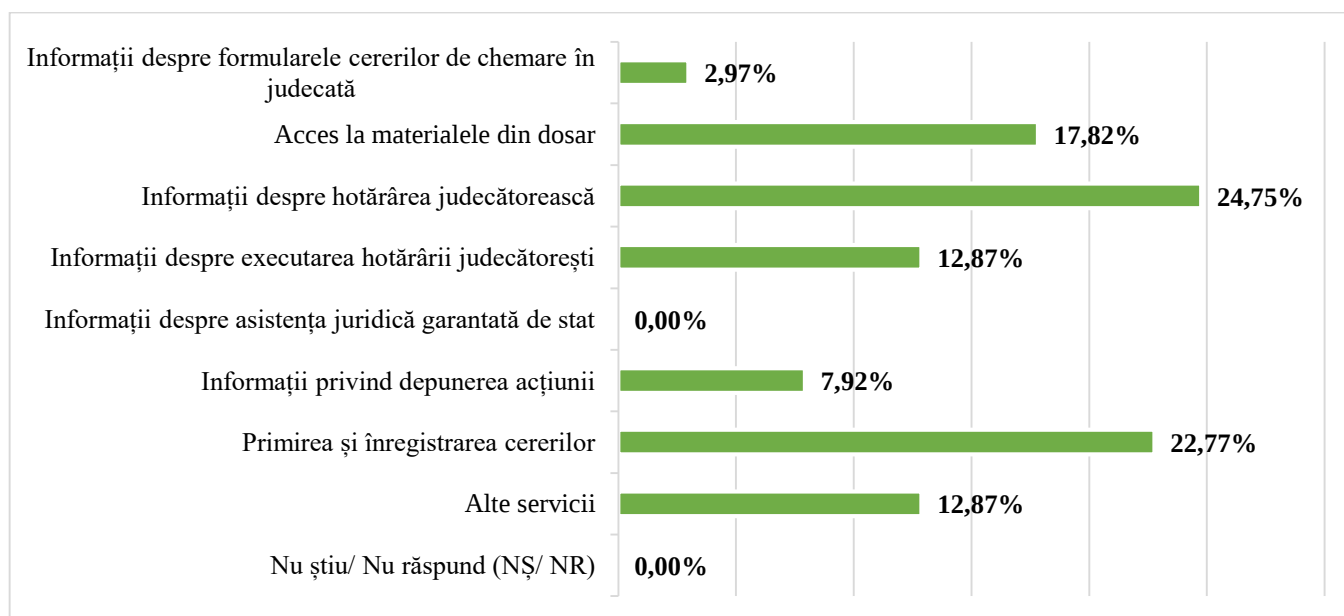
37,62% din respondenți au fost prezenți în instanță în calitate de reclamant, victimă sau parte vătămată, 25% din respondenți au fost în instanță pentru a depune documente.



5. Servicii solicitate

Majoritatea din respondenți au vizitat instanță cu scopul

- de a solicita informații despre hotărârea judecătorească (24,75 %),
- primirii și înregistrării cererilor (22,77 %),
- de a solicita acces la materialele din dosar (17,82 %).



6. Timpul de așteptare până la deservire

În majoritatea cazurilor, vizitatorii instanței nu au fost nevoiți să aștepte mult, 77% dintre respondenți fiind deserviți în cel mult 30 de minute (59% – în mai puțin de 10 minute, 12% – între 10 și 15 minute, iar 6% – între 20 și 30 de minute). Acest fapt reflectă o eficiență administrativă bună din partea personalului instanței.

7. Evaluarea activității instanței

Evaluarea percepției generale asupra activității Curții de Apel Sud este preponderent pozitivă:

83% consideră că instanța este „transparentă”,

83% au declarat că Curtea de Apel Sud servește interesului public/apără interesele cetățenilor,

77% consideră instanța eficientă, capabilă să dea rezultate,

75% consideră că instanța este „echitabilă”.

