**Consiliul Superior al Magistraturii**

**Curtea de Apel Cahul**

**RAPORT PRIVIND EVALUAREA INTERVIEVĂRII PRIVIND APRECIEREA DE CĂTRE PERSONALUL CURȚII DE APEL CAHUL A MEDIULUI DE LUCRU ȘI A RELAȚIILOR DINTRE ANGAJAȚI ȘI CONDUCEREA INSTANȚEI**

În scopul ridicării performanței instanțelor judecătorești prin Hotărârea Consiliului Superior al Magistraturii RM  nr. 16/1 din 16 ianuarie 2018 în curțile de apel din Republica Moldova pe parcursul anului 2018 se implementează Cadrul Internațional de Excelență Judecătorească (CIEJ).

Implementarea CIEJ are loc cu susținerea Programului Justiție Transparentă finanțat de Agenția Statelor Unite ale Americii pentru Dezvoltare Internațională (USAID)

În acest sens în perioada 21 mai 2018  la Curtea de Apel Cahul a fost organizat și petrecut un sondaj  cu angajații pentru a aprecia gradul de satisfacție.

Sondajul privind gradul de satisfacție al angajaților (în continuare sondaj), reprezintă un element fundamental al politicilor ce vizează introducerea unei culturi a calității în instituțiile publice, analiza aspectelor ce țin de sarcinile angajaților, volumul de lucru și alte aspect de administrare eficientă a instanței.

Obiectivul sondajului a fost de a constata și analiza nivelul de satisfacție a angajaților cu condițiile de activitate care le sunt create în cadrul Curții de Apel Cahul, precum și de a colecta implicit date sau propuneri ce pot contribui la îmbunătățirea condițiilor de muncă, gradului general de satisfacție și calității serviciilor asigurate de angajații instanței.

Întrebările formulate în chestionare au tins să identifice domenii de intervenție al managementului instituției precum și evaluarea condițiilor muncii și oportunităților de îmbunătățire. Nu în ultimul rând, angajații au putut să se expună asupra domeniilor care, în opinia lor, administrația instanței sau superiorii nemijlociți urmează să atragă o mai mare atenție.

Rezultatele sondajului vor sta la baza planului de acțiuni pentru  îmbunătățirea aspectelor problematice identificate.

# Rezultatele sondajului

„*Dacă nu ai o slujbă care îți dă bătaie de cap,*

*atunci nu au nici o slujbă”*

**Malcom Forbes**

1. ***Direcția/secția/serviciul în care activez tinde să îmbunătățească procesele și procedurile?***

80% din respondenți susțin că îmbunătățirea proceselor și procedurilor au loc întotdeauna, ținând cont de toate aspectele acesteia iar 11,40% din respondenți au răspuns frecvent și 2,90 % au răspuns uneori, rar și foarte rar.

Angajații au apreciat îmbunătățirea direcției/secției/serviciului în care activează la un nivel de 4,63 maximul având calificativul 5.0.

Tabelul nr. 1

1. ***Sunt informat despre aspectele care mă vizează la locul meu de muncă?***

94,30% din respondenți sunt satisfăcuți întotdeauna referitor la modul de informare a aspectelor la locul său de muncă, ținând cont de toate aspectele acesteia iar 2,90% din respondenți – frecvent și uneori, rar .

Angajații au apreciat nivelul de satisfacție la un nivel de 4.91, maximul având calificativul 5.0.

Tabelul nr. 2

***3. Pe măsura ce obțin experiență, mi se deleagă responsabilități și sarcini noi?***

57,10% din respondenți s-au expus că pe măsura ce obțin experiență l-i se încredințează responsabilități și sarcini noi întotdeauna.

Pentru 14,30% din respondenți frecvent pe măsura ce obțin experiență l-i se încredințează responsabilități și sarcini noi,

20,0% - consideră că doar uneori pe măsura ce obțin experiență l-i se încredințează responsabilități și sarcini noi,

8,60% - consideră că foarte rar pe măsura obțin experiență l-i se încredințează responsabilități și sarcini noi.

Angajații au apreciat nivelul de satisfacție la un nivel de 4.11, acesta este cel mai mic punctaj din sondaj, maxim fiind calificativul 5.0.

