



Sondaj final privind experiența,
atitudinile și percepțiile privind
implementarea reformelor din
justiție în România

CLIENT:

Ministerul Justiției
Direcția pentru implementarea
proiectelor finanțate din
împrumuturi externe

BENEFICIAR:

Consiliul Superior al Magistraturii

RAPORT FINAL

Cuprins

Metodologie	4
Sumar executiv	6
I. Prezentarea instanțelor.....	12
Raport narativ.....	12
Date despre sediul instituției.....	15
Date despre personal	23
Date despre volumul de dosare la nivelul instanței	24
Date despre rețeaua informatică	27
Comunicare	29
II. Judecători.....	30
Raport narativ	30
Evaluarea infrastructurii.....	36
Percepția actului de justiție.....	42
Evaluarea volumului de muncă	47
Utilizare computer, Internet.....	55
Pregătire profesională.....	58
Percepția calității personalului.....	59
Date socio-demografice.....	65
III. Procurori.....	66
Raport narativ.....	66
Evaluarea infrastructurii.....	71
Percepția actului de justiție.....	77
Evaluarea volumului de muncă	82
Utilizare computer, Internet.....	89
Pregătire profesională.....	92
Percepția calității personalului.....	93
Date socio-demografice.....	99
IV. Grefieri.....	100
Raport narativ	100
Evaluarea infrastructurii.....	105
Percepția actului de justiție.....	111
Evaluarea volumului de muncă	116
Utilizare computer, Internet.....	122
Pregătire profesională.....	125
Percepția calității personalului.....	126
Date socio-demografice.....	132

V.	Avocați, juriști	133
	Raport narativ	133
	Evaluarea infrastructurii	137
	Percepția actului de justiție	142
	Evaluarea volumului de muncă	147
	Percepția calității personalului	152
	Date socio-demografice	156
VI.	Justițiabili – persoane fizice	157
	Raport narativ	157
	Evaluarea infrastructurii	162
	Percepția actului de justiție	166
	Istoricul accesării și costuri	169
	Plângeri și reclamații	172
	Percepția calității personalului	180
	Date socio-demografice	184
VII.	Justițiabili – persoane juridice	185
	Raport narativ	185
	Evaluarea infrastructurii	190
	Percepția actului de justiție	194
	Istoricul accesării și costuri	197
	Plângeri și reclamații	200
	Percepția calității personalului	208
	Date socio-demografice	212
	Evaluarea impactului proiectului "Reforma Justiției în România"	213
	Evaluarea infrastructurii instanțelor	214
	Percepția personalului instanțelor	217
	Percepția actului de justiție	221
	Volumul de muncă	224
	Accesul la noile tehnologii	226
	Pregătire profesională	226
	Justițiabili în instanțe	226
	Concluzii	228

Metodologie

Universul investigat: universul investigat prin studiu cuprinde:

- angajați din justiție,
- profesioniști din domeniu (avocați, consilieri juridici),
- publicul din instanțe.

Cadrul de eșantionare: cadrul de eșantionare se bazează pe lista instanțelor care au fost incluse în Proiectul "Reforma sistemului judiciar din România" - (LN 4811 RO) –

Componenta A, definită ca **grup de intervenție**:

- 2 judecătoria (Tulcea, Oradea),
- 5 tribunale (Tulcea, Iași, Cluj, Dolj, Bihor),
- 3 curți de apel (Pitești, Iași, Oradea).

Pentru a defini un grup de control, au fost selectate încă 10 instanțe, selecția fiind făcută pe principiul similarității, pentru a obține un eșantion foarte apropiat ca structură de cel de intervenție

Componenta B, definită ca **grup de control**:

- 2 judecătoria (Sectorul 5 București, Vaslui),
- 5 tribunale (Arad, Constanța, Harghita, Prahova, Timiș),
- 3 curți de apel (Bacău, Brașov, Galați).

Pentru a avea o imagine și mai clară a situației din rețeaua de curți de apel, am selectat în studiu și celelalte instanțe de acest tip care nu au fost incluse în proiect, rezultând un al treilea grup:

Componenta C, definită ca **grup al curților de apel**:

- 12 curți de apel (Constanța, Bacău, Brașov, Targu Mures, Suceava, Alba Iulia, Galați, Ploiești, Cluj, Timișoara, Craiova, București)

Dimensiunea eșantioanelor:

- Angajați: 512 de angajați (250 de judecători, 170 de procurori, 92 de grefieri);
- Profesioniști din domeniu (avocați, consilieri juridici): 505 persoane,
- Publicul instanțelor: 1514 utilizatori ai serviciilor juridice (1013 utilizatori persoane fizice și 501 utilizatori persoane juridice).

Selecția subiecților: pentru fiecare s-a stabilit, pentru fiecare categorie de angajați, un număr de subiecți ce urmează a fi intervievați, pe baza datelor statistice furnizate de:

- Portalul românesc al instanțelor (<http://port.just.ro>)
- Consiliul Superior al Magistraturii (<http://www.csm1909.ro>)
- Listele de avocați (<http://www.ifep.ro/Justice/Lawyers/LawyersPanel.aspx/>)

Alocarea între instanțe s-a făcut proporțional cu volumul lor de populație (dar minim 3 subiecți pentru fiecare instanță și tip de subiecți). Selecția a fost una sistematică, din toți membrii populației, utilizându-se o listă de nume, ordonată alfabetică.

Pentru publicul instanțelor, selecția a fost făcută la aleatoriu, din rândul publicului recent al instanțelor, petenți aflați în instanțe pe durata cercetării.

Pentru a asigura cea mai bună calitate a eșantioanelor, operatorii de interviu au contactat respondenții într-o vizită și patru reveniri. Revenirile au fost programate pentru zile diferite ale săptămânii și ore diferite ale zilei.

Culegerea datelor s-a realizat față în față, în interiorul instanțelor, în perioada decembrie 2016-februarie 2017.

Sumar executiv

Proiectul "Reforma sistemului judiciar din România" are ca principal obiectiv acela de a oferi consultanță Guvernului în implementarea reformelor structurale din sectorul justiției:

Proiectul este structurat în 4 componente principale, anume:

- Reabilitarea infrastructurii sediilor instanțelor;
- Întărirea capacității administrative a instanțelor;
- Informatizarea instanțelor;
- Creșterea capacității instituționale a sistemului judiciar.

