

Curtea de Apel Bălți



RAPORT

**privind gradul de satisfacție a justițiabililor în baza
sondajului petrecut în instanța de judecată**

**mun. Bălți
2015**

CUPRINS

INTRODUCERE	1
Capitolul I. SCOPUL VIZITEI ÎN INSTANȚĂ. ASPECTE GENERALE ALE VIZITEI	3
1.1 Vîrsta respondenților participanți la sondaj	4
1.2 Sexul respondenților participanți la sondaj.....	5
1.3 Studiile respondenților participanți la sondaj.....	6
1.4 Aveți studii juridice.....	7
1.5 Scopul vizitei în instanță.....	8
1.6 Cît de des ați fost parte la proces?.....	9
1.7 La ce proces de judecată participați.....	10
1.8 Etapa procesului în care sunteți implicați.....	11
Capitolul II. ACCESUL ÎN INSTANȚĂ ȘI APRECIEREA COMODITĂȚILOR DIN CURTEA DE APEL BĂLȚI	13
2.1 V-a fost ușor să găsiți Curtea de Apel?.....	13
2.2 Lîngă curtea de apel este convenabil de parcați mașina?.....	14
2.3 Este ușor de ajuns la curtea de apel cu transportul public?.....	15
2.4 Curtea de Apel Bălți este confortabilă (locuri pentru așteptare, curățenie, toalete, scaune, aparate de cafea/apa)?.....	16
2.5 În Curtea de Apel Bălți există semene clare de ghidare pentru a găsi cancelaria, arhiva și sălile de ședințe?.....	17
2.6 Vă simțiți în siguranță în instanța de judecată?.....	18
2.7 Persoanele cu dizabilități au acces ușor în Curtea de Apel Bălți?.....	19
2.8 În Curtea de Apel Bălți există panouri de informații clare (cu graficul ședințelor, modele de documente, anunțuri)?.....	21
2.9 Pagina web a instanței de judecată oferă informații utile?.....	22
Capitolul III. ATITUDINEA ANGAJAȚILOR INSTANȚEI FAȚĂ DE VIZITĂTORI	21
3.1 Vă convine graficul de lucru al Curții de Apel Bălți?.....	25
3.2 Personalul manifestă buna voință, respect, politețe și dorință de a vă ajuta?.....	26
3.3 Angajații au vorbit în limba pe care o înțelegeți?.....	27
3.4 Personalul v-a oferit toate informațiile de care ați avut nevoie?.....	28
3.5 Angajații Curții de Apel Bălți au lucrat cu diligență, fără a comite erori care să cauzeze rescrierea documentelor și încălcarea termenelor?.....	29
3.6 Cît a trebuit să așteptați pînă cînd personalul V-a deservit?.....	30
Capitolul IV PROCESUL DE JUDECATĂ	33
4.1 Ședința de judecată s-a început la timp?	33
4.2 Ați primit la timp citațiile și instiințările privind examinarea cauzei?.....	34
4.3 Ședințele de examinarea cauzei sunt amîinate des?.....	35

4.4	Înterpretul a tradus cu professionalism?.....	36
4.5	Sala de judecată este amenajată corespunzător?.....	37
4.6	La ședința de judecată a fost utilizat echipamentul de înregistrare audio?.....	38
	Capitolul V. PERCEPȚIA ACTIVITĂȚII JUDECĂTORULUI.....	40
5.1	Judecătorul a fost politicos și respectuos?.....	40
5.2	Judecătorul a fost imparțial și independent (nu V-a discriminat)?.....	41
5.3	Atmosfera în cadrul ședinței de judecată a fost ordonată și solemnă?.....	42
5.4	Judecătorul V-a oferit Dvs. și/sau avocatului Dvs. posibilitatea de a Vă prezenta argumentele în cadrul ședinței?.....	43
5.5	Cauza la care ați participat a fost examinată în termen rezonabil?.....	44
5.6	Judecătorul a fost pregătit în modul corespunzător pentru examinarea dosarului și a dat dovadă de cunoașterea dosarului?.....	45
5.7	Ați avut impresia că judecătorul se grăbește să încheie dosarul?.....	46
	Capitolul VI. HOTĂRÎREA JUDECĂTOREASCĂ.....	48
6.1	Hotărârea pe dosar a fost pronunțată în favoarea Dvs.?.....	48
6.2	Hotărârea a fost scrisă într-un limbaj clar și ușor de înțeles?.....	49
6.3	Hotărârea judecătorească a fost bine motivată?.....	50
6.4	Ați primit hotărârea în termen?.....	51
6.5	Intenționați să contestați hotărârea pe cauza Dvs.?.....	52
6.6	Cunoașteți pașii necesari pentru executarea hotărârii judecătorești?.....	53
	Capitolul VII. NIVELUL GENERAL DE SATISFAȚIE A CALITĂȚII SERVICIILOR JUDECĂTOREȘTI.....	56
7.1	Nivelul general de satisfacție cu calitatea serviciilor judecătorești.....	56
	CONCLUZII.....	57

Studiul efectuat este unul de tip cantitativ și a fost realizat pe un eșantion de 276 de respondenți. Studiul este reprezentativ la nivel local, cu o marjă de eroare de $\pm 1,7\%$ la un interval de încredere de 95%.

Introducere

Întru promovarea cadrului Internațional de Excelență Judecătorească în instanțele de judecată din Republica Moldova, USAID ROLISP a implementat un proiect privind îmbunătățirea calității serviciilor judecătorești, aplicat în 3 instanțe de judecată pilot. Una din etapele procesului de evaluare a calității serviciilor acordate de instanțele judecătorești este desfășurarea sondajului privind opinia publicului privind calitatea serviciilor acordate de către instanțele judecătorești.

Echipa de lucru din cadrul Curții de Apel Bălți, întru implementarea proiectului de îmbunătățire a calității serviciilor acordate, s-a întrunit într-o ședință de lucru la data de 02.03.2015 cu ordinea de zi „Desfășurarea în cadrul instanței a sondajului privind satisfacția calității serviciilor judecătorești”. Echipa de lucru a stabilit termenii de petrecere a sondajului privind nivelul de satisfacție a beneficiarilor serviciilor judecătorești în perioada ce cuprinde 03.03.2015-20.03.2015.

Pentru o desfășurare corectă a sondajului, echipa de lucru a decis de a stabili un grafic de intervievare a justițiabililor și rezolvarea altor probleme organizatorice, în care responsabil pentru desfășurarea sondajului a fost numită d-na Burlacu Viorica, - specialist principal al serviciului Monitorizare și relații cu publicul din cadrul Direcției generalizare și sistematizarea practicii judiciare și relații cu publicul, fiind asistată zi de zi de către un membru al echipei. (anexa nr.1 proces-verbal nr.3 din 02.03.2015).

Scopul sondajului expres al beneficiarilor serviciilor judecătorești este evaluarea opiniilor justițiabililor privind calitatea serviciilor prestate, profesionalismul și integritatea angajaților instanței judiciare.

Subiectele care urmau să fie promovate în urma analizei totalizărilor sondajului constau în căutarea modalităților de îmbunătățire a calității serviciilor oferite justițiabililor.

Obiectivele cercetării sunt următoarele:

- ✓ Accesul în instanța de judecată și accesul la informație;
- ✓ Nivelul de deservire de către personalul cancelariilor;
- ✓ Timpul necesar pentru soluționarea problemelor în cadrul instanței;
- ✓ Desfășurarea ședințelor de judecată;
- ✓ Observarea panoului informativ;
- ✓ Prezența indicatoarelor în cadrul instanței;
- ✓ Atitudinea angajaților instanței;
- ✓ Existența comodităților necesare;
- ✓ Siguranța în cadrul instanței;
- ✓ Programul de lucru;

Sondajul a fost realizat în perioada 03-20 martie 2015 în incinta Curții de Apel Bălți.

Chestionarul

Chestionarul a fost elaborat de către USAID ROLISP, luând în considerație propunerile înaintate de instanțele pilot din cadrul proiectului. Toate comentariile și solicitările propuse de

către instanțele pilot au fost luate în considerație și implementate în varianta finală a chestionarului. Chestionarul a fost elaborat în limba română și tradus în limba rusă. În cadrul interviurilor, varianta lingvistică a chestionarului a fost aleasă conform doleanțelor fiecăruia din respondenți.

Varianta finală a chestionarului a fost definitivată în baza rezultatelor pretestării acestuia în cadrul unei cercetări-pilot. În baza rezultatelor cercetării-pilot au fost definitive formularile din chestionar, excluzându-se astfel cazurile în care întrebările ar fi putut avea semnificații duale sau ar fi putut fi înțelese eronat/incorect de către respondenți. În urma cercetării-pilot, chestionarul a fost adaptat pentru a putea fi aplicat univoc pe întreg segmentul-țintă de respondenți.

Chestionarele au fost tipărite într-un format special, scanabil, destinat prelucrării automatizate cu ajutorul unui soft dedicat. Această abordare a permis excluderea eventualelor erori, inevitabile în cazul prelucrării manuale a chestionarelor.

Chestionarul sondajului include atât întrebări de tip închis care propun respondenților să aleagă opțiuni de răspuns, cât și întrebări de tip deschis care le oferă posibilitatea să-și expună obiecțiile și propunerile vis-a-vis de activitatea instanței (vezi chestionarul anexat).

Pentru desfășurarea sondajului s-au multiplicat și au fost oferite justițiabililor 390 de chestionare. În cadrul sondajului au fost intervievați 276 de respondenți, dintre care 240 formulare s-au completat în limba română și 36 de formulare în limba rusă. Chestionarul cuprinde 44 de întrebări.

Intervievarea

Colectarea datelor a fost realizată de o echipă în număr de 13 membri prin metoda interviurilor de tip „față în față”. Interviurile au fost efectuate în limbile română sau rusă, conform doleanțelor respondenților.

Asigurarea calității datelor

Colectarea datelor a fost realizată de către echipa de lucru din cadrul Curții de Apel Bălți, care înainte de demararea procesului de efectuare a interviurilor, membrii echipei au fost instruiți cu privire la scopul și obiectivele cercetării, specificului modului de administrare a chestionarului.

În scopul asigurării corespunderii datelor colectate cu eșantionul propus, concomitent cu colectarea datelor, a fost efectuată monitorizarea modului de administrare a chestionarelor.

Analiza datelor

La etapa dată, inițial datele din chestionar au fost stocate manual cu totalul cumulativ, într-un tabel. Ulterior, cu ajutorul unui soft specializat s-a efectuat analiza chestionarelor sociologice, unde datele din chestionarele completate au fost citite în mod automat și introduse într-o bază de date.

Rezultatele analizei sunt expuse în capitolele care urmează.

Este de remarcat, că în implementarea Programului cadrului Internațional de Excelență Judecătorească, o mare parte din persoane au fost dispuse să participe la interviuri, să-și expună obiecțiile și propunerile privind activitatea Curții de Apel Bălți. Însă, în zilele când se desfășurau colegiile penale, au fost înregistrate situații, prin care persoane care erau antrenate în cauze penale, refuzau categoric să participe la sondajul dat, motivând prin aceea că, sunt destul de ocupați.

Dat fiind numărul redus de interviuri și acoperirea doar a unui număr redus de utilizatori a serviciilor judecătorești, sondajul nu este unul reprezentativ și nu permite de a face concluzii

pentru întreg sistemul judiciar. Mai curînd, rezultatele acestui sondaj reflectă opinia persoanelor care s-au adresat la Curtea de Apel Bălți pe parcursul acestor 14 zile.

Rezultatele sondajului efectuat, dau posibilitate de prezentare a unei imagini în ansamblu a gradului de satisfacție a justițiabililor de serviciile juridice oferite de către Curtea de Apel Bălți. Tabelele comparative, cifrele și comentariile ajută la înțelegerea activităților zilnice și evidențierea principalelor probleme ce țin de îmbunătățirea calității, echității și eficienței serviciilor publice prezentate de către instanța de judecată.

Rezultatele sumare ale interviuării sunt următoarele:

CAPITOLUL I . SCOPUL VIZITEI ÎN INSTANȚĂ. ASPECTE GENERALE ALE VIZITEI

BLOCUL I. Informații generale despre respondent

În rezultatul cercetărilor efectuate a fost constatat faptul, că cei mai activi participanți la sondaj sunt persoanele a căror vîrstă cuprinde 21-35 ani, în număr total de 91 de respondenți, ce constituie o pondere de 33%.

Conform analizei multicriteriale, gradul de participare la sondaj scade în cazul persoanelor cu vîrstă mai tînă 18-20 ani (de la 33% la 1,8 %). Influență directă asupra acestui indicator manifestă și criteriul de neimplicare în procesele de judecată și poate puțină indiferență din partea acestora.

Astfel, ponderea celor care au participat la sondaj crește în cazul persoanelor cu vîrsta medie de la 21

pînă la 35 ani și 36-50 ani ce cuprinde mărimea cea mai înaltă (de la 33 %-32,2%, la 1,8% printre persoanele cu vîrsta cea mai tînă – 5persoane). Gradul de implicare în sondaj a respondenților cu vîrsta medie este cu mult mai mare, ceia ce denotă un interes deosebit din partea lor.

Este de menționat, că următoarea categorie de respondenți care au participat activ la sondaj reprezintă persoanele cu vîrsta de la 51 la 60 ani – 51 de respondenți (18,5%) și cu o vîrstă mai mare de 60 ani – 40 de respondenți (14,5%) [Tabelul nr. 1]

1.1.Vîrsta respondenților participanți la sondaj:

Tabelul nr.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. 18-20 ani	5	1,8	1,8	1,8
2. 21-35 ani	91	33,0	33,0	34,8
3. 36-50 ani	89	32,2	32,2	67,0
4. 51 -60 ani	51	18,5	18,5	85,5
5. Peste 60	40	14,5	14,5	100,0
Total:	276	100,0	100,0	

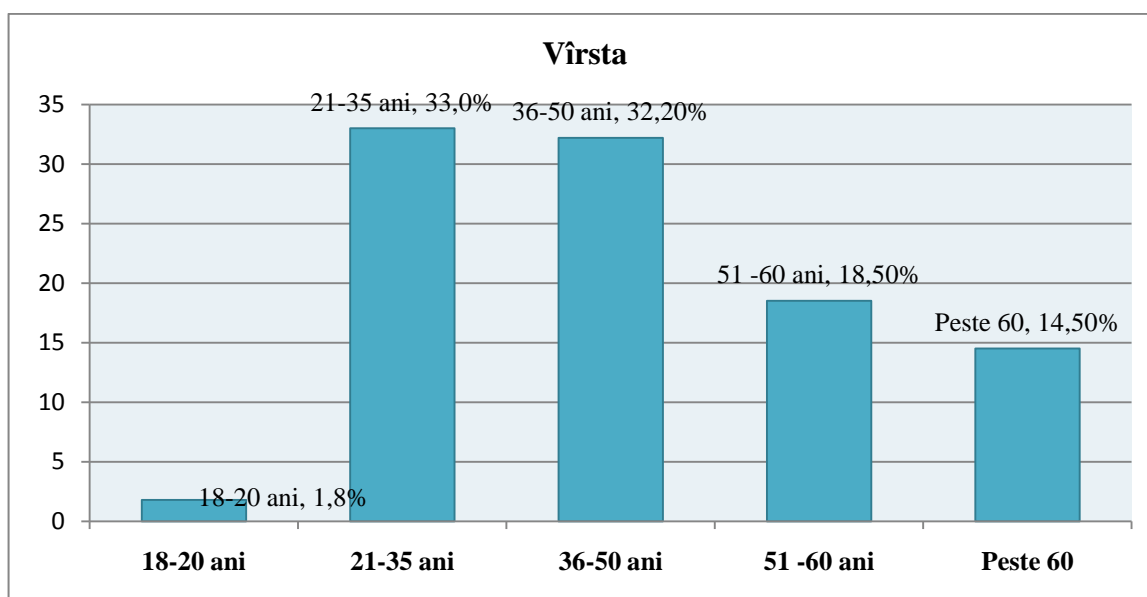


Figura nr.1 Vîrsta respondenților participanți la sondaj

În rezultatul evaluărilor efectuate, s-a constatat, că cei mai activi - circa 59,4% din totalul respondenților au fost bărbații – în număr de 164 de participanți, fapt ce demonstrează un interes deosebit față de activitatea și schimbările produse în cadrul instanței de judecată.

