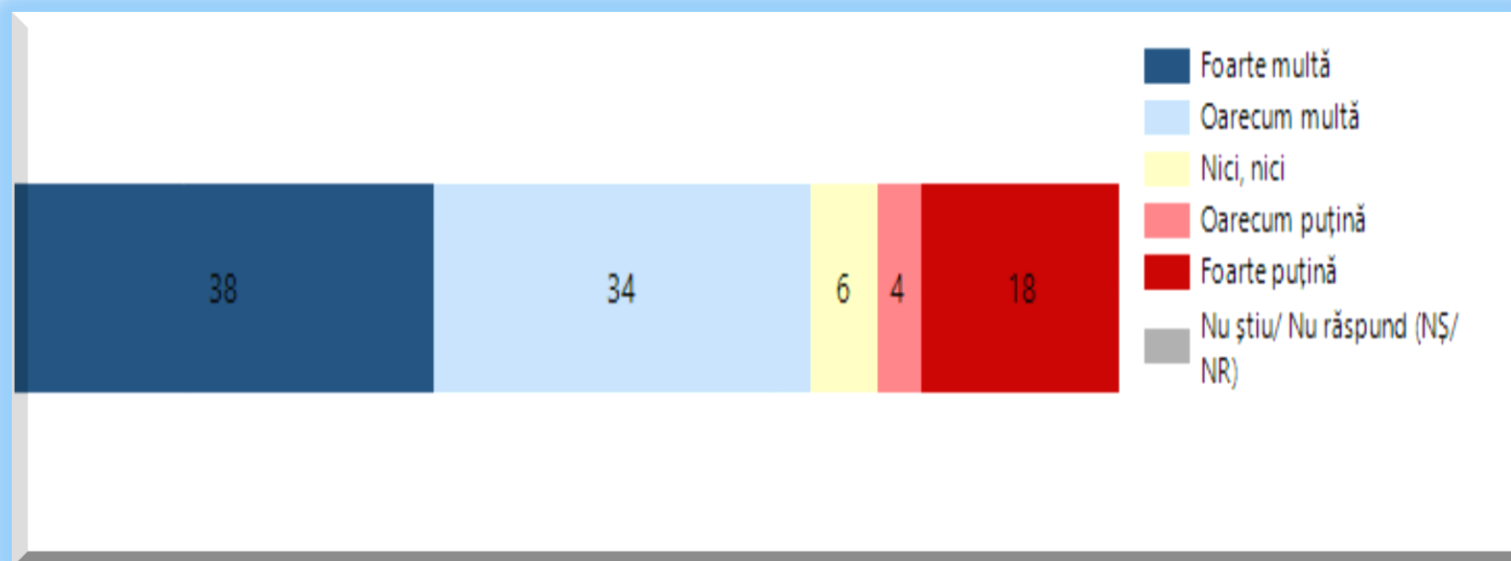


**EVALUAREA GRADULUI
DE SATISFACȚIE
A JUSTIȚIABILILOR
PRIVIND ACTIVITATEA
INSTANȚELOR DE
JUDECATĂ
2025**



CAPITOLUL 1.1. PERCEPȚIA VIZITATORILOR DESPRE SISTEMUL JUDECĂTORESC, ACCESUL LA INFORMAȚII CU PRIVIRE LA DREPTURILE JUSTIȚIABILILOR ȘI SUFICIENȚA RESURSELOR MATERIALE ALE INSTANȚELOR

Figura 1.1: Cât de multă sau puțină încredere aveți în sistemul judecătoresc? %



CAPITOLUL 1.2. INTERACȚIUNEA JUSTIȚIABILILOR CU SERVICIILE INSTANȚELOR

Figura 1.2: Care a fost motivul sau motivele interacțiunii în cu această instanță de judecată?

