RAPORT PRIVIND SONDAJUL ÎN RÂNDUL JUSTIȚIABILILOR

În conformitate cu Ordinul nr. 85 din 01.09.2021 și în lumina îndeplinirii Planului de acțiuni pentru promovarea Cadrului Internațional de Excelență Judecătorească, în perioada
06 decembrie – 24 decembrie 2021 la Curtea de Apel Comrat a fost desfășurat ***Sondajul* de evaluare a satisfacției justițiabililor.**

Acțiunea are drept scop să identifice percepția generală a justițiabililor cu privire la calitatea serviciilor oferite de către instanță.

***Obiectivele cercetării*** sunt următoarele:

* Nivel de încredere în sistemul judecătoresc;
* Calitatea și claritatea actelor judecătorești;
- Accesibilitate în instanţa de judecată şi accesul la informaţie;
- Nivel de deservire de către personalul instanţei;
- Timpul necesar pentru soluţionarea problemelor în cadrul instanţei;
- Desfăşurarea şedinţelor de judecată;
- Prezenţa indicatoarelor în cadrul instanţei;
- Atitudinea angajaţilor instanţei față de justițiabili;
- Existenţa comodităţilor necesare.

În cadrul sondajului au fost intervievați 107 de respondenţi.

Chestionarul sondajului include atât întrebări de tip închis care propun respondenţilor să aleagă opţiuni de răspuns, cât şi întrebări de tip deschis care le oferă posibilitatea să-şi expună obiecţiile şi propunerile vis-a-vis de activitatea instanţei.

 Sondajul a fost realizat prin diferite moduri de comunicare cu respondenții:

- sondaje clasice: personale, telefonice;

- sondaje asistate de calculator;

- sondaje on-line.

64,5 % dintre participanți la sondaj au declarat, că au nivel înalt de încredere în sistemul judecătoresc. 93 % dintre respondenți au declarat că, în general le-a fost ușor să obțină informații privind drepturile justițiabililor. 57 % dintre respondenți sunt de acord că instanța judecătorească dispune de suficiente resurse materiale. Majoritatea dintre ei (91,6 %) au evaluat organizarea activității instanței judecătorești ca fiind, în general, clară.

Dintre participanți la sondaj,

* 93,5 % au declarat că au participat la o ședință de judecată,
* 21,1 % au declarat că au interacționat cu instanța judecătorească în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată,
* 15,5 % au declarat că au participat la o ședință de judecată în calitate de reprezentant,
* în timp ce 13,4 % au declarat că au fost pârâți/bănuiți/ inculpați.

În cele mai dese cazuri, respondenții au fost implicați într-un dosar civil (41,8 %) sau penal (26,1 %). 23,4 % dintre respondenți care au fost părți pe o cauză, au declarat că au fost reprezentați de un avocat.

91,6 % din respondenți au menționat că pe cauza lor a fost pronunțată o hotărâre judecătorească, 24,3 % au fost de opinia că, în general, cauza lor a fost examinată în mod rapid și 7,5 % - precum că cauza lor a fost examinată destul de rapid.

Primele trei servicii oferite de secția de evidență și documentare procesuală, de care au beneficiat respondenții, au fost:

1. accesul la materialele dosarului (26,9 %),
2. primirea și înregistrarea cererilor (23,3 %)
3. informații privitor la hotărârile judecătorești (23,3 %).

30,4 % au declarat că s-au prezentat personal la SEDP, 16,9 % au utilizat poșta terestră, 16,2 % au utilizat poșta electronică.

75,7 % dintre respondenți au menționat, că timpul de așteptare pentru a fi deservit a constituit 15 minute sau mai puțin.

Majoritatea respondenților au fost de opinia, că instanța este echitabilă (91,6 %), servește interesului public (92,6 %), este eficientă (89,7 %) și transparentă (91,6%).

26,2 % dintre respondenți consideră că judecătorii au fost totalmente imparțiali în procesele de judecată și 57 % au declarat că judecătorii au fost imparțiali. Majoritatea respondenților consideră că personalul instanței este, în general, receptiv la sugestiile oferite de cetățeni (89,7 %).

