**Consiliul Superior al Magistraturii**

**Curtea de Apel Cahul**

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

05 decembrie 2018 – 19 decembrie 2018

**2019**

**Cuprins**

**Întroducere**

**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**

**Întroducere**

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 05 decembrie 2018 – 19 decembrie 2018  la Curtea de Apel Cahul a fost organizat și petrecut repetat un sondaj  cu justițiabilii pentru a aprecia gradul de satisfacție și a face o comparaţie cum s-au schimbat lucrurile .

Chestionarele au fost puse la dispoziția justițiabililor pentru completare în incinta  Curții de Apel Cahul cu sediul,  mun. Cahul str. Ștefan cel Mare 30,  sala de ședințe nr. 3.

**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/alţi angajați, nivelul de organizare a şedinţelor de judecată, percepţia activităţii judecătorilor, calitatea hotărârilor judecătoreşti, nivelul general de satisfacţie

**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**

Acest sondaj s-a desfășuratîn perioada 05 decembrie 2018 – 19 decembrie 2018  pe parcursul a două săptămîni

**Structura chestionarului**

Chestionarul de evaluare compus din 44 întrebări a propus pentru bifare multiple variante de răspuns precum : „Da”, „Nu”, şi „Neutru”.

Chestionarul sondajului a inclus întrebări de tip închis care a propus respondenţilor să aleagă opţiuni de răspuns, cât şi întrebări de tip deschis care au oferit posibilitatea de a expune obiecţiile şi propunerile vis-a-vis de activitatea instanţei.

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 şi slabe ale instanţei.

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 eşantion de 200 de respondenţi implicit adresîndu-se în special, justiţiabililor, martorilor, avocaţilor, procurorilor etc. Majoritatea vizitatorilor au fost de acord să – și expună opinia prin chestionarele propuse. Au fost și vizitatori care motivînd că nu au timp au refuzat să se expună.

**Capitolul 1. INFORMAȚII GENERALE DESPRE RESPONDENȚI**

* 1. **Vîrsta**

Rezultatul sondajului ne indică că printre respondenţii participanţi la sondaj mai mulți sunt cei care au o vîrstă cuprinșă între 36-50 ani - 39,5% după care urmează cei cu vîrsta între 21-35 ani – 30,5% . Cei cu vîrsta între 51-60 ani reprezintă 16% iar cu vîrsta peste 60 ani constituie 13 % .

Figura nr.1

**1.2 Sexul**

Din numărul total al respondenţilor chestionaţi 58,0 % reprezintă bărbaţi, 42 % reprezintă sexul feminin.

 ***Figura nr.2***

**1. 3 Studiile**

Majoritatea respondenților intervievați sunt cu studii superioare 61,5%, cu studii secundare și secundare incomplete constituie 32,5%, iar cei cu cu alte studii sunt 6 %.

Figura nr.3

**1.4 Experiența în domeniul juridic**

Din persoanele intervievate 55,0 % sunt cu experiență în domeniul juridic, 45 % au indicat că nu au experiență în acest domeniu.

Figura nr.4

**1.5 Motivul aflarii in instanta 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

***4,5 % din respondenţi au fost în instanţă pentru a se informa;***

***7,5 % pentru a depune documente****;*

***65 % din respondenți au fost prezenți în instanță în calitate de reclamant, parte vătămată, martor****;*

***40,5 % au reprezentat un client într-un proces;***

***12 % au reprezentat organele de drept;***

***Figura nr.5***

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

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

Afirmativ au răspuns **90,2%** (61,7% și 28,5 %) din respondenţi, cu un răspuns de nu și cu siguranță nu au răspuns 5,7 % , iar 4,1 % au avut o atitudine neutră .

***Figura nr.6***

***2.2 Langa judecatorie este convenabil de parcat masina?***

Cei mai mulți respondenți 51 % (30,5% si 20,5 % consideră că da și cu siguranță da este convenabil de parcat mașina lîngă Curtea de Apel Cahul .

23,5 % (4,5 si 19,0%) consideră că nu și cu siguranță nu este convenabil de parcat mașina lîngă Curtea de Apel Cahul iar 25,5 % au manifestat lipsă de participare.

***Figura nr.7***

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

Cei mai mulți respondenți **87, 5 %** (39,0% si 48,5% ) consideră că este ușor de ajuns la instanţă cu ajutorul transportului public

**5,5 %** din respondenţi consideră că nu este usor de ajuns la judecatorie cu ajutorul transportului public, **7,0 %** au manifestat lipsă de interes.

