**Republica Moldova**

**Curtea de Apel Cahul**

**Raport privind gradului de satisfacție al vizitatorilor în baza sondajului petrecut la Curtea de Apel Cahul în cadrul evenimentului Ziua Ușilor Deschise petrecut cu ocazia Zilei Europene a Justiției Civile**

**Octombrie 2019**

**CUPRINS**

1. **Introducere**

1.1 Scopul și obiectivele sondajului

1.2 Metodologia aplicată

1.3 Colectarea datelor

1.4 Structura chestionarului

1.5 Analiza datelor

1.6 Limitele și barierele desfășurării sondajului

1. **Structura sistemului judiciar în Republica Moldova**
2. **Locul și rolul Curții de Apel Cahul ca instanță de Apel în sistemul judiciar**
3. **Pagina web a instanței**
4. **Nivelul așteptărilor vizavi de evenimentul petrecut**
5. **Dosarele înregistrate și repartizate prin intermediul Programului Integrat de Gestionare a Dosarelor**
6. **Înregistrarea audio a ședințelor de judecată**
7. **Calitatea informațiilor oferite**
8. **Vizita ca motivare pentru o carieră în domeniul justiției**
9. **Concluzii**
10. **INTRODUCERE**

În scopul realizării planului de activitate, Curtea de Apel Cahul a petrecut un sondaj în cadrul evenimentului Ziua Ușilor Deschise petrecut cu ocazia Zilei Europene a Justiției Civile la data de 24 octombrie 2019.

Sondajul petrecut a urmărit scopul aprecierii de către vizitatori a activității instanței de apel , modul în care au fost informați, deserviți .

**1.1 Scopul și obiectivele sondajului**

**Scopul:** De a afla opinia privind aprecierea activității instanței de apel și modul în care au fost informați vizitatorii prezenți la evenimentul petrecut Ziua Ușilor Deschise cu ocazia Zilei Europene a Justiției Civile la data de 24 octombrie 2019.

**Obiectivele sondajului**:
- Structura sistemului judiciar în Republica Moldova

* Locul și rolul Curții de Apel Cahul ca instanță de apel în sistemul judiciar
* Pagina web a instanței, utilizare în scop de informare
* Nivelul așteptărilor vizavi de evenimentul petrecut
* Înregistrarea și repartizarea dosarelor prin intermediul Programului Integrat de Gestionare a Dosarelor
* Înregistrarea audio a ședințelor de judecată
* Calitatea informațiilor oferite
* Vizita ca motivare pentru o carieră în domeniul justiției

**1.2 Metodologia aplicată**

Datele care au fost incluse în acest raport au fost colectate prin intermediul completării anonime a chestionarului de către vizitatori la finele evenimentului Zilei Ușilor Deschise.

* 1. **Colectarea datelor**

Sondajul a fost realizat la data de 24 noiembrie 2019 în incinta Curţii de Apel Cahul. Pentru desfăşurarea sondajului s-au pregătit, multiplicat şi oferite vizitatorilor chestionare. În cadrul sondajului au fost intervievaţi 38 de vizitatori, toate formulare s-au completat în limba română și rusă. Chestionarul cuprinde 9 întrebări.

* 1. **Structura chestionarului**

Toate întrebările din chestionar au trei opțiuni de răspuns (da, nu, parțial) . Vizitatorii au bifat răspunsul selectat de ei în particular.

* 1. **Analiza datelor**

Interpretarea datelor a fost efectuată după număr și procentaj.

* 1. **Limitele și barierele desfășurării sondajului**

Toți participanții au completat chestionarele entuziasmați .

1. **Structura sistemului judiciar în Republica Moldova**

Constituția Republicii Moldova stipulează că justiția se înfăptuiește in numele legii de către instanțele judecătorești.

Sistemul judiciar în Republica Moldova cuprinde, judecătoriile de fond, curțile de apel, Curtea Suprema de Justiție

Pentru anumite categorii de cauze funcționează judecătorii specializate

În Republica Moldova funcționează 4 Curți de Apel cu sediul în Chișinău, Cahul, Bălți, Comrat.

Fiecare Curte de Apel își exercită competența într-o circumscripție care cuprinde mai multe judecătorii.

