**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**

17 ianuarie 2019

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 17 ianuarie 2019  la Curtea de Apel Cahul a fost organizat și petrecut în perioada de implementare a CIEJ un al doilea 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 acțiunilor care vor fi planificate și realizate în scopul îmbunătățirii 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?***

**80,6 %** din respondenți susțin că îmbunătățirea proceselor și procedurilor au loc întotdeauna, ținând cont de toate aspectele acesteia iar **13,9 %** din respondenți au răspuns frecvent și 5,6 % au răspuns uneori, rar și foarte rar.

Tabelul nr. 1

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

**87,5%** din respondenți sunt satisfăcuți întotdeauna referitor la modul de informare a aspectelor la locul său de muncă, ținând cont de toate aspectele acesteia iar 12,4 % din respondenți – frecvent și uneori, rar .

Tabelul nr. 2

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

**51,4 %** din respondenți s-au expus că pe măsura ce obțin experiență l-i se încredințează responsabilități și sarcini noi **întotdeauna**.

Pentru **27,8%** din respondenți **frecvent** pe măsura ce obțin experiență l-i se încredințează responsabilități și sarcini noi,

**15,3%** - consideră că doar **uneori** pe măsura ce obțin experiență l-i se încredințează responsabilități și sarcini noi,

**5,6%** - consideră că **foarte rar** pe măsura obțin experiență l-i se încredințează responsabilități și sarcini noi.

Tabel nr. 3

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

În opinia a **81,9 %** din respondenți se pot baza pe persoanele cu care lucrează **întotdeauna** dacă au nevoie de ajutor,

**9,7%** din respondenți dacă au nevoie de ajutor se pot baza pe persoanele cu care lucrează frecvent, **8,3%** dacă au nevoie de ajutor se pot baza pe persoanele cu care lucrează doar uneori și rar

Tabel nr. 4

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

**79,2%** din respondenți afirmă că **întotdeauna** au posibilitatea de a-și dezvolta abilitățile,

**19,4%** din respondenți consideră că **frecvent** au posibilitatea de a-și dezvolta abilitățile,

Tabel nr. 5

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

**95,8%** din respondenți, sunt ferm convinși că **întotdeauna** înțeleg modul în care munca lor contribuie la misiunea instanței de judecată iar **4,2%** din respondenți **frecvent** își înțeleg modul în care munca lor contribuie la misiunea instanței de judecată.

Tabel nr. 6

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

**86,1%** din respondenți consideră că sunt tratați cu respect **întotdeauna**,

**5,6 %** din respondenți **frecvent** sunt tratați cu respect,

**6,9 %** din respondenți doar **uneori** sunt tratați cu respect iar **1,4 %** că sunt tratați cu respect foarte rar.

Tabel nr. 7

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

În opinia a **79,2%** din respondenți, afirmă **întotdeauna** când îmi fac lucrul bine, conducătorul meu îmi recunoaște meritele și îmi mulțumește

**13,9 %** din angajați apreciază afirmă **frecvent** și **uneori** când îmi fac lucrul bine, conducătorul meu îmi recunoaște meritele și îmi mulțumește

**7,0%** apreciază că afirmă **rar** sau **foarte rar** când îmi fac lucrul bine, conducătorul meu îmi recunoaște meritele și îmi mulțumește

Tabel nr.8

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

**79,2%** din respondenți consideră că **întotdeauna** condițiile și mediul de lucru îmi permit să-mi exercit atribuțiile eficient,

**15,3%** din respondenți că **frecvent** condițiile și mediul de lucru îmi permit să-mi exercit atribuțiile eficient,

**2,8 %** apreciază că **uneori** condițiile și mediul de lucru îmi permit să-mi exercit atribuțiile eficient,

**2,8 %** consideră că **rar** condițiile și mediul de lucru îmi permit să-mi exercit atribuțiile eficient .

Tabel nr.9

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

**80,6%** afirmă că **întotdeauna** simt că sunt apreciați de conducător pentru cunoștințe și aportul la activitate,

**16,7 %** dintre respondenți consideră că **frecvent** și **uneori** simt că sunt apreciați de conducător pentru cunoștințe și aportul la activitate, iar **2,8 %** **rar și foarte rar** simt că sunt apreciați de conducător pentru cunoștințe și aportul la activitate.

Tabel nr.10.