În urma implementării celor 4 componente și în acord cu obiectivul general al Proiectului, se urmărește atingerea următoarelor rezultate specifice:

- Îmbunătățirea capacității instituționale a sistemului juridic de a soluționa procesele (în termeni de corectitudine, celeritate, costuri și abilitatea de a implementa deciziile);
- Îmbunătățirea infrastructurii instanțelor și a condițiilor din cadrul acestora;
- Îmbunătățirea imaginii publice și a transparenței procedurale a domeniului justiției;
- Îmbunătățirea eficienței instanțelor și dezvoltarea competențelor, profesionalismului și integrității judecătorilor și ale personalului auxiliar din instanțe.

Obiectivul acestui studiu a fost de a evalua experiențele cu și percepțiile și atitudinile referitoare la performanța sistemului juridic, eficiența sa (celeritate, corectitudine, capacitatea de implementare a deciziilor etc.), transparența, integritatea și profesionalismul personalului juridic, precum și impactul pe care proiectul "Reforma sistemului judiciar din România" l-a avut după implementare, în comparație cu rezultatele principale obținute în studiile similare anterioare, în special cel inițial și cel intermediar.

În scopul evaluării impactul proiectului, s-a utilizat folosi o dublă referință:

- longitudinală, având ca reper de comparație sondajul Baseline (Gallup, 2008), studiul intermediar derulat în 2014 de MMT, precum și alte studii relevante, pentru măsurarea progresului,
- transversală, având ca reper de comparație un "grup de control" (un eșantion similar de instanțe), pentru a măsura efectul intervenției.

Universul investigat cuprinde trei populații relevante, angajați din justiție (judecători, procurori și grefieri), profesioniști din domeniu (avocați, consilieri juridici) precum și publicul din instanțe (justițiabili persoane fizice și persoane juridice).

Componenta A, definită ca grup de intervenție, a cuprins 2 judecătoria (Tulcea, Oradea), 5 tribunale (Tulcea, Iași, Cluj, Dolj, Bihor) și 3 curți de apel (Pitești, Iași, Oradea). **Componenta B**, definită ca grup de control, a inclus 2 judecătoria (Sectorul 5 București, Vaslui), 5 tribunale (Arad, Constanța, Harghita, Prahova, Timiș) și 3 curți de apel (Bacău, Brașov, Galați). Pentru a avea o imagine și mai clară a situației din rețeaua de curți de apel, a fost selectat un al treilea grup, **componenta C**, definită ca grup al curților de apel, format din 12 curți de apel (Constanța, Bacău, Brașov, Targu Mures, Suceava, Alba Iulia, Galați, Ploiești, Cluj, Timișoara, Craiova, București).

Dimensiunea eșantioanelor a fost de 512 de angajați din justiție (250 de judecătoria, 170 de procurori, 92 de grefieri), 505 profesioniști din domeniu (avocați, consilieri juridici) și 1514 utilizatori ai serviciilor juridice (1013 utilizatori persoane fizice și 501 utilizatori persoane juridice).

Un prim aspect testat, prezentarea **instanțelor**, analiza infrastructuri materiale și umane de care acestea dispun, a reliefat faptul că instanțele asupra cărora s-a intervenit în cadrul proiectului "Reforma sistemului judiciar din România" dispun de o infrastructură superioară cantitativ și calitativ, în comparație cu instanțele din grupul de control.

Datele ne indică o suprafață utilă mai mare, care se regăsește în toate subcategoriile de interes: săli de judecată mai mari cu 35%, spațiu de așteptare pentru public de aproape 3 ori mai mare, suprafața spațiului pentru birouri superioară cu circa 50%, spațiu pentru arhivă aproape dublu. Numărul utilităților pentru public (toaile, locuri de parcare) este net superior în instanțele din grupul de intervenție. În aceste condiții, este firesc ca ponderea instanțelor care necesită reparații capitale să fie net inferioară în grupul de intervenție (20%), față de cel de control (60%).

Nu există diferențe semnificative între numărul de angajați care aparțin celor două grupuri, singura diferență fiind făcută de numărul mediu al stagiarelor, care este mult mai mare în grupul de intervenție (5 stagiați) decât în cel de control (1 stagiar).

Datele ne indică faptul că, în medie, numărul de dosare existente pe rol la începutul lui 2015, este mai mare pentru instanțele din grupul supus intervenției (4.127 dosare, față de 3.105, în grupul de control). Dintre totalul care include și dosarele nou intrate (8.861 dosare), s-au soluționat 5.359 (aproximativ 60%), în timp ce din cele 9.645 aflate pe rol în cadrul instituțiilor din grupul de control, s-au soluționat 6.353 (66%). Valorile eficienței prezentate acum sunt relativ asemănătoare cu cele evidențiate în 2014 (68% în ambele tipuri de instanțe).

Rețeaua de calculatoare în grupul supus intervenției este una compusă din 133 de dispozitive, dintre care 98% au acces la internet, în grupul de control, din cele 117 de computere existente (în medie), 90% sunt dotate cu conexiune la internet. Comparativ cu studiul din 2014, putem observa o rețea de calculatoare mai dezvoltată, atât din perspectiva numărului acestora, cât și din cea a accesului la internet.

Sistemul de arhivare al dosarelor în instanțe pare să fie mai problematic în cazul grupului de control, având în vedere că cinci dintre instanțele acestui fie îl declară puțin eficient, fie nu se pot pronunța. Deși în anul 2008 arhivarea era considerată ca fiind problematică în mai multe instanțe, aceasta pare să se fi soluționat în 2014 și să rămână în același stadiu în 2017.

Referindu-ne la opinia **judcătorilor** intervievați, putem observa un nivel de satisfacție ridicat și o percepție a îmbunătățirii situației infrastructurii din instanțe, cu precădere în grupul de intervenție. Și în privința percepției actului de justiție, judecătorii remarcă mai ales o îmbunătățire a calității corpului avocațial, și mai puțin a eficienței generale de lucru.

Comparativ cu judecătorii din grupul de control, cei din grupul supus intervenției declară într-o măsură mai mare că au observat îmbunătățiri în ceea ce privește derularea actului de justiție, referirile fiind făcute în special în cazul onestității avocaților, unde cu 24% mai mulți judecători din grupul instanțelor supuse intervenției consideră că aceasta s-a îmbunătățit în ultimii doi ani. Cea mai mică diferență dintre cele două grupuri (3%), se înregistrează în același sens, în cazul îmbunătățirii duratei de soluționare a cauzelor.