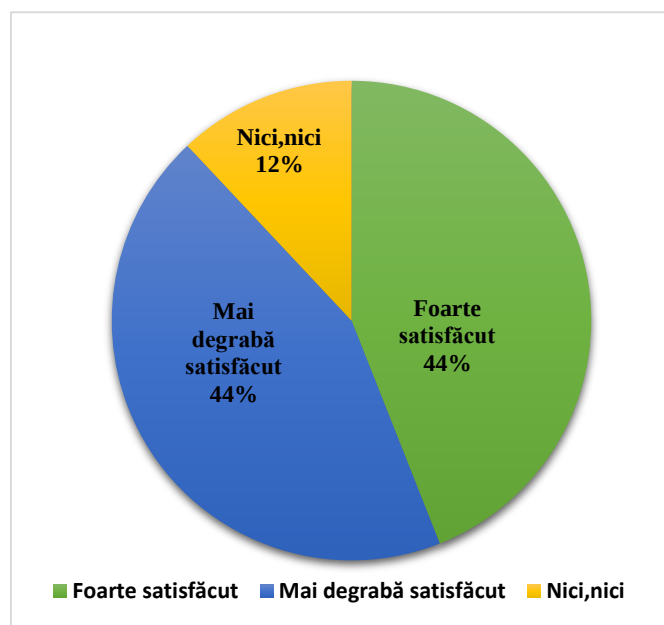
Totuși, o proporție mică a exprimat incertitudine sau dezacord, ceea ce subliniază necesitatea continuării măsurilor de îmbunătățire și aprofundării eforturilor de consolidare a transparenței, echității și eficienței în activitatea instanței.

8. Receptivitatea angajaților la sugestiile cetățenilor

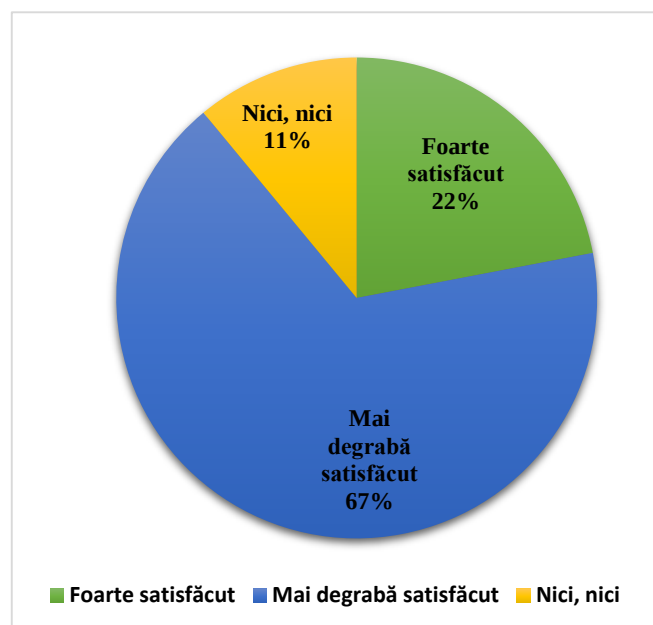
Un procent de 77% consideră angajații instanței receptivi sau foarte receptivi la sugestii. Lipsa completă a răspunsurilor negative („deloc receptivi”) indică o bună deschidere instituțională spre dialog și îmbunătățire continuă.