Totodată, o pondere considerabilă de 40,6% din respondenții participanți la sondaj reprezintă femeile – 112 de participanți, care au manifestat la fel un interes sporit în ceea ce privește aplicarea reformei în sistemul judecătoresc.

Reieșind din datele generate de sondaj, concluzionăm, că pe parcursul efectuării studiului nu au fost întâmpinate bariere, care ar fi perturbat procesul de colectare a datelor sau ar fi afectat relevanța acestora, și respondenții nu au fost discriminați în dependență de genul sexului. [Tabelul nr.2]

1.2 Sexul respondenților participanți la sondaj:

Tabelul nr.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Barbați	164	59,4	59,4	59,4
2. Femei	112	40,6	40,6	100,0
Total:	276	100,0	100,0	

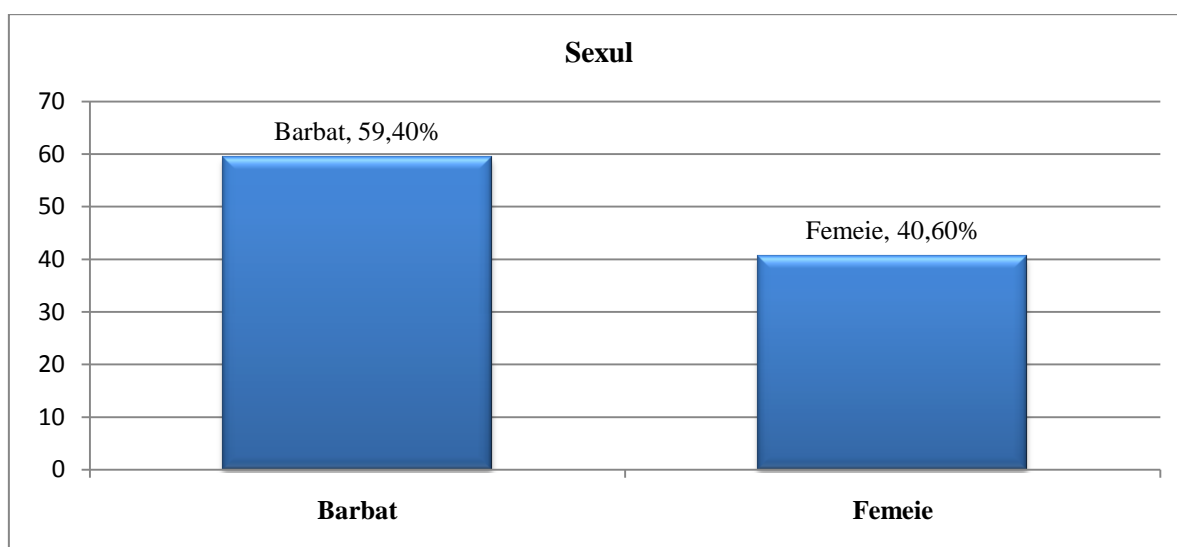


Figura nr.2 Sexul respondenților participanți la sondaj

În general, gradul de participare la sondaj depinde de vîrstă și studiile respondenților. Ponderea persoanelor participanți activi la sondaj cu studii superioare este cea mai mare -80,3% ce reprezintă un număr de 220 de intervievați. Însă, nu negăm faptul, că 38 de intervievați dispun de studii medii incomplete ce constituie o pondere de 13,9 % și 16 persoane au indicat că dispun de alte studii ce constituie o pondere de 5,8%.

Analiza gradului de participare este invers proporțională cu vîrstă acestora (descrește de la 33,3% la 1,8%) și direct proporțională cu studiile absolvite de respondenți (de la 80,3% la 5,8%). [Tabelul nr.3]

1.3. Studiile respondenților participanți la sondaj:

Tabelul nr.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Medii incomplete, medii	38	13,8	13,9	13,9
2. Superioare	220	79,7	80,3	94,2
3. Alte	16	5,8	5,8	100,0
Total	274	99,3	100,0	
System	2	,7		
Total:	276	100,0		

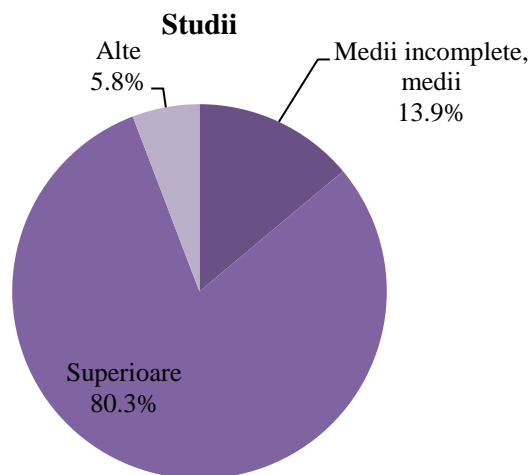


Figura nr.3. Studiile respondenților participanți la sondaj

Din numărul total de respondenți care dispun de studii 156 de intervievați au indicat că studiile sunt în domeniul juridic ce constituie o pondere de 57,8% și 114 de intervievați nu dispun de studii juridice, ce constituie o pondere de 42,2%. Faptul dat ne demonstrează, că cei care posedă cunoștințe în domeniul juridic au manifestat o atitudine mai sporită față de schimbările care se produc în sistemul judiciar. [Tabelul nr.4]

1.4. Aveți studii juridice?

Tabelul nr.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Da	156	56,5	57,8	57,8
2. Nu	114	41,3	42,2	100,0
Total	270	97,8	100,0	
System	6	2,2		
Total:	276	100,0		

Aveți studii juridice?

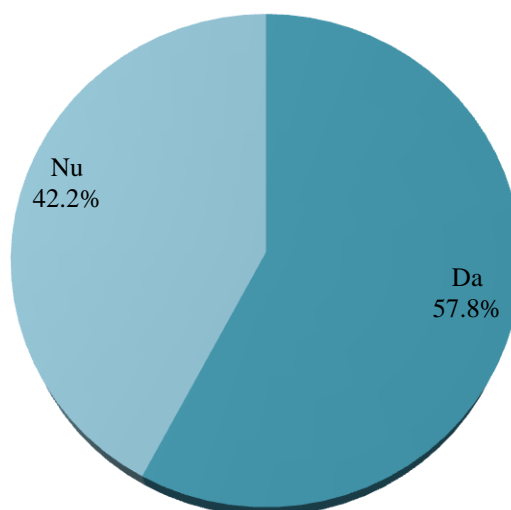


Figura nr.4. Aveți studii juridice?

Acest capitol prezintă informația despre scopul vizitei în instanță a interviuatului. Totodată, în acest capitol a fost prezentată informația despre atitudinea angajaților instanței față de vizitatori.

1.5. Scopul vizitei în instanță

Este de menționat, că în ziua interviuării, majoritatea vizitatorilor instanței de judecată au venit în instanță pentru a participa într-un proces de judecată. Dacă facem o analiză a scopului vizitei, se observă că, scopul celor care au venit în instanță constituie:

- au reprezentat un client într-un proces constituie 23,8% (100 persoane);
- au participat într-un proces în calitate de reclamant constituie 19,5% (82 persoane);
- au depus documentele, cota constituie 12,6 puncte procentuale (53 persoane);
- au obținut anumite informații este puțin mai mică și constituie 9,5% (40 persoane);
- au participat la proces în calitate de parte vatamata/victim constituie 9,0% (38 persoane);
- au asistat la o sedinta de judecata constituie 9,5% (40 persoane);
- cota celorlalte categorii este mai mică și cumulativ constituie 16,1%. [Tabelul nr.5]

2.5 Scopul vizitei în instanță

Tabelul nr.5

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
1. Am depus documente	53	12,6%	19,3%
2. Am obținut informații	40	9,5%	14,6%
3. Am reprezentat un client într-un proces	100	23,8%	36,5%
4. Sunt reprezentant al organelor de drept	26	6,2%	9,5%
5. Am participat în calitate de reclamant	82	19,5%	29,9%
6. Am participat în calitate de pîrît/inculpat	33	7,8%	12,0%

7. Am participat la proces în calitate de parte vatamată/victimă	38	9,0%	13,9%
8. Am fost martor într-un proces	9	2,1%	3,3%
9. Am asistat la o ședință de judecată	40	9,5%	14,6%
Total:	421	100,0%	153,6%

Motivul aflării în instanța de judecată

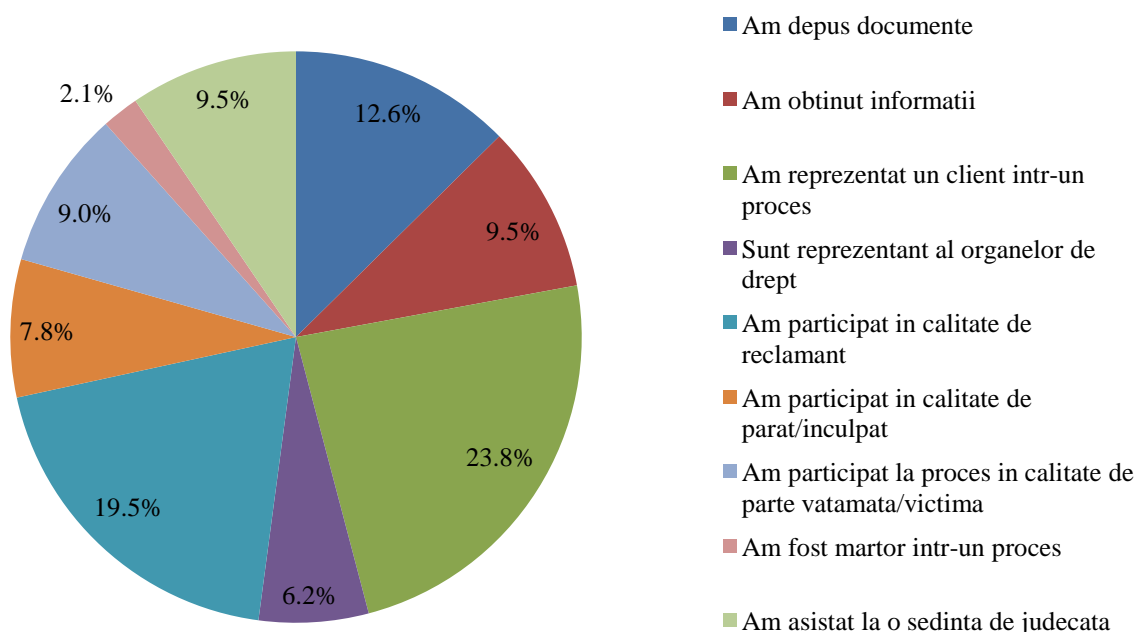


Figura nr.5 Motivul participării în proces, %

În cercetarea efectuată, au fost intervieuați în primul rând trei tipuri de vizitatori – reprezentanții clienților (23,8%), acei care au participat la proces în calitate de reclamant (19,5%) și acei care au depus acte (12,6%). Cota celorlalte categorii este mai mică și cumulativ constituie 44,1%.

Din datele evaluării petrecute se poate de constatat, că majoritatea vizitatorilor au mai fost în instanță, ce se demonstrează prin informația prezentată în tabelului nr.6, unde 167 de intervieuați au fost parte la proces mai mult de 6 ori, ce constituie 61,2%

1.6. Cît de des ați fost parte la proces?

Tabelul nr.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Aceasta este prima dată	61	22,1	22,3	22,3
2. De 2 – 5 ori	45	16,3	16,5	38,8
3. Mai mult de 6 ori	167	60,5	61,2	100,0
Total Sistem	273	98,9	100,0	
Total:	276	100,0		

Cît de des ați fost parte la proces?

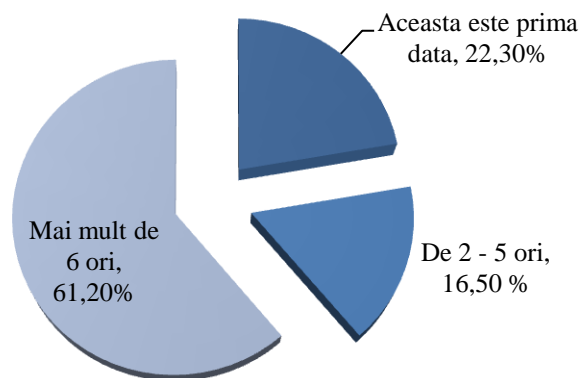


Figura nr.6 Ponderea respondenților care vizitează instanța dată pentru prima dată, %

Din rezultatele evaluării petrecute se observă, că prevalează justițiabilii care au venit cu ocazia unui dosar civil (44,4%), deși se observă că, cota celor care au venit cu ocazia unui proces penal este de 24,6 % și cel contravențional este puțin mai mic, și constituie - 19,8% . [Tabelul nr.7].

1.7 La ce proces de judecată participați

Tabelul nr.7

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
1. Civil	166	44,4%	60,8%
2. Penal	92	24,6%	33,7%
3. Contravențional	74	19,8%	27,1%
4. Altele	42	11,2%	15,4%
Total:	374	100,0%	137,0%

La ce proces de judecată participați?

