



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

# PROIECTUL „INSTANȚE JUDECĂTOREȘTI MODEL”

EVALUAREA SATISFACȚIEI JUSTIȚIABILILOR PRIVIND  
ACTIVITATEA JUDECĂTORIEI STRĂȘENI ÎN ANUL 2023

Iunie 2024

# Cuprins:

LISTA DE ACRONIME.....	5
REZUMAT .....	6
INTRODUCERE .....	8
I.1 SCOPUL SONDAJULUI.....	9
I.2 METODOLOGIA APLICATĂ.....	9
I.2.1 EȘANTION ȘI COLECTAREA DATELOR.....	9
I.2.2 STRUCTURA CHESTIONARULUI .....	9
I.2.3 INTERVIEWAREA.....	9
EVALUAREA SATISFAȚIEI JUSTIȚIABILILOR FAȚĂ DE ACTIVITATEA JUDECĂTORIEI STRĂȘENI.....	11
CAPITOLUL 1. PERCEȚIA CU PRIVIRE LA ÎNCREDREA ÎN SISTEMUL JUDECĂTORESC, ACCESUL LA INFORMAȚIA PRIVIND DREPTURILE JUSTIȚIABILILOR ȘI SUFICIENȚA RESURSELOR MATERIALE ALE JUDECĂTORIEI .....	11
CAPITOLUL 2. INTERACȚIUNEA JUSTIȚIABILILOR CU SERVICIILE JUDECĂTORIEI .....	13
CAPITOLUL 3. SUGESTII PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA ACTIVITĂȚII JUDECĂTORIEI .....	17
CAPITOLUL 4. EXPERIENȚA CU INSTANȚA ÎN CALITATE DE PARTE ÎNTR-O CAUZĂ....	19
CAPITOLUL 5. PROFILUL RESPONDENȚILOR.....	34
CONCLUZII .....	35
ANEXE .....	36

## Lista de figuri:

Figura 1.1: "Q1. Cât de multă sau puțină încredere aveți în sistemul judecătoresc? (un răspuns posibil)", %	11
Figura 1.2: "Q2. În general, cum apreciați gradul de ușurință cu care poate fi obținută informația despre drepturile justițiabililor? (un răspuns posibil)", %	11
Figura 1.3: "Q3. În opinia dvs., resursele materiale (tehnică, mobilier, imobil) din instanța de judecată sunt ... ? (un răspuns posibil)", %	11
Figura 1.4.1: "Q4. Care a fost motivul sau motivele interacțiunii în 2023 cu această instanță de judecată? (răspuns multiplu posibil)", %	13
Figura 1.4.2: "Q4b. În câte procese ați participat în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat în anul 2023, la această instanță de judecată? (un răspuns per rând)", %	13
Figura 1.5: "Q5. În ce tip de dosar sau dosare ați fost implicat/ă? (răspuns multiplu posibil)", %	14
Figura 1.6: "Q6. În general, cum apreciați claritatea organizării activității instanței de judecată? (un răspuns posibil)", %	14
Figura 1.7: "Q7. De ce servicii prestate de direcția/secția de evidență și documentare procesuală ați beneficiat în 2023? (răspuns multiplu)", %	14
Figura 1.8: "Q8. Ce mijloace de comunicare ați utilizat pentru a contacta direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva)? (răspuns multiplu)", %	15
Figura 1.9: "Q9. Cât a trebuit să așteptați până când personalul instanței de judecată v-a deservit? (un răspuns posibil)", %	15
Figura 1.10: "Q10. Care afirmație descrie mai bine părerea dvs. privind imparțialitatea judecătorilor în cadrul proceselor judiciare? (un răspuns posibil)", %	15
Figura 1.11: "Q11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)", %	16
Figura 1.12: "Q12. Ați beneficiat de consultanță/asistență în problemele juridice în cadrul instanței de judecată, din partea angajaților instanței? (un răspuns posibil)", %	16
Figura 1.13: "Q24. Din ceea ce cunoașteți, unde sau prin ce modalitate puteți oferi sugestii pentru îmbunătățirea activității instanței? (răspuns liber)", %	17
Figura 1.14: "Q25. Ați oferit vreodată sugestii pentru îmbunătățirea activității instanței? (un răspuns posibil)", %	17
Figura 1.15: "Q26. Cât de receptivi (deschiși) vi se par angajații instanței la sugestiile oferite de către cetățeni? (un răspuns posibil)", %	17
Figura 1.16: "Q27. În opinia dvs., ce schimbări concrete sunt necesare pentru a îmbunătăți activitatea instanței de judecată? (răspuns liber)", %	18
Figura 1.17: "Q13. Atunci când ați fost parte la proces, ați fost reprezentat/ă de avocat? (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/ inculpați	19
Figura 1.18: "Q14. Pe cazul la care ați fost parte la proces a fost pronunțată o hotărâre? (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/ inculpați	19
Figura 1.19: "Q15. În favoarea cui a fost pronunțată hotărârea pe cazul la care ați fost parte la proces? (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/ inculpați în cazul cărora a fost pronunțată o hotărâre.	20
Figura 1.20: "Q16. În care limbă au avut loc ședințele de judecată pe cazul la care ați fost parte la proces? (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/ inculpați	20

Figura 1.21: "Q16ab. Specificați limba în care au avut loc ședințele de judecată pe cazul la care ați fost parte la proces. (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/inculpați .....	21
Figura 1.22: "Q17. În cazul în care ședințele de judecată au fost realizate în limba pe care nu o vorbiți, Dvs. ați fost asigurat(ă) cu interpret care să traducă comunicarea în limba pe care o vorbiți? (un răspuns posibil)", numărul de procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/inculpați și care au indicat că ședința a fost realizată în limba pe care nu o vorbesc .....	21
Figura 1.23: "Q19. Cum apreciați durata gestionării/examinării cazului dvs.? (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/inculpați .....	22
Figura 1.24: "Q20. Fără a lua în considerare cheltuielile pentru serviciile avocatului, aproximativ câți bani ați cheltuit cu acest proces (taxe judiciare, transport, etc.)? (răspuns liber)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/inculpați .....	22
Figura 1.25: "Q21. Fără a lua în considerare cheltuielile pentru serviciile avocatului, cum apreciați costurile privind accesul la justiție? (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/inculpați care au avut cheltuieli cu proces .....	23
Figura 1.26.1: "Q22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate .....	24
Figura 1.26.2: "Q22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate .....	25
Figura 1.26.3: "Q22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate .....	26
Figura 1.26.4: "Q22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost pârâți/bănuți/inculpați .....	27
Figura 1.26.5: "Q22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând), % dintre procese la care respondenții au fost pârâți/bănuți/inculpați .....	28
Figura 1.26.6: "Q22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost pârâți/bănuți/inculpați .....	29
Figura 1.27.1: "Q23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate .....	30
Figura 1.27.2: "Q23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate .....	31
Figura 1.27.4: "Q23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost pârâți/bănuți/inculpați .....	32
Figura 1.27.5: "Q23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspect? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost pârâți/bănuți/inculpați .....	33
Figura 1.27.6: "Q23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspect? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost pârâți/bănuți/inculpați .....	33
Figura 1.28: Profilul socio-demografic al participanților la sondaj, N=126, % .....	34

# LISTA DE ACRONIME

CAPI – Computer Aided Personal Interview

CEPEJ – Comisia Europeană Pentru Eficiența Justiției

NȘ/NR– Nu știu/Nu răspund

PIGD – Program Integrat de Gestionare a Dosarelor

IJM – Proiectul „Instanțe Judecătorești Model”

MJ – Ministerul Justiției

p.p. – puncte procentuale

RM – Republica Moldova

CSM – Consiliul Superior al Magistraturii

USAID – United States Agency for International Development

# REZUMAT

Acest raport a fost elaborat de Magenta Consulting pentru Dexis Consulting Group, în cadrul Proiectului „Instanțe Judecătorești Model” (IJM) finanțat de USAID Moldova.

Raportul reflectă rezultatele sondajului, scopul căruia a fost evaluarea satisfacției justițiabililor cu privire la activitatea Judecătoriei Strășeni. Pentru efectuarea sondajului, datele au fost colectate prin intermediul unei metode cantitative. Sondajul a fost realizat prin utilizarea interviului personal asistat de calculator (CAPI) desfășurat în rândul a 126 de justițiabili care au interacționat cu Judecătoria Strășeni în 2023. Datele au fost colectate pe parcursul perioadei 11 aprilie – 28 mai 2024.

Mai puțin de jumătate dintre respondenți au indicat că au încredere în sistemul judecătoresc – 46%. 62% sunt de părere că este ușor de obținut informații despre drepturile justițiabililor. Cea mai mare parte de respondenți sunt de părere că resursele materiale (tehnică, mobilier, imobil) din instanța de judecată sunt suficiente (84%).

40% dintre respondenții intervievați au interacționat cu instanța de judecată în 2023 în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată, iar 17% - în calitate de pârât/bănuțit/inculpat. În același timp, 24% dintre respondenți au depus documente sau au solicitat informații. Jumătate dintre respondenți au fost implicați într-un dosar civil – 50%.

Cel mai des, respondenții au contactat direcția/secția de evidență și documentare procesuală pentru a obține acces la materialele din dosar (37%). Pentru a lua legătura cu instanța, 85% dintre respondenți s-au prezentat personal. 69% au așteptat până la 15 minute până când au fost deserviți de personalul instanței de judecată.

Circa șapte din zece respondenți spun că în cadrul proceselor judiciare judecătorii sunt imparțiali (69%). Justițiabilii consideră judecătoria ca fiind echitabilă (65%), că aceasta slujește interesului public (64%), este transparentă (61%) și eficientă (60%). 44% dintre respondenți au beneficiat de consultanță/asistență din partea angajaților instanței în problemele juridice în cadrul instanței de judecată.

29% dintre respondenți au indicat că sugestiile pentru îmbunătățirea instanței pot fi oferite prin intermediul paginii web a judecătoriei, iar 24% - prin intermediul avocatului. Peste o treime dintre justițiabilii intervievați au oferit sugestii de îmbunătățire a activității instanței (36%). Principalele trei sugestii pentru îmbunătățirea activității instanței exemplificate de respondenți au fost respectarea legilor (36%), sporirea transparenței (26%) și micșorarea duratei examinării cauzelor (19%).

Majoritatea justițiabililor intervievați au fost reprezentați de un avocat în procesele la care au participat (66% dintre procese în care respondenții erau reclamant/victimă/parte vătămată și 76% dintre procese în care erau pârâți/bănuți/inculpați). În cazul a 64% dintre procesele la care respondenții au fost reclamant/victimă/părți vătămate și 45% dintre procesele la care respondenții au fost pârâți/bănuți/inculpați, a fost pronunțată o hotărâre

pe caz. Aproape toate ședințele de judecată la care au participat respondenții s-au desfășurat în limba pe care o vorbesc aceștia. Durata gestionării/examinării cazurilor a fost evaluată drept una rapidă în cazul a 28% dintre procese de intervievații care au participat la proces în calitate de reclamant/victimă/părți vătămate și 32% dintre cei care au participat în calitate de pârâți bănuiți/inculpați.

Cele mai importante aspecte, în opinia atât a reclamantilor/victimelor/părților vătămate, cât și a pârâților/bănuiților/inculpaților sunt atitudinea judecătorilor (câte 45% dintre procese fiecare), durata pronunțării hotărârii judecătorești (44% și 34%, respectiv), limbajul judecătorilor și procurorilor (41% și 37%, respectiv), claritatea textului din citație (40% și 47%, respectiv). Vorbind despre satisfacția reclamantilor/victimelor/părților vătămate și a pârâților/bănuiților/inculpaților față de unele aspecte, aceștia se declară satisfăcuți în special de claritatea textului din citație (95% și 92% dintre procese, respectiv), atitudinea angajaților instanței (94% și 87%, respectiv), limbajul judecătorilor și procurorilor (93% și 82%, respectiv) și începerea la timp a ședinței de judecată (90% și 87%, respectiv).

# INTRODUCERE

Acest raport a fost elaborat de compania Magenta Consulting pentru Dexis Consulting Group, în cadrul Proiectului „Instanțe Judecătorești Model” („IJM” sau „Proiect”) finanțat de USAID Moldova.

Proiectul are drept scop îmbunătățirea performanței instanțelor judecătorești în vederea asigurării serviciilor judiciare de calitate și consolidării conexiunii între instanțe judecătorești, comunități și justițiabili. Prima etapă de implementare a Proiectului a cuprins perioada 11 ianuarie 2021 – 10 ianuarie 2024. Etapa a doua cuprinde perioada 11 ianuarie 2024 – 10 ianuarie 2027, fiind urmărite două obiective: 1) sprijinirea judecătorilor selectate prin asistența țintită în vederea îmbunătățirii funcționării lor pentru a obține statutul de judecătorie-model; și 2) asistență suplimentară la nivel național pentru a stimula îmbunătățiri în cadrul instanțelor judecătorești individuale, inclusiv, însă fără a se limita la acordarea asistenței Consiliului Superior al Magistraturii, Curții Supreme de Justiție și altor actori-cheie din sectorul justiției.

Necesitatea acestui sondaj a fost determinată de recomandările în domeniul măsurării calității justiției adoptate de Comisia Europeană pentru Eficiența Justiției (CEPEJ) la 7 decembrie 2016, în cadrul celei de-a 28-a ședințe plenare a CEPEJ. Una din recomandări se referă la necesitatea introducerii unei culturi de măsurare a calității prin intermediul sondajelor realizate în rândul justițiabililor/avocaților.

Deși conceptele de management al calității și satisfacție a clienților sunt asociate, de obicei, cu sectorul privat, această practică s-a dovedit a fi de o deosebită importanță și utilitate pentru sectorul public, în general, și pentru sistemul judecătoresc, în special. CEPEJ se așteaptă ca sondajele privind gradul de satisfacție a justițiabililor și a avocaților să fie realizate cu regularitate la nivel național și la nivelul fiecărei instanțe în parte, iar cultura calității să fie introdusă în sistemele judiciare europene. O astfel de abordare demonstrează că sistemul judiciar se angajează să adune feedback de la justițiabili și să ia măsuri pentru a îndeplini recomandările și a răspunde așteptărilor justițiabililor identificate în sondaj.

Sondajele privind gradul de satisfacție a justițiabililor ar trebui să ia în considerare utilizatorii externi ai instanțelor, cum ar fi utilizatorii finali ai instanțelor, și utilizatorii interni, cum ar fi angajații instituțiilor, care prin munca și eforturile lor reprezintă principalii actori implicați în furnizarea serviciului.

Începând cu 2007, eforturile mai multor proiecte finanțate de USAID în Republica Moldova s-au axat pe dezvoltarea unor instrumente și sisteme automatizate complete de măsurare a performanței și pe consolidarea capacității autorităților judiciare naționale de a utiliza aceste sisteme și de a interpreta și utiliza datele privind performanța. În 2009, au fost elaborați și încorporați Modulul de măsurare a performanței primii trei indicatori de performanță conformi cu standardele internaționale. De atunci, lista de indicatori naționali



de performanță a crescut până la 17 indicatori aprobați de Consiliul Superior al Magistraturii<sup>1</sup>. Lista indicatorilor aprobați include și gradul de satisfacție a justițiabililor. Prin urmare, Republica Moldova și-a demonstrat angajamentul de a promova practica de măsurare a gradului de satisfacție a justițiabililor, iar acest raport privind rezultatele sondajului a fost elaborat pentru a sprijini sistemul judiciar național în eforturile sale de a implementa cu succes metodologia de măsurare a performanței și de a răspunde nevoilor justițiabililor.

## I.1 SCOPUL SONDAJULUI

Sondajul a fost realizat pentru a evalua măsura în care Judecătoria Strășeni a răspuns așteptărilor justițiabililor săi și pentru a identifica factorii care au cauzat nemulțumiri.

## I.2 METODOLOGIA APLICATĂ

Datele prezentate în acest raport au fost colectate prin intermediul unei metode cantitative. A fost realizat un sondaj CAPI (sondaj față-în-față cu utilizarea tabletelor - Computer Aided Personal Interview) cu 126 de justițiabili, care au interacționat cu Judecătoria Strășeni în anul 2023 în calitate de reclamant/pârât/inculpați/victime/părți vătămate/martori, au participat la ședințe de judecată, au solicitat informații sau au vizitat judecătoria cu un alt scop.

Datele au fost colectate în perioada 11 aprilie – 28 mai 2024.

### I.2.1 EȘANTION ȘI COLECTAREA DATELOR

Eșantionul include 126 de justițiabili care au interacționat cu Judecătoria Strășeni. Datele au fost colectate la ieșirea din instanță. Au fost abordați toți justițiabilii care părăseau sediile instanței în perioada de colectare a datelor.

