**Consiliul Superior al Magistraturii**

**Curtea de Apel Cahul**

**RAPORT PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A JUSTIȚIABILILOR PRIVIND ACTIVITATEA CURȚII DE APEL CAHUL**

17 octombrie 2022– 17 noiembrie 2022

**2022**

**Cuprins**

**Introducere**

**Capitolul 1. Informații generale despre respondent**

**Capitolul 2. Accesibilitatea Curții de Apel Cahul și a informației**

**Capitolul 3. Deservirea de către personalul cancelariei Curții de Apel Cahul**

**Capitolul 4. Ședința de judecată**

**Capitolul 5. Percepția activității judecătorului**

**Capitolul 6. Nivelul general de satisfacție cu calitatea serviciilor Curții de Apel Cahul**

**Recomandările vizitatorilor**

**Concluzii**

**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 efectuarea periodică a sondajelor, în perioada 17 octombrie 2022 – 17 noiembrie 2022  la Curtea de Apel Cahul a fost organizat un sondaj pentru evaluarea gradului de satisfacție al justițiabililor.

Chestionarele pe suport de hârtie în limba de stat și limba rusă au fost puse la dispoziția justițiabililor pentru completare în incinta  Curții de Apel Cahul cu sediul,  mun. Cahul str. Ștefan cel Mare 30, totodată a fost organizată și completarea chestionarelor în formă electronică fapt despre care a fost infomați justițiabilii prin intermediul paginii web a instanței și anunțul publicat în ziarul local Cahul Expres.

Datele din chestionarele completate au fost selectate de către grupul de lucru numit în acest scop.

**Scopul sondajului** : de a afla opinia justițiabililor privind aspectele 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 privind activitatea Curții de Apel Cahul.

**Structura chestionarului**

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

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 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 104 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** – **41%** după care urmează cei cu vârsta între **21-35 ani – 29%**. Cei cu vârsta între **51-60 ani** reprezintă **20%**, cu vârsta **peste 60 ani** constituie **9 %** și cu vârsta între **18-20 ani - 1%**.

***Figura nr.1***

**1.2 Sexul**

Din numărul total al respondenților chestionați **68,9%** reprezintă bărbați, **31,1%** reprezintă sexul feminin.

 ***Figura nr.2***

**1.3 Studiile**

Majoritatea respondenților intervievați sunt cu studii superioare **70,9%**, cu studii secundare și secundare incomplete constituie **17,5%**, iar cei cu alte studii sunt **11,7 %.**

***Figura nr. 3***

**1.4 Experiența în domeniul juridic**

Din persoanele intervievate **65,4%** sunt cu experiență în domeniul juridic, **34,6%** 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 că:

**12,7%** *pentru a depune documente;*

**10,8%** *din respondenți au fost în instanță pentru a se informa;*

**31,4 %** *au reprezentat un client într-un proces (avocat);*

**10,8 %** *au reprezentat organele de drept;*

**12,7%** *au asistat la o ședință de judecată;*

**13,7%** *din respondenți au fost prezenți în instanță în calitate de reclamant;*

**13,7%** *din respondenți au fost prezenți în instanță în calitate de pârât/acuzat;*

**7,8%** *din respondenți au fost prezenți în instanță în calitate de parte vătămată/victimă;*

**6,9%** *din respondenți au fost prezenți în instanță în calitate de martor.*

***Figura nr.5***

**1.6 Cât de des ați fost parte a procesului la Curtea de Apel Cahul?**

Din numărul total al respondenților chestionați **48,5%** au răspuns că au fost parte a procesului pe dosar mai mult de 6 ori, **31,1%** sunt pentru prima dată ca parte, **20,4%** de 2-5 ori sunt ca parte a procesului la Curtea de Apel Cahul.

***Figura nr.6***

**1.7 La ce proces de judecată la Curtea de Apel Cahul participați?**

Din numărul total al respondenților chestionați **34%** au răspuns că participă la proces civil, **51%** au răspuns că participă la proces penal, **38%** că participă la proces contravențional și **21%** că participă la alte procese.

***Figura nr.7***

**1.8 La ce etapă se află procesul dumneavoastră?**

Din persoanele intervievate **13,3%** au răspuns că procesul încă nu s-a început, **64,4%** au răspuns că procesul este în desfășurare, **18,9%** au răspuns că procesul s-a terminat și **13,3%** au răspuns că procesul se află în altă etapă.

***Figura nr.8***

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

***2.1 V-a fost ușor sa găsiți Curtea de Apel Cahul?***

Afirmativ au răspuns **87%** (68% și 19%) din respondenți, cu un răspuns de nu și cu siguranță nu au răspuns **10%** (2% și 8%), iar **3%** au avut o atitudine neutră .

