

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 cu ocazia
Zilei Europene a Justiției Civile**

Octombrie 2023

CUPRINS

- I. Introducere
 - 1.1 Scopul și obiectivele sondajului
 - 1.2 Metodologia aplicată
 - 1.3 Colectarea datelor
 - 1.4 Structura chestionarului
 - 1.5 Analiza datelor
- II. Structura sistemului judiciar în Republica Moldova
- III. Locul și rolul Curții de Apel Cahul ca instanță de Apel în sistemul judiciar
- IV. Pagina web a instanței, utilizare în scop de informare
- V. Înregistrarea electronică prin intermediul Programului Integrat de gestionare a Dosarelor
- VI. Înregistrarea audio a ședințelor de judecată
- VII. Înregistrarea ședințelor de judecată prin teleconferință
- VIII. Nivelul așteptărilor vizavi de evenimentul petrecut
- IX. Centrul de informare
- X. Runda întrebărilor și răspunsurilor cu asistenții judiciari/grefieri
- XI. Calitatea informațiilor oferite
- XII. Vizita ca motivare pentru o carieră în domeniul justiției
- XIII. Concluzii

I. INTRODUCERE

Conform Programului de Dezvoltare Strategică a Curții de Apel Cahul aprobat la 14 iunie 2022 pentru perioada 2022-2025, în vederea realizării obiectivului privind sporirea gradului de transparență și a încrederii în justiție, acțiunea cu referire la organizarea campaniilor de informare și educație juridică „Ziua Ușilor Deschise”, dar și în scopul executării planului de activitate a Curții de Apel Cahul pentru anul 2023 și în scopul asigurării accesului la justiție la data de 31 octombrie 2023 s-a desfășurat Ziua Ușilor Deschise la Curtea de Apel Cahul pentru celebrarea Zilei Europene a Justiției Civile.

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 31 octombrie 2023.

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
- Înregistrarea electronică prin intermediul Programului Integrat de gestionare a Dosarelor
- Înregistrarea audio a ședințelor de judecată
- Înregistrarea ședințelor de judecată prin teleconferință
- Nivelul așteptărilor vizavi de evenimentul petrecut
- Centrul de informare
- Runda întrebărilor și răspunsurilor cu asistenții judiciari/grefieri
- 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.

1.3 Colectarea datelor

Sondajul a fost realizat la data de 31 octombrie 2023 în incinta Curții de Apel Cahul. Pentru desfășurarea sondajului s-au pregătit, multiplicat și oferite vizitatorilor chestionare. În cadrul sondajului au fost intervievați **44 de vizitatori**, toate formulare s-au completat în limba română. Chestionarul cuprinde 11 întrebări.

1.4 Structura chestionarului

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

1.5 Analiza datelor

Interpretarea datelor a fost efectuată după număr și procentaj.

II. Structura sistemului judiciar în Republica Moldova

Constituția Republicii Moldova stipulează că justiția se înfăptuiește în 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, Bălți, Cahul, Comrat.

Fiecare Curtea de Apel își exercită competența într-o circumscripție care cuprinde mai multe judecătoriai.