Figura i.1: Eșantionul de justițiabili care au interacționat cu Judecătoria Strășeni

	<b>N</b>
Judecătoria Strășeni, sediul Central	64
Judecătoria Strășeni, sediul Călărași	62
<b>Total</b>	<b>126</b>

### I.2.2 STRUCTURA CHESTIONARULUI

Chestionarul a inclus 35 de întrebări și s-a referit la modul în care respondenții au interacționat cu instanța de judecată, opinii despre activitatea acesteia, sugestii privind îmbunătățirea activității instanței, date socio-demografice.

### I.2.3 INTERVIEWAREA

Colectarea datelor a inclus următoarele etape:

<sup>1</sup> Hotărârea CSM nr. 854/37 din 19 decembrie 2017 privind aprobarea indicatorilor de performanță.

## **Selectarea interviuatorilor**

A fost selectată o echipă de interviuatori care au o experiență considerabilă în realizarea sondajelor față-în-față. După cum a demonstrat experiența noastră, este necesar de a se asigura că interviuatorul înțelege scopul proiectului, înțelege la care tipuri de răspuns trebuie să se aștepte de la respondent, cum să înregistreze răspunsurile și cum să urmeze instrucțiunile din chestionar.

## **Colectarea datelor**

Magenta Consulting a utilizat metoda CAPI de colectare a datelor. De asemenea, pe parcursul colectării datelor, o persoană era responsabilă de logistica proiectului. Această persoană a ținut evidența tuturor chestionarelor care ajungeau din teren; verifica, totodată, calitatea lucrului efectuat și monitoriza ce rămânea de făcut. Toate interviurile au fost desfășurate în limba română sau rusă, în funcție de preferința respondenților. Aproximativ 40%-50% dintre respondenți au fost telefonați după realizarea interviului: persoana care îi contacta, verifica timpul cât a durat interviul și această informație era comparată cu datele de pe tabletă. De asemenea, erau adresate anumite întrebări-cheie din chestionar și verificate datele demografice.

## **Introducerea datelor**

Chestionarele au fost introduse instantaneu în baza de date. Imediat ce un interviuator completa răspunsurile, datele erau transferate în baza de date prin Wi-Fi / internet mobil.

## **Analiza datelor**

Magenta Consulting folosește programul statistic SPSS pentru a analiza datele sondajului și a genera nu numai rezultate generale pentru fiecare întrebare, ci și tabele încrucișate cu date demografice sau orice alte întrebări, demonstrând corelații/asocieri cu subiectul de interes. Fiecare rezultat este prezentat grafic și comentat.

Ponderile prezentate în raport sunt rotunjite: suma valorilor rotunjite poate varia +/-1 puncte procentuale (p.p.); această variație se încadrează în marja de eroare. Datele pentru fiecare sediu au fost calculate separat, utilizând exclusiv numărul de chestionare colectate la sediul respectiv. Media generală pe Judecătoria Strășeni este calculată pe baza numărului total de respondenți de la Judecătoria Strășeni.

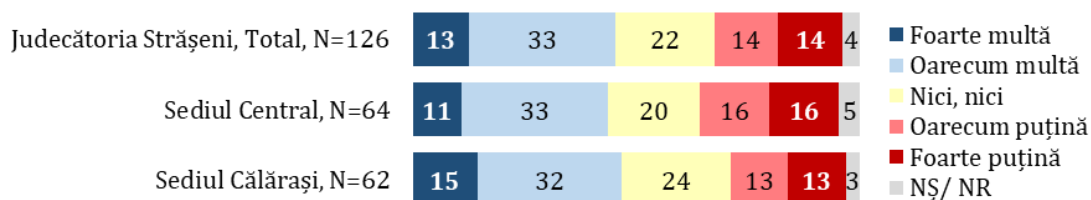
# EVALUAREA SATISFACȚIEI JUSTIȚIABILILOR FAȚĂ DE ACTIVITATEA JUDECĂTORIEI STRĂȘENI

Această secțiune include analiza datelor colectate prin intermediul sondajului.

## CAPITOLUL 1. PERCEPȚIA CU PRIVIRE LA ÎNCREDEREA ÎN SISTEMUL JUDECĂTORESC, ACCESUL LA INFORMAȚIA PRIVIND DREPTURILE JUSTIȚIABILILOR ȘI SUFICIENȚA RESURSELOR MATERIALE ALE JUDECĂTORIEI

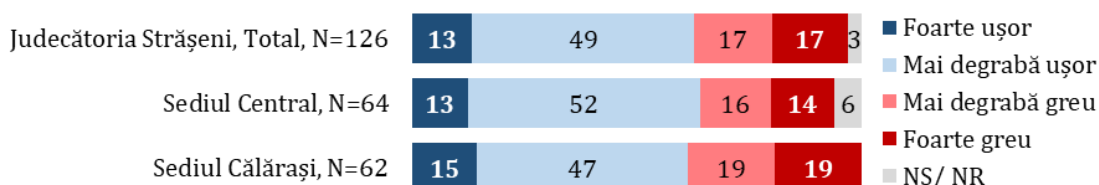
46% dintre justițiabilii intervievați au încredere în sistemul judecătoresc. Persoanele interviuate la sediul Central și-au exprimat gradul redus de încredere în justiție (32%).

Figura 1.1: "Q1. Cât de multă sau puțină încredere aveți în sistemul judecătoresc? (un răspuns posibil)", %



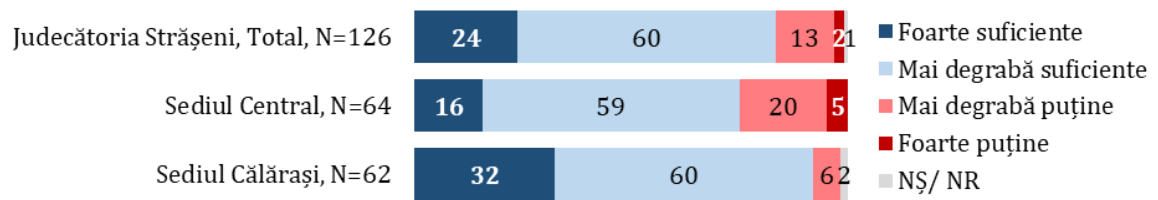
Majoritatea participanților la sondaj (62%) consideră că pot accesa cu ușurință informații referitoare la drepturile justițiabililor. O pondere mai mare a celor intervievați la sediul din Călărași au afirmat că este dificil să obțină aceste informații (38%).

Figura 1.2: "Q2. În general, cum apreciați gradul de ușurință cu care poate fi obținută informația despre drepturile justițiabililor? (un răspuns posibil)", %



84% dintre justițiabilii intervievați consideră că resursele materiale (echipamente, mobilier, clădire) din instanța de judecată sunt suficiente. Această opinie este susținută de 92% dintre justițiabilii de la sediul Călărași și de 75% dintre cei de la sediul Central. Unul din patru respondenți de la sediul Central este de părere că resursele materiale din instanță sunt puține (25%).

Figura 1.3: "Q3. În opinia dvs., resursele materiale (tehnică, mobilier, imobil) din instanța de judecată sunt ... ? (un răspuns posibil)", %



## CAPITOLUL 2. INTERACȚIUNEA JUSTIȚIABILILOR CU SERVICIILE JUDECĂTORIEI

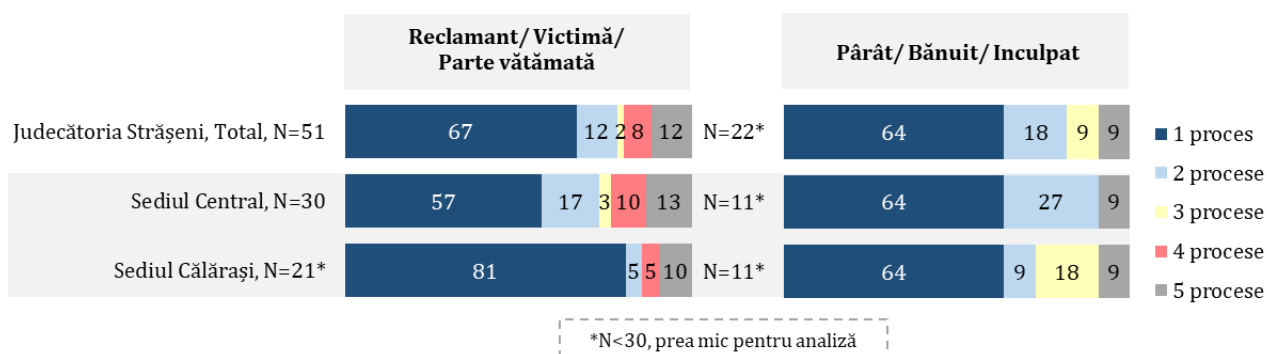
În anul 2023, 40% dintre respondenți au interacționat cu Judecătoria Strășeni în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată. Circa o pătrime au depus documente sau au solicitat informații (24%). În același timp, câte 17% au participat în calitate de pârâți/bănuți/inculpați, martori la proces și au asistat la o ședință de judecată. Mai mulți intervievați de la sediul Central au interacționat cu instanța în calitate de reclamant/victime/părți vătămate – 47%.

Figura 1.4.1: "Q4. Care a fost motivul sau motivele interacțiunii în 2023 cu această instanță de judecată? (răspuns multiplu posibil)", %

	Total, N=126	Sediul Central, N=64	Sediul Călărași, N=62
Am participat în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată	40	47	34
Am participat în calitate de pârât/bănuț/inculpat	17	17	18
Am fost martor într-un proces	17	19	16
Am depus documente/am solicitat informații	24	22	26
Am asistat la o ședință de judecată	17	19	16
Am reprezentat un client într-un proces	4	3	5
Nu știu/ Nu răspund	1	0	2

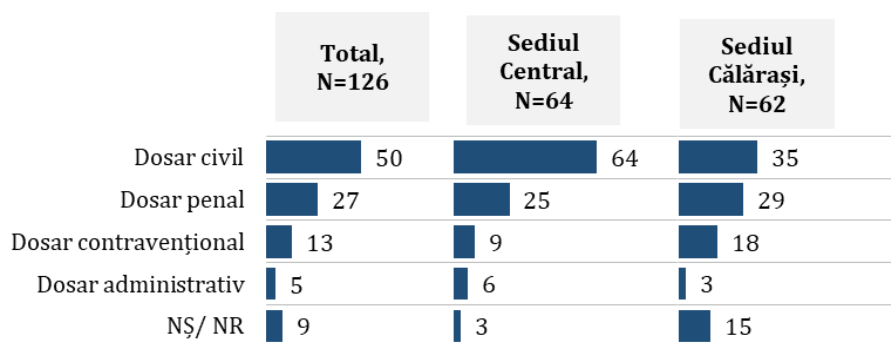
Peste două treimi dintre reclamant/victime/părți vătămate au participat la un singur proces (67%). În cazul sediului Central, 57% dintre respondenții reclamant au participat la un singur proces.

Figura 1.4.2: "Q4b. În câte procese ați participat în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuț/inculpat în anul 2023, la această instanță de judecată? (un răspuns per rând)", %



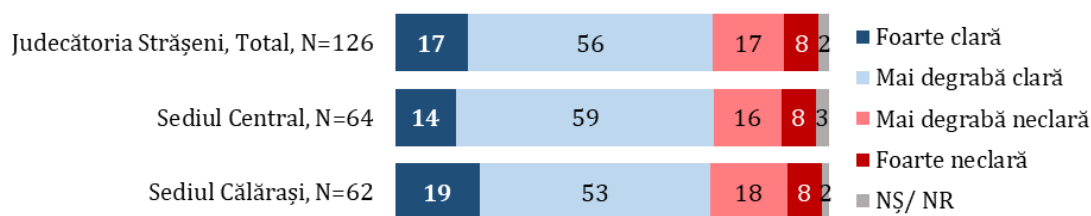
Jumătate dintre justițiabilii intervievați au fost implicați într-un dosar civil (50%), în timp ce 27% au participat într-un dosar penal. Respondenții de la sediul Central au participat într-o măsură mai mare la dosare civile – 64%. Fiecare al cincilea justițiabil interviuat la sediul Călărași a participat la un dosar contravențional (18%).

Figura 1.5: "Q5. În ce tip de dosar sau dosare ați fost implicat/ă? (răspuns multiplu posibil)", %



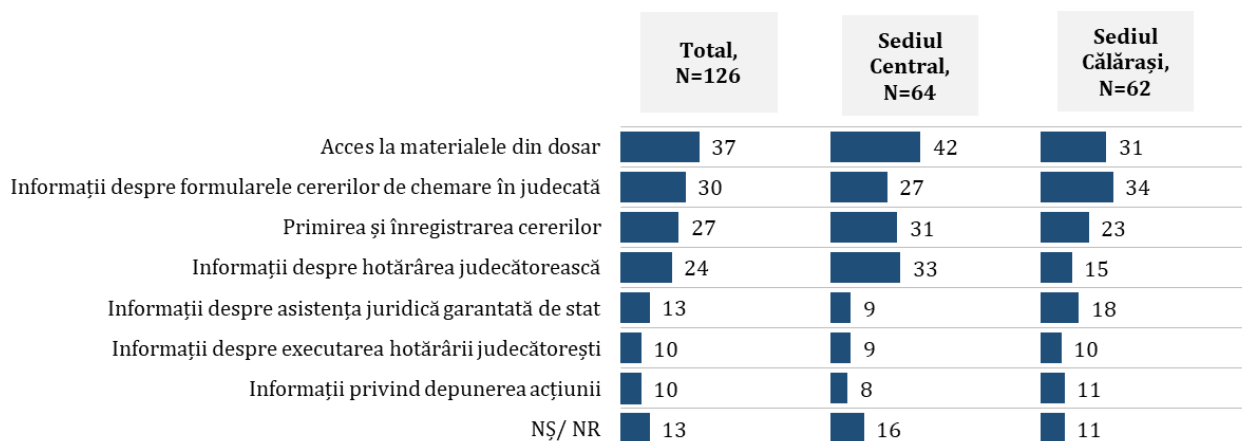
Majoritatea respondenților (73%) consideră organizarea activității instanței de judecată ca fiind clară. Circa o pătrime dintre intervievații de la ambele sedii au caracterizat organizarea activității instanței drept mai puțin clară (24%-26%).

Figura 1.6: "Q6. În general, cum apreciați claritatea organizării activității instanței de judecată? (un răspuns posibil)", %



Top trei servicii prestate de direcția/secția de evidență și documentare procesuală de care au beneficiat justițiabilii sunt: acces la materialele din dosar (37%), oferirea informațiilor despre formularea cererilor de chemare în judecată (30%) și primirea și înregistrarea cererilor (27%). În cadrul sediului Central, respondenții au beneficiat într-o măsură mai mare de servicii precum primirea informațiilor despre hotărârea judecătorească – 33%.

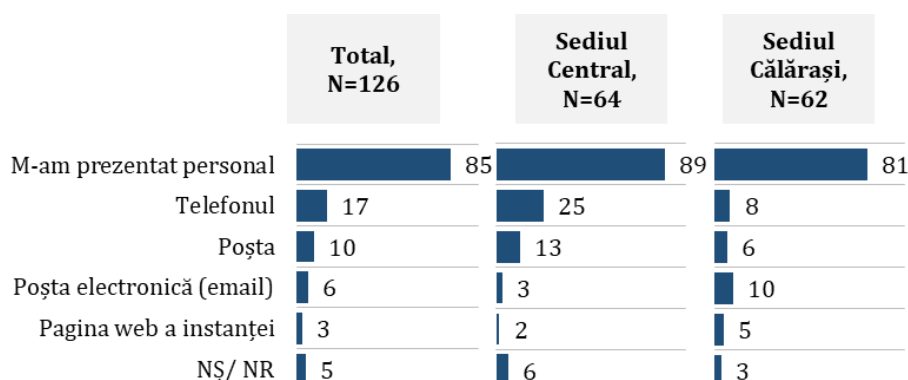
Figura 1.7: "Q7. De ce servicii prestate de direcția/secția de evidență și documentare procesuală ați beneficiat în 2023? (răspuns multiplu)", %



85% dintre respondenți s-au prezentat personal la direcția/secția de evidență și documentare procesuală în 2023. O pătrime dintre justițiabilii de la sediul Central au contactat telefonic direcția de evidență și documentare procesuală (25%). Unul din zece

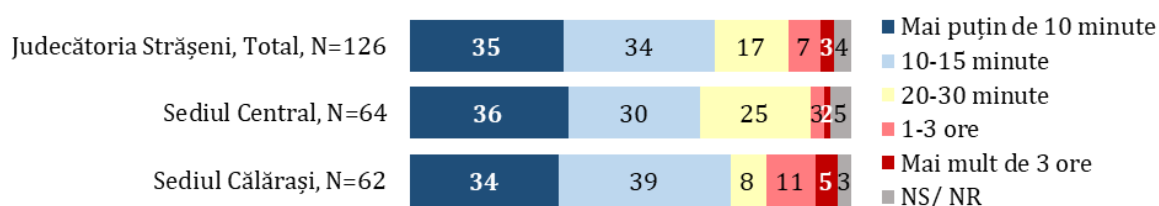
respondenți de la sediul Călărași a contactat direcția prin intermediul poștei electronice – 10%.

