

**Curtea de Apel Bălți**

## **RAPORT**

**privind gradul de satisfacție al  
justițiabililor de activitatea instanței  
de judecată**

În cadrul **Curții de Apel Bălți** în perioada 05 septembrie - 15 septembrie 2015 a fost realizat un sondaj de opinie în rîndul justițiabililor.

Acest sondaj oferă posibilitatea de a identifica soluții pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă sau valorificarea oportunităților existente.

**Scopul:** *Evaluarea gradului de satisfacție a justițiabililor de activitatea instanței de judecată.*

**Obiectivele cercetării** sunt următoarele:

- Amplasarea geografică a instanței;
- Existența comodităților necesare;
- Prezența indicatoarelor în cadrul instanței;
- Timpul necesar pentru soluționarea problemelor în cadrul instanței;
- Atitudinea angajaților instanței;
- Desfășurarea ședințelor de judecată;
- Accesarea cu ușurință a portalului instanței;
- Utilitatea informației de pe pagina web.

Acest sondaj a fost realizat pe un eșantion de **160** de respondenți implicit adresîndu-se în special, justițiabililor, martorilor, avocaților, procurorilor etc.

Din numărul total al respondenților, marea majoritate din respondenții chestionați constituie 95 sau 59,4% bărbați, 45 (28,1%) – femei, iar 20 (12,5%) nu au selectat nici un răspuns din variantele propuse.

După vîrstă, respondenții participanți la sondajul de opinie aveau vîrsta după cum urmează mai jos:

- sub 30 ani – 27 respondenți;
- 30 – 40 ani – 54 respondenți;
- 40 – 50 ani – 30 respondenți;
- peste 50 ani – 40 respondenți.

Analiza rezultatelor acestui sondaj *nenominal* permite stabilirea punctelor forte și/sau slabe ale instanței, și vor fi urmate de prezentarea unor sugestii de îmbunătățire în scopul creșterii performanțelor.

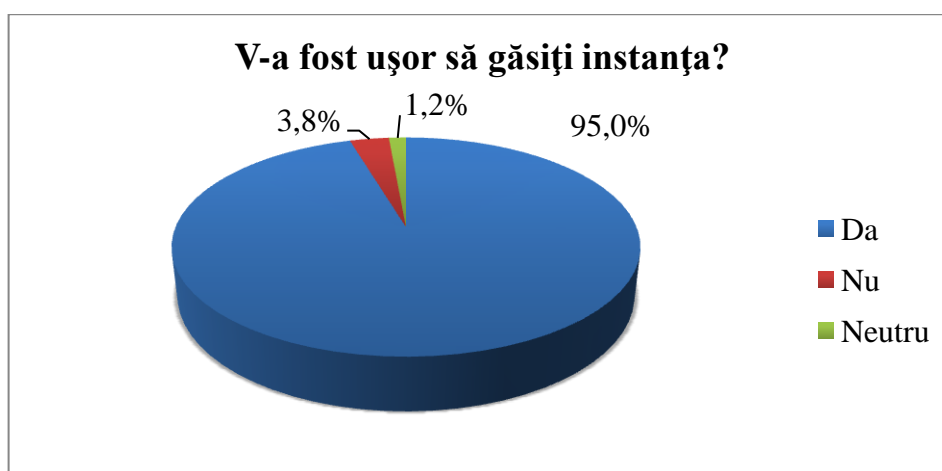
Chestionarul de evaluare este compus din 14 întrebări cu tematica „*Evaluarea gradului de satisfacție a justițiabililor de activitatea instanței de judecată*”, fiind propuse pentru bifare multiple variante de răspuns precum : „*Da*”, „*Nu*”, și „*Neutru*”.

În ceea ce privește regulile de completare, fiecare chestionar a fost completat individual prin bifarea răspunsului/răspunsurilor care a/au reflectat opinia personală a respondentului.

**Tabelele** de mai jos reprezintă prelucrarea și evaluarea rezultatelor chestionarelor sondajului de opinie:

**1. V-a fost ușor să găsiți Curtea de Apel?**

	Nr. de respondenți	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
1. da	152	95,0	95,0	95,0
2. nu	6	3,8	3,8	98,8
3. neutru	2	1,2	1,2	100,0
Total	160	100,0	100,0	



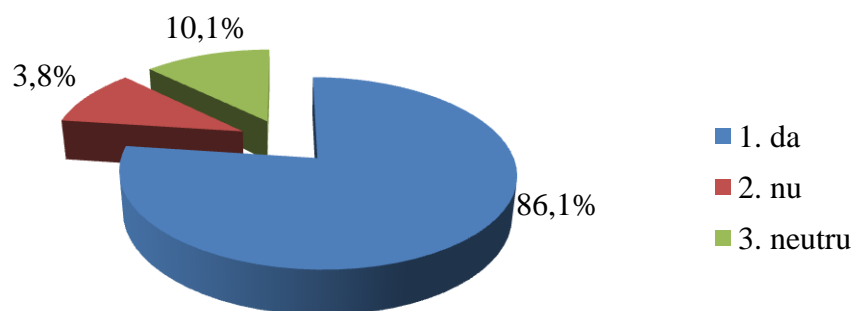
La această întrebare au răspuns afirmativ o pondere destul de înaltă care constituie 95% dintre respondenți, 3,8% au răspuns negativ, iar 1,2% au avut o atitudine neutră.