9. Experiența cu instanța în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată

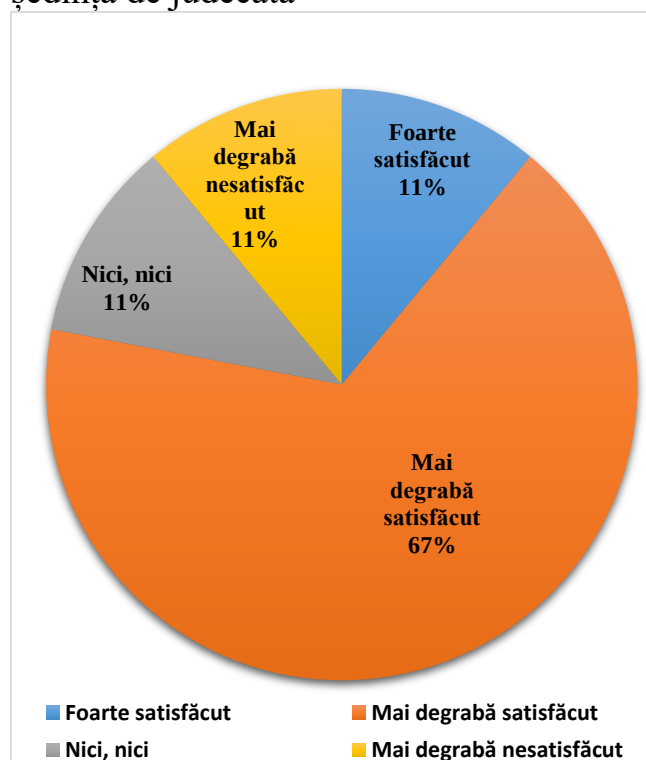
Claritatea textului din citație



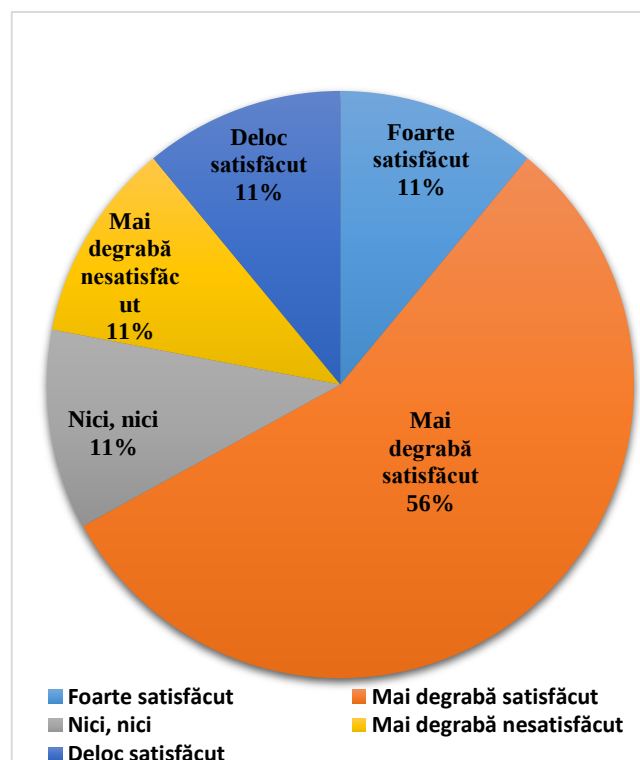
Atitudinea angajaților instanței de judecată



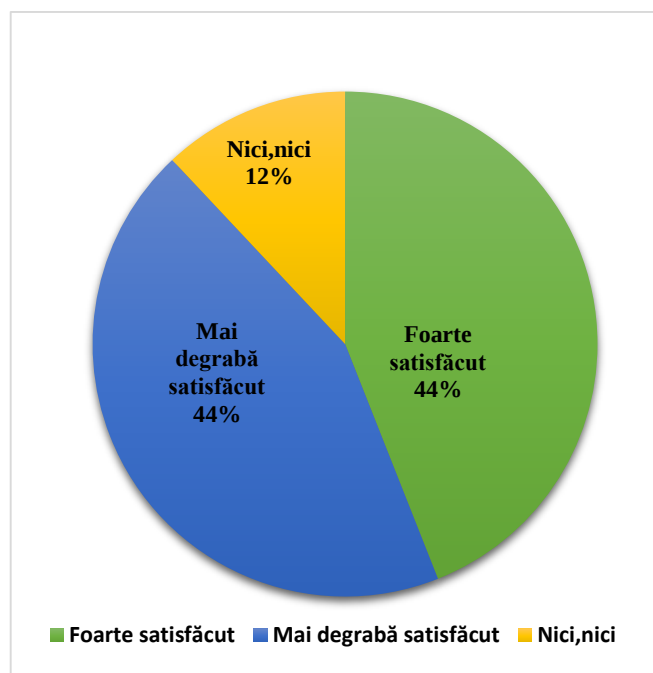
Perioada între recepționarea citației și ședința de judecată