Figura 1.8: "Q8. Ce mijloace de comunicare ați utilizat pentru a contacta direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva)? (răspuns multiplu)", %



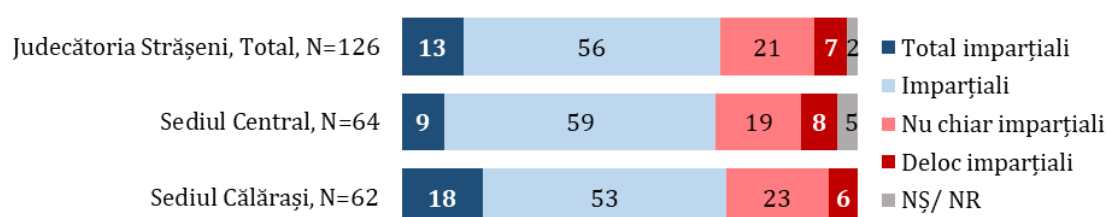
Circa șapte din zece justițiabili intervievați au așteptat mai puțin de 15 minute până când personalul instanței de judecată i-a deservit (69%). O pătrime dintre respondenții de la sediul Central au indicat că au așteptat între 20 și 30 de minute pentru a fi deserviți – 25%.

Figura 1.9: "Q9. Cât a trebuit să așteptați până când personalul instanței de judecată v-a deservit? (un răspuns posibil)", %



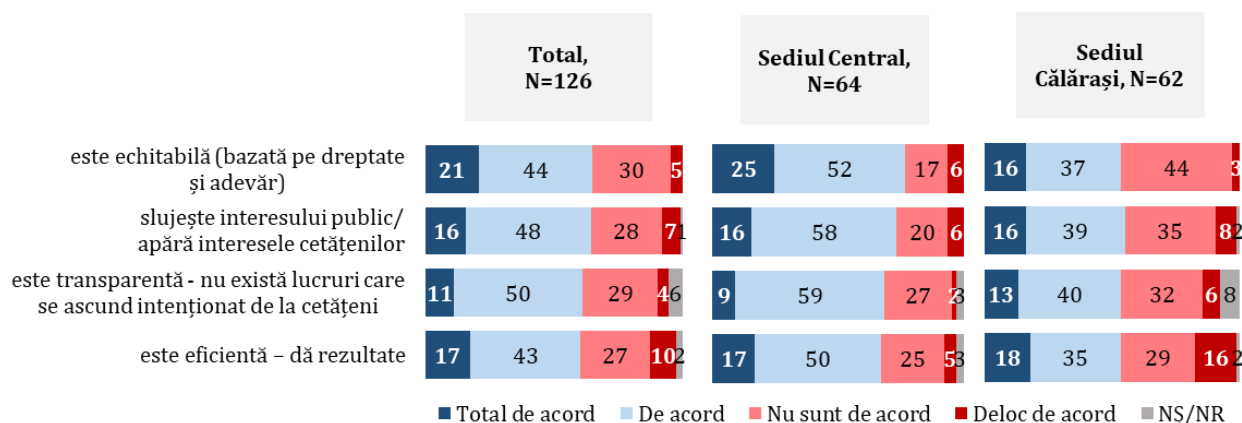
69% dintre justițiabili sunt de părere că judecătorii sunt imparțiali în cadrul proceselor judiciare. În același timp, 28% caracterizează judecătorii drept mai puțin imparțiali.

Figura 1.10: "Q10. Care afirmație descrie mai bine părerea dvs. privind imparțialitatea judecătorilor în cadrul proceselor judiciare? (un răspuns posibil)", %



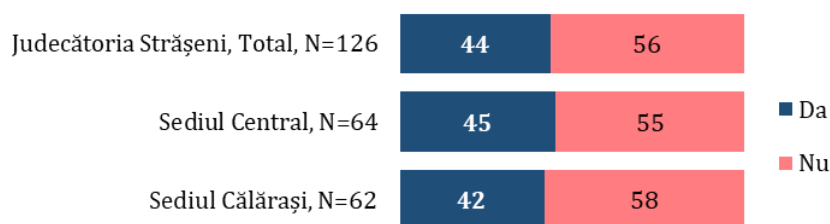
Majoritatea respondenților consideră judecătoria ca fiind echitabilă (65%), transparentă (61%), eficientă (60%) și că aceasta slujește interesului public (64%). Justițiabilii intervievați la sediul Călărași au menționat într-o măsură mai mare că judecătoria nu este echitabilă (47%) și nu este eficientă (45%).

Figura 1.11: "Q11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)", %



Peste jumătate dintre respondenți nu au beneficiat de consultanță/asistență din partea angajaților instanței în problemele juridice în cadrul instanței de judecată, (56%). Ponderi similare se înregistrează și la sediile Central și Călărași.

Figura 1.12: "Q12. Ați beneficiat de consultanță/asistență în problemele juridice în cadrul instanței de judecată, din partea angajaților instanței? (un răspuns posibil)", %





### CAPITOLUL 3. SUGESTII PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA ACTIVITĂȚII JUDECĂTORIEI

Fără a le fi comunicate variantele de răspuns, respondenții au fost rugați să enumere modalitățile prin care știu că pot fi oferite sugestiile pentru îmbunătățirea activității instanței.

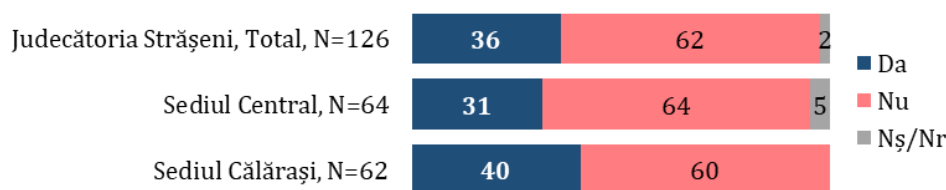
Astfel, 29% dintre respondenți au menționat că sugestiile pentru îmbunătățirea activității judecătorești pot fi oferite pe site-ul instanței, 24% - prin intermediul avocatului, iar 23% - prin intermediul boxei de sugestii în incinta instanței. Respondenții de la sediul Călărași au menționat într-o măsură mai mare că sugestiile pentru îmbunătățirea activității judecătorești pot fi oferite pe pagina web a instanței – 37%.

Figura 1.13: "Q24. Din ceea ce cunoașteți, unde sau prin ce modalitate puteți oferi sugestiile pentru îmbunătățirea activității instanței? (răspuns liber)", %

	Total, N=126	Sediul Central, N=64	Sediul Călărași, N=62
Site-ul sau paginile web ale instanței	29	20	37
Prin intermediul avocatului	24	23	24
Boxa de sugestii în cadrul instanței	23	20	26
Verbal/ în scris președintelui sau angajaților instanței	20	16	24
Consiliu Superior al Magistraturii	9	16	2
NȘ/ NR	29	33	24

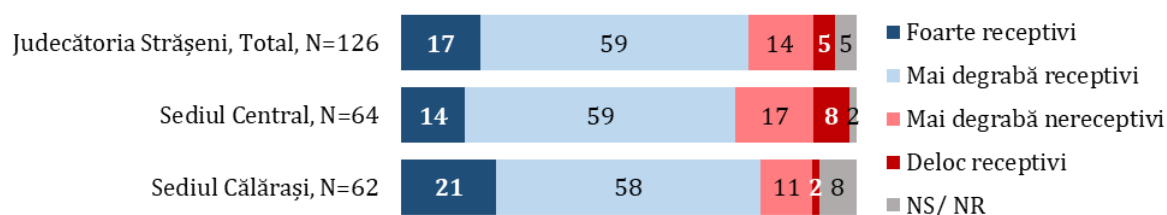
Peste o treime dintre justițiabilii intervievați au oferit sugestiile pentru îmbunătățirea activității judecătorești (36%). Respondenții de la sediul Călărași au indicat într-o măsură ușor mai mare că au oferit vreodată instanței sugestiile de îmbunătățire – 40%.

Figura 1.14: "Q25. Ați oferit vreodată sugestiile pentru îmbunătățirea activității instanței? (un răspuns posibil)", %



Circa trei pătrimi dintre respondenți sunt de părere că angajații instanței sunt deschiși la sugestiile cetățenilor (76%). În cazul sediului Central, o pătrime dintre respondenți au indicat că angajații instanței nu sunt receptivi la sugestiile – 25%.

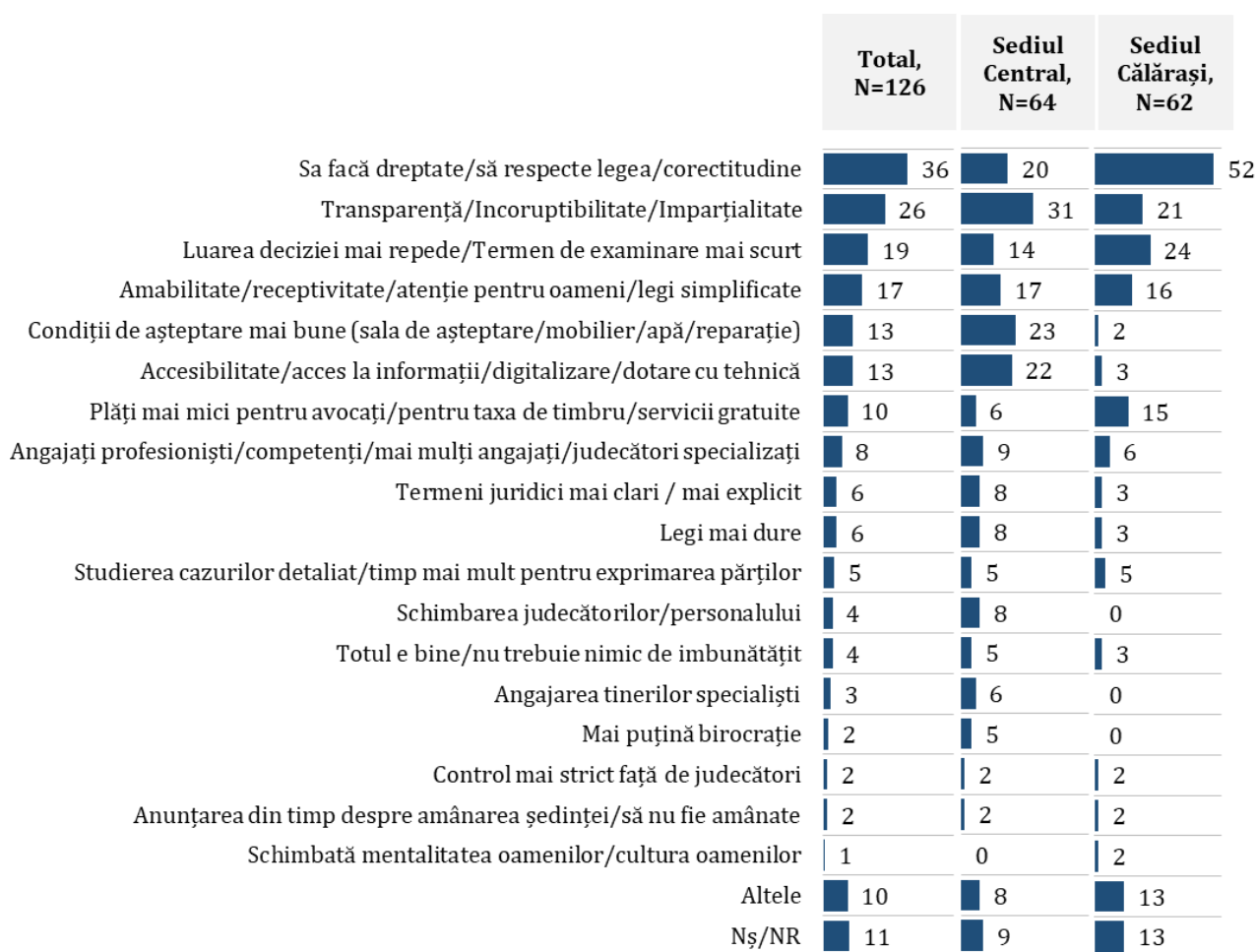
Figura 1.15: "Q26. Cât de receptivi (deschiși) vi se par angajații instanței la sugestiile oferite de către cetățeni? (un răspuns posibil)", %



Respondenții au fost rugați, fără a li se sugera variantele de răspuns, să menționeze care schimbări concrete sunt necesare pentru îmbunătățirea activității instanței.

Principalele trei sugestii sunt: „să se respecte legea/să se facă dreptate/corectitudine” (36%), sporirea transparenței/incoruptibilității/imparțialității (26%) și micșorarea duratei examinării cauzelor (19%). Respondenții de la sediul Călărași au afirmat într-o măsură mai mare că este necesar să se respecte legea și să se facă dreptate (52%). 23% dintre justițiabilii de la sediul Central au pus accent pe îmbunătățirea condițiilor de așteptare, iar 22% - pe digitalizarea/dotarea cu tehnică a instanței, sporirea accesibilității și facilitarea accesului la informații.

Figura 1.16: "Q27. În opinia dvs., ce schimbări concrete sunt necesare pentru a îmbunătăți activitatea instanței de judecată? (răspuns liber) ", %

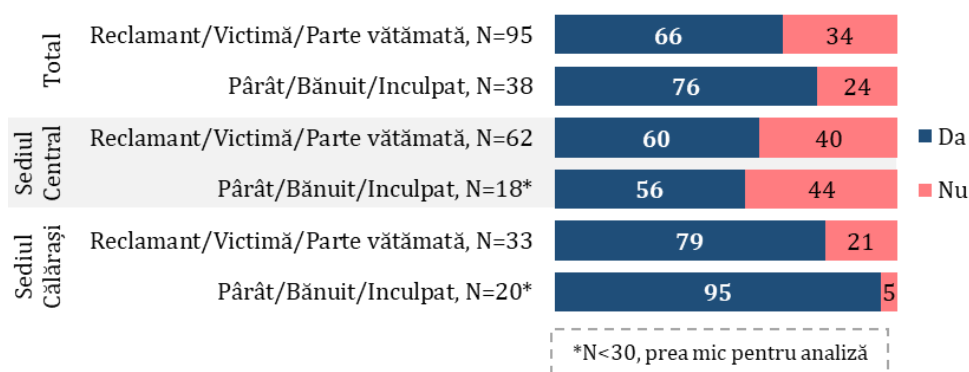


## CAPITOLUL 4. EXPERIENȚA CU INSTANȚA ÎN CALITATE DE PARTE ÎNTR-O CAUZĂ

Întrebările din acest capitol au fost adresate doar respondenților care au indicat că au fost implicați în procese în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat în 2023.

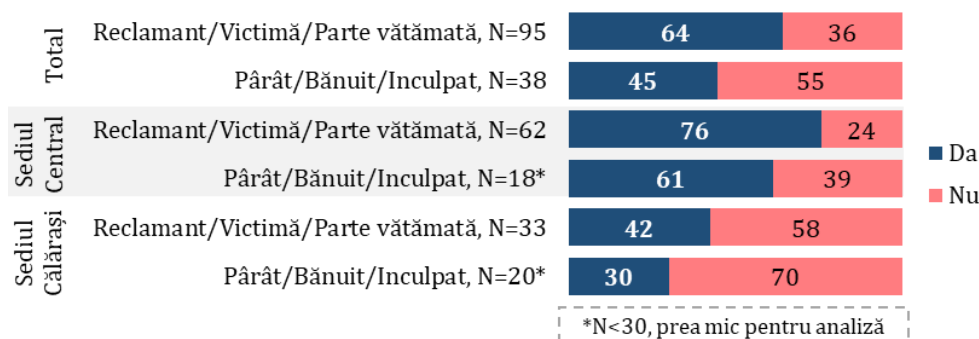
La general, intervievații au indicat că au fost reprezentați de un avocat în procese (66% dintre procese în care respondenții erau reclamanți/victime/părți vătămate și 76% - dintre procese în care aceștia erau pârâți/bănuți/inculpați). Într-o măsură mai mare, respondenții reclamanți/victime/părți vătămate de la sediul Călărași au fost reprezentați de un avocat – 79% dintre procese.

