**Consiliul Superior al Magistraturii**

**Curtea de Apel Cahul**

**RAPORT PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A JUSTIȚIABILILOR LA CURTEA DE APEL CAHUL**

11 noiembrie 2019 – 29 noiembrie 2019

**2019**

**Cuprins**

**Introducere**

**Capitolul I. Informații generale despre respondent**

**Capitolul II. Accesibilitatea judecătoriei și a informației**

**Capitolul III. Deservirea de către personalul cancelariei, judecătoriei**

**Capitolul IV. Ședința de judecată**

**Capitolul V. Percepția activității judecătorului**

**Capitolul VII. Nivelul general de satisfacție cu calitatea serviciilor judecătorești**

**Recomandările vizitatorilor**

**Concluzii**

**Introducere**

În scopul ridicării performanței instanței judecătorești pe parcursul anilor 2015-2017 a fost implementat proiectul „Consolidarea eficienței justiției și acordarea sprijinului profesiei de avocat în Republica Moldova” (CEPEJ) iar în anul 2018 implementat proiectului Cadrul Internațional de Excelență Judecătorească (CIEJ).

Urmare a implementării acestor proiecte Curtea de Apel Cahul organizează și petrece sondaje cu justițiabilii pentru evaluarea gradului de satisfacție.

În acest sens în perioada 11 noiembrie 2019 – 29 noiembrie 2019  la Curtea de Apel Cahul a fost organizat un sondaj pentru evaluarea gradului de satisfacție al justițiabililor .

Chestionarele au fost puse la dispoziția justițiabililor pentru completare în incinta  Curții de Apel Cahul cu sediul,  mun. Cahul str. Ștefan cel Mare 30

**Scopul și obiectivele sondajului**

**Scopul sondajului** : de a afla opinia justițiabililor privind aspecte ale activității Curții de Apel Cahul,

**Obiectivele:** accesul la instanța de judecată, accesul la informații, deservirea de către personalul din cancelarie/alți angajați, nivelul de organizare a ședințelor de judecată, percepția activității judecătorilor, calitatea hotărârilor judecătorești, nivelul general de satisfacție

**Metodologia aplicată**

Datele incluse în acest raport au fost colectate prin intermediul completării anonime de către cetățeni a chestionarelor pentru evaluarea gradului de satisfacție a justițiabililor de către Curtea de Apel Cahul

**Colectarea datelor**

În perioada 11 noiembrie 2019 – 29 noiembrie 2019  pe parcursul a trei săptămâni au fost prezentate pentru completare chestionarele tuturor justițiabililor prezenți în instanță. Datele din chestionarele completate au fost selectate de către grupul de lucru numit în acest scop

**Structura chestionarului**

Chestionarul de evaluare compus din 44 întrebări a propus pentru bifare multiple variante de răspuns precum : ,,Cu siguranță da,, ; „Da”; ,,Cu siguranță nu,, ; „Nu” și „Neutru”.

Chestionarul sondajului a inclus întrebări de tip închis care a propus respondenților să aleagă opțiuni de răspuns, cât și întrebări de tip deschis care au oferit posibilitatea de a expune obiecțiile și propunerile vis-a-vis de activitatea instanței.

Privitor la regulile de completare, fiecare chestionar a fost completat individual prin bifarea răspunsului/răspunsurilor care au reflectat opinia personală.

**Analiza datelor**

Analiza rezultatelor a fost efectuată prin program cu interpretare statistică, statistică și multicriterială. Rezultatul acestui sondaj va permite stabilirea punctelor forte și slabe ale instanței.

Totodată rezultatele sondajului vor sta la baza planului de acțiuni pentru  îmbunătățirea aspectelor problematice identificate de către respondenții intervievați .

**Limitele și barierele desfășurării sondajului**

 Acest sondaj a fost realizat pe un eșantion de 155 de respondenți implicit adresându-se în special, justițiabililor, martorilor, avocaților, procurorilor etc. Majoritatea vizitatorilor au fost de acord să – și expună opinia prin chestionarele propuse. Au fost și vizitatori care motivând că nu au timp au refuzat să se expună.

**Capitolul 1. INFORMAȚII GENERALE DESPRE RESPONDENȚI**

* 1. **Vârsta**

Rezultatul sondajului ne indică că printre respondenții participanți la sondaj mai mulți sunt cei care au o vârstă cuprinsă între 36-50 ani – 38,7% după care urmează cei cu vârsta între 21-35 ani – 32,3% . Cei cu vârsta între 51-60 ani reprezintă 16,8% iar cu vârsta peste 60 ani constituie 9,7 % .