Tabel nr. 3

***4. Dacă am nevoie de ajutor, mă pot baza pe persoanele cu care lucrez?***

În opinia a 85,70% din respondenți se pot baza pe persoanele cu care lucrează întotdeauna dacă au nevoie de ajutor,

5,70% din respondenți dacă au nevoie de ajutor se pot baza pe persoanele cu care lucrează frecvent, 8,60% dacă au nevoie de ajutor se pot baza pe persoanele cu care lucrează doar uneori,

Angajații au apreciat nivelul de satisfacție la un nivel de 4,77 din maximul 5.0.

Tabel nr. 4

***5. Am posibilitatea de a-mi dezvolta abilitățile?***

85,70% din respondenți afirmă că întotdeauna au posibilitatea de a-și dezvolta abilitățile,

14,30% din respondenți consideră că frecvent au posibilitatea de a-și dezvolta abilitățile,

Angajații au apreciat nivelul de satisfacție la un nivel de 4.86, din maxim calificativul 5.0.

Tabel nr. 5

***6. Înțeleg modul în care munca mea contribuie la misiunea instanței de judecată?***

97,10% din respondenți, sunt ferm convinși că întotdeauna înțeleg modul în care munca lor contribuie la misiunea instanței de judecată iar 2,90% din respondenți frecvent își înțeleg modul în care munca lor contribuie la misiunea instanței de judecată.

Angajații au apreciat nivelul de satisfacție la un nivel de 4.97, acesta fiind cel mai mare punctaj din sondaj, maximul având calificativul 5.0.

Tabel nr. 6

***7. Sunt tratat cu respect?***

85,70% din respondenți consideră că sunt tratați cu respect **întotdeauna**,

2,90% din respondenți **frecvent** sunt tratați cu respect,

8,60% din respondenți doar **uneori** sunt tratați cu respect iar 2,90% că sunt tratați cu respect foarte rar.

Angajații au apreciat nivelul de satisfacție la un nivel de 4.69, maximul având calificativul 5.0.

Tabel nr. 7

***8. Când îmi fac lucrul bine, conducătorul meu îmi recunoaște meritele și îmi mulțumește***?

În opinia a 82,90% din respondenți, afirmă **întotdeauna** când îmi fac lucrul bine, conducătorul meu îmi recunoaște meritele și îmi mulțumește

2,90 % din angajați apreciază afirmă **frecvent** și **rar** când îmi fac lucrul bine, conducătorul meu îmi recunoaște meritele și îmi mulțumește

5,70% apreciază că afirmă **uneori** sau **foarte rar** când îmi fac lucrul bine, conducătorul meu îmi recunoaște meritele și îmi mulțumește

Angajații au apreciat nivelul de satisfacție la un nivel de 4.54, maximul având calificativul 5.0.

Tabel nr.8

***9. Condițiile și mediul de lucru îmi permit să-mi exercit atribuțiile eficient?***

77,10% din respondenți consideră că **întotdeauna** condițiile și mediul de lucru îmi permit să-mi exercit atribuțiile eficient,

14,30% din respondenți că **frecvent** condițiile și mediul de lucru îmi permit să-mi exercit atribuțiile eficient,

5,70% apreciază că **uneori** condițiile și mediul de lucru îmi permit să-mi exercit atribuțiile eficient,

2,90% consideră că **rar** condițiile și mediul de lucru îmi permit să-mi exercit atribuțiile eficient .

Angajații au apreciat nivelul de satisfacție la un nivel de 4.66, maximul având calificativul 5.0.

Tabel nr.9

***10. Simt că sunt apreciat de conducătorul meu pentru cunoștințele și aportul la activitatea direcției/secției/serviciului?***

85,70% afirmă că **întotdeauna** simt că sunt apreciați de conducător pentru cunoștințe și aportul la activitate,

2,90% dintre respondenți consideră că **frecvent**, **rar și foarte rar** simt că sunt apreciați de conducător pentru cunoștințe și aportul la activitate, iar 5,70% **uneori** simt că sunt apreciați de conducător pentru cunoștințe și aportul la activitate.

Angajații au apreciat nivelul de satisfacție la un nivel de 4.66, maximul având calificativul 5.0.

Tabel nr.10.

***11.*** ***Conducătorii instanței de judecată îmi comunică la timp informația importantă?***

La această întrebare s-au expus 97,10% dintre respondenții care consideră că **întotdeauna** conducătorii instanței de judecată comunică la timp informația importantă, 2,90% din respondenți au afirmat că **frecvent** conducătorii instanței de judecată comunică la timp informația importantă.