Din circumscripția Curții de Apel Cahul face parte judecătoria Cahul

La acest compartiment sondajul indică următoarele:

Din numărul total de vizitatori, **cunosc** structura sistemului judiciar în Republica Moldova 52,63 %

**Nu cunosc** structura sistemului judiciar în Republica Moldova 5,26 % vizitatori

**Parțial** **cunosc** structura sistemului judiciar în Republica Moldova 42,11% vizitatori

*Anexa nr.1*

1. **Locul și rolul Curții de Apel Cahul ca instanță de apel în sistemul judiciar**

68,42 % din vizitatorii intervievați cunosc locul și rolul Curții de Apel ca instanță în sistemul judiciar

15,8% nu cunosc locul și rolul Curții de Apel în sistemul judiciar

15,8% parțial cunosc locul și rolul Curții de Apel în sistemul judiciar

 *Anexa nr.2*

1. **Pagina web a instanței, utilizare în scop de informare**

**P**ortalul instanțelor de judecată este un mecanism complex unic creat conform standardelor și practicilor europene, care oferă acces la informații despre fiecare instanță de judecată din Republica Moldova.

**23,69%** din vizitatori utilizează în scop de informare pagina web a instanței

**Nu** este utilizată pagina web în scop de informare **65,79 %** vizitatori intervievați

**Parţial** utilizează pagina web în scop de informare **10,53 %** din vizitatori

*Anexa nr.3*

1. **Pagina web a instanței**

Este de menționat că paginile web ale instanțelor de judecată, create cu susținerea Programului de asistență pentru buna guvernare (USAID) sunt mijloace eficiente de transparentizare a activității instanțelor judecătorești și de comunicare cu publicul, surse de informații pentru justițiabili și toți cei interesați de activitatea instanțelor.

 Cei interesați, accesând paginile web, pot afla rapid informația despre dosar, despre ședințele de judecată, pot vizualiza hotărârile judecătorești, programul de lucru, datele de contact ale instanței etc.

Prin oferirea accesului web la informație, instanțele reduc eforturile de interacțiune cu publicul, economisesc timp și resursele justițiabililor.

 Rezultatul sondajului la această poziție ne indică că **63,16 %** din vizitatori cunosc că Curtea de Apel Cahul dispune de pagina web

**Nu** cunosc că instanța dispune de pagina web **34,21%** vizitatori

**Parțial** cunosc că instanța dispune de pagina web  **2,63 %** din vizitatori

*Anexa nr.4*

1. **Nivelul așteptărilor vizavi de evenimentul petrecut**

Ziua Ușilor Deschise este ziua când ușile instanței de judecată se deschid larg pentru toți doritorii de a cunoaște mai multe despre sistemul judiciar din Moldova și implicit despre activitatea  Curții de Apel Cahul

În această zi vizitatorilor li se aduce la cunoștință informații despre activitatea instanței, competențele instanței la examinarea cauzelor, procedeele de examinare a dosarelor, modul de   atac a hotărârilor judecătorești și alte aspecte legate de procedura judiciară de asemenea vizitarea sălilor de ședință, asistarea la ședințe de judecată publice, întâlniri și discuții cu angajații instanței.

Petrecerea acestui eveniment pe lângă faptul că dă posibilitate vizitatorilor să cunoască specificul activității instanței lărgind nivelul de cunoștințe la acest aspect, mai reamintește tuturor că justiția este un serviciu public transparent și că accesul la justiție este liber.

În acest context, conform sondajului vedem că **65,79%** din vizitatori consideră informația prezentată **la nivelul așteptărilor**.

Însă **10,53%** din vizitatori consideră că informația prezentată **nu** a fost la nivelul așteptărilor.

Și **23,69 %** din vizitatori consideră că informația prezentată **parțial** a fost la nivelul așteptărilor.

 *Anexanr.5*

1. **Înregistrarea și repartizarea dosarelor prin intermediul Programului Integrat de Gestionare a Dosarelor**

Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor (PIGD) este utilizat de către toate instanțele judecătorești din țară, începând cu anul 2009. Prin intermediul PIGD, se creează dosare electronice, se programează electronic ședințele de judecată, dar și se repartizează aleatoriu dosarele judecătorilor pentru examinare. În acest mod, se automatizează procedurile ce țin de raportarea datelor statistice judiciare.

Totodată, PIGD favorizează schimbul de informații dintre instanțele judecătorești și instituțiile de stat. De asemenea, programul oferă cetățenilor acces mai larg la informații, asigurând sporirea transparenței activității sistemului judecătoresc.

Conform datelor din chestionare **42,11 %** din vizitatori **cunosc** că în instanța de apel toate dosarele sunt gestionate electronic prin Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor.

**47,37 %** din vizitatori **nu au cunoscut** că în instanța de apel toate dosarele sunt gestionate electronic prin Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor.

**10,53%** din vizitatori **au cunoscut parțial** că în instanța de apel toate dosarele sunt gestionate electronic prin Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor.