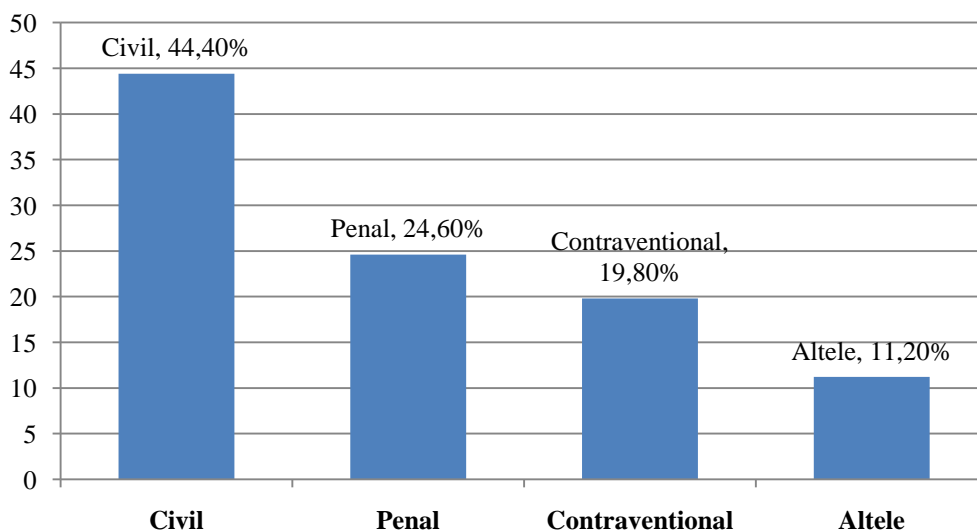


Figura nr.7 Tipul dosarului, %

Analiza datelor demonstrează, că majoritatea respondenților -183 persoane au confirmat că dosarul în care ei au fost implicați este în procesul de desfășurare 59,4% , 51 de respondenți au fost în așteptarea derulării procesului, ce constituie -16,6% și 15,9% din respondenți au specificat că procesul este terminat. [Tabelul nr.8]

1.9 Etapa procesului în care sunteți implicați

Tabelul nr.8

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
1. Procesul inca nu s-a inceput	51	16,6%	18,8%
2. Procesul este in desfasurare	183	59,4%	67,5%
3. Procesul s-a terminat	49	15,9%	18,1%
4. Altele	25	8,1%	9,2%
Total:	308	100,0%	113,7%

Specificați etapa procesului în care sunteți implicat

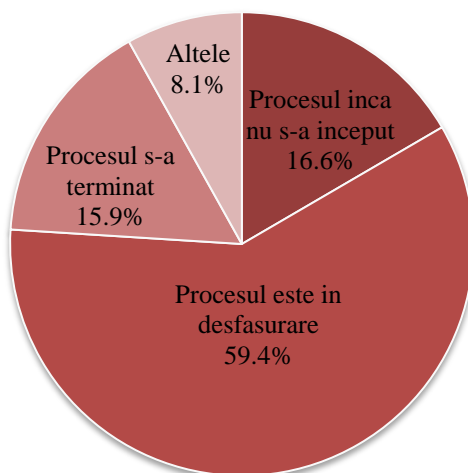


Figura nr.8 Etapa procesului în care sunt implicați respondenții

CAPITOLUL II. ACCESUL ÎN INSTANȚĂ ȘI APRECIEREA COMODITĂȚILOR DIN CURTEA DE APEL BĂLȚI

BLOCUL II. Accesul în instanța de judecată și accesul la informație

Majoritatea respondenților sunt de părerea că accesul în instanța de judecată este ușor de găsit, ce este confirmat prin ponderea majoritară – 50,2% la poziția „cu siguranță da” și în mărime de 32,7% la poziția „da”. Însă, sunt înregistrate și răspunsuri negative privitor la accesul în instanță, ponderea cărora în mărimi cumulative constituie 12,7%. [Tabelul nr.9]

2.1 V-a fost ușor să găsiți curtea de apel?

Tabelul nr.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	26	9,4	9,7	9,7
2 = nu	8	2,9	3,0	12,6
3= neutru	12	4,3	4,5	17,1
4 = da	88	31,9	32,7	49,8
5 = cu siguranță da	135	48,9	50,2	100,0
Total	269	97,5	100,0	
Sistem	7	2,5		
Total:	276	100,0		

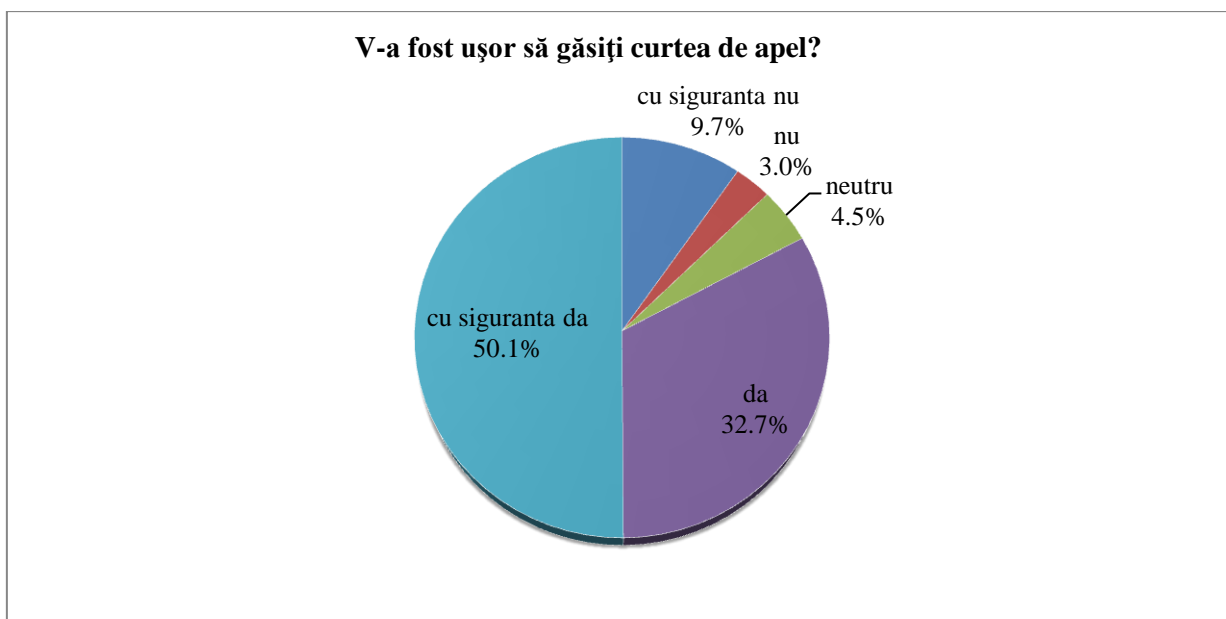


Figura nr.9 Accesul în instanța de judecată

Din totalitatea respondenților, 58,8% sunt de părerea că la parcare aferentă clădirii Curții de Apel Bălți este convinabil accesul pentru parcare mașinilor, însă nu excludem și pe acei respondenți care nu sunt satisfăcuți de condițiile de parcare și au întâmpinat unele dificultăți la parcare mașinii, care cuprind o pondere de 19,9%. Respondenții care au reacționat neutru la întrebarea dată constituie 21,3%. [Tabelul nr.10]

2.2 Lînga Curtea de Apel este convinabil de parcat mașina?

Tabelul nr.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	28	10,1	10,5	10,5
2 = nu	25	9,1	9,4	19,9
3= neutru	57	20,7	21,3	41,2
4 = da	89	32,2	33,3	74,5
5 = cu siguranță da	68	24,6	25,5	100,0
Total	267	96,7	100,0	
System	9	3,3		
Total:	276	100,0		

Lîngă Curtea de Apel este convinabil de parcat mașina?

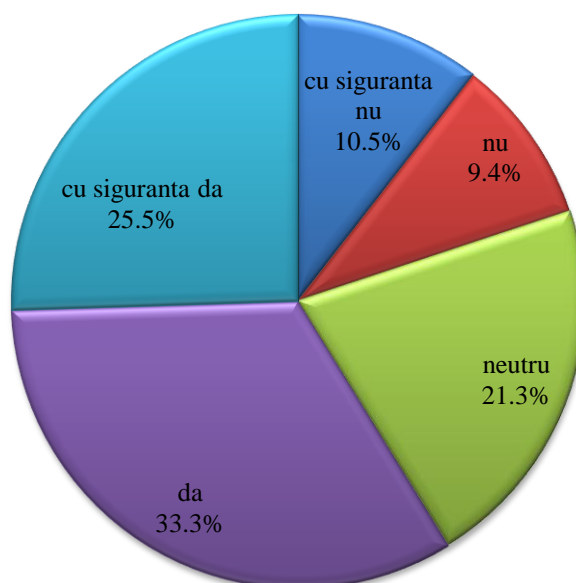


Figura nr.10 Condițiile de parcare a mașinii

Marea majoritate a respondenților nu au întâmpinat dificultăți la capitolul utilizării transportului public pentru a ajunge la Curtea de Apel Bălți. Dat fiind faptul, că instituția noastră din punct de vedere geografic este amplasată foarte comod în centrul orașului, justițiabilii nu suportă careva incomodități în utilizarea transportului public. Acest fapt au confirmat 75,7% de respondenți. [Tabelul nr.11]

2.3 Este ușor de ajuns la Curtea de Apel cu transportul public?

Tabelul nr.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	17	6,2	6,4	6,4
2 = nu	10	3,6	3,8	10,2
3= neutru	37	13,4	14,0	24,2
4 = da	92	33,3	34,8	59,1
5 = cu siguranță da	108	39,1	40,9	100,0
Total	264	95,7	100,0	
System	12	4,3		
Total	276	100,0		

Este ușor de ajuns la Curtea de Apel cu transportul public?

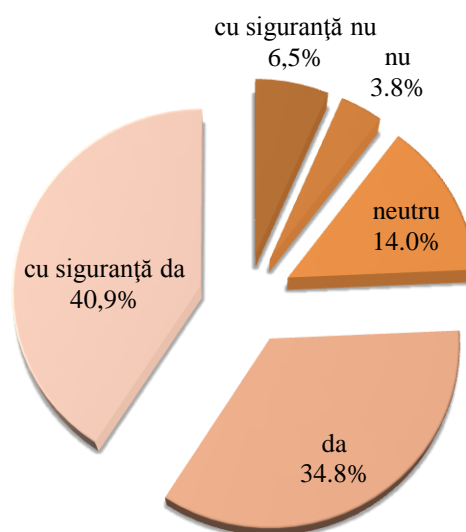


Figura nr. 11. Accesibilitatea utilizării transportului public

Datele prezentate în tabelul nr.12 demonstrează, că instanța de judecată este ușor de găsit și accesibilă, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități. Vizitatorii instanței se pot orienta cu ușurință în clădirea instanței. În Curtea de Apel Bălți există spații de așteptare pentru vizitatori, ei sunt informați în mod activ și primesc informația prin intermediul pliantelor despre activitatea instanței și prin intermediul site-ului Web, care conține informații de interes local despre sistemul judecătoresc și instanță.

Majoritatea respondenților sunt de părerea că în instanța unde ei au fost intervievați există un număr suficient de scaune și mese care, totodată, sunt într-o stare bună.

Cu toate acestea, merită menționată o mică scădere a procentului răspunsurilor pozitive la întrebările în cauză. În comentarii, respondenții au menționat că problema scaunelor apare atunci când sunt mai mulți vizitatori. Totodată, au fost și persoane care au indicat că, datorită reparației, mobilierul este nou și arată foarte bine.

Din totalitatea respondenților, 77,5% au indicat că sunt satisfăcuți de condițiile create în incinta instanței de judecată, 11% și-au exprimat insatisfacția la acest capitol.

În comentariile sale intervievații s-au expus, că în clădirea instanței există cel puțin două veceuri pentru vizitatori, o altă parte din respondenți au menționat că în instanță există veceuri pentru angajați, în care, într-un caz - se permite accesul vizitatorilor, iar în celălalt caz – nu se permite.

Dintre toate acele persoane participante la sondaj, care au utilizat baia, majoritatea afirmă că veceurile sunt suficiente, că sunt curate, reînnoite și comode. La comentarii respondenții au menționat printre aspecte pozitive faptul că în instanța de judecată în veceu era hîrtie igienică, săpun și uscător de mâini, au remarcat că s-a făcut reparație și e curat, în timp ce alte persoane, la comentariile negative au menționat că veceul este murdar, lavoarul, de asemenea, este murdar. Majoritatea respondenților au fost de părerea că în instanța unde ei au fost intervievați sunt suficiente indicatoare, care sunt, totodată, clare și ajută în orientare.

Marea majoritate a intervievaților consideră că orientarea în instanță este simplă – unui vizitator îi este ușor să găsească orice are nevoie. [Tabelul nr. 12]

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

Tabelul nr.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	10	3,6	3,7	3,7
2 = nu	18	6,5	6,7	10,5
3= neutru	32	11,6	12,0	22,5
4 = da	117	42,4	43,8	66,3
5 = cu siguranță da	90	32,6	33,7	100,0
Total	267	96,7	100,0	
System	9	3,3		
Total:	276	100,0		

Curtea de Apel Bălți este confortabilă (locuri pentru așteptare, curățenie, toalete, scaune, aparate de cafea/apă)?

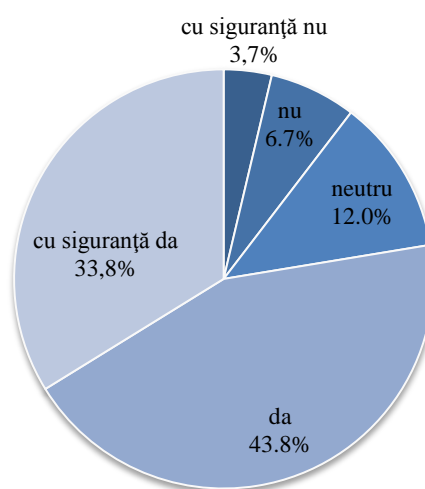


Figura nr. 12 Accesibilitatea și confortul în cadrul instanței.

În opinia a 68,7% dintre respondenți, au confirmat, că în curtea de apel există semne clare de ghidare pentru a găsi cancelariile, arhiva și sălile de ședință. Pe o scală de la 1 (cu siguranță „nu”) la 5 (cu siguranță „da”), acești respondenți au dat pentru acest indicator note de 4 și 5. Cu toate acestea, 15% din vizitatori se confruntă cu dificultăți la acest capitol. Alții 16,4% de procente din respondenți nu s-au pronunțat asupra acestui subiect. Pondere medie pentru acest indicator este de 94,9 puncte procentuale. [Tabelul nr.13]

2.5 În Curtea de Apel Bălți există semne clare de ghidare pentru a găsi cancelaria, arhiva și sălile de ședințe?

Tabelul nr.13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 cu siguranță nu	20	7,2	7,6	7,6
2 nu	19	6,9	7,3	14,9
3 neutru	43	15,6	16,4	31,3
4 da	110	39,9	42,0	73,3
5 cu siguranță da	70	25,4	26,7	100,0
Total	262	94,9	100,0	
System	14	5,1		
Total:	276	100,0		

În Curtea de Apel Bălți există semne clare de ghidare pentru a găsi cancelaria, arhiva și sălile de ședințe?

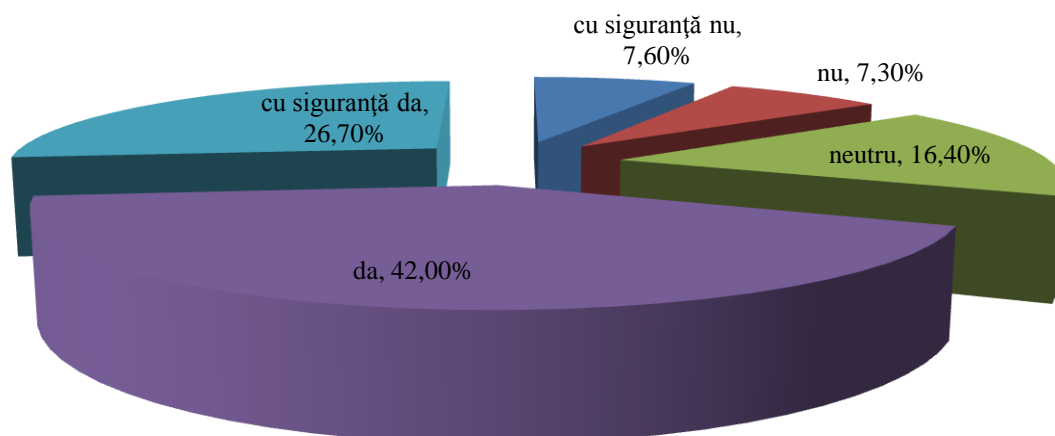


Figura nr.13 Existența semnelor de ghidare în instanța de judecată.

Circa 77,8% dintre participanții la studiu au declarat că se simt în siguranță în instanța de judecată, acest grup de persoane au apreciat gradul de securitate prin punctajul cel mai înalt 4 „da” și 5 „cu siguranță da”. Nivelul de siguranță apreciat la punctajul minim 1 „cu siguranță nu” și 2 „nu” este de 8,3% și reprezintă viziunea a 22 de vizitatori. Doar 8,3% din intervievați și-au exprimat îngrijorarea în privința securității instanței de judecată. Respondenții care nu s-au pronunțat asupra acestui indicator reprezintă 13,9% . Respondenții au menționat că atmosfera în instanță este calmă și liniștită. [Tabelul nr.14]

2.6 Vă simțiți în siguranță în instanța de judecată?

Tabelul nr.14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 cu siguranță nu	14	5,1	5,3	5,3
2 nu	8	2,9	3,0	8,3
3 neutru	37	13,4	13,9	22,2
4 da	108	39,1	40,6	62,8
5 cu siguranță da	99	35,9	37,2	100,0
Total	266	96,4	100,0	
System	10	3,6		
Total	276	100,0		

Vă simțiți în siguranță în Curtea de Apel Bălți?