Angajații au apreciat nivelul de satisfacție la un nivel de 4.97, maximul având calificativul 5.0.

Tabel nr.11.

**12.** ***Vin cu plăcere la serviciu*?**

Datele ne indică un nivel ridicat de satisfacție și la această poziție cu următoarele date , 85,70 % din respondenți **întotdeauna** vin la serviciu cu plăcere.

5,70 % de respondenți care **frecvent** vin la serviciu cu plăcere.

Respondenții care au reacționat la această întrebare că vin **uneori** la serviciu cu plăcere sunt în număr de 8,60%.

**Media nivelului de satisfacție** în privința venirii cu plăcere la serviciu este de **4,77**

Tabel nr.12.

**13.** ***Conducătorii instanței de judecată iau în considerație sugestiile angajaților în vederea îmbunătățirii proceselor de muncă*?**

Majoritatea de 65,70%, din angajații care au fost supuși sondajului au indicat că **întotdeauna** sunt luate în considerație sugestiile lor în vederea îmbunătățirii proceselor de munca.

Cu referire la această întrebare 20 % din respondenți consideră că **frecvent**, iar 14,30% consideră că **uneori** sunt luate în considerație sugestiile lor în vederea îmbunătățirii proceselor de munca.

**Media nivelului de satisfacție** în privința nivelului de considerație sugestiile lor în vederea îmbunătățirii proceselor de munca constituie **4,51**

Tabel nr.13

**14.** ***Discuțiile mele cu conducătorul sunt utile și informative*?**

Majoritatea de 77,10 % din respondenți au indicat că **întotdeauna** discuțiile cu conducătorul sunt utile și informative

Cu referire la această întrebare 11,40% din respondenți consideră că **frecvent** discuțiile cu conducătorul sunt utile și informative, iar 8,60% consideră că discuțiile cu conducătorul sunt utile și informative.

Mai puțin încurajați sunt *cei* 2,90% din respondenți care spun că **foarte rar** discuțiile cu conducătorul sunt utile și informative

**Media nivelului de satisfacție** privind nivelul că considerație sugestiile lor în vederea îmbunătățirii proceselor de munca **4,60.**

Tabel nr.14

**15.** ***Când este necesar, sunt încurajat să iau singur decizii pentru a executa sarcina*?**

**Întotdeauna** când este necesar, sunt încurajați să ia singuri decizii pentru a executa sarcina 68,60% din respondenți .

**Frecvent , *rar*** dar și ***foarte rar***când este necesar, sunt încurajați să ia singuri decizii pentru a executa sarcina 8,60%

**Uneori** când este necesar, sunt încurajați să ia singuri decizii pentru a executa sarcina 5,70%

**Media nivelului de satisfacție** încurajării în astfel de decizii este de **4,20**

Tabel nr.15

**16.** ***Dispun de resurse (materiale, echipament, etc.) necesare pentru a-mi îndeplini bine atribuțiile de serviciu*?**

**Întotdeauna** dispun de resurse (materiale, echipament, etc.) necesare pentru a îndeplini bine atribuțiile de serviciu 85,70% din respondenți

**Frecvent** dispun de resurse (materiale, echipament, etc.) necesare pentru a îndeplini bine atribuțiile de serviciu11,40% din respondenți

**Uneori**dispun de resurse (materiale, echipament, etc.) necesare pentru a îndeplini bine atribuțiile de serviciu2,90% din respondenți

**Media nivelului de satisfacție** privind dispunerea de resurse necesare pentru a îndeplini bine atribuțiile de serviciu constituie **4,83**

Tabel nr.16

**17.** ***Știu exact care sunt așteptările de la mine la locul meu de muncă*?**

Conform datelor la această poziție 94,30 % dintre respondenți au răspuns că **întotdeauna** cunosc exactcare sunt așteptările la locul de muncă.

2,90% din respondenți, au răspuns că **frecvent și uneori** cunosc exactcare sunt așteptările la locul de muncă

**Media nivelului de satisfacție** privind așteptările la locul de muncă este de **4,91**

Tabel nr.17

**18.** ***Sunt mândru că lucrez în instanța de judecată*?**

**Întotdeauna** suntmîndri că lucrează în instanța de judecată 88,60% din respondenți

**Frecvent și rar** suntmîndri că lucrează în instanța de judecată 5,70% din persoanele intervievate

**Media nivelului de satisfacție** privind mîndria că lucrează în instanța de judecată este de **4,77**

Tabel nr.18

**19. *Timpul și abilitățile mele sunt utilizate rațional?***

Conform datelor 80,00% din respondenți consideră că **întotdeauna** timpul și abilitățile sunt utilizate rațional.

