



ROMÂNIA
CONSILIUL SUPERIOR AL MAGISTRATURII
Direcția Afaceri Europene, Relații Internaționale și Programe
Calea Plevnei, 141B, sector 6, cod 060011, București

Nr. 6/1944 din 07.11.2014

"Consiliul Superior al Magistraturii
este garantul independenței justiției"
(art. 133 alin. 1 din Constituție,
republicată)

DIRECȚIA AFACERI EUROPENE, RELAȚII INTERNAȚIONALE ȘI PROGRAME

Nr. 6 /1944/2014

10.11.2014
St. Popa - C3

07.11.2014

Judecător Roza Marcu
Secretar General

Program discutat
la Conferința nr. 3
în cadrul
Plenului CSM

Notă

privind aprobarea raportului sondajului de opinie referitor
la impactul proiectului Reforma sistemului Judiciar

După cum este cunoscut, Consiliul Superior al Magistraturii este beneficiar al contractului pentru servicii de consultanță pentru realizarea celui de-al doilea sondaj de opinie - „Studiu al experiențelor, atitudinilor și percepțiilor privind implementarea proiectului Reforma sistemului judiciar în România”, finanțat prin intermediul Programului Băncii Mondiale (împrumutul BIRD 4811-RO).

Astfel, la data de 5 noiembrie 2014, Consultantul Metro Media Transilvania a înaintat Beneficiarului prin intermediul poștei electronice **Raportul privind sondajul de opinie** și Raportul metodologic precum și **Raportul final**, care conține inclusiv rezumatul executiv, evaluarea de impact și un scurt raport pentru media (RO).

Având în vedere cele prezentate, **propunem discutarea documentelor anexate în cadrul următoarei ședințe a Comisiei nr. 3, precum și a Plenului CSM, pentru a se aprecia cu privire la aprobarea Raportului privind sondajul de opinie și a Raportului final.**

Cu deosebită considerație,

Flavian POPA
Directorul Direcției Afaceri Europene, Relații Internaționale și Programe

Redactat: Mircea MUNTEANU, SPEI, 7.11.2014

Prezentarea concluziilor studiului privind experiența, atitudinile și percepțiile privind implementarea reformelor din justiție în România

Obiectivul general al proiectului "Reforma sistemului judiciar din România" este acela de a oferi consultanță Guvernului în implementarea reformelor structurale din sectorul justiției prin:

- Îmbunătățirea capacității instituționale;
- Îmbunătățirea eficienței instanțelor și a transparenței procedurale, îmbunătățirea infrastructurii instanțelor și creșterea profesionalismului și integrității judecătorilor și ale personalului auxiliar din instanțe.

Obiectivul studiului de față, "Studiu privind experiența, atitudinile și percepțiile privind implementarea reformelor din justiție în România", a fost acela de a oferi o imagine științific configurată a situației, stării de fapt din instanțele de judecată incluse în proiectul "Reforma sistemului judiciar din România". Evaluarea stadiului reformei sistemului judiciar din România, comparativ cu studiile anterioare cu privire la experiența cu și percepțiile despre sistemul judiciar românesc, a presupus investigarea următoarelor populații:

- o Angajați din domeniul justiției (judecători, procurori, grefieri),
- o Profesioniști din domeniu, avocați sau consilieri juridici,
- o Publicul din instanțe, justițiabili

Metodologia de eșantionare a luat în considerare natura cvasi-experimentală a acestui studiu și a inclus o analiză a datelor statistice privind situația populației grupurilor țintă definite, furnizând informații cu privire la distribuția acestor populații. În scopul evaluării impactul proiectului, am folosit o dublă referință:

- longitudinală, având ca reper de comparație studiul inițial derulat în 2008, pentru măsurarea progresului,
- transversală, având ca reper de comparație un "grup de control" (un eșantion similar de instanțe), pentru izolarea impactului.

În total au fost intervievați:

- Angajați: 151 judecători, 100 procurori, 50 grefieri,
- Profesioniști din domeniu (avocați, consilieri juridici): 306 avocați, juriști,
- Publicul instanțelor: 1.506 justițiabili.

Implementarea proiectului, la nivelul instanțelor și al publicului acestora, ne indică un set de praguri de impact, de efecte diferite, caracterizate de gradul de diferențiere dintre grupurile supuse intervenției și cel de control.

Un prim prag e constituit de impactul în satisfacția și percepția îmbunătățirii infrastructurii, cel mai accesibil criteriu, evaluat prin simpla prezență fizică în instanță, impact semnificativ, marcat

de creșteri majore ale procentului celor satisfăcuți de aspectul, utilitățile și facilitățile instanțelor din grupul supus intervenției, mai puțin de către procurori. Impactul, la acest nivel e diferențiat și de accesibilitatea unor segmente de infrastructură (justițiabilii și avocații sunt mai mulțumiți de facilitățile care le sunt destinate, judecătorii, de birouri și săli de judecată).

Un al doilea prag e cel determinat impactul la nivelul percepției actului de justiție, caracterizat de o diferențiere clară mai ales la nivelul justițiabililor, dar care a afectat aproape toate populațiile investigate, mai puțin judecătorii. Durata de soluționare, atitudinea față de justițiabili sunt elemente care sunt privite diferențiat de subiecții celor două grupuri.

Un al treilea prag e constituit de impactul la nivelul volumului de muncă impact ce a afectat diferențiat profesioniștii instanțelor. Dacă în cazul judecătorilor și procurorilor identificăm reduceri ale încărcăturii, ale întârzierii și o creștere a eficienței, în cazul grefierilor și al avocaților, volumul de muncă pare a fi ușor mai crescut. Desigur, aici intervin și alți factori, care pot influența activitatea, factori mai mult sau mai puțin controlabili, motiv pentru care cifrele impactului net trebuie tratate cu prudență.

Un alt prag e constituit de impactul la nivelul autopercepției personalului instanței, unde, în cazul profesioniștilor, deși satisfacția și vizibilitatea îmbunătățirii sunt reale, ele nu diferă între cele două grupuri. În schimb, avocații și justițiabilii sunt mai mulțumiți față de personalul instanței, îmbunătățirile fiind mai vizibile în rândul lor. Mai mult, încrederea în profesioniști, cu precădere în procurori, e semnificativ mai mare, atât față de 2008 cât și față de grupul de control.

Costurile asociate justițiabililor, de timp și financiare, indică și ele un impact diferențiat, caracterizat prin creșterea numărului de zile de prezență în instanță dar reducerea costurilor financiare, în cazul instanțelor din grupul de intervenție. Ceea ce înseamnă că anumite servicii de instanță sau asociate prezenței în instanță sunt mult mai accesibile ca și cost și pot contribui la reducerea costului total.

Un ultim prag de impact e cel format de accesul la noile tehnologii și pregătirea profesională. În acest caz, identificăm și diferențe între grupul de intervenție și cel de control, dar mai ales identificăm îmbunătățiri față de 2008, ceea ce induce ideea unei ameliorări structurale, la nivelul întregului sistem a acestor aspecte.

În concluzie, putem afirma că impactul proiectului este mai vizibil pe dimensiunea satisfacției față de infrastructura de larg acces, a percepției îmbunătățirii acesteia, în privința încrederii în personalul instanței. Observăm un impact relativ și în privința volumului de muncă al angajaților instanței dar nu trebuie să oitem și modificările structurale din întreg sistemul juridic, care au afectat toate categoriile de instanțe și care au estompat anumite efecte ale proiectului (accesul la noile tehnologii, la pregătirea profesională continuă).

Trebuie să admitem și faptul că, pe anumite dimensiuni, impactul este vizibil în timp, fiind necesară o perioadă de acumulare, de familiarizare cu proceduri, instrumente sau relații de lucru, aspect care face dinamic demersul de măsurare a efectelor anticipate.



[Studiu privind experiența, atitudinile și percepțiile privind implementarea reformelor din justiție în România]

Reference No. IBRD4811RO-MoJ/ CS-4-12-2]

CLIENT:

Ministerul Justiției
Direcția pentru implementarea proiectelor finanțate din
împrumuturi externe

BENEFICIAR:

Consiliul Superior al Magistraturii

Judicial Reform Project,
Loan No. 4811, Project ID No. P090309

Cuprins

Cuprins.....	2
Sumar executiv	4
Metodologie.....	11
I. Raport narativ - prezentarea instanțelor	13
II. Prezentarea instanțelor	16
Date despre sediul instituției	16
Date despre personal	21
Date despre volumul de dosare la nivelul instanței.....	22
Date despre rețeaua informatică	24
Comunicare	25
III. Raport narativ - judecători	26
IV. Judecători.....	37
Evaluarea infrastructurii	37
Percepția calității personalului	40
Percepția actului de justiție	43
Evaluarea volumului de muncă.....	46
Utilizare computer, Internet.....	50
Pregătire profesională.....	52
Date socio-demografice	54
V. Raport narativ - procurori.....	55
VI. Procurori.....	68
Evaluarea infrastructurii	68
Percepția calității personalului	71
Percepția actului de justiție	74
Evaluarea volumului de muncă.....	77
Utilizare computer, Internet.....	81
Pregătire profesională.....	83
Date socio-demografice	85
VII. Raport narativ - grefieri.....	86
VIII. Grefieri	97
Evaluarea infrastructurii	97
Percepția calității personalului	100
Percepția actului de justiție	103
Evaluarea volumului de muncă.....	106

Utilizare computer, Internet.....	109
Pregătire profesională.....	111
Date socio-demografice.....	113
IX. Raport narativ - avocați.....	114
X. Avocați, juriști.....	121
Evaluarea infrastructurii.....	121
Percepția calității personalului.....	124
Percepția actului de justiție.....	126
Evaluarea volumului de muncă.....	129
Date socio-demografice.....	132
XI. Raport narativ - justițiabili – persoane fizice.....	133
XII. Justițiabili – persoane fizice.....	142
Evaluarea infrastructurii.....	142
Percepția calității personalului.....	145
Percepția actului de justiție.....	147
Istoricul accesării și costuri.....	149
Plângeri și reclamații.....	151
Date socio-demografice.....	155
XIII. Raport narativ - justițiabili – persoane juridice.....	156
XIV. Justițiabili – persoane juridice.....	164
Evaluarea infrastructurii.....	164
Percepția calității personalului.....	167
Percepția actului de justiție.....	169
Istoricul accesării și costuri.....	171
Plângeri și reclamații.....	173
Date socio-demografice.....	177
XV. Estimarea impactului proiectului în instanțele incluse în proiect.....	178
Evaluarea infrastructurii instanțelor.....	179
Percepția personalului instanțelor.....	183
Percepția actului de justiție.....	187
Volumul de muncă.....	189
Accesul la noile tehnologii.....	192
Pregătire profesională.....	192
Justițiabilii în instanțe.....	193
Concluzii.....	195

Sumar executiv

Introducere.

Studiul de față și-a propus o evaluare a impactului printr-o metodologie care a luat în considerare natura cvasi-experimentală a acestui studiu și a inclus o analiză a datelor statistice privind situația populației grupurilor țintă definite, furnizând informații cu privire la distribuirea acestor populații. Universul investigat prin studiu cuprinde:

- angajați din justiție (judecători, procurori, grefieri),
- profesioniști din domeniu (avocați, consilieri juridici),
- publicul din instanțe, justițiabili.

Instanțe.

Pentru a putea avea o imagine cât mai completă asupra cadrului de desfășurare a studiului, am cules din cele 20 instanțe date statistice pe câteva dimensiuni esențiale pentru a înțelege starea de fapt, pe de-o parte, și de a oferi eventuale variabile (ipoteze) de verificare a diferențelor sesizate la nivelul populațiilor de referință investigate.

În privința anului construcției sediului, datele ne indică faptul că jumătate din sediile instanțelor din grupul supus intervenției sunt construite în 2010 și 2011, în timp ce în grupul de control, 3 sedii de instanțe sunt construite după 2005. Există, așadar, un echilibru relativ între instanțe, în privința vechimii locației în care își desfășoară activitatea.

În 6 din cele 10 instanțe de intervenție s-au efectuat reparații capitale. În grupul de control, doar în 4 instanțe s-a procedat în mod similar. Ca atare, 4 sedii din eșantionul de intervenție și 7 din cel de control necesită intervenții de reparații capitale, consolidare, modernizare sau extindere. Dintre acestea, doar una e planificată, într-o instanță din grupul de control. Ponderea din grupul de control e una relativ similară cu cea reieșită din Baseline Survey 2008, unde 71% dintre instanțe necesitau reparații majore.

Datele statistice despre compartimentarea spațiului ne indică:

- O sala de judecată în plus, în medie, în instanțele din grupul de control
- Un plus de 500 m² suprafață totală, în cele din grupul supus intervenției
- Suprafețe relativ similare pentru suprafața sălilor de judecată, spațiul de așteptare pentru public, birouri, arhivă.
- În medie, un număr mult mai mare de toalete pentru public, de locuri de parcare, atât pentru angajați, cât și pentru public.

Datele din grupul de control sunt consonante cu situația reliefată de Baseline Survey 2008, care indică suprafața utilă, cea a arhivei și cea a registraturii ca fiind aspectele insuficiente în majoritatea instanțelor. Modul de compartimentare al instanțelor e adecvat în majoritatea situațiilor, cu excepția a două instanțe din grupul de control.

Dacă în privința calității dotărilor instanțelor (sisteme de siguranță, audio, utilități), avem situații relativ similare, cu un grad ridicat de instanțe în care situația e bună sau foarte bună, în privința aspectului exterior și interior, identificăm în grupul de control un clivaj.

Nu identificăm diferențe majore în privința numărului de angajați, nici în privința celui de judecători. Personalul auxiliar e mai mare cu circa 10% în grupul de intervenție, față de cel de control. În jumătate din instanțele grupului de intervenție și în 6 din cele ale grupului de control, judecătorii desfășoară și activități administrative non-judiciare. Situația diferă semnificativ de datele din Baseline Survey 2008, care indicau un procent de 21% instanțe în care judecătorii desfășoară și activități administrative non-judiciare.

Diferențe majore nu apar în privința numărului de judecători și de personal auxiliar participant la stagii de pregătire în 2013. Astfel, în grupul de control avem, în medie, 10 judecători participanți per instanță, față de 9, în grupul de intervenție și 14 auxiliari participanți, spre deosebire de 10, în grupul de intervenție. Ponderea judecătorilor în numărul total de angajați e 30%, în instanțele din grupul supus intervenției și 27%, în cel de control, cifră identică cu cea din Baseline Survey 2008. Așadar, plusul de 3% nu poate fi explicat prin variații structurale.

Numărul mediu al dosarelor mai vechi de 6 luni e mult mai mic în grupul de intervenție, 444 (14% din totalul dosarelor nesoluționate), decât în cel de control, 711(20%). Dacă ne raportăm la Baseline Survey 2008, unde rata de întârziere cu mai mult de 6 luni era de 12% în judecătorii și 18% în tribunale, media ar fi trebuit să fie 15%, dacă nu s-ar fi schimbat nimic. Așadar, structural, nu putem vorbi de o îmbunătățire a acestui indicator în timp.

Percepția dinamicii celerității ne indică faptul că, în instanțele de control, durata de soluționare a cauzelor a scăzut puțin în 6 cazuri și mult într-un caz, în timp ce în instanțele de intervenție, numărul situațiilor în care durata de soluționare a cauzelor a scăzut puțin e 4.

În privința dotării cu noile tehnologii, în instanțele din grupul de intervenție sunt, în medie, 92 computere, din care 54 au acces la Internet (60%), în timp ce în cele din grupul de control cifrele sunt mai reduse: 57 calculatoare, din care 42 cu acces la Internet (74%). În medie 18 computere din instanțele de intervenție (20%) și 15 din grupul de control (26%) sunt utilizate de judecători. Baseline Survey 2008 indica un număr mult mai mic, în medie, de computere per instanță în 2008 (un computer), o pondere de 60% a conexiunii la internet și procentaje de circa 30% în utilizarea computerelor de către judecători. Așadar, accesul la computere s-a lărgit și în rândul personalului auxiliar, și chiar și rata de acces la Internet.

Sistemul de arhivare a dosarelor e apreciat ca fiind destul de eficient în ambele grupuri. Față de Baseline Survey 2008, unde în numai 44% din instanțe, sistemul de arhivare era adecvat, în 2014 această problemă pare a se fi rezolvat. Accesul la bazele de date privind legislația, jurisprudența și doctrina e foarte facil, în instanțele din grupul de intervenție, și facil, în cel de control. Situația din grupul de control e una relativ similară cu cea din Baseline Survey 2008.

Relația cu principalele instituții din sistem, Ministerul de Justiție și Consiliul Superior al Magistraturii e una bună și foarte bună, opiniile fiind ceva mai echilibrate în grupul de intervenție, în raport cu cel de control. Față de 2008, comunicarea cu aceste instituții pare să se fi îmbunătățit semnificativ.

Judecători.

În privința judecătorilor, avem o evaluare cert mai bună a infrastructurii de bază a instanțelor, rezultată în special în judecătorii, dar și o tendință de plus de satisfacție față de celelalte elemente de infrastructură. De asemenea, există un plus de vizibilitate a îmbunătățirii infrastructurii în rândul judecătorilor din grupul supus intervenției. În comparație cu satisfacția față de calitatea personalului, în privința actului de justiție identificăm variații mai mari de grupul supus intervenției decât în cel de control.

Datele de sondaj confirmă parțial datele furnizate de instanțe, date care indică, pentru 2013, un procentaj aproape similar pentru cele două grupuri, 68% în grupul supus intervenției și 67% în cel de control, de dosare soluționate din totalul celor alocate.

În privința accesului la un computer și la Internet, datele ne indică faptul că toți judecătorii din ambele grupuri au acces în corpore la un calculator, la Internet și la baze de date privind jurisprudența, legislația și doctrina. Baseline Survey 2008 indica un procent de 99% în accesul la un computer, 98% la Internet și 95% la baze de date privind jurisprudența, legislația și doctrina. Așadar, în privința ultimului aspect avem cea mai clară îmbunătățire structurală.

Nevoia de pregătire profesională suplimentară se manifestă aproape similar în rândul judecătorilor din cele două grupuri: circa o treime simt acut această nevoie (36% în grupul supus intervenției și 30% în cel de control) și peste jumătate declară că, în mare măsură, au nevoie de pregătire profesională suplimentară (52% în grupul supus intervenției și 59% în cel de control), în timp ce un 11%-12% dintre judecători declară că doar în mică măsură au nevoie de un supliment de pregătire.

Procurori.

În privința procurorilor avem o evaluare relativ similară a infrastructurii de bază și cea de siguranță a instanțelor, cu un ușor plus în cazul grupului supus intervenției, și o diferență certă de satisfacție, în cazul infrastructurii de utilitate publică. Dar și o diferență de vizibilitate a îmbunătățirii infrastructurii, favorabilă procurorilor din grupul

de control, diferență mai accentuată în rândul procurorilor din parchetele de pe lângă judecătoria.

Deși sunt ușor mai critici, procurorii din grupul supus intervenției sunt totodată și cei mai apreciați la adresa colegilor de instanță, ceea ce face ca, per ansamblu, satisfacția lor să fie ușor mai ridicată, în special în tribunale. Totuși, vizibilitatea îmbunătățirilor e ușor mai ridicată în grupul de control.

În comparație cu satisfacția față de calitatea personalului, în privința actului de justiție identificăm diferențe semnificative între grupul supus intervenției și cel de control, în special în privința percepției avocaților, dar și față de celelalte aspecte cantitativ-normative ale actului de justiției.

Din dosarele în lucru, în cazul procurorilor din grupul supus intervenției, în medie, 6 (5%) erau mai vechi de 6 luni de când au fost repartizate și 12 (10%) mai vechi de 6 luni de când au intrat în sistem. În cazul procurorilor din grupul de control, din totalul dosarelor avute în lucru, în medie, 19 (13%) erau mai vechi de 6 luni de când au fost repartizate și 42 (28%) erau mai vechi de 6 luni de când au intrat în sistem. Putem observa, așadar, o diferență netă de 8% a gradul de întârziere cu peste 6 luni, la nivel de procuror și una de 18% a gradului de întârziere cu peste 6 luni, la nivel de sistem.

În medie, un procuror dintr-o instanță inclusă în proiect dispune soluții în 22 dosare, în timp ce un coleg dintr-o instanță de control, în 39 dosare. Dintre acestea, în medie, un procuror dintr-un parchet de pe lângă o instanță din grupul supus intervenției dispune în 18 dosare (81%) neînceperea urmăririi penale, în timp ce unul din grupul de control dispune în 30 dosare (77%).

În privința accesului la un computer și la Internet, datele ne indică faptul că 98% dintre procurorii din ambele grupuri au acces la un calculator, 88% dintre cei din grupul de intervenție și 94% dintre cei din grupul de control au acces la Internet și 94% dintre cei din grupul de intervenție și 100% dintre cei din grupul de control au acces la baze de date privind jurisprudența, legislația și doctrina. Așadar, cei din grupul de control au un acces ceva mai ridicat la utilizarea noilor tehnologii.

Evaluarea nevoii și practicii de pregătire profesională, ca dimensiune distinctă în a identifica efectele proiectului, ne indică un procent relativ similar, 84%-88%, de procurori care au beneficiat în ultimul an de cursuri de pregătire profesională. Pondere cea mai mică a procurorilor incluși în astfel de stagii o regăsim în rândul judecătorilor din grupul de control, 71%, în timp ce procentul cel mai mare apare în rândul tribunalelor din grupul de control, 94%.

Grefieri.

În cazul grefierilor, avem, o evaluarea diferită a infrastructurii de bază și una mai consonantă în privința infrastructurii de siguranță a instanțelor sau a celei de utilitate publică, situație asemănătoare cu evaluarea judecătorilor. De asemenea, există și o diferență de vizibilitate a îmbunătățirii infrastructurii, favorabilă grefierilor din grupul supus intervenției.

Există o percepție relativ comună a judecătorilor și procurorilor, cu nuanțe care indică o vizibilitate mai mare a îmbunătățirilor în grupul supus intervenției și o importanță acordată în principal judecătorilor ca elemente de bază pentru buna activitate personală și de instanță.

În privința actului de justiție identificăm diferențe semnificative între grupul supus intervenției și cel de control, în special în privința aspectelor care normează munca în instanțe, dar și față de în privința percepției avocaților.

În medie, un grefier dintr-o instanță din grupul supus intervenției, a pregătit, în 2014, 301 dosare. În același timp, un grefier de la o instanță din grupul de control a pregătit, în medie, 379 dosare. Avem, așadar, un plus încărcătură de circa 26% în rândul grefierilor din grupul de control. Puși să estimeze lunar numărul de dosare pe care le pregătesc, grefierii din grupul supus intervenției menționează, în medie, 83 dosare, în timp ce colegii din grupul de control menționează 98 dosare, ceea ce înseamnă un plus de 18%.

În privința accesului la un computer și la Internet, datele ne indică faptul că toți grefierii din ambele grupuri au acces la un calculator, toți au acces la Internet și 96% dintre cei din grupul de intervenție și 100% dintre cei din grupul de control au acces la baze de date privind jurisprudența, legislația și doctrina. Așadar, accesul e practic egal la utilizarea noilor tehnologii.

Evaluarea nevoii și practicii de pregătire profesională, ca dimensiune distinctă în a identifica efectele proiectului, ne indică un procent diferit, 80% din grefierii grupului de intervenție și 72% din cei au grupului de control, care au beneficiat în ultimul an de cursuri de pregătire profesională.

Avocați.

Avocații evaluează de o manieră pozitivă toate aspectele / atributele testate (atitudine, onestitate, profesionalism) ale judecătorilor, procurorilor sau grefierilor. Diferențele între cele două grupuri apar în special în privința ponderii mai ridicate a celor mulțumiți din categoria de intervenție.

În evaluarea personalului instanțelor, avem o percepție relativ comună a judecătorilor și procurorilor, cu nuanțe care indică o vizibilitate mai mare a îmbunătățirilor în grupul

supus intervenției și o importanță acordată în principal judecătorilor ca elemente de bază pentru buna activitate personală și de instanță.

În privința actului de justiție identificăm diferențe semnificative între grupul supus intervenției și cel de control, primul grup percepend într-o mai mare măsură o îmbunătățire a actului de justiție.

În medie, un avocat de pe lângă o instanță din grupul supus intervenției, a avut pe rol în instanță, în 2014, 30 dosare. În același timp, un avocat de la o instanță din grupul de control a pregătit, în medie, 24 dosare. Avem, așadar, un plus încărcătură de circa 16% în rândul avocaților din grupul de intervenție.

Justițiabili, persoane fizice.

Încrederea în principali actori ai instanțelor, judecători, procurori și avocați, ne indică valori pozitive de încredere multă sau foarte multă, în raport cu încrederea puțină sau foarte puțină. Comparativ, alte profesii precum polițiștii sau funcționarii au un raport echilibrat între cele două componente. Remarcăm și un plus de încredere în rândul justițiabililor din grupul supus intervenției, comparativ cu cel de control, cu diferențe de încredere multă și foarte multă de 6% - în cazul judecătorilor, până la 11% - în cazul polițiștilor. Datele din Baseline Survey 2008 ne indică balanțe negative de încredere pentru toate categoriile testate, e drept, măsurarea făcându-se la nivelul întregii populații, dar putem asuma o îmbunătățire structurală a încrederii în profesioniștii din justiție.

Avem, așadar, o percepție diferită a judecătorilor și procurorilor la nivel de instanțe, cu nuanțe care indică o vizibilitate mai mare a îmbunătățirilor în grupul supus intervenției și o importanță acordată în principal judecătorilor ca elemente de bază pentru buna activitate de instanță.

Așadar, în privința actului de justiție identificăm diferențe semnificative între grupul supus intervenției și cel de control, primul grup percepend într-o mai mare măsură o îmbunătățire a actului de justiție.

În medie, un justițiabil din grupul supus intervenției a trebui să se prezinte la tribunal / judecătorie, 15 zile, față de 8 zile, valoarea calculată la nivelul grupului de control. În medie, atât unii cât și alții au stat la o vizită 3-3 ½ h. Costurile totale, exceptând plata avocaților, au fost, în medie, de 1.250 lei, pentru un justițiabil din grupul supus intervenției și 1.450 lei, pentru unul din grupul de control.

9% dintre justițiabilii persoane fizice din grupul supus intervenției și 11% dintre cei din grupul de control au intenționat să depună o reclamație privind vreun aspect sau situație din instanță. Principalele motive pentru care au vrut să depună o reclamație sunt **modul de soluționare al procesului** (64% dintre cei din grupul de intervenție și

49% dintre cei din grupul de control) și **durata de soluționare a procesului** (29% dintre cei din grupul de intervenție și 30% dintre cei din grupul de control).

Justițiabili, persoane juridice.

Măsurarea gradului de satisfacție față de principalele aspecte care compun infrastructura instanțelor ne-a indicat faptul că justițiabilii, persoane juridice au apreciat, în majoritate, în mod pozitiv aspectele testate, exprimându-și satisfacția față de ele. Excepția o constituie numărul de locuri de parcare destinate publicului, față de care justițiabilii sunt mai degrabă nemulțumiți.

După cum se remarcă, în general, satisfacția justițiabililor, persoane juridice din grupul de intervenție e mai ridicată decât cea a celor din grupul de control la nivelul fiecărui aspect testat, cu excepția satisfacției față de sistemul audio din sălile de judecată, caz în care ponderea celor mulțumiți e mai mare cu 4% în rândul justițiabililor juridici din grupul de control.

Încrederea în principalii actori ai instanțelor, judecători, procurori și avocați, ne indică valori pozitive de încredere multă sau foarte multă, în raport cu încrederea puțină sau foarte puțină. Comparativ cu justițiabilii individuali, și celelalte profesii precum polițiștii sau funcționarii au un raport pozitiv de încredere. Remarcăm și un plus de încredere în rândul justițiabililor din grupul de intervenție, comparativ cu cel de control, dar numai în cazul procurorilor.

Avem o percepție diferită a judecătorilor și procurorilor la nivel de instanțe, cu nuanțe care indică o vizibilitate mai mare a îmbunătățirilor în grupul supus intervenției și o importanță acordată în principal judecătorilor ca elemente de bază pentru buna activitate de instanță. În privința actului de justiție nu identificăm diferențe semnificative între grupul supus intervenției și cel de control, semn că justițiabilii, persoane juridice percep similar indicatorii constituenți ai actului juridic.

În medie, un justițiabil din grupul supus intervenției a trebui să se prezinte la tribunal / judecătorie, 17 zile, față de 8 zile, valoarea calculată la nivelul grupului de control. În medie, atât unii cât și alții au stat la o vizită 2-3 h. Costurile totale, exceptând plata avocaților, au fost, în medie, de 490 lei, pentru un justițiabil din grupul supus intervenției și 680 lei, pentru unul din grupul de control.

12% dintre justițiabilii persoane juridice din grupul supus intervenției și 14% dintre cei din grupul de control au intenționat să depună o reclamație privind vreun aspect sau situație din instanță. Principalele motive pentru care au vrut să depună o reclamație sunt modul de soluționare al procesului (29% dintre cei din grupul de intervenție și 36% dintre cei din grupul de control) și durata de soluționare a procesului (29% dintre cei din grupul de intervenție și 22% dintre cei din grupul de control).

Metodologie

Metodologia de eșantionare pentru componenta cantitativă a luat în considerare natura cvasi-experimentală a acestui studiu și a inclus o analiză a datelor statistice privind situația populației grupurilor țintă definite, furnizând informații cu privire la distribuirea acestor populații.

Universul investigat: Universul investigat prin studiu cuprinde:

- angajați din justiție (judecători, procurori, grefieri),
- profesioniști din domeniu (avocați, consilieri juridici),
- publicul din instanțe, justițiabili.

Cadrul de eșantionare: Cadrul de eșantionare s-a fundamentat pe lista instanțelor care au fost incluse în Proiectul "Reforma sistemului judiciar din România", instanțe incluse în **grupul supus intervenției**:

- 6 judecătorii (Judecătoriile Vișeu de Sus, Blaj, Vatra Dornei, Bolintin Vale, Săliștea Sibiului, Orșova)
- 4 tribunale (Tribunalele Maramureș, Ialomița, Suceava, Argeș)

Pentru a completa design-ul cvasi-experimental, au fost selectate încă 6 judecătorii și 4 tribunale, selecția fiind făcută pe criteriul propensiunii pentru a obține un eșantion similar ca structură, definit ca **grup de control**

Grupul supus intervenției	Grupul de control
Judecătoria Vișeu de Sus	Judecătoria Târgu-Lăpuș
Judecătoria Blaj	Judecătoria Aiud
Judecătoria Vatra Dornei	Judecătoria Câmpulung Moldovenesc
Judecătoria Bolintin Vale	Judecătoria Cornetu
Judecătoria Săliștea Sibiului	Judecătoria Agnita
Judecătoria Orșova	Judecătoria Strehaia
Tribunalul Maramureș	Tribunalul Satu-Mare
Tribunalul Ialomița	Tribunalul Călărași
Tribunalul Suceava	Tribunalul Neamț
Tribunalul Argeș	Tribunalul Vâlcea

Dimensiunea eșantionului: au fost proiectate două subeșantioane egale, pentru fiecare din cele două grupuri. Distribuția eșantionului e următoarea:

Grupul supus intervenției	Grupul de control
75 judecători (18 din judecătorii și 57 din tribunale)	76 judecători (19 din judecătorii și 57 din tribunale)
50 procurori (12 din parchete de pe lângă judecătorii și 38 din parchete de pe lângă tribunale)	50 procurori (12 din parchete de pe lângă judecătorii și 38 din parchete de pe lângă tribunale)

25 grefieri (12 din judecătorii și 13 din tribunale)	25 grefieri (12 din judecătorii și 13 din tribunale)
154 avocați, juriști (63 selectați din judecătorii și 91 selectați din tribunale)	151 avocați, juriști (61 selectați din judecătorii și 90 selectați din tribunale)
504 justițiabili, persoane fizice (195 selectați din judecătorii și 309 selectați din tribunale)	500 justițiabili, persoane fizice (190 selectați din judecătorii și 310 selectați din tribunale)
250 justițiabili, persoane juridice (96 selectați din judecătorii și 154 selectați din tribunale)	252 justițiabili, persoane juridice (96 selectați din judecătorii și 156 selectați din tribunale)

În total au fost intervievați:

- Angajați: **151 judecători, 100 procurori, 50 grefieri,**
- Profesioniști din domeniu (avocați, consilieri juridici): **306 avocați, juriști,**
- Publicul instanțelor: **1.506 justițiabili.**

Procedura de selecție respondenți.

Fiecare categorie de angajați a fost **aleatoriu sistematic** din toți membrii populației. Dintr-o listă de nume, ordonată alfabetic, s-a extras sistematic, cu un pas, un număr de subiecți.

Pentru publicul instanțelor, selecția s-a făcut **aleatoriu**, din rândul publicului aflat în judecătorii / tribunale în perioada culegerii datelor.

Marje de eroare maxime estimate*:

- Judecători: **+/- 6%**
- Procurori: **+/- 8%**
- Grefieri: **+/- 13%**
- Avocați, juriști: **+/- 5%**
- Justițiabili, persoane fizice: **+/- 3%**
- Justițiabili, persoane juridice: **+/- 4%**

* Valori calculate pentru un prag de încredere de +/- 95%, ajustate în raport cu volumul populației respective și rotunjite la întreg.

Note:

- În grafice, NS înseamnă "Nu știu" iar NR înseamnă "Nu răspund".
- Pentru ușurința lecturii unor grafice, am cumulat răspunsurile pentru categorii apropiate ca sens (de ex. "foarte mulțumit" și "mulțumit"). În analiza datelor pentru raportul narativ, am luat în considerare fiecare categorie în parte.
- Pentru anumite grafice în care sume procentelor ar trebui să fie 100%, din cauza rotunjirilor, pot apărea diferențe de 1%-2%.
- Pentru calculul valorilor medii, s-a utilizat o formulă de medie ajustată (trimmed mean), pentru a atenua efectul anumitor valori aberante (outliers).

I. Raport narativ - prezentarea instanțelor

Pentru a putea avea o imagine cât mai completă asupra cadrului de desfășurare a studiului, am cules din cele 20 instanțe date statistice pe câteva dimensiuni esențiale pentru a înțelege starea de fapt, pe de-o parte, și de a oferi eventuale variabile (ipoteze) de verificare a diferențelor sesizate la nivelul populațiilor de referință investigate.

În privința anului construcției sediului, datele ne indică faptul că jumătate din sediile instanțelor din grupul supus intervenției sunt construite în 2010 și 2011, în timp ce în grupul de control, 3 sedii de instanțe sunt construite după 2005. Există, așadar, un echilibru relativ între instanțe, în privința vechimii locației în care își desfășoară activitatea.

În 6 din cele 10 instanțe de intervenție s-au efectuat reparații capitale. În grupul de control, doar în 4 instanțe s-a procedat în mod similar. Ca atare, 4 sedii din eșantionul de intervenție și 7 din cel de control necesită intervenții de reparații capitale, consolidare, modernizare sau extindere. Dintre acestea, doar una e planificată, într-o instanță din grupul de control. Ponderea din grupul de control e una relativ similară cu cea reieșită din Baseline Survey 2008, unde 71% dintre instanțe necesitau reparații majore.

Datele statistice despre compartimentarea spațiului ne indică:

- O sala de judecată în plus, în medie, în instanțele din grupul de control
- Un plus de 500 m² suprafață totală, în cele din grupul supus intervenției
- Suprafețe relativ similare pentru suprafața sălilor de judecată, spațiul de așteptare pentru public, birouri, arhivă.
- În medie, un număr mult mai mare de toalete pentru public, de locuri de parcare, atât pentru angajați, cât și pentru public.

	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
numărul de săli de judecată	3	4
suprafața totală a spațiului util (birouri, săli de judecată, arhivă etc)	3.040 m ²	2.500 m ²
din care suprafața totală a sălilor de judecată	270 m ²	270 m ²
din care suprafața spațiului de așteptare pentru public	200 m ²	170 m ²
din care suprafața spațiului pentru birouri	550 m ²	460 m ²
din care suprafața spațiului pentru arhivă	140 m ²	110 m ²
numărul de toalete pentru public	4	1
numărul total de locuri de parcare	19	8
din care numărul de locuri de parcare destinate publicului	9	3

În majoritatea instanțelor din grupul de intervenție, toate aspectele de mai sus sunt la un nivel suficient. În cazul instanțelor din grupul de control, cu excepția numărului și a suprafeței sălilor de judecată, în toate celelalte situații avem cel mult un raport egal între suficiență și insuficiență, problemele cu care se confruntă instanțele fiind evidente, în special în privința spațiilor accesate și de către publicul instanței (registratură, arhivă).

Datele din grupul de control sunt consonante cu situația reliefată de Baseline Survey 2008, care indică suprafața utilă, cea a arhivei și cea a registraturii ca fiind aspectele insuficiente în majoritatea instanțelor. Modul de compartimentare al instanțelor e adecvat în majoritatea situațiilor, cu excepția a două instanțe din grupul de control.

Dacă în privința calității dotărilor instanțelor (sisteme de siguranță, audio, utilități), avem situații relativ similare, cu un grad ridicat de instanțe în care situația e bună sau foarte bună, în privința aspectului exterior și interior, identificăm în grupul de control un clivaj.

Toate aceste probleme tind să influențeze diferențiat activitatea în instanțe: dacă în grupul supus intervenției, doar în 4 instanțe problemele influențează mult sau foarte mult activitatea, în grupul de control, numărul instanțelor aflate în aceeași situație e dublu.

Nu identificăm diferențe majore în privința numărului de angajați, nici în privința celui de judecători. Personalul auxiliar e mai mare cu circa 10% în grupul de intervenție, față de cel de control.

În jumătate din instanțele grupului de intervenție și în 6 din cele ale grupului de control, judecătorii desfășoară și activități administrative non-judiciare. Situația diferă semnificativ de datele din Baseline Survey 2008, care indicau un procent de 21% instanțe în care judecătorii desfășoară și activități administrative non-judiciare.

Diferențe majore nu apar în privința numărului de judecători și de personal auxiliar participant la stagii de pregătire în 2013. Astfel, în grupul de control avem, în medie, 10 judecători participanți per instanță, față de 9, în grupul de intervenție și 14 auxiliari participanți, spre deosebire de 10, în grupul de intervenție. Ponderea judecătorilor în numărul total de angajați e 30%, în instanțele din grupul supus intervenției și 27%, în cel de control, cifră identică cu cea din Baseline Survey 2008. Așadar, plusul de 3% nu poate fi explicat prin variații structurale.

Datele privind volumul de muncă în 2013 ne indică următoarele:

	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
...existau pe rol la începutul lui 2013	4.180	5.163
...au fost soluționate până în 31 decembrie 2013	6.955	7.485
...câte dosare noi au intrat pe rol până în 31 decembrie 2013	6.034	5.824
...în prezent, sunt mai vechi de 6 luni	444	711

Avem, așadar, o medie de 659 dosare per judecător, în instanțele din grupul de intervenție și 718 dosare, în medie, în instanțele din grupul de control, adică o încărcătură suplimentară cu 9%. În schimb, în instanțele de intervenție, numărul mediu de dosare soluționate per judecător e 449, spre deosebire de instanțele de control, unde numărul mediu de dosare soluționate per judecător e 489.

În 2013, aveam, așadar, o eficiență de 68% cauze soluționate, atât în instanțele de intervenție, cât și în cele de control. Ținând cont că în Baseline Survey 2008, media în

judecătoria era 62% și în tribunale era 68%, dacă nu s-ar fi schimbat nimic, media ar fi trebuit să fie 64%. Așadar, structural, eficiența a crescut cu 4 puncte procentuale.

Numărul mediu al dosarelor mai vechi de 6 luni e mult mai mic în grupul de intervenție, 444 (14% din totalul dosarelor nesoluționate), decât în cel de control, 711(20%). Dacă ne raportăm la Baseline Survey 2008, unde rata de întârziere cu mai mult de 6 luni era de 12% în judecătoria și 18% în tribunale, media ar fi trebuit să fie 15%, dacă nu s-ar fi schimbat nimic. Așadar, structural, nu putem vorbi de o îmbunătățire a acestui indicator în timp.

Percepția dinamicii celerității ne indică faptul că, în instanțele de control, durata de soluționare a cauzelor a scăzut puțin în 6 cazuri și mult într-un caz, în timp ce în instanțele de intervenție, numărul situațiilor în care durata de soluționare a cauzelor a scăzut puțin e 4.

Cu mici excepții, identificate în instanțele de control, întotdeauna sau aproape întotdeauna cauzele se distribuie aleatoriu, se aplică principiul continuității completului în soluționarea cauzelor și alocarea cauzelor se face în raport cu complexitatea lor și perioada de timp necesară soluționării. În cazul grupului de control, situația e identică cu cea din Baseline Survey 2008, unde, în circa 16% din instanțe, alocarea cauzelor se face în raport cu complexitatea lor și perioada de timp necesară soluționării se făcea rar sau foarte rar.

În privința dotării cu noile tehnologii, în instanțele din grupul de intervenție sunt, în medie, 92 computere, din care 54 au acces la Internet (60%), în timp ce în cele din grupul de control cifrele sunt mai reduse: 57 calculatoare, din care 42 cu acces la Internet (74%). În medie 18 computere din instanțele de intervenție (20%) și 15 din grupul de control (26%) sunt utilizate de judecători. Baseline Survey 2008 indica un număr mult mai mic, în medie, de computere per instanță în 2008 (un computer), o pondere de 60% a conexiunii la internet și procentaje de circa 30% în utilizarea computerelor de către judecători. Așadar, accesul la computere s-a lărgit și în rândul personalului auxiliar, și chiar și rata de acces la Internet.

Sistemul de arhivare a dosarelor e apreciat ca fiind destul de eficient în ambele grupuri. Față de Baseline Survey 2008, unde în numai 44% din instanțe, sistemul de arhivare era adecvat, în 2014 această problemă pare a se fi rezolvat. Accesul la bazele de date privind legislația, jurisprudența și doctrina e foarte facil, în instanțele din grupul de intervenție, și facil, în cel de control. Situația din grupul de control e una relativ similară cu cea din Baseline Survey 2008.

Relația cu principalele instituții din sistem, Ministerul de Justiție și Consiliul Superior al Magistraturii e una bună și foarte bună, opiniile fiind ceva mai echilibrate în grupul de intervenție, în raport cu cel de control. Față de 2008, comunicarea cu aceste instituții pare să se fi îmbunătățit semnificativ.

Avem, așadar, tabloul sinoptic al instanțelor din studiu, cu sublinierile care să ne justifice alegerea grupului de control dar și care să indice eventualele diferențe de opinii, atitudini sau practici.

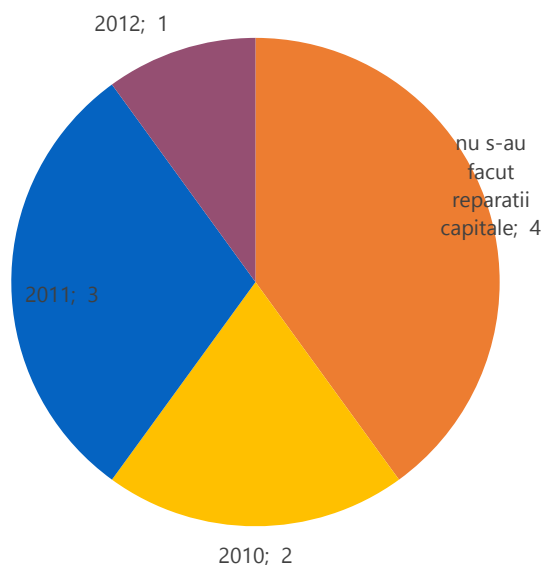
II. Prezentarea instanțelor

Date despre sediul instituției

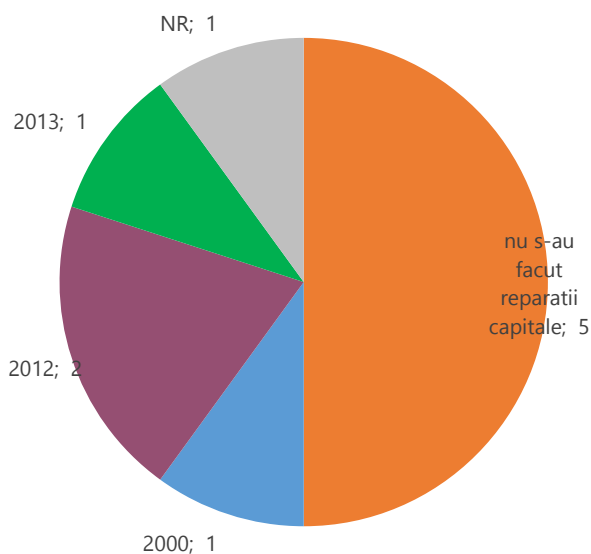
Grup supus intervenției	Anul construirii sediului	Grup de control	Anul construirii sediului
JUDECATORIA BLAJ	2010	JUDECATORIA AGNITA	-
JUDECATORIA BOLINTIN-VALE	-	JUDECATORIA AIUD	1919
JUDECATORIA ORSOVA	2011	JUDECATORIA CAMPULUNG MOLD.	1965
JUDECATORIA SALISTE	1861	JUDECATORIA CORNETU	2012
JUDECATORIA VATRA DORNEI	2010	JUDECATORIA STREHAIA	1968
JUDECATORIA VISEU DE SUS	1875	JUDECATORIA TARGU LAPUS	1998
TRIBUNALUL ARGES	2011	TRIBUNALUL BACAU	2005
TRIBUNALUL IALOMITA	1980	TRIBUNALUL CALARASI	2007
TRIBUNALUL MARAMURES	2011	TRIBUNALUL SATU MARE	1896
TRIBUNALUL SUCEAVA	1996	TRIBUNALUL VALCEA	1900

Tabel 1. În ce an a fost construit sediul în care vă desfășurați în prezent activitatea?

Grup supus intervenției

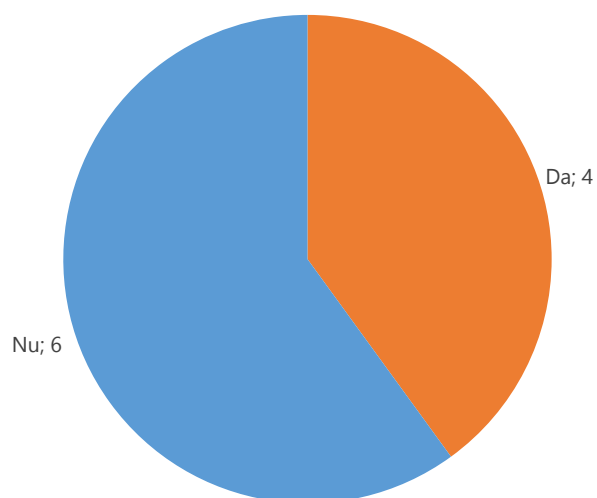


Grup de control

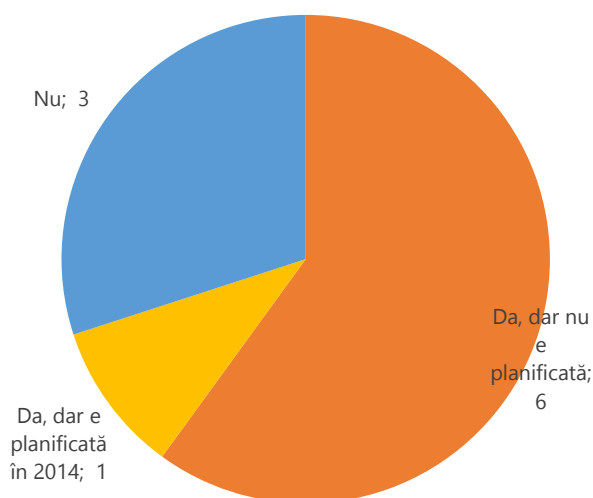


Grafic 1. În ce an au fost făcute ultimele lucrări de reparații capitale, consolidare, extindere a clădirii în care vă desfășurați activitatea?

Grup supus intervenției



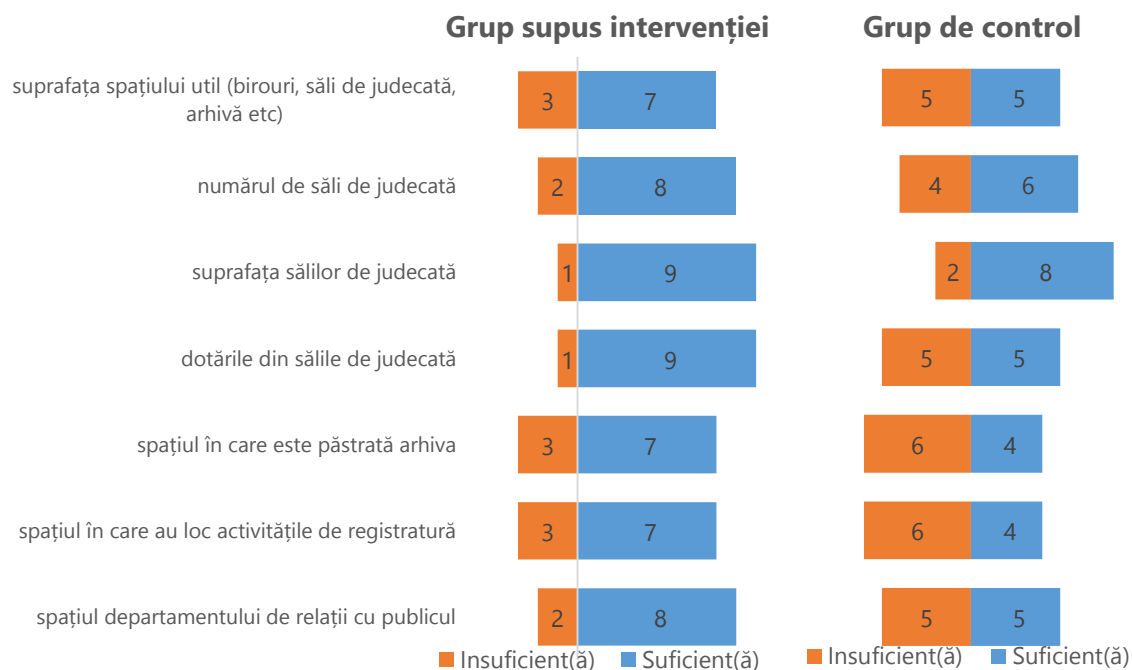
Grup de control



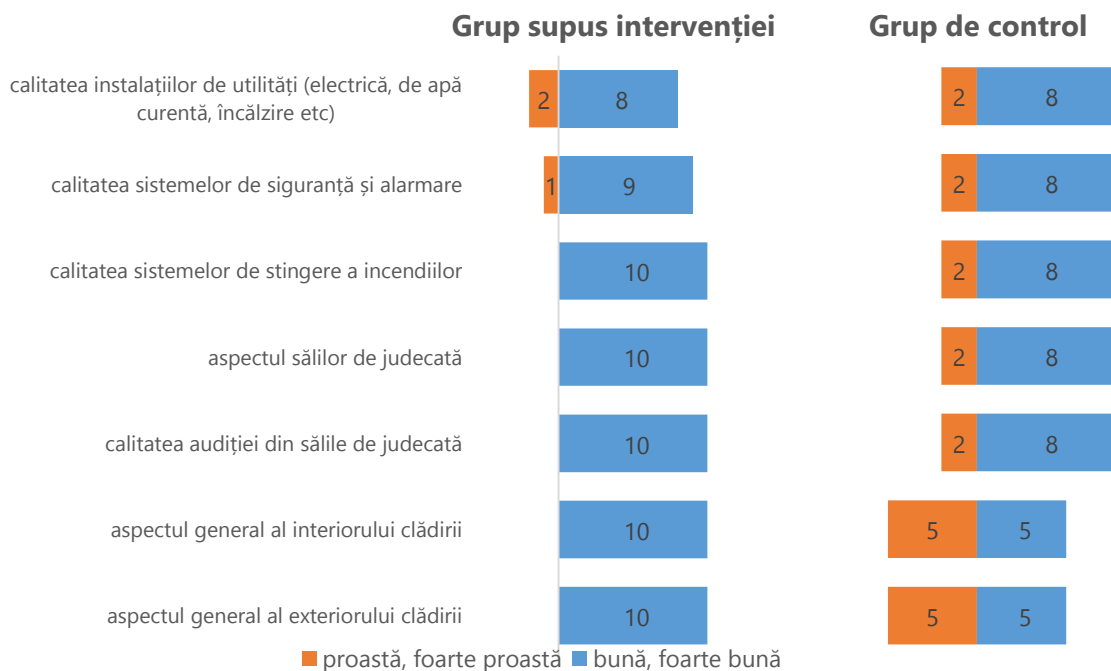
Grafic 2. Sediul instituției dvs. necesită în prezent lucrări de reparații capitale, consolidare, modernizare sau extindere?

	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
numărul de săli de judecată	3	4
suprafața totală a spațiului util (birouri, săli de judecată, arhivă etc)	3.040 m ²	2.500 m ²
din care suprafața totală a sălilor de judecată	270 m ²	270 m ²
din care suprafața spațiului de așteptare pentru public	200 m ²	170 m ²
din care suprafața spațiului pentru birouri	550 m ²	460 m ²
din care suprafața spațiului pentru arhivă	140 m ²	110 m ²
numărul de toalete pentru public	4	1
numărul total de locuri de parcare	19	8
din care numărul de locuri de parcare destinate publicului	9	3

Tabel 2. Care este, cu aproximație,... din această instanță?

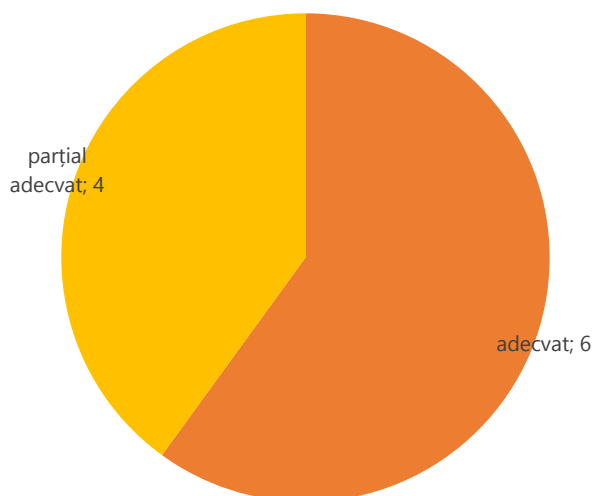


Grafic 3. Cum apreciați situația următoarelor aspecte din sediului în care vă desfășurați activitatea?

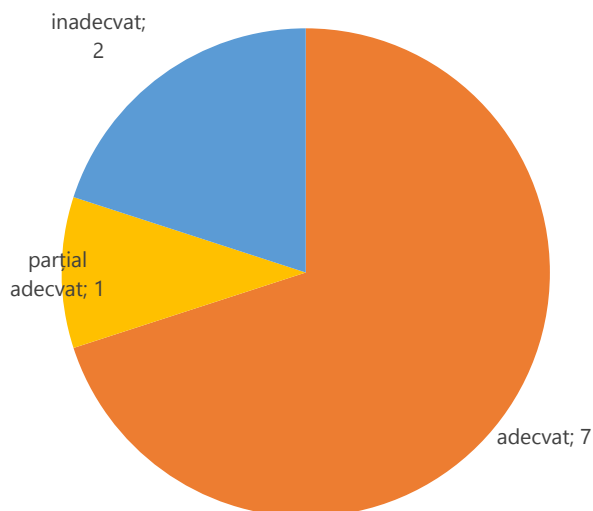


Grafic 4. Cum apreciați situația următoarelor aspecte din sediului în care vă desfășurați activitatea?

Grup supus intervenției



Grup de control

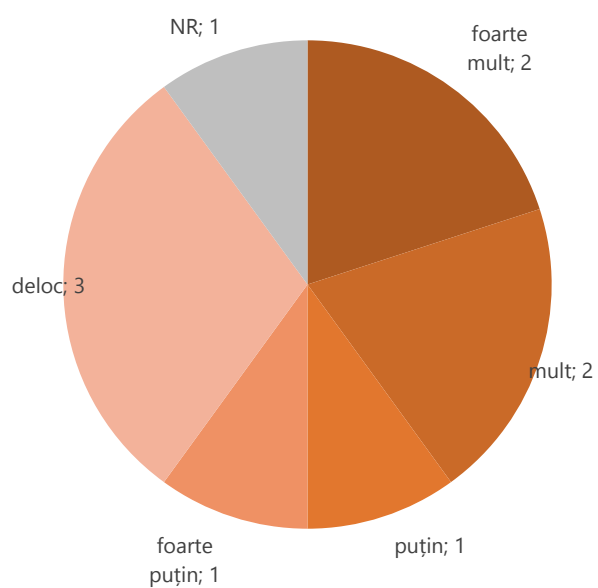


Grafic 5. Cum apreciați modul în care în prezent sunt împărțite în spațiu funcțiunile sediului (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor?

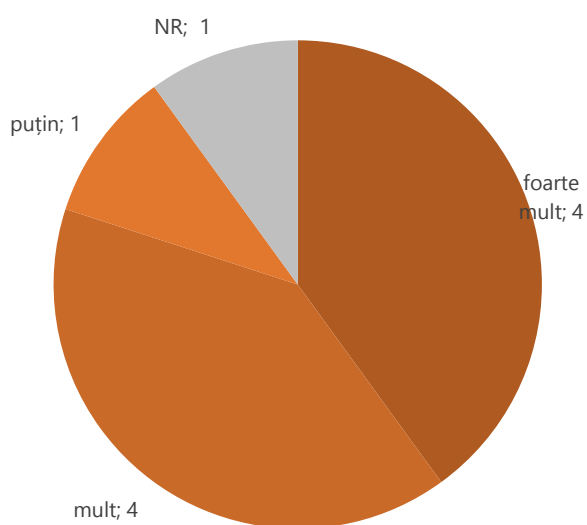
Grup	
Supus intervenției	Control
aerisirea unor birouri ce au acces spre curtea interioara	aspectul exterior al clădirii
canalizarea	calitatea calculatoarelor si aparaturii electronice
defecțiuni acoperiș	calitatea instalațiilor de utilități
deficiente instalație electrica	calitatea spațiului util - birouri
infiltrarea apei la subsol in cazul unor ploii torențiale	cheltuieli de întreținere curenta
instalația electrica	dotări vechi
insuficient spațiu pentru arhiva	dotările - investiții
insuficient spațiu săli ședințe	igiena
insuficienta spatiilor destinate ca birouri pentru judecatori si personal auxiliar	lipsa aparaturii necesare anchetării părților
insuficienta spatiilor pentru birouri si săli de judecata	lipsa aparaturii performante de înregistrare in sălile de judecata
insuficienta spatiilor si a rafturilor destinate depozitarii arhivei vechi si celei curente	lipsa condițiilor de igiena
izolare termica defectuoasa	lipsa săli de consiliu
lipsa fondurilor necesare pentru efectuarea lucrărilor de întreținere si reparații a clădirii	lipsa spațiu
necesitatea modificării acoperișului	mobiliu învechit
necesitatea modificării ariei acces terasa de la etajul 3	proasta finanțare a lucrărilor de reparații capitale
nu sunt locuri de parcare amenajate	situația juridica incerta a imobilului
	spatii insuficiente arhive, birouri, etc.
	spațiu insuficient
	starea de degradare a imobilului

Tabel 3. Care sunt principalele trei probleme cu care vă confrunțați în privința sediului în care vă desfășurați activitatea? - mențiuni

Grup supus intervenției



Grup de control



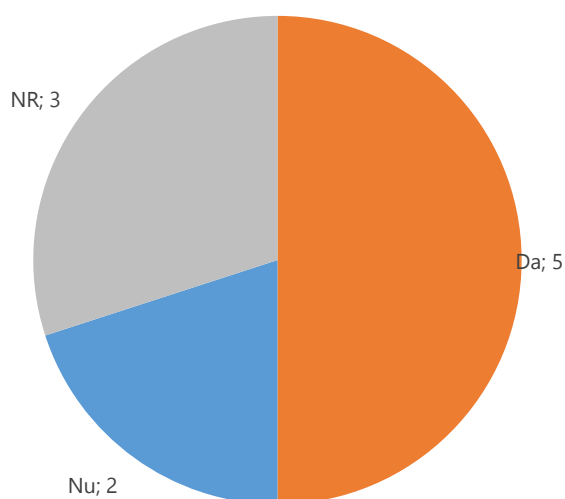
Grafic 6. Cât de mult influențează aceste probleme desfășurarea activității din instituția Dvs.?

Date despre personal

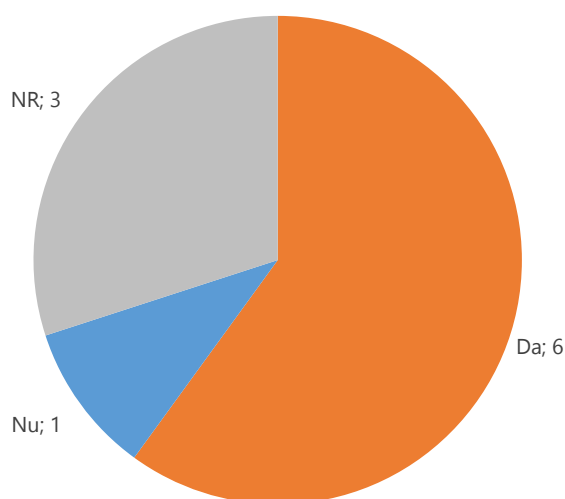
	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
... numărul total de angajați al instanței dvs.	54	55
... din care câți judecători	16	15
...din care stagieri (auditori de justiție)	1	-
... din care cât personal auxiliar	31	28

Tabel 4. Care este...?

Grup supus intervenției



Grup de control



Grafic 7. În prezent judecătorii desfășoară și activități administrative non-judiciare?

	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
... judecătorii din această instanță au participat la stagii de pregătire în 2013	9	10
... angajați ca personal auxiliar au participat la stagii de pregătire în 2013	10	14

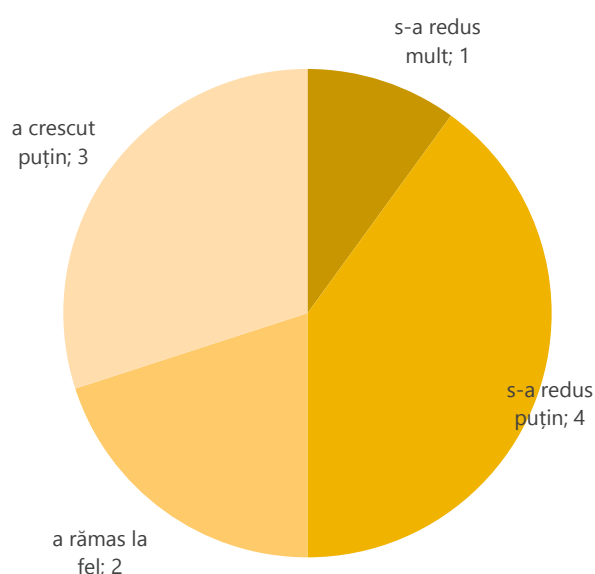
Tabel 5. Câți dintre...?

Date despre volumul de dosare la nivelul instanței

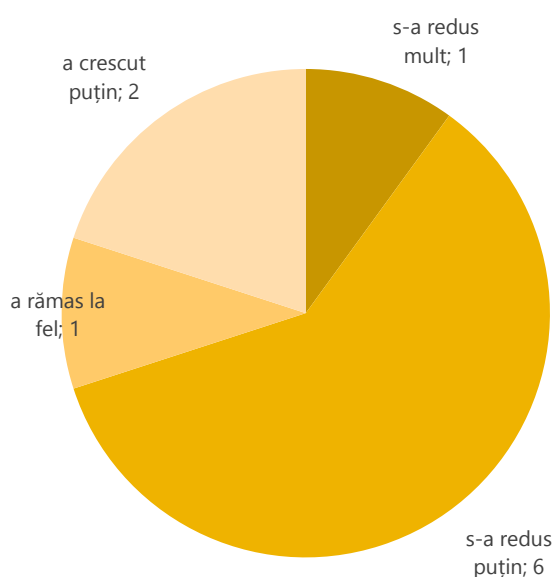
	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
...existau pe rol la începutul lui 2013	4.180	5.163
...au fost soluționate până în 31 decembrie 2013	6.955	7.485
...câte dosare noi au intrat pe rol până în 31 decembrie 2013	6.034	5.824
...în prezent, sunt mai vechi de 6 luni	444	711

Tabel 6. Q15. Câte dosare...?

Grup supus intervenției



Grup de control

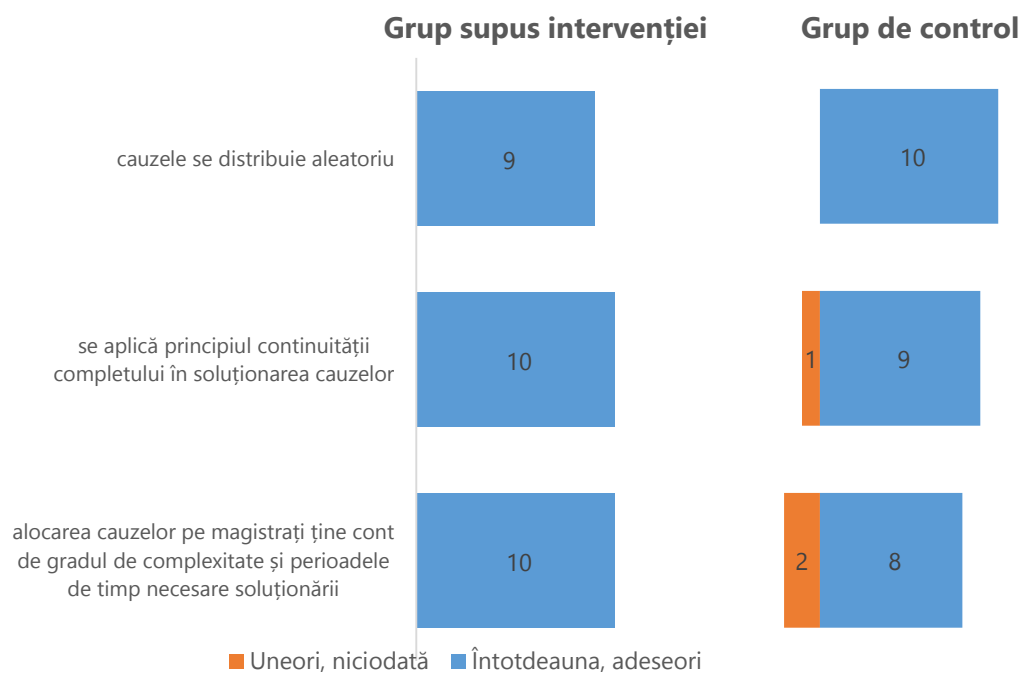


Grafic 8. Comparativ cu acum un an, considerați că în prezent durata medie de soluționare a unei cauze în instanța dvs....?

Grup	
Supus intervenției	Control
a crescut numărul dosarelor	a crescut numărul judecătorilor
absenta părților la termene	implementarea codurilor
aplicarea noului cod de procedura civila	modificările legislative
complexitate mai redusă a cauzelor	noile proceduri
complexitatea unor proceduri	noua procedura
disciplinarea avocaților	nu au mai fost adoptate acte normative "pomieristice"
disciplinarea justițiabililor	operativitate mai bună
durata procedurii prealabile potrivit noului cod de procedura civila	personal (judecători + grefieri) insuficient
încărcătura mare pe judecători	procedura prealabilă introdusă de codul de procedura civila
intrarea în vigoare a noilor coduri	s-a introdus la nivelul instanței programul privind volumul optim de activitate aprobat de către CSM prin hot 161/2013

Grup	
Supus intervenției	Control
modificări aduse noului cod de procedura civila	s-a mărit schema de personal a instanțelor
modificările legislative	s-au ocupat o parte din posturile vacante de judecători
neefectuarea la timp a expertizelor judiciare	
noul cod de procedura civila	
personal insuficient	
preocuparea judecătorilor	

Tabel 7. Dacă s-a redus sau a crescut. Care sunt principalele motive pentru care s-a redus / a crescut durata medie de soluționare a unei cauze în instanța dvs.? - mențiuni



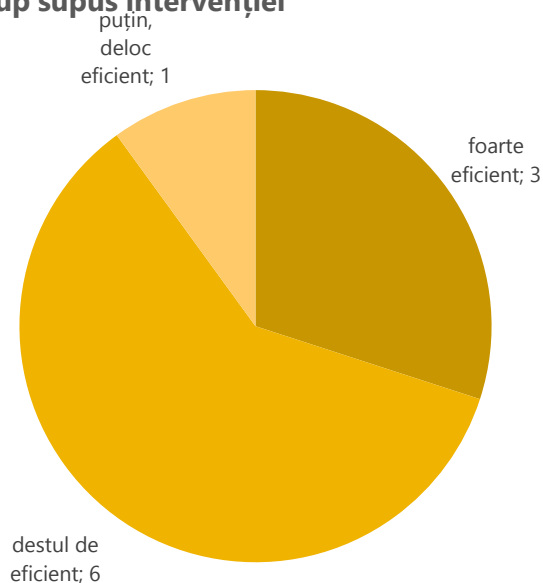
Grafic 9. Referitor la activitatea din instanța dvs., cât de des se întâmplă următoarele...?

Date despre rețeaua informatică

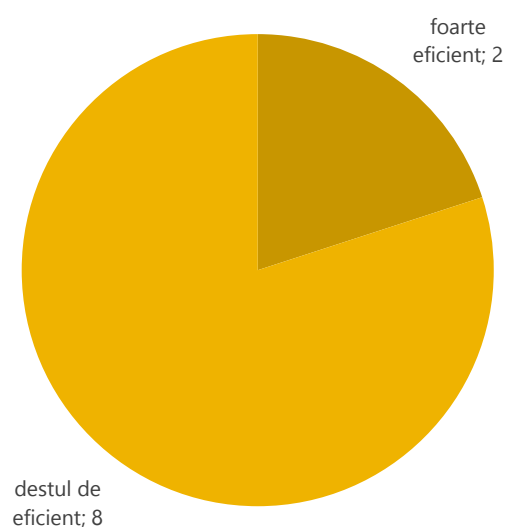
	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
... câte calculatoare există	92	57
...din care câte au acces la Internet	51	42
...din care câte sunt folosite de judecători	18	15

Tabel 8. În instituția dvs....?

Grup supus intervenției

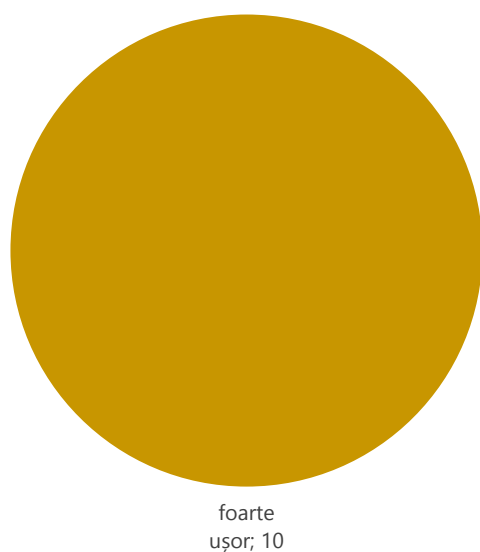


Grup de control

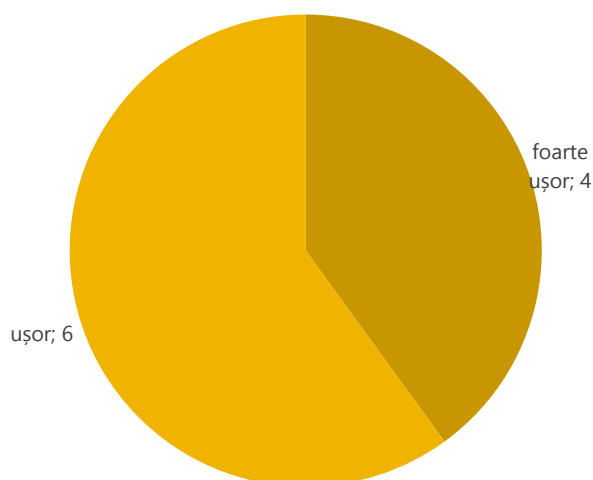


Grafic 10. Cum apreciați actualul sistem de arhivare a dosarelor din instanță?

Grup supus intervenției

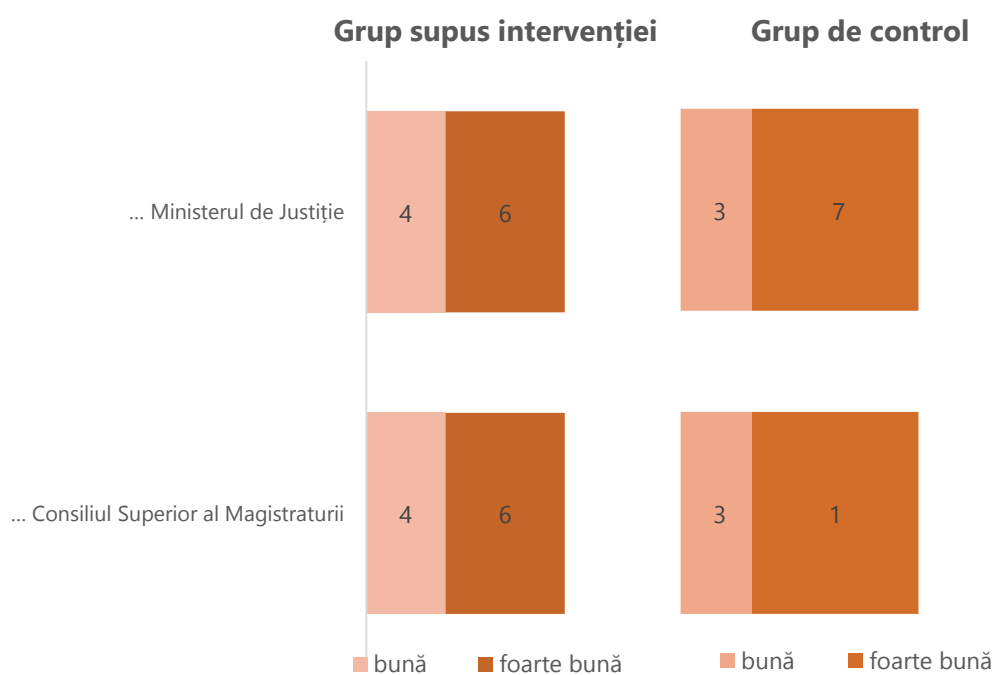


Grup de control



Grafic 11. Cât de ușor aveți acces la baze de date de legislație, jurisprudență și doctrină?

Comunicare



Grafic 12. Cum apreciați comunicarea dintre instituția dvs. și...?

III. Raport narativ - judecători

Studiul de față a presupus intervievarea a 150 judecători din cele 20 instanțe, câte 75 judecători din cele două grupuri, cel supus intervenției și cel de control. La final numărul chestionarelor aplicate a fost 151, în grupul de control fiind aplicate 76 chestionare.

Evaluarea infrastructurii. Un prim aspect analizat a fost măsurarea gradului de satisfacție față de principalele aspecte care compun infrastructura instanțelor. Bateria de itemi a variat de la 15 aspecte, în cazul angajaților din justiție (judecători, procurori, grefieri) la 10 aspecte, în cazul justițiabililor și a avocaților.

Judecătorii au apreciat, în majoritate, în mod pozitiv aspectele testate, exprimându-și satisfacția față de ele. Cele mai satisfăcătoare aspecte menționate au fost:

- **Sistemul de stingere a incendiilor**, față de care și-au exprimat satisfacția (mulțumit sau foarte mulțumit) 87% dintre judecătorii din instanțele supuse intervenției și 86% dintre cei din instanțele de control,
- **Sistemul audio din sala de judecată** (microfon, difuzoare, înregistrare) (96% din eșantionul supus intervenției și 79% din cel de control)
- **Solemnitatea clădirii** (clădirea impune respect) (96% din eșantionul supus intervenției și 79% din cel de control)

La cealaltă extremă se situează:

- **Numărul de locuri de parcare pentru public**, (41% din eșantionul supus intervenției și 21% din cel de control)
- **Numărul de locuri de parcare pentru angajați**, (55% din eșantionul supus intervenției și 36% din cel de control)
- **Numărul sălilor de judecată** (73% din eșantionul supus intervenției și 54% din cel de control)

În general, diferența dintre ponderea judecătorilor mulțumiți sau foarte mulțumiți din grupul supus intervenției și ponderea celor similari din grupul de control variază de la 1%, în cazul satisfacției față de sistemul de stingere a incendiilor, la 33%, în cazul satisfacției față de aspectul interior al clădirii, în toate cazurile diferențele indicând un plus de mulțumire în cazul judecătorilor din instanțele unde a fost implementat proiectul.

În medie, un judecător din instanțele incluse în proiect e mulțumit sau foarte mulțumit de 12 din cele 15 aspecte, în timp ce unul din instanțele de control e mulțumit sau foarte mulțumit de doar 10 aspecte. Diferența dintre cele două valori e semnificativă statistic:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
mulțumit de maxim 5 aspecte	3%	24%
mulțumit de maxim 6-10 aspecte	17%	21%
mulțumit de 11-15 aspecte	80%	55%

Agregând datele pe trei dimensiuni (a. **infrastructura de bază** a instanțelor: suprafața spațiului util și numărul sălilor de judecată, calitatea sistemului audio, mobilierul, aspectul; b. **infrastructura de utilitate publică**: parcuri, curățenia toaletelor și a spațiilor pentru public și c. **infrastructura de siguranță**: sistemele de alarmare și stingere a incendiilor), cu ajutorul analizei factoriale, (scorul de satisfacție la valori negative, asociate cu satisfacție redusă și pozitive, asociate cu satisfacție ridicată, iar media eșantionului e 0), datele ne indică diferențe semnificative în privința **infrastructurii de bază**, în cazul căreia diferența de mulțumire e semnificativă statistic.

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de infrastructura de bază	0,39	-0.37
Satisfacția față de infrastructura de utilitate publică	0,03	-0,03
Satisfacția față de infrastructura de siguranță	0,09	-0,02

În schimb, pentru celelalte două dimensiuni, diferențele nu sunt semnificative statistic, cu toate că ilustrează faptul că satisfacția în grupul supus intervenției e mai ridicată decât în cel de control.

Ierarhia aspectelor care contează cel mai mult pentru buna desfășurare a activității în instanță e similară în ambele grupuri:

- **Numărul sălilor de judecată** (menționat de 57% dintre judecătorii din instanțele incluse în proiect și de 54% dintre judecătorii din instanțele de control),
- **Suprafața spațiului util** (45% dintre respondenții din grupul supus intervenției și 43% din cel de control),
- **Dotarea birourilor pentru personal** (31% - grupul de intervenție și 43% - grupul de control),

Acest ultim aspect e și cel care indică cea mai mare diferență dintre cele două grupuri.

În schimb, atunci când sunt identificate aspectele care contează pentru activitate personală, ierarhiile diferă puțin:

- judecătorii din instanțele incluse în proiect aleg: suprafața spațiului util (44%) și numărul sălilor de judecată (35%),
- judecătorii din instanțele de control aleg: suprafața spațiului util (49%), dotarea birourilor (47%) și numărul sălilor de judecată (38%)

Percepția îmbunătățirii aspectelor testate în ultimii doi ani ne indică diferențe semnificative între cele două grupuri, chiar dacă ambele grupuri percep cel mai bine îmbunătățirea sistemului audio din sălile de judecată. Ecartul de percepție dintre cele două grupuri variază de la un plus de 6% în favoarea grupului de control, în privința percepției îmbunătățirii **aspectului exterior al instanței**, la 17% în favoarea grupului supus intervenției, în privința percepției îmbunătățirii **dotării spațiilor de așteptare pentru public**.

Practic, din 15 aspecte, în doar două cazuri diferența e în favoarea grupului de control. Cu toate acestea, dacă analizăm numărul mediilor de îmbunătățiri percepute, judecătorii

din instanțele incluse în proiect au perceput, în medie, 7 îmbunătățiri iar cei din grupul de control au perceput doar 6, diferența dintre cele două valori nefiind semnificativă statistic.

Introducând în analiză și tipul instanței (judecătorie sau tribunal), putem observa că:

- Diferența de satisfacție în privința infrastructurii de bază se datorează în special judecătoriilor (scor de 0,94 în cazul judecătoriilor din judecătoriile incluse în proiect, față de scor de -0,84, în cazul judecătorilor din judecătoriile de control, în timp ce scorul, în cazul tribunalelor, e de 0,20 în cazul judecătorilor din tribunalele incluse în proiect, față de scor de -0,22, în cazul judecătorilor din tribunalele de control.
- Numărul mediu al aspectelor de care judecătorii din judecătoriile supuse intervenției sunt mulțumiți (mulțumit sau foarte mulțumit) e 14, față de 12, numărul aspectelor față de care sunt mulțumiți judecătorii din tribunalele supuse intervenției. În cazul eșantionului de control, judecătorii din judecători sunt mulțumiți, în medie de 11 aspecte, în timp ce judecătorii din tribunale sunt mulțumiți de doar 9.
- Nu există diferențe majore în privința numărului mediu de îmbunătățiri observate

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de infrastructura de bază	0,94	-0,84	0,20	-0,22
Satisfacția față de infrastructura de utilitate publică	0,35	0,89	-0,09	-0,68
Satisfacția față de infrastructura de siguranță	0,38	-0,05	-0,01	0,04
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	14	11	12	9
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	6	6	7	6

Avem, așadar, o evaluare cert mai bună a infrastructurii de bază a instanțelor, rezultată în special în judecătorii, dar și o tendință de plus de satisfacție față de celelalte elemente de infrastructură. De asemenea, există un plus de vizibilitate a îmbunătățirii infrastructurii în rândul judecătorilor din grupul supus intervenției.

Percepția calității personalului. Evaluarea personalului e un alt aspect testat în vederea identificării posibilei influențe pe care proiectul a avut-o în percepția "celuilalt", a angajaților instanței. Evaluarea s-a făcut încrucișat (fiecare categorie, judecători, procurori sau grefieri, le-a evaluat pe celelalte două).

judecătorii evaluează de o manieră pozitivă toate aspectele / atributele testate (atitudine, onestitate, profesionalism). Atributul care au atras o pondere ceva mai ridicată de nemulțumiri sunt **profesionalismul**, dar ponderea nemulțumirilor nu a depășit 5%. Practic, nu identificăm diferențe majore între judecătorii din grupurile supus intervenției și cel de control. În general, satisfacția față de cele trei atribute corelează la nivelul celor două profesii evaluate.

Un indice sintetic, obținut prin analiză factorială, ne confirmă ușoara diferență de satisfacție față de **grefieri**, dar una care nu e semnificativă statistic, și o satisfacție practic similară față de **procurori**:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de procurori	0,03	-0,03
Satisfacția față de grefieri	-0,06	0,05

În medie, atât judecătorii din grupul supus intervenției, cât și cei din grupul de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de 5 din cele 6 atribute. Ca atare, la acest nivel nu putem discrimina între aceste 6 atribute. Pentru a răspunde la întrebarea "Care sunt principalele atribute ale procurorilor și grefierilor pentru a asigura buna funcționare a activității instanței?", analizăm modul de selecție al principalelor atribute. Datele ne indică o ierarhie similară:

- **Profesionalismul grefierilor** (menționat de 60% dintre judecătorii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 70% dintre judecătorii din grupul de control)
- **Profesionalismul procurorilor** (41% dintre judecătorii din grupul instanțelor incluse în proiect și 36% dintre judecătorii din grupul de control)
- **Cinstea și onestitatea grefierilor** (29% dintre judecătorii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 34% dintre judecătorii din grupul de control)

În schimb, atunci când e vorba de activitatea personală, dacă judecătorii din eșantionul de intervenție se concentrează pe **profesionalism**, fie el al grefierilor (63%) sau al procurorilor (39%), judecătorii din eșantionul de control se concentrează pe **grefieri**, menționând profesionalismul acestora (75%) sau cinstea și onestitatea lor (39%).

Diferențele de vizibilitate a îmbunătățirii atributelor testate sunt de 1%-3% în favoarea judecătorilor din grupul supus intervenției, cu excepția profesionalismului grefierilor, unde diferența e de 6% în favoarea judecătorilor din grupul experimental. În medie, judecătorii ambelor grupuri au sesizat îmbunătățiri în privința a 3 din cele 6 însușiri ale angajaților instanței, fără a exista o diferență semnificativă statistic între cele două grupuri.

O analiză ușor aprofundată, care ia în calcul și tipul instanței, ne indică

- Faptul că satisfacția față de procurori e mai redusă în tribunalele din grupul de control și mai ridicată în judecătoriile din grupul de control
- Satisfacția față de grefieri e mai ridicată în judecătoriile din grupul de control decât în cele din grupul supus intervenției
- Numărul de aspecte mulțumitoare e ceva mai ridicat în rândul judecătorilor din judecătorii, fie ele din grupul supus intervenției sau cel de control, decât în rândul judecătorilor din tribunale

	judecătoria		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de procurori	0,26	0,62	-0,05	-0,27
Satisfacția față de grefieri	-0,10	0,23	-0,04	-0,01
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	6	6	5	5
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	3	2	3	3

Avem, așadar, un plus de satisfacție față de procurori și grefieri în judecătoriile din grupul de control dar și un deficit în tribunalele din grupul de control, în timp ce în grupul supus intervenției satisfacția e ceva mai omogenă.

Percepția actului de justiție. Operaționalizarea actului de justiție, pentru a măsura indicatorii relevanți pentru această dimensiune esențială a percepției activității instanței, a cuprins un set de itemi privind aspectele cantitative ale actului de justiție (durata de soluționare a cauzelor, numărul de dosare, cel al grefierilor) și unul privind aspecte calitative (evaluarea prevederilor noilor coduri civil și de procedură civilă și a unor atribute ale avocaților: atitudine, onestitate, profesionalism).

Cele mai mulțumitoare aspecte relaționate actului de justiției sunt, în opinia judecătorilor:

- **Durata de soluționare a cauzelor** (față de care 89% dintre judecătorii din grupul instanțelor incluse în proiect și 88% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Atitudinea avocaților** (față de care 83% dintre judecătorii ambelor grupuri sunt mulțumiți)
- **Prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă** (față de care 77% dintre judecătorii din grupul instanțelor incluse în proiect și 86% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)

Datele ne indică valori relative similare în privința ponderii celor mulțumiți față de aspectele testate, cu diferențe de 1%-3%, singurele diferențe notabile fiind observate în privința ponderii celor nemulțumiți față de **profesionalismul avocaților** și **prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă**. În aceste situații, ponderea judecătorilor din grupul supus intervenției mulțumiți este mai mică cu 6%, respectiv 9%, decât cea a judecătorilor din grupul de control.

În medie, judecătorii din ambele grupuri sunt mulțumiți de 5 din cele 7 aspecte testate, fără a identifica diferențe între grupuri din acest punct de vedere. Cu ajutorul analizei factoriale, am agregat datele de la nivelul celor 7 itemi în două dimensiuni:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de avocați	0,07	-0,06
Satisfacția față de aspectele cantitativ-normative ale actului de justiției	0,01	-0,01

Observăm, aşadar, că există o diferenţă uşoară de satisfacţie faţă de avocaţi (judecătorii din grupul supus intervenţiei sunt ceva mai mulţumiţi decât cei din grupul de control) şi practic o satisfacţie similară, în cazul celorlalte aspecte.

Ierarhia celor mai importante aspecte pentru buna desfăşurare a activităţii în instanţe e similară în cele două grupuri de judecători şi conţine elementele-cheie ale performanţei eficiente ale actului de justiţie:

- **Numărul de dosare de soluţionat** (considerat important de 60% dintre judecătorii din grupul supus intervenţiei şi de 51% dintre cei din grupul de control)
- **Numărul de grefieri din instanţă** (considerat important de 33% dintre judecătorii din grupul supus intervenţiei şi de 50% dintre cei din grupul de control)
- **Prevederile noilor coduri civil şi de procedură civilă** (menţionat important de 31% dintre judecătorii din grupul supus intervenţiei şi de 28% dintre cei din grupul de control)

Ierarhia nu se modifică în cazul evaluării celor mai importante aspecte care afectează activitatea personală, în schimb, creşte ponderea celor care menţionează numărul de dosare de soluţionat (aspect care normează în mod direct munca judecătorului) şi, în cazul judecătorilor din grupul de control, creşte ponderea celor care menţionează numărul de grefieri.

Vizibilitatea îmbunătăţirii în ultimii doi ani a aspectelor mai sus menţionate ne indică un clivaj perceptual:

- Dacă judecătorii din instanţele incluse în proiect percep în proporţie de 67% o îmbunătăţire a duratei de soluţionare a cauzelor, 80% dintre cei din grupul de control percep aceeaşi îmbunătăţire
- În schimb, în privinţa codurilor civil şi de procedură civilă, 65% dintre judecătorii din grupul supus intervenţiei au sesizat o îmbunătăţire, în timp ce numai 53% dintre judecătorii din grupul de control au perceput acelaşi lucru. Acelaşi sens al diferenţei în putem observa şi în cazul numărului de grefieri din instanţă, 35% dintre judecătorii din grupul supus intervenţiei percepând o îmbunătăţire a lor, faţă de 28% dintre cei din grupul de control.

În medie, atât judecătorii din instanţele incluse în proiect, cât şi cei din instanţele de control percep 3 îmbunătăţiri ale celor 7 aspecte.

Dacă introducem în analiză tipul instanţei, nu identificăm diferenţe semnificative între subcategorii (între judecătoriile din grupul supus intervenţiei şi cele din grupul de control, respectiv între tribunalele aparţinând aceluiaşi grupuri), în schimb remarcăm

- un plus de satisfacţie faţă de avocaţi în rândul judecătorilor din judecătoriile incluse în proiect, dar şi un deficit în rândul tribunalelor incluse în proiect

- un plus de satisfacție față de aspectele cantitativ-normative ale actului de justiției (durată de soluționare, număr de dosare, prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă) în tribunalele din grupul supus intervenției, dublat de un deficit la nivelul judecătorilor din grupul supus intervenției
- percepția unui număr mai mare de aspecte mulțumitoare la nivel de judecătorii, în comparație cu tribunalele

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de avocați	0,51	0,11	-0,16	-0,05
Satisfacția față de aspectele cantitativ-normative ale actului de justiției	-0,35	-0,08	0,21	-0,06
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	6	6	5	5
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	3	2	3	3

De data aceasta, în comparație cu satisfacția față de calitatea personalului, în privința actului de justiție identificăm variații mai mari de grupul supus intervenției decât în cel de control.

Evaluarea volumul de muncă. În medie, un judecător de la o instanță din grupul supus intervenției, a avut alocate în 2014, 320 dosare. În același timp, un judecător de la o instanță din grupul de control a avut alocate, în medie, 358 dosare. Avem, așadar, un plus încărcătură la alocare de circa 12% în rândul grupului de control. Datele sunt consonante cu cifrele oficiale, care indică, pentru 2013, o alocare, în medie, de 659 dosare, pentru judecători din instanțele supuse intervenției, față de 718, pentru judecătorii din grupul de control, adică un plus de 9%.

Din dosarele alocate, în cazul judecătorilor din grupul supus intervenției, în medie, 26 (8%) erau mai vechi de 6 luni și s-au soluționat, în medie, 211 (66%). În cazul judecătorilor din grupul de control, din totalul dosarelor alocate, în medie, 52 (15%) erau mai vechi de 6 luni și au fost soluționate 203 (57%). Putem observa, așadar, o diferență netă de circa 9% în privința eficienței, calculată prin raportarea numărului de dosare soluționate la cel de dosare alocate.

Baseline Survey 2008 indica o rată de întârziere de 14% în judecătorii și 8% în tribunale. Astfel, în 2014, avem o rată de întârziere mai mică decât în 2008, în grupul supus intervenției și una peste, în grupul de control. Situația e similară cu cea identificată la nivel de instanțe, în fișa instanței.

În această privință, datele de sondaj confirmă parțial datele furnizate de instanțe, date care indică, pentru 2013, un procentaj aproape similar pentru cele două grupuri, 68% în grupul supus intervenției și 67% în cel de control, de dosare soluționate din totalul celor alocate.

Două principale cauze stau la baza întârzierii cu mai mult de 6 luni a dosarelor:

- lipsa experților și expertizei judiciare, menționată de 65% dintre judecătorii din grupul supus intervenției și 54% dintre cei din grupul de control
- complexitatea cauzelor, identificată de 62% dintre judecătorii din grupul supus intervenției și 52% dintre cei din grupul de control,

celelalte posibile motive de întârziere fiind menționate în proporții inferioare. Iarăși identificăm practic o situație aproape similară cu cea din 2008, din Baseline Survey, când principalele două motive ale întârzierii sunt prezente în ponderi relativ similare. Așadar, structural, motivația întârzierii nu pare a se fi schimbat major.

În medie, un judecător dintr-o instanță inclusă în proiect pronunță într-o lună 49 hotărâri, în timp ce un coleg dintr-o instanță de control pronunță 46 hotărâri. În ultimul an, în medie, 11 hotărâri ale unui judecător au fost modificate prin căi de atac. Introducând în analiză și tipul instanței, datele ne indică faptul că diferența de pronunțare a hotărârilor provine în special din cadrul tribunalelor, în timp ce, în privința hotărârilor modificate prin căi de atac, date sunt similare la nivelul celor două grupuri:

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Număr de hotărâri pronunțate lunar	41	41	54	49
Număr de hotărâri modificate prin căi de atac	12	12	10	10

În medie, un judecător dintr-o instanță a grupului supus intervenției, lucrează săptămânal 45 ore, spre deosebire de colegii din grupul de control, care lucrează 44 ore. Indiferent de instanță și grup, numărul de ore nu fluctuează foarte mult. Baseline Survey 2008 indica un număr mediu de ore săptămânal de 48 ore, incluzând orele suplimentare. În cazul nostru, orele suplimentare ar adăuga, în medie, 5 ore, ceea ce ar duce durata medie săptămânală de lucru la circa 49 ore, peste valoarea din 2008.

Aproape 60% dintre judecători, fie că provin din grupul supus intervenției, fie că provin din cel de control, lucrează suplimentar, acasă, în medie câte 9 ore săptămânal. Dacă în instanțele din grupul de intervenție nu apar diferențe majore, în cele din grupul de control observăm o pondere mai mare a judecătorilor din judecătorii care lucrează acasă, cu 14% mai mult decât cei din tribunale:

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Număr ore lucrate săptămânal	44	45	46	44
Ponderea celor care lucrează acasă	56%	68%	60%	54%

Percepția controlului asupra numărului de dosare și a organizării propriului timp nu e diferită în rândul judecătorilor din cele două grupuri. Cu toate acestea, utilizând analiza factorială și un indice ale cărui valori pozitive se asociază cu un control mai ridicat, se poate observa, pe de-o parte, că judecătorii din judecătorii dețin mai mult controlul decât cei din tribunale și, pe de altă parte, în grupul instanțelor incluse în proiect se

simte o ușoară tendință de mai mult control, în raport cu instanțele din grupul de control:

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Controlul asupra numărului de dosare și organizării timpului	0,33	0,26	-0,09	-0,11

Valorile sunt diferite de cele din Baseline Survey 2008 (79% control mult sau foarte mult), în sensul reducerii controlului asupra numărului de dosare, în timp ce în privința organizării timpului, datele sunt relativ similare.

În privința detaliilor tehnice de repartizare a dosarelor, stabilire a completelor și de desfășurare a activității secțiilor, datele ne indică situații relativ similare în rândul celor două grupuri de instanțe. Dar și în acest caz, remarcăm o ușoară diferență în sens pozitiv, în favoarea grupul de instanțe supuse intervenției:

- o pondere mai mică (1%- grup supus intervenției vs. 4%-grup de control) a situațiilor de aplicare mai rară a principiului continuității completului în soluționarea cauzelor
- o pondere mai mică (28%- grup supus intervenției vs. 32%-grup de control) a situațiilor în care nu se aplică un algoritm de optimizare în alocarea cauzelor
- o pondere mai mică (12%-grup supus intervenției vs. 4%-grup de control) a situațiilor în care, în alcătuirea secțiilor și/sau completelor, nu se ia în considerare criteriul specializării.

Date din Baseline Survey 2008 ne indică

- valori similare în privința ponderii aplicării frecvente a principiului specializării în stabilirea componenței completelor (79%), a frecvenței ridicate a distribuirii aleatorii a dosarelor (97%) sau a aplicării dese și foarte dese a principiului continuității completului în soluționarea cauzelor (95%).
- dar o pondere ușor mai redusă în privința frecvenței reduse a operării de schimbări în completele de judecată (86%).
- și o pondere mai redusă a frecvenței ridicate în alocarea optimă a cauzelor, în raport cu complexitatea și perioada de soluționare (49%).

Utilizarea noilor tehnologii. În privința accesului la un computer și la Internet, datele ne indică faptul că toți judecătorii din ambele grupuri au acces în corpore la un calculator, la Internet și la baze de date privind jurisprudența, legislația și doctrina. Baseline Survey 2008 indica un procent de 99% în accesul la un computer, 98% la Internet și 95% la baze de date privind jurisprudența, legislația și doctrina. Așadar, în privința ultimului aspect avem cea mai clară îmbunătățire structurală.

Sistemul de înregistrare și arhivare a dosarelor e considerat a fi unul eficient de către ambele categorii de judecători. Cu toate acestea, 32% dintre judecătorii din instanțele incluse în proiect îl consideră foarte eficient, în timp ce numai 20% dintre cei din grupul de control îl consideră la fel. Pe de altă parte, ponderea celor nemulțumiți de eficiența

sistemului de arhivare e mai ridicată în grupul de control (12%), în comparație cu cel de supus intervenției (5%).

La nivelul tipurilor de instanțe, judecătorii sau tribunale, datele ne indică un ecart mai accentuat în privința ponderii celor care consideră sistemul de arhivare foarte eficient în cazul tribunalelor, unde 32% dintre judecătorii din grupul supus intervenției și numai 18% dintre cei din grupul de control consideră sistemul de arhivare ca fiind foarte eficient.

		Grup	
		Supus intervenției	Control
judecătorie	Foarte eficient	33%	26%
	Destul de eficient	56%	68%
	Putin, deloc eficient	11%	
	NS/NR		5%
tribunal	Foarte eficient	32%	18%
	Destul de eficient	63%	65%
	Putin, deloc eficient	4%	16%
	NS/NR	2%	2%

Accesul la bazele de date privind jurisprudența, legislația și doctrina, deși e asigurat pentru toți judecătorii, nu e la fel de facil. 60% dintre judecătorii din instanțele incluse în proiect declară că accesează foarte ușor informația profesională, în timp ce numai 50% dintre cei din instanțele de control declară același lucru. Și ponderea celor care întâmpină dificultăți în a accesa bazele de date privind jurisprudența, legislația și doctrina e mai ridicată în grupul de control (12% acces greu sau foarte greu), în raport cu cel supus intervenției (3%).

La nivelul subcategoriilor, judecătorii și tribunale, datele ne indică un relativ echilibru între judecătorii din tribunalele aparținând celor două grupuri, în privința gradului de facilitate, în schimb, diferențele mai consistente apar între judecătoriile din grupul supus intervenției și cel de control. Primii consideră în proporție de peste 80% că au acces foarte ușor la datele de natură profesională (jurisprudență, legislație și doctrină).

		Grup	
		Supus intervenției	Control
judecătorie	Foarte ușor	83%	53%
	Ușor	17%	47%
tribunal	Foarte ușor	53%	49%
	Ușor	42%	35%
	Greu	4%	12%
	Foarte greu		4%
	NS/NR	2%	

Pregătire profesională. Evaluarea nevoii și practicii de pregătire profesională, ca dimensiune distinctă în a identifica efectele proiectului, ne indică un procent relativ

similar, 79%-80%, de judecători care au beneficiat în ultimul an de cursuri de pregătire profesională. Ponderea cea mai mare a judecătorilor incluși în astfel de stagii o regăsim în rândul judecătorilor din grupul de control, 95%, în timp ce procentul cel mai redus apare în rândul tribunalelor din grupul de control, 74%. În cadrul instanțelor incluse în proiect, un procent relativ asemănător de judecători au urmat stagii de pregătire în ultimul an. Față de Baseline Survey 2008, când numai 59% dintre judecători au urmat stagii de pregătire în ultimul an, datele indică o îmbunătățire majoră.

	Grup	
	Supus intervenției	Control
judecătorie	83%	95%
tribunal	79%	74%

Nevoia de pregătire profesională suplimentară se manifestă aproape similar în rândul judecătorilor din cele două grupuri: circa o treime simt acut această nevoie (36% în grupul supus intervenției și 30% în cel de control) și peste jumătate declară că, în mare măsură, au nevoie de pregătire profesională suplimentară (52% în grupul supus intervenției și 59% în cel de control), în timp ce un 11%-12% dintre judecători declară că doar în mică măsură au nevoie de un supliment de pregătire. În judecătoriile din grupul de instanțe inclus în proiect regăsim atât cea mai mare pondere a celor care își doresc în foarte mare măsură pregătire profesională suplimentară (44%), cât și cea mai mare pondere a celor puțin interesați de acest aspect (22%), aspect ce subliniază caracterul ceva mai eterogen al corpului judecătorilor din acest tip de instituție.

		Grup	
		Supus intervenției	Control
judecătorie	foarte mare măsură	44%	26%
	mare măsură	33%	53%
	mica măsură	22%	21%
tribunal	foarte mare măsură	33%	32%
	mare măsură	58%	61%
	mica măsură	9%	7%

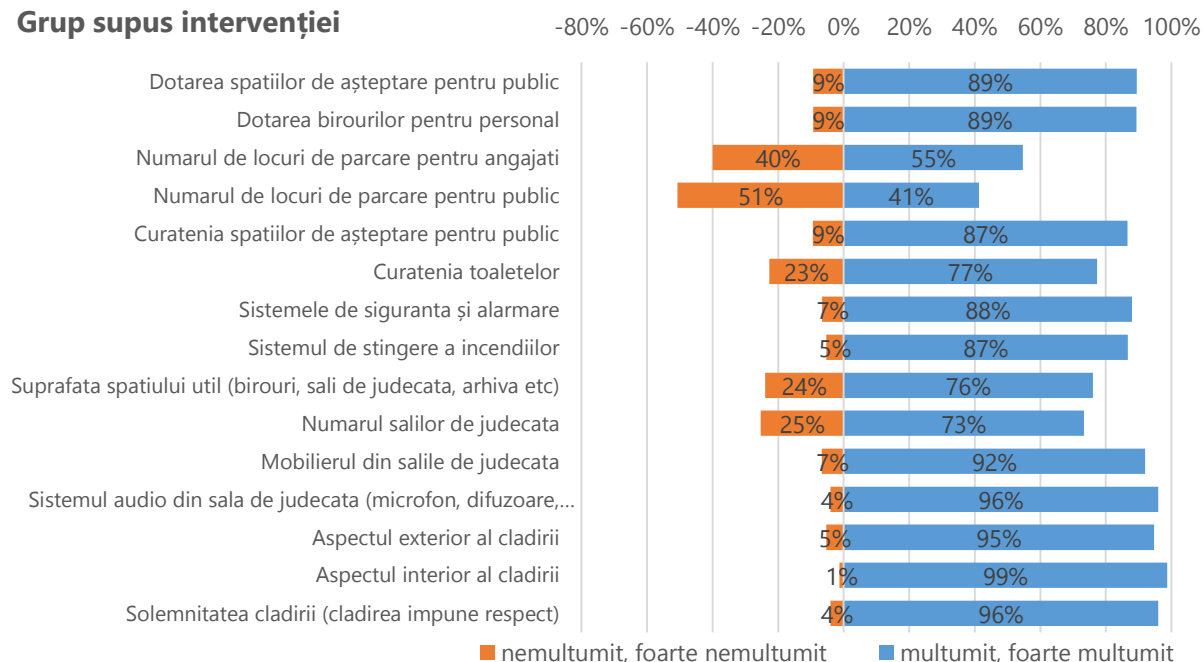
În raport cu Baseline Survey 2008, datele indică o ușoară creștere a celor care declară că au nevoie de cursuri de pregătire profesională (84% în 2008).

Satisfacția asociată prestigiului social al judecătorului e una aproximativ similară în cele două grupuri. Există, un segment relativ îngust de judecători foarte mulțumiți (3%, în rândul celor din grupul instanțelor supuse intervenției și 9%, în rândul celor de control), secondat de circa jumătate (53%-grup supus intervenției și 47%-grup de control) mulțumiți, circa o treime de nemulțumiți (33%-grup supus intervenției și 37%-grup de control) și un alt grup ceva mai redus de judecători foarte nemulțumiți de statutul social al profesiei (8%-grup supus intervenției și 5%-grup de control). Există, dincolo de caracteristicile contextuale care segmentează populația de judecători, un mod unitar de raportare la percepția publică a profesiei.

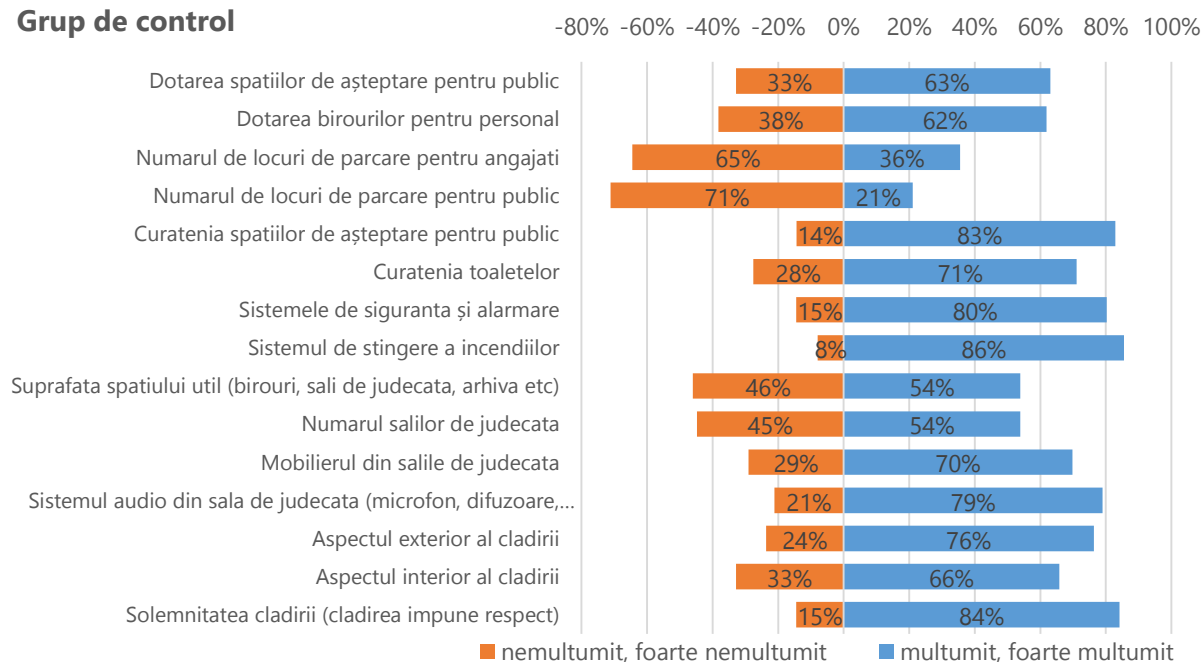
IV. Judecători

Evaluarea infrastructurii

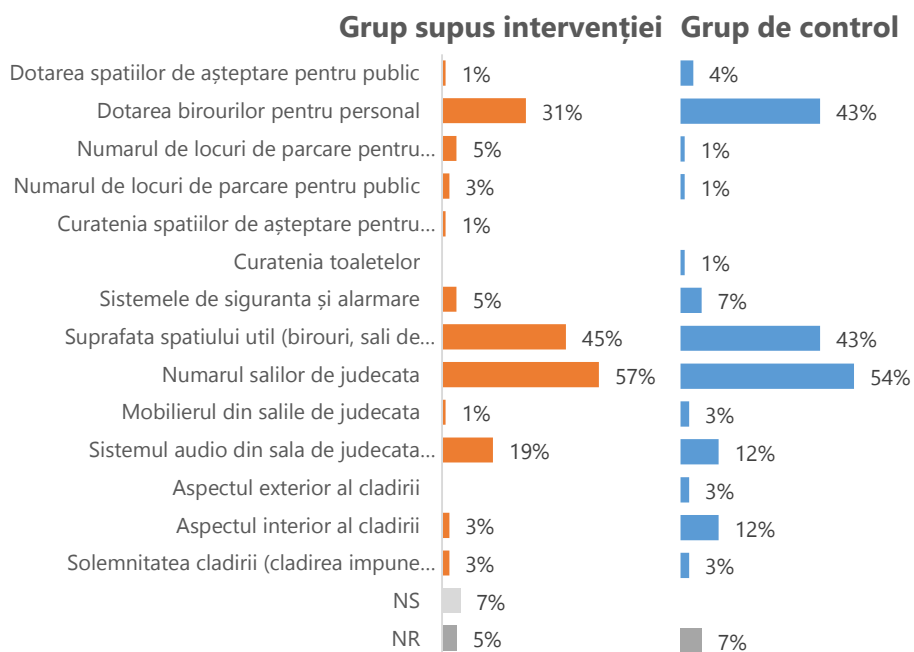
Grup supus intervenției



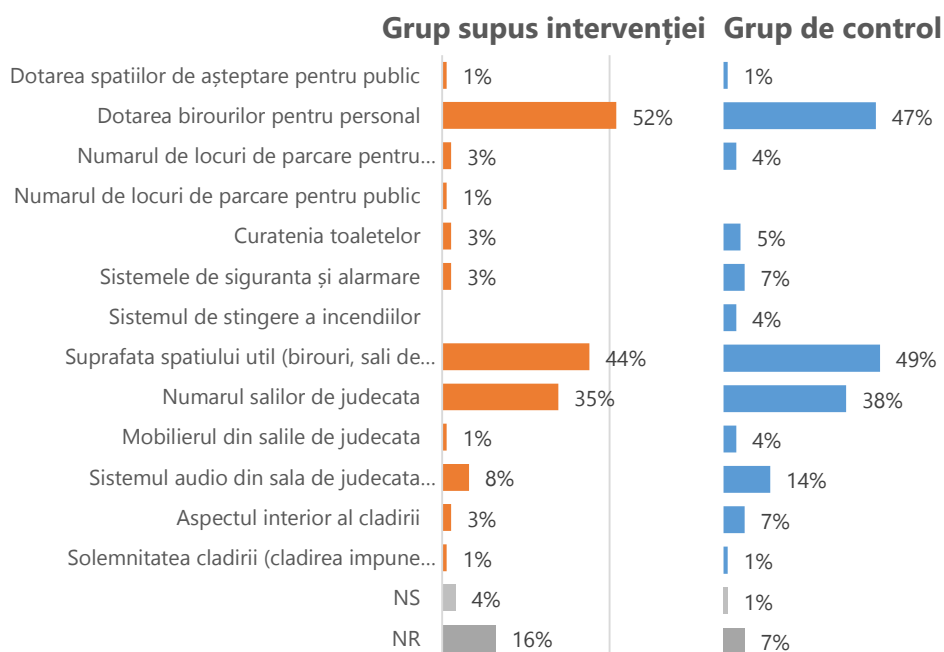
Grup de control



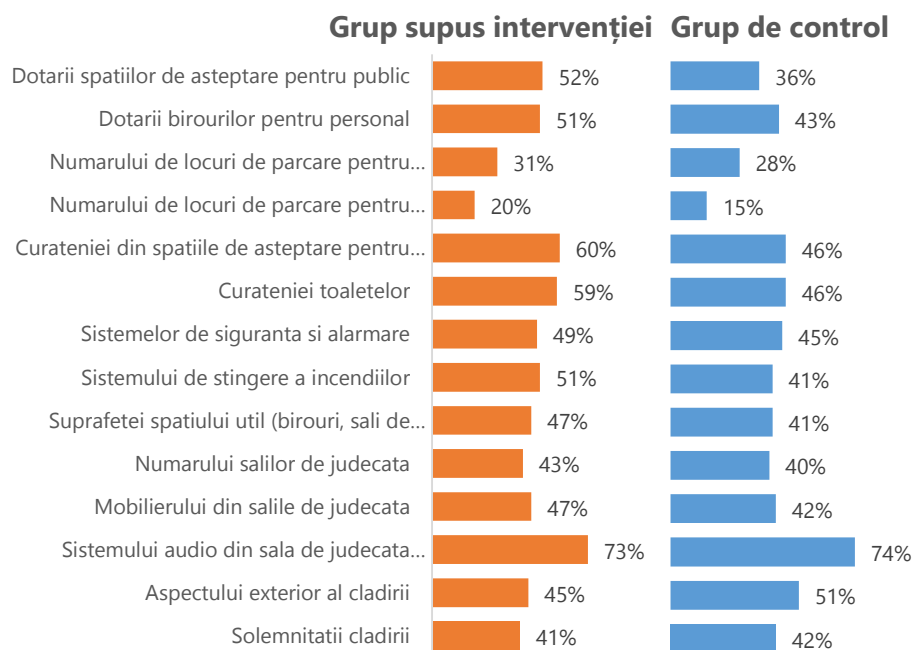
Grafic 13. Dacă vă gândiți la instanța în care vă desfășurați activitatea, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte?
Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



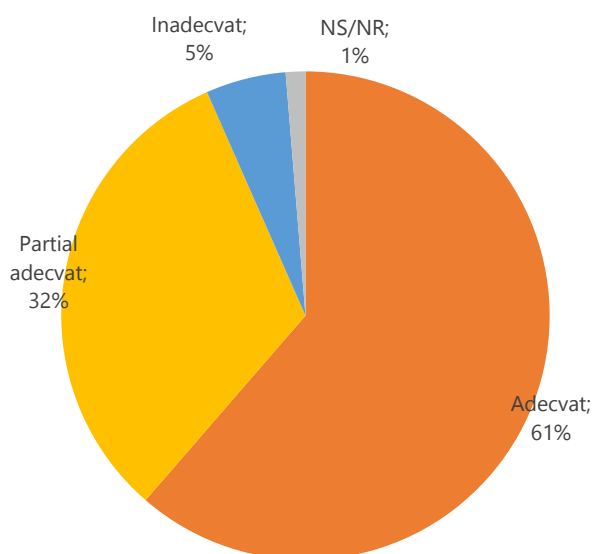
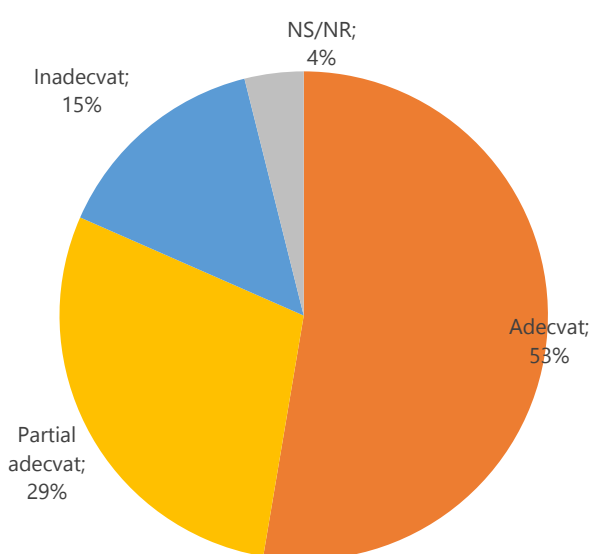
Grafic 14. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



Grafic 15. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



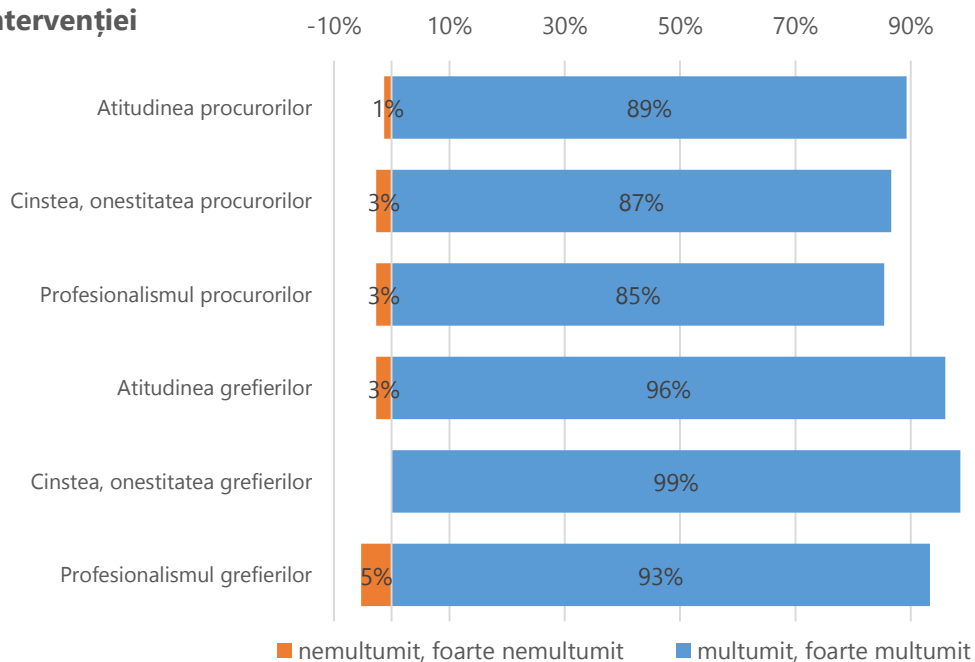
Grafic 16. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Grup supus intervenției**Grup supus intervenției**

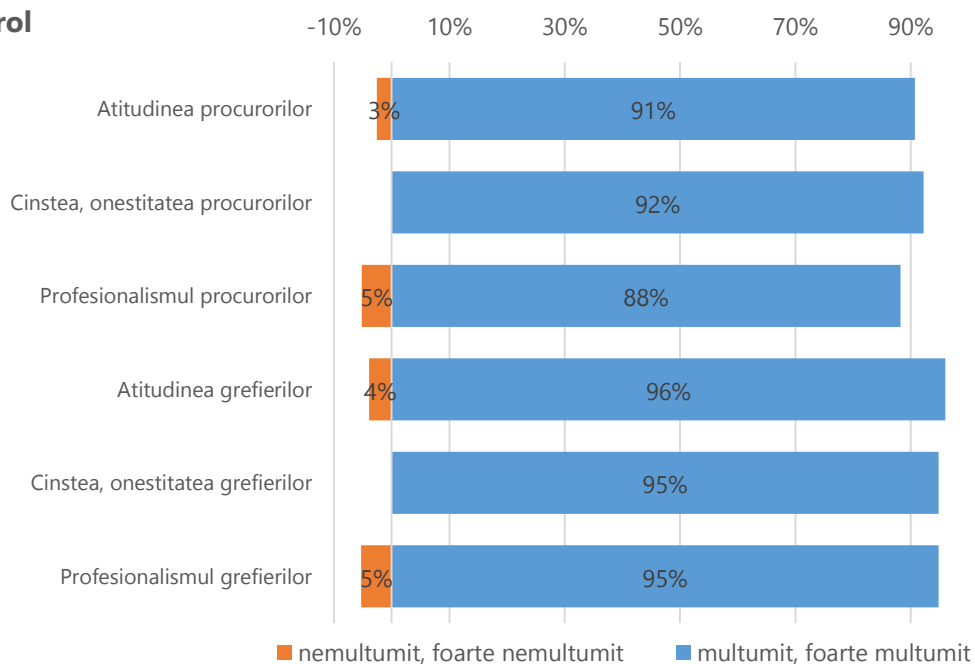
Grafic 17. Cum apreciați modul în care în prezent sunt împărțite în spațiu funcțiunile sediului (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor?