Figura 1.17: "Q13. Atunci când ați fost parte la proces, ați fost reprezentat/ă de avocat? (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamanți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/ inculpați



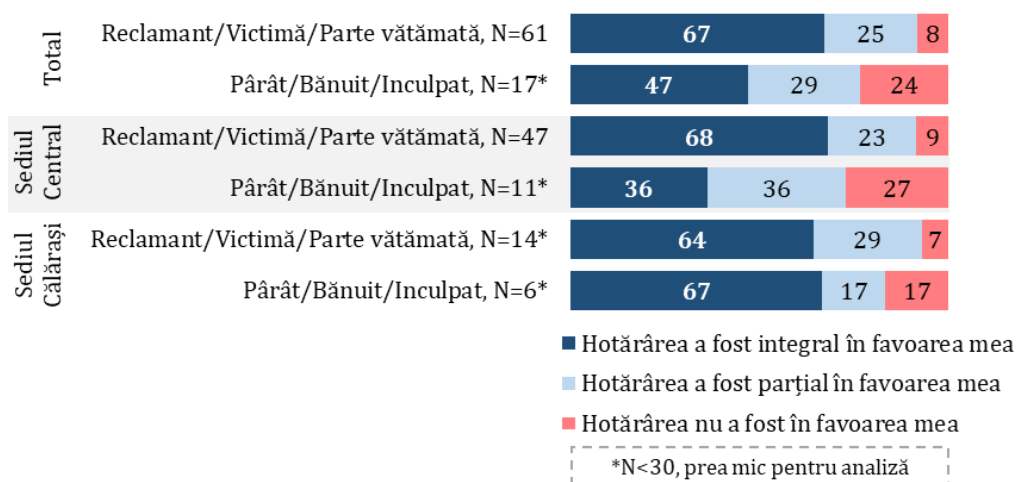
În cazul a 64% dintre procese la care respondenții au fost reclamanți/victime/părți vătămate și în cazul a 45% dintre procese la care intervievații au fost pârâți/bănuți/inculpați, a fost pronunțată o hotărâre. La sediul Central, a fost pronunțată o hotărâre pentru 76% dintre procese la care justițiabilii intervievați au participat în calitate de reclamanți/victime/părți vătămate.

Figura 1.18: "Q14. Pe cazul la care ați fost parte la proces a fost pronunțată o hotărâre? (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamanți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/ inculpați



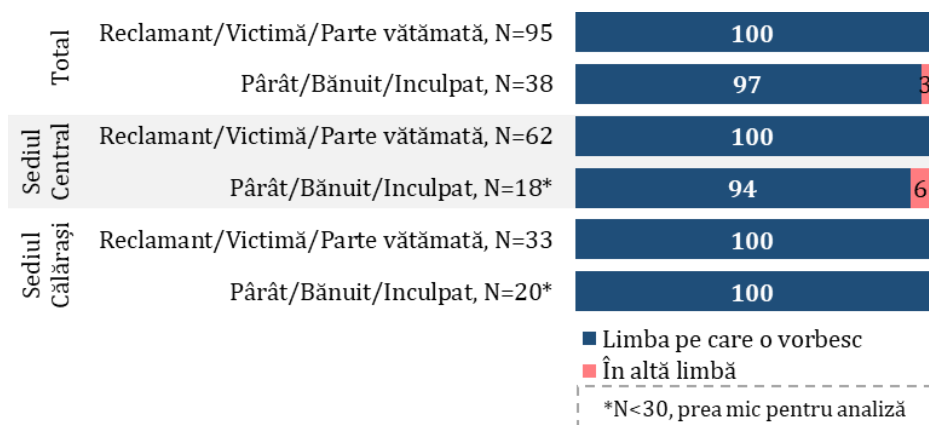
Pe cazurile în care a fost pronunțată o hotărâre, majoritatea hotărârilor erau integral sau parțial în favoarea respondenților (92% dintre procese la care respondenții au fost reclamanți/victime/părți vătămate).

Figura 1.19: "Q15. În favoarea cui a fost pronunțată hotărârea pe cazul la care ați fost parte la proces? (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/inculpați în cazul cărora a fost pronunțată o hotărâre.



Toate ședințele de judecată de la ambele sedii, la care respondenții au participat în calitate de reclamânți/victime/părți vătămate, s-au desfășurat în limba pe care o vorbesc. 97% dintre procesele la care intervievații au fost pârâți/bănuți/inculpați s-au desfășurat în limba cunoscută respondenților.

Figura 1.20: "Q16. În care limbă au avut loc ședințele de judecată pe cazul la care ați fost parte la proces? (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/inculpați



Majoritatea ședințelor de judecată s-au desfășurat în limba română la ambele sedii.

Figura 1.21: "Q16ab. Specificați limba în care au avut loc ședințele de judecată pe cazul la care ați fost parte la proces. (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/inculpați

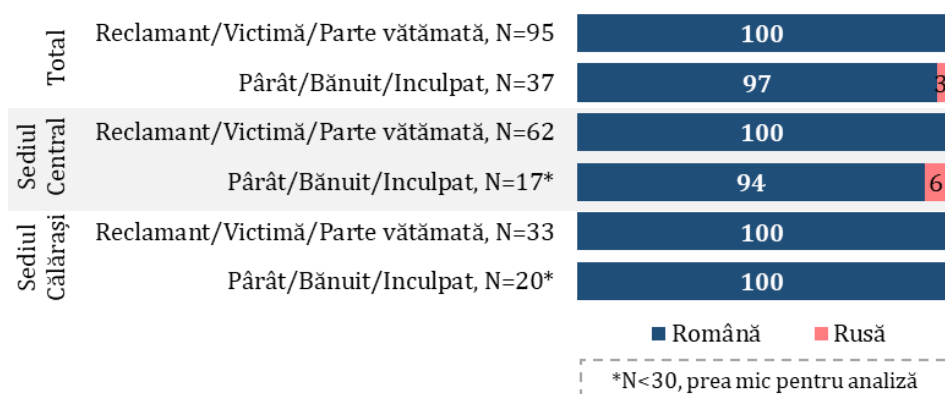
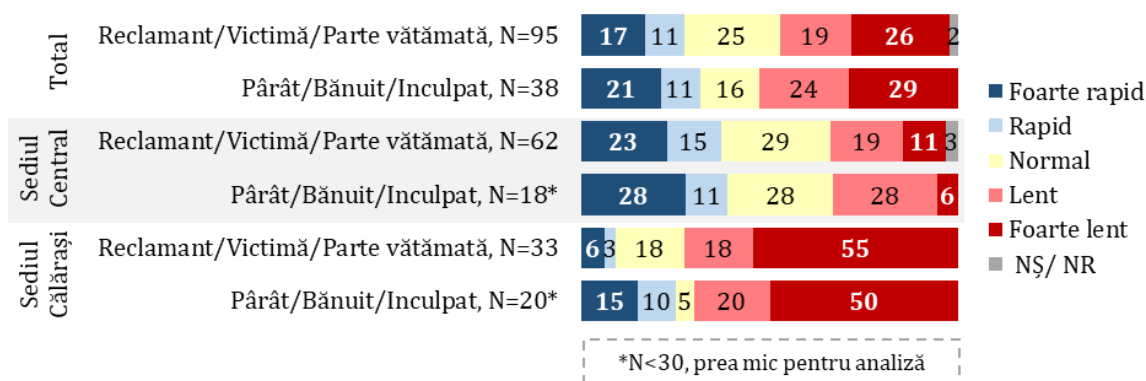


Figura 1.22: "Q17. În cazul în care ședințele de judecată au fost realizate în limba pe care nu o vorbiți, Dvs. ați fost asigurat(ă) cu interpret care să traducă comunicarea în limba pe care o vorbiți? (un răspuns posibil)", numărul de procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/inculpați și care au indicat că ședința a fost realizată în limba pe care nu o vorbesc

	Reclamant/Victimă/ Parte vătămată	Pârât/Bănuț/Inculpat
Da	0	1
Nu	0	0
<b>Total număr de procese</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

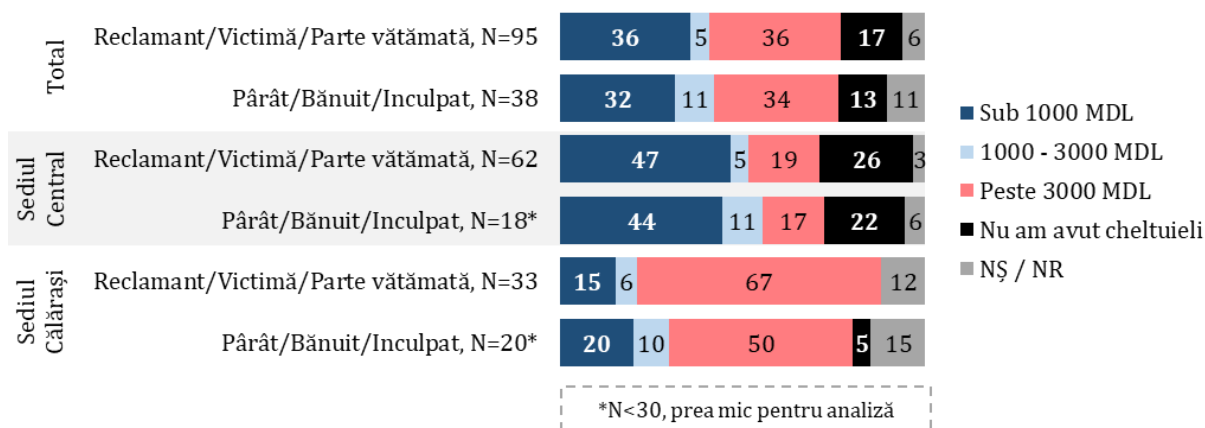
28% dintre procesele la care justițiabilii intervievați au participat în calitate de reclamânți/victime/părți vătămate și 32% dintre cele la care au participat în calitate de pârâți/bănuți/inculpați au fost gestionate rapid. Totuși, majoritatea justițiabililor intervievați afirmă că durata de examinare a cazului este una lentă. Durata gestionării cazurilor a fost evaluată de către reclamânți/victime/părți vătămate ca fiind rapidă într-o măsură mai mare pentru procesele din sediul Central (38%), dar într-o măsură mai mică pentru procesele de la sediul Călărași (9%).

Figura 1.23: "Q19. Cum apreciați durata gestionării/examinării cazului dvs.? (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/inculpați



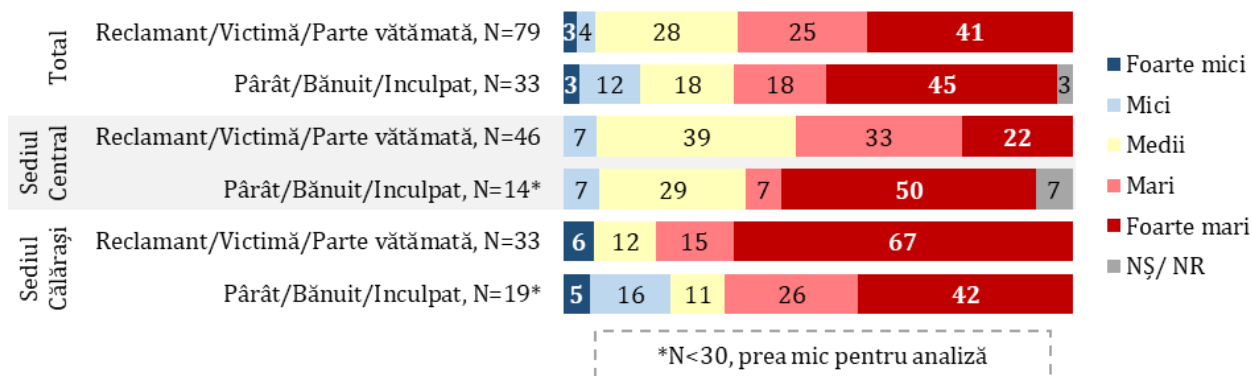
La general, atât respondenții care au fost reclamânți/victime/părți vătămate (41% dintre procese), cât și cei care au fost pârâți/bănuți/inculpați (43% dintre procese), au raportat cheltuieli de sub 3000 lei pentru proces. Câte o treime din ambele categorii au indicat cheltuieli de peste 3000 lei (36% și 34%, respectiv). Justițiabilii intervievați de la sediul Central au raportat cheltuieli mai mici pentru proces.

Figura 1.24: "Q20. Fără a lua în considerare cheltuielile pentru serviciile avocatului, aproximativ câți bani ați cheltuit cu acest proces (taxe judiciare, transport, etc.)? (răspuns liber)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/inculpați



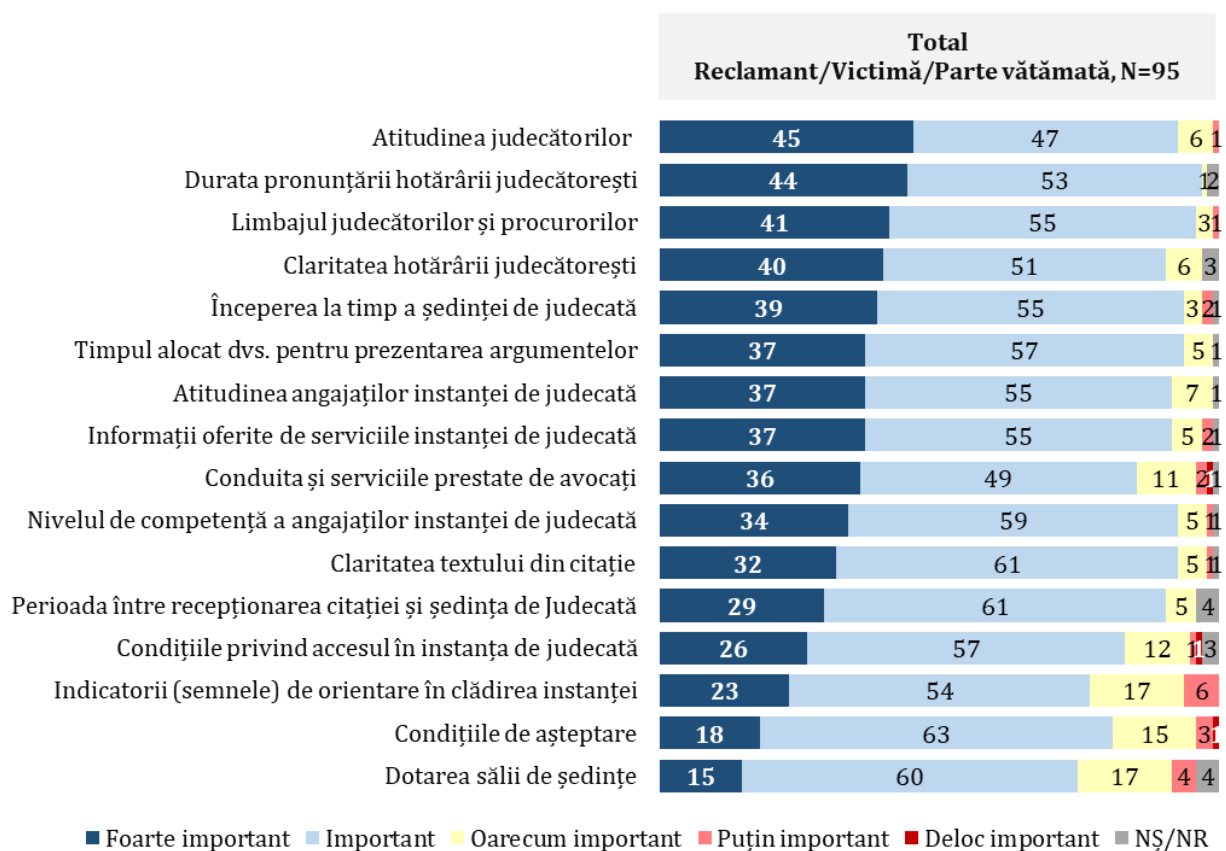
Majoritatea respondenților au evaluat costurile privind accesul la justiție drept mari (66% dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate și 63% dintre procese la care intervievații au fost pârâți/bănuți/inculpați). Reclamânții/victimele/părțile vătămate intervievate la sediul Călărași au indicat într-o măsură mai mare că costurile sunt mari (82%).

Figura 1.25: "Q21. Fără a lua în considerare cheltuielile pentru serviciile avocatului, cum apreciați costurile privind accesul la justiție? (un răspuns posibil)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate sau pârâți/bănuți/inculpați care au avut cheltuieli cu proces



Top cinci aspecte pe care respondenții-reclamânți/victime/părți vătămate le-au considerat foarte importante au fost: atitudinea judecătorilor (45% dintre procese), durata pronunțării hotărârii judecătorești (44%) și limbajul judecătorilor și procurorilor (41%).