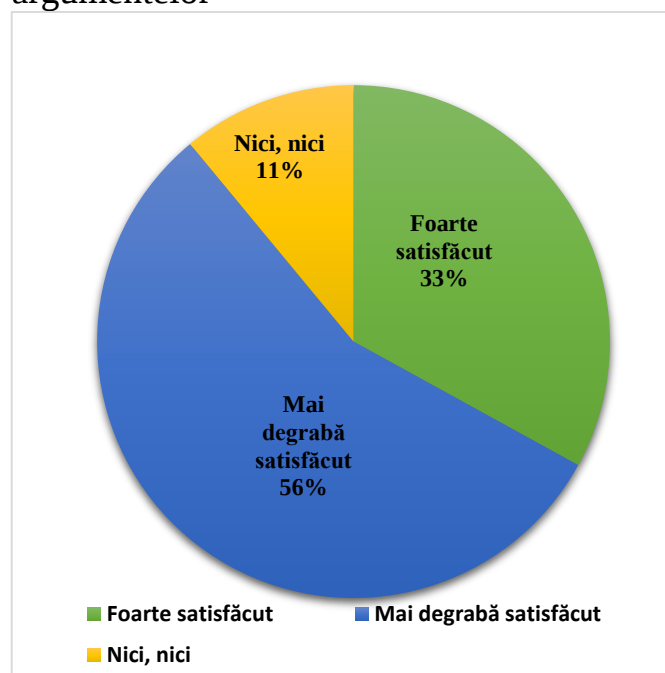
Începerea la timp a ședinței de judecată