Percepția calității personalului

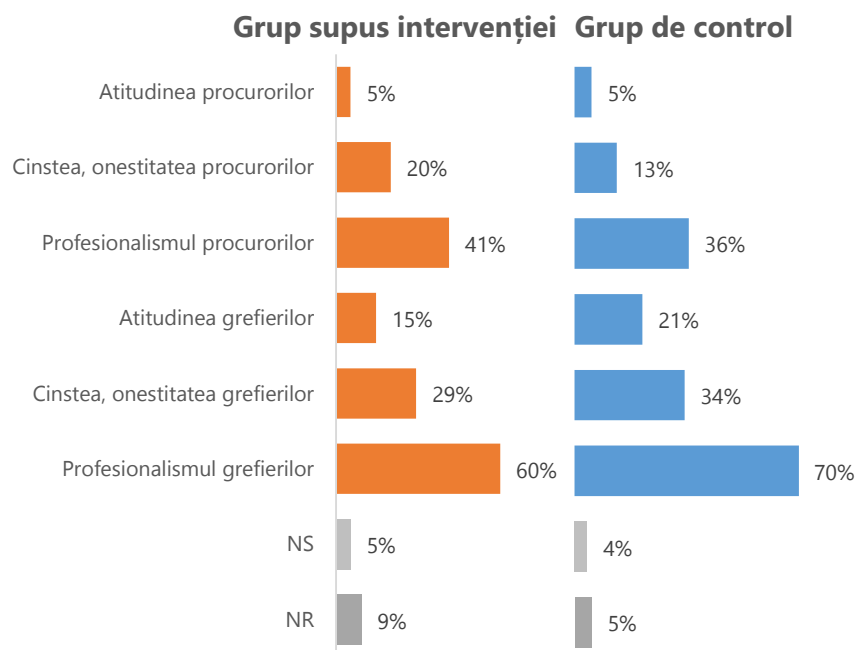
Grup supus intervenției



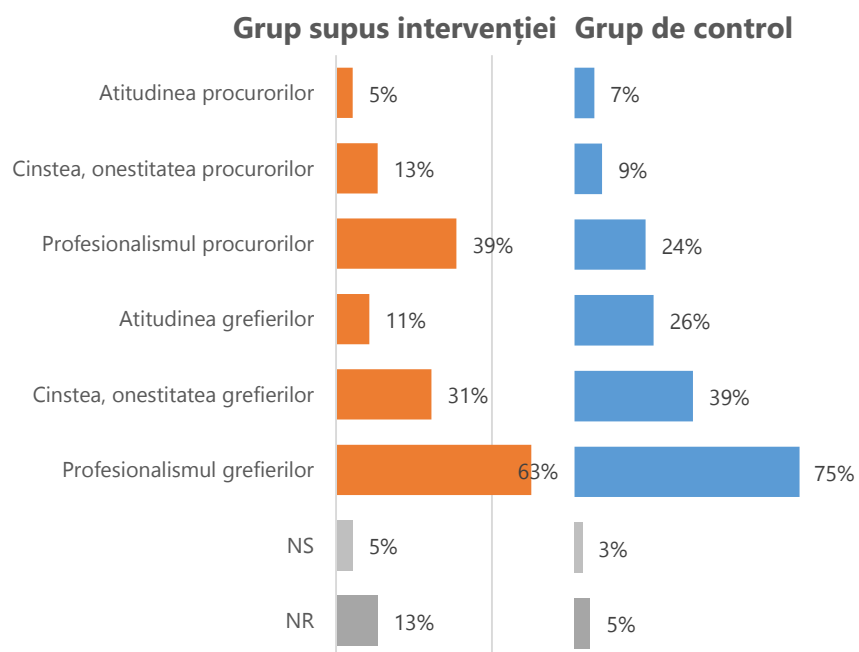
Grup de control



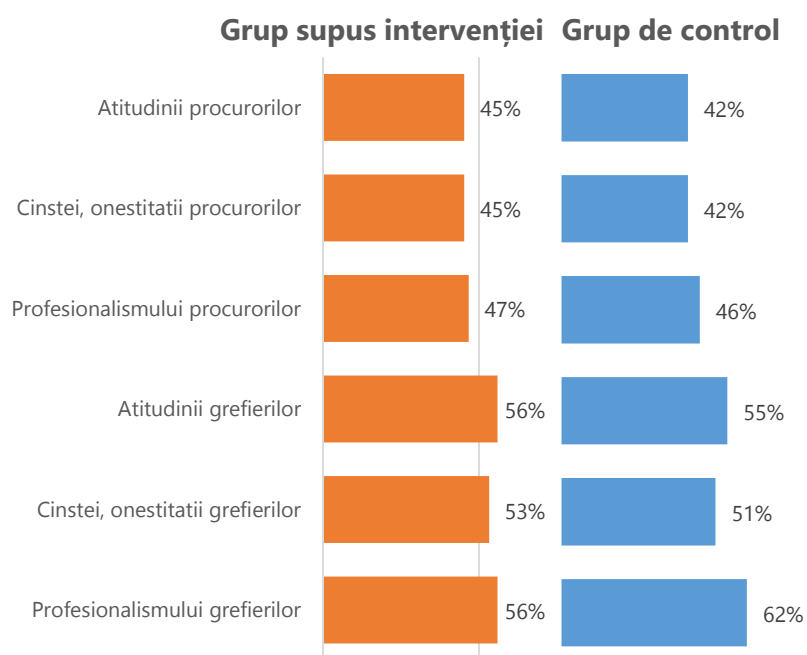
Grafic 18. Dacă vă gândiți la procurorii de pe lângă această instanță și grefierii acestei instanțe, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 19. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

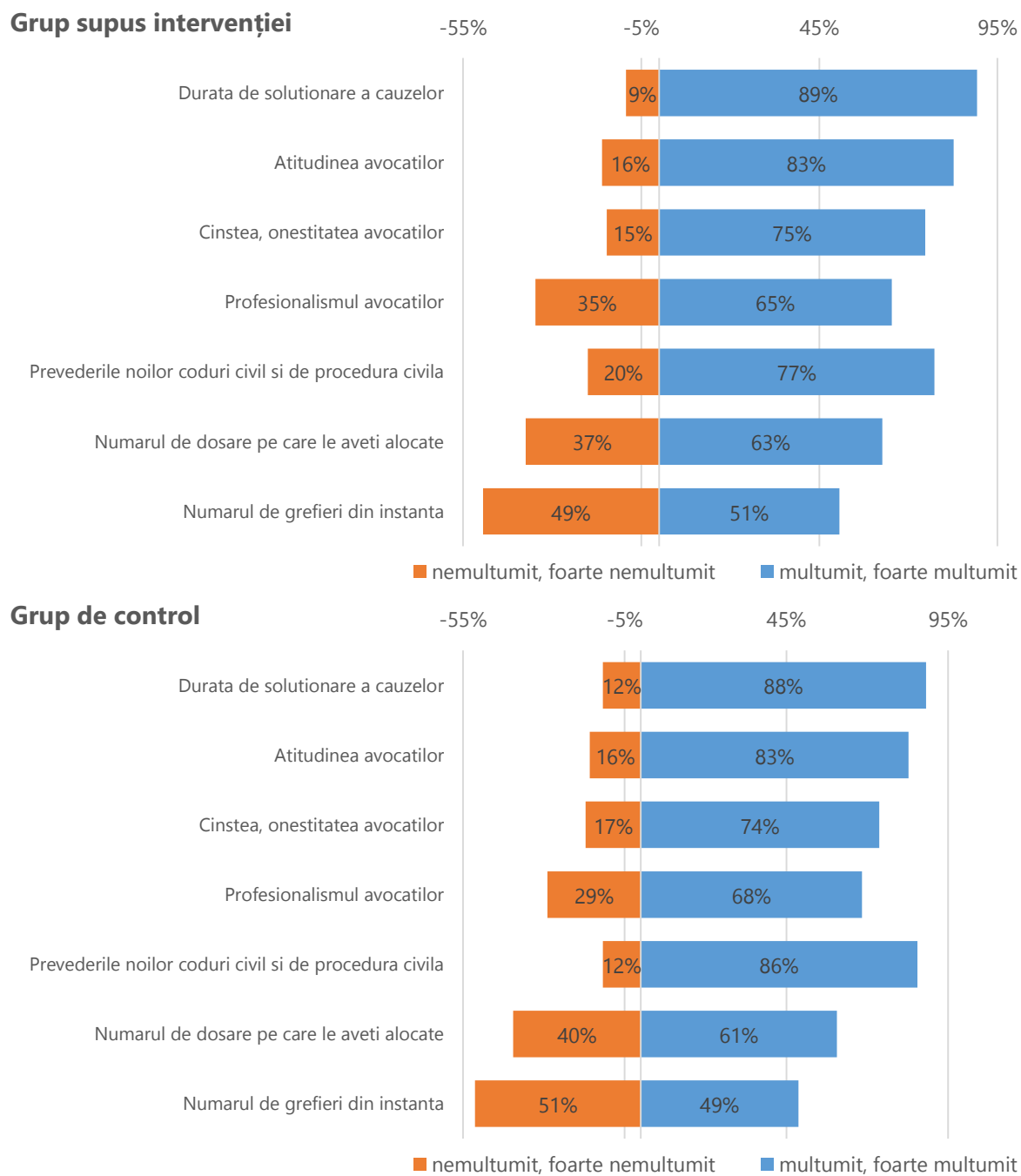


Grafic 20. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

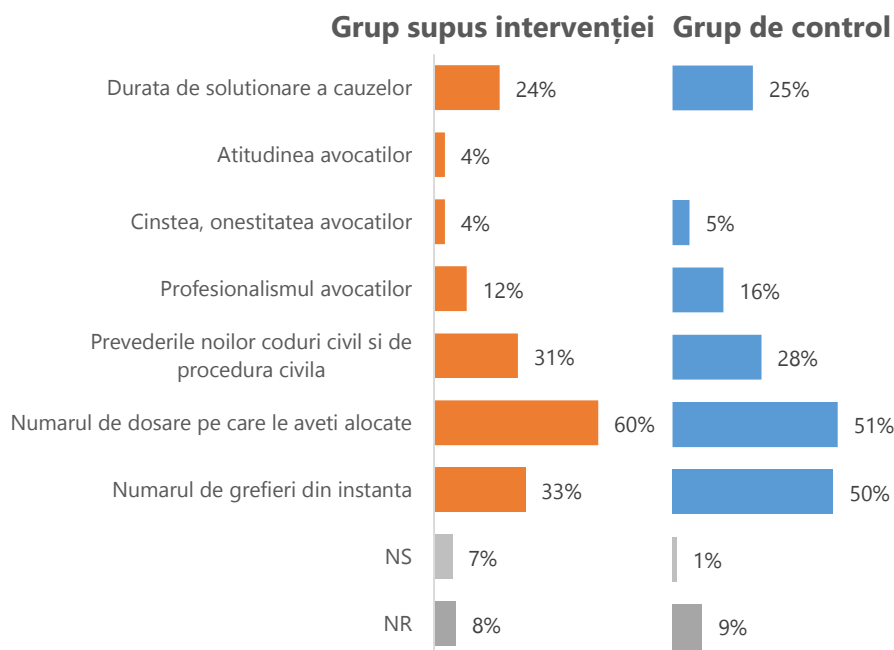


Grafic 21. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

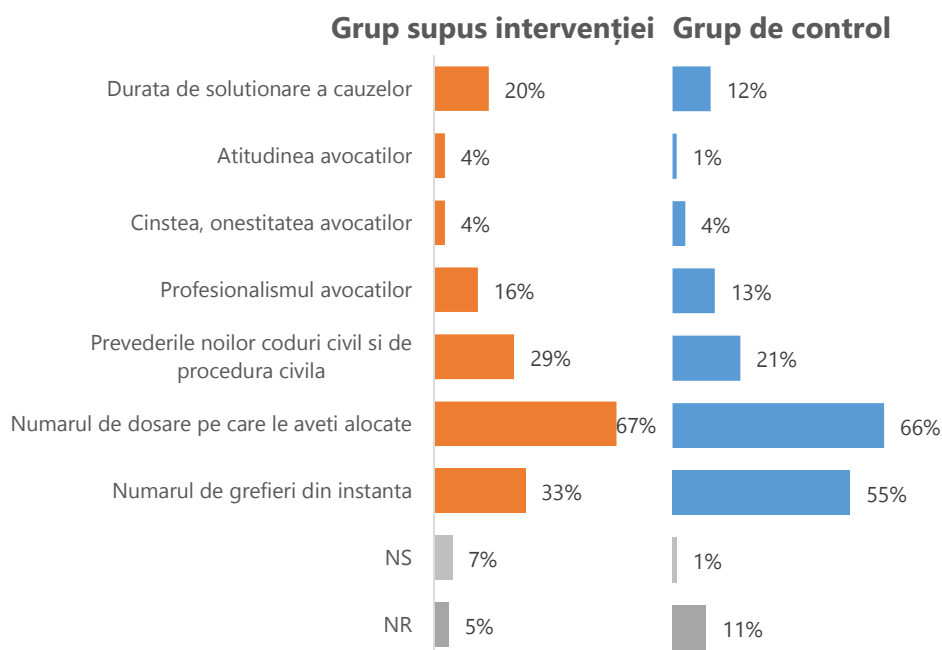
Percepția actului de justiție



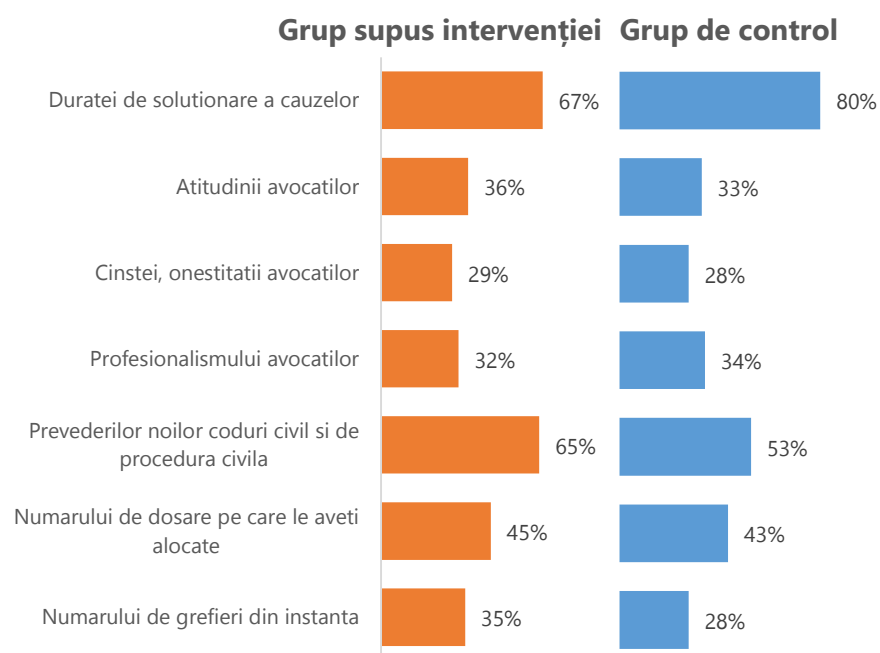
Grafic 22. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 23. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

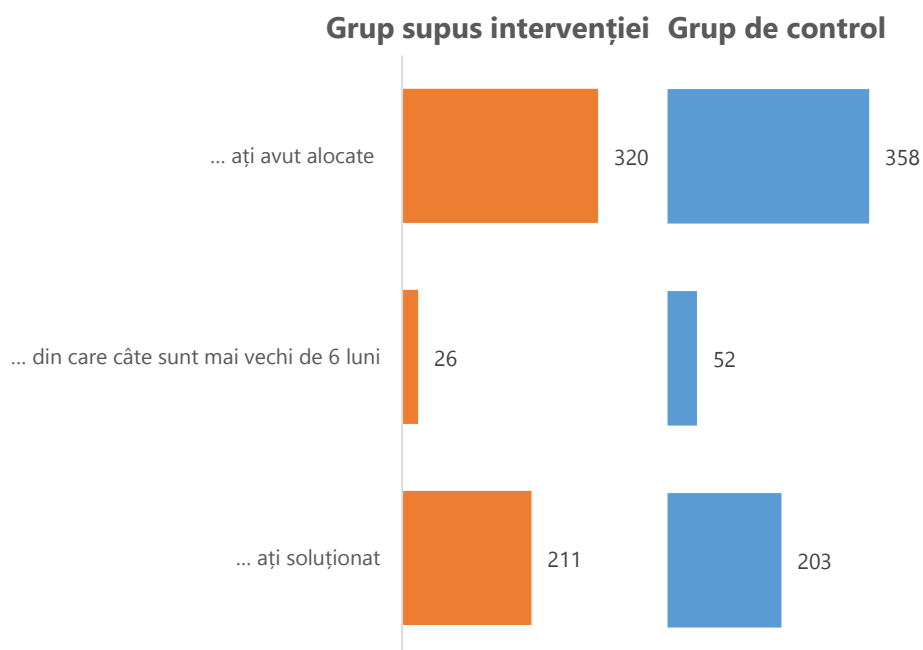
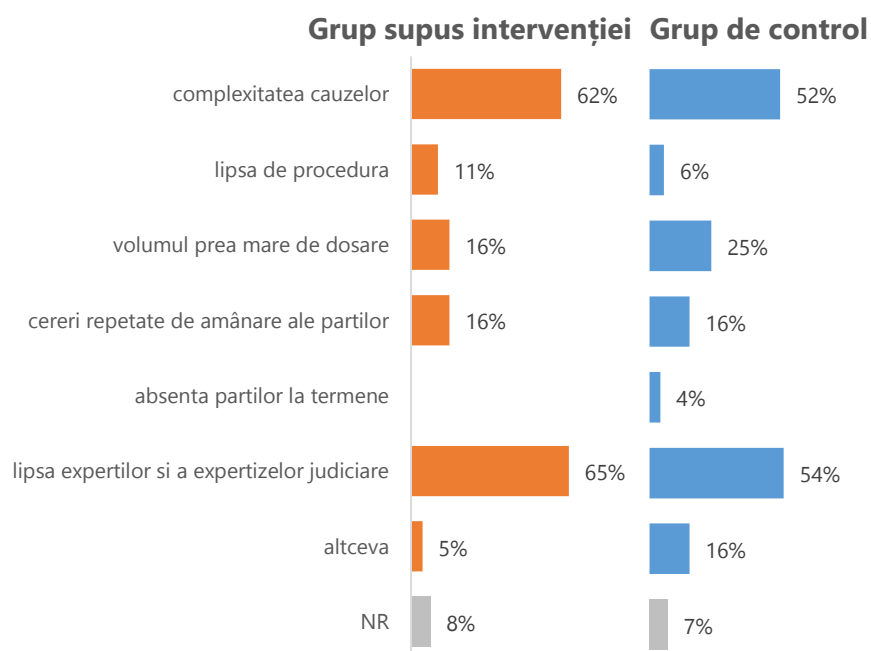


Grafic 24. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

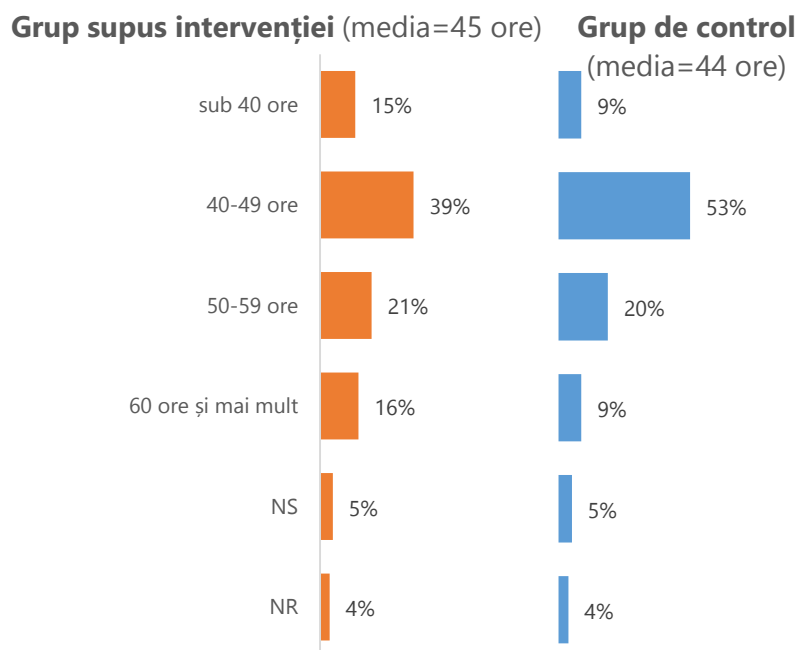


Grafic 25. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Evaluarea volumului de muncă

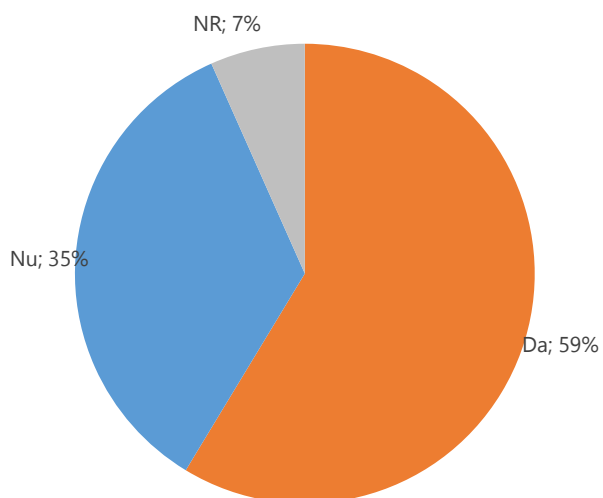
Grafic 26. În 2014, câte dosare...? *Valori medii.*

Grafic 27. Care sunt principalele două motive pentru care aveți dosare mai vechi de 6 luni?

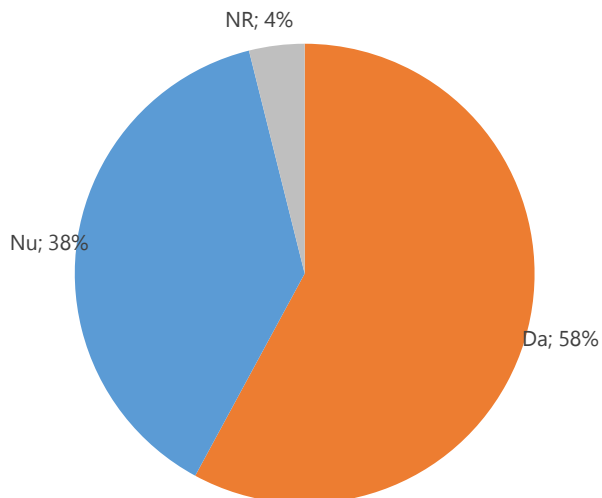


Grafic 28. Cu aproximație, câte ore lucrați în total într-o săptămână obișnuită?

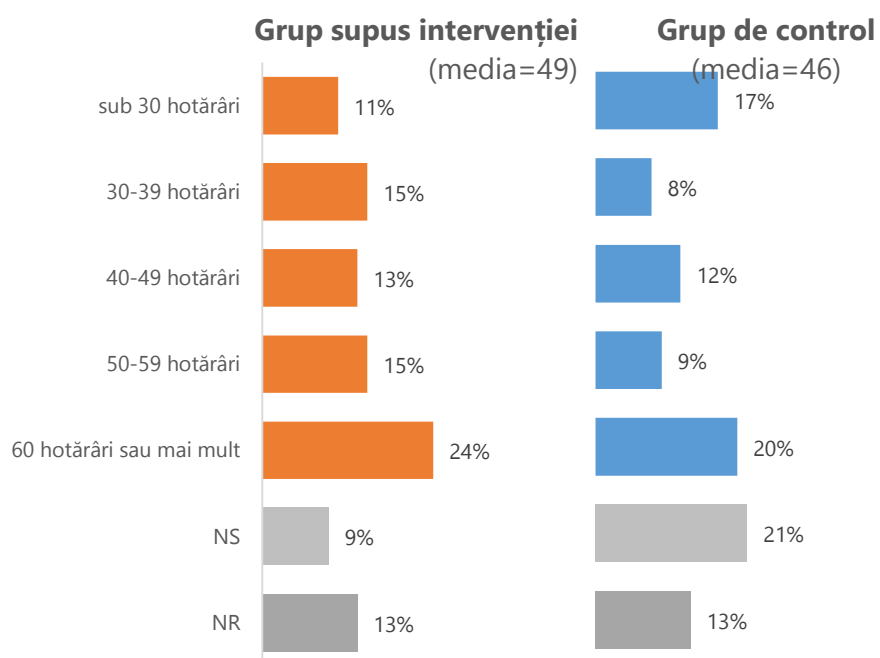
Grup supus intervenției
(media=9 ore pe săptămână)



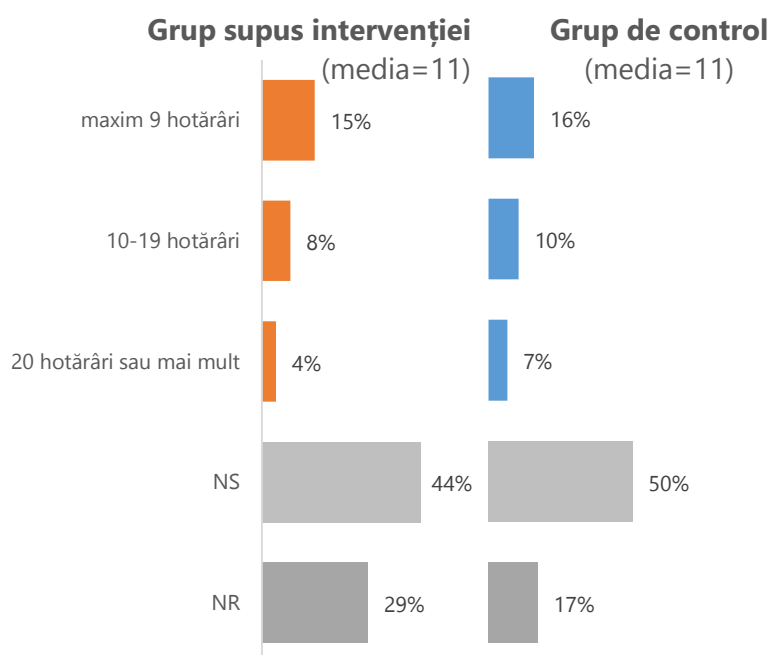
Grup de control
(media=9 ore pe săptămână)



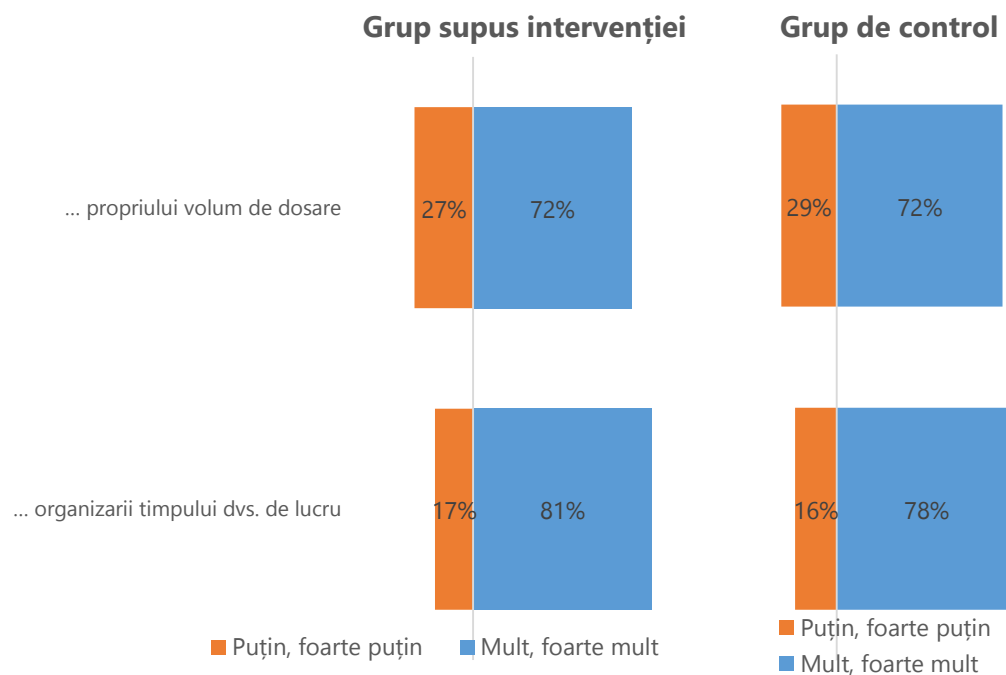
Grafic 29. E nevoie să lucrați și acasă, pentru a rezolva sarcini de serviciu?



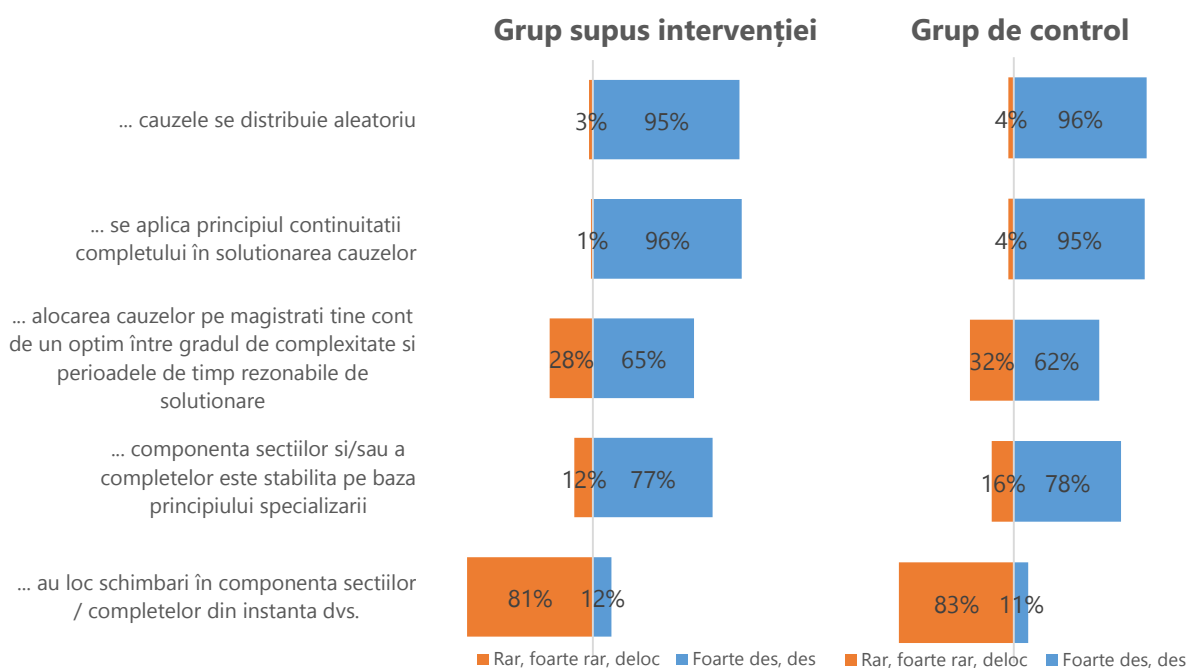
Grafic 30. Într-o lună obișnuită, aproximativ câte hotărâri pronunțați în cauze judecate?



Grafic 31. În ultimul an câte dintre hotărârile luate de dvs. au fost modificate prin căi de atac?

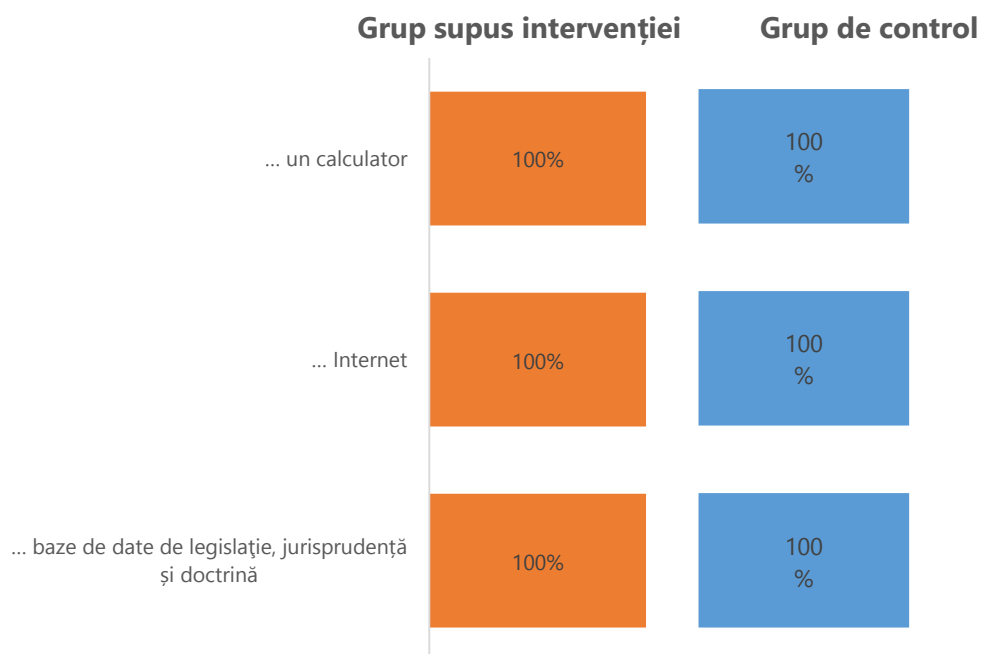


Grafic 32. Cât de mult control simțiți că aveți asupra ...? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



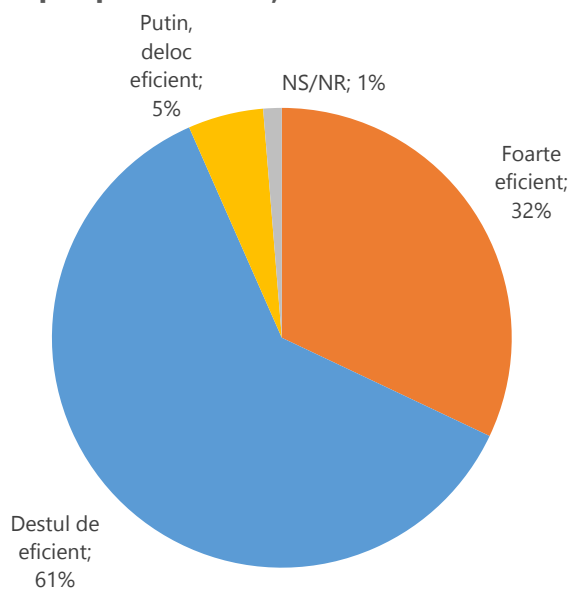
Grafic 33. Cât de des ...? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*

Utilizare computer, Internet

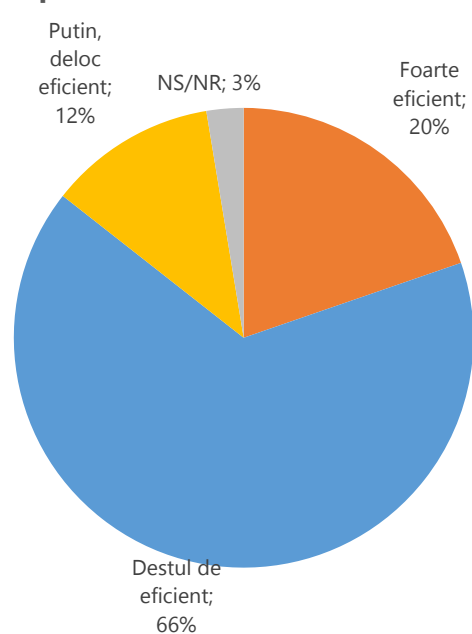


Grafic 34. Dvs. aveți acces la ... în această instanță? Procent „da”.

Grup supus intervenției

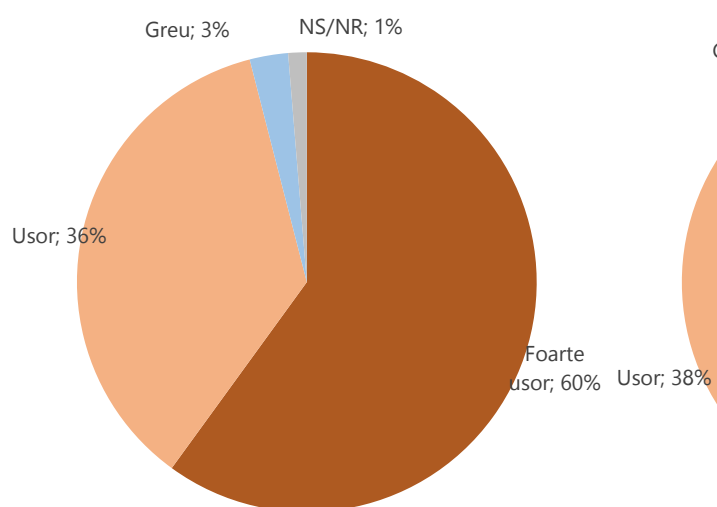


Grup de control

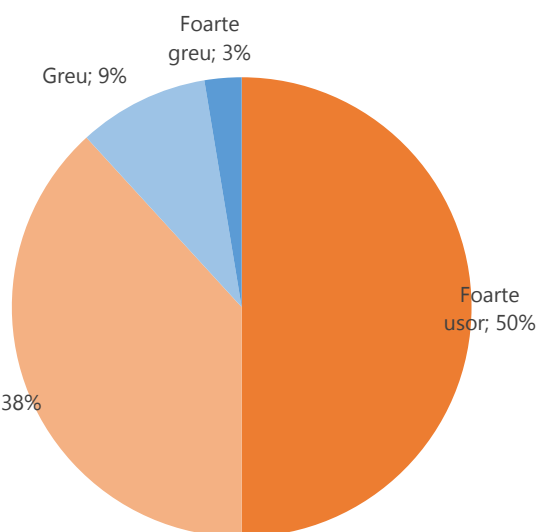


Grafic 35. Cum apreciați actualul sistem de înregistrare și arhivare a dosarelor?

Grup supus intervenției



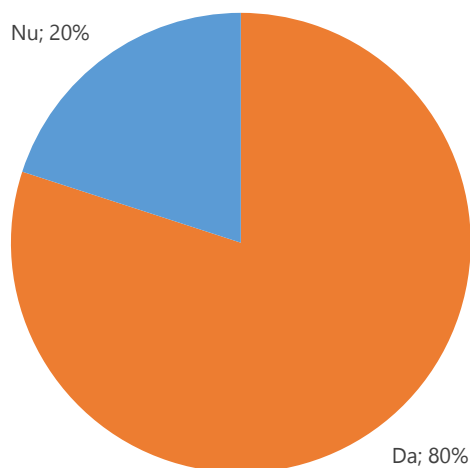
Grup de control



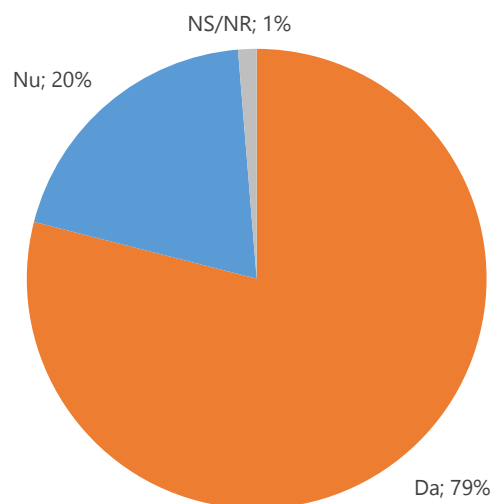
Grafic 36. Cât de ușor aveți acces la baze de date de legislație, jurisprudență sau doctrină?

Pregătire profesională

Grup supus intervenției

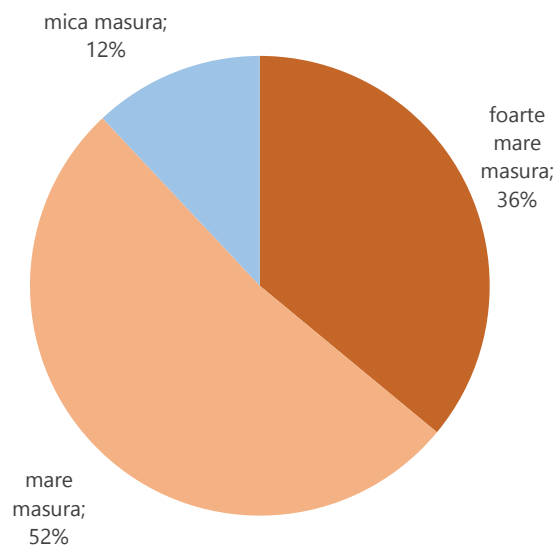


Grup de control

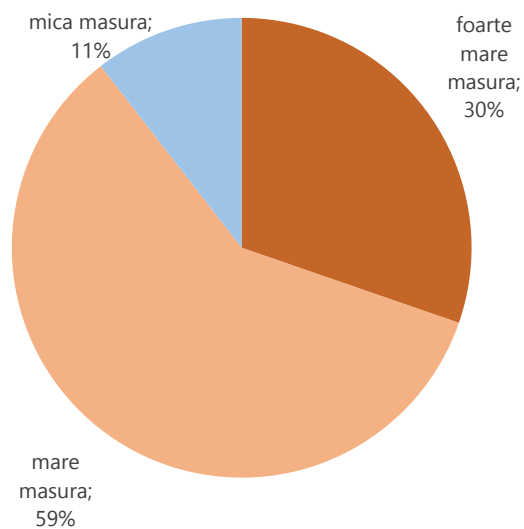


Grafic 37. În ultimul an ați beneficiat de stagii de pregătire?

Grup supus intervenției

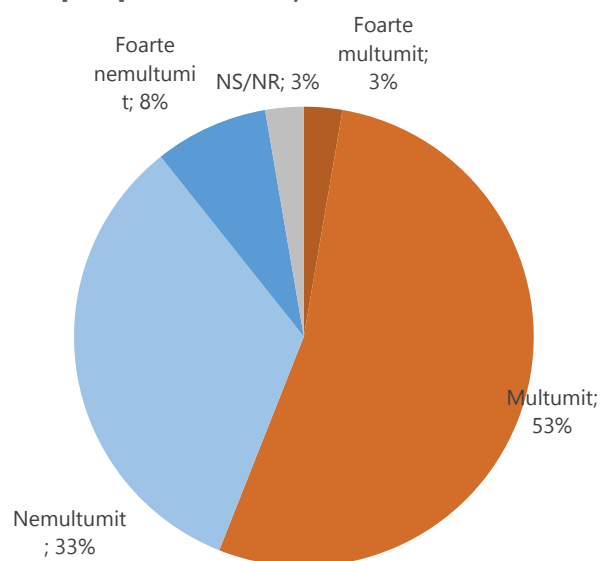


Grup de control

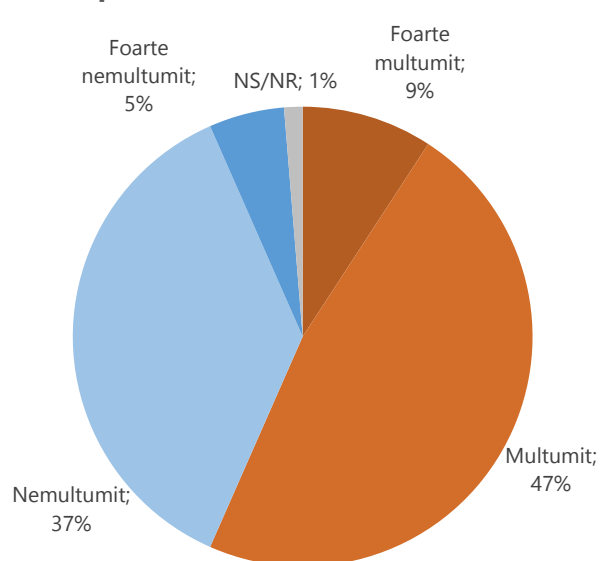


Grafic 38. În ce măsură simțiți nevoia de pregătire suplimentară în ceea ce privește specificul activității dumneavoastră?

Grup supus intervenției



Grup de control



Grafic 39. În general, cât de mulțumit sunteți de prestigiul social al judecătorului?

Date socio-demografice

		Grup	
		Supus intervenției	Control
Gen	Masculin	21%	29%
	Feminin	77%	66%
	NR	1%	5%
Vârsta	maxim 30 ani	1%	1%
	31-50 ani	81%	63%
	51 ani și peste	13%	16%
	NR	4%	20%
De câți ani lucrați în magistratură?	maxim 4 ani	8%	9%
	5-9 ani	9%	15%
	10 ani și peste	76%	67%
	NR	7%	9%
De câți ani lucrați în această instanță?	maxim 4 ani	32%	24%
	5-9 ani	20%	21%
	10 ani și peste	43%	45%
	NR	5%	11%
Activitatea dvs. se desfășoară în principal în cadrul unei secții specializate?	Da	72%	67%
	Nu	27%	30%
	NR	1%	3%
De câți ani lucrați în actuala secție?	maxim 4 ani	38%	21%
	5-9 ani	18%	19%
	10 ani și peste	35%	43%
	NR	9%	17%
Activitatea dvs. se desfășoară în principal în cadrul unui complet specializat?	Da	65%	71%
	Nu	33%	26%
	NR	1%	3%
De câți ani lucrați în actualul complet specializat?	maxim 4 ani	36%	30%
	5-9 ani	28%	25%
	10 ani și peste	26%	27%
	NR	10%	18%

V. Raport narativ - procurori

O a doua populație de referință a studiului, cea a procurorilor din instanțele selecționate, a presupus interviuarea a 100 procurori, câte 50 procurori din cele două grupuri, cel supus intervenției și cel de control.

Evaluarea infrastructurii. Măsurarea gradului de satisfacție față de principalele aspecte care compun infrastructura instanțelor ne-a indicat faptul că procurorii au apreciat, în majoritate, în mod pozitiv aspectele testate, exprimându-și satisfacția față de ele. Cele mai satisfăcătoare aspecte menționate au fost:

- **Solemnitatea clădirii, faptul că clădirea impune respect**, aspect față de care și-au exprimat satisfacția (mulțumit sau foarte mulțumit) 88% dintre judecătorii din instanțele supuse intervenției și 82% dintre cei din instanțele de control,
- **Aspectul exterior al clădirii**, (câte 86%, atât cei din grupul supus intervenției, cât și cei din grupul de control)
- **Curățenia spațiilor de așteptare pentru public** (clădirea impune respect) (96% din eșantionul supus intervenției și 94% din cel de control)

La cealaltă extremă se situează:

- **Numărul de locuri de parcare pentru public**, (50% din eșantionul supus intervenției și 34% din cel de control)
- **Numărul de locuri de parcare pentru angajați**, (72% din eșantionul supus intervenției și 42% din cel de control)
- **Sistemul audio din sala de judecată (microfon, difuzoare, înregistrare)**, (60% din eșantionul supus intervenției și 82% din cel de control)

Spre deosebire de judecători, remarcăm plasarea satisfacției față de **sistemul audio din sala de judecată**, din categoria celor mai mulțumitoare în cea a celor mai puțin mulțumitoare, în special datorită modului în care acest aspect e evaluat de către procurorii din grupul supus intervenției.

Cu excepția a patru cazuri, diferența dintre ponderea procurorilor mulțumiți sau foarte mulțumiți din grupul supus intervenției și ponderea celor similari din grupul de control variază de la 2%, în cazul curățeniei spațiilor de așteptare pentru public, la 33%, în cazul satisfacției față de numărul de locuri de parcare pentru angajații instituției, în toate aceste cazuri diferențele indicând un plus de mulțumire al procurorilor din instanțele unde a fost implementat proiectul. Însă, în privința sistemului audio din sala de judecată (diferență dintre ponderea mulțumiților din cele două grupuri este de 22%), a mobilierului din sălile de judecată (diferență de 10%) și în privința aspectului interior al instanței (diferență de 4%), identificăm un plus de satisfacție în rândul procurorilor din instanțele de control. În cazul aspectului exterior, ponderea mulțumiților e egală.

În medie, un procuror din parchetele de pe lângă instanțele incluse în proiect e mulțumit sau foarte mulțumit de 12 din cele 15 aspecte, în timp ce unul din instanțele de control e mulțumit sau foarte mulțumit de doar 11 aspecte. Diferența dintre cele două valori nu e una semnificativă statistic:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
mulțumit de maxim 5 aspecte	8%	10%
mulțumit de maxim 6-10 aspecte	18%	22%
mulțumit de 11-15 aspecte	74%	68%

Agregând datele pe trei dimensiuni (a. **infrastructura de bază** a instanțelor: suprafața spațiului util și numărul sălilor de judecată, calitatea sistemului audio, mobilierul, aspectul; b. **infrastructura de utilitate publică**: parcări, curățenia toaletelor și a spațiilor pentru public și c. **infrastructura de siguranță**: sistemele de alarmare și stingere a incendiilor), cu ajutorul analizei factoriale (scorul de satisfacție ia valori negative, asociate cu satisfacție redusă și pozitive, asociate cu satisfacție ridicată, iar media eșantionului e 0), datele ne indică diferențe semnificative în privința **infrastructurii de utilitate publică**. În acest caz, gradul de satisfacție al procurorilor din grupul supus intervenției e semnificativ mai ridicat decât al celor din grupul de control.

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de infrastructura de bază	0,02	-0,02
Satisfacția față de infrastructura de utilitate publică	0,24	-0,24
Satisfacția față de infrastructura de siguranță	0,14	-0,14

În schimb, pentru celelalte două dimensiuni, diferențele nu sunt semnificative statistic, cu toate că ilustrează faptul că satisfacția în grupul supus intervenției e mai ridicată decât în cel de control.

Ierarhia aspectelor care contează cel mai mult pentru buna desfășurare a activității în instanță diferă în cele două grupuri. Dacă procurorii din grupul supus intervenției consideră cele mai importante:

- **Dotarea birourilor pentru personal** (menționat de 64% dintre procurorii din parchetele de pe lângă instanțele incluse în proiect),
- **Suprafața spațiului util** (36%),
- **Sistemul audio** (34%),

Cei din grupul de control aleg:

- **Suprafața spațiului util** (menționat de 56% dintre procurorii din parchetele de pe lângă instanțele de control),
- **Dotarea birourilor pentru personal** (40%),
- **Numărul de săli de judecată** (38%),

Așadar, avem o diferență atât la ordine cât și în privința celei de-a treia poziții. Situația e similară și atunci când sunt identificate aspectele care contează pentru activitate personală, ierarhiile diferă puțin:

- Procurorii din instanțele incluse în proiect aleg: dotarea birourilor pentru personal (58%), suprafața spațiului util (46%) și sistemul audio (28%),
- Procurorii din instanțele de control aleg: suprafața spațiului util (56%), numărul sălilor de judecată (32%) și dotarea birourilor (34%)

Percepția îmbunătățirii aspectelor testate în ultimii doi ani ne indică diferențe semnificative între cele două grupuri. Ecartul de percepție dintre cele două grupuri variază de la un plus de 0%, în privința percepției îmbunătățirii **umărului de locuri de parcare pentru angajați** și a **dotării spațiilor de așteptare pentru public**, la 36% în favoarea grupului de control, în privința percepției îmbunătățirii **sistemului audio din sala de judecata**. Cu alte cuvinte, procurorii din grupul de control au observat într-o mai mare măsură îmbunătățiri aduse instanței decât cei din grupul supus intervenției. De unde poate proveni această diferență? O primă explicație vine din numărul mare de non-răspunsuri dat de grefierii din grupul supus intervenției (în medie, 18% la acest set de itemi, comparativ cu 6%, media non-răspunsurilor grefierilor din grupul de control). Desigur, această explicație nu exclude diferențele reale de percepție a îmbunătățirii aspectele testate. Dacă analizăm numărul mediul de îmbunătățiri percepute, procurorii de pe lângă parchetele din instanțele incluse în proiect au perceput, în medie, 3 îmbunătățiri iar cei din grupul de control au perceput 5 dintr-un maxim de 15.

În privința modului de compartimentare în spațiu al funcțiunilor instanței (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor, datele ne indică faptul că 62% dintre procurorii din grupul supus intervenției consideră spațiul ca fiind împărțit adecvat, în timp ce 28% îl consideră doar parțial adecvat. În grupul de control, opiniile sunt ceva mai echilibrat distribuite, 52% dintre procurori considerând spațiul ca fiind compartimentat în mod adecvat, în timp ce 40% consideră compartimentarea doar parțial adecvată. Numai câte 2% dintre procurorii celor două grupuri consideră spațiul ca fiind împărțit inadecvat în raport cu funcțiunile instanței.

Introducând în analiză și tipul instanței (judecătorie sau tribunal), putem observa că:

- Diferența de satisfacție în privința infrastructurii de bază se datorează în special judecătoriilor (scor de -0,03 în cazul procurorilor din parchetele de pe lângă judecătoriile incluse în proiect, față de scor de -0,20, în cazul procurorilor din cele de control), în timp ce diferența de scor, în cazul tribunalelor, practic nulă.
- Diferența de satisfacție în privința infrastructurii de utilitate publică se datorează procurorilor de pe lângă parchetele tribunalelor (scor de 0,32, în cazul procurorilor din parchetele de pe lângă judecătoriile incluse în proiect, față de scor de -0,43, în cazul procurorilor din cele de control)
- Diferența de satisfacție față de infrastructura de siguranță e mai evidentă în cazul judecătoriilor,
- Nu există diferențe majore în privința numărului mediu al aspectelor multumitoare
- În schimb, numărul mediu al aspectelor de care procurorii din parchetele de pe lângă judecătoriile supuse intervenției sunt mulțumiți (mulțumit sau foarte mulțumit) e 2, față de 6, numărul aspectelor față de care sunt mulțumiți procurorii din parchetele de pe lângă judecătoriile din grupul de control.

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de infrastructura de bază	-0,03	-0,20	0,04	0,04
Satisfacția față de infrastructura de utilitate publică	0,07	0,29	0,32	-0,43
Satisfacția față de infrastructura de siguranță	0,31	-0,05	0,08	-0,16
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	11	11	12	11
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	2	6	4	4

Avem, așadar, o evaluare relativ similară a infrastructurii de bază și cea de siguranță a instanțelor, cu un ușor plus în cazul grupului supus intervenției, și o diferență certă de satisfacție, în cazul infrastructurii de utilitate publică. Dar și o diferență de vizibilitate a îmbunătățirii infrastructurii, favorabilă procurorilor din grupul de control, diferență mai accentuată în rândul procurorilor din parchetele de pe lângă judecătorii.

Percepția calității personalului. Evaluarea personalului e un alt aspect testat în vederea identificării posibilei influențe pe care proiectul a avut-o în percepția "celuilalt", a angajaților instanței. Evaluarea s-a făcut încrucișat (fiecare categorie, judecători, procurori sau grefieri, le-a evaluat pe celelalte două).

Procurorii evaluează de o manieră pozitivă toate aspectele / atributele testate (atitudine, onestitate, profesionalism). Atributul care au atras o pondere ceva mai ridicată de nemulțumiri sunt **profesionalismul**, dar ponderea nemulțumirilor nu a depășit 8% iar diferențele față de ponderea nemulțumirilor în raport cu celelalte atribute nu sunt mari.

Chiar dacă nu sunt diferențe majore între procurorii din grupurile supus intervenției și cel de control și chiar dacă ponderea nemulțumirilor e mai mare în grupul supus intervenției, ea e compensată de ponderea mai ridicată a celor care sunt foarte mulțumiți. Un indice sintetic, obținut prin analiză factorială (valorile pozitive se asociază cu mai multă mulțumire, cele negative cu mai puțină mulțumire, media e 0), ne confirmă ușoara diferență de satisfacție față de judecători și grefieri în rândul grupului supus intervenției:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de judecători	0,09	-0,09
Satisfacția față de grefieri	0,11	-0,11

În medie, atât procurorii din grupul supus intervenției, cât și cei din grupul de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de 6 din cele 7 atribute. Ca atare, la acest nivel nu putem discrimina foarte bine între aceste 6 atribute. Pentru a răspunde la întrebarea "Care sunt principalele atribute ale judecătorilor și grefierilor pentru a asigura buna funcționare a activității instanței?", analizăm modul de selecție al principalelor atribute. Datele ne indică o ierarhie relativ similară, cu trei piloni de importanță:

- **Profesionalismul judecătorilor** (menționat de 74% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 60% dintre procurorii din grupul de control)

- **Cinstea și onestitatea judecătorilor** (54% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și 42% dintre procurorii din grupul de control)
- **Imparțialitatea judecătorilor** (36% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 44% dintre procurorii din grupul de control)

Așadar, **judecătorii**, prin calitățile lor, sunt cei care contribuie în mod decisiv la bunul mers al lucrurilor în instanță, ponderea cumulată mențiunilor calităților grefierilor variind între 6%, în grupul supus intervenției și 18%, în cel de control.

Si când e vorba de activitatea personală, ierarhia e similară. Profesionalismul judecătorilor (menționat de 64% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 58% dintre procurorii din grupul de control), cinstea și onestitatea judecătorilor (54% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și 46% dintre procurorii din grupul de control) și Imparțialitatea judecătorilor (26% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 34% dintre procurorii din grupul de control) reprezintă principalele repere în relația cu ceilalți, pentru buna desfășurare a activității personale. De asemenea, ponderea menționărilor grefierilor e una foarte redusă, în special în grupul supus intervenției.

Cu excepția atitudinii și onestității judecătorilor, unde îmbunătățirile au fost ușor mai vizibile în rândul procurorilor din grupul de supus intervenției, diferențele de vizibilitate a îmbunătățirii celorlalte atribute testate sunt de 2%-8% în favoarea procurorilor din grupul de control. Cu toate acestea, în medie, procurorii ambelor grupuri au sesizat îmbunătățiri în privința a 3 din cele 7 însușiri ale angajaților instanței, fără a exista o diferență semnificativă statistic între cele două grupuri.

O analiză ușor aprofundată, care ia în calcul și tipul instanței, ne indică

- Faptul că satisfacția față de judecători și grefieri e mai redusă în judecătoriile din grupul supus intervenției și tribunalele din grupul de control și mai ridicată în judecătoriile din grupul de control și tribunalele din grupul supus intervenției
- Satisfacția față de grefieri e mai ridicată în judecătoriile din grupul de control decât în cele din grupul supus intervenției
- Numărul mediu al îmbunătățirilor observate și cel al aspectelor mulțumitoare sunt relativ similare.

	judecătoria		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de procurori	-0,35	0,68	0,25	-0,38
Satisfacția față de grefieri	-0,49	0,48	0,33	-0,34
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	6	7	6	7
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	4	4	3	3

Avem, așadar, deși sunt ușor mai critici, procurorii din grupul supus intervenției sunt totodată și cei mai apreciativi la adresa colegilor de instanță, ceea ce face ca, per

ansamblu, satisfacția lor să fie ușor mai ridicată, în special în tribunale. Totuși, vizibilitatea îmbunătățirilor e ușor mai ridicată în grupul de control.

Percepția actului de justiție. Operaționalizarea actului de justiție, pentru a măsura indicatorii relevanți pentru această dimensiune esențială a percepției activității instanței, a cuprins un set de itemi privind aspectele cantitative ale actului de justiție (durata de soluționare a cauzelor, numărul de dosare alocate, cel al grefierilor) și unul privind aspecte calitative (evaluarea prevederilor noilor coduri civil și de procedură civilă și a unor atribute ale avocaților: atitudine, onestitate, profesionalism).

Cele mai mulțumitoare aspecte relaționate actului de justiției sunt, în opinia procurorilor:

- **Durata de soluționare a cauzelor** (față de care 86% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și 80% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Atitudinea avocaților** (față de care 80% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și 64% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă** (față de care 66% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și 70% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți).

Așadar, avem o ierarhie similară cu cea a judecătorilor.

Cu excepția mulțumirii față de numărul de grefieri (un plus de 14% mulțumire în favoarea grupului de control) și a prevederilor noilor coduri civil și de procedură civilă (un plus de 4% mulțumire în favoarea grupului de control), datele ne indică diferențe de 6%-18%, mulțumire în favoarea procurorilor din grupul supus intervenției.

În medie, procurorii din parchetele de pe lângă instanțele incluse în proiect sunt mulțumiți de 5 din cele 7 aspecte testate, față de 4 aspecte mulțumitoare, pentru procurorii din grupul de control. Cu ajutorul analizei factoriale, am agregat datele de la nivelul celor 7 itemi în două dimensiuni:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de avocați	0,24	-0,21
Satisfacția față de aspectele cantitativ-normative ale actului de justiției	0,18	-0,18

Observăm, așadar, că există o diferență semnificativă de satisfacție față de avocați și o diferență ceva mai redusă (dar tot cu un plus în favoarea grupului supus intervenției) în cazul aspectelor cantitativ-normative ale actului de justiției.

Ierarhia celor mai importante aspecte pentru buna desfășurare a activității în instanțe nu e una similară în cele două grupuri de procurori:

- **Durata de soluționare a cauzelor** (considerată importantă de 46% dintre procurorii din grupul supus intervenției și de 58% dintre cei din grupul de control)
- **Numărul de dosare alocate** (considerat important de 52% dintre procurorii din grupul supus intervenției și de 34% dintre cei din grupul de control)
- **Numărul de grefieri din instanță** (considerat important de 18% dintre procurorii din grupul supus intervenției și de 20% dintre cei din grupul de control)

Așadar, față de judecători, apare factorul timp, considerat mai important de către procurori, și coboară în ierarhie factorul normativ, prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă.

Ierarhia nu se modifică substanțial în cazul evaluării celor mai importante aspecte care afectează activitatea personală, în schimb, „numărul de grefieri din instanță” făcând loc pentru a treia poziție „profesionalismului avocaților” și, de asemenea, diferențele de valori dintre principalele două aspecte, durata de soluționare a cauzelor și numărul de dosare alocate, tind să se estompeze, indicator al congruenței perceptuale la nivel individual.

Vizibilitatea îmbunătățirii în ultimii doi ani a aspectelor mai sus menționate ne indică un ușor clivaj perceptual:

- Singurele diferențe de percepție a îmbunătățirii favorabile procurorilor din grupul de control sunt în privința **codurilor civil și de procedură civilă**, în cazul cărora 46% dintre procurorii din grupul supus intervenției au sesizat o îmbunătățire, în timp ce 54% dintre procurorii din grupul de control au sesizat această îmbunătățire, și în privința **atitudinii avocaților**, cu un plus de vizibilitate de 2% în favoarea procurorilor din grupul de control
- În cele privințe, procurorii de pe lângă instanțele incluse în proiect au perceput într-o mai mare măsură îmbunătățiri, în special în privința aspectelor considerate importante: **numărul de dosare alocate** (un plus de vizibilitate de 18%), **durata de soluționare a cauzelor** (un plus de vizibilitate de 12%), și **numărul de grefieri din instanță** (un plus de vizibilitate de 10%),

În medie, atât procurorii din parchetele de pe lângă instanțele incluse în proiect, cât și cei din parchetele de pe lângă instanțele de control percep 3 îmbunătățiri ale celor 7 aspecte.

Dacă introducem în analiză tipul instanței, identificăm diferențe semnificative între anumite subcategorii (între tribunalele din grupul supus intervenției și cele din grupul de control), în privința

- unui **plus de satisfacție față de avocați**, în rândul procurorilor din parchetele de pe lângă tribunalele incluse în proiect, în raport cu cei din parchetele de pe lângă tribunalele de control

- unui **plus de satisfacție față de aspectele cantitativ-normative** ale actului de justiției (durată de soluționare, număr de dosare, prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă), în rândul procurorilor din parchetele de pe lângă tribunalele incluse în proiect, în raport cu cei din parchetele de pe lângă tribunalele de control
- percepția unui **număr mai mare de aspecte mulțumitoare** la nivel de tribunale, în rândul procurorilor din parchetele de pe lângă tribunalele incluse în proiect, în raport cu cei din parchetele de pe lângă tribunalele de control

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de avocați	-0,40	0,26	0,40	-0,41
Satisfacția față de aspectele cantitativ-normative ale actului de justiției	0,05	0,17	0,23	-0,35
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	4	6	5	4
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	2	3	3	2

De data aceasta, în comparație cu satisfacția față de calitatea personalului, în privința actului de justiție identificăm diferențe semnificative între grupul supus intervenției și cel de control, în special în privința percepției avocaților, dar și față de celelalte aspecte cantitativ-normative ale actului de justiției.

Evaluarea volumul de muncă. În medie, un procuror dintr-un parchet de pe lângă o instanță din grupul supus intervenției, a avut în lucru, în 2014, 125 dosare. În același timp, un procuror de la o instanță din grupul de control a avut în lucru, în medie, 148 dosare. Avem, așadar, un plus încărcătură la alocare de circa 18% în rândul procurorilor din grupul de control.

Din dosarele în lucru, în cazul procurorilor din grupul supus intervenției, în medie, 6 (5%) erau mai vechi de 6 luni de când au fost repartizate și 12 (10%) mai vechi de 6 luni de când au intrat în sistem. În cazul procurorilor din grupul de control, din totalul dosarelor avute în lucru, în medie, 19 (13%) erau mai vechi de 6 luni de când au fost repartizate și 42 (28%) erau mai vechi de 6 luni de când au intrat în sistem. Putem observa, așadar, o diferență netă de 8% a gradul de întârziere cu peste 6 luni, la nivel de procuror și una de 18% a gradului de întârziere cu peste 6 luni, la nivel de sistem.

Baseline Survey 2008 indica o rată de întârziere de la data atribuirii de 18%, ceea ce indică o creștere structurală a acestei valori. Cu toate acestea, în grupul de intervenție, valoarea e cu 8 puncte procentuale sub cea din 2008.

Două principale cauze stau la baza întârzierii cu mai mult de 6 luni a dosarelor:

- **complexitatea cauzelor**, menționată de 26% dintre procurorii din grupul supus intervenției și 32% dintre cei din grupul de control
- **volumul ridicat de lucru/dosare**, identificat de 14% dintre procurorii din grupul supus intervenției și 32% dintre cei din grupul de control

dar și celelalte posibile motive de întârziere au fost menționate în proporții semnificative. Spre deosebire de judecători, în cazul procurorilor, întârzierea are o motivație mult mai diversificată.

În medie, un procuror dintr-o instanță inclusă în proiect dispune soluții în 22 dosare, în timp ce un coleg dintr-o instanță de control, în 39 dosare. Dintre acestea, în medie, un procuror dintr-un parchet de pe lângă o instanță din grupul supus intervenției dispune în 18 dosare (81%) neînceperea urmăririi penale, în timp ce unul din grupul de control dispune în 30 dosare (77%). Introducând în analiză și tipul instanței, datele ne indică o diferență de dispunere de soluții între procurorii din parchetele de pe lângă judecătorii și cei din parchetele de pe lângă tribunale provine în special din cadrul tribunalelor, ultimii dispunând, în medie, lunar, soluții într-un număr de circa 35%-37% din totalul celui în care dispun soluții procurorii din parchetele de pe lângă judecătorii. Și în privința ponderii soluțiilor de neîncepere a urmăririi penale, raportul dintre procurorii din parchetele de pe lângă judecătorii și cei de pe lângă tribunale e relativ similar:

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Număr de dosare în care se dispun soluții	49	71	17	26
Număr de dosare în care se dispun soluții de NUP	36	57	14	19

În raport cu Baseline Survey 2008, rata de neîncepere a urmăririi penale a crescut semnificativ, de la 62%, în judecătorii și 57%, în tribunale.

În medie, un procuror dintr-un parchet de pe lângă o instanță a grupului supus intervenției, lucrează lunar 41 ore, spre deosebire de colegii din grupul de control, care lucrează 44 ore. Dacă la nivelul grupului de control, numărul de ore e constant, la nivelul grupului de intervenție, procurorii din judecătorii declară că lucrează, în medie, 37 ore săptămânal, spre deosebire de 42 ore, cât declară că lucrează cei din parchetele de pe lângă tribunale. Baseline Survey indica, în 2008, o durată medie săptămânală de muncă de 43 ore. Asta ne indică faptul că, deși structural durata a rămas constantă, în grupul de intervenție e a scăzut semnificativ.

20% dintre procurorii din grupul de intervenție și un procent aproape dublu, 38% dintre cei din grupul de control, lucrează suplimentar, acasă. Cei din grupul de intervenție lucrează în medie câte 6 ore săptămânal, iar cei din grupul de control, câte 10 ore. Identificăm fluctuații majore între tipurile de instanțe, de la 13%, în tribunalele din grupul de intervenție, la 42%, în judecătoriile din grupul de intervenție sau tribunalele din grupul de control:

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Număr ore lucrate săptămânal	37	44	42	44
Ponderea celor care lucrează acasă	42%	29%	13%	42%

Percepția controlului asupra numărului de dosare și a organizării propriului timp nu e foarte diferită în rândul procurorilor din cele două grupuri. Dacă procurorii din grupul de control declară într-o pondere cu 4 puncte procentuale mai mare (72%-grupul de control, vs. 68%-grupul de intervenție) că au control asupra numărului de dosare, cei din grupul supus intervenției declară, într-o pondere cu 4 puncte procentuale mai mare, că au un control asupra organizării timpului de lucru (82%-grupul de control, vs. 78%-grupul de intervenție). Cu toate acestea, utilizând analiza factorială și un indice ale cărui valori pozitive se asociază cu un control mai ridicat, se poate observa, pe de-o parte, că procurorii din tribunale dețin mai mult controlul decât cei din judecătoria și, pe de altă parte, în grupul procurorilor din instanțele incluse în proiect se simte o ușoară tendință de mai mult control, în raport cu cei din instanțele din grupul de control:

	judecătoria		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Controlul asupra numărului de dosare și organizării timpului	-0,14	-0,50	0,17	0,07

Baseline Survey 2008 indica o ponderea de 64% control mult și foarte mult asupra numărului de dosare și 76% asupra organizării timpului. Așadar, structural, creșterea controlului individual e una de 2%-4%.

În privința detaliilor tehnice de repartizare a dosarelor, stabilire a completelor și de desfășurare a activității secțiilor, datele ne indică situații relativ similare în rândul celor două grupuri de instanțe. Dar remarcăm o ușoară diferență în sens pozitiv, în favoarea grupul de control:

- o pondere mai mare (58%- grup supus intervenției vs. 72%-grup de control) a situațiilor în care frecvent redistribuirea dosarelor se face doar la cazuri expres și limitativ stabilite de lege,
- o pondere mai mare (70%- grup supus intervenției vs. 80%-grup de control) a situațiilor în care, frecvent în distribuirea dosarelor, se ia în calcul criteriul specializării
- o pondere mai mare (8%-grup supus intervenției vs. 18%-grup de control) a situațiilor în care, frecvent, în cadrul parchetului, au loc schimbări în modul în care sunt repartizați procurorii.

Date din Baseline Survey 2008 ne indică

- valori similare în privința ponderii aplicării frecvente a distribuirii cauzelor pe baza unor criterii obiective (87%) și a frecvenței ridicate a redistribuirii dosarelor doar în mod expres și limitativ (66%)
- și o pondere mai redusă a frecvenței ridicate în alocarea optimă a cauzelor, în raport cu complexitatea și perioada de soluționare (61%).

Așadar, structural, alocarea optimă a cauzelor s-a îmbunătățit semnificativ.

Utilizarea noilor tehnologii. În privința accesului la un computer și la Internet, datele ne indică faptul că 98% dintre procurorii din ambele grupuri au acces la un calculator, 88% dintre cei din grupul de intervenție și 94% dintre cei din grupul de control au acces

la Internet și 94% dintre cei din grupul de intervenție și 100% dintre cei din grupul de control au acces la baze de date privind jurisprudența, legislația și doctrina. Așadar, cei din grupul de control au un acces ceva mai ridicat la utilizarea noilor tehnologii.

Baseline Survey 2008 indica un acces de 96% la un computer, 85% la Internet și 93% la baze de date privind jurisprudența, legislația și doctrina. Putem constata o îmbunătățire structurală a tuturor acestor indicatori.

Sistemul de înregistrare și arhivare a dosarelor e considerat a fi unul eficient de către ambele categorii de procurori, în proporții de 82% - grupul de intervenție și 80% - grupul de control. Ponderea celor nemulțumiți de eficiența sistemului de arhivare e mai ridicată în grupul de control (10%), în comparație cu cel de supus intervenției (4%).

La nivelul tipurilor de instanțe, judecătorii sau tribunale, datele ne indică o diferență de apreciere a eficienței sistemului de arhivare între judecătorii și tribunale. Procurorii din judecătoriile aparținând grupului de control sunt cei care menționează în cea mai mare măsură (21%) ineficiența sistemului de arhivare.

		Grup	
		Supus intervenției	Control
judecătoria	Foarte eficient	8%	14%
	Destul de eficient	50%	43%
	Putin, deloc eficient	8%	21%
	NS/NR	33%	21%
tribunal	Foarte eficient	18%	19%
	Destul de eficient	71%	69%
	Putin, deloc eficient	3%	6%
	NS/NR	8%	6%

Accesul la bazele de date privind jurisprudența, legislația și doctrina e relativ la fel de facil. 58% dintre procurorii din instanțele incluse în proiect și 60% dintre cei din instanțele din grupul de control declară că accesează foarte ușor informația profesională. Ponderea celor care întâmpină dificultăți în a accesa bazele de date privind jurisprudența, legislația și doctrina e mai ușor mai ridicată în grupul de intervenție (8% acces greu sau foarte greu), în raport cu cel de control (4%).

La nivelul subcategoriilor, Procurorii și tribunale, observăm că dificultatea accesării e identificată în rândul procurorilor din parchetele de pe lângă judecătoriile din grupul de intervenție, și, în general, procurorii din parchetele de pe lângă tribunale au un acces mai facil la informații profesionale.

		Grup	
		Supus intervenției	Control
judecătoria	Foarte ușor	33%	57%
	Ușor	33%	29%
	Greu	25%	14%
	Foarte greu	8%	
tribunal	Foarte ușor	66%	61%

Ușor	24%	36%
NS/NR	11%	3%

Pregătire profesională. Evaluarea nevoii și practicii de pregătire profesională, ca dimensiune distinctă în a identifica efectele proiectului, ne indică un procent relativ similar, 84%-88%, de procurori care au beneficiat în ultimul an de cursuri de pregătire profesională. Ponderea cea mai mică a procurorilor incluși în astfel de stagii o regăsim în rândul judecătorilor din grupul de control, 71%, în timp ce procentul cel mai mare apare în rândul tribunalelor din grupul de control, 94%. În cadrul instanțelor incluse în proiect, fluctuația valorilor e mai redusă.

	Grup	
	Supus intervenției	Control
judecătore	75%	71%
tribunal	89%	94%

Față de 2008, când Baseline Survey indica un procent de 69% procurori care au urmat un curs în ultimul an, constatăm o îmbunătățire structurală a acestei cifre.

Nevoia de pregătire profesională suplimentară se manifestă diferit în rândul procurorilor din cele două grupuri: 8% dintre cei din grupul supus intervenției și 30% în cel de control resimt acut nevoia de pregătire profesională continuă. În schimb, 68% dintre cei din grupul supus intervenției și numai 38% dintre cei din cel de control declară că au nevoie în mare măsură de pregătire. 16% dintre procurorii din grupul de intervenție și 28% dintre cei din grupul de control declară că doar în mică măsură au nevoie de un supliment de pregătire.

În parchetele de pe lângă judecătorii regăsim cea mai mare pondere a procurorilor care își doresc în mică măsură pregătire profesională suplimentară.

		Grup	
		Supus intervenției	Control
judecătore	foarte mare măsură	8%	21%
	mare măsură	58%	36%
	mica măsură	25%	36%
	NS/NR	8%	7%
tribunal	foarte mare măsură	8%	33%
	mare măsură	71%	39%
	mica măsură	13%	25%
	NS/NR	8%	3%

Ponderea celor care își doresc pregătire profesională suplimentară era, în 2008, de 75%. Constatăm, așadar, o relativă scădere sistemică a acestei valori, vizibilă în grupul de control.

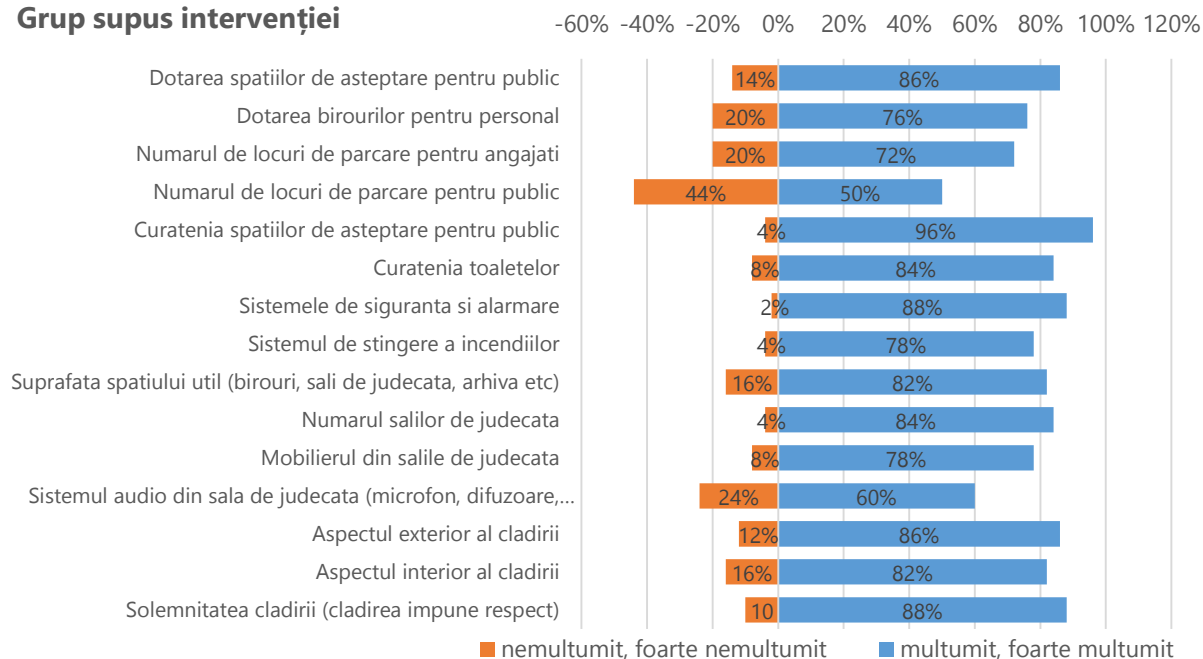
Satisfacția asociată prestigiului social al procurorului e una diferită în cele două grupuri. Dacă, în privința mulțumirii, lucrurile sunt similare, existând un segment relativ îngust

de procurori foarte mulțumiți (6%, în rândul celor din grupul instanțelor supuse intervenției și 12%, în rândul celor de control), secondat de 60% (60%-grup supus intervenției și 62%-grup de control) mulțumiți, în privința celor nemulțumiți (24%-grup supus intervenției și 12%-grup de control) și a celor foarte nemulțumiți de statutul social al profesiei (2%-grup supus intervenției și 6%-grup de control), opiniile celor două grupuri de procurori nu mai concordă.

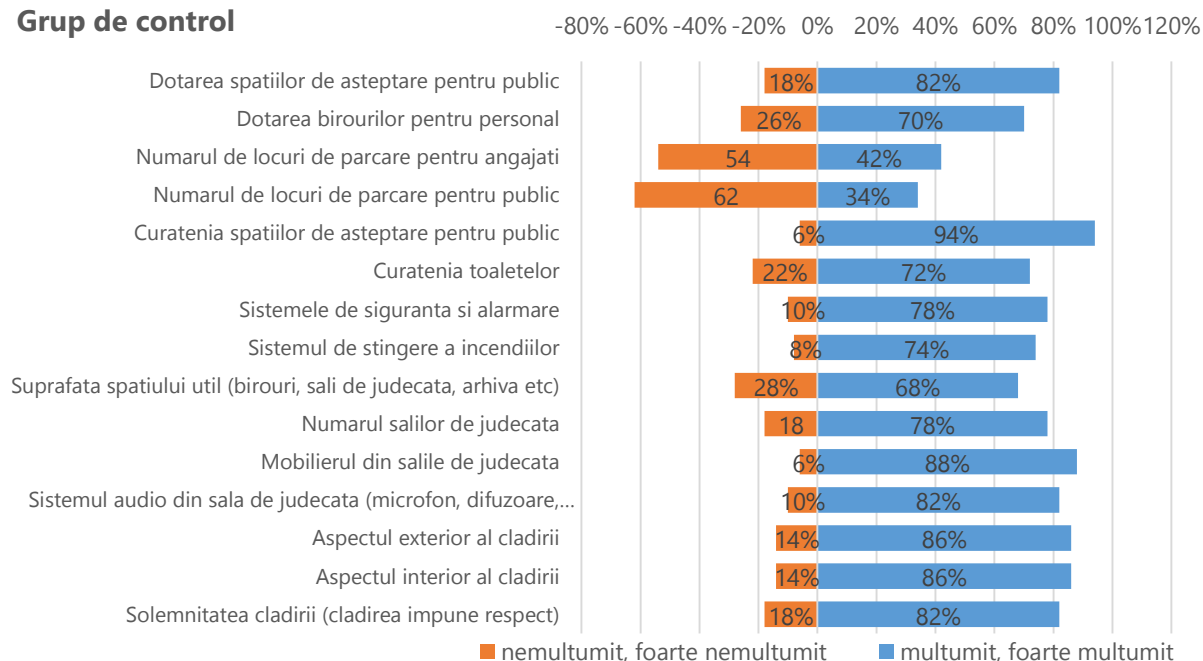
VI. Procurori

Evaluarea infrastructurii

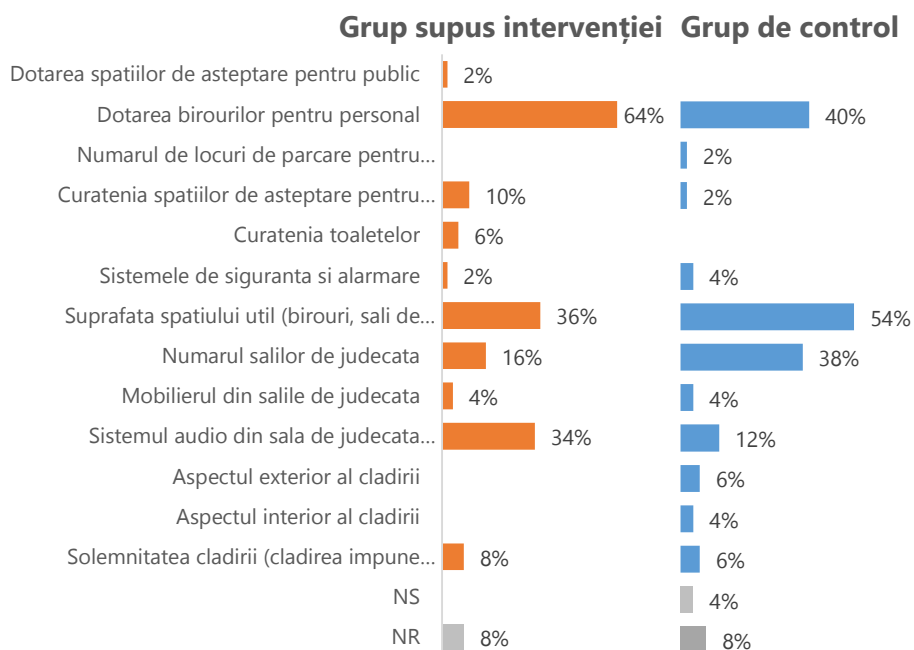
Grup supus intervenției



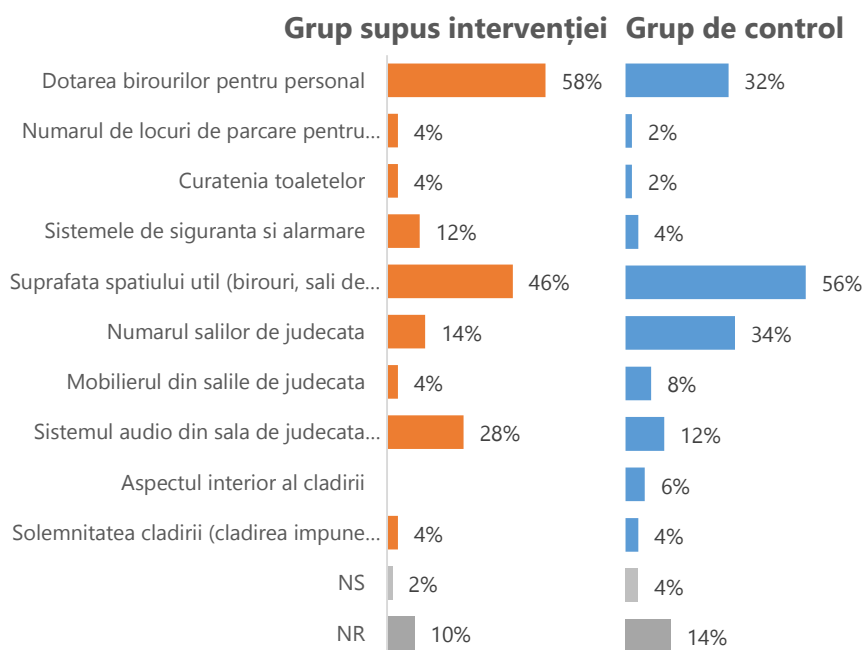
Grup de control



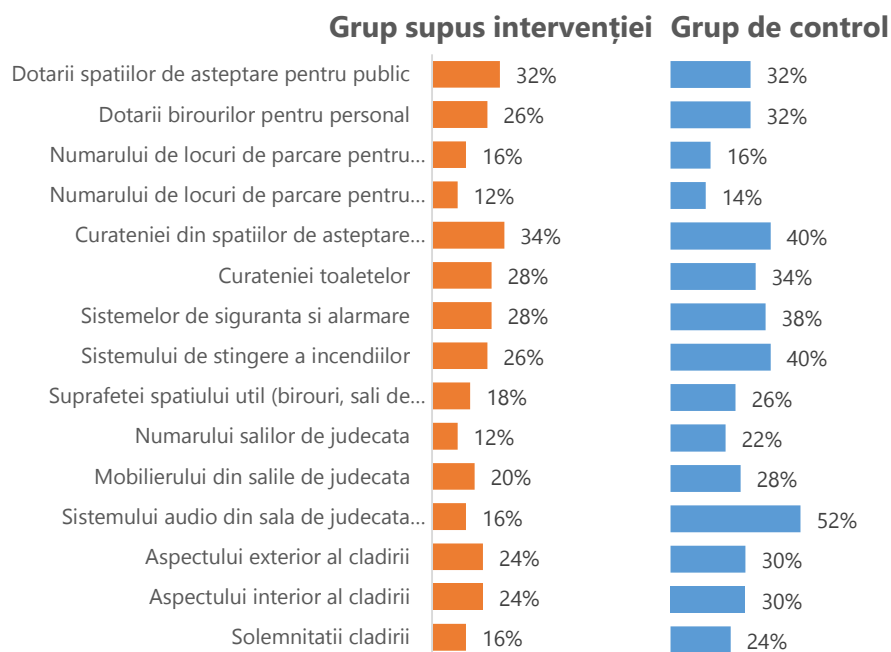
Grafic 40. Dacă vă gândiți la instanța în care vă desfășurați activitatea, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte?
Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



Grafic 41. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

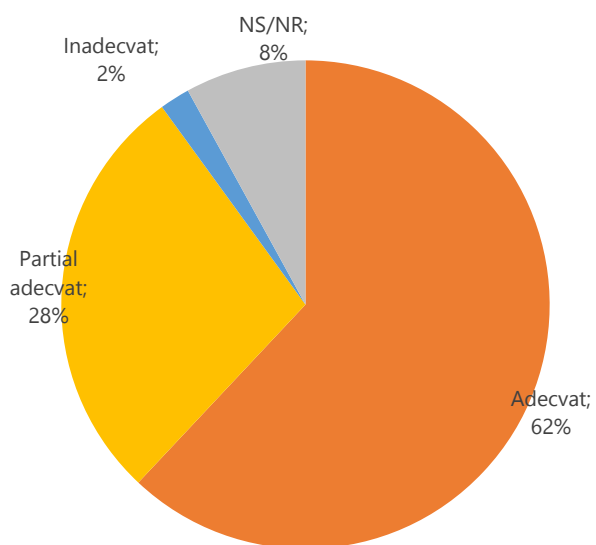


Grafic 42. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

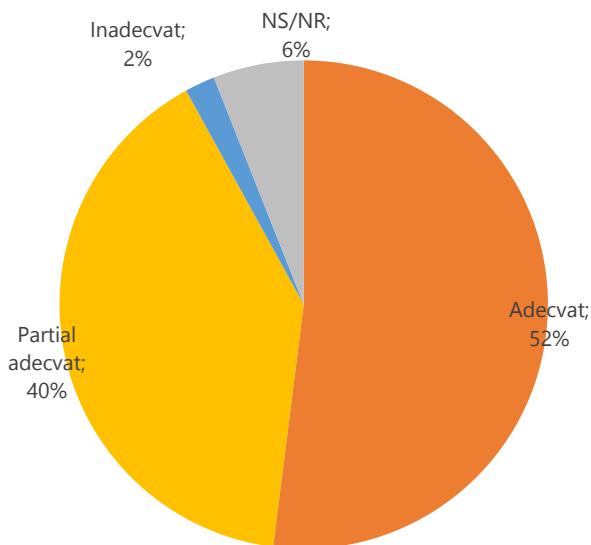


Grafic 43. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Grup supus intervenției



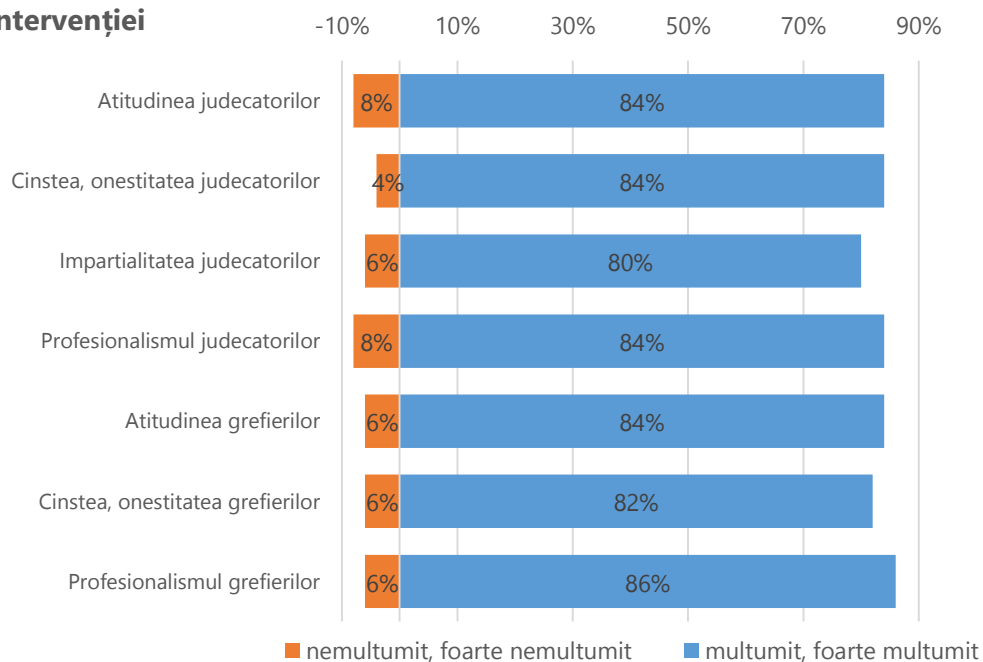
Grup supus intervenției



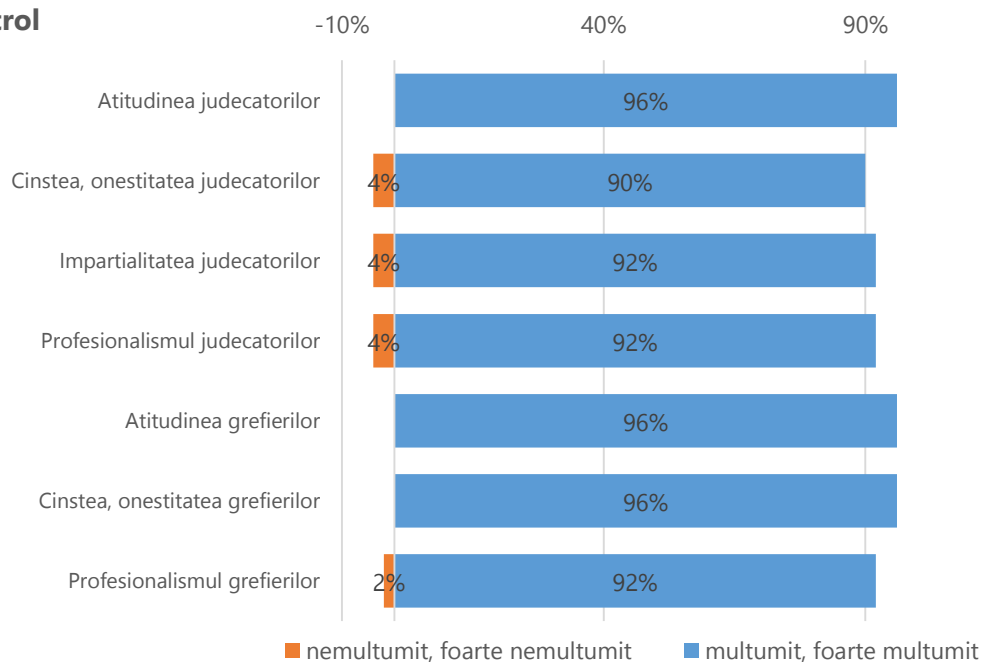
Grafic 44. Cum apreciați modul în care în prezent sunt împărțite în spațiu funcțiunile sediului (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor?

Percepția calității personalului

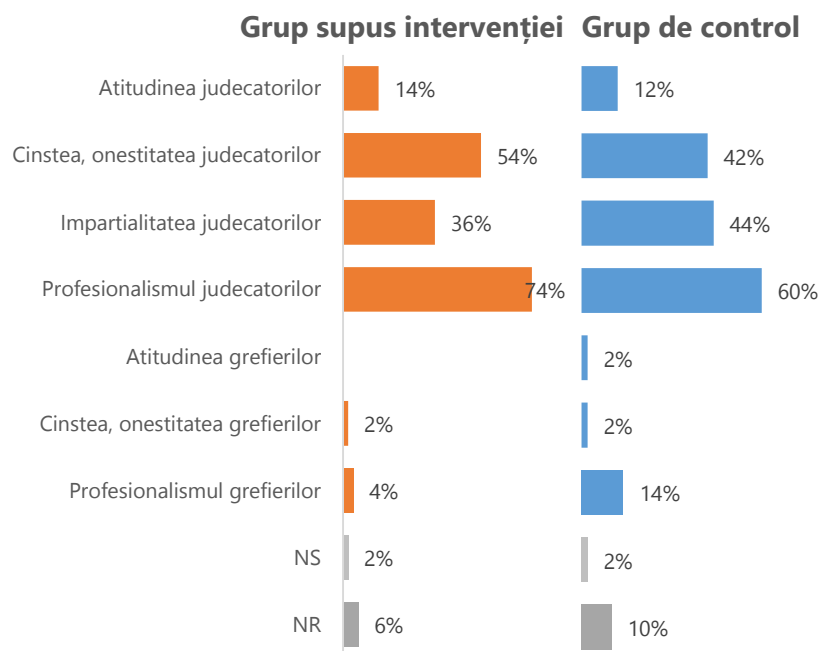
Grup supus intervenției



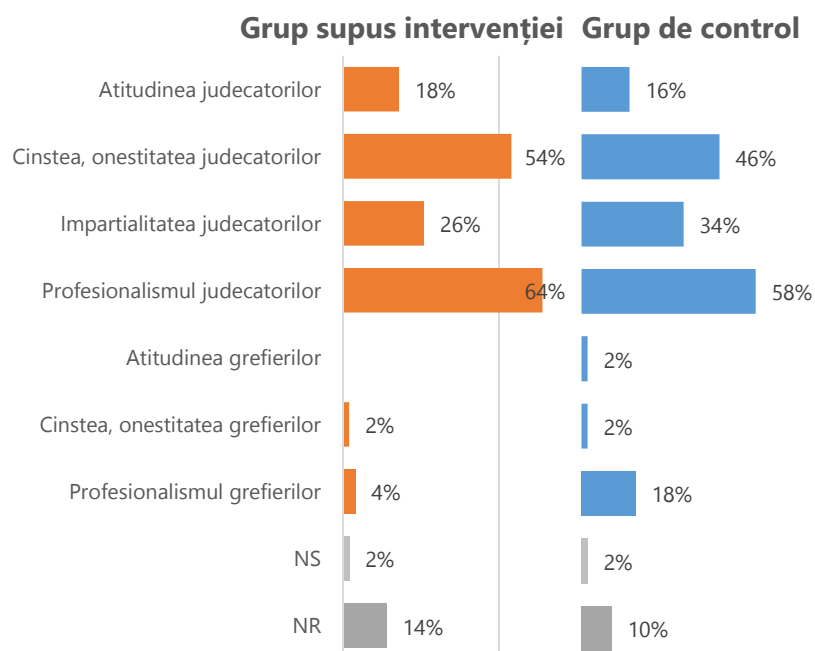
Grup de control



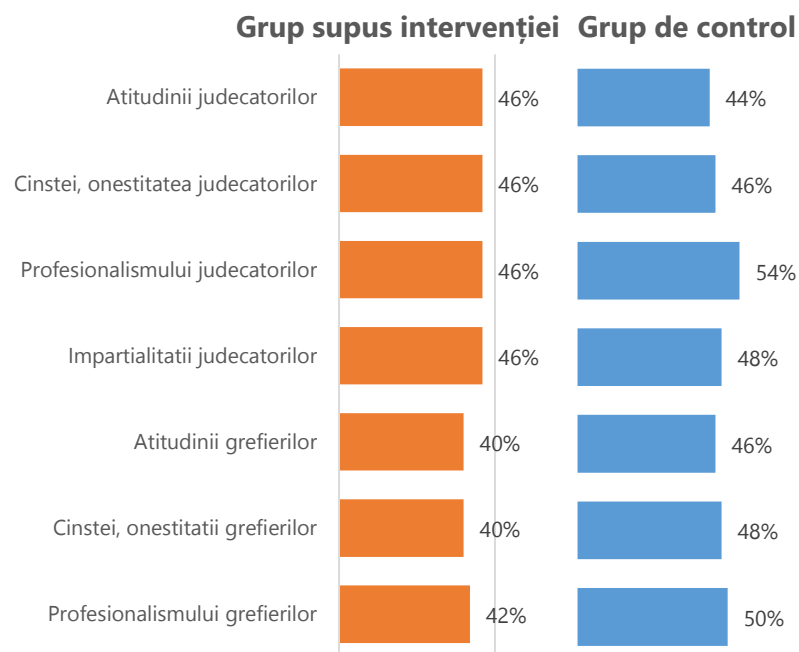
Grafic 45. Dacă vă gândiți la procurorii de pe lângă această instanță și grefierii acestei instanțe, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 46. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

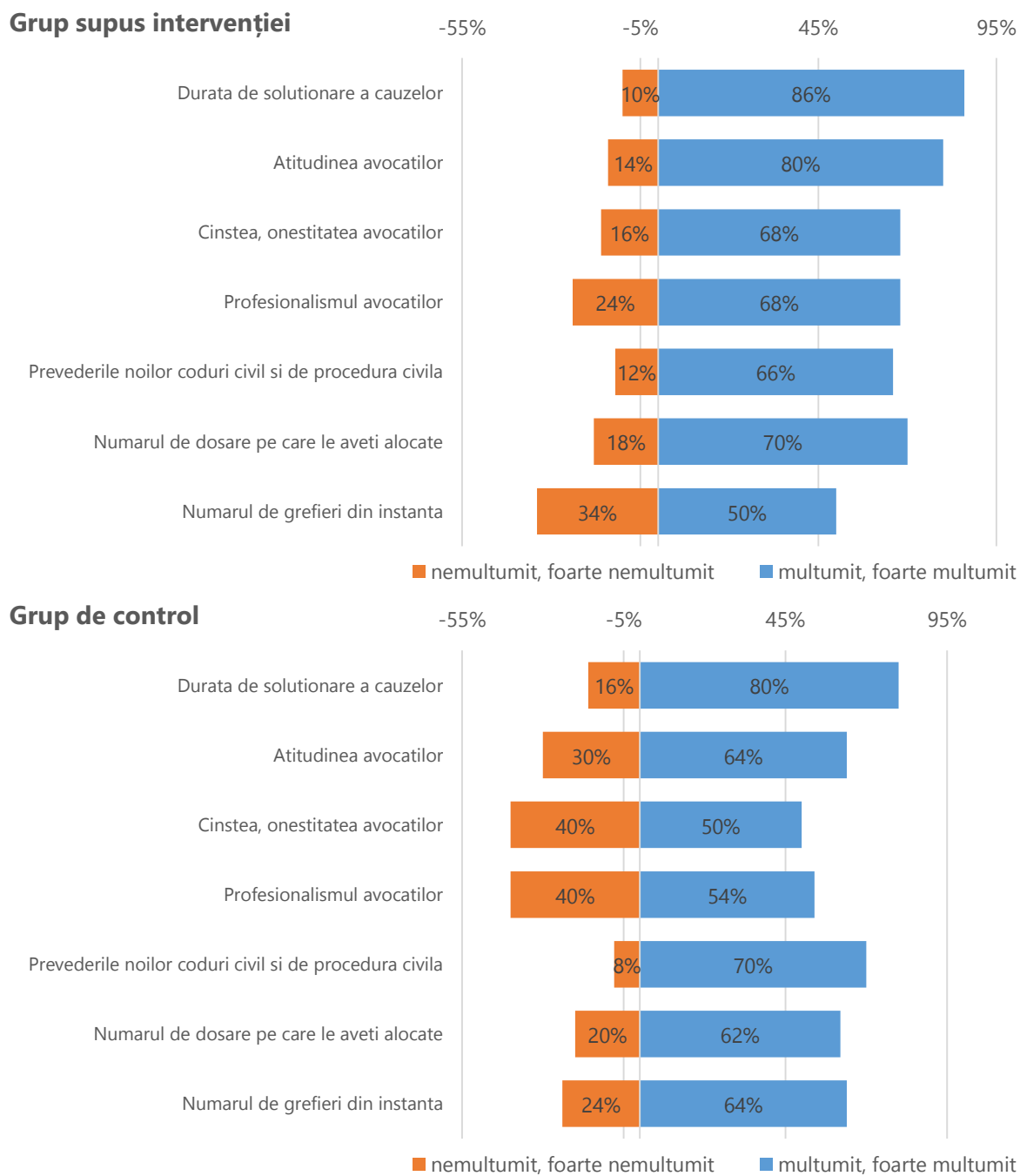


Grafic 47. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

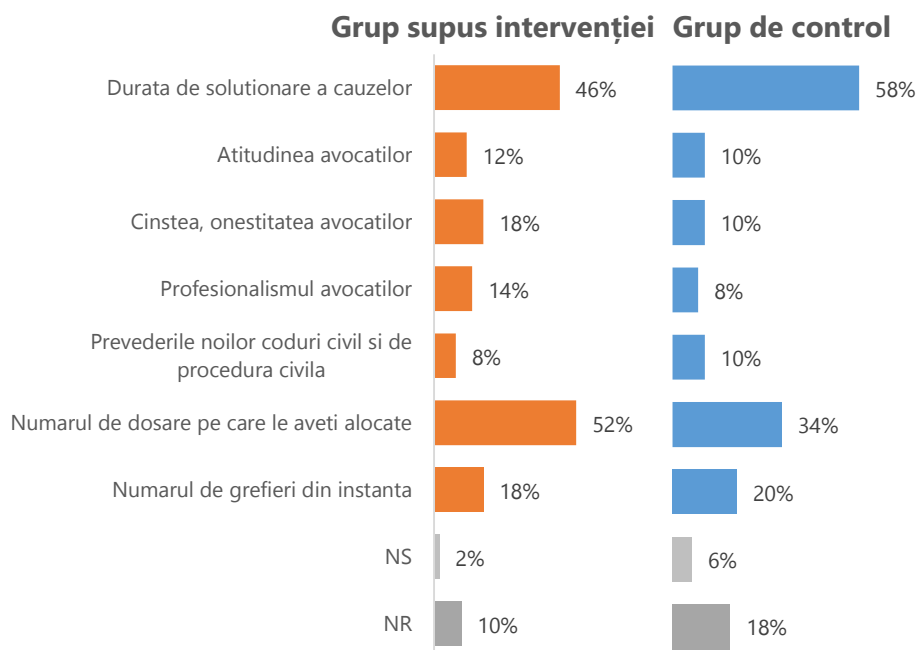


Grafic 48. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

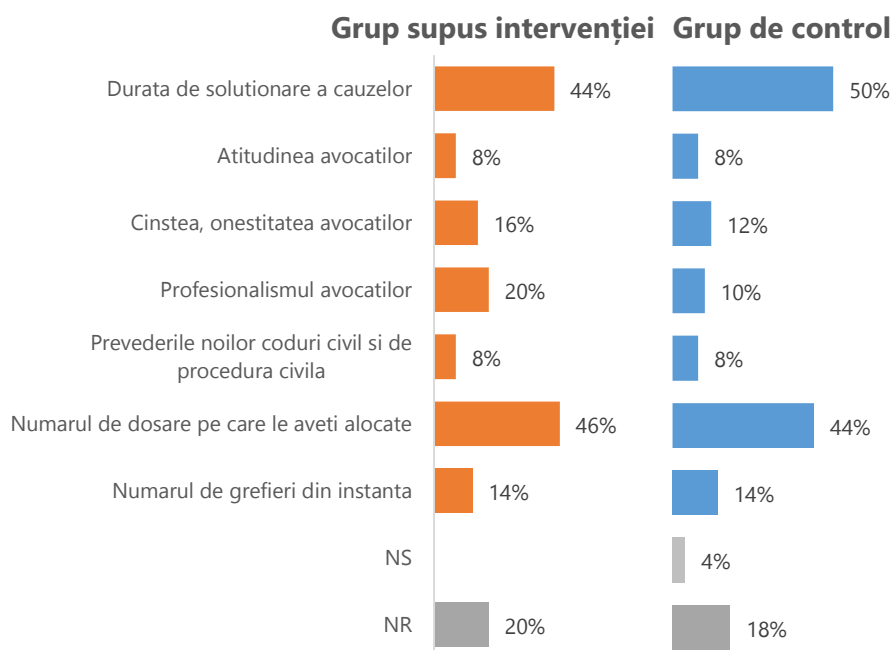
Percepția actului de justiție



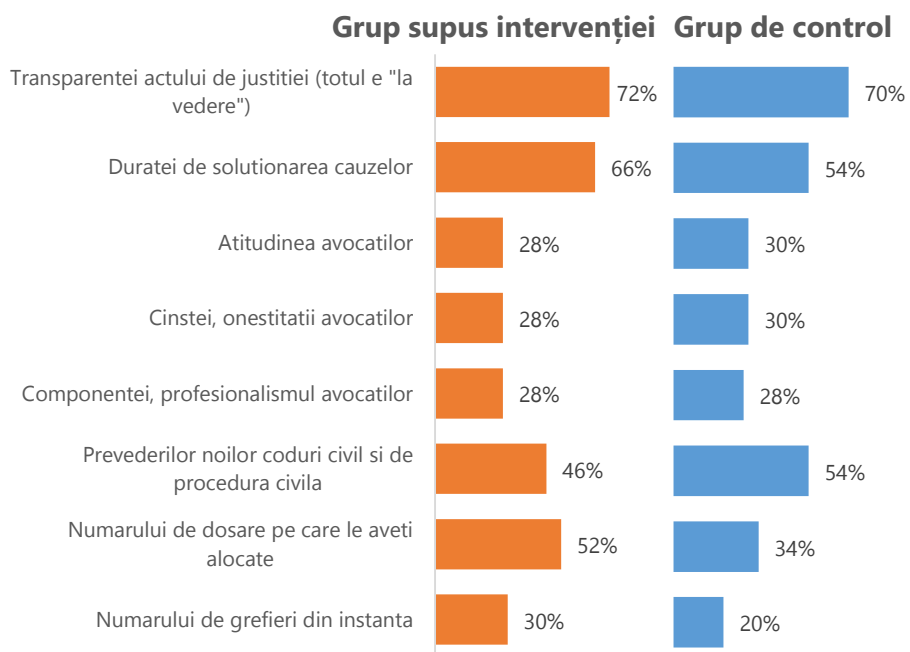
Grafic 49. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 50. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

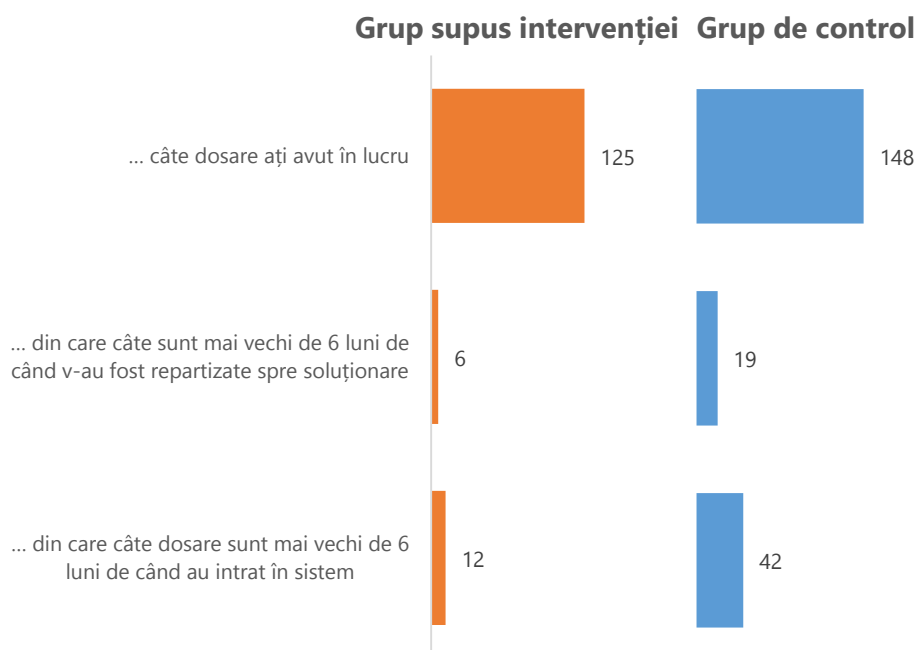
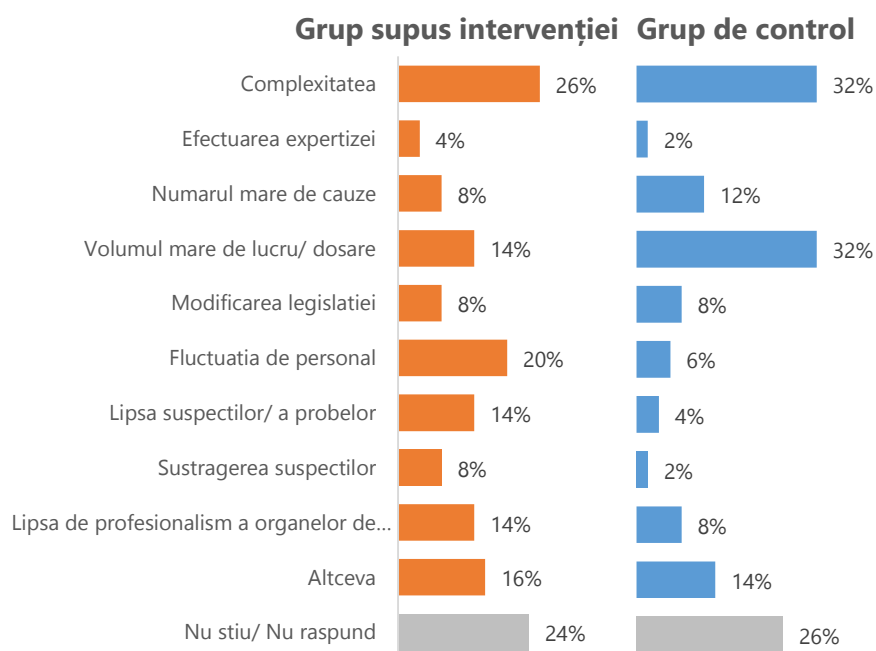


Grafic 51. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

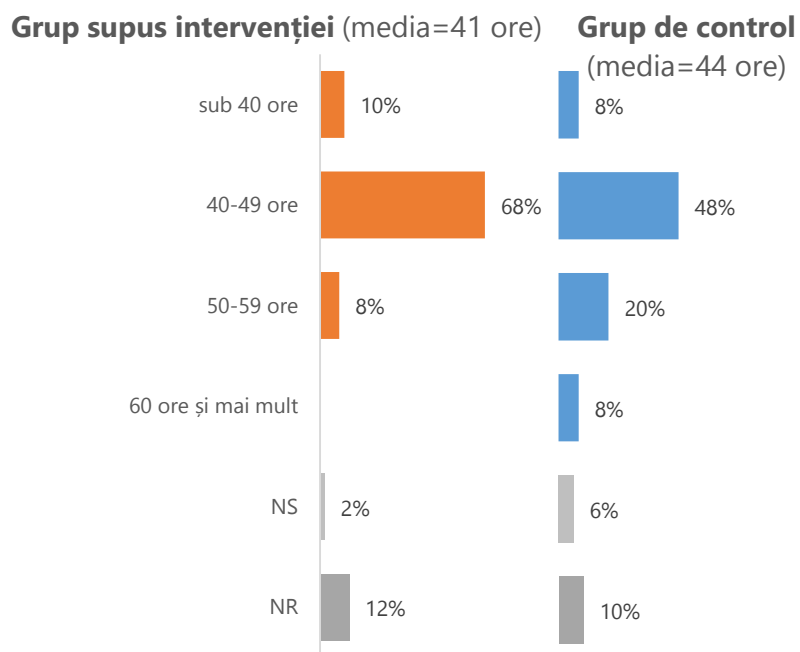


Grafic 52. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Evaluarea volumului de muncă

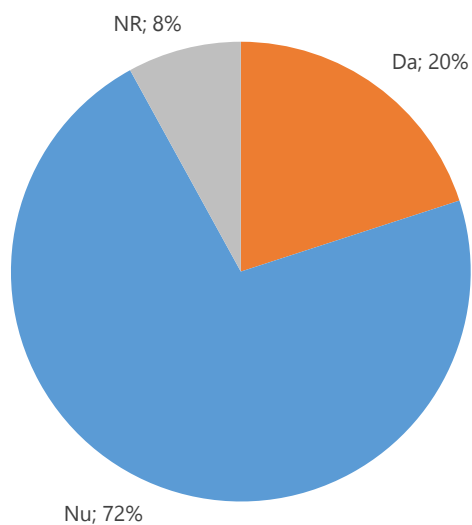
Grafic 53. În 2014...? *Valori medii.*

Grafic 54. Care sunt principalele trei motive pentru care aveți dosare mai vechi de 6 luni de când v-au fost repartizate?
Întrebare deschisă, procente cumulate din trei mențiuni, suma poate depăși 100%.

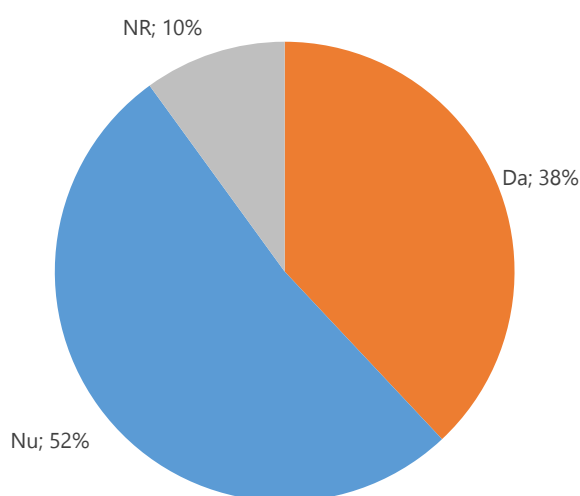


Grafic 55. Cu aproximație, câte ore lucrați în total într-o săptămână obișnuită?

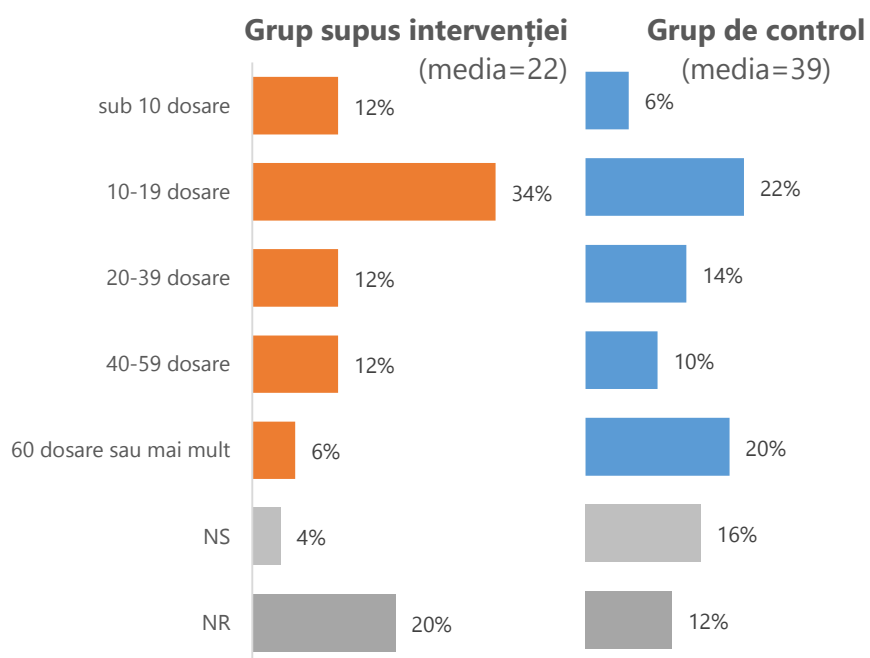
Grup supus intervenției
(media=6 ore)



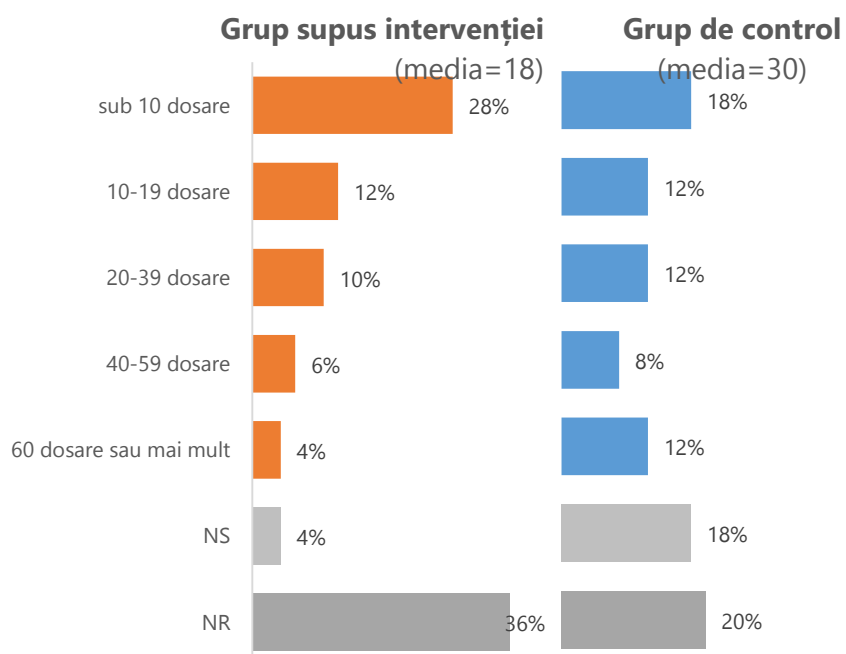
Grup de control
(media=10 ore)



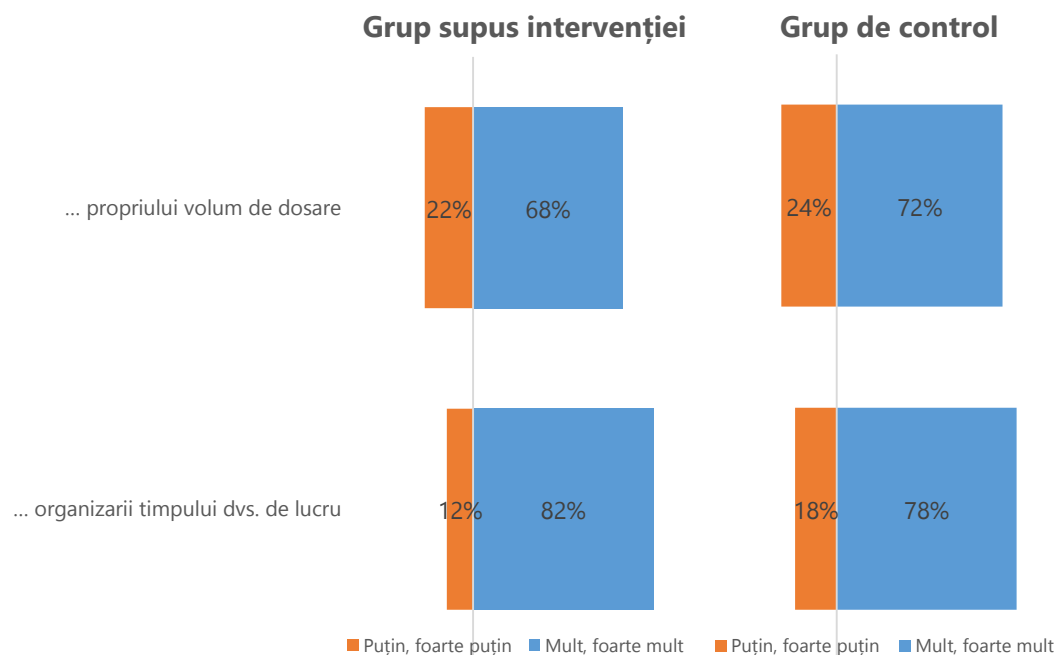
Grafic 56. E nevoie să lucrați și acasă, pentru a rezolva sarcini de serviciu?