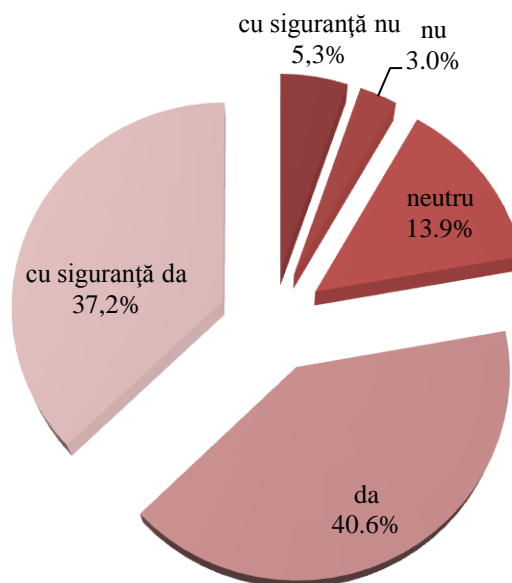


Figura nr.14 Siguranța în Curtea de Apel Bălți.

Referitor la posibilitatea accesului ușor în instanță a persoanelor cu dizabilități cota participanților care au oferit un punctaj de 4 și mai multe puncte, pe o scală de la 1 (cu siguranță nu) la 5 (cu siguranță da), este de 44,4%. Cu toate acestea, 26% sunt de opinia că instanța de judecată nu are condiții necesare pentru persoanele cu dizabilități. Remarcăm faptul că și în acest caz aproximativ ¼ din respondenți nu au efectuat estimări, probabil, din cauza lipsei de informații și cunoștințe.

Media acestui indicator este de 93.1 puncte procentuale. [Tabelul nr. 15]

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

Tabelul nr.15

		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 cu siguranță nu	20	7,2	7,8	7,8
2 nu	45	16,3	17,5	25,3
3 neutru	78	28,3	30,4	55,6
4 da	84	30,4	32,7	88,3
5 cu siguranță da	30	10,9	11,7	100,0
Total	257	93,1	100,0	
System	19	6,9		
Total:	276	100,0		

Persoanele cu dizabilități au acces ușor în Curtea de Apel Bălți?

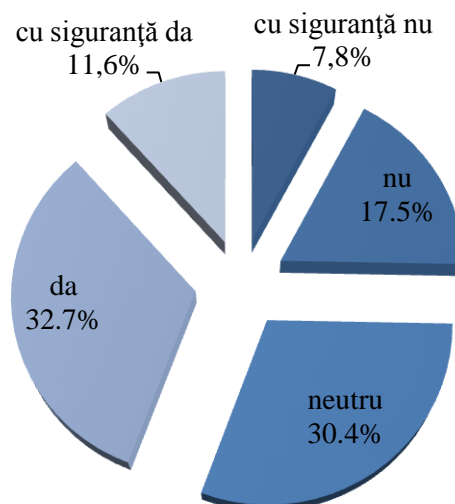


Figura nr.15 Accesul ușor a persoanelor cu dizabilități în incinta curții de apel.

Ponderea cetățenilor care solicită servicii publice privind graficul ședințelor de judecată, modelul documentelor utilizate, anunțuri crește direct proporțional cu rezultatele implementării reformelor în sistemul judecătoresc, ceea ce demonstrează accesul liber la informație și transparența datelor publice.

De cele mai multe ori, serviciile publice sunt obținute prin metoda tradițională de accesare a serviciilor – vizitarea sediului instanței. Această modalitate a fost indicată de circa 97,8% din respondenți. Circa 88,9% din respondenții ce au utilizat serviciile publice pe parcursul sondajului au indicat că sunt satisfăcuți de prezența și calitatea panourilor de informare oferind punctajul maxim 4 „da” și 5 „cu siguranță da”. O parte din respondenți utilizează și modul mixt de accesare a serviciilor – solicitarea prin intermediul Internetului și vizita ulterioară la sediul instanței. Doar 4,5% din respondenții care au utilizat serviciile publice, au indicat că nu în totalmente instanța de judecată este dotată cu panouri informative.[Tabelul nr. 16]

2.8 În Curtea de Apel Bălți există panouri de informații clare (cu graficul ședințelor, modele de documente, anunțuri)?

Tabelul nr.16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 cu siguranță nu	8	2,9	3,0	3,0
2 nu	4	1,4	1,5	4,4
3neutru	18	6,5	6,7	11,1
4 da	136	49,3	50,4	61,5
5 cu siguranță da	104	37,7	38,5	100,0
Total	270	97,8	100,0	
System	6	2,2		
Total:	276	100,0		

În Curtea de Apel Bălți există panouri de informații clare (cu graficul ședințelor, modele de documente, anunțuri)?

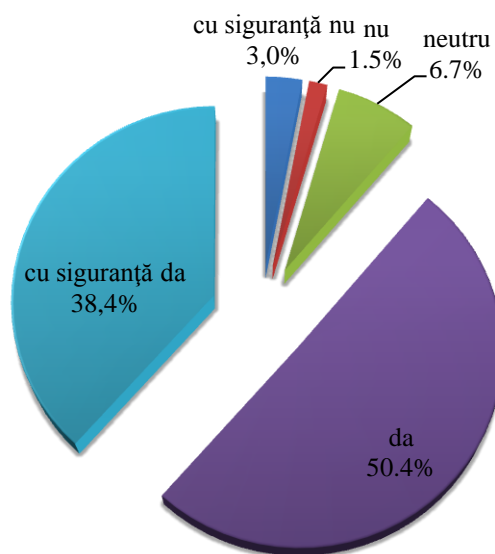


Figura nr.16 Existența panourilor de informație

Circa 188 din respondenții ce au utilizat serviciile publice au indicat și modul mixt de accesare a serviciilor – solicitarea prin intermediul Internetului și vizita ulterioară la sediul instituției.

Nivelul de satisfacție a fost evaluat de către respondenți pe o scală de la 1 (cu siguranță nu) la 5 (cu siguranță da).

În general, calitatea serviciilor publice prestate în regim online, prin intermediul paginilor web specializate ale instanței de judecată a fost apreciată cu 4,0 și 5,0 puncte, ce constituie 71,5%. Respondenții care nu și-au expus opinia la capitolul dat reprezintă 20,2%, și a celor care consideră, că calitatea serviciilor prestate online lasă de dorit cuprinde 8,4 puncte procentuale. [Tabelul nr.17]

2.9 Pagina web a instanței de judecată oferă informații utile?

Tabelul nr.17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	11	4,0	4,2	4,2
2 = nu	11	4,0	4,2	8,4
3= neutru	53	19,2	20,2	28,5
4 = da	128	46,4	48,7	77,2
5 = cu siguranță da	60	21,7	22,8	100,0
Total	263	95,3	100,0	
System	13	4,7		
Total:	276	100,0		

Pagina web a instanței de judecată oferă informații utile?

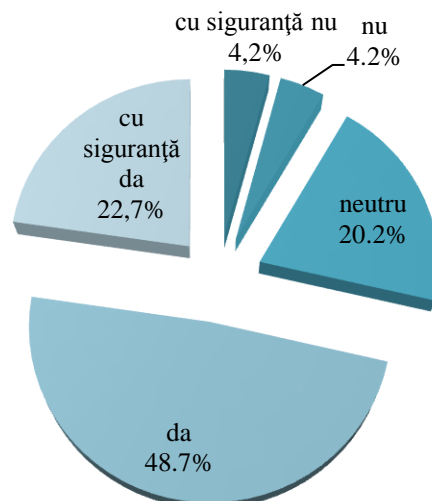


Figura nr.17 Calitatea informației oferite de pagina web a instanței de judecată

În urma evaluării generale cu total cumulativ a datelor statistice din blocul 2 din chestionar “Accesul în instanța de judecată și accesul la informație”, concluzionăm, că în marea sa majoritate - 71,9% respondenții au apreciat pozitiv indicatorii evaluați, dar există și opinii negative care cuprind 12,7% din vizitatori, încrezuți că calitatetea acestor servicii nu este la nivelul cuvenit. De menționat, că 15,4% din respondenți nu s-au expus la întrebările înaintate în acest capitol. [Tabelul nr.18]

Accesul în instanța de judecată și accesul la informație

Tabelul nr.18

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
1 = cu siguranta nu	154	6.5%	56.8%
2 = nu	148	6.2%	54.6%
3= neutru	367	15.4%	135.4%
4 = da	952	39.9%	351.3%
5 = cu siguranta da	764	32.0%	281.9%
Total:	2385	100.0%	880.1%

Accesul în instanța de judecată și accesul la informație

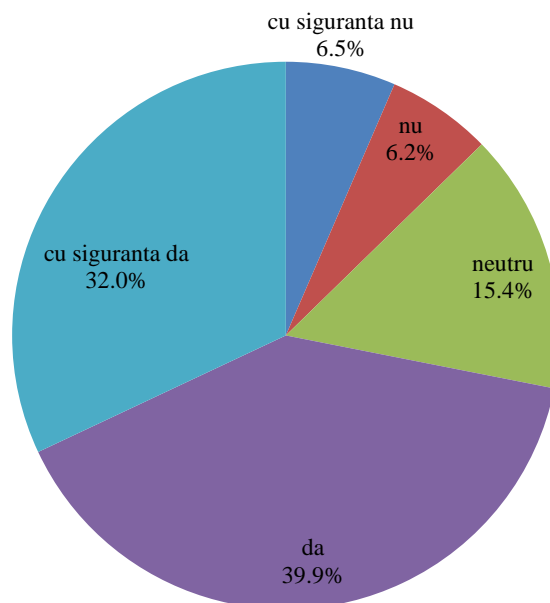


Figura nr.18 Accesul în instanța de judecată și accesul la informație

CAPITOLUL III. ATITUDINEA ANGAJAȚILOR INSTANȚEI FAȚĂ DE VIZITATORI

BLOCUL III. Deservirea de către personalul cancelariei a Curții de Apel Bălți

În acest capitol sunt descrise aspectele generale privind disponibilitatea și calitatea serviciilor acordate de către secțiile civile și de contencios administrativ și a secției penale și contravenționale din cadrul Direcției evidență și documentare procesuală. Totodată, în capitolul de față sunt cercetate și aspectele privind atitudinea personalului față de justițiabili, cum ar fi:

- ✓ Vă convine graficul de lucru al judecătorilor;
- ✓ Personalul manifestă bunăvoință, respect, politețe și dorință de a vă ajuta;
- ✓ Angajații au vorbit în limbaje care o înțelegeți;
- ✓ Personalul v-a oferit toate informațiile de care ați avut nevoie;
- ✓ Angajații judecătorei au lucrat cu diligență, fără a comite erori care să cauzeze rescrierea documentelor și încălcarea termenilor.

În opinia respondenților, accesul liber la informație și graficul de lucru adaptat la cerințele justițiabililor este un alt avantaj, care a fost apreciat la un nivel destul de înalt și menționat de către 217 din respondenți. Rapiditatea și comoditatea obținerii serviciilor dorite au fost indicate de către 55,5% și, respectiv - 26,4 % din respondenți.

Pentru marea majoritate a vizitatorilor programul de lucru al instanței este convenabil pentru ca ei să reușească să-și soluționeze problemele. Cu toate acestea, 9,4 % susțin contrariul. Însă, se observă că cota răspunsurilor ferm pozitive – este majoritară. În comentarii, respondenții și-au expus doleanța că în Direcția evidență și documentare procesuală să fie stabilit un alt regim de lucru identic ca la alte instanțe judecătorești. [Tabelul nr.19]

3.1 Va convine graficul de lucru al Curții de Apel Bălți?

Tabelul nr.19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	17	6,2	6,4	6,4
2 = nu	8	2,9	3,0	9,4
3= neutru	23	8,3	8,7	18,1
4 = da	147	53,3	55,5	73,6
5 = cu siguranță da	70	25,4	26,4	100,0
Total	265	96,0	100,0	
System	11	4,0		
Total:	276	100,0		

Vă convine graficul de lucru al Curții de Apel Bălți?

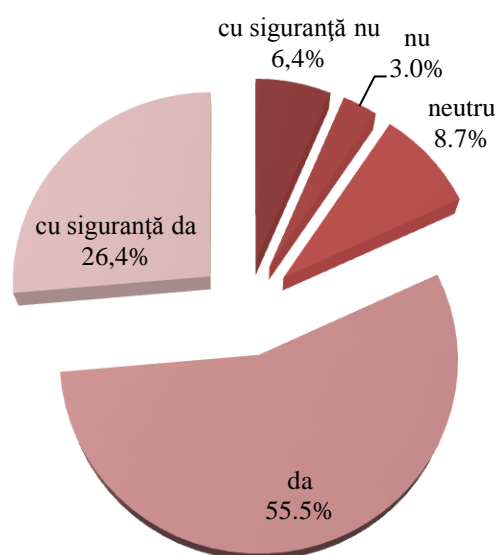


Figura nr.19 Dacă este convinabil graficul de lucru al Curții de Apel Bălți.

Marea majoritate a respondenților a remarcat că angajații instanței de judecată s-au comportat politicos și respectuos cu ei. Numărul vizitatorilor care au apreciat atitudinea pozitivă a personalului instanței aplicând punctajul maxim 4 și 5 constituie 205 respondenți ce constituie 76,7%.

Necătfînd la acest fapt, o altă parte de respondenți au afirmat, că s-au ciocnit cu persoane care s-au purtat cu aroganță, nu au dat dovadă de profesionalism și au avut un comportament agresiv și nepolitic, ponderea constituind 10%. [Tabelul nr.20]

3.2 Personalul manifestă bunavoință, respect, politețe și dorință de a vă ajuta?

Tabelul nr.20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	12	4,3	4,5	4,5
2 = nu	16	5,8	6,0	10,5
3= neutru	34	12,3	12,7	23,2
4 = da	128	46,4	47,9	71,2
5 = cu siguranță da	77	27,9	28,8	100,0
Total	267	96,7	100,0	
System	9	3,3		
Total:	276	100,0		

Personalul manifestă bunăvoință, respect, politețe și dorință de a vă ajuta?

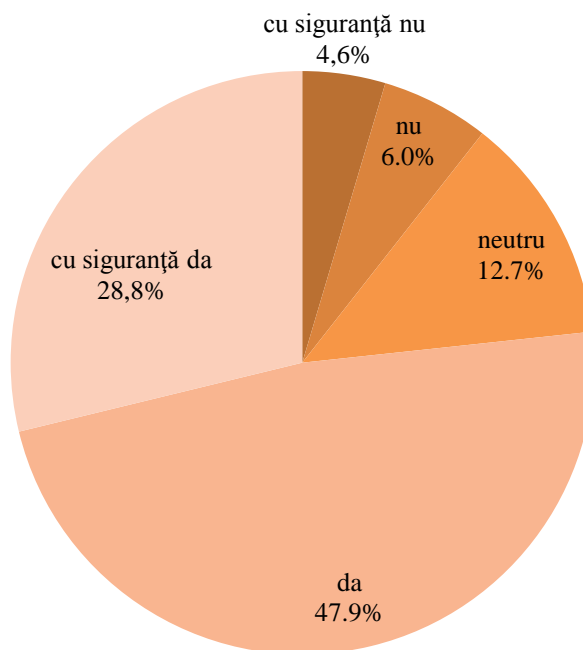


Figura nr.20 Manifestarea din partea personalului instanței a bunăvoinței, respectului, politeței și a dorinței de a ajuta.

