



**RAPORTUL**  
privind gradul de satisfacție al  
justițiabililor în baza  
sondajului petrecut în cadrul  
Curții de Apel Comrat în  
perioada 03 decembrie – 20  
decembrie 2018

- Întru promovarea cadrului Internațional de Excelență Judecătorească în instanțele de judecată din Republica Moldova, [USAID Moldova Open Justice Project](#) a implementat un proiect privind îmbunătățirea calității serviciilor judecătorești, aplicat în 4 instanțe de judecată pilot (Curțile de Apel).
- 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.

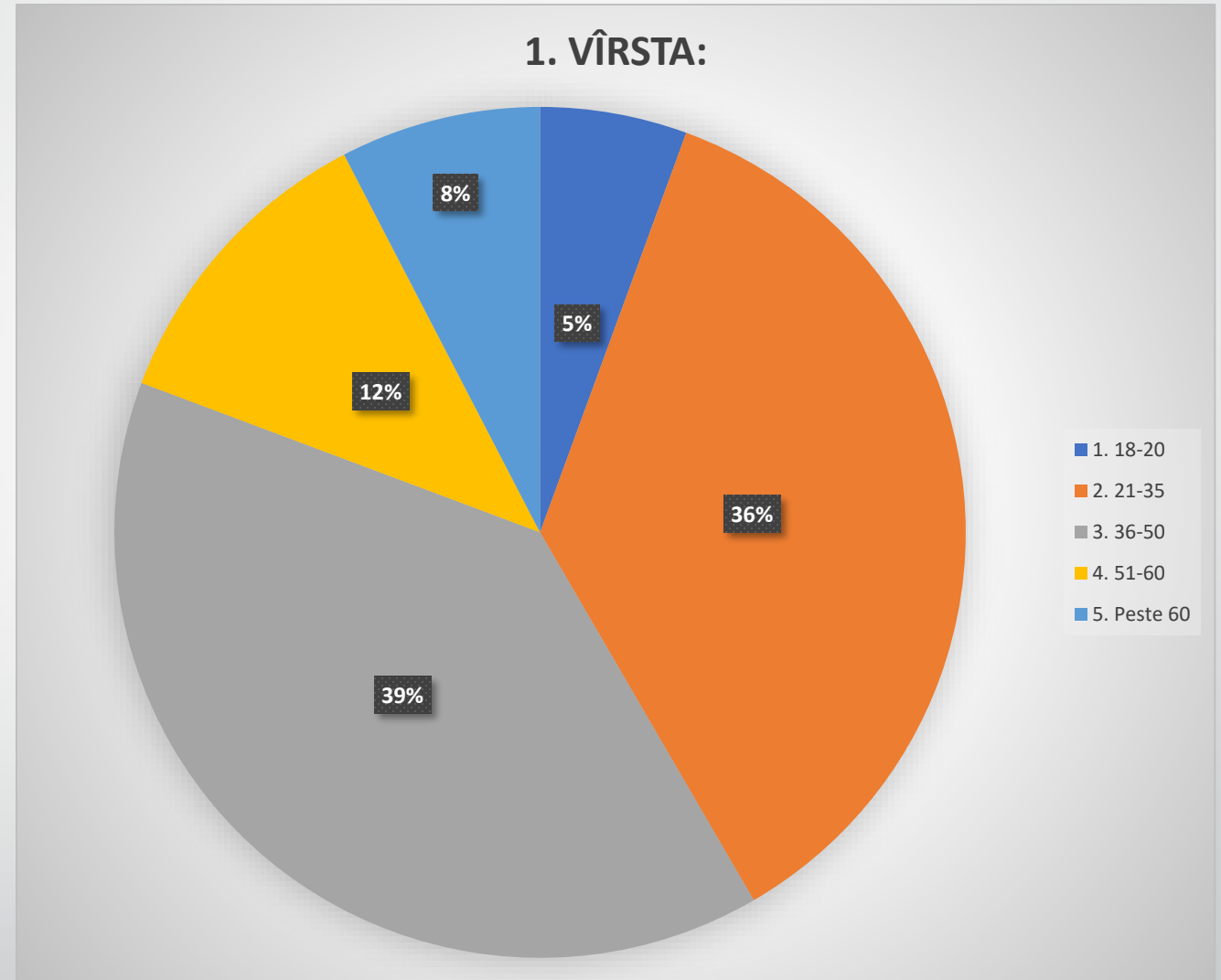
*Scopul* sondajului expres al beneficiarilor serviciilor judecătorești este evaluarea opiniilor justițiabililor privind calitatea serviciilor prestate, profesionalismul și integritatea angajaților instanței judiciare.

- **Obiectivele cercetării** sunt următoarele:
  - Accesul în instanța de judecată și accesul la informație;
  - Nivelul de deservire de către personalul cancelariei;
  - 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.

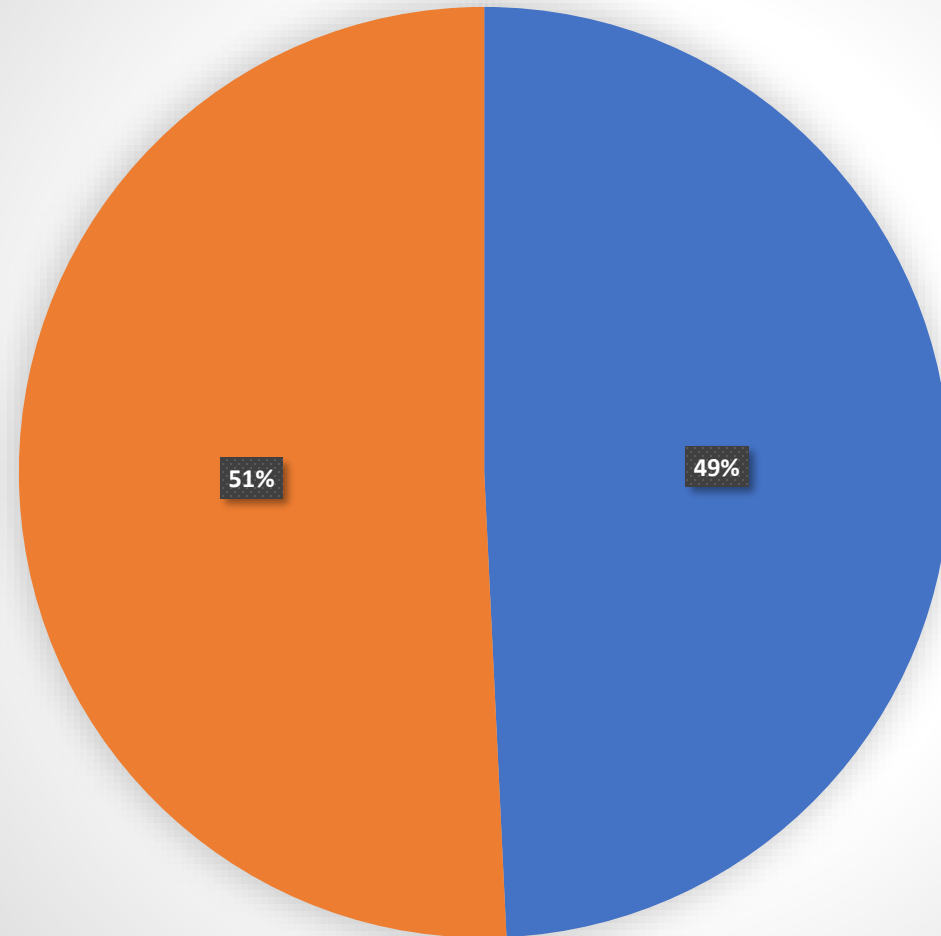
- Sondajul a fost realizat în perioada 03 decembrie – 20 decembrie 2018 în incinta Curții de Apel Comrat. În cadrul sondajului au fost intervievați 209 de respondenți, însă a fost posibil de analizat 197 de anchete. Chestionarul cuprinde 44 de întrebări.
- Chestionarul sondajului include atât întrebări 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.

Ponderea persoanelor cu vîrsta de la 21 pînă la 35 ani a constituit 36%, de la 36-50 ani a constituit 39%, și de la 51-60 ani - 12%, cu vîrsta mai mult de 60 ani – 8%.

Persoanele cu vîrstă mai tînăra (18-20 ani) a constituit numai 5%.



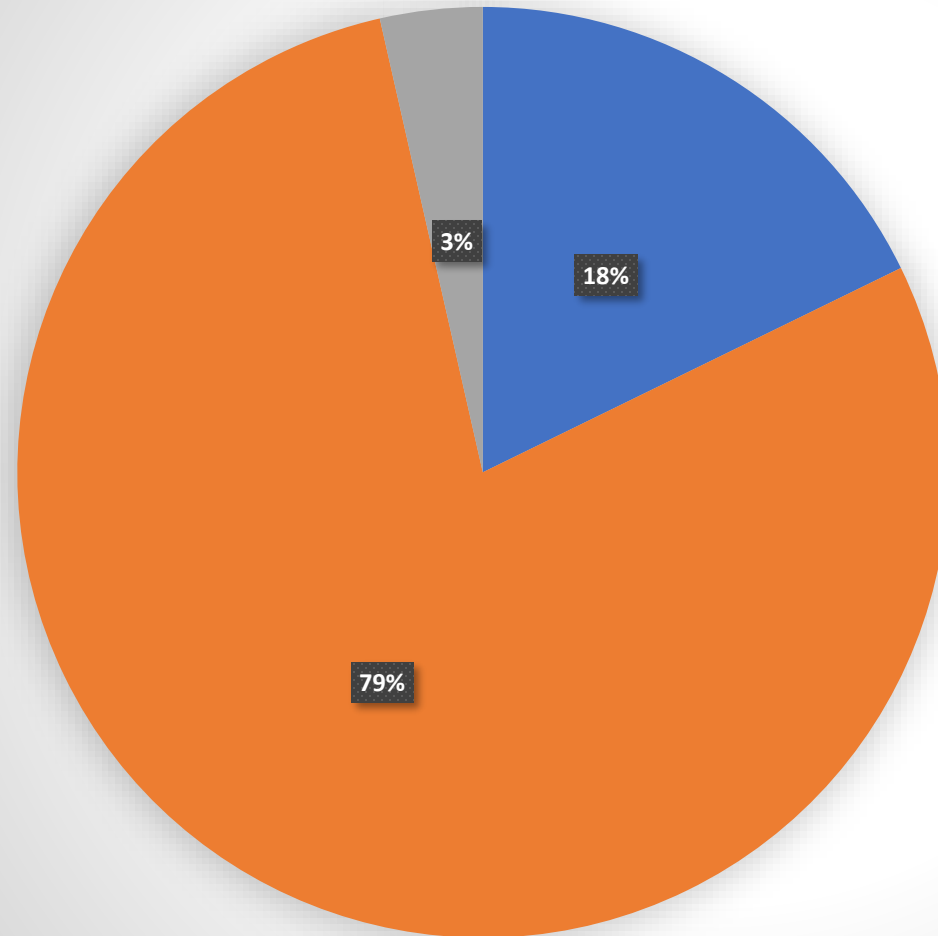
## 2. SEXUL: \*



■ 1. Masculin

■ 2. Femenin

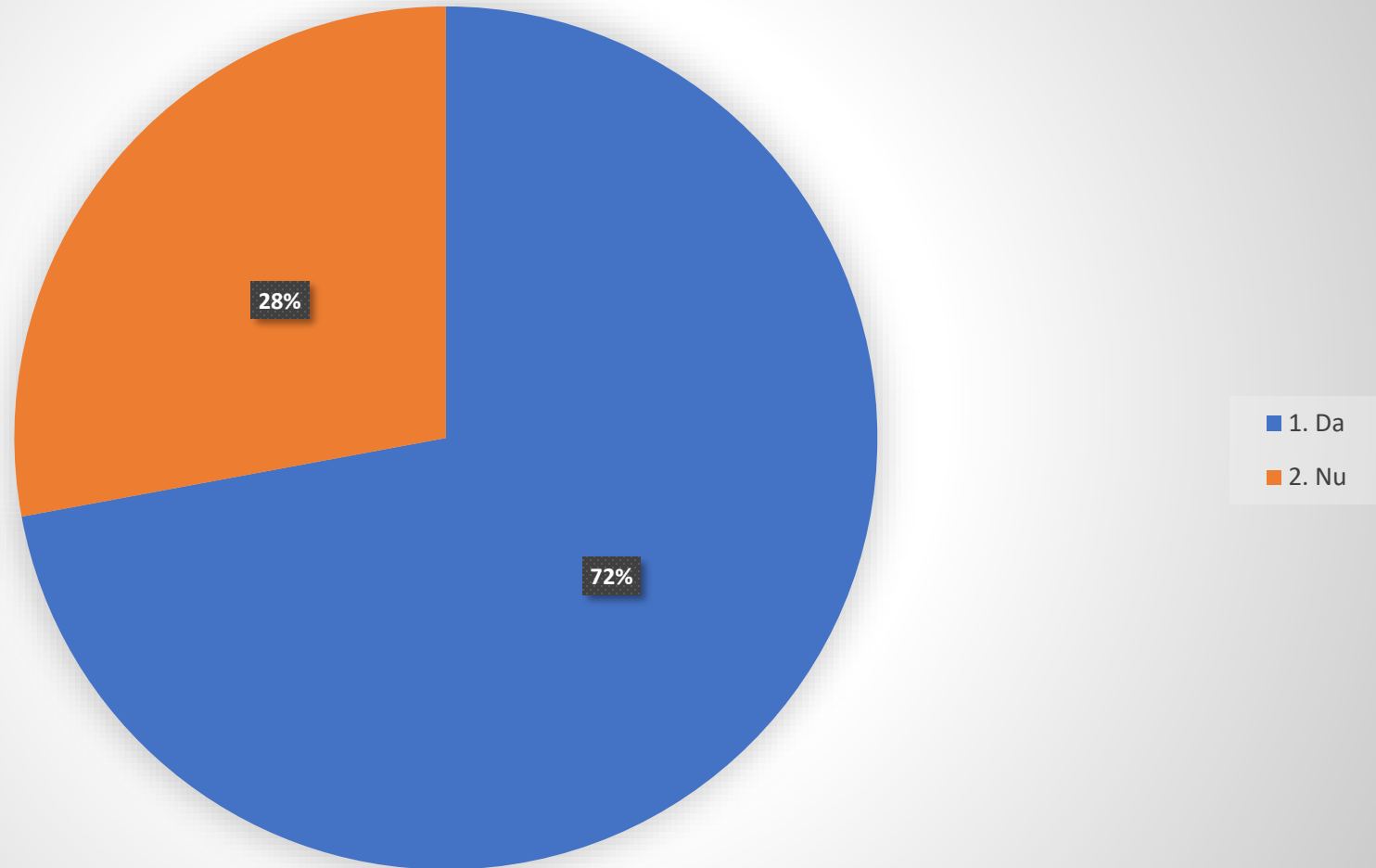
### 3. STUDII:



- 1. Secundare și secundare incomplete
- 2. Superioare
- 3. Alte studii

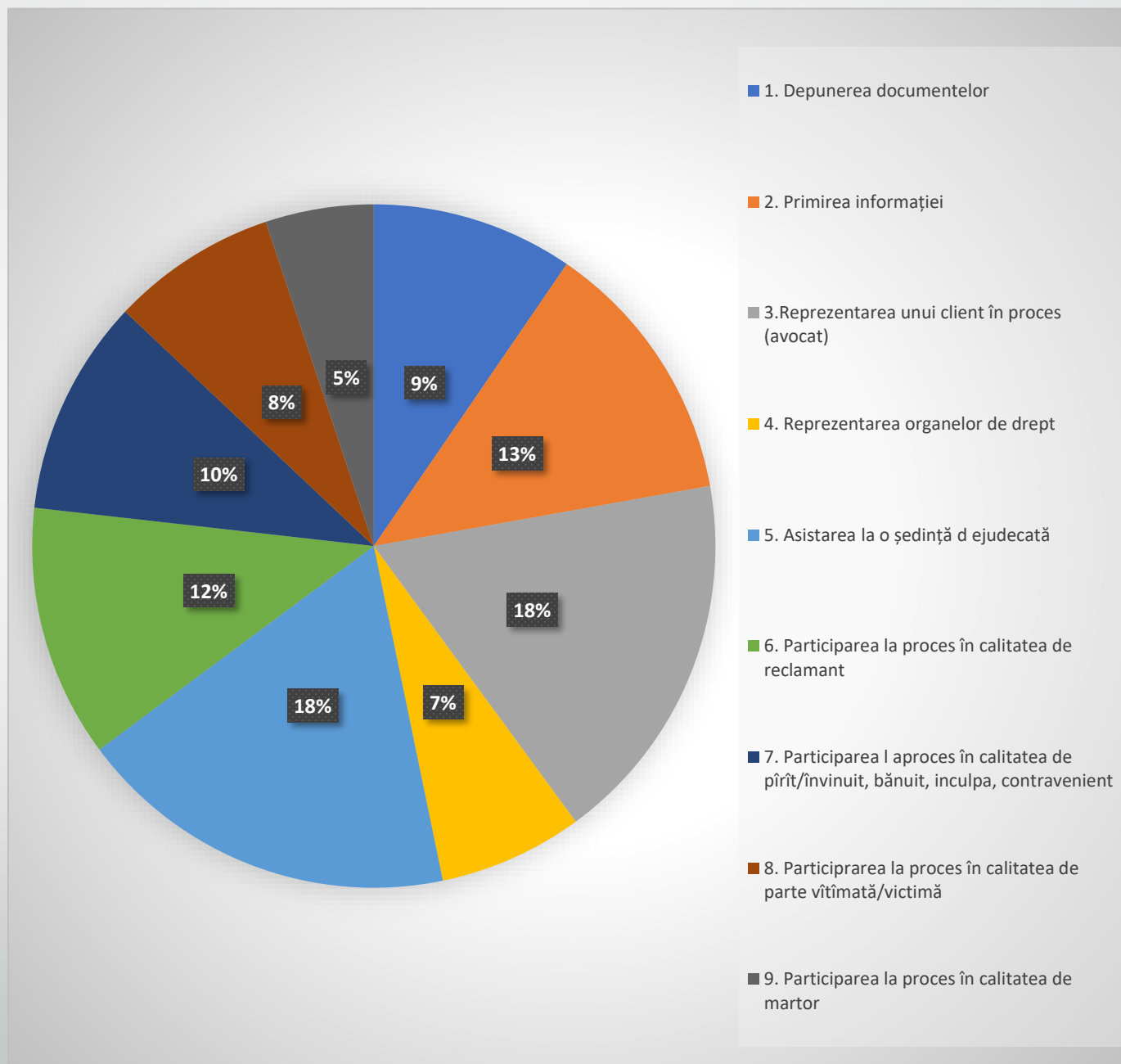


#### 4. AVEȚI EXPERIENȚĂ ÎN DOMENIUL JURIDIC? \*

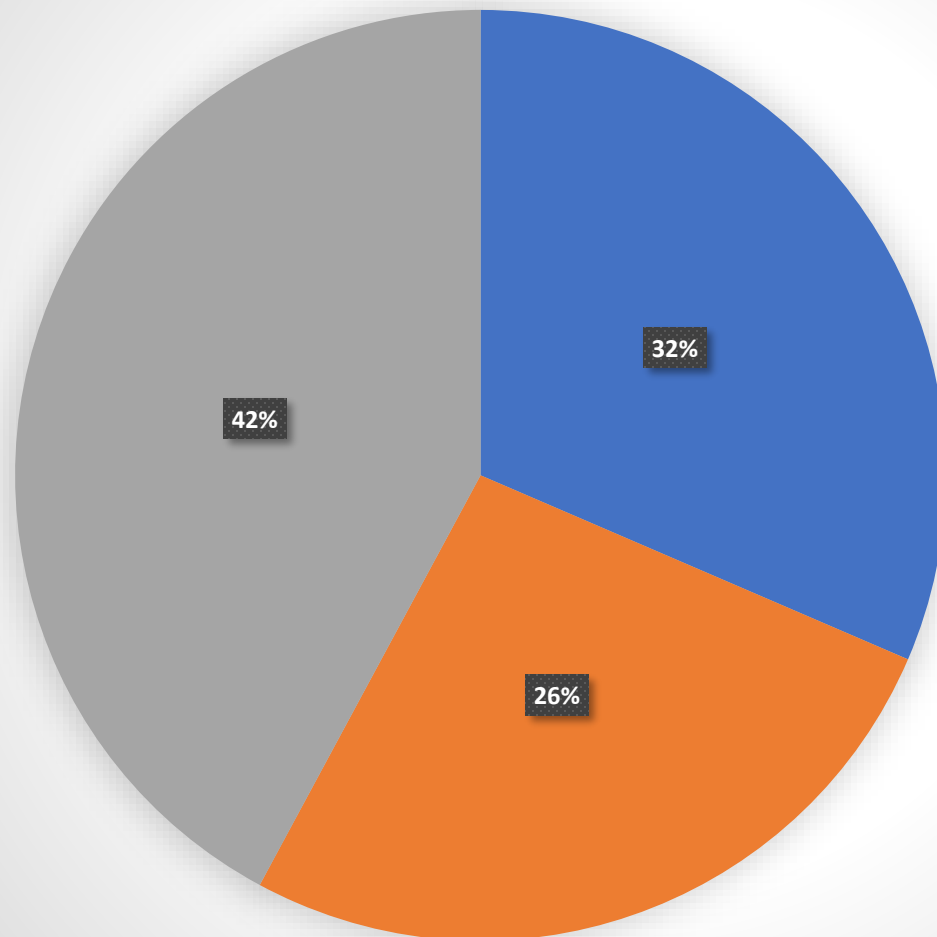


Este de menționat, că în ziua interviului, majoritatea vizitatorilor instanței de judecată au venit în instanță pentru a participa într-un proces de judecată. Dacă facem o analiză a scopului vizitei, se observă că, persoanele care au venit în instanță:

- au depus documente - 9 % (28 persoane);
- au obținut o anumită informație - 13% (37 persoane);
- au reprezentat un client într-un proces - 18% (52 persoane);
- au reprezentat organele de drept - 7% (20 persoane)
- au asistat la o ședință de judecată - 18% (53 persoane);
- au participat într-un proces în calitate de reclamant - 12% (35 persoane);
- au participat într-un proces în calitate de pârât/inculpat - 10% (30 persoane);
- au participat la proces în calitate de parte vătămată/victimă - 8% (23 persoane);
- au participat în calitate de martori - 5% (15 persoane).