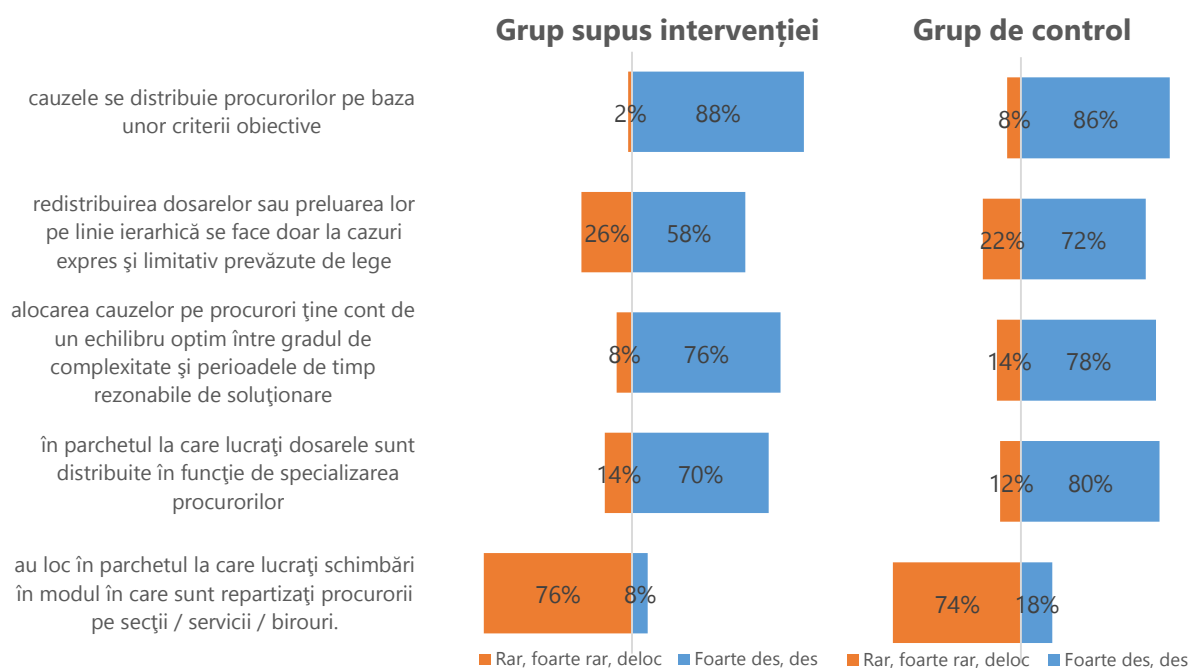
Grafic 57. Aproximativ în câte dosare dispuneți soluții într-o lună obișnuită?



Grafic 58. Dintre acestea, aproximativ în câte dosare dispuneți neînceperea urmăririi penale?

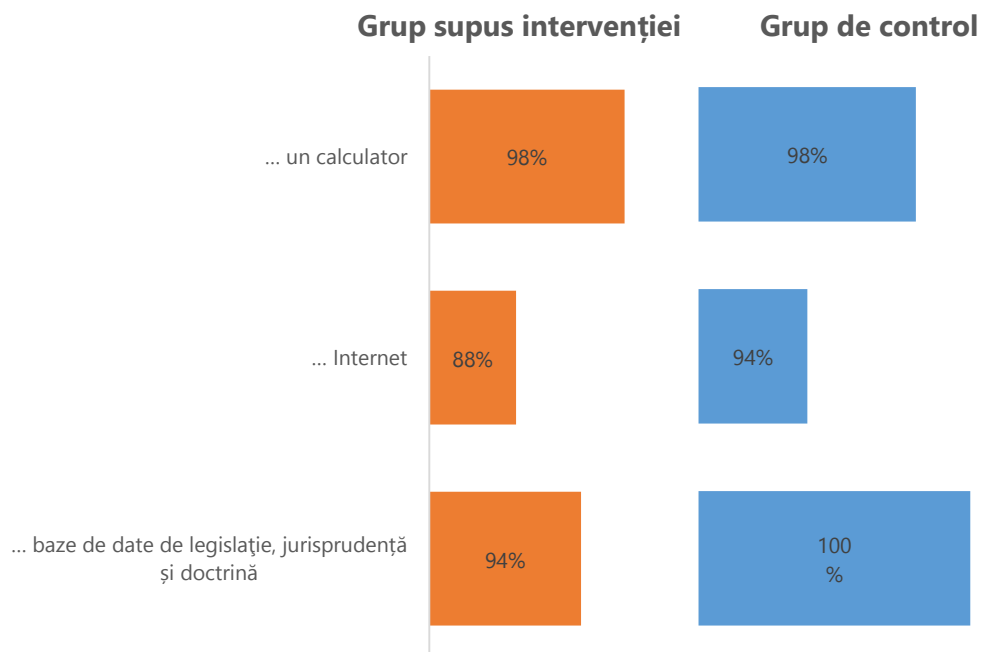


Grafic 59. Cât de mult control simțiți că aveți asupra ...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



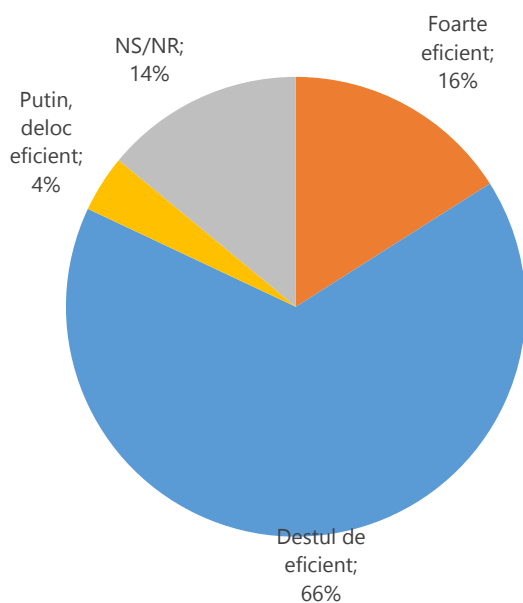
Grafic 60. Cât de des ...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

Utilizare computer, Internet

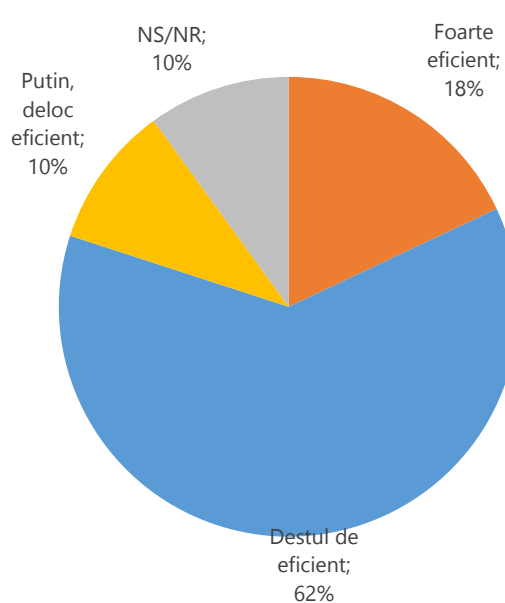


Grafic 61. Dvs. aveți acces la ... în această instanță? Procent „da”.

Grup supus intervenției

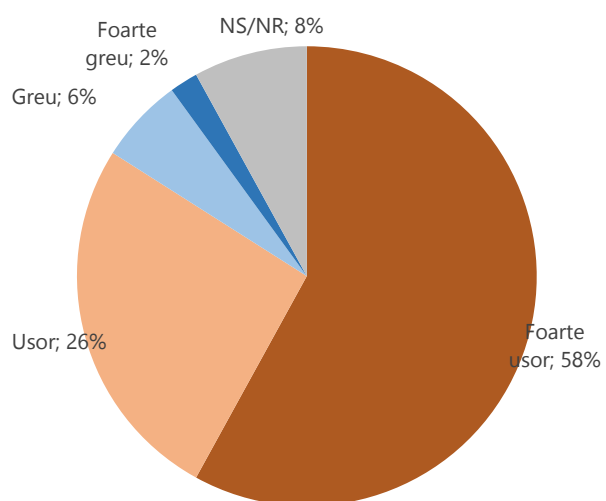


Grup de control

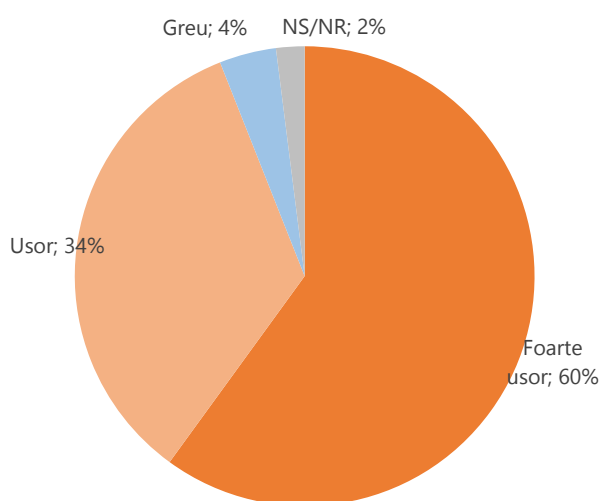


Grafic 62. Cum apreciați actualul sistem de înregistrare și arhivare a dosarelor?

Grup supus intervenției



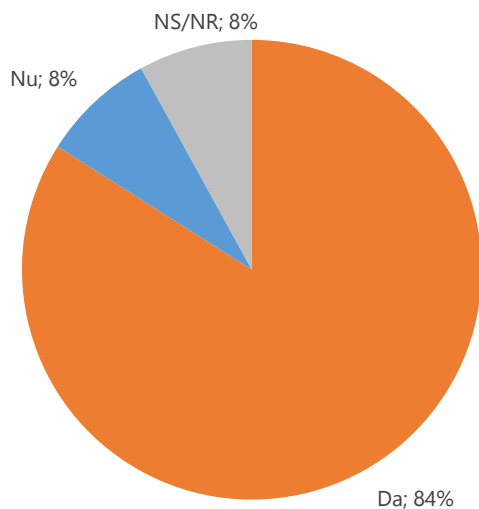
Grup de control



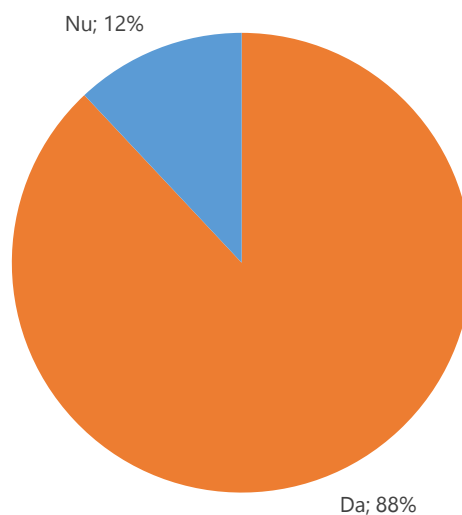
Grafic 63. Cât de ușor aveți acces la baze de date de legislație, jurisprudență sau doctrină?

Pregătire profesională

Grup supus intervenției

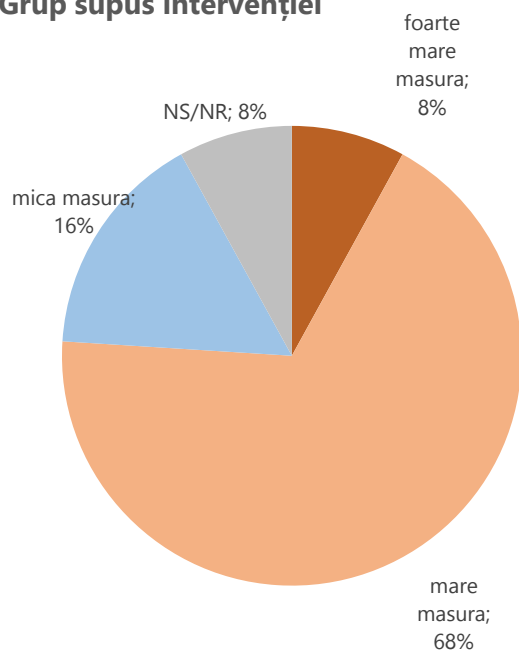


Grup de control

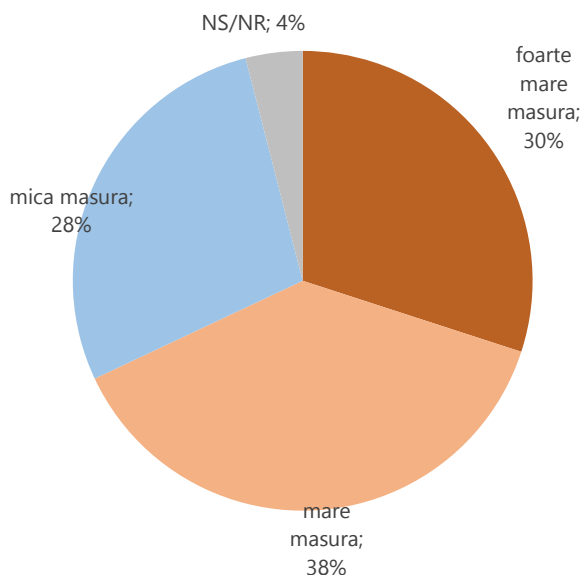


Grafic 64. În ultimul an ați beneficiat de stagii de pregătire?

Grup supus intervenției

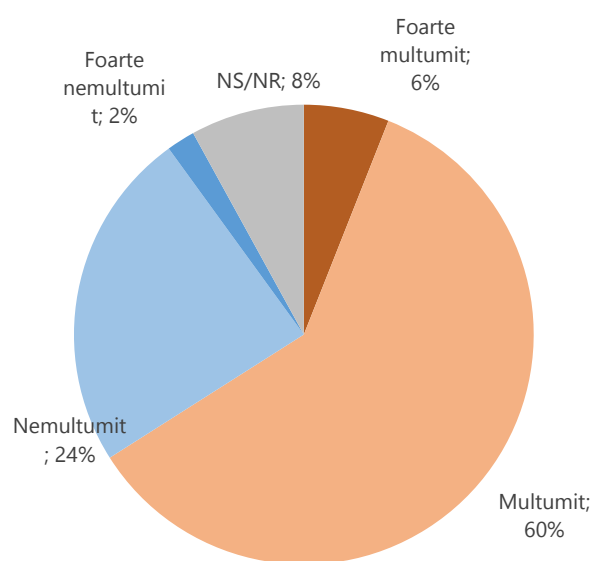


Grup de control

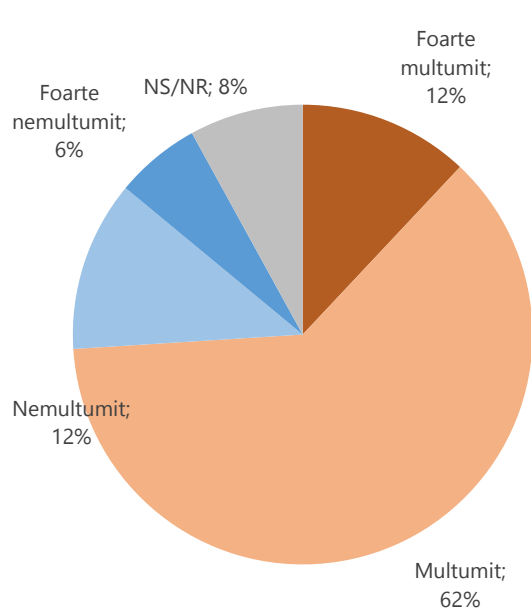


Grafic 65. În ce măsură simțiți nevoia de pregătire suplimentară în ceea ce privește specificul activității dumneavoastră?

Grup supus intervenției



Grup de control



Grafic 66. În general, cât de mulțumit sunteți de prestigiul social al procurorului?

Date socio-demografice

		Grup	
		Supus intervenției	Control
Gen	Masculin	46%	42%
	Feminin	52%	56%
	NR	2%	2%
Vârsta	maxim 30 ani	0%	6%
	31-50 ani	78%	64%
	51 ani și peste	16%	14%
	NR	6%	16%
De câți ani lucrați în justiție?	maxim 4 ani	8%	22%
	5-9 ani	14%	28%
	10 ani și peste	74%	38%
	NR	4%	12%
De câți ani lucrați în actualul parchet?	maxim 4 ani	34%	50%
	5-9 ani	22%	16%
	10 ani și peste	38%	20%
	NR	6%	14%
De câți ani lucrați în actuala secție?	maxim 4 ani	32%	48%
	5-9 ani	28%	12%
	10 ani și peste	24%	14%
	NR	16%	26%

VII. Raport narativ - grefieri

Populația de grefieri ai instanțelor incluse în studiu, a fost reprezentată de un eșantion de 50 grefieri, câte 25 grefieri din cele două grupuri, cel supus intervenției și cel de control.

Evaluarea infrastructurii. Măsurarea gradului de satisfacție față de principalele aspecte care compun infrastructura instanțelor ne-a indicat faptul că grefierii au apreciat, în majoritate, în mod pozitiv aspectele testate, exprimându-și satisfacția față de ele. Cele mai satisfăcătoare aspecte menționate au fost:

- **Sistemul audio din sala de judecata**, aspect față de care și-au exprimat satisfacția (mulțumit sau foarte mulțumit) 96% dintre grefierii din instanțele supuse intervenției și 88% dintre cei din instanțele de control,
- **Sistemul de stingere a incendiilor**, (96% din eșantionul supus intervenției și 92% din cel de control)
- **Sistemele de siguranță și alarmare**, (câte 96% din ambele eșantioane)

La cealaltă extremă se situează:

- **Numărul de locuri de parcare pentru public**, (60% din eșantionul supus intervenției și 44% din cel de control)
- **Numărul de locuri de parcare pentru angajați**, (76% din eșantionul supus intervenției și 48% din cel de control)
- **Dotarea birourilor pentru personal**, (88% din eșantionul supus intervenției și 64% din cel de control)

Spre deosebire de procurori, remarcăm plasarea satisfacției față de **sistemul audio din sala de judecată**, în categoria aspectelor mulțumitoare, opinia grefierilor concordând aici cu cea a judecătorilor.

Cu excepția curățeniei din spațiul de așteptare pentru public, unde ponderea celor mulțumiți din grupul de intervenție e mai mică cu 7% decât cea din grupul de control, diferența dintre procentul grefierilor mulțumiți sau foarte mulțumiți din grupul supus intervenției și procentul celor similari din grupul de control variază de la 4%, în cazul sistemelor cu alarmare și stingere a incendiilor, la 32%, în cazul satisfacției față de aspectul exterior și interior al instanței, indicând un plus de mulțumire al grefierilor din instanțele unde a fost implementat proiectul.

În medie, un grefier din parchetele de pe lângă instanțele incluse în proiect e mulțumit sau foarte mulțumit de 13 din cele 15 aspecte, în timp ce unul din instanțele de control e mulțumit sau foarte mulțumit de doar 11 aspecte. Diferența dintre cele două valori e una semnificativă statistic iar distribuția de mai jos ne indică diferențele dintre cele două grupuri:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
mulțumit de maxim 5 aspecte	-	12%
mulțumit de maxim 6-10 aspecte	12%	28%
mulțumit de 11-15 aspecte	88%	60%

Agregând datele pe trei dimensiuni (a. **infrastructura de bază** a instanțelor: suprafața spațiului util și numărul sălilor de judecată, calitatea sistemului audio, mobilierul, aspectul; b. **infrastructura de utilitate publică**: parcări, curățenia toaletelor și a spațiilor pentru public și c. **infrastructura de siguranță**: sistemele de alarmare și stingere a incendiilor), cu ajutorul analizei factoriale (scorul de satisfacție ia valori negative, asociate cu satisfacție redusă și pozitive, asociate cu satisfacție ridicată, iar media eșantionului e 0), datele ne indică diferențe semnificative în privința **infrastructurii de bază**. În acest caz, gradul de satisfacție al grefierilor din grupul supus intervenției e semnificativ mai ridicat decât al celor din grupul de control.

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de infrastructura de bază	0,44	-0,44
Satisfacția față de infrastructura de utilitate publică	0,05	-0,05
Satisfacția față de infrastructura de siguranță	0,03	-0,03

În schimb, pentru celelalte două dimensiuni, diferențele nu sunt semnificative statistic, cu toate că ilustrează faptul că satisfacția în grupul supus intervenției e mai ridicată decât în cel de control.

Ierarhia aspectelor care contează cel mai mult pentru buna desfășurare a activității în instanță diferă în cele două grupuri. Dacă grefierii din grupul supus intervenției consideră cele mai importante:

- **Dotarea birourilor pentru personal** (menționat de 45% dintre grefierii din instanțele incluse în proiect),
- **Numărul de săli de judecată** (42%),
- **Suprafața spațiului util** (42%),

Cei din grupul de control aleg:

- **Dotarea birourilor pentru personal** (menționat de 61% dintre grefierii din instanțele de control),
- **Suprafața spațiului util** (45%),
- **Sistemul audio din sălile de judecată** (41%),

Așadar, avem o diferență pentru pozițiile secundă și terță, dotarea birourilor pentru personal fiind aspectul comun. Situația e relativ similară și atunci cât sunt identificate aspectele care contează pentru activitate personală, ierarhiile diferă puțin:

- Grefierii din instanțele incluse în proiect aleg: dotarea birourilor pentru personal (56%) și suprafața spațiului util (52%)
- Grefierii din instanțele de control aleg: suprafața spațiului util (56%), suprafața spațiului util (40%) și sistemul audio din sălile de judecată (40%)

Percepția îmbunătățirii aspectelor testate în ultimii doi ani ne indică diferențe semnificative între cele două grupuri. Cu o sigură excepție, percepția îmbunătățirii aspectului exterior al clădirii și al numărului sălilor de judecată toate diferențele de vizibilitate sunt în favoarea grupului supus intervenției. Ecartul de percepție dintre cele două grupuri variază de la un plus de 8%, în privința percepției îmbunătățirii **curățeniei din spațiile de așteptare pentru public** și a **sistemelor de siguranță și alarmare**, la 28%, în privința percepției îmbunătățirii **dotării birourilor pentru personal**.

Dacă analizăm numărul mediul de îmbunătățiri percepute, grefierii din instanțele incluse în proiect au perceput, în medie, 9 îmbunătățiri iar cei din grupul de control au perceput 8 dintr-un maxim de 15.

În privința modului de compartimentare în spațiu al funcțiunilor instanței (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor, datele ne indică faptul că 76% dintre grefierii din grupul supus intervenției consideră spațiul ca fiind împărțit adecvat, în timp ce 24% îl consideră doar parțial adecvat. În grupul de control, opiniile sunt ceva mai echilibrat distribuite, 60% dintre grefieri considerând spațiul ca fiind compartimentat în mod adecvat, în timp ce 36% consideră compartimentarea doar parțial adecvată. Nici un grefier nu consideră spațiul ca fiind împărțit inadecvat în raport cu funcțiunile instanței.

Introducând în analiză și tipul instanței (judecătorie sau tribunal), putem observa că:

- Diferența de satisfacție în privința infrastructurii de bază se datorează în special tribunalelor (scor de 0,57 în cazul grefierilor din tribunalele incluse în proiect, față de scor de -0,76, în cazul grefierilor din cele de control), dar și diferența de scor, în cazul judecătoriilor, este relativ importantă (scor de 0,30 în cazul grefierilor din tribunalele incluse în proiect, față de scor de -0,17, în cazul grefierilor din cele de control),.
- În privința satisfacției față de infrastructura de utilitate publică identificăm un plus de satisfacție în tribunale (scor de 0,21, în cazul grefierilor din tribunalele incluse în proiect și 0,20, în cazul grefierilor din cele de control), în comparație cu judecătoriile, care au scor negativ
- În schimb, în privința infrastructurii de siguranță, satisfacția e mai mare în judecătorii (scor de 0,18, în cazul grefierilor din judecătoriile incluse în proiect și 0,12, în cazul grefierilor din cele de control), în comparație cu tribunalele
- Atât numărul mediu al aspectelor mulțumitoare, cât și cel al îmbunătățirilor observate sunt ușor mai ridicate în grupul supus intervenției decât în cel de control

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de infrastructura de bază	0,30	-0,17	0,57	-0,76
Satisfacția față de infrastructura de utilitate publică	-0,13	-0,25	0,21	0,20
Satisfacția față de infrastructura de siguranță	0,18	0,12	-0,12	-0,20
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	12	11	14	11
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	10	8	9	7

Avem, aşadar, o evaluarea diferită a infrastructurii de bază şi una mai consonantă în privinţa infrastructurii de siguranţă a instanţelor sau a celei de utilitate publică, situaţie asemănătoare cu evaluarea judecătorilor. De asemenea, există şi o diferenţă de vizibilitate a îmbunătăţirii infrastructurii, favorabilă grefierilor din grupul supus intervenţiei.

Percepţia calităţi personalului. Grefierii evaluează de o manieră pozitivă toate aspectele / atributele testate (atitudine, onestitate, profesionalism) ale judecătorilor şi procurorilor. Singurul atribut care a atras un respondent nemulţumit e **atitudinea judecătorilor**. Cu toate acestea, remarcăm că ponderea celor mulţumiţi nu e chiar 100%, semn că o bună parte dintre grefieri s-au abţinut să exprime o opinie vis-a-vis de celelalte profesii din instanţă.

Diferenţele dintre grefierii din grupurile supus intervenţiei şi cel de control sunt foarte mici. Un indice sintetic, obţinut prin analiză factorială (valorile pozitive se asociază cu mai multă mulţumire, cele negative cu mai puţină mulţumire, media e 0), ne confirmă acest aspect:

	Grupul supus intervenţiei	Grupul de control
Satisfacţia faţă de judecători	0,03	-0,03
Satisfacţia faţă de procurori	-0,03	0,03

În medie, grefierii din grupul supus intervenţiei sunt mulţumiţi sau foarte mulţumiţi de 7 din cele 7 atribute, iar cei din grupul de control sunt mulţumiţi sau foarte mulţumiţi de 6 atribute. Pentru a răspunde la întrebarea "Care sunt principalele atribute ale judecătorilor şi procurorilor pentru a asigura buna funcţionare a activităţii instanţei?", analizăm modul de selecţie al principalelor atribute. Datele ne indică o ierarhie relativ similară, cu trei piloni de importanţă:

- **Profesionalismul judecătorilor** (menţionat de 85% dintre grefierii din grupul instanţelor incluse în proiect şi de 65% dintre grefierii din grupul de control)
- **Cinstea şi onestitatea judecătorilor** (40% dintre grefierii din grupul instanţelor incluse în proiect şi 38% dintre grefierii din grupul de control)
- **Imparţialitatea judecătorilor** (33% dintre grefierii din grupul instanţelor incluse în proiect şi de 38% dintre grefierii din grupul de control)

Aşadar, în opinia grefierilor, **judecătorii**, prin calităţile lor, sunt cei care contribuie în mod decisiv la bunul mers al lucrurilor în instanţă, ponderea cumulată menţiunilor calităţilor procurorilor variind între 8%, în grupul de control şi 15%, în cel supus intervenţiei.

Când e vorba de activitatea personală, ierarhia e uşor diferită, chiar dacă se bazează pe aceleaşi calităţi ale judecătorilor. Profesionalismul judecătorilor (menţionat de 72% dintre grefierii din grupul instanţelor incluse în proiect şi de 56% dintre grefierii din grupul de control) şi atitudinea judecătorilor (64% dintre grefierii din grupul instanţelor incluse în proiect şi 68% dintre grefierii din grupul de control) reprezintă principalele

reperă în relația pentru buna desfășurare a activității personale. De asemenea, ponderea menționărilor procurorilor e una foarte redusă de maxim 20%, în grupul control.

Cele mai vizibile îmbunătățiri sunt cele în privința profesionalismului și atitudinii și onestității judecătorilor. Diferențele de vizibilitate a îmbunătățirii celorlalte atribute testate sunt de 0%-în cazul imparțialității judecătorilor și 12%- în cazul onestității procurorilor, în favoarea grefierilor din grupul supus intervenției. Cu toate acestea, în medie, grefierii ambelor grupuri au sesizat îmbunătățiri în privința a 4 din cele 7 însușiri ale angajaților instanței, fără a exista o diferență semnificativă statistic între cele două grupuri în acest sens.

O analiză ușor aprofundată, care ia în calcul și tipul instanței, ne indică

- Faptul că satisfacția față de judecători e ușor mai ridicată în tribunalele din grupul supus intervenției
- Numărul mediu al îmbunătățirilor observate și cel al aspectelor mulțumitoare sunt relativ similare.

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de judecători	-0,00	-0,08	0,07	0,02
Satisfacția față de procurori	-0,20	0,10	0,16	-0,03
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	7	6	6	6
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	3	3	4	4

Avem, așadar, o percepție relativ comună a judecătorilor și procurorilor, cu nuanțe care indică o vizibilitate mai mare a îmbunătățirilor în grupul supus intervenției și o importanță acordată în principal judecătorilor ca elemente de bază pentru buna activitate personală și de instanță.

Percepția actului de justiție. Cele mai mulțumitoare aspecte relaționate actului de justiției sunt, în opinia grefierilor:

- **Durata de soluționare a cauzelor** (față de care toți grefierii, indiferent de grup sau instanță, sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Atitudinea avocaților** (față de care 96% dintre grefierii din grupul instanțelor incluse în proiect și 88% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Profesionalismul avocaților** (față de care 88% dintre grefierii din grupul instanțelor incluse în proiect și 84% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți).

Așadar, avem o ierarhie asemănătoare cu cea a judecătorilor, cu excepția ultimului aspect. Pe de altă parte, numărul de grefieri din instanță, prevederile noilor coduri civil

și de procedură civilă precum și numărul de dosare sunt principalele surse ale nemulțumirii.

Cu excepția mulțumirii față de durata de soluționare a cazurilor, datele ne indică diferențe de 4% (în privința profesionalismului avocaților)-16% (numărul mare de dosare alocate), mulțumire în favoarea grefierilor din grupul supus intervenției.

În medie, atât grefierii din instanțele incluse în proiect, cât și cei din grupul de control sunt mulțumiți de 6 din cele 7 aspecte testate. Cu ajutorul analizei factoriale, am agregat datele de la nivelul celor 7 itemi în două dimensiuni:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de avocați	0,13	-0,14
Satisfacția față de aspectele cantitativ-normative ale actului de justiție	0,28	-0,28

Observăm, așadar, că există o diferență semnificativă de satisfacție față de aspectele cantitativ-normative ale actului de justiție și o diferență ceva mai redusă (dar tot cu un plus în favoarea grupului supus intervenției) în cazul satisfacției față de avocați.

Ierarhia celor mai importante aspecte pentru buna desfășurare a activității în instanțe nu e una similară în cele două grupuri de grefieri:

- **Numărul de dosare alocate** (considerat important de 54% dintre grefierii din grupul supus intervenției și de 76% dintre cei din grupul de control)
- **Durata de soluționare a cauzelor** (considerată importantă de 57% dintre grefierii din grupul supus intervenției și de 45% dintre cei din grupul de control)
- **Numărul de grefieri din instanță** (considerat important de 50% dintre grefierii din grupul supus intervenției și de 45% dintre cei din grupul de control)

Așadar, față de judecători, apare factorul timp, dar el secondează volumul de muncă (numărul de dosare alocate), considerat mai important de către grefieri.

Ierarhia nu se modifică substanțial în cazul evaluării celor mai importante aspecte care afectează activitatea personală, în schimb, „numărul de grefieri din instanță” face rocada cu „durata de soluționare a cauzelor”.

Vizibilitatea îmbunătățirii în ultimii doi ani a aspectelor mai sus menționate ne indică faptul că **durata de soluționare a cauzelor** e aspectul cel mai des perceput ca îmbunătățit, urmat de prevederile **noilor coduri civil și de procedură civilă**. Detectăm și un clivaj perceptual:

- Cu excepția numărului de grefieri din instanță, unde ponderea celor care percep o ameliorare e similară în ambele grupuri, în toate celelalte cazuri, diferența dintre grupul supus intervenției și cel de control e de 12%-28%.
- Cea mai mare diferență apare în privința percepției ameliorării atitudinii avocaților, percepută de 60% dintre grefierii din grupul de intervenție și de doar 32% dintre grefierii din grupul de control

În medie, atât grefierii din instanțele incluse în proiect, cât și cei din instanțele de control percep 3 îmbunătățiri ale celor 7 aspecte.

Dacă introducem în analiză tipul instanței, identificăm diferențe semnificative între anumite subcategorii (între tribunalele din grupul supus intervenției și cele din grupul de control), în privința

- unui **plus de satisfacție față de avocați**, în rândul grefierilor din tribunalele incluse în proiect, în raport cu cele de control
- unui **plus de satisfacție față de aspectele cantitativ-normative** ale actului de justiție (durată de soluționare, număr de dosare, prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă), în rândul grefierilor din instanțele incluse în proiect, în raport cu cei din cele de control
- percepția unui **număr mai mare de aspecte mulțumitoare** la nivel de judecătoria, în raport cu tribunalele

	judecătoria		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de avocați	-0,05	-0,22	0,31	-0,05
Satisfacția față de aspectele cantitativ-normative ale actului de justiție	0,30	-0,30	0,26	-0,26
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	7	6	5	5
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	3	3	4	2

În privința actului de justiție identificăm diferențe semnificative între grupul supus intervenției și cel de control, în special în privința aspectelor care normează munca în instanțe, dar și față de în privința percepției avocaților.

Evaluarea volumul de muncă. În medie, un grefier dintr-o instanță din grupul supus intervenției, a pregătit, în 2014, 301 dosare. În același timp, un grefier de la o instanță din grupul de control a pregătit, în medie, 379 dosare. Avem, așadar, un plus încărcătură de circa 26% în rândul grefierilor din grupul de control. Puși să estimeze lunar numărul de dosare pe care le pregătesc, grefierii din grupul supus intervenției menționează, în medie, 83 dosare, în timp ce colegii din grupul de control menționează 98 dosare, ceea ce înseamnă un plus de 18%. Pe de altă parte, datele culese din instanțe indică un plus de încărcătură în rândul grefierilor din grupul de control, dar ceva mai redus, de 2%, la nivelul anului 2013. Este posibil ca metoda de estimare prin sondaj să supraestimeze încărcătura în anumite medii.

În 2013, la nivel de instanțe, volumul dosarelor per grefier era aproape dublu (521) în tribunalele din grupul supus intervenției, față de judecătoriile din același grup (264), în timp ce în tribunalele din grupul supus intervenție (506), era mai mare cu 31% decât în judecătoriile aceluiași grup (386).

Din dosarele în lucru, în cazul grefierilor din grupul supus intervenției, în medie, 72 (24%) erau mai vechi de 6 luni de când au intrat în sistem, în timp ce, în cazul grefierilor

din grupul de control, din totalul dosarelor avute în lucru, în medie, 59 (15%) erau mai vechi de 6 luni de când au intrat în sistem. Putem observa, aşadar, o diferenţă netă de 9% a gradul de întârziere cu peste 6 luni, la nivel de sistem, în defavoarea grupului supus intervenţiei.

Principala cauză care stă la baza întârzierii cu mai mult de 6 luni a dosarelor e **nerespectarea termenelor la rapoartele de expertiză**, menţionată de 50% dintre grefierii din grupul supus intervenţiei şi 60% dintre cei din grupul de control.

În medie, atât grefierii grupului supus intervenţiei, cât şi colegii din grupul de control, lucrează 46 ore săptămânal. Dacă la nivelul grupului de intervenţie, numărul de ore e constant, la nivelul grupului de control, grefierii din judecătoria declară că lucrează, în medie, 44 ore săptămânal, spre deosebire de 48 ore, cât declară că lucrează cei din tribunale.

20% dintre grefierii din grupul de intervenţie şi toţi atâţia din grupul de control, lucrează suplimentar, acasă. Cei din grupul de intervenţie lucrează în medie câte 6 ore săptămânal, iar cei din grupul de control, câte 10 ore. Identificăm fluctuaţii majore între tipurile de instanţe, de la 8%, în judecătoriile din grupul de control, la 31%, în tribunalele din grupul de control:

	judecătoria		tribunal	
	Grup supus intervenţiei	Grup de control	Grup supus intervenţiei	Grup de control
Număr ore lucrate săptămânal	47	44	46	48
Ponderea celor care lucrează acasă	17%	8%	23%	31%

Baseline Survey 2008 indica un număr mediu de ore de circa 43 (calculat din scala folosită). Aşadar, putem asuma o creştere structurală a numărului de ore de muncă.

Percepţia controlului asupra numărului de dosare şi a organizării propriului timp nu e foarte diferită în rândul grefierilor din cele două grupuri. Grefierii din grupul de intervenţie declară într-o pondere cu 8 puncte procentuale mai mare (80%-grupul de control, vs. 72%-grupul de intervenţie) că au control asupra numărului de dosare, şi într-o pondere cu 4 puncte procentuale mai mare, că au un control asupra organizării timpului de lucru (84%-grupul de control, vs. 80%-grupul de intervenţie). Cu toate acestea, utilizând analiza factorială şi un indice ale cărui valori pozitive se asociază cu un control mai ridicat, se poate observa, pe de-o parte, că grefierii din judecătoriile din grupul de intervenţie deţin mai mult controlul decât cei din grupul de control şi, pe de altă parte, în grupul grefierilor din instanţele incluse în proiect se simte o uşoară tendinţă de mai mult control, în raport cu cei din instanţele din grupul de control:

	judecătoria		tribunal	
	Grup supus intervenţiei	Grup de control	Grup supus intervenţiei	Grup de control
Controlul asupra numărului de dosare şi organizării timpului	0,70	-0,35	-0,38	0,06

Utilizarea noilor tehnologii. În privința accesului la un computer și la Internet, datele ne indică faptul că toți grefierii din ambele grupuri au acces la un calculator, toți au acces la Internet și 96% dintre cei din grupul de intervenție și 100% dintre cei din grupul de control au acces la baze de date privind jurisprudența, legislația și doctrina. Așadar, accesul e practic egal la utilizarea noilor tehnologii.

Datele din Baseline Survey indică 99% - acces la un computer, 75% - acces la Internet și 82% - acces la baze de date privind jurisprudența, legislația și doctrina. Constatăm o îmbunătățire structurală a acestor aspecte.

Sistemul de înregistrare și arhivare a dosarelor e considerat a fi unul eficient de către ambele categorii de grefieri, în proporții de 96% în ambele grupuri. Dar, în grupul de control, ponderea celor care îl consideră foarte eficient e mai mare (32%) decât în grupul de intervenție și, pe de altă parte, în grupul de control identificăm singura situație de evaluare a sistemului de înregistrare și arhivare ca fiind ineficient.

La nivelul tipurilor de instanțe, judecătorii sau tribunale, datele ne indică o diferență de apreciere a eficienței sistemului de arhivare între judecătorii și tribunale. Grefierii din judecătoriile aparținând grupului de control sunt cei care menționează în cea mai mare măsură (50%) faptul că sistemului de arhivare e foarte eficient.

		Grup	
		Supus intervenției	Control
judecătore	Foarte eficient	33%	50%
	Destul de eficient	67%	50%
tribunal	Foarte eficient	8%	15%
	Destul de eficient	85%	77%
	Putin, deloc eficient		8%
	NS/NR	8%	

Accesul la bazele de date privind jurisprudența, legislația și doctrina e relativ la fel de facil. 48% dintre grefierii din instanțele incluse în proiect și 72% dintre cei din instanțele din grupul de control declară că accesează foarte ușor informația profesională. Ponderea celor care întâmpină dificultăți în a accesa bazele de date privind jurisprudența, legislația și doctrina e de doar 4%, în grupul supus intervenției.

La nivelul subcategoriilor, judecătorii și tribunale, observăm că dificultatea accesării e identificată în rândul grefierilor din judecătoriile din grupul de intervenție, și, în general, grefierii din tribunale au un acces mai facil la informații profesionale.

		Grup	
		Supus intervenției	Control
judecătore	Foarte ușor	17%	75%
	Ușor	75%	25%
	Greu	8%	
tribunal	Foarte ușor	77%	69%
	Ușor	23%	31%

Pregătire profesională. Evaluarea nevoii și practicii de pregătire profesională, ca dimensiune distinctă în a identifica efectele proiectului, ne indică un procent diferit, 80% din grefierii grupului de intervenție și 72% din cei au grupului de control, care au beneficiat în ultimul an de cursuri de pregătire profesională. Ponderea cea mai mică a grefierilor incluși în astfel de stagii o regăsim în rândul tribunalelor din grupul de control, 62%, în timp ce procentul cel mai mare apare în rândul judecătoriilor din ambele grupuri, 83%. În cadrul instanțelor incluse în proiect, fluctuația valorilor e mai redusă.

	Grup	
	Supus intervenției	Control
judecătorie	83%	83%
tribunal	77%	62%

Față de 2008, când ponderea grefierilor care au urmat un curs în ultimul an era de 64%, constatăm o îmbunătățire sistemică a acestui indicator cu aproape 8%, și una datorată proiectului de circa alte 8%.

Nevoia de pregătire profesională suplimentară se manifestă diferit în rândul grefierilor din cele două grupuri: 8% dintre cei din grupul supus intervenției și 12% în cel de control resimt acut nevoia de pregătire profesională continuă. În schimb, 56% dintre cei din grupul supus intervenției și 64% dintre cei din cel de control declară că au nevoie în mare măsură de pregătire. 32% dintre grefierii din grupul de intervenție și 16% dintre cei din grupul de control declară că doar în mică măsură sau foarte mică măsură au nevoie de un supliment de pregătire.

	Grup	
	Supus intervenției	Control
judecătorie	foarte mare măsură	25%
	mare măsură	58%
	mica măsură	25%
	foarte mica măsură, deloc	8%
	NS/NR	17%
tribunal	foarte mare măsură	15%
	mare măsură	69%
	mica măsură	31%

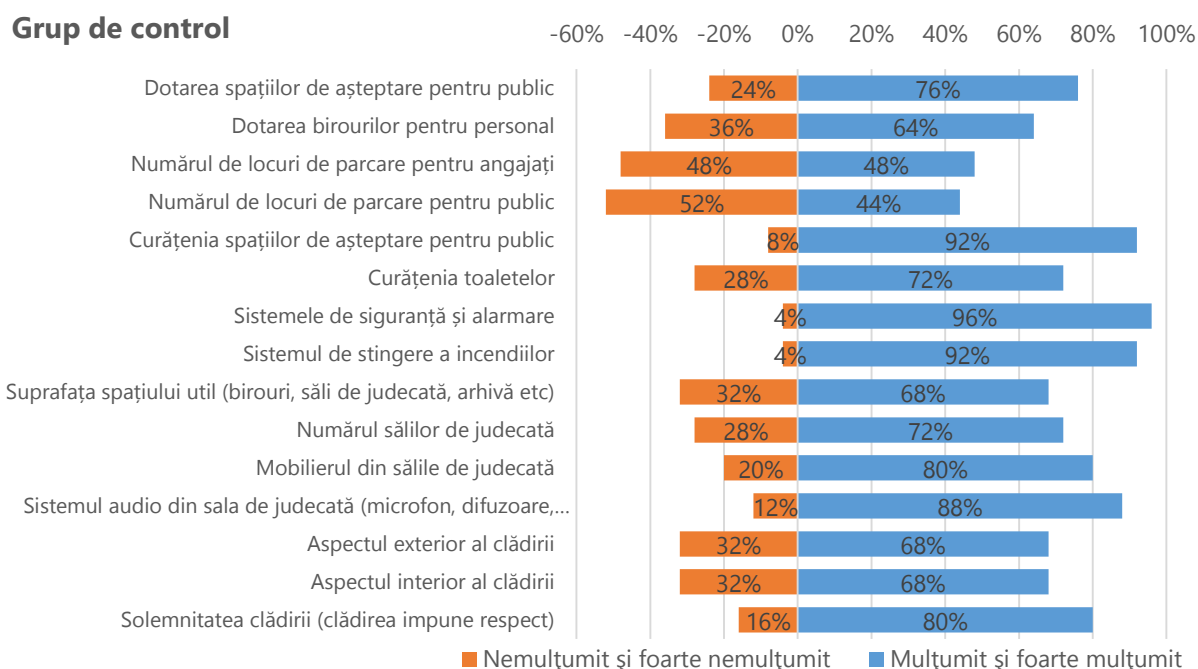
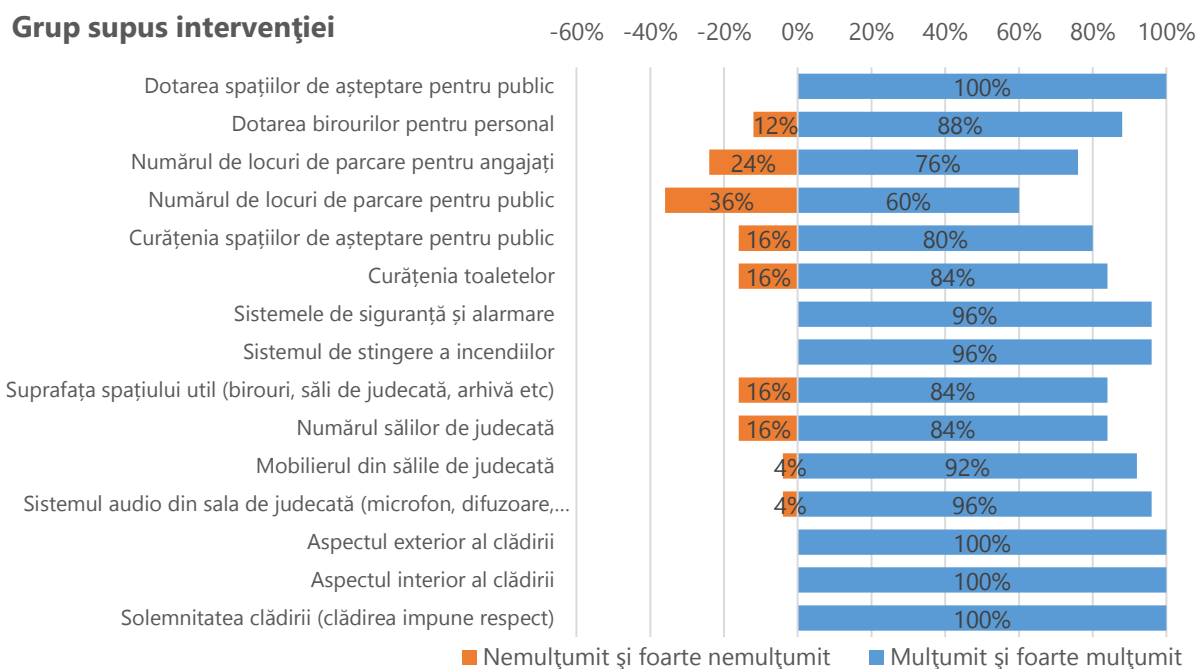
Baseline Survey 2008 indica, pentru nevoia de pregătire profesională, o valoare de 67%. Așadar, nu putem constata o îmbunătățire a acestui aspect.

Satisfacția asociată prestigiului social al grefierului e una diferită în cele două grupuri. În privința mulțumirii, identificăm un segment diferit de grefieri foarte mulțumiți (20%, în rândul celor din grupul instanțelor supuse intervenției și 8%, în rândul celor de control), secundat de 64% (60%-grup supus intervenției și 68%-grup de control) mulțumiți, și urmat de cei nemulțumiți: nemulțumiți (16%-grup supus intervenției și

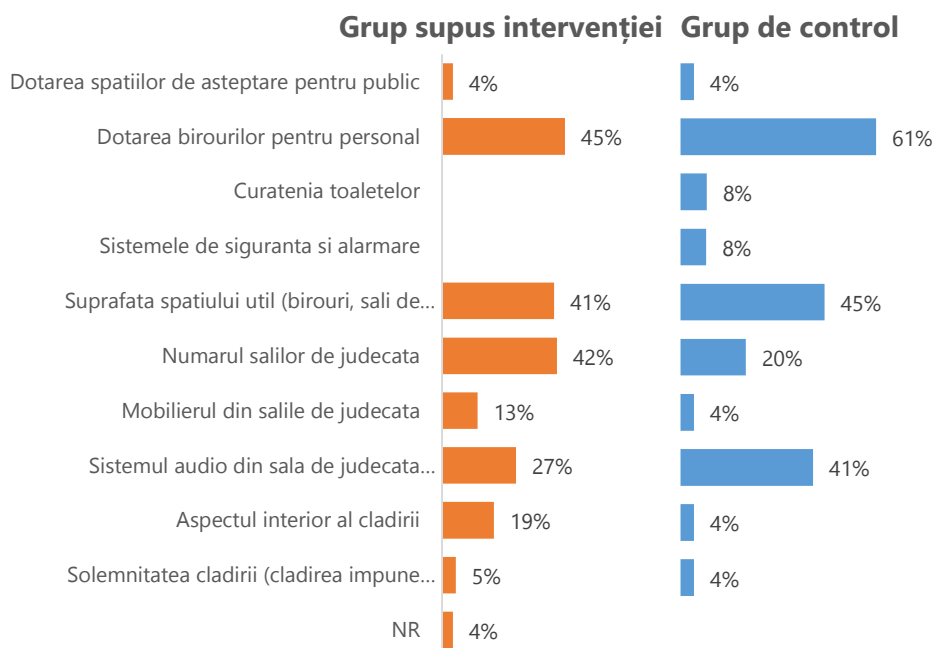
20%-grup de control) și foarte nemulțumiți de statutul social al profesiei (câte 4% în fiecare grup).

VIII. Grefieri

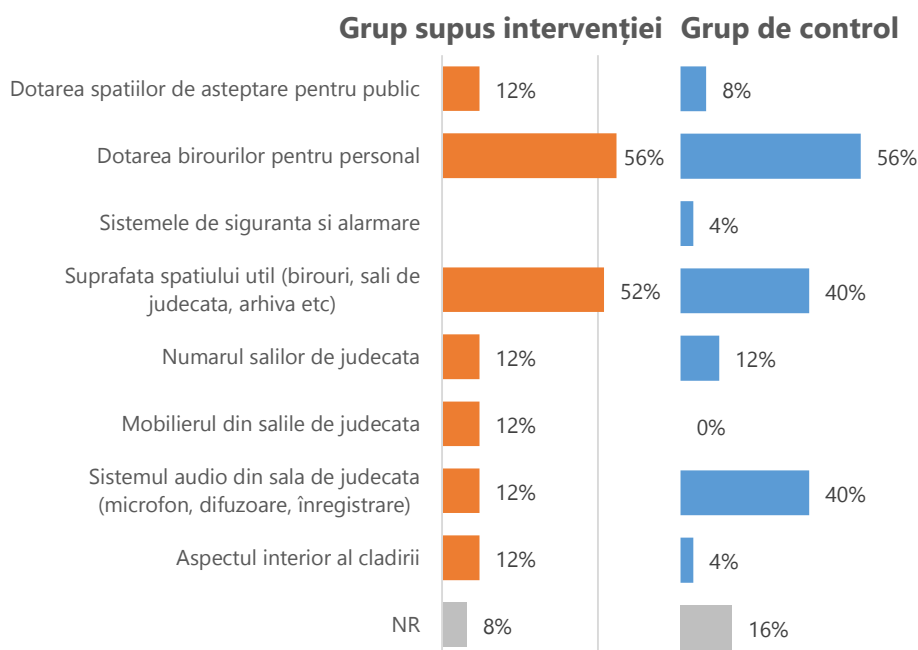
Evaluarea infrastructurii



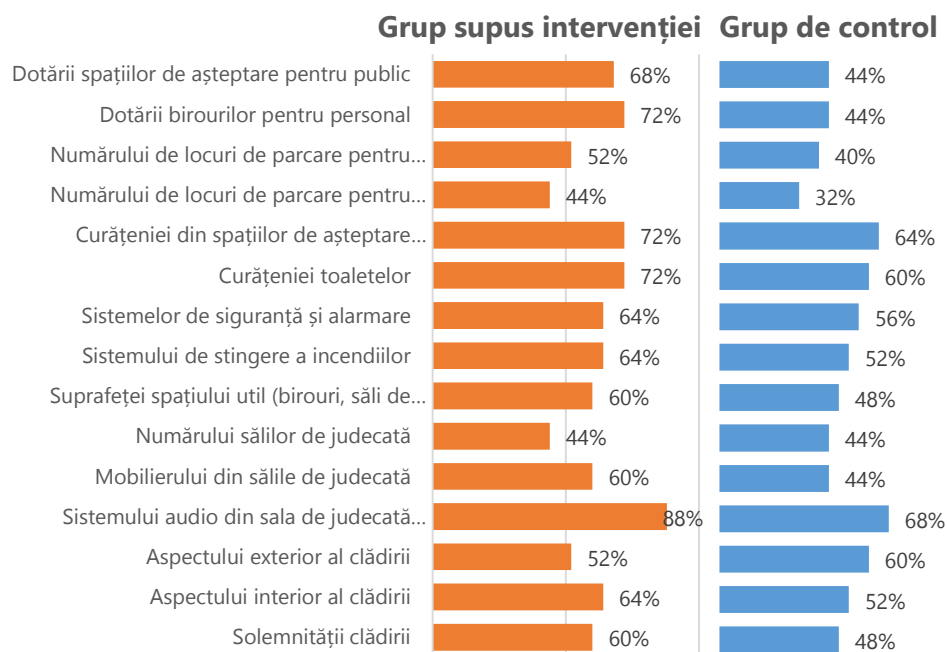
Grafic 67. Dacă vă gândiți la instanța în care vă desfășurați activitatea, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte?
Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



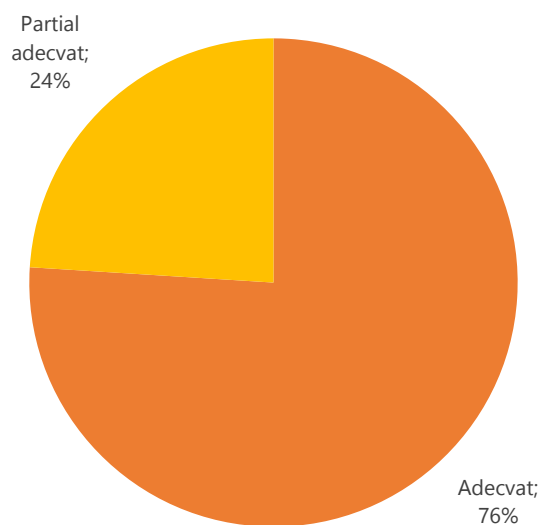
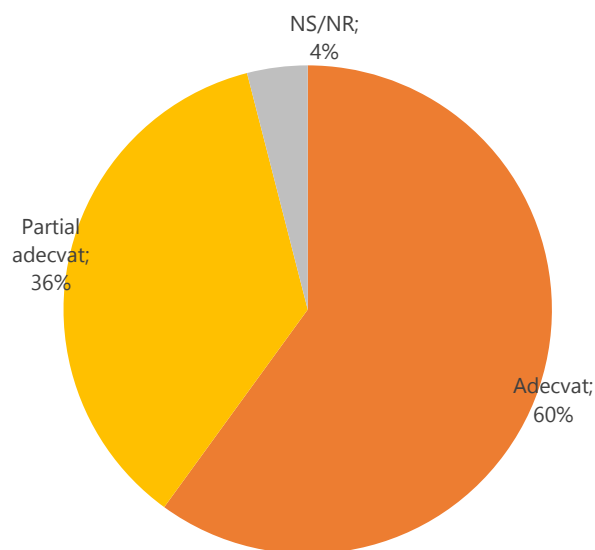
Grafic 68. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



Grafic 69. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



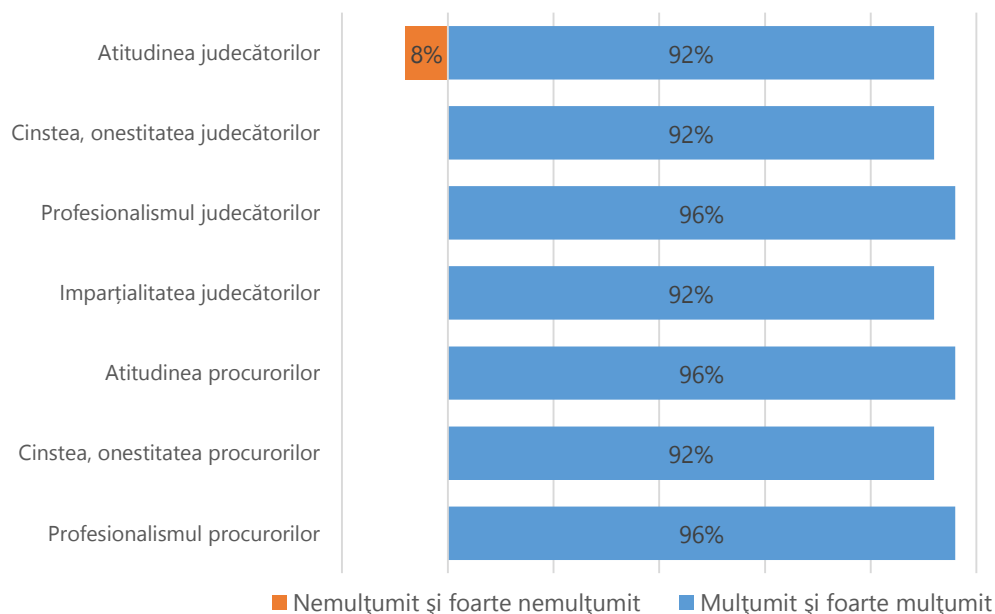
Grafic 70. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Grup supus intervenției**Grup supus intervenției**

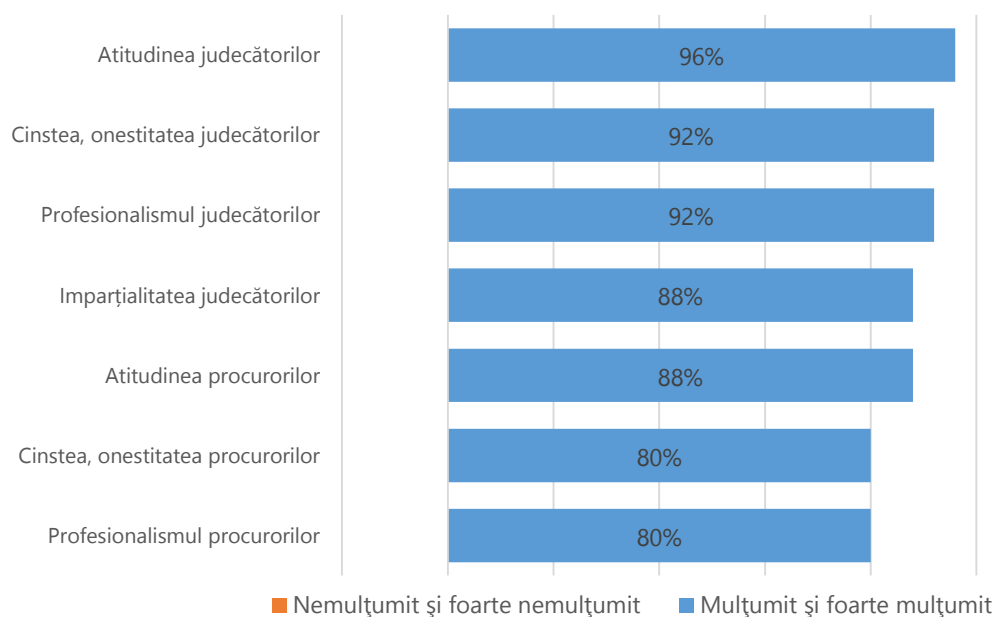
Grafic 71. Cum apreciați modul în care în prezent sunt împărțite în spațiu funcțiunile sediului (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor?

Percepția calității personalului

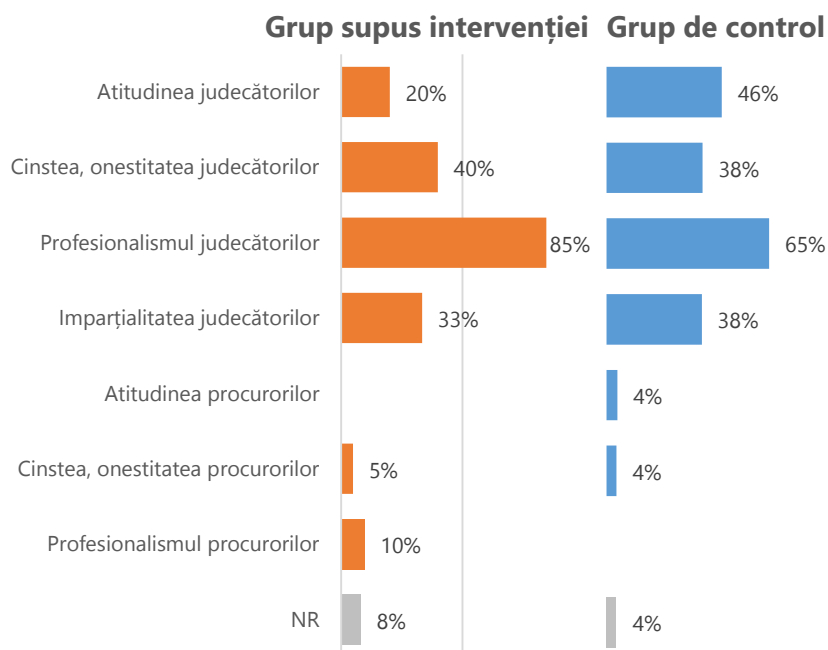
Grup supus intervenției



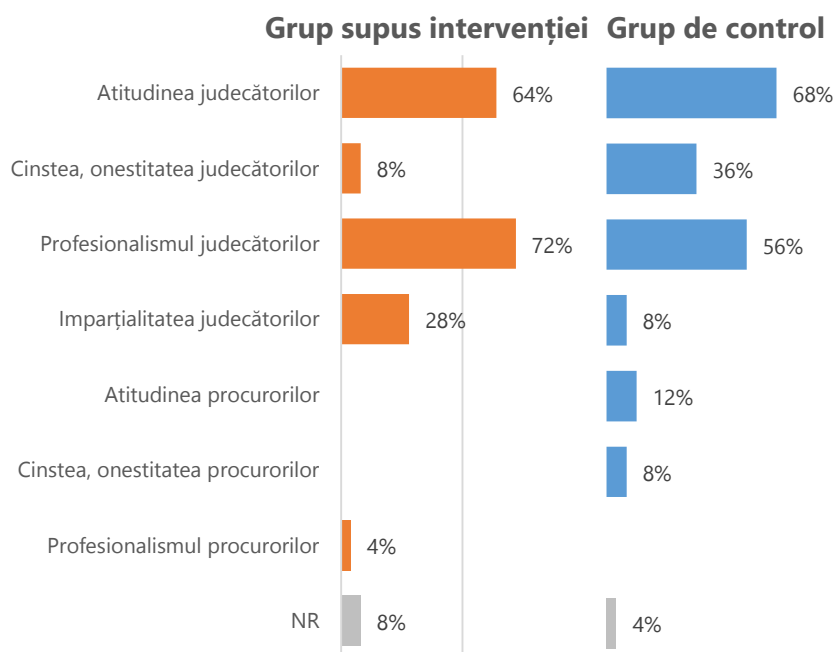
Grup de control



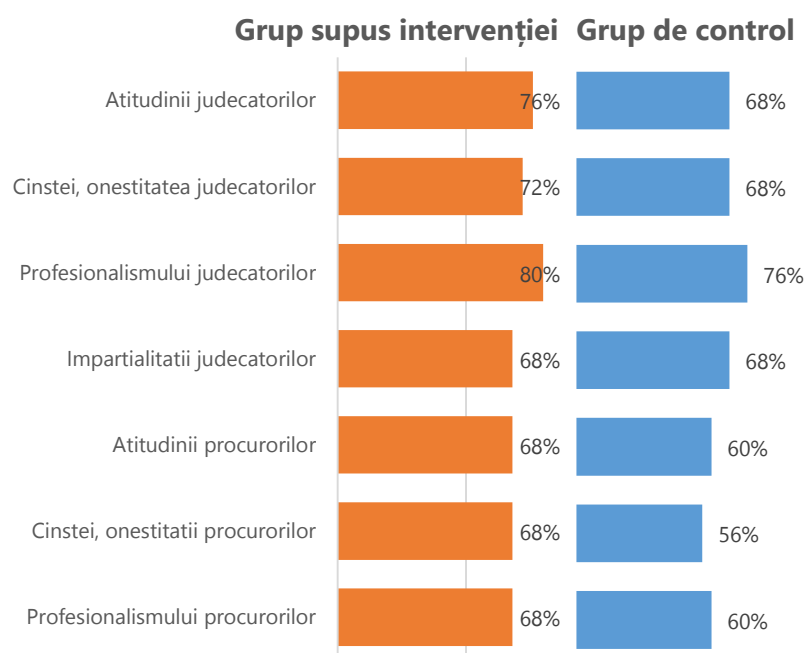
Grafic 72. Dacă vă gândiți la judecătorii și procurorii de pe lângă această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 73. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

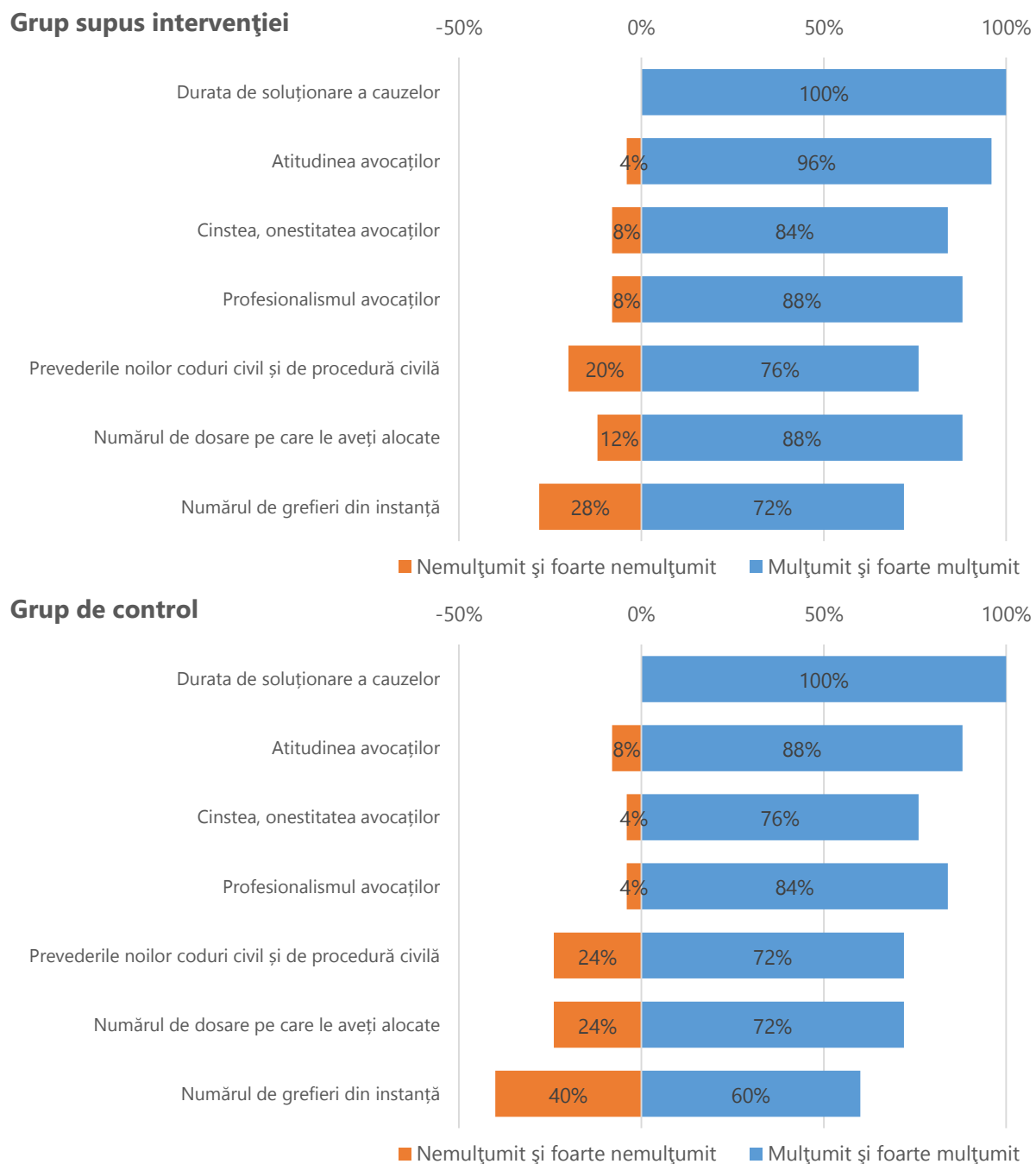


Grafic 74. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității Dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

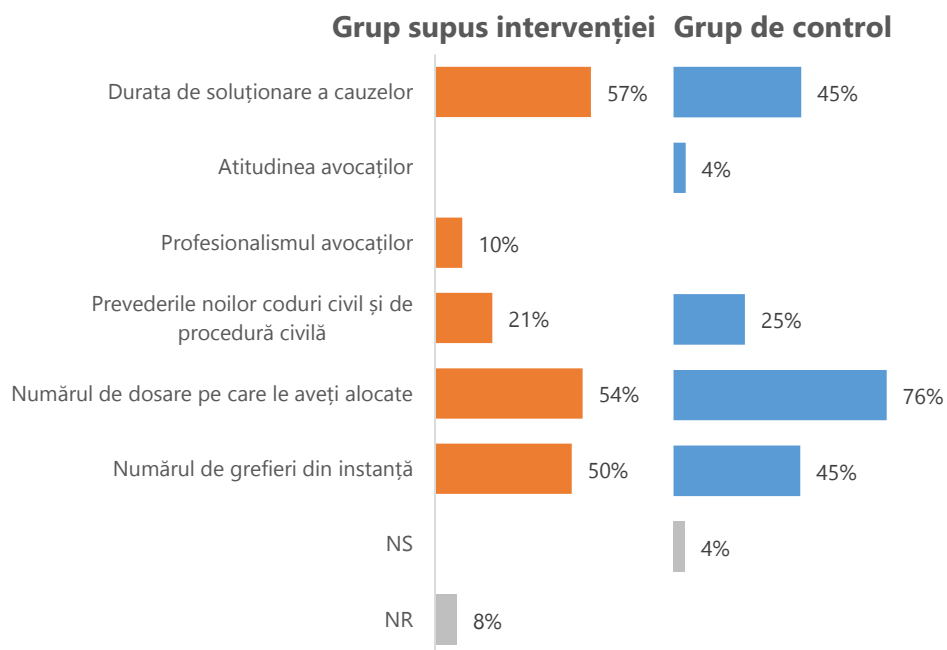


Grafic 75. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

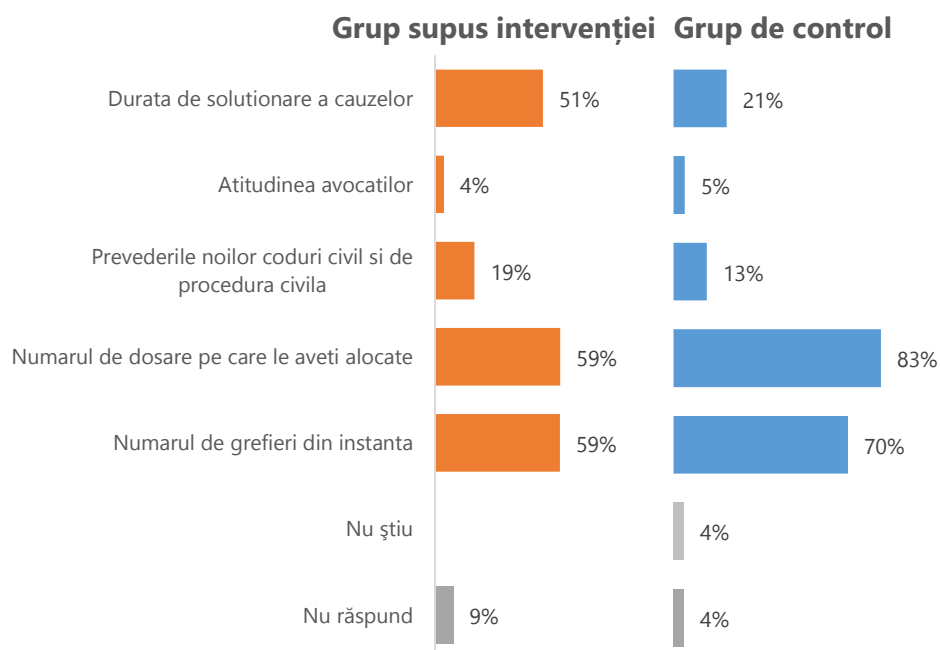
Percepția actului de justiție



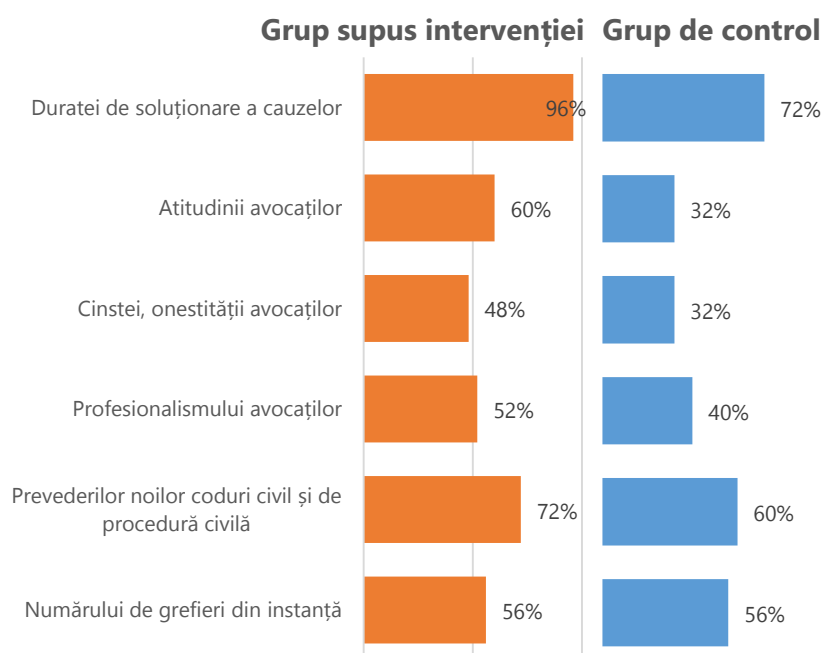
Grafic 76. Dacă vă gândiți la această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



Grafic 77. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

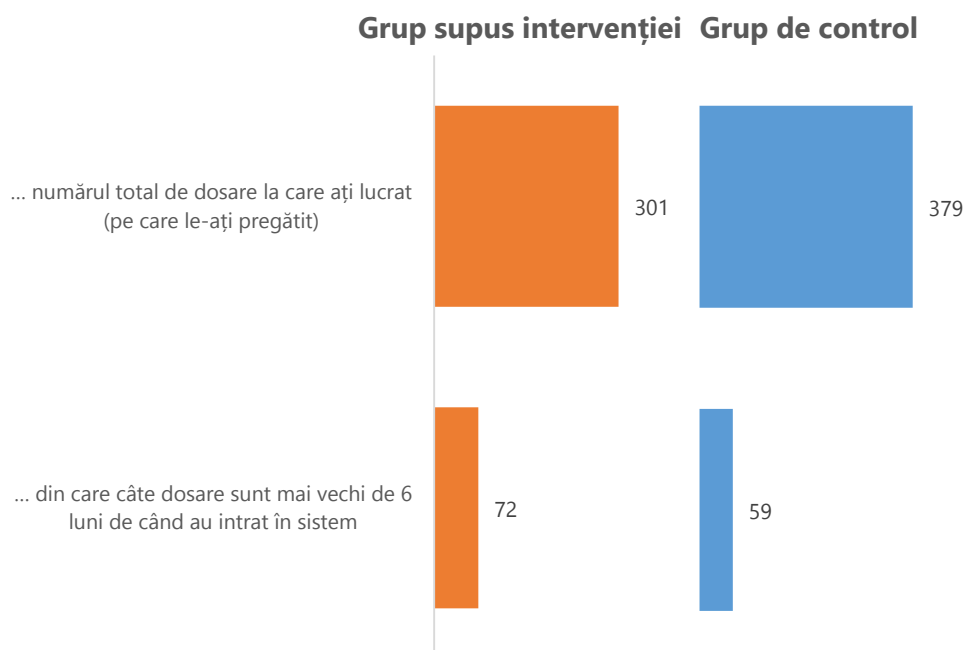


Grafic 78. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

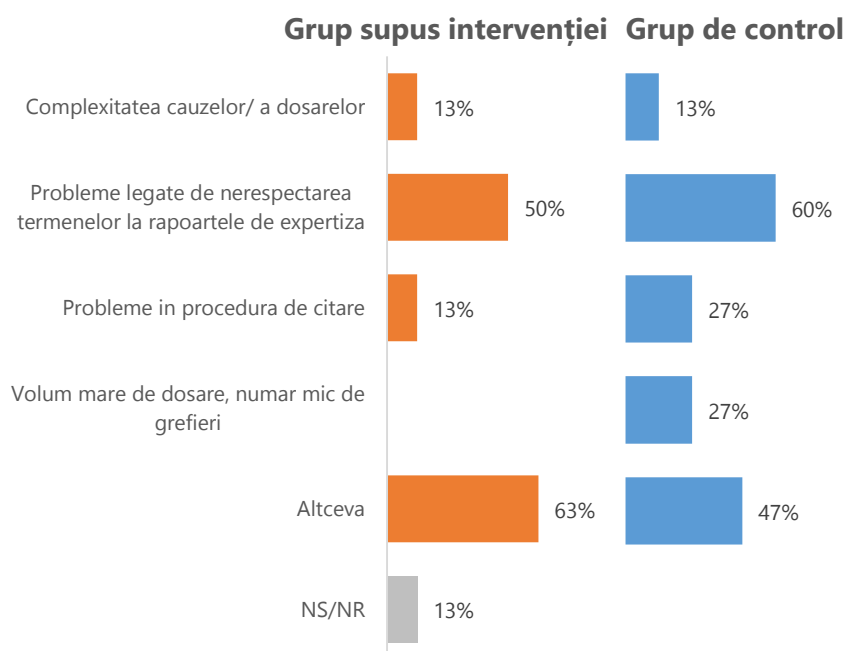


Grafic 79. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

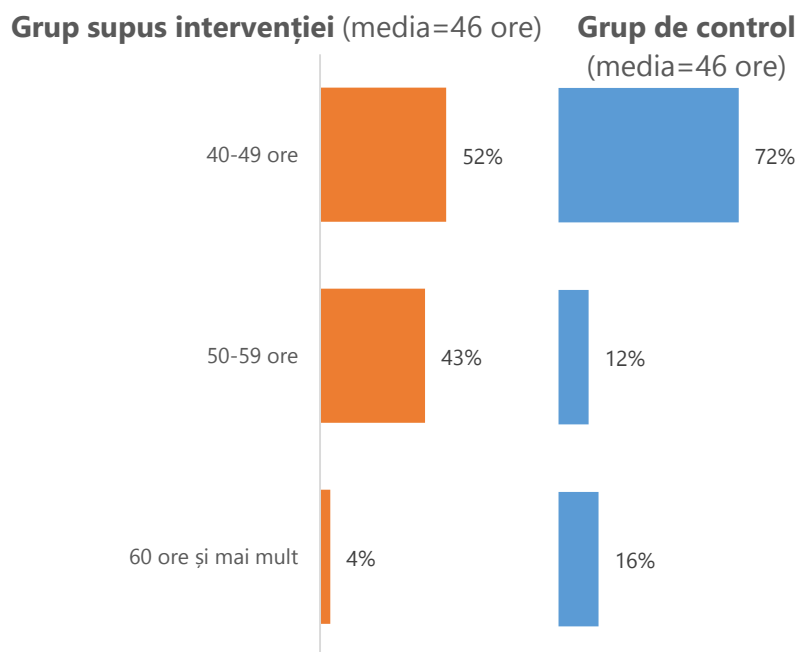
Evaluarea volumului de muncă



Grafic 80. În 2014...? *Valori medii.*

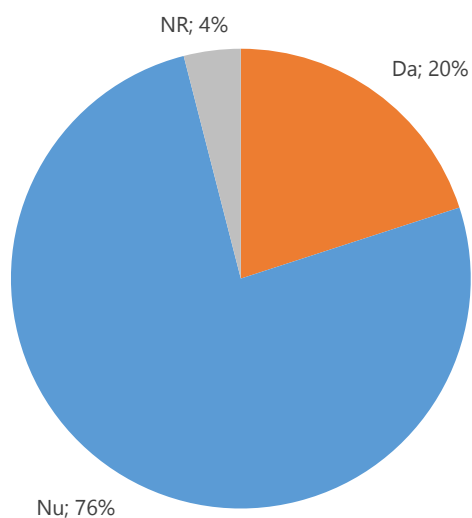


Grafic 81. Care sunt principalele trei motive pentru care aveți dosare mai vechi de 6 luni? *Întrebare deschisă, procente cumulate din trei mențiuni, suma poate depăși 100%.*

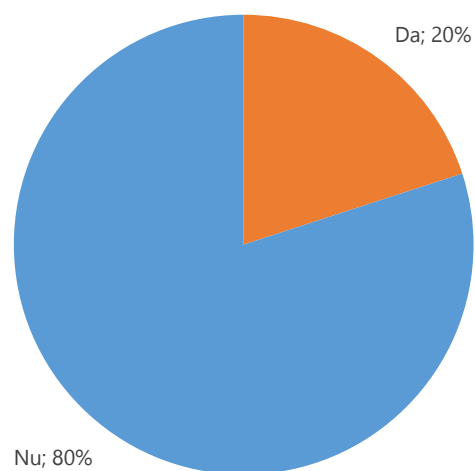


Grafic 82. Cu aproximație, câte ore lucrați în total într-o săptămână obișnuită?

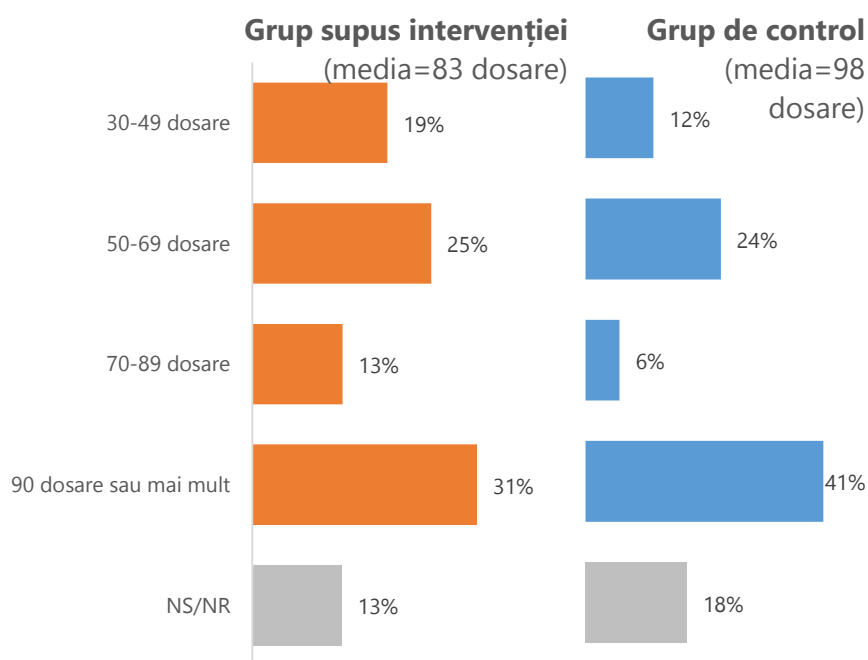
Grup supus intervenției
(media=6 ore pe săptămână)



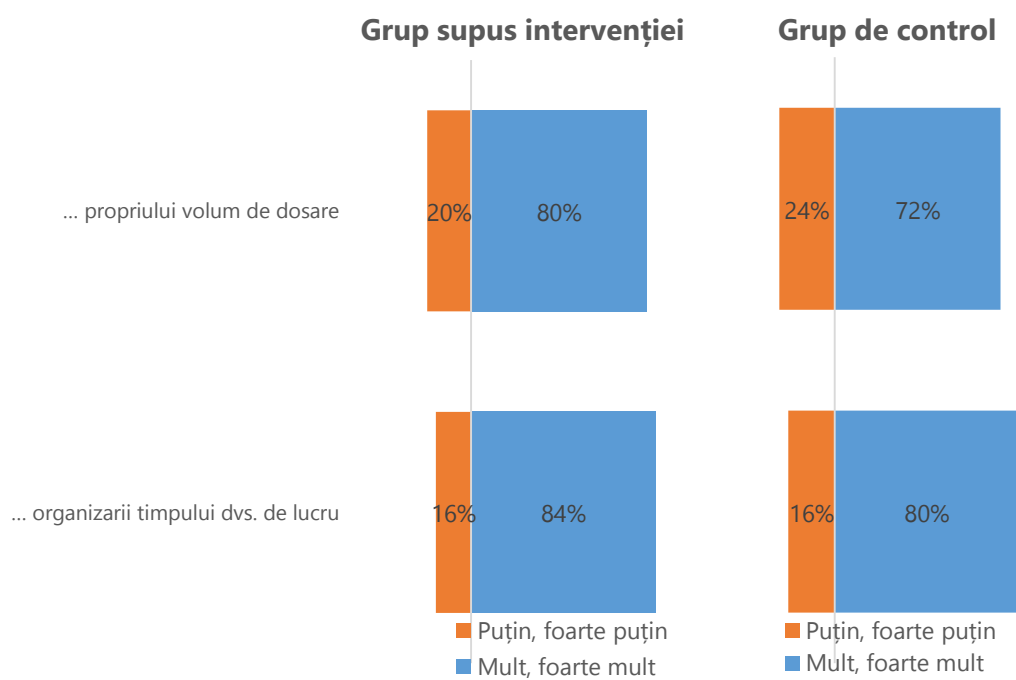
Grup de control
(media=10 ore pe săptămână)



Grafic 83. E nevoie să lucrați și acasă, pentru a rezolva sarcini de serviciu?

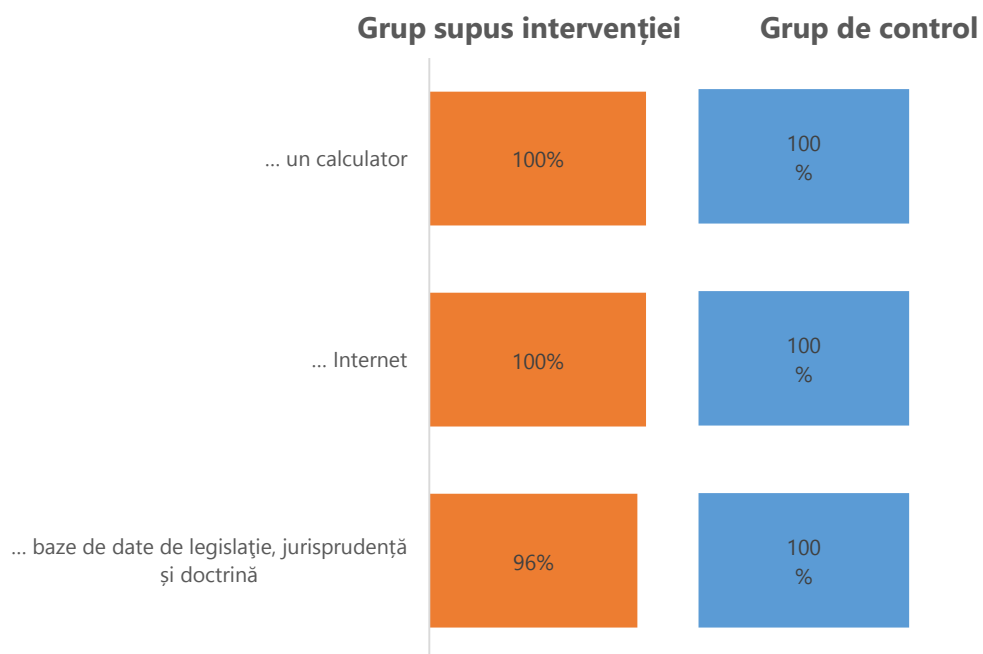


Grafic 84. Aproximativ câte dosare pregătiți într-o lună obișnuită?



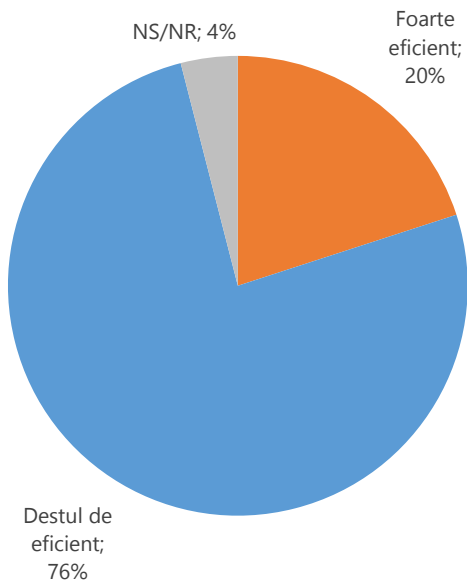
Grafic 85. Cât de mult control simțiți că aveți asupra ...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

Utilizare computer, Internet

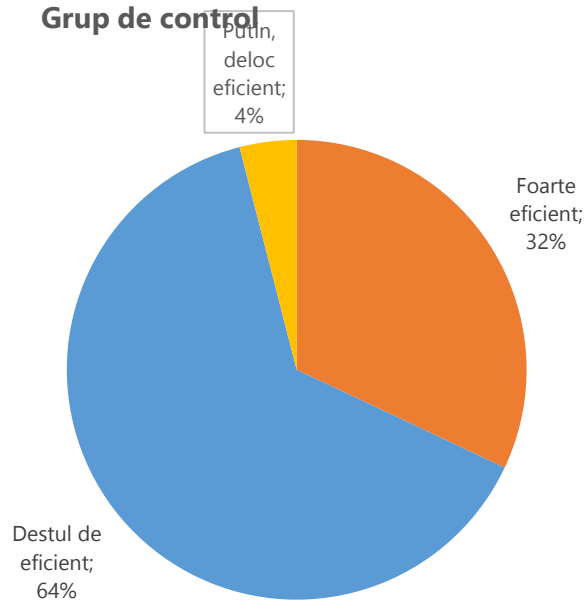


Grafic 86. Dvs. aveți acces la ... în această instanță? *Procent „da”*.

Grup supus intervenției

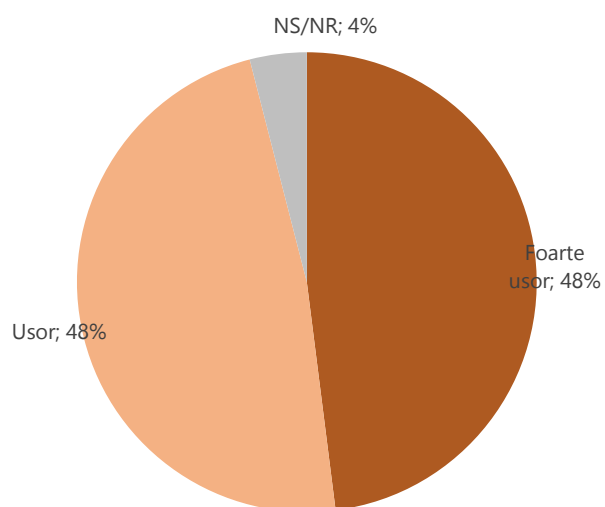


Grup de control

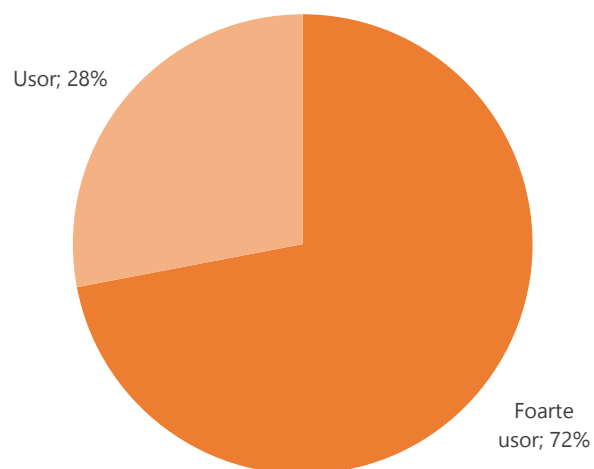


Grafic 87. Cum apreciați actualul sistem de înregistrare și arhivare a dosarelor?

Grup supus intervenției



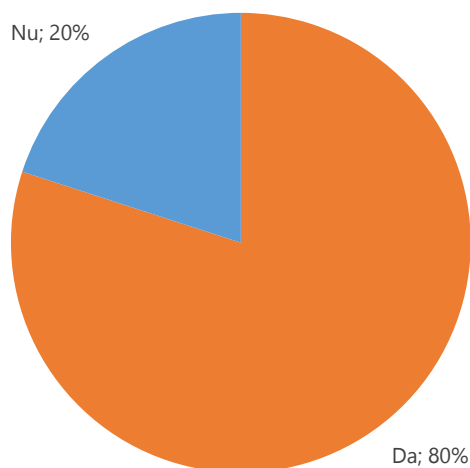
Grup de control



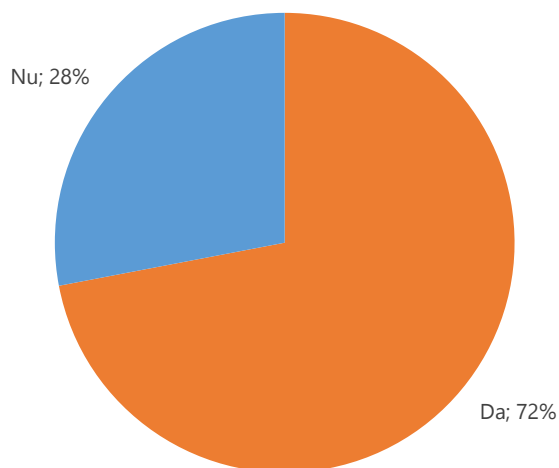
Grafic 88. Cât de ușor aveți acces la baze de date de legislație, jurisprudență sau doctrină?

Pregătire profesională

Grup supus intervenției

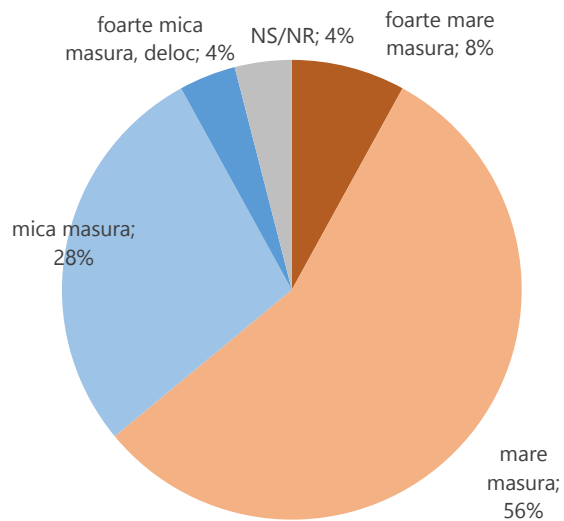


Grup de control

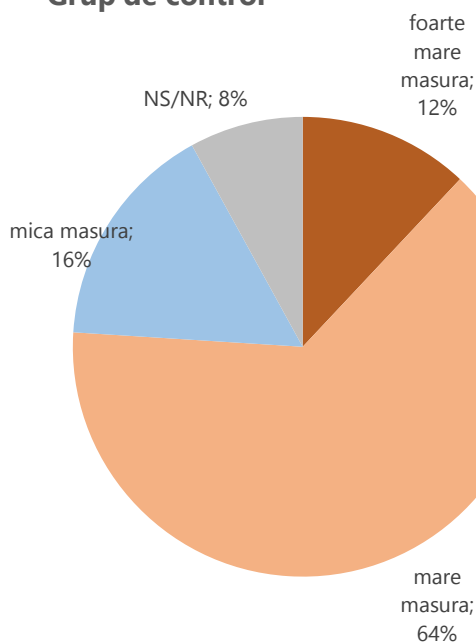


Grafic 89. În ultimul an ați beneficiat de stagii de pregătire?

Grup supus intervenției

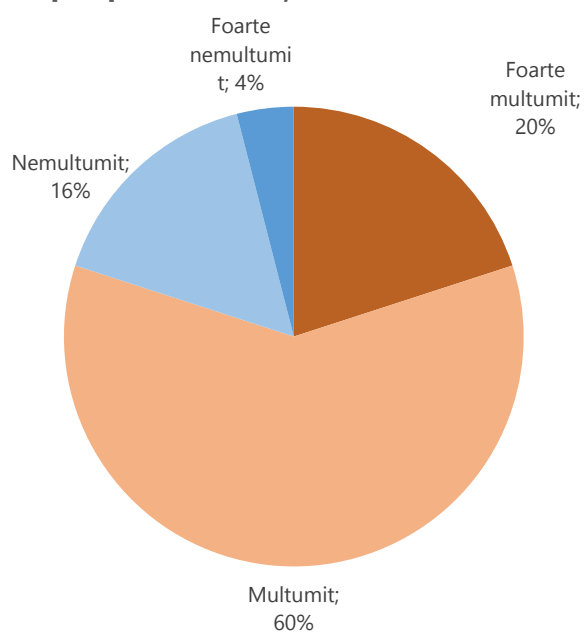


Grup de control

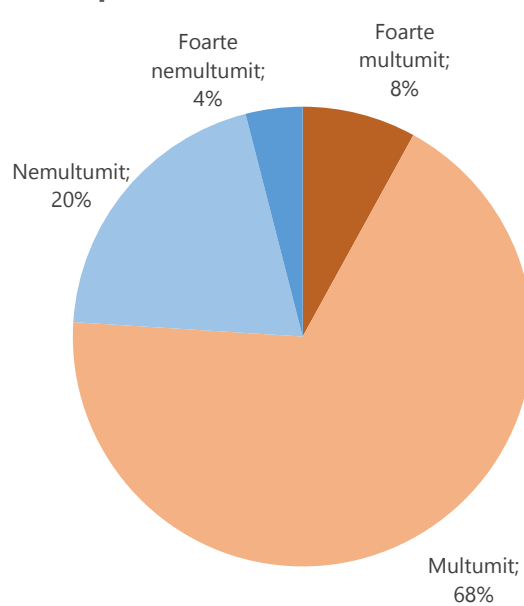


Grafic 90. În ce măsură simțiți nevoia de pregătire suplimentară în ceea ce privește specificul activității dumneavoastră?

Grup supus intervenției



Grup de control



Grafic 91. În general, cât de mulțumit sunteți de prestigiul social al grefierului?

Date socio-demografice

		Grup	
		Supus intervenției	Control
Gen	Masculin	20%	24%
	Feminin	80%	76%
Vârsta	maxim 30 ani		8%
	31-50 ani	76%	68%
	51 ani și peste	24%	24%
Care este nivelul dvs. de educație?	Liceu	32%	16%
	școală postliceala		8%
	studii universitare, licență	60%	64%
	studii universitare, master, doctorat	8%	12%
De câți ani lucrați în justiție?	Maxim 4 ani		16%
	5-9 ani	8%	12%
	10 ani și peste	88%	72%
	NR	4%	
De câți ani lucrați în actuala instanță?	Maxim 4 ani	4%	16%
	5-9 ani	4%	32%
	10 ani și peste	88%	52%
	NR	4%	
De câți ani lucrați în actuala secție?	Maxim 4 ani	12%	24%
	5-9 ani	16%	36%
	10 ani și peste	68%	40%
	NR	4%	

IX. Raport narativ - avocați

Populația de avocați și consilieri juridici a fost reprezentată în studiu de un eșantion de 300 subiecți, câte 150 avocați din cele două grupuri, cel supus intervenției și cel de control.

Evaluarea infrastructurii.

Vizibilitatea unor elemente ce compun infrastructura instanțelor ne indică o ierarhie a principalelor elemente:

- **Sistemul audio din sălile de judecată**, observat de 97% dintre avocații grupului supus intervenției și 96% dintre cei ai grupului de control
- **Spațiile de așteptare pentru public**, observate de 95% dintre avocații grupului supus intervenției și 94% dintre cei ai grupului de control
- **Posibilitatea de a căuta documente în arhivă**, menționată de 93% dintre avocații grupului supus intervenției și 92% dintre cei ai grupului de control

Dar simpla observare a fost dublată și de gradul de utilizare al elementului respectiv. În aceste condiții, ierarhiile diferă în rândul celor două grupuri:

- Avocații din grupul de intervenție menționează că au utilizat, în cea mai mare măsură posibilitatea de a căuta documente în arhivă (82%), biroul destinat avocaților (80%) și sistemul audio (77%), în timp ce,
- Avocații din grupul de control menționează că au folosit sistemul audio (82%), posibilitatea de a căuta documente în arhivă (80%) și spațiile de așteptare pentru public (77%).

În medie, avocații din grupul supus intervenției au observat 7 aspecte dintr-un maxim de 9, semnificativ statistic mai mult decât cei din grupul de control, care au observat doar 6. În schimb, în privința utilizării, numărul mediu de elemente utilizate este similar, 5. Diferența este făcută în grupul tribunalelor, avocații din tribunalele grupului supus intervenției observând și utilizând un număr semnificativ mai mare de elemente de infrastructură.

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Număr mediu de aspecte observate	7	7	6	6
Număr mediu de aspecte utilizate	5	5	6	5

Măsurarea gradului de satisfacție față de principalele aspecte care compun infrastructura instanțelor ne-a indicat faptul că avocații au apreciat, în majoritate, în mod pozitiv aspectele testate, exprimându-și satisfacția față de ele. Excepția o constituie numărul de locuri de parcare destinate publicului, față de care avocații sunt mai degrabă nemulțumiți. Cele mai satisfăcătoare aspecte menționate au fost:

- **Aspectul exterior** (95% mulțumit și foarte mulțumit), **cel interior** (94%) și **solemnitatea clădirii** (94%), în cazul avocaților din grupul de intervenție,

- **Sistemul audio** (88%), **curățenia din spațiul destinat publicului** (79%) și **aspectul exterior al clădirii** (79%), în cazul eșantionului de control,

La un nivel mai scăzut de mulțumire se situează, în cazul ambelor grupuri:

- **Numărul de locuri de parcare pentru public**, 47% din eșantionul supus intervenției și 27% din cel de control)
- **Curățenia toaletelor**, (60% din eșantionul supus intervenției și 44% din cel de control)
- **Dotarea spațiilor destinate publicului**, (80% din eșantionul supus intervenției și 58% din cel de control)

După cum se remarcă, în general, satisfacția avocaților din grupul de intervenție e mai ridicată decât cea a celor din grupul de control. Cu excepția sistemului audio din sala de judecată, unde ponderea celor mulțumiți din grupul de intervenție e mai mare cu doar 1% decât cea din grupul de control, diferența dintre procentul avocaților mulțumiți sau foarte mulțumiți din grupul supus intervenției și procentul celor similari din grupul de control variază de la 8%, în cazul curățeniei din spațiile publice, la 25%, în cazul satisfacției față de aspectul interior al instanței.

În medie, un avocat din instanțele incluse în proiect e mulțumit sau foarte mulțumit de 8 din cele 10 aspecte, în timp ce unul din instanțele de control e mulțumit sau foarte mulțumit de doar 7 aspecte. Diferența dintre cele două valori e una semnificativă statistic iar distribuția de mai jos ne indică diferențele dintre cele două grupuri:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
mulțumit de maxim 3 aspecte	3%	14%
mulțumit de maxim 4-7 aspecte	29%	44%
mulțumit de 8-10 aspecte	68%	42%

Agregând datele pe două dimensiuni (a. **facilitățile din instanță**: sistemul audio, numărul de locuri de parcare, curățenia mobilierul, posibilitatea de informare; b. **aspectul instanței**: mobilierul, aspectul interior și exterior și solemnitatea), cu ajutorul analizei factoriale (scorul de satisfacție ia valori negative, asociate cu satisfacție redusă și pozitive, asociate cu satisfacție ridicată, iar media eșantionului e 0), datele ne indică diferențe semnificative în privința **aspectului instanței**. În acest caz, gradul de satisfacție al avocaților din grupul supus intervenției e semnificativ mai ridicat decât al celor din grupul de control în raport cu ambele dimensiuni.

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de facilitățile din instanță	0,16	-0,19
Satisfacția față de aspectul instanței	0,18	-0,21

Ierarhia aspectelor care contează cel mai mult pentru buna desfășurare a propriei activități nu diferă la nivelul celor două grupuri:

- **Posibilitatea de informare de la un ghișeu sau info-kiosk** (menționată de 34% dintre avocații din instanțele incluse în proiect și 47% dintre avocații din grupul de control),
- **Sistemul audio** (23%-grupul de intervenție, 33%-grupul de control),
- **Numărul de locuri de parcare pentru public** (22%-grupul de intervenție, 21%-grupul de control),

Sistemul audio din sălile de judecată, mobilierul sau aspectul exterior al instanței sunt elementele cele mai des menționate a se fi schimbat în ultimii doi ani. Percepția îmbunătățirii aspectelor testate în ultimii doi ani ne indică diferențe semnificative între cele două grupuri. Ecartul de percepție dintre cele două grupuri variază de la un plus de 9%, în privința percepției îmbunătățirii **sistemului audio din sălile de judecată**, la 35%, în privința percepției îmbunătățirii **dotării spațiilor pentru public**. Dacă analizăm numărul mediul de îmbunătățiri percepute, avocații din instanțele incluse în proiect au perceput, în medie, 6 îmbunătățiri iar cei din grupul de control au perceput 4 dintr-un maxim de 10.

Percepția calității personalului. Avocații evaluează de o manieră pozitivă toate aspectele / atributele testate (atitudine, onestitate, profesionalism) ale judecătorilor, procurorilor sau grefierilor. Diferențele între cele două grupuri apar în special în privința ponderii mai ridicate a celor mulțumiți din categoria de intervenție. Ecartul dintre procentul de mulțumiți din grupul de instanțe inclus în proiect și cel de control variază între 2%, în cazul evaluării profesionalismului procurorilor sau onestității judecătorilor și 13%, în cazul atitudinii și onestității procurorilor. Cu toate acestea, diferențele de comportament de evaluare (excluzând din analiză cazurile cu non-răspunsuri) nu sunt mari. Un indice sintetic, obținut prin analiză factorială (valorile pozitive se asociază cu mai multă mulțumire, cele negative cu mai puțină mulțumire, media e 0), ne confirmă acest aspect:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de judecători	0,05	-0,06
Satisfacția față de procurori	-0,02	0,02
Satisfacția față de grefieri	0,01	-0,02

În medie, atât avocații din grupul supus intervenției, cât și cei din grupul de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de 8 din cele 10 atribute. Pentru a obține o ierarhie mai bună a atributelor, vom analiza întrebarea "Care sunt principalele atribute ale judecătorilor și procurorilor pentru a asigura buna funcționare a activității proprii?", analizăm modul de selecție al principalelor atribute. Datele ne indică o ierarhie relativ similară, cu trei piloni de importanță:

- **Profesionalismul judecătorilor** (menționat de 36% dintre avocații din grupul instanțelor incluse în proiect și de 54% dintre avocații din grupul de control)
- **Atitudinea judecătorilor** (39% dintre avocații din grupul instanțelor incluse în proiect și 37% dintre avocații din grupul de control)

- **Imparțialitatea judecătorilor** (34% dintre avocații din grupul instanțelor incluse în proiect și de 37% dintre avocații din grupul de control)

Așadar, în opinia avocaților, **judecătorii**, prin calitățile lor, sunt cei care contribuie în mod decisiv la bunul mers al propriei activități, ponderea cumulată mențiunilor calităților procurorilor variind între 23%, în grupul supus intervenției și 25%, în cel de control, iar ponderea cumulată a mențiunilor atributelor grefierilor variind între 10%, în grupul de control și 16%, în cel de intervenție.

Cele mai vizibile îmbunătățiri sunt cele în privința profesionalismului judecătorilor și atitudinii și onestității grefierilor. Diferențele de vizibilitate a îmbunătățirii celorlalte atribute testate sunt de 6%-în atitudinii grefierilor și 16%- în cazul profesionalismului procurorilor, toate în favoarea avocaților din grupul supus intervenției. Aceștia au perceput, în medie, 5 schimbări din 10 iar cei din grupul de control au observat 4, diferența fiind semnificativă statistic.

O analiză ușor aprofundată, care ia în calcul și tipul instanței, ne indică

- Faptul că satisfacția față de judecători, procurori sau grefieri e mai ridicată în judecătoria decât în tribunale,
- Numărul mediu al îmbunătățirilor observate și cel al aspectelor mulțumitoare sunt relativ similare.

	judecătoria		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de judecători	0,43	0,19	-0,21	-0,23
Satisfacția față de procurori	0,23	0,26	-0,20	-0,16
Satisfacția față de grefieri	0,13	0,22	-0,07	-0,18
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	9	8	8	8
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	5	5	5	3

Avem, așadar, o percepție relativ comună a judecătorilor și procurorilor, cu nuanțe care indică o vizibilitate mai mare a îmbunătățirilor în grupul supus intervenției și o importanță acordată în principal judecătorilor ca elemente de bază pentru buna activitate personală și de instanță.

Percepția actului de justiție. Cele mai mulțumitoare aspecte relaționate actului de justiției sunt, în opinia avocaților:

- **Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță** (față de care 85% dintre avocații din grupul instanțelor incluse în proiect și 78% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Modul în care procurorii tratează justițiabilii în instanță** (față de care 73% dintre avocații din grupul instanțelor incluse în proiect și 71% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)

- **Modul în care le sunt repartizate dosarele** (față de care 77% dintre avocații din grupul instanțelor incluse în proiect și 70% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți).

Cu excepția mulțumirii față de modul în care procurorii tratează justițiabilii în instanță, caz în care ponderea mulțumirii în grupul de intervenție e mai mică decât în cel de control, datele ne indică diferențe de la 4% (în privința modul în care le sunt repartizate dosarele) la 11% (durata de soluționare a cauzelor), în favoarea avocaților din grupul supus intervenției.

În medie, atât avocații din instanțele incluse în proiect, cât și cei din grupul de control sunt mulțumiți de 4 din cele 6 aspecte testate. Cu ajutorul analizei factoriale, am agregat datele de la nivelul celor 7 itemi într-o dimensiune:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de actul justiției	0,04	-0,05

Observăm, așadar, că există o diferență minoră de satisfacție față de actul de justiție (avocații din grupul supus intervenției sunt ceva mai mulțumiți decât cei din grupul de control).

Ierarhia celor mai importante aspecte pentru buna desfășurare a activității în instanțe e una similară în cele două grupuri de avocați:

- **Durata de soluționare a cauzelor** (considerată importantă de 43% dintre avocații din grupul supus intervenției și de 64% dintre cei din grupul de control)
- **Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță** (considerat important de 42% dintre avocații din grupul supus intervenției și de 52% dintre cei din grupul de control)
- **Prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă** (considerat important de 35% dintre avocații din grupul supus intervenției și de 43% dintre cei din grupul de control)

Așadar, avem în ecuația actului de justiție ca factori importanți factorul timp, factorul atitudinal și factorul legislativ.

Vizibilitatea îmbunătățirii în ultimii doi ani a aspectelor mai sus menționate ne indică faptul că **modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță** e aspectul cel mai des perceput ca îmbunătățit, urmat de **modul în care procurorii tratează justițiabilii în instanță**. Detectăm și un clivaj perceptual:

- Diferența de vizibilitate a îmbunătățirilor dintre grupul supus intervenției și cel de control e de 7% (în cazul impactului social al actului de justiție) -12% (în cazul atitudinii procurorilor față de justițiabili).

În medie, avocații din instanțele incluse în proiect percep 3 îmbunătățiri ale celor 6 aspecte, în timp ce avocații din grupul de control percep doar 2.

Dacă introducem în analiză tipul instanței, identificăm diferențe semnificative între anumite subcategorii (între tribunalele din grupul supus intervenției și cele din grupul de control), în privința

- unui **plus de satisfacție față de actul justiției**, în rândul avocaților din judecătoria, din incluse sau nu în proiect,
- percepția unui **număr mai mare de aspecte mulțumitoare și de îmbunătățiri observate** la nivel de judecătoria, în raport cu tribunalele

	judecătoria		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de actul de justiție	0,35	0,09	-0,20	-0,15
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	5	4	4	3
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	3	3	2	2

În privința actului de justiție identificăm diferențe semnificative între grupul supus intervenției și cel de control, primul grup percepend într-o mai mare măsură o îmbunătățire a actului de justiție.

Evaluarea volumul de muncă. În medie, un avocat de pe lângă o instanță din grupul supus intervenției, a avut pe rol în instanță, în 2014, 30 dosare. În același timp, un avocat de la o instanță din grupul de control a pregătit, în medie, 24 dosare. Avem, așadar, un plus încărcătură de circa 16% în rândul avocaților din grupul de intervenție. Din dosarele în lucru, în cazul avocaților din grupul supus intervenției, în medie, 11 (36%) erau mai vechi de 6 luni de când erau deținute de instanță, în timp ce, în cazul avocaților din grupul de control, din totalul dosarelor avute în lucru, în medie, 10 (41%) erau mai vechi de 6 luni de când erau deținute de instanță. Putem observa, așadar, o diferență netă de 5% a gradul de întârziere cu peste 6 luni, la nivel de sistem, în favoarea grupului supus intervenției. Baseline Survey 2008 indica un număr mediu de 20 dosare per avocat cu întârziere mai mare de 6 luni, dintr-un total de 39. Așadar, față de 2008, avem o rată de întârziere sistemică mai redusă.

Principală cauză care stă la baza întârzierii cu mai mult de 6 luni a dosarelor e determinată **de procedurile de lucru**, de expertize și de anumite termene de judecată. Avocații din instanțele incluse în grupul de intervenție pledează de 12 ori săptămânal, în timp ce colegii lor din grupul de control pledează de 13 ori. Numărul maxim de pledări apare în rândul avocaților din tribunalele incluse în proiect, 18, în timp ce în judecătoriile incluse în proiect, numărul de pledări e 10.

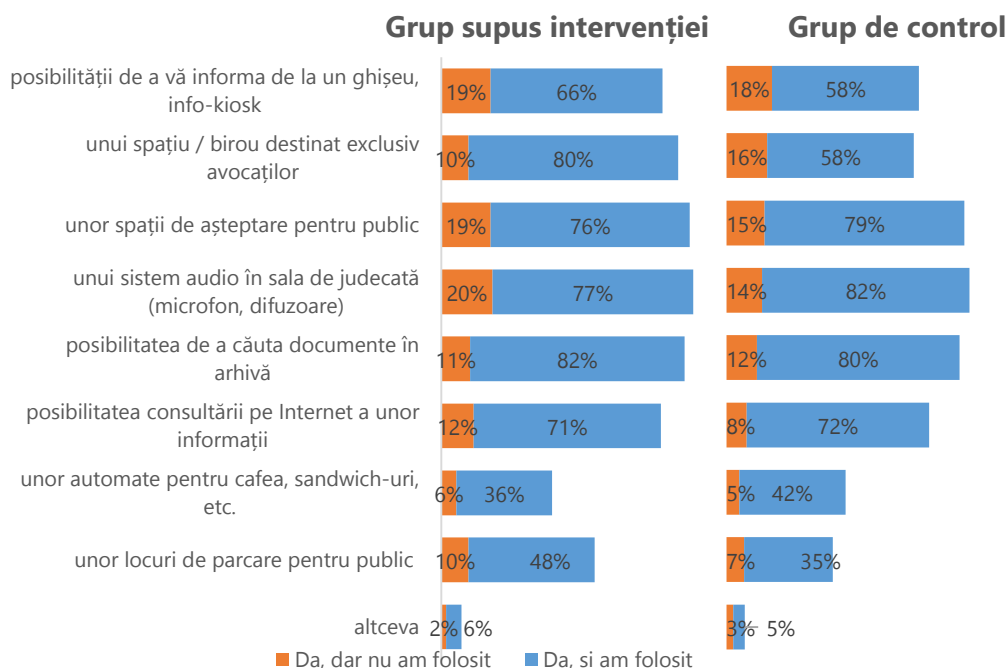
În medie, atât avocații i grupului supus intervenției, cât și colegii din grupul de control, lucrează 43-44 ore săptămânal. Dacă la nivelul grupului de intervenție, numărul de ore e constant, la nivelul grupului de control, avocații din judecătoria declară că lucrează, în medie, 42 ore săptămânal, spre deosebire de 45 ore, cât declară că lucrează cei din tribunale.

73% dintre avocații din grupul de intervenție și 74% din grupul de control, lucrează suplimentar, acasă. Cei din grupul de intervenție lucrează în medie câte 16 ore săptămânal, iar cei din grupul de control, câte 14 ore. Identificăm fluctuații majore între tipurile de instanțe, de la 64%, în judecătoriile din grupul de intervenție, la 79%, în tribunalele din grupul de intervenție:

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Numărul de pledări săptămânale	10	14	18	15
Număr ore lucrate săptămânal	42	42	43	45
Ponderea celor care lucrează acasă	64%	75%	79%	72%

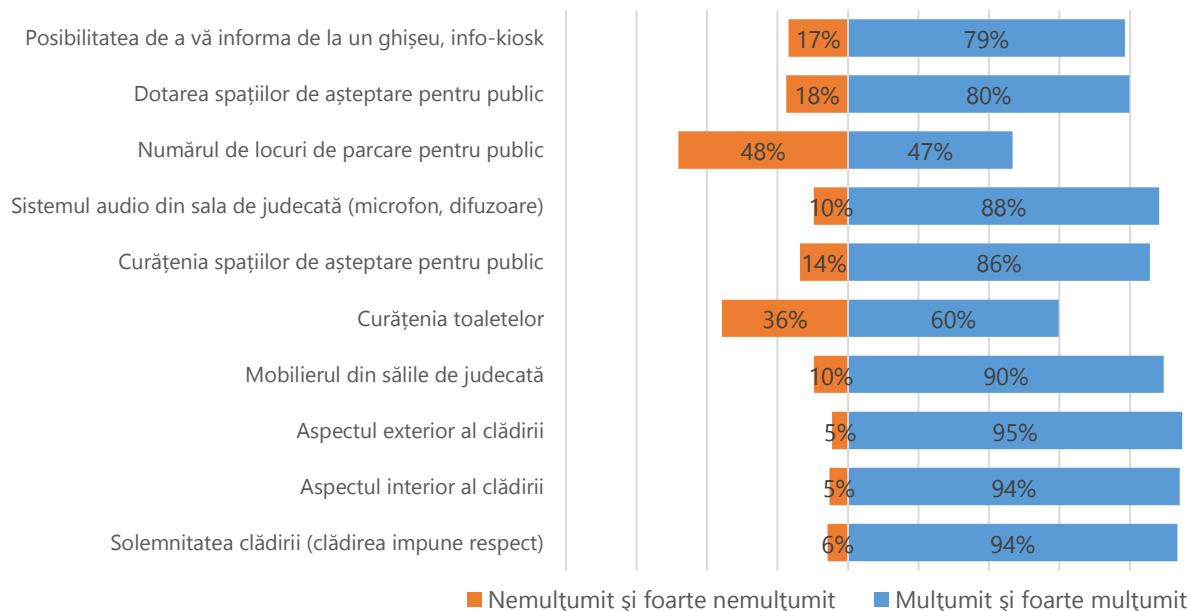
X. Avocați, juriști

Evaluarea infrastructurii

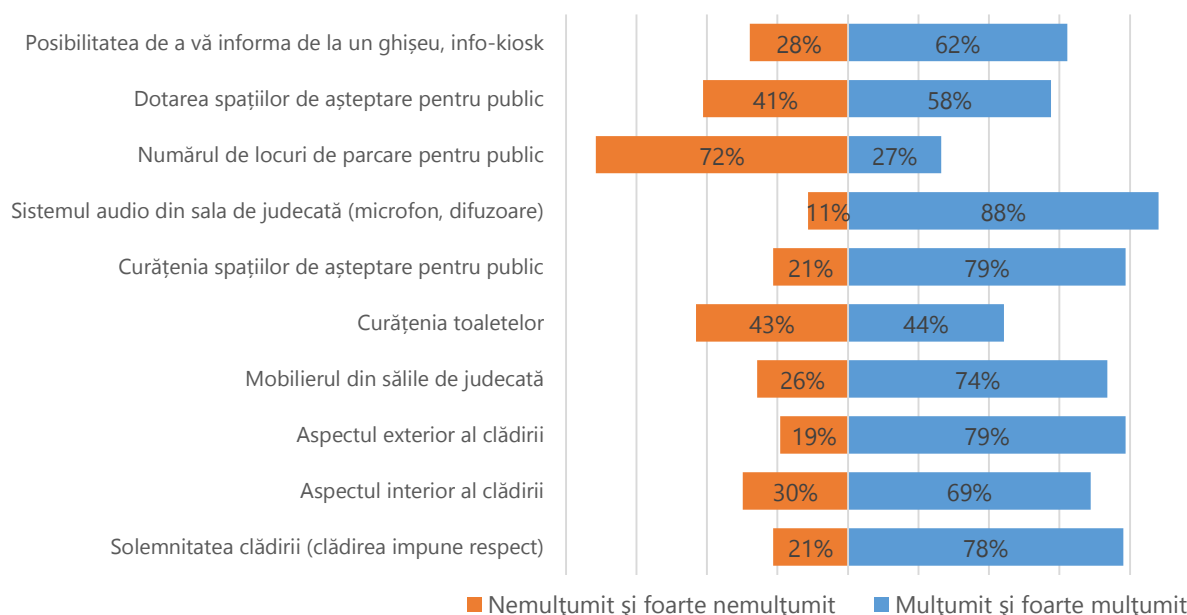


Grafic 92. Dacă vă gândiți la această instanță, ați remarcat existența...? Diferența până la 100% reprezintă "nu am remarcat" și NS/NR.