 ***Figura nr. 8***

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

Conform datelor sondajului petrecut **85 %** (42,5% si 42,5%) din respondenți cu referire la comodităţi consideră că acestea la Curtea de Apel Cahul da și cu diguranță da sunt confortabile dar **7,0 %** din respondenți din potrivă, au negat acest fapt iar **5,0 %** au fost neutri .

 ***Figura nr. 9***

***2.5 În judecatorie exista semne clare de ghidare pentru a gasi cancelaria, arhiva si sali de judecata***

După cum se observă, cea mai mare parte a persoanelor intervievate au dat un răspuns afirmativ la această întrebare cu referire dacă în instanţă există semne clare de ghidare pentru a găsi cancelaria, sălile de şedinţă etc., pentru aceasta s-au pronunţat pozitiv **88,5 %.** La această întrebare există şi o diferenţă nesemnificativă şi în cazul împărţirii răspunsurilor „Nu” **– 6 %** dintre respondenţi au dat o apreciere negativă, iar **5,5 %** nu s-au expus, din cele relatate mai sus rezultă că majoritatea justiţiabililor nu întîmpină careva dificultăţi pe acest segment.

 ***Figura nr. 10***

***2.6 Va simtiti in siguranta in judecatorie?***

Un număr impunător de respondenţi **87,0 %** (44,0% si 43,0% ) indică că se simt în siguranţă în instanţă, iar **6,5 %** (3,5% si 3,0% ) nu se simt în siguranţă în instanţă, **6,5 %** au indicat un răspuns neutru în acest sens.

***Figura nr. 11***

***2.7 Persoanele cu dizabilitati au acces usor in judecatorie?***

Cei mai mulți respondenți **72%** (43,5% si 24,0%) consideră că persoanele cu dizabilităţi au acces ușor în instanţă iar **10%** (2,5% si 7,5% ) dimpotrivă consideră că persoanele cu dizabilităţi nu au acces ușor în instanţă iar **22,5 %** au indicat răspunsul neutru.

 ***Figura nr. 12***

**2*.8 În judecatorie exista panouri de informatii clare (cu graficul sedintelor, modele de documente)?***

Majoritatea **93,5%** (46,5% și 47,0%) sunt de părerea că în incinta instanţei există panouri de informaţii clare, cu graficul de ședinţe, modele de documente

**3,0%** sunt de părere că în incinta instanţei nu există panouri de informaţii clare, cu graficul de ședinţe, modele de documente**, 3,0 %** din respondenţi la acest capitol au răspuns neutru

 ***Figura nr. 13***

***2.9 Site-ul Web al judecatoriei ofera informatii utile?***

Cei mai mulți 87,0%(42,5% și 44,5%) din respondenţi au spus că Site-ul Web al instanţei ofera informatii utile, o altă situaţie ne indică 5 % (0% și 5%) aceștea sunt de părere că site-ul web nu oferă informaţii utile iar 8,0 % indică răspunsul neutru.

 ***Figura nr. 14***

**Capitolul 3. DESERVIREA DE CĂTRE PERSONALUL**

 **CANCELARIEI/JUDECĂTORIEI**

**3.1 Va convine graficul de lucru al judecatoriei?**

Majoritatea respondenţilor 87 % (38,5% și 48,5%) le convine graficul de lucru al instanţei, doar la 7 % nu le convine graficul de lucru al instanţei iar 6 % din respondenţi 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 instanţei **– 90,5 %** (45,5 % și 45,0%) din respondenţi, ceea ce denotă faptul că, comportamentul, atitudinea personalului instanţei fiind evaluate ca juste, respectuoase şi profesioniste. Însă, **4,5 %** dintre respondenţi au avut o părere negativă **iar 5,0 %** 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 **89,5 %** (45,5 % și 44,0 %) vizitatorii instanţei au afirmat că angajaţii instanţei au vorbit cu ei în limba în care lor le-a fost comod să vorbească. Pentru **3,5 %** din respondenţi răspunsul ne indică că angajaţii instanţei au vorbit cu ei în limba în care nu o înţeleg.

***Figura nr. 17***

***3.4 Personalul v-a oferit toate informatiile de care ati avut nevoie***

Consideră **93,5%** (45,0% și 48,5%) din respondenţi că le-au fost oferite informaţii de care au avut nevoie de către personalul instanţei.

Nu au primit informaţii de care au avut nevoie de la personalul instanţei ne idică **2,5 %** din respondenţi, iar **4,0** au raspuns neutru.