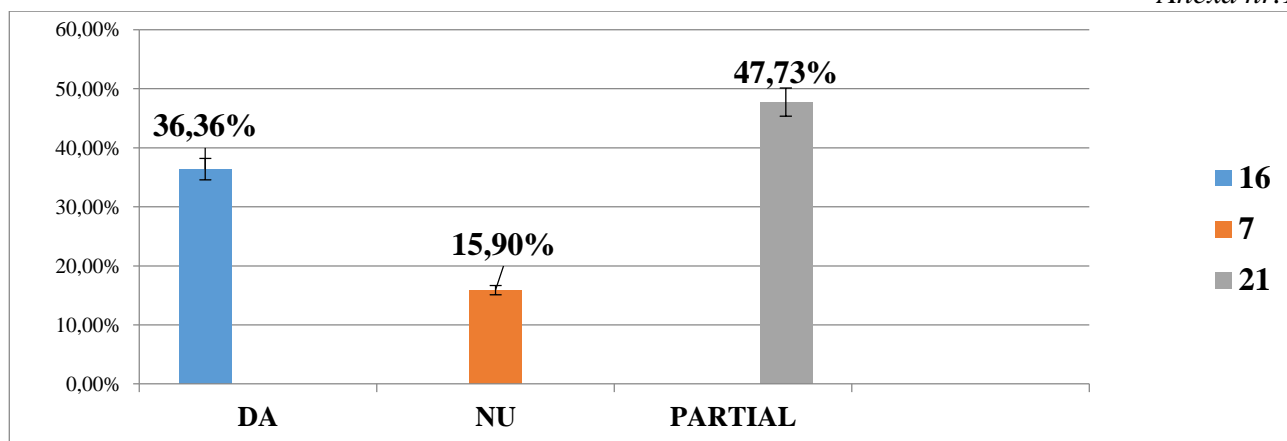
Din circumscripția Curții de Apel Cahul face parte judecătoria Cahul cu sediile: Cahul, Cantemir, Taraclia.

La acest compartiment sondajul indică următoarele:

Din numărul total de vizitatori, **cunosc** structura sistemului judiciar în Republica Moldova **36,36 %**.

Nu cunosc structura sistemului judiciar în Republica Moldova **15,9 %** vizitatori.

Parțial cunosc structura sistemului judiciar în Republica Moldova **47,73%** vizitatori.



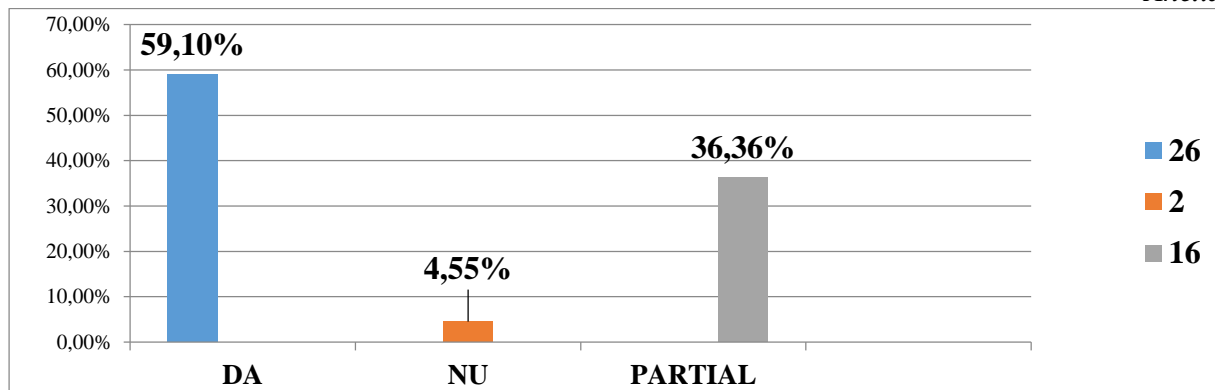
III. Locul și rolul Curții de Apel Cahul ca instanță de apel în sistemul judiciar

59,1% din vizitatorii intervievați **cunosc** locul și rolul Curții de Apel ca instanță în sistemul judiciar

4,55% **nu cunosc** locul și rolul Curții de Apel în sistemul judiciar.

36,36% **parțial cunosc** locul și rolul Curții de Apel în sistemul judiciar

Anexa nr.2



IV. Pagina web a instanței, utilizare în scop de informare

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.