***Figura nr.9***

***2.2 Lângă Curtea de Apel Cahul este convenabil de parcat mașina?***

Cei mai mulți respondenți **41%** (24% și 17%) consideră că da și cu siguranță da este convenabil de parcat mașina lângă Curtea de Apel Cahul .

**40%** (28% și 12%) consideră că nu și cu siguranță nu este convenabil de parcat mașina lângă Curtea de Apel Cahul, iar **17 %** au manifestat lipsă de participare.

***Figura nr.10***

***2.3 Este ușor de ajuns la Curtea de Apel Cahul cu ajutorul transportului public?***

Cei mai mulți respondenți **77%** (32% și 45%) consideră că este ușor de ajuns la instanță cu ajutorul transportului public

**3%** (1% și 2%) din respondenți consideră că nu este ușor de ajuns la judecători cu ajutorul transportului public, **16%** au manifestat lipsă de interes.

***Figura nr. 11***

***2.4 Curtea de Apel Cahul este confortabilă (locuri pentru așteptare, curățenie, toalete, scaune, aparate de cafea/apa)?***

Conform datelor sondajului petrecut **91%** (41% si 50%) din respondenți cu referire la comodități consideră că acestea la Curtea de Apel Cahul sunt confortabile, însă **3%** (2% și 1%) din respondenți din potrivă, au negat acest fapt, iar **6%** au ales răspunsul neutru.

***Figura nr. 12***

***2.5 În Curtea de Apel Cahul exista semne clare de ghidare pentru a găsi cancelaria, arhiva și 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 **85%** (31% și 54%). La această întrebare **– 8%** (5% și 3%) dintre respondenți au dat o apreciere negativă, iar **7%** nu s-au expus.

***Figura nr. 13***

***2.6 Va simțiți în siguranța în Curtea de Apel Cahul?***

Un număr impunător de respondenți **87%** (28 % și 59% ) indică că se simt în siguranță în instanță, nu se simt în siguranță în instanță **4%** (2% și 2%), iar **8 %** au indicat un răspuns neutru în acest sens.

***Figura nr. 14***

***2.7 Persoanele cu dizabilități au acces ușor în Curtea de Apel Cahul?***

Cei mai mulți respondenți **75%** (27% și 48%) consideră că persoanele cu dizabilități au acces ușor în instanță, iar **7%** (3% și 4% ) dimpotrivă consideră că persoanele cu dizabilități nu au acces ușor în instanță, la această întrebare **16 %** au optat pentru răspunsul neutru.

 ***Figura nr. 15***

**2*.8 În Curtea de Apel Cahul există panouri de informații clare (cu graficul ședințelor, modele de documente)?***

Majoritatea **90%** (30 % și 60%) sunt de părerea că în instanță există panouri de informații clare, cu graficul de ședințe, modele de documente

**4%** (3 % și 1%) sunt de părere că în incinta instanței nu există panouri de informații clare, cu graficul de ședințe, modele de documente, **4%** din respondenți la acest capitol au selectat răspunsul neutru.

 ***Figura nr. 16***

***2.9 Site-ul Web al Curții de Apel Cahul oferă informații utile?***

Cei mai mulți **78%** (32% și 46%) din respondenți au spus că Site-ul Web al instanței oferă informații utile, o parte din respondenți și anume **6%** (3% și 3%) sunt de părere că site-ul web nu oferă informații utile, iar **11%** indică răspunsul neutru.

***Figura nr. 17***

**Capitolul 3. DESERVIREA DE CĂTRE PERSONALUL CANCELARIEI CURȚII DE APEL CAHUL**

***3.1 Vă convine graficul de lucru al Curții de Apel Cahul?***

Majoritatea respondenților **84%** (45% și 39%) le convine graficul de lucru al instanței, doar la **12%** (9% și 3%) nu le convine graficul de lucru al instanței, iar **5%** din respondenți au răspuns neutru.

***Figura nr. 18***

***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 **– 93%** (62% și 31 %) , ceea ce denotă faptul că, comportamentul, atitudinea personalului instanței fiind evaluate ca juste, respectuoase și profesioniste.

 Însă, **4%** dintre respondenți au avut o părere negativă, iar **1%** au avut o părere neutră.

 ***Figura nr. 19***

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

În marea majoritate a cazurilor **92%** (66 % și 26%) din vizitatorii instanței au afirmat că angajații instanței au vorbit cu ei în limba în care lor le-a fost comod să vorbească. Pentru **4%** din respondenți răspunsul ne indică că angajații instanței au vorbit cu ei în limba în care nu o înțeleg, iar **2%** au avut o părere neutră.

***Figura nr. 20***

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

Consideră **89%** (61% și 28%) 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 **4%** din respondenți, iar **5%** au răspuns neutru.