Pentru a putea genera o și mai bună activitate, judecătorii consideră necesar un număr ridicat de grefieri prezenți în instanțe, dar și un cadrul normativ care să faciliteze obținerea unei eficiențe ridicate.

În medie, judecătorii din grupul de intervenție au avut în lucru 796 dosare, iar cei din grupul de control 740 dosare. Aproximativ 7% dintre dosarele alocate judecătorilor din grupul de intervenție și 4% dintre dosarele judecătorilor din grupul de control, au o vechime de cel puțin 6 luni. În privința eficienței, în 2015, judecătorii din primul grup au soluționat 597 dosare (75% din totalul celor alocate), iar judecătorii din grupul de control au soluționat 523 dosare (71%).

Nu sesizăm diferențe majore în privința numărului de ore lucrate, a situației de derulare a activității și acasă, în privința nevoii de formare profesională, a utilizării noilor tehnologii. Totuși, în ceea ce privește facilitarea accesului la baze de date de legislație, jurisprudență sau doctrină, există o diferență între cele două grupuri, 56% dintre judecătorii din grupul de intervenție declară accesul facil la aceste informații, spre deosebire de 43% din grupul de control.

Comparativ cu ultimii doi ani, judecătorii afirmă că pot sesiza îmbunătățiri ale tuturor aspectelor privind resursa umană calificată a instanțelor, cel mai frecvent fiind menționate cele trei caracteristici ale grefierilor. Aici putem întâlni diferențe procentuale între cele două grupuri în intervalul 26% (în cazul cinstei, onestității grefierilor) – 29% (în cazul profesionalismului grefierilor).

Și **procurorii** sesizează modificări în bine ale infrastructurii și dotării instanțelor. Mai mult, s-a putut observa că pentru procurorii din grupul de intervenție, cele mai multe dintre acestea par a se fi îmbunătățit într-o manieră considerabilă. Pot fi identificate diferențe procentuale majore între cele două categorii de respondenți, indicând o

satisfacție mai ridicată a procurorilor din eșantionul de intervenție asupra modului în care instanțele s-au schimbat.

Percepția actului de justiție ne arată că, pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general, cât și pentru buna desfășurare a activității procurorilor, cele mai importante aspecte sunt numărul de dosare alocate, durata de soluționare a cauzelor și prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă.

În ultimii doi ani au fost percepute de către procurorii ambelor grupuri îmbunătățiri în transparența actului de justiție (74% din grupul supus intervenției și 67% din grupul de control) și în durata de soluționare a cauzelor (56% din grupul supus intervenției și 65% din grupul de control). Mai puțin par a fi percepute ameliorări în privința numărului dosarelor alocate. În medie, un procuror dintr-un parchet de pe lângă o instanță din grupul supus intervenției, a avut alocate, în 2015, 623 dosare. În același timp, un procuror de la o instanță din grupul de control a avut, în medie, 390 dosare.

Din dosarele în lucru, în cazul procurorilor din grupul supus intervenției, în medie, 52 (8%) erau mai vechi de 6 luni de când au fost repartizate și 251 (40%) 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, 31 (8%) erau mai vechi de 6 luni de când au fost repartizate și 74 (19%) erau mai vechi de 6 luni de când au intrat în sistem.

Nici în acest caz nu identificăm diferențe majore în privința accesului la noile tehnologii sau a nevoii de pregătire profesională suplimentară. În schimb, percepția eficienței sistemului de înregistrare și arhivare a dosarelor este mai ridicată în grupul de intervenție (93%) decât în cel de control (75%). Și accesul la bazele de date privind jurisprudența, legislația și doctrina sunt mai facil în eșantionul de intervenție (59%) în raport cu cel de control (51%).

În ceea ce privește opinia **grefierilor**, ea se încadrează în trendul de percepție a îmbunătățirilor și, deci, de manifestare a unei satisfacții față de mediul de lucru. În cazul acestor angajați, aspectele care primează sunt în special cele de infrastructură (suprafața spațiului util, numărul de săli de judecată, dotarea birourilor pentru personal) și mai puțin aspectele specifice actului de justiție.

Cu toate acestea, și actul de justiție e perceput ca unul mulțumitor și care se îmbunătățește mai ales în eșantionul de intervenție. Astfel, cu excepția satisfacției față de durata de soluționare a cauzelor (cu mulțumire mai mare în grupul de control) datele ne indică diferențe de 2% (în privința numărului de grefieri) până la 20% (prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă), mulțumire în favoarea grefierilor din grupul supus intervenției.

În privința volumului de muncă, în medie, un grefier dintr-o instanță din grupul supus intervenției, a pregătit, în 2015, 833 dosare. În același timp, un grefier de la o instanță din grupul de control a pregătit, în medie, 645 dosare, plusul de încărcătură fiind de 29% în favoarea grupului de intervenție. Din dosarele în lucru, în cazul grefierilor din grupul supus intervenției, în medie, 177 (21%) 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, 36 (6%) erau mai vechi de 6 luni de când au intrat în sistem.

Iarăși, nu identificăm diferențe majore în privința accesului la noile tehnologii, dar sistemul de înregistrare și arhivare a dosarelor e considerat a fi unul eficient într-o mai mare proporție (84%) de către cei din grupul de intervenție, decât de cei din grupul de control (74%).

Privitor la modul în care **avocații** au evaluat infrastructura instanțelor de judecată, un prim lucru menționabil este că aceștia (indiferent de grupul din care fac parte), au remarcat cel mai frecvent sistemul audio din sălile de judecată, posibilitatea de a căuta documente în arhivă, precum și posibilitatea de a căuta informații pe internet. Aspectele care îi mulțumesc în cea mai mare măsură pe avocați sunt solemnitatea clădirii, aspectul exterior al clădirii, precum și curățenia din spațiul destinat publicului. Cele mai frecvente aspecte considerate mulțumitoare de către avocați în privința actului de justiție, sunt: modul în care sunt repartizate dosarele, modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță și prevederile noilor coduri și de procedură civilă.

Volumul de muncă pare a fi mai mare pentru avocații din grupul de control, dacă analizăm numărul dosarelor pe care aceștia le pregătesc. Cauzele care îngreunează (și uneori întârzie) muncă avocaților țin de: procedurile de lucru, termenele lungi și expertize.