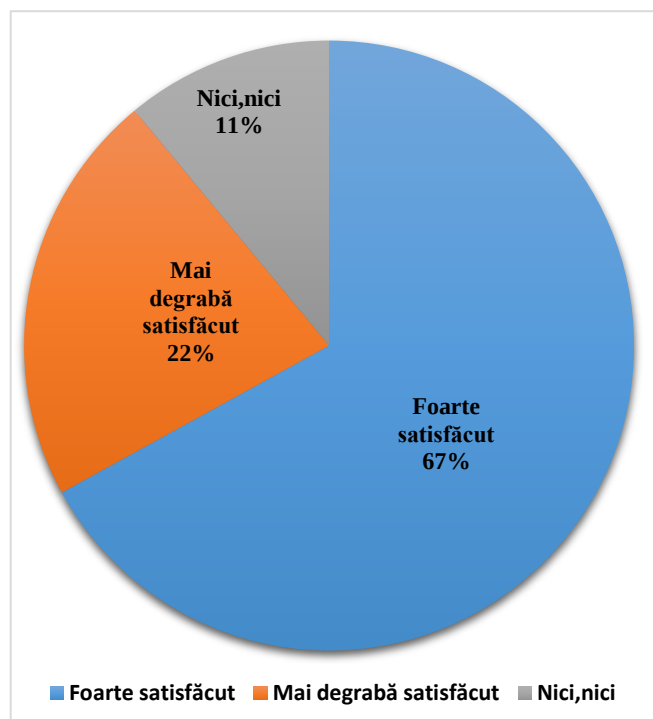
Atitudinea judecătorilor



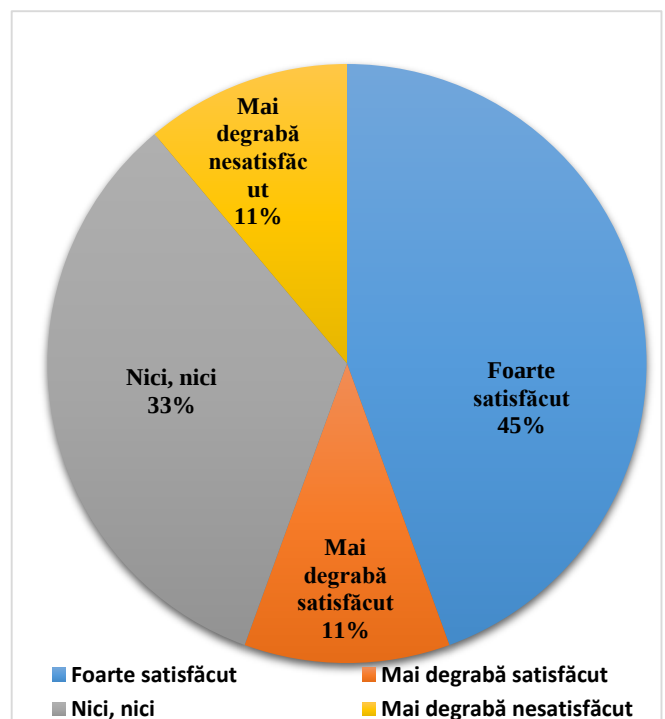
Timpul alocat dvs. pentru prezentarea argumentelor