***Figura nr. 21***

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

Din justițiabilii intervievați **86%** (59% și 27%) consideră că angajații instanței lucrează cu diligenta, fără a comite erori. Însă **7%** consideră că angajații nu au lucrat cu diligență, iar **7%** au răspuns neutru .

***Figura nr. 22***

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

În 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 **77,3%** (56,7% și 20,6%) din respondenți.

 **4,1%** din respondenți au remarcat faptul, că au fost nevoiți să aștepte 31-45 minute, **12,4 %** au indicat 46-60 minute, mai mult de o oră **5,2%** până când personalul instanței i-a deservit, mai mult de 3 ore au așteptat **1%** din respondenți.

***Figura nr. 21***

**Capitolul 4. ȘEDINŢA DE JUDECATĂ**

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

**45%** (19% și 26%) din respondenți consideră că examinarea celei mai recente cauze la care au participat s-a început la timp (conform graficului), iar **33%** (19% și 14%) din respondenți indică că examinarea celei mai recente cauze la care au participat nu s-a început la timp (conform graficului) pe când **19%** au avut un răspuns neutru.

 ***Figura nr. 22***

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

Rezultatul la această poziție ne indica că **83%** 45% și 38% ) din respondenți au primit citațiile si înștiințările privind audierea la timp, **12%** (4% și 8% ) indică că nu au primit citațiile si înștiințările la timp, iar **4%** au un răspuns neutru.

***Figura nr. 23***

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

Datele sondajului arată că **51%** (15% și 36%) dintre respondenți sunt de părerea că ședințele de examinare a cauzei nu sunt amânate des, iar **19%** (14% și 5%) au afirmat opusul și anume că ședințele de examinare a cauzei sunt amânate des, restul respondenților **26%** sunt de părere neutră .

***Figura nr. 24***

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

Se consideră de către **69%** (28% și 41%) persoane intervievate că traducerea este efectuată cu profesionalism. Iar **7%** (2% și 5%) afirmă că traducerea nu este efectuată cu profesionalism, **12%** sunt pe poziție neutru.

***Figura nr. 25***

***4.5 Sala Curții de Apel Cahul este amenajata corespunzător?***

Faptul că sălile de ședințe sunt amenajate corespunzător o confirmă **87%** (41% și 46%) din respondenți; **4%** sunt de părere că nu sunt amenajate corespunzător, iar **3%** au răspunsul neutru.

***Figura nr. 26***

***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 **97,8%** din respondenți, nu cunosc despre înregistrarea audio a ședințelor de judecată **2,2%**.

***Figura nr. 27***

**Capitolul 5. 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 **77%** (25% și 52%)

**10%** (2% și 8%) dintre persoanele intervievate au avut o atitudine negativă, iar **9%** au răspuns neutru.

***Figura nr. 28***

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

Marea majoritate a respondenților **70%** (29% și 41%) nu s-au simțit discriminați de judecător, judecătorul fiind imparțial și independent.

Însă **14%** (6 % și 8%) dintre intervievați au afirmat că judecătorul i-a discriminat. **9%** au o poziție neutră în acest sens.

 ***Figura nr. 29***

***5.3 Atmosfera ședinței de examinare a fost ordonată si solemnă?***

De către **84%** (33% și 51%) respondenți se consideră că atmosfera ședinței de examinare este ordonată și solemnă, **10%** din respondenți consideră contrar, **5 %** au răspunsul neutru.

 ***Figura nr. 30***

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

 Cei mai mulți **82%** (31% și 51%) din respondenți au indicat că judecătorul a oferit dumnealor și/sau avocatului dumnealor posibilitatea de a argumenta opiniile în cadrul ședinței**,** totodată **7%** din cei intervievați au spus că judecătorul nu a oferit dumnealor și/sau avocatului dumnealor posibilitatea de a argumenta opiniile în cadrul ședinței, iar **6%** sunt cu un răspuns neutru.

***Figura nr.31***

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

Respondenților li s-a propus să răspundă dacă examinarea cauzei la care au participat s-a examinat în termen rezonabil, analizând datele sondajului putem concluziona următoarele: **68%** (28% și 40%) din respondenți au declarat că ședințele de judecată s-au examinat în termen rezonabil.

**14%** (9% și 5%) au menționat că cauza nu a fost examinată în termen rezonabil. Neutru s-au expus **11%** .

***Figura nr.31***

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

**80%** (48% și 32%) din cei intervievați consideră că judecători au avut un nivel adecvat de pregătire pentru examinarea cauzei, însă **12%** (4% și 8%) consideră că judecători nu au avut un nivel adecvat de pregătire pentru examinarea cauzei și de familiaritate cu dosarul. **4**% s-au expus neutru**.**

 ***Figura nr. 32***

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

Din justițiabilii intervievați **57%** (29% și 28%) au indicat că nu au avut senzația că judecătorul se grăbește să încheie examinarea cauzei reprezintă din respondenții intervievați, însă **18%** (10% și 8%) din respondenți ne indică că au avut senzația că judecătorul se grăbește să încheie examinarea cauzei, **17%** din acestea au indicat poziția neutră.

