



RAPORTUL

privind evaluarea activității Biroului de informații

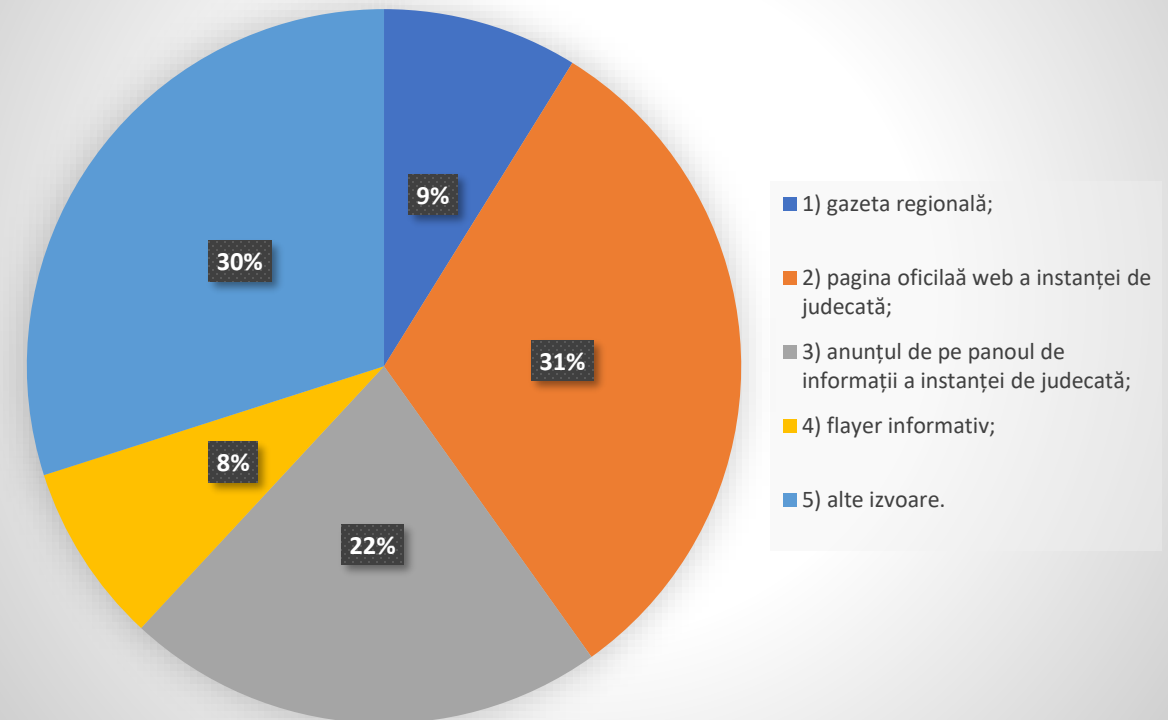
în baza sondajului petrecut în
cadrul Curții de Apel Comrat în
perioada 03 decembrie – 20
decembrie 2018

► **Scopul** sondajului expres al beneficiarilor serviciilor judecătorești este evaluarea opiniilor justițiabililor privind necesitatea existenței Biroului de informații în cadrul Curții de Apel Comrat și calitatea serviciilor prestate, profesionalismul angajaților Biroului de informații.

► Sondajul a fost realizat în perioada 03 decembrie – 20 decembrie 2018. În cadrul sondajului au fost intervievați 116 de respondenți.