Nivelul profesional Nivelul de competență

al interpretului judecătoresc a angajaților curții de apel

Atitudinea angajaților curții de apel față de justițiabili

Aprecierea justițiabililor vis-a-vis de:

|  |  |
| --- | --- |
| Dotarea sălii de ședințe | Claritatea textului din citație |
| Perioada între recepționarea citației și ședința de judecată | Începerea la timp a ședinței de judecată |
| Atitudinea judecătorilor și a procurorilor | Limbajul judecătorilor și procurorilor |
| Timpul alocat pentru prezentarea argumentelor | Claritatea hotărârii judecătorești |
| Informații oferite de serviciile curții de apel | Pagina web a curții de apel |

În rezultatul analizei datelor sondajului, au fost determinate următoarele tendinţe:

- Majoritatea justițiabililor au fost de acord că instanţa judecătorească are suficiente resurse materiale, este echitabilă, serveşte interesului public, este eficientă şi transparentă. Majoritatea respondenţilor (peste 80 %) consideră că judecătorii au fost total imparţiali sau în general imparţiali în procesele de judecată. Majoritatea respondenţilor au evaluat organizarea activităţii din cadrul instanţei judecătoreşti ca fiind, în general, clară.

- Majoritatea respondenţilor au fost de părerea că personalul instanţei a fost în general receptiv la sugestiile oferite de cetăţeni. Majoritatea au menţionat că s-au prezentat personal la Secţia de evidenţă şi documentare procesuală şi că timpul de aşteptare a fost de 15 minute sau mai puţin.

- Majoritatea (97,2% - 99,1%) dintre reclamanţii/victimele/părţile vătămate şi pârâţii/bănuiţii/inculpaţii care au participat la sondaj percep aspectele aferente funcţionării instanţelor ca fiind, în general, importante. Principalele șase aspecte importante sunt:

* Claritatea hotărârii judecătorești (99,1 %)
* Perioada între recepționarea citației și ședința de judecată (98,1 %)
* Începerea la timp a ședinței de judecată (97,2 %)
* Atitudinea angajaților curții de apel (97,2 %)
* Timpul alocat pentru prezentarea argumentelor (97,2 %)
* Informații oferite de serviciile curții de apel (97,2 %)

- La fel ca şi în cazul importanţei percepute, majoritatea (95,3% - 96,3%) reclamanţilor/victimelor/părţilor vătămate şi pârâţilor/bănuiţilor/inculpaţilor au fost satisfăcuţi de aspectele aferente funcţionării instanţelor. Principalele opt aspecte de care sunt foarte satisfăcuţi sunt:

* Claritatea textului din citație (96,3 %)
* Informații oferite de serviciile curții de apel (96,3 %)
* Indicatorii (semnele) de orientare în clădirea instanței (95,3 %)
* Atitudinea angajaților curții de apel (95,3 %)
* Nivelul de competență a angajaților curții de apel (95,3 %)
* Durata pronunțării hotărârii judecătorești (95,3 %)
* Claritatea hotărârii judecătorești (95,3 %)
* Conduita și serviciile prestate de avocați (95,3 %)

***Propunerile respondenților***:

1. Facilitarea accesului în instanță de pe strada Lenin prin instalarea unui stand informativ ușor de observat și prevederea locurilor de parcare - 25 de respondenți;

2. Prevederea spațiului pentru vestiar, cantină; prevederea spațiului separat pentru luarea cunoștinței cu materialele dosarelor - 24 de respondenți;

3. Respectarea graficului ședințelor de judecată - 13 respondenți;

4. Mărirea numărului de judecători - 5 respondenți;

5. Dezvoltarea funcționalităților PNIJ în partea accesului la materialele dosarelor, şi anume: încheieri, decizii, procese-verbale - 5 respondenți;

6. Asigurarea curții de apel cu personal bilingv (rom/rus) - 5 respondenți;

7. Ridicarea nivelului de calitate a actului de justiție - 4 respondenți.