***Figura nr. 33***

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

Hotărârea pe dosar a fost pronunțată în favoarea pârților participante la proces **73%** și **27%** au fost pronunțate în defavoarea lor.

***Figura nr. 34***

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

Faptul că hotărârea este scrisă într-un limbaj clar si ușor de înțeles este considerat de către  **63%** (23% și 40%) din respondenți, o altă părere au **15%** (3% și 12%) din respondenți care consideră că hotărârea nu este scrisa într-un limbaj clar și ușor de înțeles, iar **5%** sunt neutri.

***Figura nr. 35***

***6.0 Hotărârea instanței pe cauza dumneavoastră a fost întemeiată?***

**50%** (30% și 20%) din respondenți consideră că hotărârea instanței pe cauza a fost întemeiată, **15%** (5% și 9%) din respondenți care consideră că hotărârea instanței pe cauza a fost neîntemeiată, iar **14%** sunt neutri.

***Figura nr. 36***

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

Un număr de **91,9%** din respondenții intervievați ne indică că hotărârile sunt primite în termen, iar **8,1%** ne indică că nu au primit hotărârile în termen.

***Figura nr. 37***

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

Sondajul ne indică că intenționează să contesteze hotărârea **43,7%** din respondenți, iar **64,5%** din respondenți nu intenționează să contesteze hotărârea.

***Figura nr. 38***

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

Indicii sondajului ne indică că **92,4%** din respondenți cunosc pașii necesari pentru executarea hotărârii judecătorești.

Totuși **7,6%** din respondenții intervievați nu cunosc acești pași .

***Figura nr. 39***

***Capitolul 7. Nivelul general de satisfacţie cu calitatea serviciilorcurții de apel cahul***

***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 **34%,** cu apreciere înaltă **33%,** cu apreciere medie **15%,** cu apreciere joasă **9%** și cu apreciere foarte joasă **7%.**

***Figura nr. 40***

**Recomandările vizitatorilor**

Fiind rugați să indice ce schimbări concrete sunt necesare pentru a îmbunătățiri performanța instanței, respondenții au indicat:

1. Construcția unei încăperi noi după standardele europene pentru a avea posibilități de a oferi servicii de o calitate și mai mare, deoarece în instanța din lipsa de spațiu nu este camera pentru avocați si procurori pentru că stau în hol și este foarte mic;
2. Instalarea în holul instanței un terminal prin care sa poată fi achitate servicii si taxe;
3. Obiectivitate;
4. Semne clare de ghidare în incinta clădirii;
5. Spațiu mai mare de obținut în cazul când numărul justițiabililor e mai mare;
6. La timp să înceapă ședințele de judecată
7. Schimbarea pauzei de masă pentru ora 12.00 - 13.00, or procuratura are orar cu pauza respectivă și acuzatorii deseori au ședințe în pauza lor de masă;
8. Crearea unei săli de odihnă pentru participanții la proces;
9. Crearea unei parcări suplimentare;
10. Judecătorul raportor este necesar de a fi mai familiarizat cu dosarul;
11. La examinarea dosarelor instanța urmează să țină cont și de problemele sociale, nu doar de codurile, care stau în față și nu le citesc. Aceleași infracțiuni, trebuie examinată fapta nu persoana;
12. Să fie imparțiali judecătorii;
13. Să aplice Legea conform cauzei, chiar dacă participantul la proces nu are avocat;
14. Să țină cont de drepturile persoanelor cu grade de invaliditate;
15. Să ofere încredere justițiabililor prin decizii motivate;
16. Pe unele cauze a fost o senzație că judecătorul se grăbește să încheie examinarea cauzei;
17. Activarea conform agendei pentru a evita întârzierile ședințelor cu foarte mult timp și pentru a nu perturba agenda altor angajați;
18. Citarea să fie permisă/transmisă și în format electronic, pe e-mail confirmând recepționarea mesajului prin apel telefonic;
19. De a instrui, verifica imparțialitatea judecătorilor, integritatea și gradul de rudenie între ei, avocați, procurori;
20. Amenajarea vestiarului pentru haine a participanților la proces;
21. Majorarea numărului judecătorilor și a angajaților, a birourilor. Majorarea salariului angajaților.
22. Totodată unii respondenți au spus că Curtea de Apel Cahul este una din cele mai diligente, plăcute instituții de drept de țară, este o plăcere să participi aici. Activitatea Curții de Apel Cahul necesită schimbări în privința spațiului, au urat succese în continuare.