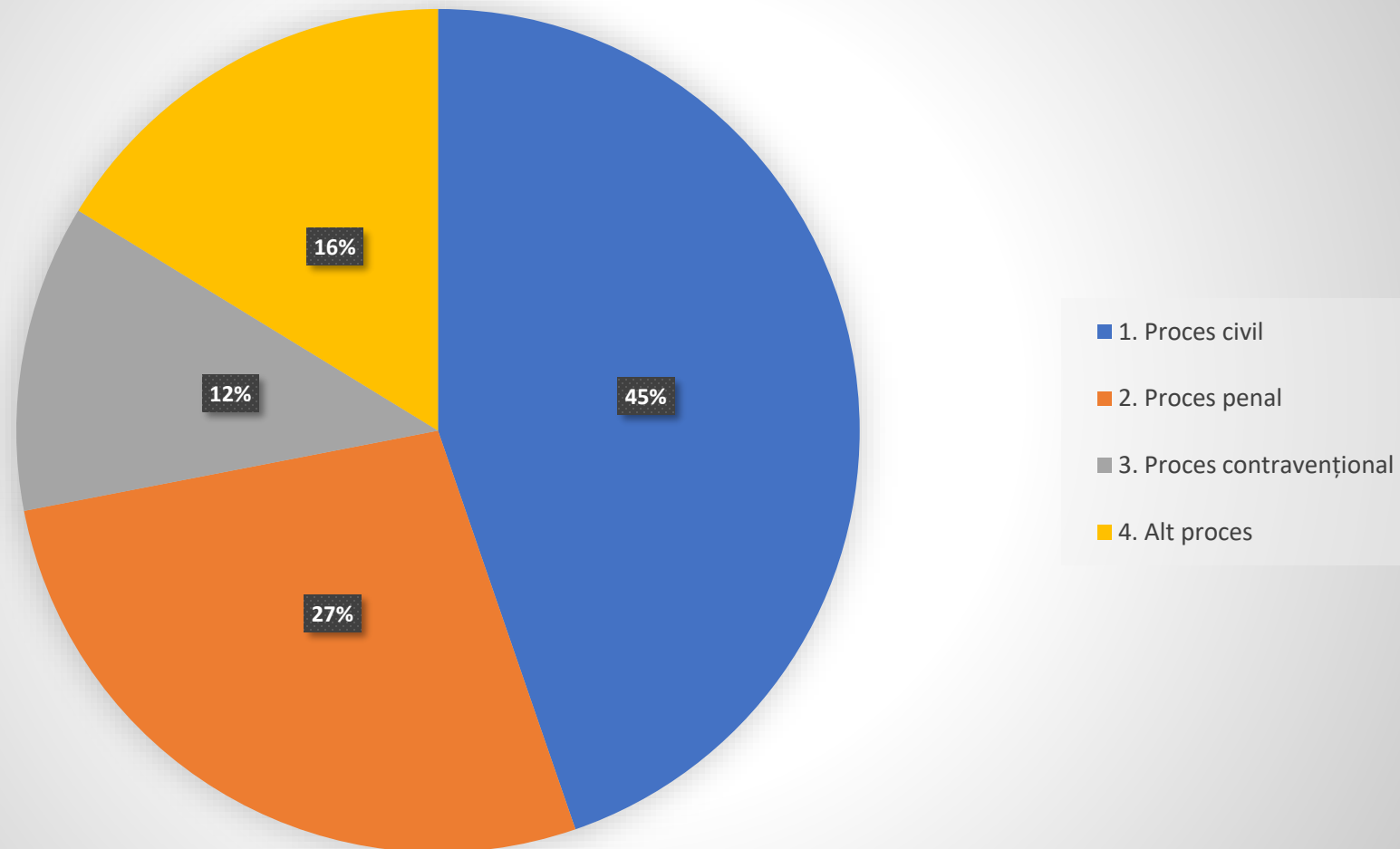


## 6. CÎT DE DES AȚI FOST PARTE A PROCESULUI?

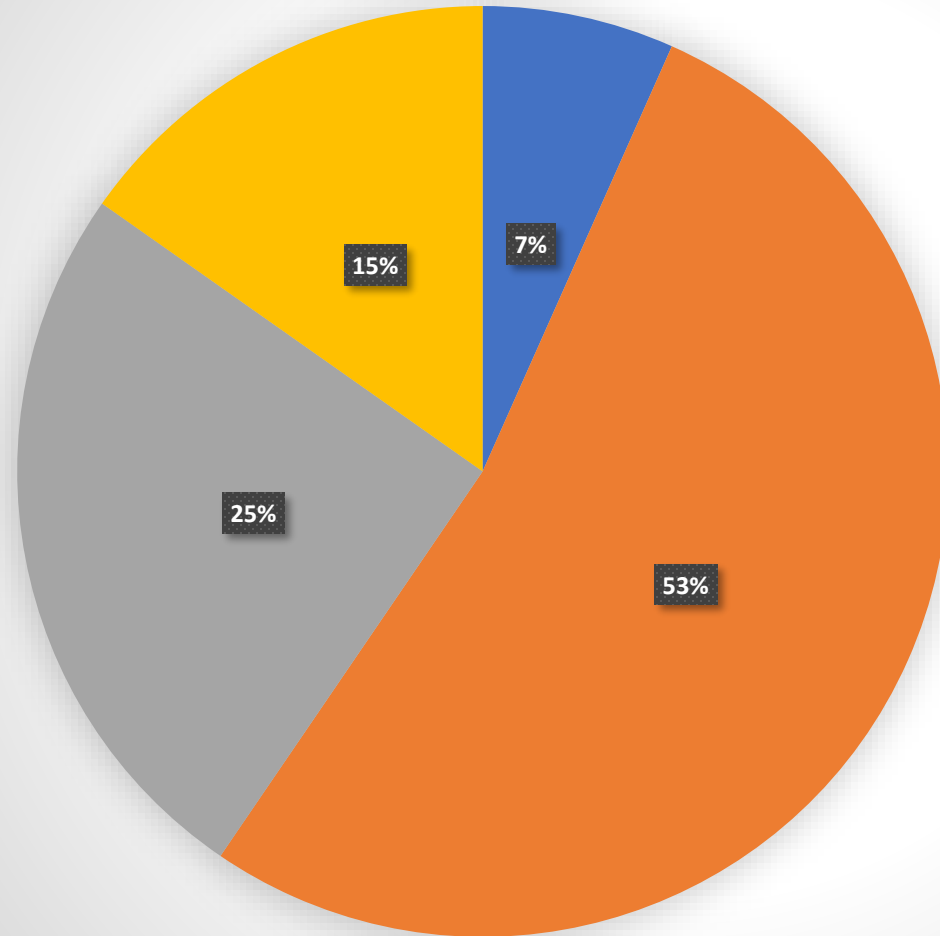


- Pentru prima oară
- 2. 2 – 5 ori
- 3. Mai mult de 6 ori

## 7. La ce proces examinat de către instanța de judecată participați? \*



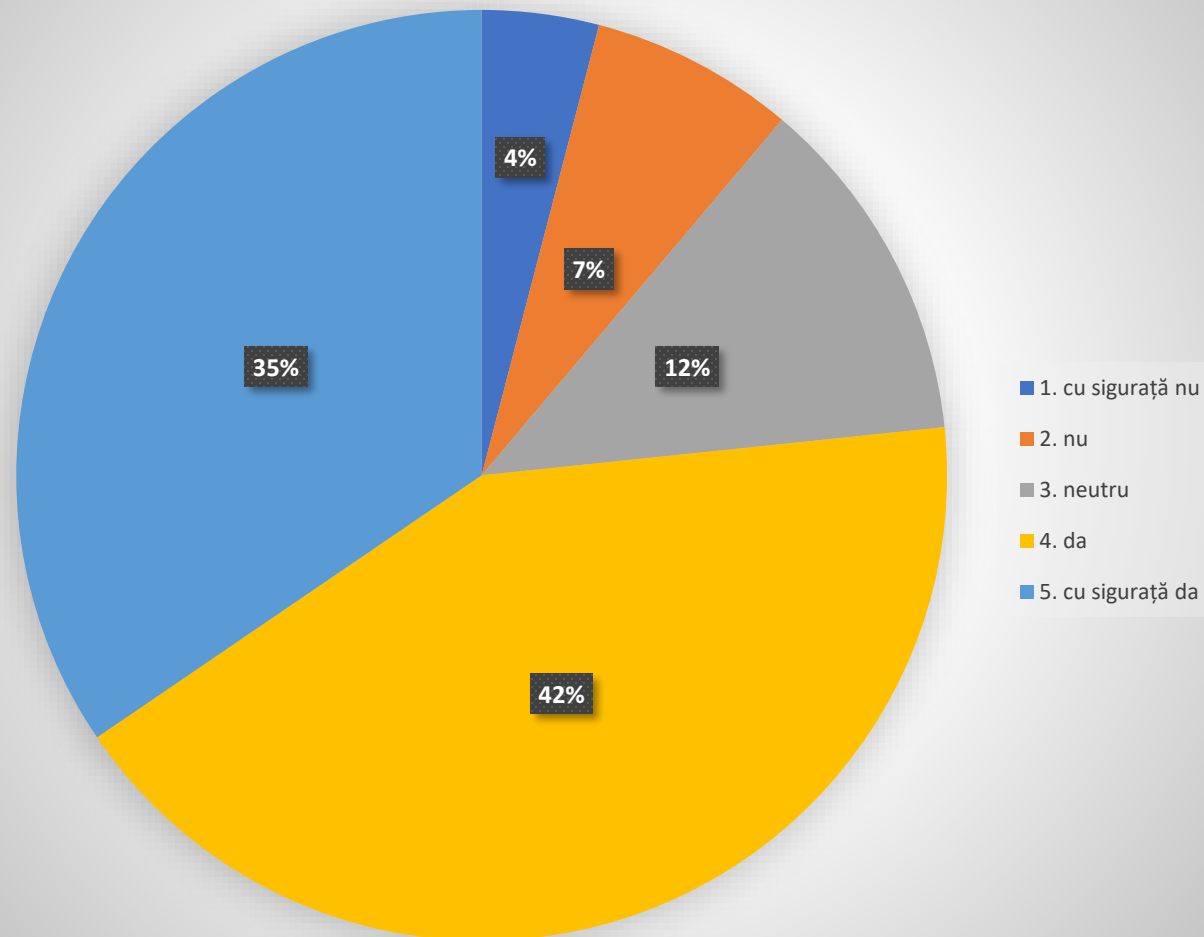
## 8. La ce etapă se află procesul Dumneavoastră? \*



- 1. Procesul încă nu s-a început
- 2. Procesul este în desfășurare
- 3. Procesul este terminat
- 4. La altă etapă

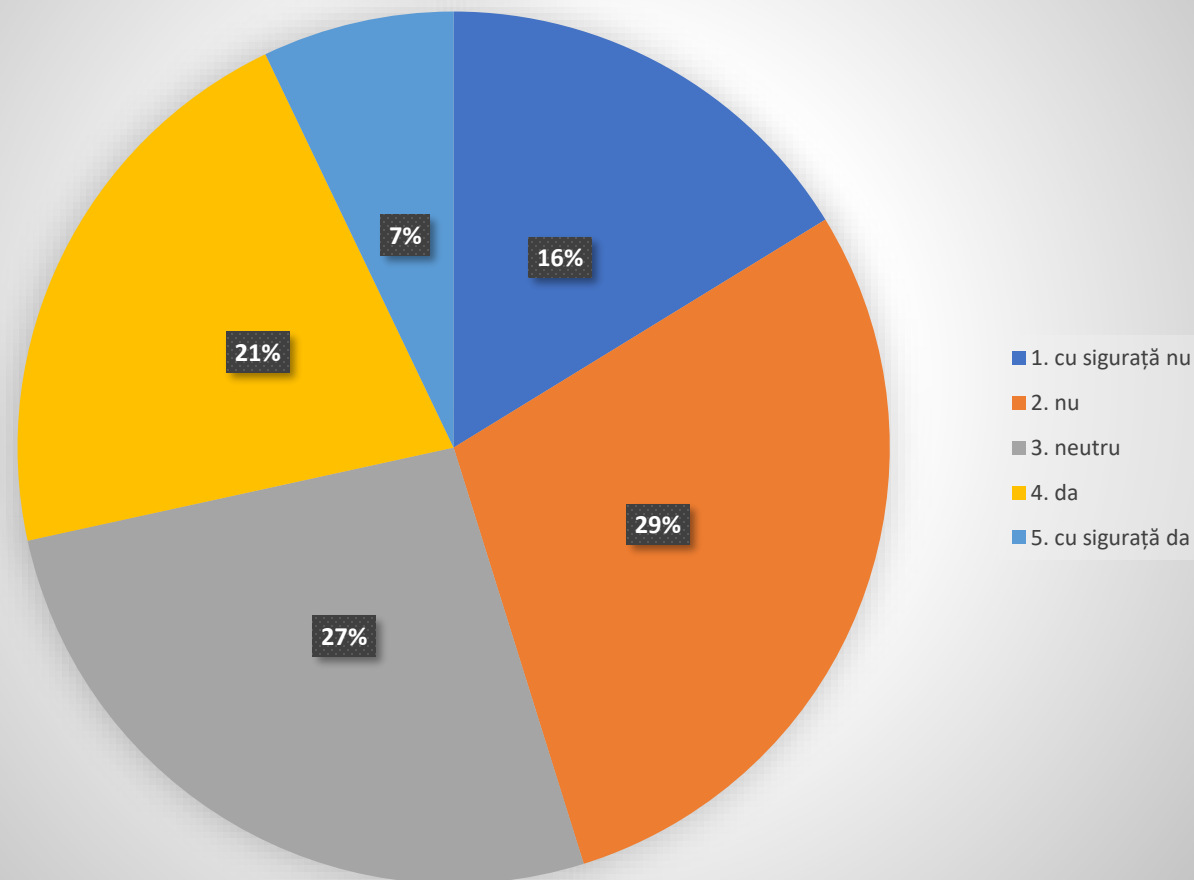
La întrebarea ”V-a fost ușor să găsiți judecătoria?” afirmativ au răspuns 77% de respondenți, negativ 11% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 12% de respondenți ”

9. A fost ușor de găsit clădirea instanței de judecată?



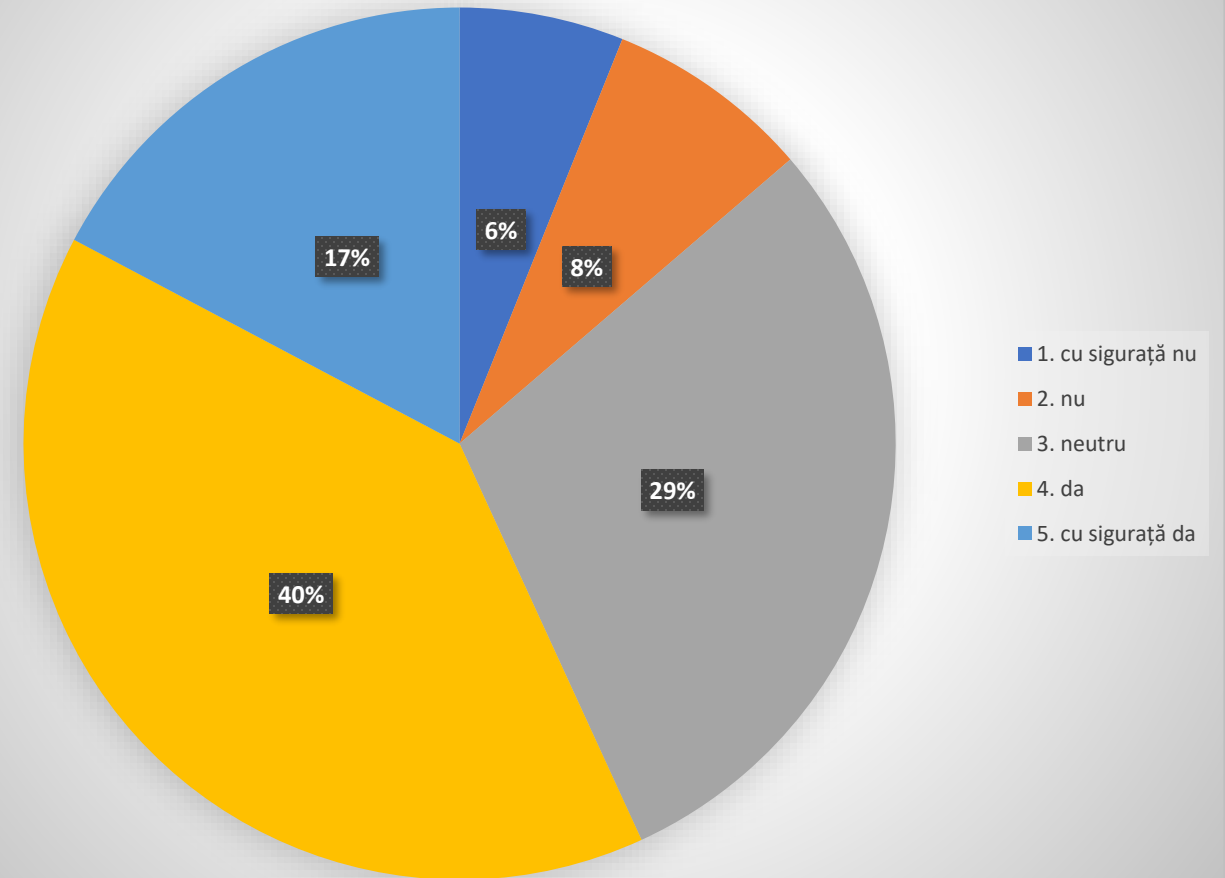
La întrebarea ”Lîngă judecătorie este convenabil de parcat mașina?” afirmativ au răspuns 28% de respondenți, negativ 45% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 27% de respondenți

10. Este convenabil de parcat mașina lîngă judecătorie?



La întrebarea ”Este ușor de ajuns la judecătorie cu ajutorul transportului public?” afirmativ au răspuns 57% de respondenți, negativ 14% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 29% de respondenți

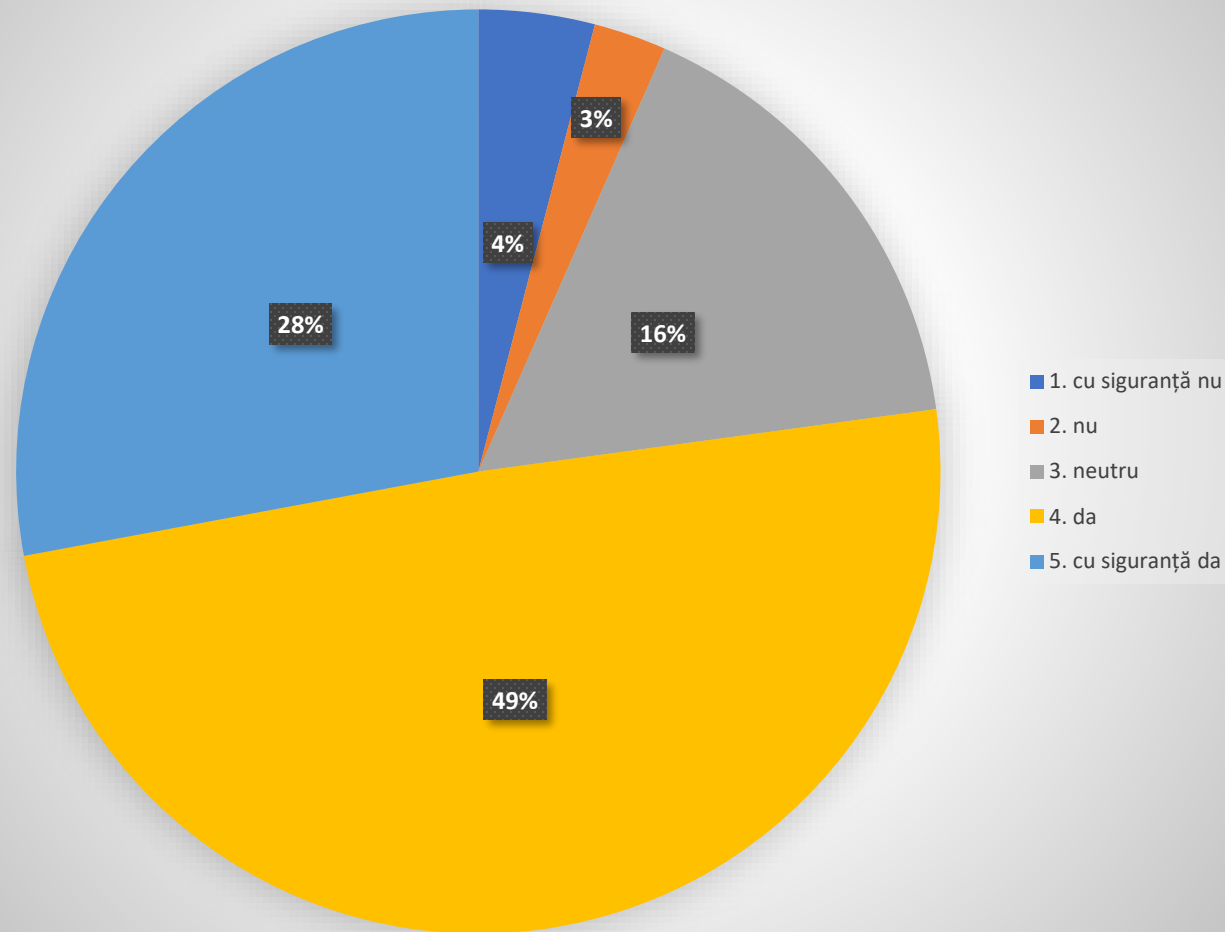
11. Este ușor de ajuns la Judecătoriei cu ajutorul transportului public?