Considerăm că, acest indicator este unul apreciabil, datorită faptului că însăși amplasarea instanței este una favorabilă și accesibilă, deoarece este situată în centrul municipiului.

**Instanța de judecată este confortabilă? (scaune, wc, sala de așteptare, aparat de cafea)?**

	Nr. de respondenți	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
1. da	136	85,0	86,1	86,1
2. nu	6	3,8	3,8	89,9
3. neutru	16	10,0	10,1	100,0
Total	158	98,8	100,0	
Missing System	2	1,3		
Total	160	100,0		

**2. Instanța de judecată este confortabilă?  
(scaune, wc, sala de așteptare, aparat de cafea)?**

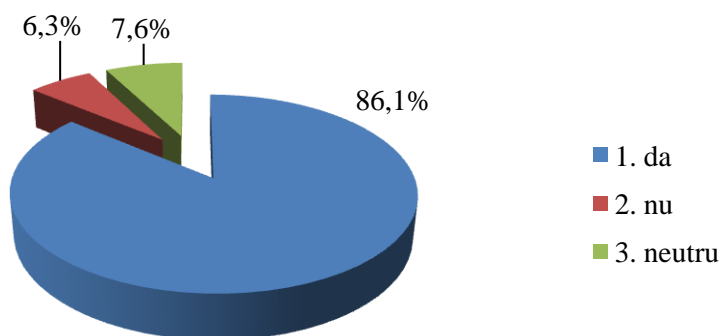


Este îmbucurător faptul că majoritatea respondenților 86, 1% sunt de părerea că instanța este una confortabilă și totodată dispune de cele necesare (scaune, wc, sala de așteptare, aparat de cafea) și numai 6 (3,8%) respondenți au negat acest fapt.

**2. În instanță există semne clare de ghidare pentru a găsi cancelaria, arhiva și sălile de ședință?**

		Nr. de respondenți.	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
Valid	1. da	136	85,0	86,1	86,1
	2. nu	10	6,3	6,3	92,4
	3. neutru	12	7,5	7,6	100,0
	Total	158	98,8	100,0	
Missing	System	2	1,3		
Total		160	100,0		

**3. În instanță există semne clare de ghidare pentru a găsi cancelaria, arhiva și sălile de ședință?**



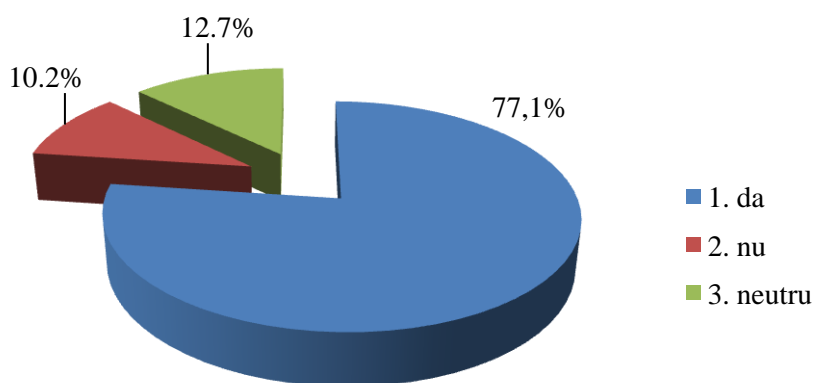
După cum se observă, cea mai mare parte a persoanelor investigate au dat un răspuns afirmativ la această întrebare cu referire dacă în instanță există semne clare de ghidare pentru a găsi cancelaria, sălile de ședință etc., pentru aceasta s-au pronunțat pozitiv 86,1%.

La această întrebare există și o diferență ne semnificativă și în cazul împărțirii răspunsurilor „Nu” – 6,3% dintre respondenți au dat o apreciere negativă, iar 7,6% nu s-au expus, din cele relatate mai sus rezultă că unii justițiabili, totuși întâmpină careva dificultăți minore.

### 3. Personalul instanței manifestă bunăvoință, respect, politețe, și dorință de a Vă ajuta?

		Nr. de respondenți	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
Valid	1. da	121	75,6	77,1	77,1
	2. nu	16	10,0	10,2	87,3
	3. neutru	20	12,5	12,7	100,0
	Total	157	98,1	100,0	
Missing	System	3	1,9		
Total		160	100,0		

### 4. Personalul instanței manifestă bunăvoință, respect, politețe, și dorință de a vă ajuta?



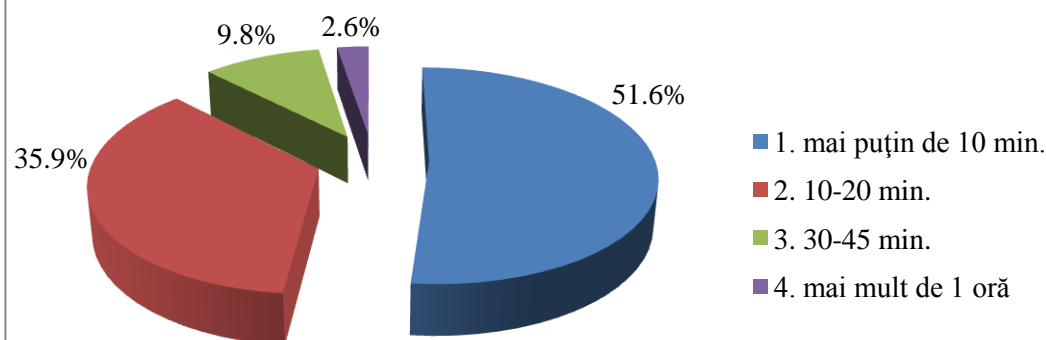
Trebuie menționat faptul că o serie de respondenți au apreciat înalt activitatea personalului instanței - 77,1% din respondenți, ceea ce denotă faptul că, comportamentul, atitudinea personalului instanței fiind evaluate ca juste, respectuoase și profesioniste.