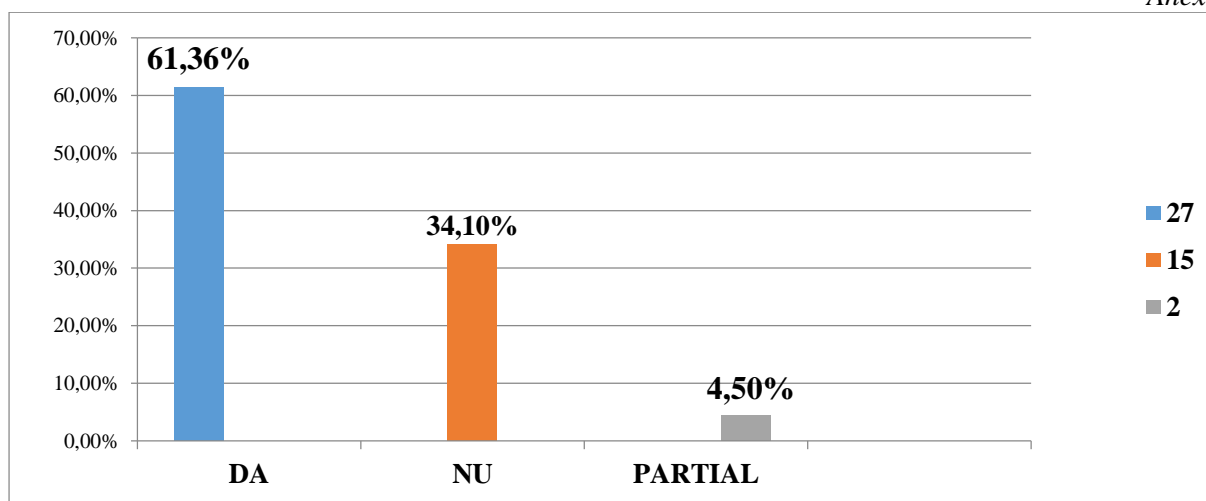
Prin oferirea accesului web la informație, instanțele reduc eforturile de interacțiune cu publicul, economisesc timp și resursele justițiabililor.

61,36% din vizitatori utilizează în scop de informare pagina web a instanței

Nu este utilizată pagina web în scop de informare **34,1 %** din vizitatori intervievați

Parțial utilizează pagina web în scop de informare **4,5 %** din vizitatori

Anexa nr.3



V. Înregistrarea electronică 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.

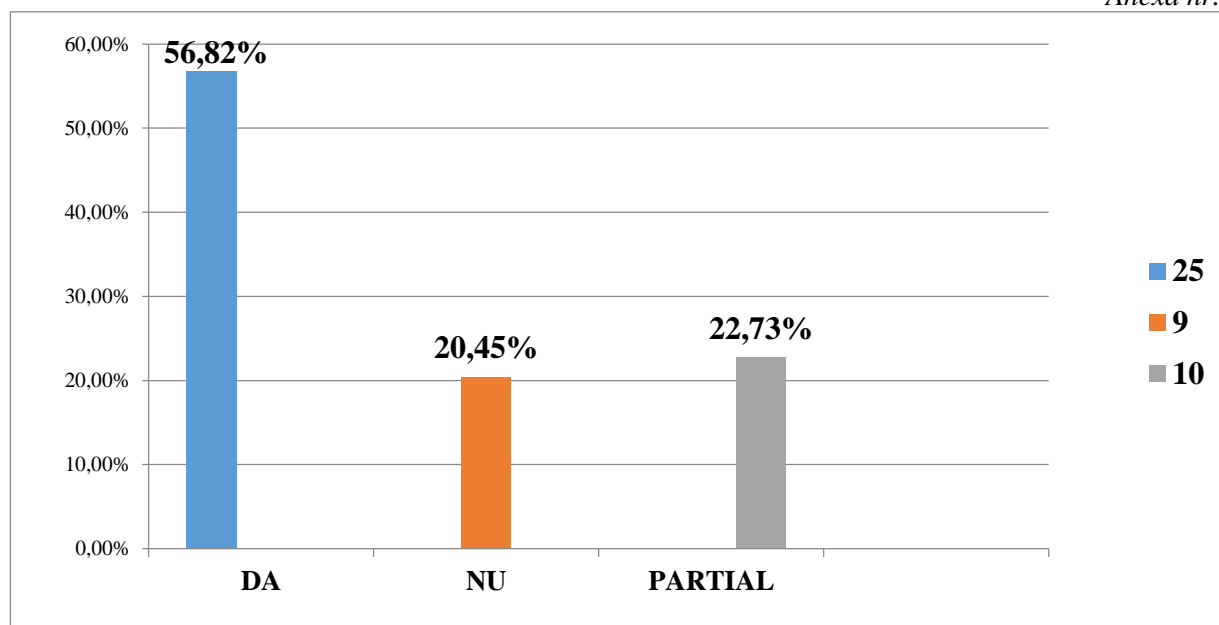
Totodată, PIGD favorizează schimbul de informații dintre instanțele judecătorești și instituțiile de stat. De asemenea, programul oferă cetățenilor acces mai larg la informații, asigurând sporirea transparenței activității sistemului judecătoresc.