Figura nr.1

**1.2 Sexul**

Din numărul total al respondenților chestionați 58 % reprezintă bărbați, 42 % reprezintă sexul feminin.

***Figura nr.2***

**1. 3 Studiile**

Majoritatea respondenților intervievați sunt cu studii superioare 75,5%, cu studii secundare și secundare incomplete constituie 19,4%, iar cei cu alte studii sunt 5,1 %.

Figura nr.3

**1.4 Experiența în domeniul juridic**

Din persoanele intervievate 67,1 % sunt cu experiență în domeniul juridic, 32,9 % au indicat că nu au experiență în acest domeniu.

Figura nr.4

**1.5 Motivul aflării in instanța de judecata**

Motivul aflării respondenților în perioada desfășurării interviului este diferit

Majoritatea din respondenți au vizitat instanță cu scopul de a participa la proces.

Rezultatul ne indică

**8,4 %** *din respondenți au fost în instanță pentru a se informa;*

**12,3 %** *pentru a depune documente;*

**51,6 %** *din respondenți au fost prezenți în instanță în calitate de reclamant, parte vătămată, martor;*

**28,4 %** *au reprezentat un client într-un proces;*

**9,0 %** *au reprezentat organele de drept;*

***Figura nr.5***

**Capitolul 2. ACCESIBILITATEA JUDECĂTORIEI ȘI A INFORMAŢIEI**

***2.1 V-a fost ușor sa găsiți judecătoria***

Afirmativ au răspuns **85,1%** (63,2% și 21,9 %) din respondenți, cu un răspuns de nu și cu siguranță nu au răspuns **11,6 %** (9,0% și 2,6%) , iar 3,2 % au avut o atitudine neutră .

***Figura nr.6***

***2.2 Lângă judecători este convenabil de parcat mașina?***

Cei mai mulți respondenți **53,6 %** (21,3% si 32,3 %) consideră că da și cu siguranță da este convenabil de parcat mașina lângă Curtea de Apel Cahul .

**25,2 %** (9,7% si 15,5%) consideră că nu și cu siguranță nu este convenabil de parcat mașina lângă Curtea de Apel Cahul iar 21,3 % au manifestat lipsă de participare.

***Figura nr.7***

***2.3 Este ușor de ajuns la judecătorie cu ajutorul transportului public?***

Cei mai mulți respondenți **80,7%** (55,5% si 25,2%) consideră că este ușor de ajuns la instanță cu ajutorul transportului public

**9,7 %** (5,2% si 4,5%) din respondenți consideră că nu este ușor de ajuns la judecători cu ajutorul transportului public, **9,7 %** au manifestat lipsă de interes.

***Figura nr. 8***

***2.4 Judecătoria este confortabila (locuri pentru asteptare, curatenie, toalete, scaune, aparate de cafea/apa)***

Conform datelor sondajului petrecut **89 %** (53,5% si 35,5%) din respondenți cu referire la comodități consideră că acestea la Curtea de Apel Cahul sunt confortabile însă **5,2 %** (2,6% si 2,6%) din respondenți din potrivă, au negat acest fapt iar **5,8 %** au ales răspunsul neutru .

***Figura nr. 9***

***2.5 În judecătorie exista semne clare de ghidare pentru a găsi cancelaria, arhiva si săli de judecata***

După cum se observă, cea mai mare parte a persoanelor intervievate afirmă că există semne clare de ghidare pentru a găsi cancelaria, sălile de ședință etc., acestea fiind **83,9 %(27,1% și 56,8%).** La această întrebare **– 7,7 %** dintre respondenți au dat o apreciere negativă, iar **8,4 %** nu s-au expus.

***Figura nr. 10***

***2.6 Va simțiți in siguranța in judecători?***

Un număr impunător de respondenți **88,4 %** (31,0 % si 57,4% ) indică că se simt în siguranță în instanță, nu se simt în siguranță în instanță **5,1%** (3,2% si 1,9%) iar **6,5 %** au indicat un răspuns neutru în acest sens.

***Figura nr. 11***

***2.7 Persoanele cu dizabilități au acces ușor in judecătorie?***

Cei mai mulți respondenți **78,7%** (48,4% si 30,3%) consideră că persoanele cu dizabilități au acces ușor în instanță iar **5,8%** (3,2% si 2,6% ) dimpotrivă consideră că persoanele cu dizabilități nu au acces ușor în instanță la această întrebare **15,5 %** au optat pentru răspunsul neutru.