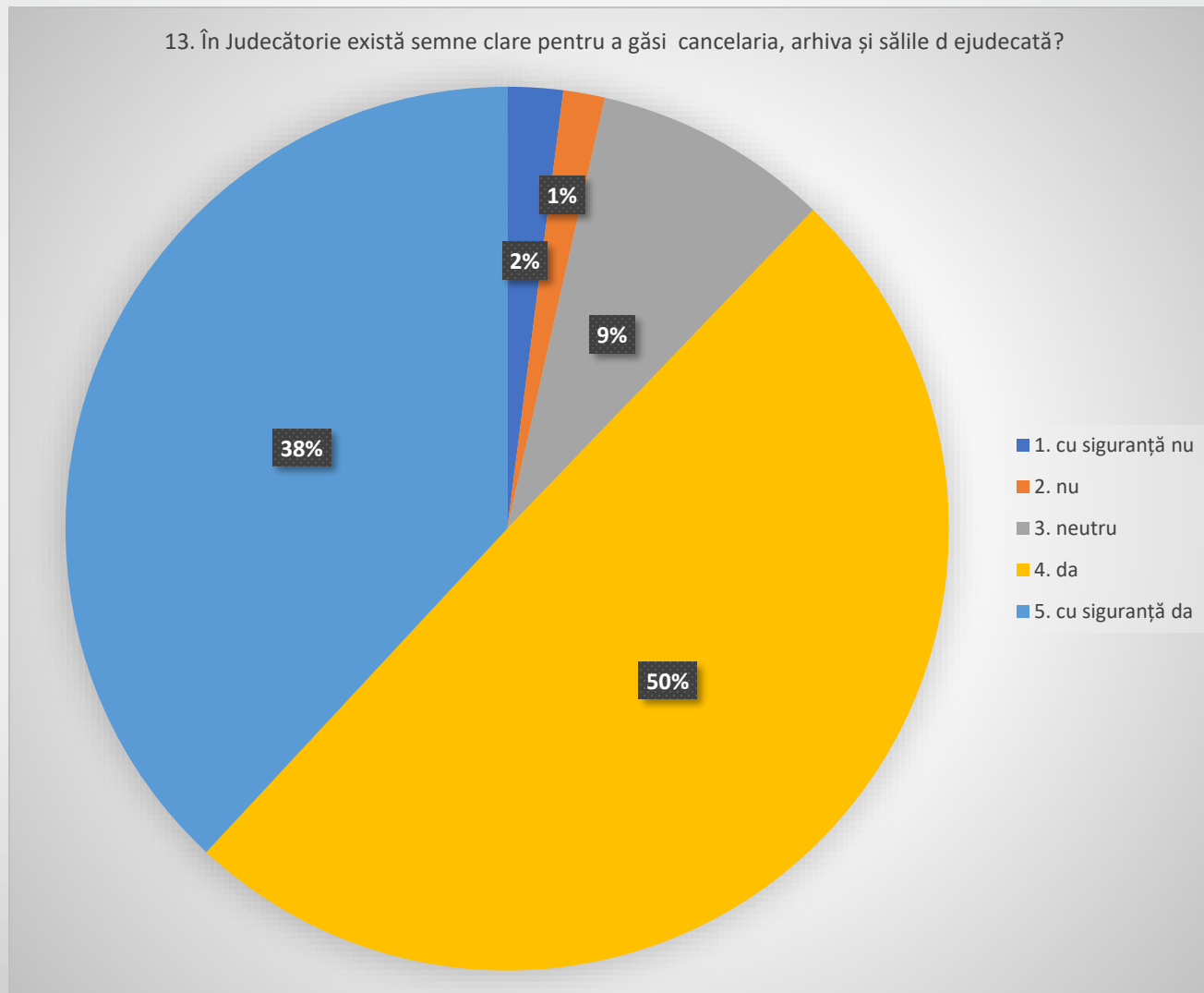


La întrebarea ”Judecătoria este confortabilă (locuri pentru așteptare, curățenie, toalete, scaune, aparate de cafea/apă)?” afirmativ au răspuns 77% de respondenți, negativ 7% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 16% de respondenți

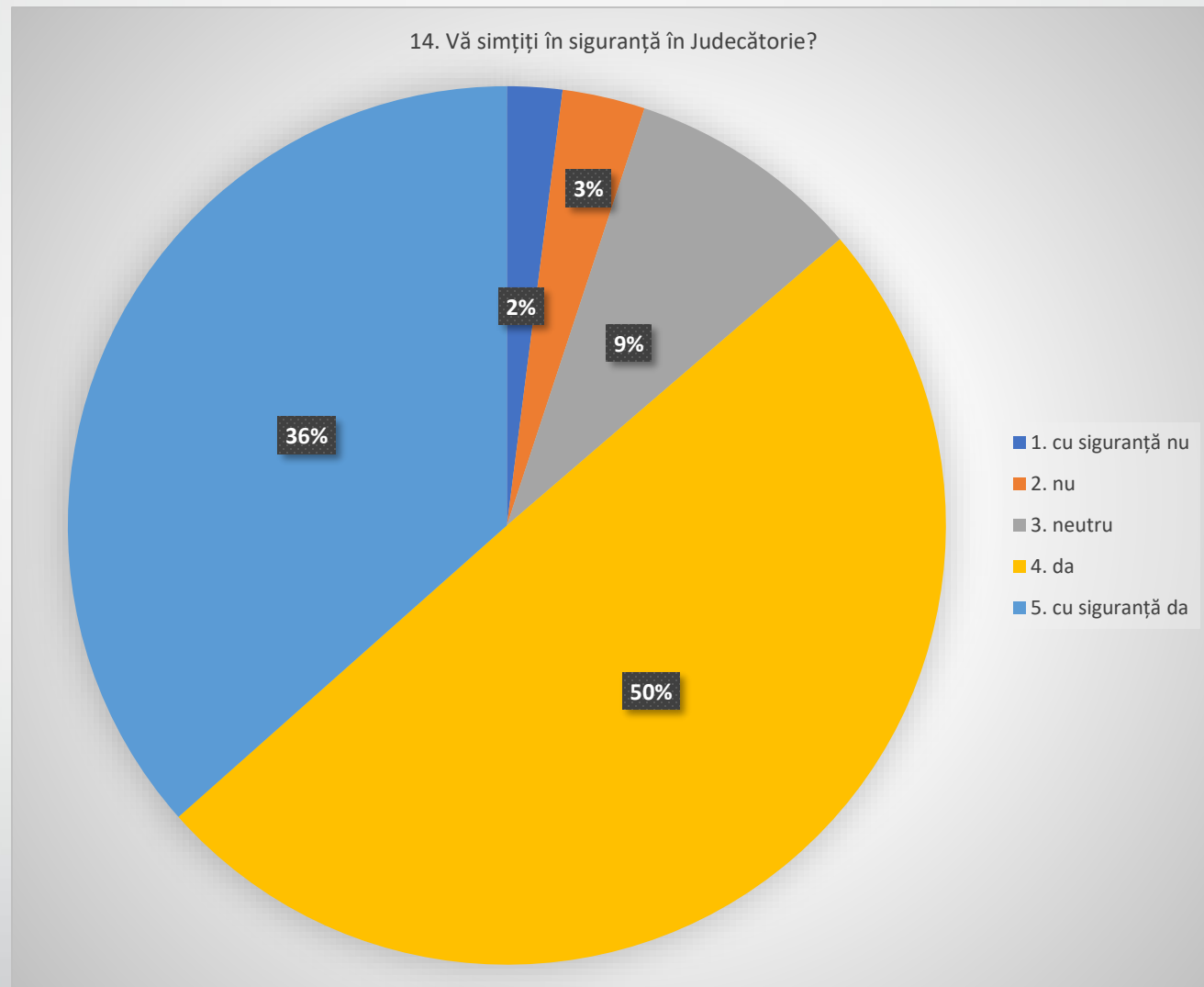
12. Judecătoria este confortabilă (locuri pentru așteptare, curățenie, toalete, scaune, aparate de cafea/apă)?



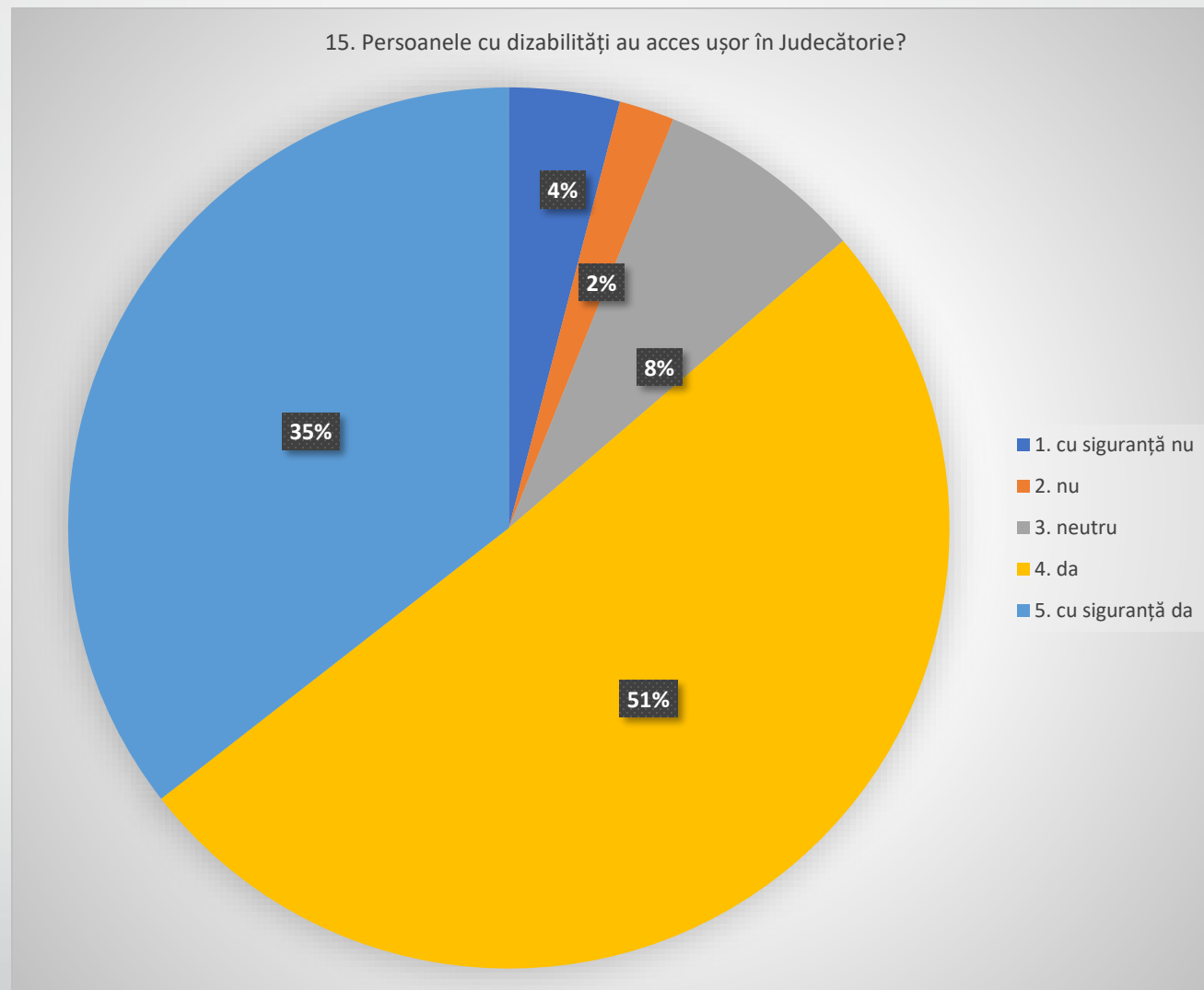
La întrebarea ”În judecătoria există semne clare de ghidare pentru a găsi cancelaria, arhiva și săli de judecată?” afirmativ au răspuns 88% de respondenți, negativ 3% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 9% de respondenți



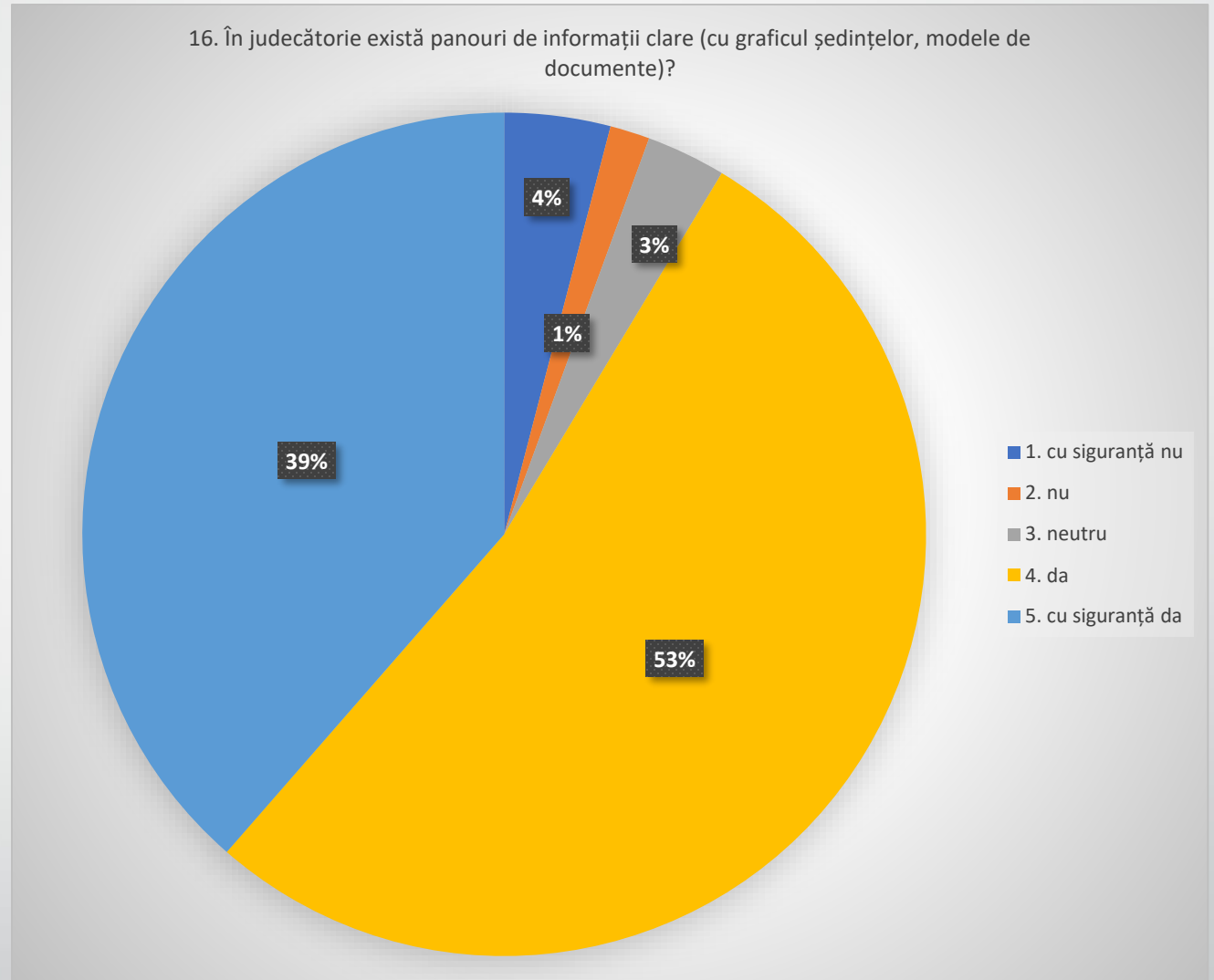
La întrebarea ”Vă simțiți în siguranță în judecătoria?” afirmativ au răspuns 86% de respondenți, negativ 5% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 9% de respondenți



La întrebarea "Persoanele cu dizabilități au acces ușor în judecătoria?" afirmativ au răspuns 86% de respondenți, negativ 6% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 8% de respondenți

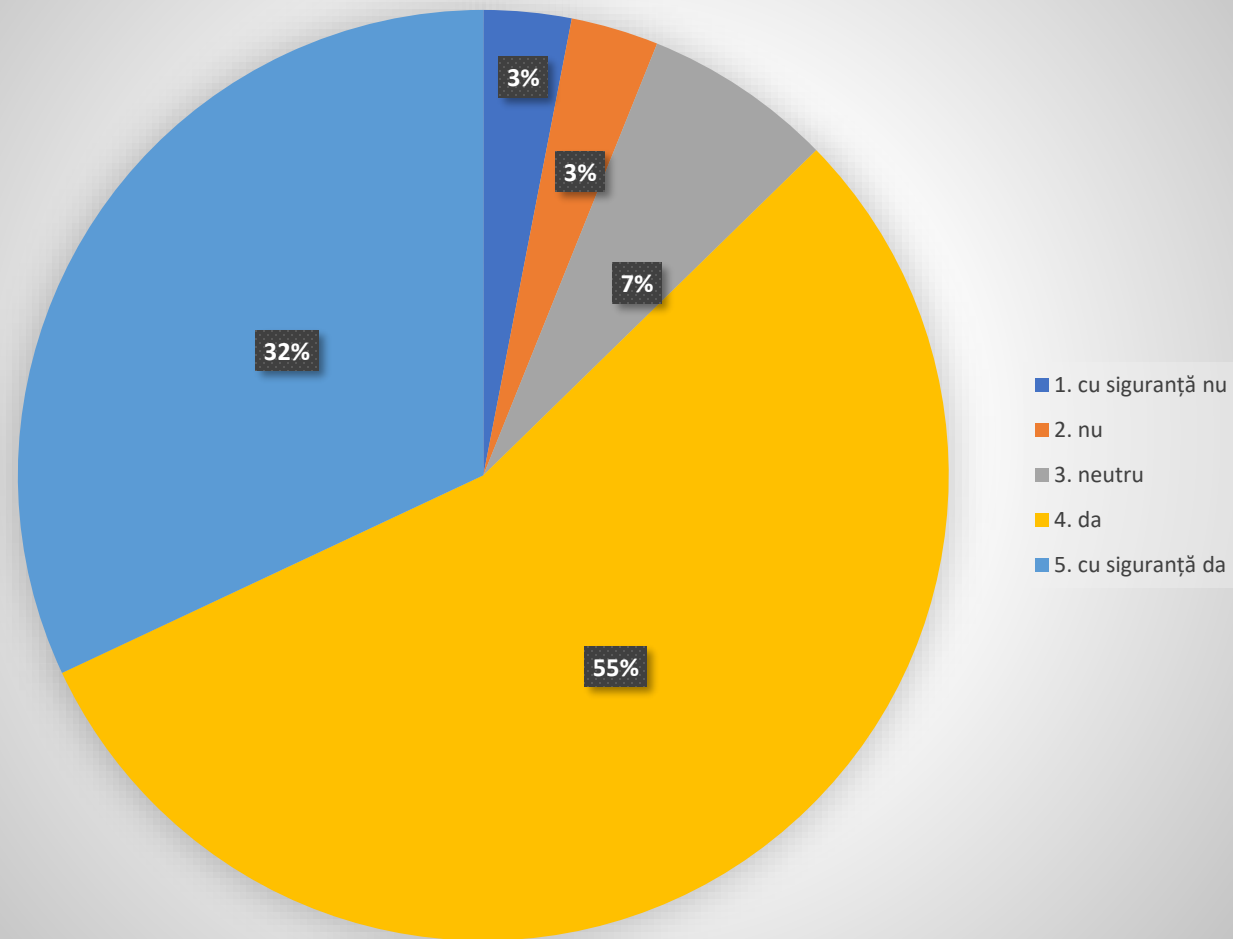


La întrebarea ”În judecătoria există panouri de informații clare (cu graficul ședințelor, modele de documente)?” afirmativ au răspuns 92% de respondenți, negativ 5% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 3% de respondenți