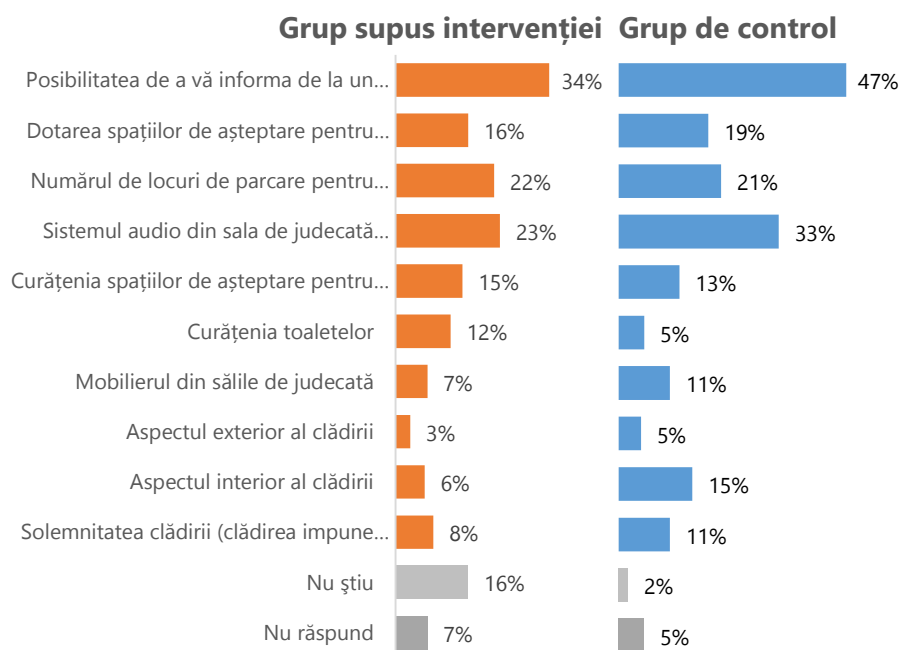
Grup supus intervenției



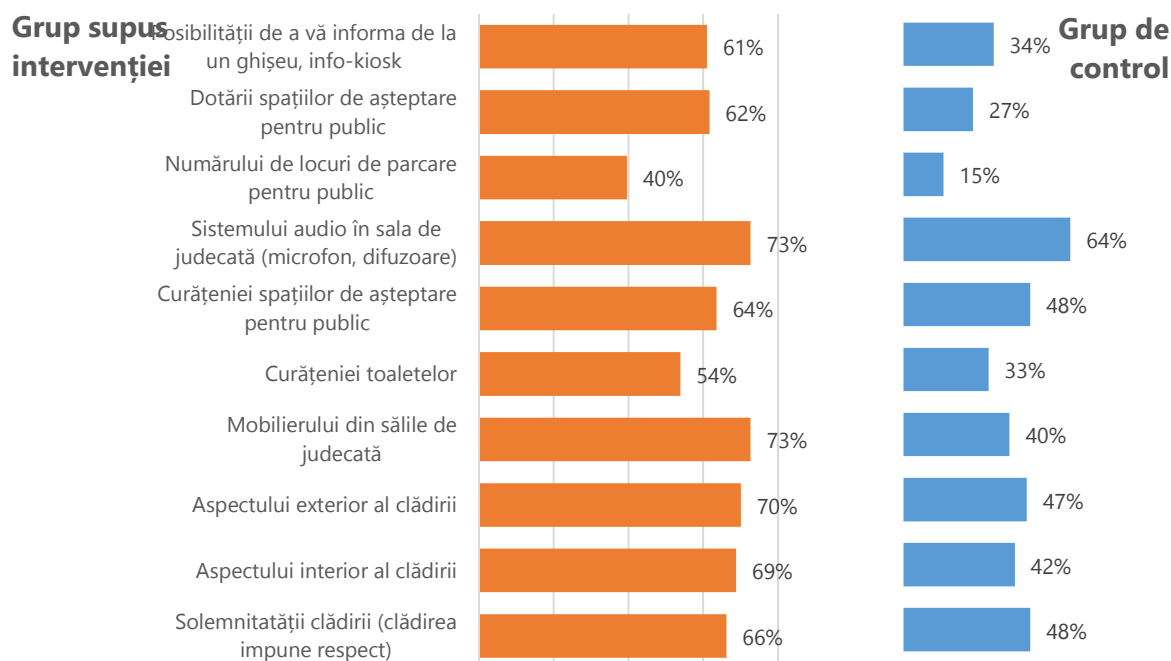
Grup de control



Grafic 93. Dacă vă gândiți la această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

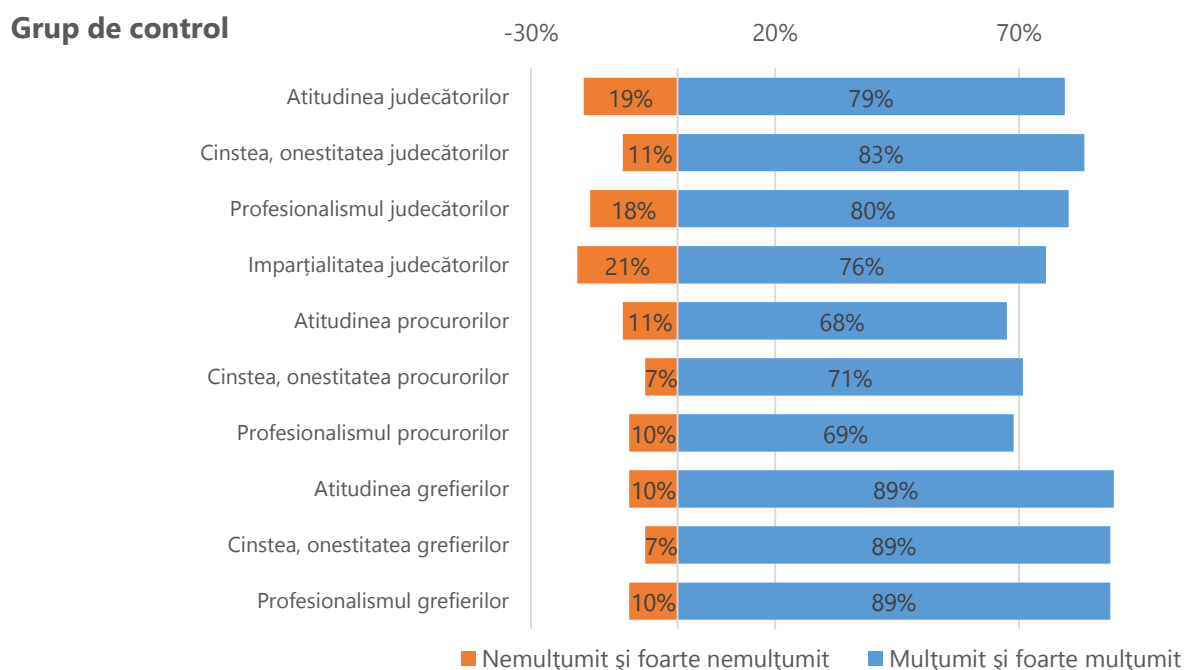
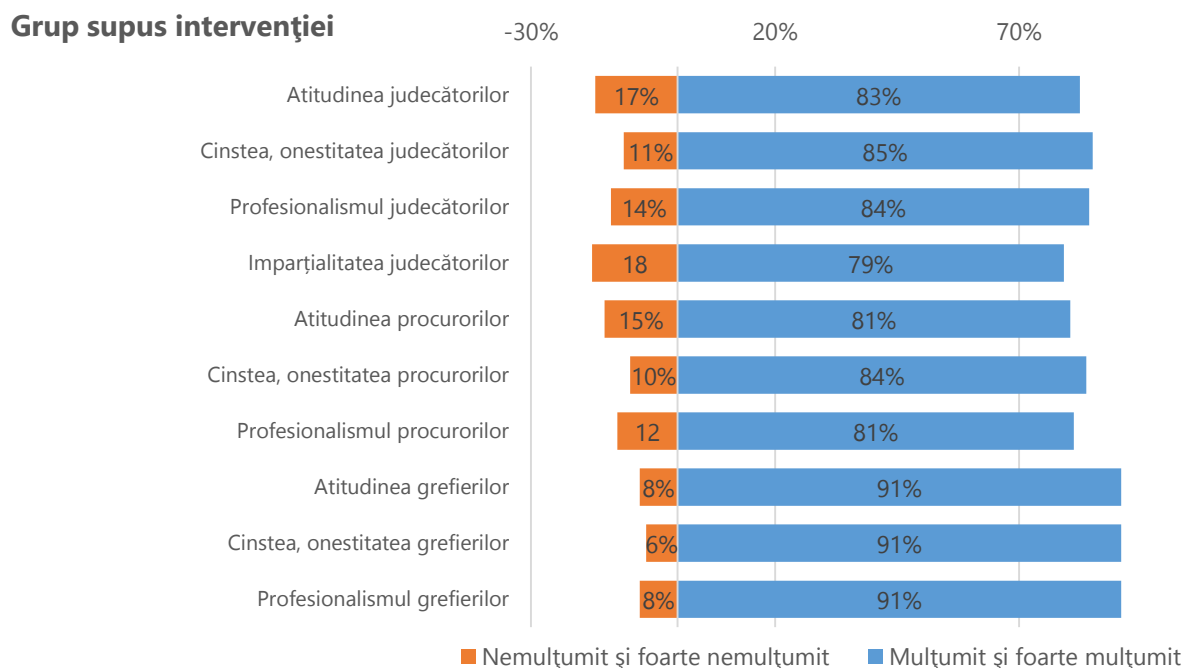


Grafic 94. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.

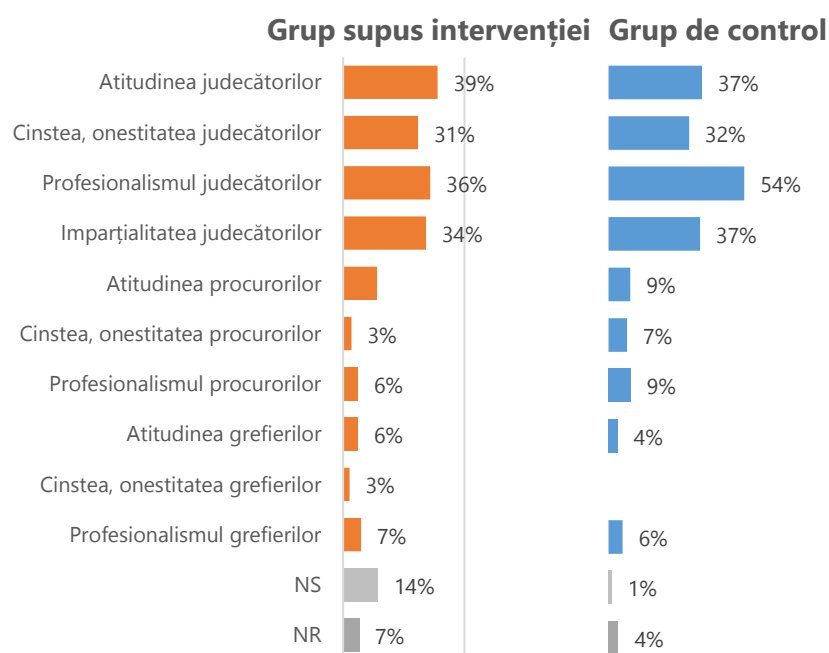


Grafic 95. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

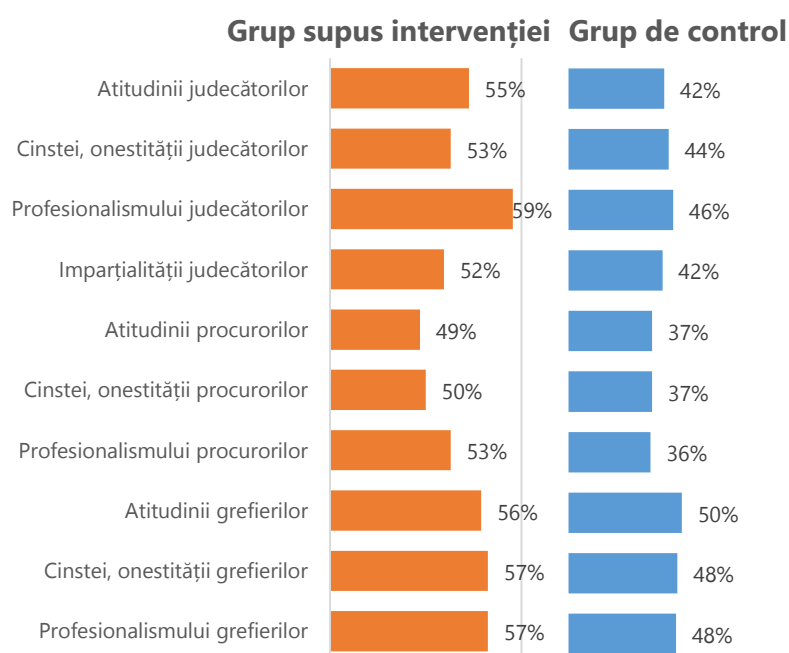
Percepția calității personalului



Grafic 96. Dacă vă gândiți la judecătorii, procurorii și grefierii acestei instanțe, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



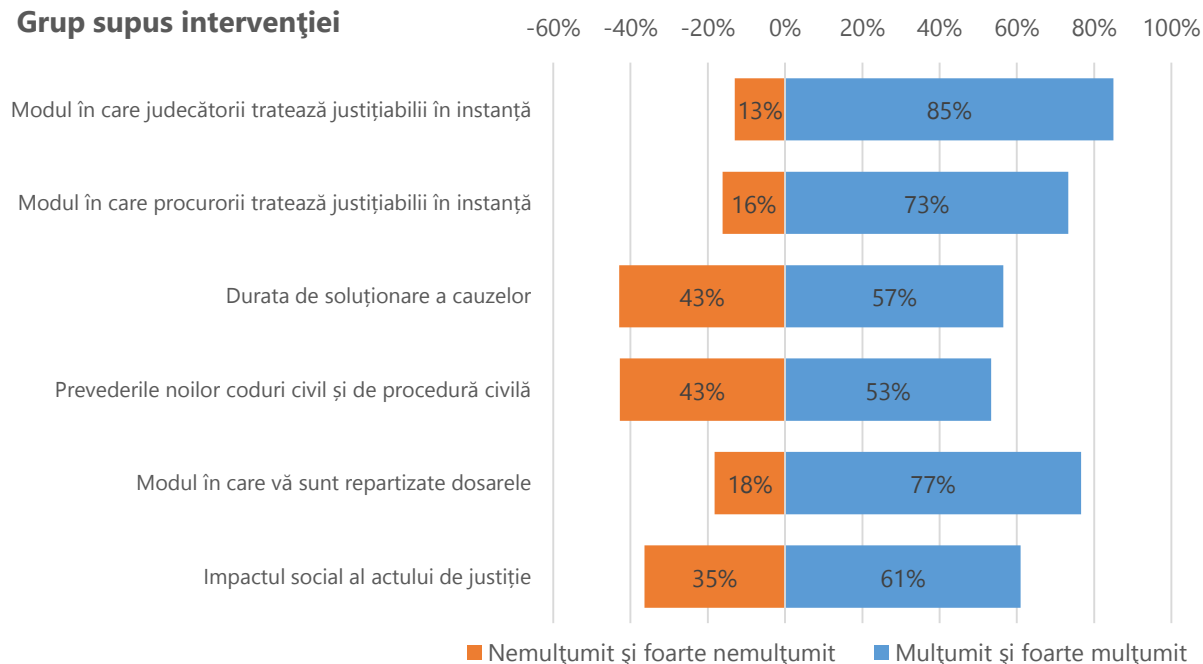
Grafic 97. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



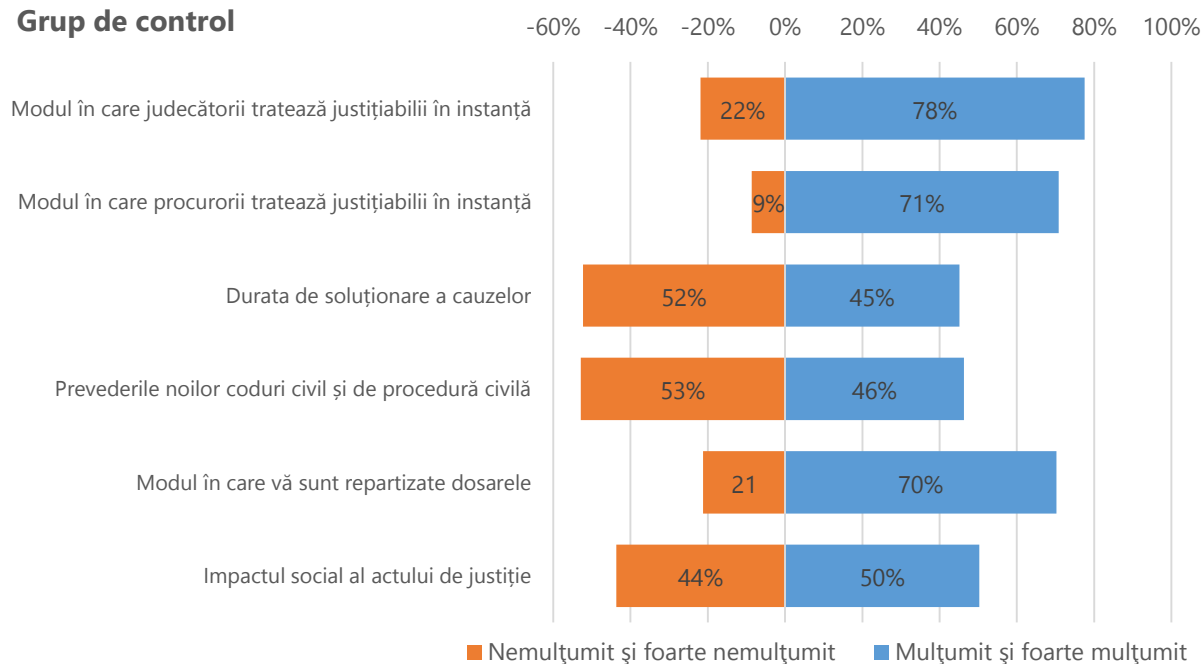
Grafic 98. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Percepția actului de justiție

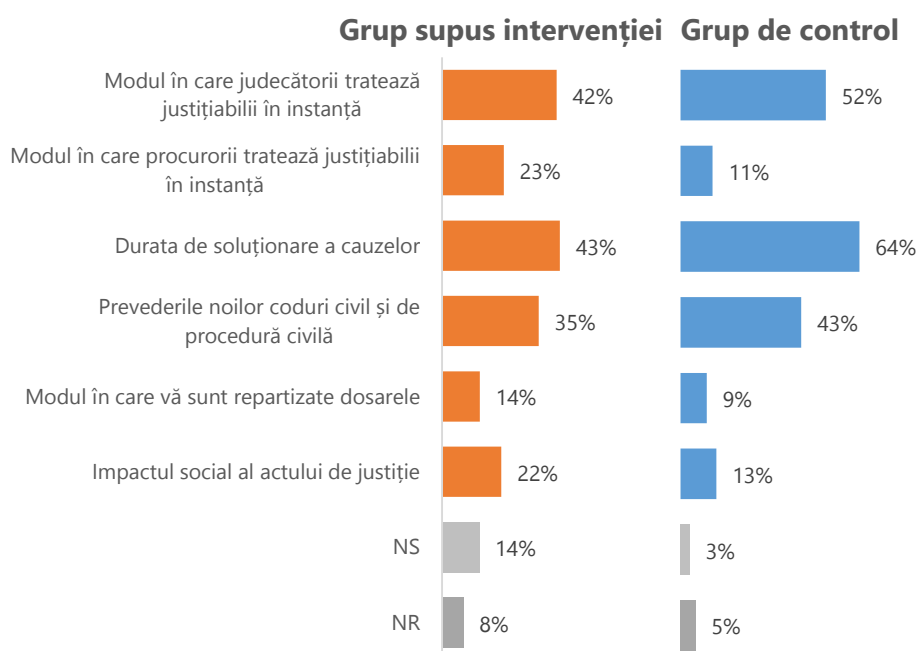
Grup supus intervenției



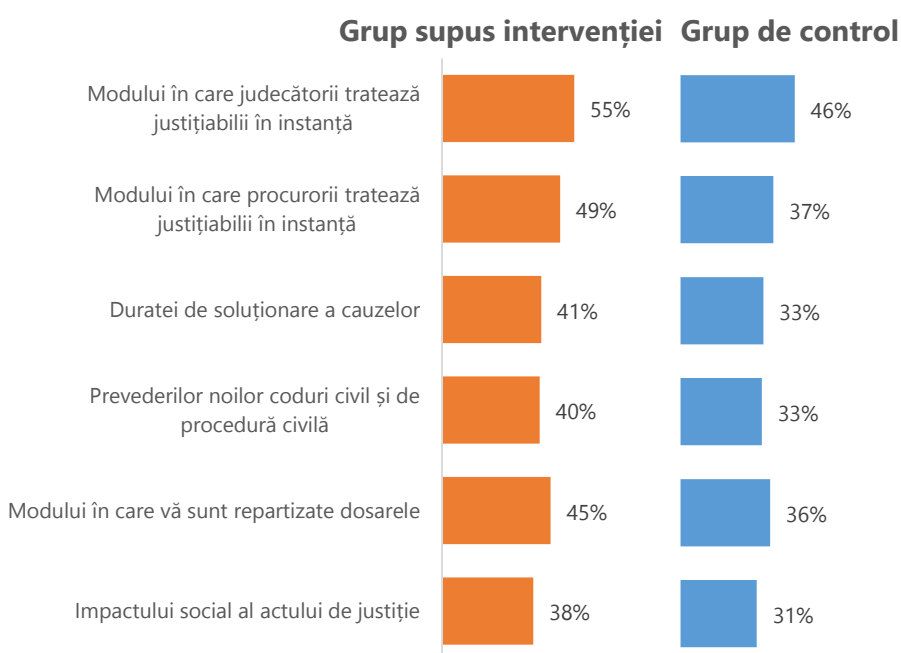
Grup de control



Grafic 99. Dacă vă gândiți la această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

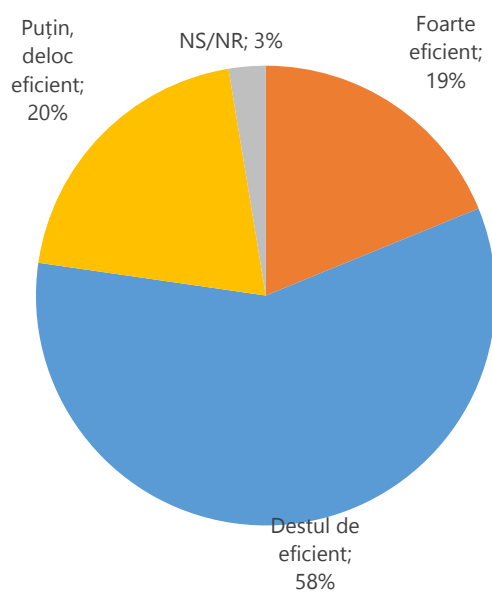


Grafic 100. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

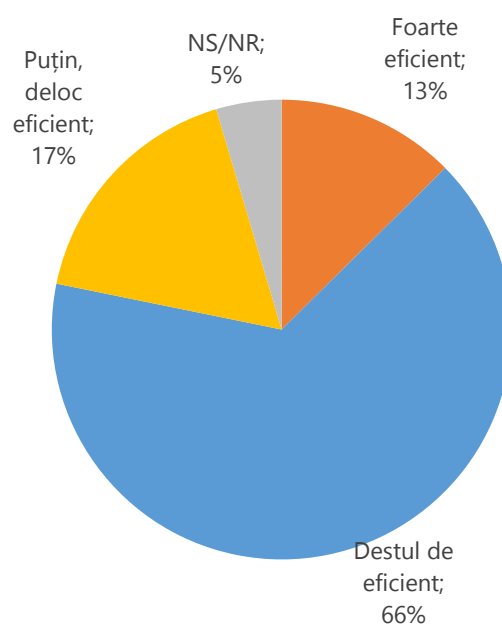


Grafic 101. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Grup supus intervenției

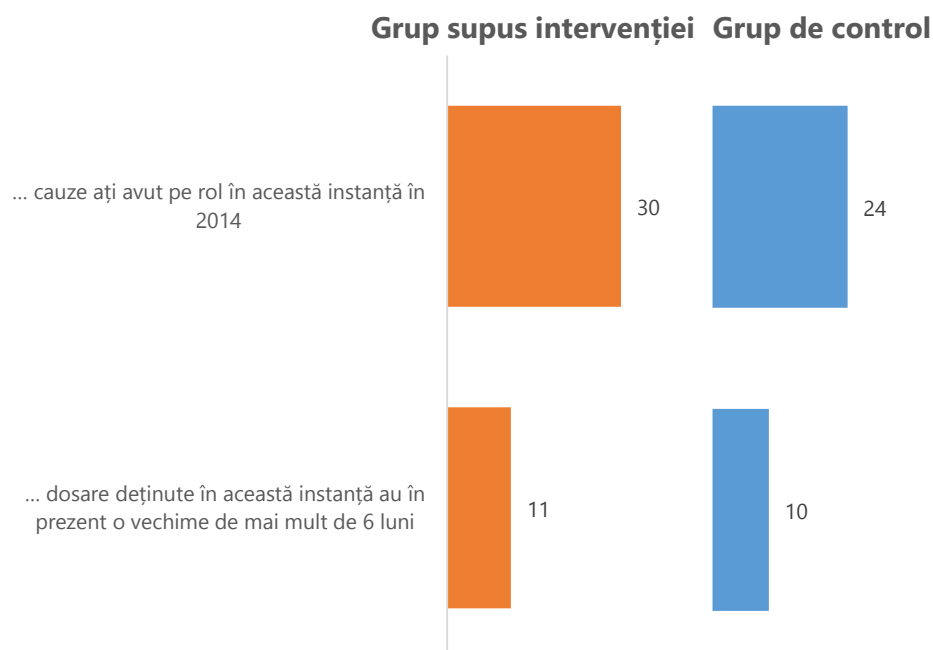


Grup de control

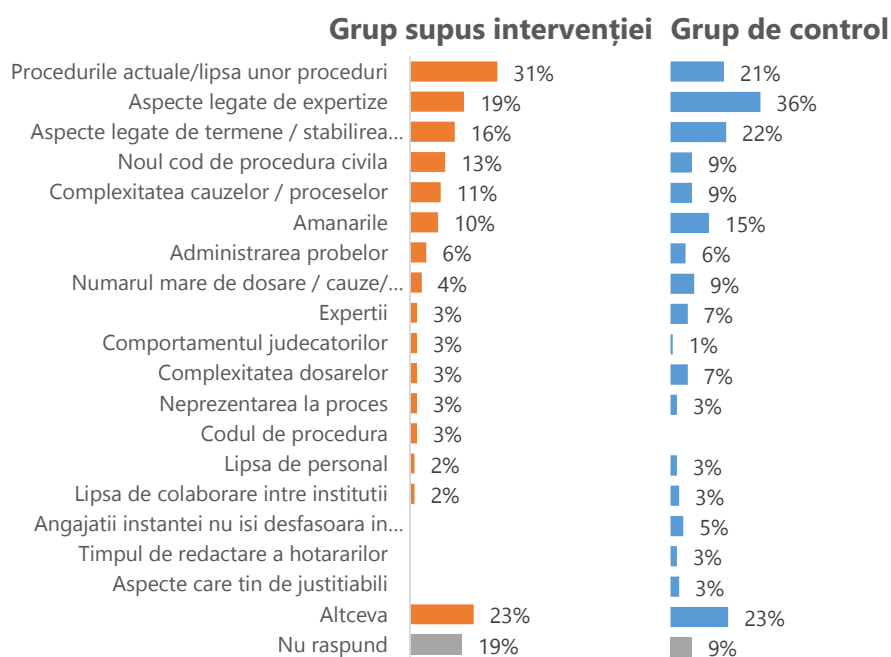


Grafic 102. Cum apreciați actualul sistem de înregistrare și arhivare a dosarelor?

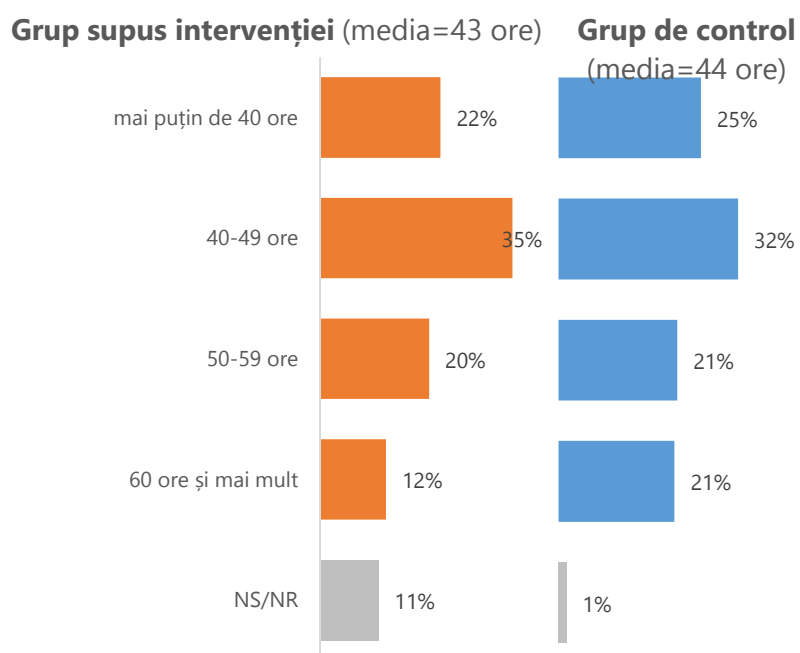
Evaluarea volumului de muncă



Grafic 103. Aproximativ câte ...? *Valori medii.*

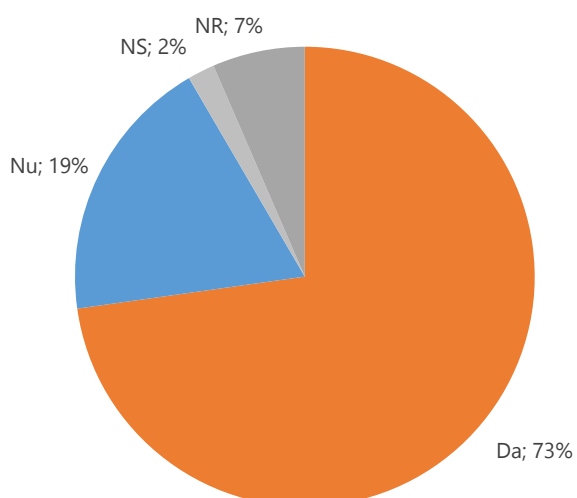


Grafic 104. Care sunt principalele trei motive pentru care aceste dosare au, în această instanță, o vechime de mai mult de 6 luni? *Întrebare deschisă, procente cumulate din trei mențiuni, suma poate depăși 100%.*

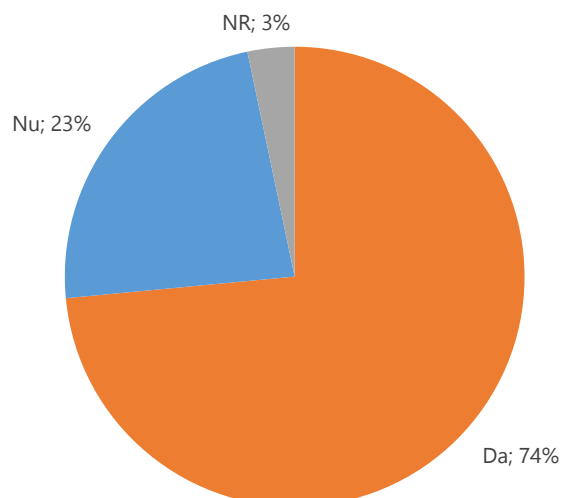


Grafic 105. Cu aproximație, câte ore lucrați în total într-o săptămână obișnuită?

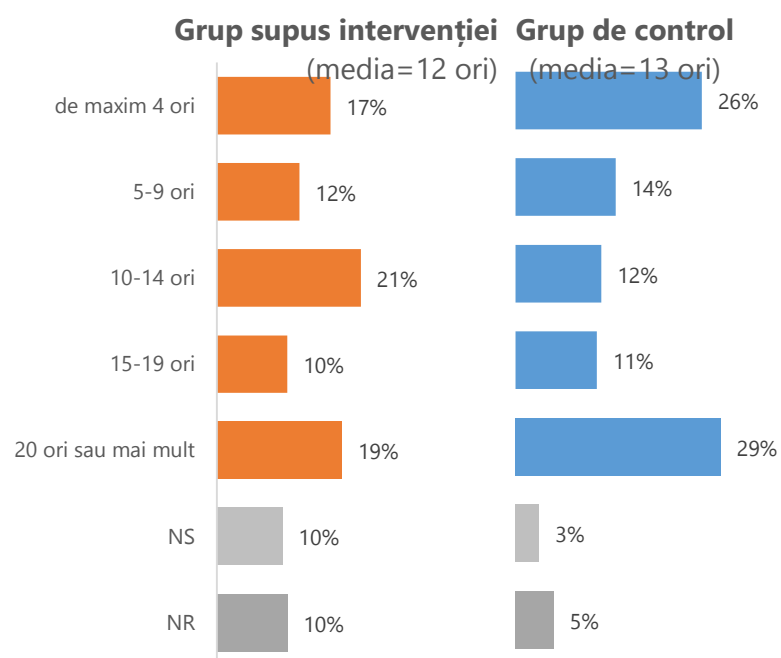
Grup supus intervenției
(media=16 ore pe săptămână)



Grup de control
(media=14 ore pe săptămână)



Grafic 106. E nevoie să lucrați și acasă, pentru a rezolva sarcini de serviciu?



Grafic 107. Aproximativ de câte ori pledați în această instanță într-o lună obișnuită?

Date socio-demografice

		Grup	
		Supus intervenției	Control
Gen	Masculin	53%	48%
	Feminin	47%	52%
Vârsta	maxim 30 ani	18%	13%
	31-50 ani	64%	66%
	51 ani și peste	16%	21%
	NR	2%	-
Vârsta medie		46 ani	46 ani
Vechime profesională ca avocat	maxim 4 ani	14%	12%
	5-9 ani	30%	36%
	10 ani și peste	49%	52%
	NR	7%	0%
Vechimea medie ca avocat		11 ani	9 ani
Înainte de a fi avocat, ați avut o profesie care să presupună interacțiunea cu justiția (judecător, procuror, polițist, etc.)?	Da	26%	41%
	Nu	64%	57%
	NR	10%	2%
Vechimea medie în acea profesie		9 ani	10 ani

XI. Raport narativ - justițiabili – persoane fizice

Populația de justițiabili a fost reprezentată în studiu de un eșantion de 1.500 subiecți, câte 750 justițiabili din cele două grupuri, cel supus intervenției și cel de control. Dintre acești 1.500 justițiabili, 1.000 au fost persoane fizice iar 500, persoane juridice, egal distribuiți la nivelul celor două grupuri. Prezentăm în continuare analiza datelor culese în rândul persoanelor fizice.

Evaluarea infrastructurii.

Vizibilitatea unor elemente ce compun infrastructura instanțelor ne indică o ierarhie relativ similară cu cea a avocaților, a principalelor elemente:

- **Spațiile de așteptare pentru public**, observate de 96% dintre justițiabilii individuali grupului supus intervenției și 97% dintre cei ai grupului de control
- **Sistemul audio din sălile de judecată**, observat de 82% dintre justițiabilii individuali grupului supus intervenției și 96% dintre cei ai grupului de control
- **Posibilitatea de a căuta documente în arhivă**, menționată de 74% dintre justițiabilii individuali ai grupului supus intervenției și 69% dintre cei ai grupului de control

Dar simpla observare a fost dublată și de gradul de utilizare al elementului respectiv. Și în aceste condiții, ierarhiile concordă în rândul celor două grupuri:

- **Spațiile de așteptare pentru public**, utilizate de 79% dintre justițiabilii individuali grupului supus intervenției și 84% dintre cei ai grupului de control
- **Sistemul audio din sălile de judecată**, observat de 48% dintre justițiabilii individuali grupului supus intervenției și 54% dintre cei ai grupului de control
- **Posibilitatea de a căuta documente în arhivă**, menționată de 47% dintre justițiabilii individuali ai grupului supus intervenției și 42% dintre cei ai grupului de control

În medie, justițiabilii individuali din grupul supus intervenției au observat 5 aspecte dintr-un maxim de 8, semnificativ statistic mai mult decât cei din grupul de control, care au observat doar 4. În schimb, în privința utilizării, numărul mediu de elemente utilizare este similar, 3, dar diferența, în mod real, de 0,4, este semnificativă statistic în favoarea justițiabililor din grupul de intervenție. Diferența este făcută în grupul tribunalelor, justițiabilii individuali din tribunalele grupului supus intervenției observând și utilizând un număr semnificativ mai mare de elemente de infrastructură.

	judecătoria		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Număr mediu de aspecte observate	5	5	5	4
Număr mediu de aspecte utilizate	3	3	4	3

Măsurarea gradului de satisfacție față de principalele aspecte care compun infrastructura instanțelor ne-a indicat faptul că justițiabilii individuali au apreciat, în majoritate, în mod pozitiv aspectele testate, exprimându-și satisfacția față de ele.

Excepția o constituie numărul de locuri de parcare destinate publicului, față de care justițiabilii sunt mai degrabă nemulțumiți. Cele mai satisfăcătoare aspecte menționate au fost:

- **Aspectul interior** (96% mulțumit și foarte mulțumit), **cel exterior** (95%) **și solemnitatea clădirii** (94%), în cazul justițiabililor din grupul de intervenție,
- **Curățenia din spațiul destinat publicului** (85%), **sistemul audio** (82%), **și aspectul exterior al clădirii** (76%), în cazul eșantionului de control,

La un nivel mai scăzut de mulțumire se situează, în cazul ambelor grupuri:

- **Numărul de locuri de parcare pentru public**, 49% din eșantionul suspus intervenției și 22% din cel de control)
- **Posibilitatea de informare de la ghișeu, info-kiosk**, (67% din eșantionul suspus intervenției și 61% din cel de control)
- **Curățenia toaletelor**, (71% din eșantionul suspus intervenției și 47% din cel de control)

După cum se remarcă, în general, satisfacția justițiabililor individuali din grupul de intervenție e mai ridicată decât cea a celor din grupul de control la nivelul fiecărui aspect testat. Diferența dintre procente de satisfacție ale celor două grupuri variază de la 4%, în cazul sistemului audio din sălile de judecată, la 27%, în cazul satisfacției față de numărul de locuri de parcare pentru public.

În medie, un justițiabil din instanțele incluse în proiect e mulțumit sau foarte mulțumit de 8 din cele 10 aspecte, în timp ce unul din instanțele de control e mulțumit sau foarte mulțumit de doar 7 aspecte. Diferența dintre cele două valori e una semnificativă statistic iar distribuția de mai jos ne indică diferențele dintre cele două grupuri:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
mulțumit de maxim 3 aspecte	4%	11%
mulțumit de maxim 4-7 aspecte	25%	44%
mulțumit de 8-10 aspecte	71%	45%

Agregând datele pe două dimensiuni (a. **facilitățile din instanță**: sistemul audio, numărul de locuri de parcare, curățenia mobilierul, posibilitatea de informare; b. **aspectul instanței**: mobilierul, aspectul interior și exterior și solemnitatea), cu ajutorul analizei factoriale (scorul de satisfacție ia valori negative, asociate cu satisfacție redusă și pozitive, asociate cu satisfacție ridicată, iar media eșantionului e 0), datele ne indică diferențe semnificative în privința **aspectului instanței**. În acest caz, gradul de satisfacție al justițiabililor individuali din grupul supus intervenției e semnificativ mai ridicat decât al celor din grupul de control în raport cu ambele dimensiuni.

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de facilitățile din instanță	0,07	-0,10
Satisfacția față de aspectul instanței	0,21	-0,30

Ierarhia elementelor care contează cel mai mult pentru buna desfășurare a activității din instanță nu diferă la nivelul celor două grupuri și este practic similară cu cea a avocaților:

- **Posibilitatea de informare de la un ghișeu sau info-kiosk** (menționată de 34% dintre justițiabilii persoane fizice din instanțele incluse în proiect și 27% dintre justițiabilii individuali din grupul de control),
- **Sistemul audio** (29%-grupul de intervenție, 24%-grupul de control),
- **Numărul de locuri de parcare pentru public** (21%-grupul de intervenție, 19%-grupul de control),

Curățenia spațiilor de așteptare pentru public, aspectul exterior al clădirii sau solemnitatea ei sunt elementele cele mai des menționate a se fi schimbat în ultimii doi ani. Percepția îmbunătățirii aspectelor testate în ultimii doi ani ne indică diferențe semnificative între cele două grupuri, cu un plus de vizibilitate pentru justițiabilii din grupul supus intervenției la nivelul fiecărui item. Ecartul de percepție dintre cele două grupuri variază de la un plus de 16%, în privința percepției îmbunătățirii **calității audiției din sălile de judecată sau a posibilității de informare de la ghișeu, info-kiosk**, la 31%, în privința percepției îmbunătățirii **numărului de locuri de parcare pentru public**. Dacă analizăm numărul mediilor de îmbunătățiri percepute, justițiabilii din instanțele incluse în proiect au perceput, în medie, 6 îmbunătățiri iar cei din grupul de control au perceput 3 dintr-un maxim de 10, diferență semnificativă statistic.

Percepția calității personalului.

Încrederea în principalii actori ai instanțelor, judecători, procurori și avocați, ne indică valori pozitive de încredere multă sau foarte multă, în raport cu încrederea puțină sau foarte puțină. Comparativ, alte profesii precum polițiștii sau funcționarii au un raport echilibrat între cele două componente. Remarcăm și un plus de încredere în rândul justițiabililor din grupul supus intervenției, comparativ cu cel de control, cu diferențe de încredere multă și foarte multă de 6% - în cazul judecătorilor, până la 11% - în cazul polițiștilor. Datele din Baseline Survey 2008 ne indică balanțe negative de încredere pentru toate categoriile testate, e drept, măsurarea făcându-se la nivelul întregii populații, dar putem asuma o îmbunătățire structurală a încrederii în profesioniștii din justiție.

Justițiabilii evaluează de o manieră preponderent pozitivă aproape toate aspectele / atributele testate (atitudine, onestitate, profesionalism) ale judecătorilor și procurorilor. Remarcăm totuși rata ridicată de non-răspunsuri în privința procurorilor, în special în grupul de control, explicabilă prin lipsa interacțiunii cu această categorie profesională dar și prin dorința voluntară de a nu se pronunța în privința lor. Diferențele între cele două grupuri apar în special în privința ponderii mai ridicate a celor mulțumiți din categoria de intervenție, la nivelul tuturor itemilor testați. Ecartul dintre procentul de mulțumiți din grupul de instanțe inclus în proiect și cel de control variază între 6%, în cazul evaluării atitudinii judecătorilor și 20%, în cazul tuturor atributelor procurorilor. Un indice sintetic, obținut prin analiză factorială (valorile pozitive se asociază cu mai

multă mulțumire, cele negative cu mai puțină mulțumire, media e 0), ne confirmă diferența de satisfacție atât față de judecători cât și față de procurori, între cele două grupuri, supus intervenției și de control:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de judecători	0,10	-0,11
Satisfacția față de procurori	0,12	-0,14

În medie, justițiabilii individuali din grupul supus intervenției sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de 5 din cele 7 atribute, în timp ce cei din grupul de control sunt mulțumiți, în medie, de doar 4 atribute. Pentru a obține o ierarhie mai bună a atributelor, vom analiza întrebarea "Care sunt principalele atribute ale judecătorilor și procurorilor pentru a asigura buna funcționare a activității proprii?", analizăm modul de selecție al principalelor atribute. Datele ne indică o ierarhie relativ similară, cu trei piloni de importanță:

- **Cinstea, onestitatea judecătorilor** (menționată de 41% dintre justițiabilii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 54% dintre justițiabilii din grupul de control)
- **Atitudinea judecătorilor** (26% dintre justițiabilii din grupul instanțelor incluse în proiect și 35% dintre justițiabilii din grupul de control)
- **Profesionalismul judecătorilor** (23% dintre justițiabilii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 29% dintre justițiabilii din grupul de control)

Așadar, în opinia justițiabilii individuali, **judecătorii**, prin calitățile lor, sunt cei care contribuie în mod decisiv la bunul mers al propriei activități, ponderea cumulată mențiunilor calităților procurorilor variind între 28%, în grupul supus intervenției și 26%, în cel de control.

Cele mai vizibile îmbunătățiri sunt cele în privința profesionalismului, atitudinii și onestității judecătorilor. Diferențele de vizibilitate a îmbunătățirii celorlalte atribute testate sunt de 6% și 8%, toate în favoarea justițiabililor din grupul supus intervenției. Atât aceștia, cât și cei din grupul de control, au perceput, în medie, 2 schimbări din 7, dar diferența reală de scor, de 0,5, este semnificativă statistic.

O analiză ușor aprofundată, care ia în calcul și tipul instanței, ne indică

- Faptul că satisfacția față de judecători și procurori e mai ridicată în judecătorii decât în tribunale,
- Diferența de satisfacție dintre grupul supus intervenției și cel de control o fac justițiabilii din tribunale
- Numărul mediu al aspectelor mulțumitoare e mai mare în judecătorii.

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de judecători	0,16	0,22	0,06	-0,31
Satisfacția față de procurori	0,20	0,33	0,05	-0,49
Număr mediu al aspectelor multumitoare	5	4	4	3
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	2	2	2	2

Avem, așadar, o percepție diferită a judecătorilor și procurorilor la nivel de instanțe, cu nuanțe care indică o vizibilitate mai mare a îmbunătățirilor în grupul supus intervenției și o importanță acordată în principal judecătorilor ca elemente de bază pentru buna activitate de instanță.

Percepția actului de justiție. Cele mai multumitoare aspecte relaționate actului de justiției sunt, în opinia justițiabililor individuali:

- **Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță** (față de care 74% dintre justițiabililor individuali din grupul instanțelor incluse în proiect și 66% dintre cei ai instanțelor de control sunt multumiți sau foarte multumiți)
- **Atitudinea avocaților** (față de care 71% dintre justițiabililor individuali din grupul instanțelor incluse în proiect și 65% dintre cei ai instanțelor de control sunt multumiți sau foarte multumiți)
- **Profesionalismul avocaților** (față de care 71% dintre justițiabililor individuali din grupul instanțelor incluse în proiect și 63% dintre cei ai instanțelor de control sunt multumiți sau foarte multumiți).

În toate situațiile testate, datele ne indică diferențe de la 7% (în privința atitudinii avocaților) la 19% (durata de soluționare a cauzelor și modul de tratare al justițiabililor în instanță), în favoarea justițiabililor individuali din grupul supus intervenției.

În medie, justițiabilii din instanțele incluse în proiect, sunt multumiți de 4,5 din cele 7 aspecte testate, în timp ce cei din grupul de control sunt multumiți de 3,6. Cu ajutorul analizei factoriale, am agregat datele de la nivelul celor 7 itemi într-o dimensiune:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de actul justiției	0,11	-0,14

Observăm, așadar, că există o diferență semnificativă statistic de satisfacție față de actul de justiției (justițiabilii din grupul supus intervenției sunt ceva mai multumiți decât cei din grupul de control).

Ierarhia celor mai importante aspecte pentru buna desfășurare a activității în instanțe e una aproape similară în cele două grupuri de justițiabilii individuali, diferența făcând-o a treia mențiune:

- **Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță** (considerat important de 45% dintre justițiabilii din grupul supus intervenției și de 52% dintre cei din grupul de control)
- **Durata de soluționare a cauzelor** (considerată importantă de 33% dintre justițiabilii din grupul supus intervenției și de 43% dintre cei din grupul de control)
- **Modul în care procurorii tratează justițiabilii în instanță** (considerat important de 21% dintre justițiabilii din grupul supus intervenției) sau **costurile soluționării cauzei** (menționate de 22% dintre cei din grupul de control)

Așadar, avem în ecuația actului de justiție ca factori importanți factorul timp, factorul atitudinal dar și factorul financiar.

Vizibilitatea îmbunătățirii în ultimii doi ani a aspectelor mai sus menționate ne indică faptul că **modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță**, alături de **toate atribuțiile avocaților**, sunt aspectele cel mai des percepute ca îmbunătățite. Detectăm și un clivaj perceptual:

- Diferența de vizibilitate a îmbunătățirilor dintre grupul supus intervenției și cel de control e de 3% (în cazul atitudinii avocaților) - 13% (în cazul costurilor soluționării cauzelor).

În medie, justițiabilii din instanțele incluse în proiect percep 2,4 îmbunătățiri ale celor 7 aspecte, în timp ce cei din grupul de control percep doar 1,9. Diferența dintre cele două valori e semnificativă statistic.

Dacă introducem în analiză tipul instanței, identificăm diferențe semnificative între anumite subcategorii (între tribunalele din grupul supus intervenției și cele din grupul de control), în privința

- unui **plus de satisfacție față de actul justiției**, în rândul justițiabililor din judecătorii, din incluse sau nu în proiect,
- percepția unui **număr mai mare de aspecte mulțumitoare** la nivel de judecătorii, în raport cu tribunalele
- o diferență semnificativă statistic la nivelul tuturor indicatorilor, între justițiabilii din tribunalele din grupul de intervenție și cel din grupul de control

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de actul de justiție	0,26	0,33	0,00	-0,49
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	4,7	4,4	4,3	3,1
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	2,2	2,1	2,5	1,8

Așadar, în privința actului de justiție identificăm diferențe semnificative între grupul supus intervenției și cel de control, primul grup percepând într-o mai mare măsură o îmbunătățire a actului de justiție.

Istoricul și costurile accesării justiției. Situația justițiabililor individuali din cele două grupuri, din punct de vedere al statusului cauzei în care sunt implicați e una relativ similară: câte 20% au primit o sentință favorabilă, 16% dintre cei din grupul de intervenție și 20% dintre cei din grupul de control au primit una defavorabilă și 59%, respectiv 55% dintre justițiabili așteaptă pronunțarea unei sentințe.

Implicarea în procese la nivelul instanței evaluate e relativ similară la nivelul celor două grupuri. Majoritatea justițiabililor intervievați au fost implicați prima dată într-un proces în acea instanță în ultimii trei ani (57% dintre cei din grupul de intervenție și 55% dintre cei din grupul de control). Mai mult, 30%-31% dintre justițiabili au interacționat în această calitate cu instanța în 2014. Ca atare, numărul vizitelor în instanță, pentru 39% dintre justițiabilii din grupul de intervenție și 36% dintre cei din grupul de control, este de 1-2 ori. Alte 19%-21% au vizitat instanța de 3-5 ori și 37%-39%, de peste 6 ori.

În medie, un justițiabil din grupul supus intervenției a trebuit să se prezinte la tribunal / judecătorie, 15 zile, față de 8 zile, valoarea calculată la nivelul grupului de control. În medie, atât unii cât și alții au stat la o vizită 3-3 ½ h. Costurile totale, exceptând plata avocaților, au fost, în medie, de 1.250 lei, pentru un justițiabil din grupul supus intervenției și 1.450 lei, pentru unul din grupul de control.

	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
În câte zile a trebuit să vă prezentați la tribunal / judecătorie?	15 zile	8 zile
Aproximativ câte ore ați stat, în medie la o vizită la judecătorie / tribunal?	3 ½ h	3 h
Care a fost, cu aproximație, costul total plătit de dvs. (începerea acțiunii, costuri de transport, xerox, etc.) până acum, în acest proces, fără a lua în calcul costurile avocaților?	1.250 lei	1.450 lei

La nivel de tip de instanțe, datele ne indică:

- o durată a vizitei în instanță mai mare în judecătoria decât în tribunale
- un cost constant în instanțele din grupul de control, față de unul foarte variabil, în cele din grupul de intervenție (cost dublu în judecătorii, în raport cu tribunalele)

	Grup			
	judecătorie		tribunal	
	Supus intervenției	Control	Supus intervenției	Control
Zile petrecute în instanță	14 zile	8 zile	16 zile	7 zile
Număr de ore la o vizită în instanță	4 h	4 h	3 h	2 h
Costul plătit, exceptând costul avocaților	1.880 lei	1.500 lei	920 lei	1.500 lei

Plângeri și reclamații. 9% dintre justițiabilii persoane fizice din grupul supus intervenției și 11% dintre cei din grupul de control au intenționat să depună o reclamație privind vreun aspect sau situație din instanță. Principalele motive pentru

care au vrut să depună o reclamație sunt **modul de soluționare al procesului** (64% dintre cei din grupul de intervenție și 49% dintre cei din grupul de control) și **durata de soluționare a procesului** (29% dintre cei din grupul de intervenție și 30% dintre cei din grupul de control).

Dintre cei care au menționat motivele de mai sus, 73%-74% au depus o reclamație privind modul de soluționare al procesului și circa 60%, au depus o reclamație privind durata de soluționare a procesului.

Dacă în instanțele de intervenție, rata de soluționare a plângerilor a fost de 44%, în cele de control a fost de 34%. În schimb, ponderea plângerilor favorabile petentului au fost de 16% în instanțele din grupul supus intervenției și de doar 6% în cel de control.

Pentru cei care n-au depus plângere, deși au intenționat să o facă, motivațiile au fost:

- faptul că au considerat că nu se va schimba nimic (câte 29% din fiecare grup)
- faptul că nu știau unde să depună plângerea (21% dintre cei din grupul supus intervenției și 12% dintre cei din cel de control)

Dacă introducem în analiză și tipul instanței, datele ne indică intenții diferite de a depune o plângere, de la 6%, în judecătoriile de control, la 14%, în tribunalele de control. Pe de altă parte, și concretizarea intenției fluctuează de la 58%, în judecătoriile supuse intervenției, la 92%, în tribunalele supuse intervenției. Așadar, nu putem vorbi de un pattern indus de tipul instanței

	Grup			
	judecătorie		tribunal	
	Supus intervenției	Control	Supus intervenției	Control
Intenția de a depune o plângere	11%	6%	8%	14%
Ponderea celor care au depus o plângere (din cei care au intenționat)	58%	83%	92%	81%

Ce e de făcut pentru a îmbunătăți **comunicarea cu justițiabilii**? Putem identifica din diversitatea ridicată de răspunsuri trei dimensiuni principale:

- Îmbunătățirea profesionalismului și atitudinii angajaților
- Deschiderea unor puncte de informare (ghișee, info-kiosk)
- O mai mare atenție acordată justițiabililor

În privința **eficientizării activității instanței**, justițiabilii individuali consideră că ar trebui îmbunătățite:

- Durata de soluționare a cauzelor
- Modul corect de aplicare al legii
- Scurtarea termenelor de judecată

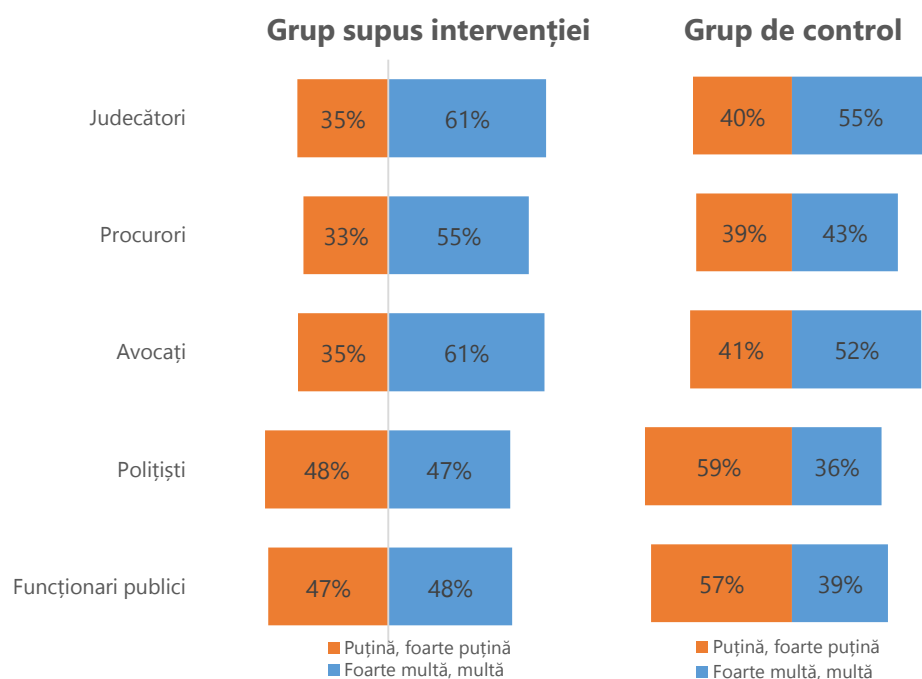
În ceea ce privește privința **aspectului instanței**, opinia justițiabililor (în special a celor din grupul de control) vizează:

- Renovarea exterioară a instanței
- Construirea unor săli de judecată mai mari
- Curățenia

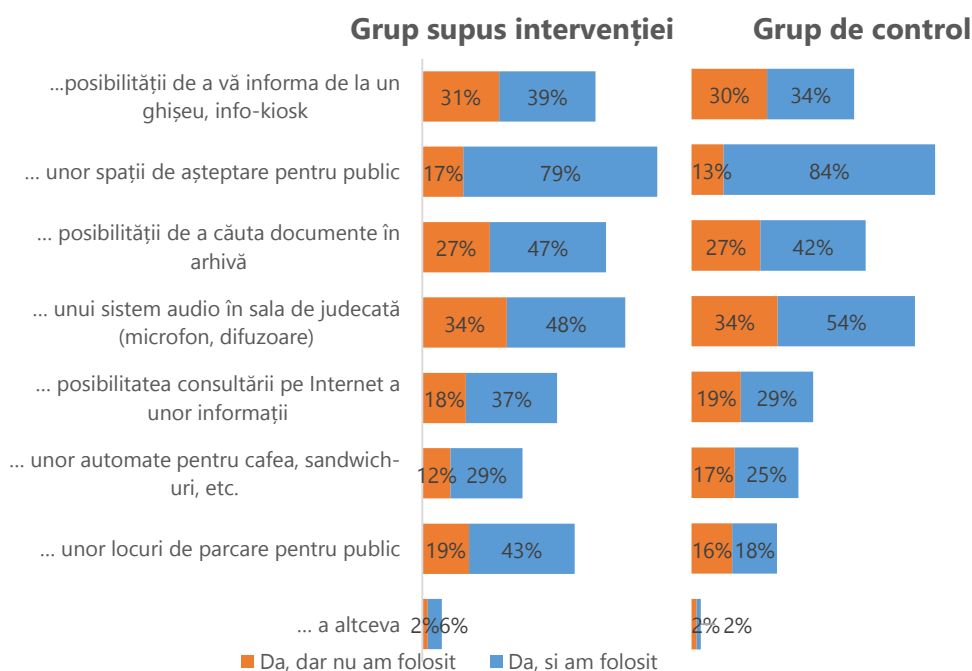
Dacă în privința comunicării și a eficientizării activității instanței, exista o concordanță între justițiabilii din grupul supus intervenției și ce de control (cu un număr ceva mai mare de non-răspunsuri în rândul primilor), în cazul aspectului instanței, ponderea celor din grupul de intervenție care nu pot oferi un răspuns e mare, 86%, față de 65% în grupul de control. Coroborat cu răspunsurile anterioare, putem concluziona că, în acest caz, non-răspunsurile s-ar putea să aibă o conotație pozitivă, în sensul de dificultate a identificării aspectelor care ar trebui îmbunătățite.

XII. Justițiabili – persoane fizice

Evaluarea infrastructurii

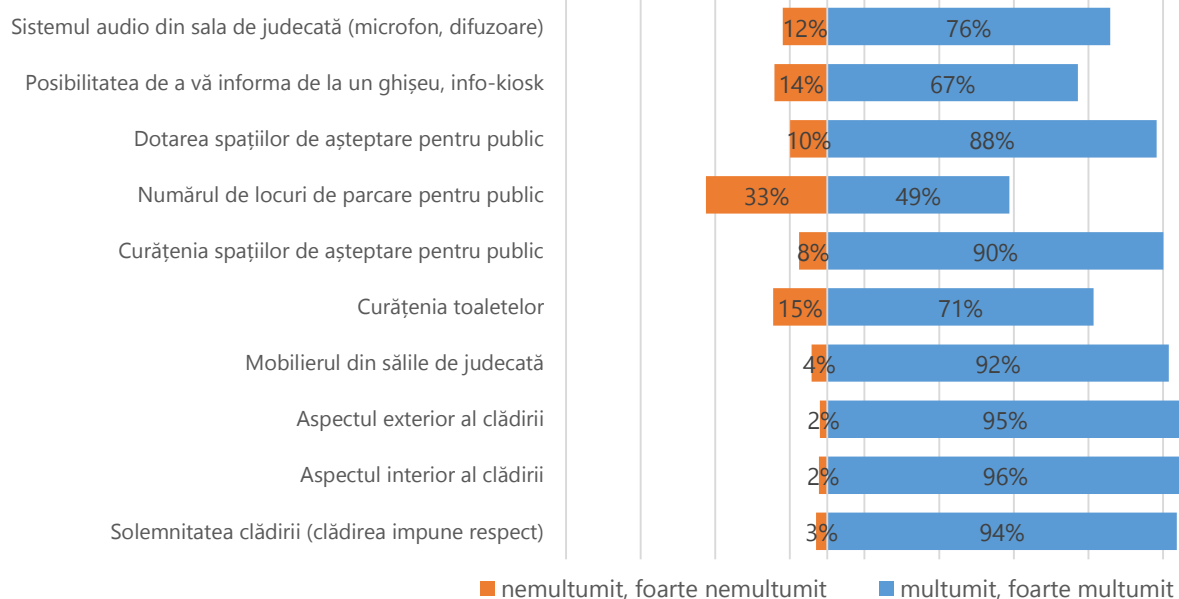


Grafic 108. Câtă încredere aveți în...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

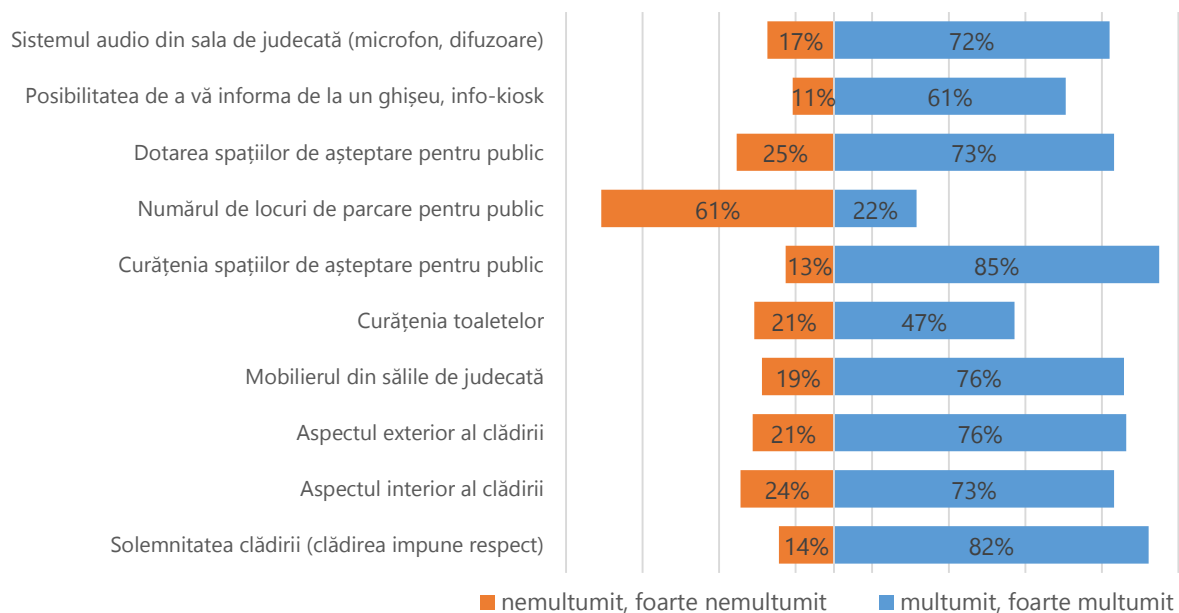


Grafic 109. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, ați remarcat existența...? Diferența până la 100% reprezintă "nu am remarcat" și NS/NR.

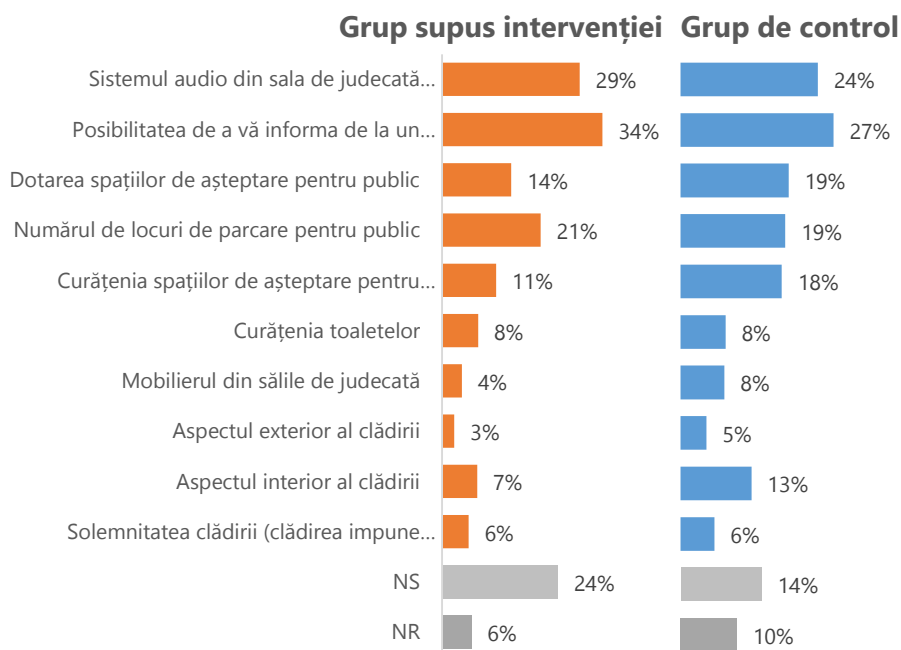
Grup supus intervenției



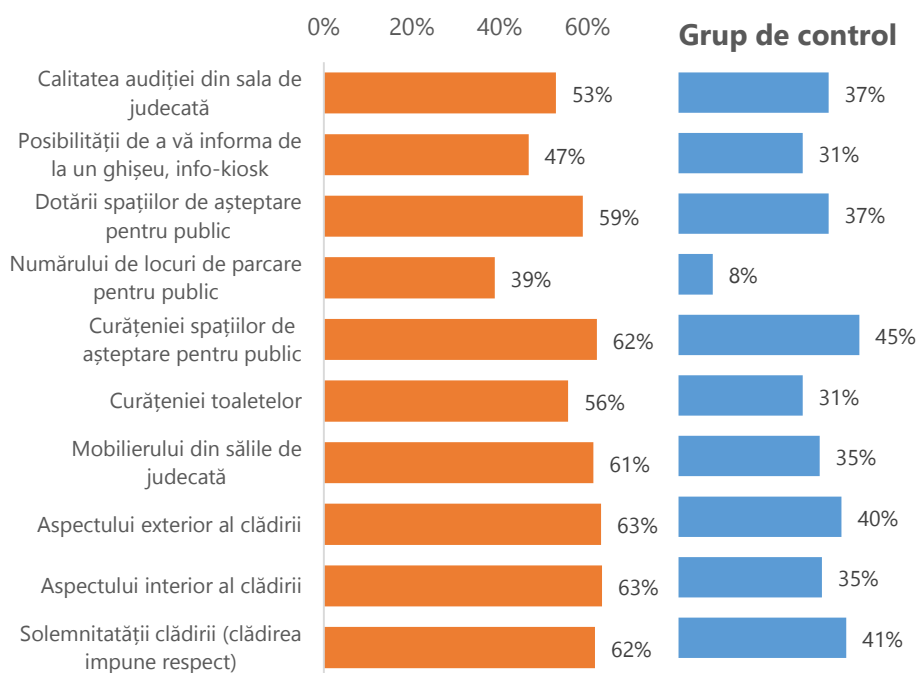
Grup de control



Grafic 110. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



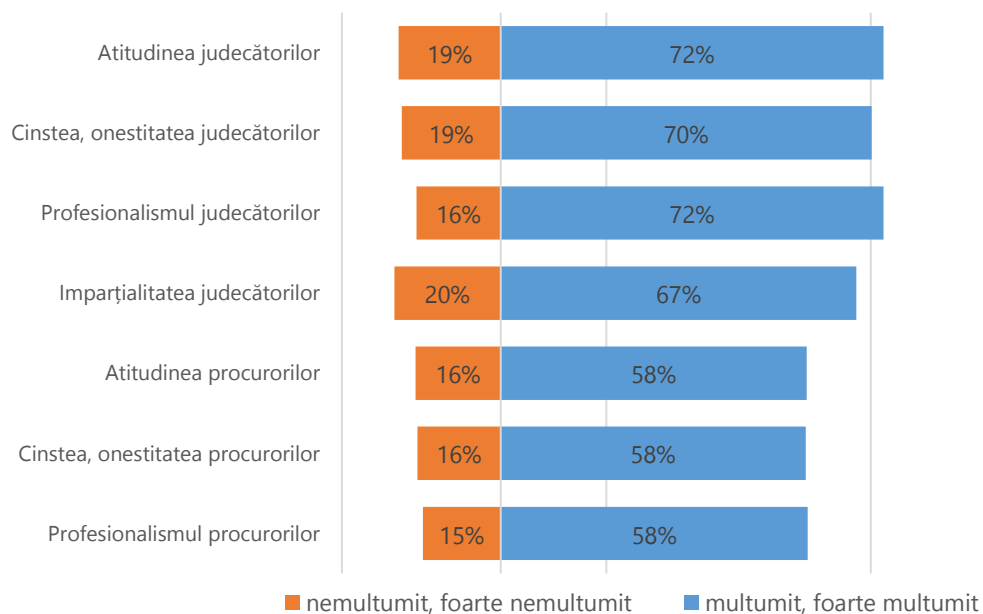
Grafic 111. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



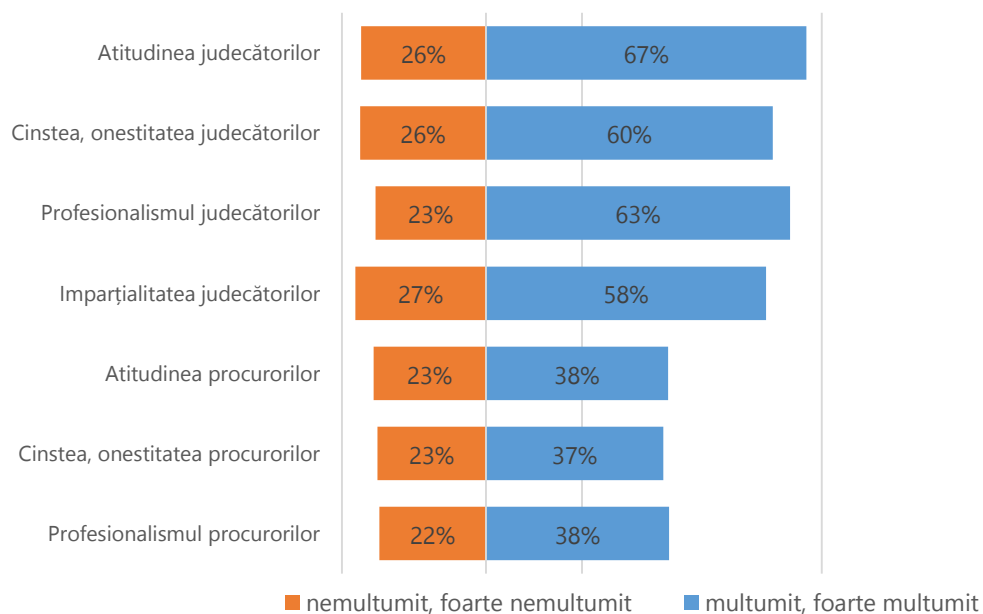
Grafic 112. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Percepția calității personalului

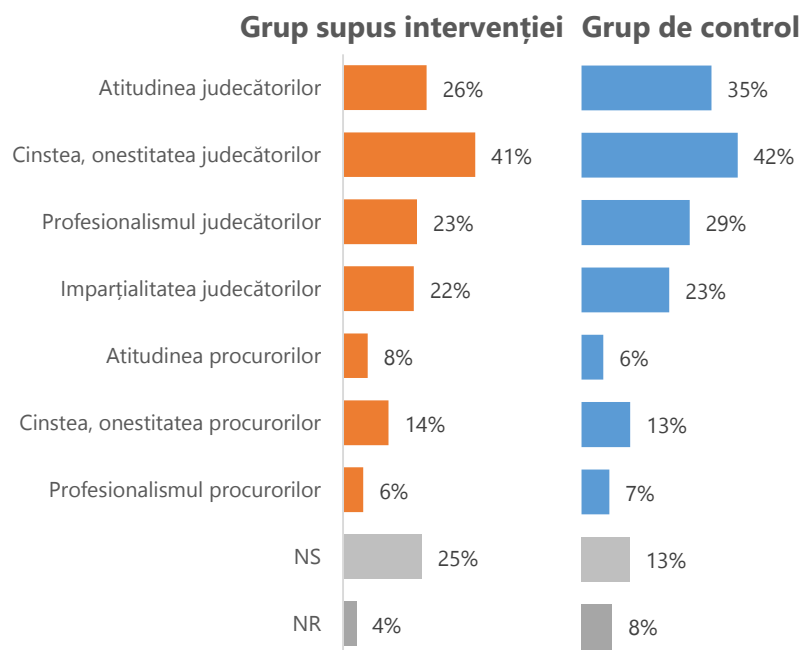
Grup supus intervenției



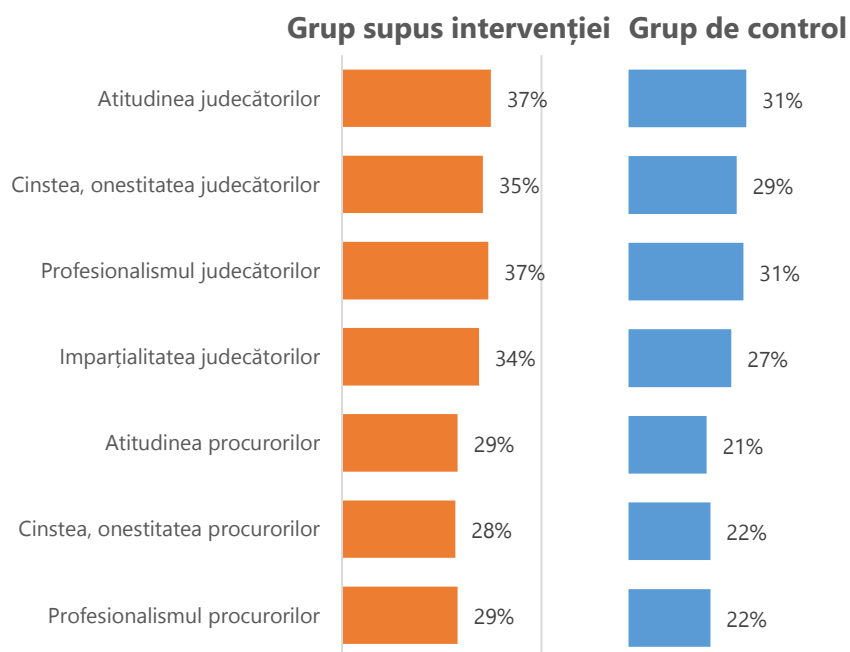
Grup de control



Grafic 113. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*

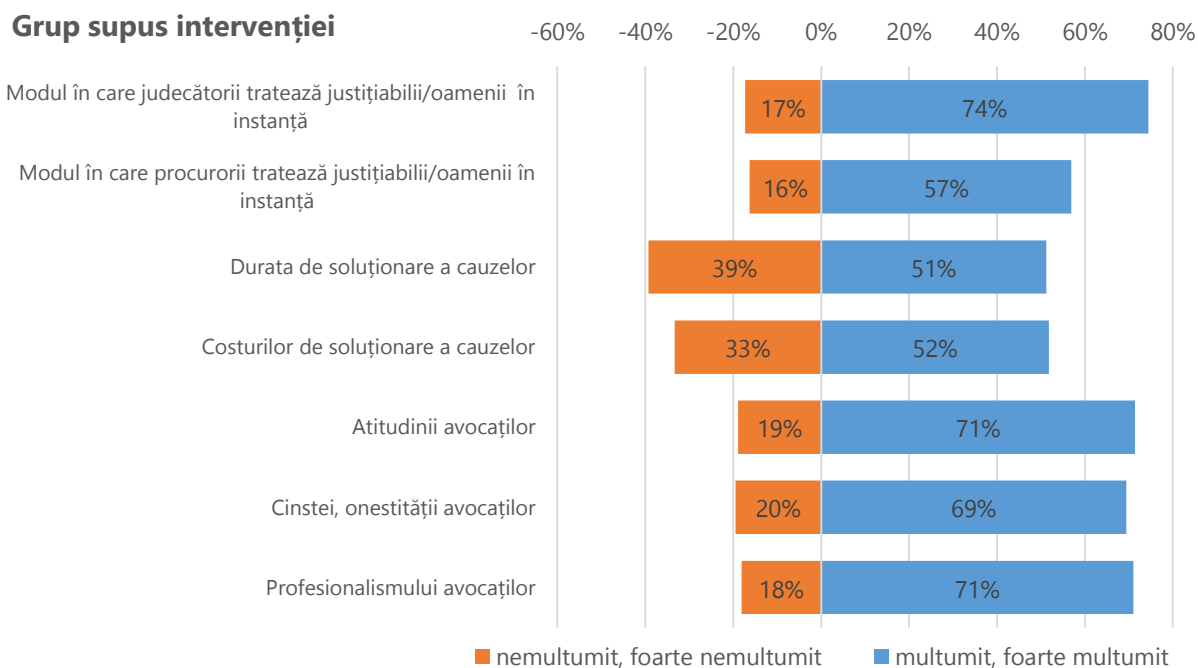


Grafic 114. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în tribunal / judecătorie? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

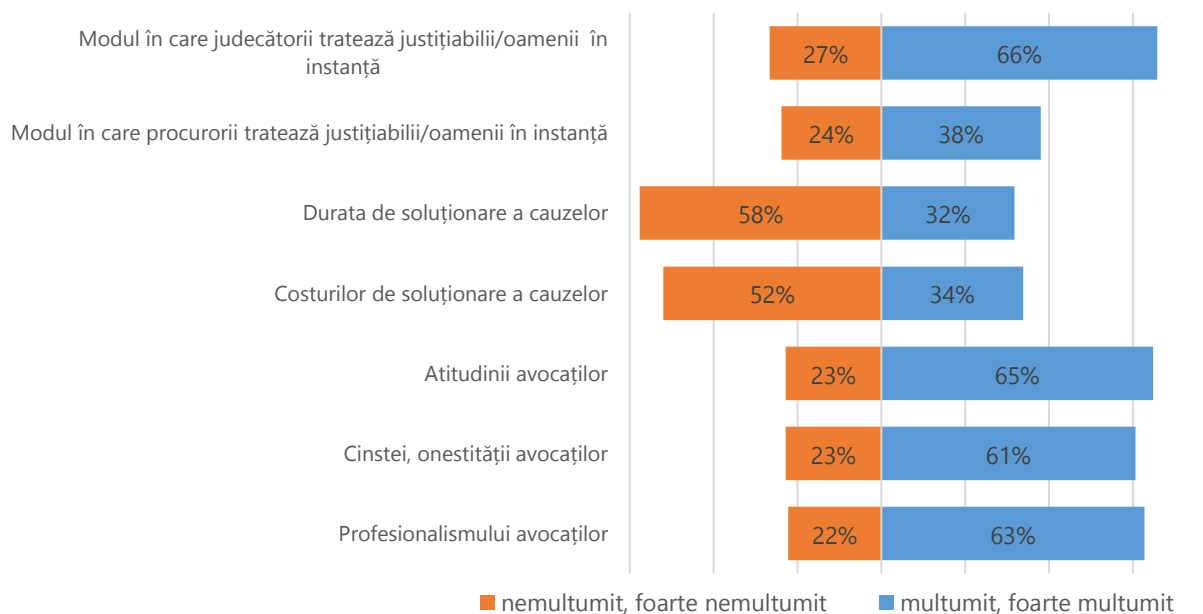


Grafic 115. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

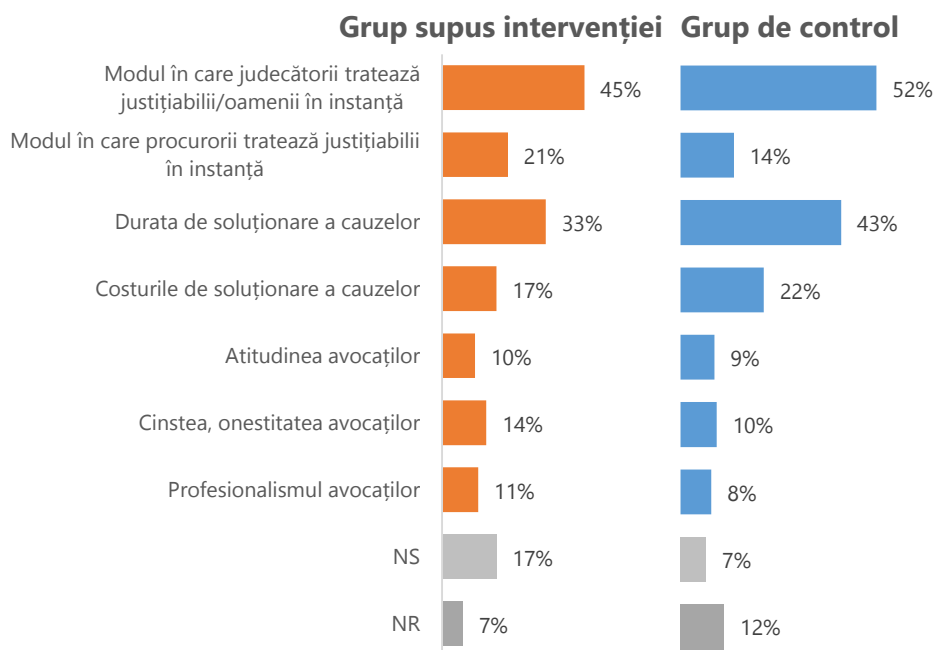
Percepția actului de justiție



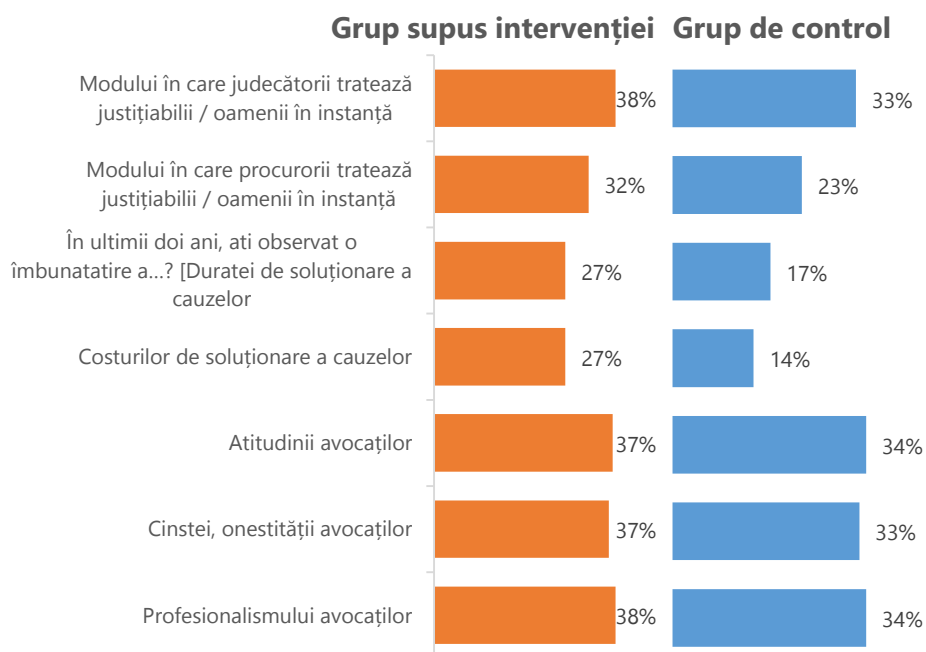
Grup de control



Grafic 116. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



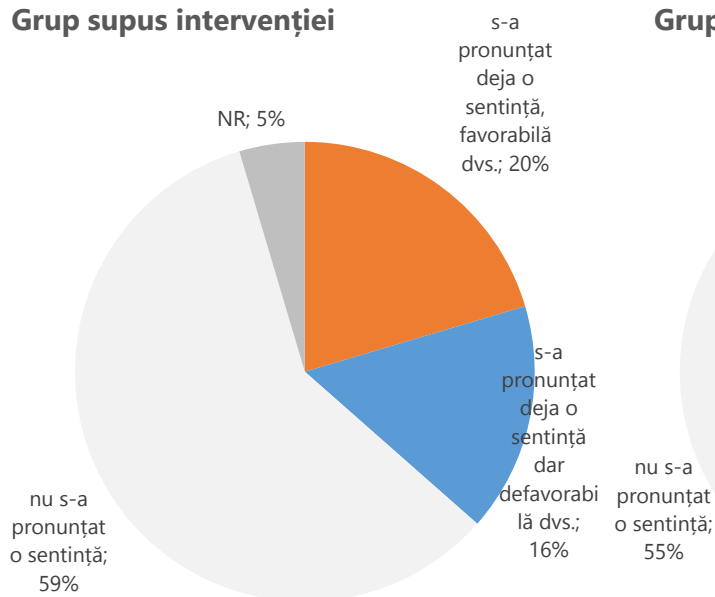
Grafic 117. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în tribunal / judecătorie? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



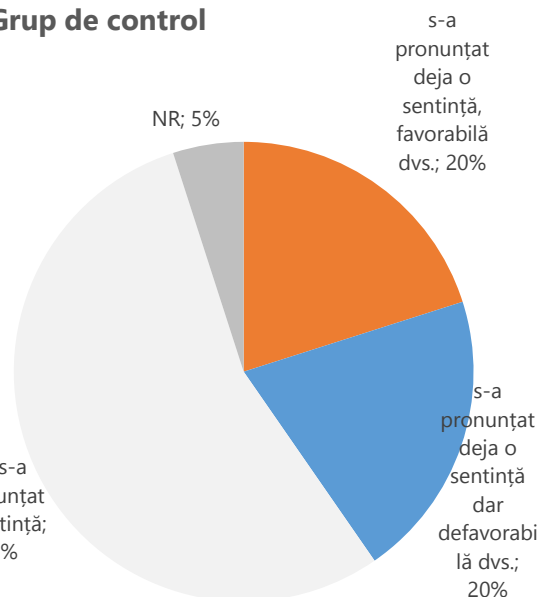
Grafic 118. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Istoricul accesării și costuri

Grup supus intervenției



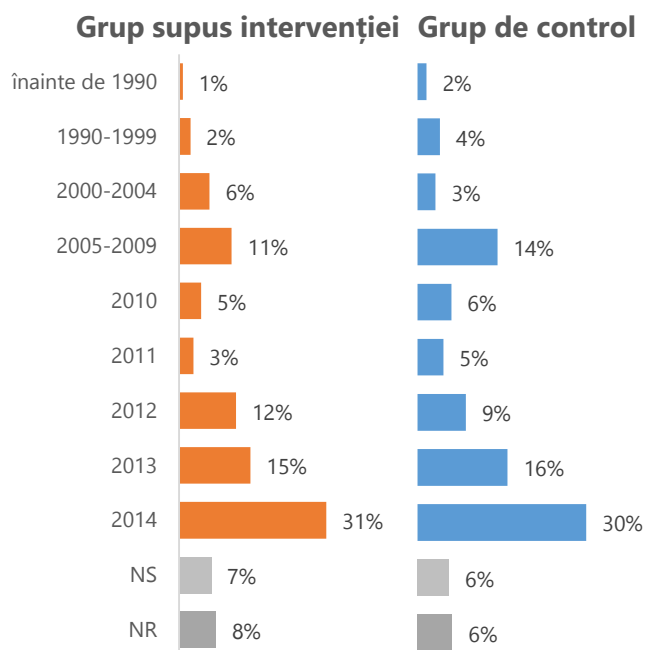
Grup de control



Grafic 119. Dacă vă referiți doar la procesul în care sunteți parte în prezent ...?

	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
În câte zile a trebuit să vă prezentați la tribunal / judecătorie?	15 zile	8 zile
Aproximativ câte ore ați stat, în medie la o vizită la judecătorie / tribunal?	3 ½ h	3 h
Care a fost, cu aproximație, costul total plătit de dvs. (începerea acțiunii, costuri de transport, xerox, etc.) până acum, în acest proces, fără a lua în calcul costurile avocaților?	1.250 lei	1.450 lei

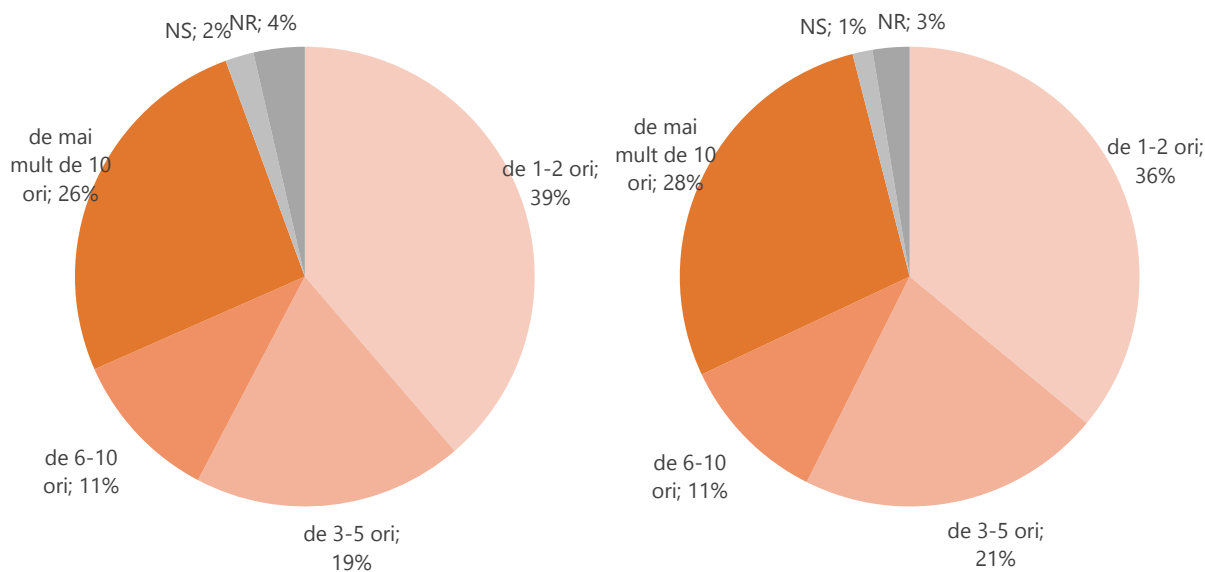
Grafic 120. Dacă vă referiți doar la procesul în care sunteți parte în prezent...?



Grafic 121. Când ați fost prima dată implicat ca parte într-un proces în acest tribunal / judecătorie?

Grup supus intervenției

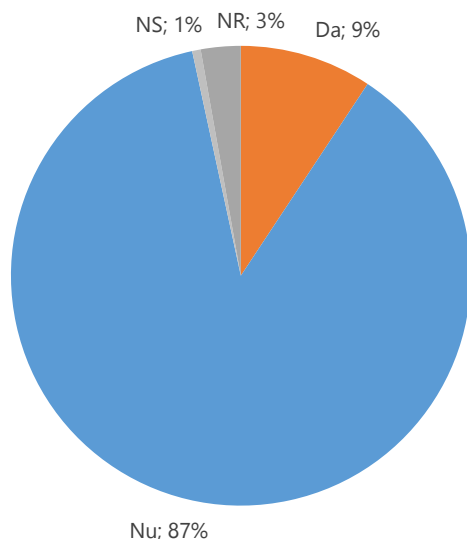
Grup de control



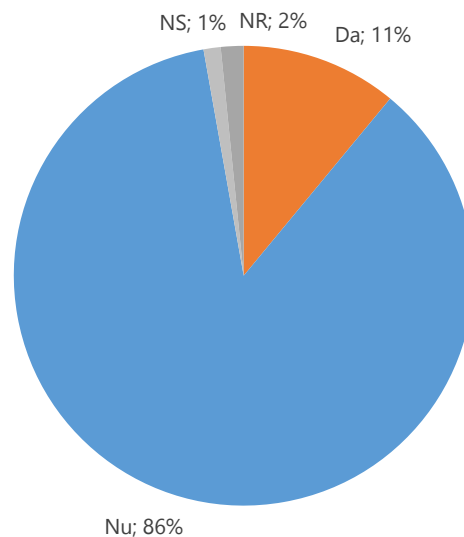
Grafic 122. Aproximativ de câte ori ați vizitat, trecut pe la acest tribunal / judecătorie?

Plângeri și reclamații

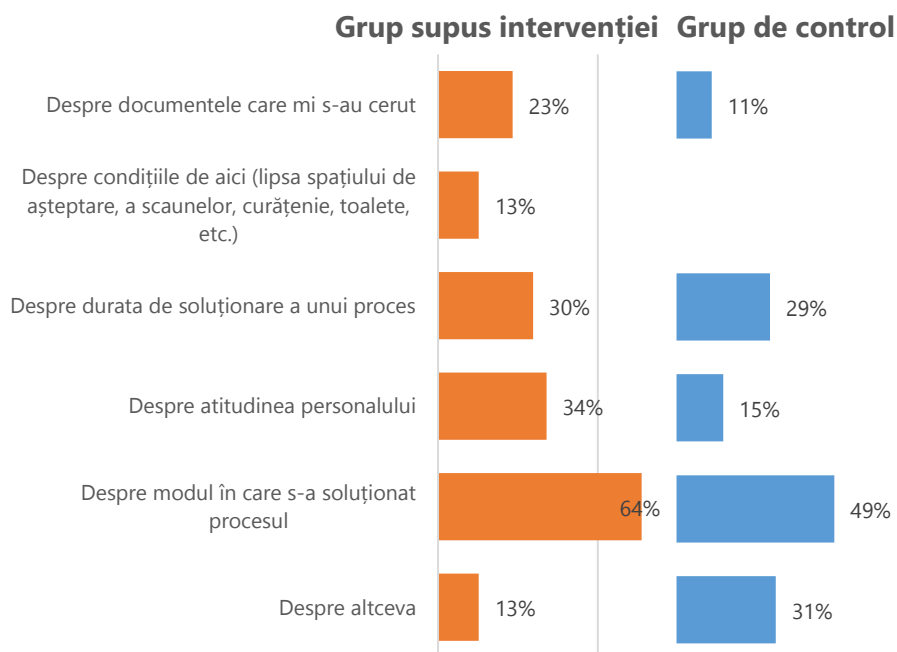
Grup supus intervenției



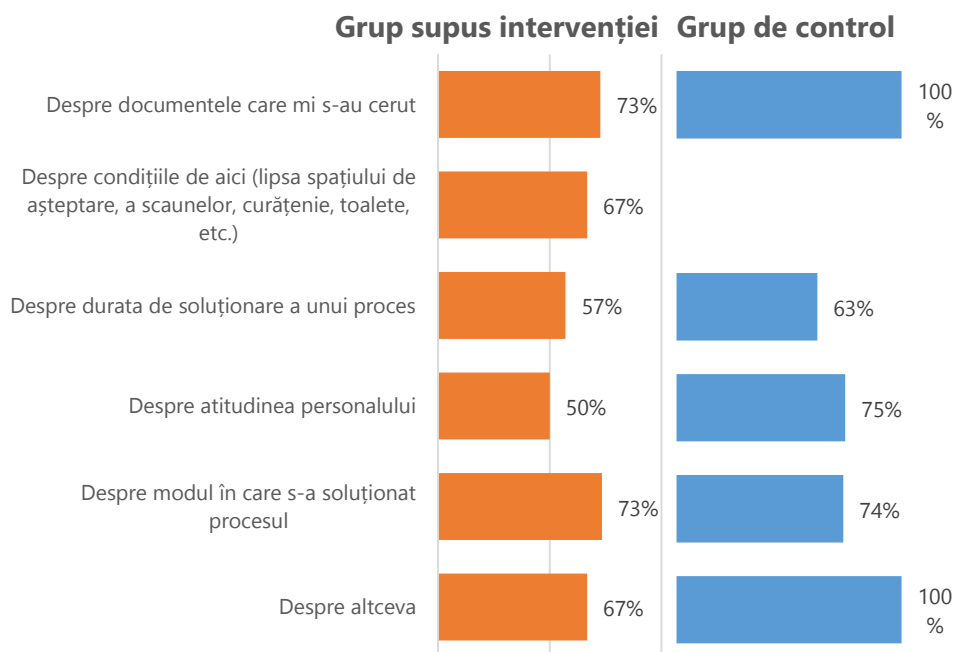
Grup de control



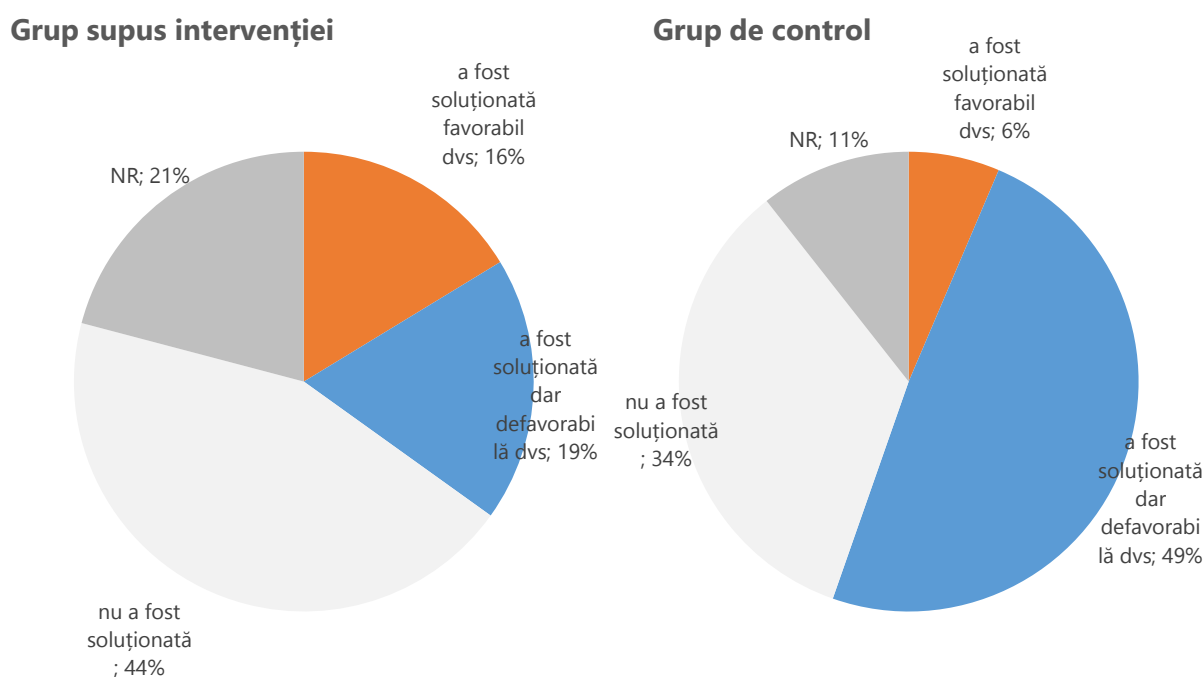
Grafic 123. Ați vrut vreodată să depuneți o plângere sau reclamație privind vreun aspect sau situație din acest tribunal / judecătorie?



Grafic 124. Dacă a vrut să depună. Despre ce anume era plângerea / reclamația dvs.? Răspuns multiplu.

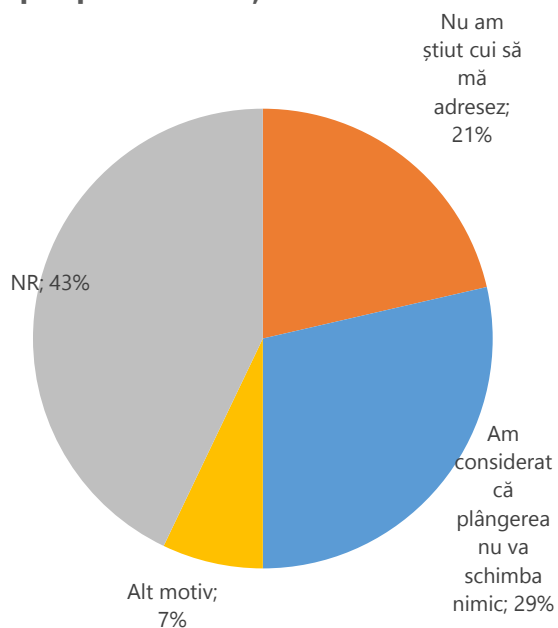


Grafic 125. Dacă a vrut să depună. Până la urmă ați depus plângerea / reclamația privind acest aspect? Procente "da".

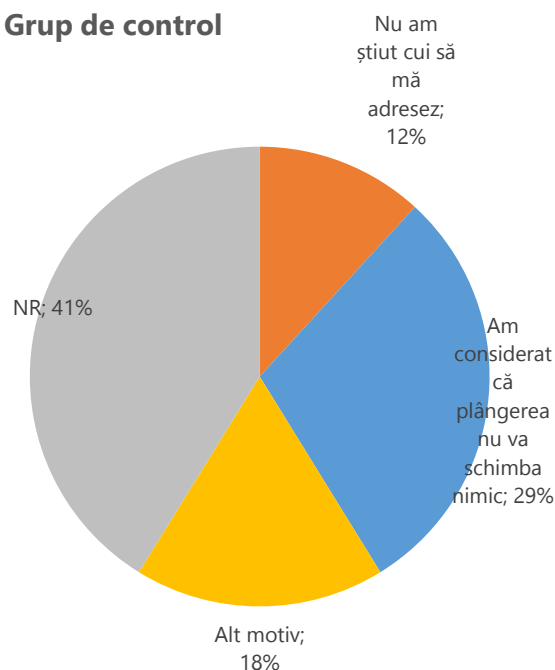


Grafic 126. Dacă a depus o plângere. Plângerea dvs. ...?

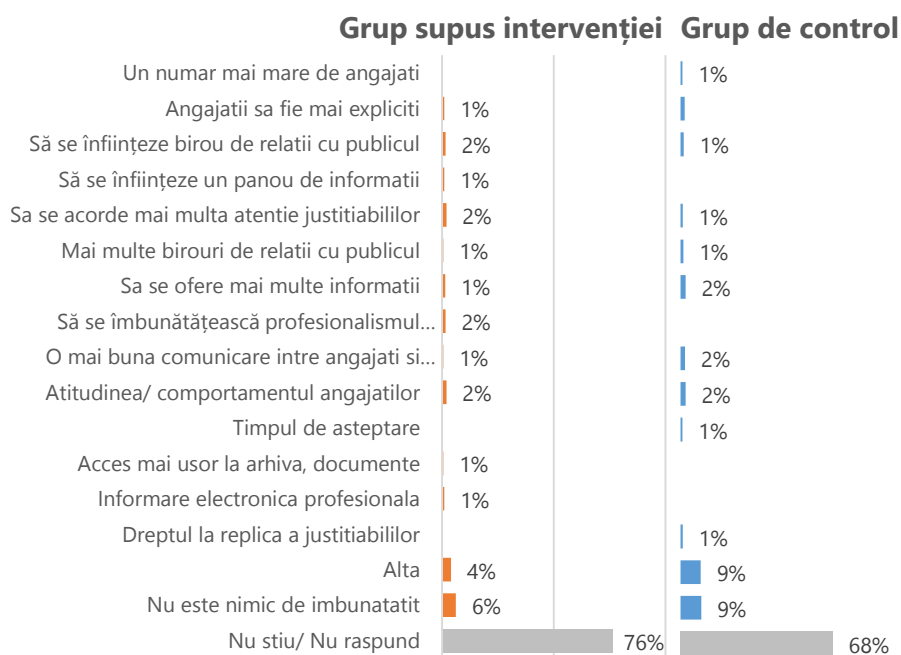
Grup supus intervenției



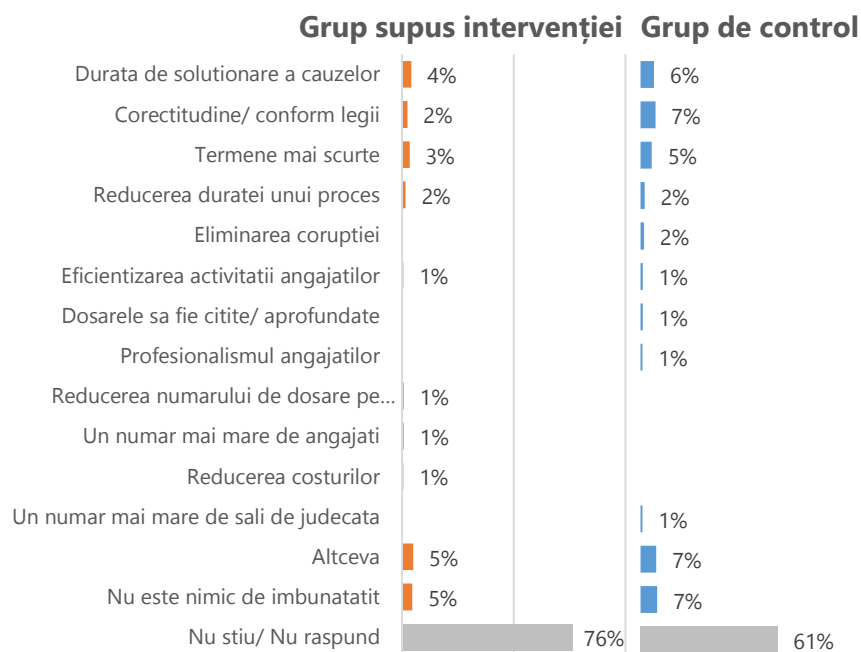
Grup de control



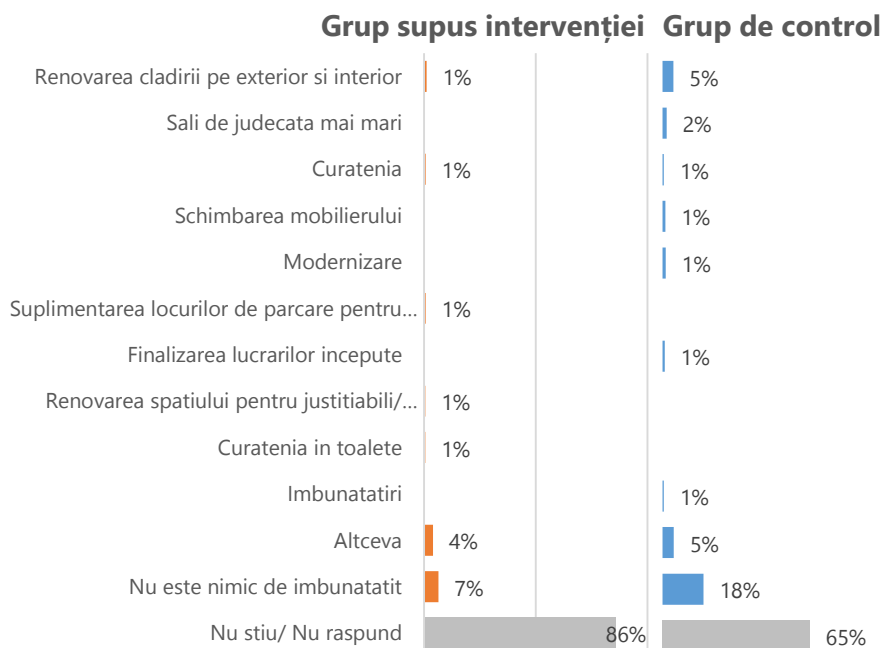
Grafic 127. Dacă nu a depus o plângere. Din ce cauză nu ați depus plângere / reclamație?



Grafic 128. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către acest tribunal/judecătorie în privința comunicării cu publicul? Întrebare deschisă.



Grafic 129. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către acest tribunal/judecătorie în privința **eficientizării activității instanței**? *Întrebare deschisă.*



Grafic 130. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către acest tribunal/judecătorie în privința **aspectului instanței**? *Întrebare deschisă.*

Date socio-demografice

		Grup	
		Supus intervenției	Control
Gen	Masculin	64%	63%
	Feminin	36%	37%
Vârsta	18-30 ani	20%	10%
	31-50 ani	42%	42%
	51-70 ani	31%	40%
	Peste 70 ani	5%	7%
	NR	2%	1%
	Fără școală	0,2%	1%
Care e ultima școală absolvită de ...?	școală primară, 4 clase	1%	4%
	școală gimnazială, 8 clase	9%	16%
	școală profesională, de ucenici, 10 clase	21%	26%
	liceu	32%	21%
	școală postliceală, de maiștri	8%	8%
	studii superioare	24%	23%
	NR	4%	0,2%
Dvs. sunteți...?	Elev(ă) / student(ă)	3%	1%
	casnic(ă)	11%	10%
	șomer înregistrat sau neînregistrat	6%	6%
	pensionar(ă), în incapacitate de muncă	24%	32%
	angajat cu ziua sau fără carte de muncă	2%	3%
	agricultor	2%	4%
	angajat cu carte de muncă sau contract	40%	37%
	patron cu angajați	1%	3%
	persoană fizică autorizată	4%	2%
	NR	6%	2%
Venitul mediu lunar		1.250 lei	1.390 lei
Etnia dvs. e ...?	Română	97%	93%
	maghiară	1%	4%
	romă	0,2%	3%
	alta		0,4%
	NR	2%	
Localitatea dvs. de rezidență (în care locuiți) e?	Oraș	36%	26%
	Sat	65%	74%
Distanța medie față de instanță, pentru cei din alte localități		37 km	34 km

XIII. Raport narativ - justițiabili – persoane juridice

Evaluarea infrastructurii.

Vizibilitatea unor elemente ce compun infrastructura instanțelor ne indică o ierarhie relativ similară cu cea a avocaților, a principalelor elemente:

- **Spațiile de așteptare pentru public**, observate de 90% dintre justițiabilii juridici grupului supus intervenției și 93% dintre cei ai grupului de control
- **Sistemul audio din sălile de judecată**, observat de 88% dintre justițiabilii juridici grupului supus intervenției și 95% dintre cei ai grupului de control
- **Posibilitatea de a căuta documente în arhivă**, menționată de 85% dintre justițiabilii grupului supus intervenției și 93% dintre cei ai grupului de control

Dar simpla observare a fost dublată și de gradul de utilizare al elementului respectiv. Și în aceste condiții, ierarhiile concordă în rândul celor două grupuri, singura diferență fiind rocada dintre posibilitatea de a căuta în arhivă și sistemul audio din sălile de judecată:

- **Spațiile de așteptare pentru public**, utilizate de 73% dintre justițiabilii juridici grupului supus intervenției și 80% dintre cei ai grupului de control
- **Posibilitatea de a căuta documente în arhivă**, menționată de 69% dintre justițiabilii juridici grupului supus intervenției și 73% dintre cei ai grupului de control
- **Sistemul audio din sălile de judecată**, observat de 64% dintre justițiabilii juridici ai grupului supus intervenției și 68% dintre cei ai grupului de control

În medie, justițiabilii, persoane juridice din grupul supus intervenției au observat 5,6 aspecte dintr-un maxim de 8, la fel ca și cei din grupul de control, care au observat în medie, 5,5 aspecte. Și în privința utilizării, numărul mediu de elemente utilizate este similar, 4,2. Practic, singura diferență e numărul mediu de aspecte utilizate, mai mic în judecătorii decât în tribunale:

	judecătoria		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Număr mediu de aspecte observate	5,5	5,5	5,6	5,6
Număr mediu de aspecte utilizate	3,7	3,4	4,5	4,7

Măsurarea gradului de satisfacție față de principalele aspecte care compun infrastructura instanțelor ne-a indicat faptul că justițiabilii, persoane juridice au apreciat, în majoritate, în mod pozitiv aspectele testate, exprimându-și satisfacția față de ele. Excepția o constituie numărul de locuri de parcare destinate publicului, față de care justițiabilii sunt mai degrabă nemulțumiți. Cele mai satisfăcătoare aspecte menționate au fost:

- **Aspectul interior** (86% mulțumit și foarte mulțumit), **solemnitatea clădirii** (87%) și **aspectul exterior** (88%), în cazul justițiabililor din grupul de intervenție,

- **Solemnitatea instanței** (83%), **sistemul audio din sălile de judecată** (83%) și **curățenia din spațiul destinat publicului** (76%), în cazul eșantionului de control,

La un nivel mai scăzut de mulțumire se situează, în cazul ambelor grupuri:

- **Numărul de locuri de parcare pentru public**, 46% din eșantionul suspus intervenției și 31% din cel de control)
- **Curățenia toaletelor**, (70% din eșantionul suspus intervenției și 46% din cel de control)
- **Dotarea spațiilor pentru public**, (76% din eșantionul suspus intervenției și 66% din cel de control)

După cum se remarcă, în general, satisfacția justițiabililor, persoane juridice din grupul de intervenție e mai ridicată decât cea a celor din grupul de control la nivelul fiecărui aspect testat, cu excepția satisfacției față de sistemul audio din sălile de judecată, caz în care ponderea celor mulțumiți e mai mare cu 4% în rândul justițiabililor juridici din grupul de control. Diferența dintre procente de satisfacție ale celor două grupuri variază de la 3%, în cazul dotării spațiilor de așteptare pentru public, la 24%, în cazul satisfacției față de curățenia toaletelor.

În medie, un justițiabil din parchetele de pe lângă instanțele incluse în proiect e mulțumit sau foarte mulțumit de 7,7 din cele 10 aspecte, în timp ce unul din instanțele de control e mulțumit sau foarte mulțumit de doar 6,8 aspecte. Diferența dintre cele două valori e una semnificativă statistic iar distribuția de mai jos ne indică diferențele dintre cele două grupuri:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
mulțumit de maxim 3 aspecte	10%	13%
mulțumit de maxim 4-7 aspecte	22%	44%
mulțumit de 8-10 aspecte	68%	44%

Agregând datele pe două dimensiuni (a. **facilitățile din instanță**: sistemul audio, numărul de locuri de parcare, curățenia mobilierul, posibilitatea de informare; b. **aspectul instanței**: mobilierul, aspectul interior și exterior și solemnitatea), cu ajutorul analizei factoriale (scorul de satisfacție ia valori negative, asociate cu satisfacție redusă și pozitive, asociate cu satisfacție ridicată, iar media eșantionului e 0), datele ne indică diferențe semnificative atât în privința **facilităților din instanță**, cât și în privința **aspectului instanței**. În acest caz, gradul de satisfacție al justițiabililor, persoane juridice din grupul supus intervenției e semnificativ mai ridicat decât al celor din grupul de control în raport cu ambele dimensiuni.

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de facilitățile din instanță	0,10	-0,12
Satisfacția față de aspectul instanței	0,20	-0,20

Ierarhia elementelor care contează cel mai mult pentru buna desfășurare a activității din instanță nu diferă la nivelul celor două grupuri și este practic similară cu cea a avocaților:

- **Posibilitatea de informare de la un ghișeu sau info-kiosk** (menționată de 37% dintre justițiabilii persoane juridice din instanțele incluse în proiect și 48% dintre justițiabilii juridici din grupul de control),
- **Sistemul audio** (33%-grupul de intervenție, 48%-grupul de control),
- **Numărul de locuri de parcare pentru public** (18%-grupul de intervenție, 20%-grupul de control),

Curățenia spațiilor de așteptare pentru public, aspectul exterior al clădirii sau calitatea audiției sunt elementele cele mai des menționate a se fi schimbat în ultimii doi ani. Percepția îmbunătățirii aspectelor testate în ultimii doi ani ne indică diferențe semnificative între cele două grupuri, cu un plus de vizibilitate pentru justițiabilii din grupul supus intervenției la nivelul fiecărui item. Ecartul de percepție dintre cele două grupuri, cu excepția percepției îmbunătățirii sistemului audio, unde ponderea celor din grupul de control e mai mare cu 1%, variază de la un plus de 6%, în privința percepției îmbunătățirii **posibilității de informare de la ghișeu, info-kiosk**, la 24%, în privința percepției îmbunătățirii **curățeniei toaletelor**. Dacă analizăm numărul mediilor de îmbunătățiri percepute, justițiabilii din instanțele incluse în proiect au perceput, în medie, 5,7 îmbunătățiri iar cei din grupul de control au perceput 4,3 dintr-un maxim de 10, diferență semnificativă statistic.

Percepția calității personalului.

Încrederea în principalii actori ai instanțelor, judecători, procurori și avocați, ne indică valori pozitive de încredere multă sau foarte multă, în raport cu încrederea puțină sau foarte puțină. Comparativ cu justițiabilii individuali, și celelalte profesii precum polițiștii sau funcționarii au un raport pozitiv de încredere. Remarcăm și un plus de încredere în rândul justițiabililor din grupul de intervenție, comparativ cu cel de control, dar numai în cazul procurorilor.