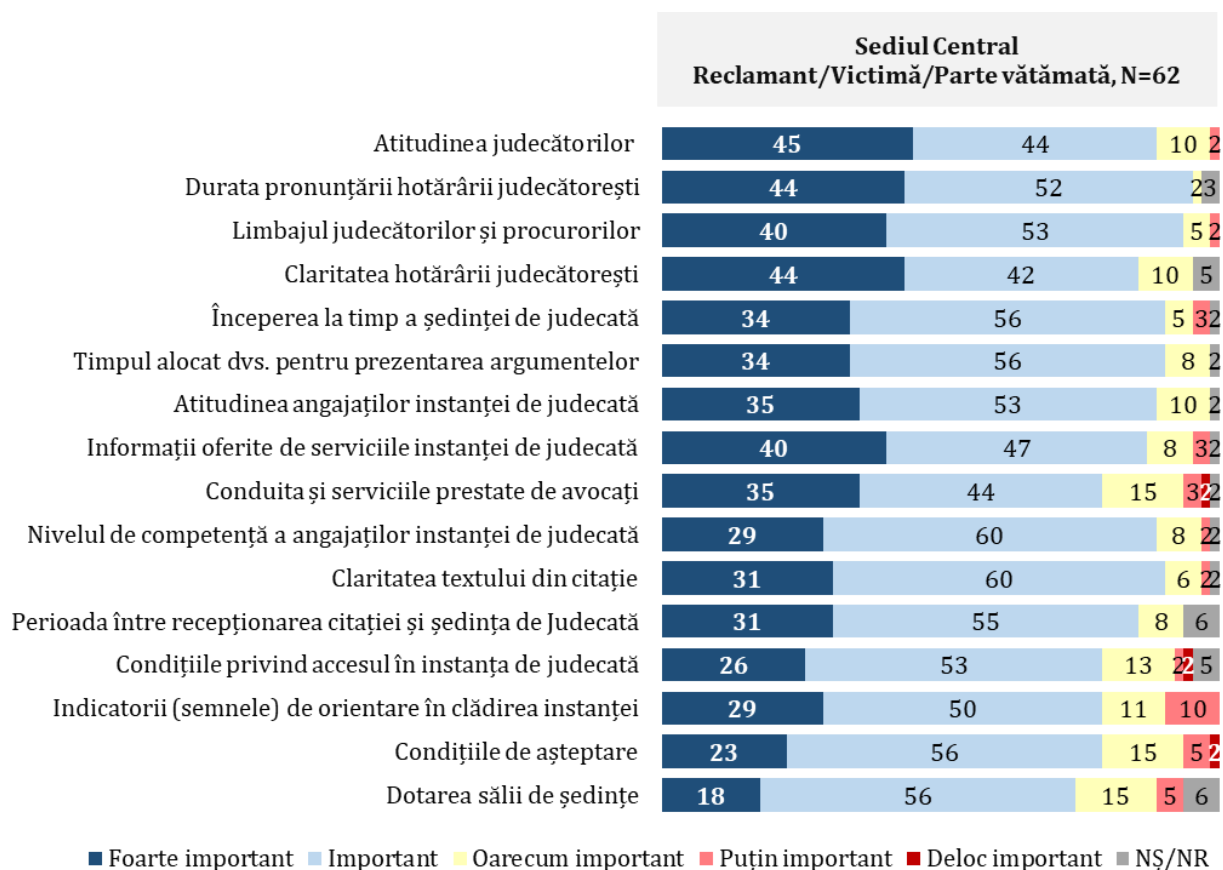
Figura 1.26.1: "Q22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate





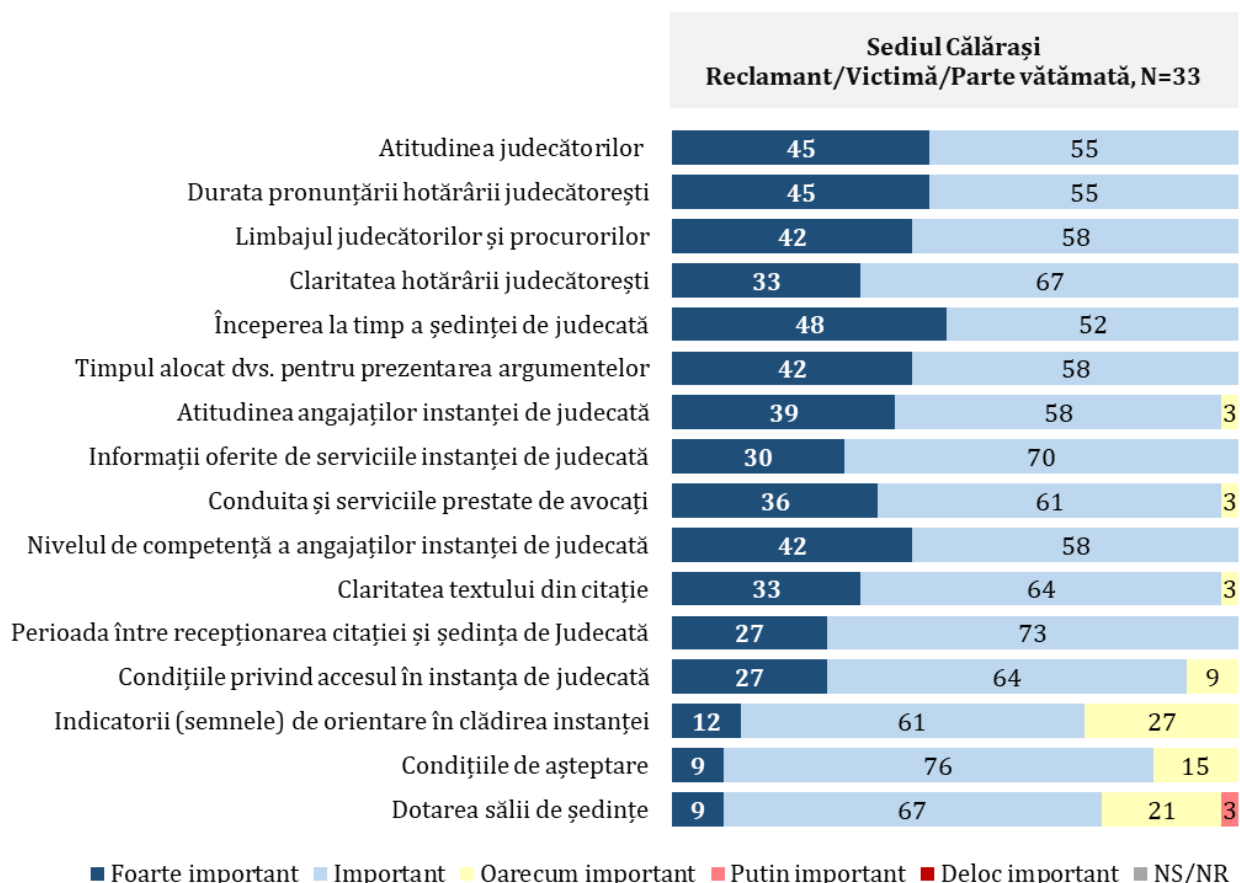
În rândul justițiabililor intervievați la sediul Central, aspectele pe care reclamanții/victimele/părțile vătămate le-au considerat foarte importante au fost: atitudinea judecătorilor (45% dintre procese), claritatea hotărârii judecătorești și durata pronunțării hotărârii judecătorești (câte 44% fiecare).

Figura 1.26.2: "Q22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamanți/victime/părți vătămate



Pentru reclamanții/victimele/părțile vătămate de la sediul Călărași, aspectele foarte importante sunt începerea la timp a ședinței de judecată (48% dintre procese), atitudinea judecătorilor și durata pronunțării hotărârii judecătorești (câte 45% fiecare).

Figura 1.26.3: "Q22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamanți/victime/părți vătămate



Pârâții/bănuții/inculpații intervievați au enumerat următoarele aspecte foarte importante pentru ei: claritatea textului din citație (47% dintre procese), atitudinea judecătorilor (45%) și perioada între recepționarea citației și ședința de judecată, începerea la timp a ședinței de judecată, timpul alocat pentru prezentarea argumentelor, claritatea hotărârii judecătorești și conduita și serviciile prestate de avocați (câte 42% fiecare).

Figura 1.26.4: "Q22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost pârâți/bănuți/inculpați



Figura 1.26.5: "Q22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând), % dintre procese la care respondenții au fost pârâți/bănuți/inculpați

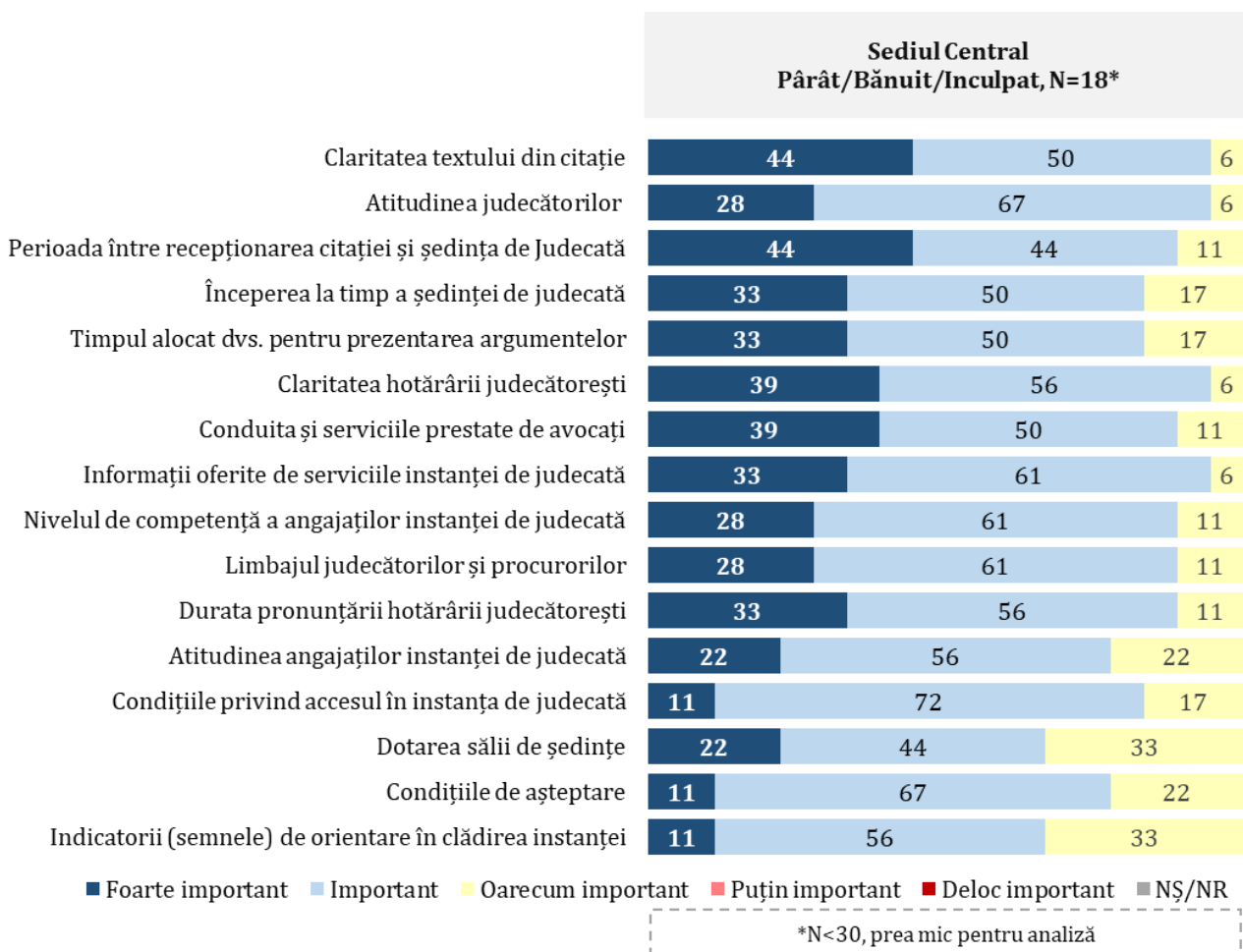
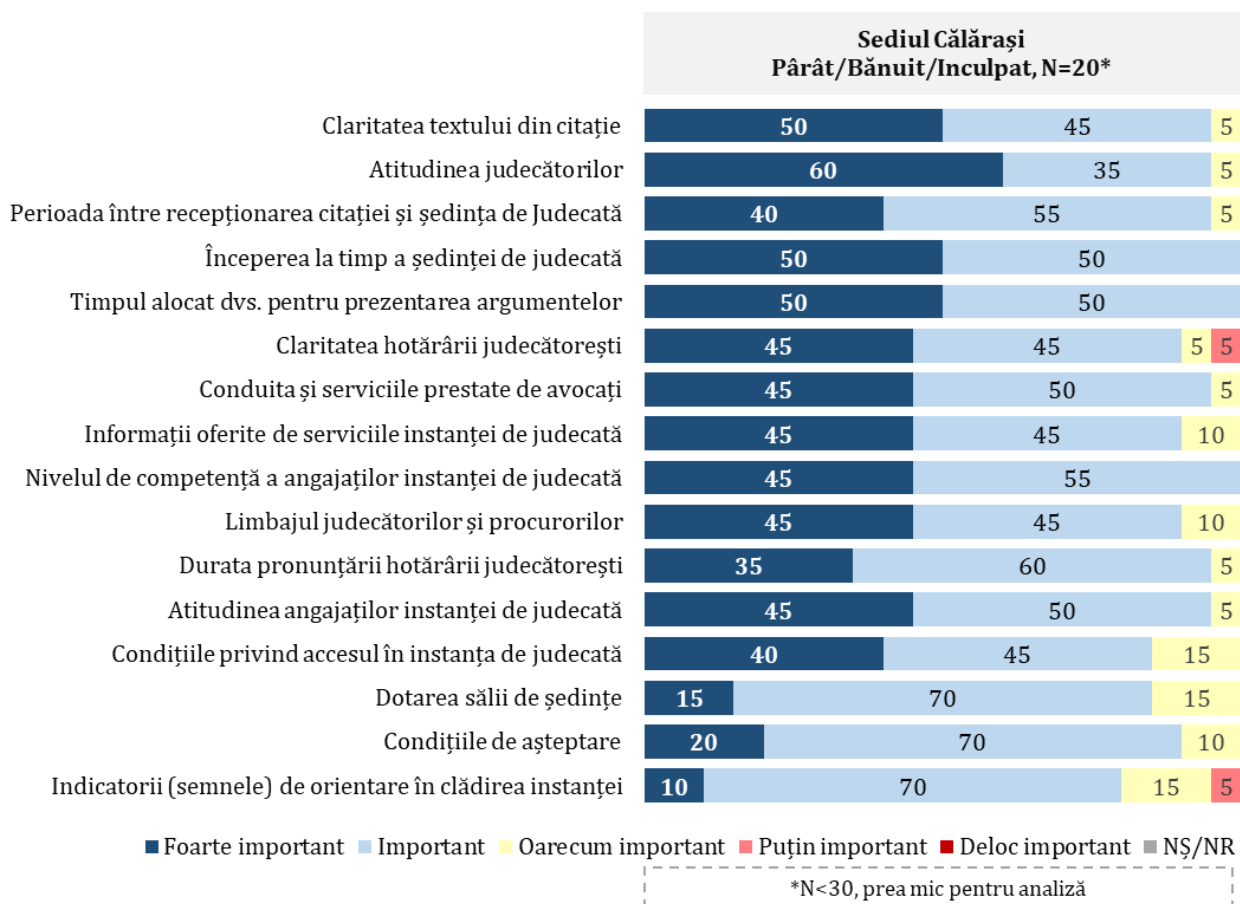
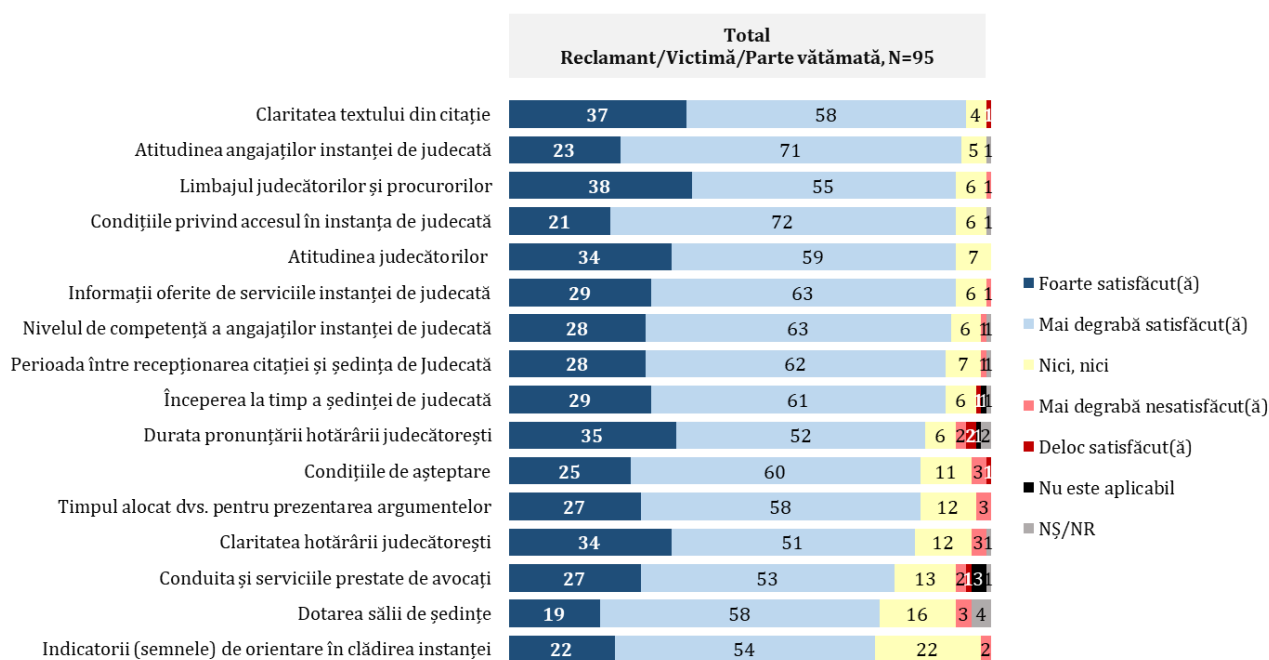