Durata pronunțării hotărârii judecătorești



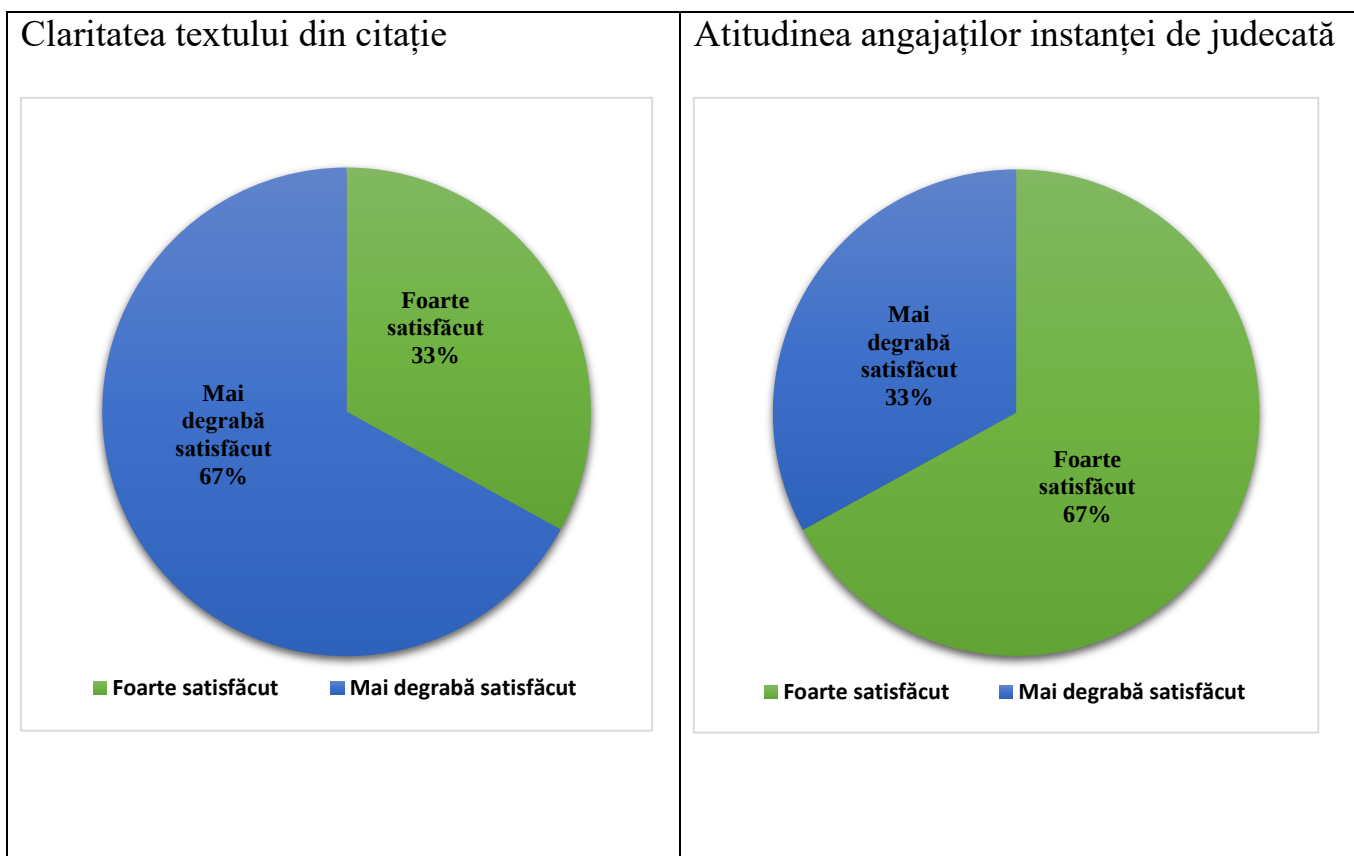
Claritatea hotărârii judecătorești



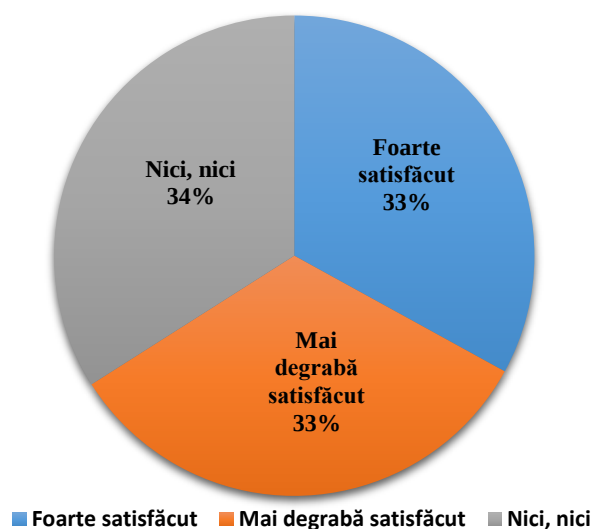
Rata evaluării pozitive, care cuprinde răspunsurile „Foarte satisfăcut” și „Mai degrabă satisfăcut” din partea reclamantului/ victimei/ părții vătămate, este prezentată mai jos:

- Timpul alocat pentru prezentarea argumentelor: 89%
- Perioada între recepționarea citației și ședința de judecată: 78%
- Nivelul de competență a angajaților instanței de judecată: 89%
- Limbajul judecătorilor și procurorilor: 77%
- Informații oferite de serviciile instanței de judecată: 88%
- Indicatori (semnele) de orientare în clădirea instanței: 88%
- Începerea în timp a ședinței de judecată: 67%
- Durata pronunțării hotărârii judecătorești: 67%
- Dotarea sălii de ședințe: 89%
- Conduita și serviciile prestate de avocați: 33%
- Condițiile privind accesul în instanța de judecată: 89%
- Condițiile de așteptare: 78%
- Claritatea textului din citație: 88%
- Claritatea hotărârii judecătorești: 55%
- Atitudinea judecătorilor: 88%
- Atitudinea angajaților instanței de judecată: 89%

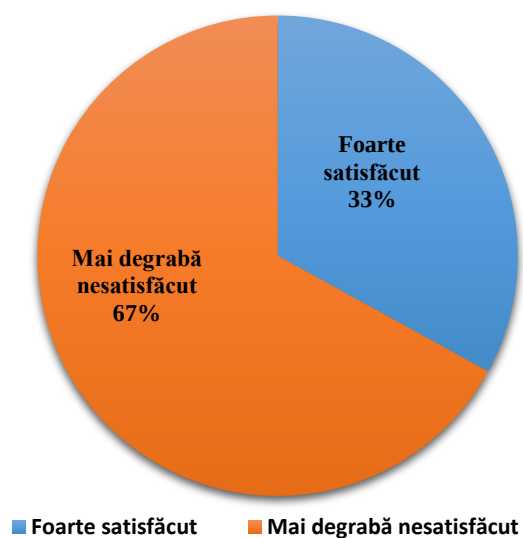
9. Experiența cu instanța în calitate de pârât/bănuț/inculpat