Însă, 10,2% dintre respondenți au avut o părere negativă și 12,7% au avut o atitudine neutră, motivînd prin faptul că sunt pentru prima dată în instanță și nu au beneficiat de serviciile instanței și deaceia nu pot da o apreciere.

#### 4. Cît timp a trebuit să așteptați pînă cînd personalul cancelariei/grefierii V-a deservit?

		Nr. de respondenți	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
Valid	1. mai puțin de 10 min.	79	49,4	51,6	51,6
	2. 10-20 min.	55	34,4	35,9	87,6
	3. 30-45 min.	15	9,4	9,8	97,4
	4. mai mult de 1 oră	4	2,5	2,6	100,0
	Total	153	95,6	100,0	
Missing	System	7	4,4		
Total		160	100,0		

#### 5. Cît timp a trebuit să așteptați pînă cînd personalul cancelariei/grefierii V-a deservit?



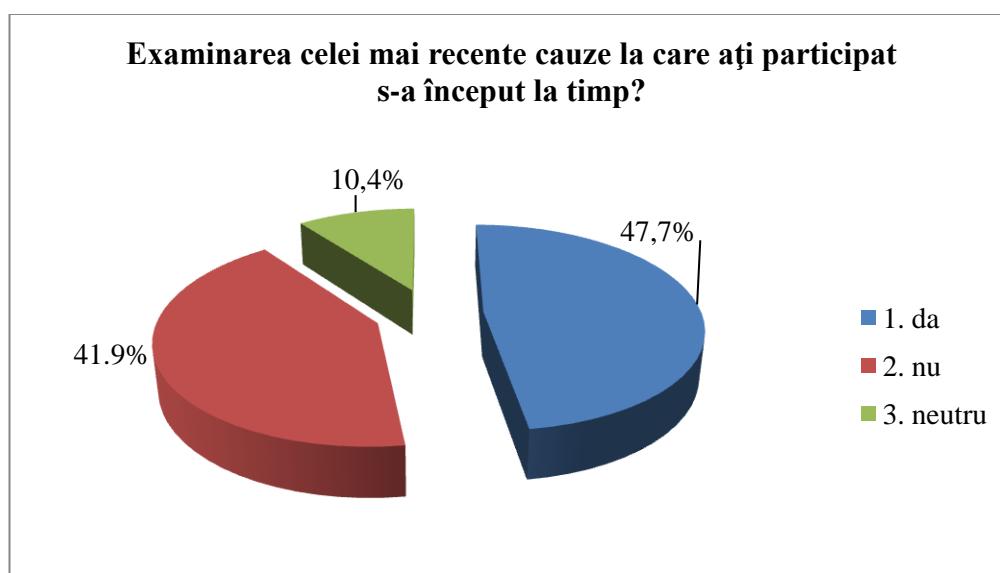
Respondenții care au transmis chestionarul de evaluare completat, au ales o singură variantă de răspuns sau variante multiple, cu privire la timpul așteptat pentru a fi deserviți de personalul cancelariei sau de grefierii instanței, rezultatul sondajului fiind evidențiat după cum urmează:

- mai puțin de 10 min. - 51%
- 10-20 min. - 35,9%
- 30-45 min. – 9,8%
- mai mult de 1 oră - 2,6%

Totuși există 2,6%, adică 4 respondenți care au remarcat faptul, că au fost nevoiți să aștepte mai mult de 1 oră pînă cînd personalul instanței i-a deservit. Probabil, astfel de situații se crează în zilele de colegiu, cînd grefierii sunt antrenați în procesele de judecată și justițiabilii sunt impuși puțin să aștepte.

### **5. Examinarea celei mai recente cauze la care ați participat s-a început la timp?**

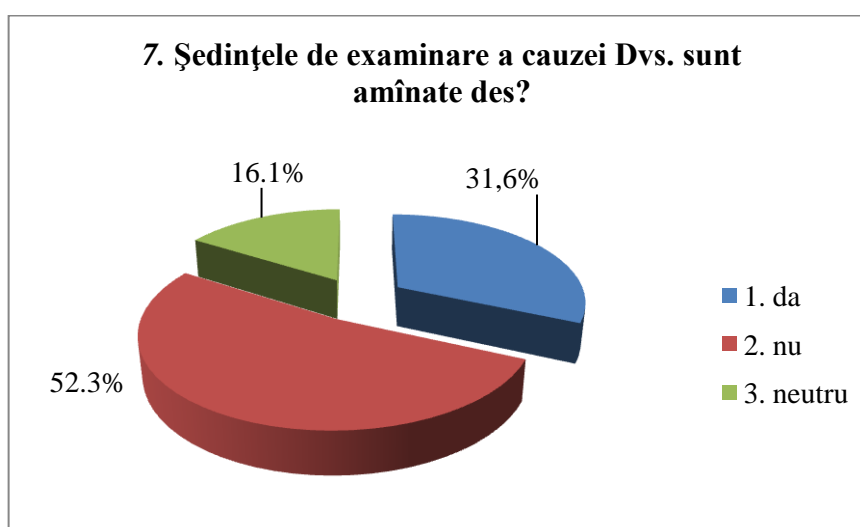
		Nr. de respondenți	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
Valid	1. da	74	46,3	47,7	47,7
	2. nu	65	40,6	41,9	89,7
	3. neutru	16	10,0	10,4	100,0
	Total	155	96,9	100,0	
Missing	System	5	3,1		
Total		160	100,0		



Respondenților li s-a propus să răspundă dacă examinarea cauzei la care au participat s-a început la timp, analizînd datele sondajului putem concluziona următoarele: aproximativ 47,7% din respondenți au declarat că ședințele de judecată s-au început la timp fără careva abateri de la program, însă 41,9% au menționat că examinarea cauzei nu a început la ora fixată în citație, ci cu întîrziere.