***Figura nr. 12***

**2*.8 În judecătorie exista panouri de informații clare (cu graficul ședințelor, modele de documente)?***

Majoritatea **90,3%** (32,9 % și 57,4%) sunt de părerea că în instanță există panouri de informații clare, cu graficul de ședințe, modele de documente

**3,2%** (1,3 % și 1,9%) sunt de părere că în incinta instanței nu există panouri de informații clare, cu graficul de ședințe, modele de documente**, 6,5 %** din respondenți la acest capitol au selectat răspunsul neutru.

***Figura nr. 13***

***2.9 Site-ul Web al judecatoriei oferă informații utile?***

Cei mai mulți **81,3%** (30,3% și 51,0%) din respondenți au spus că Site-ul Web al instanței oferă informații utile, o parte din respondenți și anume **7,3 %** (1,3% și 6,0%) sunt de părere că site-ul web nu oferă informații utile iar **16,8 %** indică răspunsul neutru.

***Figura nr. 14***

**Capitolul 3. DESERVIREA DE CĂTRE PERSONALUL**

**CANCELARIEI/JUDECĂTORIEI**

**3.1 Vă convine graficul de lucru al judecătoriei?**

Majoritatea respondenților **88,4 %** (52,3% și 36,10%) le convine graficul de lucru al instanței, doar la **5,2%** (3,9% și 1,3 %) nu le convine graficul de lucru al instanței iar **6,5%** din respondenți au răspuns neutru.

***Figura nr. 15***

***3.2. Personalul a manifestat bunăvoință, respect, politețe și dispoziția de a vă ajuta?***

Urmează de menționat faptul că un număr mare de respondenți au apreciat înalt activitatea personalului instanței **– 89,7 %** (60,0% și 29,7 %) , ceea ce denotă faptul că, comportamentul, atitudinea personalului instanței fiind evaluate ca juste, respectuoase și profesioniste.

Însă, **3,8 %** (1,9 % și 1,9%) dintre respondenți au avut o părere negativă **iar 6,5 %** au avut o părere neutră.

***Figura nr. 16***

***3.3. Angajații au vorbit cu dumneavoastră în limba pe care o înțelegeți?***

In marea majoritate a cazurilor **92,9 %** (65,2 % și 27,7 %) din vizitatorii instanței au afirmat că angajații instanței au vorbit cu ei în limba în care lor le-a fost comod să vorbească. Pentru **3,8 %** din respondenți răspunsul ne indică că angajații instanței au vorbit cu ei în limba în care nu o înțeleg.

***Figura nr. 17***

***3.4 Personalul v-a oferit toate informațiile de care ați avut nevoie***

Consideră **94,9%** (62,6% și 32,3%) din respondenți că le-au fost oferite informații de care au avut nevoie de către personalul instanței.

Nu au primit informații de care au avut nevoie de la personalul instanței **1,9 %** din respondenți, iar **3,2** au răspuns neutru.

***Figura nr. 18***

***3.5 Angajații judecătoriei au lucrat cu diligență, fără a comite erori care să pretindă rescrierea documentelor și să cauzeze încălcarea termenelor?***

Din justițiabilii intervievați **88,5 %** (39,5% și 49,0%) consideră că angajații instanței lucrează cu diligenta, fără a comite erori. Însă **8,5 %** consideră că angajații nu au lucrat cu diligență, iar **5,5 %** au răspuns neutru .

***Figura nr. 19***

***3.6 Cât a trebuit să așteptați până când personalul v-a deservit***

In marea parte a cazurilor vizitatorii instanței nu trebuie să aștepte mult și sunt primiți cel mult în decursul a 20 minute de așteptare așa consideră **73,5** % (53,5% și 20,0%) din respondenți.

**8,4 %din respondenți** au remarcat faptul, că au fost nevoiți să aștepte 31-45 minute, **9,7 %** au indicat 46-60 minute, mai mult de o oră **8,4 %** până când personalul instanței i-a deservit.