Rezultatul sondajului la această poziție ne indică că **56,82 %** din vizitatori **cunosc** că toate dosarele sunt înregistrate electronic în Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor.

Nu au cunoscut că toate dosarele sunt înregistrate electronic în Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor **20,45%** vizitatori

Parțial au cunoscut că toate dosarele sunt înregistrate electronic în Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor **22,73 %** din vizitatori.

Anexa nr.4



VI. Înregistrarea audio a ședințelor de judecată

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, 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 și plenitudinii proceselor-verbale scrise a ședințelor de judecată, pentru reproducerea înregistrărilor și eliberarea copiilor de pe acestea participanților la proces, contra unei plăți stabilite de Guvern.

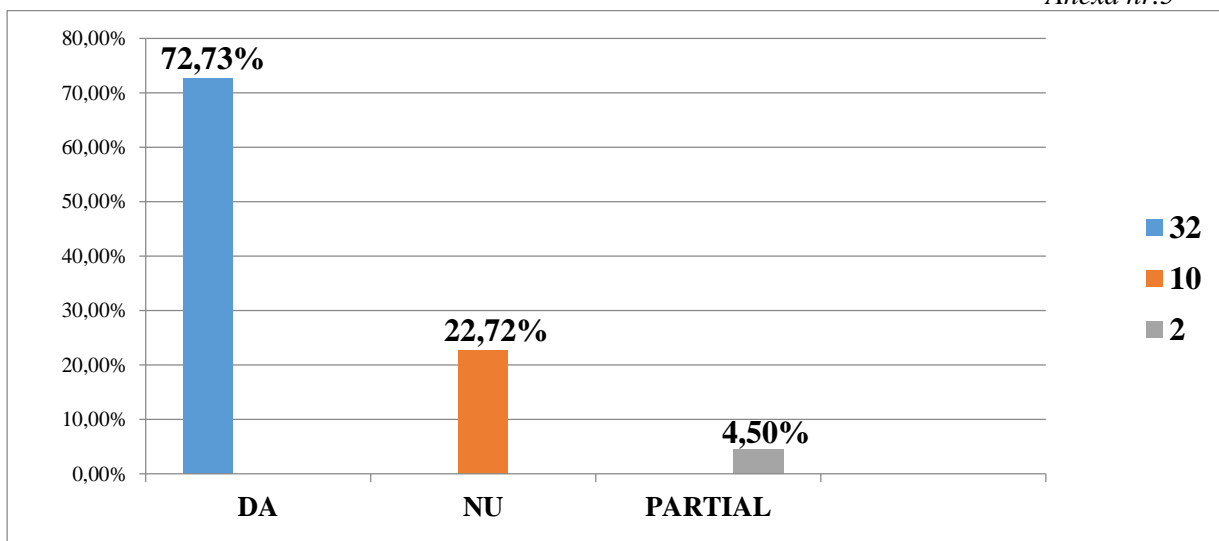
Microfoanele din sălile de judecată înregistrează tot ce se discută în cadrul ședinței de judecată. Din momentul deschiderii ședinței de judecată, după ce judecătorul notifică despre înregistrarea audio, grefierul, care este persoana responsabilă de această procedură, pornește programul, care înscrie 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.