Aspectele testate (atitudine, onestitate, profesionalism ale judecătorilor, procurorilor sau grefierilor) pentru a observa percepția avocaților cu privire la calitatea personalului, sunt evaluate într-o manieră pozitivă de către aceștia. Diferențele între cele două grupuri apar atât în privința ponderii mai ridicate a celor mulțumiți din categoria de intervenție, cât și viceversa.

Persoanele fizice justițiabile identifică următoarea ierarhie în ceea ce privește vizibilitatea elementelor care compun infrastructura instanțelor: spațiile de așteptare pentru public, sistemul audio din sălile de judecată și posibilitatea de a căuta documente în arhivă. Justițiabilii declară că sunt mulțumiți în cea mai mare măsură de aspectul interior și exterior al clădirii, solemnitatea acesteia, precum și de curățenia din spațiul destinat publicului. La fel ca și în cazul avocaților, numărul de locuri de parcare rămâne o problemă.

În ceea ce privește actul de justiție, cele mai mulțumitoare aspecte, din perspectiva persoanelor fizice, sunt profesionalismul, atitudinea și cinstea avocaților. Aspectele care au fost considerate de justițiabilii cel mai frecvent ca fiind îmbunătățite în ultimii doi ani, sunt modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță, dar și toate caracteristicile avocaților.

15% dintre justițiabilii persoane fizice din grupul supus intervenției și 13% dintre cei din grupul de control au intenționat să depună o reclamație privind vreun aspect sau situație din instanță. Principalele motive pentru care au intenționat acest lucru, sunt modul de soluționare al procesului și durata de soluționare a procesului. Cei care n-au depus plângere, deși au intenționat să o facă, și-au motivat alegerile prin lipsa

speranței că se va putea schimba ceva, potențiala afectare a relației cu personalul tribunalului sau judecătoriei, faptul că nu știau unde să depună plângerea, sau prin faptul că dura prea mult să depună plângerea.

Cele mai vizibile elemente din spațiul instanțelor de judecată, din perspectiva **persoanelor juridice justițiabile** sunt spațiile de așteptare pentru public, posibilitatea de a căuta documente în arhivă, dar și sistemul audio din sălile de judecată. Cele mai mulțumitoare aspecte ce țin de infrastructura instanțelor, în opinia justițiabililor juridici, sunt aspectul interior și exterior al clădirii, dar și solemnitatea acestora.

Percepția asupra actului de justiție a persoanelor juridice, evidențiază o mulțumire mai crescută cu privire la: atitudinea avocaților, modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță și profesionalismul avocaților. În ultimii doi ani, cele mai vizibil îmbunătățite aspecte sunt modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță, precum și toate atributele avocaților testate.

15% dintre persoanele juridice din grupul supus intervenției și 7% dintre cei din grupul de control au intenționat să depună o reclamație privind vreun aspect sau situație din instanță. Principalele motive ale acestei acțiuni sunt modul de soluționare al procesului, durata de soluționare a procesului sau atitudinea personalului. Motivele pentru care justițiabilii persoane juridice n-au depus plângere, deși au intenționat să o facă, sunt: faptul că au considerat că nu se va schimba nimic, faptul că le-ar putea afecta relația cu instanța.

Justițiabilii (indiferent de statutul lor de privați sau fizici) evaluează într-o manieră preponderent pozitivă aproape toate aspectele / atributele testate (atitudine, onestitate, profesionalism) ale judecătorilor și procurorilor și avocaților.

I. Prezentarea instanțelor

Raport narativ

Pentru a putea avea o înțelegere mai amplă asupra studiului realizat, am colectat date statistice caracteristice pentru cele 29 de instanțe cuprinse în eșantion. Așadar, într-o primă etapă a acestei secțiuni, vom oferi informații descriptive generale despre instituții.

În ceea ce privește sediile instanțelor, patru din cele 10 supuse intervenției, au fost construite după anul 2000 (în 2011 și 2013), celelalte fiind construite în perioada 1802-1905. În grupul de control, există, de asemenea, 2 instanțe care au fost construite după anul 2000, restul fiind din perioada 1860-1997, iar în cazul Curților de Apel, 3 instanțe au fost construite după 2000.

Reparații capitale (precum consolidare, sau extindere a clădirii) au fost realizate în 5 din cele 10 instituții supuse intervenției, și în 7 din cele 10 instituții de control. De asemenea, în 8 Curți de Apel nu s-au făcut reparații capitale. În grupul supus intervenției, există 7 instituții care nu necesită lucrări de reparații capitale, modernizare, consolidare sau extindere, în timp ce în 2 au fost programate astfel de lucrări pentru anul 2018. În grupul de control sunt numai 3 astfel de instituții care nu necesită lucrări capitale, în timp ce în cazul a 4, lucrări de reparații au fost stabilite pentru anul 2017.

Spațiul din cele două tipuri de instanțe este structurat după cum urmează:

- Instanțele din grupul de control au, în medie, o sală de judecată în minus
- Suprafața medie totală a spațiului util este cu 1300 m² mai mare în cazul instituțiilor care au făcut parte din grupul de intervenție
- Sălile de judecată, spațiul de așteptare pentru public și cel dedicat birourilor sunt, în medie, mai mari în cazul instanțelor supuse intervenției,
- Toaletele pentru public, numărul de locuri de parcare (atât pentru angajați, cât și pentru public) sunt, de asemenea, mult mai multe în instanțele supuse intervenției.

	Grup		
	Supus intervenției	Control	Curți de Apel
numărul de săli de judecată	7	6	7
suprafața totală a spațiului util (birouri, săli de judecată, arhivă etc.)	5.510 m ²	4.223 m ²	6.256 m ²
din care suprafața totală a sălilor de judecată	679 m ²	503 m ²	551 m ²
din care suprafața spațiului de așteptare pentru public	769 m ²	208 m ²	636 m ²
din care suprafața spațiului pentru birouri	2.571 m ²	1.668 m ²	2.592 m ²
din care suprafața spațiului pentru arhivă	662 m ²	349 m ²	1.009 m ²
numărul de toalete pentru public	5	1	2
numărul total de locuri de parcare	40	11	21
din care numărul de locuri de parcare destinate publicului	17	3	5

După cum ne așteptăm, nivelul de satisfacție cu privire la toate aceste aspecte menționate anterior, este mai mare în cazul angajaților din instituțiile aparținătoare grupului de intervenție, la fel ca și în situația prezentată în anul 2014. Cel mai adesea, suprafața spațiului util, numărul sălilor de judecată și spațiul în care este păstrată arhiva par a fi cele mai frecvente nemulțumiri în interiorul grupului de control. Privitor la calitatea dotării sediilor, în cele mai multe instanțe, situația este apreciată ca fiind foarte bună sau bună, indiferent la care din cele două grupuri ne raportăm. Cu toate acestea, se observă o diferență între grupurile de control și cele de intervenție în privința numărului de nemulțumiri.