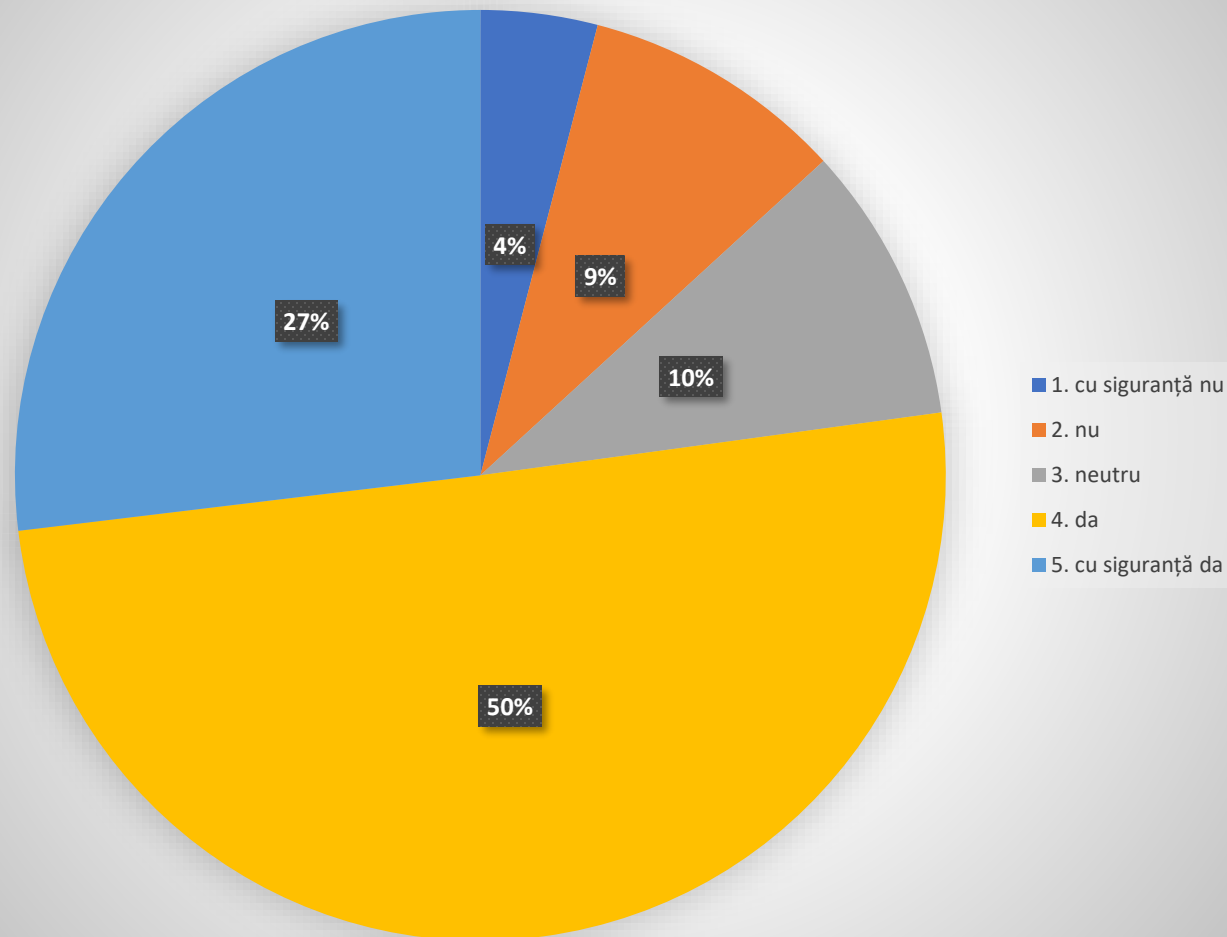
La întrebarea "Site-ul Web al judecătoreiei oferă informații utile?" afirmativ au răspuns 87% de respondenți, negativ 6% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 7% de respondenți

17. Site-ul Web al Judecătoreiei oferă informații utile?

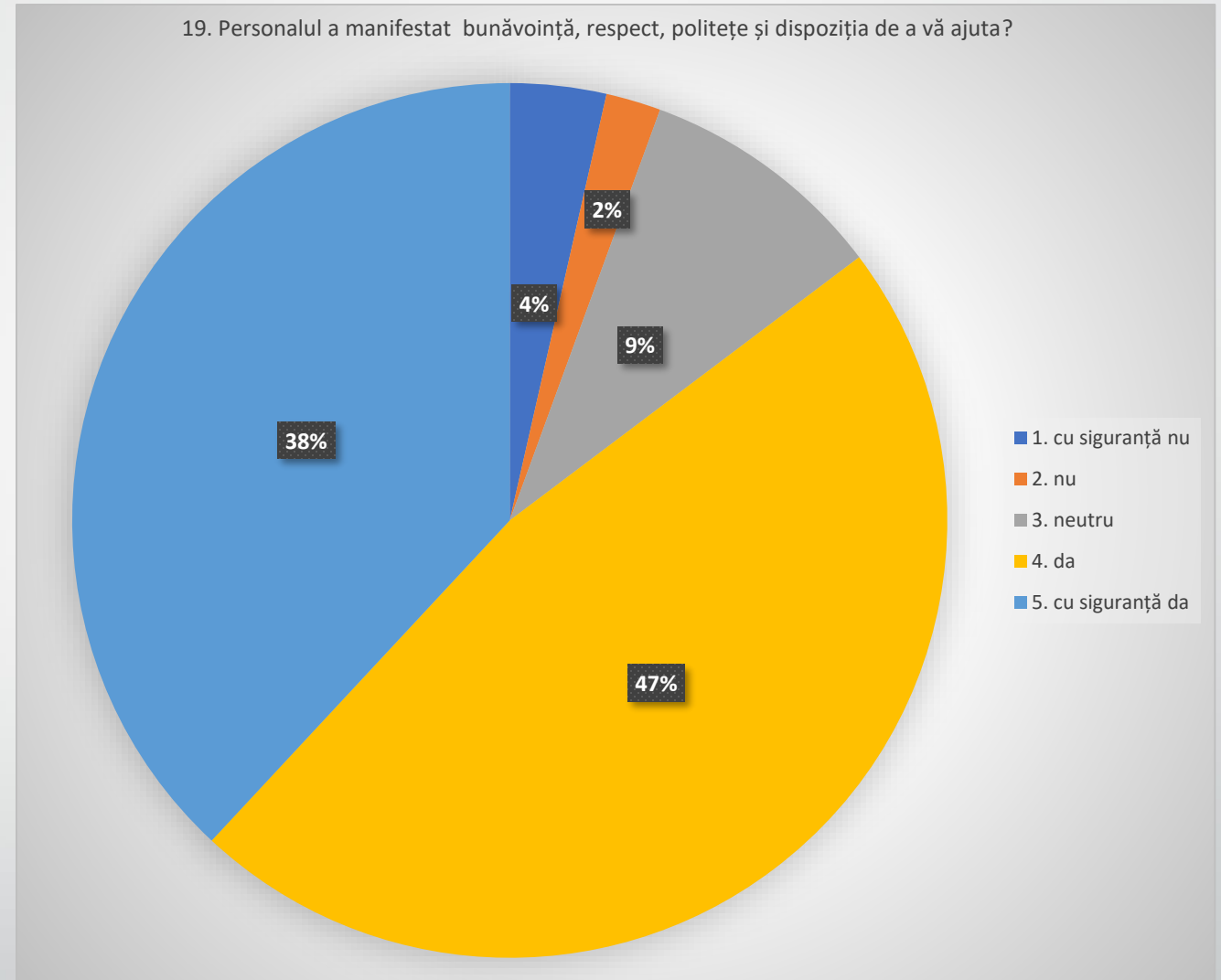


La întrebarea ”Vă convine graficul de lucru al judecătoriei?” afirmativ au răspuns 77% de respondenți, negativ 13% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 10% de respondenți

18. Vă convine graficul de lucru al judecătoriei?



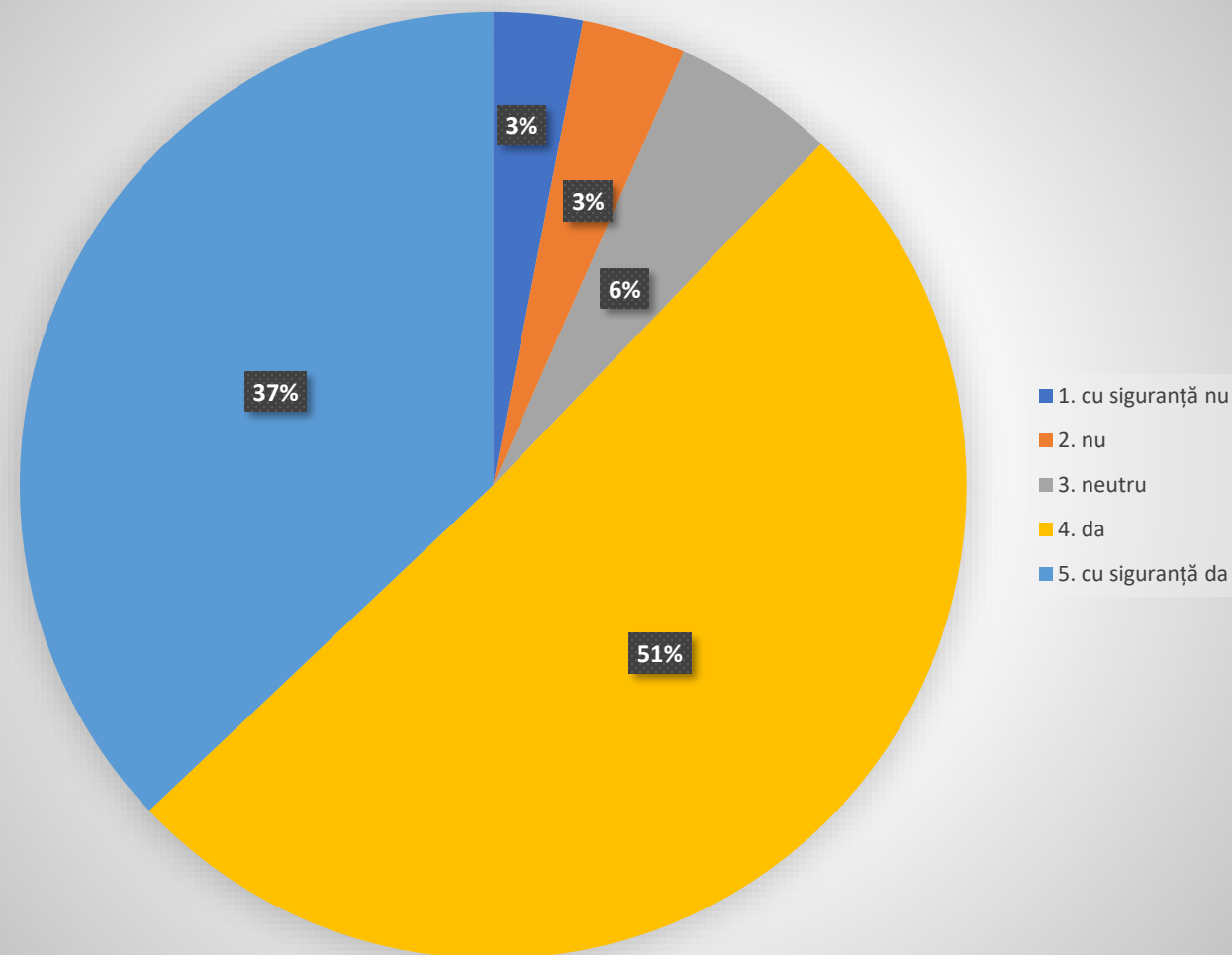
La întrebarea ”Personalul a manifestat bunăvoință, respect, politețe și dispoziția de a vă ajuta?” afirmativ au răspuns 85% de respondenți, negativ 6% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 9% de respondenți



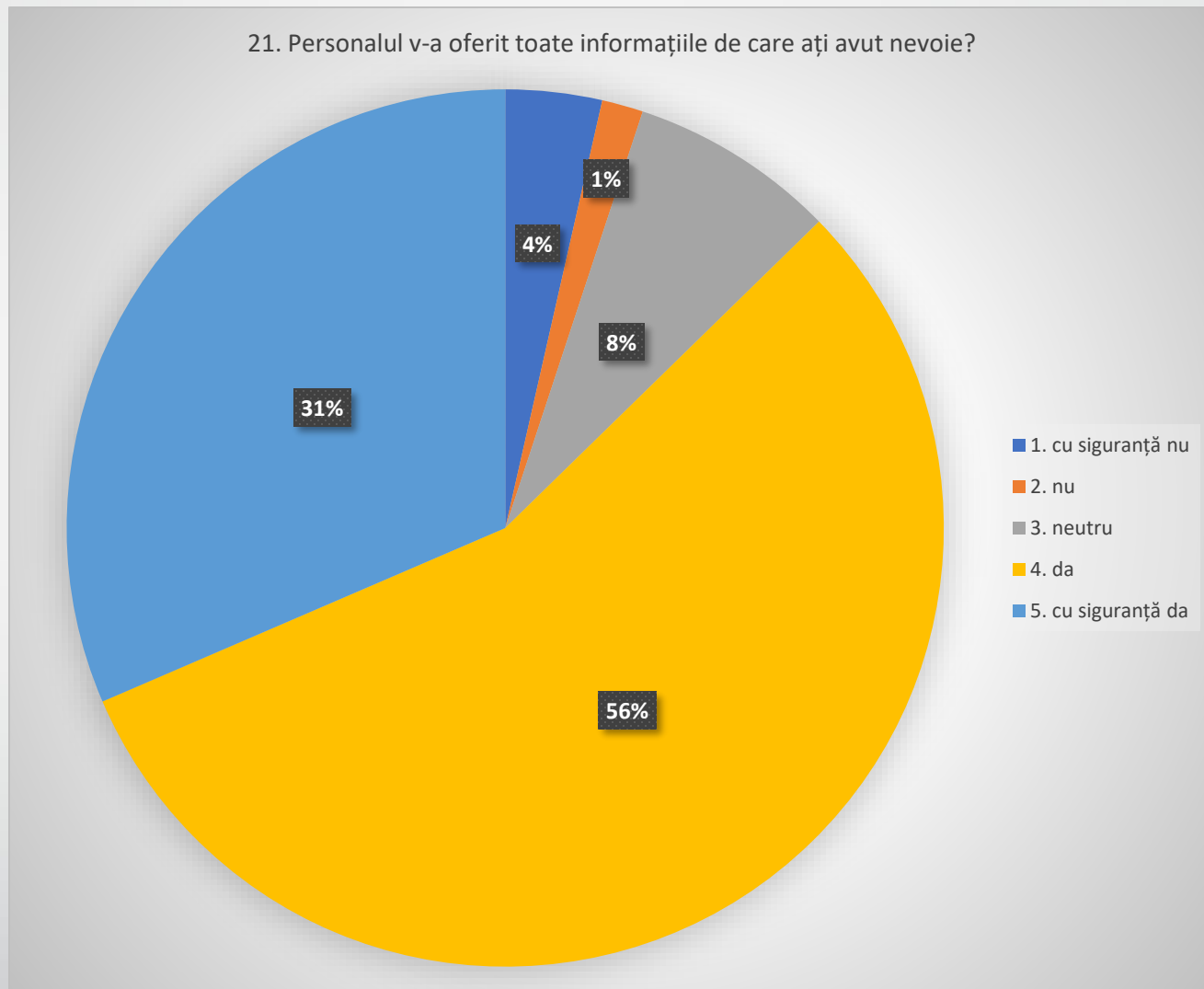


La întrebarea ”Angajații au vorbit cu Dumneavoastră în limba pe care o înțelegeți?” afirmativ au răspuns 88% de respondenți, negativ 6% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 6% de respondenți

20. Angajații au vorbit cu Dumneavoastră în limba pe care o înțelegeți?

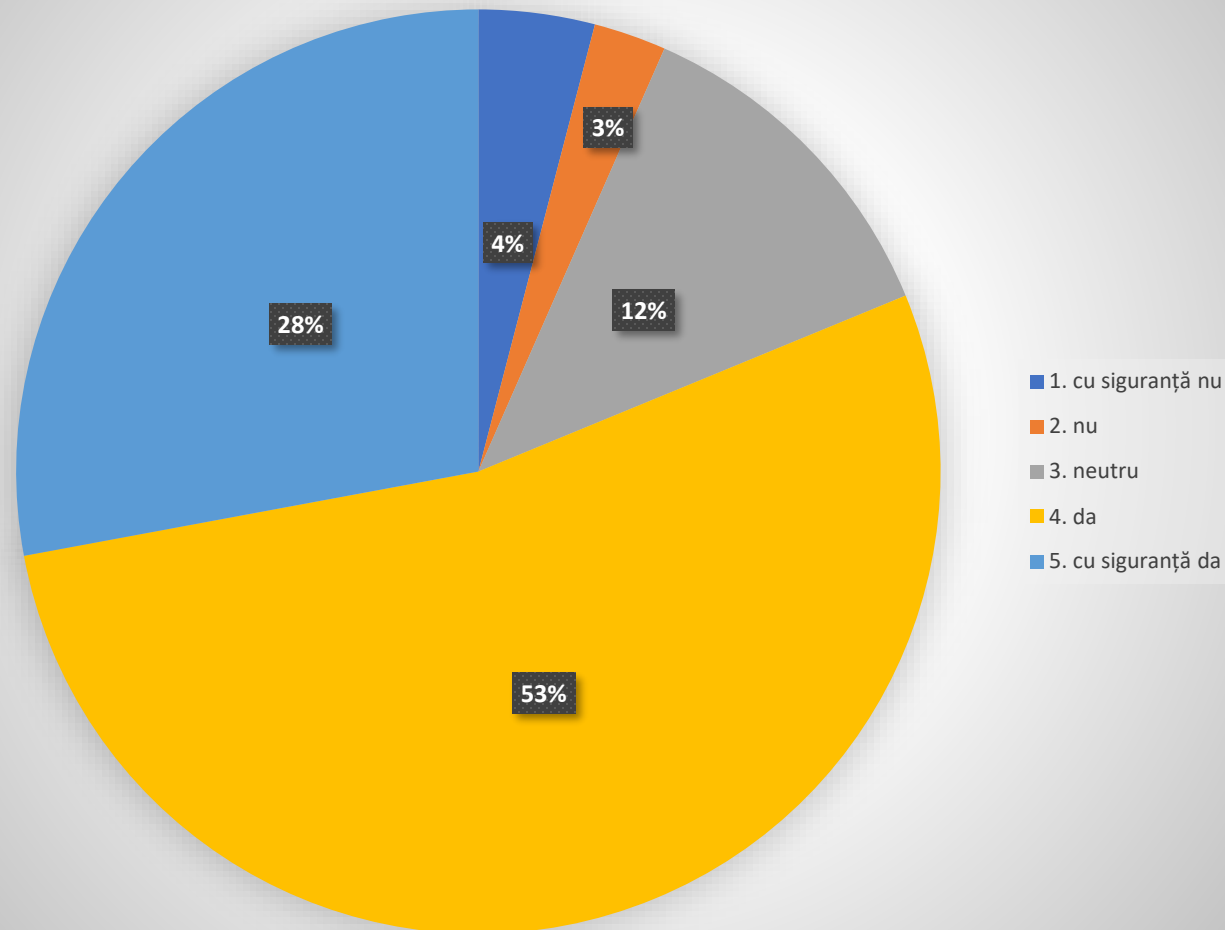


La întrebarea "Personalul v-a oferit toate informațiile de care ați avut nevoie?" afirmativ au răspuns 87% de respondenți, negativ 5% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 8% de respondenți