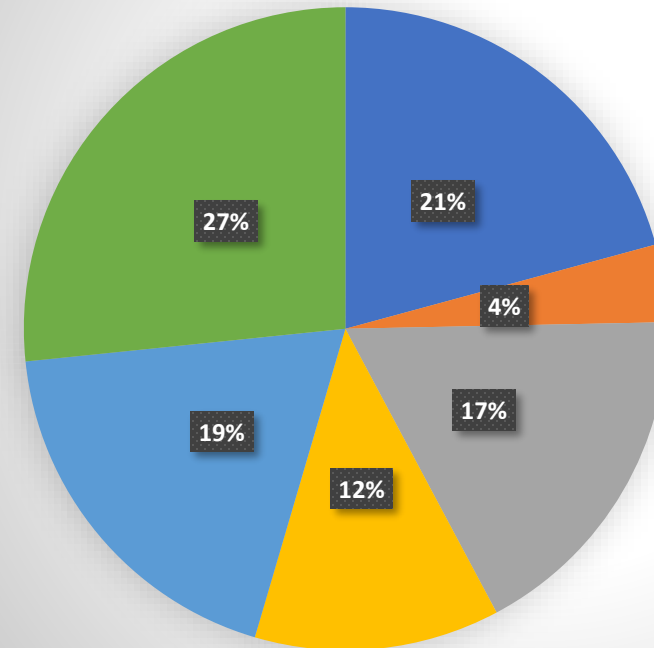
Din care surse de informații ați aflat despre activitatea biroului?	Numărul de răspunsuri	Procente
Gazeta regională	13	9
Pagina oficială web a instanței de judecată	46	31
Anunțul de pe panoul de informații a instanței de judecată	32	22
Flayer informativ	12	8
Alte izvoare	44	30
Total	147	100

1. DIN CARE SURSE DE INFORMAȚII AȚI AFLAT DESPRE ACTIVITATEA BIROULUI?



Ce informație ați solicitat de la birou?	Numărul de răspunse	Procente
Mișcarea cauzelor/cererilor de apel și cererilor de recurs	32	21
Mișcarea interpelării/plîngerii/cererii cu caracter neprocesual	6	4
Rezultatul examinării cauzei/cererii/plîngerii	27	17
Tarifele pentru serviciile oferite contra plată, rechizitele bancare pentru achitarea taxei de stat	19	12
Data, locul și timpul petrecerii ședinței de judecată	29	19
Alte informații cu caracter comun ce țin de perfectarea actelor depuse la Curtea de Apel Comrat, modul în care ele se depun	41	27
Total	154	100

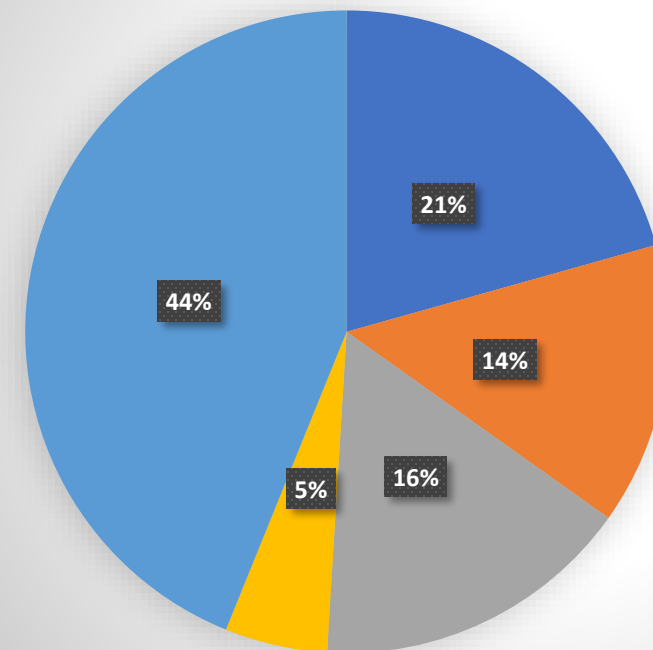
2. CE INFORMAȚIE AȚI SOLICITAT DE LA BIROU?



- 1) mișcarea cauzelor/cererilor de apel și cererilor de recurs;
- 2) mișcarea interpelării/plîngerii/cererii cu caracter neprocesual;
- 3) rezultatul examinării cauzei/cererii/plîngerii;
- 4) tarifele pentru serviciile oferite contra plată, rechizitele bancare pentru achitarea taxei de stat;
- 5) data, locul și timpul petrecerii ședinței de judecată;
- 6) alte informații cu caracter comun ce țin de perfectarea actelor depuse la Curtea de Apel Comrat, modul în care ele se depun.