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

La această întrebare s-au expus **94,4%** dintre respondenții care consideră că **întotdeauna** conducătorii instanței de judecată comunică la timp informația importantă, **5,6%** din respondenți au afirmat că **frecvent** conducătorii instanței de judecată comunică la timp informația importantă.

Tabel nr.11

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

Datele ne indică un nivel ridicat de satisfacție și la această poziție cu următoarele date, **79,2 %** din respondenți **întotdeauna** vin la serviciu cu plăcere.

**16,7 %** 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 **4,2%.**

Tabel nr.12

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

Majoritatea de **69,4%,** 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 **23,6 %** din respondenți consideră că **frecvent**, iar **6,9%** consideră că **uneori** sunt luate în considerație sugestiile lor în vederea îmbunătățirii proceselor de munca.

Tabel nr.13

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

Majoritatea de **81,9%** din respondenți au indicat că **întotdeauna** discuțiile cu conducătorul sunt utile și informative

Cu referire la această întrebare **12,5%** din respondenți consideră că **frecvent** discuțiile cu conducătorul sunt utile și informative.

Mai puțin încurajați sunt *cei* **5,6%** din respondenți care spun că **foarte rar** discuțiile cu conducătorul sunt utile și informative

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 **72,2%** din respondenți .

**Frecvent și uneori** când este necesar, sunt încurajați să ia singuri decizii pentru a executa sarcina **19,5%** .

***Rar*** dar și ***foarte rar***când este necesar, sunt încurajați să ia singuri decizii pentru a executa sarcina **8,4 %.**

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 **86,1%** din respondenți

**Frecvent** dispun de resurse (materiale, echipament, etc.) necesare pentru a îndeplini bine atribuțiile de serviciu**11,1%** din respondenți

**Uneori**dispun de resurse (materiale, echipament, etc.) necesare pentru a îndeplini bine atribuțiile de serviciu**2,8%** din respondenți

Tabel nr.16

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

Conform datelor la această poziție **90,3 %** dintre respondenți au răspuns că **întotdeauna** cunosc exactcare sunt așteptările la locul de muncă.

**9,7%** 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 **90,3%** din respondenți

**Frecvent** suntmîndri că lucrează în instanța de judecată **6,9 %** din persoanele intervievate

**Rar** suntmîndri că lucrează în instanța de judecată **2,8 %** din persoanele intervievate

Tabel nr.18

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

Conform datelor **73,6%** din respondenți consideră că **întotdeauna** timpul și abilitățile sunt utilizate rațional.

Răspunsurile din partea a **19,4%** din respondenți ne indicăcă **frecvent** timpul și abilitățile sunt utilizate rațional

Un număr de 4,2%, 1,4 și 1,4% din respondenți consideră că **uneori**, **rar** **și foarte rar** timpul și abilitățile sunt utilizate rațional