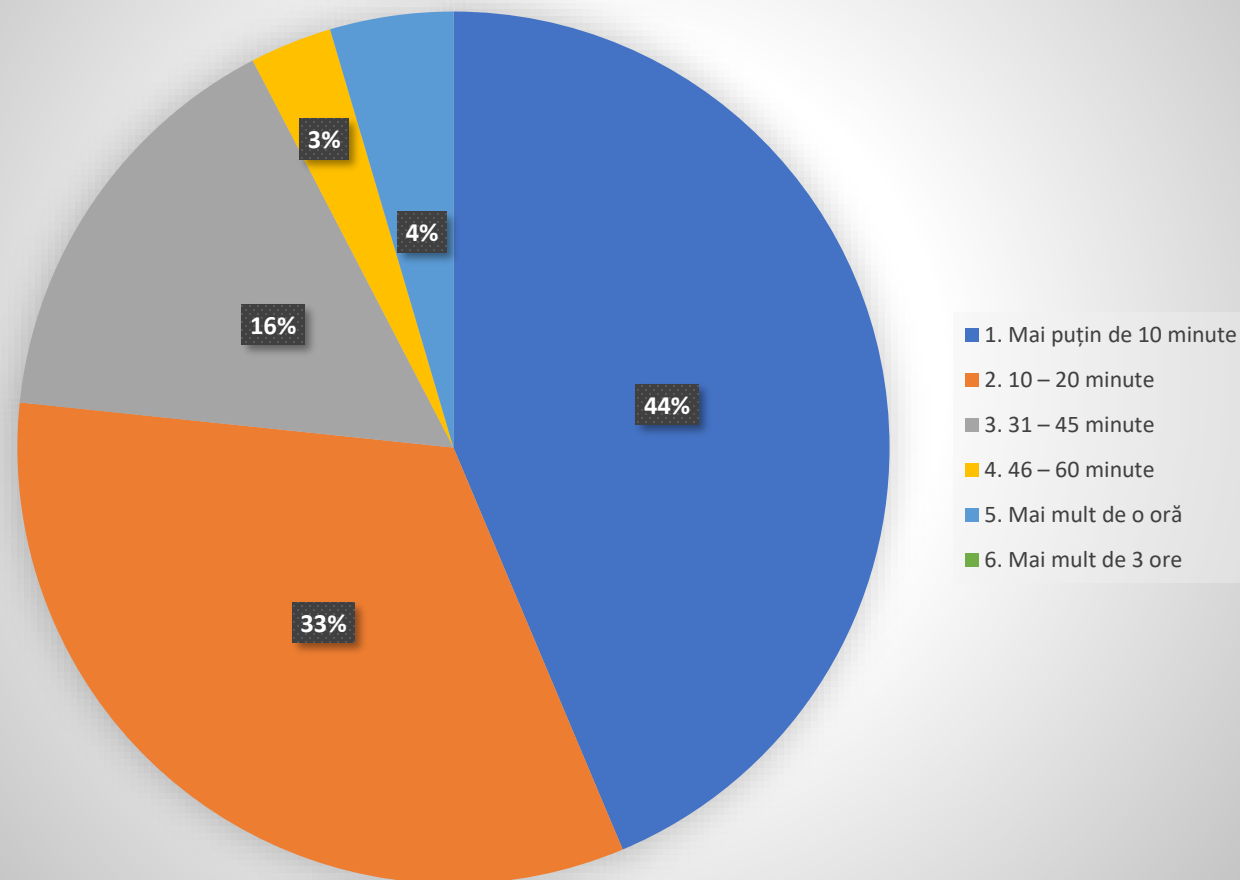
La întrebarea ”Angajații judecătoriei au lucrat cu diligență, fără a comite erori care să pretindă rescrierea documentelor și să cauzeze încălcarea termenelor?” afirmativ au răspuns 81% de respondenți, negativ 7% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 12% de respondenți

22. Angajații judecătoriei au lucrat cu diligență, fără a comite erori care să pretindă rescrierea documentelor și să cauzeze încălcarea termenelor?



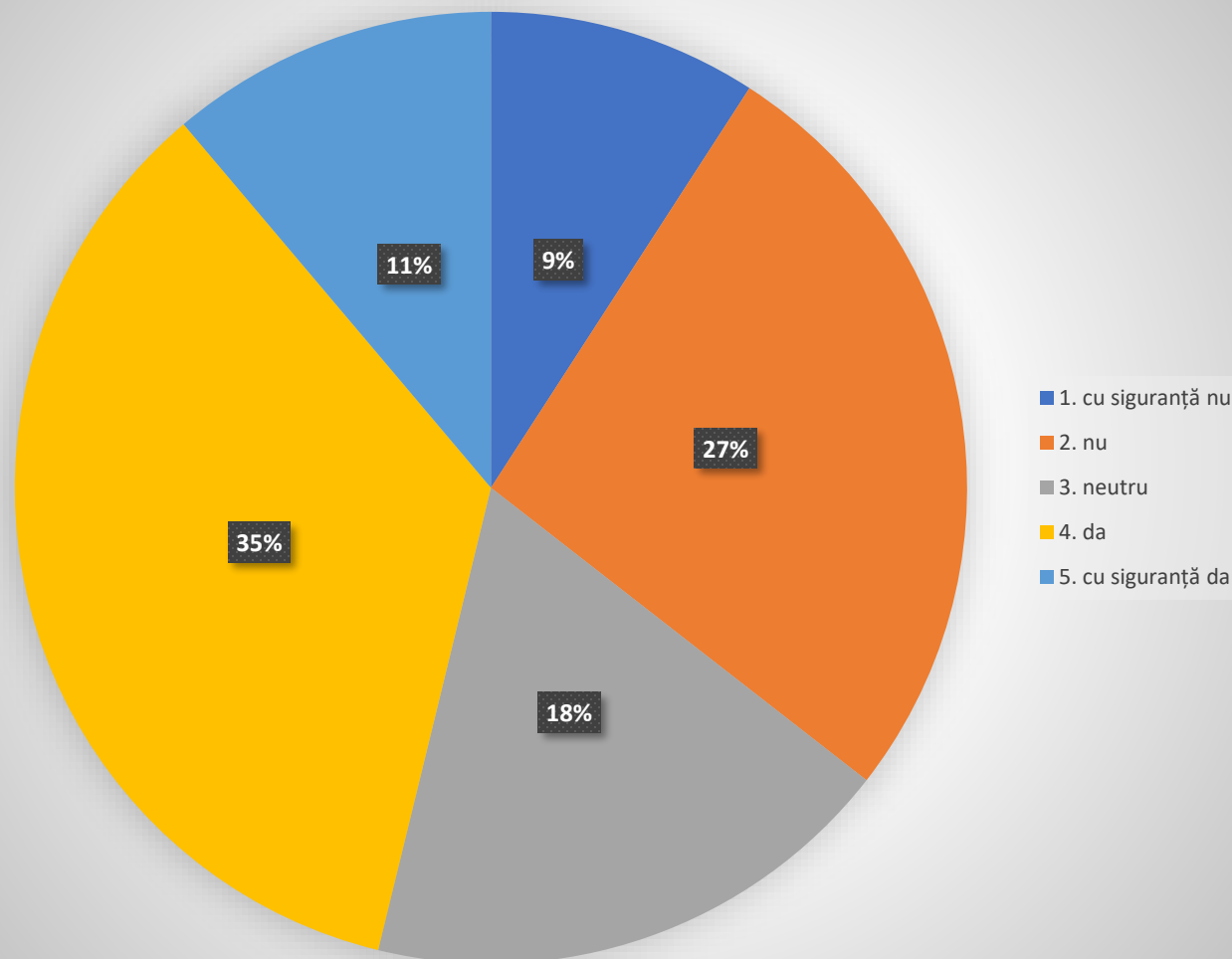
La întrebarea ”Cât a trebuit să așteptați pînă când personalul v-a deservit” în termen pînă la 10 minute – 44%, pînă la 20 minute – 33%, pînă la 45 minute – 16%, pînă la 1 oră – 3% și mai multe de 1 oră – 4%

### 23. CÎT A TREBUIT SĂ AȘTEPTAȚI PÎNĂ PERSONALUL V-A DESERVIT? \*

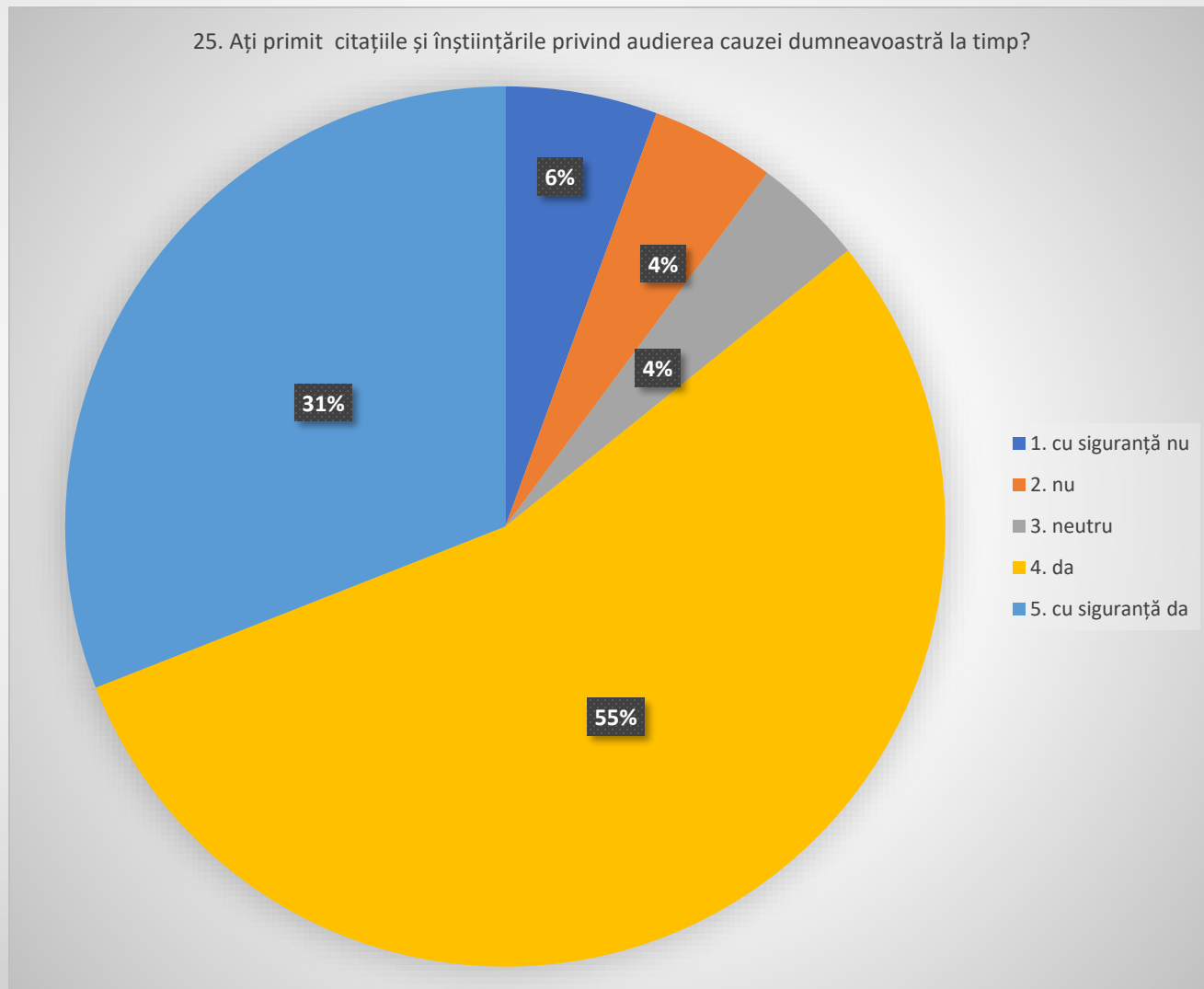


La întrebarea  
”Examinarea celei mai  
recente cauze la care ați  
participat s-a început la  
timp (conform  
graficului)?” afirmativ au  
răspuns 46% de  
respondenți, negativ 36%  
de respondenți și nu s-au  
determinat cu răspunsul  
18% de respondenți

24. Examinarea celeo mai recente cauze la care ați participat s-a început la timp?

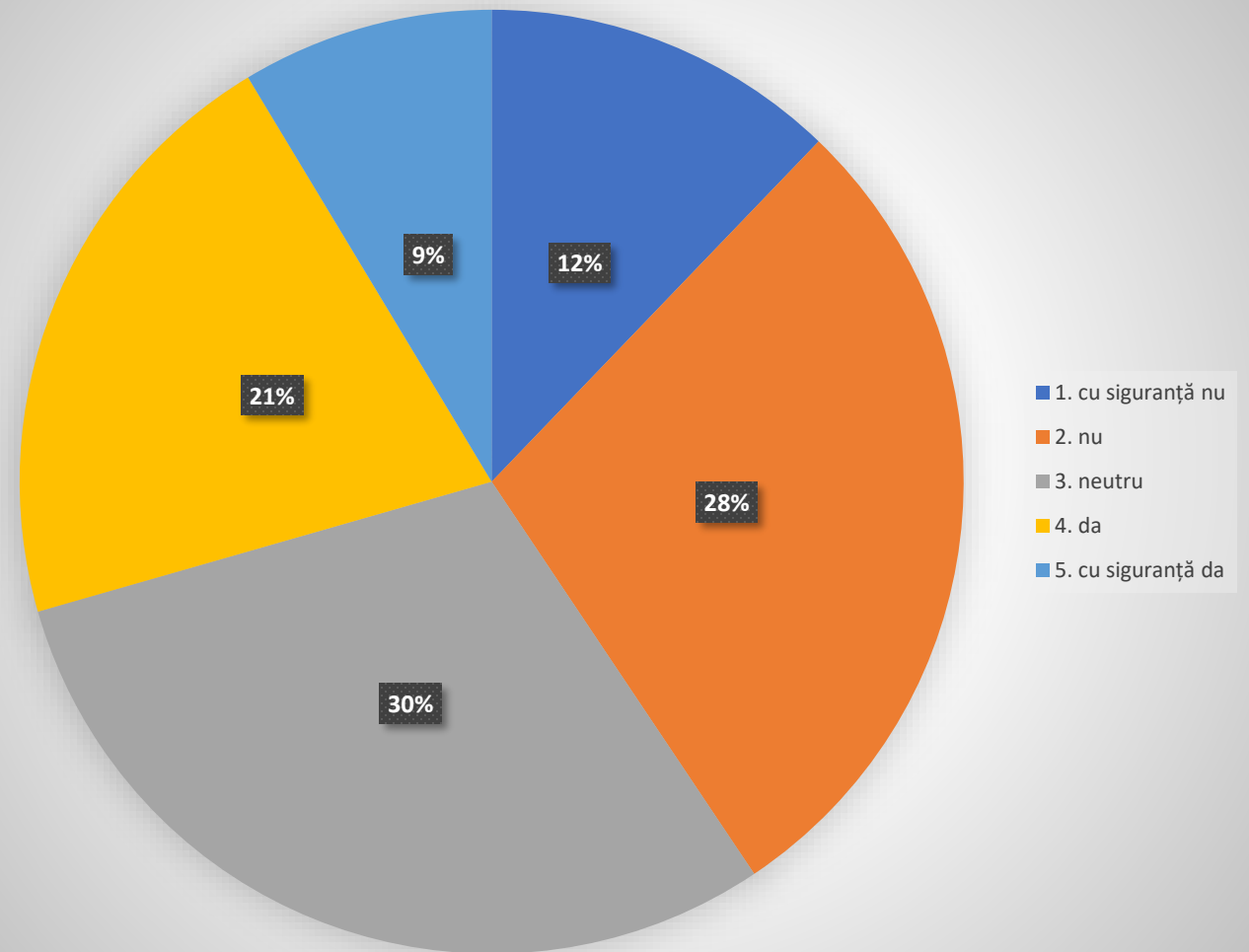


La întrebarea ”Ați primit citațiile și înștiințările privind audierea cauzei Dumneavoastră la timp?” afirmativ au răspuns 86% de respondenți, negativ 10% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 4% de respondenți

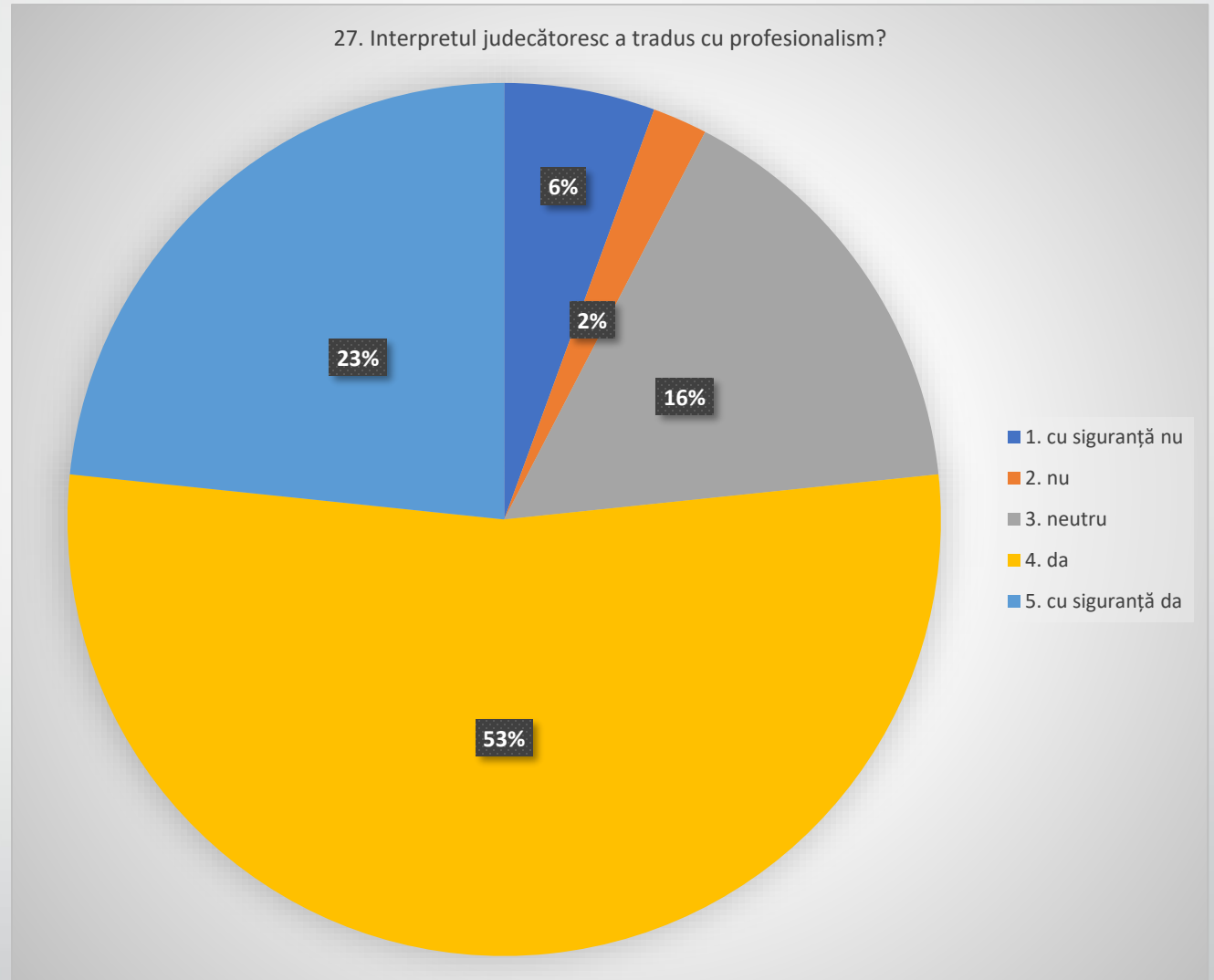


La întrebarea ”Ședințele de examinare a cauzei Dumneavoastră sunt amânate des?” afirmativ au răspuns 30% de respondenți, negativ 40% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 30% de respondenți

26. Ședințele de examinare a cauzei dumneavoastră sunt amânate des?