### 6. Ședințele de examinare a cauzei Dvs. sunt amânate des?

		Nr. de respondenți	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
Valid	1. da	49	30,6	31,6	31,6
	2. nu	81	50,6	52,3	83,9
	3. neutru	25	15,6	16,1	100,0
	Total	155	96,9	100,0	
Missing	System	5	3,1		
Total		160	100,0		



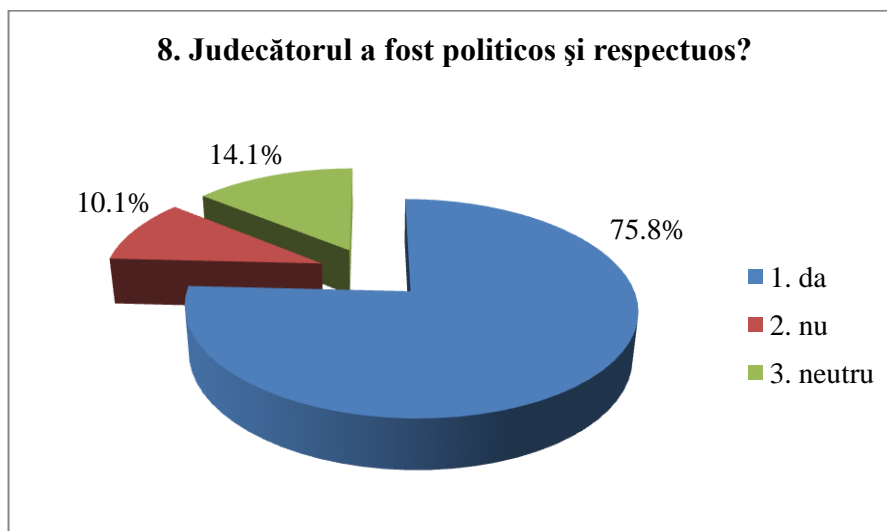
Datele cercetării arată că aproape 52,3% dintre persoanele chestionate consideră că ședințele de judecată nu sunt amânate des. Totuși 31,6% din respondenții intervievați au confirmat că ședințele de judecată sunt amânate des, restul respondenților 16,1% nu au bifat nici un răspuns, motivînd prin aceea că se află pentru prima dată în instanță.

### 7. Judecătorul a fost politicos și respectuos?

		Nr. de respondenți	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
Valid	1. da	113	70,6	75,8	75,8
	2. nu	15	9,4	10,1	85,9
	3. neutru	21	13,1	14,1	100,0
	Total	149	93,1	100,0	
Missing	System	11	6,9		
Total		160	100,0		



### 8. Judecătorul a fost politicos și respectuos?



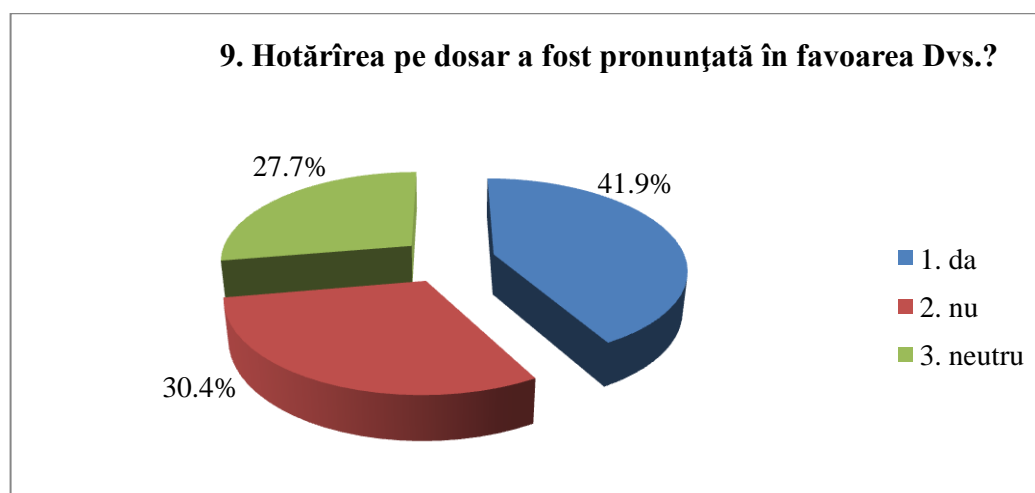
Cea mai mare parte a persoanelor investigate împărtășesc ideea că, judecătorul a manifestat politețe și respect în ședința de judecată. Rezultatele analizei răspunsurilor fiind de 75,8%, considerăm că acesta este un rezultat destul de înalt și semnificativ, măcar că 10,1% dintre persoanele investigate au avut o atitudine negativă.