Răspunsurile din partea a 11,40% din respondenți ne indicăcă **frecvent** timpul și abilitățile sunt utilizate rațional

Un număr de 5,70% și 2,90% din respondenți consideră că **uneori și foarte rar** timpul și abilitățile sunt utilizate rațional

**Media nivelului de satisfacție** privind utilizarea rațională a abilităților si timpului sau este de **4,66**

Tabel nr.19

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **20.** ***Pentru a-mi îndeplini atribuțiile de serviciu beneficiez de cursurile de instruire necesare*?**  77,10% din respondenții **întotdeauna** consideră că pentru a îndeplini atribuțiile e nevoie să beneficieze de cursuri de instruire.  2,90% din respondenți consideră că**foarte rar**este nevoie de astfel de beneficii  14,30% și 5,70% de respondenți **frecvent și uneori** consideră că pentru a-și îndeplini atribuțiile e nevoie să beneficieze de cursuri de instruire.  **Media nivelului de satisfacție** privind beneficierea de cursuri de instruire este de **4,63**  Tabel nr.20      ***21. Conducătorul meu este întotdeauna disponibil când am întrebări sau am nevoie de ajutor?***  94,30% din respondenți consideră că **întotdeauna** conducătorul este întotdeauna disponibil când are întrebări sau are nevoie de ajutor.  2,90%, din respondenți consideră că **frecvent sau uneori** .  **Media nivelului** de satisfacție privind faptul că conducătorul este întotdeauna disponibil când are întrebări sau are nevoie de ajutor este de 4,91  Tabel nr.21  **22.** ***Comunicarea în cadrul direcției/secției/serviciului în care activez este bună*?**  Marea majoritate a respondenților 82,90% consideră că **întotdeauna** comunicarea în cadrul direcției/secției/serviciului în care activează este bună, iar 8,60 % , 2,90% și 5,70% din *respondenți consideră că* **frecvent,****uneori și rar.**  **Media nivelului de satisfacție** privind integrarea în colectiv constituie 4,69  Tabel nr.22    **23. *Persoanele cu care lucrez cooperează între ele*?**  Majoritatea 77,10% din respondenți sunt cei care consideră că **întotdeauna** persoanele cu care lucrează cooperează între ele, iar 20,00% considera ca **frecvent** persoanele cu care lucrează cooperează între ele  **Uneori** persoanele cu care lucrează cooperează între ei consideră 2,90 % din respondenți.  **Media nivelului de satisfacție** privind cooperarea între persoanele cu care lucrează este de **4,74**  Tabel nr.23  **24.** ***Am posibilitatea de a-mi expune părerea despre modul în care se lucrează în direcției/secției/serviciului***  ***în care activez*?**  Conform datelor, **întotdeauna** au posibilitatea de a-și expune părerea despre modul în care se lucrează în direcției/secției/serviciului 77,10% din respondenți, **frecvent** pe această temă s-au expus8,60% din  Respondenți, în acestă ordine de idei **uneori** este considerat de 11,40% și foarte rar 2,90 % din  respondenți. **Media nivelului de satisfacție** privind expunerea părerii despre modul în care se lucrează este de **4,57** Tabel nr.24    **25.** ***În ultimele 6 luni, conducătorul a discutat cu mine despre performanța mea/dezvoltarea carierei*?**  Majoritatea respondenților 74,30%. consideră că **întotdeauna** în ultimele 6 luni, conducătorul a discutat cu mine despre performanța mea/dezvoltarea carierei  Conform datelor 11,40% din respondenți **frecvent** în ultimele 6 luni, conducătorul a discutat cu mine despre performanța mea/dezvoltarea carierei , 8,60% din respondenți au răspuns **rar**, iar 2,90 din respundenți au răspuns **foarte rar**  **Media nivelului de satisfacție** este de **4,46**  Tabel nr.25  **26.** ***Instanța de judecată și conducătorii săi tind spre îmbunătățire continuă*?**  Conform datelor se consideră, că instanța de judecată și conducătorii tind spre îmbunătățire continuă **întotdeauna** 97,10% din respondenți .  Datele ne mai indica ca 2,90% din respondenți **uneori** au acest sentiment față de tema dată*.*   |  |  | | --- | --- | | **Media nivelului de satisfacție** privind îmbunătățirea continuă constituie **4,94** |  |   Tabel nr. 26      **27.** ***Sunt tratat cu respect de cetățeni*** **?**  **Întotdeauna** sunt tratat cu respect de cetățeni, consideră 74,30% din persoanele intervievate .  Referitor la celelalte poziții, 11,40% din respondenți,considera ca sunt tratați cu respect de cetățeni **frecvent** și 5,70% de respondenți **uneori.**  **Rar** este considerat ca sunt tratați cu respect de 8,60 % de respondenți.  **Media nivelului de satisfacție** privind respectul din partea cetățenilor este de **4,51**  Tabel nr.27    C:\Users\User\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\83D632D1.tmp  C:\Users\User\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\E77C0E07.tmp  C:\Users\User\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\18912CAD.tmp  **Concluzii**  Factorii motivatori al satisfacției angajaților este legată direct de realizare, recunoaștere,  muncă interesantă, responsabilitate sporită .  **Realizare** | 29 |