Justițiabilii evaluează de o manieră preponderent pozitivă aproape toate aspectele / atributele testate (atitudine, onestitate, profesionalism) ale judecătorilor și procurorilor. La fel ca și în cazul justițiabililor individuali, remarcăm totuși rata ridicată de non-răspunsuri în privința procurorilor, în special în grupul de control, explicabilă prin lipsa interacțiunii cu această categorie profesională dar și prin dorința voluntară de a nu se pronunța în privința lor. Diferențele între cele două grupuri apar în special în privința ponderii mai ridicate a celor mulțumiți din categoria de intervenție, la nivelul tuturor itemilor testați. Ecartul dintre procentul de mulțumiți din grupul de instanțe inclus în proiect și cel de control variază între 0%, în cazul evaluării atitudinii judecătorilor și 16%-18%, în cazul tuturor atributelor procurorilor. Dar această diferență provine și din numărul mare de non-răspunsuri din grupul de control, așa că un indice sintetic, obținut prin analiză factorială (valorile pozitive se asociază cu mai multă mulțumire, cele negative cu mai puțină mulțumire, media e 0), ne indică faptul că diferența de

satisfacție atât față de judecători cât și față de procurori, între cele două grupuri, supus intervenției și de control, nu este semnificativă statistic:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de judecători	-0,05	0,05
Satisfacția față de procurori	0,03	-0,04

În medie, justițiabilii juridici din grupul supus intervenției sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de 5,2 din cele 7 atribute, în timp ce cei din grupul de control sunt mulțumiți, în medie, de doar 4,6 atribute, diferența fiind semnificativă statistic. Pentru a obține o ierarhie mai bună a atributelor, vom analiza întrebarea "Care sunt principalele atribute ale judecătorilor și procurorilor pentru a asigura buna funcționare a activității proprii?", analizăm modul de selecție al principalelor atribute. Datele ne indică o ierarhie relativ similară, cu trei piloni de importanță:

- **Cinstea, onestitatea judecătorilor** (menționată de 43% dintre justițiabilii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 40% dintre justițiabilii din grupul de control)
- **Profesionalismul judecătorilor** (28% dintre justițiabilii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 52% dintre justițiabilii din grupul de control)
- **Imparțialitatea judecătorilor** (29% dintre justițiabilii din grupul instanțelor incluse în proiect și 31% dintre justițiabilii din grupul de control)

Așadar, în opinia justițiabililor, **judecătorii**, prin atributele lor definitorii, sunt cei pe care se susține activitatea instanței, ponderea cumulată mențiunilor calităților procurorilor variind între 22%, în grupul supus intervenției și 19%, în cel de control. Cele mai vizibile îmbunătățiri sunt cele în privința atitudinii, profesionalismului și onestității judecătorilor. Diferențele de vizibilitate a îmbunătățirii celorlalte atribute testate sunt de 6% și 18%, toate în favoarea justițiabililor din grupul supus intervenției. Aceștia, au perceput, în medie, 3,5 schimbări din 7, față de cei din grupul de control care au perceput doar 2,8, diferența de scor fiind este semnificativă statistic.

O analiză ușor aprofundată, care ia în calcul și tipul instanței, ne indică

- Faptul că satisfacția față de judecători și procurori e mai ridicată în judecătorii decât în tribunale,
- În cazul grupului supus intervenției, valorile de satisfacție față de judecători și procurori sunt mai ridicate în judecătorii, decât în tribunale.

	judecătoria		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de judecători	0,10	0,11	-0,13	0,02
Satisfacția față de procurori	0,22	0,00	-0,07	-0,06
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	5	4	5	5
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	3	3	4	3

Avem, aşadar, o percepție diferită a judecătorilor și procurorilor la nivel de instanțe, cu nuanțe care indică o vizibilitate mai mare a îmbunătățirilor în grupul supus intervenției și o importanță acordată în principal judecătorilor ca elemente de bază pentru buna activitate de instanță.

Percepția actului de justiție. Cele mai mulțumitoare aspecte relaționate actului de justiției sunt, în opinia justițiabililor juridici:

- **Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță** (față de care 83% dintre justițiabililor juridici din grupul instanțelor incluse în proiect și 66% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Atitudinea avocaților** (față de care 71% dintre justițiabililor, persoane juridice din grupul instanțelor incluse în proiect și 79% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Profesionalismul avocaților** (față de care 68% dintre justițiabililor, persoane juridice din grupul instanțelor incluse în proiect și 75% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți).

Diferențe de pondere a celor satisfăcuți de aspectele testate din cele două grupuri ne indică:

- O pondere mai redusă cu 1%-8% a mulțumiților față de atributele avocaților, în grupul supus intervenției,
- O ponderea similară, în cazul duratei de soluționare a cauzelor
- Plusuri de 4%-18% (modul în care tratează procurorii justițiabilii în instanță), în cazul celorlalte atribute, în favoarea grupului supus intervenției.

În medie, justițiabilii din instanțele incluse în proiect, sunt mulțumiți de 4,6 din cele 7 aspecte testate, în timp ce cei din grupul de control sunt mulțumiți de 4,5, practic diferența dintre valori fiind nulă. Cu ajutorul analizei factoriale, am agregat datele de la nivelul celor 7 itemi într-o dimensiune:

	Grupul supus intervenției	Grupul de control
Satisfacția față de actul justiției	-0,04	0,04

Observăm, aşadar, că, în cazul justițiabililor persoane juridice, nu există o diferență semnificativă statistic de satisfacție față de actul de justiției.

Ierarhia celor mai importante aspecte pentru buna desfășurare a activității în instanțe e una aproape similară în cele două grupuri de justițiabilii juridici, diferența făcând-o a treia mențiune:

- **Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță** (considerat important de 47% dintre justițiabilii din grupul supus intervenției și de 60% dintre cei din grupul de control)

- **Durata de soluționare a cauzelor** (considerată importantă de 38% dintre justițiabilii din grupul supus intervenției și de 58% dintre cei din grupul de control)
- **Modul în care procurorii tratează justițiabilii în instanță** (considerat important de 28% dintre justițiabilii din grupul supus intervenției, față de 19% dintre cei din grupul de control)

Ierarhia e similară cu cea a persoanelor fizice, indicator al similarității de opinie a justițiabililor în privința principalelor dimensiuni ale actului de justiție.

Vizibilitatea îmbunătățirii în ultimii doi ani a aspectelor mai sus menționate ne indică faptul că **modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță**, alături de **toate atribuțiile avocaților**, sunt aspectele cel mai des percepute ca îmbunătățite. Detectăm și un clivaj perceptual:

- Diferența de vizibilitate a îmbunătățirilor dintre grupul supus intervenției și cel de control e favorabilă grupului de control, cu o singură excepție, modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță, situație în care justițiabilii din grupul supus intervenției au un plus de vizibilitate de 8 procente.

În medie, justițiabilii din instanțele incluse în proiect percep 2,7 îmbunătățiri ale celor 7 aspecte, în timp ce cei din grupul de control percep 2,8 aspecte. Diferența dintre cele două valori nu e semnificativă statistic.

Dacă introducem în analiză tipul instanței, identificăm diferențe semnificative între anumite subcategorii (între tribunalele din grupul supus intervenției și cele din grupul de control), în privința

- unui **plus de satisfacție față de actul justiției**, în rândul justițiabililor din judecătorii, din incluse sau nu în proiect,

	judecătorie		tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Satisfacția față de actul de justiție	0,16	0,28	-0,13	-0,07
Număr mediu al aspectelor mulțumitoare	4,3	4,5	4,8	4,5
Numărul mediu al îmbunătățirilor observate	2,5	2,7	2,9	2,9

Așadar, în privința actului de justiție nu identificăm diferențe semnificative între grupul supus intervenției și cel de control, semn că justițiabilii, persoane juridice percep similar indicatorii constituenți ai actului juridic.

Istoricul și costurile accesării justiției. Situația justițiabililor juridici din cele două grupuri, din punct de vedere al statusului cauzei în care sunt implicați e una relativ similară: 23% dintre cei din grupul supus intervenției, respectiv 29% dintre cei din grupul de control au primit o sentință favorabilă, 10% dintre cei din grupul de intervenție și 8% dintre cei din grupul de control au primit una defavorabilă și 52%, respectiv 49% dintre justițiabili așteaptă pronunțarea unei sentințe.

Implicarea în procese la nivelul instanței evaluate e relativ similară la nivelul celor două grupuri și durează, în medie, de mai multă vreme decât în cazul justițiabililor individuali. Majoritatea justițiabililor intervievați au fost implicați prima dată într-un proces în aceea instanță până în 2012 (61% dintre cei din grupul de intervenție și 59% dintre cei din grupul de control). 10% dintre justițiabili au interacționat în această calitate cu instanța în 2014. Ca atare, numărul vizitelor în instanță, pentru 13% dintre justițiabilii din grupul de intervenție și 10% dintre cei din grupul de control, este de 1-2 ori. Alte 25% au vizitat instanța de 3-10 ori și 48% dintre cei din grupul de intervenție și 59% dintre cei din cel de control, au vizitat de peste 10 ori instanța.

În medie, un justițiabil din grupul supus intervenției a trebuit să se prezinte la tribunal / judecătoreie, 17 zile, față de 8 zile, valoarea calculată la nivelul grupului de control. În medie, atât unii cât și alții au stat la o vizită 2-3 h. Costurile totale, exceptând plata avocaților, au fost, în medie, de 490 lei, pentru un justițiabil din grupul supus intervenției și 680 lei, pentru unul din grupul de control.

	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
În câte zile a trebuit să vă prezentați la tribunal / judecătoreie?	17 zile	8 zile
Aproximativ câte ore ați stat, în medie la o vizită la judecătoreie / tribunal?	3 h	2 h
Care a fost, cu aproximație, costul total plătit de dvs. (începerea acțiunii, costuri de transport, xerox, etc.) până acum, în acest proces, fără a lua în calcul costurile avocaților?	490 lei	680 lei

La nivel de tip de instanțe, datele ne indică:

- o durată a vizitei în instanță mai mare în judecătorei decât în tribunale
- un cost semnificativ mai mare în judecătorei, fie ele incluse sau nu în proiect, decât în tribunale.

	Grup			
	judecătoreie		tribunal	
	Supus intervenției	Control	Supus intervenției	Control
Zile petrecute în instanță	18 zile	8 zile	12 zile	7 zile
Număr de ore la o vizită în instanță	3 h	3 h	3 h	2 h
Costul plătit, exceptând costul avocaților	1.560 lei	1.710 lei	300 lei	230 lei

Plângeri și reclamații. 12% dintre justițiabilii persoane juridice din grupul supus intervenției și 14% dintre cei din grupul de control au intenționat să depună o reclamație privind vreun aspect sau situație din instanță. Principalele motive pentru care au vrut să depună o reclamație sunt **modul de soluționare al procesului** (29% dintre cei din grupul de intervenție și 36% dintre cei din grupul de control) și **durata de soluționare a procesului** (29% dintre cei din grupul de intervenție și 22% dintre cei din grupul de control).

Dintre cei care au menționat motivele de mai sus, 89% dintre cei din grupul de intervenție și 54% dintre cei din grupul de control au depus o reclamație privind modul de soluționare al procesului și circa 22% dintre cei din grupul de intervenție și 38% dintre cei din grupul de control au depus o reclamație privind durata de soluționare a procesului.

Dacă în instanțele de intervenție, rata de soluționare a plângerilor a fost de 38%, în cele de control a fost de 42%. Ponderea plângerilor favorabile petentului au fost de 17% în instanțele din grupul supus intervenției și de 15% în cel de control.

Pentru cei care n-au depus plângere, deși au intenționat să o facă, motivațiile au fost:

- faptul că au considerat că nu se va schimba nimic (41% dintre cei din grupul de intervenție și 32% dintre cel de control)
- faptul că le afecta relația cu instanța (9% dintre cei din grupul de intervenție și 12% dintre cel de control)
- faptul că dura prea mult să depună plângerea (5% dintre cei din grupul supus intervenției și 12% dintre cei din cel de control)

Dacă introducem în analiză și tipul instanței, datele ne indică intenții diferite de a depune o plângere, de la 10%, în tribunalele supuse intervenției, la 16%, în judecătoriile supuse intervenției. Pe de altă parte, concretizarea intenției nu fluctuează atât de tare ca în cazul justițiabililor individuali, situându-se între 60% și 67%.

	Grup			
	judecătorie		tribunal	
	Supus intervenției	Control	Supus intervenției	Control
Intenția de a depune o plângere	16%	13%	10%	15%
Ponderea celor care au depus o plângere (din cei care au intenționat)	60%	67%	63%	63%

Ce e de făcut pentru a îmbunătăți **comunicarea cu justițiabilii**? Putem identifica din diversitatea ridicată de răspunsuri aceleași trei dimensiuni principale, ca în cazul justițiabililor individuali:

- Îmbunătățirea profesionalismului și atitudinii angajaților
- Deschiderea unor puncte de informare (ghișee, info-kiosk)
- O mai mare atenție acordată justițiabililor

În privința **eficientizării activității instanței**, justițiabilii juridici consideră, asemenea celor individuali, că ar trebui îmbunătățite:

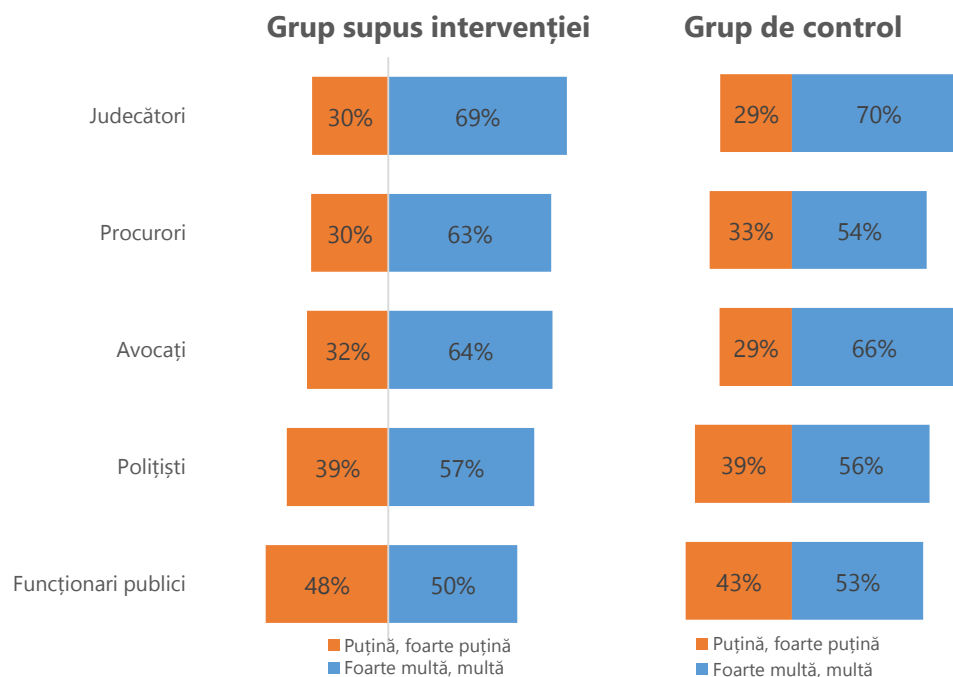
- Durata de soluționare a cauzelor
- Modul corect de aplicare al legii
- Scurtarea termenelor de judecată

În ceea ce privește privința **aspectului instanței**, opinia vizează:

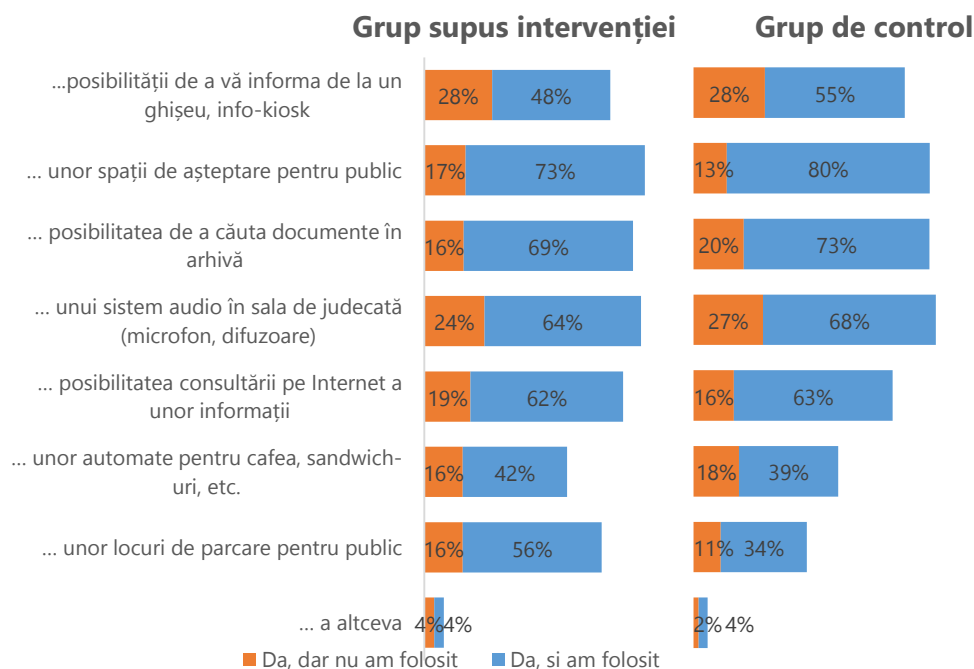
- Renovarea exterioară a instanței
- Mărirea numărului de locuri de parcare
- Renovarea spațiului pentru public, justițiabili.

XIV. Justițiabili – persoane juridice

Evaluarea infrastructurii

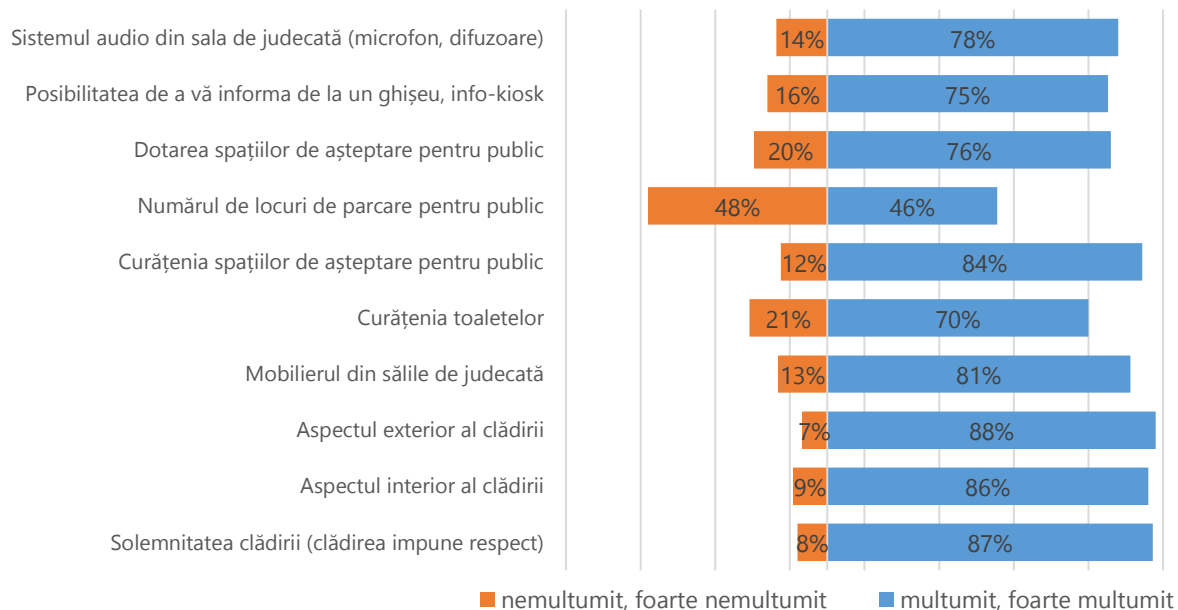


Grafic 131. Câtă încredere aveți în...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

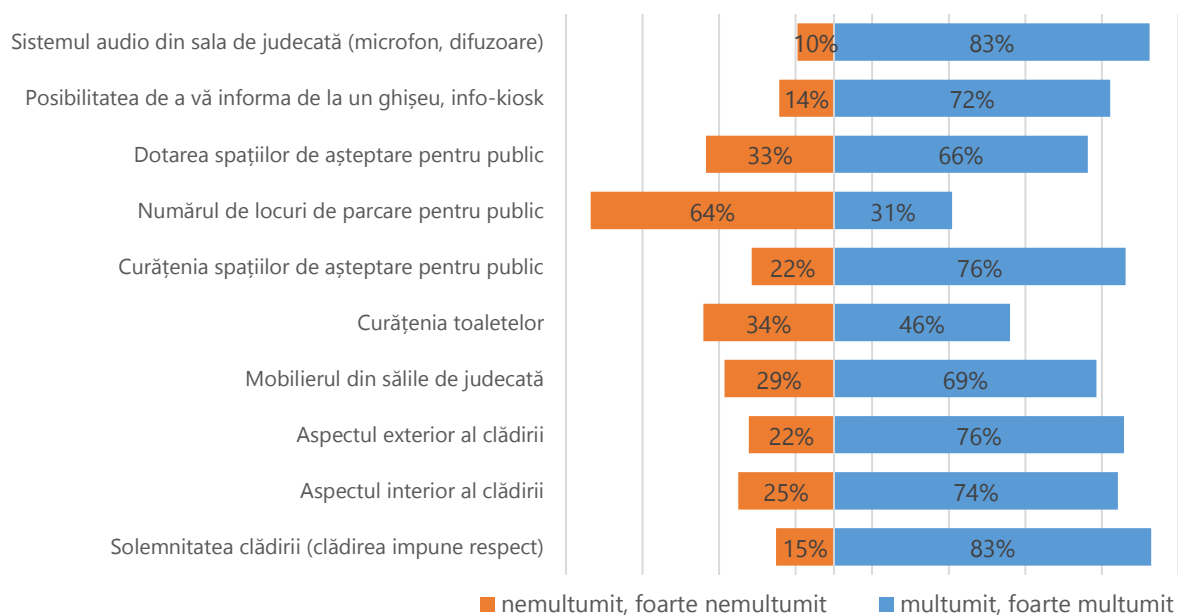


Grafic 132. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, ați remarcat existența...? Diferența până la 100% reprezintă "nu am remarcat" și NS/NR.

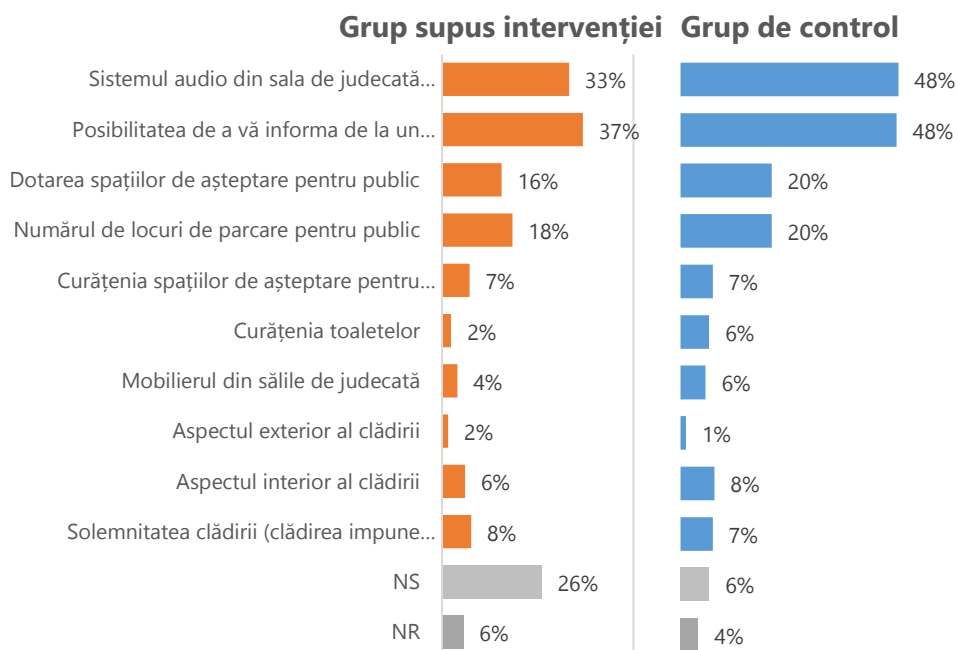
Grup supus intervenției



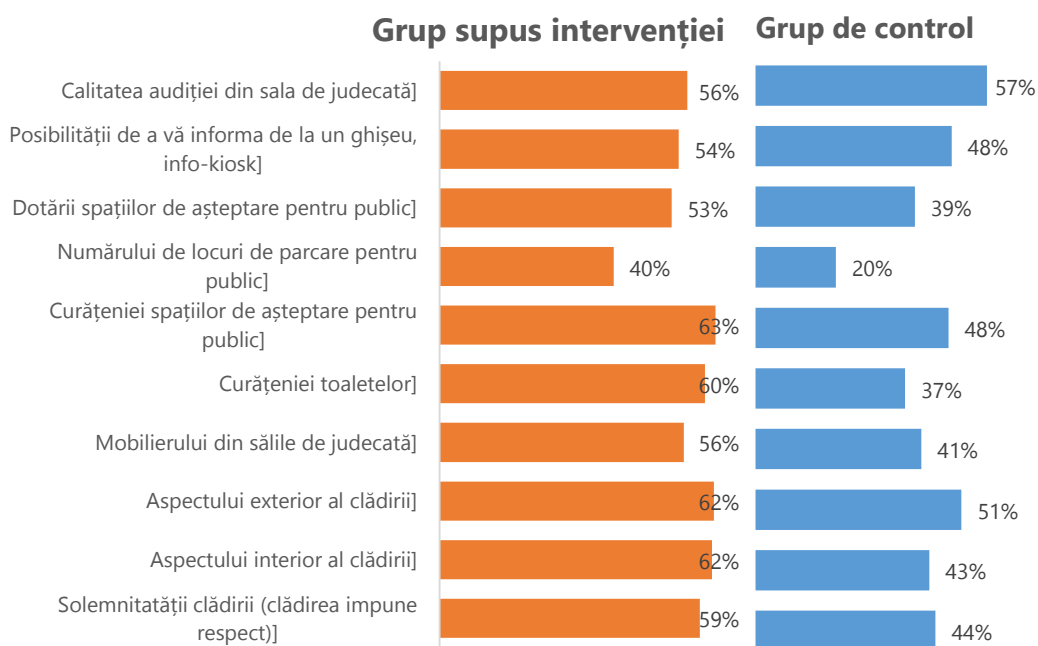
Grup de control



Grafic 133. Dacă vă gândiți la instanța în care vă desfășurați activitatea, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte?
Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



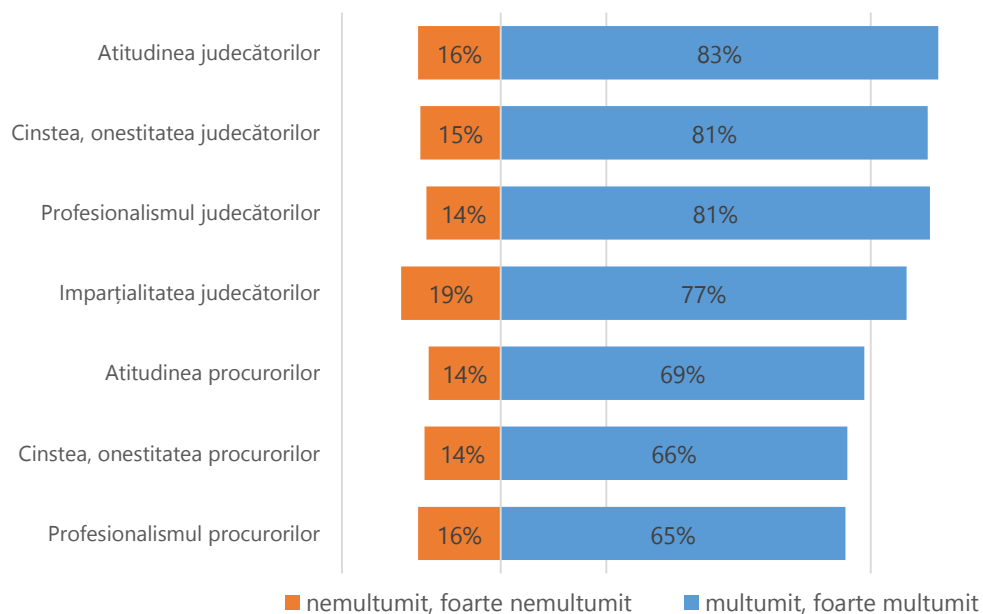
Grafic 134. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



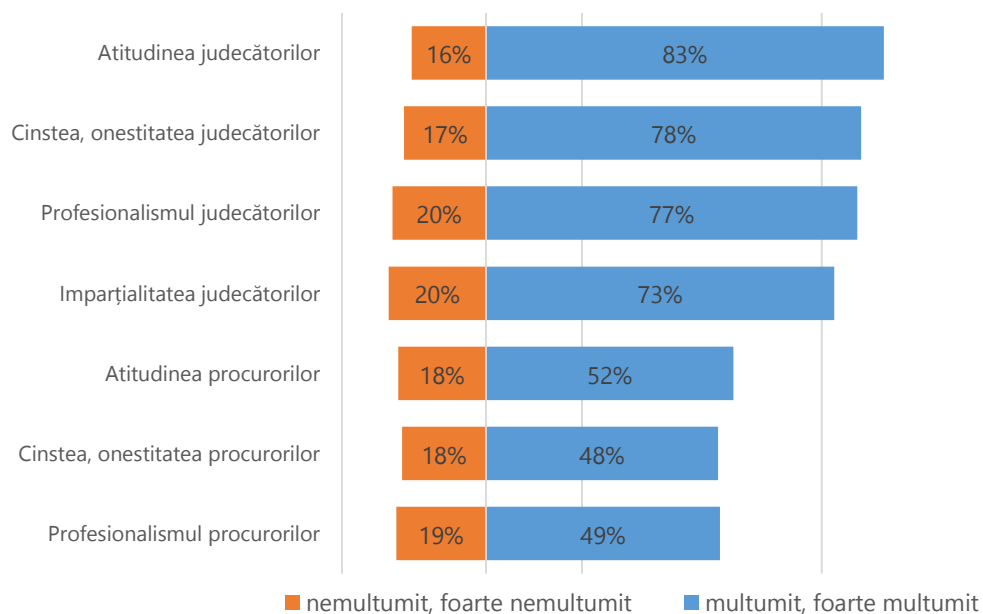
Grafic 135. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Percepția calității personalului

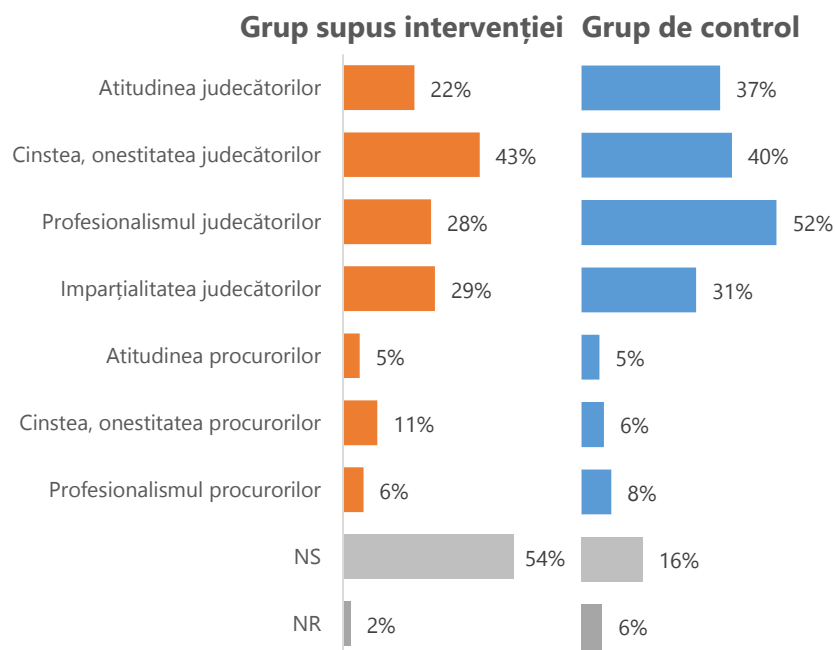
Grup supus intervenției



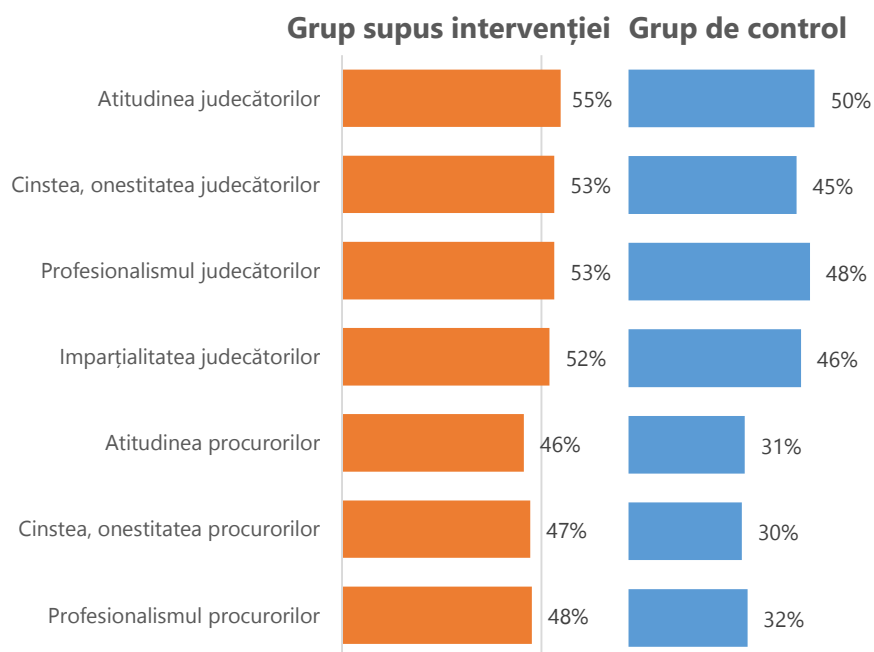
Grup de control



Grafic 136. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*

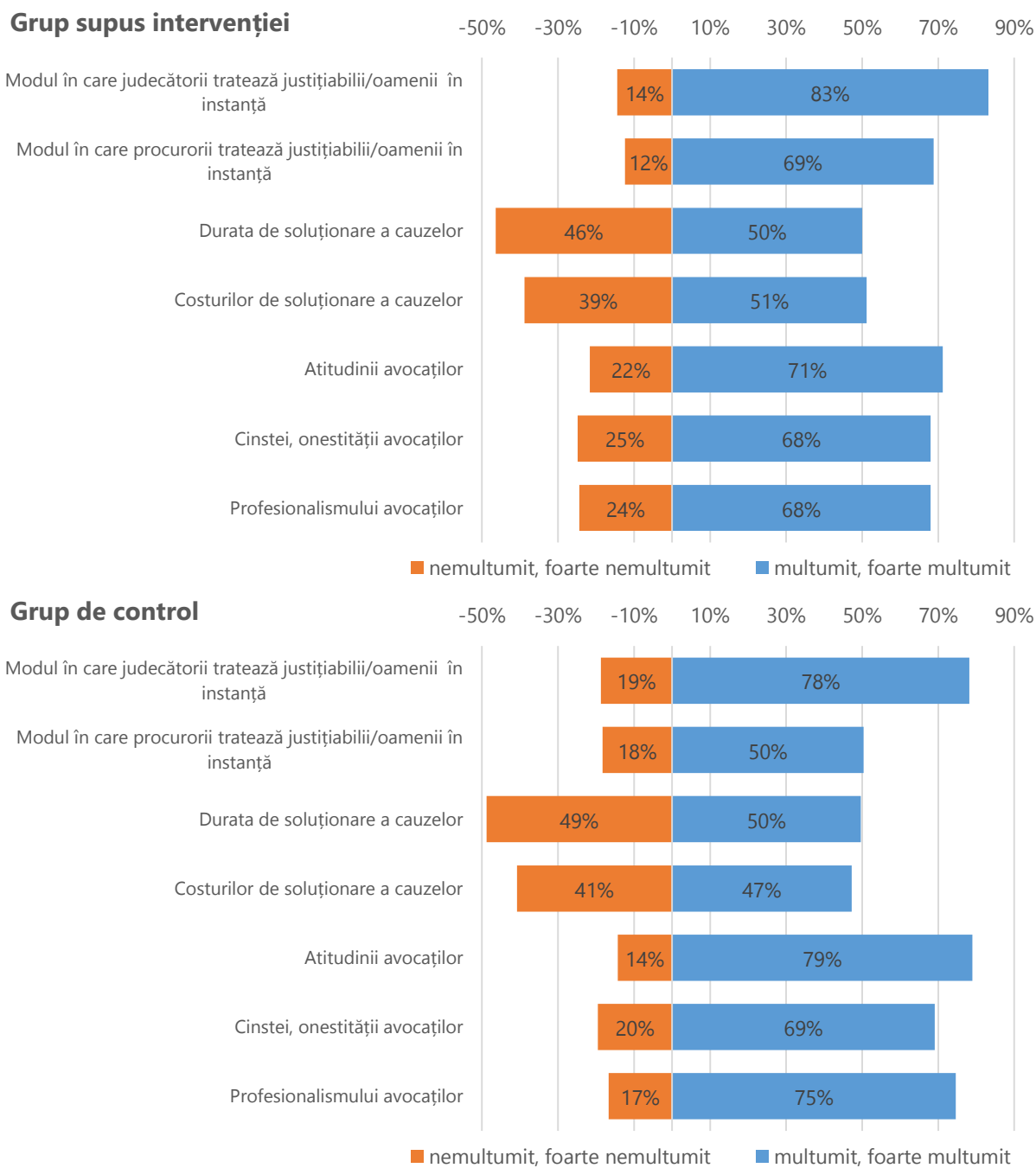


Grafic 137. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în tribunal / judecătorie? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

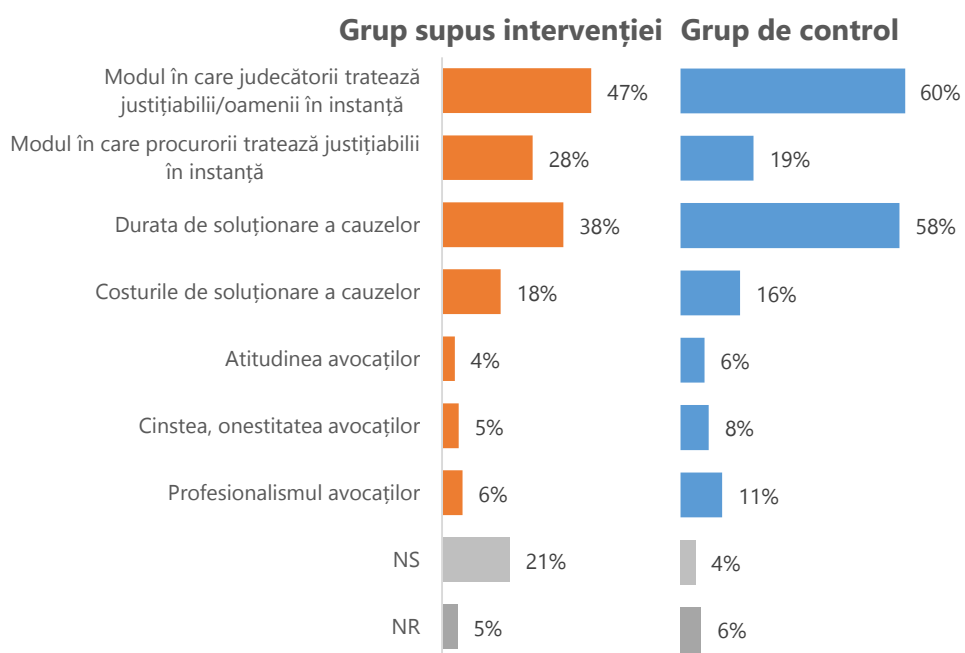


Grafic 138. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

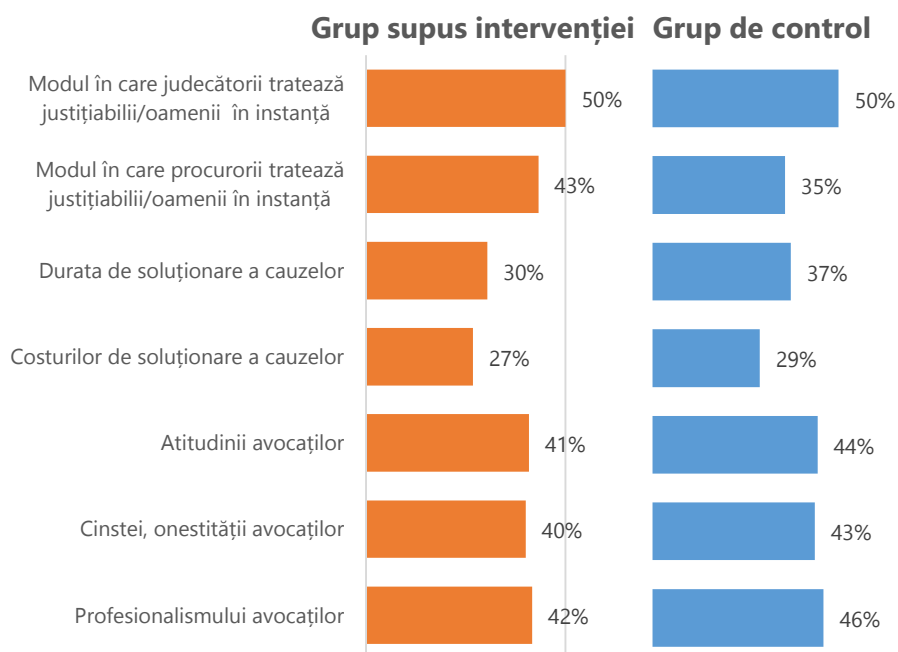
Percepția actului de justiție



Grafic 139. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



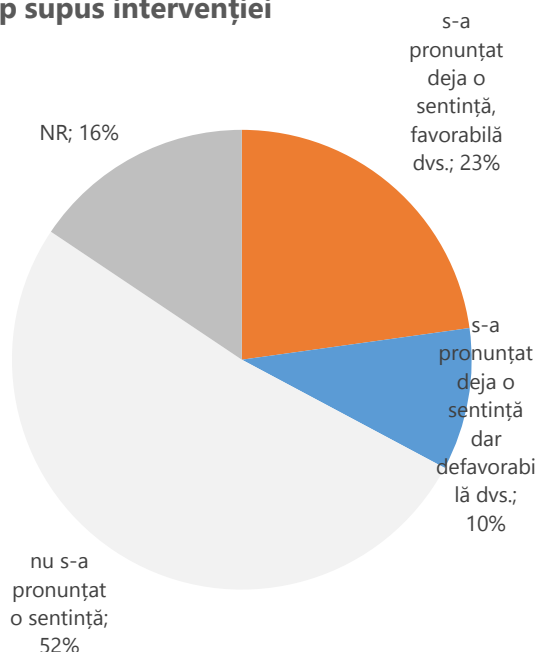
Grafic 140. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în tribunal / judecătorie? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



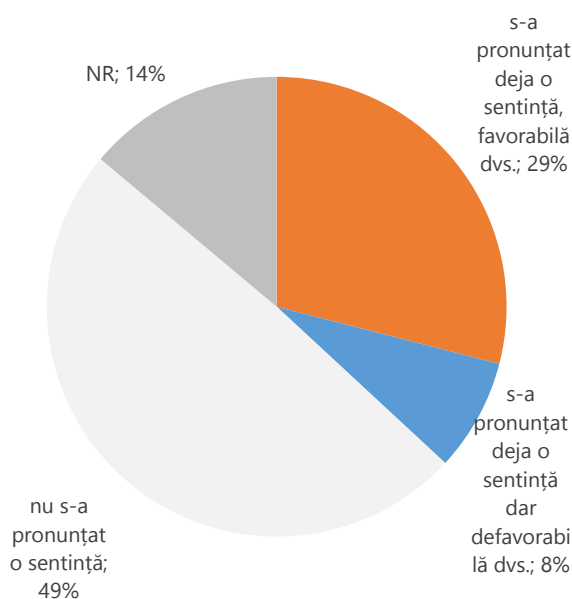
Grafic 141. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Istoricul accesării și costuri

Grup supus intervenției



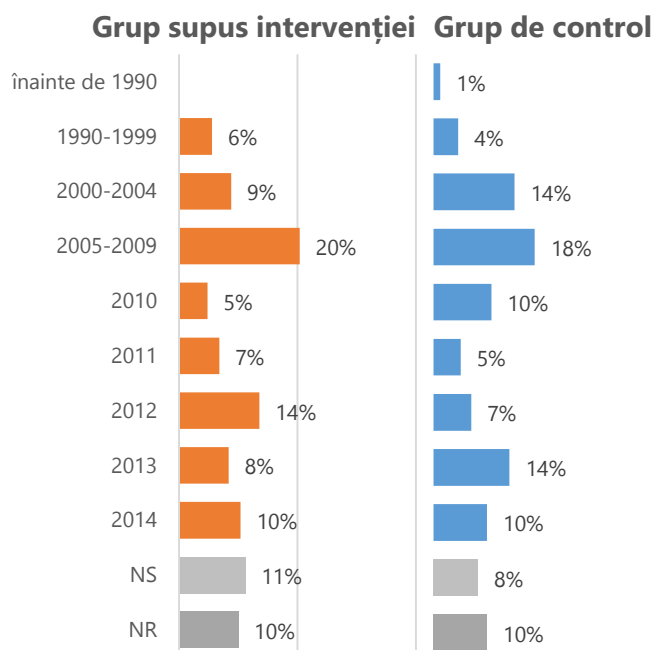
Grup de control



Grafic 142. Dacă vă referiți doar la procesul în care sunteți parte în prezent ...?

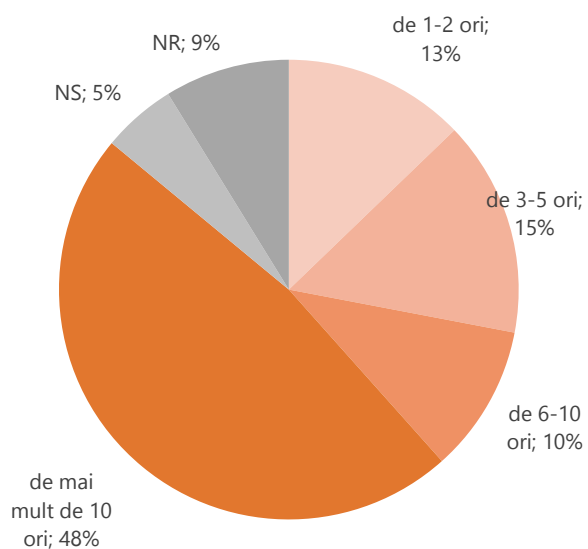
	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
În câte zile a trebuit să vă prezentați la tribunal / judecătorie?	17 zile	8 zile
Aproximativ câte ore ați stat, în medie la o vizită la judecătorie / tribunal?	3 h	2 h
Care a fost, cu aproximație, costul total plătit de dvs. (începerea acțiunii, costuri de transport, xerox, etc.) până acum, în acest proces, fără a lua în calcul costurile avocaților?	490 lei	680 lei

Grafic 143. Dacă vă referiți doar la procesul în care sunteți parte în prezent...?

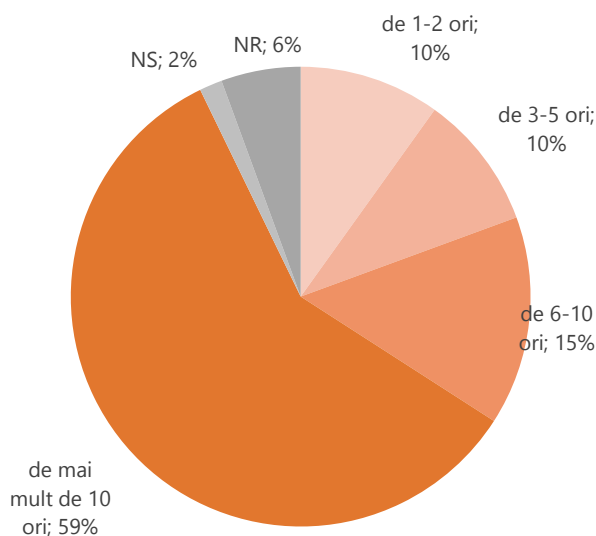


Grafic 144. Când ați fost prima dată implicat ca parte într-un proces în acest tribunal / judecătorie?

Grup supus intervenției



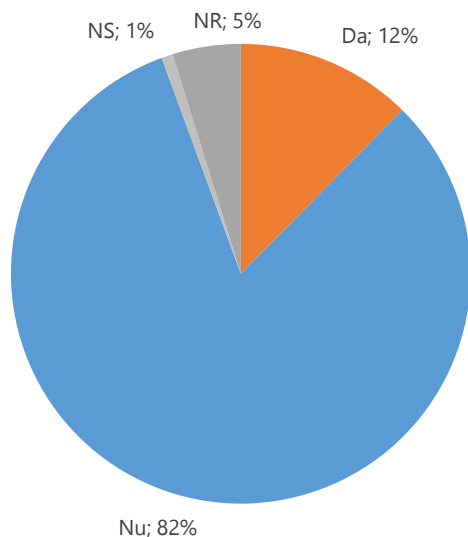
Grup de control



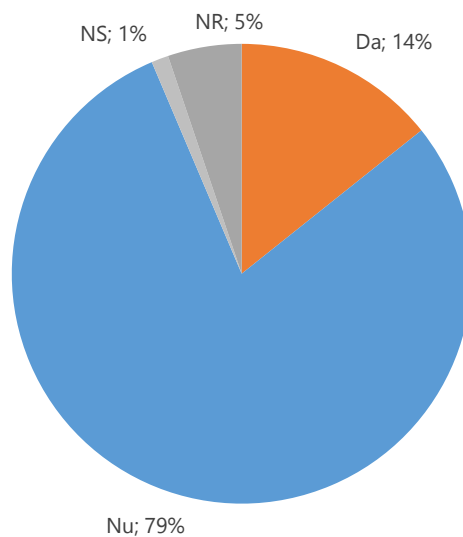
Grafic 145. Aproximativ de câte ori ați vizitat, trecut pe la acest tribunal / judecătorie?

Plângeri și reclamații

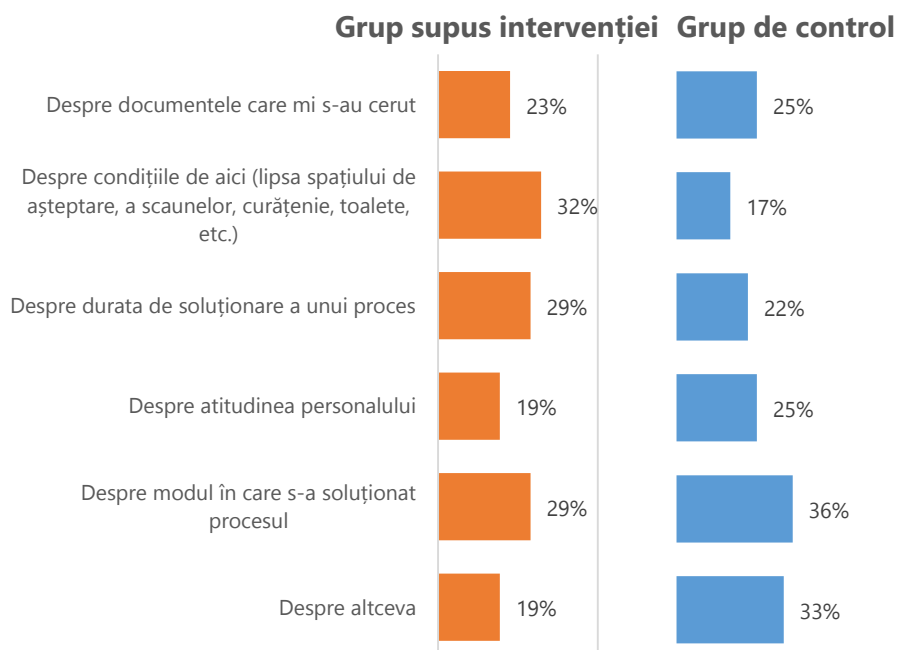
Grup supus intervenției



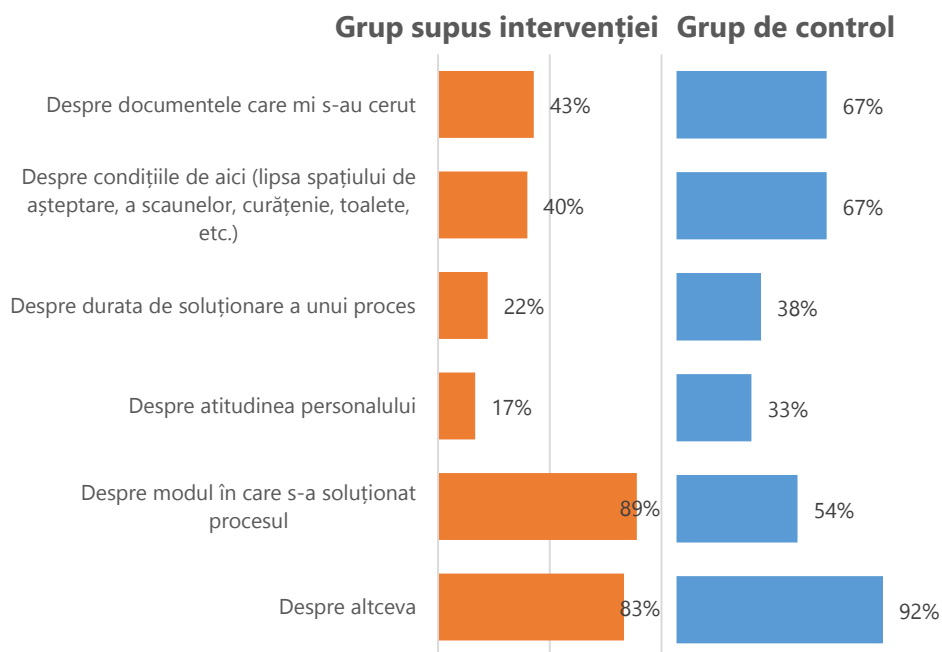
Grup de control



Grafic 146. Ați vrut vreodată să depuneți o plângere sau reclamație privind vreun aspect sau situație din acest tribunal / judecătorie?

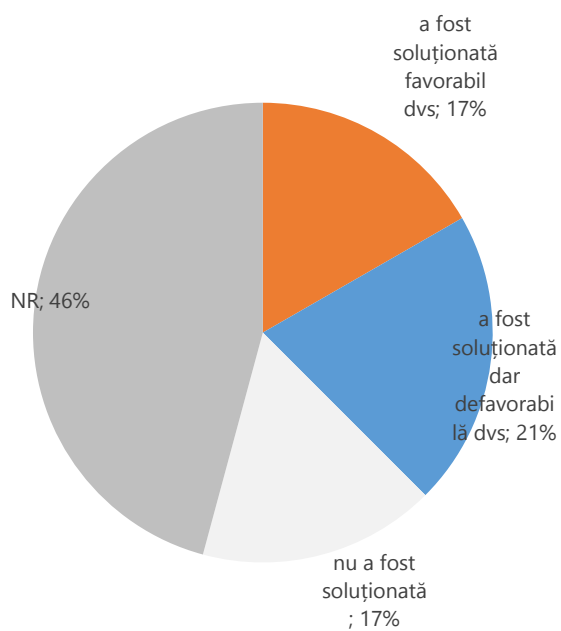


Grafic 147. Dacă a vrut să depună. Despre ce anume era plângerea / reclamația dvs.? Răspuns multiplu.

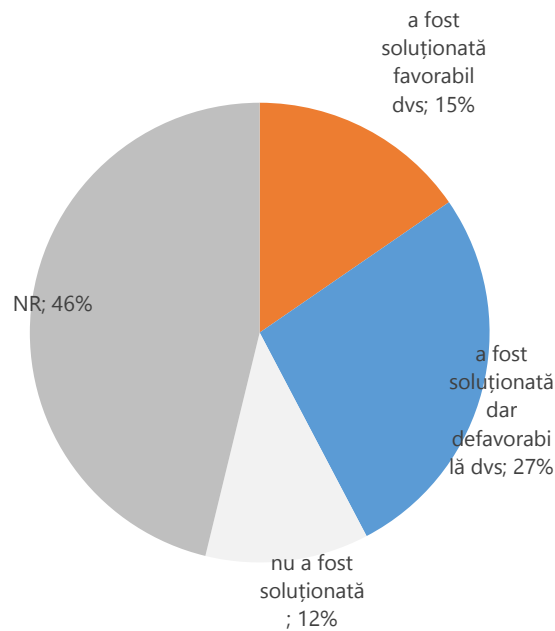


Grafic 148. Dacă a vrut să depună. Până la urmă ați depus plângerea / reclamația privind acest aspect? Procente "da".

Grup supus intervenției

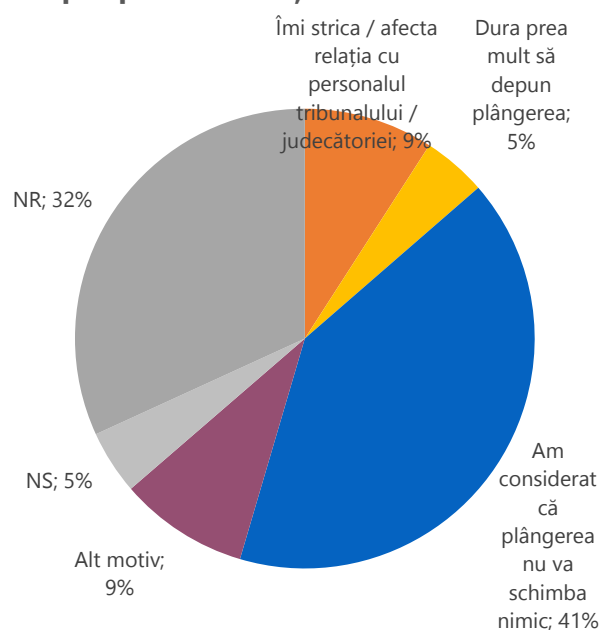


Grup de control

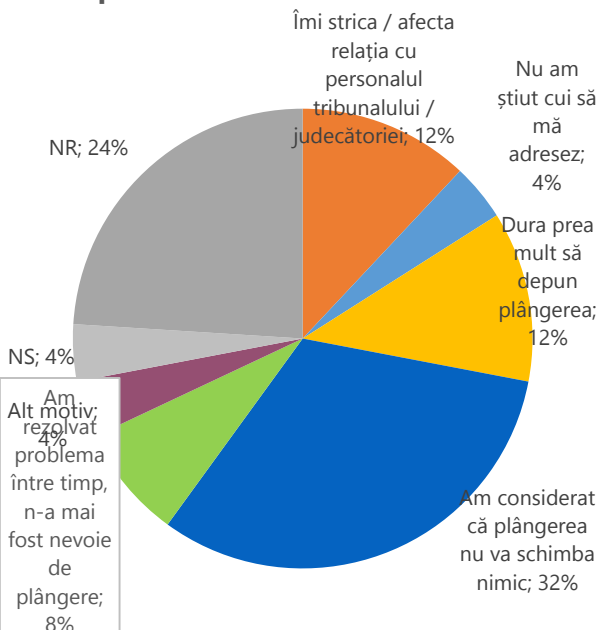


Grafic 149. Dacă a depus. Plângerea dvs. ...?

Grup supus intervenției

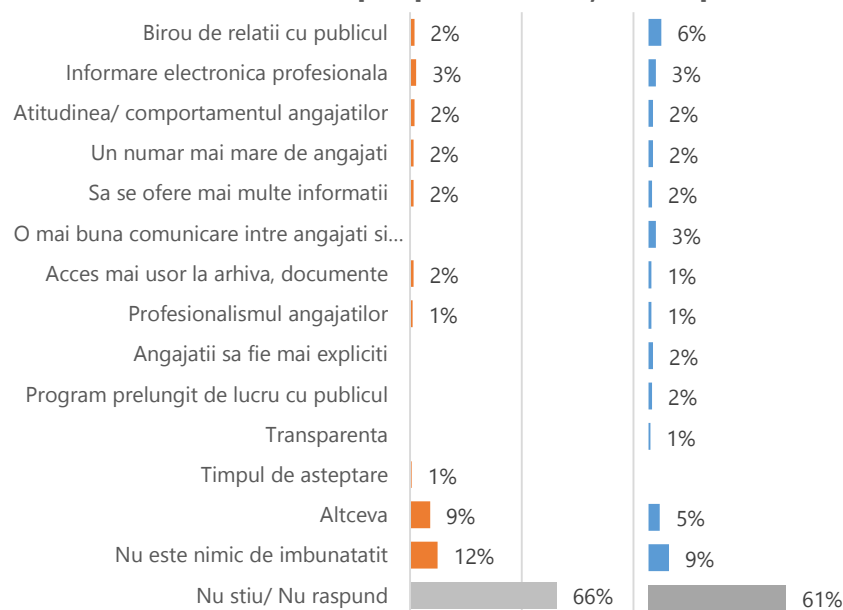


Grup de control

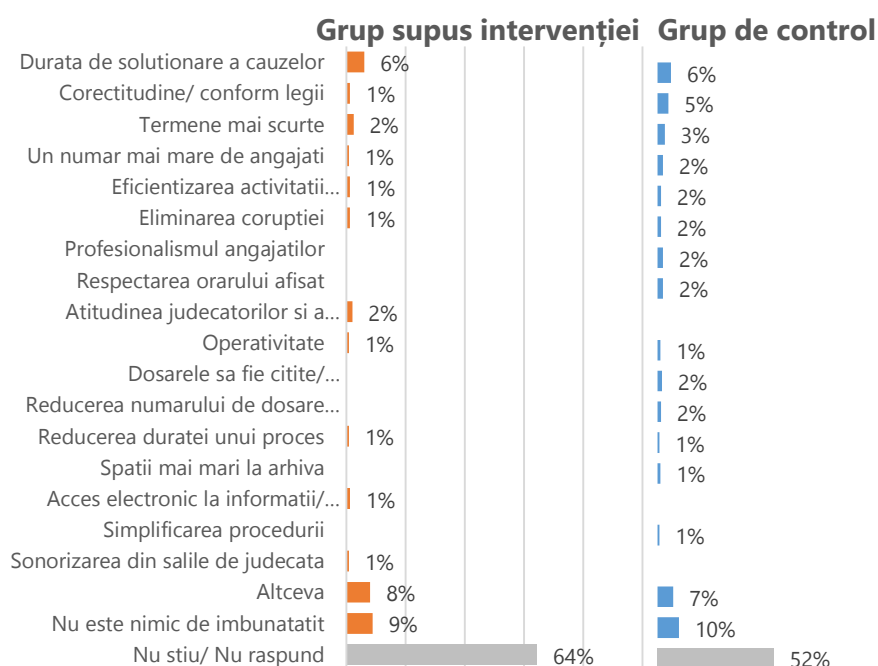


Grafic 150. Dacă nu a depus. Din ce cauză nu ați depus plângere / reclamație?

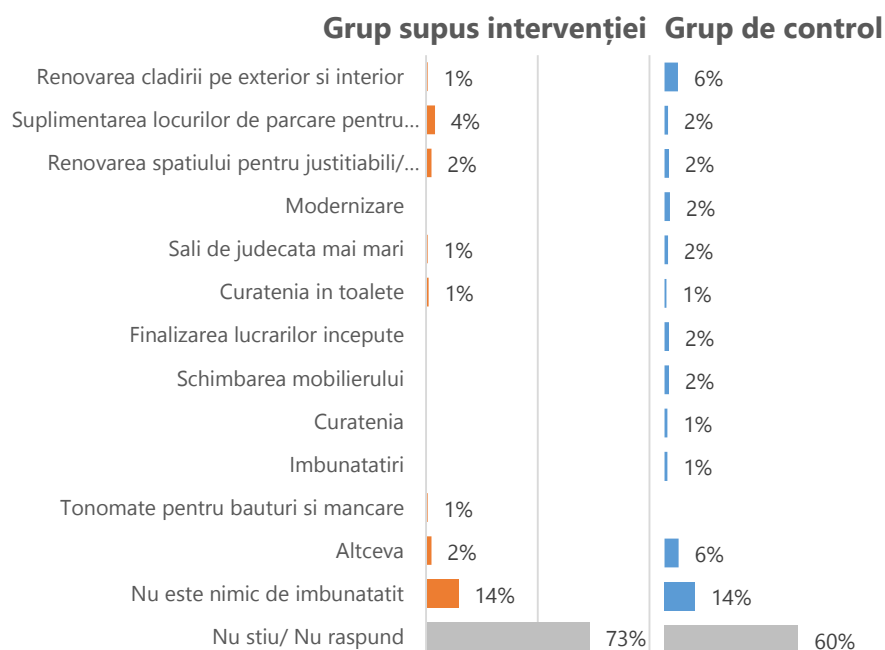
Grup supus intervenției Grup de control



Grafic 151. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către acest tribunal/judecătorie în privința comunicării cu publicul? Întrebare deschisă.



Grafic 152. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către acest tribunal/judecătorie în privința **eficientizării activității instanței**? *Întrebare deschisă.*



Grafic 153. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către acest tribunal/judecătorie în privința **aspectului instanței**? *Întrebare deschisă.*

Date socio-demografice

		Grup	
		Experimental	Control
Gen	Masculin	57%	50%
	Feminin	43%	50%
Vârsta	18-30 ani	18%	8%
	31-50 ani	56%	63%
	51-70 ani	21%	26%
	Peste 70 ani	2%	2%
	NR	3%	2%
Care e ultima școală absolvită de ...?	maxim 8 clase	2%	
	școală profesională, de ucenici, 10 clase	3%	2%
	liceu	8%	7%
	școală postliceală, de maiștri	2%	4%
	studii superioare	84%	86%
	NR	2%	1%
Dvs. sunteți...?	angajat cu ziua sau fără carte de muncă	1%	2%
	pensionar(ă), în incapacitate de muncă	4%	1%
	angajat cu carte de muncă sau contract	53%	56%
	patron cu angajați	11%	17%
	persoană fizică autorizată	22%	18%
	altceva	2%	2%
	NR	8%	6%
Venitul mediu lunar		3.280 lei	3.420 lei
Etnia dvs. e ...?	română	98%	96%
	maghiară		2%
	alta		1%
	NR	2%	1%
Localitatea dvs. de rezidență (în care locuiți)?	Oraș	74%	82%
	Sat	26%	18%
Distanța medie față de instanță, pentru cei din alte localități		37 km	52 km

XV. Estimarea impactului proiectului în instanțele incluse în proiect

Pentru a măsura efectele impactului proiectului în instanțele desemnate, am operaționalizat principalele direcții care au făcut obiectul schimbării, fie că au presupus investiții, renovări, îmbunătățiri, practici sau opinii. Astfel, am propus un set de dimensiuni de bază pentru publicul instanțelor, de la profesioniști la justițiabili:

1. Evaluarea infrastructurii
2. Percepția personalului
3. Percepția actului de justiție
4. Volum de muncă
5. Pregătire profesională
6. Utilizarea noilor tehnologii
7. Istoricul și costurile accesării
8. Plângeri și reclamații

Dacă temele 1-3 au fost adresate tuturor populațiilor, temele 4-6 au fost adresate doar profesioniștilor (judecători, procurori, grefieri sau avocați), în timp ce temele 7 și 8 au fost destinate exclusiv justițiabililor.

De asemenea, am comparat o serie de itemi măsurați în Baseline Survey, derulată în 2008, cu datele apărute în grupul de control, pentru a putea evidenția și modificările structurale apărute în sistemul de justiție, independent de efectul proiectului și a le compara cu acesta.

În tabelele care urmează, sunt prezentate date în două maniere:

- a. Comparativ, (V_I vs. V_C) sau (V_I vs. V_C vs. V_B), unde V_I reprezintă valorile din grupul supus intervenției, V_C – valorile din grupul de control și V_B , valorile din cadrul anchetei Baseline Survey, pentru a surprinde și diferența față de momentul începerii proiectului,
- b. În diferența, $\Delta_{I/C} = V_I - V_C$, unde V_I reprezintă valorile din grupul supus intervenției, V_C – valorile din grupul de control, pentru a surprinde efectul net al intervenției, plecând de la premisa că, atât în grupul supus intervenției, cât și în cel de control, efectul factorilor exogeni a fost unul similar.

Am marcat comparațiile (V_I vs. V_C vs. V_B) cu un **chenar dublu**, iar $\Delta_{I/C}$ a fost marcată cu **roșu** dacă are o valoare semnificativ mai mare ca 0 și cu **albastru**, dacă are o valoare semnificativ mai mică decât 0. Cu **gri** au fost marcate cazurile care nu s-au măsurat în cazul populației respective. Reperul în stabilirea acestor praguri a fost dat de marjele maxime de eroare ale subeșantioanelor incluse în studiu:

Marje de eroare maxime estimate*:

- | | |
|-----------------------------|--|
| - Judecători: +/- 6% | - Avocați, juriști: +/- 5% |
| - Procurori: +/- 8% | - Justițiabili, persoane fizice: +/- 3% |
| - Grefieri: +/- 13% | - Justițiabili, persoane juridice: +/- 4% |

* Valori calculate pentru un prag de încredere de +/- 95%, ajustate în raport cu volumul populației respective și rotunjite la întreg.

Evaluarea infrastructurii instanțelor

În privința **evaluării infrastructurii instanțelor**, datele culese la nivelul instanțelor prin fișa instanței ne indică faptul că 4 sedii din eșantionul de intervenție și 7 din cel de control necesită intervenții de reparații capitale, consolidare, modernizare sau extindere. Dintre acestea, doar una e planificată, într-o instanță din grupul de control. Ponderea din grupul de control e una relativ similară cu cea reieșită din Baseline Survey 2008, unde 71% dintre instanțe necesitau reparații majore. Și datele privind suprafața sau compartimentarea instanțelor indică faptul că, deși au, în medie, o sală de judecată în minus, sunt semnificativ mai mari ca suprafață și oferă mult mai multe facilități personalului sau publicului.

	Grup supus intervenției	Grup de control	Baseline Survey 2008
Ponderea instanțelor care necesită reparații capitale	40%	70%	71%
Numărul de săli de judecată (medie)	3	4	4
Suprafața totală a spațiului util (birouri, săli de judecată, arhivă etc) (medie)	3.040 m ²	2.500 m ²	
din care suprafața totală a sălilor de judecată (medie)	270 m ²	270 m ²	
din care suprafața spațiului de așteptare pentru public (medie)	200 m ²	170 m ²	
din care suprafața spațiului pentru birouri (medie)	550 m ²	460 m ²	
din care suprafața spațiului pentru arhivă (medie)	140 m ²	110 m ²	
numărul de toalete pentru public (medie)	4	1	
numărul total de locuri de parcare (medie)	19	8	
din care numărul de locuri de parcare destinate publicului (medie)	9	3	

Satisfacția față de infrastructură e semnificativ mai mare în grupul supus intervenției decât în grupul de control, în privința indicatorilor care vizează mediul de lucru al angajaților sau cei care sunt puși la dispoziția publicului. Remarcăm o evaluare ceva mai puțin diferențiată în rândul procurorilor, caz în care, deși satisfacția e mai ridicată în rândul grupului de intervenție, vizibilitate îmbunătățirilor mai mare în rândul grupului de control.

Dimensiune	Indicator	$\Delta_{I/C}$					
		Judecători	Procurori	Grefieri	Avocați	Justițiabili - pf	Justițiabili - pj
Satisfacția față de infrastructura din instanțe (%)	Dotarea spațiilor de așteptare pentru public	26%	4%	24%	22%	15%	10%
	Dotarea birourilor pentru personal	27%	6%	24%	-	-	-
	Numărul de locuri de parcare pentru angajați	20%	30%	28%	-	-	-

Dimensiune	Indicator	$\Delta_{I/C}$					
		Judecători	Procurori	Grefieri	Avocați	Justițiabili - pf	Justițiabili - pj
mulțumit și foarte mulțumit)	Numărul de locuri de parcare pentru public	20%	16%	16%	20%	27%	15%
	Curățenia spațiilor de așteptare pentru public	4%	2%	-12%	7%	5%	8%
	Curățenia toaletelor	6%	12%	12%	16%	24%	24%
	Sistemele de siguranță și alarmare	8%	10%	0%	-	-	-
	Sistemul de stingere a incendiilor	2%	4%	4%	-	-	-
	Suprafața spațiului util (birouri, săli de judecata, arhiva etc)	22%	14%	16%	-	-	-
	Numărul sălilor de judecata	19%	6%	12%	-	-	-
	Mobilierul din sălile de judecata	22%	-10%	12%	16%	16%	13%
	Sistemul audio din sala de judecata (microfon, difuzoare, înregistrare)	17%	-22%	8%	0%	4%	-4%
	Aspectul exterior al clădirii	19%	0%	32%	16%	19%	12%
	Aspectul interior al clădirii	33%	-4%	32%	25%	22%	12%
	Solemnitatea clădirii (clădirea impune respect)	12%	6%	20%	16%	12%	4%
	Posibilitatea de a vă informa de la un ghișeu, info-kiosk	-	-	-	17%	7%	3%
	Dotării spațiilor de așteptare pentru public	17%	0%	24%	35%	22%	14%
Percepția îmbunătățirii infrastructurii din instanțe (% da)	Dotării birourilor pentru personal	7%	-6%	28%	-	-	-
	Numărului de locuri de parcare pentru angajați	3%	0%	12%	-	-	-
	Numărului de locuri de parcare pentru public	6%	-2%	12%	24%	31%	20%
	Curățeniei din spațiile de așteptare pentru public	14%	-6%	8%	15%	18%	15%
	Curățeniei toaletelor	13%	-6%	12%	21%	25%	24%
	Sistemelor de siguranță și alarmare	5%	-10%	8%	-	-	-
	Sistemului de stingere a incendiilor	10%	-14%	12%	-	-	-
	Suprafeței spațiului util (birouri, săli de judecata, arhiva etc)	6%	-8%	12%	-	-	-
	Numărului sălilor de judecata	3%	-10%	0%	-	-	-
	Mobilierului din sălile de judecata	5%	-8%	16%	32%	27%	15%
	Sistemului audio din sala de judecata (microfon, difuzoare, înregistrare)	0%	-36%	20%	9%	16%	-1%
	Aspectului exterior al clădirii	-6%	-6%	-8%	23%	23%	12%
	Aspectului interior al clădirii	2%	-6%	12%	26%	28%	19%
	Solemnității clădirii	-1%	-8%	12%	18%	20%	15%
	Posibilitatea de a vă informa de la un ghișeu, info-kiosk	-	-	-	27%	16%	6%
Percepția adecvării compartimentării	Adecvat	9%	10%	16%	-	-	-
	Parțial adecvat	3%	-12%	-12%	-	-	-
	Inadecvat	-9%	0%	0%	-	-	-

Remarcăm, în privința **judcătorilor**:

- Faptul că, în general, diferența dintre ponderea judecătorilor mulțumiți sau foarte mulțumiți din grupul supus intervenției și ponderea celor similari din grupul de control variază de la 2% la 33%,
- La nivel individual, identificăm un număr mai mare de aspecte de satisfacție (12) în grupul supus intervenției, față de 10, în grupul de control
- O satisfacție mai ridicată față de infrastructura de bază a instanțelor (suprafața spațiului util și numărul sălilor de judecată, calitatea sistemului audio, mobilierul, aspectul)
- O vizibilitate mai mare a îmbunătățirilor. Ecartul de percepție dintre cele două grupuri e de până la 17% în favoarea grupului supus intervenției, în 13 din cele 15 aspecte testate.

În privința **procurorilor** datele ne indică:

- Variații de satisfacție între grupul supus intervenției și cel de control, (aspecte față de care unii sau alții sunt mai mulțumiți), dar nu toate diferențele sunt semnificative statistic,
- La nivel individual, identificăm un număr ușor mai mare de aspecte de satisfacție (12) în grupul supus intervenției, față de 11, în grupul de control,
- O satisfacție mai ridicată față de infrastructura de utilitate publică a instanțelor (parcări, curățenia toaletelor și a spațiilor pentru public), dar ușoare plusuri de satisfacție și în celelalte două dimensiuni,
- O vizibilitate mai redusă a îmbunătățirilor în grupul supus intervenției, care în medie, percep 3 aspecte îmbunătățite în ultimii doi ani, față de 5, valoare obținută din grupul de control.

La nivelul eșantionului de **grefieri**, observăm:

- Asemenea judecătorilor, faptul că, în general, diferența dintre ponderea grefierilor mulțumiți sau foarte mulțumiți din grupul supus intervenției și ponderea celor similari din grupul de control e pozitivă și atinge un maxim de 32%,
- La nivel individual, un număr mai mare de aspecte de satisfacție (13) în grupul supus intervenției, față de 11, în grupul de control,
- O satisfacție mai ridicată față de infrastructura de bază a instanțelor (suprafața spațiului util și numărul sălilor de judecată, calitatea sistemului audio, mobilierul, aspectul),

- O vizibilitate mai mare a îmbunătățirilor. Ecartul de percepție dintre cele două grupuri e de la 2% la 28% în favoarea grupului supus intervenției, în 13 din cele 15 aspecte testate.

Datele culese din populația de **avocați** ne indică:

- Cu excepția unui singur aspect, sistemul audio, diferența dintre procentul avocaților mulțumiți sau foarte mulțumiți din grupul supus intervenției și procentul celor similari din grupul de control variază de la 7% la 25%
- În medie, un avocat din instanțele incluse în proiect e mulțumit sau foarte mulțumit de 8 din cele 10 aspecte, în timp ce unul din instanțele de control e mulțumit sau foarte mulțumit de doar 7 aspecte
- Satisfacția e mai ridicată în special datorită factorilor ce compun dotările pentru public și aspectul instanței (mobilierul, aspectul interior și exterior și solemnitatea)
- Ecartul dintre cele două grupuri în privința percepției îmbunătățirii aspectelor testate variază de la 9% la 35%, toate în favoarea grupului supus intervenției, în toate situațiile testate

La nivelul eșantionului de **justițiabili individuali** observăm că:

- Diferența dintre procente de satisfacție variază de la 4% la 27%, în favoarea grupului supus intervenției, în toate situațiile testate,
- În medie, un justițiabil din instanțele incluse în proiect e mulțumit sau foarte mulțumit de 8 din cele 10 aspecte, în timp ce unul din instanțele de control e mulțumit sau foarte mulțumit de doar 7 aspecte.
- Și în cazul justițiabililor, satisfacția e mai accentuată în privința dotărilor pentru public și aspectului instanței,
- La nivelul celor două grupuri, ecartul de percepție a îmbunătățirii variază de la 16% la 31%, în favoarea grupului supus intervenției, în toate situațiile testate

La nivelul eșantionului de **justițiabili persoane juridice** observăm că:

- Diferența dintre procente de satisfacție variază de la 3% la 24%, în favoarea grupului supus intervenției, în toate situațiile testate
- Și în acest caz, în medie, un justițiabil din instanțele incluse în proiect e mulțumit sau foarte mulțumit de 8 din cele 10 aspecte, în timp ce unul din instanțele de control e mulțumit sau foarte mulțumit de doar 7 aspecte.
- Și în cazul justițiabililor persoane juridice, satisfacția e mai accentuată în privința aspectului instanței

- La nivelul celor două grupuri, ecartul de percepție a îmbunătățirii variază de la 6% la 24%, în favoarea grupului supus intervenției, cu excepția unui singur aspect, sistemul audio din sălile de judecată.

Așadar, la nivelul infrastructurii, proiectul a generat un impact real, semnificativ în majoritatea situațiilor, cu un plus semnificativ de satisfacție, față de infrastructura de bază a instanțelor, în cazul judecătorilor și grefierilor, față de cea de utilități publice, în cazul procurorilor și față de utilități publice și aspectul instanței, în cazul avocaților și justițiabililor. De asemenea, una din posibilele consecințe ale proiectului e ca a reușit să crească vizibilitatea îmbunătățirilor în aproape toate situațiile și pentru aproape toate categoriile investigate, cu excepția procurorilor.

Percepția personalului instanțelor

În privința **percepției personalului instanțelor**, numărul personalului instanțelor, în medie, e cu 10% mai mare în grupul supus intervenției decât în grupul de control. Și ponderea judecătorilor în totalul personalului instanței e ușor mai ridicat. Față de 2008, constatăm o creștere a ponderii judecătorilor care desfășoară și activități administrative non-judiciare de la 20% la 50%-60%. Dar indicatorul social cel mai important e creșterea încrederii în personalul instanțelor, de la 26%-28%, în 2008, la 55%-61%, în grupul supus intervenției și la 43%-55%, în grupul de control, în 2014. Desigur, trebuie să menționăm faptul că în 2008, ancheta a inclus întreaga populație, nu doar populația de justițiabili.

	Grup supus intervenției	Grup de control	Baseline Survey 2008
Număr judecători în instanță (medie)	10 judecători	9 judecători	
Numărul personalului auxiliar (medie)	31 angajați	28 angajați	
Ponderea judecătorilor în totalul personalului instanței	30%	27%	27%
Pondere instanțe în care judecătorii desfășoară și activități administrative non-judiciare	50%	60%	21%
Încredere publicului în judecători (% încredere multă și foarte multă)	61%	55%	28%
Încredere publicului în procurori (% încredere multă și foarte multă)	55%	43%	26%
Încredere publicului în avocați (% încredere multă și foarte multă)	61%	52%	28%
Încredere publicului în polițiști (% încredere multă și foarte multă)	47%	36%	29%

Analizând datele la nivelul tuturor celor 6 populații investigate, observăm că satisfacția nu diferă semnificativ între grupul de intervenție și cel de control, atunci când măsurăm satisfacția față de "celălalt" (judecători, față de procurori și grefieri, procurori, față de judecători

și grefieri, etc.). mai mult, procurorii din grupul de control sunt mai mulțumiți de calitățile judecătorilor din instanțe decât cei din grupul de intervenție. În schimb, remarcăm satisfacția mult mai accentuată a avocaților și justițiabililor din grupul de intervenție față de procurori, în comparație cu similarii din grupul de control. Coroborat cu diferența de încredere în procurori dintre cele două grupuri de referință, putem concluziona că această categorie profesională e, în mod cert, mult mai bine percepută atât față de 2008 cât și față de grupul de control.

Dimensiune	Indicator	$\Delta_{I/C}$					
		Judecători	Procurori	Grefieri	Avocați	Justițiabili - pf	Justițiabili - pj
Satisfacția față de calitatea personalului instanțelor (% mulțumit și foarte mulțumit)	Atitudinea judecătorilor	-	-12%	-4%	3%	6%	0%
	Cinstea, onestitatea judecătorilor	-	-6%	0%	2%	10%	3%
	Imparțialitatea judecătorilor	-	-12%	4%	4%	9%	4%
	Profesionalismul judecătorilor	-	-8%	4%	4%	9%	4%
	Atitudinea procurorilor	-1%	-	8%	13%	20%	17%
	Cinstea, onestitatea procurorilor	-6%	-	12%	13%	21%	17%
	Profesionalismul procurorilor	-3%	-	16%	12%	20%	16%
	Atitudinea grefierilor	0%	-12%	-	2%	-	-
	Cinstea, onestitatea grefierilor	4%	-14%	-	2%	-	-
Percepția îmbunătățirii calității personalului instanțelor (% da)	Profesionalismul grefierilor	-2%	-6%	-	2%	-	-
	Atitudinea judecătorilor	-	2%	8%	12%	6%	5%
	Cinstea, onestitatea judecătorilor	-	0%	4%	8%	7%	8%
	Imparțialitatea judecătorilor	-	-8%	4%	13%	6%	5%
	Profesionalismul judecătorilor	-	-2%	0%	10%	7%	6%
	Atitudinea procurorilor	3%	-	8%	12%	8%	15%
	Cinstea, onestitatea procurorilor	3%	-	12%	13%	7%	17%
	Profesionalismul procurorilor	1%	-	8%	16%	7%	16%
	Atitudinea grefierilor	1%	-6%	-	6%	-	-
Încrederea în încredere multă și foarte multă (% da)	Cinstea, onestitatea grefierilor	2%	-8%	-	8%	-	-
	Profesionalismul grefierilor	-6%	-8%	-	9%	-	-
	Judecători	-	-	-	-	6%	-1%
	Procurori	-	-	-	-	12%	9%
	Avocați	-	-	-	-	8%	-3%
	Polițiști	-	-	-	-	11%	1%
	Funcționari publici	-	-	-	-	9%	-3%

Remarcăm, în privința **judcătorilor**:

- O percepție similară a procurorilor și grefierilor, fără nuanțe și diferențe majore
- Faptul că nu sunt diferențe de vizibilitate între grupurile de intervenție și control în privința îmbunătățirii atributelor colegilor de instanță,
- Existența unei satisfacții mai mari față de personalul instanțelor în judecătoria, comparativ cu tribunalele.

În privința **procurorilor** datele ne indică:

- Un ușor plus de satisfacție față de judecători și grefieri, în grupul de control
- În schimb, o vizibilitate a îmbunătățirilor recente nu foarte diferită în cele două grupuri.

La nivelul eșantionului de **grefieri**, observăm:

- Aceeași satisfacție cvasi-similară în cele două grupuri, de control și intervenție față de judecători și procurori
- Diferențele de vizibilitate a îmbunătățirii atributelor testate de la 0% la 12%, în favoarea grefierilor din grupul supus intervenției.

Datele culese din populația de **avocați** ne indică:

- Ecartul dintre procentul de mulțumiți față de atributele profesioniștilor din grupul de instanțe inclus în proiect și cel de control variază între 2% și 13%, în cazul tuturor atributelor testate,
- Diferențele de vizibilitate a îmbunătățirii atributelor testate sunt de la 6% la 16%, toate în favoarea avocaților din grupul supus intervenției.

La nivelul eșantionului de **justițiabili individuali** observăm că:

- Diferența dintre procente de satisfacție față de judecători și procurori e una semnificativă între cele două grupuri, de intervenție și control
- Diferențele de vizibilitate a îmbunătățirii celorlalte atribute testate sunt de la 6% la 8%, toate în favoarea justițiabililor din grupul supus intervenției.

La nivelul eșantionului de **justițiabili persoane juridice** observăm că:

- Ecartul dintre procentul de mulțumiți din grupul de instanțe inclus în proiect și cel de control variază între 0% și 18%, în favoarea justițiabililor grupul supus intervenției.

- Diferența dintre procente de satisfacție față de judecători și procurori e una mai redusă între cele două grupuri, de intervenție și control

Așadar, la nivelul percepției personalului instanței, proiectul a generat un impact sesizabil ca satisfacție doar în rândul procurorilor, al avocaților și al justiciabililor individuali. În privința percepției îmbunătățirii, deși e general pozitiv, diferențe apar în cazul procurorilor, grefierilor, avocaților și justiciabililor, în sensul unei îmbunătățiri mai mari a calităților personalului în grupul de intervenție. Remarcăm plusul de imagine (încredere, satisfacție, percepția îmbunătățirii) al procurorilor, în rândul avocaților și justiciabililor.

Percepția actului de justiție

O a treia dimensiune testată, **percepția actului de justiție**, ne indică un ușor plus de satisfacție în grupul supus intervenției, în rândul procurorilor sau justițiabililor – persoane fizice, față de avocați, și a avocaților. În schimb, judecătorii și grefierii, precum și justițiabilii – persoane juridice nu manifestă un plus de satisfacție. În privința percepției îmbunătățirii datele nu indică plusuri de vizibilitate în rândul grupului de intervenție, dar nu în privința tuturor aspectelor

Dimensiune	Indicator	$\Delta_{I/C}$					
		Judecători	Procurori	Grefieri	Avocați	Justițiabili - pf	Justițiabili - pj
Satisfacția față de caracteristicile actului de justiție (% mulțumit și foarte mulțumit)	Durata de soluționare a cauzelor	1%	6%	0%	11%	19%	0%
	Atitudinea avocaților	0%	16%	8%	-	7%	-8%
	Cinstea, onestitatea avocaților	1%	18%	8%	-	9%	-1%
	Profesionalismul avocaților	-3%	14%	4%	-	8%	-7%
	Prevederile noilor coduri civil si de procedura civila	-8%	-4%	4%	7%	-	-
	Numărul de dosare pe care le aveți alocate	2%	8%	16%	-	-	-
	Numărul de grefieri din instanță	2%	-14%	12%	-	-	-
	Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță	-	-	-	8%	9%	5%
	Modul în care procurorii tratează justițiabilii în instanță	-	-	-	3%	19%	18%
	Modul în care vă sunt repartizate dosarele	-	-	-	6%	-	-
	Impactul social al actului de justiție	-	-	-	11%	-	-
	Costurile de soluționare a cauzelor	-	-	-	-	18%	4%
Percepția îmbunătățirii calității personalului (% da)	Durata de soluționare a cauzelor	-14%	12%	24%	8%	10%	-7%
	Atitudinea avocaților	3%	-2%	28%	-	3%	-3%
	Cinstea, onestitatea avocaților	2%	-2%	16%	-	3%	-3%
	Profesionalismul avocaților	-2%	0%	12%	-	4%	-4%
	Prevederile noilor coduri civil si de procedura civila	13%	-8%	12%	8%	-	-
	Numărul de dosare pe care le aveți alocate	2%	18%	-4%	-	-	-
	Numărul de grefieri din instanță	7%	10%	0%	-	-	-
	Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță	-	-	-	9%	5%	0%
	Modul în care procurorii tratează justițiabilii în instanță	-	-	-	12%	9%	8%
	Modul în care vă sunt repartizate dosarele	-	-	-	9%	-	-
	Impactul social al actului de justiție	-	-	-	7%	-	-
	Costurile de soluționare a cauzelor	-	-	-	-	13%	-2%

Datele ilustrează, în privința **judcătorilor**:

- Faptul că avem valori relative similare în privința ponderii celor mulțumiți față de aspectele testate, în cele două grupuri, cu o ușoară tendință de satisfacție mai ridicată în grupul de intervenție, dar nu una semnificativă statistic,
- O vizibilitate a îmbunătățirii variabilă, fără o tendință clară.

În privința **procurorilor** datele ne indică:

- Diferențe de 6%-18%, mulțumire în favoarea procurorilor din grupul supus intervenției, în aproape toate aspectele testate, mai puțin la numărul de grefieri în instanță și prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă,
- Faptul că, în medie, procurorii din Parchetele de pe lângă instanțele incluse în proiect sunt mulțumiți de 5 din cele 7 aspecte testate, față de 4 aspecte mulțumitoare, pentru procurorii din grupul de control,
- O satisfacție mai ridicată față de avocați, în grupul supus intervenției

La nivelul eșantionului de **grefieri**, observăm:

- Faptul că datele ne indică diferențe de la 4% la 16% mulțumire în favoarea grefierilor din grupul supus intervenției, cu o singură excepție, durata de soluționare a cazurilor,
- Cu excepția a două aspecte, unde ponderea celor care percep o ameliorare e relativ similară în ambele grupuri, în toate celelalte cazuri, diferența dintre grupul supus intervenției și cel de control e de 12%-28%.

Datele culese din populația de **avocați** ne indică:

- Faptul că există diferențe de satisfacție de la 4% la 11%, în favoarea avocaților din grupul supus intervenției, cu excepția unui singur aspect
- Diferența de vizibilitate a îmbunătățirilor dintre grupul supus intervenției și cel de control e de 7% la 12%
- În medie, avocații din instanțele incluse în proiect percep 3 îmbunătățiri ale celor 6 aspecte, în timp ce avocații din grupul de control percep doar 2.

La nivelul eșantionului de **justițiabili individuali** observăm că:

- În toate situațiile testate, datele ne indică diferențe de la 7% la 19%, în favoarea justițiabililor individuali din grupul supus intervenției.

- În medie, justițiabilii din instanțele incluse în proiect, sunt mulțumiți de 5 din cele 7 aspecte testate, în timp ce cei din grupul de control sunt mulțumiți de 4.

La nivelul eșantionului de **justițiabili persoane juridice** observăm că:

- Plusuri de satisfacție față de atributele actului de justiție de 4%-18%, cu excepția a două atribute, în favoarea grupului supus intervenției.
- În medie, justițiabilii din instanțele incluse în proiect, sunt mulțumiți de 4,6 din cele 7 aspecte testate, în timp ce cei din grupul de control sunt mulțumiți de 4,5, practic diferența dintre valori fiind nulă.

Așadar, la nivelul percepției actului de justiție, proiectul a generat un impact sesizabil ca satisfacție în rândul unor categorii (procurori, avocați, justițiabili individuali), și mai puțin în rândul judecătorilor sau grefierilor. Avem un plus de satisfacție pe aproape toți indicatorii actului de justiție. De asemenea, vizibilitatea îmbunătățirii e una semnificativ mai mare în grupul de intervenție, în special pentru avocați și justițiabili individuali.

Volumul de muncă

În privința **volumului de muncă**, datele culese în instanțe indică un număr mai redus de dosare întârziate mai mult de 6 luni în rândul instanțelor din grupul de control, în raport cu cele din grupul de intervenție, dar și ca pondere, în raport cu 2008. De asemenea, și eficiența de soluționare e mai ridicată cu doar un punct procentual în grupul de intervenție, față de cel de control, atât în tribunale cât și în judecătoria dar e semnificativ mai mare decât media observată în 2008, în Baseline Survey, în judecătoria. Desigur, s-ar putea ca structura instanțelor investigate în 2008 să difere față de cea din 2014.

	Grup supus intervenției	Grup de control	Baseline Survey 2008
Număr dosare care existau pe rol la începutul lui 2013 (medie)	4.180	5.163	
Număr dosare care au fost soluționate până în 31 decembrie 2013 (medie)	6.955	7.485	
Număr dosare care câte dosare noi au intrat pe rol până în 31 decembrie 2013 (medie)	6.034	5.824	
Număr dosare care în prezent, sunt mai vechi de 6 luni (medie)	444	711	
Eficiența de soluționare a cauzelor în tribunale	66%	65%	68%
Eficiența de soluționare a cauzelor în judecătoria	78%	77%	62%
Ponderea dosarelor mai vechi de 6 luni în tribunale	11%	14%	18%

	Grup supus intervenției	Grup de control	Baseline Survey 2008
Ponderea dosarelor mai vechi de 6 luni în judecătorii	16%	13%	12%
Frecvența ridicată cu care cauzele se distribuie aleatoriu, se aplică principiul continuității completului în soluționarea cauzelor și alocarea cauzelor se face în raport cu complexitatea lor și perioada de timp necesară soluționării	90%	80%	80%
Numărul de ore lucrate săptămânal de către judecători (ore)	45 ore	44 ore	48 ore
Numărul de ore lucrate săptămânal de către procurori (ore)	41 ore	44 ore	43 ore
Control asupra numărului de dosare și a organizării timpului de muncă, de către judecători (%)	72%	72%	79%
Ponderea aplicării frecvente a principiului specializării în stabilirea componenței completelor (% des, foarte des)	77%	78%	79%
Ponderea distribuirii frecvente aleatorii a dosarelor (% des, foarte des)	95%	96%	97%
Ponderea aplicării frecvente dese a principiului continuității completului în soluționarea cauzelor (% des, foarte des)	96%	95%	95%
Ponderea frecvenței reduse a operării de schimbări în completele de judecată (% rar, foarte rar)	81%	83%	86%
Ponderea alocării optime a cauzelor (% des, foarte des)	65%	62%	49%
Rata de neîncepere a urmăririi penale - judecătorii	73%	80%	62%
Rata de neîncepere a urmăririi penale - tribunale	82%	73%	57%

Dimensiune	Indicator	$\Delta_{I/C}$			
		Judecători	Procurori	Grefieri	Avocați
Volum de muncă	Număr mediu de dosare alocate / în lucru / avute pe rol în 2014	-38 dosare	-23 dosare	-78 dosare	6 dosare
	Număr mediu de dosare întârziate mai mult de 6 luni în 2014	-26 dosare	-30 dosare	13 dosare	1 dosar
	Număr mediu de dosare soluționate în 2014	8 dosare	-	-	-
	Număr mediu de ore lucrate săptămânal	1 ore	-3 ore	0 ore	-1 ore
	Număr mediu de ore lucrate acasă săptămânal	0 ore	-4 ore	-4 ore	2 ore
	Număr mediu de hotărâri pronunțate lunar	3 hotărâri	-	-	-
	Număr mediu de dosare pentru care se dispun soluții/pregătite lunar	-	-17 dosare	-15 dosare	-
	Numărul mediu de pledări lunar	-	-	-	-1 pledări
Practici frecvente în actul de	... cauzele se distribuie aleatoriu	-1%	-	-	-
	... se aplica principiul continuității completului în soluționarea cauzelor	1%	-	-	-

justiție (% des și foarte des)	... alocarea cauzelor pe magistrați tine cont de un optim între gradul de complexitate și perioadele de timp rezonabile de soluționare	4%	-	-	-
	... componenta secțiilor și/sau a completelor este stabilită pe baza principiului specializării	0%	-	-	-
	... au loc schimbări în componenta secțiilor / completelor din instanță dvs.	2%	-	-	-
	... cauzele se distribuie procurorilor pe baza unor criterii obiective	-	2%	-	-
	... redistribuirea dosarelor sau preluarea lor pe linie ierarhică se face doar la cazuri expres și limitativ prevăzute de lege	-	-14%	-	-
	... alocarea cauzelor pe procurori ține cont de un echilibru optim între gradul de complexitate și perioadele de timp rezonabile de soluționare	-	-2%	-	-
	... în parchetul la care lucrați dosarele sunt distribuite în funcție de specializarea procurorilor	-	-10%	-	-
	... au loc în parchetul la care lucrați schimbări în modul în care sunt repartizați procurorii pe secții / servicii / birouri.	-	-10%	-	-

Datele culese la nivelul profesioniștilor din justiție ne indică, în cazul **judcătorilor** (prin sondaj, nu la nivel de instanță):

- un plus de încărcătură net de 12% în grupul de control, în privința dosarelor alocate,
- un plus de 3 hotărâri pronunțate lunar, în rândul grupului de intervenție,
- aproximativ același număr de ore lucrate săptămânal, fie la muncă, fie acasă.

La nivelul eșantionului de **procurori** observăm:

- un plus de încărcătură de 18% în grupul de control, în privința dosarelor alocate,
- o creștere semnificativă a ratei de neîncepere a urmăririi penale față de 2008, cu aproape 20%,
- o durată de muncă săptămânala mai mică cu 3 ore față de grupul de control,
- o mai bună aliniere a instanțelor de control la cerințele de distribuire a dosarelor (alocare obiectivă, aplicarea principiului specializării)

În privința **grefierilor**, datele ne indică:

- plus încărcătură de circa 18% în rândul grefierilor din grupul de control, în privința dosarelor pregătite
- o durată mai mare săptămânală de muncă acasă, cu 4 ore față de grupul de control
- un control mai mare, față de grupul de control, în privința numărului de dosare și a organizării timpului, cu circa 8%

Cât privește **avocații**, datele ne indică:

- un volum de muncă relativ similar în cele două grupuri, singurul aspect diferențiator fiind numărul mediu de dosare avute în 2014, mai mare în cazul grupului supus intervenției.

Modul în care proiectul a influențat volumul de muncă al profesioniștilor din justiție e unul în general orientat spre reducerea încărcăturii, mai puțin în cazul grefierilor (dar aici factorul-cheie s-ar putea să fie numărul de grefieri din instanță), reducerea ratei de întârziere cu mai mult de 6 luni a dosarelor și accelerarea celerității, o creștere a eficienței judecătorilor și un control mai mare în rândul procurorilor și grefierilor în privința numărului de dosare și al organizării timpului. Putem întrezări un plus de scădere a volumului de muncă în instanțele din grupul de control dar datele încă nu ne permit afirmații tranșante.

Accesul la noile tehnologii

În privința **accesului la noile tehnologii**, datele la nivelul celor trei populații de referință, judecători, procurori și grefieri, ne indică diferențe notabile între grupurile de intervenție și cel de control, în privința numărului de computere din instanță, a numărului mediu de calculatoare ce pot fi utilizate de un judecător, și în privința aprecierii eficienței sistemului de arhivare, unde identificăm o ușoară ameliorare. De asemenea, observăm o îmbunătățire semnificativă față de Baseline Survey 2008, în privința accesului la Internet și la informația profesională, ceea ce indică o îmbunătățire structurală a acestor aspecte.

	Grup supus intervenției	Grup de control	Baseline Survey 2008
Număr computere în instanță (medie)	92	57	
Număr mediu de computere utilizate de judecător	1,8	1,7	1
Pondere computere cu acces la Internet (%)	59%	74%	30%
Gradul de percepție a eficienței/adekvării sistemului de arhivare (%)	90%	100%	44%

Pregătire profesională

Nici în privința **pregătirii profesionale** nu identificăm diferențe majore, datele indicând mai degrabă diferențe față de Baseline Survey 2008. Astfel, în rândul judecătorilor, crește cu 20% ponderea celor care au urmat un curs de pregătire în ultimul an, valoare similară observată și în cazul procurorilor, indicând o creștere sistemică a acestui indicator în ultimii 6 ani. În cazul grefierilor, dincolo de o creștere structurală a ponderii celor care au urmat un curs de pregătire, de 8%, față de 2008, identificăm și una datorată proiectului,

de 8%. În privința nevoii de a urma astfel de cursuri, datele indică mai degrabă scăderi față de 2008, fără diferențieri între grupul de intervenție și cel de control.

	Grup supus intervenției	Grup de control	Baseline Survey 2008
Ponderea accesului foarte ușor la baze de date privind legislația, jurisprudența și doctrina (%)	100%	40%	53%
Ponderea accesului ușor la baze de date privind legislația, jurisprudența și doctrina (%)	-	60%	45%
Ponderea judecătorilor care au beneficiat în ultimul an de cursuri de pregătire profesională (%)	80%	79%	56%
Ponderea procurorilor care au beneficiat în ultimul an de cursuri de pregătire profesională (%)	84%	88%	69%
Ponderea judecătorilor care declară că au nevoie de pregătire profesională (% mare și foarte mare măsură)	88%	89%	84%
Ponderea grefierilor care declară că au nevoie de pregătire profesională (% mare și foarte mare măsură)	56%	64%	67%

Justițiabilii în instanțe

Dacă în privința istoricului interacțiunii cu instanțele de judecată sau a comportamentului de adresare a unor eventuale plângeri nu identificăm diferențe majore între justițiabilii din grupul de intervenție și cel de control, celelalte efecte de cost generate de proiect în rândul justițiabililor, măsurate printr-un într-un set de indicatori, ne indică, la nivelul ambelor categorii de justițiabili.

- O creștere a numărului de zile de prezență în instanță în grupul de intervenție, față de cel de control. Acest aspect se poate datora, desigur, complexității diferite a cauzelor, aspecte ce nu poate fi controlat, dar, dincolo de asta, durata medie a unei vizite este relativ similară, de circa 3 ore.
- Cu toate acestea, costurile totale plătite (începerea acțiunii, costuri de transport, xerocopiare documente, etc. dar fără plata avocaților), sunt semnificativ mai mici cu 16% în grupul de intervenție (1.250 lei) decât în cel de control (1.450 lei), în cazul justițiabililor individuali, și cu 38% mai mici în grupul de intervenție (490 lei) decât în cel de control (680 lei), în cazul justițiabililor

persoane fizice. Diferența de costuri dintre cele două categorii e determinată de proporția diferită de accesare a judecătoriilor și tribunalelor, în cazul primelor instanțe costurile fiind mai mari.

Așadar, putem asocia grupul de intervenție cu un număr mai mare de prezențe în instanță dar cu costuri mai mici ale justițiabililor, fie ei persoane fizice sau juridice.

Concluzii

Implementarea proiectului, la nivelul instanțelor și al publicului acestora, ne indică un set de praguri de impact, de efecte diferite, caracterizate de gradul de diferențiere dintre grupurile supuse intervenției și cel de control.

Un prim prag e constituit de impactul în satisfacția și percepția îmbunătățirii infrastructurii, cel mai accesibil criteriu, evaluat prin simpla prezență fizică în instanță, impact semnificativ, marcat de creșteri majore ale procentului celor satisfăcuți de aspectul, utilitățile și facilitățile instanțelor din grupul supus intervenției, mai puțin de către procurori. Impactul, la acest nivel e diferențiat și de accesibilitatea unor segmente de infrastructură (justițiabilii și avocații sunt mai mulțumiți de facilitățile care le sunt destinate, judecătorii, de birouri și săli de judecată)

Un al doilea prag e cel determinat impactul la nivelul percepției actului de justiție, caracterizat de o diferențiere clară mai ales la nivelul justițiabililor, dar care a afectat aproape toate populațiile investigate, mai puțin judecătorii. Durata de soluționare, atitudinea față de justițiabili sunt elemente care sunt privite diferențiat de subiecții celor două grupuri.

Un al treilea prag e constituit de impactul la nivelul volumului de muncă impact ce a afectat diferențiat profesioniștii instanțelor. Dacă în cazul judecătorilor și procurorilor identificăm reduceri ale încărcăturii, ale întârzierii și o creștere a eficienței, în cazul grefierilor și al avocaților, volumul de muncă pare a fi ușor mai crescut. Desigur, aici intervin și alți factori, care pot influența activitatea, factori mai mult sau mai puțin controlabili, motiv pentru care cifrele impactului net trebuie tratate cu prudență.

Un alt prag e constituit de impactul la nivelul autopercepției personalului instanței, unde, în cazul profesioniștilor, deși satisfacția și vizibilitatea îmbunătățirii sunt reale, ele nu diferă între cele două grupuri. În schimb, avocații și justițiabilii sunt mai mulțumiți față de personalul instanței, îmbunătățirile fiind mai vizibile în rândul lor. Mai mult, încrederea în profesioniști, cu precădere în procurori, e semnificativ mai mare, atât față de 2008 cât și față de grupul de control.

Costurile asociate justițiabililor, de timp și financiare, indică și ele un impact diferențiat, caracterizat prin creșterea numărului de zile de prezență în instanță dar reducerea costurilor financiare, în cazul instanțelor din grupul de intervenție. Ceea ce înseamnă că anumite servicii de instanță sau asociate prezenței în instanță sunt mult mai accesibile ca și cost și pot contribui la reducerea costului total.

Un ultim prag de impact e cel format de accesul la noile tehnologii și pregătirea profesională. În acest caz, identificăm și diferențe între grupul de intervenție și cel de control, dar mai ales identificăm îmbunătățiri față de 2008, ceea ce induce ideea unei ameliorări structurale, la nivelul întregului sistem a acestor aspecte.

Raport metodologic

BENEFICIAR:

Consiliul Superior al Magistraturii

CLIENT:

Ministerul Justiției

Direcția pentru implementarea
proiectelor finanțate din împrumuturi
externe

STUDIU:

Experiența, atitudinile și percepțiile privind
implementarea reformelor din justiție în România



RAPORT FINAL DE CULEGERE A DATELOR

Culegerea datelor

Culegerea datelor pentru acest studiu s-a efectuat face-to-face între **15 aprilie 2014** și **17 iulie 2014**, fiind aplicate un număr de **2.112 chestionare** în **20 instanțe**, dintre care 301 fiind aplicate angajaților instanțelor, 305 avocaților și justițiabililor, 1506.

Din cele 20 instanțe, 10 aparțin grupului supus intervenției și 10 grupului de control, distribuția chestionarelor aplicate fiind următoarea:

- Grupul supus intervenției: 150 angajați, 154 avocați, 754 justițiabili.
- Grupul de control: 151 angajați, 151 avocați, 752 justițiabili.

De asemenea în cadrul fiecărei instanțe s-a aplicat câte un chestionar numit fișa instituției. Pentru culegerea datelor s-au folosit un număr total de **22 de operatori de interviu**. Prezentăm în tabelul de mai jos distribuția chestionarelor pe fiecare instanță în parte, cu numărul de chestionare realizate pe fiecare categorie în parte.

Instanța	Tip Grup	Nr. Operatori	Chestionare				
			Judecători	Procurori	Grefieri	Avocați	Justițiabili
Judecătoria Vișeu de Sus	Grup supus intervenției	1	3	1	2	10	50
Judecătoria Blaj	Grup supus intervenției	1	3	2	2	10	48
Judecătoria Vatra Dornei	Grup supus intervenției	1	3	2	2	13	48
Judecătoria Bolintin Vale	Grup supus intervenției	1	3	3	2	10	48
Judecătoria Săliștea Sibiului	Grup supus intervenției	1	3	2	2	10	49
Judecătoria Orșova	Grup supus intervenției	2	3	2	2	10	48
Tribunalul Maramureș	Grup supus intervenției	2	13	9	3	20	111
Tribunalul Ialomița	Grup supus intervenției	2	10	7	3	21	111
Tribunalul Suceava	Grup supus intervenției	1	18	10	4	25	122
Tribunalul Argeș	Grup supus intervenției	2	16	12	3	25	119
Judecătoria Târgu-Lăpuș	Grup de control	1	3	2	2	10	48
Judecătoria Aiud	Grup de control	1	4	2	2	11	47
Judecătoria Câmpulung Moldovenesc	Grup de control	1	4	2	2	10	46
Judecătoria Cornetu	Grup de control	1	3	4	2	10	47
Judecătoria Agnita	Grup de control	1	2	2	2	10	48
Judecătoria Strehăia	Grup de control	2	3	2	2	10	50
Tribunalul Satu-Mare	Grup de control	2	13	5	3	20	113
Tribunalul Călărași	Grup de control	2	10	7	3	20	111
Tribunalul Bacău	Grup de control	1	18	12	4	25	120
Tribunalul Vâlcea	Grup de control	2	16	12	3	25	122
TOTAL		22*	151	100	50	305	1.506

*anumiți operatori au cules date în mai multe județe

Selecția și instruirea operatorilor de interviu

Selecția operatorilor a fost făcută de către cercetătorii MMT în funcție de indicatorii de performanță stabiliți anterior în colaborările acestora cu institutul. Toți operatorii implicați în acest proiect dețineau o experiență relevantă în domeniu și abilități foarte bune de comunicare.

Instruirea operatorilor s-a realizat în 4 locații (București, Cluj - Napoca, Craiova și Iași), cu 4 cercetători din partea MMT. Având în vedere importanța deosebită a abilităților intervievatorului în sondaje față-în-față, toți operatorii au fost instruiți de către directorii de cercetare MMT cu privire la următoarele:

Înțelegerea temei de cercetare, termenii cheie, întrebările, pentru a fi în măsură să ofere clarificări respondenților;

- Modul de abordare și modalitățile de persuasiune, având în vedere caracteristicile respondenților (judecători, procurori, avocați, etc);
- Procedura de selecție a subiecților;
- Procedura de completare a chestionarelor;
- Procedurile de înregistrare a datelor, în scopul de a evita neaplicare a unor întrebări;
- Rezolvarea unor situații practice și ipotetice care pot apărea în activitățile de teren;
- Înregistrarea statusului de intervievare pentru orice subiect:

PROBLEME ÎNTÂMPINATE ÎN ACTIVITATEA DE CULEGERE A DATELOR

Ținând cont de specificul acestui studiu, dificultățile întâmpinate de către operatorii de interviu în teren au fost următoarele:

1. Disponibilitatea redusă a angajaților instanțelor de a răspunde chestionarelor, motivând lipsa de timp.
2. O perioadă de timp în instanțe s-au judecat doar cazuri urgente, parte din angajați fiind în concediu, astfel încât identificarea acestora a fost greoaie.
3. Numărul scăzut de procese care aveau ca parte justițiabili persoane juridice în anumite instanțe.
4. Neprezența la procese a justițiabililor persoane juridice, în anumite instanțe, fiind prezenți doar avocații acestora.
5. Dezinteresul manifestat de profesioniștii din domeniu (avocați, justițiabili) față de studiu, motivând de asemenea lipsa de timp.



[Studiu privind experiența, atitudinile și percepțiile privind implementarea reformelor din justiție în România]

SURVEY REPORT

Reference No. IBRD4811RO-MoJ/ CS-4-12-2]

CLIENT:

To: Ministry of Justice – Department for Implementation
of Externally Financed Projects

BENEFICIARY:

Superior Council of Magistracy

Judicial Reform Project,
Loan No. 4811, Project ID No. P090309

Cuprins

Metodologie	4
I. Prezentarea instanțelor	6
Date despre sediul instituției.....	6
Date despre personal	11
Date despre volumul de dosare la nivelul instanței	12
Date despre rețeaua informatică	14
Comunicare	15
II. Judecători	16
Evaluarea infrastructurii.....	16
Percepția calității personalului.....	19
Percepția actului de justiție.....	22
Evaluarea volumului de muncă	25
Utilizare computer, Internet	29
Pregătire profesională	31
Date socio-demografice	33
III. Procurori	34
Evaluarea infrastructurii.....	34
Percepția calității personalului.....	37
Percepția actului de justiție.....	40
Evaluarea volumului de muncă	43
Utilizare computer, Internet	47
Pregătire profesională	49
Date socio-demografice	51
IV. Grefieri.....	52
Evaluarea infrastructurii.....	52
Percepția calității personalului.....	55
Percepția actului de justiție.....	58
Evaluarea volumului de muncă	61
Utilizare computer, Internet	64
Pregătire profesională	66
Date socio-demografice	68
V. Avocați, juriști.....	69
Evaluarea infrastructurii.....	69
Percepția calității personalului.....	72
Percepția actului de justiție.....	74

Evaluarea volumului de muncă	77
Date socio-demografice	80
VI. Justițiabili – persoane fizice	81
Evaluarea infrastructurii.....	81
Percepția calității personalului.....	84
Percepția actului de justiție.....	86
Istoricul accesării și costuri.....	88
Plângeri și reclamații	90
Date socio-demografice	94
VII. Justițiabili – persoane juridice	95
Evaluarea infrastructurii.....	95
Percepția calității personalului	98
Percepția actului de justiție.....	100
Istoricul accesării și costuri.....	102
Plângeri și reclamații	104
Date socio-demografice	108

Metodologie

Metodologia de eșantionare pentru componenta cantitativă a luat în considerare natura cvasi-experimentală a acestui studiu și a inclus o analiză a datelor statistice privind situația populației grupurilor țintă definite, furnizând informații cu privire la distribuirea acestor populații.

Universul investigat: Universul investigat prin studiu cuprinde:

- angajați din justiție (judecători, procurori, grefieri),
- profesioniști din domeniu (avocați, consilieri juridici),
- publicul din instanțe, justițiabili.

Cadrul de eșantionare: Cadrul de eșantionare s-a fundamentat pe lista instanțelor care au fost incluse în Proiectul "Reforma sistemului judiciar din România", instanțe incluse în **grupul supus intervenției**:

- 6 judecătorii (Judecătoriile Vișeu de Sus, Blaj, Vatra Dornei, Bolintin Vale, Săliștea Sibiului, Orșova)
- 4 tribunale (Tribunalele Maramureș, Ialomița, Suceava, Argeș)

Pentru a completa design-ul cvasi-experimental, au fost selectate încă 6 judecătorii și 4 tribunale, selecția fiind făcută pe criteriul propensiunii pentru a obține un eșantion similar ca structură, definit ca **grup de control**

Grupul supus intervenției	Grupul de control
Judecătoria Vișeu de Sus	Judecătoria Târgu-Lăpuș
Judecătoria Blaj	Judecătoria Aiud
Judecătoria Vatra Dornei	Judecătoria Câmpulung Moldovenesc
Judecătoria Bolintin Vale	Judecătoria Cornetu
Judecătoria Săliștea Sibiului	Judecătoria Agnita
Judecătoria Orșova	Judecătoria Strehaia
Tribunalul Maramureș	Tribunalul Satu-Mare
Tribunalul Ialomița	Tribunalul Călărași
Tribunalul Suceava	Tribunalul Neamț
Tribunalul Argeș	Tribunalul Vâlcea

Dimensiunea eșantionului: au fost proiectate două subeșantioane egale, pentru fiecare din cele două grupuri. Distribuția eșantionului e următoarea:

Grupul supus intervenției	Grupul de control
75 judecători (18 din judecătorii și 57 din tribunale)	76 judecători (19 din judecătorii și 57 din tribunale)
50 procurori (12 din parchete de pe lângă judecătorii și 38 din parchete de pe lângă tribunale)	50 procurori (12 din parchete de pe lângă judecătorii și 38 din parchete de pe lângă tribunale)

25 grefieri (12 din judecătoria și 13 din tribunale)	25 grefieri (12 din judecătoria și 13 din tribunale)
154 avocați, juriști (63 selectați din judecătoria și 91 selectați din tribunale)	151 avocați, juriști (61 selectați din judecătoria și 90 selectați din tribunale)
504 justițiabili, persoane fizice (195 selectați din judecătoria și 309 selectați din tribunale)	500 justițiabili, persoane fizice (190 selectați din judecătoria și 310 selectați din tribunale)
250 justițiabili, persoane juridice (96 selectați din judecătoria și 154 selectați din tribunale)	252 justițiabili, persoane juridice (96 selectați din judecătoria și 156 selectați din tribunale)

În total au fost intervievați:

- Angajați: **151 judecători, 100 procurori, 50 grefieri,**
- Profesioniști din domeniu (avocați, consilieri juridici): **306 avocați, juriști,**
- Publicul instanțelor: **1.506 justițiabili.**

Procedura de selecție respondenți.

Fiecare categorie de angajați a fost **aleatoriu sistematic** din toți membrii populației. Dintr-o listă de nume, ordonată alfabetic, s-a extras sistematic, cu un pas, un număr de subiecți.

Pentru publicul instanțelor, selecția s-a făcut **aleatoriu**, din rândul publicului aflat în judecătoria / tribunale în perioada culegerii datelor.

Marje de eroare maxime estimate*:

- Judecători: **+/- 6%**
- Procurori: **+/- 8%**
- Grefieri: **+/- 13%**
- Avocați, juriști: **+/- 5%**
- Justițiabili, persoane fizice: **+/- 3%**
- Justițiabili, persoane juridice: **+/- 4%**

* Valori calculate pentru un prag de încredere de +/- 95%, ajustate în raport cu volumul populației respective și rotunjite la întreg.

Note:

- În grafice, NS înseamnă "Nu știu" iar NR înseamnă "Nu răspund".
- Pentru ușurința lecturii unor grafice, am cumulat răspunsurile pentru categorii apropiate ca sens (de ex. "foarte mulțumit" și "mulțumit"). În analiza datelor pentru raportul narativ, am luat în considerare fiecare categorie în parte.
- Pentru anumite grafice în care sume procentelor ar trebui să fie 100%, din cauza rotunjirilor, pot apărea diferențe de 1%-2%.
- Pentru calculul valorilor medii, s-a utilizat o formulă de medie ajustată (trimmed mean), pentru a atenua efectul anumitor valori aberante (outliers).

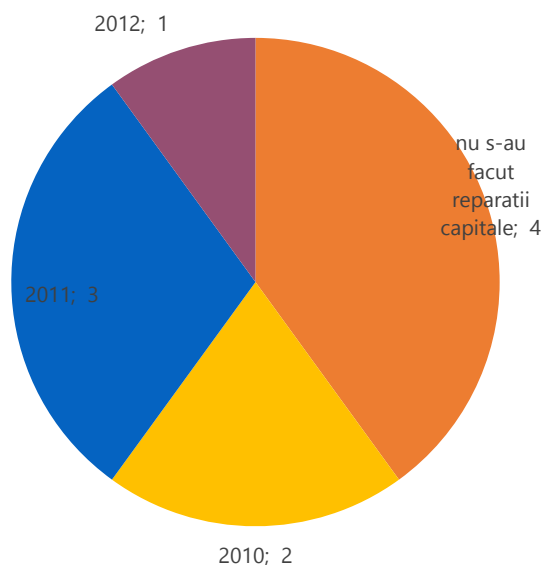
I. Prezentarea instanțelor

Date despre sediul instituției

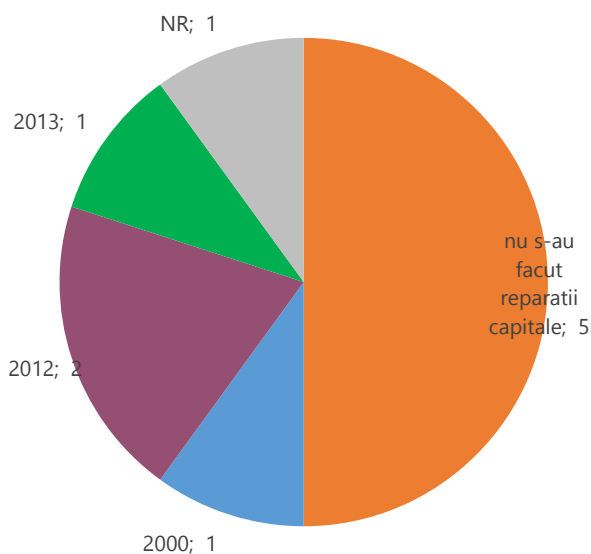
Grup supus intervenției	Anul construirii sediului	Grup de control	Anul construirii sediului
JUDECATORIA BLAJ	2010	JUDECATORIA AGNITA	-
JUDECATORIA BOLINTIN-VALE	-	JUDECATORIA AIUD	1919
JUDECATORIA ORSOVA	2011	JUDECATORIA CAMPULUNG MOLD.	1965
JUDECATORIA SALISTE	1861	JUDECATORIA CORNETU	2012
JUDECATORIA VATRA DORNEI	2010	JUDECATORIA STREHAIA	1968
JUDECATORIA VISEU DE SUS	1875	JUDECATORIA TARGU LAPUS	1998
TRIBUNALUL ARGES	2011	TRIBUNALUL BACAU	2005
TRIBUNALUL IALOMITA	1980	TRIBUNALUL CALARASI	2007
TRIBUNALUL MARAMURES	2011	TRIBUNALUL SATU MARE	1896
TRIBUNALUL SUCEAVA	1996	TRIBUNALUL VALCEA	1900

Tabel 1. În ce an a fost construit sediul în care vă desfășurați în prezent activitatea?