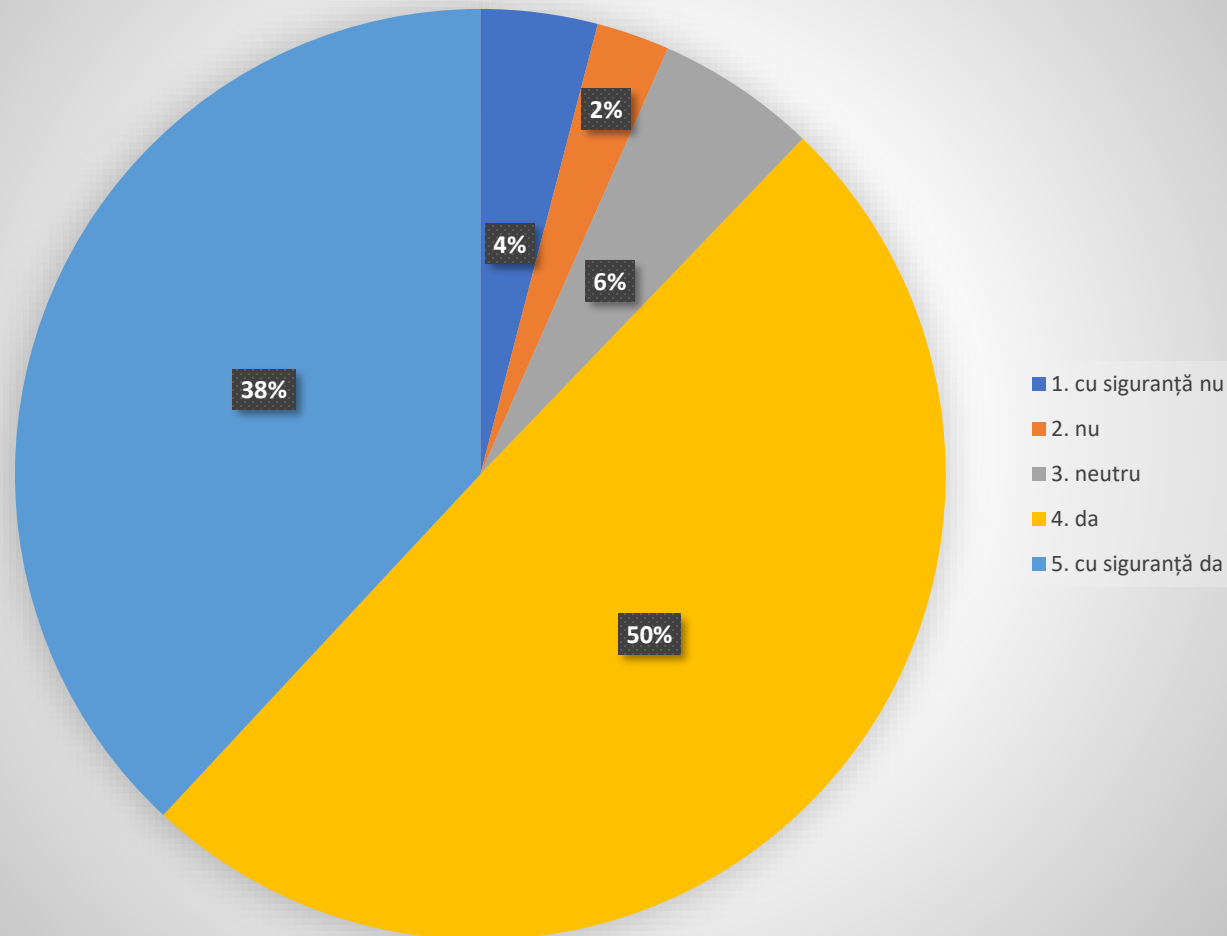
La întrebarea "Interpretul judecătoresc a tradus cu profesionalism?" afirmativ au răspuns 76% de respondenți, negativ 8% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 16% de respondenți





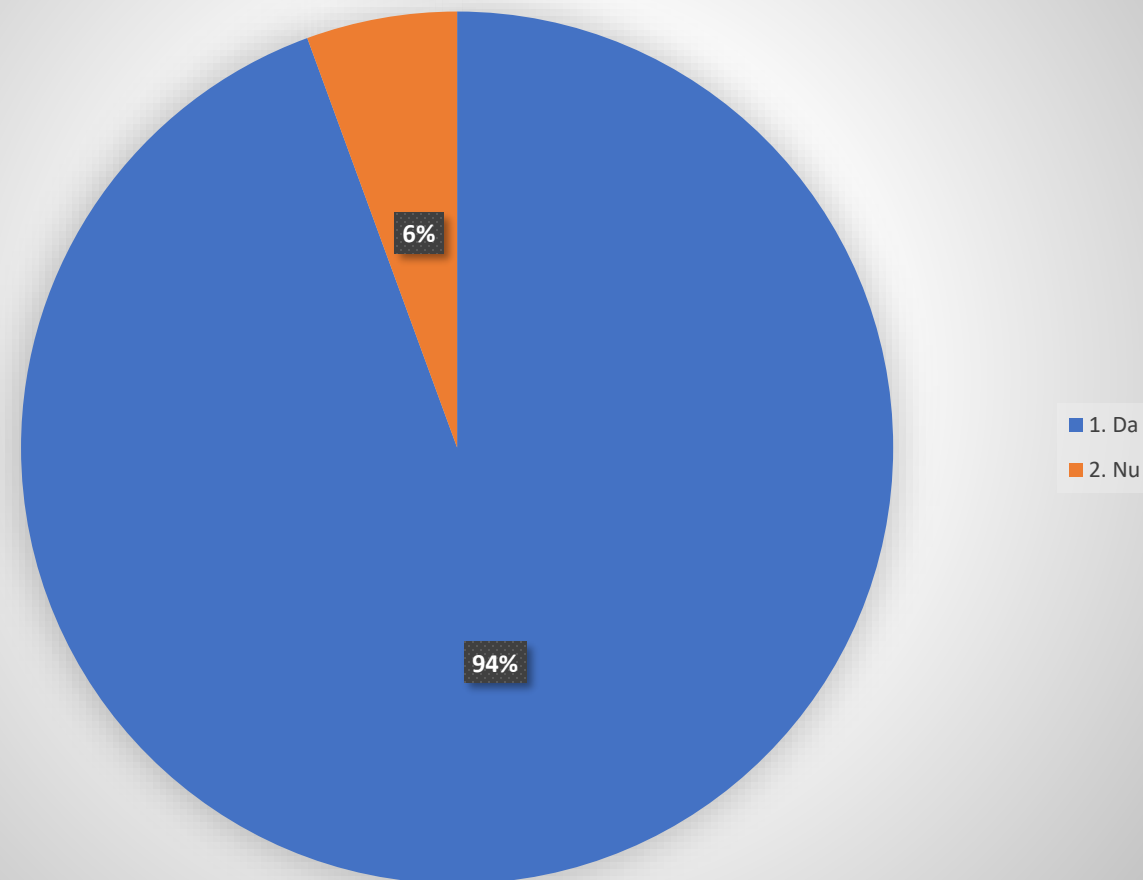
La întrebarea "Sala de judecată este amenajată corespunzător?" afirmativ au răspuns 88% de respondenți, negativ 6% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 6% de respondenți

28. Sala de judecată este amenajată corespunzător?



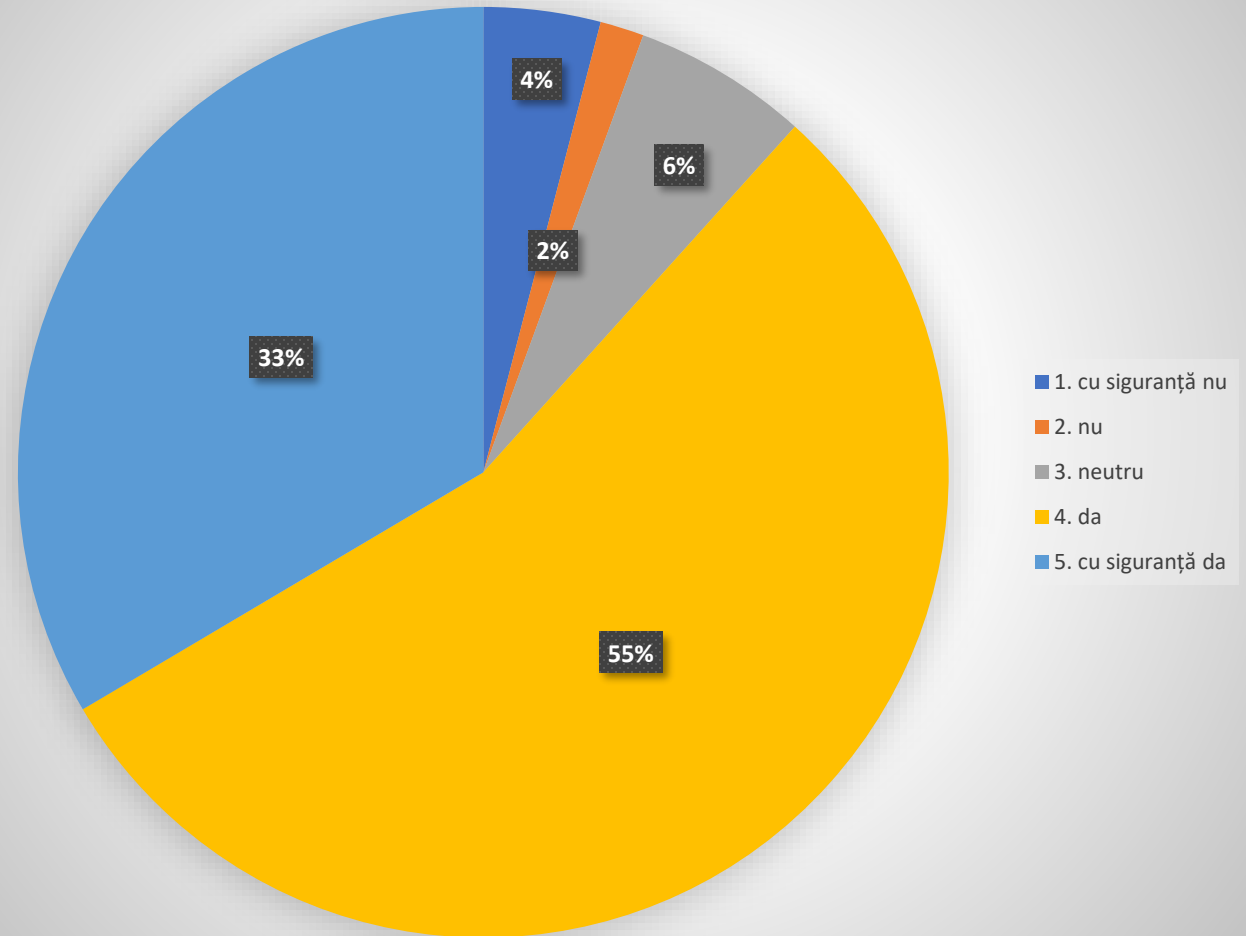
La întrebarea "Personalul a efectuat înregistrarea audio a ședinței de examinare?" afirmativ au răspuns 94% de respondenți, negativ 6% de respondenți

## 29. PERSONALUL A EFECTUAT ÎNREGISTRAREA AUDIO A ȘEDINȚEI DE EXAMINARE?

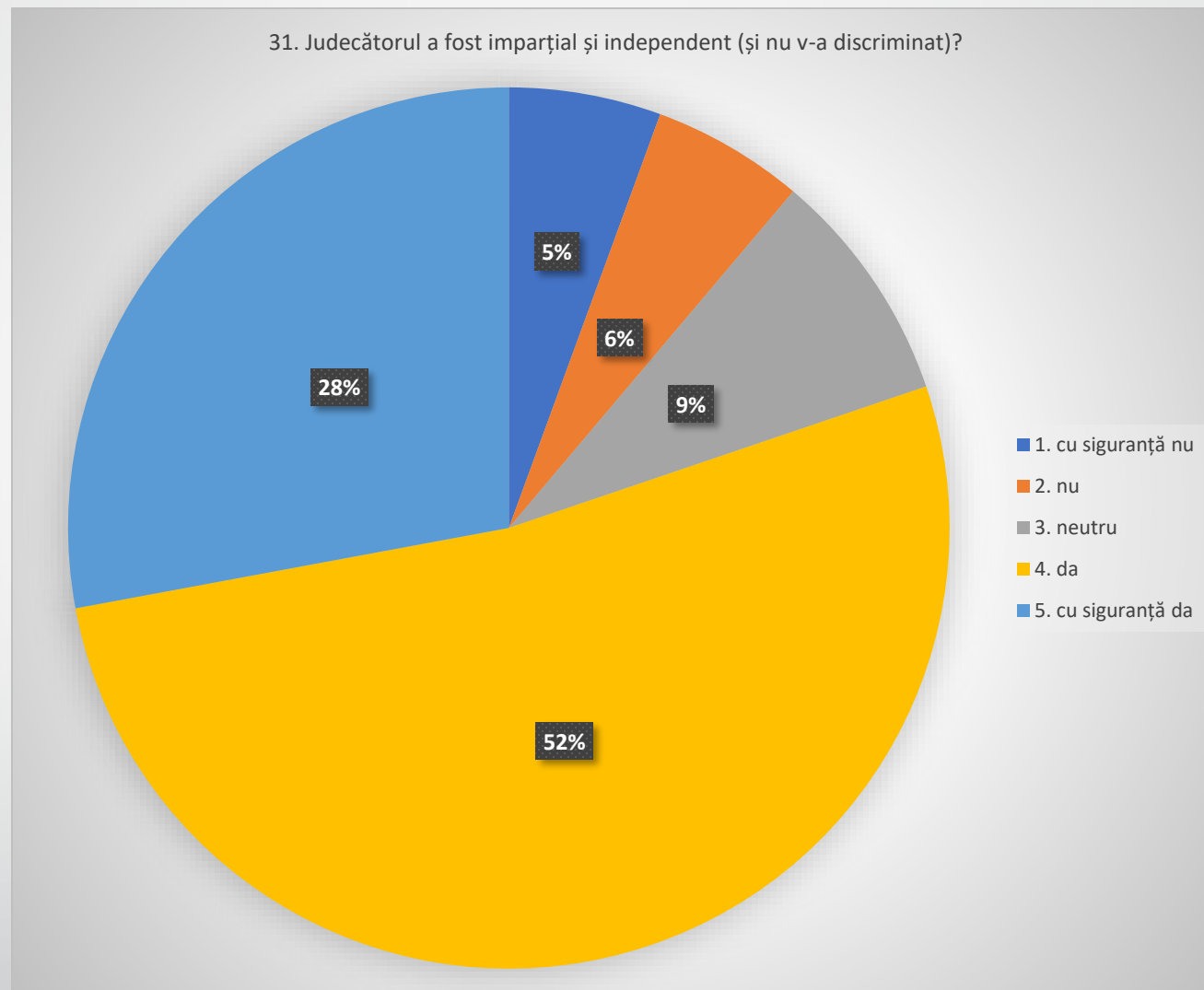


La întrebarea ”Judecătorul a fost politicos și respectuos?” afirmativ au răspuns 88% de respondenți, negativ 6% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 6% de respondenți

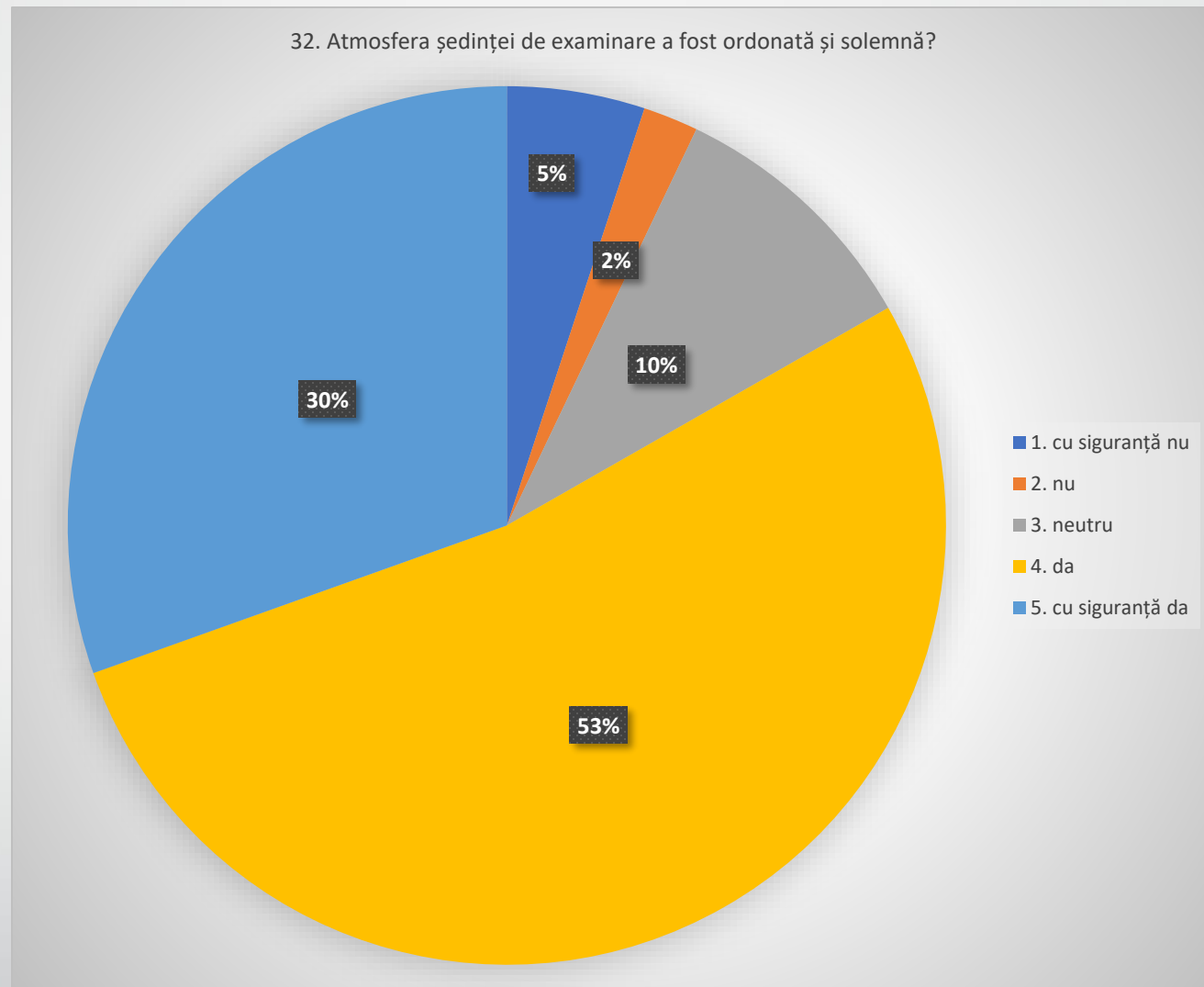
### 30. Judecătorul a fost politicos și respectuos?