Rezultatul sondajului ne indică că angajații înțeleg modul în care munca lor contribuie la misiunea instanței de judecată aprecierea fiind cu media de 4,97, de asemenea aceștea simt că sunt apreciați de conducător pentru cunoștințe și pentru aportul la activitatea lor aici media fiind de 4,66 , de asemenea angajații conform datelor din sondaj știu exact care sunt așteptările la locul de muncă cu o medie de 4,91, totodată timpul și abilitățile sunt utilizate rațional cu o medie de 4,66. În total **realizarea** este apreciată cu un scor total de **4,8**

**Munca**

La poziția dată angajații consideră că sunt informați despre aspectele care vizează locul de muncă cu un scor foarte bun de 4,91, vin cu plăcere la serviciu și sunt mîndri că lucrează în instanța de judecată aprecierea fiind cu scorul de 4,77, beneficiază de cursuri de instruire necesare situația fiind apreciată cu 4,63, tendința spre îmbunătățire continuă de către instanță și conducătorii ei este apreciată cu 4,94.În total **munca** este apreciată cu un scor total de **4,8**

**Responsabilitatea**

În privința responsabilității de către angajați se consideră că subdiviziunile tind să îmbunătățească procesele și procedurile cu un scor de 4,63, de asemenea angajații consideră că obținînd experiență li se deleghează reponsabilități și sarcini noi scorul în acest sens constituie 4,11 ; în privința dezvoltării abilităților punctajul indică 4,86, privitor la încurajarea pentru a lua decizia singur scorul indică 4,20 iar în privința posibilității de a expune părerea despre modul în care lucrează subdiviziunile în care activeză scorul ne indică 4.57

**Satisfacția**

În privința recunoașterii meritelor și mulțumirea pentru lucru bune făcut de către conducător aprecierea este de 4,54, pentru faptul dacă conducătorul ea în considerație sugestiile angajaților în vederea îmbunătățirii proceselor de muncă scorul reprezintă 4,51, în privința discuțiilor cu conducătorul ce ține de faptul că sunt utile și informative avem un scor de 4,60, pentru întrebarea dacă conducătorul este disponibil cînd este întrebat sau este nevoie de ajutor scorul ne indică 4,91, respondenții la întrebarea dacă în ultimele 6 luni a discutat despre performanță și dezvoltarea carierei de către conducător scorul ne indică un rezultat de 4,46

**Condiții de muncă**

Referitor la tratarea cu respect srorul ne indică 4,69, iar cu referire la condițiile și mediul de lucru pentru exercitarea eficientă a atribuiilor scorul este de 4,66, dispunerea de resurse material, echipament necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu a fost apreciat de angajați cu un scor de 4,83, scorul pentru întrebarea cu respect sunt tratați de cetățeni constituie 4,51

**Relații interpersonale**

La întrebarea dacă este nevoie de ajutor se pot baza pe persoanele cu care lucrează vedem o apreciere cu scorul de 4,77, comunicarea la timp a informației importante de către conducătorid este de 4,97 , comunicarea în cadrul subdiviziunii în care activează este bună la această întrebare angajații au răspuns cu un scor de 4,69 , privitor la întrebarea ce ține de persoanele cu care se lucrează/cooperează între ele ne indică un scor de 4,74