Grup supus intervenției

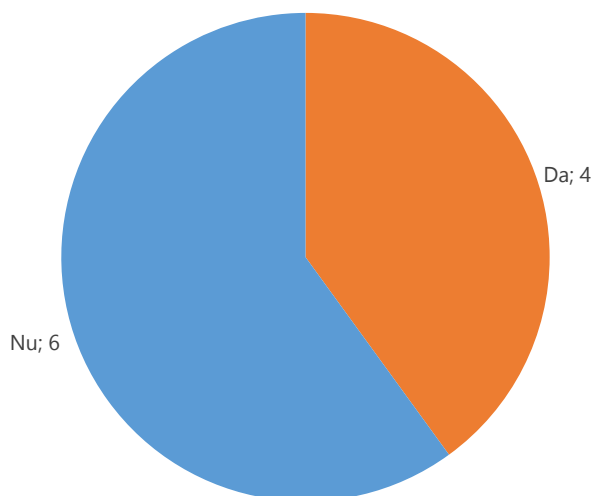


Grup de control

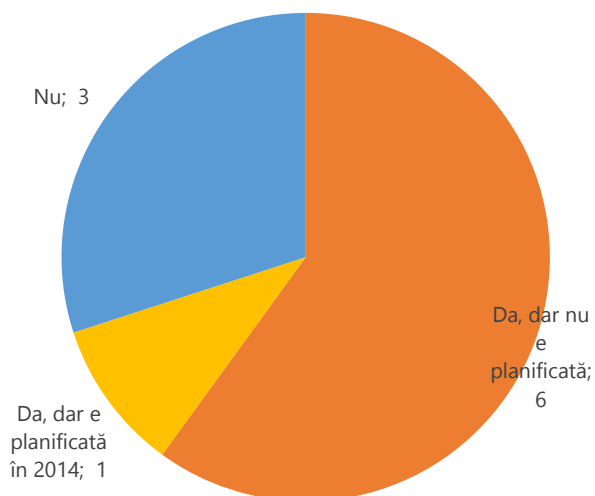


Grafic 1. În ce an au fost făcute ultimele lucrări de reparații capitale, consolidare, extindere a clădirii în care vă desfășurați activitatea?

Grup supus intervenției



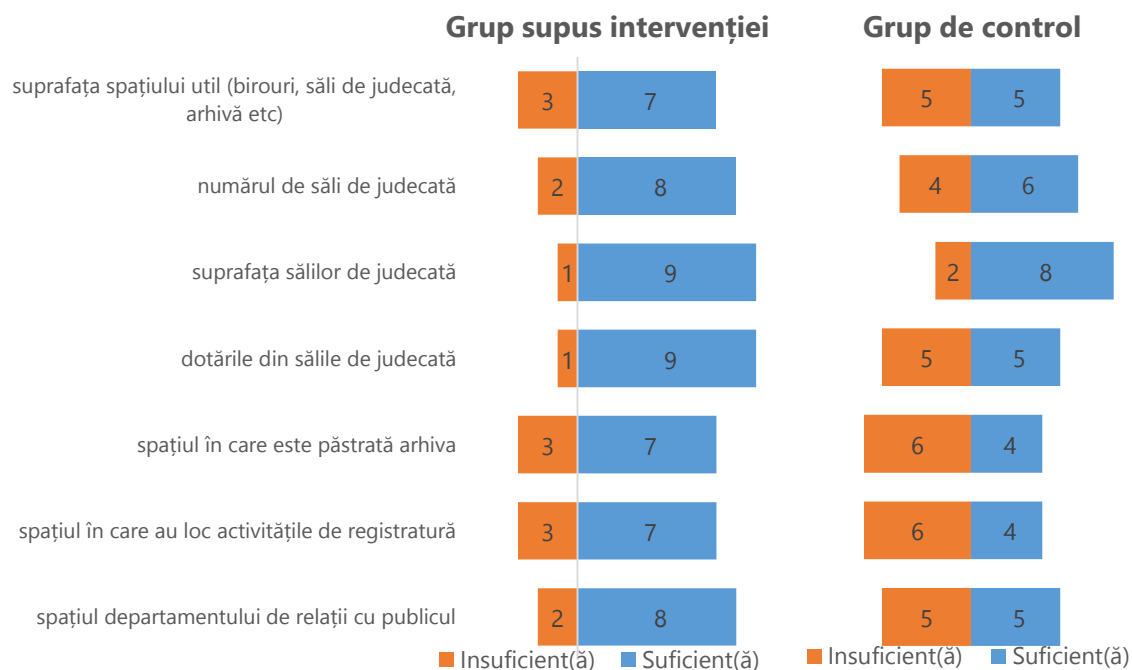
Grup de control



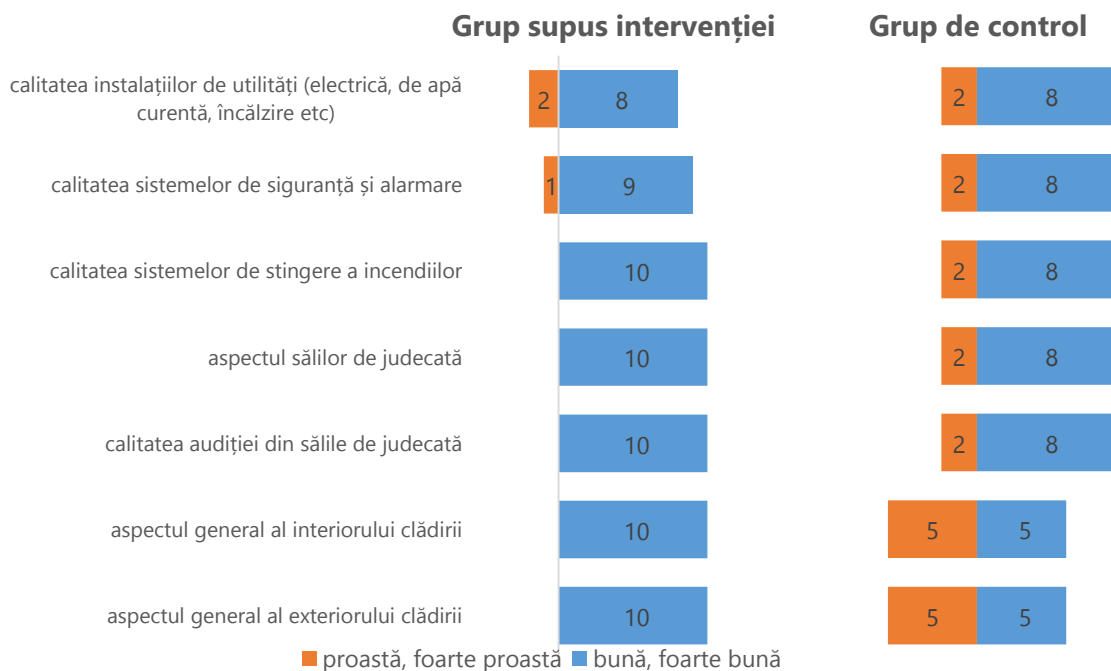
Grafic 2. Sediul instituției dvs. necesită în prezent lucrări de reparații capitale, consolidare, modernizare sau extindere?

	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
numărul de săli de judecată	3	4
suprafața totală a spațiului util (birouri, săli de judecată, arhivă etc)	3.040 m ²	2.500 m ²
din care suprafața totală a sălilor de judecată	270 m ²	270 m ²
din care suprafața spațiului de așteptare pentru public	200 m ²	170 m ²
din care suprafața spațiului pentru birouri	550 m ²	460 m ²
din care suprafața spațiului pentru arhivă	140 m ²	110 m ²
numărul de toalete pentru public	4	1
numărul total de locuri de parcare	19	8
din care numărul de locuri de parcare destinate publicului	9	3

Tabel 2. Care este, cu aproximație,... din această instanță?

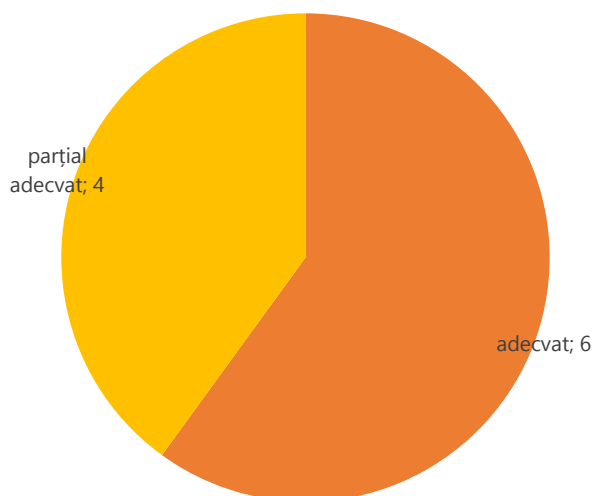


Grafic 3. Cum apreciați situația următoarelor aspecte din sediului în care vă desfășurați activitatea?

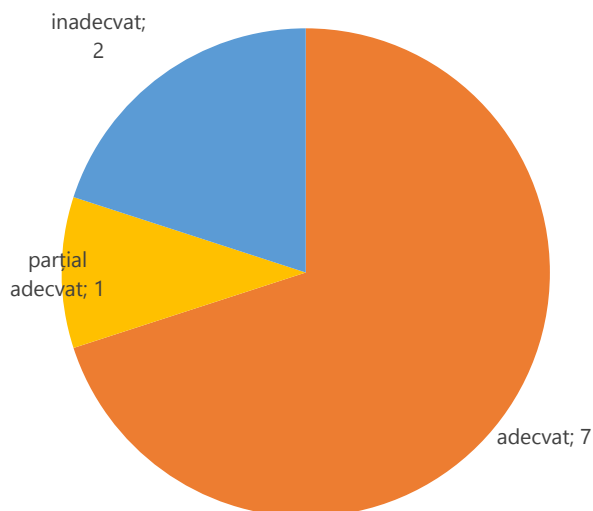


Grafic 4. Cum apreciați situația următoarelor aspecte din sediului în care vă desfășurați activitatea?

Grup supus intervenției



Grup de control

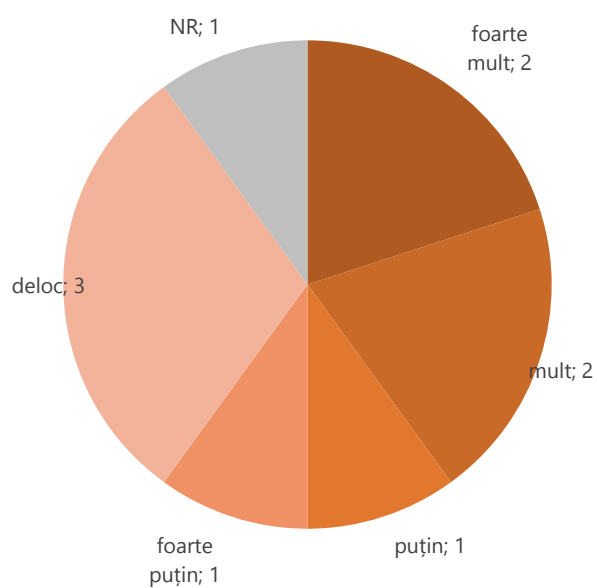


Grafic 5. Cum apreciați modul în care în prezent sunt împărțite în spațiu funcțiunile sediului (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor?

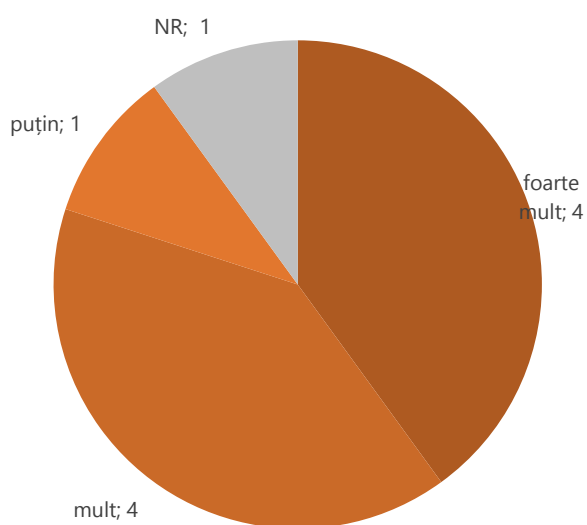
Grup	
Supus intervenției	Control
aerisirea unor birouri ce au acces spre curtea interioara	aspectul exterior al clădirii
canalizarea	calitatea calculatoarelor si aparaturii electronice
defecțiuni acoperiș	calitatea instalațiilor de utilități
deficiente instalație electrica	calitatea spațiului util - birouri
infiltrarea apei la subsol in cazul unor ploii torențiale	cheltuieli de întreținere curenta
instalația electrica	dotări vechi
insuficient spațiu pentru arhiva	dotările - investiții
insuficient spațiu săli ședințe	igiena
insuficienta spatiilor destinate ca birouri pentru judecatori si personal auxiliar	lipsa aparaturii necesare anchetării părților
insuficienta spatiilor pentru birouri si săli de judecata	lipsa aparaturii performante de înregistrare in sălile de judecata
insuficienta spatiilor si a rafturilor destinate depozitarii arhivei vechi si celei curente	lipsa condițiilor de igiena
izolare termica defectuoasa	lipsa săli de consiliu
lipsa fondurilor necesare pentru efectuarea lucrărilor de întreținere si reparații a clădirii	lipsa spațiu
necesitatea modificării acoperișului	mobiliu învechit
necesitatea modificării ariei acces terasa de la etajul 3	proasta finanțare a lucrărilor de reparații capitale
nu sunt locuri de parcare amenajate	situația juridica incerta a imobilului
	spatii insuficiente arhive, birouri, etc.
	spațiu insuficient
	starea de degradare a imobilului

Tabel 3. Care sunt principalele trei probleme cu care vă confrunțați în privința sediului în care vă desfășurați activitatea? - mențiuni

Grup supus intervenției



Grup de control



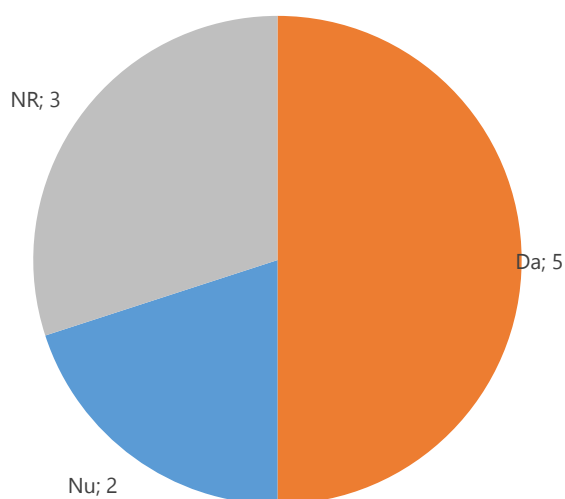
Grafic 6. Cât de mult influențează aceste probleme desfășurarea activității din instituția Dvs.?

Date despre personal

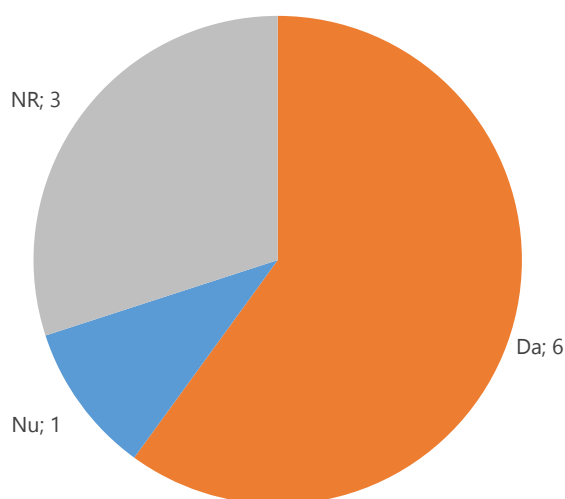
	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
... numărul total de angajați al instanței dvs.	54	55
... din care câți judecători	16	15
...din care stagiați (auditori de justiție)	1	-
... din care cât personal auxiliar	31	28

Tabel 4. Care este...?

Grup supus intervenției



Grup de control



Grafic 7. În prezent judecătorii desfășoară și activități administrative non-judiciare?

	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
... judecătorii din această instanță au participat la stagii de pregătire în 2013	9	10
... angajați ca personal auxiliar au participat la stagii de pregătire în 2013	10	14

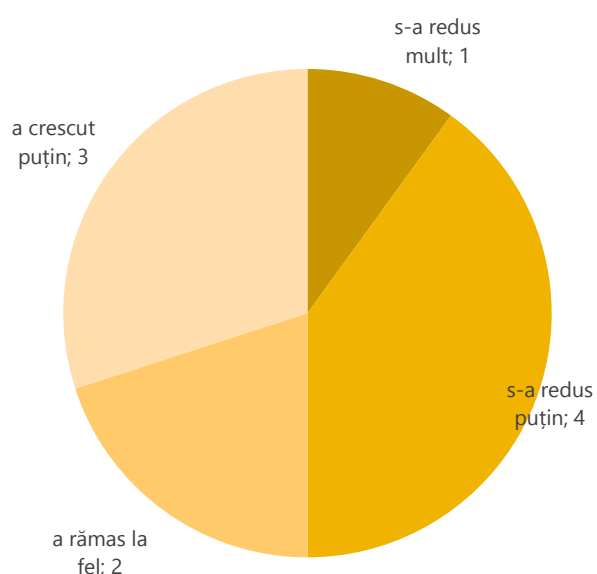
Tabel 5. Câți dintre...?

Date despre volumul de dosare la nivelul instanței

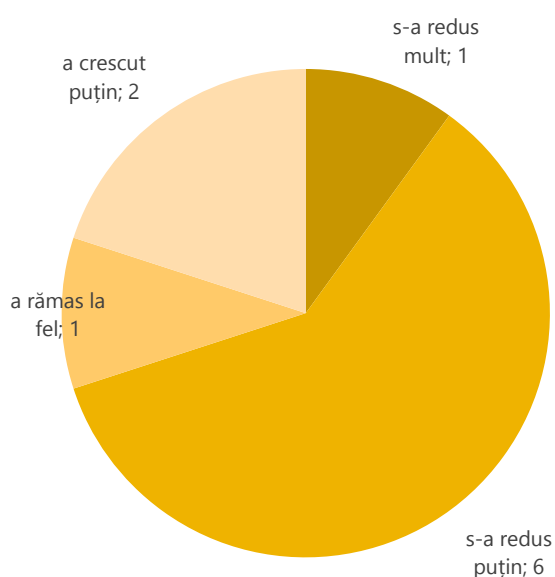
	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
...existau pe rol la începutul lui 2013	4.180	5.163
...au fost soluționate până în 31 decembrie 2013	6.955	7.485
...câte dosare noi au intrat pe rol până în 31 decembrie 2013	6.034	5.824
...în prezent, sunt mai vechi de 6 luni	444	711

Tabel 6. Q15. Câte dosare...?

Grup supus intervenției



Grup de control

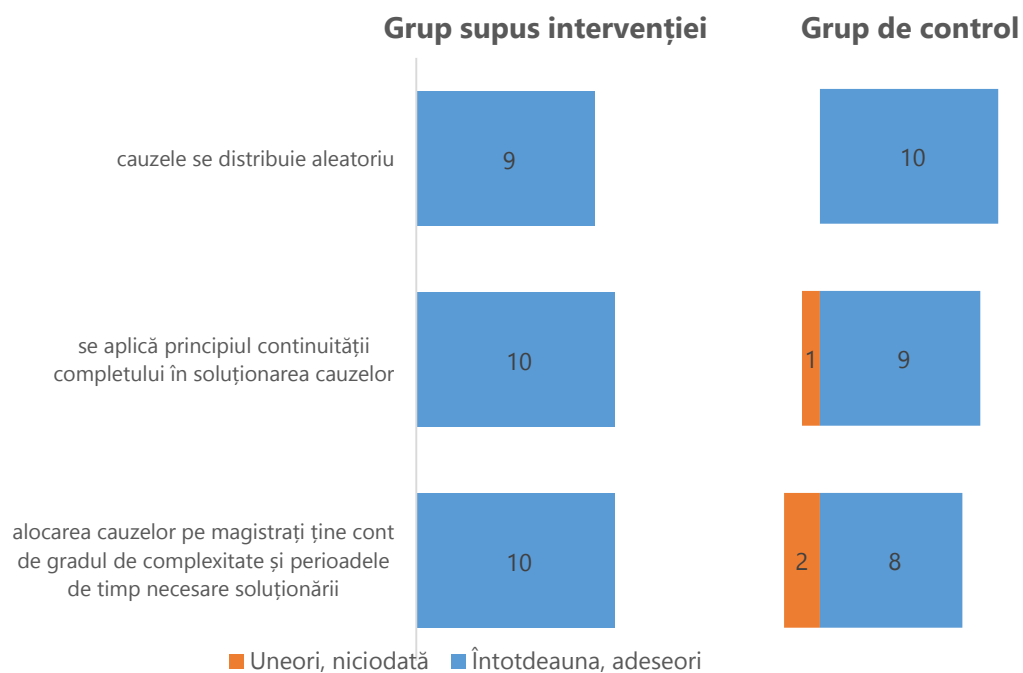


Grafic 8. Comparativ cu acum un an, considerați că în prezent durata medie de soluționare a unei cauze în instanța dvs....?

Grup	
Supus intervenției	Control
a crescut numărul dosarelor	a crescut numărul judecătorilor
absenta părților la termene	implementarea codurilor
aplicarea noului cod de procedura civila	modificările legislative
complexitate mai redusă a cauzelor	noile proceduri
complexitatea unor proceduri	noua procedura
disciplinarea avocaților	nu au mai fost adoptate acte normative "pomieristice"
disciplinarea justițiabililor	operativitate mai bună
durata procedurii prealabile potrivit noului cod de procedura civila	personal (judecători + grefieri) insuficient
încărcătura mare pe judecători	procedura prealabilă introdusă de codul de procedura civila
intrarea în vigoare a noilor coduri	s-a introdus la nivelul instanței programul privind volumul optim de activitate aprobat de către CSM prin hot 161/2013

Grup	
Supus intervenției	Control
modificări aduse noului cod de procedura civila	s-a mărit schema de personal a instanțelor
modificările legislative	s-au ocupat o parte din posturile vacante de judecători
neefectuarea la timp a expertizelor judiciare	
noul cod de procedura civila	
personal insuficient	
preocuparea judecătorilor	

Tabel 7. Dacă s-a redus sau a crescut. Care sunt principalele motive pentru care s-a redus / a crescut durata medie de soluționare a unei cauze în instanța dvs.? - mențiuni



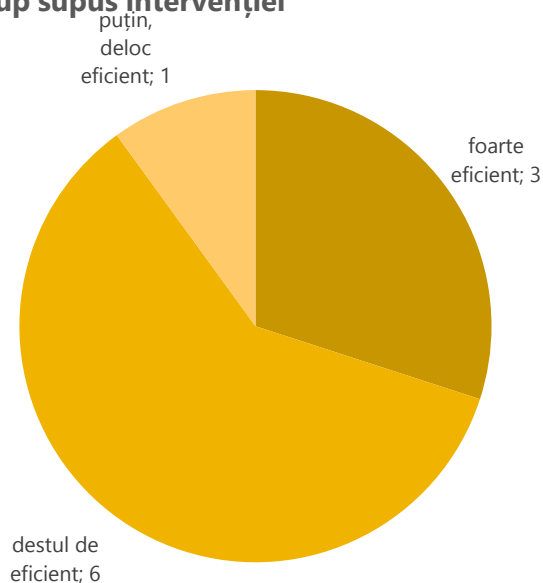
Grafic 9. Referitor la activitatea din instanța dvs., cât de des se întâmplă următoarele...?

Date despre rețeaua informatică

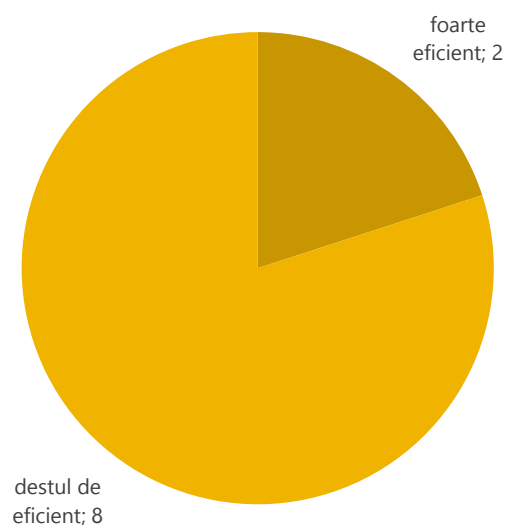
	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
... câte calculatoare există	92	57
...din care câte au acces la Internet	51	42
...din care câte sunt folosite de judecători	18	15

Tabel 8. În instituția dvs....?

Grup supus intervenției

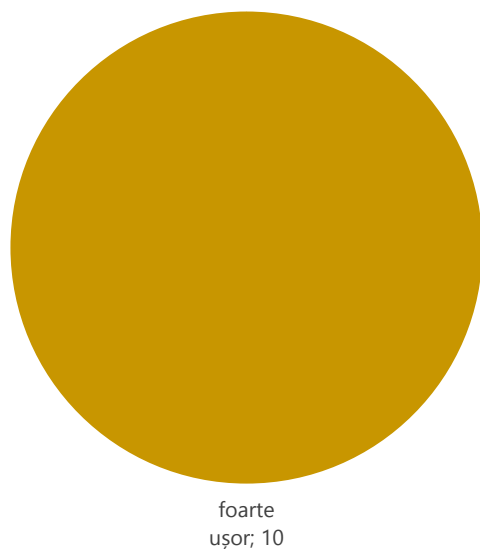


Grup de control

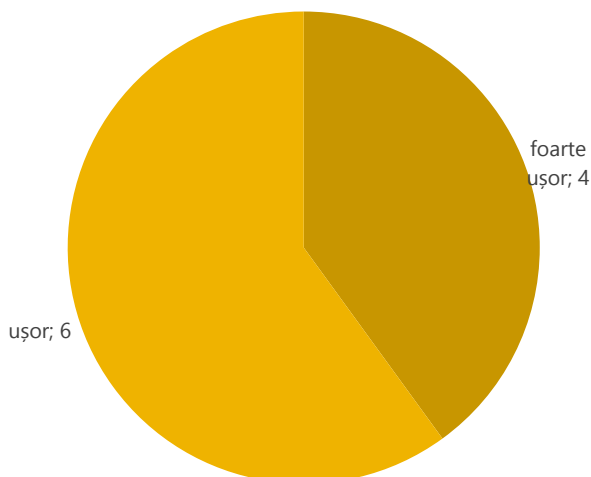


Grafic 10. Cum apreciați actualul sistem de arhivare a dosarelor din instanță?

Grup supus intervenției

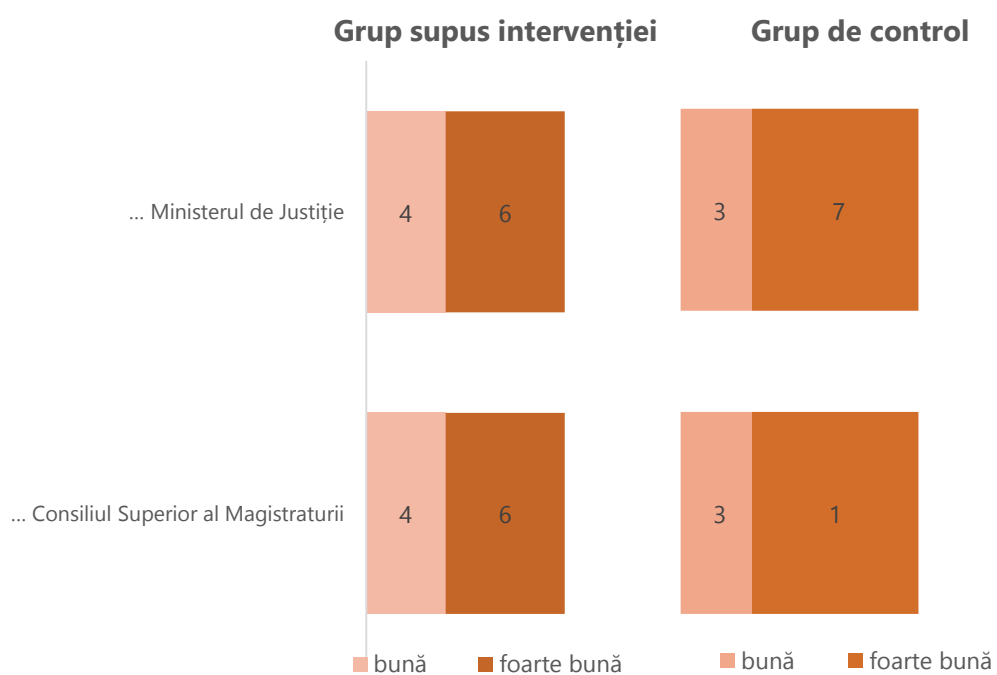


Grup de control



Grafic 11. Cât de ușor aveți acces la baze de date de legislație, jurisprudență și doctrină?

Comunicare

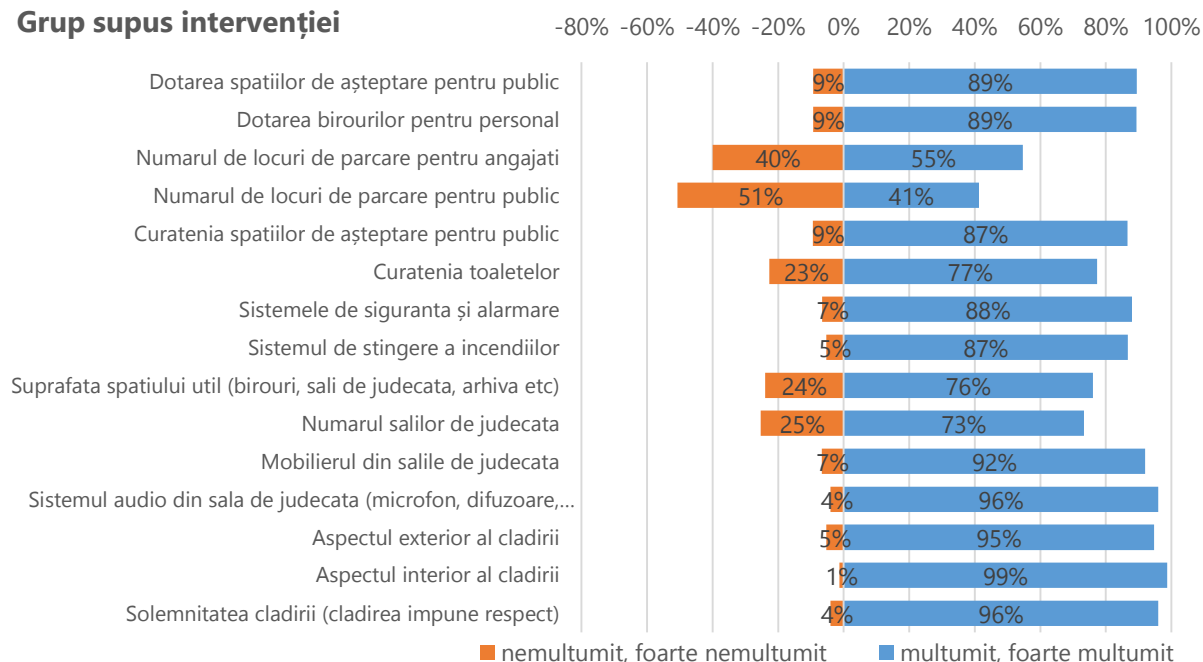


Grafic 12. Cum apreciați comunicarea dintre instituția dvs. și...?

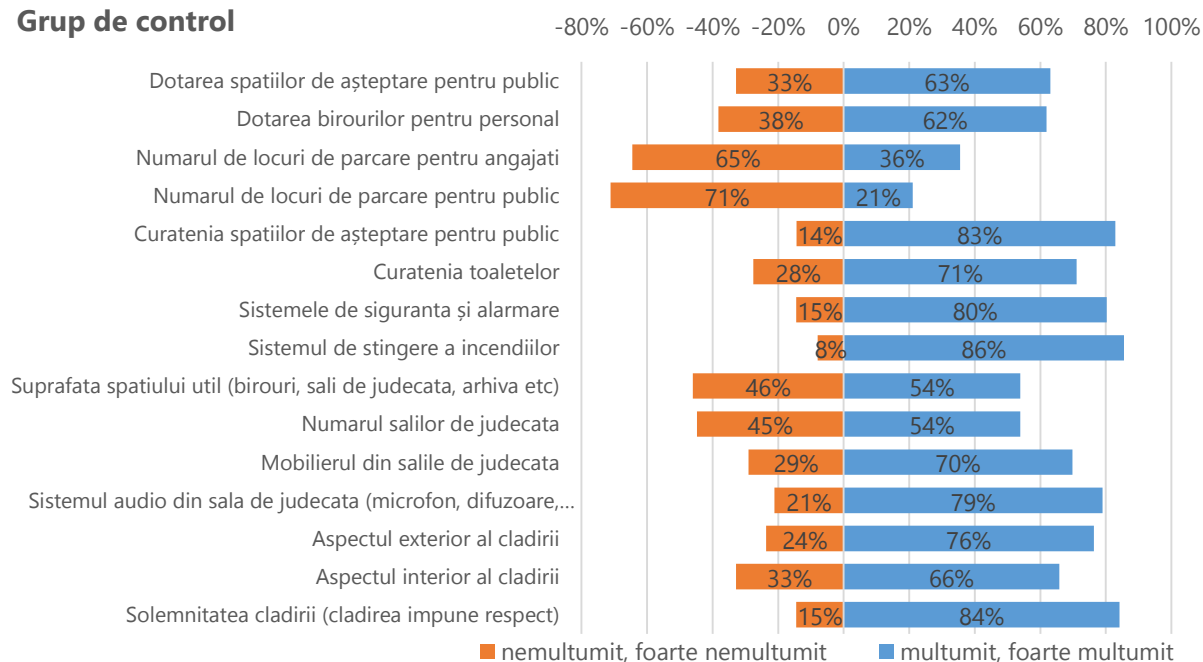
II. Judecători

Evaluarea infrastructurii

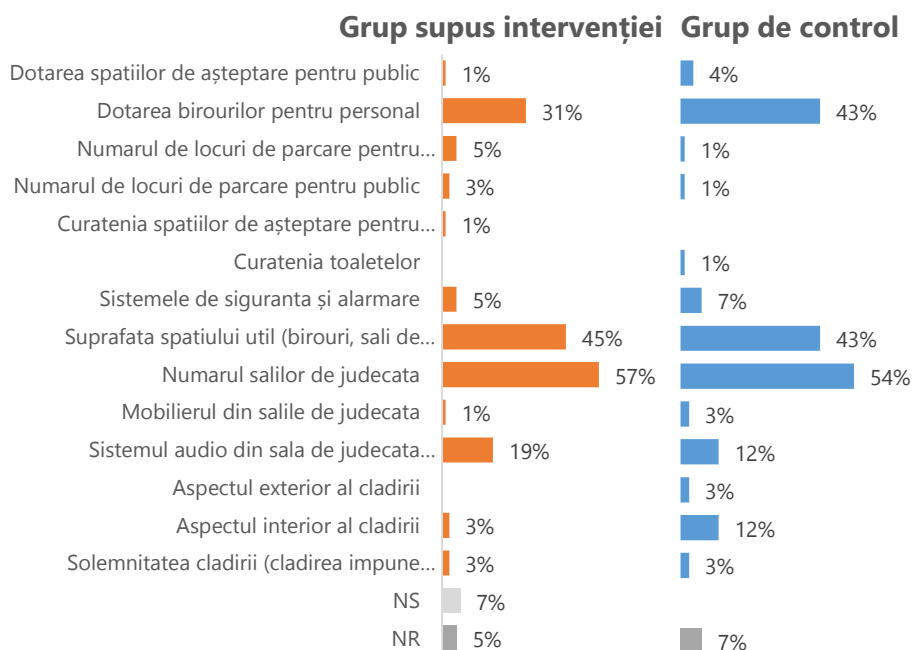
Grup supus intervenției



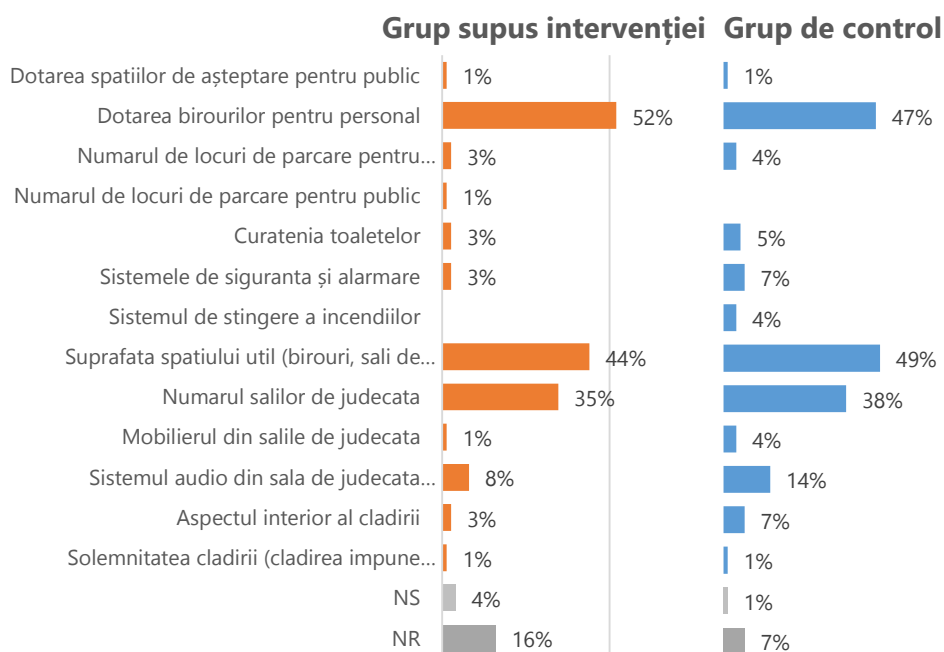
Grup de control



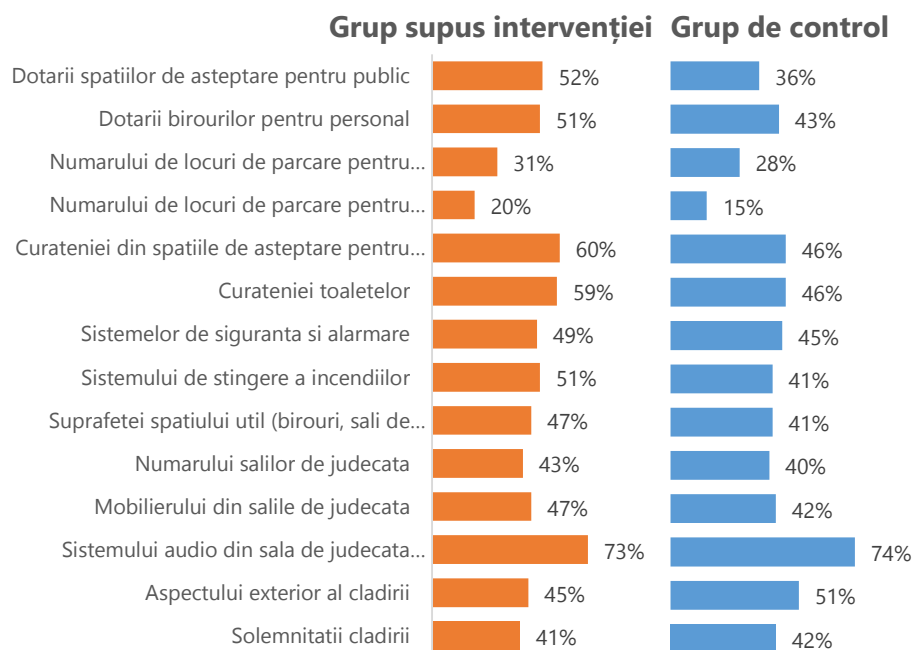
Grafic 13. Dacă vă gândiți la instanța în care vă desfășurați activitatea, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte?
Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



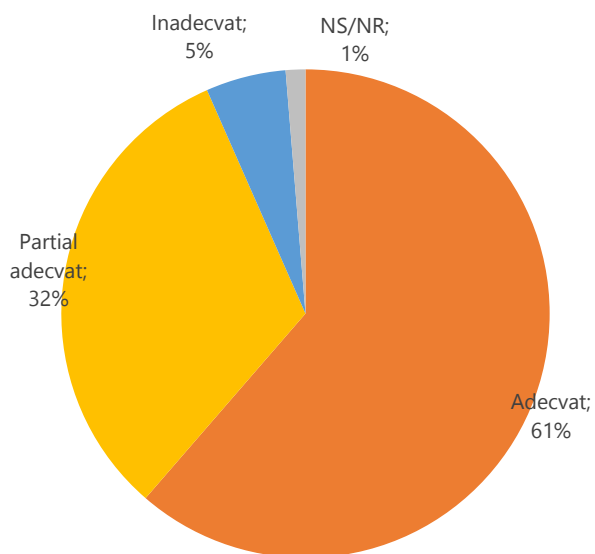
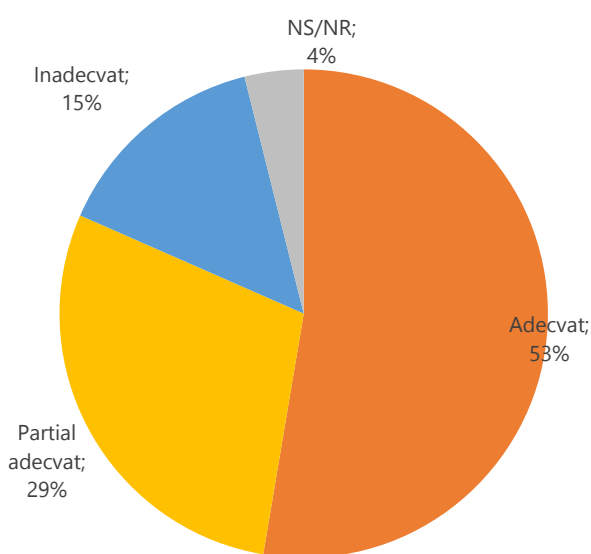
Grafic 14. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



Grafic 15. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



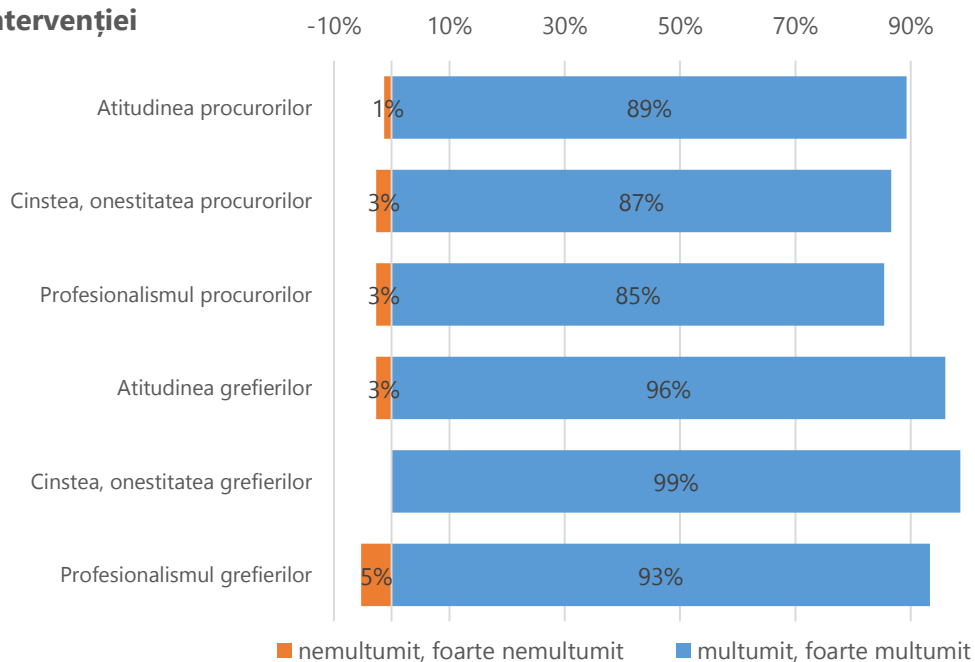
Grafic 16. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Grup supus intervenției**Grup supus intervenției**

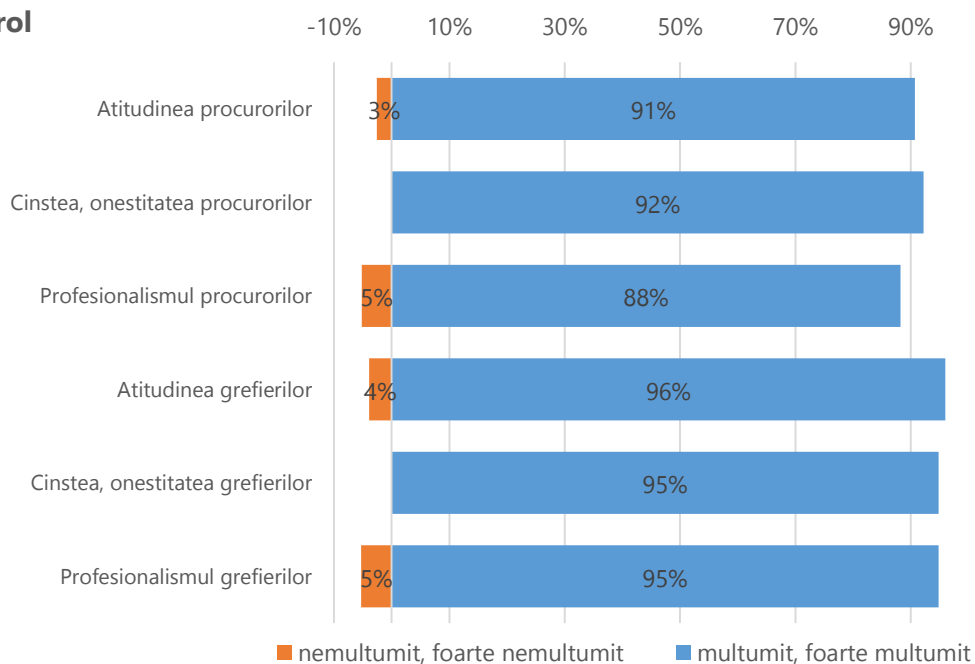
Grafic 17. Cum apreciați modul în care în prezent sunt împărțite în spațiu funcțiunile sediului (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor?

Percepția calității personalului

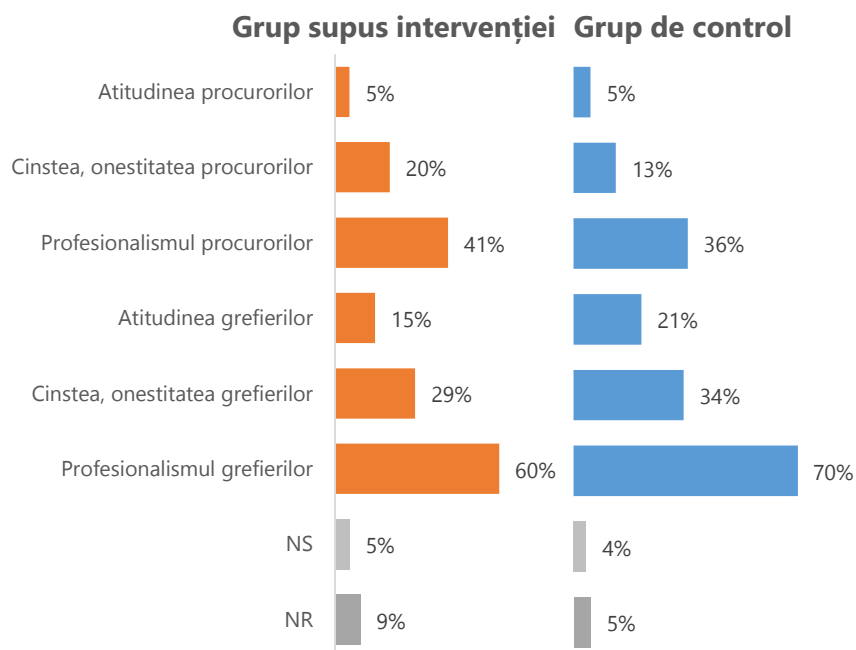
Grup supus intervenției



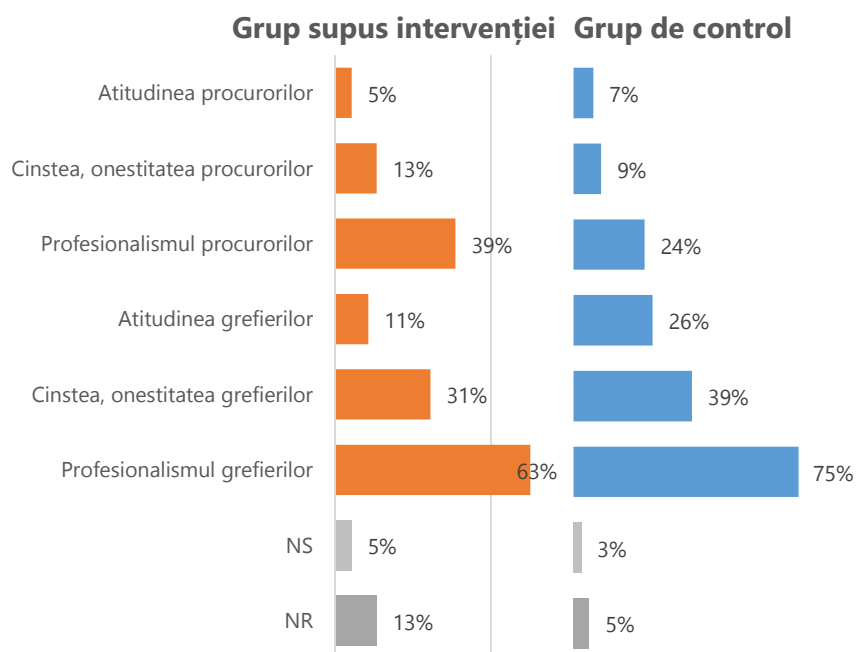
Grup de control



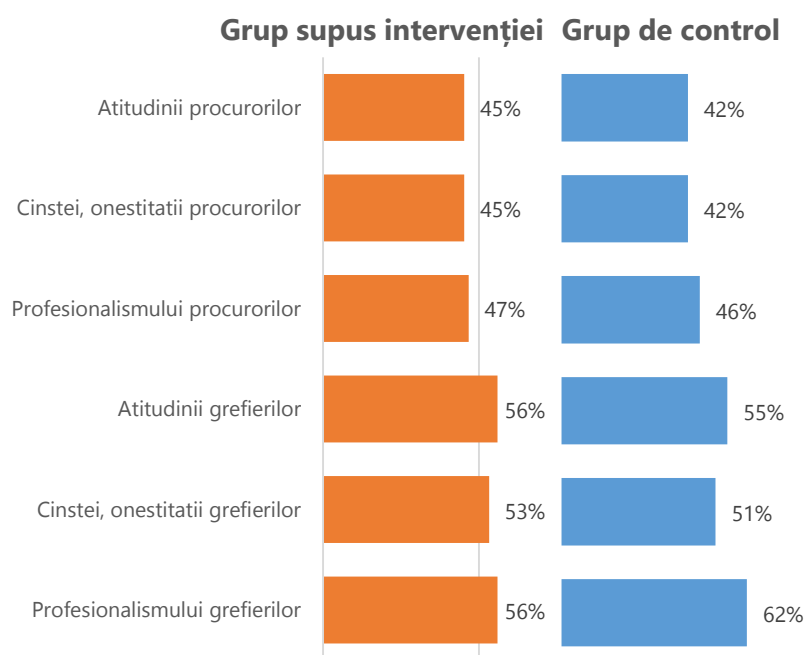
Grafic 18. Dacă vă gândiți la procurorii de pe lângă această instanță și grefierii acestei instanțe, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 19. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

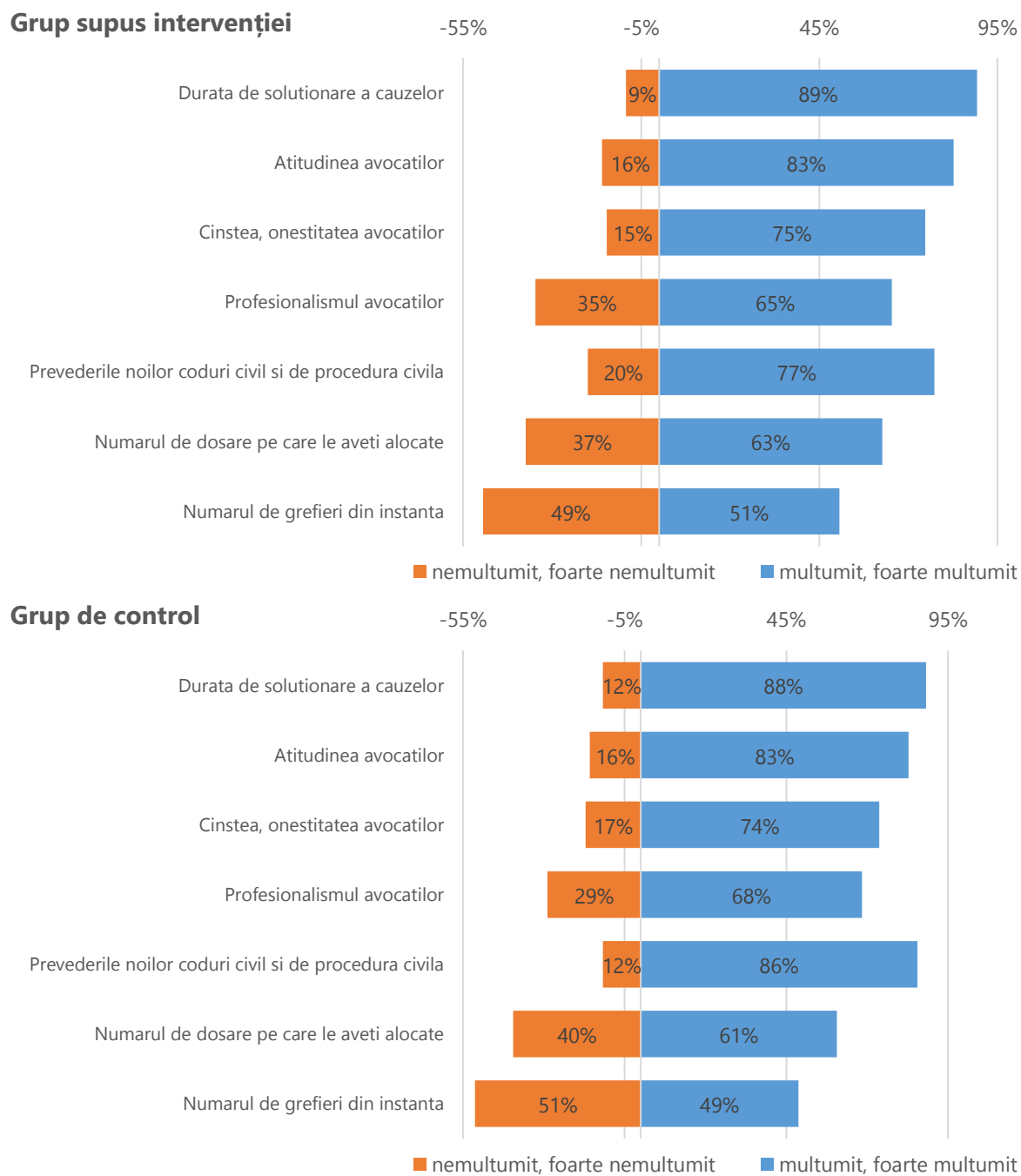


Grafic 20. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

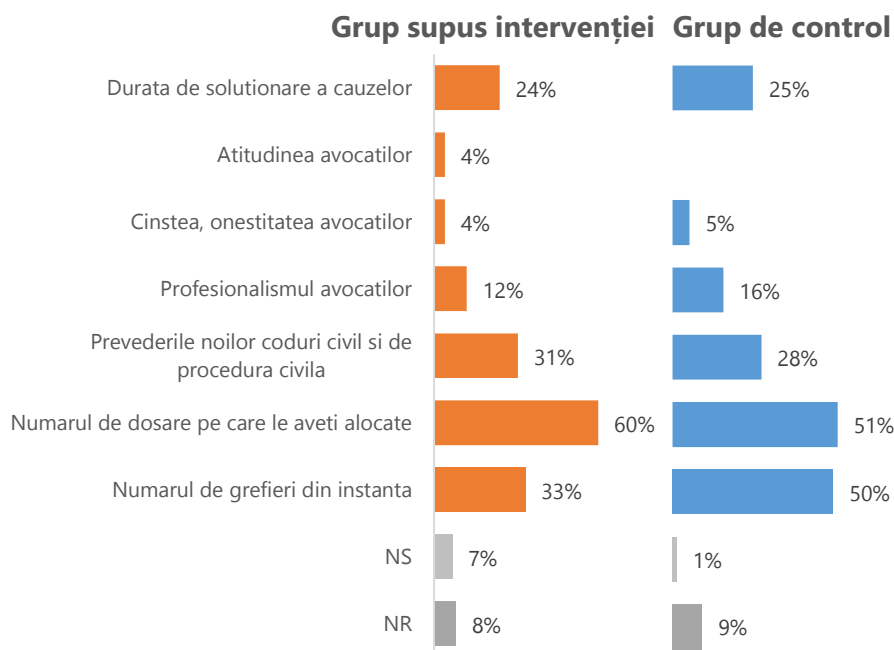


Grafic 21. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

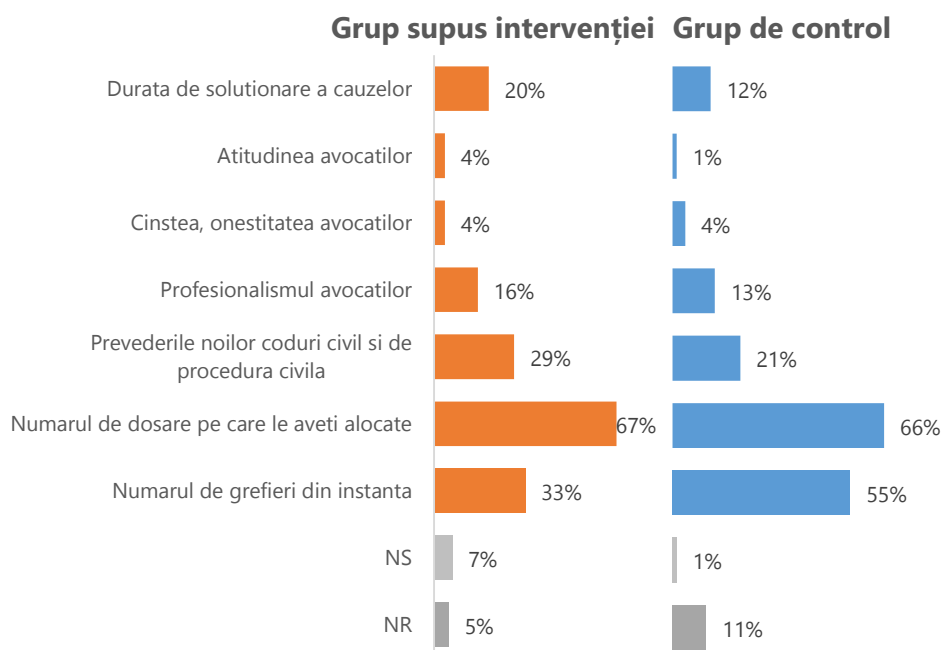
Percepția actului de justiție



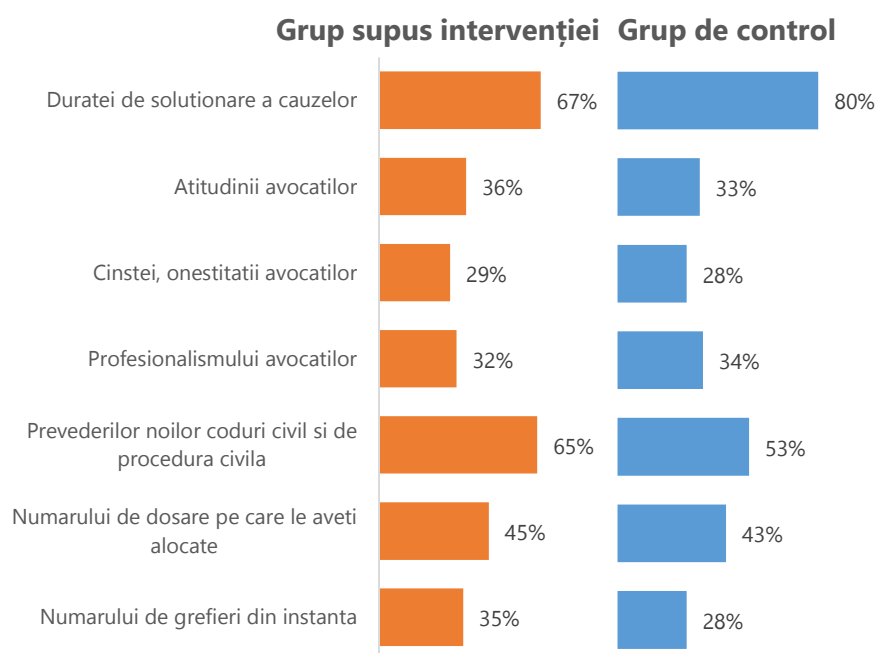
Grafic 22. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 23. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

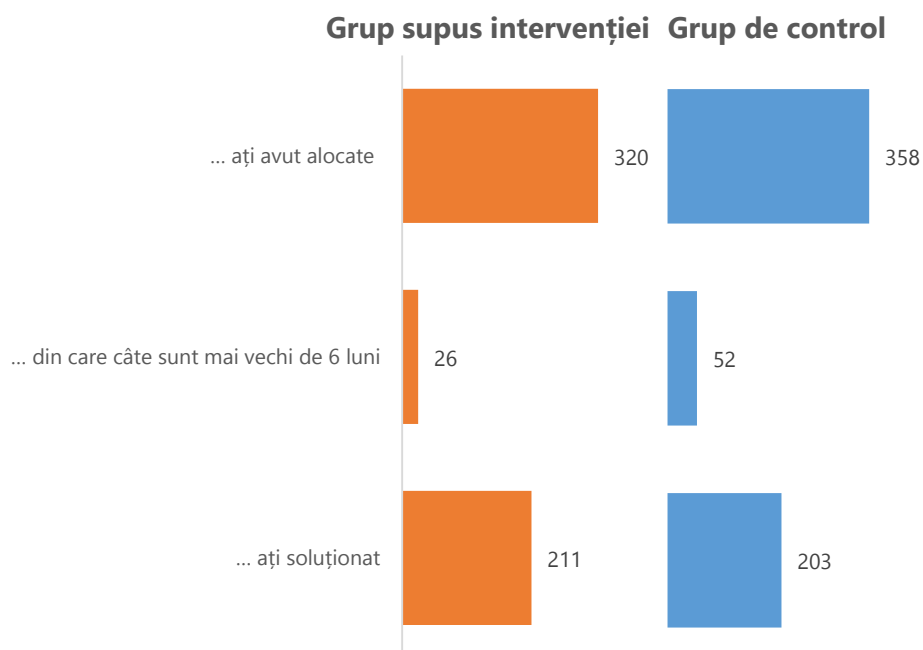
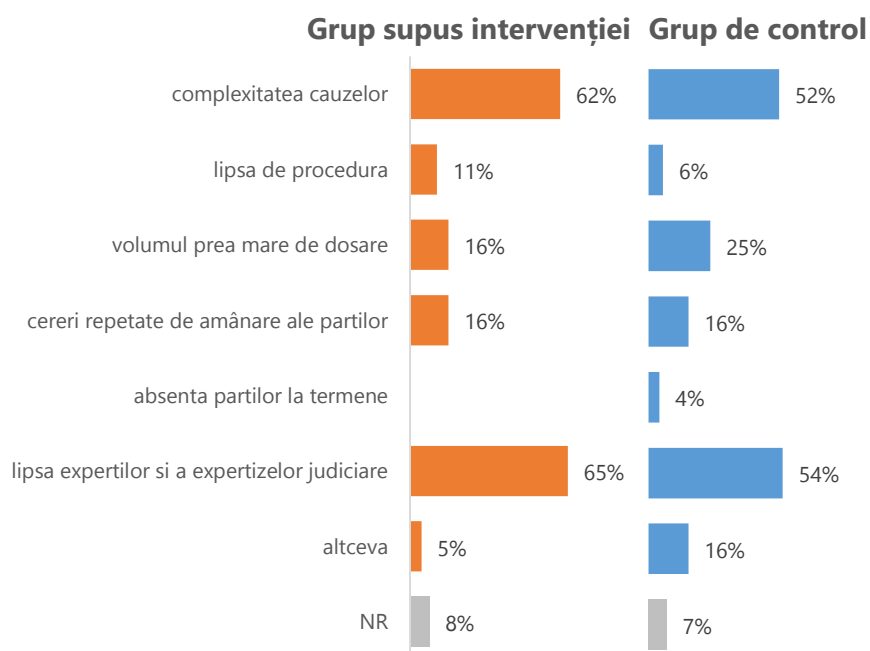


Grafic 24. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

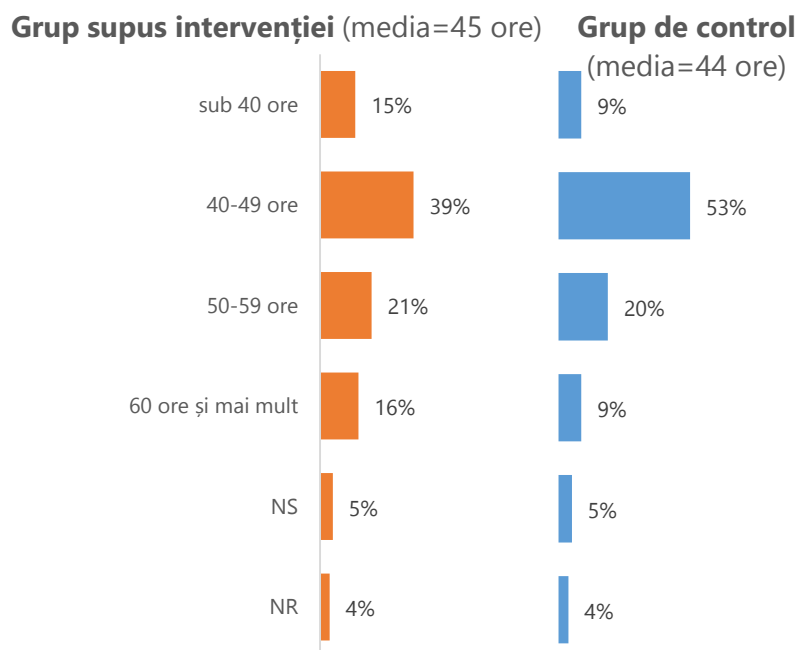


Grafic 25. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Evaluarea volumului de muncă

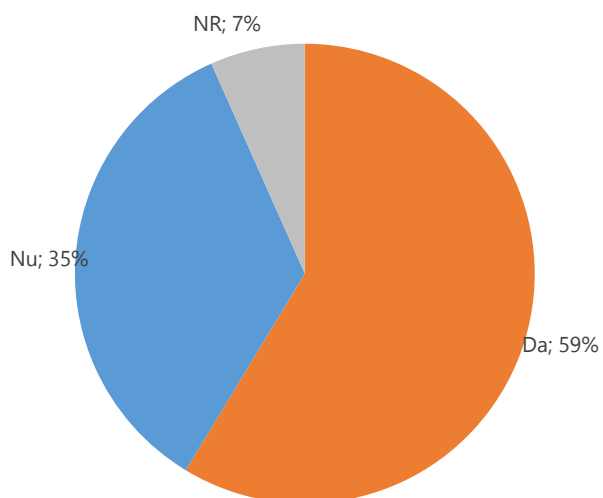
Grafic 26. În 2014, câte dosare...? *Valori medii.*

Grafic 27. Care sunt principalele două motive pentru care aveți dosare mai vechi de 6 luni?

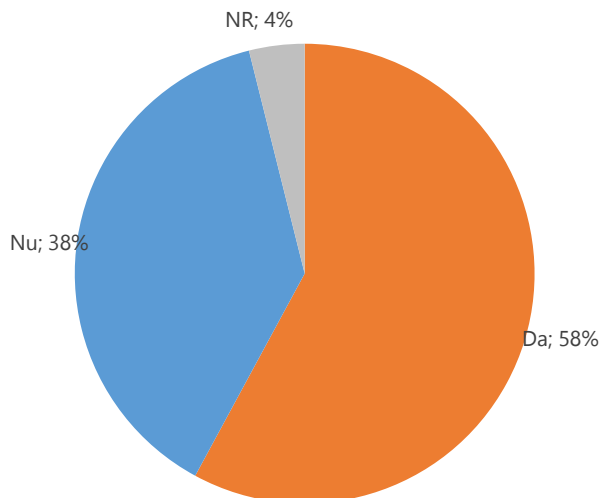


Grafic 28. Cu aproximație, câte ore lucrați în total într-o săptămână obișnuită?

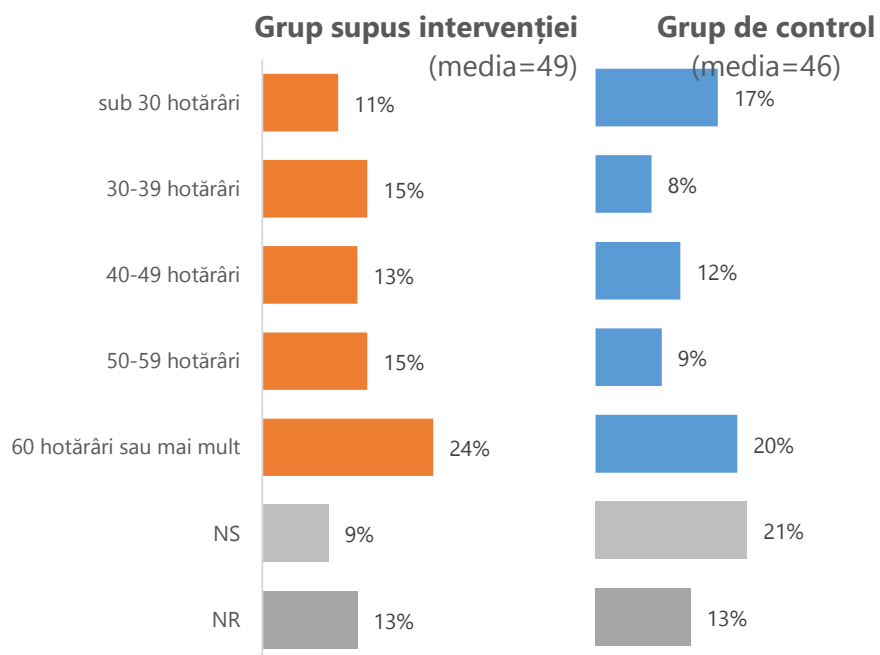
Grup supus intervenției
(media=9 ore pe săptămână)



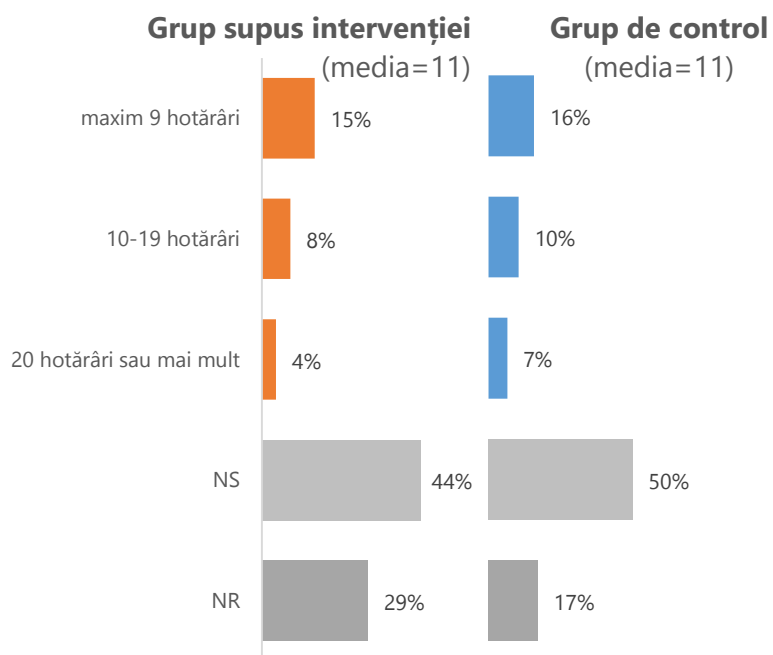
Grup de control
(media=9 ore pe săptămână)



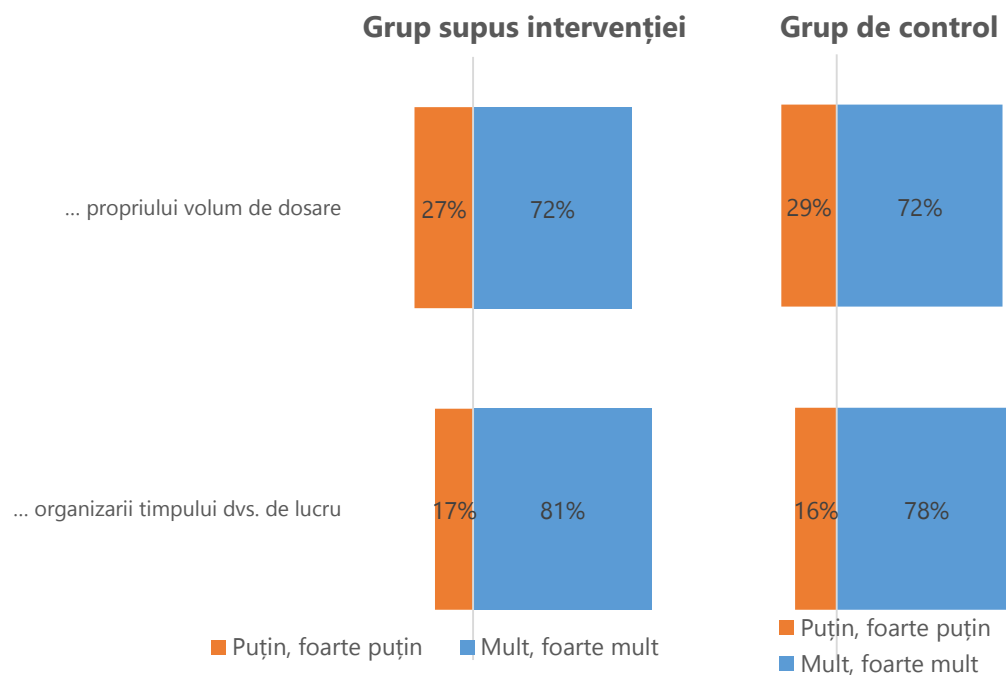
Grafic 29. E nevoie să lucrați și acasă, pentru a rezolva sarcini de serviciu?



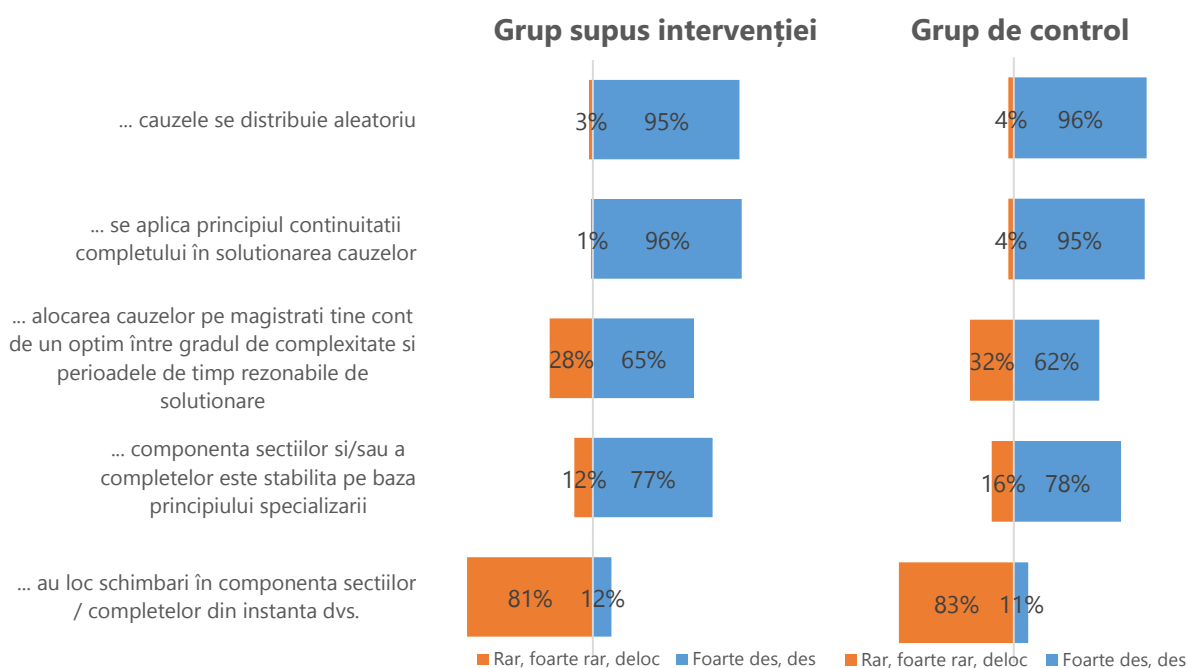
Grafic 30. Într-o lună obișnuită, aproximativ câte hotărâri pronunțați în cauze judecate?



Grafic 31. În ultimul an câte dintre hotărârile luate de dvs. au fost modificate prin căi de atac?

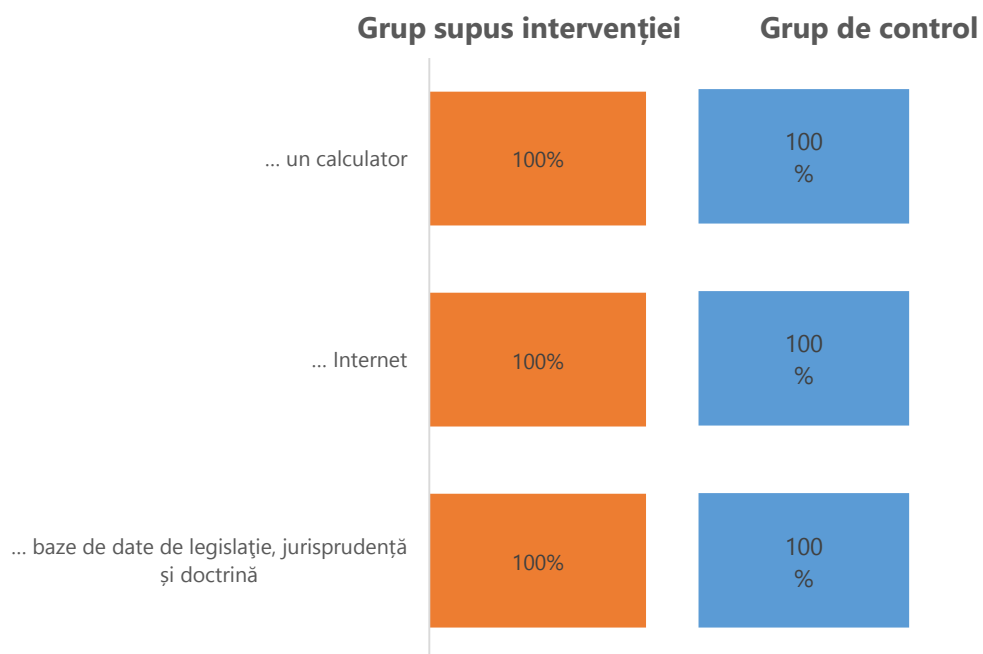


Grafic 32. Cât de mult control simțiți că aveți asupra ...? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



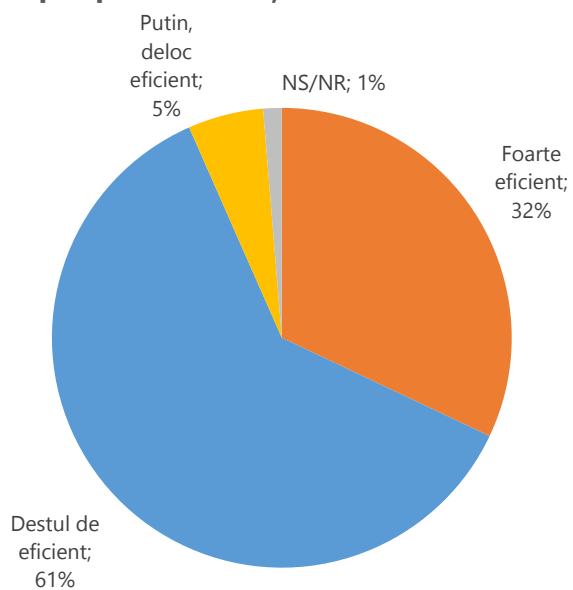
Grafic 33. Cât de des ...? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*

Utilizare computer, Internet

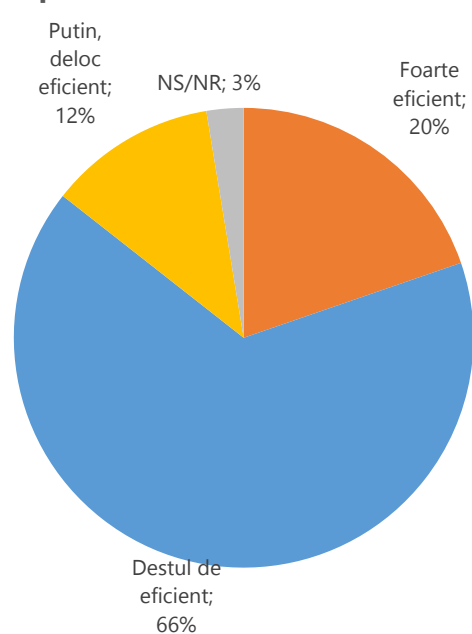


Grafic 34. Dvs. aveți acces la ... în această instanță? Procent „da”.

Grup supus intervenției

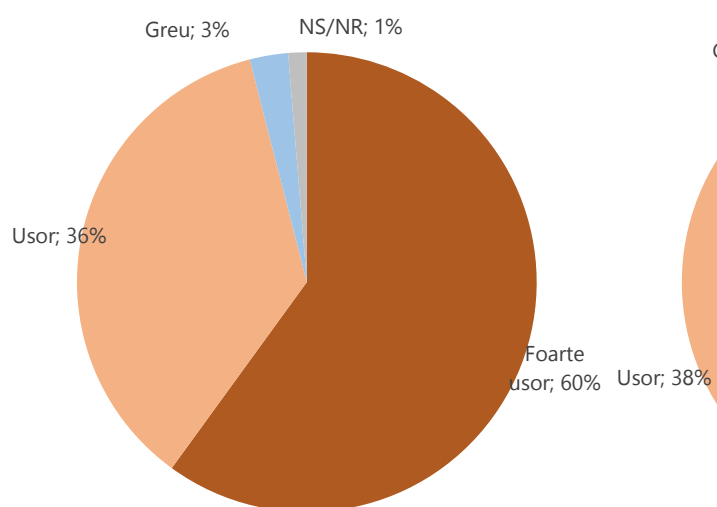


Grup de control

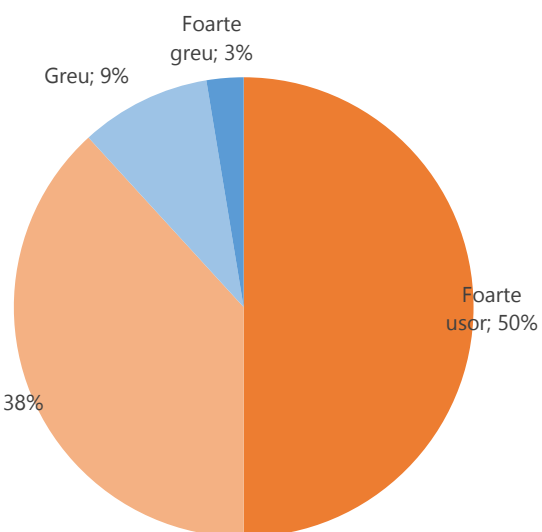


Grafic 35. Cum apreciați actualul sistem de înregistrare și arhivare a dosarelor?

Grup supus intervenției



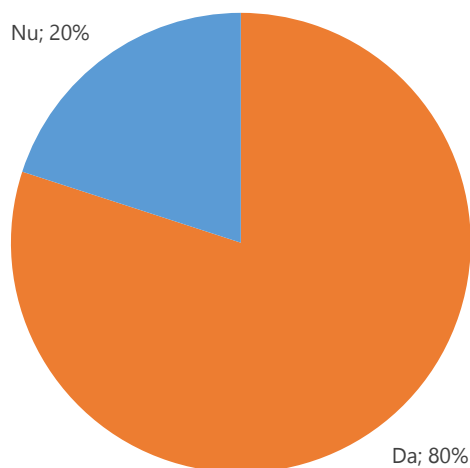
Grup de control



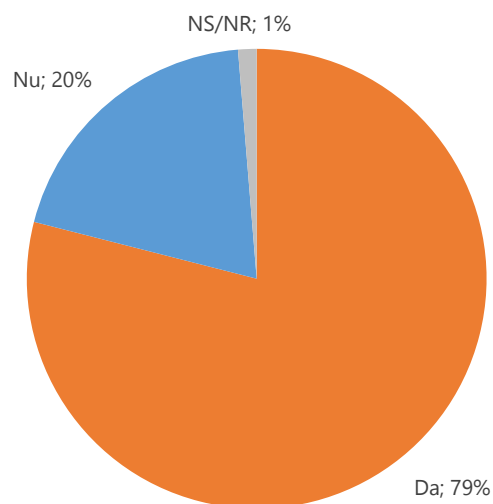
Grafic 36. Cât de ușor aveți acces la baze de date de legislație, jurisprudență sau doctrină?

Pregătire profesională

Grup supus intervenției

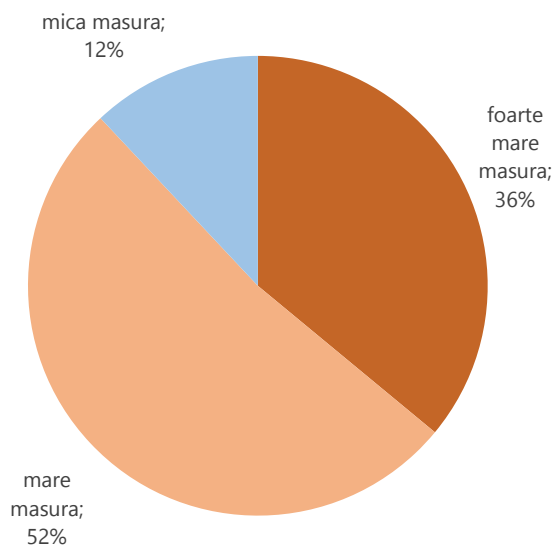


Grup de control

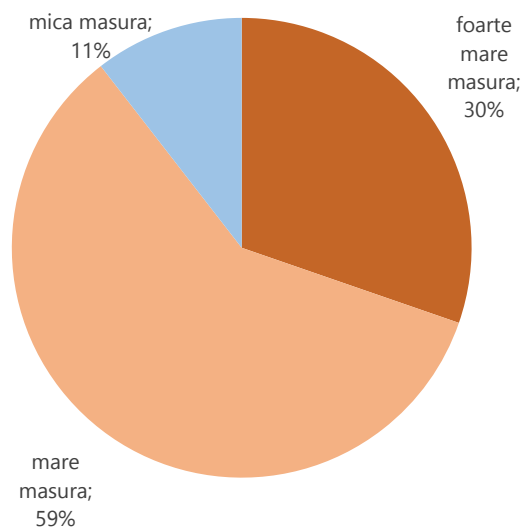


Grafic 37. În ultimul an ați beneficiat de stagii de pregătire?

Grup supus intervenției

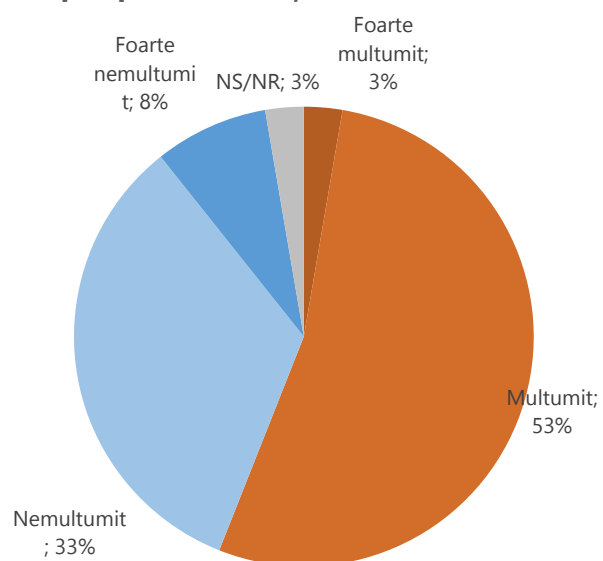


Grup de control

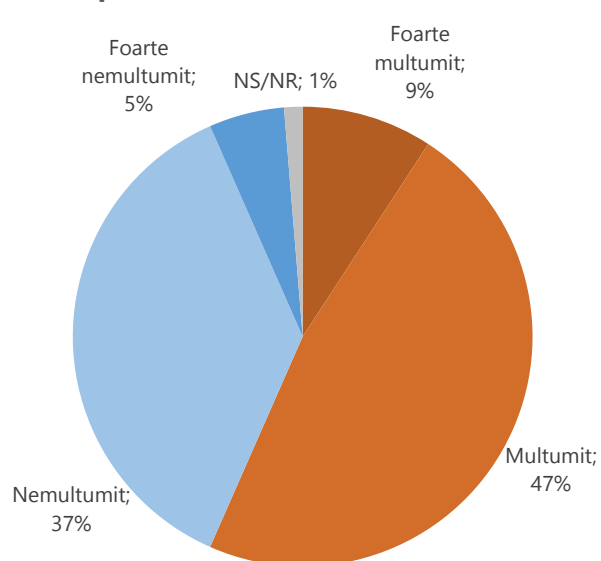


Grafic 38. În ce măsură simțiți nevoia de pregătire suplimentară în ceea ce privește specificul activității dumneavoastră?

Grup supus intervenției



Grup de control



Grafic 39. În general, cât de mulțumit sunteți de prestigiul social al judecătorului?

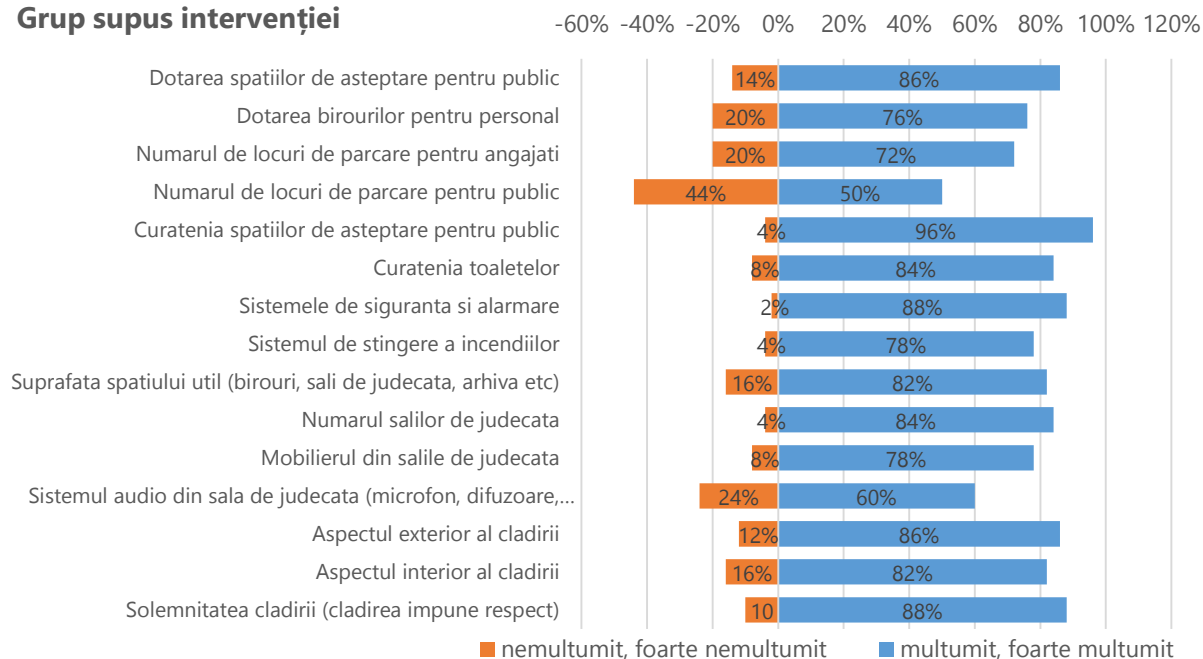
Date socio-demografice

		Grup	
		Supus intervenției	Control
Gen	Masculin	21%	29%
	Feminin	77%	66%
	NR	1%	5%
Vârsta	maxim 30 ani	1%	1%
	31-50 ani	81%	63%
	51 ani și peste	13%	16%
	NR	4%	20%
De câți ani lucrați în magistratură?	maxim 4 ani	8%	9%
	5-9 ani	9%	15%
	10 ani și peste	76%	67%
	NR	7%	9%
De câți ani lucrați în această instanță?	maxim 4 ani	32%	24%
	5-9 ani	20%	21%
	10 ani și peste	43%	45%
	NR	5%	11%
Activitatea dvs. se desfășoară în principal în cadrul unei secții specializate?	Da	72%	67%
	Nu	27%	30%
	NR	1%	3%
De câți ani lucrați în actuala secție?	maxim 4 ani	38%	21%
	5-9 ani	18%	19%
	10 ani și peste	35%	43%
	NR	9%	17%
Activitatea dvs. se desfășoară în principal în cadrul unui complet specializat?	Da	65%	71%
	Nu	33%	26%
	NR	1%	3%
De câți ani lucrați în actualul complet specializat?	maxim 4 ani	36%	30%
	5-9 ani	28%	25%
	10 ani și peste	26%	27%
	NR	10%	18%

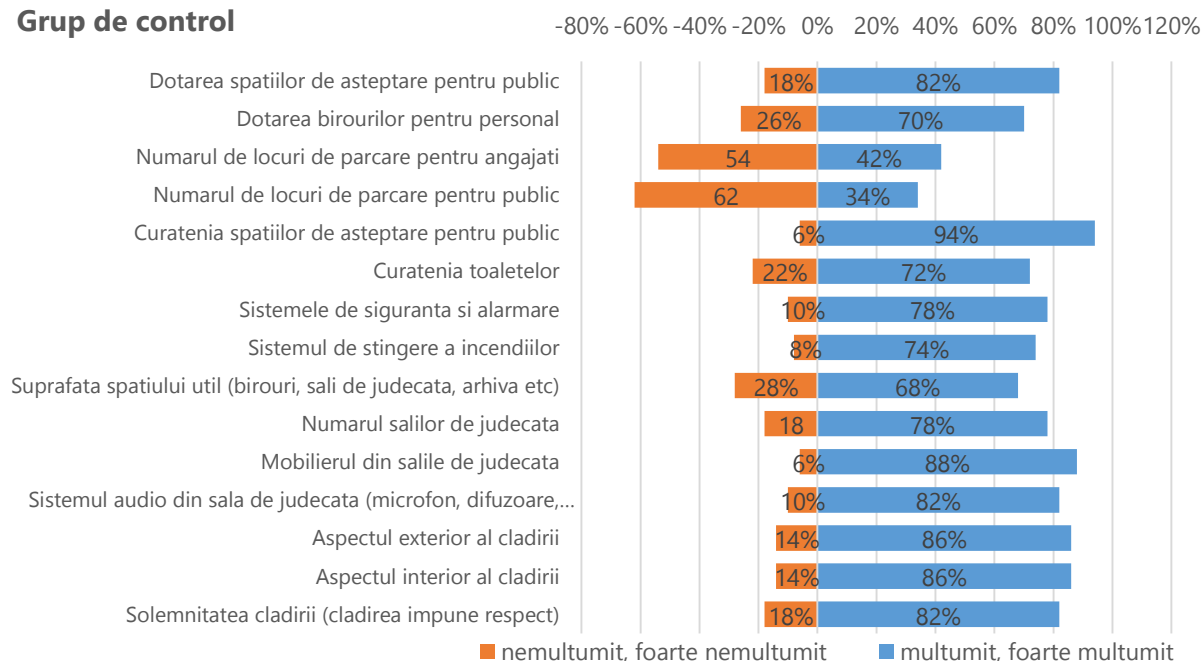
III. Procurori

Evaluarea infrastructurii

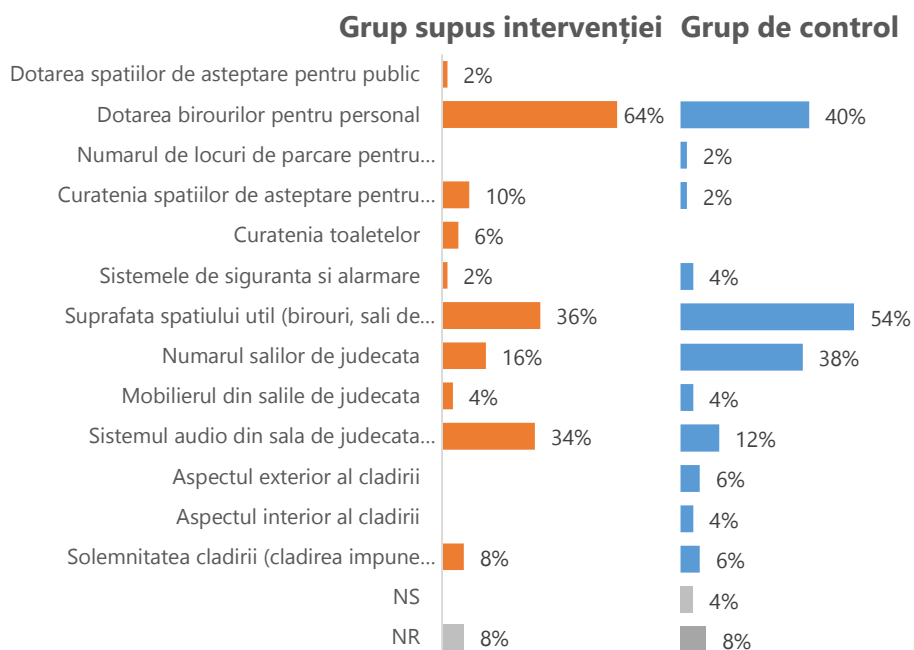
Grup supus intervenției



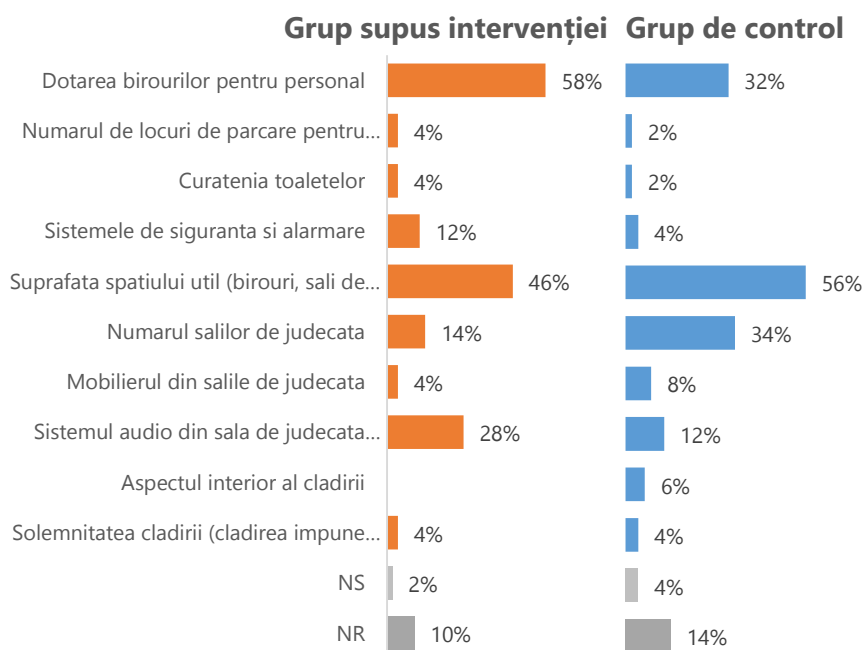
Grup de control



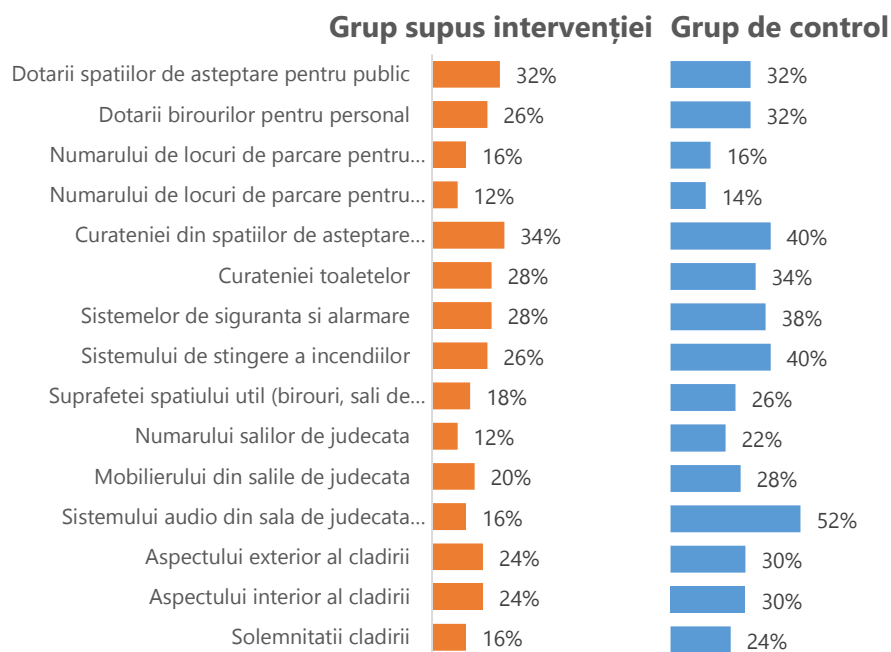
Grafic 40. Dacă vă gândiți la instanța în care vă desfășurați activitatea, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte?
Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



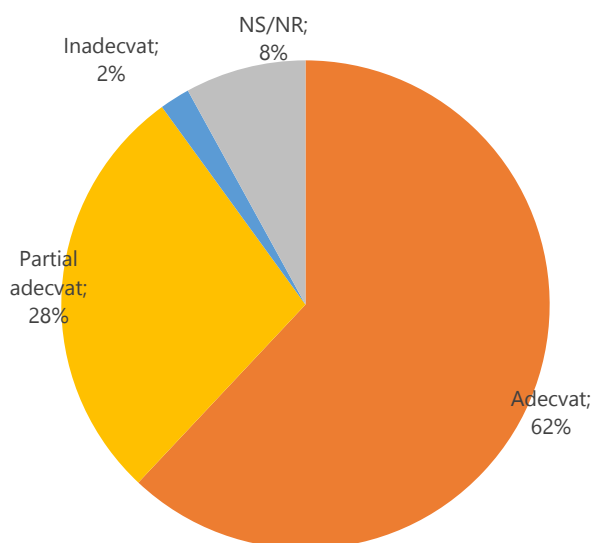
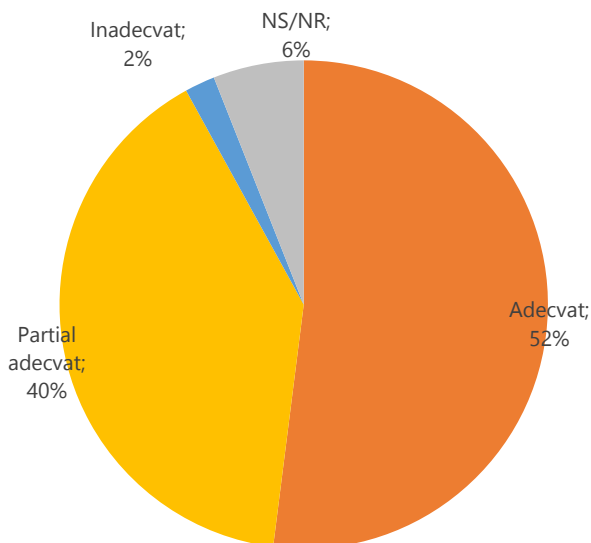
Grafic 41. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



Grafic 42. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



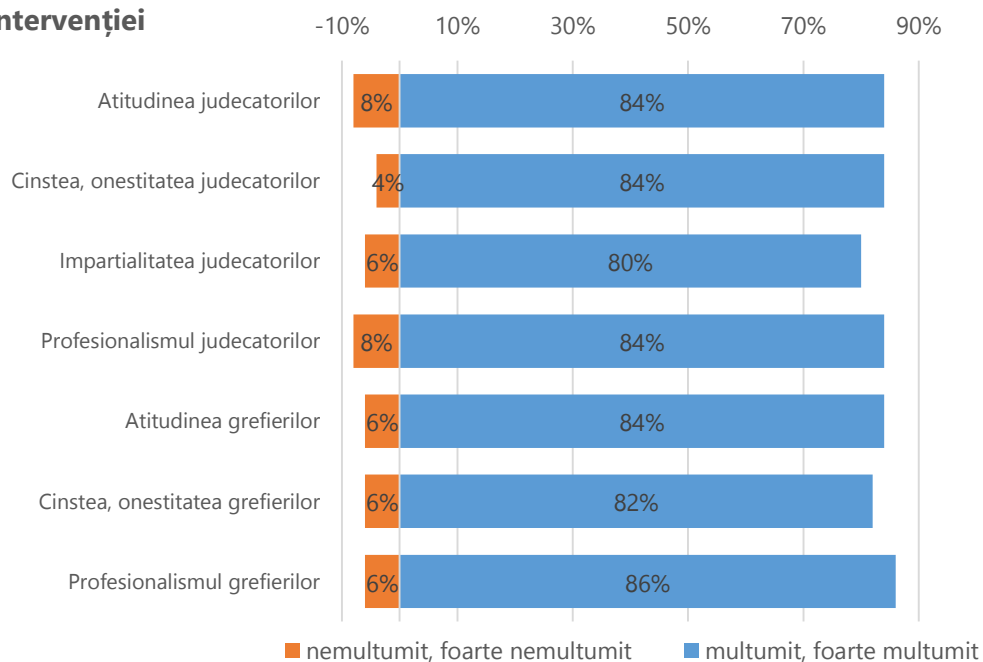
Grafic 43. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Grup supus intervenției**Grup supus intervenției**

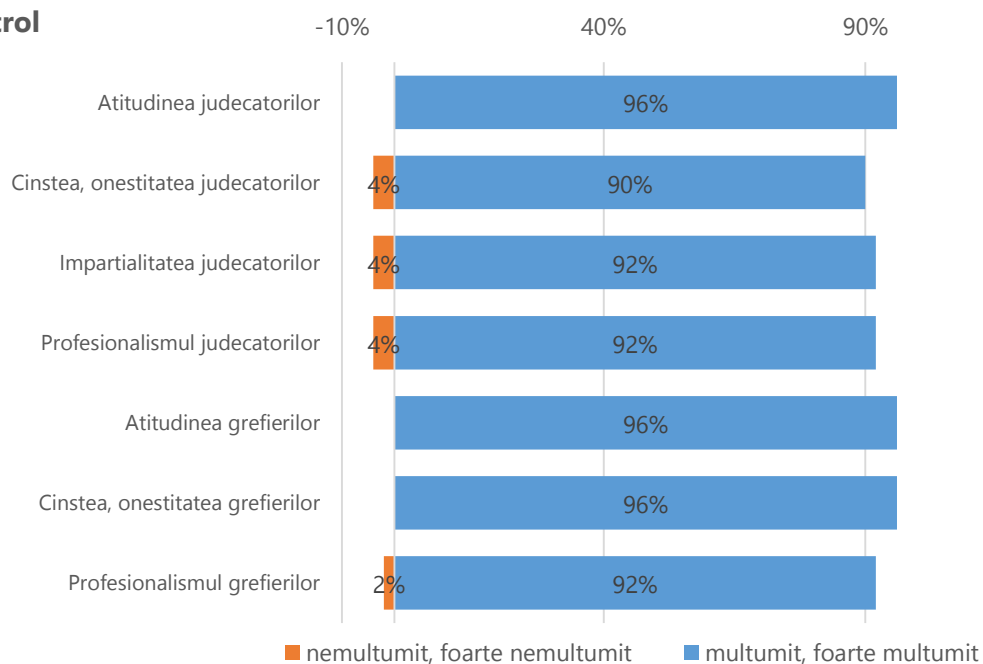
Grafic 44. Cum apreciați modul în care în prezent sunt împărțite în spațiu funcțiunile sediului (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor?

Percepția calității personalului

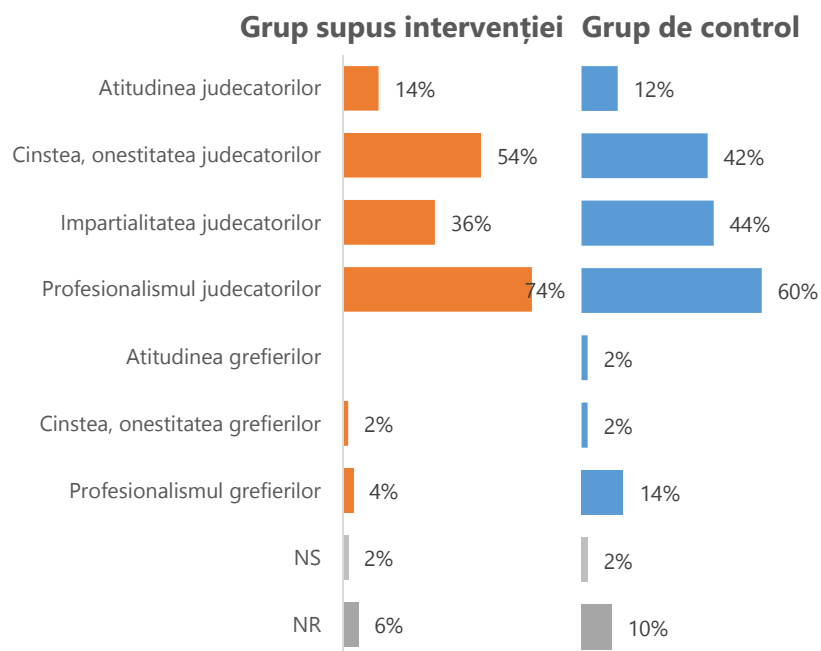
Grup supus intervenției



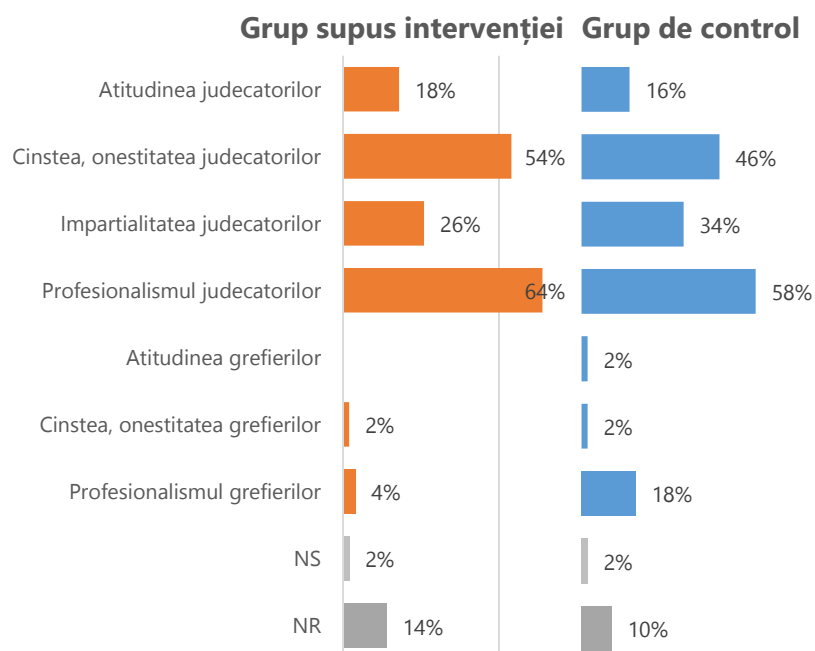
Grup de control



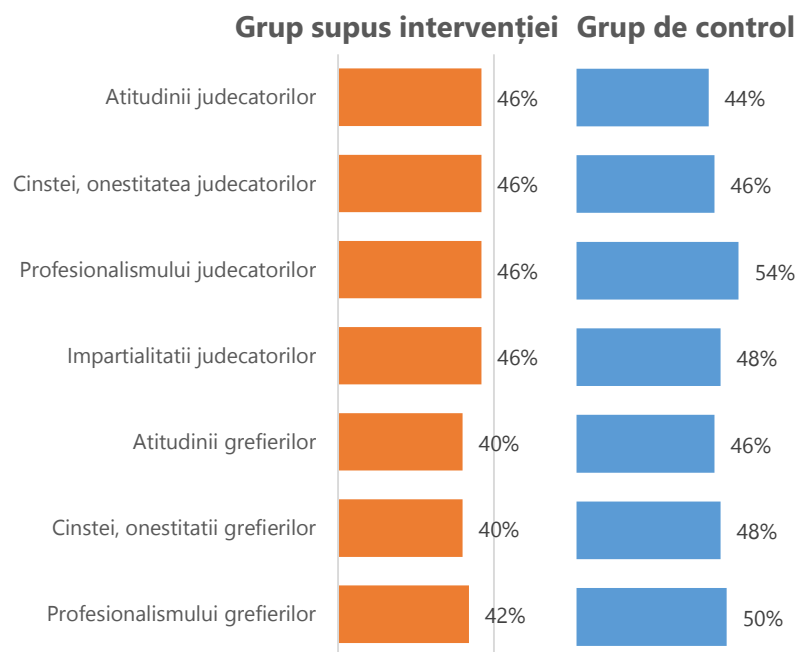
Grafic 45. Dacă vă gândiți la procurorii de pe lângă această instanță și grefierii acestei instanțe, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 46. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

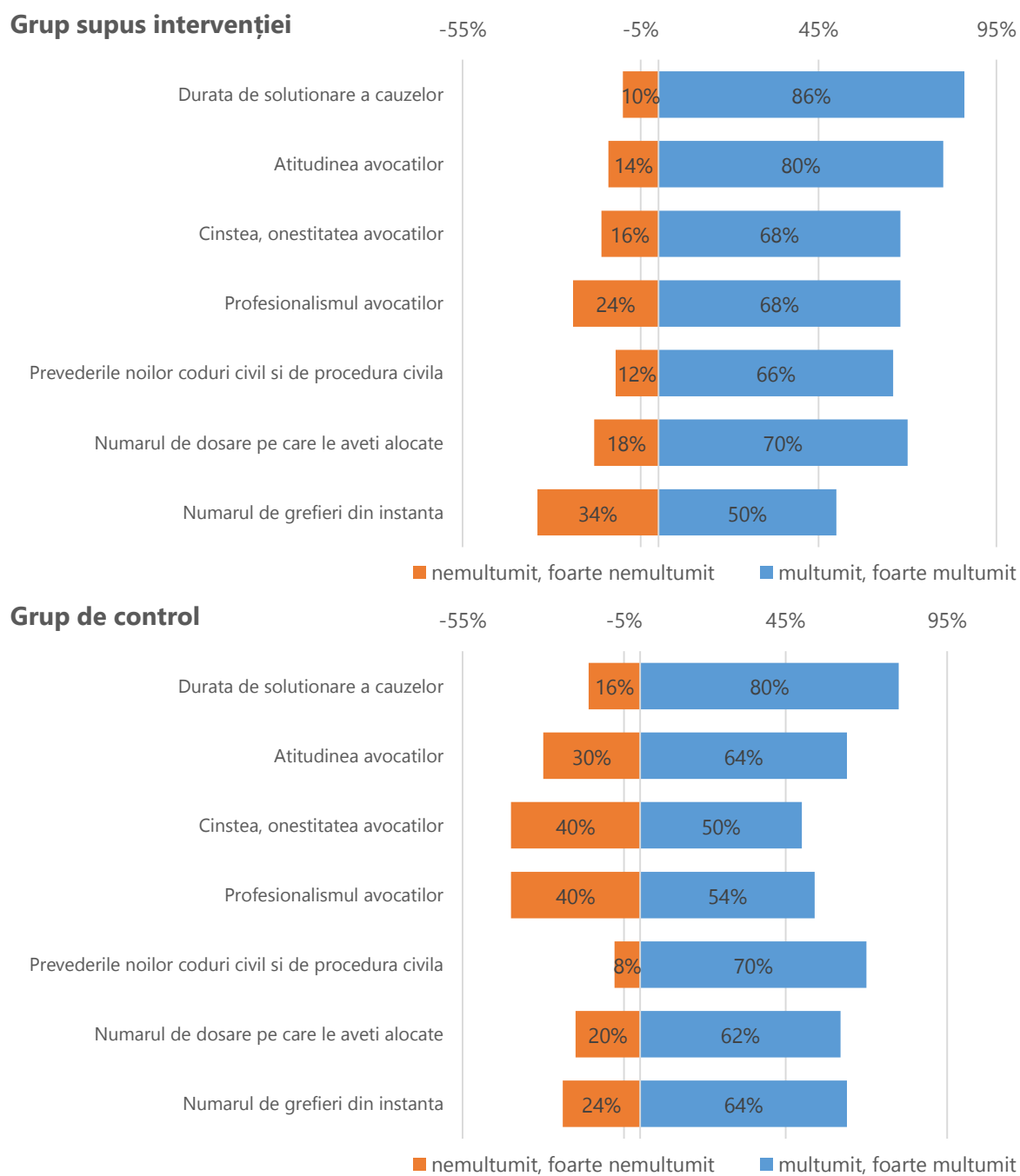


Grafic 47. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

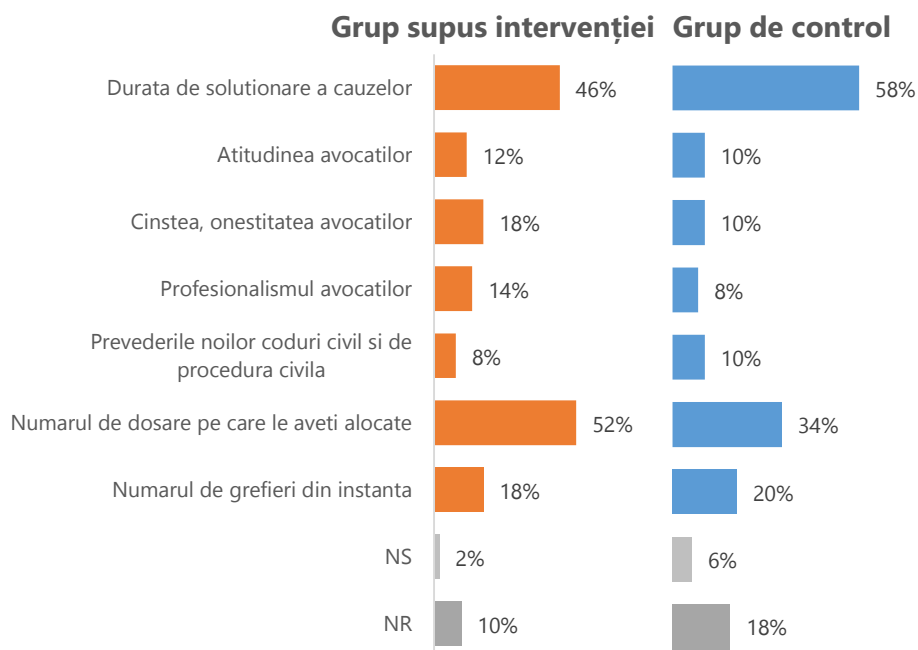


Grafic 48. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

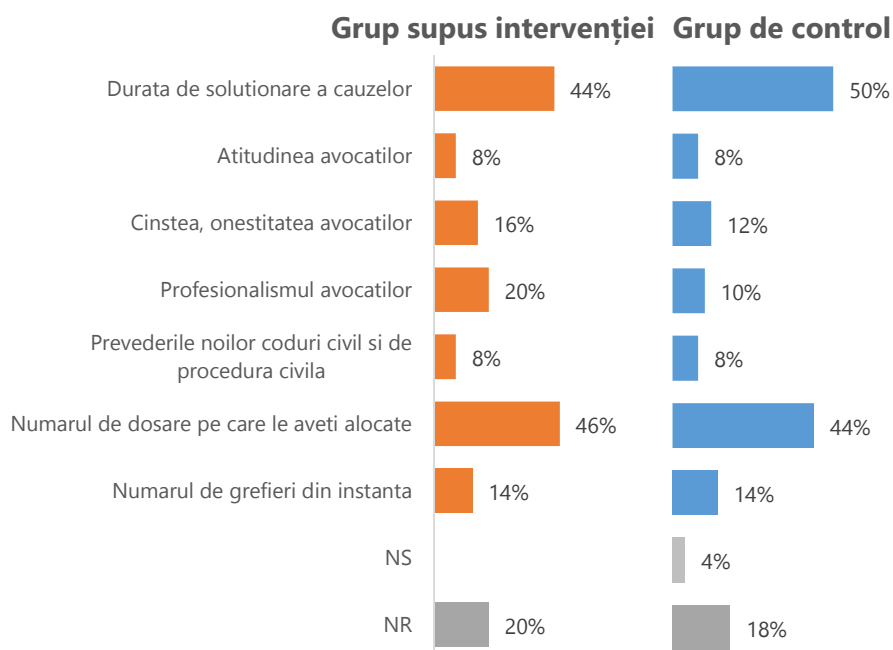
Percepția actului de justiție



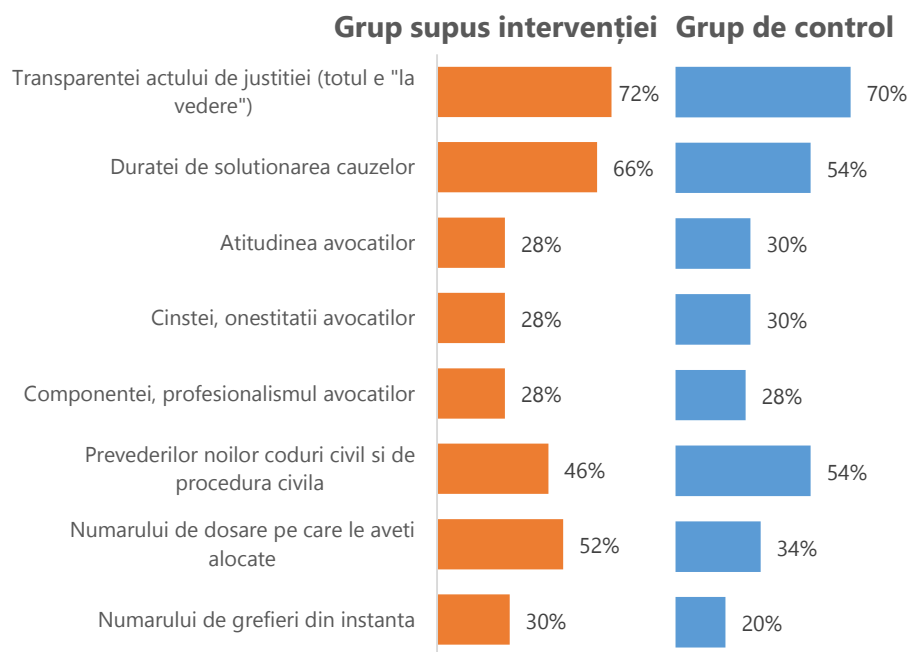
Grafic 49. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 50. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

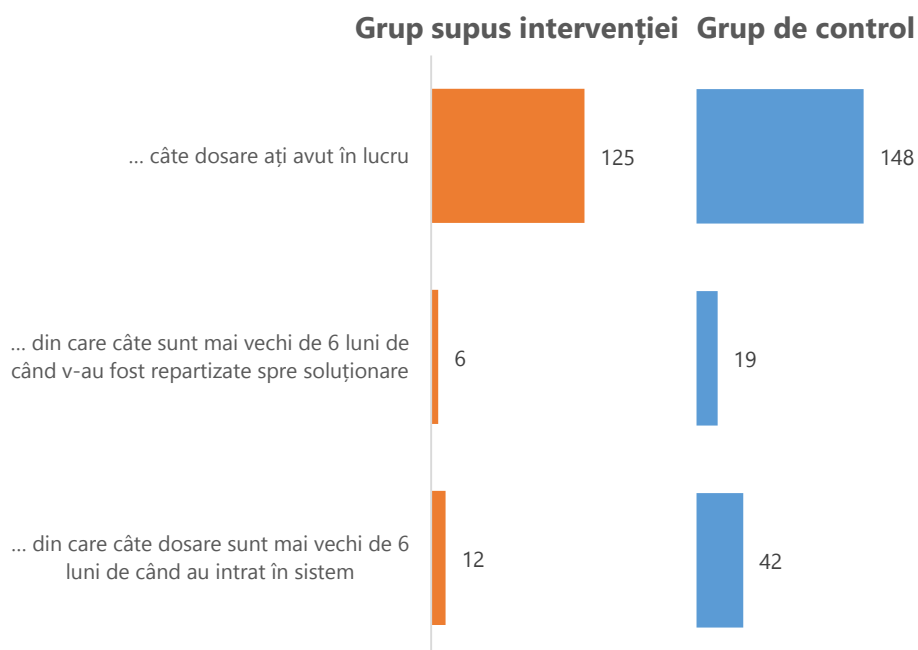


Grafic 51. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

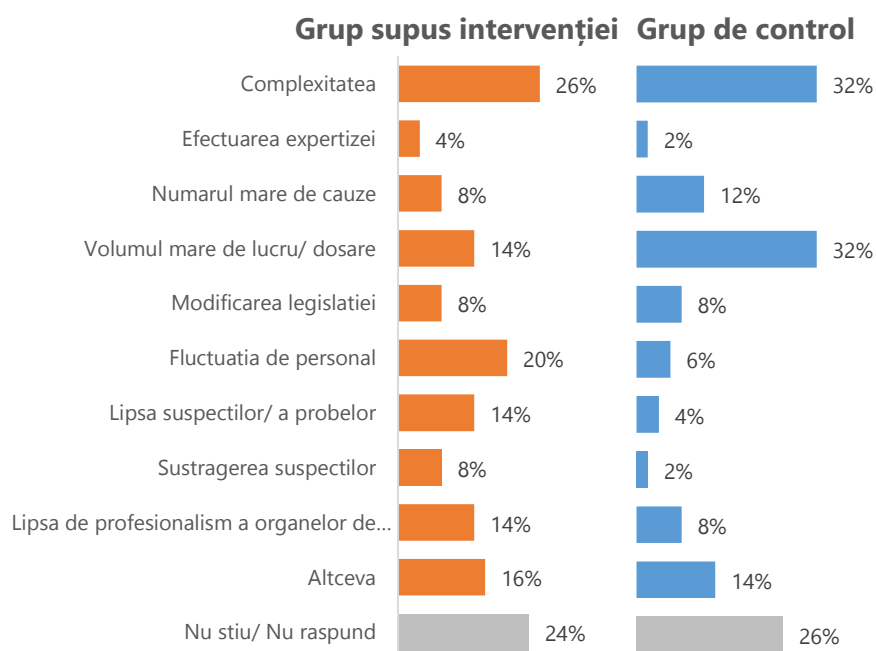


Grafic 52. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

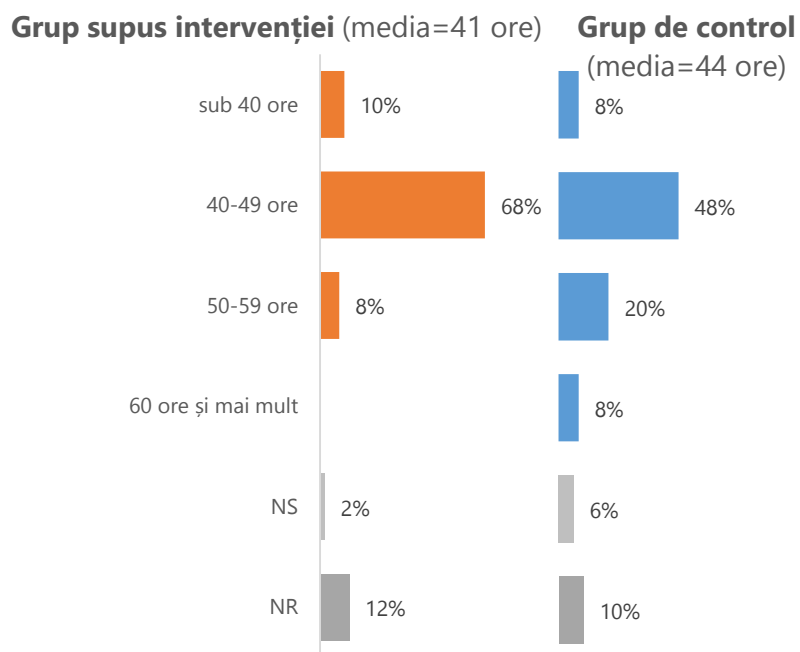
Evaluarea volumului de muncă



Grafic 53. În 2014...? Valori medii.