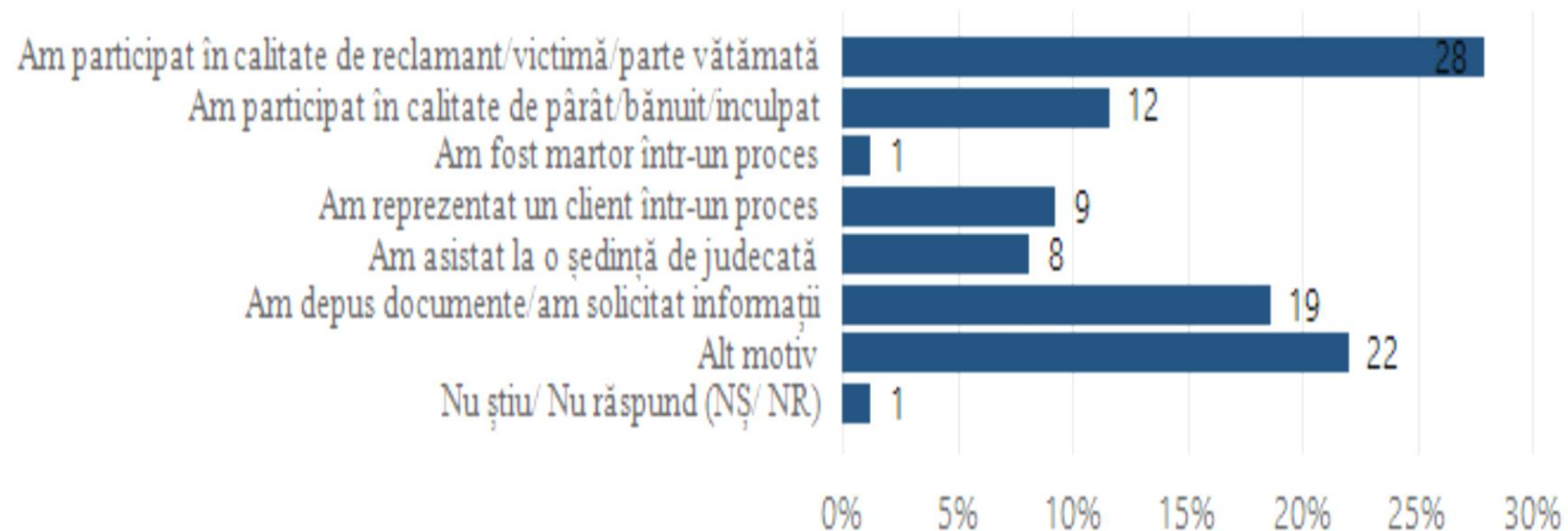


Figura 1.3: În ce tip de dosar ați fost implicat/ă? %

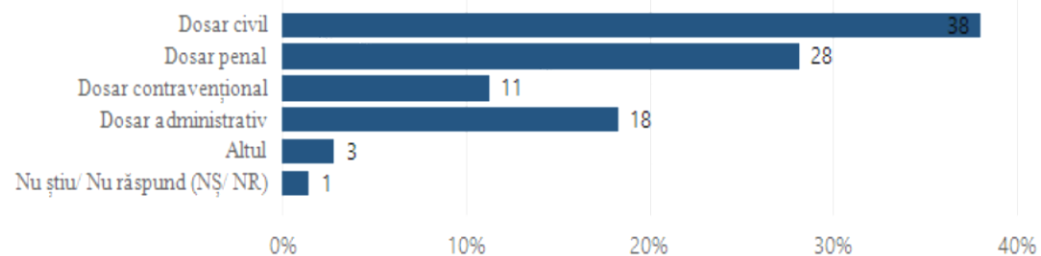


Figura 1.4: De ce servicii prestate de direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva) ați beneficiat în ? %

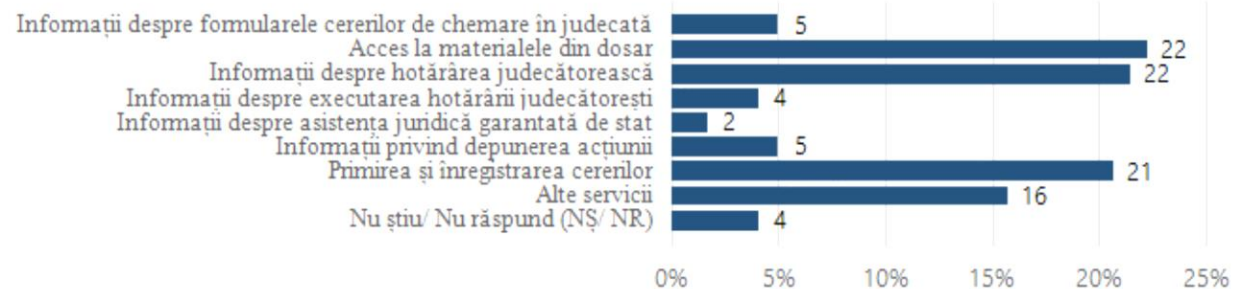


Figura 1.5: Ce mijloace de comunicare ați utilizat pentru a contacta direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva)? %

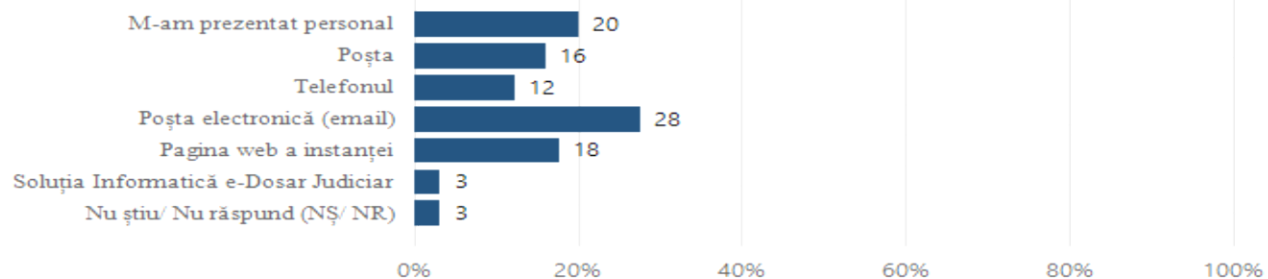


Figura 1.6: Cât a trebuit să așteptați până când personalul instanței de judecată v-a deservit? %