Problemele identificate de angajați în instanțe, par să influențeze modalitatea în care aceștia își desfășoară activitatea: în grupul de control există 7 instituții în care problemele au o influență mare sau foarte mare asupra muncii personalului, în timp ce în grupul de intervenție, în numai 4 instituții s-a declarat acest lucru. În cazul Curților de Apel, există 9 instanțe din 12 în care problemele au o influență mare sau foarte mare asupra muncii personalului.

Nu există diferențe consistente între numărul de angajați care aparțin celor două grupuri. Aceeași situație se regăsește și în cazul judecătorilor și personalului auxiliar, dar media stagiarii este mult mai mare în grupul de intervenție (5 stagiați) decât în cel de control (1 stagiar).

În 4 din instanțele grupului de intervenție și în 5 din cele ale grupului de control, judecătorii desfășoară și activități administrative non-judiciare. Ponderea este mai mare în cazul Curților de Apel, unde în 7 curți există practica mai sus menționată.

Diferențe majore nu apar în privința numărului de judecători și de personal auxiliar participant la stagii de pregătire în 2013. Astfel, în grupul de intervenție avem, în medie, 25 judecători participanți per instanță, față de 20, în grupul de control și 22 auxiliari participanți, spre deosebire de 25, în grupul de control.

Datele privitoare la volumul de muncă în 2017 pot fi sintetizate astfel:

	Grup		
	Supus intervenției	Control	Curți de Apel
	Medie	Medie	Medie
...existau pe rol la începutul lui 2015	4.127	3.105	2.798
...au fost soluționate până în 31 decembrie 2015	5.359	6.353	7.306
...câte dosare noi au intrat pe rol până în 31 decembrie 2015	4.734	6.540	6.738
...în prezent, sunt mai vechi de 6 luni	1.425	1.224	594

Putem observa în tabelul prezentat anterior că, în medie, numărul de dosare existente pe rol la începutul lui 2015, este mai mare pentru instanțele din grupul supus intervenției, decât pentru cele din grupul de control. Din totalul celor 8.861 de dosare care se regăseau pe rol în instanțele din grupul de intervenție în anul 2015, s-au soluționat 5.359 (aproximativ 60%), în timp ce din cele 9.645 aflate pe rol în cadrul instituțiilor din grupul de control, s-au soluționat 6.353 (66%). Valorile eficienței

prezentate acum sunt asemănătoare cu cele evidențiate în 2014 (68% în ambele tipuri de instanțe).

Numărul mediu al dosarelor mai vechi de 6 luni este mai mare în categoria instanțelor supuse intervenției, decât în cea a instanțelor de control: 41% din totalul celor nesoluționate, comparativ cu 37%, în grupul de control. Comparativ cu datele din anul 2014, aceste procente sunt mai mari: 14%, respectiv 20%.

În jumătate din instanțele supuse intervenției, durata medie de soluționare a unei cauze, s-a redus, în timp ce în grupul de control, acest lucru a fost declarat pentru 40% dintre instanțe.

Privitor la modul de desfășurare a activității din instanțe, în majoritatea lor cauzele sunt distribuite aleatoriu, iar principiul continuității completului în soluționarea cauzelor este implementat (excepție făcând două instanțe din grupul de intervenție). De asemenea, în cele mai multe dintre instanțe (din ambele grupuri), cauzele se alocă magistraților în funcție de gradul al acestora, precum și în funcție de perioadele de timp necesare soluționării lor. Există, totuși, două instanțe din grupul supus intervenției și una din grupul de control în care aceste două principii ale alocării cauzelor pentru magistrați nu sunt respectate.

Rețeaua de calculatoare în grupul supus intervenției, este formată, în medie, din 133 de dispozitive, dintre care 98% au acces la internet, în grupul de control, din cele 117 de computere existente (în medie), 90% sunt dotate cu conexiune la internet. În medie, judecătorii utilizează 38 (29%) de calculatoare din instanțele de intervenție și 37 din cele de control (32%). Comparativ cu studiul din 2014, putem observa o rețea de calculatoare mai dezvoltată, atât din perspectiva numărului acestora, cât și din cea a accesului la internet.

Sistemul de arhivare al dosarelor în instanțe pare să fie mai problematic în cazul grupului de control, având în vedere că cinci dintre instanțele acestui fie îl declară puțin eficient, fie nu se pot pronunța. Deși în anul 2008 arhivarea era considerată ca fiind problematică în mai multe instanțe, aceasta pare să se fi soluționat în 2014 și să rămână în același stadiu în 2017. Accesul la bazele de date de legislație, jurisprudență și doctrină se realizează foarte ușor pentru 8 din instanțele grupului de intervenție și pentru doar 3 aparținătoare grupului de control. În alte 6 instanțe din grupul de control s-a declarat că acest acces se realizează ușor.

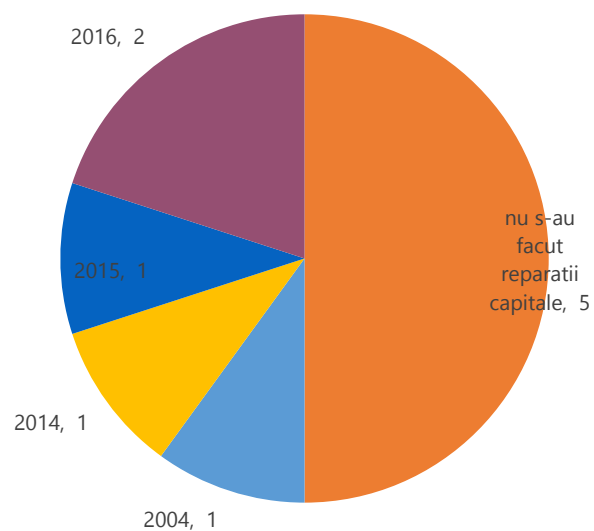
Relația cu Ministerul de Justiție și Consiliul Superior al Magistraturii este caracterizată de către instanțe ca fiind preponderent buna și foarte bună, situație regăsită în ambele grupuri în urma acestui studiu, precum și în cel precedent (realizat în anul 2014).