***Figura nr. 18***

***3.5 Angajatii judecatoriei au lucrat cu diligenta, fara a comite erori care sa pretinda rescrierea documentelor si sa cauzeze incalcarea termenelor?***

Se consideră că angajatii judecatoriei au lucrat cu diligenta, fara a comite erori care să pretindă rescrierea documentelor si sa cauzeze incalcarea termenelor de către **88,5 %** (39,5% și 49,0%) din respondenţi**. 5,5 %** consideră că angajaţii nu au lucrat cu diligenţă, acelas numar de respondenţi **5,5 %** au răspuns neutru .

***Figura nr. 19***

***3.6 Cât a trebuit să așteptați pînă cînd personalul v-a deservit***

In marea parte a cazurilor vizitatorii instanţei nu trebuie să aștepte mult și sunt primiţi cel mult în decursul a 20 minute de așteptare așa consideră **62,0** % (34,0% și 28,0%) din respondenţi.

 Totuşi există **17,5 %,** au remarcat faptul, că au fost nevoiţi să aştepte 31-45 minute, **12,5 %** au indicat 46-60 minute, mai mult de o oră **7 %** pînă cînd personalul instanţei i-a deservit.

***Figura 20***

**Capitolul IV. ȘEDINŢA DE JUDECATĂ**

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

**37 %** (8,0% și 29,0%) din respondenţi consideră că examinarea celei mai recente cauze la care au participat s-a început la timp (conform graficului) iar **45 %** (13,0 % și 32,0%) din respondenţi indică că examinarea celei mai recente cauze la care au participat nu s-a început la timp (conform graficului) pe cînd **17,5%** au răspuns neutru.

 ***Figura nr. 21***

***4.2 Ati primit citatiile si instiintarile privind audierea cauzei dumneavoastra la timp?***

Rezultatul la această poziție ne indica că **89,5 %** (38,5% și 51 % ) din respondenţi au primit citatiile si instiintarile privind audierea la timp, 5% (1,5% și 3,5 % ) nu au primit citatiile si instiintarile privind audierea la timp , 5% au menţionat un răspuns neutru.

***Figura nr. 22***

***4.3 Ședintele de examinare a cauzei dumneavoastra sunt amînate des?***

Datele sondajului arată că 49% (4,5 și 44,5%) dintre respondenţi sunt de părerea că ședintele de examinare a cauzei nu sunt amînate des iar 24,5% (20,5 și 4 %) au afirmat opusul și anume că ședintele de examinare a cauzei sunt amanate des, restul respondenţilor , 25,5 % nu au bifat nici un răspuns neutru

***Figura nr. 23***

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

Se consideră de către **90 %** (35,5 și 54,5%) persoane intervievate că traducerea este efectuată cu profesionalism. Iar **3,5%** afirmă că traducerea nu este efectuată cu profesionalism , **6 %** sunt pe poziţie neutru.

***Figura nr. 24***

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

Faptul că sălile de ședinţe sunt amenajate corespunzător o confirmă **95 %** (45% și 50 %) din respondenţi; **2,5 %** sunt de părere că nu sunt amenajate corespunzător, iar **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 efectuiază înregistrarea audio a ședințelor de judecată este cunoscut de 95,5% din respondenți.

***Figura nr. 26***

**Capitolul V. PERCEPŢIA ACTIVITĂŢII JUDECĂTORULUI**

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

Cea mai mare parte a persoanelor intervievate împărtăşesc ideea că, judecătorul a manifestat politeţe şi respect în şedinţa de judecată. Rezultatele analizei răspunsurilor fiind de 92% (43% și 49,0%)

5,0% (2,0 % și 3,0%) dintre persoanele intervievate au avut o atitudine negativă.

Acesta este un indicator înalt, deoarece, per ansamblu 184 din 200 respondenţi sunt satisfăcuţi de comportamentul judecătorilor şi modul în care au fost trataţi de judecătorii care activează în instanţă.

***Figura nr. 27***

***5.2 Judecatorul a fost impartial si independent (si nu v-a discriminat)***

Marea majoritate a respondenţilor **85,5 %** (39 % și 46,5%) nu s-au simţit discriminaţi de judecător, judecătorul fiind imparţial și independent.

Insă **7%** (5 % și 2%) dintere intervievaţi au afirmat că judecătorul i-a discriminat.

**6,5** % au o poziţie neutră în acest sens.

 ***Figura nr.28***

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

De către **95 %** (39,5% și 55,5%) respondenţi se consideră că atmosfera sedintei de examinare este ordonata si solemna, un număr de 6 persoane ce constituie **2,5%** de respondenţi consideră contrar. **3 %** au selectat răspunsul neutru.