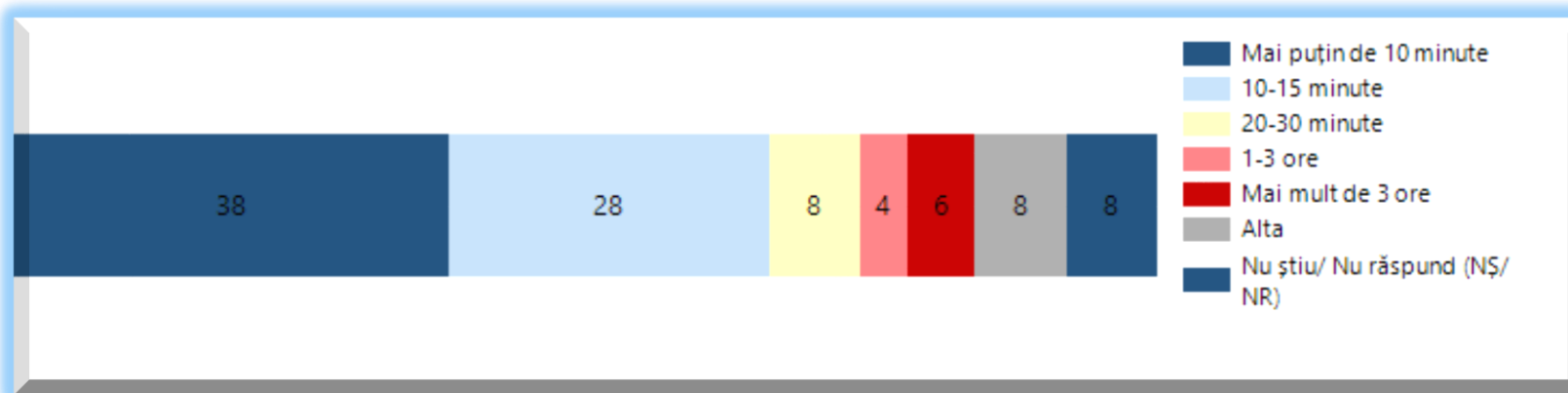


Figura 1.7: Care afirmație descrie mai bine părerea dvs. privind imparțialitatea judecătorilor în cadrul proceselor judiciare? %