Remarcăm, că acesta este un indicator foarte înalt, deoarece, per ansamblu 113 respondenți sunt satisfăcuți de comportamentul judecătorilor și modul în care au fost tratați de judecătorii care activează în instanță.

### 8. Hotărîrea pe dosar a fost pronunțată în favoarea Dvs.?

		Nr. de respondenți	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
Valid	1. da	62	38,8	41,9	41,9
	2. nu	45	28,1	30,4	72,3
	3. neutru	41	25,6	27,7	100,0
	Total	148	92,5	100,0	
Missing	System	12	7,5		
Total		160	100,0		

### 9. Hotărîrea pe dosar a fost pronunțată în favoarea Dvs.?



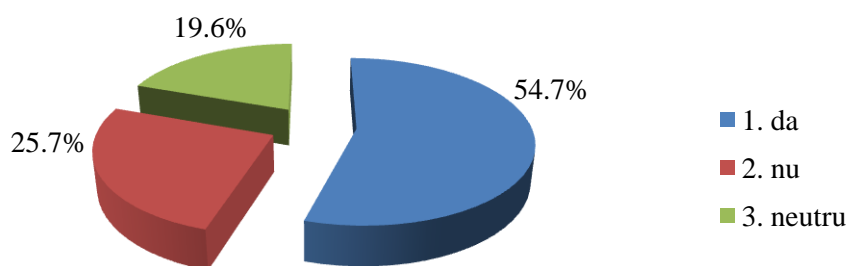
Hotărîrea pe dosar a fost pronunțată în favoarea părții participante la proces, la mai puțin de jumătate, adică numai la 41,9% și 30,4% au fost pronunțate în defavoarea lor. Potrivit acestor opinii exprimate, considerăm că acest decalaj a fost influențat și de faptul că 27,7% din respondenții chestionați nu au selectat nici o variantă de răspuns.

La această întrebare au fost scrise câteva comentarii, unde au menționat că își doresc ca judecătorii să fie imparțiali și să efectueze o judecată corectă și echitabilă.

### 9. Hotărîrea judecătorească pe cauza Dvs. a fost întemeiată (bine motivată)?

		Nr.de respondenți	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
Valid	1. da	81	50,6	54,7	54,7
	2. nu	38	23,8	25,7	80,4
	3. neutru	29	18,1	19,6	100,0
	Total	148	92,5	100,0	
Missing	System	12	7,5		
Total		160	100,0		

**10. Hotărîrea judecătorească pe cauza Dvs. a fost întemeiată (bine motivată)?**

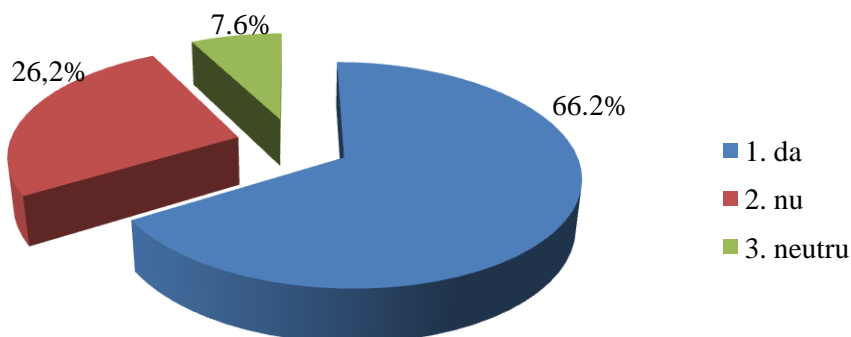


Datele sondajului realizat ne vorbesc despre faptul că, hotărârile instanței sunt întemeiate și bine motivate, ceea ce au confirmat o majoritate din respondenții intervievați cu o pondere de 54,7% din totalul respondenților, însă 25,7% au negat acest fapt.

**10. Vă folosiți de serviciile portalului instanței de judecată?**

		Nr. de respondenți	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
Valid	1. da	104	65,0	66,2	66,2
	2. nu	41	25,6	26,2	92,4
	3. neutru	12	7,5	7,6	100,0
	Total	157	98,1	100,0	
Missing	System	3	1,9		
Total		160	100,0		

**11. Vă folosiți de serviciile portalului instanței de judecată?**



La această întrebare a fost înregistrat un indicator destul de bun, mai mult de jumătate din respondenți ce constituie o rată de 66,2% sau 104 din cei 160 de respondenți se folosesc de serviciile portalului instanței de judecată, și numai 26,2% din respondenți nu utilizează aceste servicii din motivul că, nu au acces direct la rețeaua de internet.

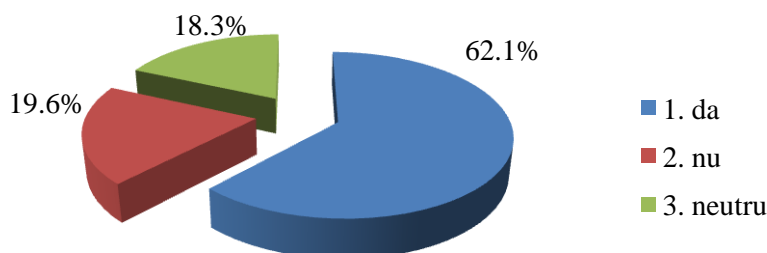
Prelucrarea și sistematizarea variantelor de răspuns ne-a permis să identificăm următoarele probleme și neajunsuri cu care se confruntă utilizatorii acestui portal precum:

- informația este publicată cu întârziere;
- nu funcționează perfect;
- nu întotdeauna poate fi accesat, din motive tehnice;
- se publica puțină informație.