Rezultatul sondajului la această poziție ne indică că **72,73%** din vizitatori **cunosc** că ședințele de judecată sunt înregistrate audio.

Nu au cunoscut c că ședințele de judecată sunt înregistrate audio **22,72%** vizitatori.

Parțial au cunoscut că ședințele de judecată sunt înregistrate audio **4,5 %** din vizitatori.

Anexa nr.5



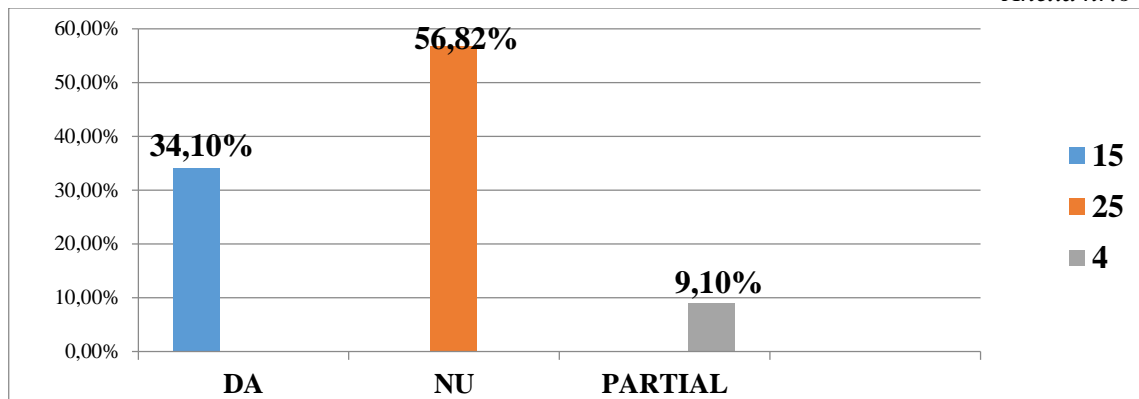
VII. Înregistrarea ședințelor de judecată prin teleconferință.

Conform datelor din chestionare **34,1%** din vizitatori **cunosc** că ședințele de judecată sunt petrecute prin teleconferințe.

Nu au cunoscut c că ședințele de judecată sunt petrecute prin teleconferințe **56,82%** vizitatori.

Parțial au cunoscut că ședințele de judecată sunt petrecute prin teleconferințe **9,1%** din vizitatori.

Anexa nr.6



VIII. 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 lucruri interesante despre activitatea Curții de Apel Cahul, organizarea și funcționarea acesteia, sarcinile și atribuțiile fiecărei subdiviziuni și despre cadrul legal, de care se conduce autoritatea în activitatea sa, de asemenea vizitarea sălilor de ședință, asistarea la ședințe de judecată publice, întâlniri și discuții cu angajații instanței.