La întrebarea ”Judecătorul a fost imparțial și independent (și nu v-a discriminat)?” afirmativ au răspuns 80% de respondenți, negativ 11% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 9% de respondenți

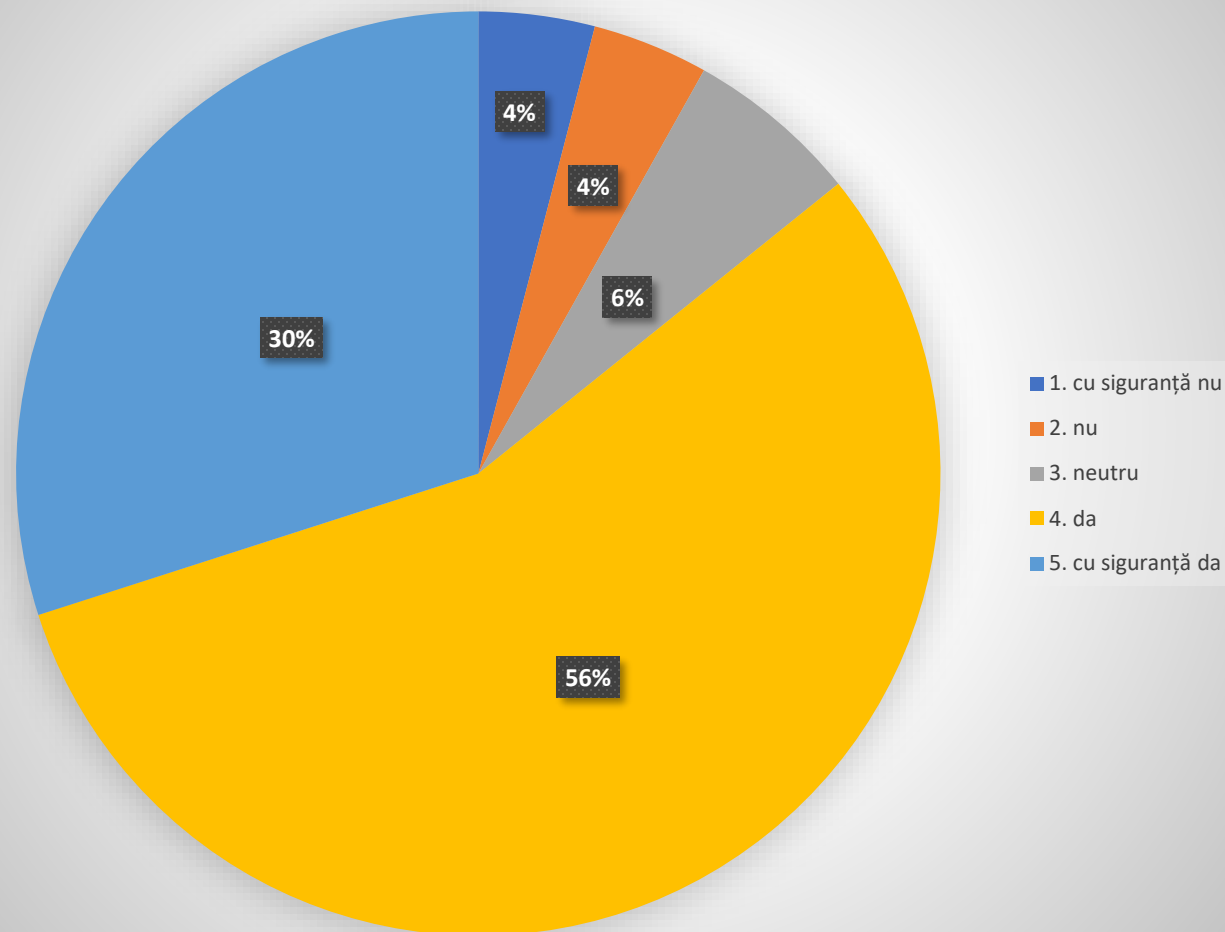


La întrebarea ”Atmosfera ședinței de examinare a fost ordonată și solemnă?” afirmativ au răspuns 83% de respondenți, negativ 7% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 10% de respondenți

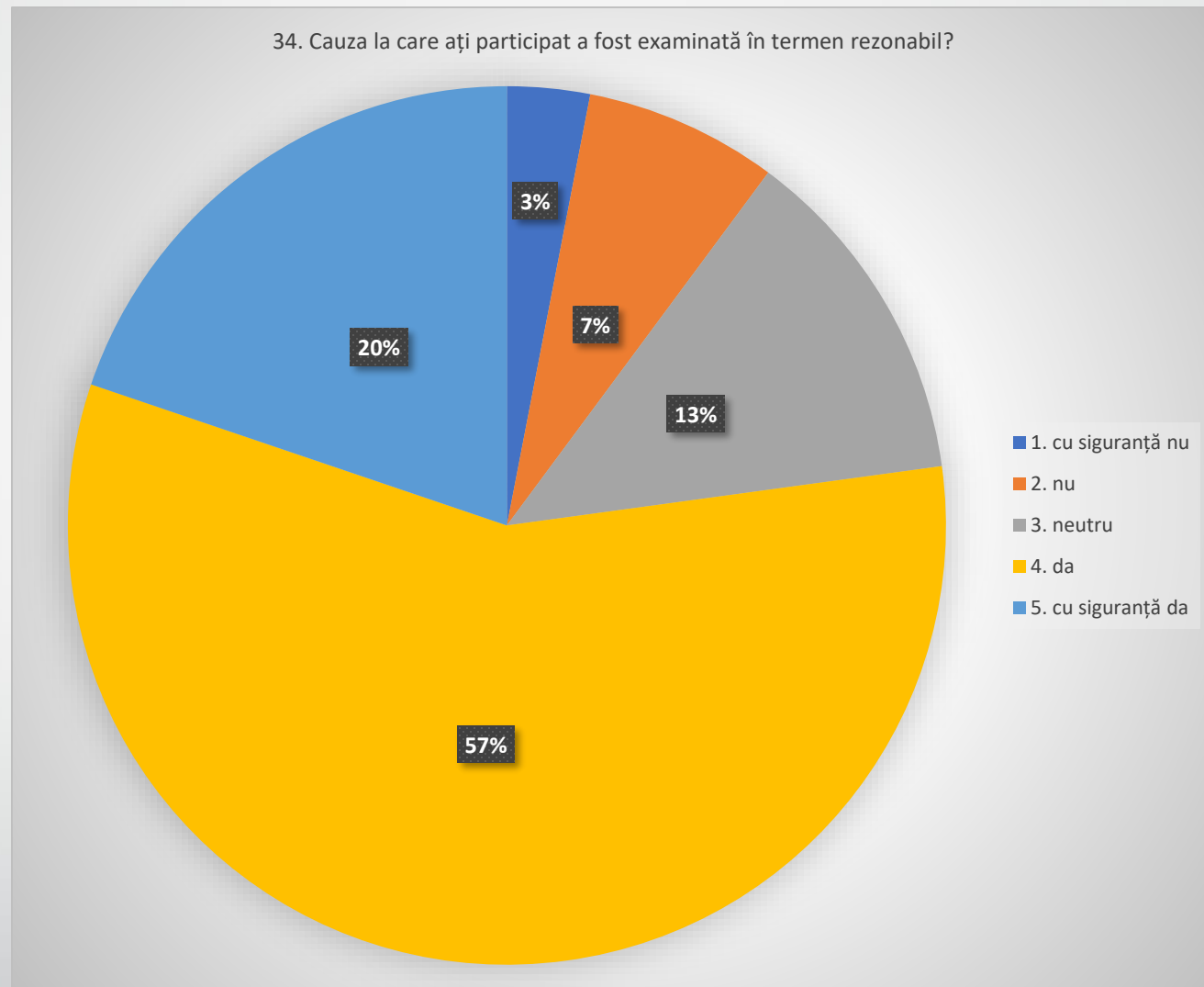


La întrebarea ”Judecătorul v-a oferit Dumneavoastră și/sau avocatului Dumneavoastră posibilitatea de a vă argumenta opiniile în cadrul ședinței?” afirmativ au răspuns 86% de respondenți, negativ 8% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 6% de respondenți

33. Judecătorul v-a oferit Dumneavoastră și/sau avocatului dumneavoastră posibilitatea de a vă argumenta opiniile în cadrul ședinței?

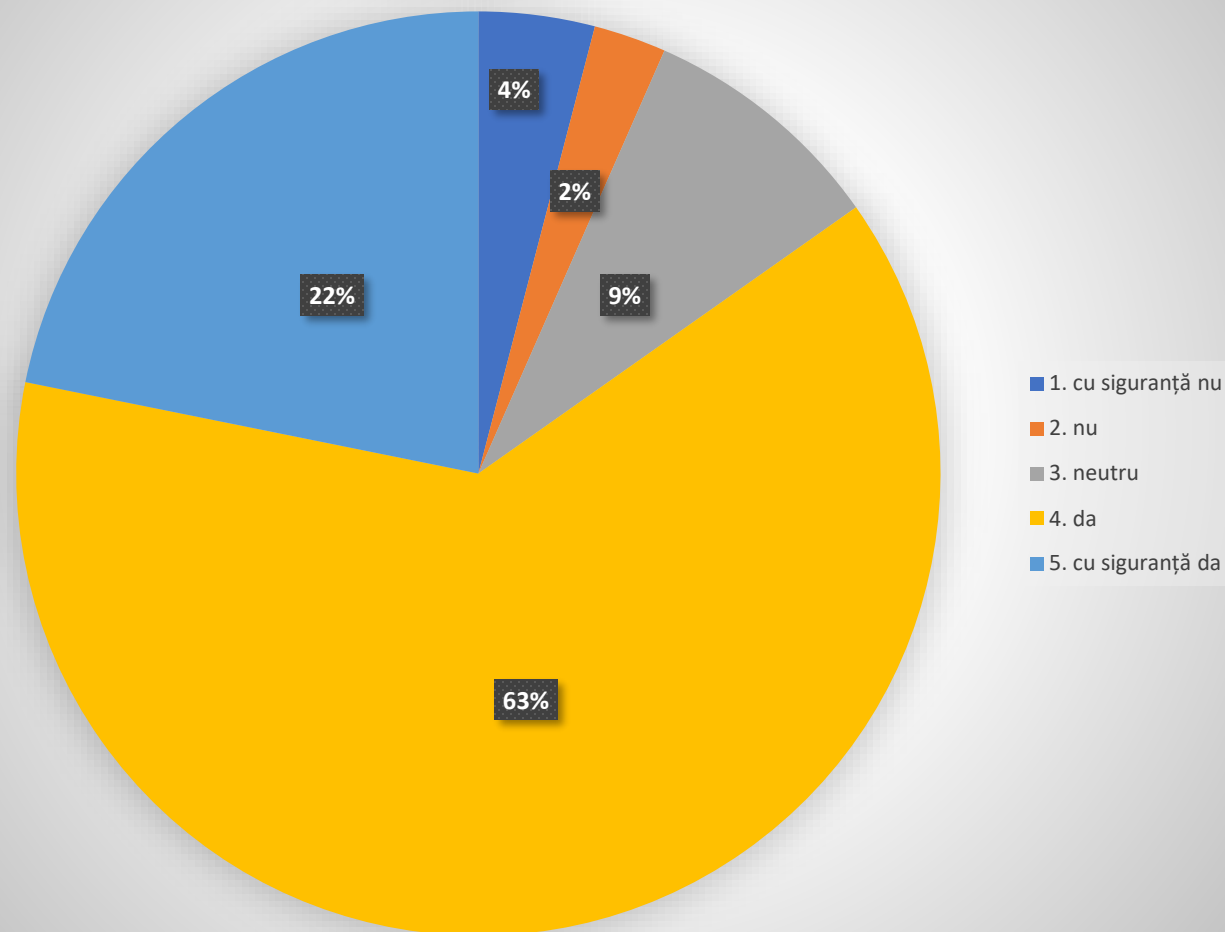


La întrebarea ”Cauza la care ați participat a fost examinată în termen rezonabil?” afirmativ au răspuns 77% de respondenți, negativ 10% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 13% de respondenți



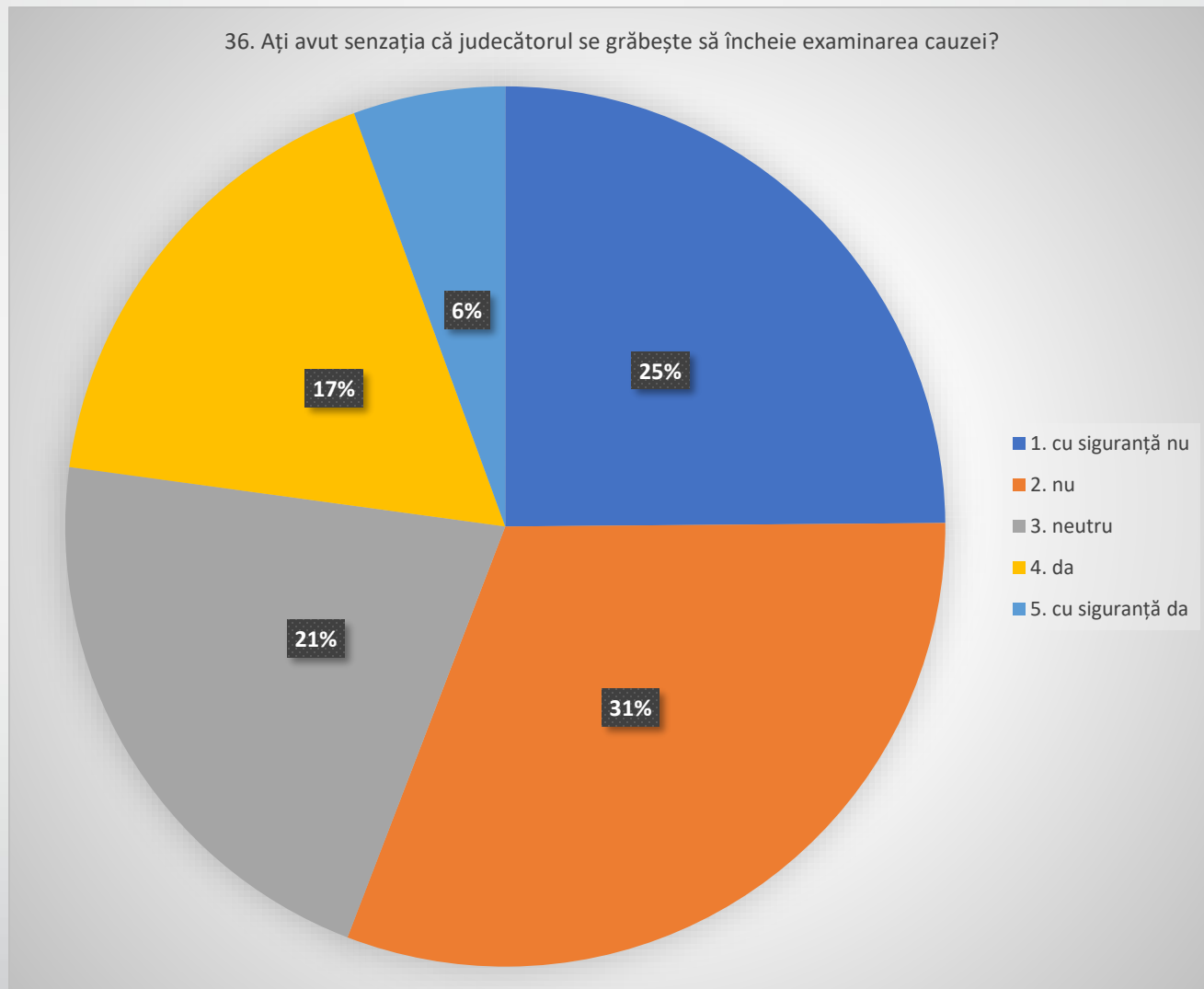
La întrebarea  
”Judecătorul/judecătoria au  
avut un nivel adecvat de  
pregătire pentru examinarea  
cauzei și de familiaritate cu  
dosarul?” afirmativ au răspuns  
85% de respondenți, negativ  
6% de respondenți și nu s-au  
determinat cu răspunsul 9% de  
respondenți

35. Judecătorul/judecătoria au avut un nivel adecvat de pregătire pentru examinarea cauzei și de familiaritate cu dosarul?



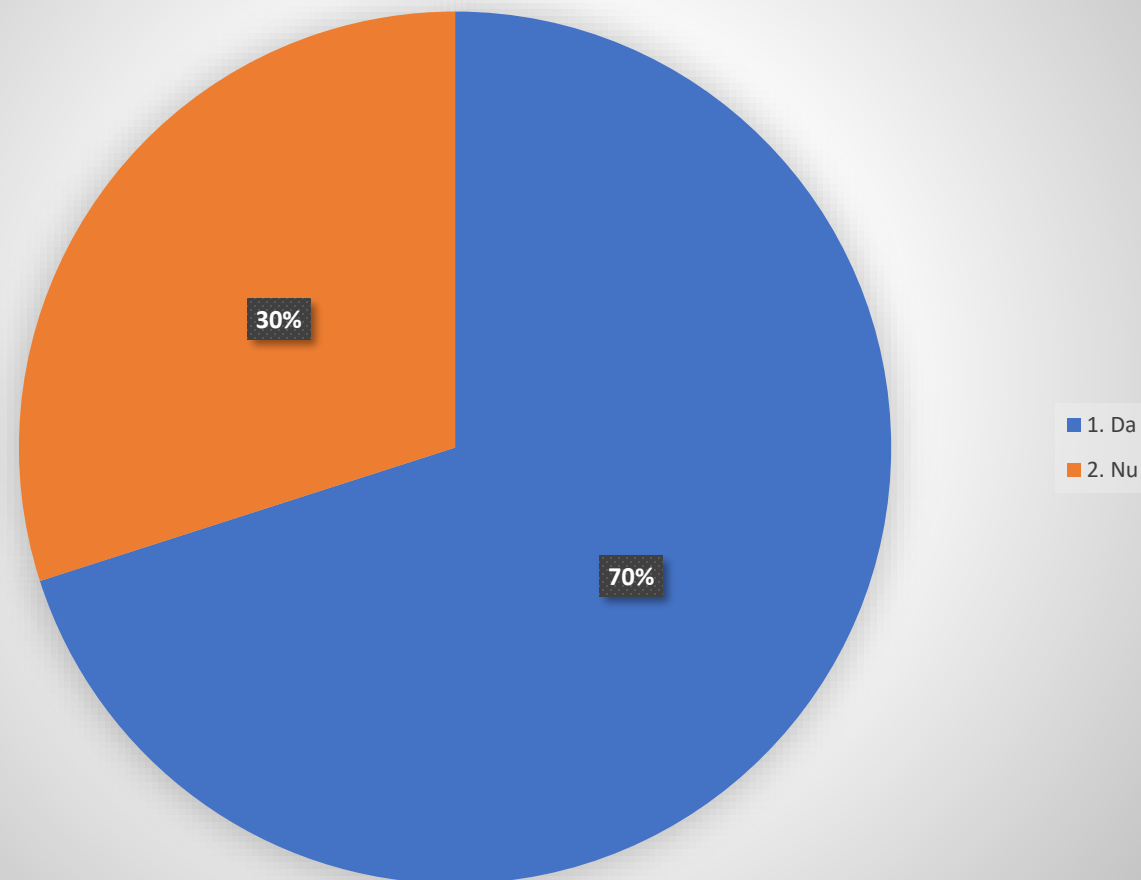


La întrebarea "Ați avut senzația că judecătorul se grăbește să încheie examinarea cauzei?" afirmativ au răspuns 23% de respondenți, negativ 56% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 21% de respondenți

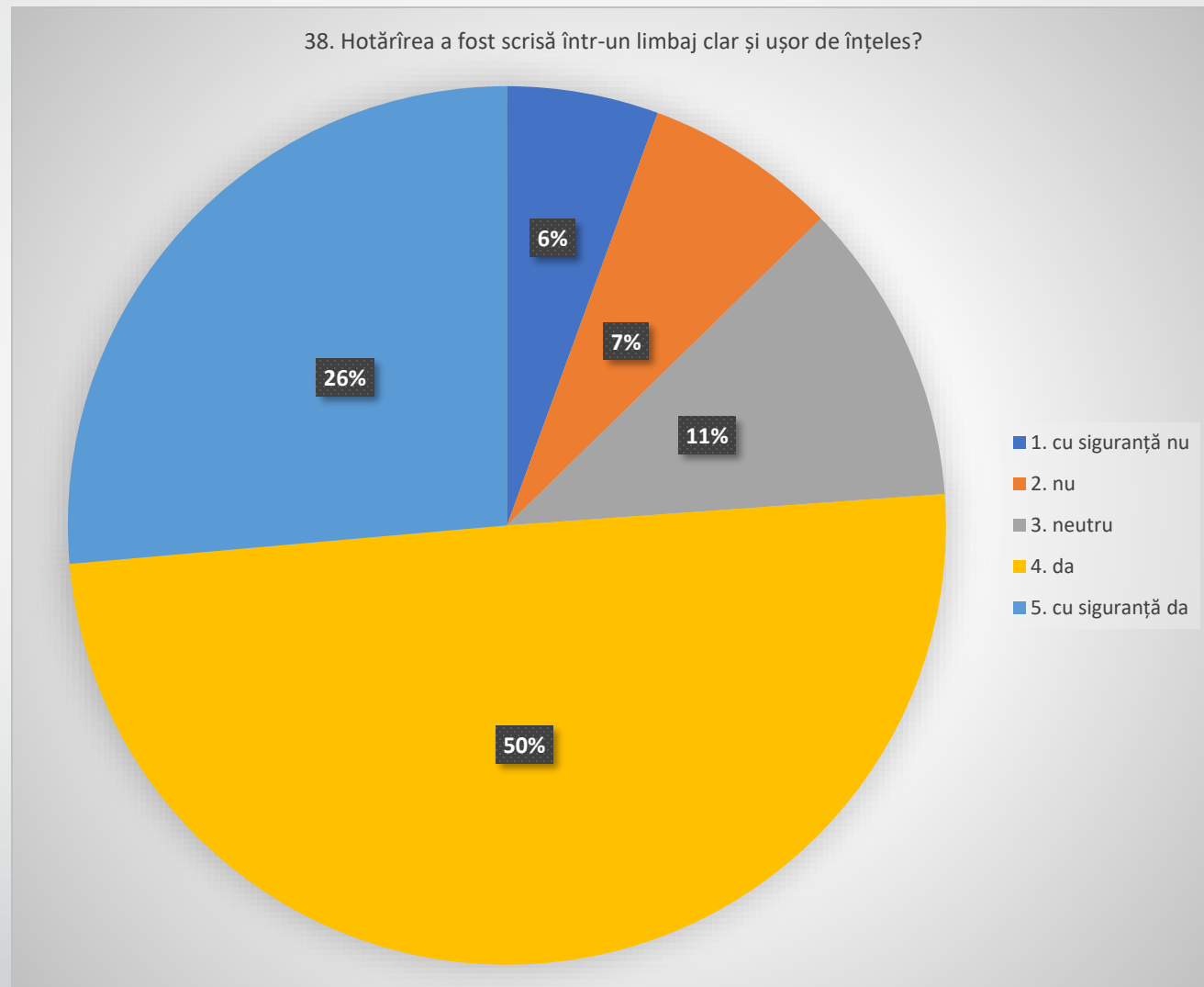


La întrebarea ”Hotărârea pe dosar a fost în favoarea Dumneavoastră?” afirmativ au răspuns 70% de respondenți, negativ 30% de respondenți