Circa 90,2% de respondenți au confirmat faptul, că cu ei s-a vorbit în limba în care le-a fost comod să discute. Cîteva persoane au remarcat că pentru comoditate li s-au propus serviciile traducătorului. Merită menționat că unii respondenți nu au rămas satisfăcuți de calitatea serviciilor acordate. [Tabelul nr.21]

3.3 Angajații au vorbit în limba pe care o înțelegeți?

Tabelul nr.21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	11	4,0	4,1	4,1
2 = nu	6	2,2	2,2	6,4
3= neutru	9	3,3	3,4	9,7
4 = da	124	44,9	46,4	56,2
5 = cu siguranță da	117	42,4	43,8	100,0
Total	267	96,7	100,0	
System	9	3,3		
Total	276	100,0		

Angajații au vorbit în limba pe care o înțelegeți?

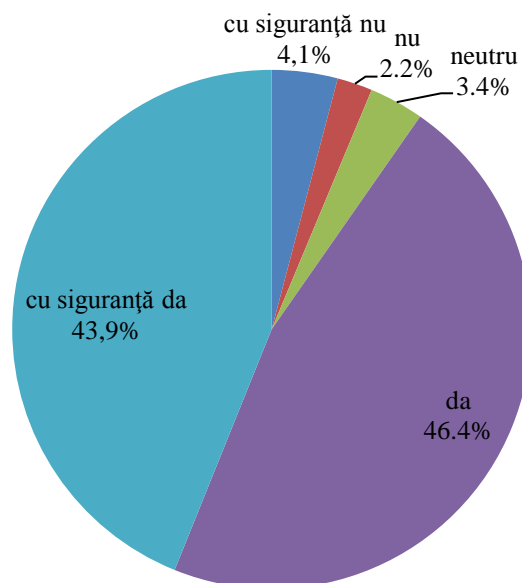


Figura nr.21 Angajații au vorbit în limba pe care o înțelegeți?

Informația ce ține de monitorizarea calității unor servicii și a gradului de satisfacție a beneficiarilor de activitatea instanței de judecată, se va include în rapoartele anuale privind reforma sistemului judiciar, precum și în alte rapoarte publice privind activitatea Curții de Apel Bălți.

Mai mult de jumătate din totalul respondenților (79,9%), consideră că personalul a oferit toată informația solicitată în timp și calitativ. Cu toate acestea, 12,4% din totalul respondenților au fost indeciși asupra acestui fapt. [Tabelul nr.22]

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

Tabelul nr. 22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	12	4,3	4,5	4,5
2 = nu	21	7,6	7,9	12,4
3= neutru	21	7,6	7,9	20,3
4 = da	129	46,7	48,5	68,8
5 = cu siguranță da	83	30,1	31,2	100,0
Total	266	96,4	100,0	
System	10	3,6		
Total:	276	100,0		

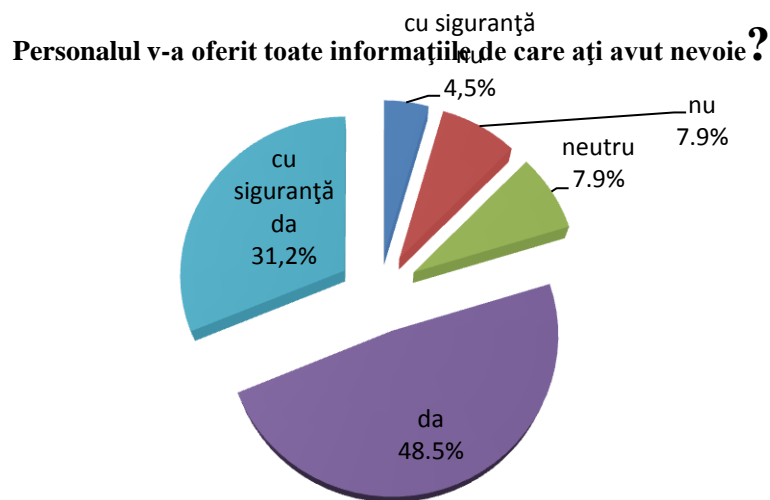


Figura nr.22 Calitatea și celeritatea informației oferite de către personalul instanței

Aprecierile respondenților privind profesionalismul și calitatea serviciilor sunt destul de favorabile. Astfel, ponderea respondenților, care au catalogat nivelul de profesionalism drept unul înalt, este de 71,6%, iar ponderea respondenților care l-au apreciat ca joasă este de la 4,9% pînă la 9,8%. [Tabelul nr.23]

3.5 Angajații Curții de Apel Bălți au lucrat cu diligență, fără a comite erori care să cauzeze rescrierea documentelor și încălcarea termenilor?

Tabelul nr.23

	Freq uency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	13	4,7	4,9	4,9
2 = nu	26	9,4	9,8	14,8
3= neutru	36	13,0	13,6	28,4
4 = da	131	47,5	49,6	78,0
5 = cu siguranță da	58	21,0	22,0	100,0
Total	264	95,7	100,0	
System	12	4,3		
Total:	276	100,0		

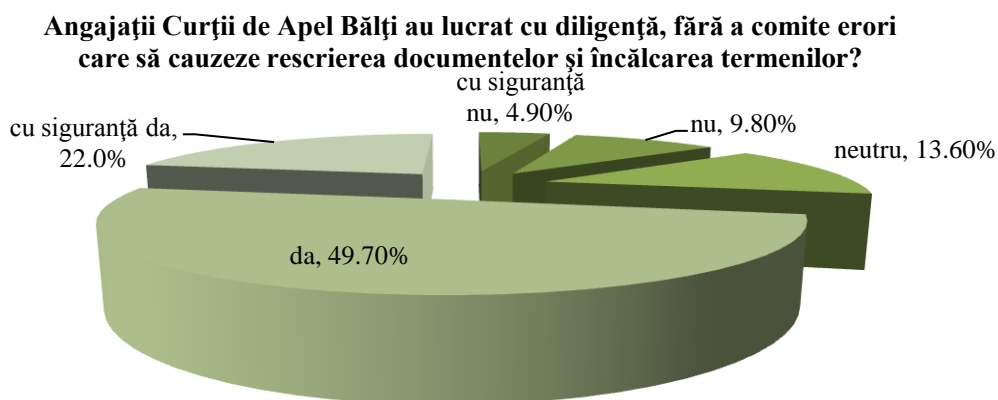


Figura nr. 23 Calitatea și respectarea termenilor la eliberarea documentelor solicitate.

În opinia a 57,5% dintre respondenți, timpul în care personalul instanței i-a deservit nu a depășit 10-20 min. Pe o scală de la 1 (mai puțin de 10 min.) la 6 (mai mult de 3 ore), acești respondenți au dat pentru acest indicator punctajul 1 și 2. Alți 11% din respondenți au indicat, că perioada așteptării a depășit 31-45 min, 9,8% - 60min, 14,5%- mai mult de o oră și 6,2% mai mult de 3 ore.[Tabelul nr.24]

3.6 Cît a trebuit să așteptați pînă cînd personalul V-a deservit?

Tabelul nr.24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Mai puțin de 10 minute	74	26,8	28,0	28,0
2. 10 - 20 minute	78	28,3	29,5	57,6
3. 31 - 45 minute	29	10,5	11,0	68,6
4. 46 - 60 minute	26	9,4	9,8	78,4
5. Mai mult de o ora	40	14,5	15,2	93,6
6. Mai mult de 3 ore	17	6,2	6,4	100,0
Total	264	95,7	100,0	
System	12	4,3		
Total:	276	100,0		

Cît a trebuit să așteptați pînă cînd personalul V-a deservit?

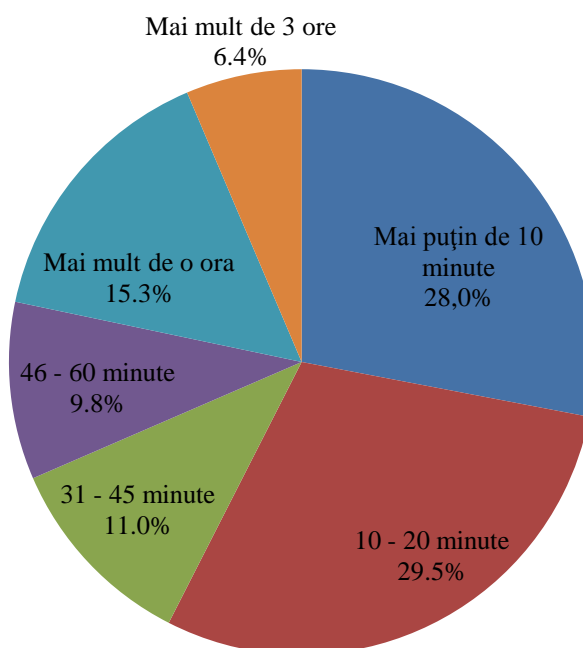


Figura nr. 24 Timpul în care respondenții au fost deserviți de către personal.

Circa 80,1% din respondenții care au utilizat serviciile acordate de către cancelariile instanței și-au expus opinia pozitivă privind nivelul de satisfacție care a fost evaluat pe o scală maximă de la 4 (da) la 5 (cu siguranță da).

Respondenții care nu și-au expus opinia la capitolul dat reprezintă 9,3%, și a celor care consideră, că calitatea serviciilor prestate online lasă de dorit cuprinde 10,7 puncte procentuale. [Tabelul nr.25]

Deservirea de către personalul cancelariei/judecătoriei

Tabelul nr.25

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
1 cu siguranța nu	65	4.9%	23.9%
2 nu	77	5.8%	28.3%
3 neutru	123	9.3%	45.2%
4 da	659	49.6%	242.3%
5 cu siguranță da	405	30.5%	148.9%
Total:	1329	100.0%	488.6%

Deservirea de către personalul cancelariei/judecătoriei

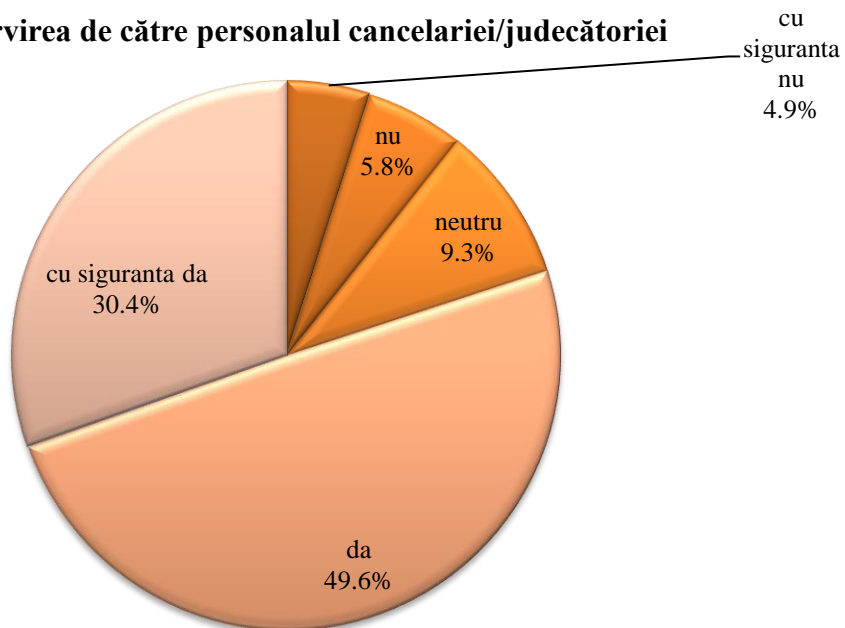


Figura nr.25 Deservirea de către personalul cancelariei/judecătoriei

CAPITOLUL IV. PROCESUL DE JUDECATĂ

BLOCUL IV. Ședința de judecată

În opinia a 45,7% dintre respondenți ședința de judecată nu a început la timp, cu toate acestea, se observă că există opinia a 38% de respondenți care au menționat că ședința de judecată a început la timp, iar 16,5% din respondenți nu s-au expus la capitolul dat.[Tabelul nr. 26]

4.1 Ședința de judecată s-a început la timp?

Tabelul nr.26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	46	16,7	17,2	17,2
2 = nu	76	27,5	28,5	45,7
3= neutru	44	15,9	16,5	62,2
4 = da	68	24,6	25,5	87,6
5 = cu siguranță da	33	12,0	12,4	100,0
Total	267	96,7	100,0	
System	9	3,3		
Total:	276	100,0		

Ședința de judecată s-a început la timp?

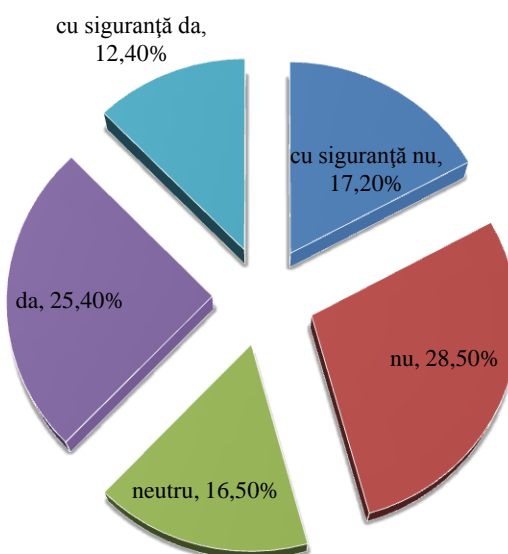


Figura nr. 26 Timpul în perioada căruia s-a început ședința.

Circa 76,5% dintre vizitatori au indicat că deservirea este destul de operativă și citațiile sau alte înștiințări privind examinarea cauzei au fost primite în timp. Cu toate acestea, există și aprecieri negative a indicatorului dat cu o pondere de 11,4%. [Tabelul nr. 27]

4.2 Ați primit la timp citațiile și înștiințările privind examinarea cauzei?

Tabelul nr.27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	11	4,0	4,2	4,2
2 = nu	19	6,9	7,2	11,4
3= neutru	32	11,6	12,1	23,5
4 = da	133	48,2	50,4	73,9
5 = cu siguranță da	69	25,0	26,1	100,0
Total	264	95,7	100,0	
System	12	4,3		
Total	276	100,0		

Ați primit la timp citațiile și înștiințările privind examinarea cauzei?

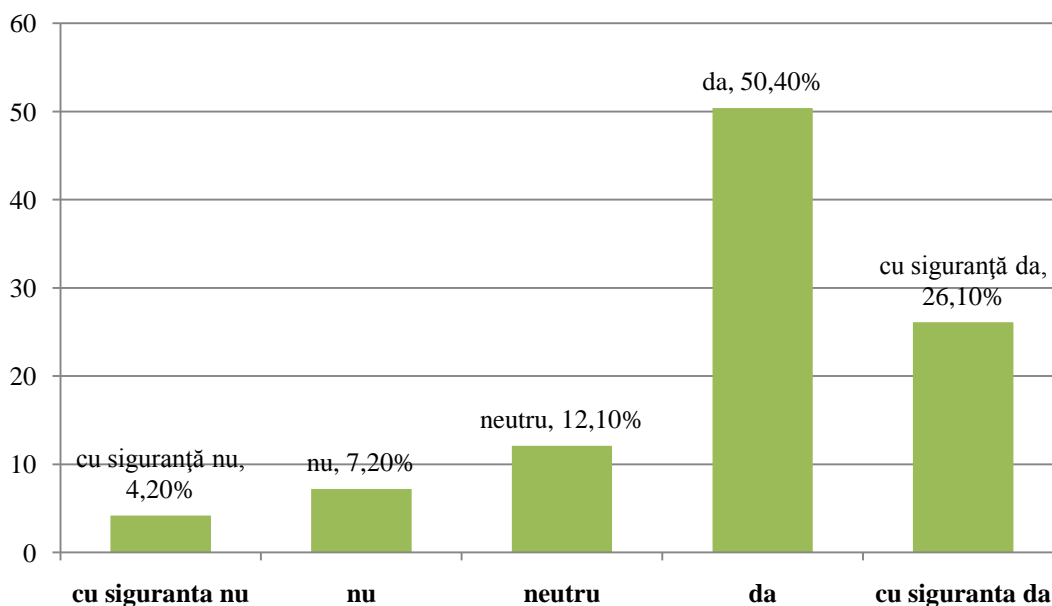


Figura nr. 27 Respectarea termenilor la serviciile acordate

În cazul indicatorului dat se observă, că ponderea de 38,2% revine respondenților care au apreciat ferm că examinarea cauzelor nu se amână des, cu toate acestea, 34,4% din respondenți au menționat, că amânarea examinării cauzelor este destul de frecventă. Luînd în considerație și faptul, că 27,5% din respondenți nu s-au pronunțat la capitolul dat, instanța urmează să întreprindă acțiuni suplimentare în vederea ameliorării situației create. [Tabel nr.28]

4.3 Ședințele de examinare a cauzei sunt amânate des?