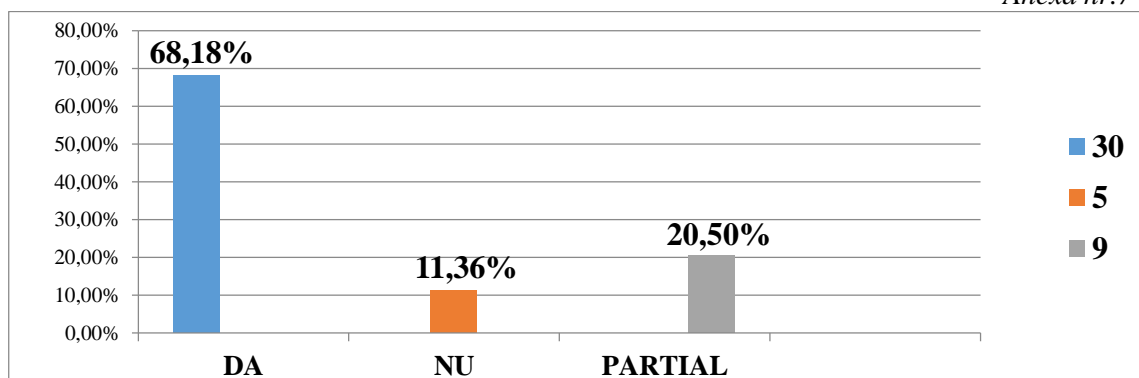
Petrecerea acestui eveniment pe lângă faptul că dă posibilitate vizitatorilor să cunoască specificul activității instanței lărgind nivelul de cunoștințe la acest aspect, mai reamintește tuturor că justiția este un serviciu public transparent și că accesul la justiție este liber.

În acest context, conform sondajului vedem că **68,18%** din vizitatori consideră informația prezentată **la nivelul așteptărilor**.

11,36% din vizitatori consideră că informația **nu a fost** prezentată la **nivelul așteptărilor**.

Însă **20,5 %** din vizitatori consideră că informația prezentată **parțial** a fost la nivelul așteptărilor.

Anexa nr.7



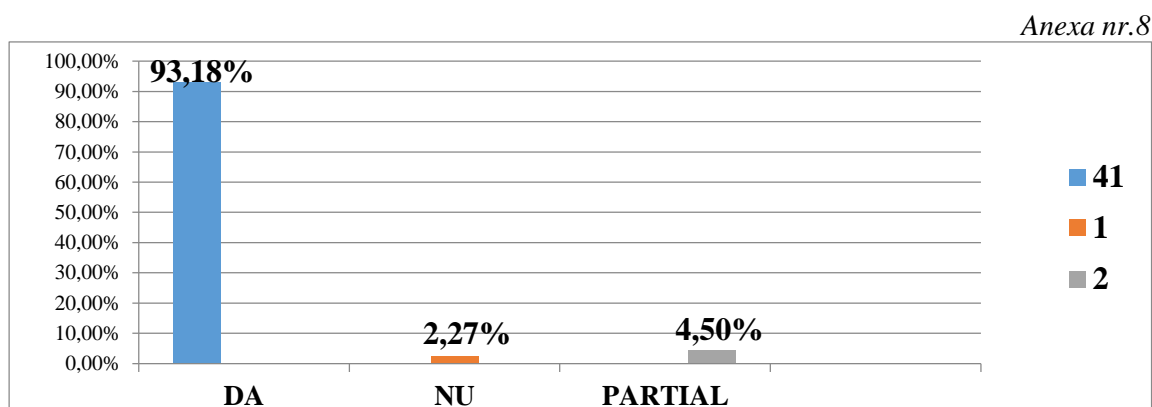
IX. Centrul de informare

În scopul realizării obiectivelor ce vizează sporirea gradului de transparență și a încrederii în justiție în programul de dezvoltare strategică a Curții de Apel Cahul pentru anii 2022-2025 aprobat la 14.06.2022, în anul 2022 a fost Centrul de informare în cadrul Curții de Apel Cahul. Pentru comoditatea justițiabililor este amplasat la etajul I. Funcționarea Centrului de informare este asigurată de către specialiștii subdiviziunilor din cadrul Serviciului monitorizare și relații publice.

Conform sondajului vedem că **93,18%** din vizitatori consideră că centrul de informare este util pentru activitatea instanței.

2,27% din vizitatori consideră că centrul de informare **nu** este util pentru activitatea instanței.

4,5 % din vizitatori consideră că centrul de informare este **parțial** util pentru activitatea instanței.