Date despre sediul instituției

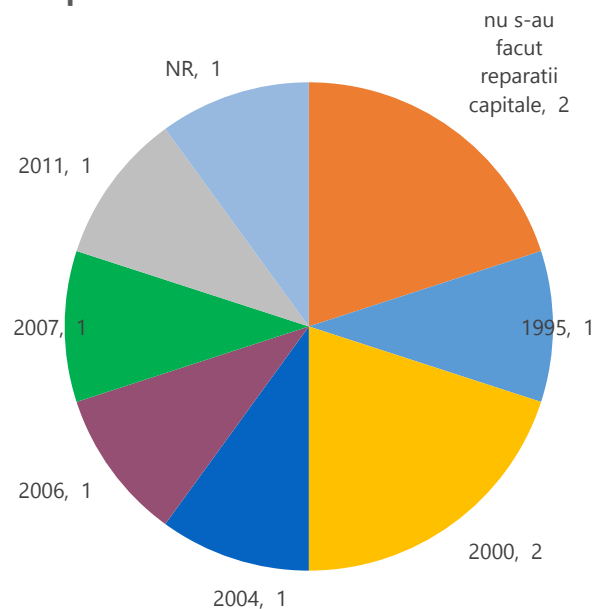
Grup supus intervenției	Anul construirii sediului	Grup de control	Anul construirii sediului	Curți de Apel	Anul construirii sediului
TRIBUNALUL DOLJ	1802	TRIBUNALUL TIMIS	1860	CURTEA DE APEL TIMISOARA	1860
JUDECĂTORIA ORADEA	1868	JUDECATORIA SECT. 5 BUCURESTI	1895	CURTEA DE APEL SUCEAVA	1885
TRIBUNALUL BIHOR	1868	TRIBUNALUL ARAD	1895	CURTEA DE APEL BUCURESTI	1895
CURTEA DE APEL ORADEA	1896	JUDECĂTORIA VASLUI	1897	CURTEA DE APEL TARGU MURES	1896
TRIBUNALUL CLUJ	1902	CURTEA DE APEL BRASOV	1900	CURTEA DE APEL ALBA IULIA	1900
CURTEA DE APEL PITESTI	1905	TRIBUNALUL CONSTANTA	1904	CURTEA DE APEL BRASOV	1900
CURTEA DE APEL IASI	2011	TRIBUNALUL HARGHITA	1904	CURTEA DE APEL CLUJ	1907
TRIBUNALUL IAȘI	2011	CURTEA DE APEL GALATI	1997	CURTEA DE APEL PLOIESTI	1932
JUDECĂTORIA TULCEA	2013	CURTEA DE APEL BACAU	2005	CURTEA DE APEL GALATI	1997
TRIBUNALUL TULCEA	2013	TRIBUNALUL PRAHOVA	2016	CURTEA DE APEL BACAU	2005
				CURTEA DE APEL CONSTANTA	2005
				CURTEA DE APEL CRAIOVA	2010

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

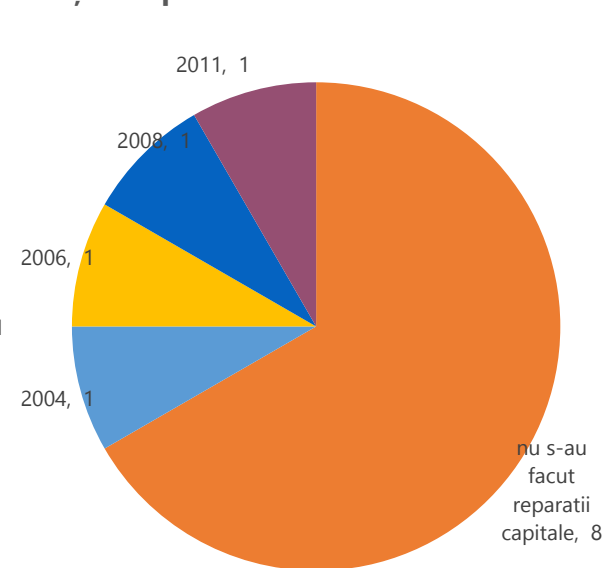
Grup supus intervenției



Grup de control

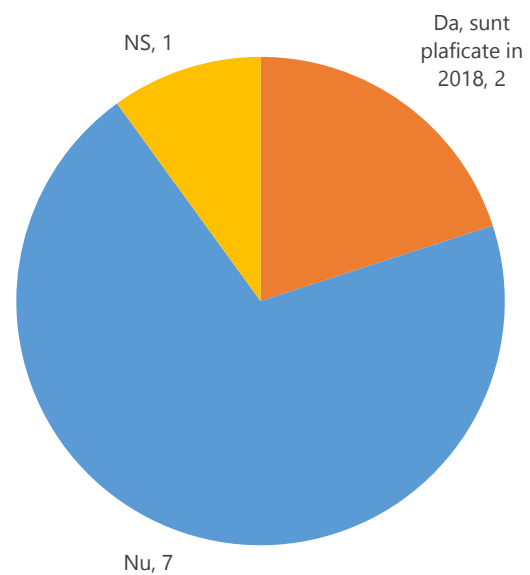


Curți de Apel

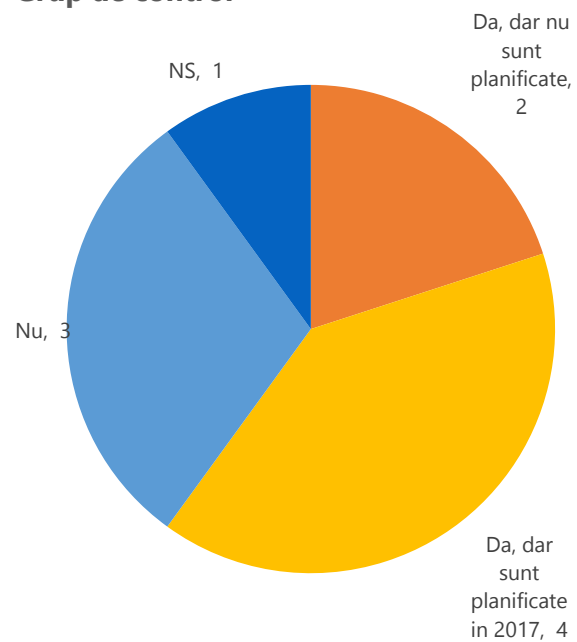


Grafic 1. În ce an au fost făcute ultimele lucrări de reparații capitale, consolidare, extindere a clădirii în care vă desfășurați activitatea?