Ce servicii v-au fost acordate de către birou?	Numărul de răspunsuri	Procente
Primirea cererilor, interpelărilor, petițiilor	32	21
Eliberarea copiilor actelor judecătorești, audioînregistrărilor ședințelor de judecată	22	14
Asigurarea accesului la materialele cauzei	25	16
Eliberarea încheierilor prin care se soluționează chestiunile ce țin de permiterea întrevederilor inculpaților menținuți în instituțiile penitenciare	8	5
Prezentarea informației	68	44
Total	155	100

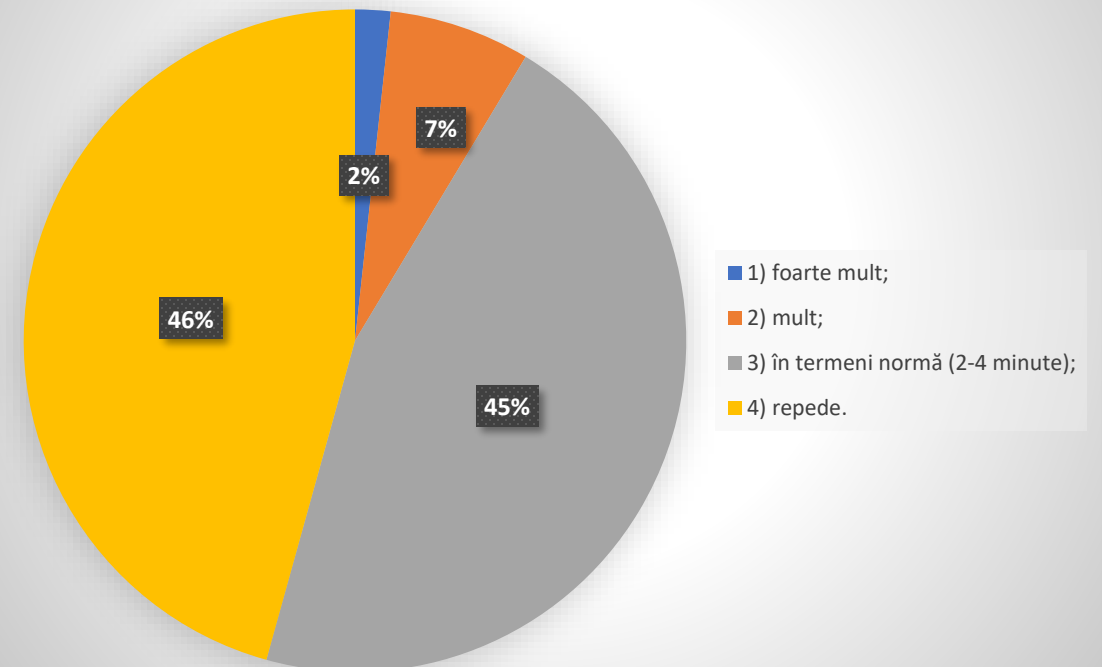
3. CE SERVICII V-AU FOST ACORDATE DE CĂTRE BIROU?



- 1) primirea cererilor, interpelărilor, petițiilor;
- 2) eliberarea copiilor actelor judecătorești, audioînregistrărilor ședințelor de judecată;
- 3) asigurarea accesului la materialele cauzei;
- 4) eliberarea încheierilor prin care se soluționează chestiunile ce țin de permiterea întrevederilor inculpaților menținuți în instituțiile penitenciare;
- 5) prezentarea informației.