### ***11. Accesați cu ușurință portalul instanței de judecată?***

		Nr. de respondenți	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
Valid	1. da	95	59,4	62,1	62,1
	2. nu	30	18,8	19,6	81,7
	3. neutru	28	17,5	18,3	100,0
	Total	153	95,6	100,0	
Missing	System	7	4,4		
Total		160	100,0		

### **12. Accesați cu ușurință portalul instanței de judecată?**



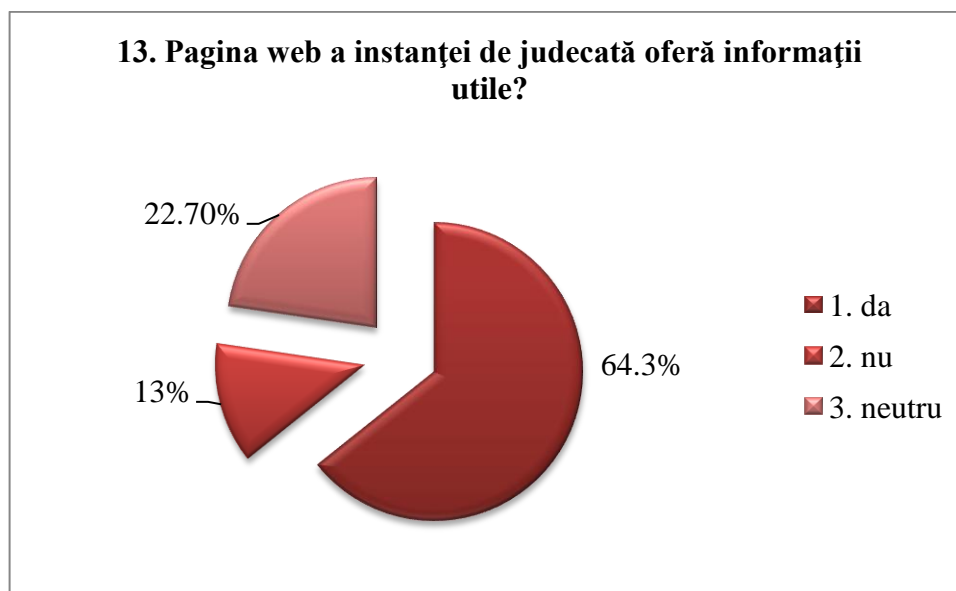
Răspunsurile la această întrebare ne-au permis să determinăm că majoritatea respondenților – 62,1% sunt de părerea că accesează și folosesc cu ușurință portalul instanței, însă 19,6% întâmpină unele dificultăți în accesarea și utilizarea

acestui portal. Presupunem că, restul respondenților au rămas indeciși, din considerentul că nu accesează acest portal.

### 12. Pagina web a instanței de judecată oferă informații utile?

		Nr. de respondenți	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
Valid	1. da	99	61,9	64,3	64,3
	2. nu	20	12,5	13,0	77,3
	3. neutru	35	21,9	22,7	100,0
	Total	154	96,3	100,0	
Missing	System	6	3,8		
Total		160	100,0		

### 13. Pagina web a instanței de judecată oferă informații utile?



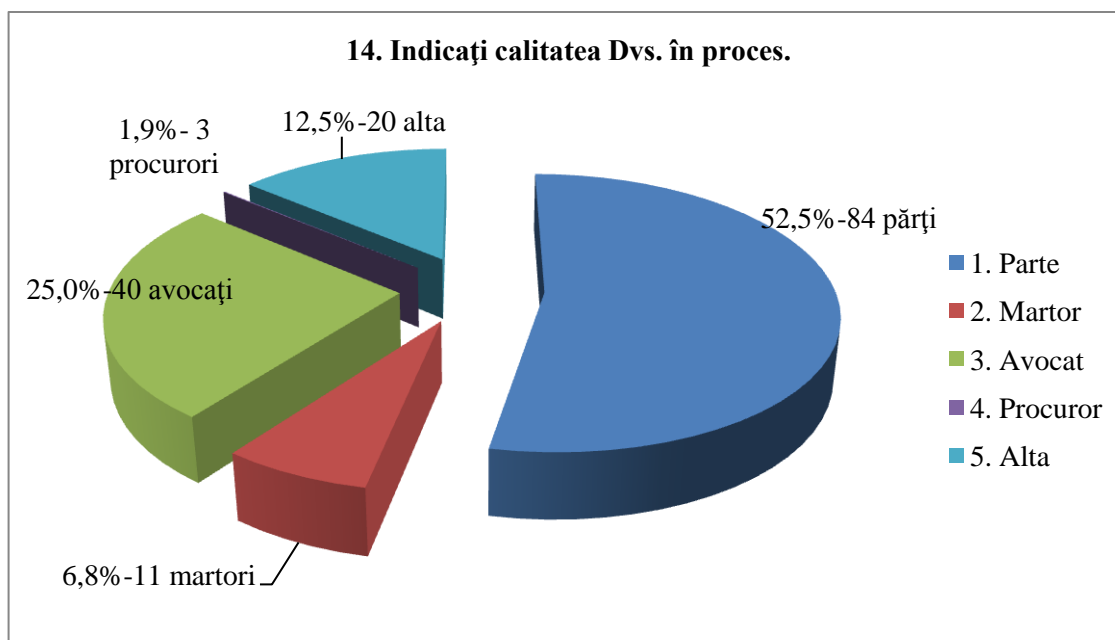
Circa mai mult de jumătate din respondenți – 64,3% au declarat că, accesînd pagin web a instanței, aceasta le oferă justițiabililor informații utile și numai 13% au avut o părere negativă în această privință.