Figura 1.26.6: "Q22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost pârâți/bănuți/inculpați



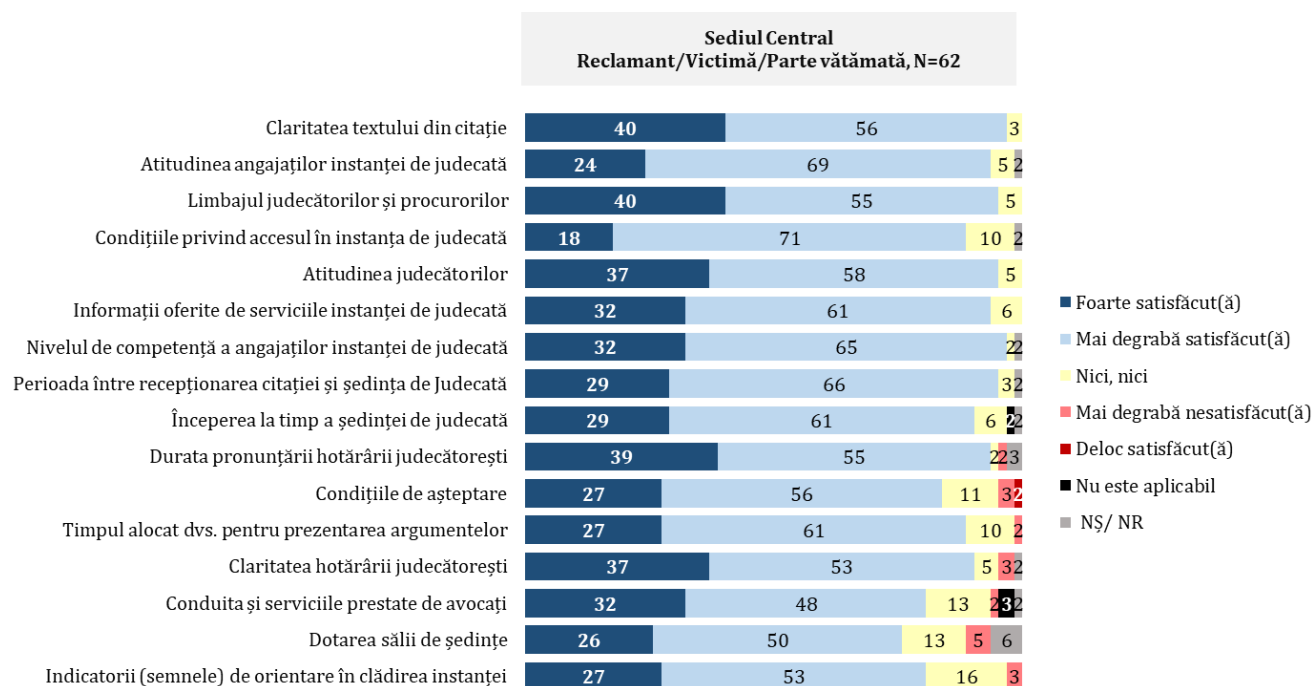
În ceea ce privește gradul de satisfacție cu aspectele prezentate, respondenții-reclamanți/victime/părți vătămate au fost satisfăcuți de claritatea textului din citație (95% dintre procese), atitudinea angajaților instanței de judecată (94%), limbajul judecătorilor și procurorilor, condițiile privind accesul în instanța de judecată și atitudinea judecătorilor (câte 93% fiecare).

Figura 1.27.1: "Q23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamanți/victime/părți vătămate



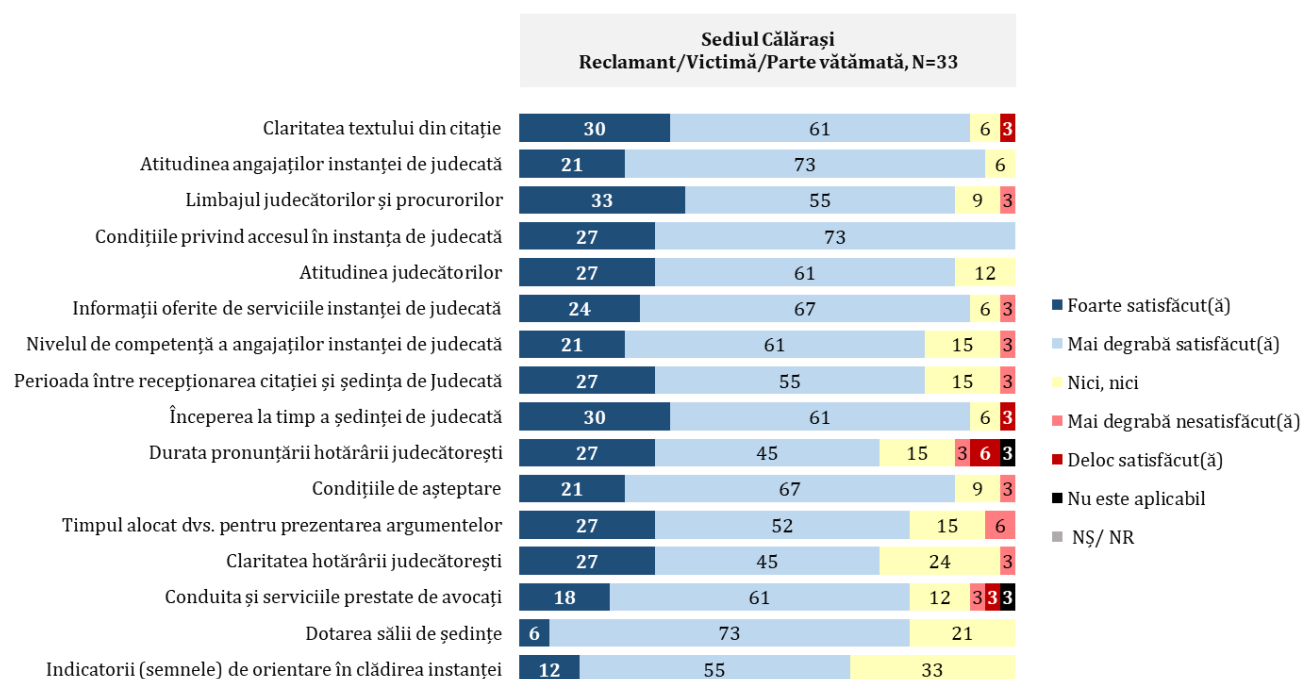
Similar, respondenții-reclamanți/victime/părți vătămate de la sediul Central au fost satisfăcuți de nivelul de competență a angajaților instanței de judecată (97% dintre procese), claritatea textului din citație (96%), limbajul judecătorilor și procurorilor și perioada între recepționarea citației și ședinței de judecată (câte 95% fiecare).

Figura 1.27.2: "Q23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate



Toți respondenții-reclamânți/victime/părți vătămate de la sediul Călărași se declară satisfăcuți de condițiile privind accesul în instanța de judecată (100% dintre procese). 94% sunt satisfăcuți de atitudinea angajaților instanței de judecată.

Figura 1.27.3: "Q23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost reclamânți/victime/părți vătămate



Pârâții/bănuții/inculpații intervievați au fost satisfăcuți cu claritatea textului din citație (92% dintre procese), începerea la timp a ședinței de judecată, nivelul de competență a angajaților instanței de judecată și atitudinea judecătorilor (câte 87% fiecare).

Figura 1.27.4: "Q23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost pârâți/bănuți/inculpați

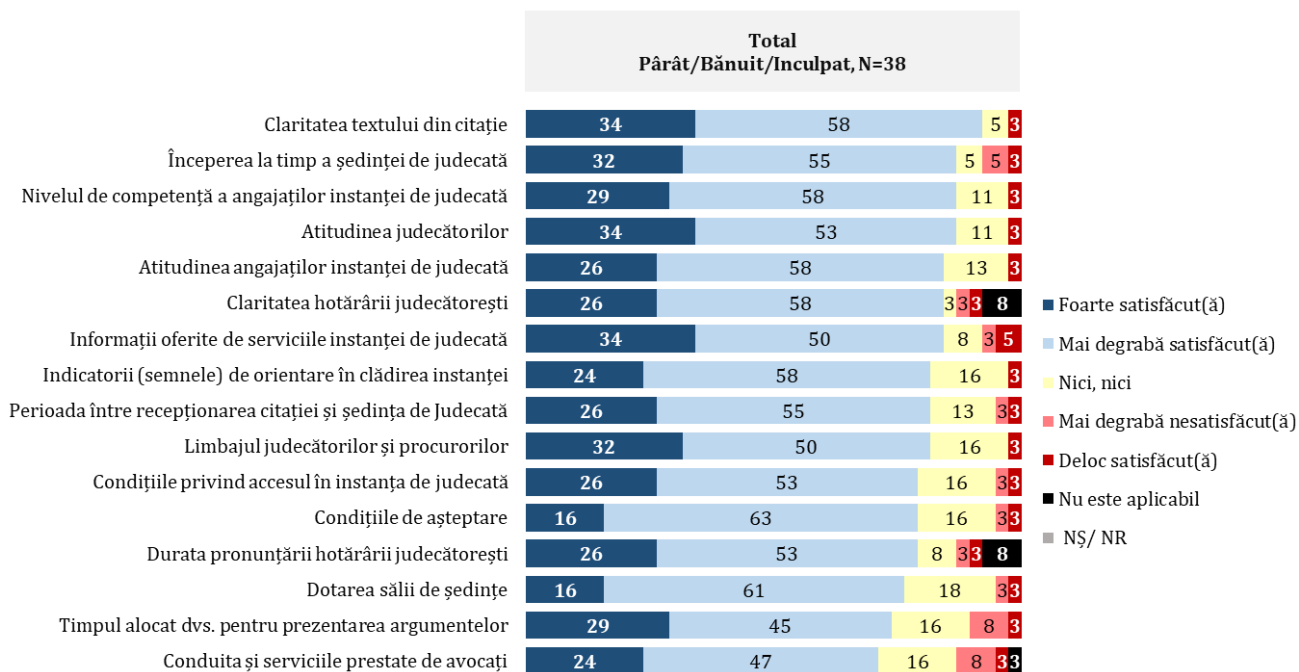




Figura 1.27.5: "Q23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost pârâți/bănuți/inculpați

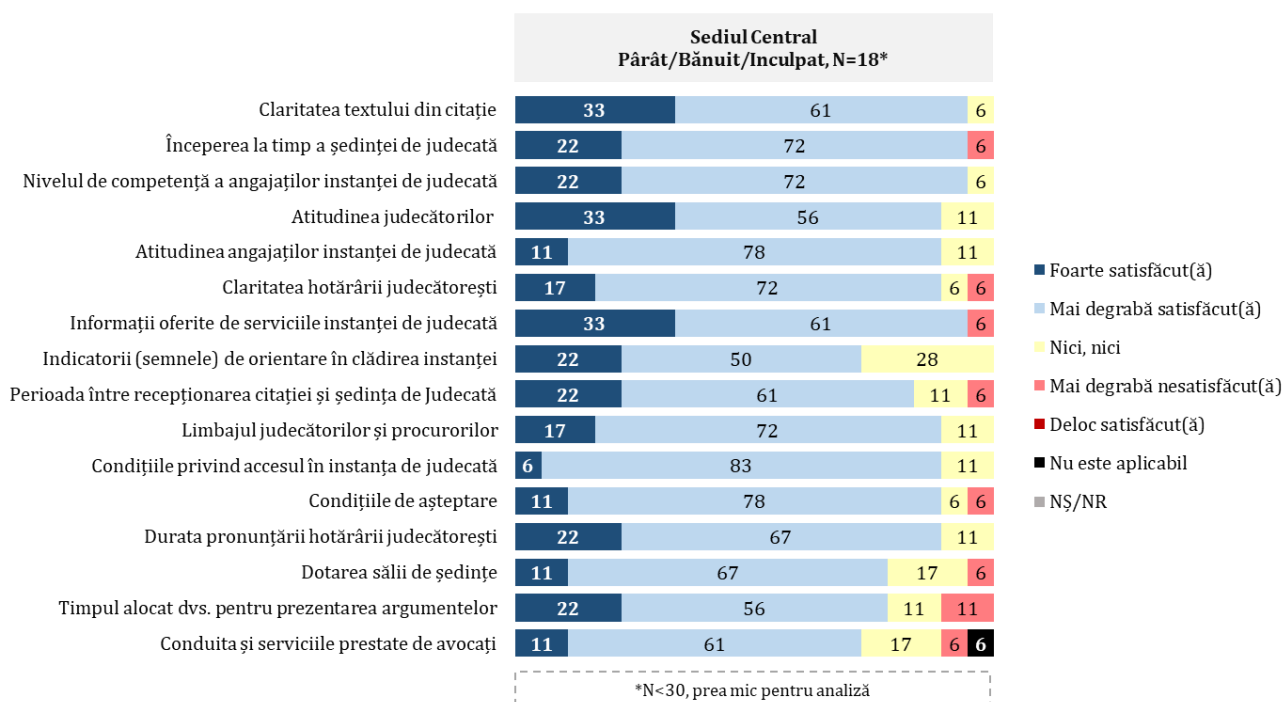
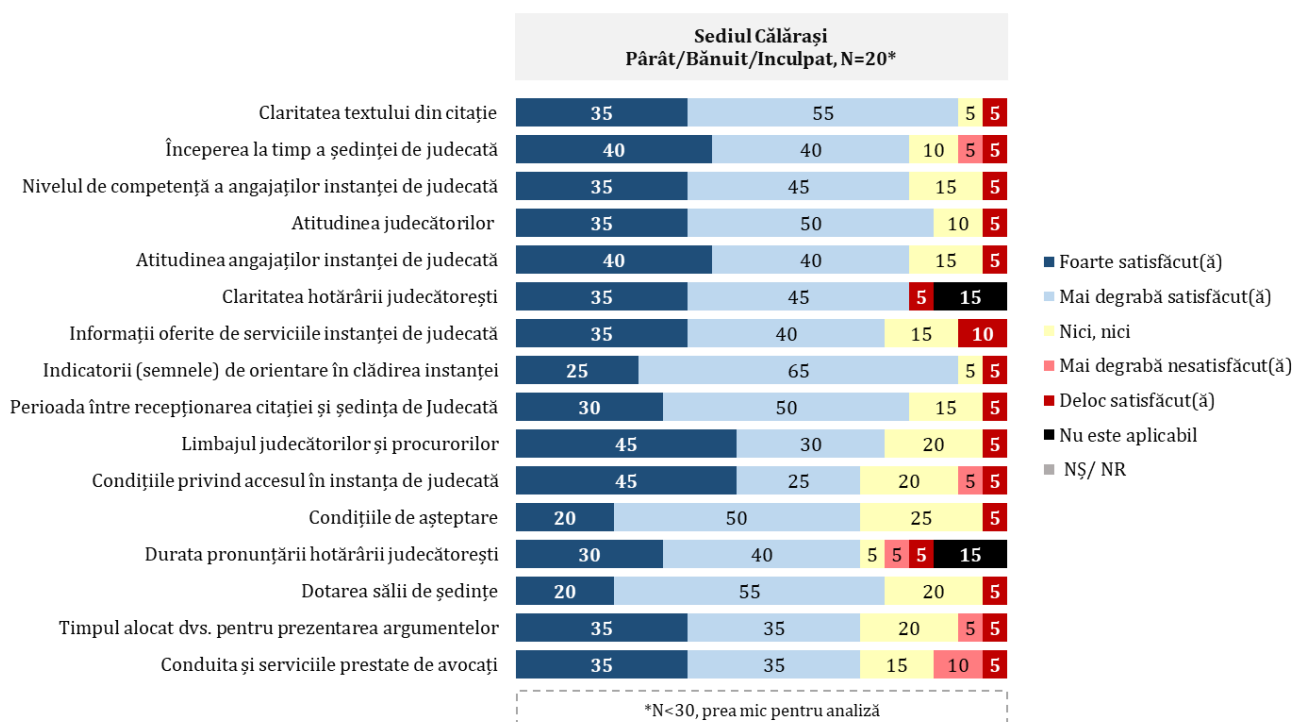