 ***Figura nr.29***

***5.4 Judecatorul v-a oferit dumneavoastra si/sau avocatului dumneavoastra posibilitatea de a-va argumenta opiniile in cadrul sedintei?***

 Cei mai mulți **90%** (39,5% și 50,5%) din respondenţi au indicat că judecatorul a oferit dumnealor si/sau avocatului dumnealor posibilitatea de a argumenta opiniile in cadrul sedintei**,** totodată **4,5%** din cei intervievaţi au spus că judecatorul nu a oferit dumnealor si/sau avocatului dumnealor posibilitatea de a argumenta opiniile in cadrul ședintei iar **5,5%** sunt cu un răspuns neutru

***Figura nr.30***

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

Respondenţilor li s-a propus să răspundă dacă examinarea cauzei la care au participat s-a început la timp, analizînd datele sondajului putem concluziona următoarele: **81%** (28,5% și 52,5%) din respondenţi au declarat că şedinţele de judecată s-au început la timp fără careva abateri de la program,

10,5 % (7,5% și 3,0%) au menţionat că examinarea cauzei nu a început la ora fixată în citaţie, ci cu întîrziere care au indicat și încomentarii respectarea termenelor conform programului stabilit. Neutru s-au expus 8 % .

***Figura nr.31***

***5.6 Judecatorul/judecatorii au avut un nivel adecvat de pregatire pentru examinarea cauzei si de familiaritate cu dosar?***

**89,5%** (38,5% și 51%) din cei intervievaţi consideră că Judecatorul/judecatorii au avut un nivel adecvat de pregatire pentru examinarea cauzei si de familiaritate cu dosarul, însă **4 %** consideră că Judecatorul/judecatorii nu au avut un nivel adecvat de pregatire pentru examinarea cauzei si de familiaritate cu dosarul. **7**% sunt cu un răspuns **neutru**

 ***Figura nr.32***

***5.7 Ati avut senzatia ca judecatorul se grabeste sa incheie examinarea cauzei?***

Nu au avut sensaţia că judecătorul se grăbește să încheie examinarea cauzei **67,4 %** (49,9 % și 17,5%) din respondenţii intervievaţi. **11 %** (11 %) din respondenţi au avut sensaţia că judecătorul se grăbește să încheie examinarea cauzei. **13%** au părere neutră.

***Figura 33***

***5.8 Hotărîrea a fost în favoarea dumneavoastră***

Hotărîrea pe dosar a fost pronunţată în favoarea părţilor participante la proces **71,0 %** şi **29,0%** au fost pronunţate în defavoarea lor.

***Figura nr.34***

***5.9 Hotararea a fost scrisa intr-un limbaj clar si usor de inteles?***

Faptul că hotararea este scrisa intr-un limbaj clar si usor de inteles este considerat de către  **80,5 %** (19 % și 61,5%) din respondenţi o altă părere au **15%** din respondenţi care conideră că hotararea nu este scrisa intr-un limbaj clar si usor de inteles iar **7%** sunt neutri.

***Figura nr.35***

 ***6.0 Aţi obţinut hotărîrea pe cauza Dumneavoastră în termen?***

Un număr de 90,0 % din respondenţii intervievaţi ne indică că hotărîrile sunt primite în termen iar 10,0 % ne indică că nu au primit hotărîrle în termen

***Figura nr. 36***

***6.1 Intenţionaţi să contestaţi hotărîrea pe cauza Dumneavoastră?***

Sondajul ne indică că intenționează să contesteze hotărîrea 35,5% din respondeni

Iar 64,5 % din respondenți nu intenționează să contesteze hotărîrea

***Figura nr. 37***

***6.2 Cunoașeţi care sunt pașii necesari pentru executarea hotărîrii judecătorești?***

Indicii sondajului ne indică că 75,6% din respondenți cunosc pașii necesari pentru executarea hotărîrii judecătorești.

Totuși 24,4 % din respondenții intervievați nu cunosc acești pași .

***Figura nr. 38***

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

***7.1 Acordati un punctaj general pentru calitatea serviciilor acestei judecatorii***

Punctajul general acordat de către respondenți pentru calitatea serviciilor la Curtea de Apel Cahul se prezintă cu aprecierea foarte înaltă **48%,** cu apreciere înaltă **24,5 %,** cu apreciere medie **18 %,** cu apreciere joasă **6%** și cu apreciere foarte joasă **4,5 %.**

***Figura 39***

**Recomandările vizitatorilor**

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

* Examinarea cauzelor penale prin intermediul teleconferințelor.
* Respectarea graficului de intrare în ședințele de judecată, să se respecte ora de intrare în ședință de judecată la timp
* Amenajarea vestiarului pentru haine a participanților la proces