Luînd în considerație și faptul, că 20 din respondenți au dat un răspuns negativ, instanța urmează să întreprindă unele acțiuni suplimentare în vederea ameliorării situației create.

### 13. Indicați calitatea Dvs. în proces.

		Nr. de respondenți	Percent	Valoarea în %	Cumulative Percent
Valid	1. Parte	84	52,5	52,5	53,2
	2. Martor	11	6,9	6,8	60,1
	3. Avocat	40	25,6	25,0	86,1
	4. Procuror	3	1,8	1,9	100,0

	5. Alta	20	13,8	12,5
	Total	158	98,8	100,0
Missing	System	2	1,3	
Total		160	100,0	



Acest chestionar a fost aplicat următoarelor categorii de respondenți, având calitate procesuală de:

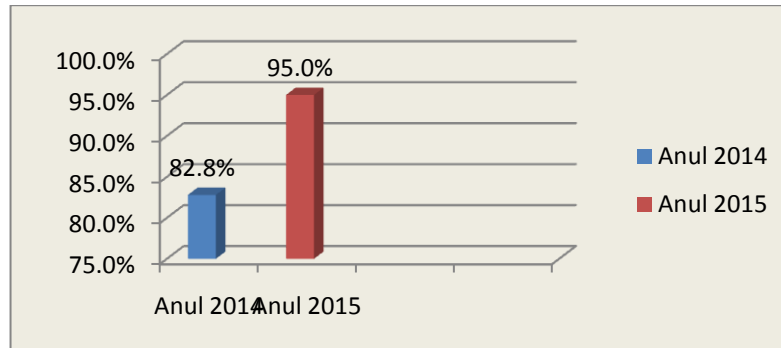
- parte pe dosar – 84 de respondenți;
- martor – 11 respondenți;
- avocat – 40 respondenți;
- procuror – 3 respondenți;
- alta – 20 respondenți.

### **CONCLUZII:**

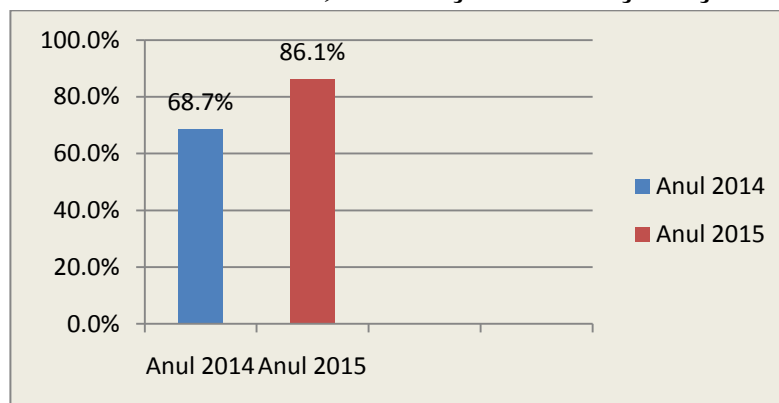
Pentru a avea o viziune obiectivă și corectă în ceea ce privește abordarea respondenților cu privire la activitatea și calitatea serviciilor prestate de către instanță în baza răspunsurilor primite de la cele cinci categorii de persoane intervievate (parte, martor, avocat, procuror, etc) a fost efectuată o analiză comparativă a variantelor de răspuns cu rezultatele sondajului precedent din a. 2014, care este prezentată în graficele de mai jos.

Menționăm faptul, că această analiză comparativă a fost realizată prin selectarea întrebărilor similare care s-au regăsit în cele două chestionare de evaluare. De asemenea, concluziile extrase din aceste chestionare vor fi folosite pentru elaborarea propunerilor de îmbunătățire a calității serviciilor prestate de instanța de judecată.

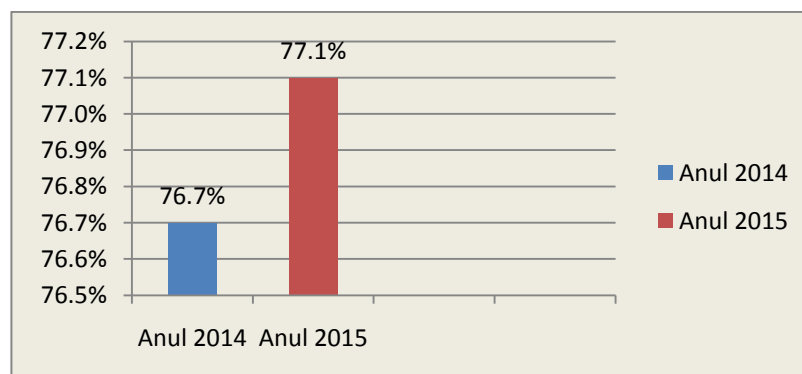
**1. Instanța de judecată este confortabilă? (scaune, wc, sala de așteptare, aparat de cafea)?**