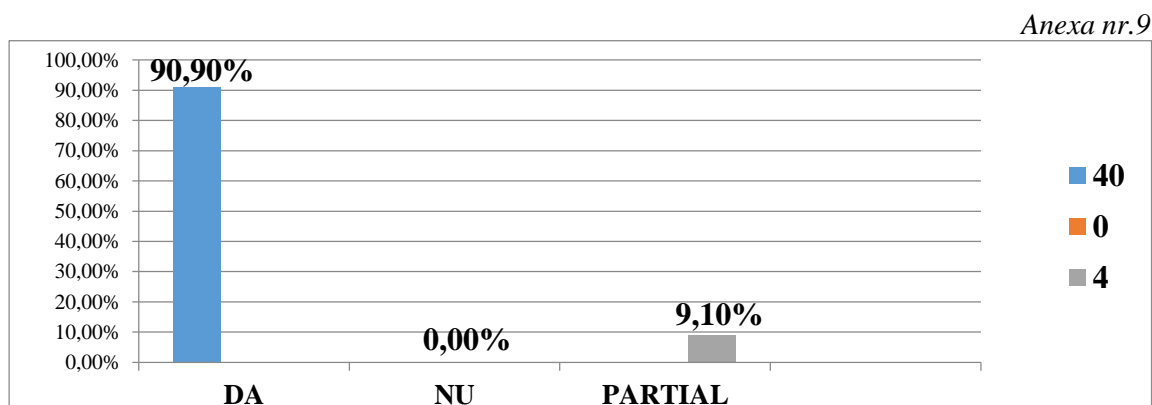


X. Runda întrebărilor și răspunsurilor cu asistenții judiciari/grefieri

Runda de întrebărilor și răspunsurilor cu asistenții judiciari/grefieri pe teme din sistemul judecătoresc adresate de studenți și elevi. Este îmbucurător faptul, că studenții s-au arătat interesați și impresionați de condițiile care trebuie îndeplinite pentru a urma cariera în domeniul juridic - magistrat, asistent, grefier etc.

Conform sondajului vedem că **90,9%** din vizitatori consideră că runda întrebărilor și răspunsurilor între asistenți judiciari/grefieri a fost eficientă.

9,1 % din vizitatori consideră că runda întrebărilor și răspunsurilor între asistenți judiciari/grefieri a fost **parțial** eficientă.

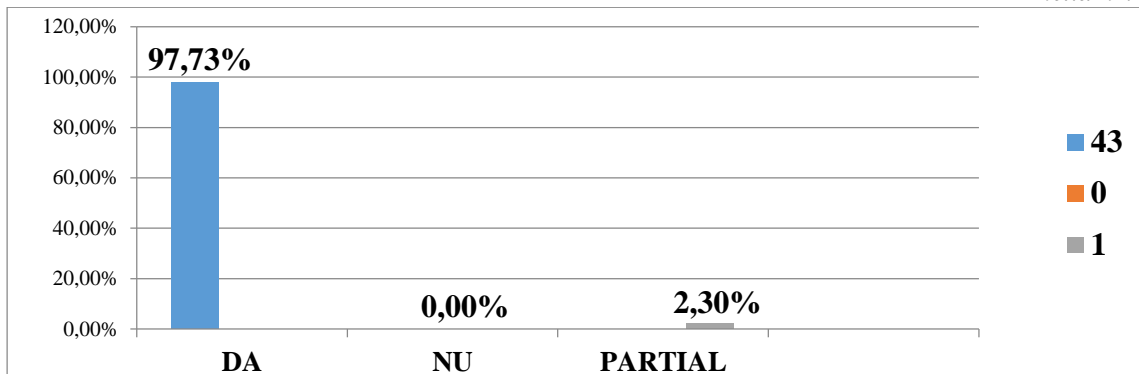


XI. Politețea angajaților la oferirea informațiilor

În privința faptului dacă angajații au fost politicoși și au oferit informații utile în mod profesionist **97,73%** din vizitatori consideră că **da**.