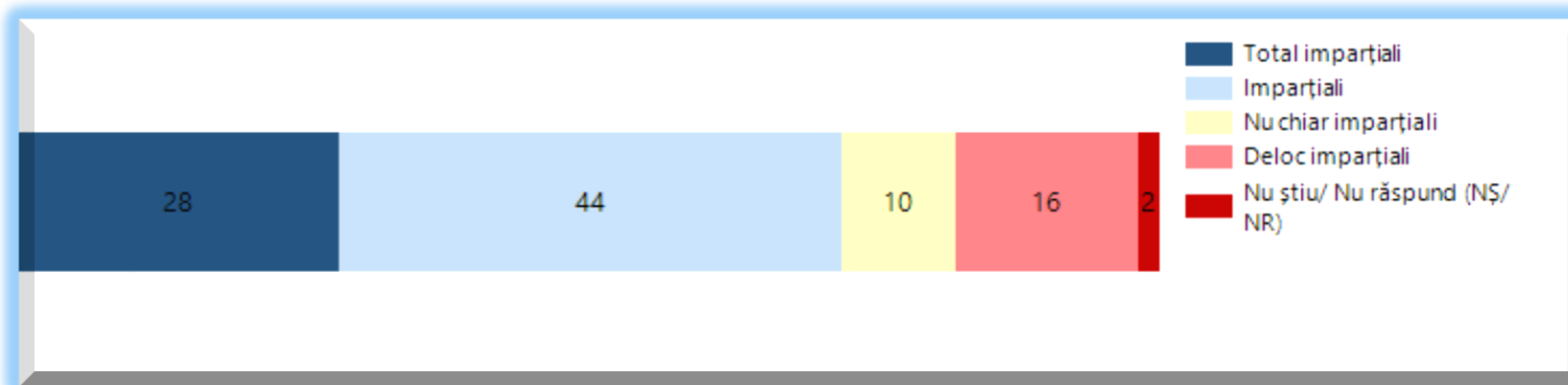
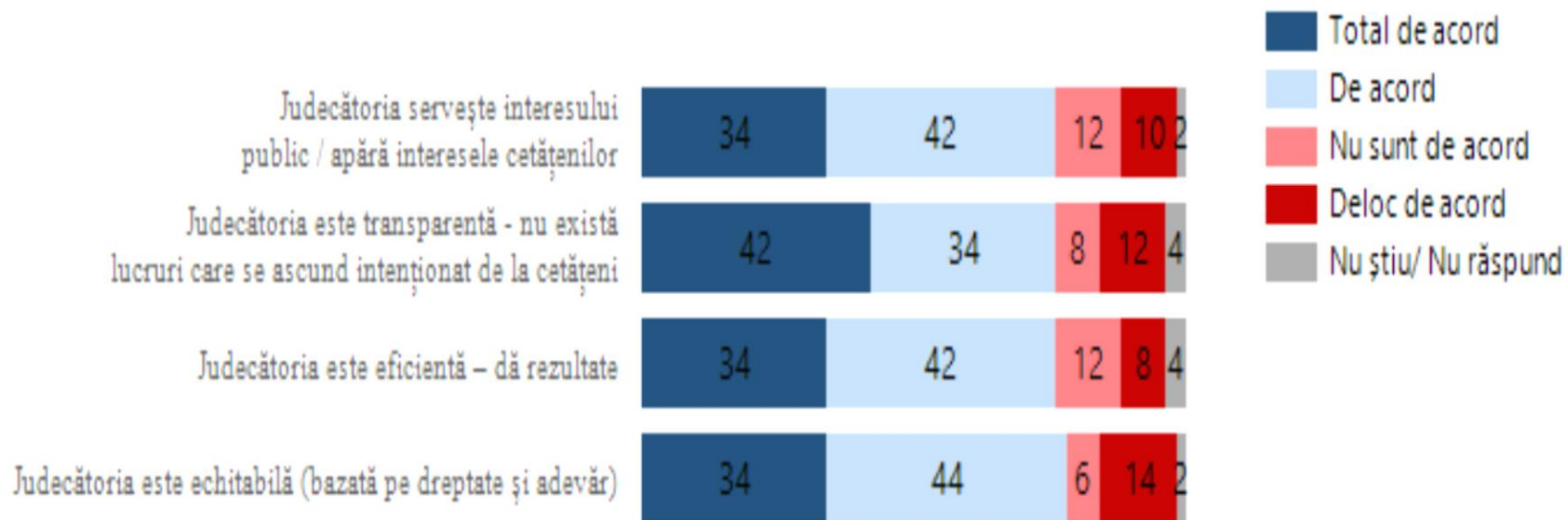


Figura 1.8: În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)”, %



CAPITOLUL 1.3. SUGESTII PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA ACTIVITĂȚII INSTANȚEI DE JUDECATĂ

Figura 1.9. Cât de receptivi (deschiși) vi se par angajații instanței la sugestiile oferite de către cetățeni? (răspuns liber)”, %

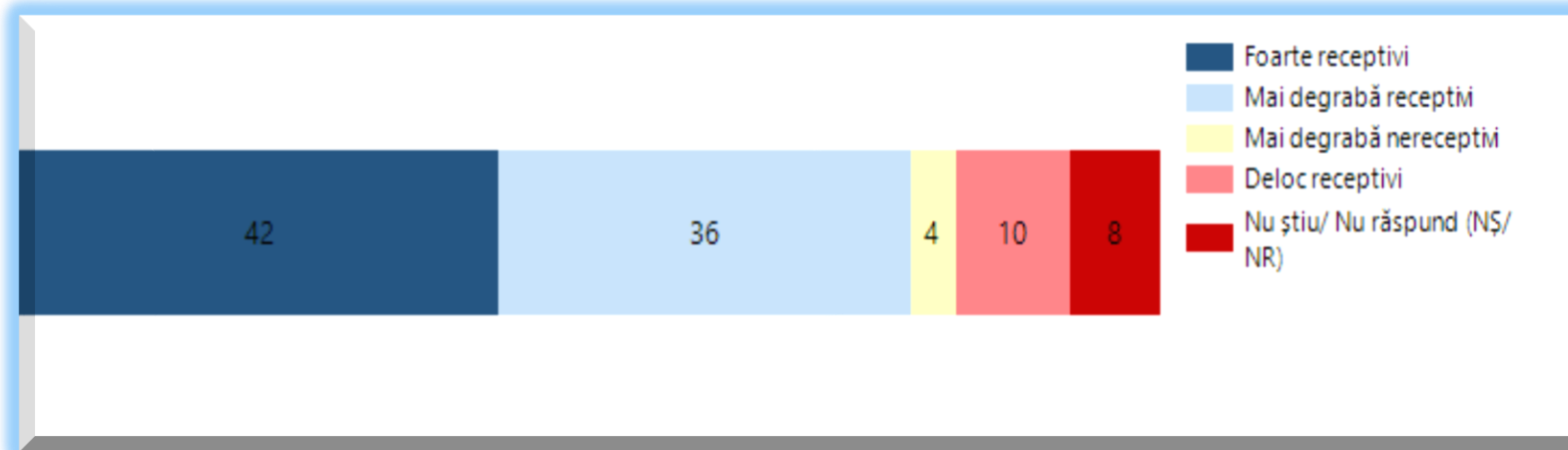
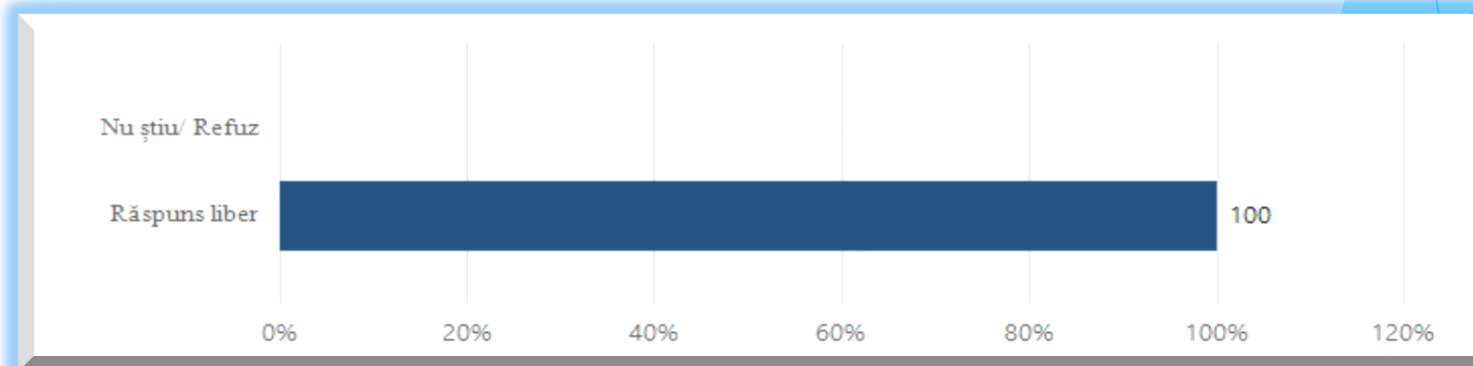