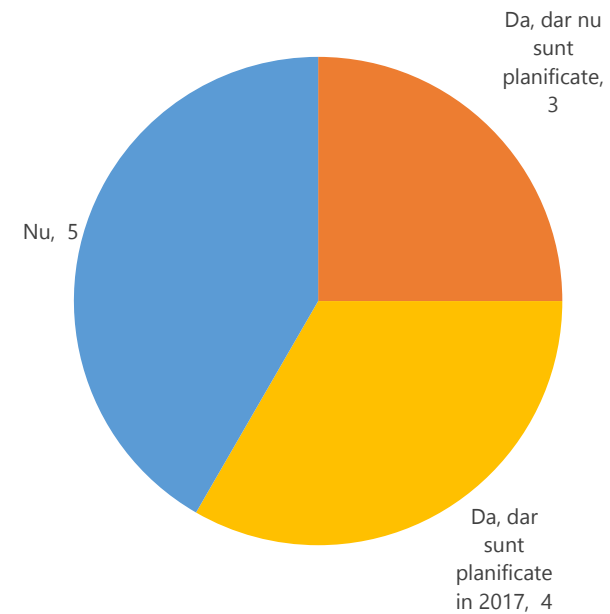
Grup supus intervenției



Grup de control



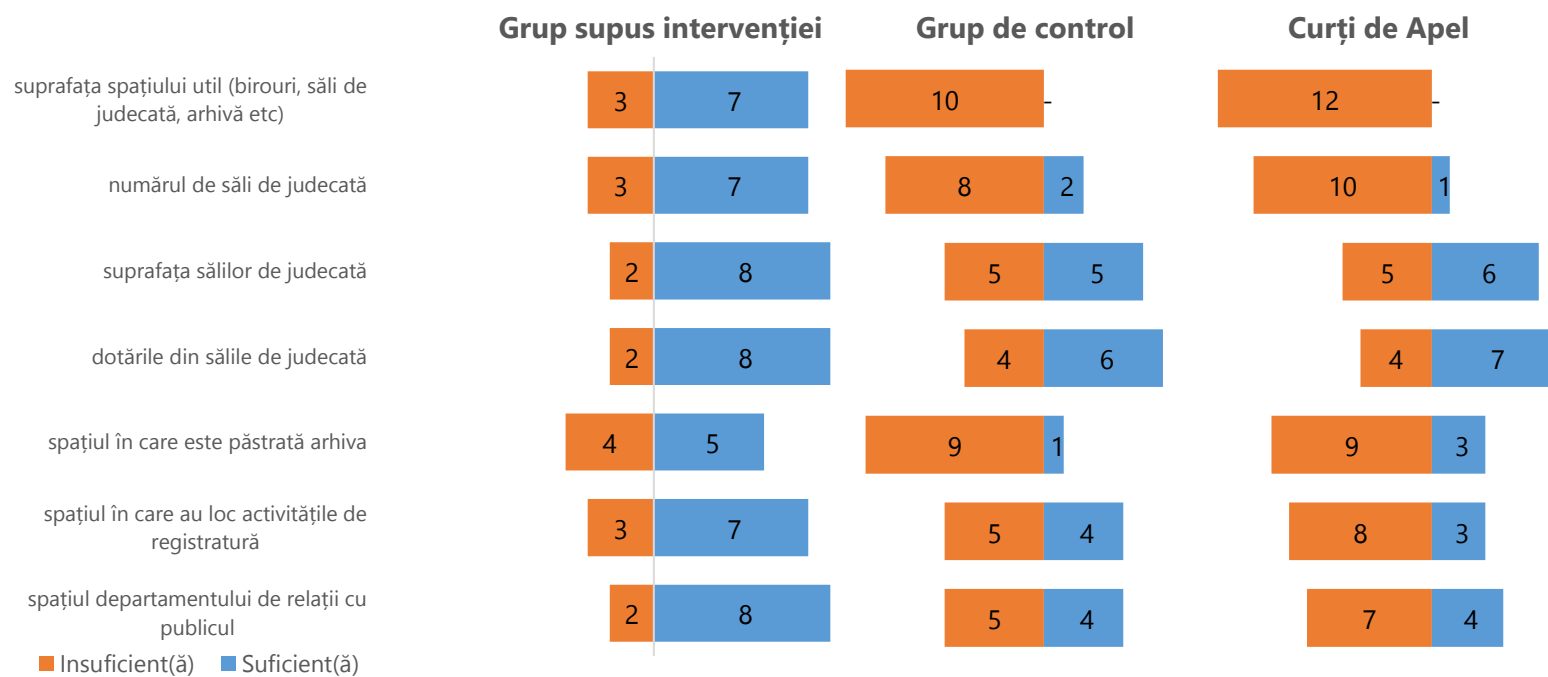
Curți de Apel



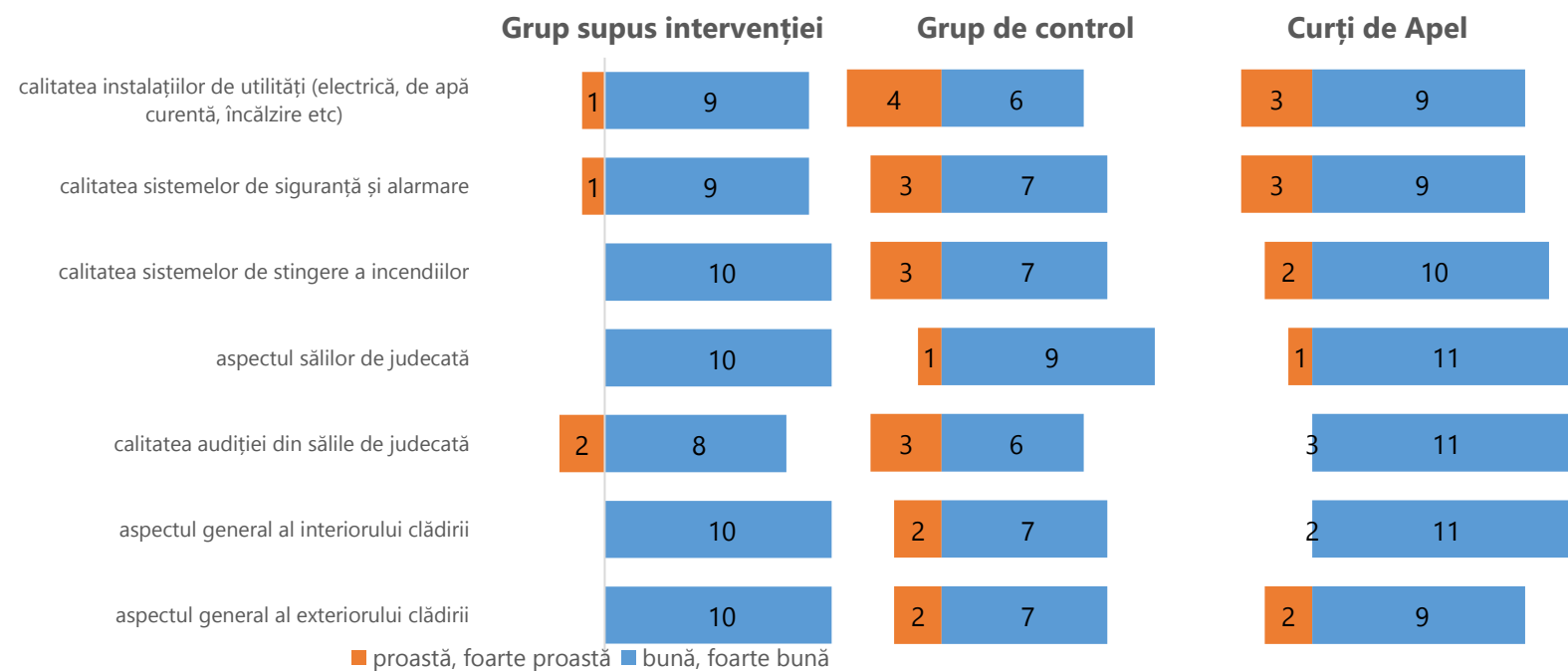
Grafic 2. Sediul instituției dvs. necesită în prezent lucrări de reparații capitale, consolidare, modernizare sau extindere?

	Supus intervenției	Grup Control	Curți de Apel
numărul de săli de judecată	7	6	7
suprafața totală a spațiului util (birouri, săli de judecată, arhivă etc.)	5510 m ²	4223 m ²	6256 m ²
din care suprafața totală a sălilor de judecată	679 m ²	503 m ²	551 m ²
din care suprafața spațiului de așteptare pentru public	769 m ²	208 m ²	636 m ²
din care suprafața spațiului pentru birouri	2571 m ²	1668 m ²	2592 m ²