*Anexa nr.6*

1. **Înregistrarea ședințelor de judecată prin intermediul sistemului ,, Femida ,,**

În scopul asigurării transparenței actului de justiție, judecării echitabile, sporirii preciziei înregistrării informației din timpul proceselor de judecată și al eliminării percepției privind conduita și comunicarea necorespunzătoare în instanța de judecată, cu suportul financiar din partea Programului pentru Buna Guvernare finanțat de Fondul “Provocările Mileniului” și administrat de USAID, toate sălile de judecată din Moldova au fost dotate cu seturi de înregistrare audio digitală: microfon, computer, program special.

Începând cu februarie 2009, odată cu modificarea legislației, înregistrarea audio a ședințelor de judecată a devenit legală . “Înregistrarea audio digitală a ședințelor de judecată se utilizează pentru verificarea corectitudinii şi plenitudinii proceselor-verbale scrise a ședințelor de judecată, pentru reproducerea înregistrărilor şi eliberarea copiilor de pe acestea participanților la proces, contra unei plăți stabilite de Guvern.

Microfoanele din sălile de judecată înregistrează tot ce se discută în cadrul ședinței de judecată. Din momentul deschiderii ședinței de judecată, după ce judecătorul notifică despre înregistrarea audio, grefierul, care este persoana responsabilă de această procedură, pornește programul, care înscrie tot ce se întâmplă până în momentul încheierii ședinței. Contra unei sume de bani stabilit de către Guvernul RM, părțile pe dosar pot solicita o copie a înregistrării audio a ședințelor de judecată.

Conform datelor din chestionare **76,32 %** din vizitatori **cunosc** că în instanța de apel toate ședințele de judecată se înregistrează audio.

**18,42 %** din vizitatori **nu cunosc** că în instanța de apel toate ședințele de judecată se înregistrează audio.

**5,26%** din vizitatori **au cunoscut parțial** că în instanța de apel toate ședințele de judecată se înregistrează audio.

 *Anexa nr.7*

1. **Politețea colaboratorilor la oferirea informaţiilor**

În privința faptului dacă angajații au fost politicoși și au oferit informații utile în mod profesionist 100% din vizitatori consideră că **da**.

*Anexa nr.8*

1. **Motivarea vizitei pentru o carieră în sistemul judecătoresc**

Sondajul la acest compartiment stabilește motivarea pentru o carieră în sistemul judecătoresc în rezultatul vizitei.

Conform datelor chestionarului **52,63%** consideră că vizita la Curtea de Apel Cahul îi motivează să facă o carieră în cadrul sistemul judecătoresc.

 **18,42%** din vizitatori au răspuns că vizita la Curtea de Apel Cahul **nu** motivează să facă o carieră în cadrul sistemul judecătoresc.

**28,95%** din vizitatori au răspuns că vizita la Curtea de Apel Cahul **parțial** motivează să facă o carieră în cadrul sistemul judecătoresc.

*Anexa nr.9*

1. **Concluzii**

 Scopul intervievării de a afla opinia vizitatorilor, rezultat al informării în cadrul vizitei a fost realizat. În rezultatul evaluării chestionarelor a fost stabilită partea bună a organizării Zilelor Ușilor Deschise, în care vizitatorii au avut posibilitatea de a cunoaște în cazul în care nu cunoșteau, să-și completeze cunoștințele în cazul în care cunoșteau sau cunoșteau parțial informații ce țin de sistemul judiciar, locul și rolul Curții de Apel ca instanță în sistemul judiciar, existența portalului instanțelor de judecată, gestionarea dosarelor în PIGD, înregistrarea audio a ședințelor de judecată, atitudinea angajaților la oferirea informațiilor, ridicarea nivelului de cunoștințe privind sistemul judiciar câț și instanța de apel în parte etc.

 Conform rezultatelor majoritatea cunosc locul și rolul Curții de Apel Cahul în sistemul judiciar (68,42%), cunosc că instanța dispune de pagina web (63,16%) și Program de Gestionare a Dosarelor unde toate dosarele se înregistrează electronic și se repartizează aleatoriu (42,11%), de asemenea că ședințele de judecată se înregistrează audio (76,32%), faptul că atitudinea angajaților este la nivelul așteptărilor (65,79%) cât și faptul că rezultatul acestor vizite îi motivează să facă o carieră în domeniul justiției (52,63%).

Totodată toți cei prezenți au menționat în sondaj că angajații au fost politicoși și au oferit informații utile în mod profesionist (100%).

**Specialist principal**

**serviciul monitorizare și relații cu publicul GOLDUR Olesea**