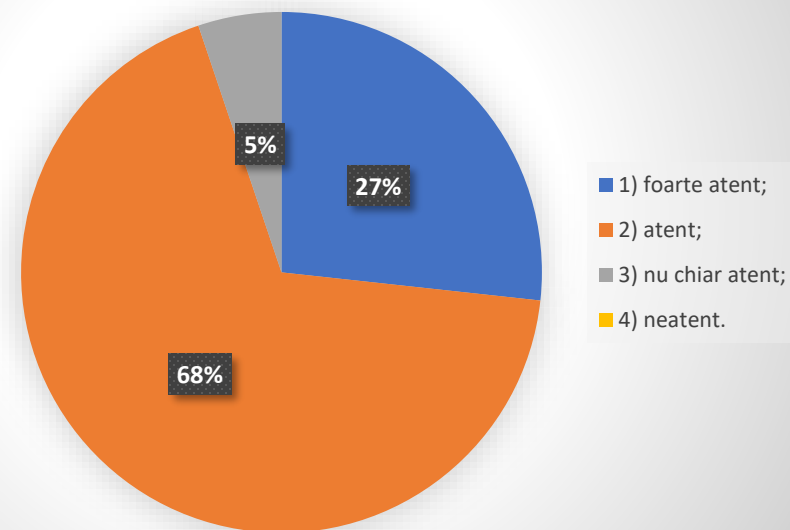
Cît timp ați așteptat pentru oferirea răspunsului de către birou?	Numărul de respondenți	Procente
Foarte mult	2	2
Mult	8	7
În termeni normă (2-4 minute)	53	45
Repede	53	46
Total	116	100