Tabel nr.28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	21	7,6	8,0	8,0
2 = nu	79	28,6	30,2	38,2
3= neutru	72	26,1	27,5	65,6
4 = da	72	26,1	27,5	93,1
5 = cu siguranță da	18	6,5	6,9	100,0
Total	262	94,9	100,0	
System	14	5,1		
Total	276	100,0		

Ședințele de examinare a cauzei sunt amânate des?

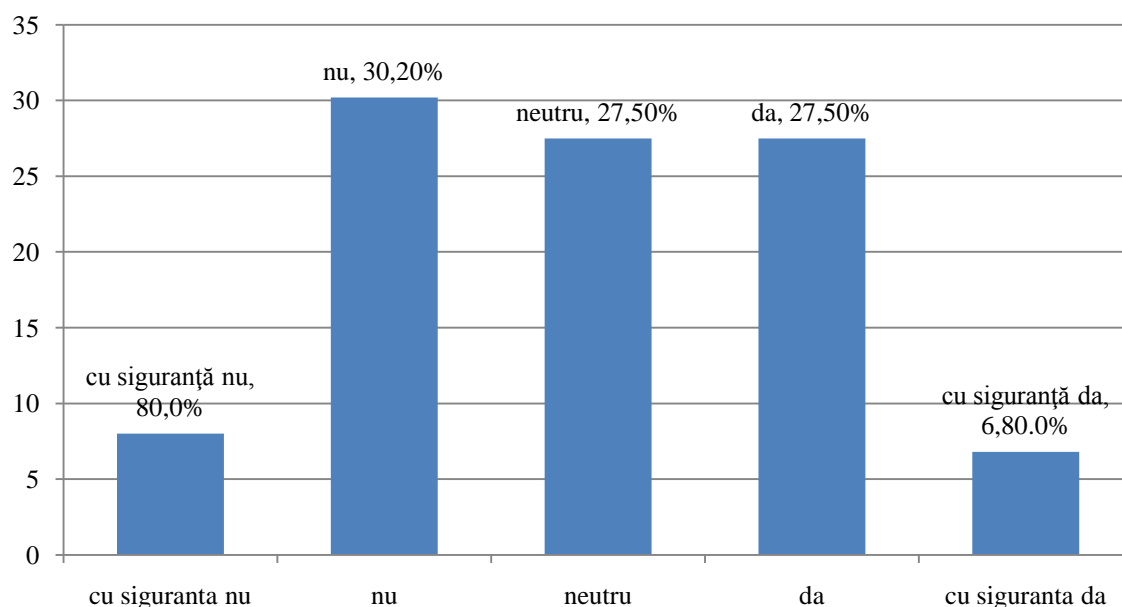


Figura nr.28 Frecvența amânării ședințelor de judecată

Ponderea respondenților care au confirmat profesionalismul cu care a fost efectuată traducerea actelor judecătorești este majoritară și constituie 68,7%, însă 21% din vizitatori nu s-au expus părerile și există și o pondere de 7,1% unde respondenții nu sunt mulțumiți de calitatea serviciilor acordate. [Tabel nr. 29]

4.4 Înterpretul a tradus cu profesionalism?

Tabel nr.29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 cu siguranță nu	8	2,9	3,3	3,3
2 nu	9	3,3	3,8	7,1
3neutru	58	21,0	24,3	31,4
4 da	112	40,6	46,9	78,2
5 cu siguranță da	52	18,8	21,8	100,0
Total	239	86,6	100,0	
System	37	13,4		
Total:	276	100,0		

Înterpretul a tradus cu profesionalism?

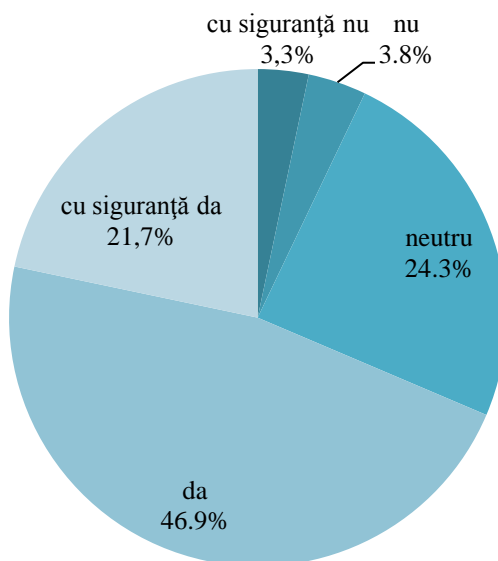


Figura nr.29 Calitatea executării traducerilor actelor judecătorești.

Circa 81% din respondenți au confirmat, că amenajarea sălilor de ședințe corespunde standardelor și cerințelor actuale. Însă, o parte de respondenți – 8% consideră că amenajarea sălilor nu este corespunzătoare și alții 11% nu s-au pronunțat și au reacționat neutru. [Tabel nr.30]

4.5 Sala de judecata este amenajata corespunzator?

Tabel nr.30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 cu siguranță nu	10	3,6	3,8	3,8
2 nu	11	4,0	4,2	8,0
3 neutru	29	10,5	11,0	19,0
4 da	131	47,5	49,8	68,8
5 cu siguranță da	82	29,7	31,2	100,0
Total	263	95,3	100,0	
System	13	4,7		
Total:	276	100,0		

Sală de judecată este amenajată corespunzător?

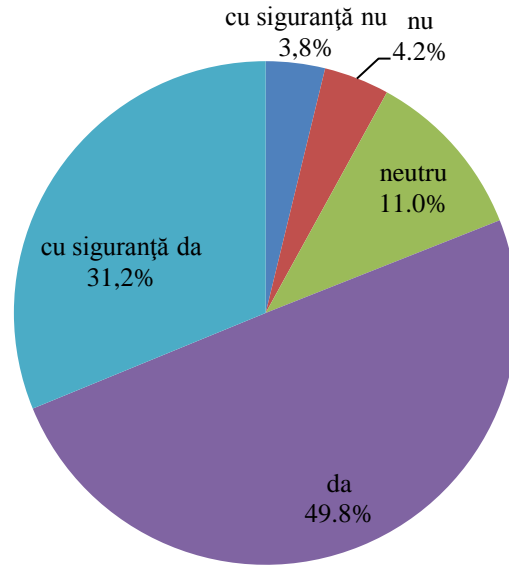


Figura nr.30 Corespunderea amenajării sălilor de ședință.

Indicatorul analizați a fost evaluat pozitiv de către majoritatea intervievaților. Trebuie menționat, că s-a observat o creștere semnificativă a răspunsurilor pozitive de extremă ”da” formînd o pondere de 84,2%, însă, nu negăm faptul, că 15,8% din vizitatori nu sunt informați despre procedurile care au fost implementate recent în procese de judecată – Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor și Înregistrarea Audio a ședințelor de judecată.[Tabelul nr.31]

4.6 La sedința de judecată a fost utilizat echipamentul de înregistrare audio?

Tabelul nr.31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Da	218	79,0	84,2	84,2
2. Nu	41	14,9	15,8	100,0
Total	259	93,8	100,0	
System	17	6,2		
Total:	276	100,0		

La ședința de judecată a fost utilizat echipamentul de înregistrare audio?

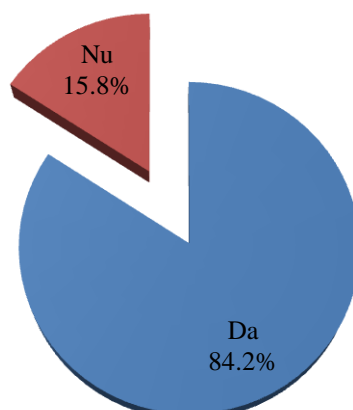


Figura nr.31 Utilizarea echipamentelor de înregistrare audio în ședințele de judecată

În urma evaluării generale cu total cumulativ a datelor statistice din blocul 4 a chestionarului “Ședința de judecată”, concluzionăm, că la capitolul dat, 59,4% intervievați au apreciat pozitiv indicatorii evaluați, însă sunt înregistrate și opinii negative care cuprind 22,4% din respondenți încrezuți că calitatea acestor servicii nu este la nivelul cuvenit. Luând în considerație, că 18,1% din respondenți nu s-au expus la întrebările înaintate în acest capitol, instanța de judecată urmează să caute soluții privind ridicarea calității tuturor proceselor legate de ședința de judecată [Tabelul nr.32]

4 Ședința de judecată

Tabelul nr.32

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
1 =cu siguranță nu	96	7.4%	35.8%
2 = nu	194	15.0%	72.4%
3= neutru	235	18.1%	87.7%
4 = da	516	39.8%	192.5%
5 = cu siguranta da	254	19.6%	94.8%
Total:	1295	100.0%	483.2%

Ședința de judecată

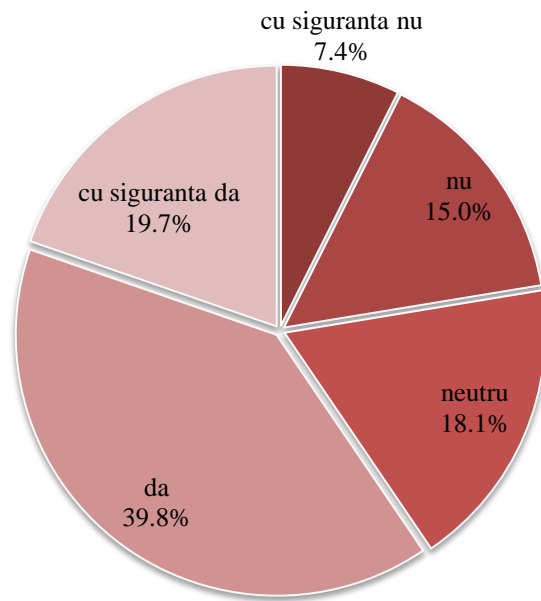


Figura nr.32 Ședința de judecată

CAPITOLUL V. PERCEPȚIA ACTIVITĂȚII JUDECĂTORULUI

BLOCUL V. Percepția activității judecătorului

În rezultatul cercetării s-a constatat, că 77,9% a persoanelor intervievate sunt de părere că judecătorul s-a comportat cu politețe și respect, însă există și 11,6% din intervievați, care consideră opusul și au bifat opțiunile „cu siguranță nu” și „nu”. Respondenții care nu s-au expus la capitolul dat constituie o pondere de 10,5%. [Tabelul nr.33]

5.1 Judecătorul a fost politicos și respectuos?

Tabelul nr.33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	12	4,3	4,5	4,5
2 = nu	19	6,9	7,1	11,6
3= neutru	28	10,1	10,5	22,1
4 = da	124	44,9	46,4	68,5
5 = cu siguranță da	84	30,4	31,5	100,0
Total	267	96,7	100,0	
System	9	3,3		
Total:	276	100,0		

Judecătorul a fost politicos și respectuos?

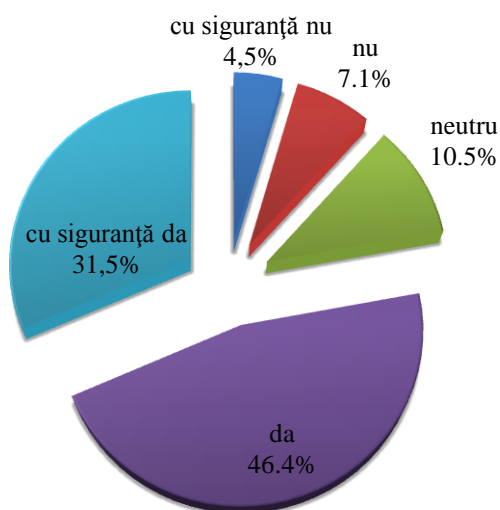


Figura nr.33. Judecătorul a fost politicos și respectuos?

Majoritatea respondenților au considerat că judecătorul a oferit posibilitate tuturor părților să prezinte argumente în timpul ședinței de judecată ce se confirmă cu o pondere de 59,1%. Însă 22,6% din intervievați pun la îndoială independența judecătorului și 18,3% nu s-au pronunțat la opțiunea dată. Printre comentariile se enumeră câteva persoane, care au remarcat că judecătorii să fie imparțiali, să respecte legislația și să efectueze o judecată echitabilă. [Tabelul nr.34].

5.2 Judecătorul a fost imparțial și independent (nu V-a discriminat)?

Tabelul nr.34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	17	6,2	6,6	6,6
2 = nu	41	14,9	16,0	22,6
3= neutru	47	17,0	18,3	40,9
4 = da	92	33,3	35,8	76,7
5 = cu siguranță da	60	21,7	23,3	100,0
Total	257	93,1	100,0	
System	19	6,9		
Total:	276	100,0		

Judecătorul a fost imparțial și independent (nu V-a discriminat)?

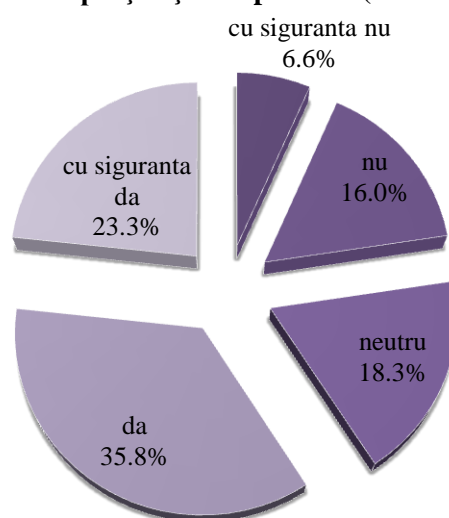


Figura nr.34 Atitudinea judecătorului față de participanții în proces

Marea majoritate a respondenților 77,2% au fost de părerea că în ședința de judecată a fost o atmosferă ordonată și solemnă. Însă nu negăm faptul, că 11,4% din respondenți au negat acest fapt, și 11,4% nu s-au pronunțat asupra opțiunei date.[Tabelul nr.35]

5.3 Atmosfera în cadrul ședinței de judecata a fost ordonatăși solemnă?

Tabelul nr.35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	11	4,0	4,2	4,2
2 = nu	19	6,9	7,2	11,4
3= neutru	30	10,9	11,4	22,8
4 = da	132	47,8	50,2	73,0
5 = cu siguranță da	71	25,7	27,0	100,0
Total	263	95,3	100,0	
System	13	4,7		
Total:	276	100,0		

Atmosfera în cadrul ședinței de judecată a fost ordonată și solemnă?