***Figura20***

**Capitolul IV. ȘEDINŢA DE JUDECATĂ**

***4.1 Examinarea celei mai recente cauze la care ați participat s-a început la timp (conform graficului)?***

**56,8 %** (29,7% și 27,1%) din respondenți consideră că examinarea celei mai recente cauze la care au participat s-a început la timp (conform graficului) iar **30,9 %** (16,1 % și 14,8%) din respondenți indică că examinarea celei mai recente cauze la care au participat nu s-a început la timp (conform graficului) pe când **12,3%** au avut un răspuns neutru.

***Figura nr. 21***

***4.2 Ați primit citațiile si înștiințările privind audierea cauzei dumneavoastră la timp?***

Rezultatul la această poziție ne indica că **87,1%** (51,0% și 36,1 % ) din respondenți au primit citațiile si înștiințările privind audierea la timp, **5,2%** (1,3% și 3,9 % ) indică că nu au primit citațiile si înștiințările la timp iar **7,7%** au un răspuns neutru.

***Figura nr. 22***

***4.3 Ședințele de examinare a cauzei dumneavoastră sunt amânate des?***

Datele sondajului arată că **45,8%** (10,3 și 35,5%) dintre respondenți sunt de părerea că ședințele de examinare a cauzei nu sunt amânate des iar **31,0%** (19,4 și 11,6 %) au afirmat opusul și anume că ședințele de examinare a cauzei sunt amânate des, restul respondenților 23,2 % sunt de părere neutră .

***Figura nr. 23***

***4.4 Interpretul judecătoresc a tradus cu profesionalism?***

Se consideră de către **87,1 %** (36,1% și 51,0%) persoane intervievate că traducerea este efectuată cu profesionalism. Iar **6,4%** afirmă că traducerea nu este efectuată cu profesionalism , **6,5 %** sunt pe poziție neutru.

***Figura nr. 24***

***4.5 Sala de judecata este amenajata corespunzător?***

Faptul că sălile de ședințe sunt amenajate corespunzător o confirmă **89 %** (38,7% și 50,3 %) din respondenți; **7,7 %** sunt de părere că nu sunt amenajate corespunzător, iar 3,**2%** au răspunsul neutru.

***Figura nr. 25***

***4.6 Personalul a efectuat înregistrarea audio a ședințelor de examinare?***

Faptul că în instanța de apel Cahul se efectuează înregistrarea audio a ședințelor de judecată este cunoscut de **98,1%** din respondenți.

***Figura nr. 26***

**Capitolul V. PERCEPŢIA ACTIVITĂŢII JUDECĂTORULUI**

***5.1 Judecătorul a fost politicos si respectuos?***

Cea mai mare parte a persoanelor intervievate împărtășesc ideea că, judecătorul a manifestat politețe și respect în ședința de judecată. Rezultatele analizei răspunsurilor fiind de **89,6%** (56,1% și 33,5%)

**3, 2%** (2,6% și 0,6%) dintre persoanele intervievate au avut o atitudine negativă.

***Figura nr. 27***

***5.2 Judecătorul a fost imparțial si independent (si nu v-a discriminat)***

Marea majoritate a respondenților **83,9 %** (49,7 % și 34,2%) nu s-au simțit discriminați de judecător, judecătorul fiind imparțial și independent.

Însă **13,0%** (6,5 % și 6,5%) dintre intervievați au afirmat că judecătorul i-a discriminat. **1,3** % au o poziție neutră în acest sens.

***Figura nr.28***

***5.3 Atmosfera ședinței de examinare a fost ordonata si solemna?***

De către **91,6 %** (54,8% și 36,8%) respondenți se consideră că atmosfera ședinței de examinare este ordonata si solemna, **1,9%** din respondenți consideră contrar. **6,5 %** au răspunsul neutru.

***Figura nr.29***

***5.4 Judecătorul v-a oferit dumneavoastră si/sau avocatului dumneavoastră posibilitatea de a-va argumenta opiniile in cadrul ședinței?***

Cei mai mulți **95,2%** (54,2% și 37,4%) din respondenți au indicat că judecătorul a oferit dumnealor si/sau avocatului dumnealor posibilitatea de a argumenta opiniile in cadrul ședinței**,** totodată **5,8%** din cei intervievați au spus că judecătorul nu a oferit dumnealor si/sau avocatului dumnealor posibilitatea de a argumenta opiniile in cadrul ședinței iar **2,6%** sunt cu un răspuns neutru.