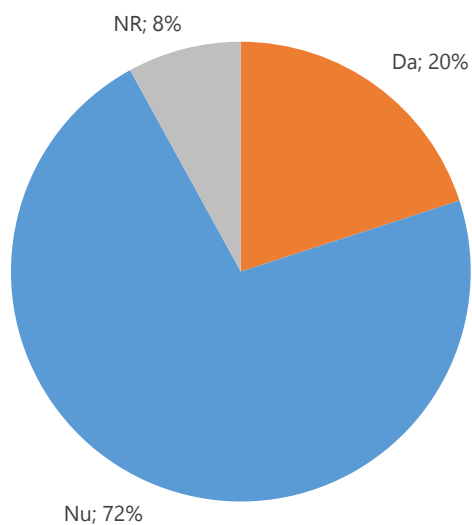


Grafic 54. Care sunt principalele trei motive pentru care aveți dosare mai vechi de 6 luni de când v-au fost repartizate?
Întrebare deschisă, procente cumulate din trei mențiuni, suma poate depăși 100%.

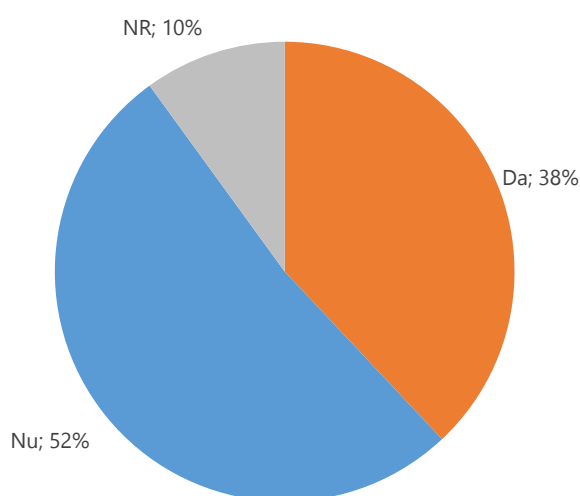


Grafic 55. Cu aproximație, câte ore lucrați în total într-o săptămână obișnuită?

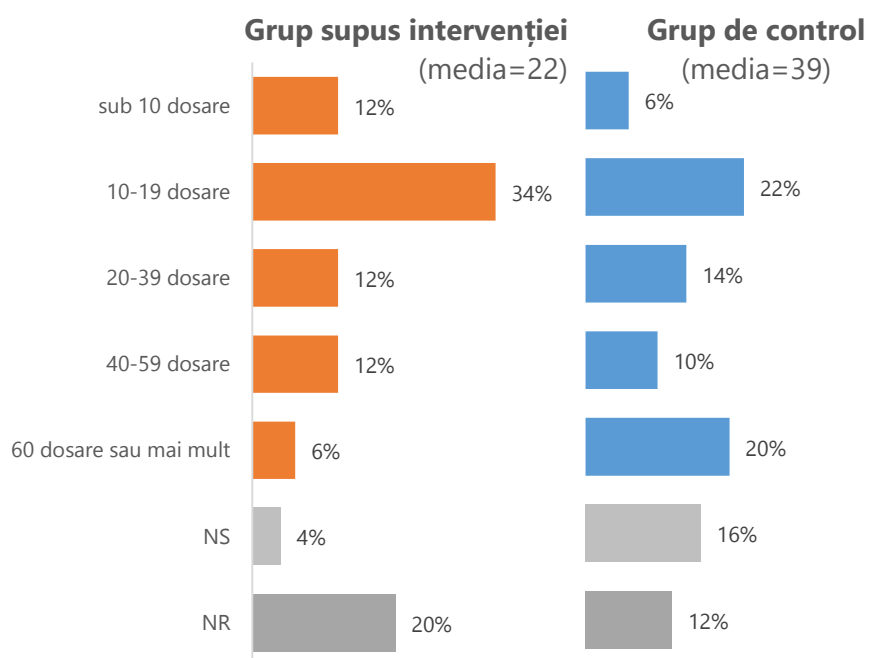
Grup supus intervenției
(media=6 ore)



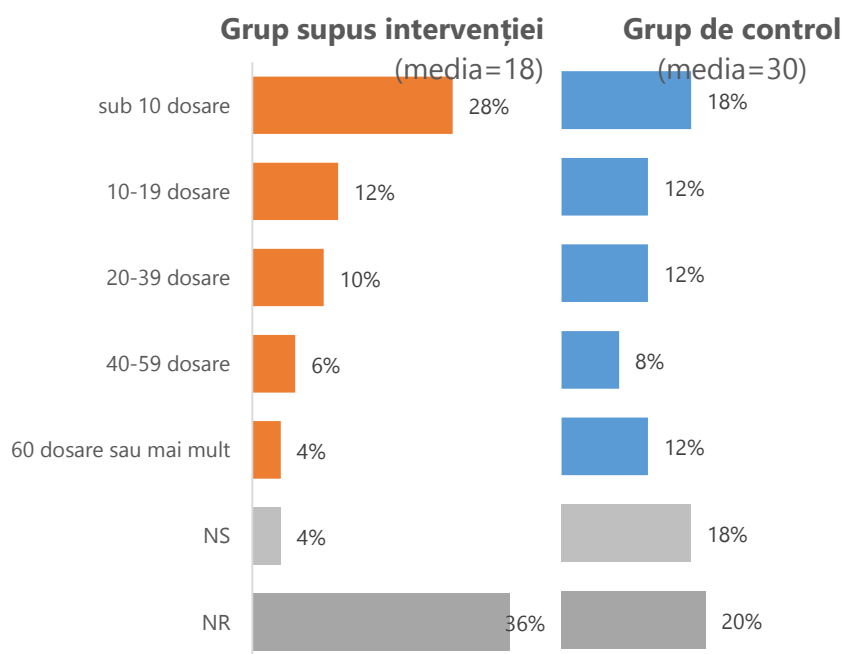
Grup de control
(media=10 ore)



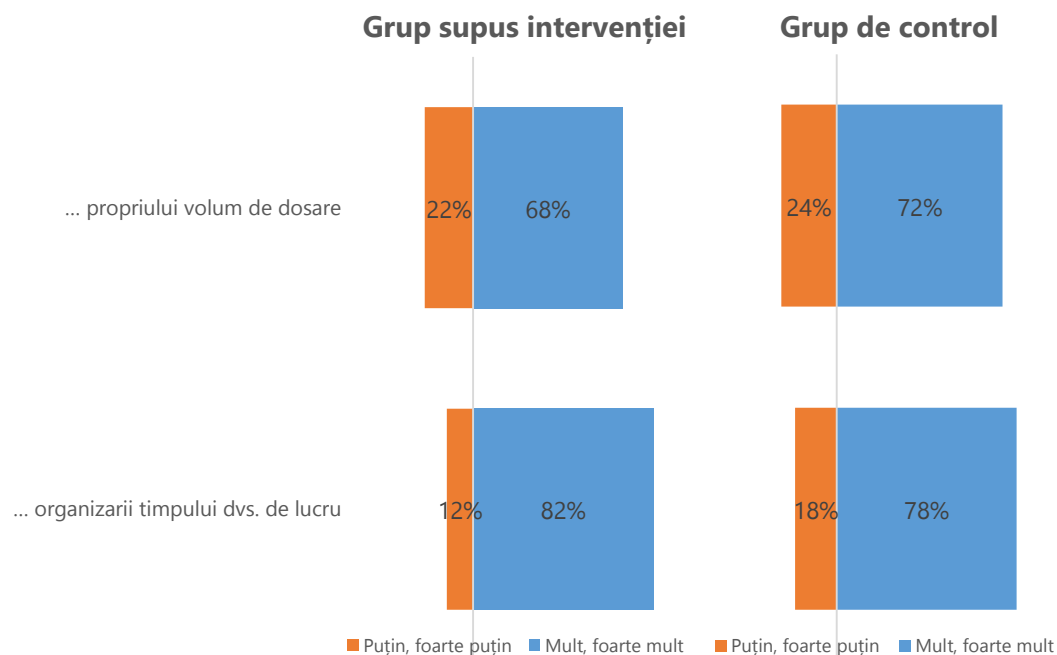
Grafic 56. E nevoie să lucrați și acasă, pentru a rezolva sarcini de serviciu?



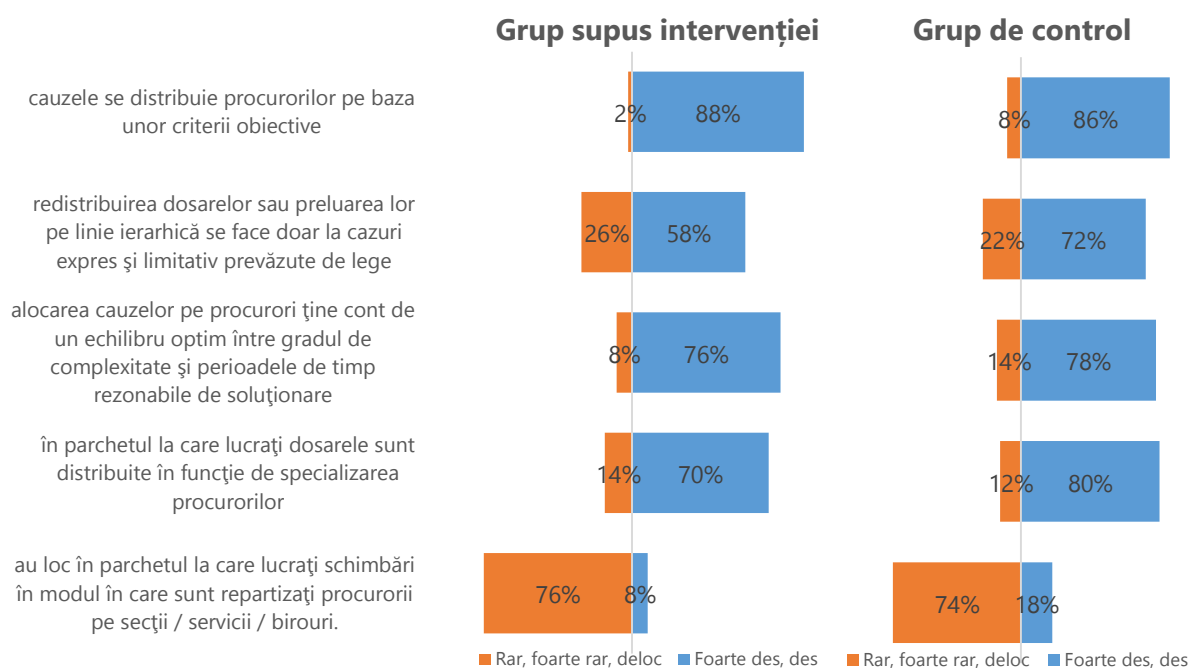
Grafic 57. Aproximativ în câte dosare dispuneți soluții într-o lună obișnuită?



Grafic 58. Dintre acestea, aproximativ în câte dosare dispuneți neînceperea urmăririi penale?

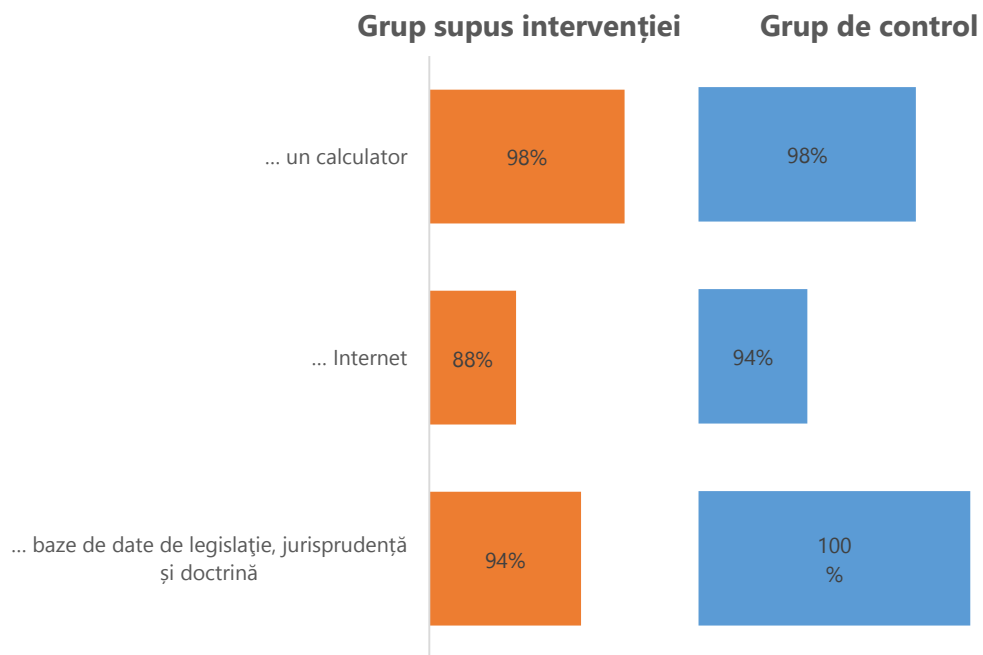


Grafic 59. Cât de mult control simțiți că aveți asupra ...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



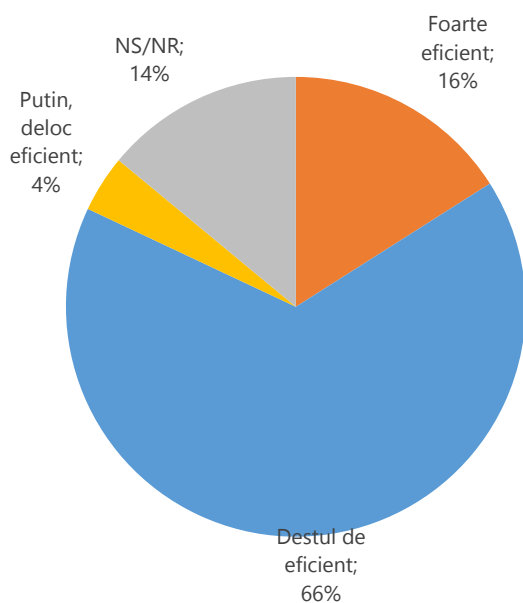
Grafic 60. Cât de des ...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

Utilizare computer, Internet

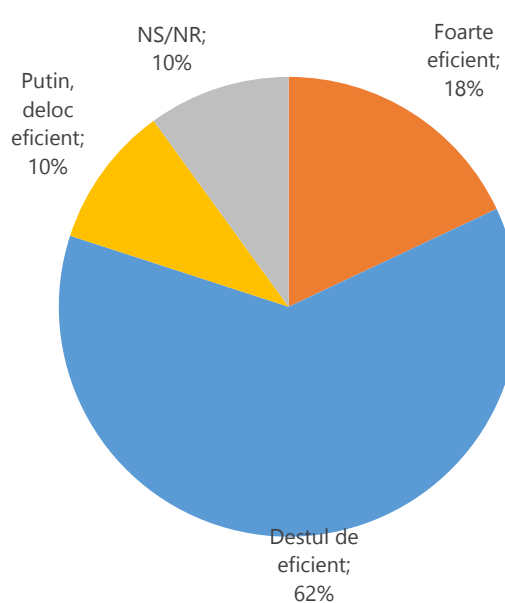


Grafic 61. Dvs. aveți acces la ... în această instanță? Procent „da”.

Grup supus intervenției

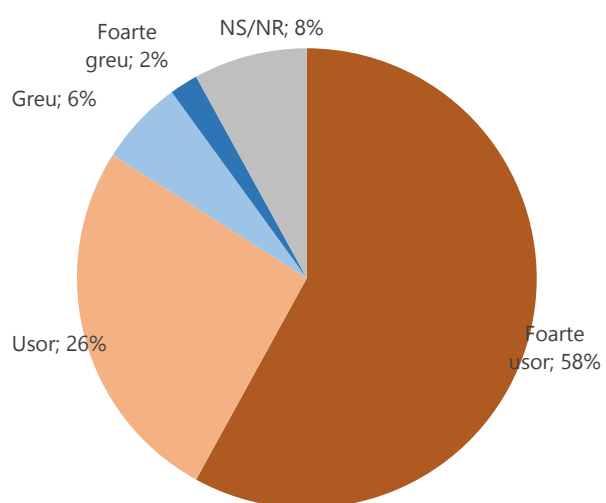


Grup de control

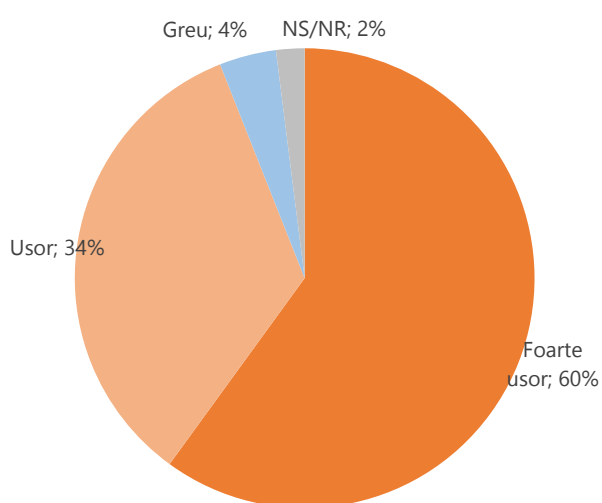


Grafic 62. Cum apreciați actualul sistem de înregistrare și arhivare a dosarelor?

Grup supus intervenției



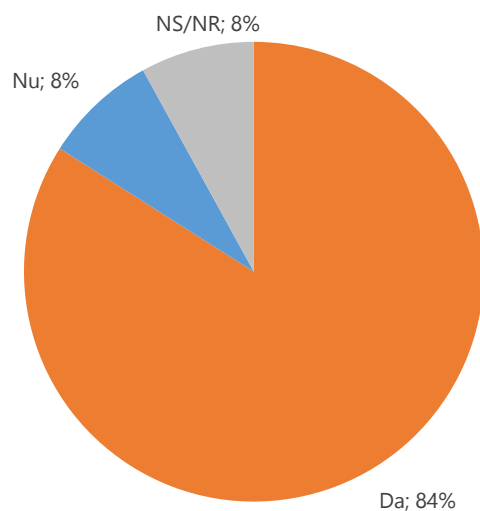
Grup de control



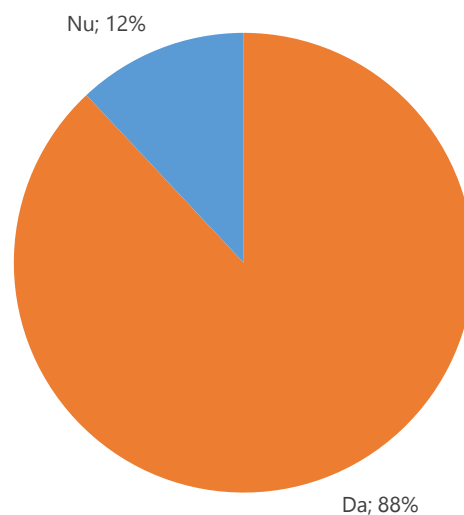
Grafic 63. Cât de ușor aveți acces la baze de date de legislație, jurisprudență sau doctrină?

Pregătire profesională

Grup supus intervenției

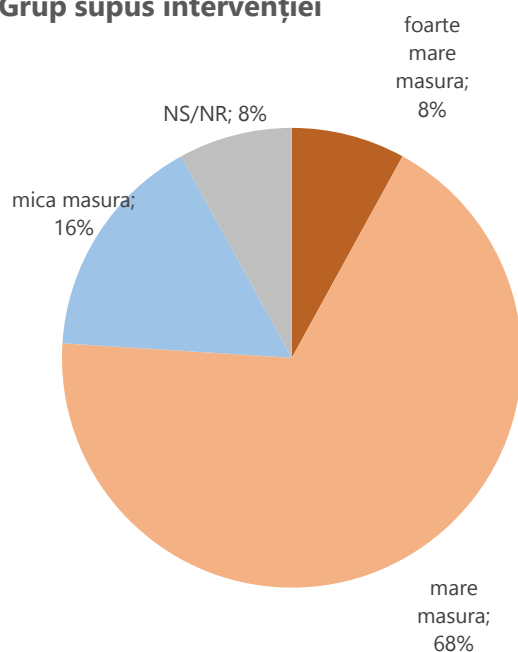


Grup de control

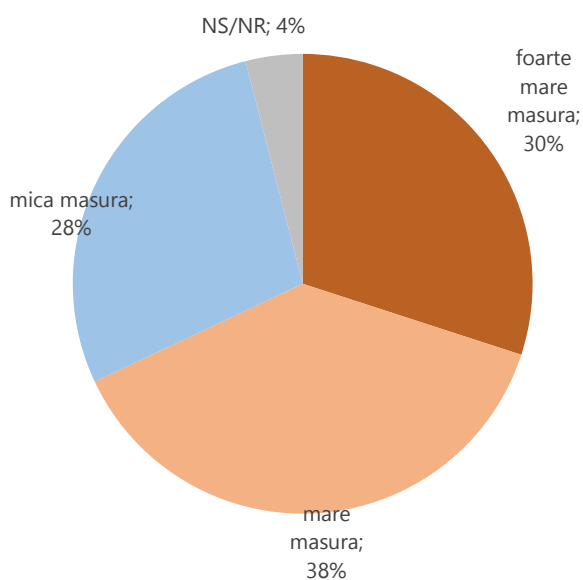


Grafic 64. În ultimul an ați beneficiat de stagii de pregătire?

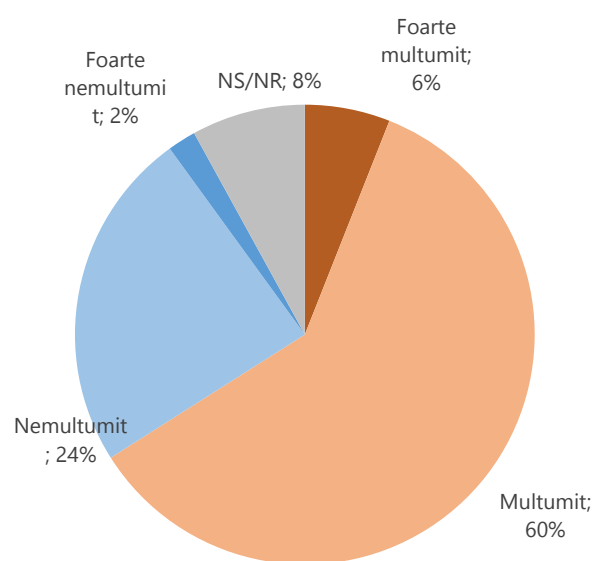
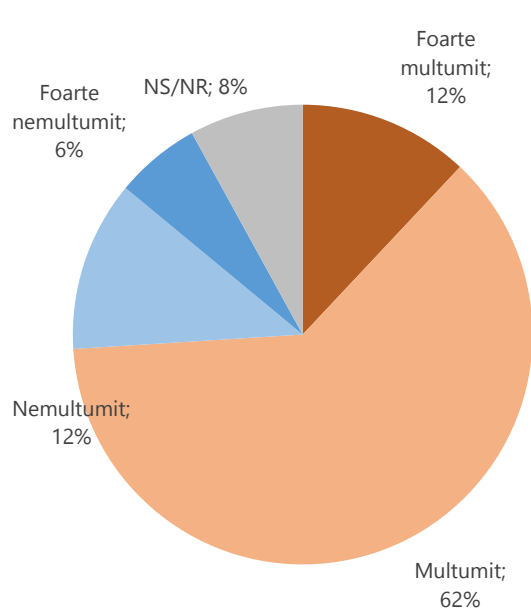
Grup supus intervenției



Grup de control



Grafic 65. În ce măsură simțiți nevoia de pregătire suplimentară în ceea ce privește specificul activității dumneavoastră?

Grup supus intervenției**Grup de control**

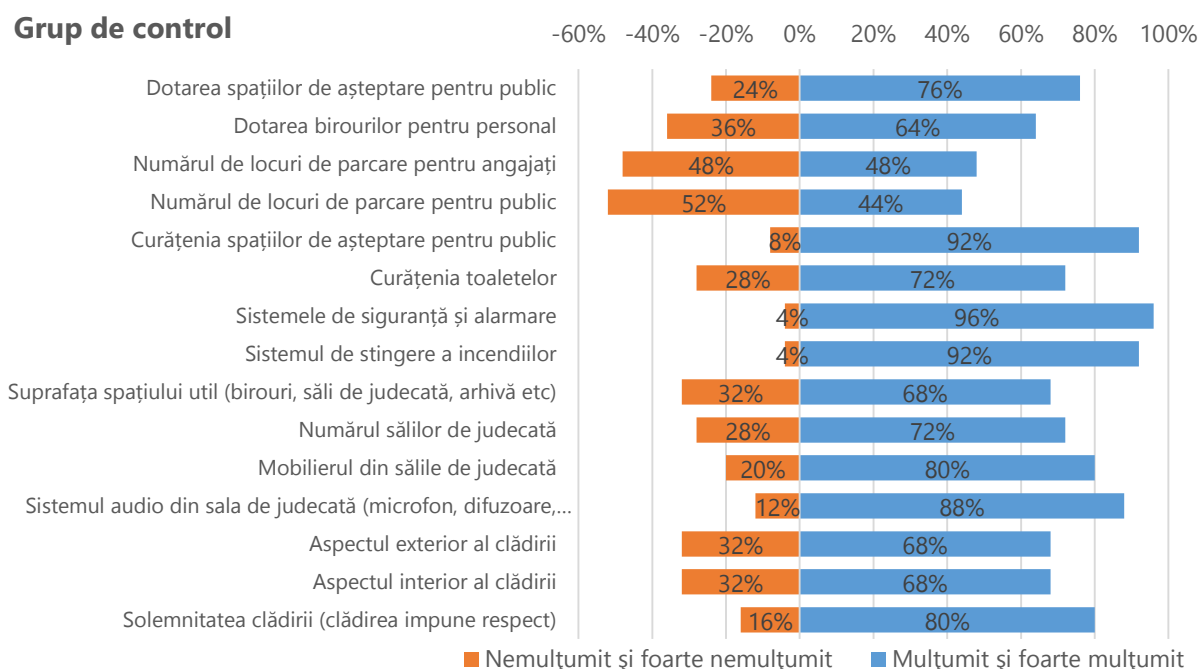
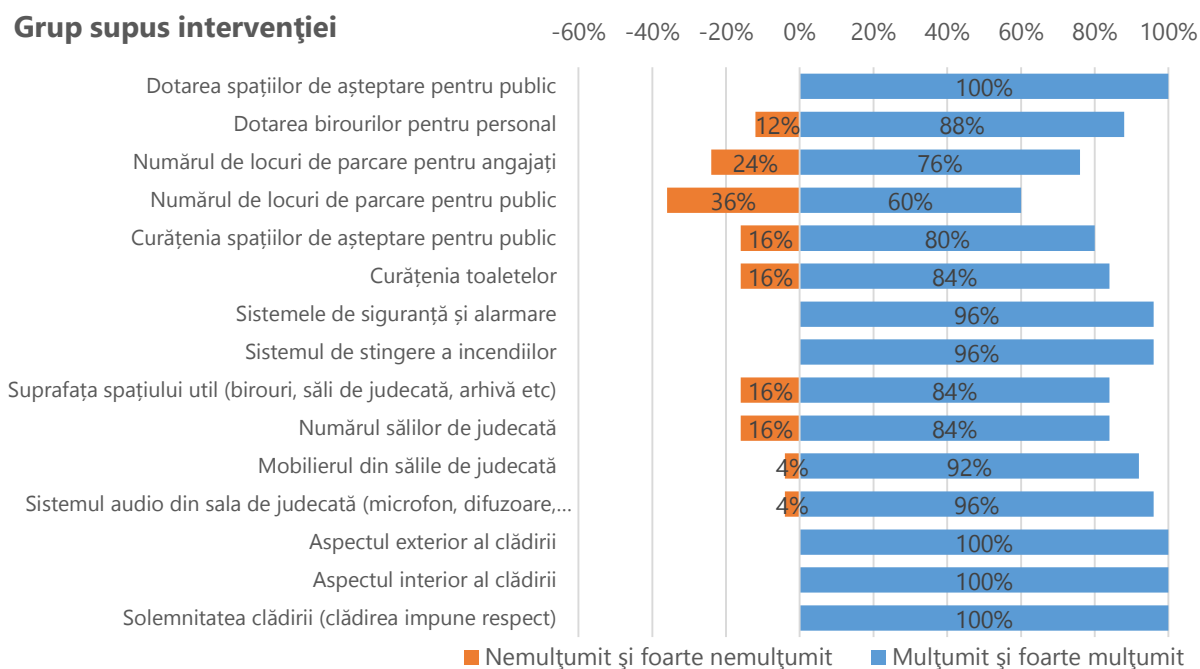
Grafic 66. În general, cât de mulțumit sunteți de prestigiul social al procurorului?

Date socio-demografice

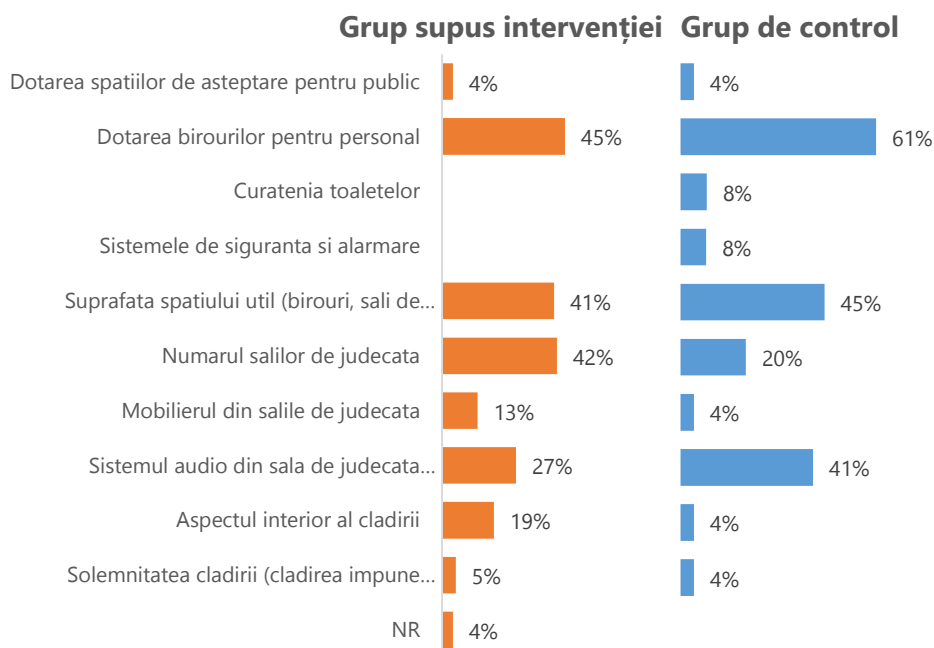
		Grup	
		Supus intervenției	Control
Gen	Masculin	46%	42%
	Feminin	52%	56%
	NR	2%	2%
Vârsta	maxim 30 ani	0%	6%
	31-50 ani	78%	64%
	51 ani și peste	16%	14%
	NR	6%	16%
De câți ani lucrați în justiție?	maxim 4 ani	8%	22%
	5-9 ani	14%	28%
	10 ani și peste	74%	38%
	NR	4%	12%
De câți ani lucrați în actualul parchet?	maxim 4 ani	34%	50%
	5-9 ani	22%	16%
	10 ani și peste	38%	20%
	NR	6%	14%
De câți ani lucrați în actuala secție?	maxim 4 ani	32%	48%
	5-9 ani	28%	12%
	10 ani și peste	24%	14%
	NR	16%	26%

IV. Grefieri

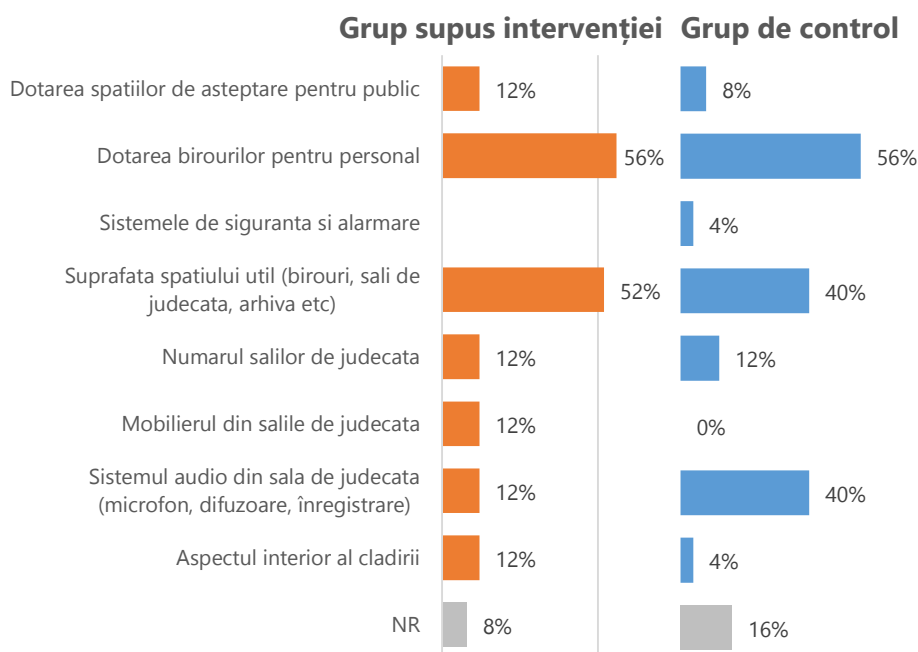
Evaluarea infrastructurii



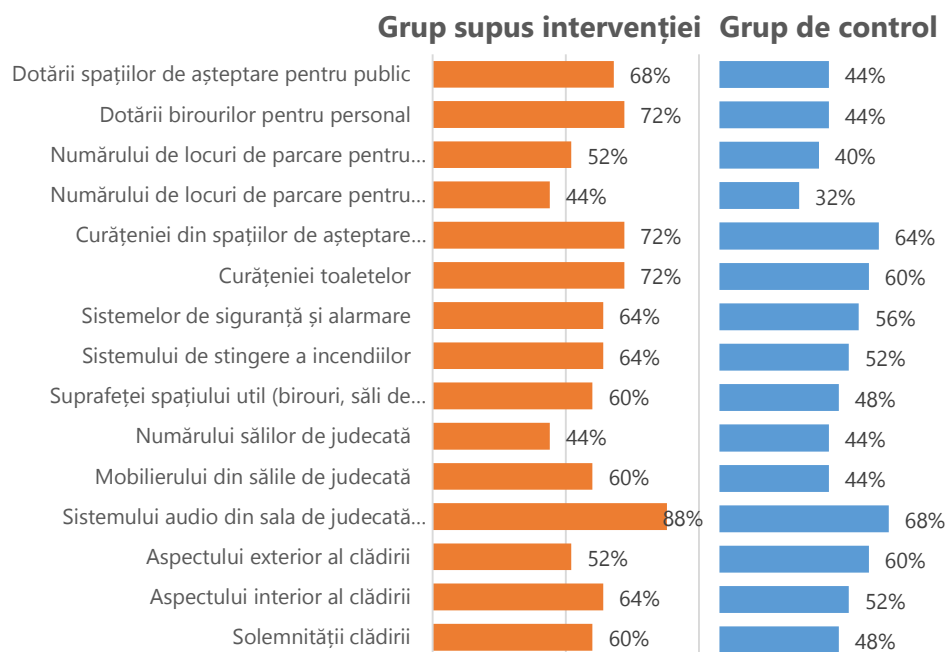
Grafic 67. Dacă vă gândiți la instanța în care vă desfășurați activitatea, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte?
Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



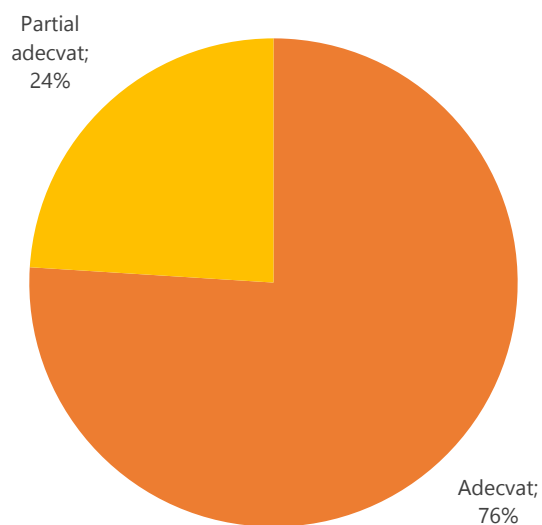
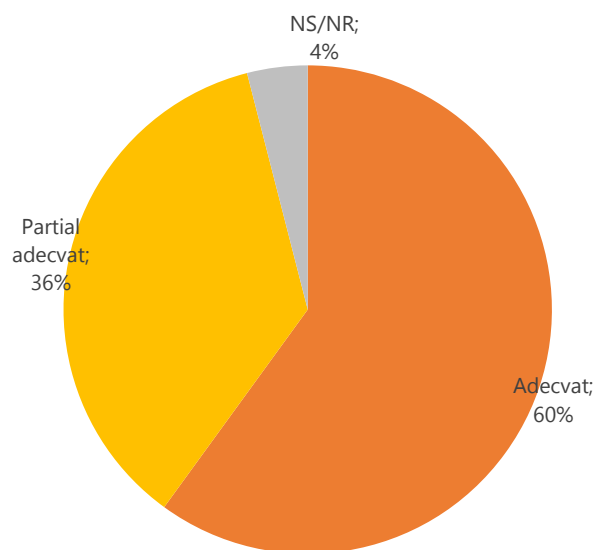
Grafic 68. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



Grafic 69. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



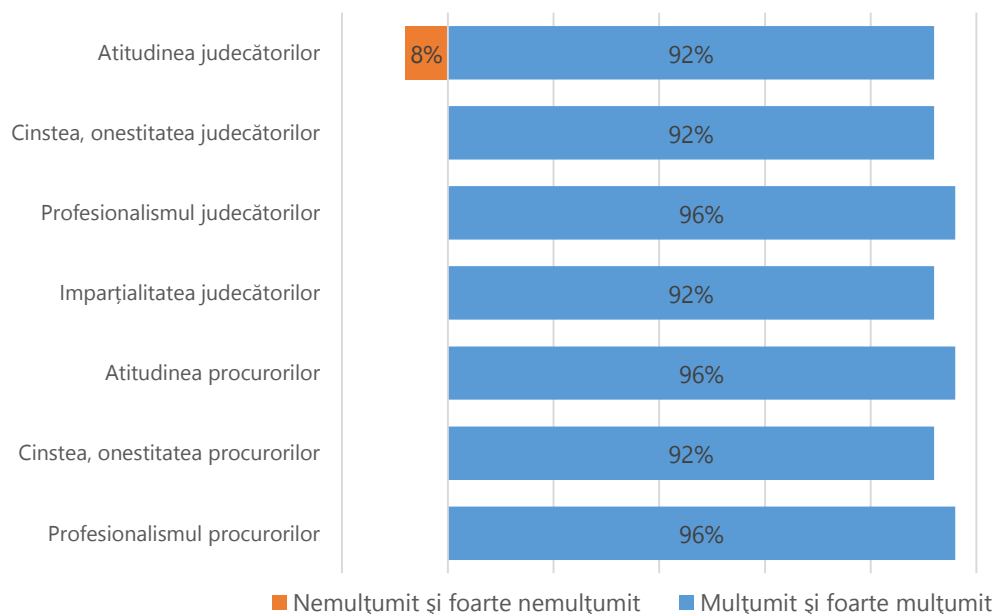
Grafic 70. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Grup supus intervenției**Grup supus intervenției**

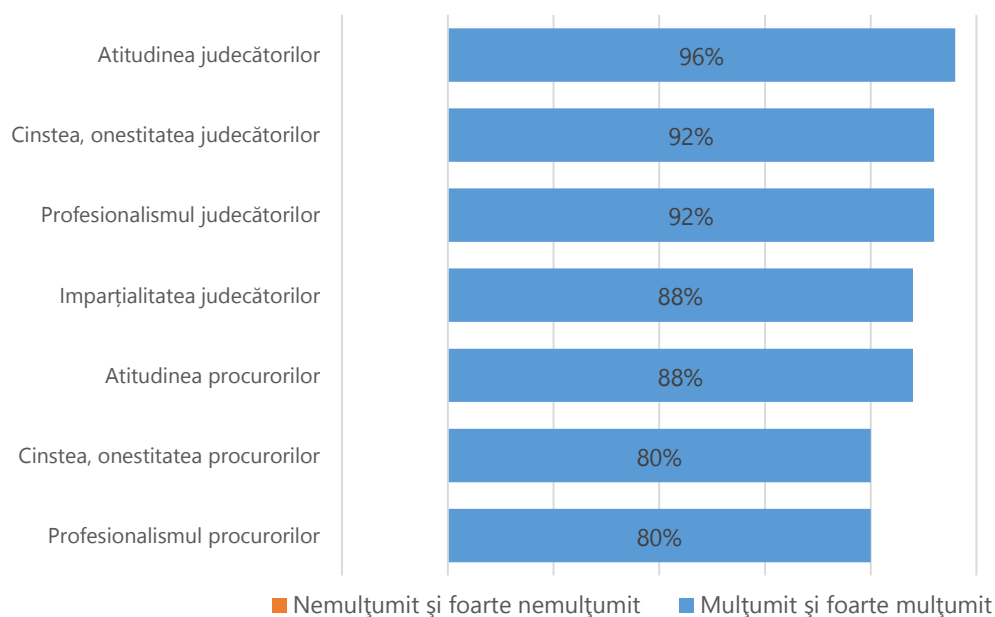
Grafic 71. Cum apreciați modul în care în prezent sunt împărțite în spațiu funcțiunile sediului (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor?

Percepția calității personalului

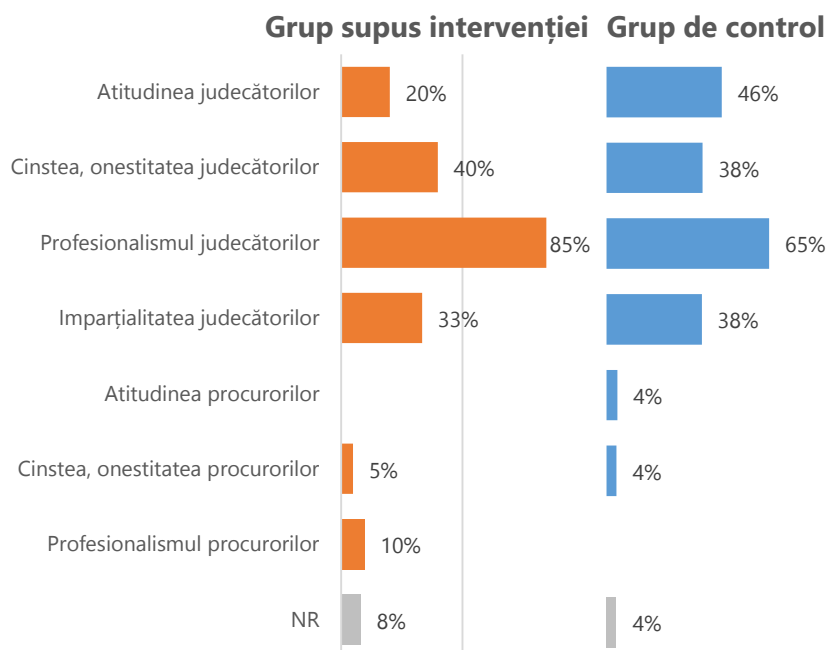
Grup supus intervenției



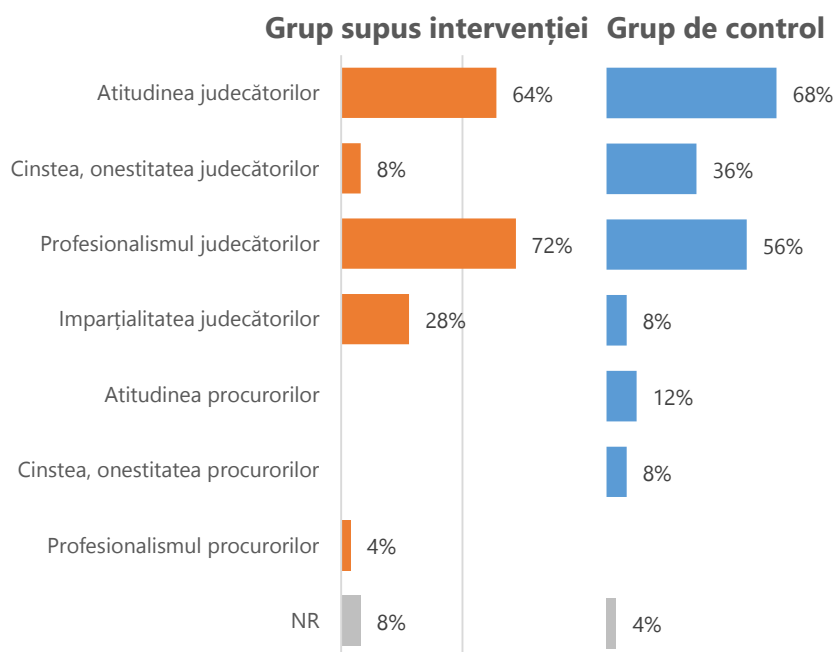
Grup de control



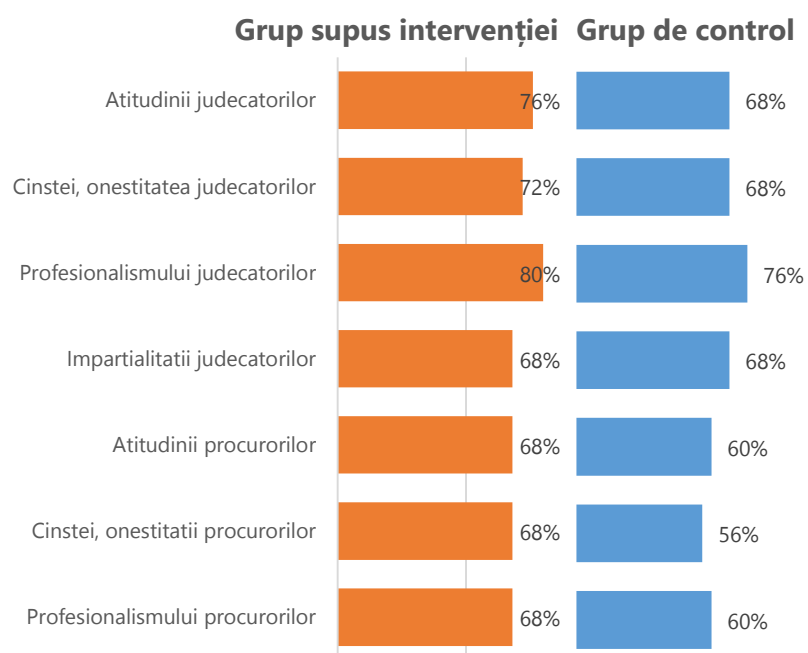
Grafic 72. Dacă vă gândiți la judecătorii și procurorii de pe lângă această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 73. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

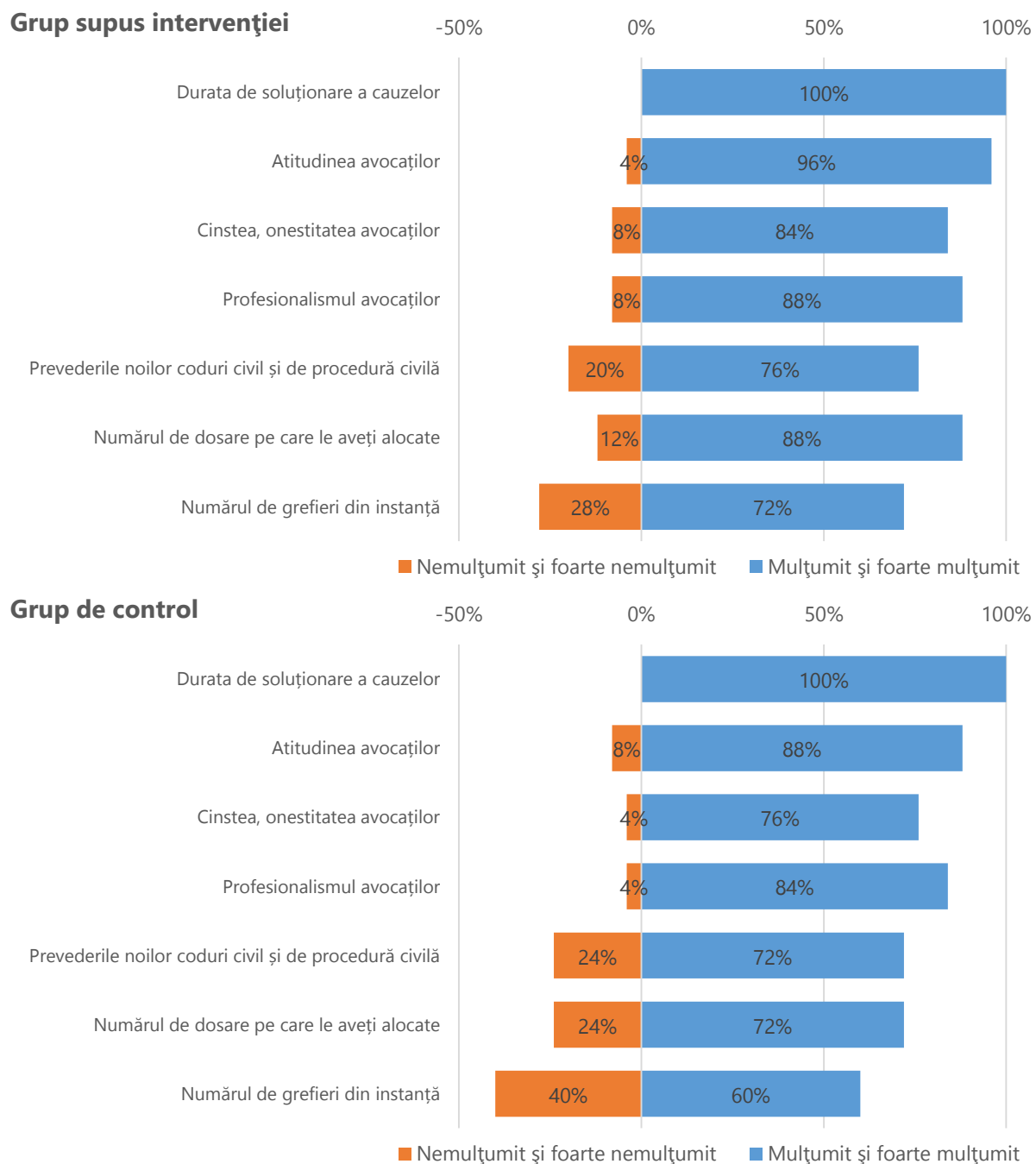


Grafic 74. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității Dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

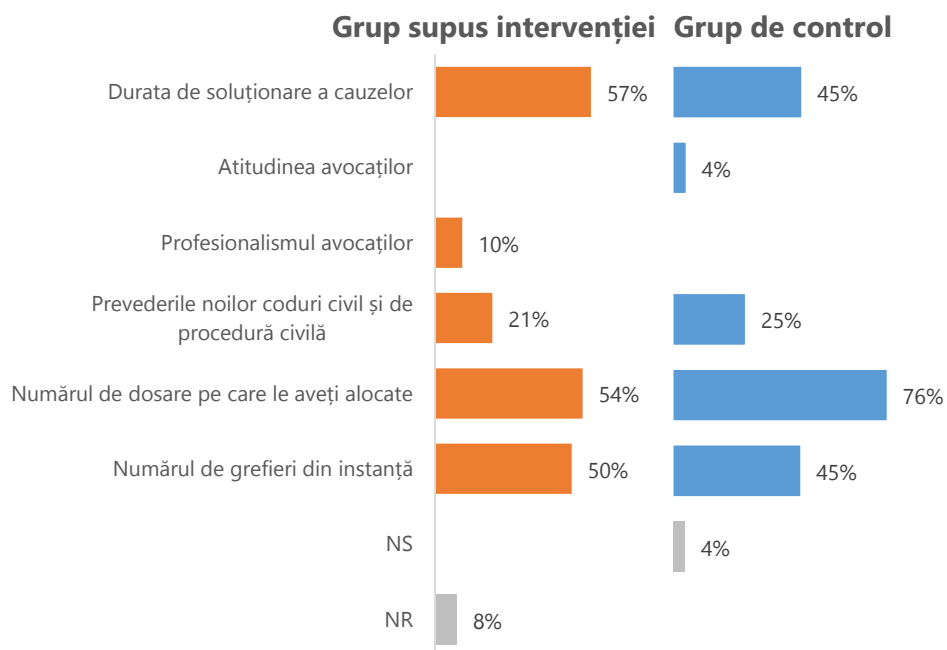


Grafic 75. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

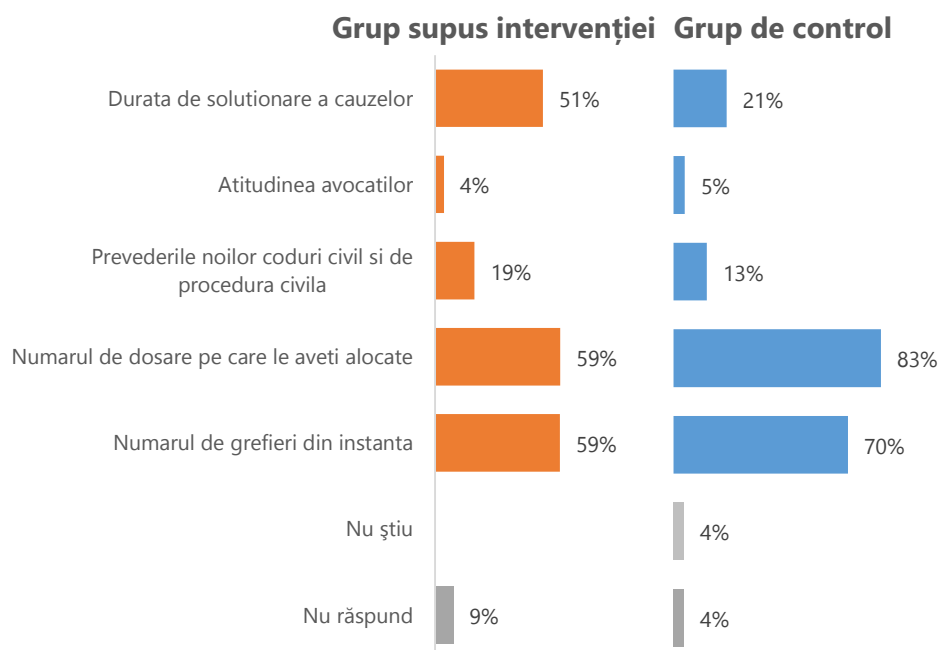
Percepția actului de justiție



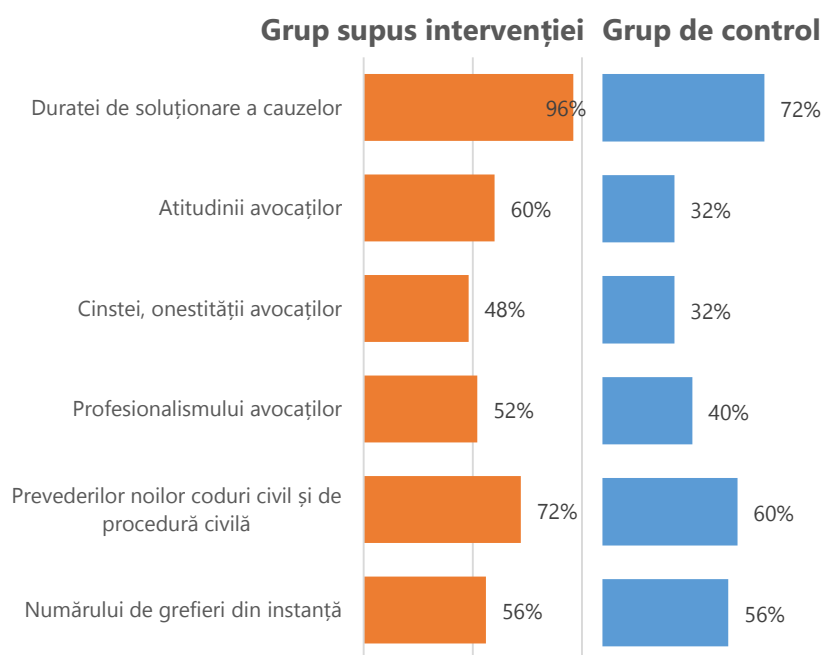
Grafic 76. Dacă vă gândiți la această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



Grafic 77. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

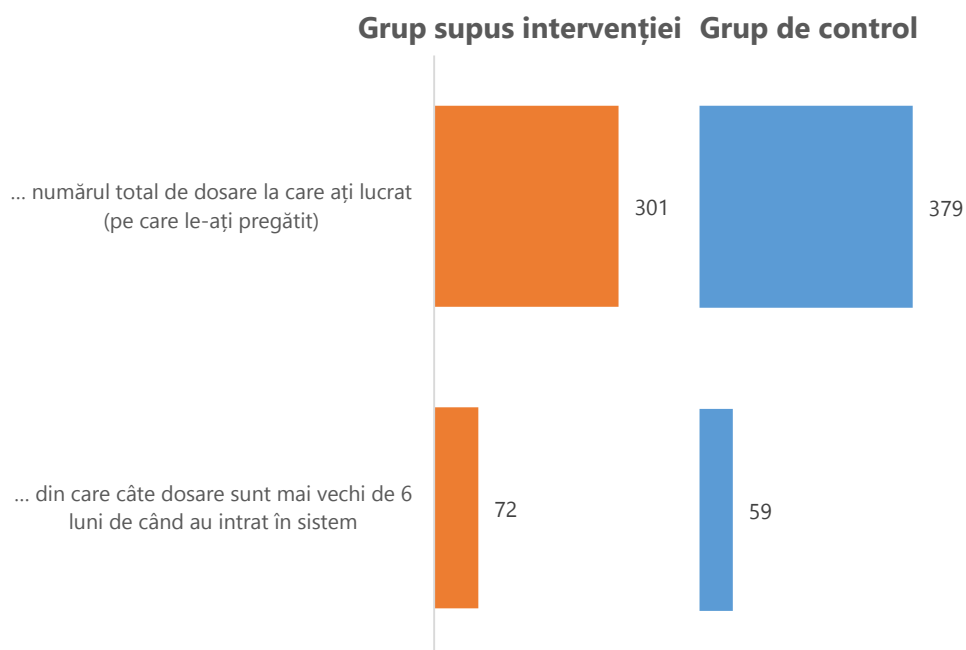


Grafic 78. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

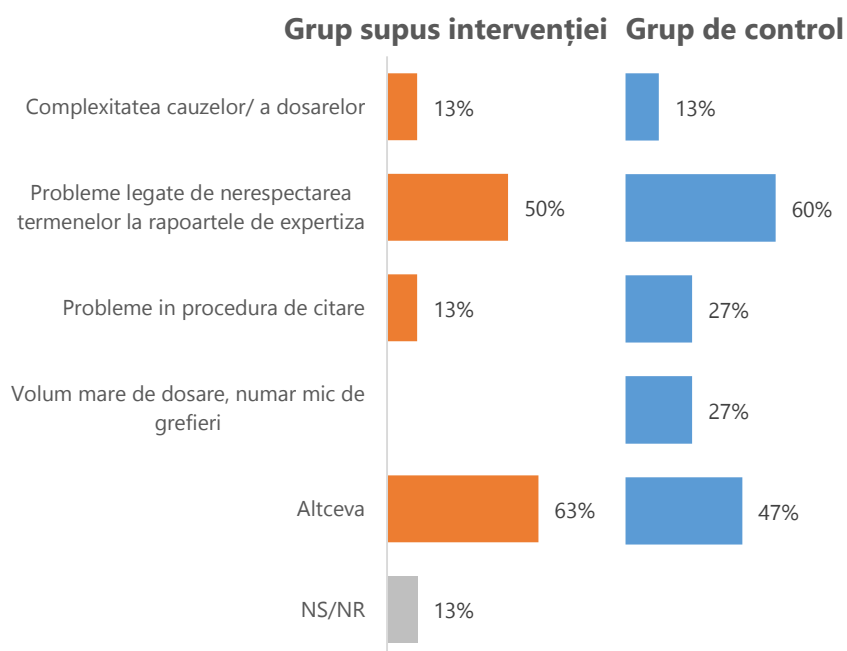


Grafic 79. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

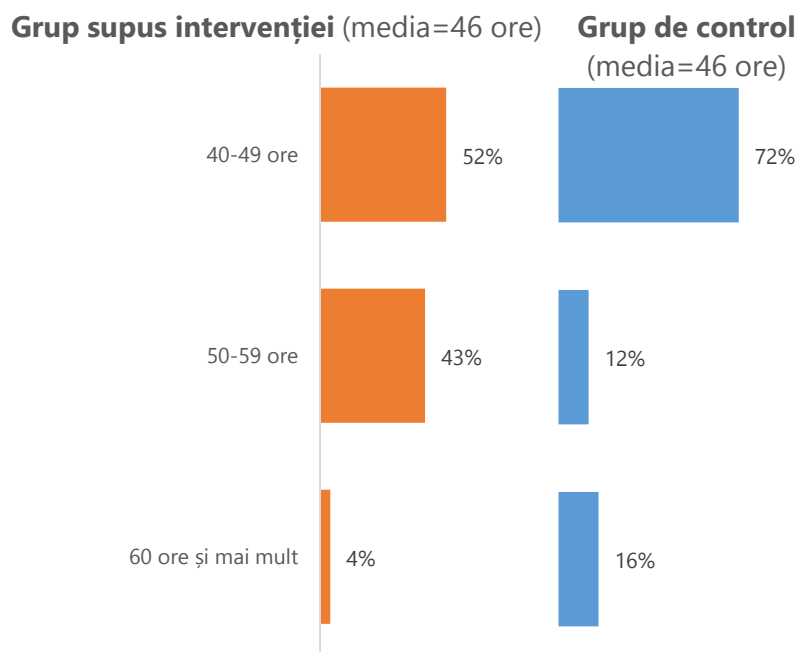
Evaluarea volumului de muncă



Grafic 80. În 2014...? *Valori medii.*

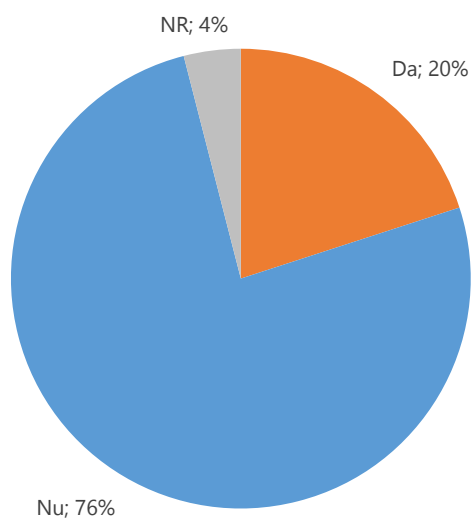


Grafic 81. Care sunt principalele trei motive pentru care aveți dosare mai vechi de 6 luni? *Întrebare deschisă, procente cumulate din trei mențiuni, suma poate depăși 100%.*

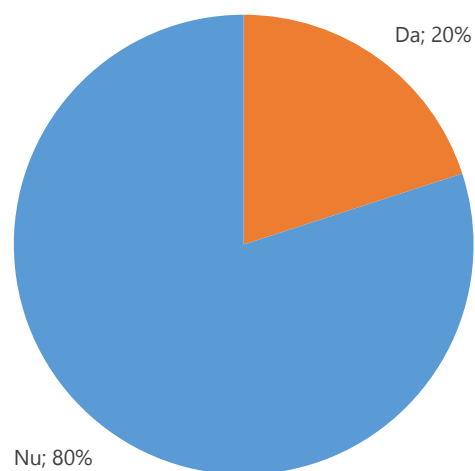


Grafic 82. Cu aproximație, câte ore lucrați în total într-o săptămână obișnuită?

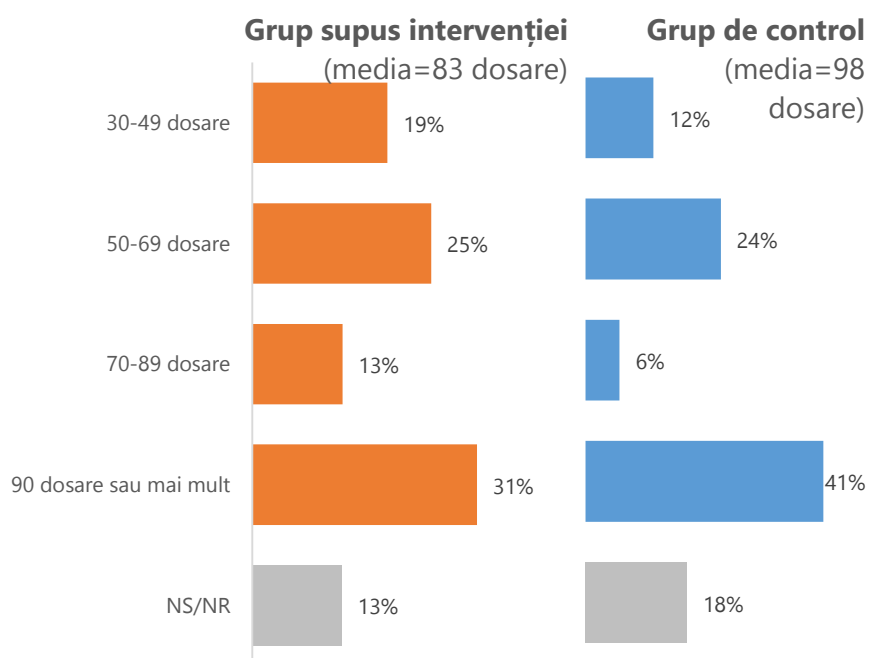
Grup supus intervenției
(media=6 ore pe săptămână)



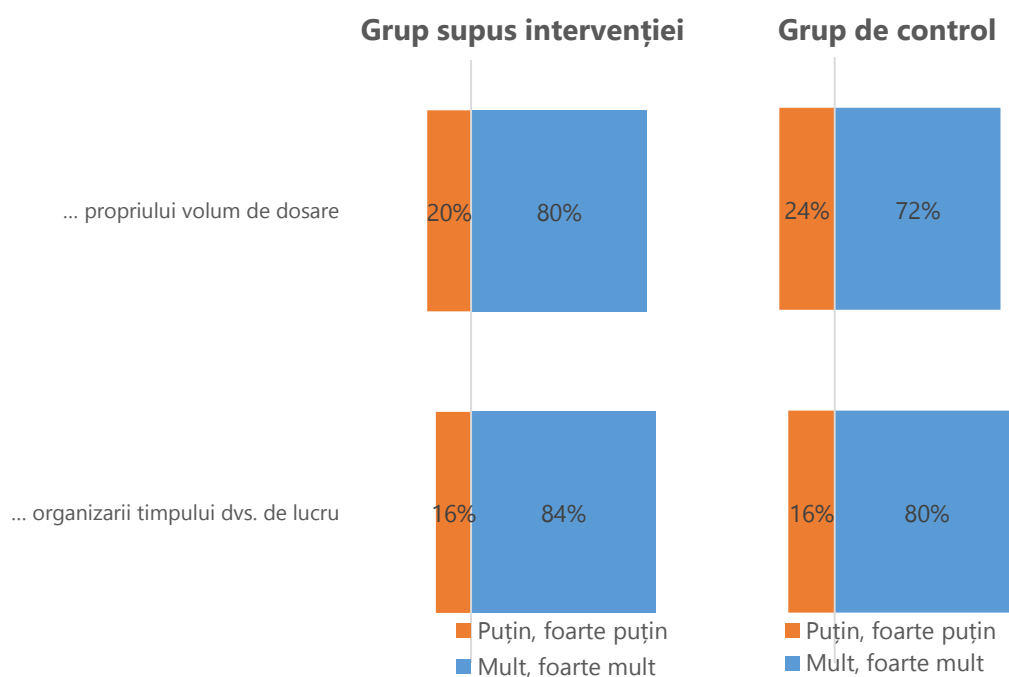
Grup de control
(media=10 ore pe săptămână)



Grafic 83. E nevoie să lucrați și acasă, pentru a rezolva sarcini de serviciu?

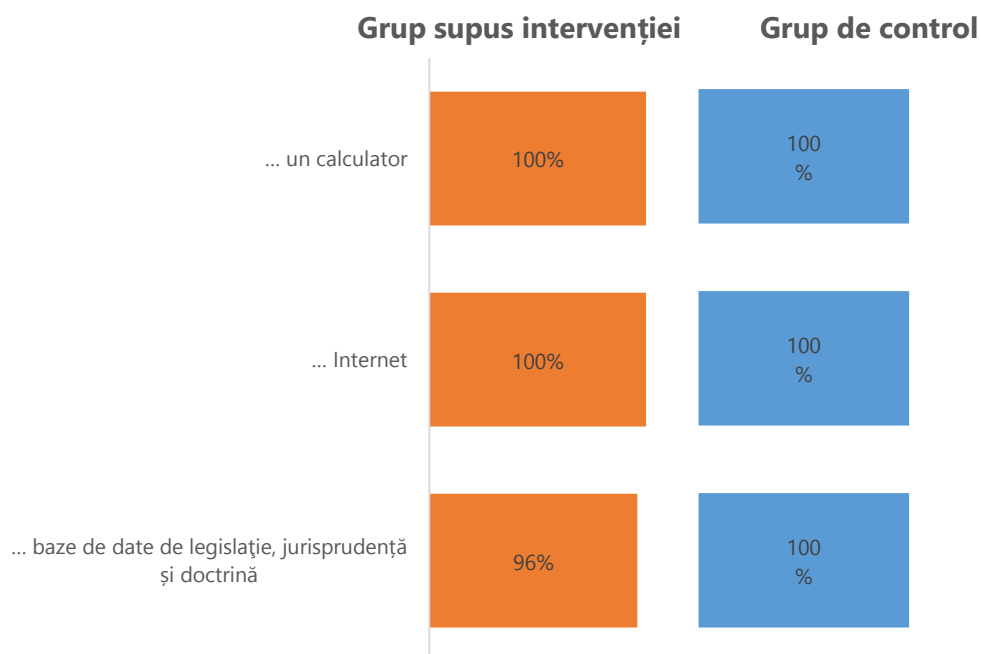


Grafic 84. Aproximativ câte dosare pregătiți într-o lună obișnuită?



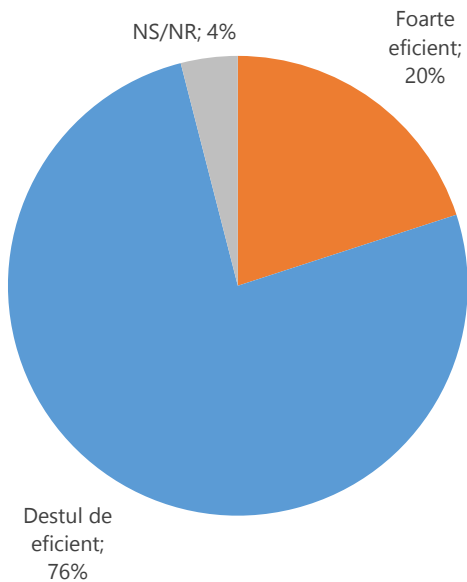
Grafic 85. Cât de mult control simțiți că aveți asupra ...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

Utilizare computer, Internet

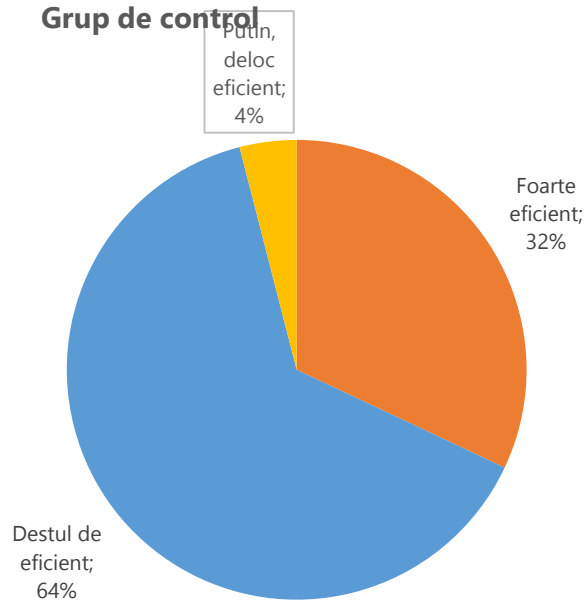


Grafic 86. Dvs. aveți acces la ... în această instanță? *Procent „da”*.

Grup supus intervenției

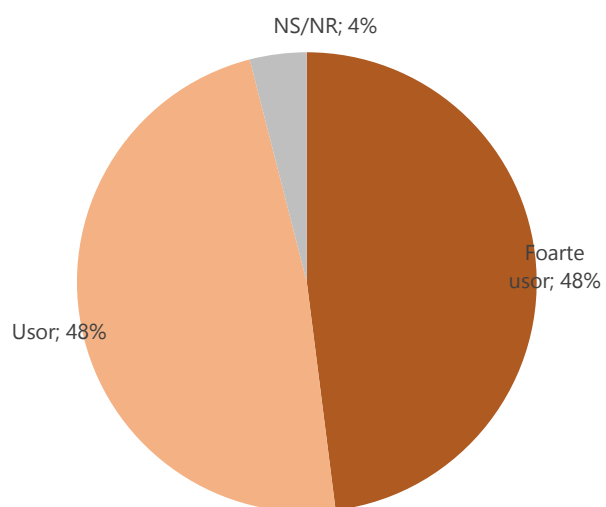


Grup de control

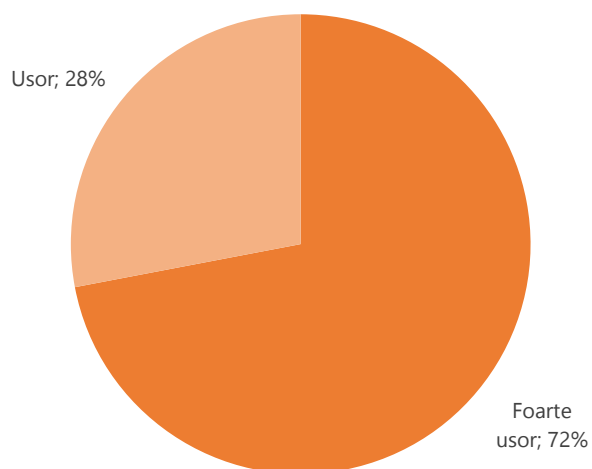


Grafic 87. Cum apreciați actualul sistem de înregistrare și arhivare a dosarelor?

Grup supus intervenției



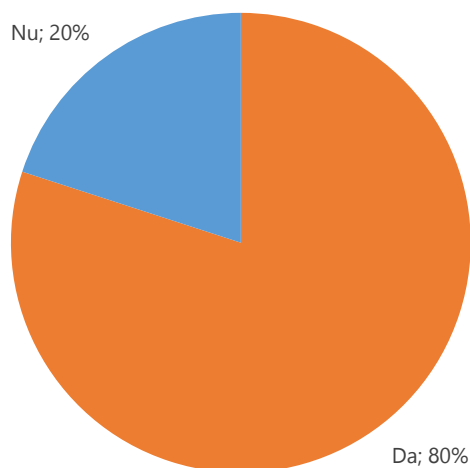
Grup de control



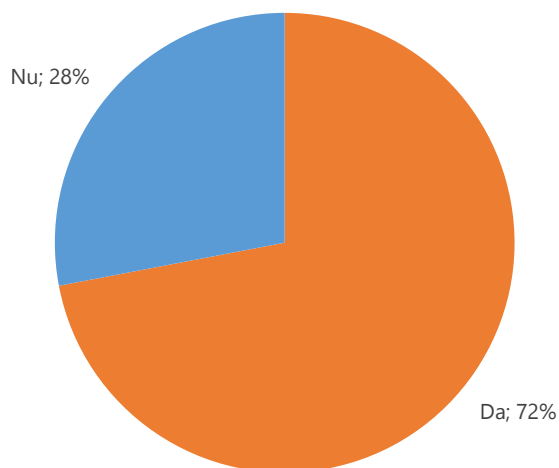
Grafic 88. Cât de ușor aveți acces la baze de date de legislație, jurisprudență sau doctrină?

Pregătire profesională

Grup supus intervenției

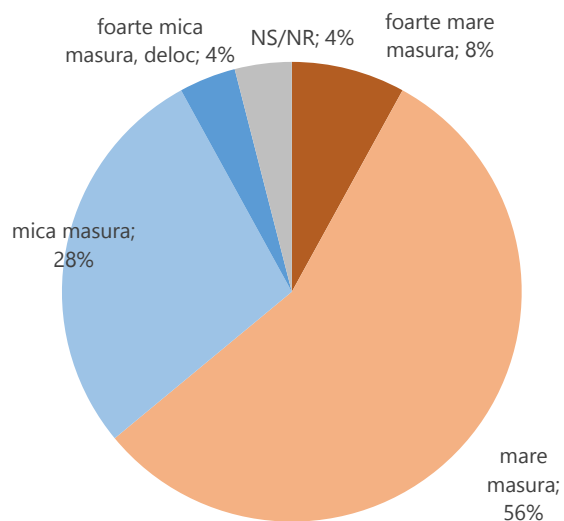


Grup de control

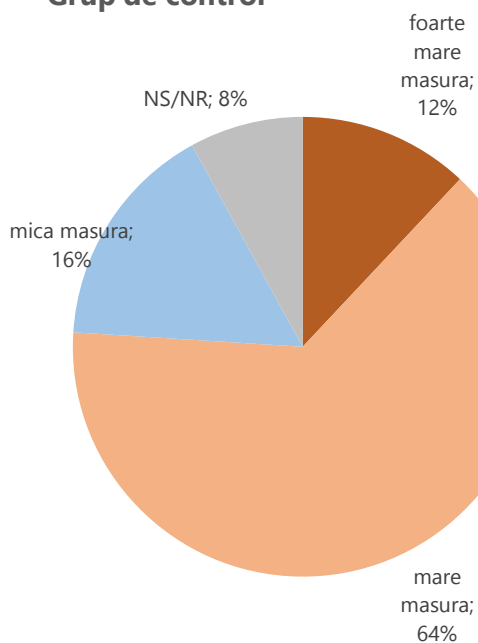


Grafic 89. În ultimul an ați beneficiat de stagii de pregătire?

Grup supus intervenției

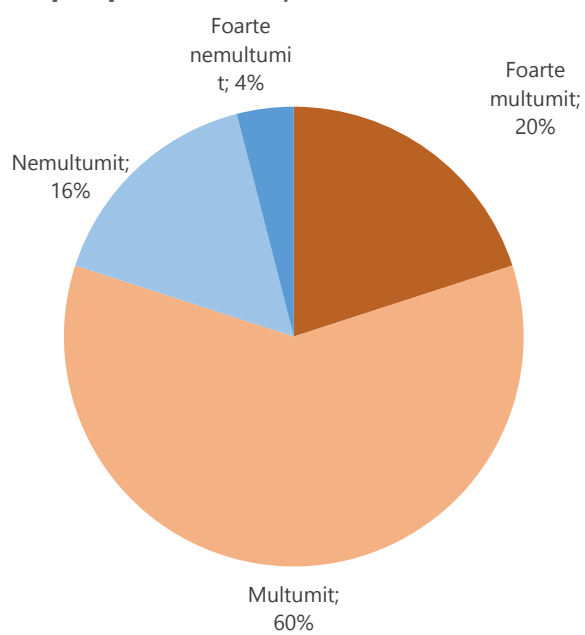


Grup de control

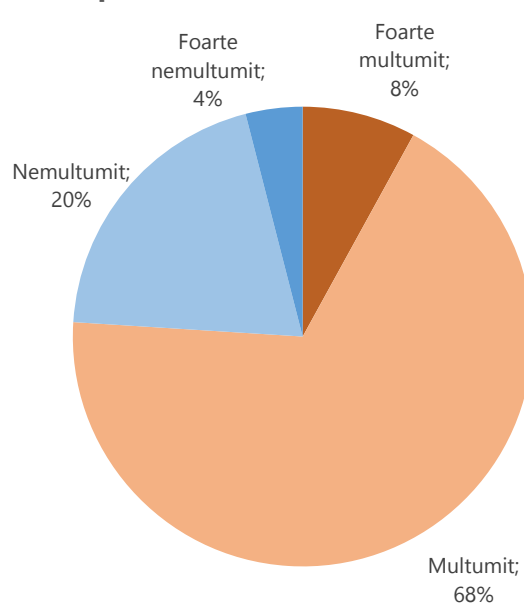


Grafic 90. În ce măsură simțiți nevoia de pregătire suplimentară în ceea ce privește specificul activității dumneavoastră?

Grup supus intervenției



Grup de control



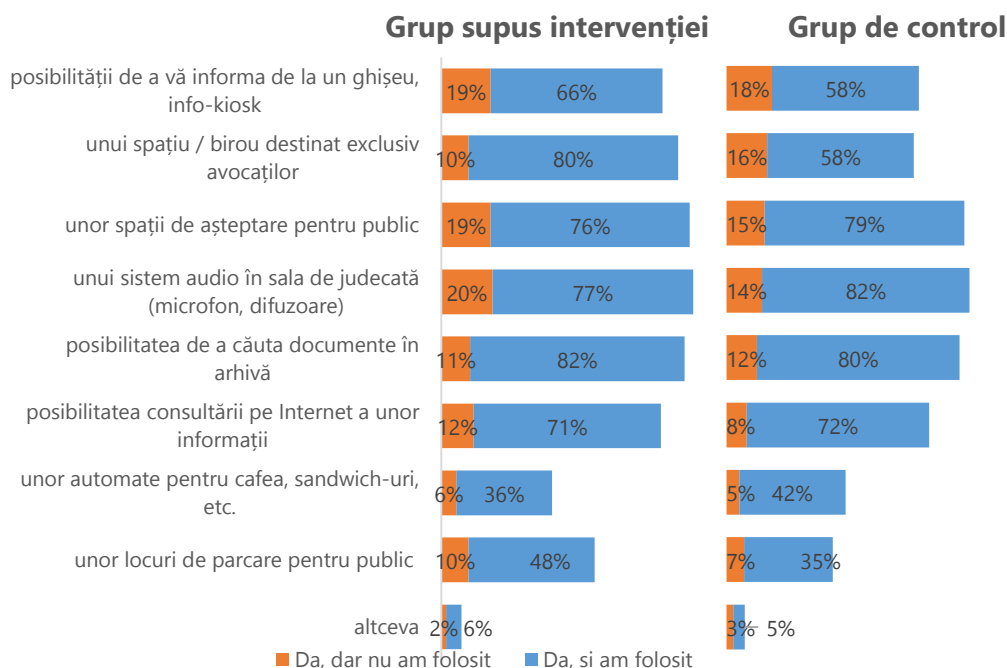
Grafic 91. În general, cât de mulțumit sunteți de prestigiul social al grefierului?

Date socio-demografice

		Grup	
		Supus intervenției	Control
Gen	Masculin	20%	24%
	Feminin	80%	76%
Vârsta	maxim 30 ani		8%
	31-50 ani	76%	68%
	51 ani și peste	24%	24%
Care este nivelul dvs. de educație?	Liceu	32%	16%
	școală postliceala		8%
	studii universitare, licență	60%	64%
	studii universitare, master, doctorat	8%	12%
De câți ani lucrați în justiție?	Maxim 4 ani		16%
	5-9 ani	8%	12%
	10 ani și peste	88%	72%
	NR	4%	
De câți ani lucrați în actuala instanță?	Maxim 4 ani	4%	16%
	5-9 ani	4%	32%
	10 ani și peste	88%	52%
	NR	4%	
De câți ani lucrați în actuala secție?	Maxim 4 ani	12%	24%
	5-9 ani	16%	36%
	10 ani și peste	68%	40%
	NR	4%	

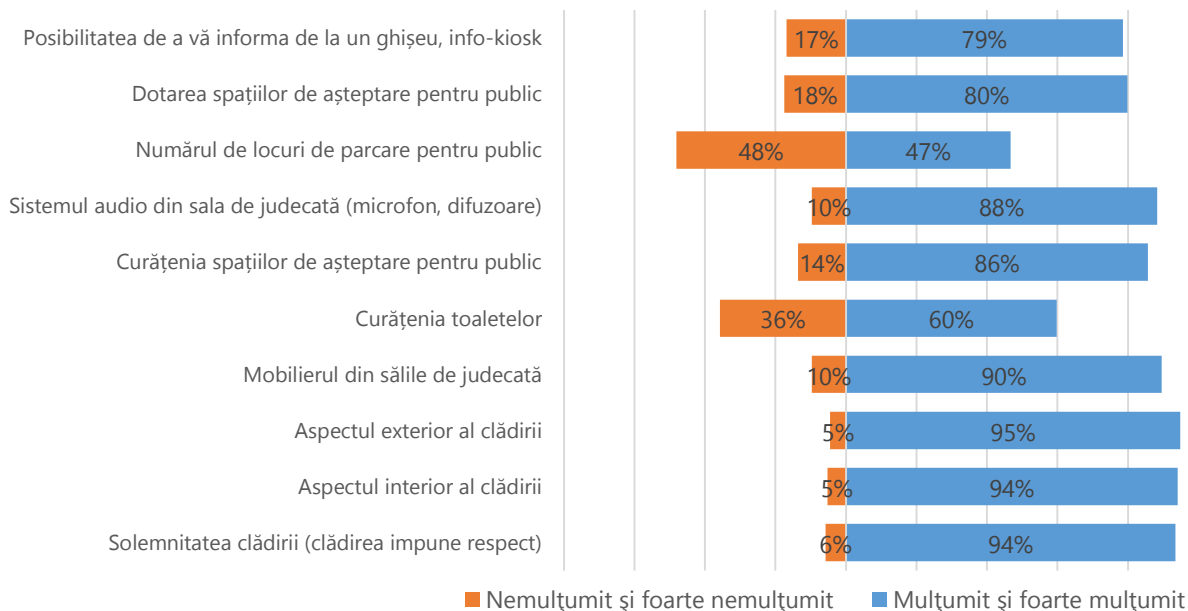
V. Avocați, juriști

Evaluarea infrastructurii

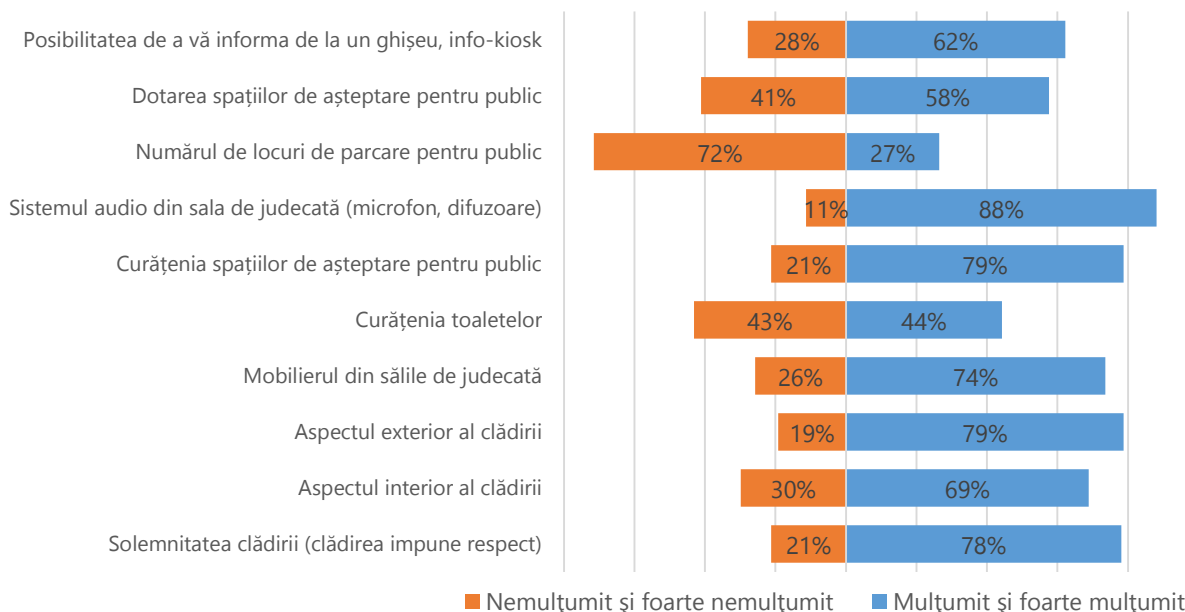


Grafic 92. Dacă vă gândiți la această instanță, ați remarcat existența...? Diferența până la 100% reprezintă "nu am remarcat" și NS/NR.

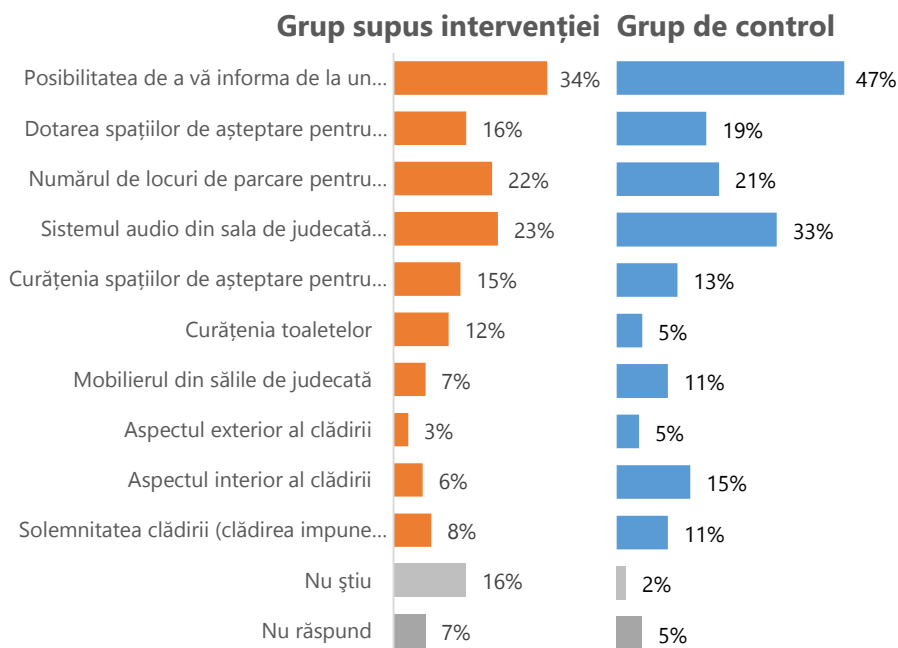
Grup supus intervenției



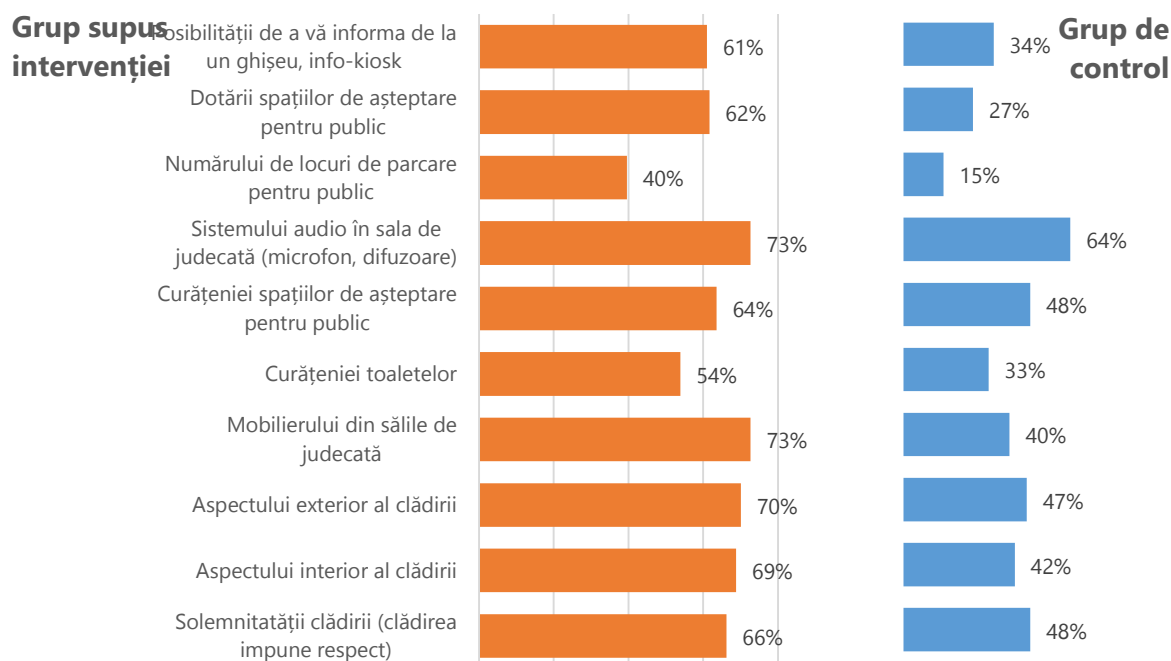
Grup de control



Grafic 93. Dacă vă gândiți la această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

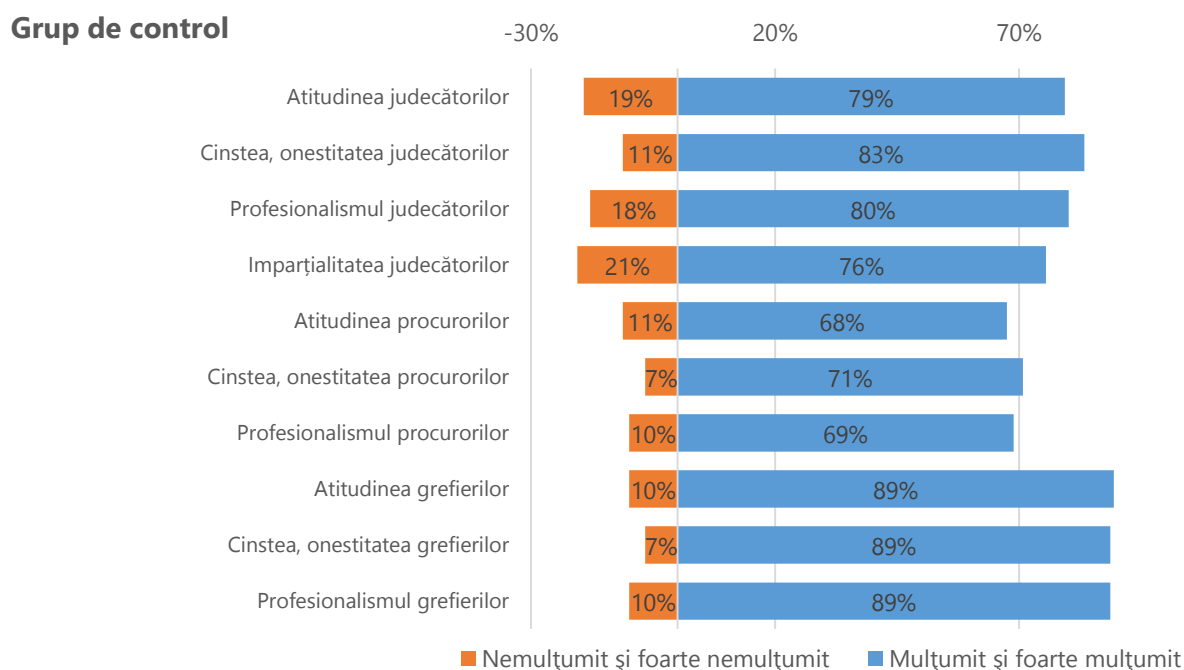
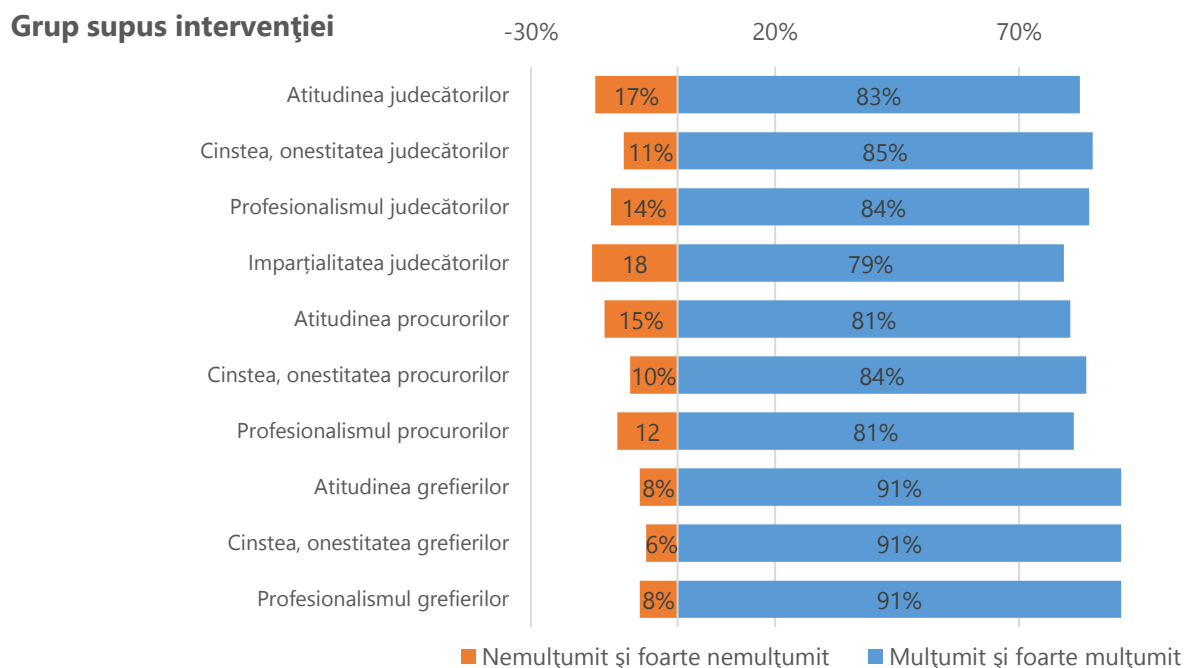


Grafic 94. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.

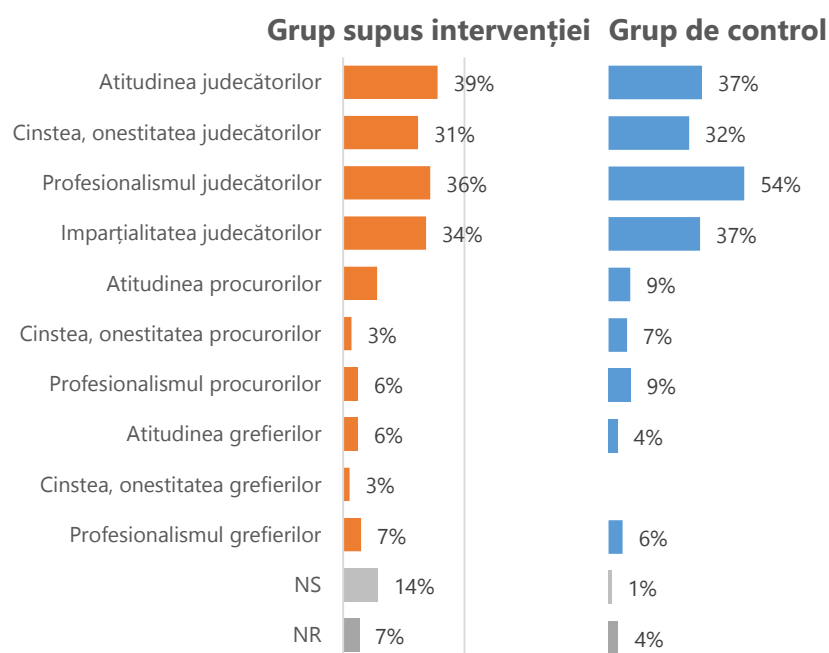


Grafic 95. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

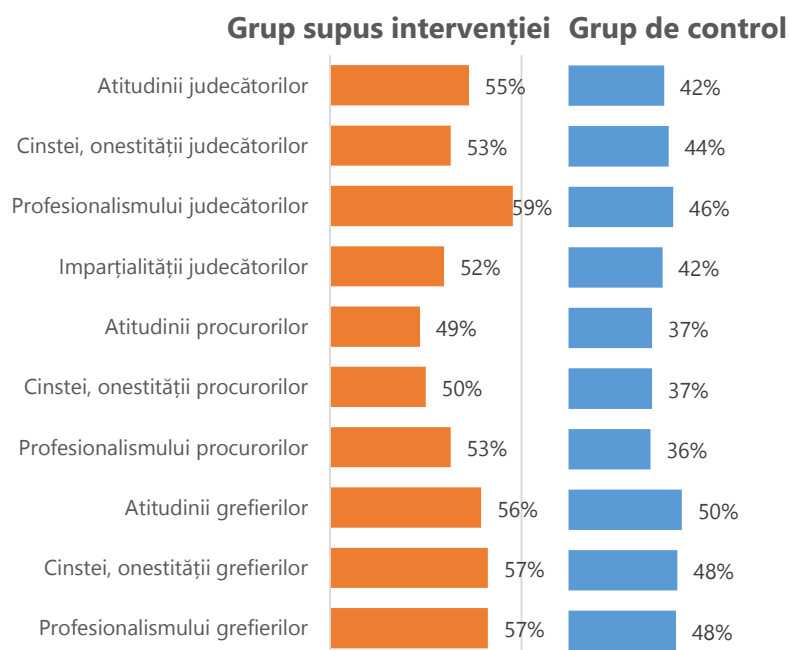
Percepția calității personalului



Grafic 96. Dacă vă gândiți la judecătorii, procurorii și grefierii acestei instanțe, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



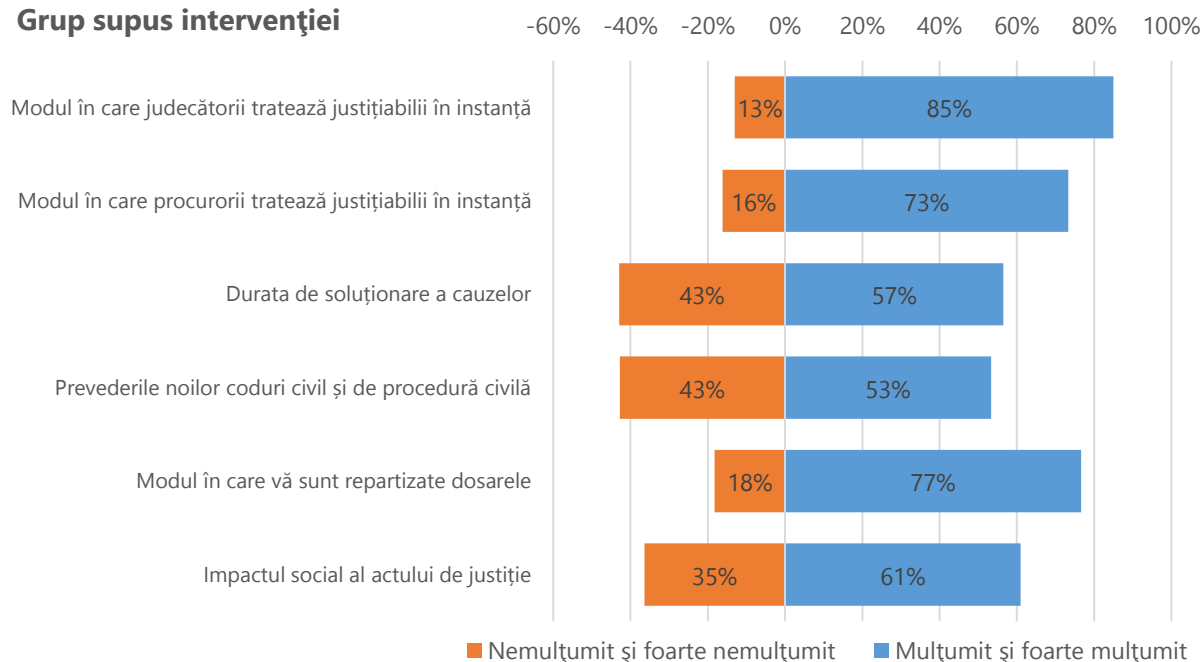
Grafic 97. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



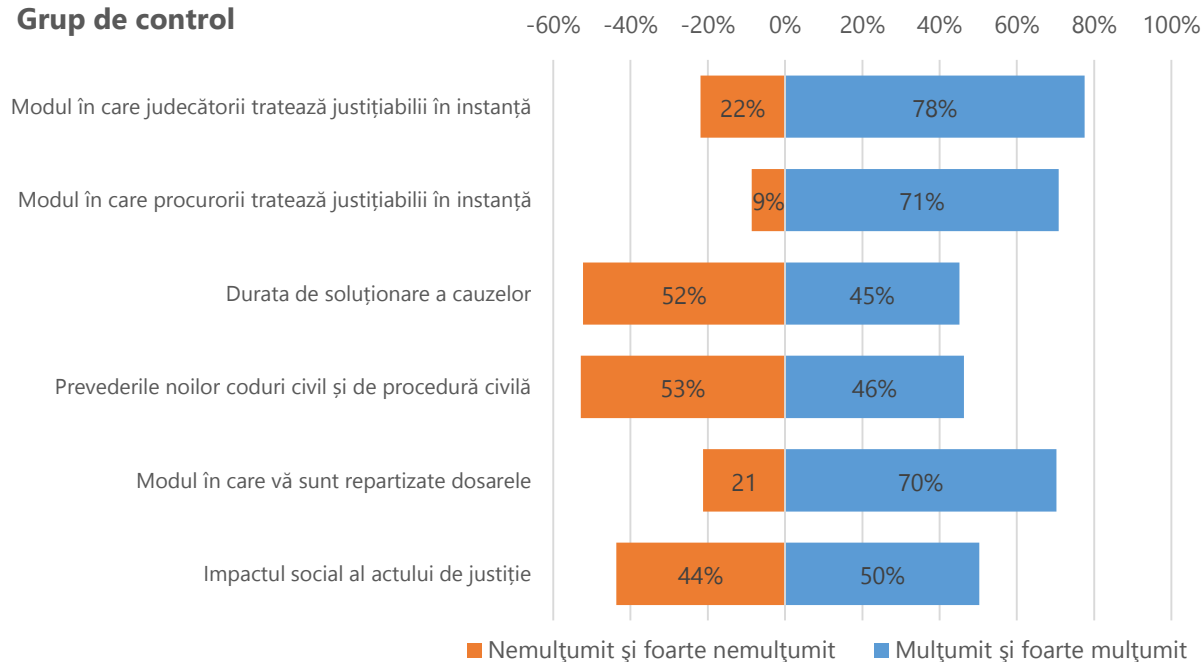
Grafic 98. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Percepția actului de justiție

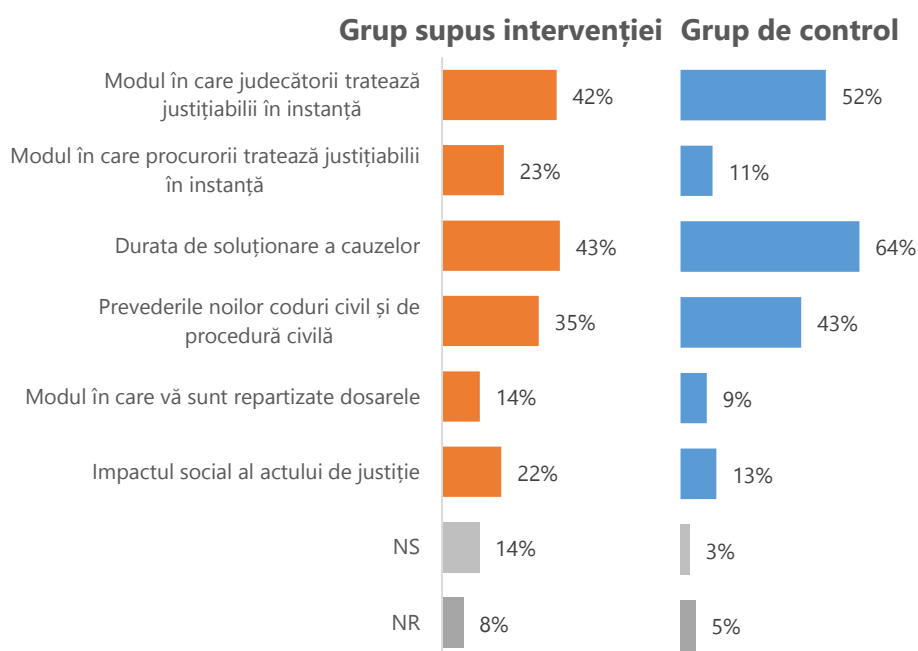
Grup supus intervenției



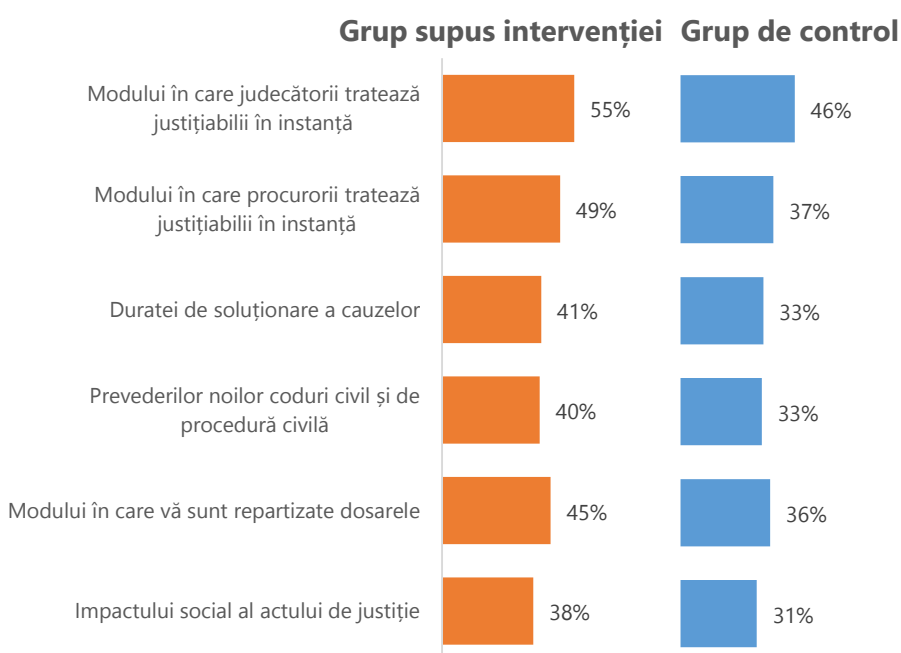
Grup de control



Grafic 99. Dacă vă gândiți la această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

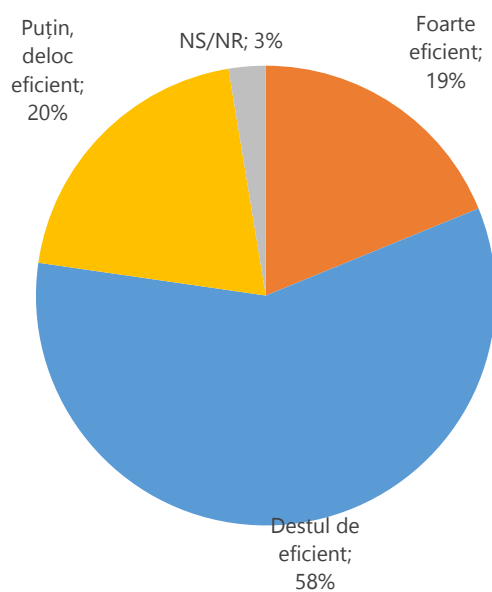


Grafic 100. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

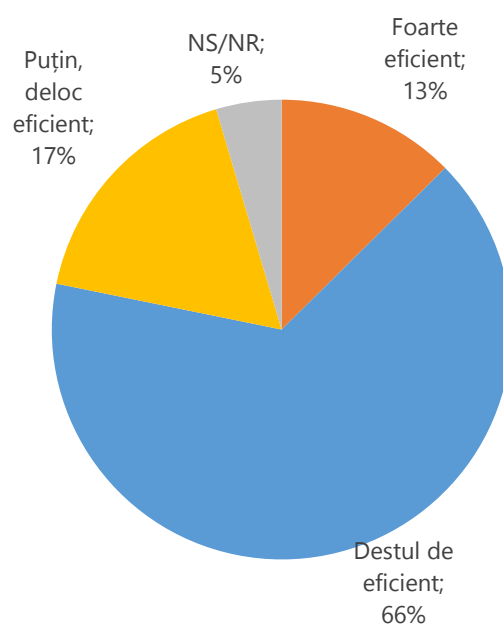


Grafic 101. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Grup supus intervenției

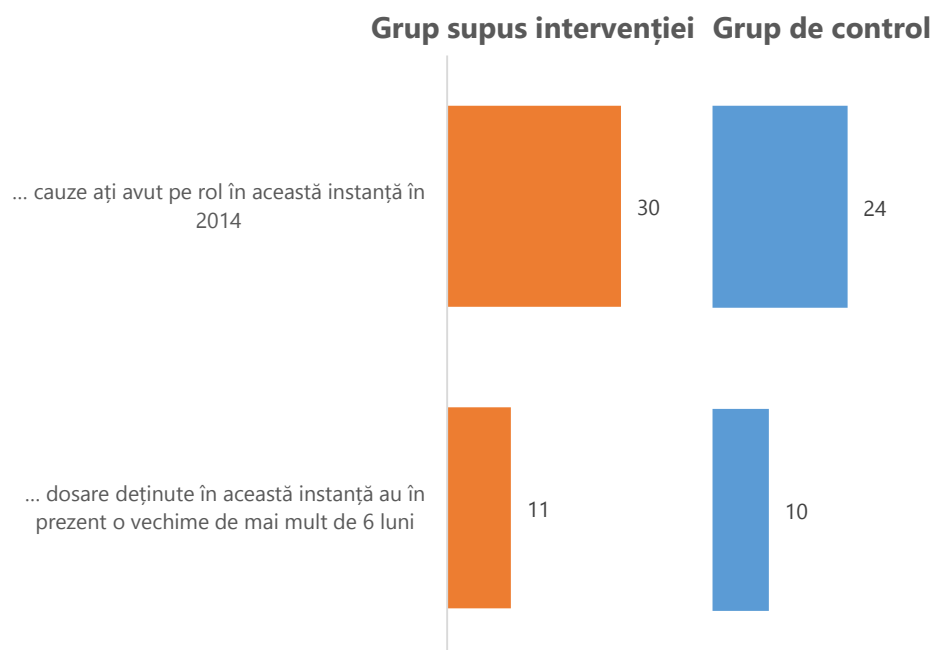


Grup de control

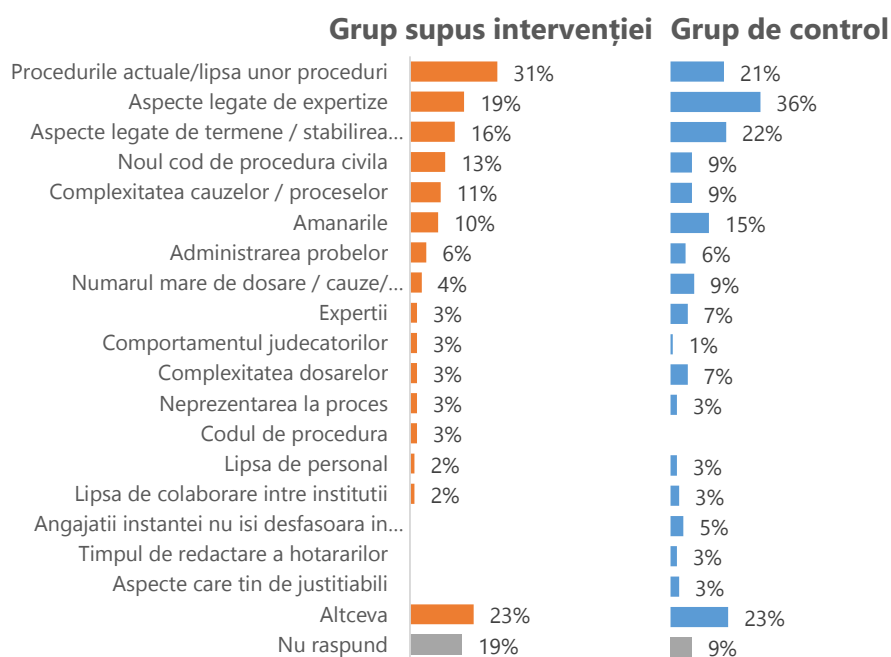


Grafic 102. Cum apreciați actualul sistem de înregistrare și arhivare a dosarelor?