4. CÎT TIMP AȚI AȘTEPTAT PENTRU OFERIREA RĂSPUNSULUI DE CĂTRE BIROU?

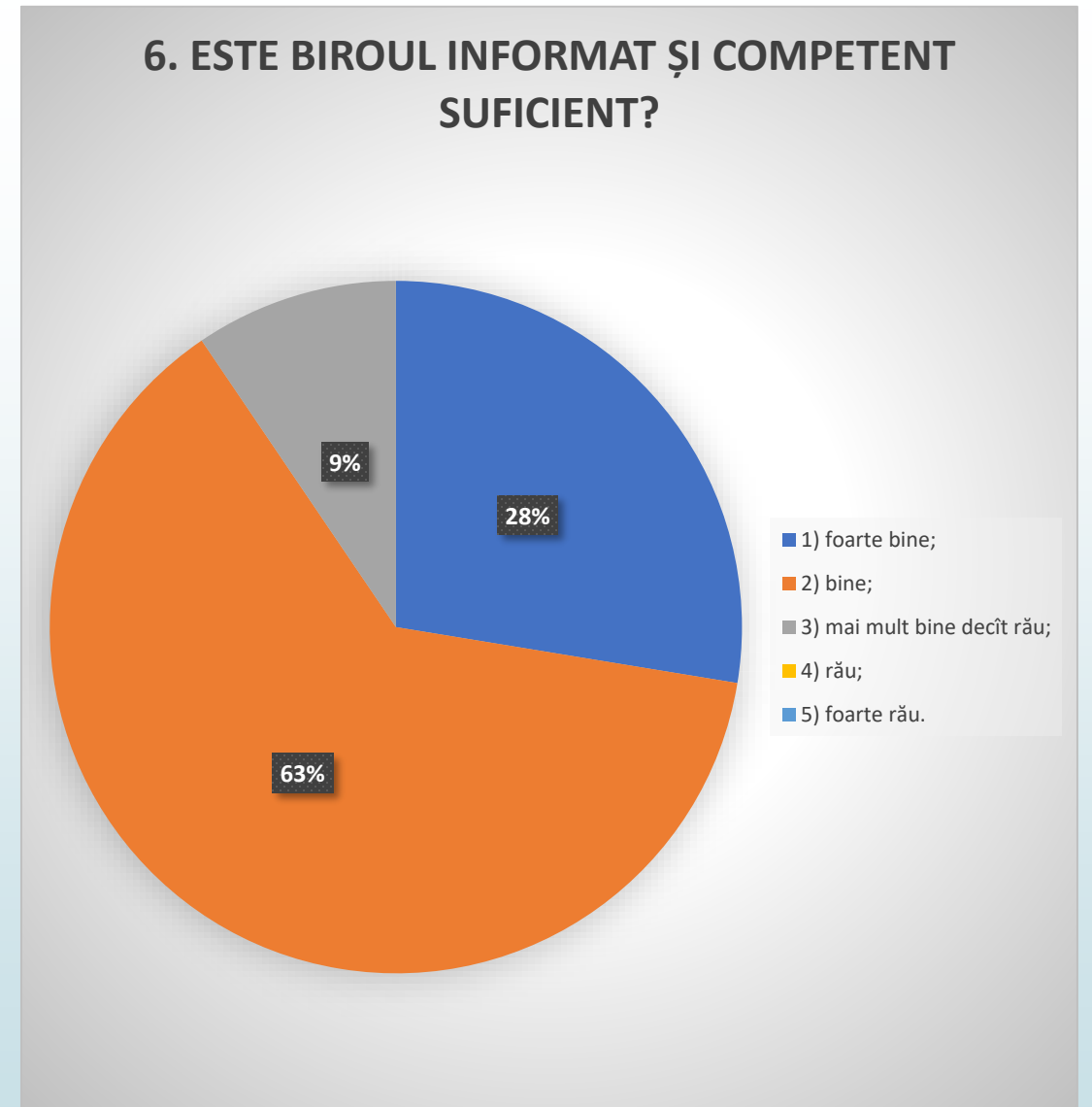


Ați fost ascultat cu atenție?	Numărul de respondenți	Procente
Foarte atent	31	27
Atent	79	68
Nu chiar atent	6	5
Neatent	0	0
Total	116	100

5. AȚI FOST ASCULTAT CU ATENȚIE?

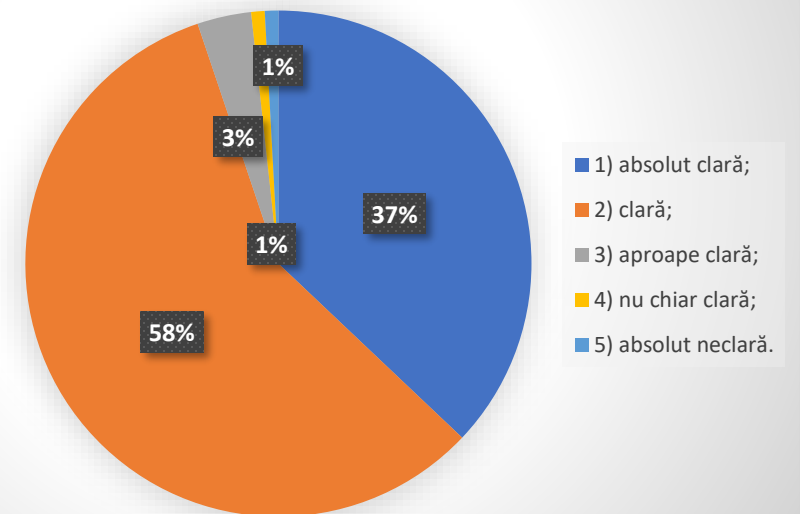


Este biroul informat și competent suficient?	Numărul de respondenți	Procente
Foarte bine	32	28
Bine	73	63
Mai mult bine decât rău	11	9
Rău	0	0
Foarte rău	0	0
Total	116	100



Cît este de clară informația primită?	Numărul de respondenți	Procente
Absolut clară	43	37
Clară	67	58
Aproape clară	4	3
Nu chiar clară	1	1
Absolut neclară	1	1
Total	116	100

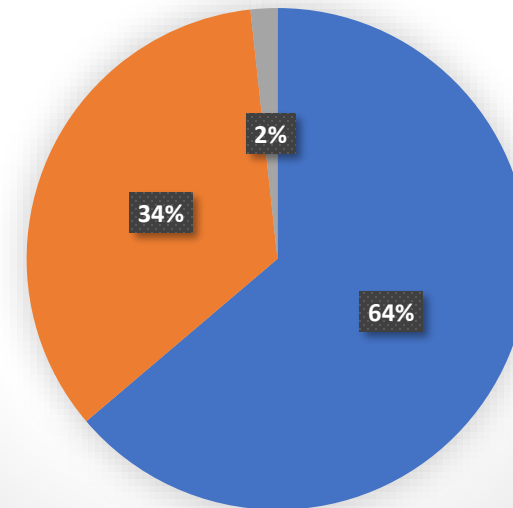
7. CÎT ESTE DE CLARĂ INFORMAȚIA PRIMITĂ?