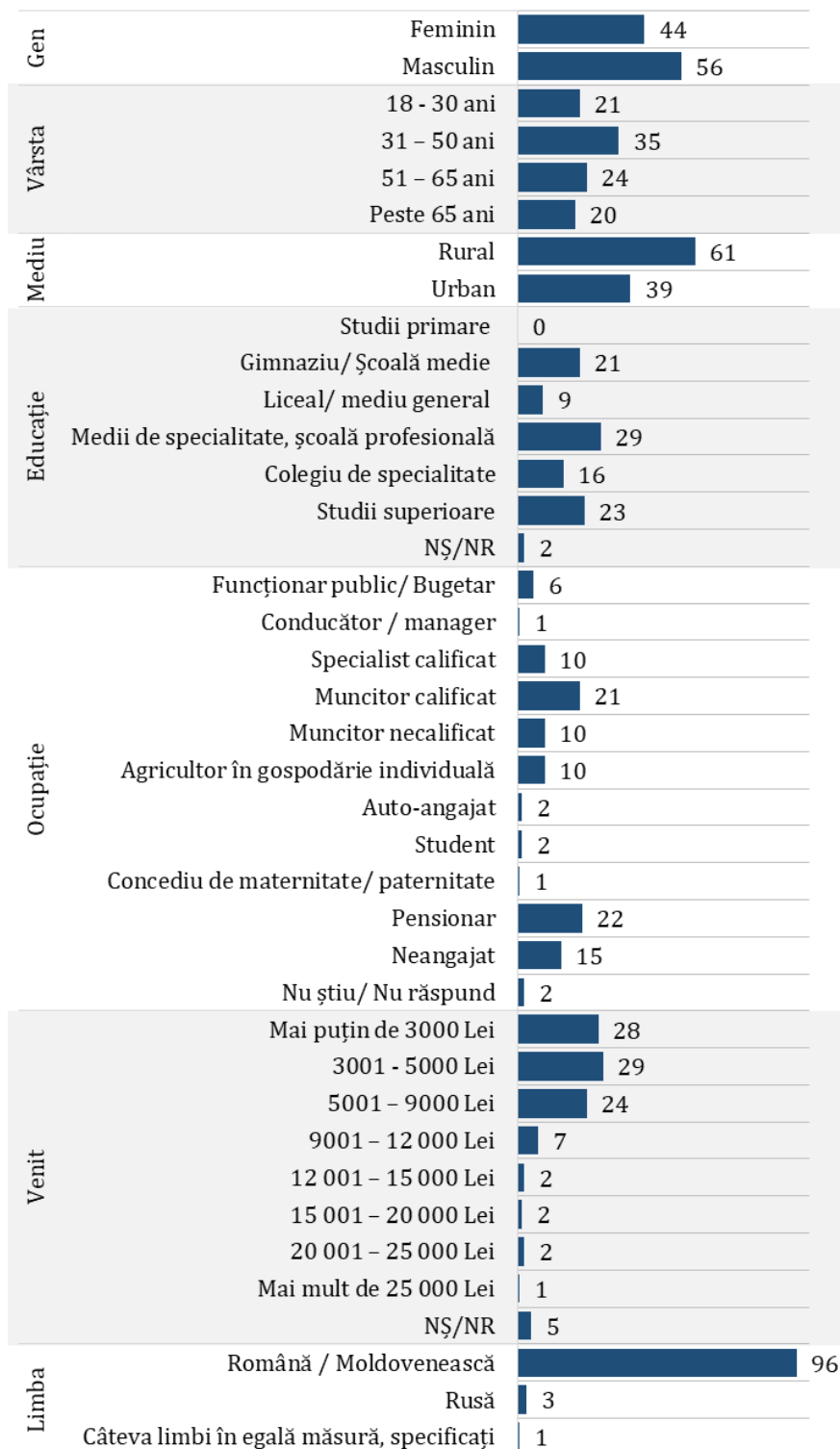
Figura 1.27.6: "Q23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil per rând)", % dintre procese la care respondenții au fost pârâți/bănuți/inculpați



## CAPITOLUL 5. PROFILUL RESPONDENȚILOR

Majoritatea respondenților au vârsta de până la 50 de ani (56%). 29% au studii medii de specialitate, în timp ce 23% au studii superioare. Peste jumătate au indicat că au un venit de până la 5000 de lei (57%).

Figura 1.28: Profilul socio-demografic al participanților la sondaj, N=126, %



# CONCLUZII

În urma analizei datelor sondajului, au fost subliniate următoarele concluzii:

- Circa jumătate dintre respondenți au încredere în sistemul judecătoresc. Majoritatea respondenților consideră judecătoria fiind una echitabilă, transparentă, eficientă și că aceasta slujește interesului public. Șapte din zece justițiabili sunt de părere că judecătorii sunt imparțiali în cadrul proceselor judiciare.
- Trei pătrimi dintre respondenți consideră că personalul instanței este deschis pentru sugestiile oferite de cetățeni. În același timp, o treime dintre justițiabilii intervievați a oferit sugestii pentru îmbunătățirea activității instanței.
- Majoritatea respondenților au descris organizarea activității instanței de judecată ca fiind clară. Cei mai mulți dintre aceștia au luat legătura cu direcția sau secția de evidență și documentare procesuală prezentându-se în persoană. Pentru a fi deserviți de personalul instanței, majoritatea intervievaților au așteptat mai puțin de 15 minute.
- Doi din cinci respondenți au participat în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată în 2023, în timp ce 17% - în calitate de pârât/bănuțit/inculpat. Jumătate dintre justițiabilii intervievați au fost implicați într-un dosar civil.
- Pentru majoritatea proceselor în care au participat părțile interviuate, toate elementele menționate ce țin de funcționarea instanței au fost considerate foarte sau oarecum importante. Top trei aspecte considerate foarte importante pentru părțile interviuate au fost:
  - o Atitudinea judecătorilor
  - o Durata pronunțării hotărârii judecătorești
  - o Claritatea textului sin citație.
- Pentru majoritatea proceselor în care intervievații erau parte la proces, respondenții au menționat că au fost satisfăcuți de toate aspectele de funcționare menționate. Principalele trei aspecte considerate satisfăcătoare de justițiabili au fost:
  - o Claritatea textului din citație
  - o Atitudinea angajaților instanței de judecată
  - o Începerea la timp a ședinței de judecată.

# ANEXE

Anexa 1: "Q1. Cât de multă sau puțină încredere aveți în sistemul judecătoresc? (un răspuns posibil)"

% per rând		N	Foarte multă	Oarecum multă	Nici, nici	Oarecum puțină	Foarte puțină	NȘ/ NR
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>4</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	30	30	26	7	7	0
	31 - 50 ani	44	5	48	16	18	7	7
	51+	55	11	22	25	15	24	4
Gen	Feminin	55	24	27	20	16	11	2
	Masculin	71	4	37	24	13	17	6
Mediu	Rural	77	13	25	23	17	16	6
	Urban	49	12	45	20	10	12	0
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	7	41	22	7	22	0
	Liceal/ mediu general	11*	9	36	45	9	0	0
	Medii de specialitate	36	11	25	25	14	14	11
	Colegiu	20*	10	45	5	20	20	0
	Superioare	29*	21	24	21	21	10	3
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	43	29	0	14	14	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	23	46	15	15	0	0
	Muncitor calificat	27*	4	41	22	19	7	7
	Muncitor necalificat	12*	8	8	33	25	17	8
	Pensionar	28*	4	21	32	14	21	7
	Neangajat	19*	16	47	11	11	16	0
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	9	20	29	17	26	0
	3000 - 9000 lei	67	12	34	24	15	9	6
	9001-15000 lei	12*	17	42	8	8	17	8
	Mai mult de 15000 lei	6*	17	50	17	0	17	0
Limba vorbită cel mai des	Română	121	13	32	21	15	15	4
	Rusă	4*	0	50	50	0	0	0

Anexa 2: "Q2. În general, cum apreciați gradul de ușurință cu care poate fi obținută informația despre drepturile justițiabililor? (un răspuns posibil)"

% per rând		N	Foarte ușor	Mai degrabă ușor	Mai degrabă greu	Foarte greu	NȘ/ NR
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>13</b>	<b>49</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>3</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	26	48	22	4	0
	31 - 50 ani	44	18	48	14	16	5
	51+	55	4	51	18	24	4
Gen	Feminin	55	13	55	11	20	2
	Masculin	71	14	45	23	14	4
Mediu	Rural	77	8	48	22	18	4
	Urban	49	22	51	10	14	2
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	19	44	15	22	0
	Liceal/ mediu general	11*	0	55	36	9	0
	Medii de specialitate	36	14	42	19	17	8
	Colegiu	20*	15	55	10	20	0
	Superioare	29*	14	55	14	14	3
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	14	57	14	14	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	23	62	15	0	0
	Muncitor calificat	27*	19	63	7	7	4
	Muncitor necalificat	12*	8	33	25	25	8
	Pensionar	28*	4	39	18	32	7
	Neangajat	19*	5	53	32	11	0
Venitul lunar al gospodării ei	Mai puțin de 3000 lei	35	9	46	17	29	0
	3000 - 9000 lei	67	15	48	19	13	4
	9001-15000 lei	12*	17	50	8	17	8
	Mai mult de 15000 lei	6*	17	67	17	0	0
Limba vorbită cel mai des	Română	121	14	50	16	17	3
	Rusă	4*	0	25	50	25	0

Anexa 3: "Q3. În opinia dvs., resursele materiale (tehnică, mobilier, imobil) din instanța de judecată sunt ... ? (un răspuns posibil)"

% per rând		N	Foarte suficiente	Mai degrabă suficiente	Mai degrabă puține	Foarte puține	NȘ/ NR
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>24</b>	<b>60</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	26	59	11	0	4
	31 - 50 ani	44	27	50	18	5	0
	51+	55	20	67	11	2	0
Gen	Feminin	55	29	53	15	2	2
	Masculin	71	20	65	13	3	0
Mediu	Rural	77	25	58	13	3	1
	Urban	49	22	61	14	2	0
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	37	48	7	7	0
	Liceal/ mediu general	11*	0	73	27	0	0
	Medii de specialitate	36	14	67	19	0	0
	Colegiu	20*	30	70	0	0	0
	Superioare	29*	24	55	17	3	0
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	0	86	14	0	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	31	46	23	0	0
	Muncitor calificat	27*	11	78	7	4	0
	Muncitor necalificat	12*	42	42	17	0	0
	Pensionar	28*	18	61	21	0	0
	Neangajat	19*	26	63	5	5	0
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	37	46	14	3	0
	3000 - 9000 lei	67	19	64	13	3	0
	9001-15000 lei	12*	8	83	8	0	0
	Mai mult de 15000 lei	6*	17	50	17	0	17
Limba vorbită cel mai des	Română	121	24	60	13	2	0
	Rusă	4*	25	50	25	0	0

Anexa 4.1: "Q4. Care a fost motivul sau motivele interacțiunii în 2023 cu această instanță de judecată? (răspuns multiplu posibil)", partea 1

% per rând		N	Am participat în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată	Am participat în calitate de pârât/bănuțit/inculpat	Am fost martor într-un proces
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	33	19	19
	31 - 50 ani	44	36	16	18
	51+	55	47	18	16
Gen	Feminin	55	49	7	13
	Masculin	71	34	25	21
Mediu	Rural	77	45	19	19
	Urban	49	33	14	14
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	30	26	19
	Liceal/ mediu general	11*	27	18	27
	Medii de specialitate	36	47	11	19
	Colegiu	20*	50	10	10
	Superioare	29*	45	24	17
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	43	0	14
	Specialist calificat/ Manager	13*	46	15	8
	Muncitor calificat	27*	52	11	4
	Muncitor necalificat	12*	25	42	25
	Pensionar	28*	54	18	14
	Neangajat	19*	26	21	21
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	37	29	20
	3000 - 9000 lei	67	46	13	13
	9001-15000 lei	12*	42	17	25
	Mai mult de 15000 lei	6*	17	0	33
Limba vorbită cel mai des	Română	121	42	17	18
	Rusă	4*	0	25	0

Anexa 4.2: "Q4. Care a fost motivul sau motivele interacțiunii în 2023 cu această instanță de judecată? (răspuns multiplu posibil)", partea 2

% per rând		N	Am depus documente/am solicitat informații	Am asistat la o ședință de judecată	Am reprezentat un client într-un proces
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>4</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	19	15	7
	31 - 50 ani	44	20	16	0
	51+	55	29	20	5
Gen	Feminin	55	22	18	4
	Masculin	71	25	17	4
Mediu	Rural	77	19	17	6
	Urban	49	31	18	0
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	15	11	4
	Liceal/ mediu general	11*	27	9	0
	Medii de specialitate	36	25	19	6
	Colegiu	20*	25	20	0
	Superioare	29*	28	21	3
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	29	29	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	23	23	0
	Muncitor calificat	27*	19	22	0
	Muncitor necalificat	12*	8	17	8
	Pensionar	28*	36	11	4
	Neangajat	19*	26	5	5
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	23	14	9
	3000 - 9000 lei	67	21	18	3
	9001-15000 lei	12*	42	17	0
	Mai mult de 15000 lei	6*	50	17	0
Limba vorbită cel mai des	Română	121	21	18	4
	Rusă	4*	75	0	0



Anexa 5: "Q5. În ce tip de dosar sau dosare ați fost implicat/ă? (răspuns multiplu posibil)"

% per rând		N	Dosar civil	Dosar penal	Dosar contravențional	Dosar administrativ	NȘ/ NR
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>50</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>9</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	33	41	7	4	15
	31 - 50 ani	44	52	16	20	5	9
	51+	55	56	29	11	5	5
Gen	Feminin	55	49	24	13	5	9
	Masculin	71	51	30	14	4	8
Mediu	Rural	77	53	25	16	5	5
	Urban	49	45	31	10	4	14
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	30	41	15	4	11
	Liceal/ mediu general	11*	45	9	18	0	27
	Medii de specialitate	36	56	31	8	3	6
	Colegiu	20*	55	25	15	0	5
	Superioare	29*	62	17	17	14	3
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	0	29	43	14	14
	Specialist calificat/ Manager	13*	62	15	8	15	0
	Muncitor calificat	27*	63	26	0	4	7
	Muncitor necalificat	12*	50	33	17	0	0
	Pensionar	28*	54	29	14	0	7
	Neangajat	19*	32	26	16	5	21
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	49	26	23	3	11
	3000 - 9000 lei	67	51	31	7	4	6
	9001-15000 lei	12*	42	25	25	17	0
	Mai mult de 15000 lei	6*	83	0	17	0	0
Limba vorbită cel mai des	Română	121	50	28	14	4	8
	Rusă	4*	50	0	0	25	25

Anexa 6: "Q6. În general, cum apreciați claritatea organizării activității instanței de judecată? (un răspuns posibil)"

% per rând		N	Foarte clară	Mai degrabă clară	Mai degrabă neclară	Foarte neclară	NȘ/ NR
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>17</b>	<b>56</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>2</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	26	63	11	0	0
	31 - 50 ani	44	20	55	16	5	5
	51+	55	9	55	20	15	2
Gen	Feminin	55	20	55	15	9	2
	Masculin	71	14	58	18	7	3
Mediu	Rural	77	17	52	19	10	1
	Urban	49	16	63	12	4	4
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	26	37	22	11	4
	Liceal/ mediu general	11*	0	64	18	18	0
	Medii de specialitate	36	11	64	17	6	3
	Colegiu	20*	10	65	15	5	5
	Superioare	29*	28	55	10	7	0
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	14	71	14	0	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	46	38	15	0	0
	Muncitor calificat	27*	11	74	11	4	0
	Muncitor necalificat	12*	25	33	17	8	17
	Pensionar	28*	4	57	18	18	4
	Neangajat	19*	11	63	16	11	0
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	20	49	14	17	0
	3000 - 9000 lei	67	13	61	18	6	1
	9001-15000 lei	12*	17	58	8	0	17
	Mai mult de 15000 lei	6*	17	50	33	0	0
Limba vorbită cel mai des	Română	121	17	57	15	8	2
	Rusă	4*	0	50	50	0	0