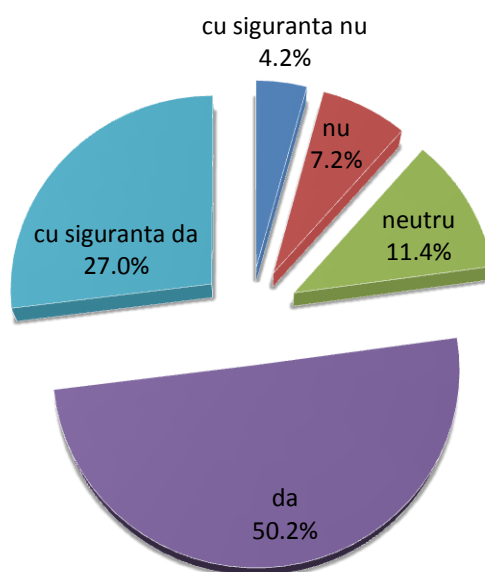


Figura nr.35 Atmosfera creată în cadrul ședințelor de judecată

Majoritatea respondenților - 78,9% au considerat că judecătorul a oferit posibilitate tuturor părților să prezinte argumente în timpul ședinței de judecată, însă s-au înregistrat și păreri negative aferente acestei obțiuni care constituie 6,7% și nu influențează semnificativ rezultatul dat. Cota parte a persoanelor care au reacționat neutru constituie 14,5%. [Tabelul nr.36]

5.4 Judecătorul V-a oferit Dvs. și/sau avocatului Dvs. posibilitatea de a V-ă prezenta argumentele în cadrul ședinței?

Tabelul nr.36

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	5	1,8	2,0	2,0
2 = nu	12	4,3	4,7	6,6
3= neutru	37	13,4	14,5	21,1
4 = da	131	47,5	51,2	72,3
5 = cu siguranță da	71	25,7	27,7	100,0
Total	256	92,8	100,0	
System	20	7,2		
Total:	276	100,0		

Judecătorul V-a oferit Dvs. și/sau avocatului Dvs. posibilitatea de a Vă prezenta argumentele în cadrul ședinței?

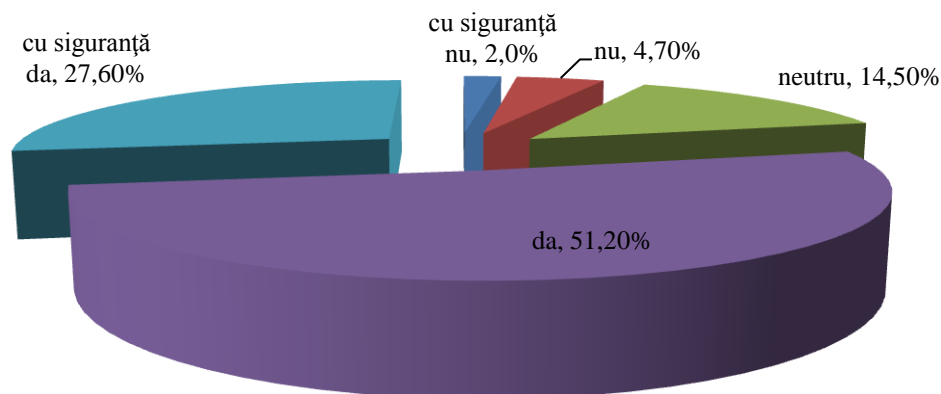


Figura nr. 36 Posibilitatea de prezentarea a argumentelor în cadrul ședinței dacă a fost admisă de către judecător

Majoritatea respondenților – 56% au fost de părerea că dosarul în care ei au fost implicați a fost analizat în termen rezonabil. Iarăși, în timp ce cota răspunsurilor pozitive, per general este înaltă, majorată este și cota răspunsurilor negative.

Circa 23,5% din respondenților au avut impresia că procesul nu a fost examinat în termenii rezonabili. Merită menționat că este o tendință negativă, și, totodată, cota persoanelor care au apreciat neutru acest indicator constituie 20,5%. [Tabelul nr.37]

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

Tabelul nr.37

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	18	6,5	6,9	6,9
2 = nu	43	15,6	16,6	23,6
3= neutru	53	19,2	20,5	44,0
4 = da	93	33,7	35,9	79,9
5 = cu siguranță da	52	18,8	20,1	100,0
Total	259	93,8	100,0	
System	17	6,2		
Total:	276	100,0		

Cauza la care ați participat a fost examinată în termen rezonabil?

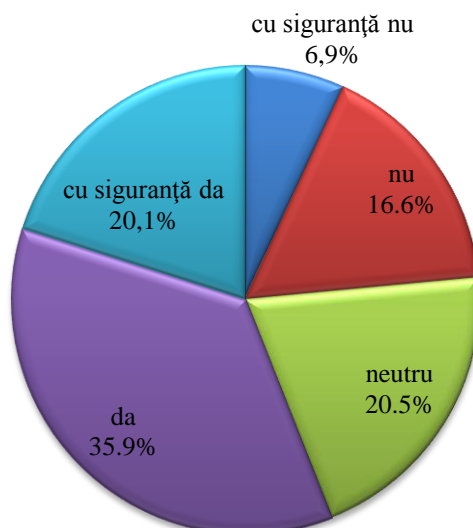


Figura nr.37 Cauza la care ați participat a fost examinată în termen rezonabil?

Majoritatea respondenților 67,1% sunt de părerea, că judecătorul a fost pregătit în mod corespunzător pentru examinarea dosarului și au dat dovadă de cunoașterea materialelor dosarului, dar este de menționat, că 12,6% din respondenți sunt de părerea că judecătorul nu a demonstrat pregătirea corespunzătoare la examinarea dosarului și circa 20,3% de respondenți nu s-au pronunțat la această opțiune.[Tabel nr.38]

5.6 Judecătorul a fost pregătit în modul corespunzător pentru examinarea dosarului și a dat dovadă de cunoașterea dosarului?

Tabelul nr.38

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	11	4,0	4,2	4,2
2 = nu	22	8,0	8,4	12,6
3= neutru	53	19,2	20,3	33,0
4 = da	115	41,7	44,1	77,0
5 = cu siguranță da	60	21,7	23,0	100,0
Total	261	94,6	100,0	
System	15	5,4		
Total:	276	100,0		

Judecătorul a fost pregătit în modul corespunzător pentru examinarea dosarului și a dat dovadă de cunoașterea dosarului?

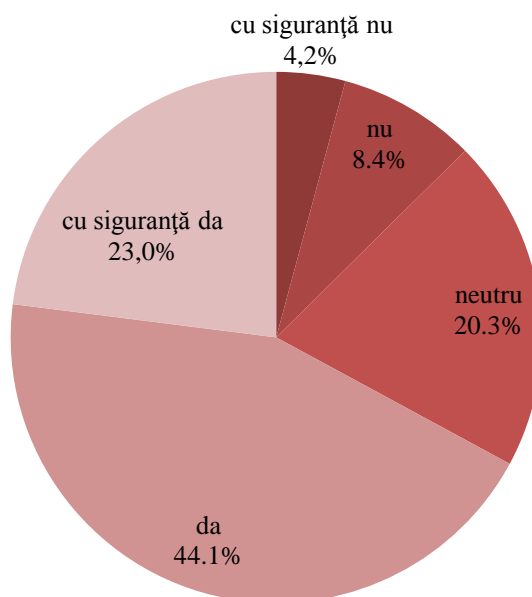


Figura nr. 38 Nivelul de pregătire a judecătorului pentru examinarea dosarului și a dat dovadă de cunoașterea dosarului?

Marea parte a respondenților nu a avut impresia că procesul a fost grăbit (53,7%). Merită menționat că ponderea răspunsurilor de extremă negativă constituie 22,5%, și reprezintă cota persoanelor care au considerat că procesul, totuși, a fost grăbit. Nu avem posibilitatea de a aprecia părerile a 22,6% de respondenți care nu s-au pronunțat asupra acestui indicator. [Tabelul nr.39]

5.7 Ați avut impresia ca judecătorul se grabește sa încheie dosarul?

Tabelul nr.39

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	43	15,6	16,5	16,5
2 = nu	97	35,1	37,2	53,6
3= neutru	59	21,4	22,6	76,2
4 = da	49	17,8	18,8	95,0
5 = cu siguranță da	13	4,7	5,0	100,0
Total	261	94,6	100,0	
System	15	5,4		
Total:	276	100,0		

Ați avut impresia că judecătorul se grăbește să încheie dosarul?

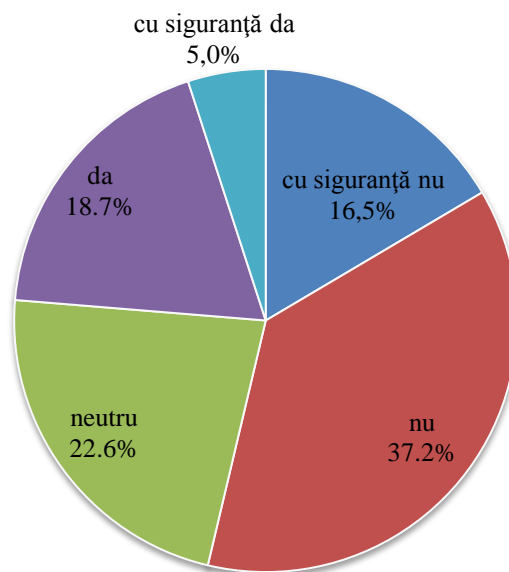


Figura nr. 39 Ați avut impresia că judecătorul se grăbește să încheie dosarul?

În urma evaluării generale cu total cumulativ a datelor statistice din blocul 5 a chestionarului “Perceperea activității judecătorului”, concluzionăm, că la capitolul dat, 62,9% intervievați au apreciat pozitiv indicatorii evaluați aferente activității judecătorului, însă sunt înregistrate și opinii negative care cuprind 20,3% din respondenți care au apreciat acest indicator cu un punctaj minim -1”cu siguranță nu” și 2”nu”. Luând în considerație, că 16,8% din respondenți nu s-au expus la întrebările înaintate în acest capitol, instanța de judecată urmează să caute soluții privind ridicarea calității tuturor proceselor legate de ședința de judecată [Tabelul nr.40]

Percepția activității judecătorului

Tabelul nr.40

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
1 = cu siguranta nu	117	6.4%	43.5%
2 = nu	253	13.9%	94.1%
3= neutru	307	16.8%	114.1%
4 = da	736	40.4%	273.6%
5 = cu siguranta da	411	22.5%	152.8%
Total:	1824	100.0%	678.1%

Percepția activității judecătorului

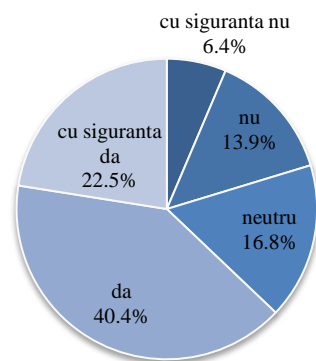


Figura nr.40 Percepția activității judecătorului.

CAPITOLUL VI. HOTĂRÎREA JUDECĂTOREASCĂ

BLOCUL 6. Hotărîrea judecătorească

Cu toate că, 60,5% din respondenți au confirmat că hotărîrea pronunțată pe dosar este în favoarea lor, 39,5% sau 92 de vizitatori nu sunt mulțumiți și consider totuși, că hotărîrea s-a pronunțat în defavoarea lor.[Tabelul nr.41]

6.1 Hotărîrea pe dosar a fost pronunțată în favoarea Dvs.?

Tabelul nr.41

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Da	141	51,1	60,5	60,5
2. Nu	92	33,3	39,5	100,0
Total	233	84,4	100,0	
System	43	15,6		
Total:	276	100,0		

Hotărîrea pe dosar a fost pronunțată în favoarea Dvs.?

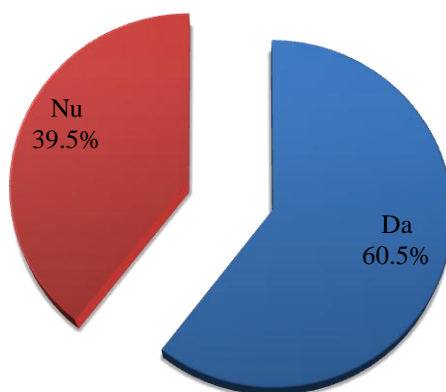


Figura nr.41 Hotărîrea pe dosar a fost pronunțată în favoarea Dvs.?

Ponderea persoanelor care sunt de părerea, că hotărîrea este scrisă într-un limbaj clar și ușor de înțeles este de 58,1%. De menționat, că 17,1% din respondenți nu s-au pronunțat la opțiunea dată și 24,7% din respondenți nu înțeleg limbajul în care a fost scrisă hotărîrea.[Tabelul nr.42]

6.2 Hotărîrea a fost scrisă într-un limbaj clar și ușor de înțeles?

Tabelul nr.42

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	27	9,8	11,5	11,5
2 = nu	31	11,2	13,2	24,8
3= neutru	40	14,5	17,1	41,9
4 = da	94	34,1	40,2	82,1
5 = cu siguranță da	42	15,2	17,9	100,0
Total	234	84,8	100,0	
System	42	15,2		
Total:	276	100,0		

Hotărîrea a fost scrisă într-un limbaj clar și ușor de înțeles?

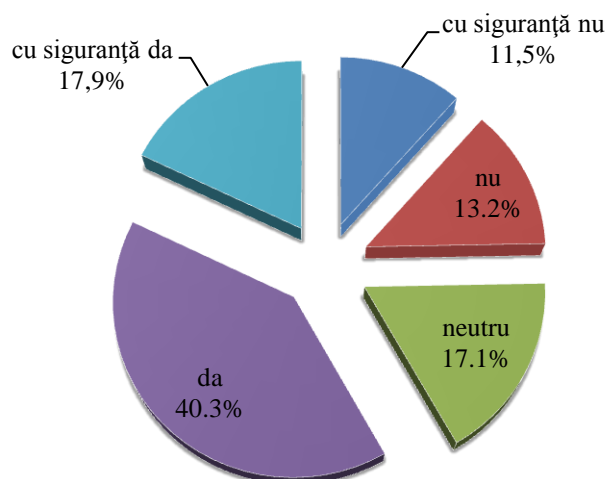


Figura nr. 42 Hotărîrea a fost scrisă într-un limbaj clar și ușor de înțeles?

Din numărul total de respondenți, ponderea celor care au bifat opțiune 4 „da” și 5 „cu siguranță da” constituie 44%, fapt care confirmă, că hotărîrea judecătorească era bine motivată, însă există 29,6% de vizitatori care nu și-au expus părerea la acest indicator și 26,1% din respondenți, care nu sunt de acord cu motivarea hotărîrii judecătorești.[Tabelul nr.43]

6.3. Hotărîrea judecătorească a fost bine motivată?

Tabelul nr. 43

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = cu siguranță nu	22	8,0	9,4	9,4
2 = nu	39	14,1	16,7	26,2
3= neutru	69	25,0	29,6	55,8
4 = da	63	22,8	27,0	82,8
5 = cu siguranță da	40	14,5	17,2	100,0
Total	233	84,4	100,0	
System	43	15,6		
Total:	276	100,0		

Hotărîrea judecătorească a fost bine motivată?

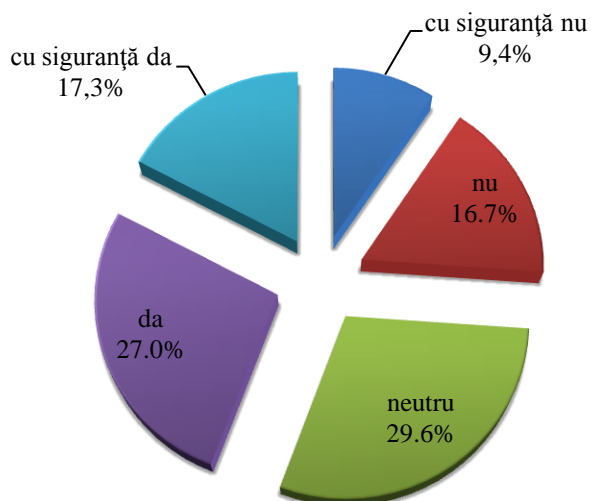


Figura nr. 43 Hotărîrea judecătorească a fost bine motivată?