Figura 1.10. În opinia dvs., ce schimbări concrete sunt necesare pentru a îmbunătăți activitatea instanței de judecată? (răspuns liber) ”, %



CAPITOLUL 1.4. EXPERIENȚA CU INSTANȚA DE JUDECATĂ ÎN CALITATE DE PARTE LA PROCES

Figura 1.11. Atunci când ați fost parte la proces, ați fost reprezentat/ă de avocat? (un răspuns posibil)", % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuît/inculpat

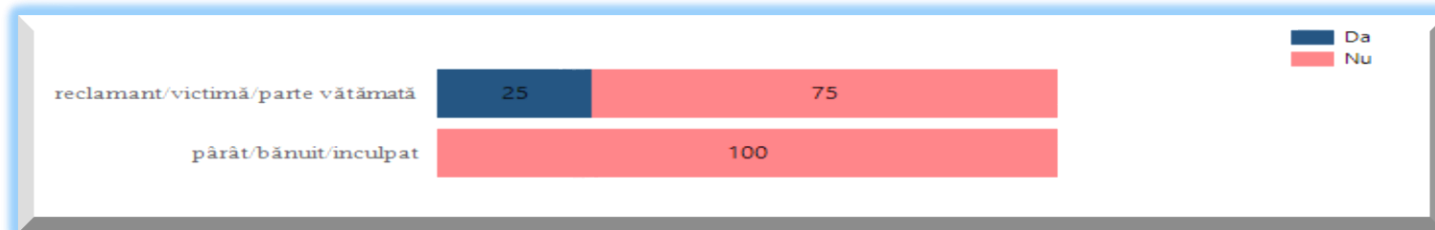


Figura 1.12. Cum apreciați durata gestionării/examinării cazului dvs.? (un răspuns posibil)", % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuît/inculpat

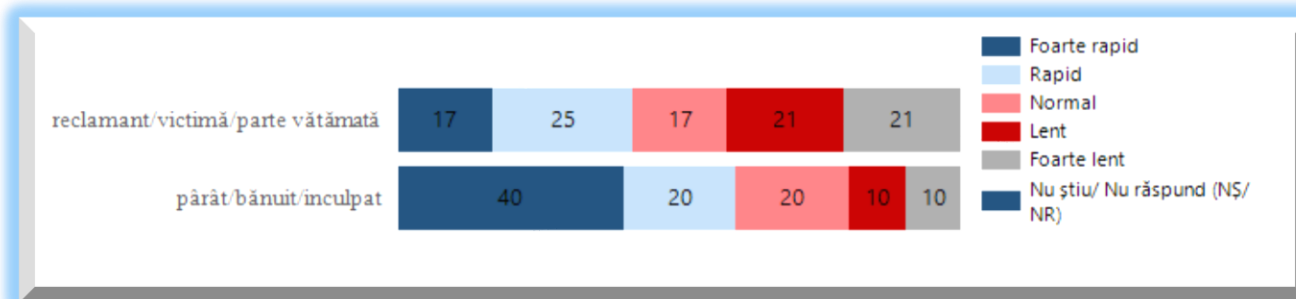


Figura 1.13. Fără a lua în considerare cheltuielile pentru serviciile avocatului, cum apreciați costurile privind accesul la justiție? (un răspuns posibil)", % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuît/inculpat și au declarat cheltuieli pentru procesul lor