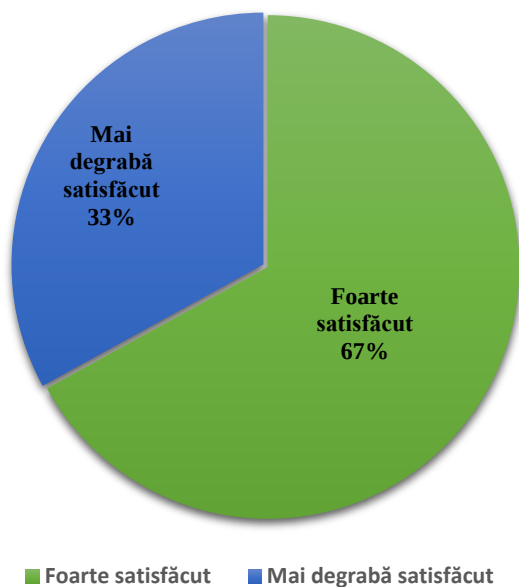
Perioada între recepționarea citației și ședința de judecată



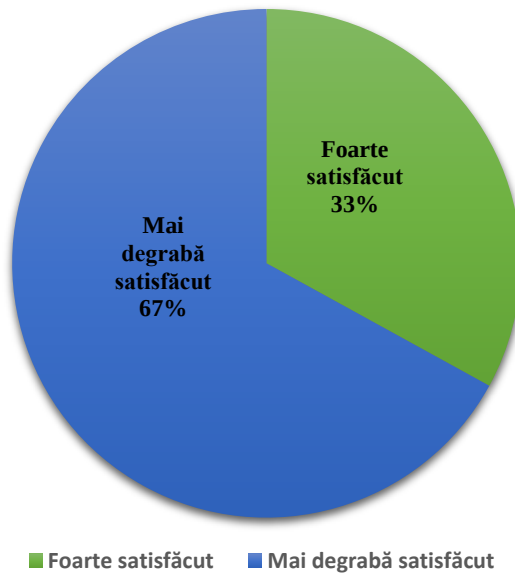
Începerea la timp a ședinței de judecată