2,3 % din vizitatori consideră că angajații **parțial** au fost politicoși și au oferit informații utile în mod profesionist.

Anexa nr.10



XII. Motivarea vizitei pentru o carieră în sistemul judecătoresc

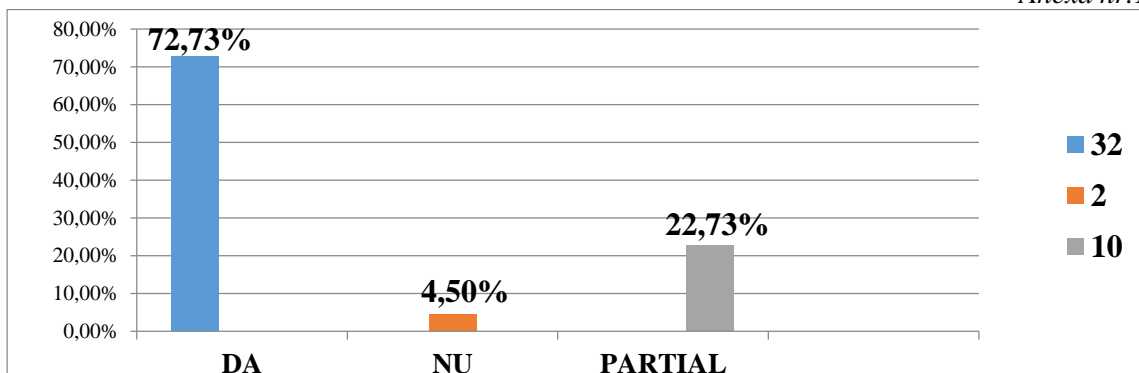
Sondajul la acest compartiment stabilește motivarea pentru o carieră în sistemul judecătoresc în rezultatul vizitei.

Conform datelor chestionarului **72,73%** consideră că vizita la Curtea de Apel Cahul îi va motiva să facă o carieră în cadrul sistemul judecătoresc.

4,5% din vizitatori au considerat că vizita la Curtea de Apel Cahul **nu** îi va motiva să facă o carieră în cadrul sistemul judecătoresc.

22,73% din vizitatori au răspuns că vizita la Curtea de Apel Cahul **parțial** poate să-i motiveze să facă o carieră în cadrul sistemul judecătoresc.

Anexa nr.11



XIII. Concluzii

Scopul interviuării 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 să-și completeze cunoștințele ce țin de sistemul judiciar, locul și rolul Curții de Apel ca instanță în sistemul judiciar, existența Portalului Național al Instanțelor de Judecată, gestionarea dosarelor în PIGD, înregistrarea audio a ședințelor de judecată, ședințe de judecată petrecute prin teleconferințe, runda întrebărilor și răspunsurilor cu asistenții judiciari/grefieri, atitudinea angajaților la oferirea informațiilor, etc.

Conform rezultatelor (**84,09%**) din vizitatori cunosc despre structura sistemului judiciar în Republica Moldova, cunosc locul și rolul Curții de Apel Cahul în sistemul judiciar (**95,46%**), cunosc că instanța dispune de pagina web (**65,86 %**) și despre Program Integrat de Gestionare a Dosarelor unde toate dosarele se înregistrează electronic și se repartizează aleatoriu (**79,55%**), de asemenea că ședințele de judecată se înregistrează audio (**77,23%**), cunosc că ședințele de judecată petrec prin teleconferință (**43,2%**), rezultatul acestor vizite îi motivează să facă o carieră în domeniul justiției (**95,46%**).

Toți cei prezenți au menționat în sondaj că angajații au fost politicoși și au oferit informații utile în mod profesionist (**100%**), și au mulțumit pentru ghidare, excursie care a inspirat în alegerea carierei în cadrul sistemului judecătoresc.

Serviciul monitorizare și relații publice