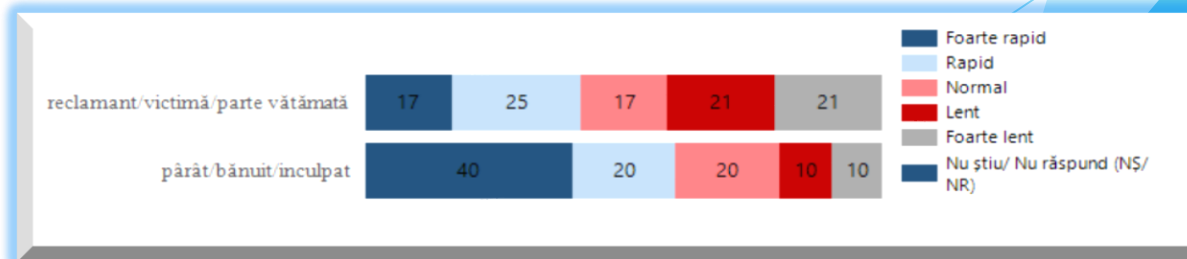


Figura 1.14.1. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată

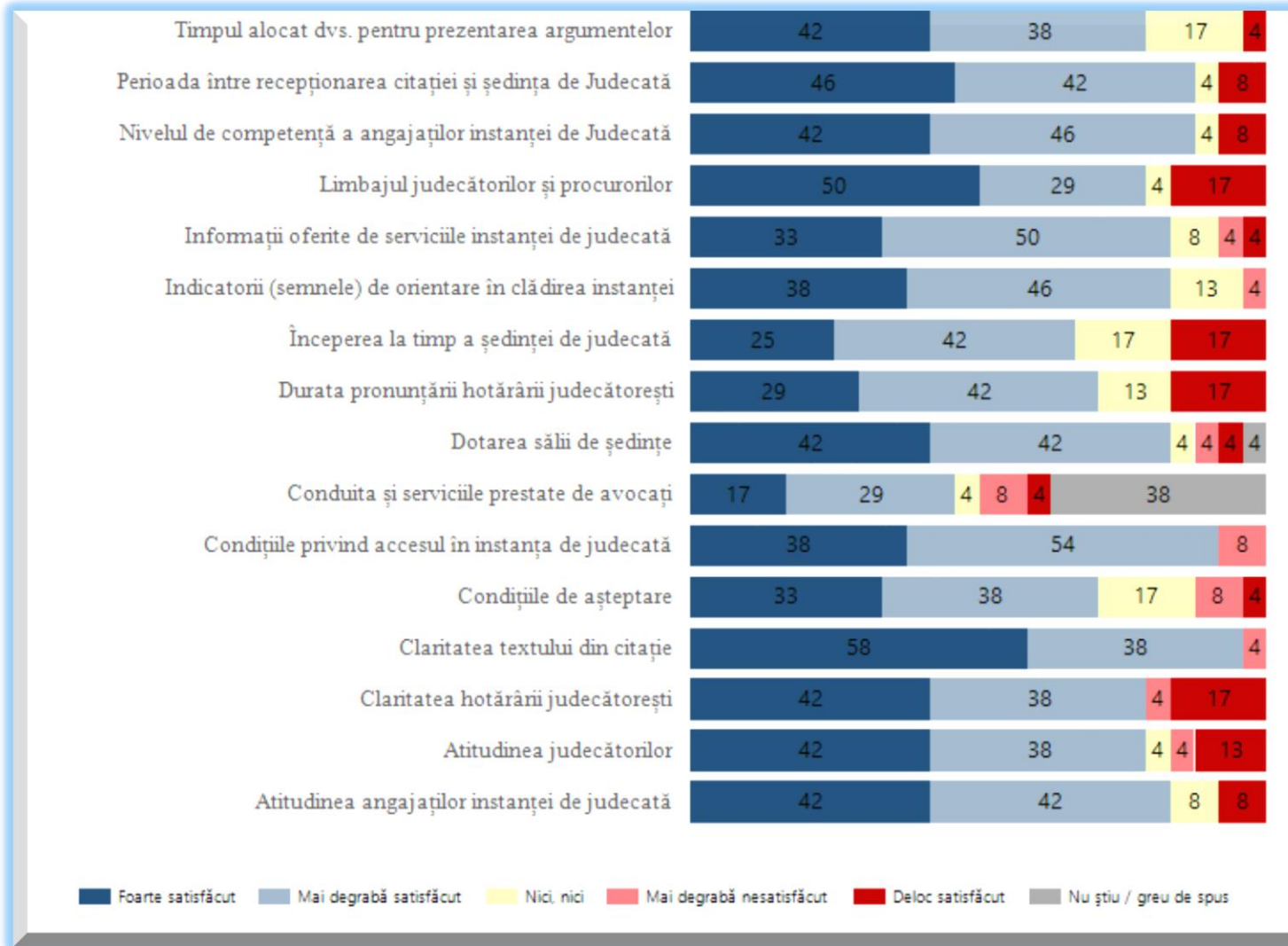
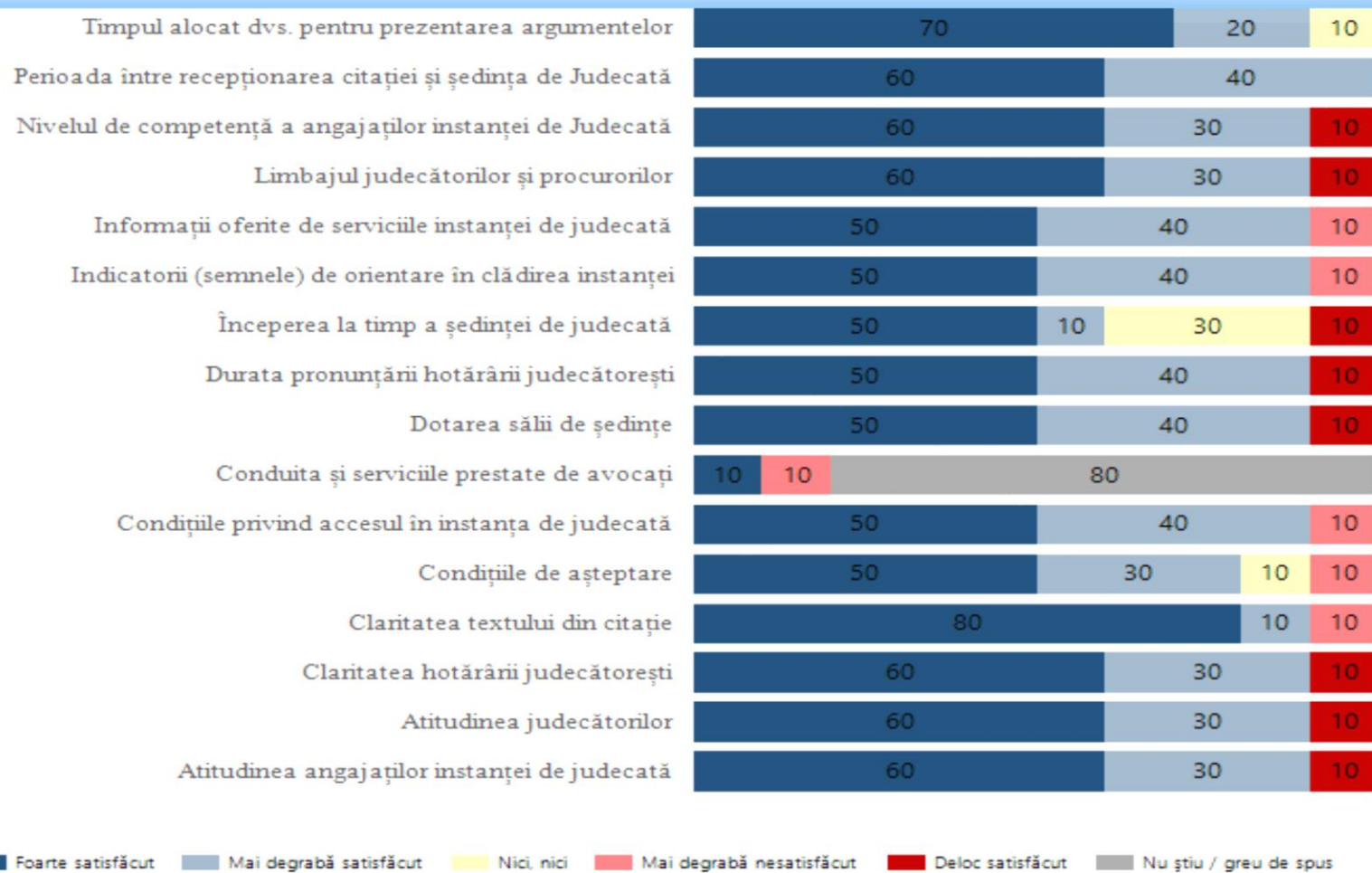
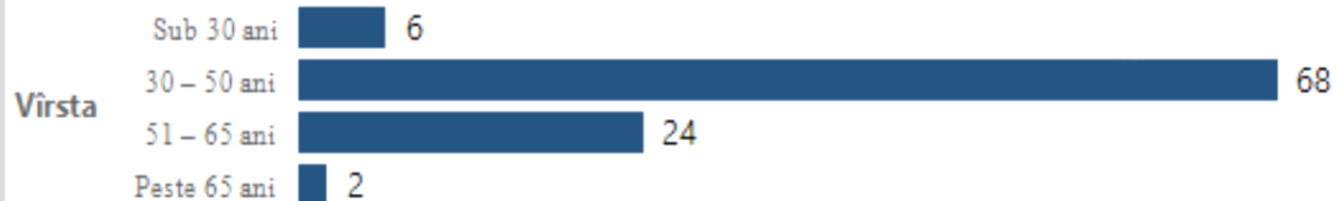