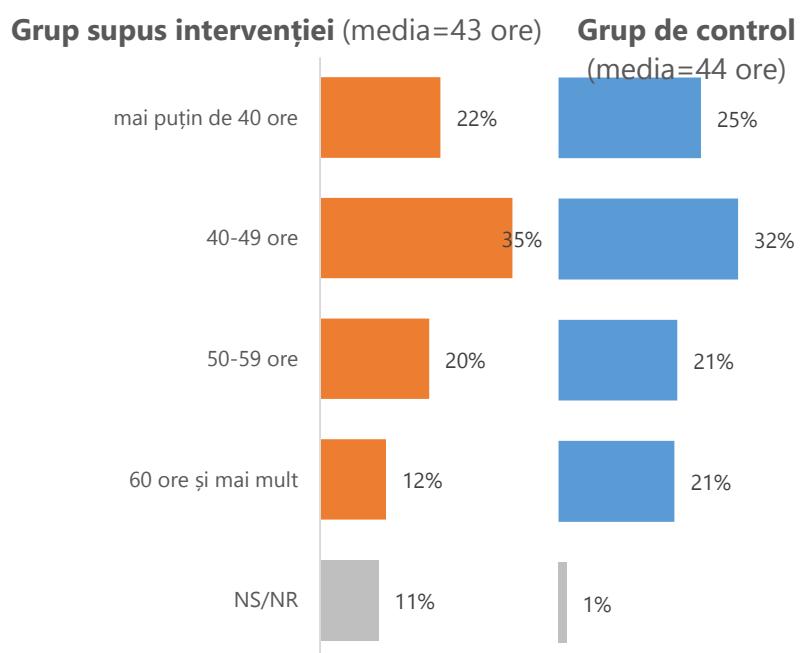
Evaluarea volumului de muncă



Grafic 103. Aproximativ câte ...? *Valori medii.*

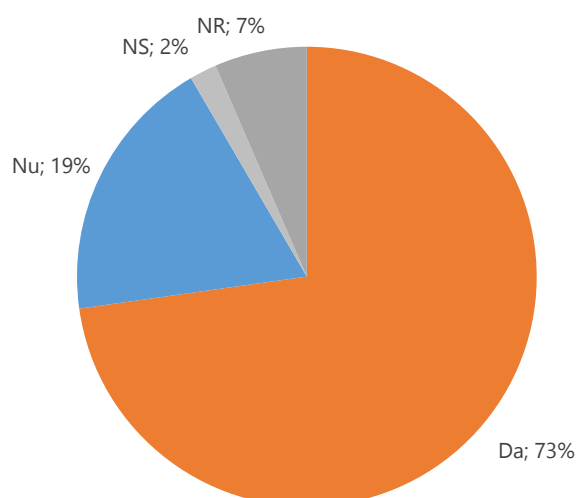


Grafic 104. Care sunt principalele trei motive pentru care aceste dosare au, în această instanță, o vechime de mai mult de 6 luni? *Întrebare deschisă, procente cumulate din trei mențiuni, suma poate depăși 100%.*

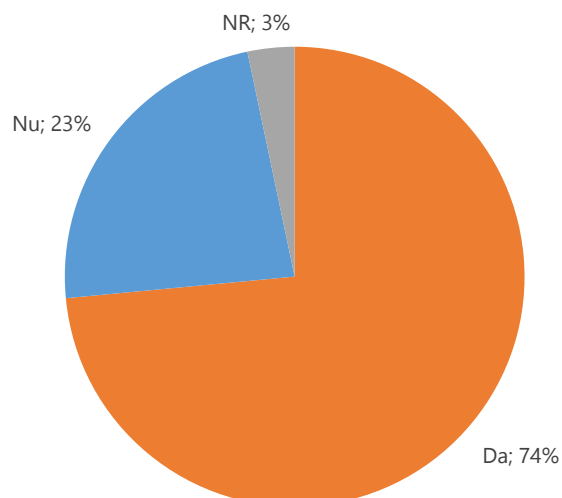


Grafic 105. Cu aproximație, câte ore lucrați în total într-o săptămână obișnuită?

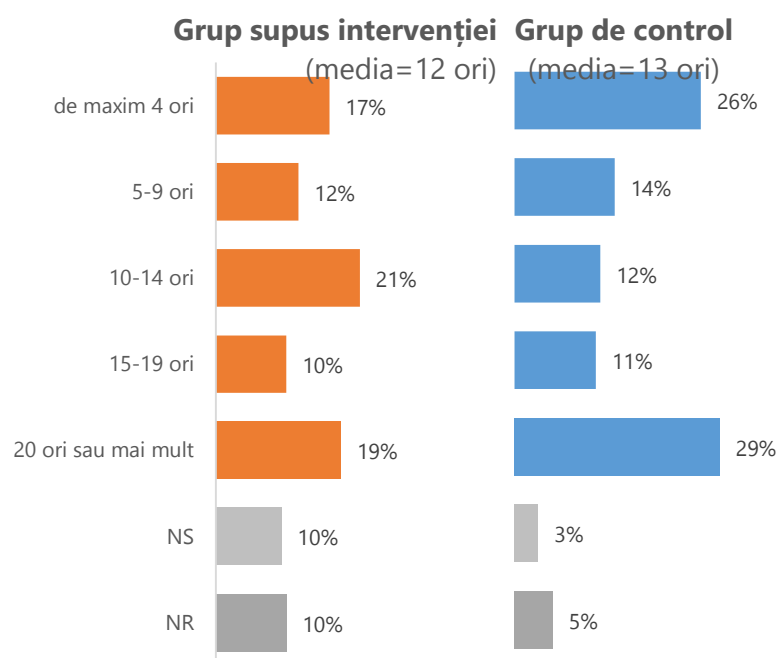
Grup supus intervenției
(media=16 ore pe săptămână)



Grup de control
(media=14 ore pe săptămână)



Grafic 106. E nevoie să lucrați și acasă, pentru a rezolva sarcini de serviciu?



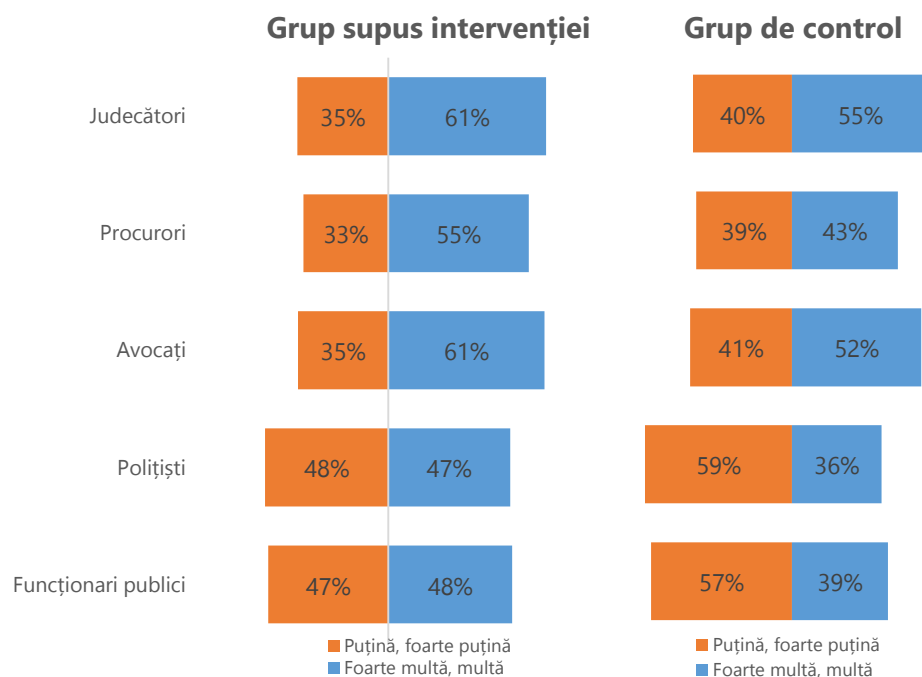
Grafic 107. Aproximativ de câte ori pledați în această instanță într-o lună obișnuită?

Date socio-demografice

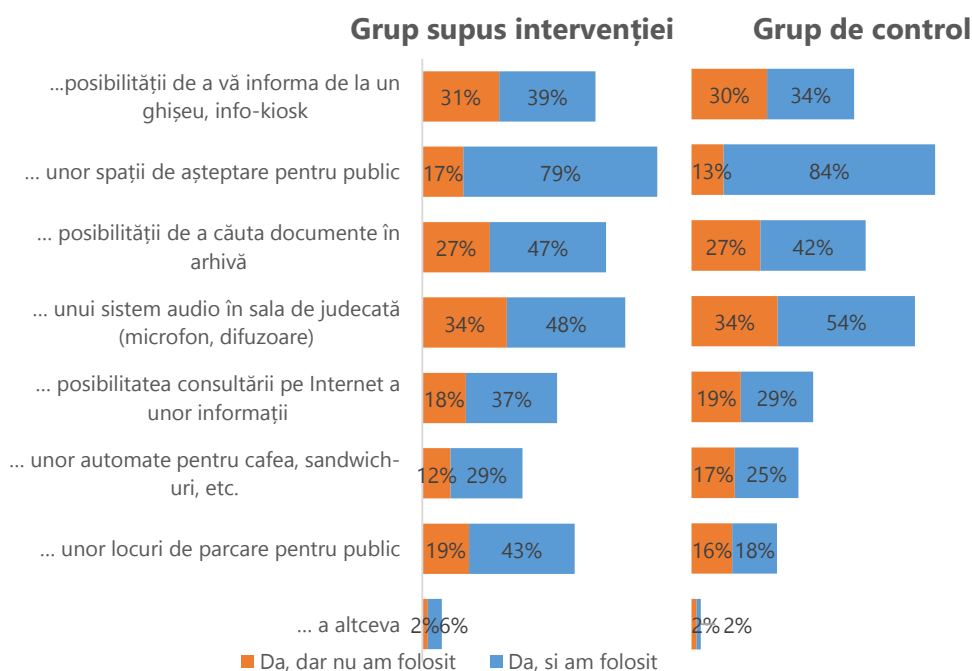
		Grup	
		Supus intervenției	Control
Gen	Masculin	53%	48%
	Feminin	47%	52%
Vârsta	maxim 30 ani	18%	13%
	31-50 ani	64%	66%
	51 ani și peste	16%	21%
	NR	2%	-
Vârsta medie		46 ani	46 ani
Vechime profesională ca avocat	maxim 4 ani	14%	12%
	5-9 ani	30%	36%
	10 ani și peste	49%	52%
	NR	7%	0%
Vechimea medie ca avocat		11 ani	9 ani
Înainte de a fi avocat, ați avut o profesie care să presupună interacțiunea cu justiția (judecător, procuror, polițist, etc.)?	Da	26%	41%
	Nu	64%	57%
	NR	10%	2%
Vechimea medie în acea profesie		9 ani	10 ani

VI. Justițiabili – persoane fizice

Evaluarea infrastructurii

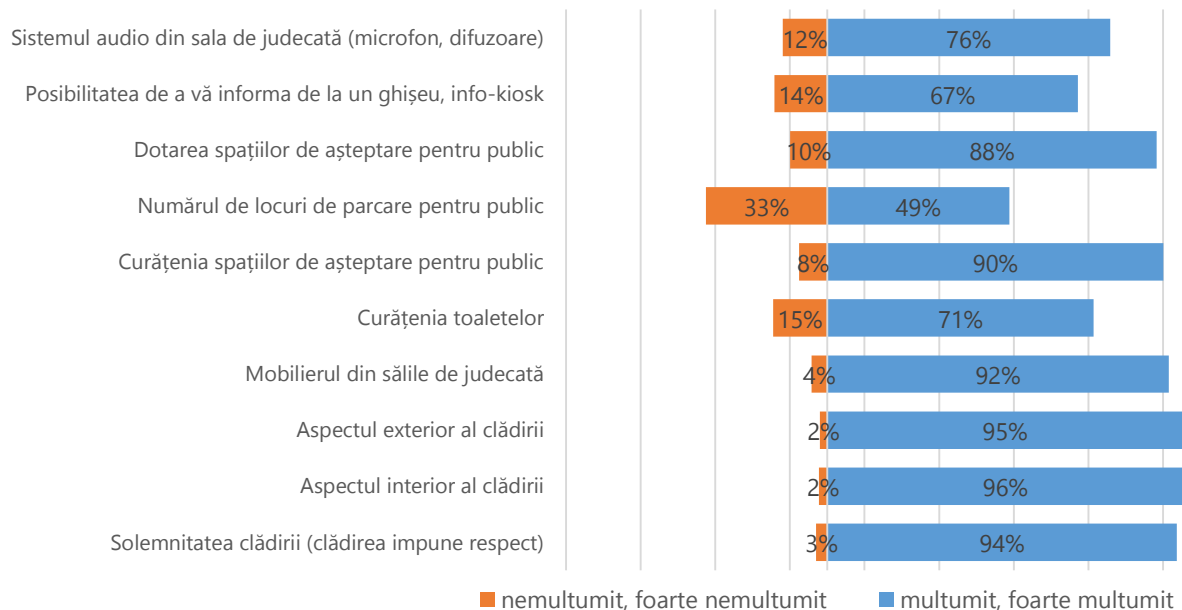


Grafic 108. Câtă încredere aveți în...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

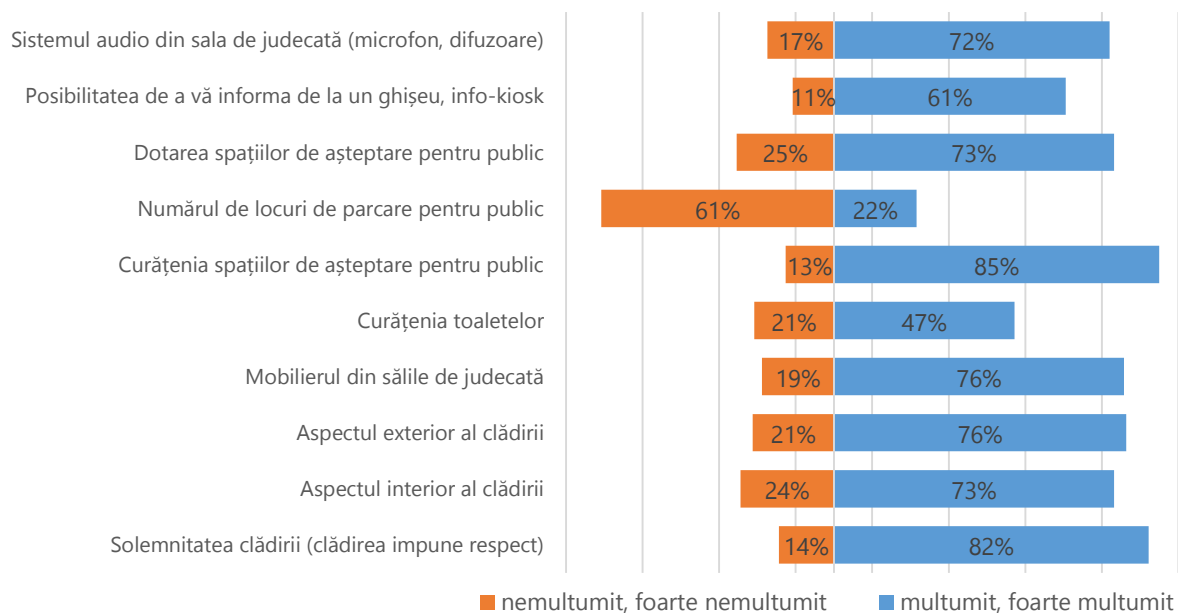


Grafic 109. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, ați remarcat existența...? Diferența până la 100% reprezintă "nu am remarcat" și NS/NR.

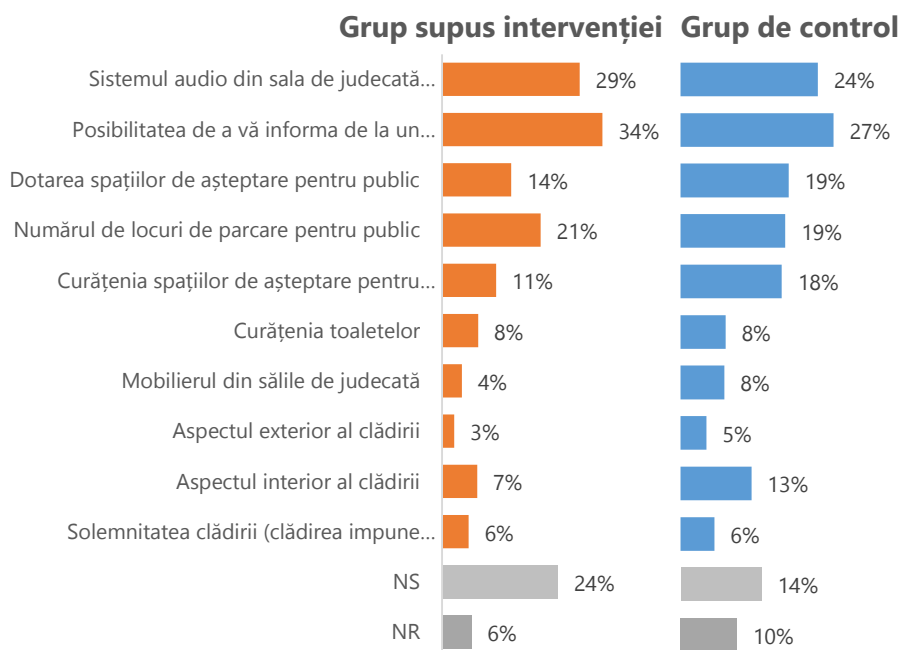
Grup supus intervenției



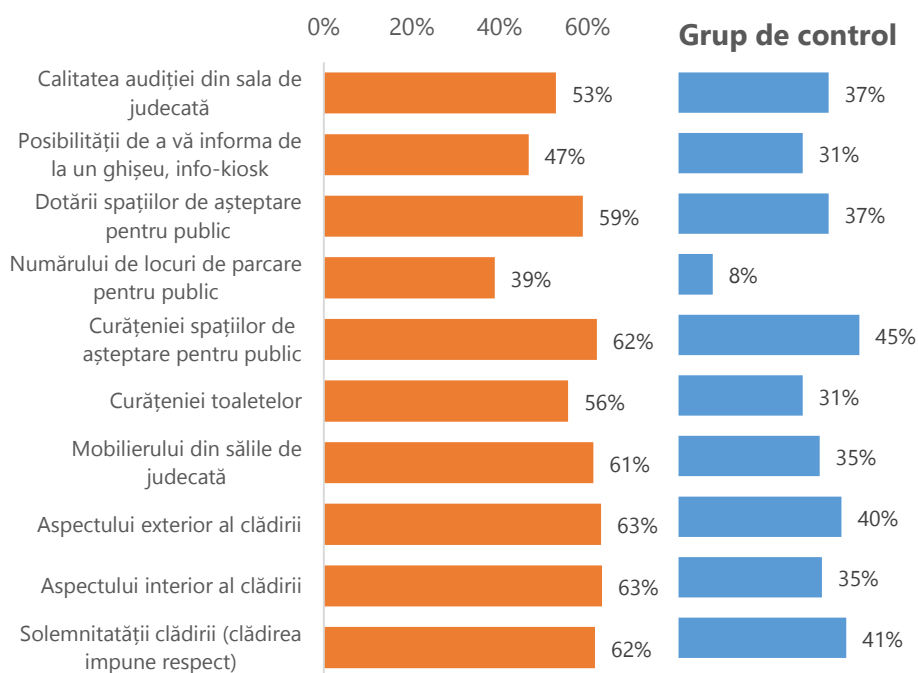
Grup de control



Grafic 110. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



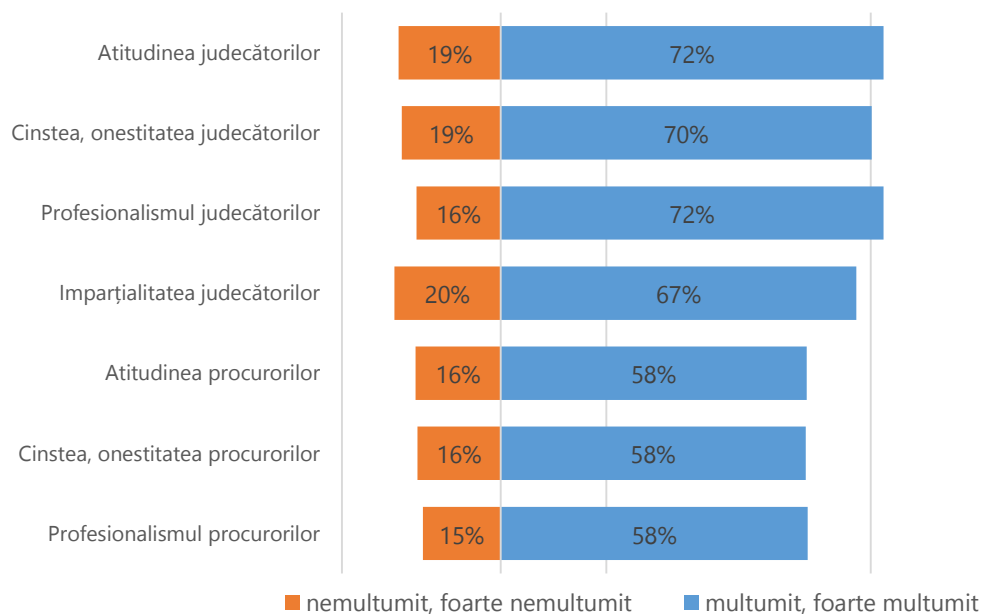
Grafic 111. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



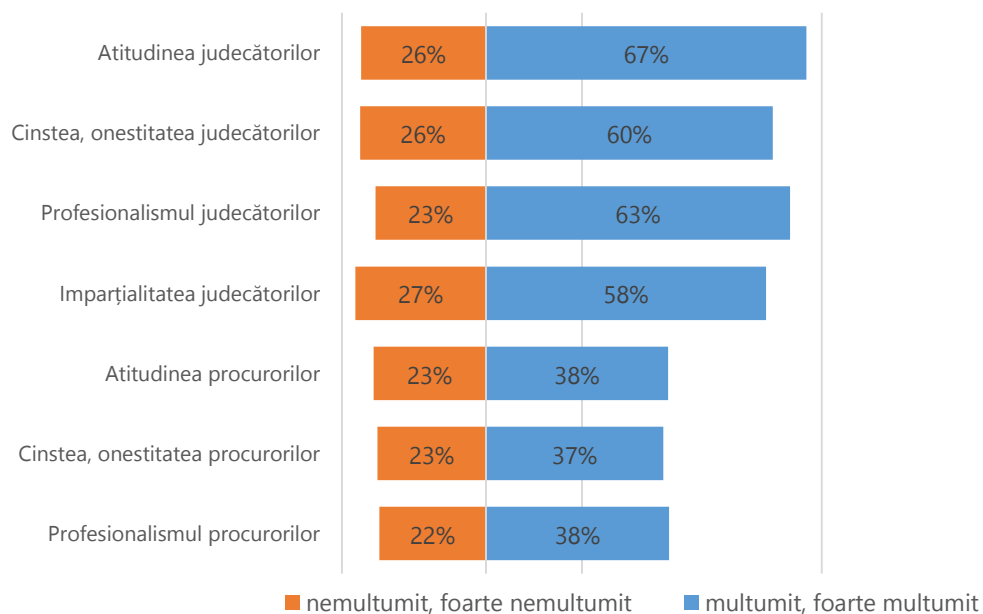
Grafic 112. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Percepția calității personalului

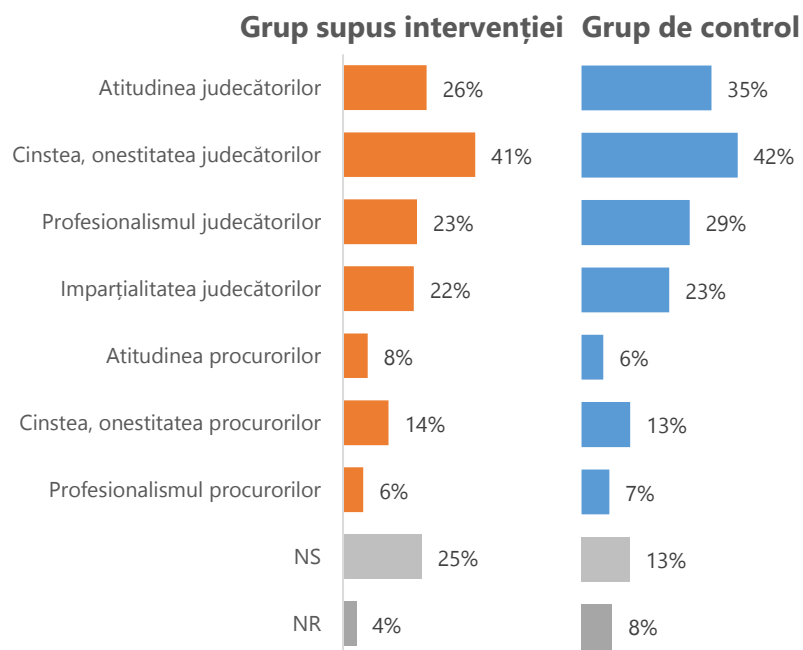
Grup supus intervenției



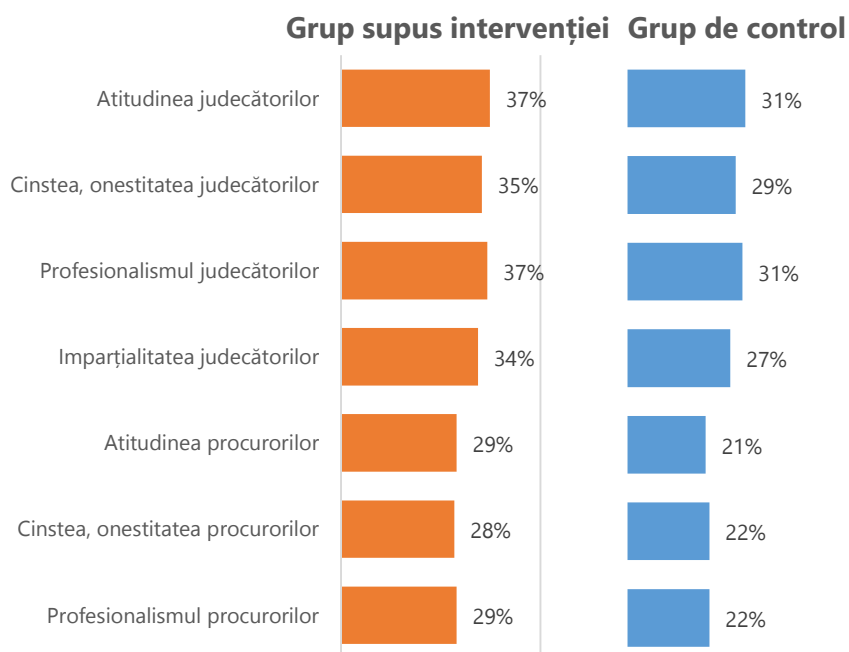
Grup de control



Grafic 113. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*

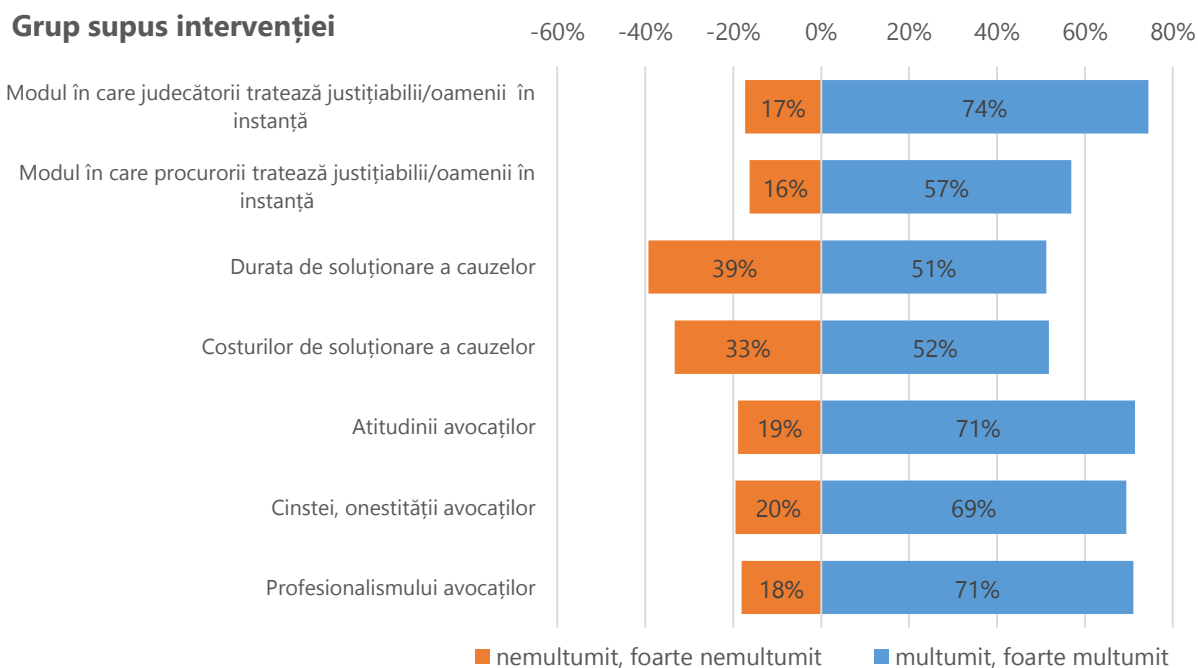


Grafic 114. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în tribunal / judecătorie? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

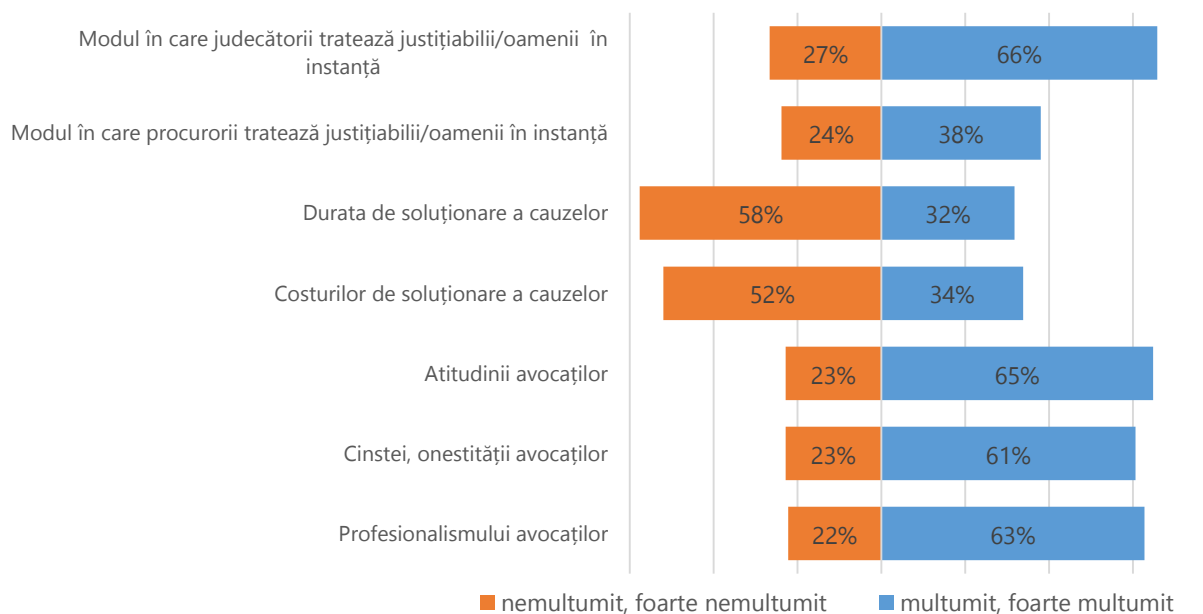


Grafic 115. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

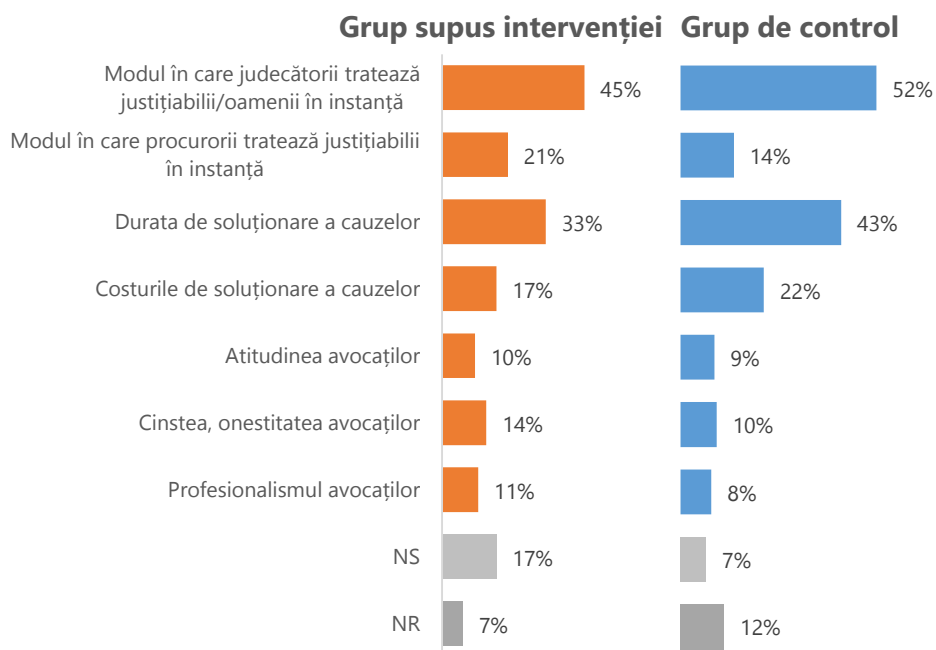
Percepția actului de justiție



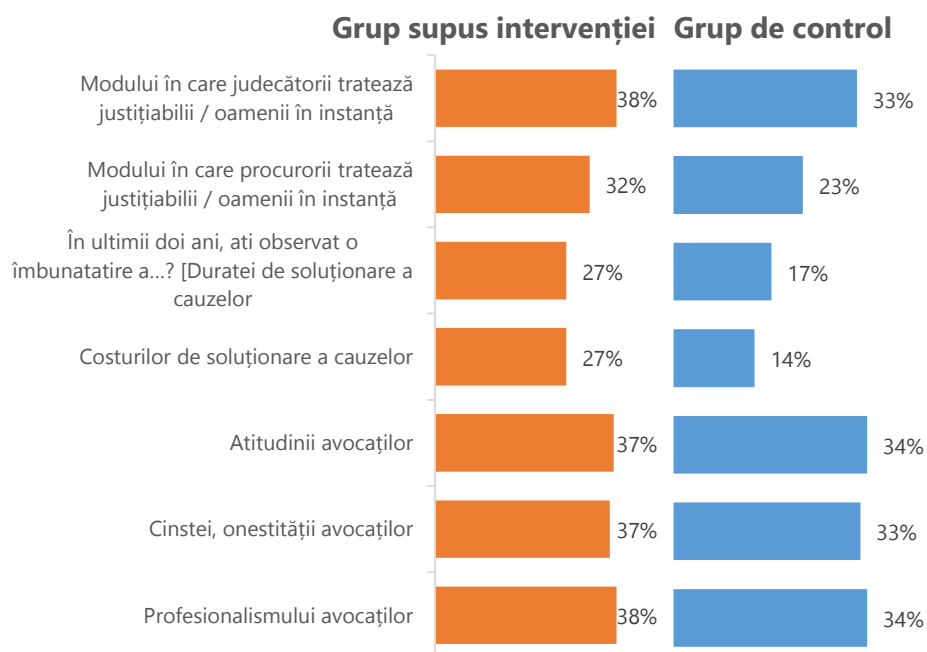
Grup de control



Grafic 116. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



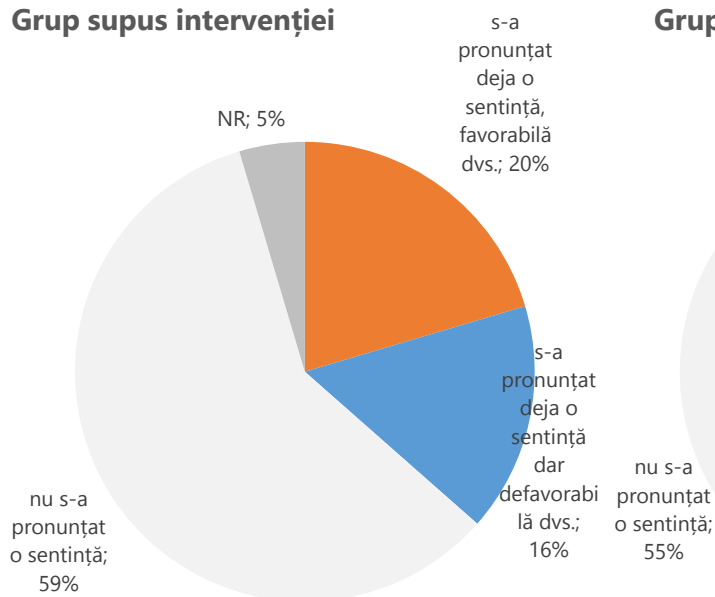
Grafic 117. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în tribunal / judecătorie? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



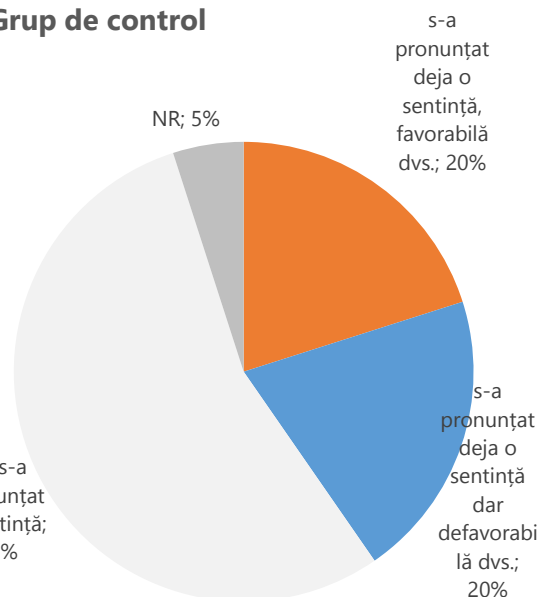
Grafic 118. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Istoricul accesării și costuri

Grup supus intervenției



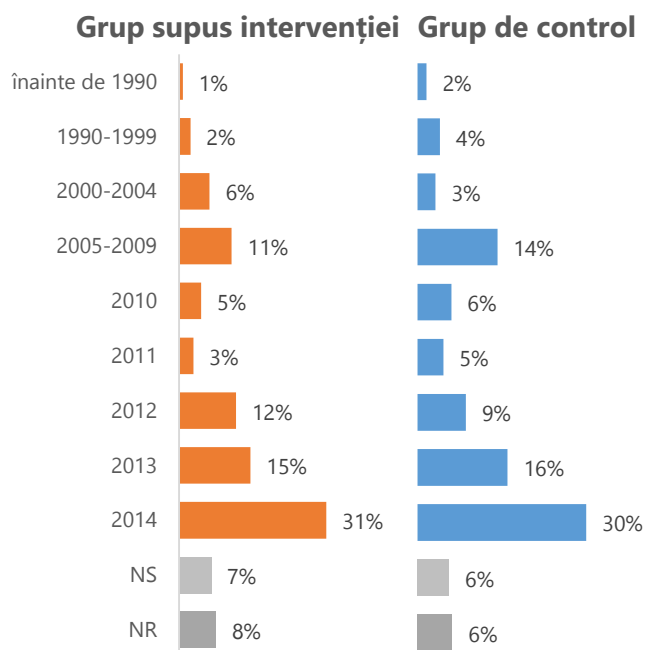
Grup de control



Grafic 119. Dacă vă referiți doar la procesul în care sunteți parte în prezent ...?

	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
În câte zile a trebuit să vă prezentați la tribunal / judecătorie?	15 zile	8 zile
Aproximativ câte ore ați stat, în medie la o vizită la judecătorie / tribunal?	3 ½ h	3 h
Care a fost, cu aproximație, costul total plătit de dvs. (începerea acțiunii, costuri de transport, xerox, etc.) până acum, în acest proces, fără a lua în calcul costurile avocaților?	1.250 lei	1.450 lei

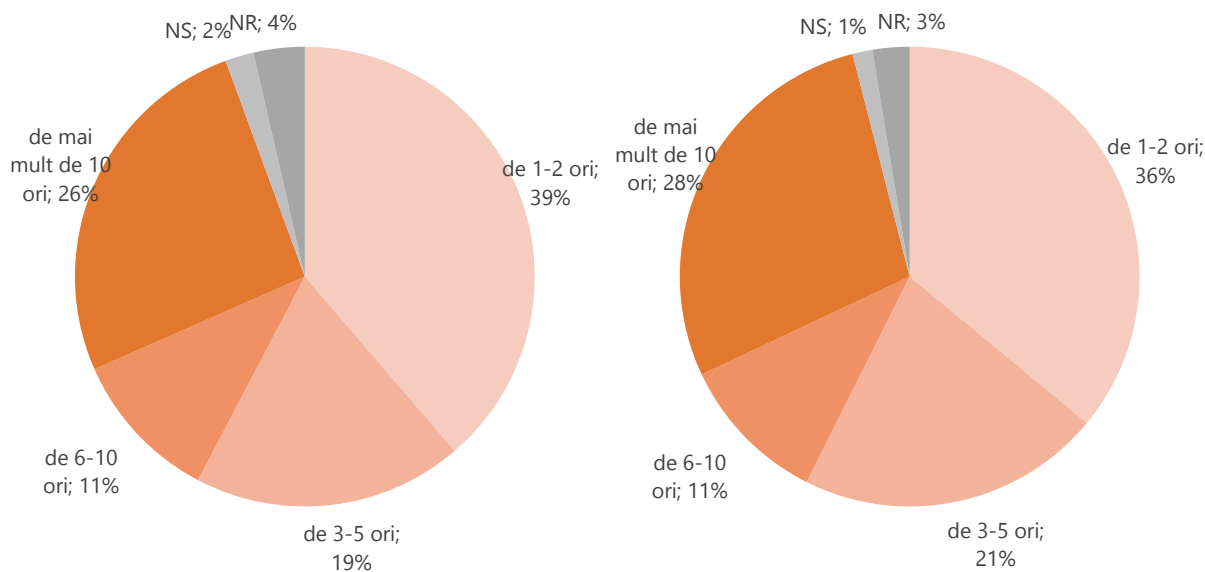
Grafic 120. Dacă vă referiți doar la procesul în care sunteți parte în prezent...?



Grafic 121. Când ați fost prima dată implicat ca parte într-un proces în acest tribunal / judecătorie?

Grup supus intervenției

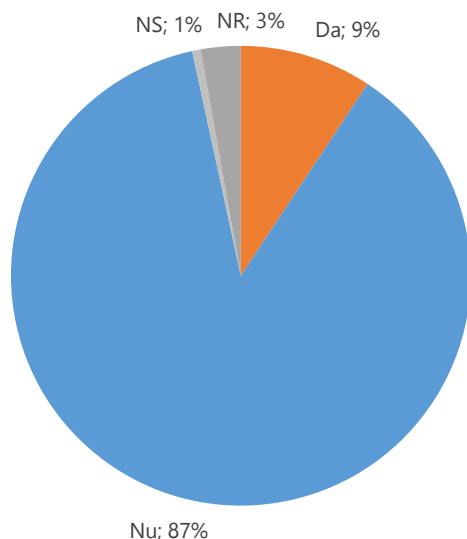
Grup de control



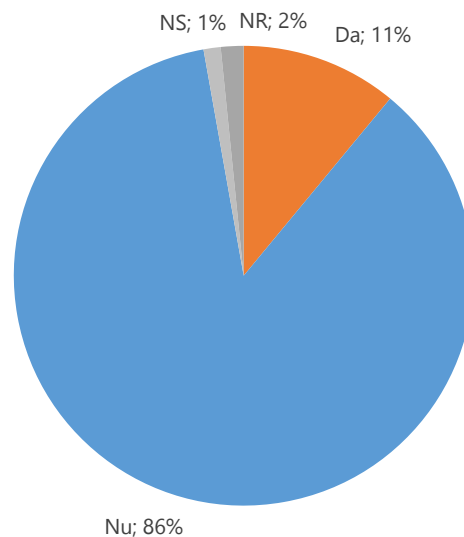
Grafic 122. Aproximativ de câte ori ați vizitat, trecut pe la acest tribunal / judecătorie?

Plângeri și reclamații

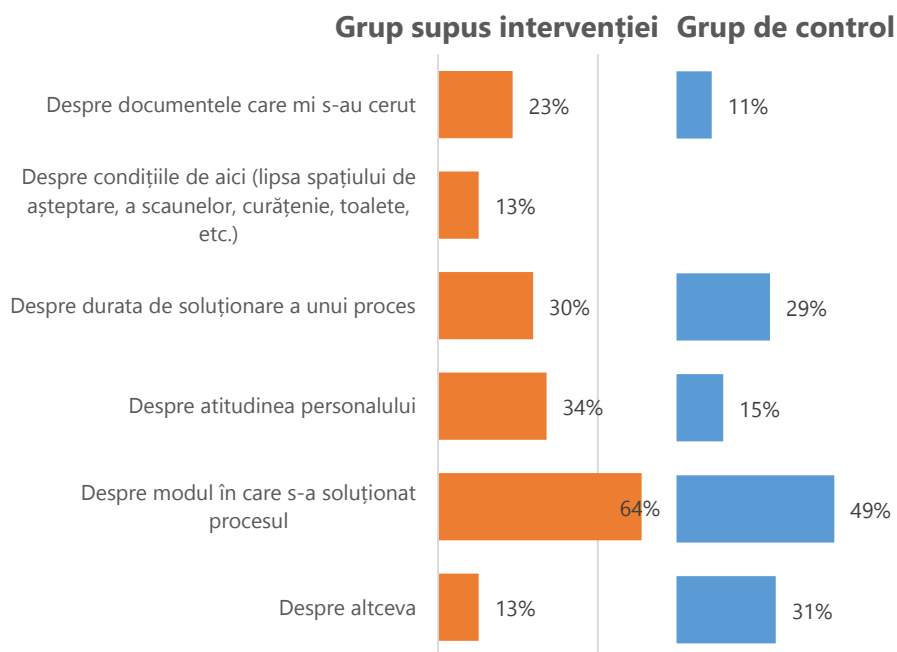
Grup supus intervenției



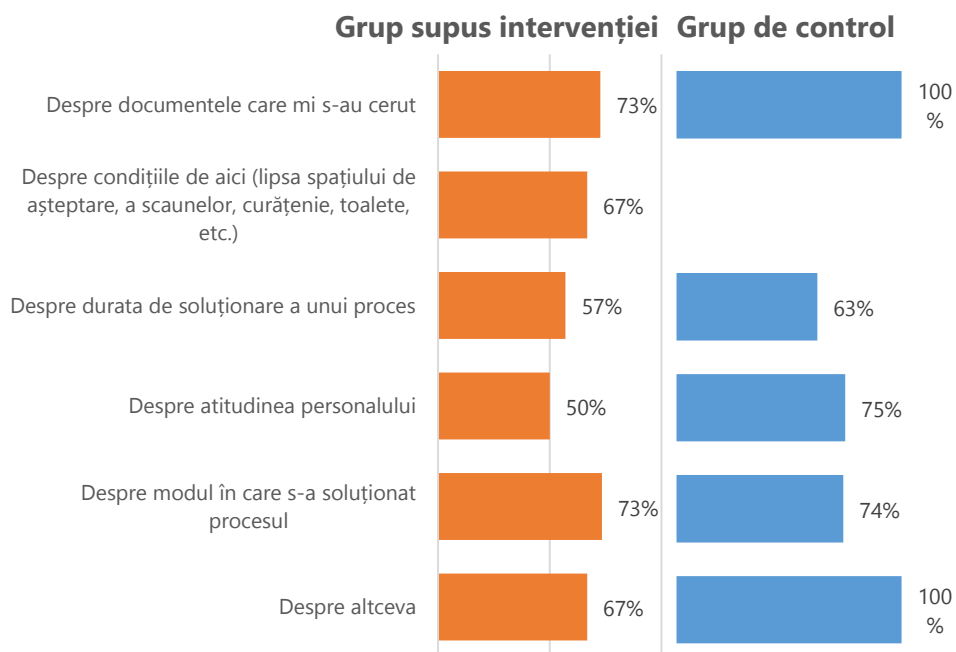
Grup de control



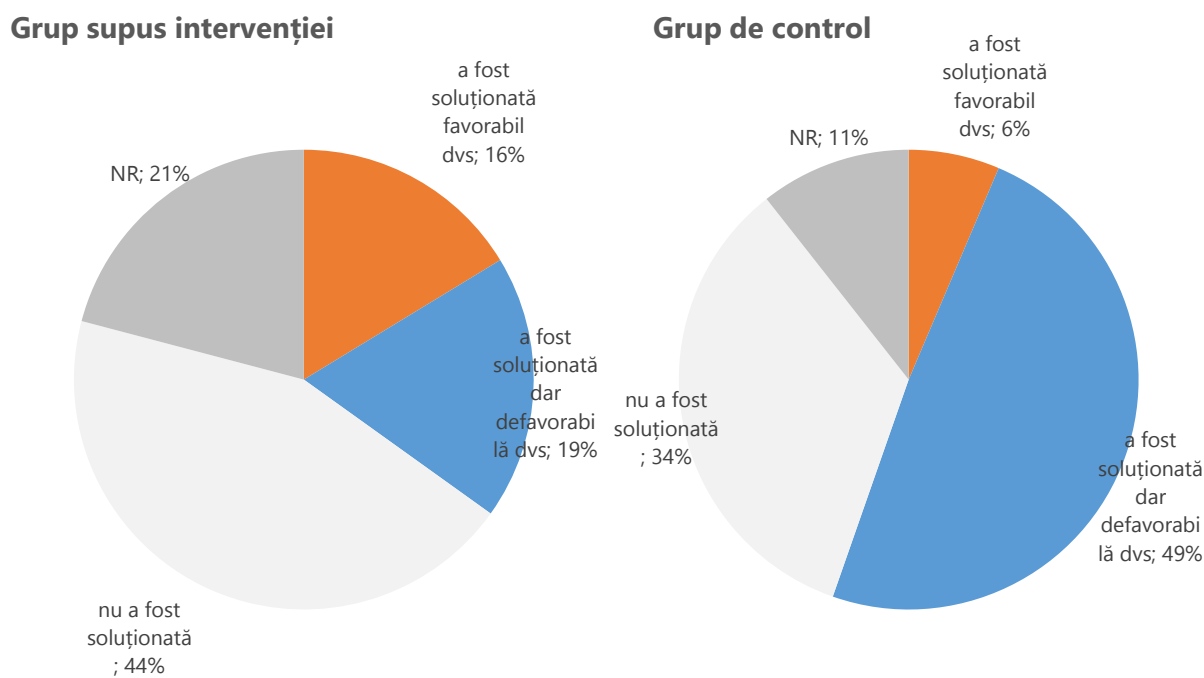
Grafic 123. Ați vrut vreodată să depuneți o plângere sau reclamație privind vreun aspect sau situație din acest tribunal / judecătorie?



Grafic 124. Dacă a vrut să depună. Despre ce anume era plângerea / reclamația dvs.? Răspuns multiplu.

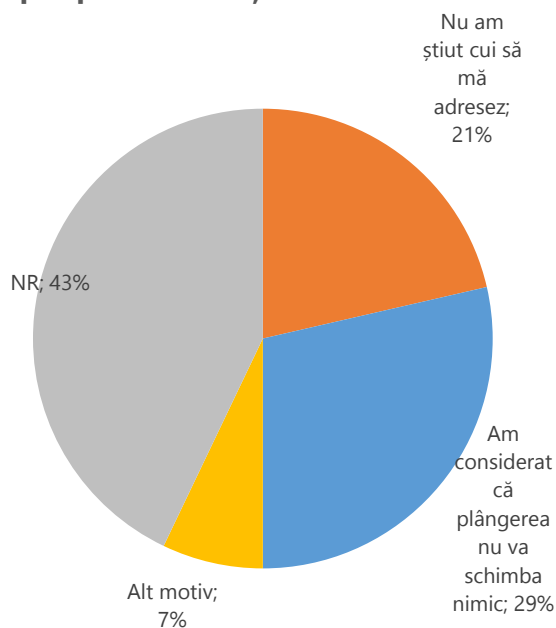


Grafic 125. Dacă a vrut să depună. Până la urmă ați depus plângerea / reclamația privind acest aspect? Procente "da".

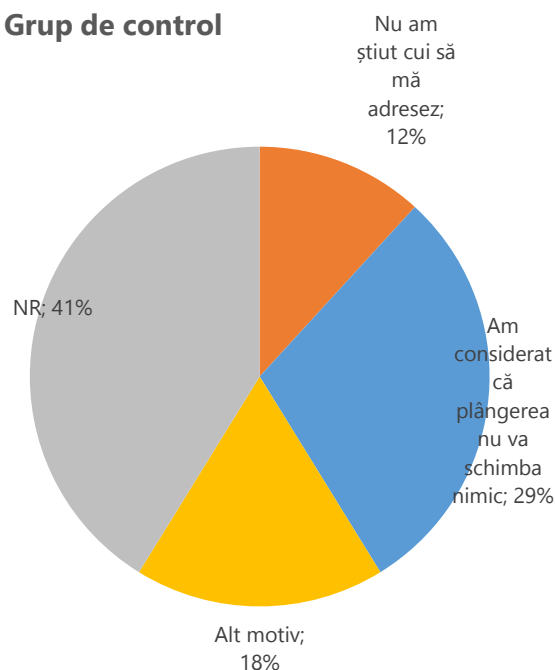


Grafic 126. Dacă a depus o plângere. Plângerea dvs. ...?

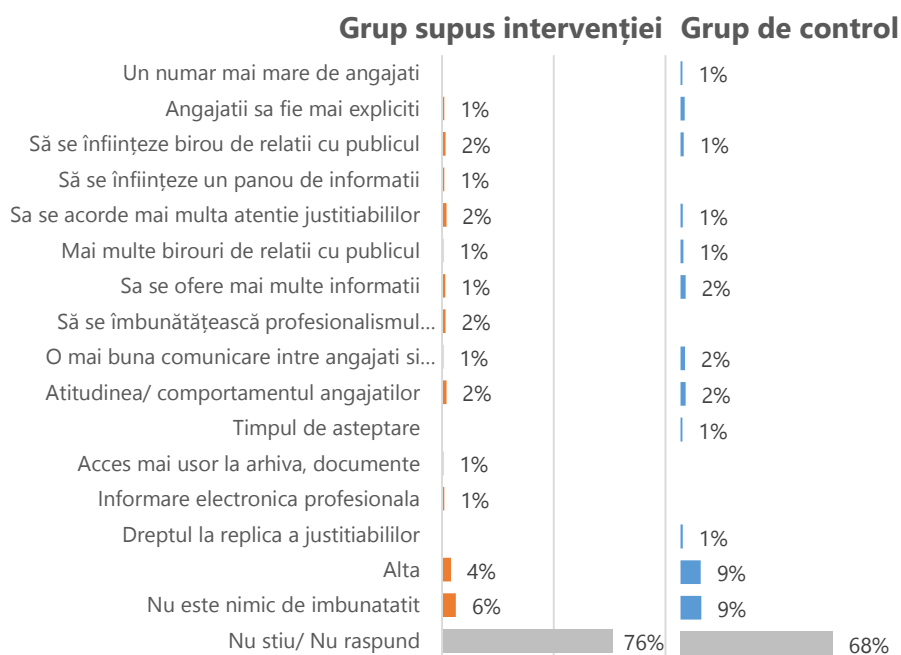
Grup supus intervenției



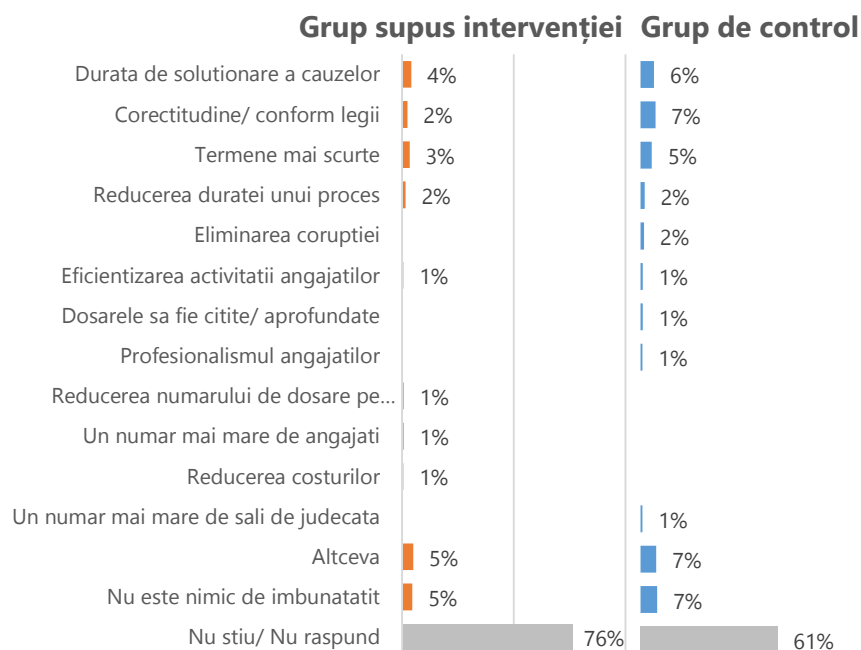
Grup de control



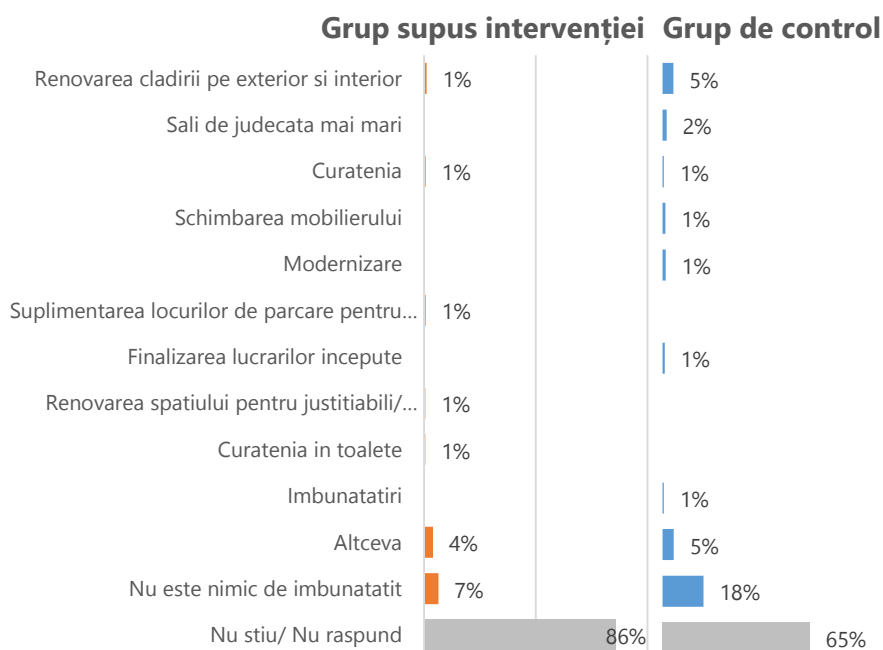
Grafic 127. Dacă nu a depus o plângere. Din ce cauză nu ați depus plângere / reclamație?



Grafic 128. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către acest tribunal/judecătorie în privința **comunicării cu publicul**? Întrebare deschisă.



Grafic 129. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către acest tribunal/judecătorie în privința **eficientizării activității instanței**? *Întrebare deschisă.*



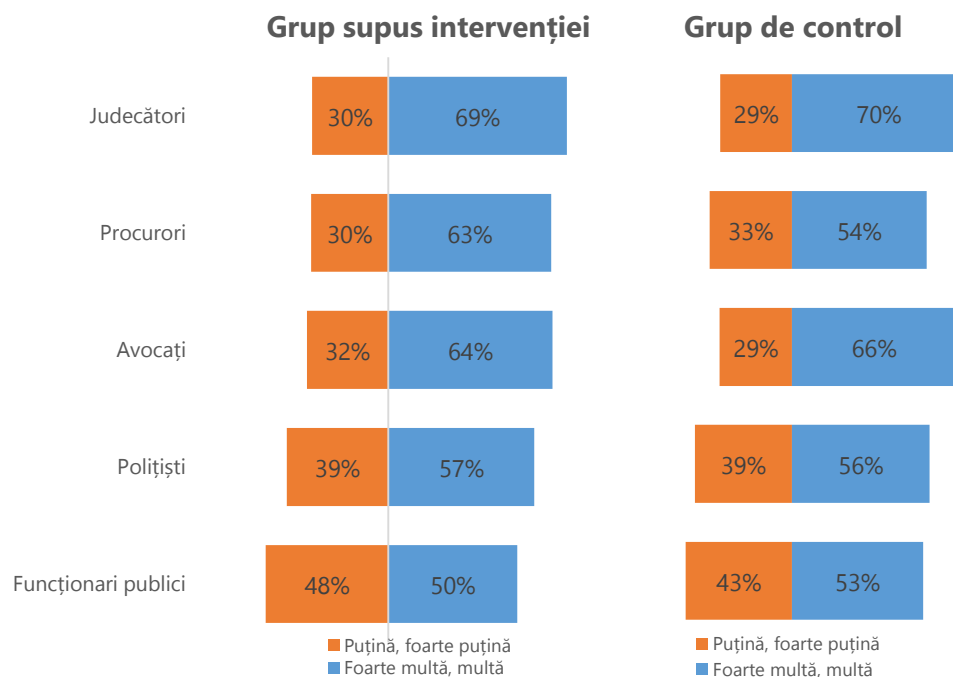
Grafic 130. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către acest tribunal/judecătorie în privința **aspectului instanței**? *Întrebare deschisă.*

Date socio-demografice

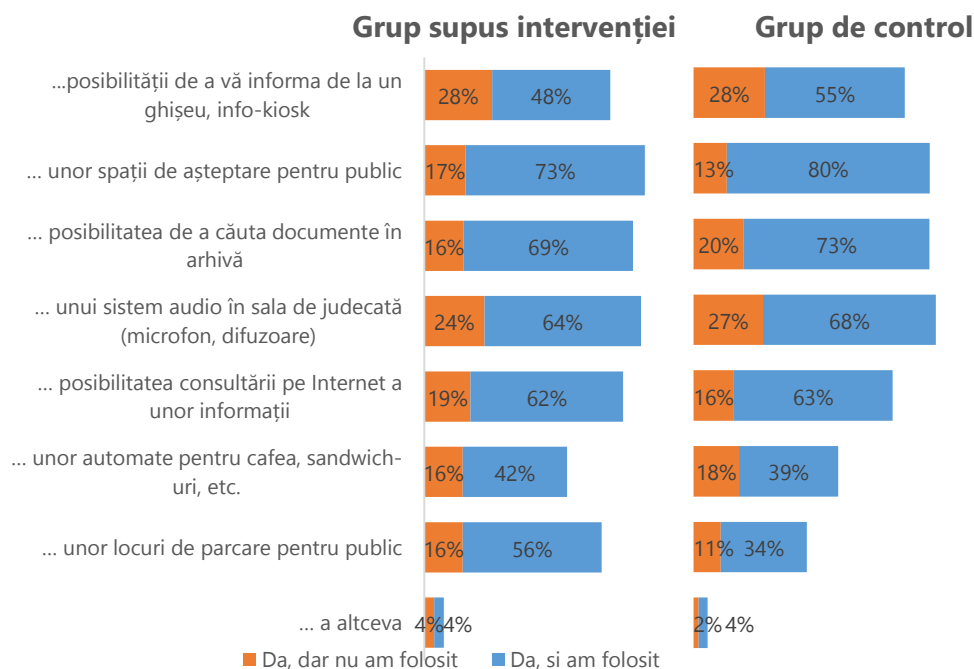
		Grup	
		Supus intervenției	Control
Gen	Masculin	64%	63%
	Feminin	36%	37%
Vârsta	18-30 ani	20%	10%
	31-50 ani	42%	42%
	51-70 ani	31%	40%
	Peste 70 ani	5%	7%
	NR	2%	1%
Care e ultima școală absolvită de ...?	Fără școală	0,2%	1%
	școală primară, 4 clase	1%	4%
	școală gimnazială, 8 clase	9%	16%
	școală profesională, de ucenici, 10 clase	21%	26%
	liceu	32%	21%
	școală postliceală, de maiștri	8%	8%
	studii superioare	24%	23%
	NR	4%	0,2%
Dvs. sunteți...?	Elev(ă) / student(ă)	3%	1%
	casnic(ă)	11%	10%
	șomer înregistrat sau neînregistrat	6%	6%
	pensionar(ă), în incapacitate de muncă	24%	32%
	angajat cu ziua sau fără carte de muncă	2%	3%
	agricultor	2%	4%
	angajat cu carte de muncă sau contract	40%	37%
	patron cu angajați	1%	3%
	persoană fizică autorizată	4%	2%
	NR	6%	2%
Venitul mediu lunar		1.250 lei	1.390 lei
Etnia dvs. e ...?	Română	97%	93%
	maghiară	1%	4%
	romă	0,2%	3%
	alta		0,4%
	NR	2%	
Localitatea dvs. de rezidență (în care locuiți) e?	Oraș	36%	26%
	Sat	65%	74%
Distanța medie față de instanță, pentru cei din alte localități		37 km	34 km

VII. Justițiabili – persoane juridice

Evaluarea infrastructurii

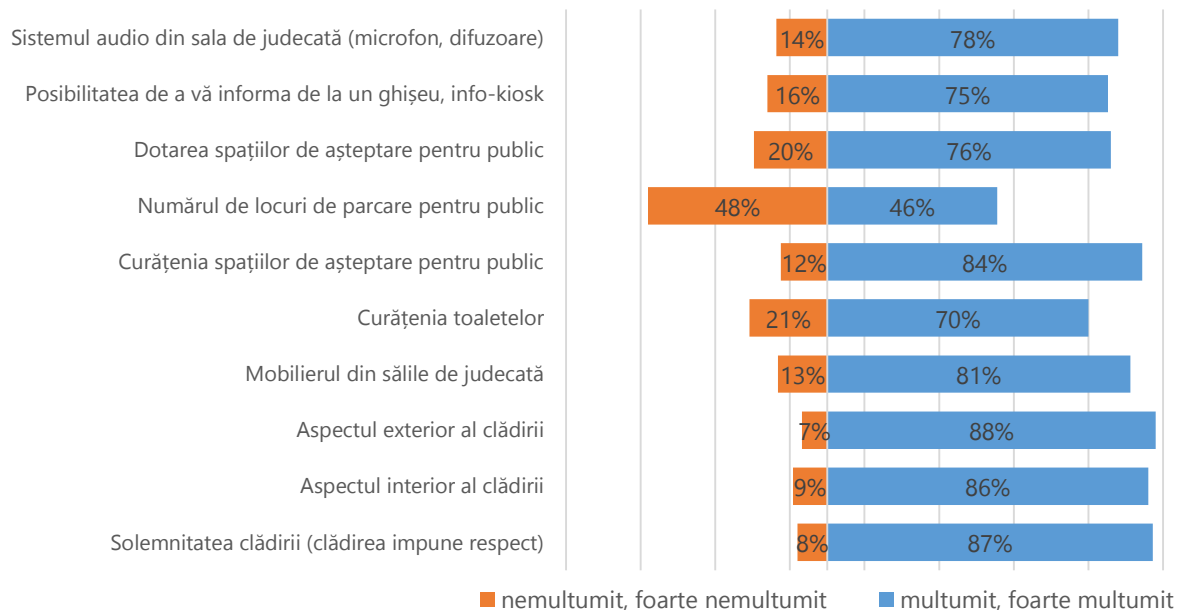


Grafic 131. Câtă încredere aveți în...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

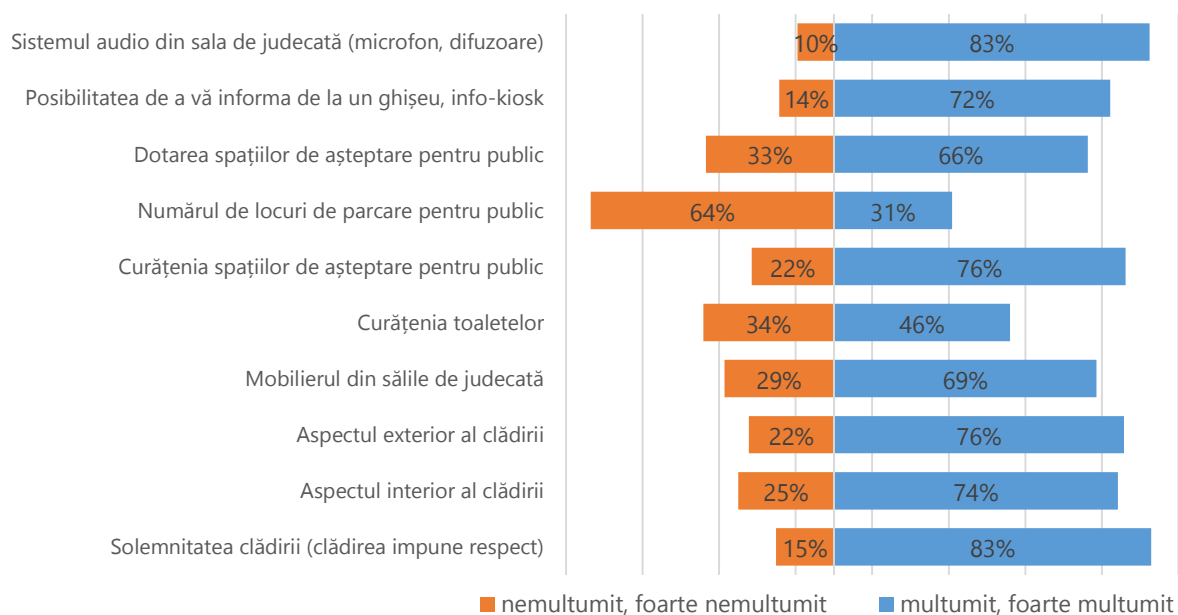


Grafic 132. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, ați remarcat existența...? Diferența până la 100% reprezintă "nu am remarcat" și NS/NR.

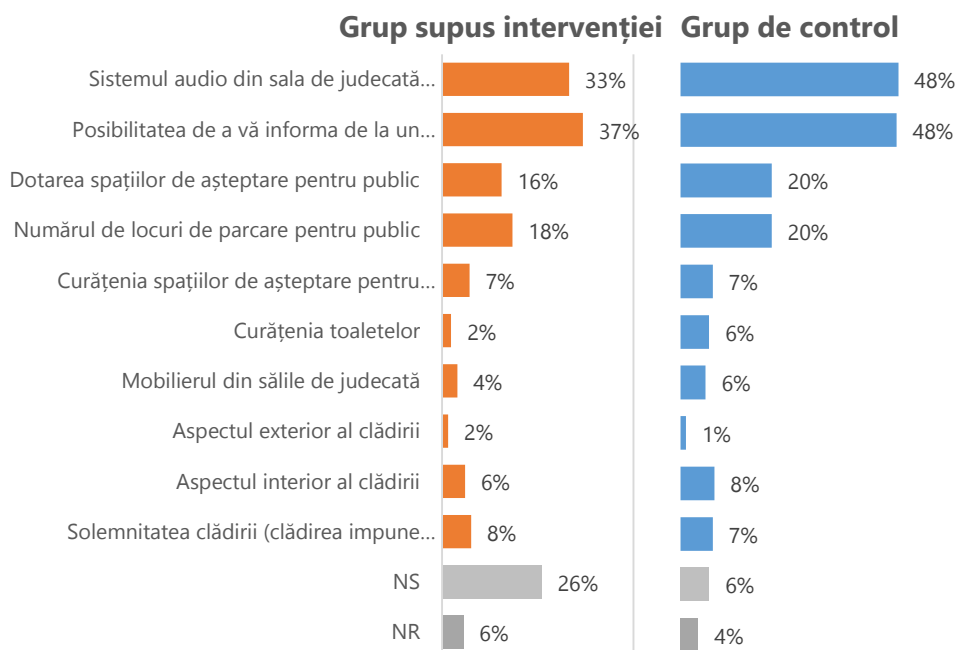
Grup supus intervenției



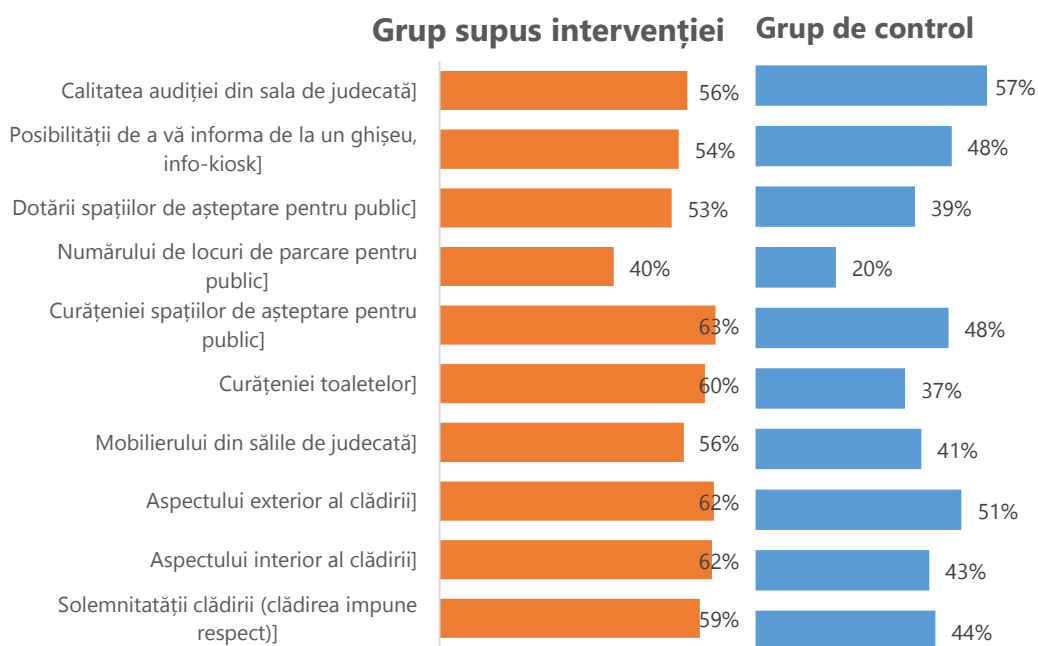
Grup de control



Grafic 133. Dacă vă gândiți la instanța în care vă desfășurați activitatea, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte?
Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



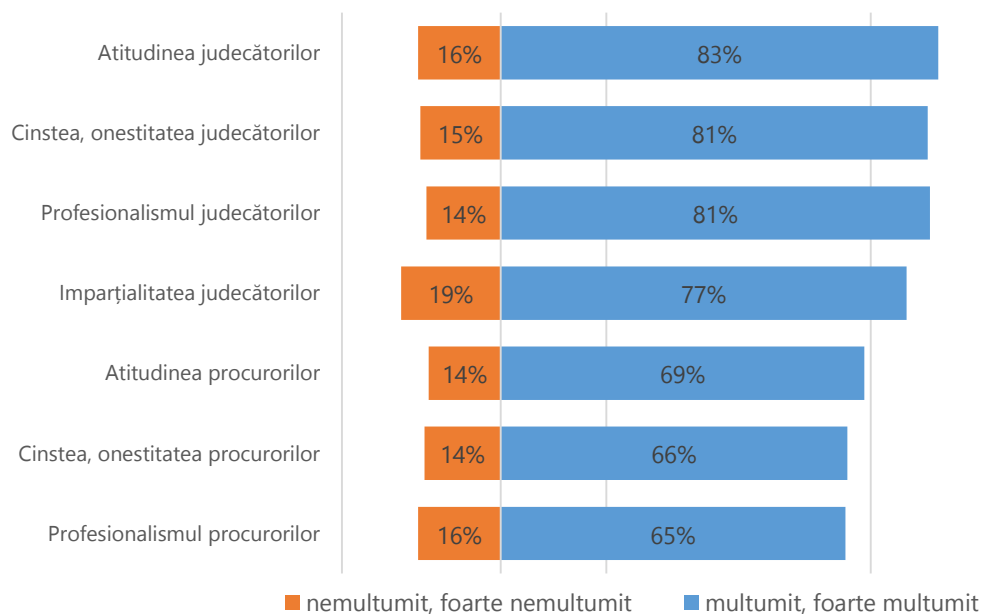
Grafic 134. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea? Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.



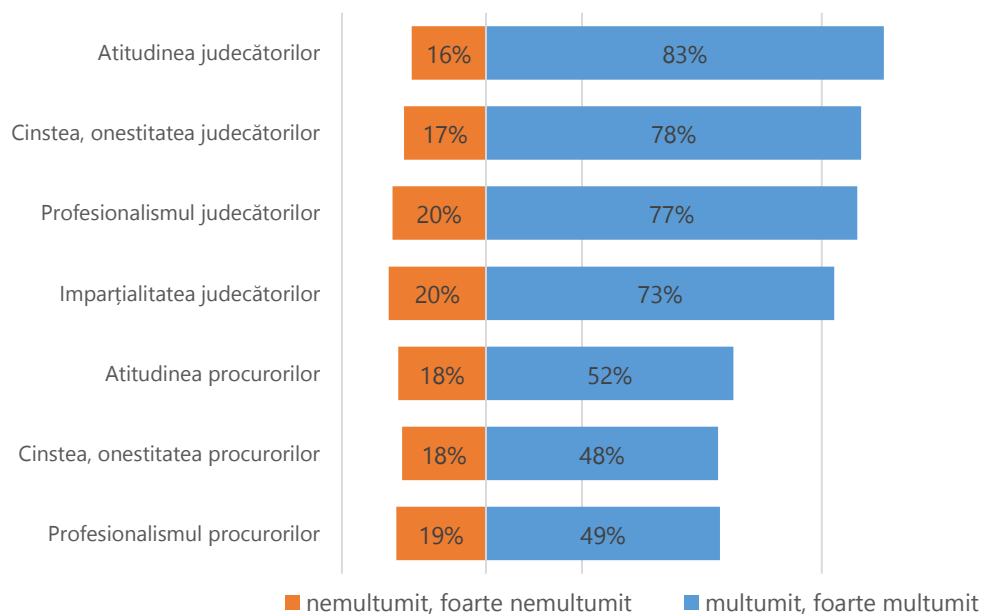
Grafic 135. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Percepția calității personalului

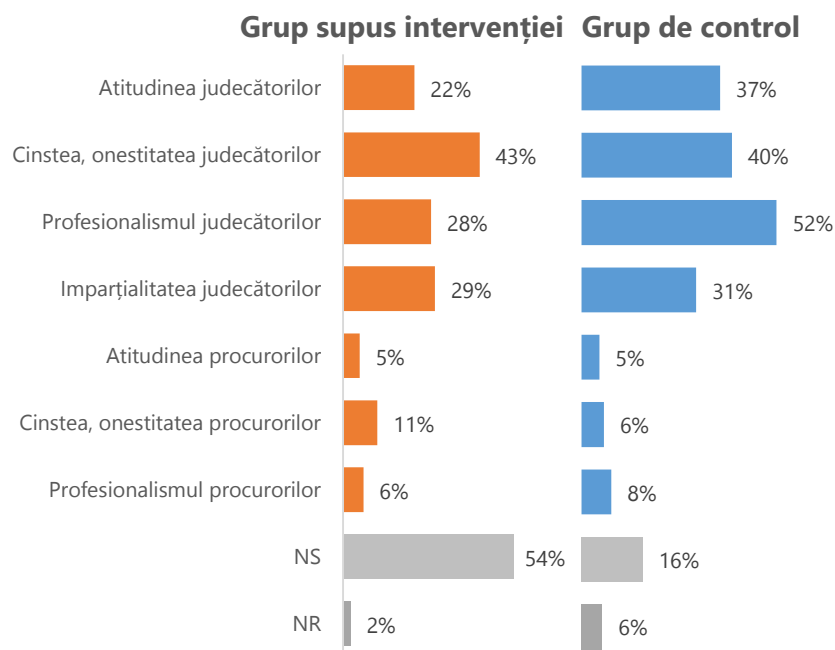
Grup supus intervenției



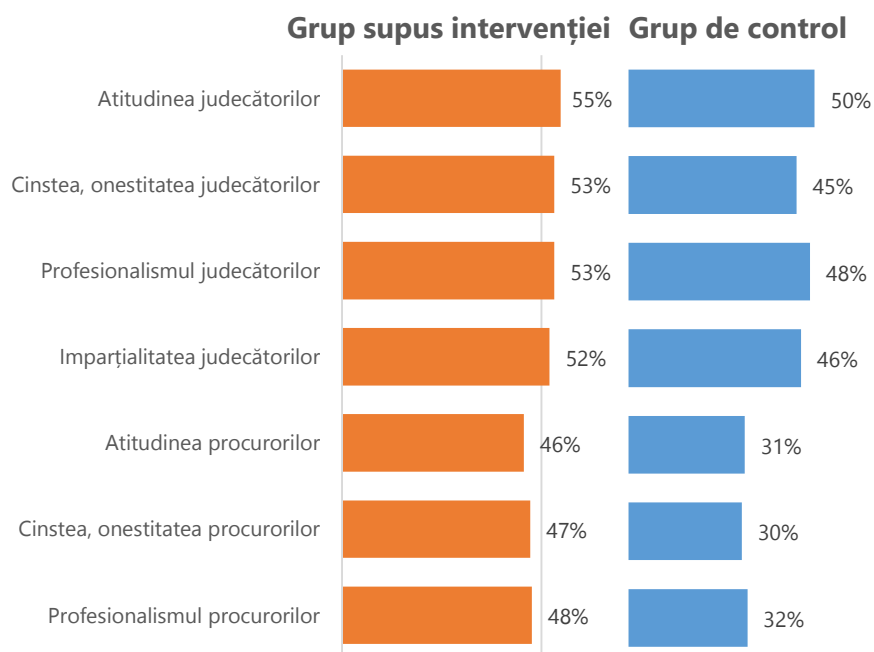
Grup de control



Grafic 136. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*

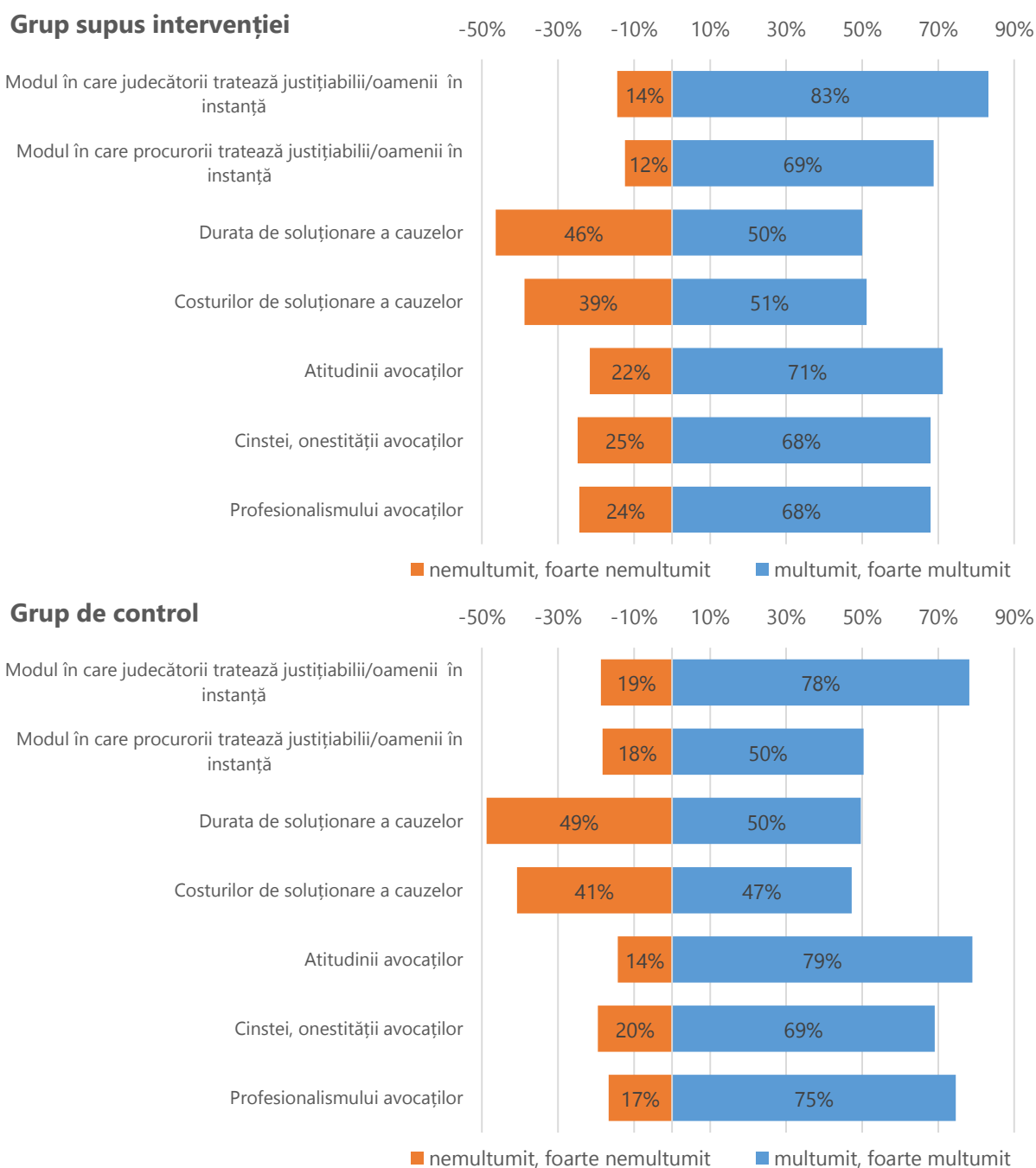


Grafic 137. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în tribunal / judecătorie? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

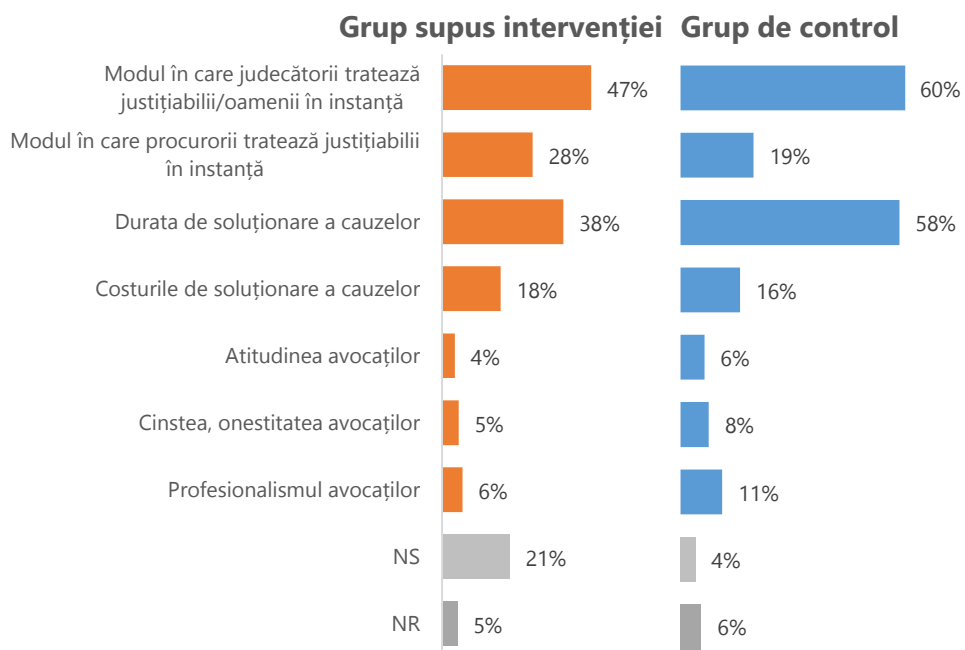


Grafic 138. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

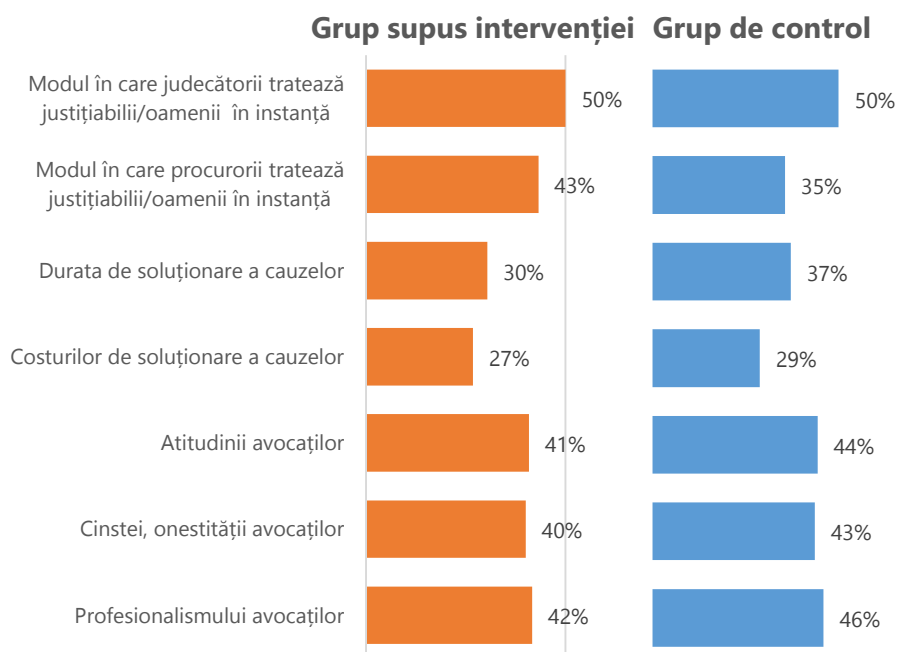
Percepția actului de justiție



Grafic 139. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



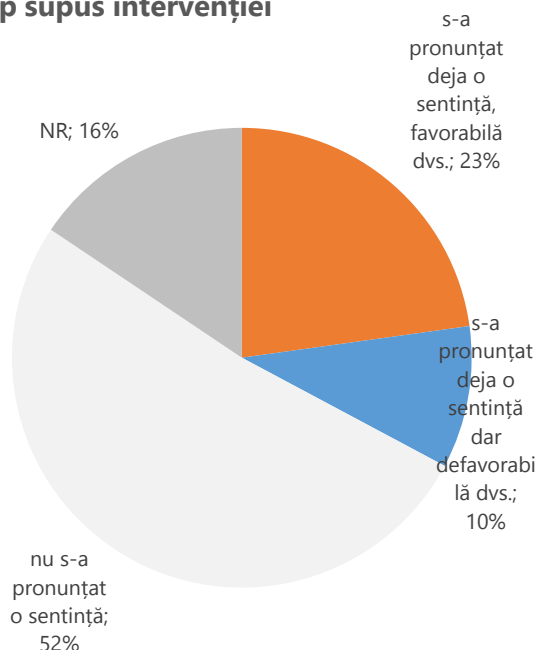
Grafic 140. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în tribunal / judecătorie? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



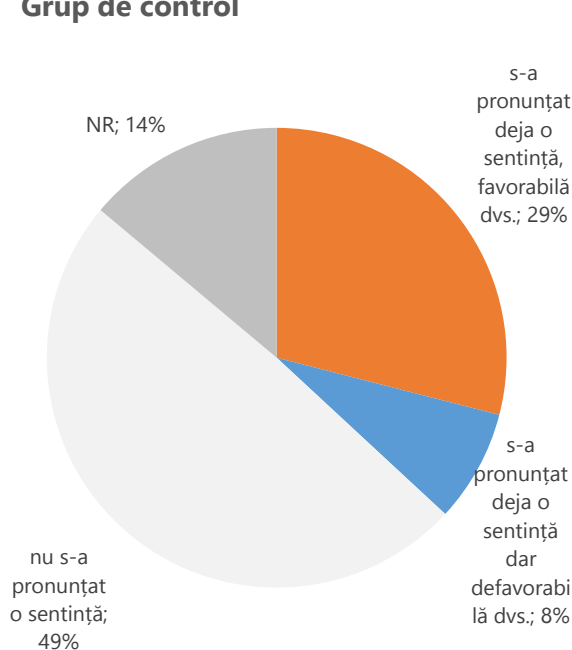
Grafic 141. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Istoricul accesării și costuri

Grup supus intervenției



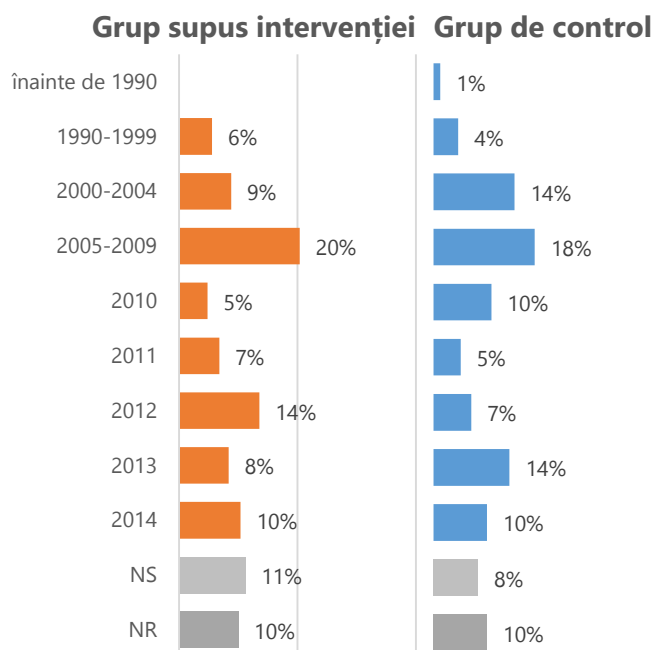
Grup de control



Grafic 142. Dacă vă referiți doar la procesul în care sunteți parte în prezent ...?

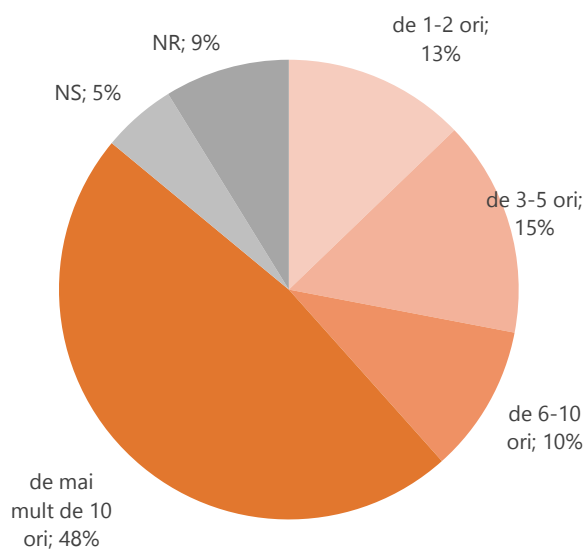
	Grup	
	Supus intervenției	Control
	Medie	Medie
În câte zile a trebuit să vă prezentați la tribunal / judecătorie?	17 zile	8 zile
Aproximativ câte ore ați stat, în medie la o vizită la judecătorie / tribunal?	3 h	2 h
Care a fost, cu aproximație, costul total plătit de dvs. (începerea acțiunii, costuri de transport, xerox, etc.) până acum, în acest proces, fără a lua în calcul costurile avocaților?	490 lei	680 lei

Grafic 143. Dacă vă referiți doar la procesul în care sunteți parte în prezent...?

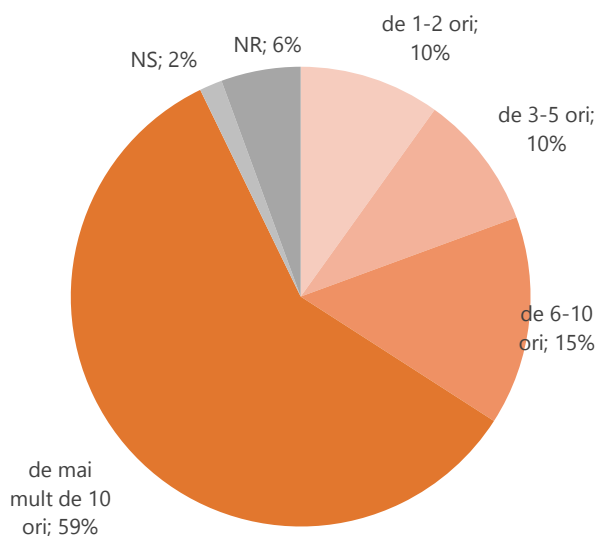


Grafic 144. Când ați fost prima dată implicat ca parte într-un proces în acest tribunal / judecătorie?

Grup supus intervenției



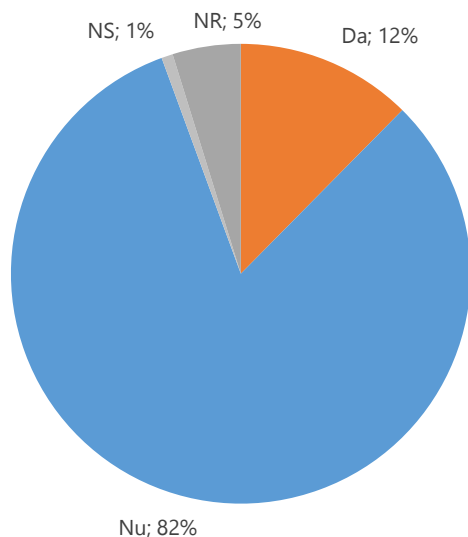
Grup de control



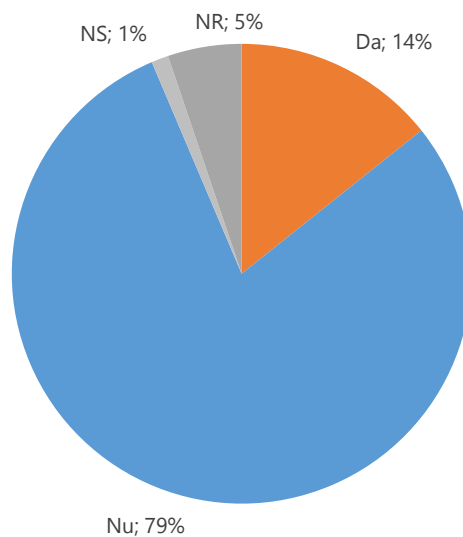
Grafic 145. Aproximativ de câte ori ați vizitat, trecut pe la acest tribunal / judecătorie?

Plângeri și reclamații

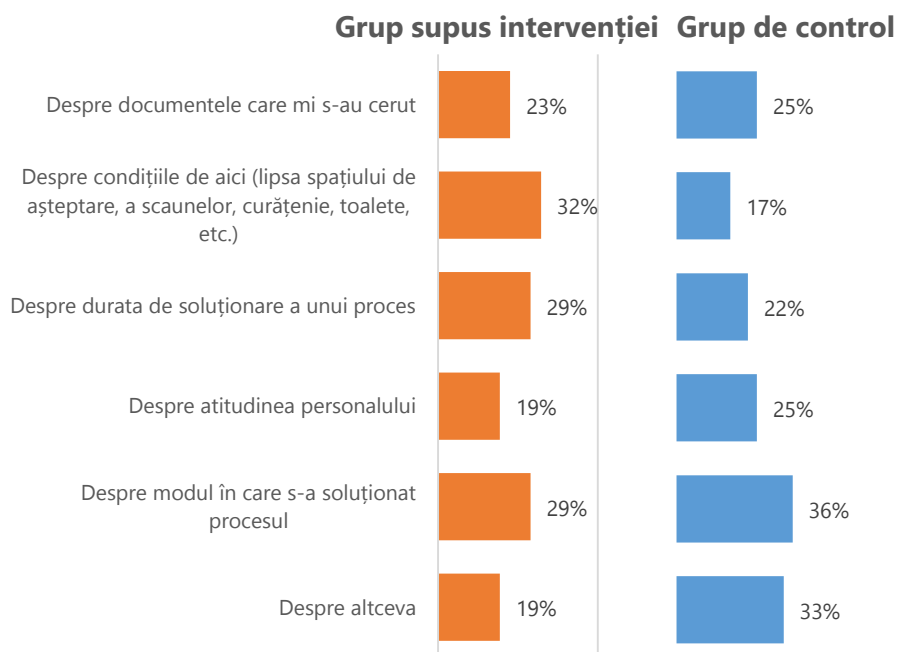
Grup supus intervenției



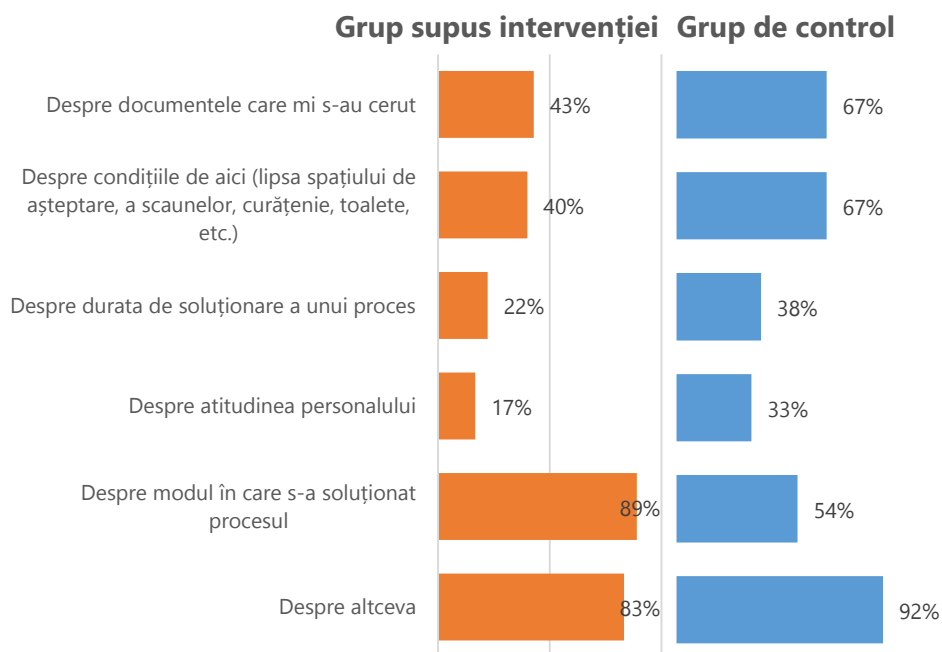
Grup de control



Grafic 146. Ați vrut vreodată să depuneți o plângere sau reclamație privind vreun aspect sau situație din acest tribunal / judecătorie?

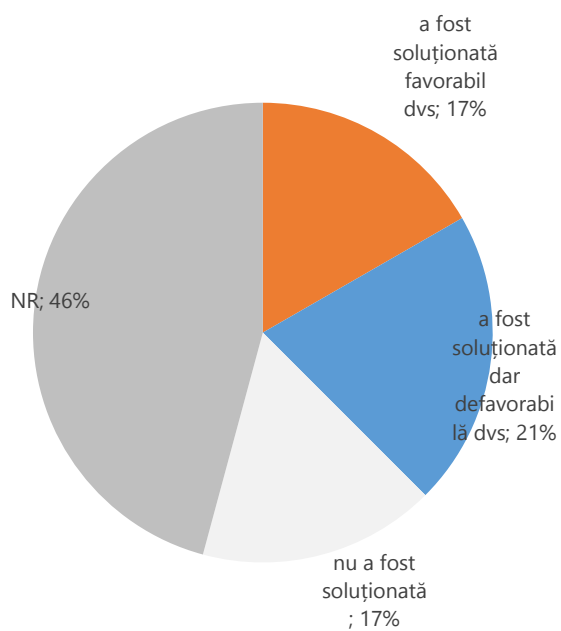


Grafic 147. Dacă a vrut să depună. Despre ce anume era plângerea / reclamația dvs.? Răspuns multiplu.

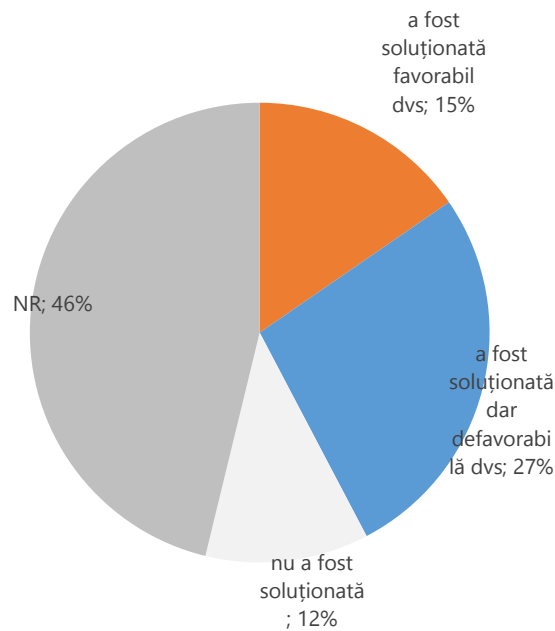


Grafic 148. Dacă a vrut să depună. Până la urmă ați depus plângerea / reclamația privind acest aspect? Procente "da".

Grup supus intervenției

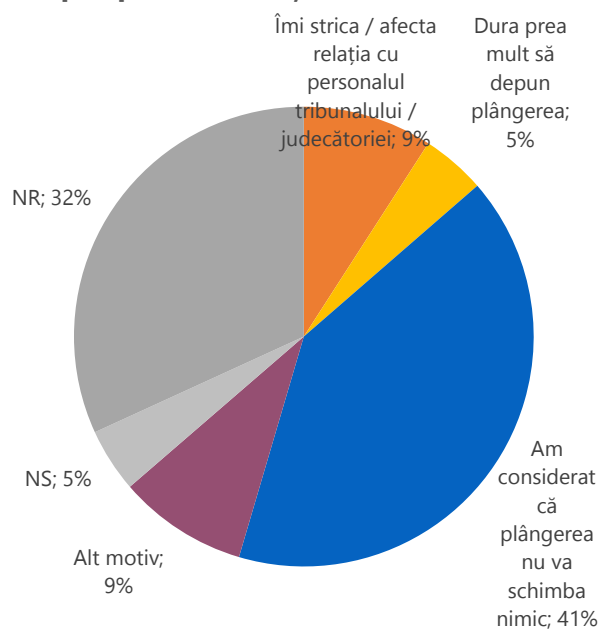


Grup de control

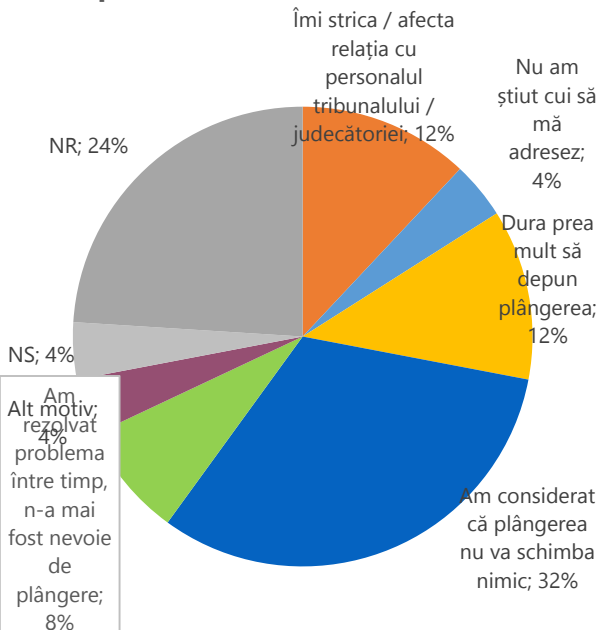


Grafic 149. Dacă a depus. Plângerea dvs. ...?

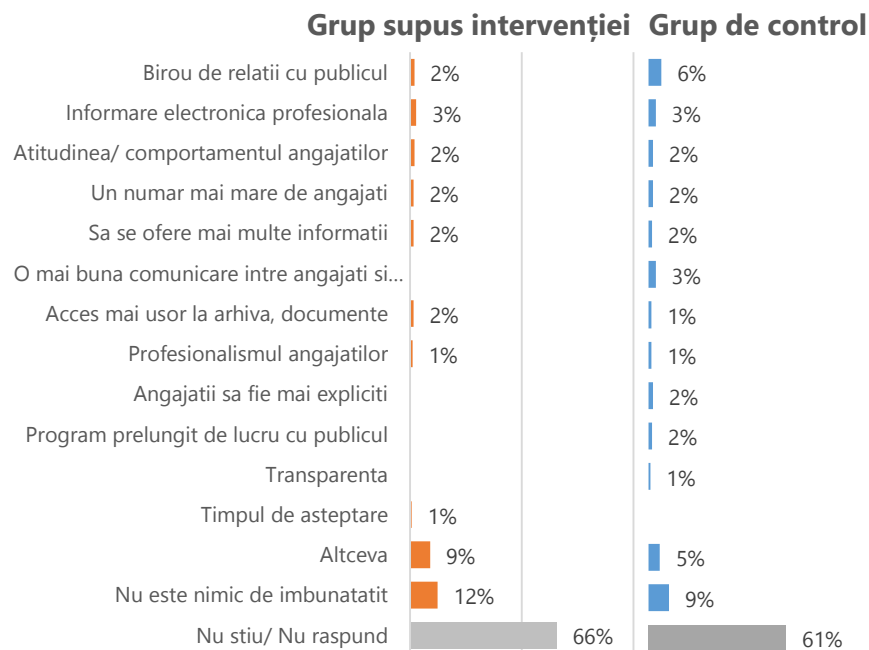
Grup supus intervenției



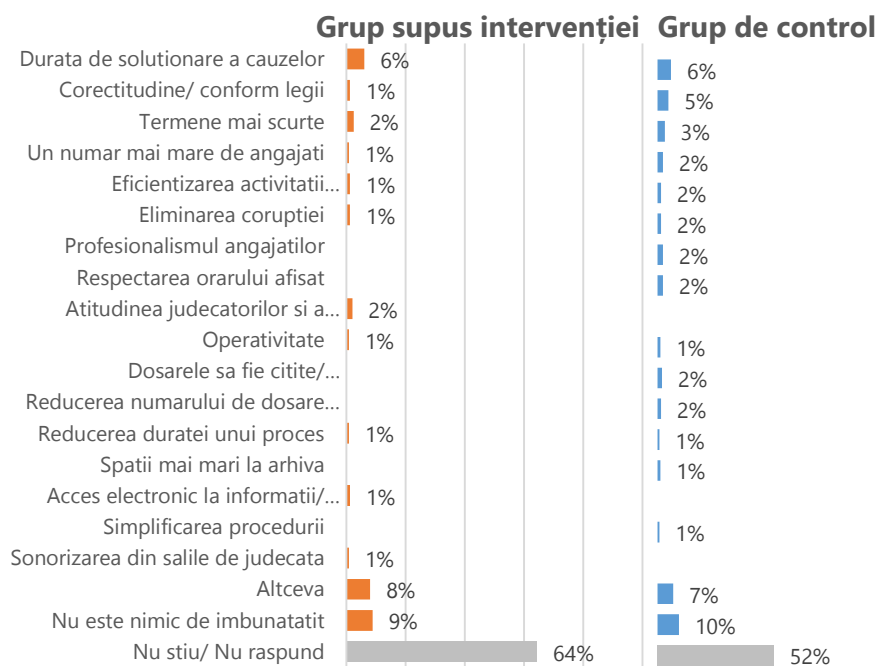
Grup de control



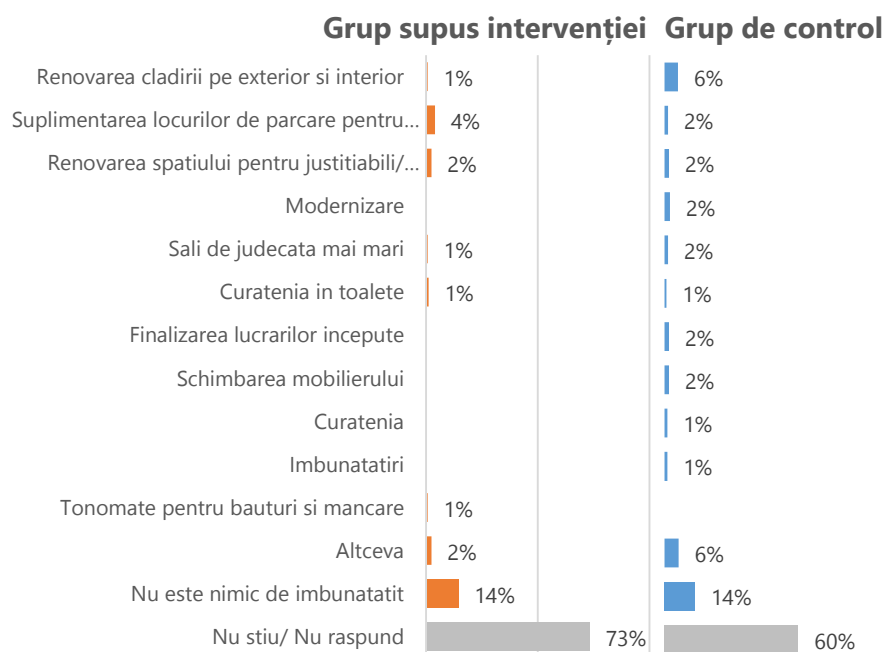
Grafic 150. Dacă nu a depus. Din ce cauză nu ați depus plângere / reclamație?



Grafic 151. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către acest tribunal/judecătorie în privința comunicării cu publicul? Întrebare deschisă.



Grafic 152. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către acest tribunal/judecătorie în privința **eficientizării activității instanței**? *Întrebare deschisă.*



Grafic 153. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către acest tribunal/judecătorie în privința **aspectului instanței**? *Întrebare deschisă.*

Date socio-demografice

		Grup	
		Experimental	Control
Gen	Masculin	57%	50%
	Feminin	43%	50%
Vârsta	18-30 ani	18%	8%
	31-50 ani	56%	63%
	51-70 ani	21%	26%
	Peste 70 ani	2%	2%
	NR	3%	2%
Care e ultima școală absolvită de ...?	maxim 8 clase	2%	
	școală profesională, de ucenici, 10 clase	3%	2%
	liceu	8%	7%
	școală postliceală, de maiștri	2%	4%
	studii superioare	84%	86%
	NR	2%	1%
Dvs. sunteți...?	angajat cu ziua sau fără carte de muncă	1%	2%
	pensionar(ă), în incapacitate de muncă	4%	1%
	angajat cu carte de muncă sau contract	53%	56%
	patron cu angajați	11%	17%
	persoană fizică autorizată	22%	18%
	altceva	2%	2%
	NR	8%	6%
Venitul mediu lunar		3.280 lei	3.420 lei
Etnia dvs. e ...?	română	98%	96%
	maghiară		2%
	alta		1%
	NR	2%	1%
Localitatea dvs. de rezidență (în care locuiți)?	Oraș	74%	82%
	Sat	26%	18%
Distanța medie față de instanță, pentru cei din alte localități		37 km	52 km