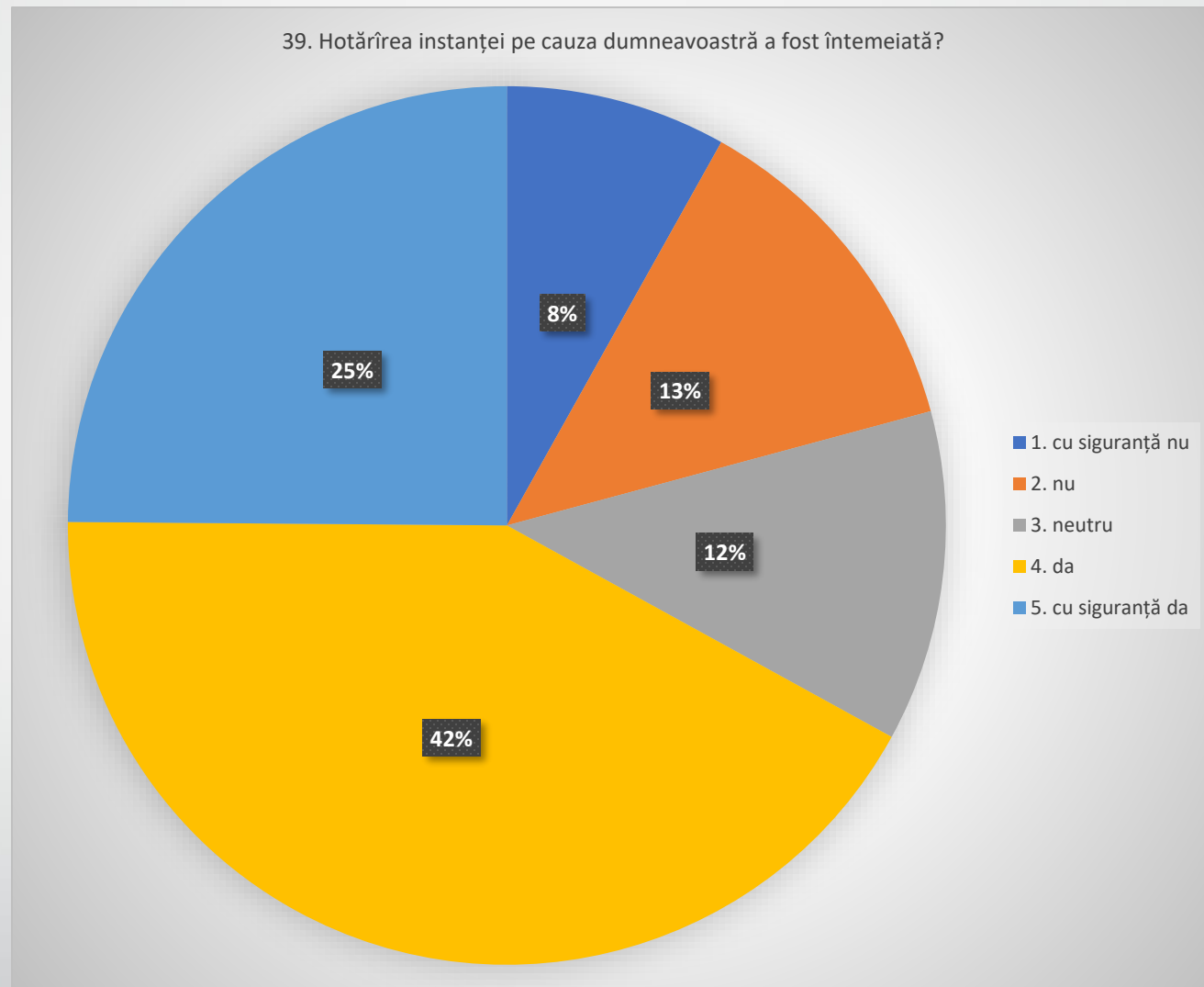
### 37. HOTĂRÎREA PE DOSAR A FOST ÎN FAVOAREA DUMNEAVOASTRĂ? \*



La întrebarea ”Hotărârea a fost scrisă într-un limbaj clar și ușor de înțeles?” afirmativ au răspuns 76% de respondenți, negativ 13% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 11% de respondenți

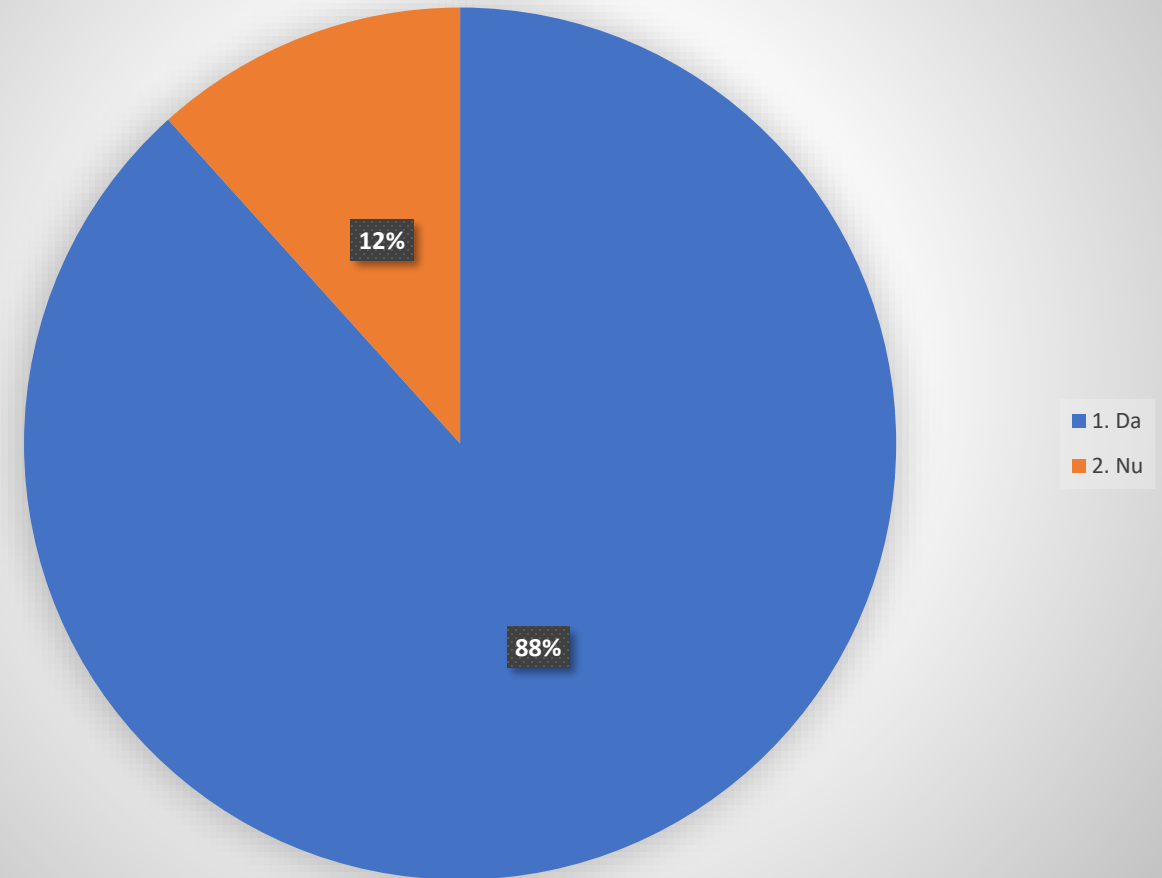


La întrebarea ”Hotărârea instanței pe cauza Dumneavoastră a fost întemeiată?” afirmativ au răspuns 67% de respondenți, negativ 21% de respondenți și nu s-au determinat cu răspunsul 12% de respondenți



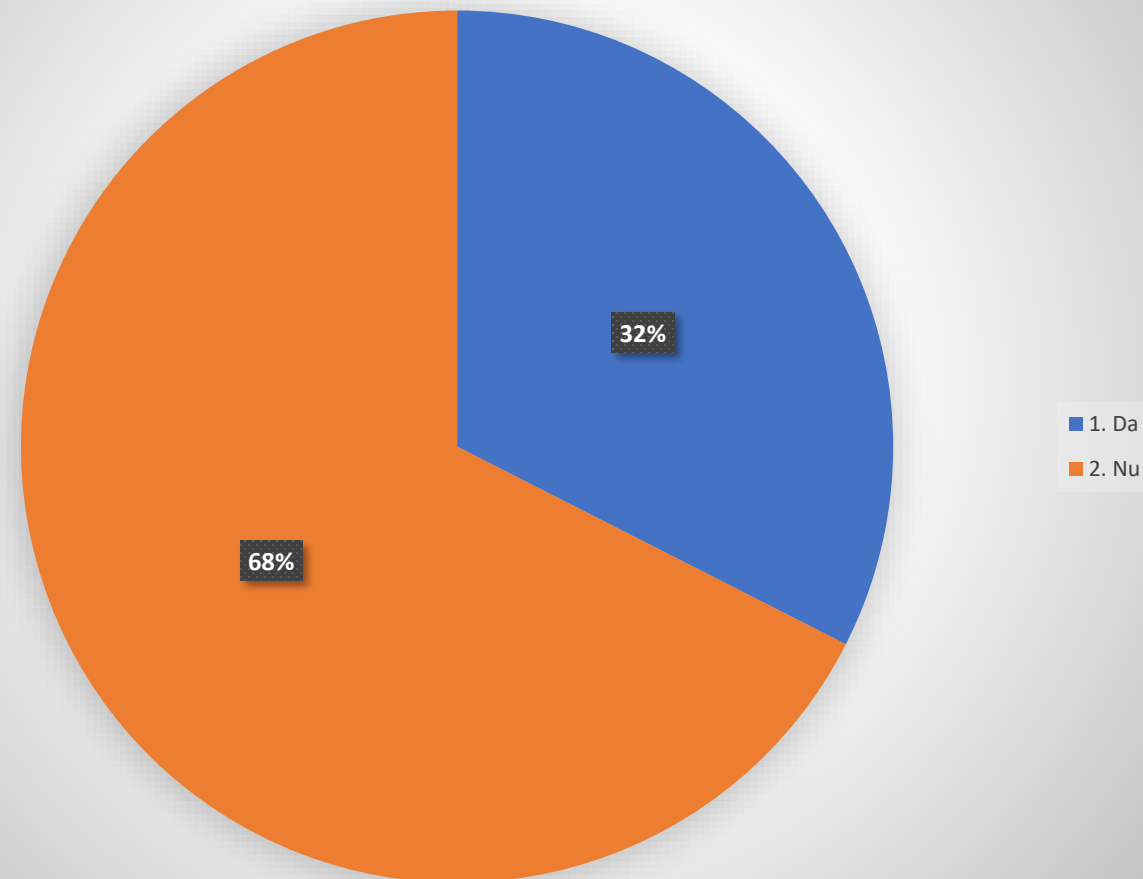
La întrebarea "Ați obținut hotărârea pe cauza Dumneavoastră în termen?" afirmativ au răspuns 88% de respondenți, negativ 12% de respondenți

#### 40. Ați obținut hotărârea pe cauza dumneavoastră în termen? \*



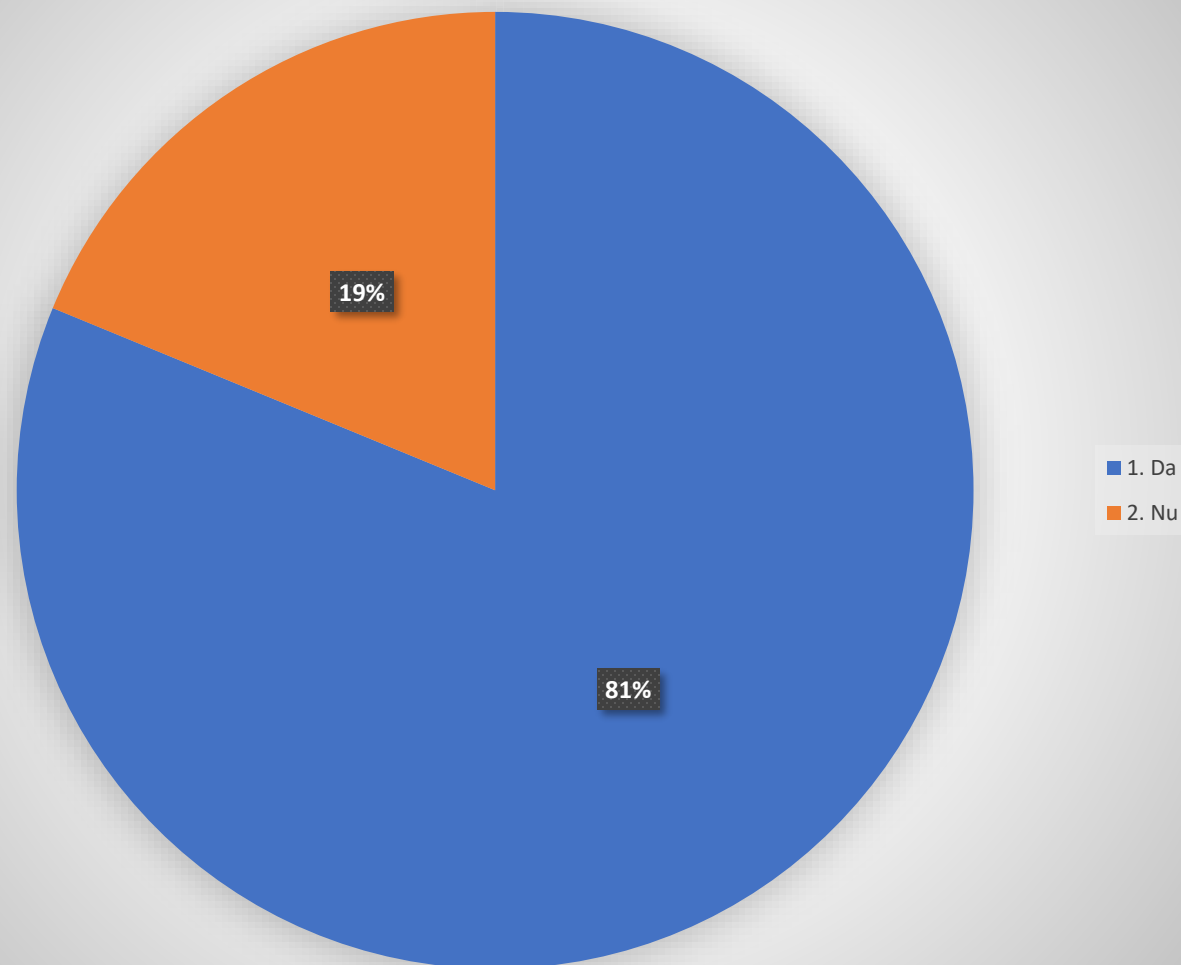
La întrebarea ”Intenționați să contestați hotărârea pe cauza Dumneavoastră?” afirmativ au răspuns 32% de respondenți, negativ 68% de respondenți

#### 41. INTENȚIONAȚI SĂ CONTESTAȚI HOTĂRÎREA PE CAUZA DUMNEAVOASTRĂ? \*



La întrebarea ”Cunoașteți care sunt pașii necesari pentru executarea hotărârii judecătorești?” afirmativ au răspuns 81% de respondenți, negativ 19% de respondenți

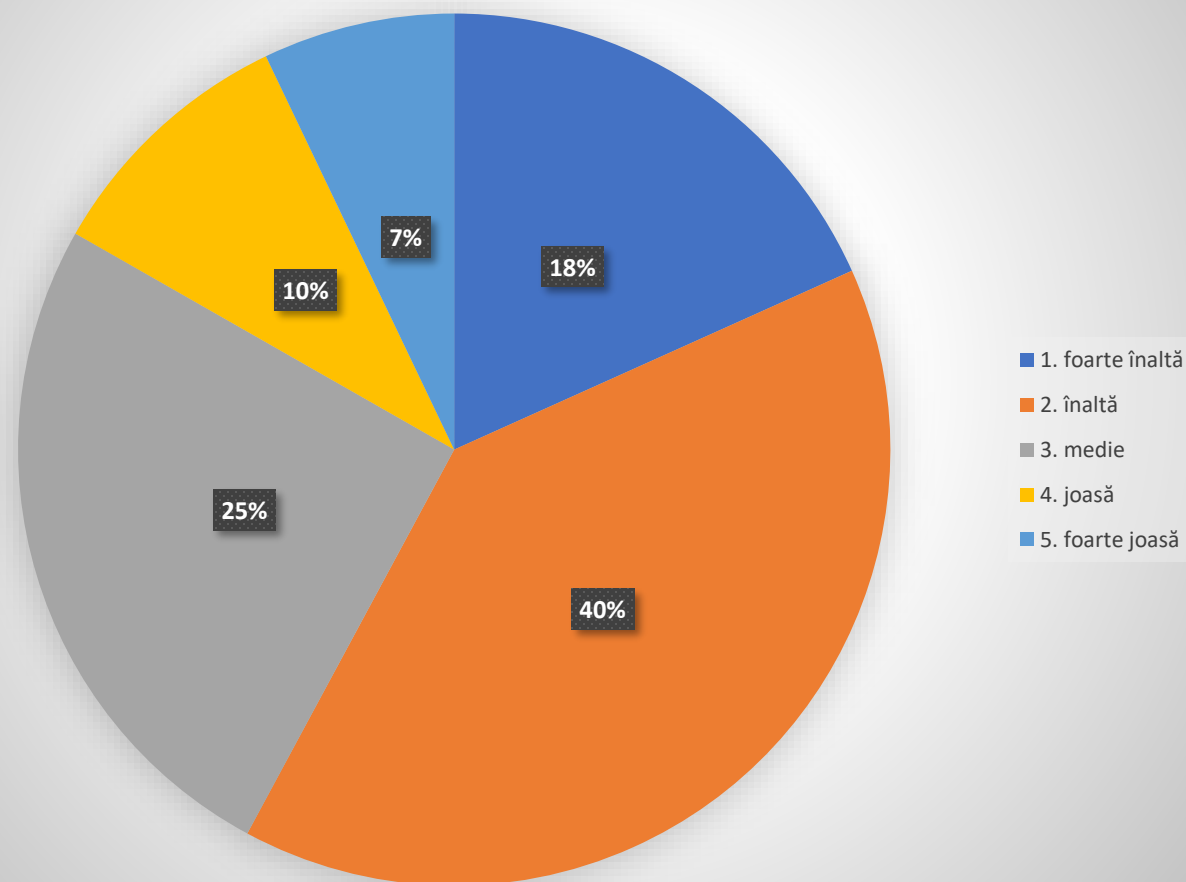
42. Cunoașteți care sunt pașii necesari pentru executarea hotărârii judecătorești? \*



**Calitatea serviciilor prestate de Curtea de Apel Comrat a fost apreciată de respondenți conform tabelului:**

Nivelul calității	Procentul	Numărul de respondenți
Foarte înaltă	18	36
Înaltă	40	78
Medie	25	50
Joasă	10	19
Foarte joasă	7	14
Total	100	197

**43. ACORDAȚI UN PUNCTAJ GENERAL PENTRU CALITATEA SERVICIILOR INSTANȚEII JUDECĂTOREȘTI**





# Propunerile respondenților:

- Accesul în instanță de pe strada Lenin și prevederea locurilor de parcare – 27% de respondenți;
- Completarea numărului de judecători, conform statelor de personal și formarea a 2 colegii – 20% de respondenți;
- Respectarea termenilor rezonabile la examinarea cauzelor – 10% de respondenți;
- Planificarea corectă a ședințelor de judecată, pentru a evita așteptarea îndelungată – 7% de respondenți.