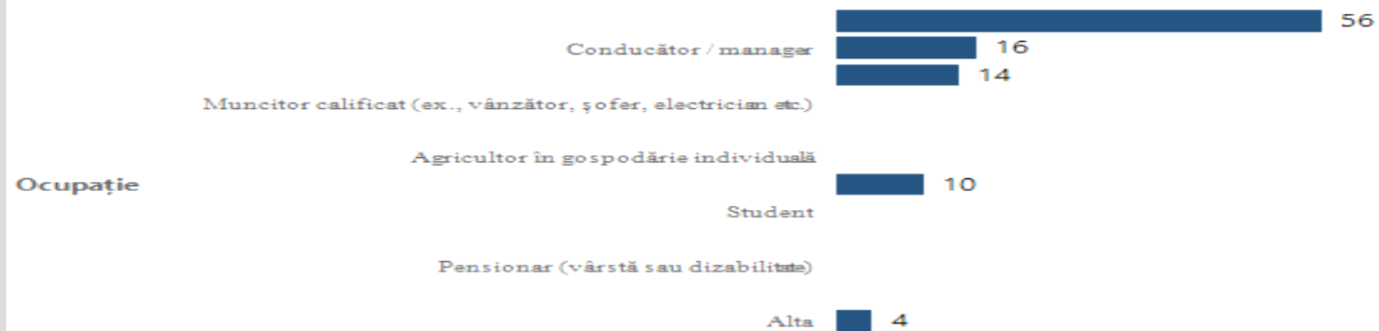
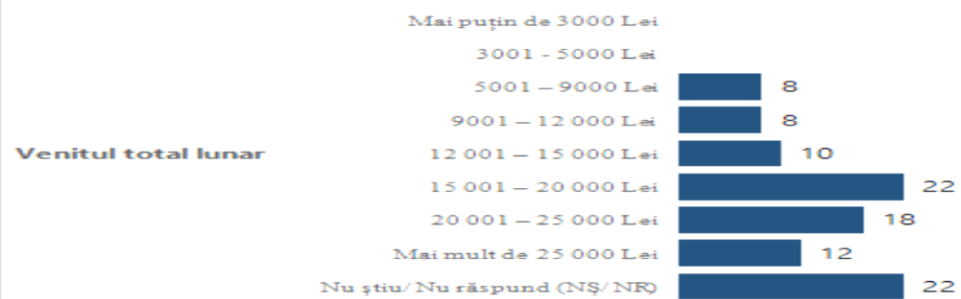
Figura 1.14.2: Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuț/inculpat



CAPITOLUL 1.5. PROFILUL RESPONDENȚILOR JUDECATĂ

Figura 1.15: Datele socio-demografice ale participanților la sondaj





Concluzii

Sondajul privind activitatea instanței arată că **majoritatea celor care se adresează instanței sunt persoane din mediul urban, cu studii superioare și active din punct de vedere profesional.**

În general, cetățenii au o opinie bună despre activitatea instituției și apreciază faptul că serviciile oferite de instanță sunt rapide și accesibile. Totodată, deși mulți cetățeni folosesc e-mailul pentru a comunica cu instanța, **platforma oficială e-Dosar este foarte puțin utilizată.** De cele mai multe ori, oamenii vin la procese fără un avocat, iar o parte dintre ei resimt procesele ca fiind destul de lungi și costisitoare.

Cu toate acestea, rezultatele arată un nivel bun de satisfacție generală a justiciabililor, dar scot la iveală și câteva probleme organizatorice. Principalul decalaj apare în domeniul digitalizării, unde cetățenii ezită să folosească instrumentele electronice dedicate. În plus, întârzierile la începerea ședințelor, condițiile modeste din spațiile de așteptare creează disconfort.

Pentru îmbunătățirea activității instanței, este necesară modernizarea comunicării prin introducerea notificărilor automate prin e-mail pentru citații, alături de simplificarea portalului e-Dosar Judiciar.

La nivel de infrastructură, se recomandă montarea de panouri electronice la sălile de judecată pentru afișarea timpului de așteptare și amenajarea spațiilor de așteptare cu mai multe scaune și mese. De asemenea, sunt importante, **suplimentarea numărului de judecători și grefieri și instruirea continuă a personalului pentru o comunicare eficientă cu publicul.**