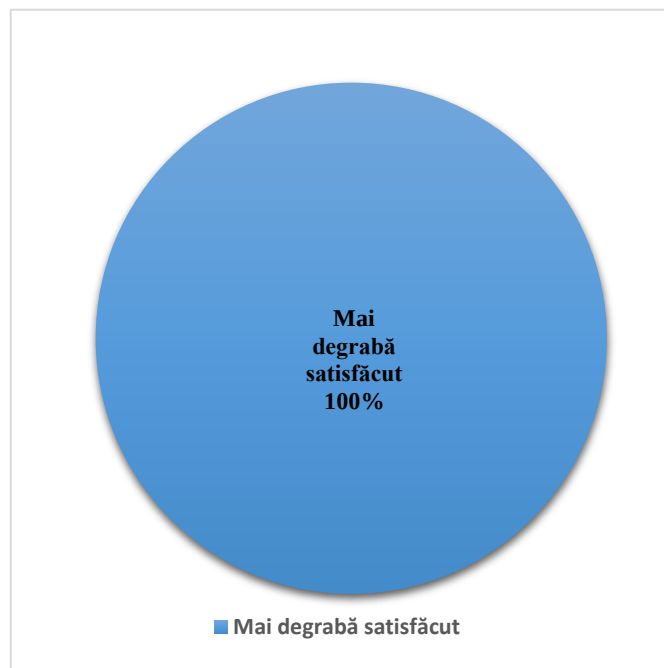
Atitudinea judecătorilor



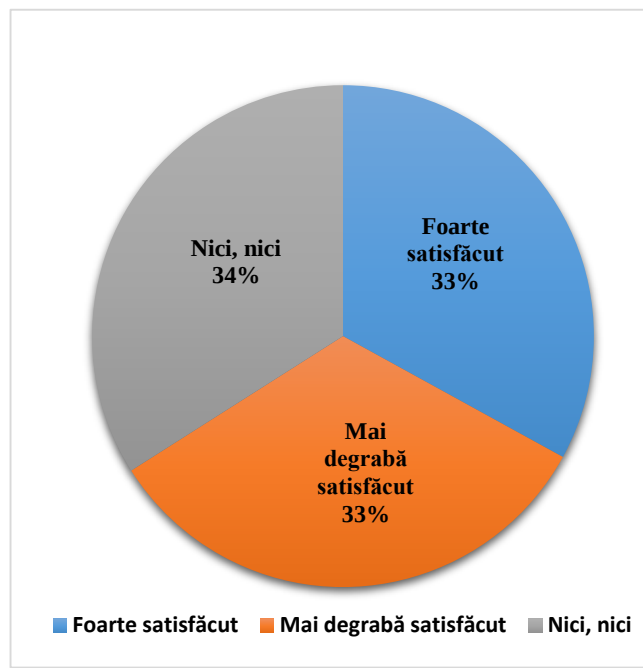
Timpul alocat dvs. pentru prezentarea argumentelor



Durata pronunțării hotărârii judecătorești



Claritatea hotărârii judecătorești



Rata evaluării pozitive, care cuprinde răspunsurile „Foarte satisfăcut” și „Mai degrabă satisfăcut” din partea pârâtului/ bănuیتului/ inculpatului, este prezentată mai jos:

- Timpul alocat pentru prezentarea argumentelor: 100%
- Perioada între recepționarea citației și ședința de judecată: 66%
- Nivelul de competență a angajaților instanței de judecată: 100%
- Limbajul judecătorilor și procurorilor: 100%
- Informații oferite de serviciile instanței de judecată: 100%
- Indicatori (semnele) de orientare în clădirea instanței: 100%
- Începerea în timp a ședinței de judecată: 33%
- Durata pronunțării hotărârii judecătorești: 100%
- Dotarea sălii de ședințe: 100%
- Conduita și serviciile prestate de avocați: 67%
- Condițiile privind accesul în instanța de judecată: 100%
- Condițiile de așteptare: 100%
- Claritatea textului din citație: 100%
- Claritatea hotărârii judecătorești: 66%
- Atitudinea judecătorilor: 100%
- Atitudinea angajaților instanței de judecată: 100%

Răspunsuri libere ale respondenților evidențiază necesitatea de

- **suplinire a funcțiilor vacante de judecători,**
- **reducere a duratei proceselor și a perioadei de așteptare de la depunerea cererii de chemare până la prima ședință,**
- **acces on-line la dosare,**
- **informare promptă în caz de amânare a ședinței.**

Concluzii

Rezultatele sondajului realizat în rândul justițiabililor, care au interacționat cu Curtea de Apel Sud în anul 2025, evidențiază în general **o percepție pozitivă** asupra activității instanței. Majoritatea respondenților, și anume 64,4%, au declarat un nivel înalt de încredere în sistemul judecătoresc. **Eficiența administrativă** este susținută de faptul că 77% dintre respondenți au fost deserviți în mai puțin de 30 de minute. În același timp, majoritatea evaluărilor privind **transparența, echitatea și eficiența instanței** sunt favorabile, cu scoruri de peste 75%.

Un alt rezultat pozitiv este legat de **receptivitatea angajaților**: 77% dintre respondenți consideră că personalul instanței este deschis la sugestiile cetățenilor.

Cu toate acestea, răspunsurile libere indică unele provocări, precum durata proceselor, accesul on-line la dosare, necesitatea „de a se deplasa la 100 de km pentru a participa la ședințele de judecată” și etc.

Propunere consolidată:

Respondenții au atras atenție la necesitatea suplinirii tuturor funcțiilor vacante de judecător pentru a asigura examinarea cauzelor într-un termen rezonabil.

În acest sens, raportul subliniază necesitatea suplinirii tuturor funcțiilor vacante de judecător, precum și consolidarea comunicării instanței cu publicul.