Ați primit răspuns la toate întrebările?	Numărul de respondenți	Procente
La toate întrebările	74	64
La majoritatea întrebărilor	40	34
La jumătate din întrebări	2	2
La minoritatea întrebărilor	0	0
Nu am primit răspuns la toate întrebările	0	0
Total	116	100

8. AȚI PRIMIT RĂSPUNS LA TOATE ÎNTREBĂRILE?

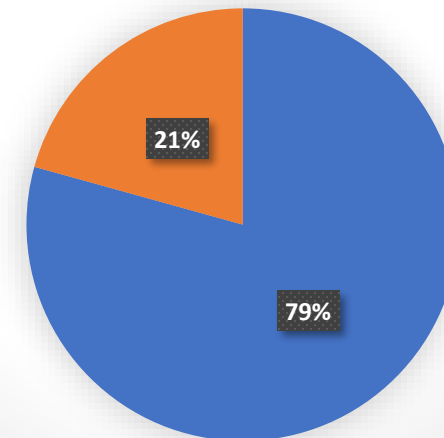
- 1) la toate întrebările;
- 2) la majoritatea întrebărilor;
- 3) la jumătate din întrebări;
- 4) la minoritatea întrebărilor;



Considerați oportună și necesară activitatea biroului?	Numărul de respondenți	Procente
Foarte oportună și foarte necesară	92	79
Parțial oportună și necesară	24	21
Nu chiar oportună și necesară	0	0
Nu oportună și necesară	0	0
Total	116	100

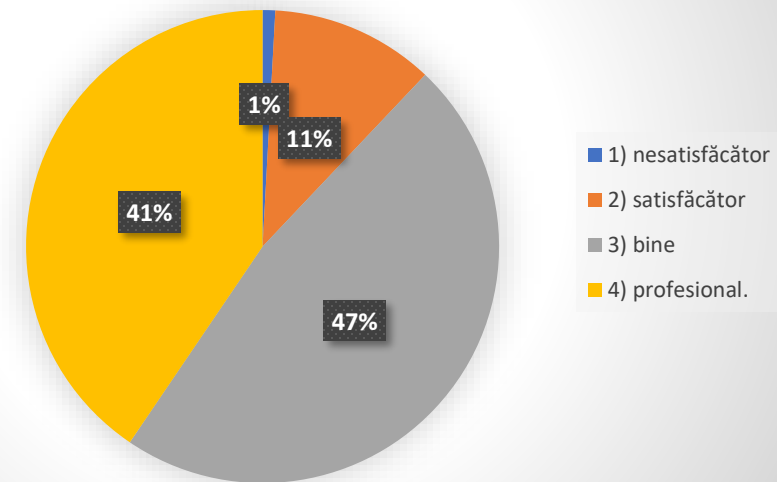
9. CONSIDERAȚI OPORTUNĂ ȘI NECESARĂ ACTIVITATEA BIROULUI?

- 1) foarte oportună și foarte necesară;
- 2) parțial oportună și necesară;
- 3) nu chiar oportună și necesară;
- 4) nu oportună și necesară.



Cum apreciați dumneavoastră activitatea biroului?	Numărul de respondenți	Procente
Nesatisfăcător	1	1
Satisfăcător	13	11
Bine	55	47
Profesional	47	41
Total	116	100

10. Cum apreciați activitatea biroului?





Concluzia definitivă:

Toți respondenți, care au participat la sondajul dat, consideră că activitatea Biroului de informații (Centrului de comunicare) este oportună și necesară.