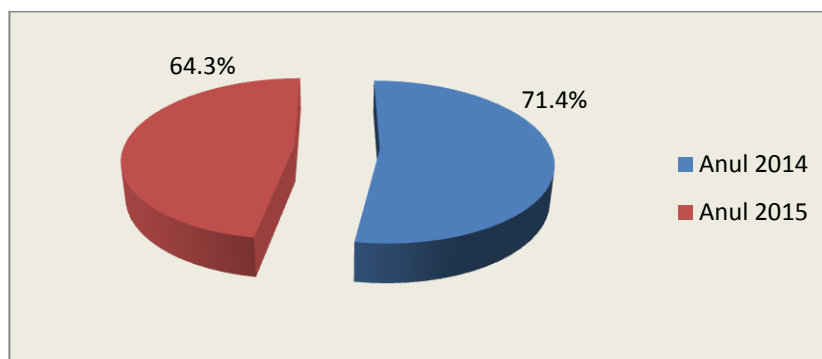
**2. În instanță există semne clare de ghidare pentru a găsi cancelaria, arhiva și sălile de ședință?**



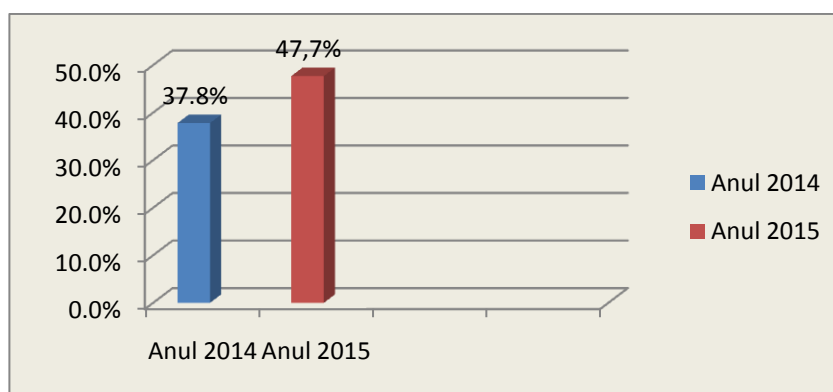
**3. Personalul instanței manifestă bunăvoință, respect, politețe, și dorință de a Vă ajuta?**



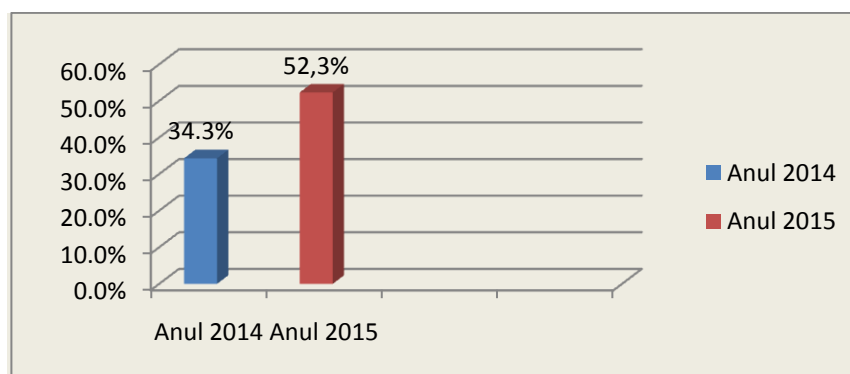
**4. Pagina web a instanței de judecată oferă informații utile?**



**5. Examinarea celei mai recente cauze la care ați participat s-a început la timp?**

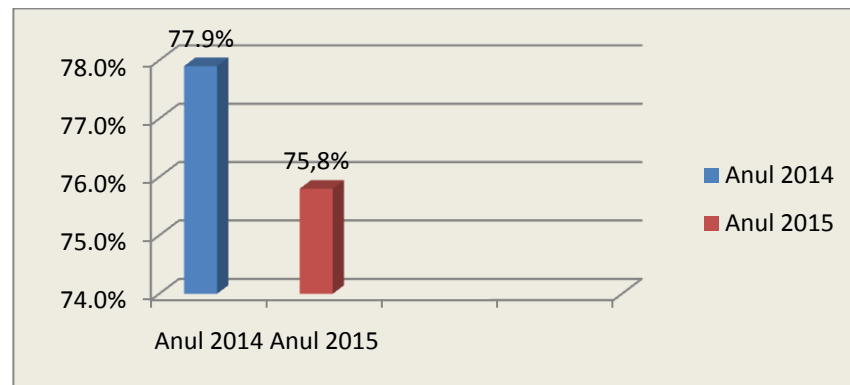


**6. Ședințele de examinare a cauzei Dvs. sunt amânate des?**





## 7. Judecătorul a fost politicos și respectuos?



Din analiza rezultatelor sondajului rezultă că justițiabilii au dat o apreciere mai înaltă calității serviciilor prestate de instanță în comparație cu anul precedent.

Analiza individuală a chestionarelor completate a evidențiat și faptul că majoritatea justițiabililor au completat cu responsabilitate chestionarele.

Din bilanțul general al sondajului de opinie și analiza răspunsurilor acestui sondaj rezultă că justițiabilii sunt satisfăcuți de calitatea serviciilor prestate, comportamentul angajaților, deaceia nu s-au înaintat careva pretenții sau obiecții la acest capitol.

Ținem să subliniem, în pofida faptului că în ultimii ani imaginea instanțelor de judecată în viziunea justițiabililor nu este una dintre cele mai bune, totuși justițiabilii au dat o apreciere bună instanței.