Ponderea persoanelor care au răspuns pozitiv la indicatorul dat constituie 63%, ce reprezintă un nivel destul de înalt a operativității eliberării hotărîrilor justițiabililor, însă este de menționat, că 20,7% din respondenți nu au fost mulțumiți de termenii în care a fost eliberată hotărîrea de judecată. [Tabelul nr.44]

6.4 Ați primit hotărîrea în termen?

Tabelul nr.44

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Da	174	63,0	75,3	75,3
2. Nu	57	20,7	24,7	100,0
Total	231	83,7	100,0	
System	45	16,3		
Total>	276	100,0		

Ați primit hotărârea în termen?

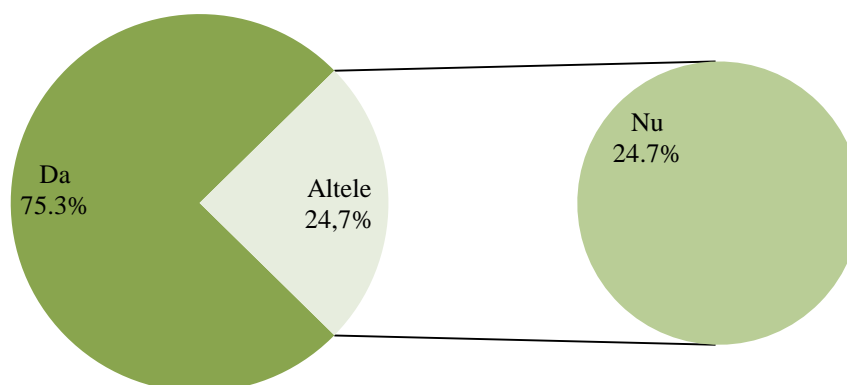


Figura nr.44 Ați primit hotărârea în termen?

Circa 53,3% dintre respondenți au indicat, că intenționează să contesteze hotărârea emisă, și 46,7% din vizitatori au remarcat că sunt de acord cu hotărârea adoptată pe dosarul în care ei au fost implicați. [Tabelul nr. 45]

6.5 Intenționați să contestați hotărârea pe cauza Dvs.?

Tabelul nr.45

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Da	120	43,5	53,3	53,3
2. Nu	105	38,0	46,7	100,0
Total	225	81,5	100,0	
System	51	18,5		
Total:	276	100,0		

Intenționați să contestați hotărârea pe cauza Dvs.?

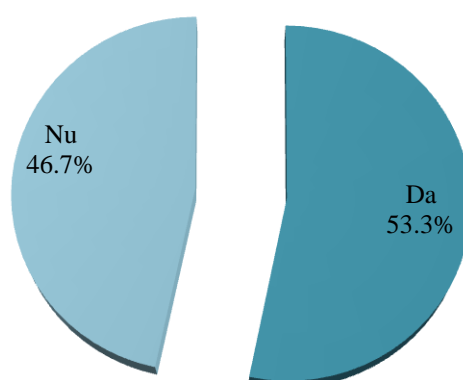


Figura nr.45 Intenționați să contestați hotărârea pe cauza Dvs.?

Marea majoritate a persoanelor intervievate cunosc care sunt pașii următori care urmează să fie întreprinși în legătură cu dosarul lor. Acest fapt au confirmat 212 de intervievați ce constituie o pondere de 86,5%. Numai 12% din respondenți nu au cunoștințe privitor la pașii necesari pentru executarea hotărârii judecătorești.[Tabelul nr.46]

6.6 Cunoașteți pașii necesari pentru executarea hotărârii judecătorești?

Tabelul nr.46

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Da	212	76,8	86,5	86,5
2. Nu	33	12,0	13,5	100,0
Total	245	88,8	100,0	
System	31	11,2		
Total:	276	100,0		

Cunoașteți pașii necesari pentru executarea hotărârii judecătorești?

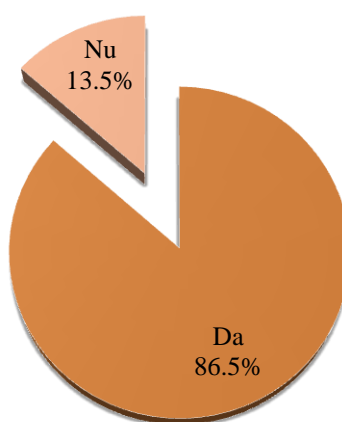


Figura nr.46 Cunoașteți pașii necesari pentru executarea hotărârii judecătorești?

În urma evaluării generale cu total cumulativ a datelor statistice din blocul 6 a chestionarului “Hotărârea judecătorească”, concluzionăm, că la capitolul dat, 51,2% intervievați au apreciat pozitiv indicatorii evaluați aferente calității hotărârii judecătorești, dar este de menționat, că sunt înregistrate și opinii negative care cuprind 25,5% din respondenți și care au apreciat acest indicator cu un punctaj minim -1”cu siguranță nu” și 2”nu”. Luând în considerație, că 23,3 % din respondenți nu s-au expus la întrebările înaintate în acest capitol, instanța de judecată urmează să caute soluții suplimentare privind ridicarea calității actului de justiție [Tabelul nr.46, 48]

Hotărârea judecătorească

Tabelul nr.47

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
1 = cu siguranță nu	49	10.5%	20.3%
2 = nu	70	15.0%	29.0%
3 = neutru	109	23.3%	45.2%
4 = da	157	33.6%	65.1%
5 = cu siguranță da	82	17.6%	34.0%
Total:	467	100.0%	193.8%

Hotărârea judecătorească

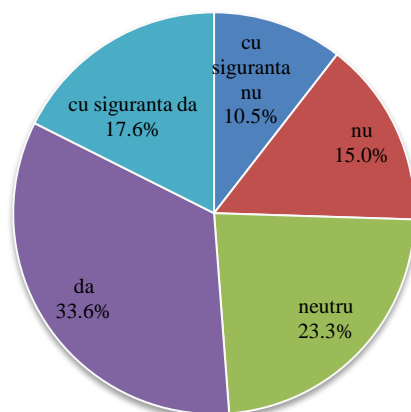


Figura nr.47 Hotărârea judecătorească

Hotărârea judecătorească

Tabelul.nr.48

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
1. Da	647	69.3%	253.7%
2. Nu	287	30.7%	112.5%
Total	934	100.0%	366.3%

Hotărârea judecătorească

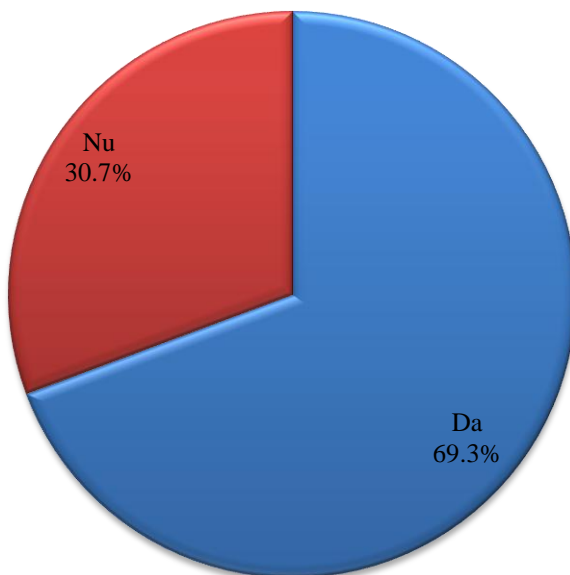


Figura nr.48 Hotărârea judecătorească

CAPITOLUL VII. NIVELUL GENERAL DE SATISFACȚIE A CALITĂȚII SERVICIILOR JUDECĂTOREȘTI.

BLOCUL VII. Nivelul general de satisfacție cu calitatea serviciilor judecătorești

În opinia respondenților, calitatea serviciilor judecătorești a fost apreciată ca una „foarte înaltă” și „înaltă” de 45,8% vizitatori, la nivelul mediu au și-au expus părerea 32,2% de respondenți și opțiunea 4 „joasă” și 5 „foarte joasă” au bifat 22 % din respondenți intervievați.

Analiza indicatorului dat demonstrează, că instanța de judecată urmează să întreprindă măsuri suplimentare în vederea îmbunătățirii calității serviciilor judecătorești acordate și ridicării imaginii curții de apel.[Tabelul nr.49]

7.1 Acordați un punctaj general pentru calitatea serviciilor instanței de judecată

Tabelul nr.49

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 = foarte înaltă,	36	13,0	13,6	13,6
2 = înaltă	85	30,8	32,2	45,8
3 = medie	85	30,8	32,2	78,0
4 = joasă	40	14,5	15,2	93,2
5 = foarte joasă	18	6,5	6,8	100,0
Total	264	95,7	100,0	
System	12	4,3		
Total:	276	100,0		

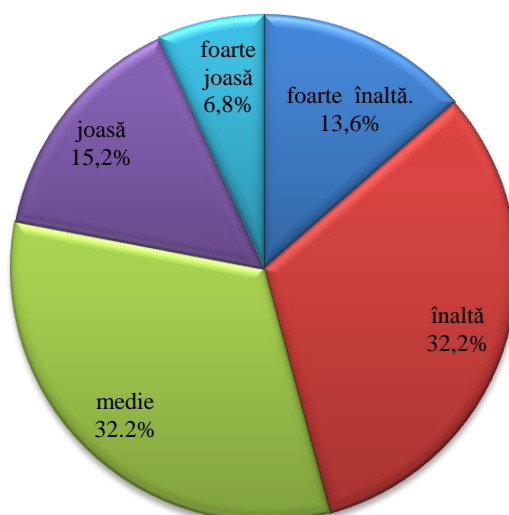


Figura nr.49 Punctajul general pentru calitatea serviciilor instanței de judecată.

CONCLUZII

Studiul petrecut în incinta Curții de Apel Bălți privind evaluarea gradului de satisfacție a justițiabililor de activitatea instanței de judecată a demonstrat, că toți indicatorii analizați au fost evaluați pozitiv de către majoritatea intervievaților.

Trebuie menționat, că în cazul mai multor indicatori s-a observat o creștere semnificativă a răspunsurilor pozitive de extremă („cu siguranță da”), însă în studiile de atitudini și opinii o atenție mai mare pentru instanță merită de atras cotei cumulate a răspunsurilor negative („nu” și „cu siguranță nu”).

S-au înregistrat și aprecieri pozitive la capitolul de informare al respondenților despre procedurile care au fost implementate recent în procesele de judecată – Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor și Înregistrarea Audio a ședințelor de judecată.

Indicatorii legați de **amabilitatea angajaților** instanței de judecată au obținut scoruri pozitive, serviciile se prestează vizitatorilor suficient de **operativ**, iar cazurile când justițiabilii au fost nevoiți să aștepte mai mult de 20 minute sunt mai rare. Ședințele de judecată, de regulă, se încep la timp. Una din remarcă ce s-a evidențiat de mai multe ori ține de programul de lucru al **cancelariei** și este legată de dorința beneficiarilor ca în timpul mesei să fie cineva de serviciu care să poată deservi justițiabilii, sau stabilirii unui grafic mai flexibil a birourilor cu acces la public.

Comoditățile din instanță au fost apreciate pozitiv de către respondenți, luând în considerație faptul că Curtea de Apel Bălți recent a efectuat reparația capitală a clădirii administrative și a mobilat birourile necesare cu mobilier nou.

La capitolul **veceu**, s-a observat că respondenții au apreciat reparația petrecută din instanță, precum și prezența celor necesare – săpun, hîrtie și uscător de mîini. Un alt comentariu negativ ține și de curățenia veceurilor din instanță.

Panourile de informare sunt suficient de observabile, iar mai mult de jumătate dintre respondenți au afirmat că au reușit să ia cunoștință de materialele de pe aceste panouri.

Pe lîngă comoditățile existente, au fost specificate și acelea momente, că avocații și procurorii dispun de birouri separate care le oferă oportunitatea de a se pregăti de ședință într-un auditoriu, unde ei pot să se concentreze la materialele dosarului și să nu fie nevoiți să aștepte împreună cu alți justițiabili care, uneori, sunt destul de gălăgioși.

Necătînd la momentele pozitive care s-au totalizat în urma sondajului, nu avem posibilitatea de a trece peste faptul, că au fost selectate și evidențiate de către justițiabili și unele neajunsuri, care în mare măsură s-au referit la următoarele momente:

- Modificarea regimului de lucru al Direcției documentare și evidență procesuală, inclusiv a secției penale și contravenționale cît și a secției civile și de contencios administrativ, în așa mod, ca o persoana să fie de serviciu în timpul pauzei de masă;
- Respectarea orei începerii ședinței de judecată în corespundere cu cea indicată în citație;
- Respectarea termenilor rezonabili de eliberare a actelor procesuale;
- Ridicarea nivelului culturii de comunicare a angajaților CAB cu justițiabilii;
- Ridicarea nivelului de amabilitate și politețe din partea angajaților;
- Respectarea solemnității ședințelor de judecată;
- Mărirea numărului de judecători și simplificarea procedurilor de examinare;
- Utilizarea în cadrul ședințelor penale a detectorului de minciuni;
- Instruirea continuă a personalului Curții de Apel Bălți,

- Să fie amenajat corespunzător accesul invalizilor;
- Respectarea curățeniei în WC-ul public,
- Instalarea aparatului de ceai și cafea, culer dotat cu pahare de unică folosință.

Lecțiile învățate :

În urma realizării sondajului a fost posibilă formularea următoarelor învățăminte:

1. Ținând cont de faptul, că petrecerea sondajului în cadrul instanței a fost pentru prima dată, justițiabilii nu au fost atât de receptivi la propunerile noastre de a fi chestionați;
2. Necăutând la faptul, că persoanele au fost informate despre faptul că chestionarul este anonim, multi din ei au refuzat s-ă completeze;
3. În consecință, pentru a asigura coerența și relevanța rezultatelor sondajului, respondenților le-a fost explicată terminologia de bază, utilizându-se în acest scop noțiuni accesibile pentru ei;
4. În unele cazuri s-a observat, că unele persoane ar fi dorit să participe la sondaj, dar se citea pe mimica feței frica de consecințele ulterioare, fiind indeciși;
5. Unii respondenți nu sesizează astfel de subtilități, preferând să se eschiveze de la un răspuns exact.

Recomandări pentru sondajele ulterioare:

Principalele recomandări pentru eventualele sondaje de acest tip în viitor sunt:

1. În scopul identificării tendințelor în percepția de către justițiabili a imaginii Curții de Apel Bălți și a ridicării calității serviciilor juridice prestate, structura chestionarelor ar trebui păstrată, iar ajustările posibile ar fi benifice să fie orientate, în principiu, spre unificarea blocului de apreciere a variantelor de răspuns cu stabilirea punctajului în creștere de la 1 la 5;
2. În afară de sondajul tradițional, metodele de identificare a percepției publice a calității fiecărui serviciu prestat, ar trebui să fie complementare cu chestionarele ce pot fi administrate online, asigurându-se și garantându-se caracterul anonim de completare a acestora;
3. În sondajele efectuate pe viitor, ar fi de dorit ca chestionarul să conțină atâtea întrebări, care să cuprindă o filă, inclusiv „verso”. Întrebările și posibile răspunsuri care sunt enumerate într-o filă, sunt mai ușoare pentru respondenți, și nu necesită mult timp pentru completare, astfel justițiabilii nu se plictisesc până la ultimele întrebări;
4. Întrucât ponderea persoanelor care au participat la sondaj este încă relativ mică, pentru asigurarea unei precizii mai înalte a rezultatelor studiilor se recomandă mărirea numărului de respondenți.