Anexa 7.1: "Q7. De ce servicii prestate de direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva) ați beneficiat în 2023? (răspuns multiplu)", partea 1

% per rând		N	Acces la materialele din dosar	Informații despre formularele cererilor de chemare în judecată	Primirea și înregistrarea cererilor	Informații despre hotărârea judecătorească
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>24</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	26	19	22	26
	31 - 50 ani	44	36	34	30	16
	51+	55	42	33	27	29
Gen	Feminin	55	33	38	25	22
	Masculin	71	39	24	28	25
Mediu	Rural	77	42	29	25	29
	Urban	49	29	33	31	16
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	33	30	22	15
	Liceal/ mediu general	11*	9	27	45	27
	Medii de specialitate	36	31	36	22	25
	Colegiu	20*	60	40	10	30
	Superioare	29*	45	17	45	28
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	0	0	57	43
	Specialist calificat/ Manager	13*	54	46	31	23
	Muncitor calificat	27*	52	30	22	30
	Muncitor necalificat	12*	58	42	33	17
	Pensionar	28*	36	32	18	25
	Neangajat	19*	21	11	26	16
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	37	23	23	23
	3000 - 9000 lei	67	40	39	21	22
	9001-15000 lei	12*	33	25	50	50
	Mai mult de 15000 lei	6*	33	17	83	17
Limba vorbită cel mai des	Română	121	38	31	26	25
	Rusă	4*	0	25	50	0

Anexa 7.2: "Q7. De ce servicii prestate de direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva) ați beneficiat în 2023? (răspuns multiplu)", partea 2

% per rând		N	Informații despre asistența juridică garantată de stat	Informații despre executarea hotărârii judecătorești	Informații privind depunerea acțiunii	NȘ/ NR
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>13</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	4	4	19	26
	31 - 50 ani	44	18	5	9	11
	51+	55	15	16	5	9
Gen	Feminin	55	16	9	9	11
	Masculin	71	11	10	10	15
Mediu	Rural	77	14	12	12	13
	Urban	49	12	6	6	14
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	15	7	11	15
	Liceal/ mediu general	11*	0	0	0	18
	Medii de specialitate	36	14	11	11	11
	Colegiu	20*	20	10	15	20
	Superioare	29*	14	14	7	3
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	0	14	0	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	31	8	15	8
	Muncitor calificat	27*	11	4	7	11
	Muncitor necalificat	12*	17	8	8	17
	Pensionar	28*	11	18	4	14
	Neangajat	19*	11	5	16	21
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	11	6	6	11
	3000 - 9000 lei	67	16	12	12	10
	9001-15000 lei	12*	8	17	8	0
	Mai mult de 15000 lei	6*	17	0	17	17
Limba vorbită cel mai des	Română	121	13	10	9	12
	Rusă	4*	25	0	25	50

Anexa 8: "Q8. Ce mijloace de comunicare ați utilizat pentru a contacta direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva)? (răspuns multiplu)"

% per rând		N	M-am prezentat personal	Telefonul	Poșta	Poșta electronică	Pagina web a instanței	NȘ/ NR
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>85</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	74	15	4	7	4	15
	31 - 50 ani	44	80	11	14	9	7	5
	51+	55	95	22	9	4	0	0
Gen	Feminin	55	87	11	5	2	5	4
	Masculin	71	83	21	13	10	1	6
Mediu	Rural	77	87	18	9	5	1	4
	Urban	49	82	14	10	8	6	6
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	89	7	0	0	4	7
	Liceal/ mediu general	11*	82	0	0	0	0	18
	Medii de specialitate	36	86	25	17	3	0	0
	Colegiu	20*	80	10	5	15	0	5
	Superioare	29*	86	28	17	14	7	3
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	86	14	29	0	14	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	69	15	0	23	0	8
	Muncitor calificat	27*	93	22	7	11	0	0
	Muncitor necalificat	12*	92	17	17	0	0	8
	Pensionar	28*	89	21	11	4	0	0
	Neangajat	19*	84	0	0	0	0	16
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	94	20	14	3	3	0
	3000 - 9000 lei	67	84	18	7	6	1	3
	9001- 15000 lei	12*	92	17	17	17	8	0
	Mai mult de 15000 lei	6*	100	0	0	17	0	0
Limba vorbită cel mai des	Română	121	85	17	10	7	3	4
	Rusă	4*	75	0	0	0	0	25

Anexa 9: "Q9. Cât a trebuit să așteptați până când personalul instanței de judecată v-a deservit? (un răspuns posibil)"

% per rând		N	Mai puțin de 10 minute	10-15 minute	20-30 minute	1-3 ore	Mai mult de 3 ore	NȘ/ NR
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	30	48	15	0	4	4
	31 - 50 ani	44	48	25	20	7	0	0
	51+	55	27	35	15	11	5	7
Gen	Feminin	55	35	27	20	11	4	4
	Masculin	71	35	39	14	4	3	4
Mediu	Rural	77	30	34	17	10	5	4
	Urban	49	43	35	16	2	0	4
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	52	33	7	0	4	4
	Liceal/ mediu general	11*	45	9	18	27	0	0
	Medii de specialitate	36	14	42	31	8	3	3
	Colegiu	20*	20	50	10	5	5	10
	Superioare	29*	55	24	10	7	3	0
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	43	14	14	14	14	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	23	38	38	0	0	0
	Muncitor calificat	27*	44	44	7	4	0	0
	Muncitor necalificat	12*	33	33	25	0	0	8
	Pensionar	28*	25	39	14	7	7	7
	Neangajat	19*	42	37	11	5	5	0
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	40	29	14	9	6	3
	3000 - 9000 lei	67	28	39	19	6	3	4
	9001-15000 lei	12*	50	25	8	17	0	0
	Mai mult de 15000 lei	6*	50	33	0	0	0	17
Limba vorbită cel mai des	Română	121	36	34	17	7	3	3
	Rusă	4*	25	50	0	25	0	0

Anexa 10: "Q10. Care afirmație descrie mai bine părerea dvs. privind imparțialitatea judecătorilor în cadrul proceselor judiciare? (un răspuns posibil)"

% per rând		N	Total imparțiali	Imparțiali	Nu chiar imparțiali	Deloc imparțiali	NȘ/ NR
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>13</b>	<b>56</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	22	67	7	4	0
	31 - 50 ani	44	11	55	27	5	2
	51+	55	11	53	22	11	4
Gen	Feminin	55	18	55	18	9	0
	Masculin	71	10	58	23	6	4
Mediu	Rural	77	12	57	21	6	4
	Urban	49	16	55	20	8	0
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	7	59	26	7	0
	Liceal/ mediu general	11*	18	45	27	9	0
	Medii de specialitate	36	11	50	25	8	6
	Colegiu	20*	5	80	5	5	5
	Superioare	29*	21	55	17	7	0
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	43	43	14	0	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	15	62	23	0	0
	Muncitor calificat	27*	0	81	7	7	4
	Muncitor necalificat	12*	0	42	42	8	8
	Pensionar	28*	11	50	25	11	4
	Neangajat	19*	16	63	11	11	0
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	6	54	23	14	3
	3000 - 9000 lei	67	12	63	19	4	1
	9001-15000 lei	12*	8	50	25	8	8
	Mai mult de 15000 lei	6*	33	33	33	0	0
Limba vorbită cel mai des	Română	121	14	56	20	7	2
	Rusă	4*	0	75	25	0	0

Anexa 11.1: "Q11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)"

% per rând		N	... este echitabilă (bazată pe dreptate și adevăr)				
			Total de acord	De acord	Nu sunt de acord	Deloc de acord	NȘ/ NR
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>21</b>	<b>44</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	22	56	15	7	0
	31 - 50 ani	44	23	43	30	5	0
	51+	55	18	40	38	4	0
Gen	Feminin	55	25	47	24	4	0
	Masculin	71	17	42	35	6	0
Mediu	Rural	77	14	47	32	6	0
	Urban	49	31	41	27	2	0
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	15	52	26	7	0
	Liceal/ mediu general	11*	0	64	36	0	0
	Medii de specialitate	36	28	42	31	0	0
	Colegiu	20*	5	40	50	5	0
	Superioare	29*	31	41	21	7	0
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	43	57	0	0	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	31	62	8	0	0
	Muncitor calificat	27*	19	44	37	0	0
	Muncitor necalificat	12*	0	33	50	17	0
	Pensionar	28*	21	25	46	7	0
	Neangajat	19*	11	68	16	5	0
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	11	34	43	11	0
	3000 - 9000 lei	67	24	46	28	1	0
	9001-15000 lei	12*	17	75	8	0	0
	Mai mult de 15000 lei	6*	33	33	17	17	0
Limba vorbită cel mai des	Română	121	21	43	31	4	0
	Rusă	4*	0	100	0	0	0



Anexa 11.2: "Q11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)"

% per rând		N	... este transparentă - nu există lucruri care se ascund intenționat de la cetățeni				
			Total de acord	De acord	Nu sunt de acord	Deloc de acord	NȘ/ NR
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>11</b>	<b>50</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	7	59	26	4	4
	31 - 50 ani	44	14	55	27	5	0
	51+	55	11	42	33	4	11
Gen	Feminin	55	11	56	27	2	4
	Masculin	71	11	45	31	6	7
Mediu	Rural	77	10	51	29	6	4
	Urban	49	12	49	31	0	8
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	4	52	26	11	7
	Liceal/ mediu general	11*	18	45	36	0	0
	Medii de specialitate	36	8	53	25	3	11
	Colegiu	20*	10	35	50	5	0
	Superioare	29*	17	55	24	0	3
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	14	86	0	0	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	15	69	15	0	0
	Muncitor calificat	27*	19	48	30	0	4
	Muncitor necalificat	12*	8	33	42	17	0
	Pensionar	28*	11	29	43	4	14
	Neangajat	19*	0	53	37	5	5
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	3	37	40	6	14
	3000 - 9000 lei	67	13	52	27	4	3
	9001-15000 lei	12*	8	75	17	0	0
	Mai mult de 15000 lei	6*	33	50	17	0	0
Limba vorbită cel mai des	Română	121	12	48	31	4	6
	Rusă	4*	0	100	0	0	0

Anexa 11.3: "Q11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)"

% per rând		N	... slujește interesului public/ apără interesele cetățenilor				
			Total de acord	De acord	Nu sunt de acord	Deloc de acord	NȘ/ NR
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>16</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	19	52	22	4	4
	31 - 50 ani	44	18	45	30	7	0
	51+	55	13	49	29	9	0
Gen	Feminin	55	20	53	20	5	2
	Masculin	71	13	45	34	8	0
Mediu	Rural	77	17	44	29	9	1
	Urban	49	14	55	27	4	0
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	11	48	30	7	4
	Liceal/ mediu general	11*	18	55	27	0	0
	Medii de specialitate	36	17	56	22	6	0
	Colegiu	20*	5	40	50	5	0
	Superioare	29*	24	45	17	14	0
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	43	57	0	0	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	15	69	15	0	0
	Muncitor calificat	27*	26	37	33	4	0
	Muncitor necalificat	12*	0	33	50	17	0
	Pensionar	28*	11	43	32	14	0
	Neangajat	19*	0	68	16	11	5
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	9	40	37	11	3
	3000 - 9000 lei	67	18	49	25	7	0
	9001-15000 lei	12*	8	75	17	0	0
	Mai mult de 15000 lei	6*	33	50	17	0	0
Limba vorbită cel mai des	Română	121	17	47	28	7	1
	Rusă	4*	0	100	0	0	0

Anexa 11.4: "Q11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)"

% per rând		N	...este eficientă – dă rezultate				
			Total de acord	De acord	Nu sunt de acord	Deloc de acord	NȘ/ NR
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>17</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>2</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	22	52	22	4	0
	31 - 50 ani	44	18	48	25	5	5
	51+	55	15	35	31	18	2
Gen	Feminin	55	22	42	18	16	2
	Masculin	71	14	44	34	6	3
Mediu	Rural	77	18	39	25	16	3
	Urban	49	16	49	31	2	2
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	19	52	19	11	0
	Liceal/ mediu general	11*	18	45	36	0	0
	Medii de specialitate	36	11	44	31	8	6
	Colegiu	20*	5	35	40	20	0
	Superioare	29*	28	41	21	7	3
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	43	43	14	0	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	23	54	23	0	0
	Muncitor calificat	27*	19	37	41	0	4
	Muncitor necalificat	12*	8	50	33	0	8
	Pensionar	28*	18	29	29	25	0
	Neangajat	19*	0	68	16	16	0
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	6	43	34	14	3
	3000 - 9000 lei	67	22	37	27	10	3
	9001-15000 lei	12*	8	75	17	0	0
	Mai mult de 15000 lei	6*	33	50	0	17	0
Limba vorbită cel mai des	Română	121	18	42	28	10	2
	Rusă	4*	0	75	0	0	25

Anexa 12: "Q12. Ați beneficiat de consultanță/asistență în probleme juridice în cadrul instanței de judecată, din partea angajaților instanței? (un răspuns posibil)"

% per rând		N	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>44</b>	<b>56</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	30	70
	31 - 50 ani	44	45	55
	51+	55	49	51
Gen	Feminin	55	49	51
	Masculin	71	39	61
Mediu	Rural	77	39	61
	Urban	49	51	49
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	56	44
	Liceal/ mediu general	11*	36	64
	Medii de specialitate	36	36	64
	Colegiu	20*	40	60
	Superioare	29*	52	48
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	29	71
	Specialist calificat/ Manager	13*	54	46
	Muncitor calificat	27*	52	48
	Muncitor necalificat	12*	25	75
	Pensionar	28*	39	61
	Neangajat	19*	53	47
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	46	54
	3000 - 9000 lei	67	48	52
	9001-15000 lei	12*	42	58
	Mai mult de 15000 lei	6*	33	67
Limba vorbită cel mai des	Română	121	45	55
	Rusă	4*	25	75

Anexa 13: "Q25. Ați oferit vreodată sugestii pentru îmbunătățirea activității instanței?  
(un răspuns posibil)"

% per rând		N	Da	Nu	Nu știu/ Refuz
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>36</b>	<b>62</b>	<b>2</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	30	70	0
	31 - 50 ani	44	36	59	5
	51+	55	38	60	2
Gen	Feminin	55	38	58	4
	Masculin	71	34	65	1
Mediu	Rural	77	42	55	4
	Urban	49	27	73	0
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	37	63	0
	Liceal/ mediu general	11*	9	82	9
	Medii de specialitate	36	28	72	0
	Colegiu	20*	50	45	5
	Superioare	29*	48	48	3
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	14	57	29
	Specialist calificat/ Manager	13*	46	54	0
	Muncitor calificat	27*	48	52	0
	Muncitor necalificat	12*	25	67	8
	Pensionar	28*	32	68	0
	Neangajat	19*	26	74	0
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	29	69	3
	3000 - 9000 lei	67	48	51	1
	9001-15000 lei	12*	17	75	8
	Mai mult de 15000 lei	6*	17	83	0
Limba vorbită cel mai des	Română	121	37	60	2
	Rusă	4*	0	100	0

Anexa 14: "Q26. Cât de receptivi (deschiși) vi se par angajații instanței la sugestiile oferite de către cetățeni? (un răspuns posibil)"

% per rând		N	Foarte receptivi	Mai degrabă receptivi	Mai degrabă nereceptivi	Deloc receptivi	NȘ/ NR
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>17</b>	<b>59</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
Vârsta	18 - 30 ani	27*	22	63	15	0	0
	31 - 50 ani	44	20	61	11	2	5
	51+	55	13	55	16	9	7
Gen	Feminin	55	18	62	15	5	0
	Masculin	71	17	56	14	4	8
Mediu	Rural	77	14	57	17	5	6
	Urban	49	22	61	10	4	2
Studii	Gimnaziu/ Șc. medie/ Primară	27*	26	48	11	7	7
	Liceal/ mediu general	11*	27	45	18	0	9
	Medii de specialitate	36	17	72	6	0	6
	Colegiu	20*	0	75	15	5	5
	Superioare	29*	17	48	24	10	0
Ocupație	Funcționar public/ Bugetar	7*	14	57	14	14	0
	Specialist calificat/ Manager	13*	15	54	31	0	0
	Muncitor calificat	27*	11	78	11	0	0
	Muncitor necalificat	12*	33	25	25	0	17
	Pensionar	28*	11	61	7	11	11
	Neangajat	19*	21	53	16	5	5
Venitul lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 lei	35	17	49	17	9	9
	3000 - 9000 lei	67	16	69	9	1	4
	9001-15000 lei	12*	17	50	25	8	0
	Mai mult de 15000 lei	6*	0	33	50	17	0
Limba vorbită cel mai des	Română	121	18	60	13	5	4
	Rusă	4*	0	50	25	0	25