***Figura nr.30***

**5.5 Cauza la care ați participat a fost examinata in termen rezonabil?**

Respondenților li s-a propus să răspundă dacă examinarea cauzei la care au participat s-a început la timp, analizând datele sondajului putem concluziona următoarele: **74,1%** (40,6% și 33,5%) din respondenți au declarat că ședințele de judecată s-au început la timp fără careva abateri de la program,

**13,5 %** (7,7% și 5,8%) au menționat că examinarea cauzei nu a început la ora fixată în citație, ci cu întârziere. Neutru s-au expus 12,3 % .

***Figura nr.31***

***5.6 Judecătorul/judecătorii au avut un nivel adecvat de pregătire pentru examinarea cauzei si de familiaritate cu dosar?***

**83,9%** (47,1% și 36,8%) din cei intervievați consideră că judecători au avut un nivel adecvat de pregătire pentru examinarea cauzei, însă **7,7%** (5,8% și 1,9%) consideră că judecători nu au avut un nivel adecvat de pregătire pentru examinarea cauzei si de familiaritate cu dosarul. **8,4** % s-au expus **neutru.**

***Figura nr.32***

***5.7 Ați avut senzația ca judecătorul se grăbește sa încheie examinarea cauzei?***

Din justițiabilii intervievați **55,5 %** (37,4 % și 18,1%) au indicat că nu au avut senzația că judecătorul se grăbește să încheie examinarea cauzei reprezintă din respondenții intervievați, însă **38%** (23,2 % și 14,8%) din respondenți ne indică că au avut senzația că judecătorul se grăbește să încheie examinarea cauzei, **6,5 %** din acestea au indicat poziția neutră.

***Figura 33***

***5.8 Hotărârea a fost în favoarea dumneavoastră***

Hotărârea pe dosar a fost pronunțată în favoarea pârților participante la proces **75,5 %** și **24,5%** au fost pronunțate în defavoarea lor.

***Figura nr.34***

***5.9 Hotărârea a fost scrisa întra-un limbaj clar si ușor de înțeles?***

Faptul că hotărârea este scrisa într-un limbaj clar si ușor de înțeles este considerat de către  **78,7 %** (38,1 % și 40,6%) din respondenți o altă părere au **14,2 %** (4,5 % și 9,7 %) din respondenți care consideră că hotărârea nu este scrisa într-un limbaj clar si ușor de înțeles iar **7,1%** sunt neutri.

***Figura nr.35***

***6.0 Ați obținut hotărârea pe cauza Dumneavoastră în termen?***

Un număr de 85,2 % din respondenții intervievați ne indică că hotărârile sunt primite în termen iar 14,8 % ne indică că nu au primit hotărârile în termen.

***Figura nr. 36***

***6.1 Intenționați să contestați hotărârea pe cauza Dumneavoastră?***

Sondajul ne indică că intenționează să contesteze hotărârea 32,9% din respondenți

Iar 67,1 % din respondenți nu intenționează să contesteze hotărârea

***Figura nr. 37***

***6.2 Cunoașteți care sunt pașii necesari pentru executarea hotărârii judecătorești?***

Indicii sondajului ne indică că 84,5% din respondenți cunosc pașii necesari pentru executarea hotărârii judecătorești.

Totuși 15,5 % din respondenții intervievați nu cunosc acești pași .

***Figura nr. 38***

***Capitolul VII. NIVELUL GENERAL DE SATISFACŢIE***

***7.1 Acordați un punctaj general pentru calitatea serviciilor acestei judecători***

Punctajul general acordat de către respondenți pentru calitatea serviciilor la Curtea de Apel Cahul se prezintă cu aprecierea foarte înaltă **36,8%,** cu apreciere înaltă **32,3 %,** cu apreciere medie **20,6 %,** cu apreciere joasă **6,5%** și cu apreciere foarte joasă **3,9 %.**

***Figura 39***

**Recomandările vizitatorilor**

Respondenții consideră necesare și unele schimbări pentru îmbunătățirea performanței instanței și anume : respectarea orei fixate pentru ședințele de judecată, schimbarea graficului de lucru și pauzei de masă ca și la celelalte instituții de stat, o sală de așteptate mai mare, amenajarea unui birou pentru discuții confidențiale cu persoanele reținute , amenajarea locurilor de parcare, instalarea unui aparat de cafea în sala de așteptare, comunicarea instanței prin Programul PIGD și poșta electronică, asigurarea cu robe pentru avocați care să fie permanent la Curtea de Apel Cahul, îmbunătățirea portalului instanței prin publicarea tuturor actelor procesuale, comoditate în sala de ședință-masă suport pentru documente.