Tabel nr.19

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **20.** ***Pentru a-mi îndeplini atribuțiile de serviciu beneficiez de cursurile***  ***de instruire necesare*?**  **79,2%** din respondenții **întotdeauna** consideră că pentru a îndeplini atribuțiile e nevoie să beneficieze de cursuri de instruire.  **12,5%** din respondenți consideră că**frecvent** este nevoie de astfel de beneficii  **5,6%, 1,4%** și **1,4%** de respondenți consideră **uneori**, **rar** și **foarte rar**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?***  97,2% din respondenți consideră că **întotdeauna** conducătorul este întotdeauna disponibil când are întrebări sau are nevoie de ajutor.  1,4 %, din respondenți consideră că **frecvent și uneori** .    Tabel nr.21  **22.** ***Comunicarea în cadrul direcției/secției/serviciului în care activez este bună*?**  Marea majoritate a respondenților **84,7%** consideră că **întotdeauna** comunicarea în cadrul direcției/secției/serviciului în care activează este bună, iar **11,1 %** **au spus frecvent**, **2,8%** și **1,4%** din *respondenți consideră* **uneori și rar.**  Tabel nr.22    **23. *Persoanele cu care lucrez cooperează între ele*?**  Majoritatea **80,6%** din respondenți sunt cei care consideră că **întotdeauna** persoanele cu care lucrează cooperează între ele, iar **18,0%** considera ca **frecvent** persoanele cu care lucrează cooperează între ele  **Uneori** persoanele cu care lucrează cooperează între ei consideră **1,4 %** din respondenți.  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 79,2% din respondenți, **frecvent** pe această temă s-au expus **12,5%** din  Respondenți, în acestă ordine de idei **uneori** este considerat de **6,9 %** și foarte rar **1,4 %** din  respondenți.  Tabel nr.24    **25.** ***În ultimele 6 luni, conducătorul a discutat cu mine despre performanța mea/dezvoltarea carierei*?**  Majoritatea respondenților **79,2%** consideră că **întotdeauna** în ultimele 6 luni, conducătorul a discutat despre performanța și dezvoltarea carierei  Conform datelor **12,5%** din respondenți **frecvent** și **2,8%** **uneori** în ultimele 6 luni, a discutat cu conducătorul despre performanța dezvoltarea carierei, **4,2 %** din respondenți au răspuns **rar**, iar **1,4** din respundenți au răspuns **foarte rar.**    Tabel nr.25  **26.** ***Instanța de judecată și conducătorii săi tind spre îmbunătățire continuă*?**  Conform datelor se consideră, că **întotdeauna** instanța de judecată și conducătorii tind spre îmbunătățire continuă **97,2%** din respondenți .  Datele ne mai indica ca **2,8%** din respondenți **frecvent** și **uneori** au acest sentiment față de tema dată*.*   |  |  | | --- | --- | |  |  |   Tabel nr. 26      **27.** ***Sunt tratat cu respect de cetățeni*** **?**  **Întotdeauna** sunt tratat cu respect de cetățeni, consideră **70,8 %** din persoanele intervievate .  Referitor la celelalte poziții **19,4%** din respondenți,considera ca sunt tratați cu respect de cetățeni **frecvent** și **4,2%** de respondenți **uneori.**  **Rar** consideră că sunt tratați cu respect de 5,6% % de respondenți.  Tabel nr.27    **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 acest fapt fiind menționat de **95,8%** angajați**,** de asemenea **90,3%** din angajați știu exact care sunt așteptările la locul de muncă**,** iar **80,6%** simt că sunt apreciați de conducător pentru cunoștințe și pentru aportul la activitatea lor**,** .

**Munca**

La poziția dată angajații consideră că sunt informați despre aspectele care vizează locul de muncă, vin cu plăcere la serviciu și sunt mîndri că lucrează în instanța de judecată aprecierea fiind 95,9%; beneficiază de cursuri de instruire necesare situația fiind apreciată 91,7%, tendința spre îmbunătățire continuă de către instanță și conducătorii ei este apreciată cu 98,6%

**Responsabilitatea**

În privința responsabilității de către angajați se consideră că subdiviziunile tind să îmbunătățească procesele acest fapt este menționat de **98,6%,** de asemenea **79,2%** din angajații indică că obținînd experiență li se deleagă responsabilități și sarcini noi; **98,6%** din angajați au indicat că întotdeauna și frecventau posibilitatea de a-și dezvolta abilitățile.

**Satisfacția**

**90,3%** din angajați indică că întotdeauna și frecvent sunt recunoscute de către conducător meritele pentru lucru bune făcută, iar **93%** au indicat faptul că conducătorul ea în considerație sugestiile angajaților în vederea îmbunătățirii proceselor de muncă**,** totodată **94,4%**  confirm faptul că discuțiile cu conducătorul sunt utile și informative, pentru **98,6%** din angajații conducătorul este disponibil cînd au întrebări sau au nevoie de ajutor și **91,7%** din respondenții indică că în ultimele 6 luni au discutat despre performanță și dezvoltarea carierei cu conducătorul

**Condiții de muncă**

Tratați cu respect se simt **91,7%** din angajați**, 91,7** din angajați consideră că condițiile și mediul de lucru permit exercitarea eficientă a atribuțiilor**,** **97,2** din angajați consideră că dispun de resurse materiale necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.

**Relații interpersonale**

**91,6** angajați au menționat că dacă au nevoie de ajutor se pot baza pe persoanele cu care lucrează**,** **100%** toți angajații intervievați au indicat că întotdeauna și frecvent conducătorii comunică informațiile importante**,** comunicarea în cadrul subdiviziunii în care activează este bună ne indică **95,8%,**  totodată **98,7%** din angajați consideră că cooperează cu persoanele cu care lucrează.