din care suprafața spațiului pentru arhivă	662 m ²	349 m ²	1009 m ²
numărul de toalete pentru public	5	1	2
numărul total de locuri de parcare	40	11	21
din care numărul de locuri de parcare destinate publicului	17	3	5

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

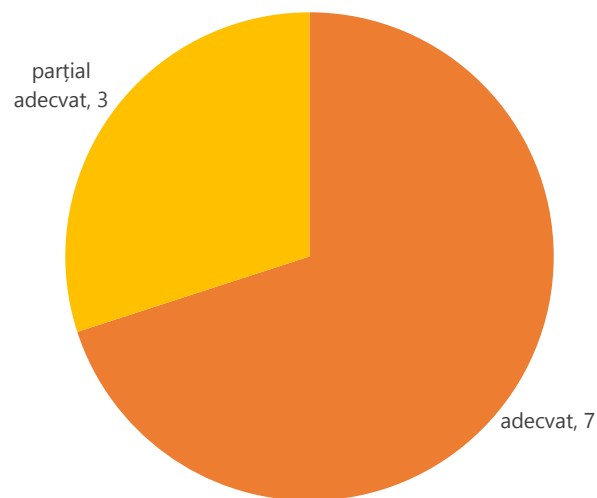


Grafic 3. Cum apreciați situația următoarelor aspecte din sediul în care vă desfășurați activitatea?

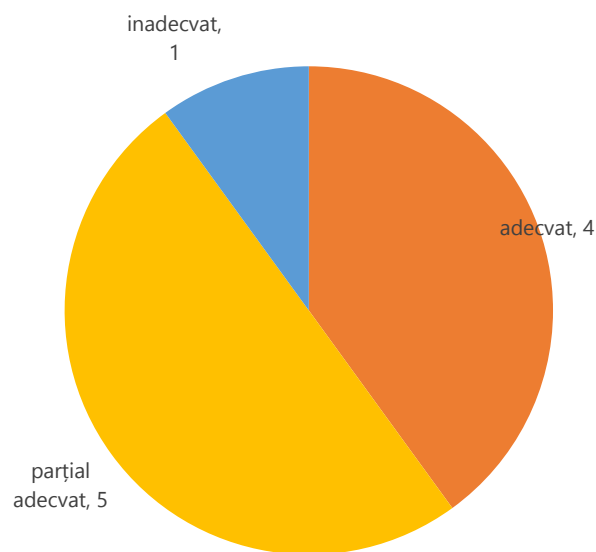


Grafic 4. Cum apreciați situația următoarelor aspecte din sediului în care vă desfășurați activitatea?

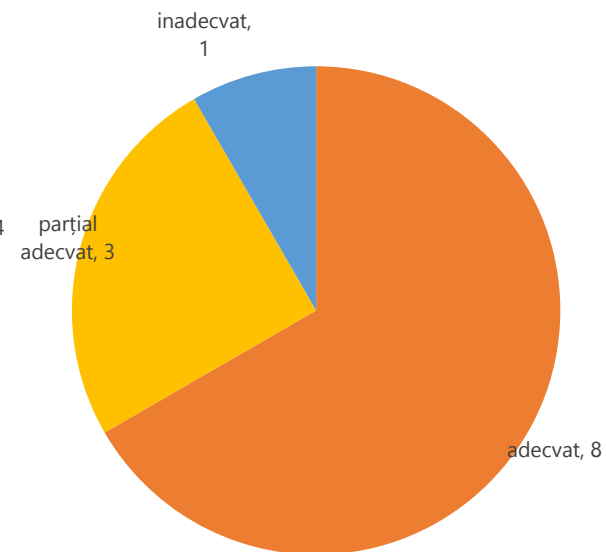
Grup supus intervenției



Grup de control

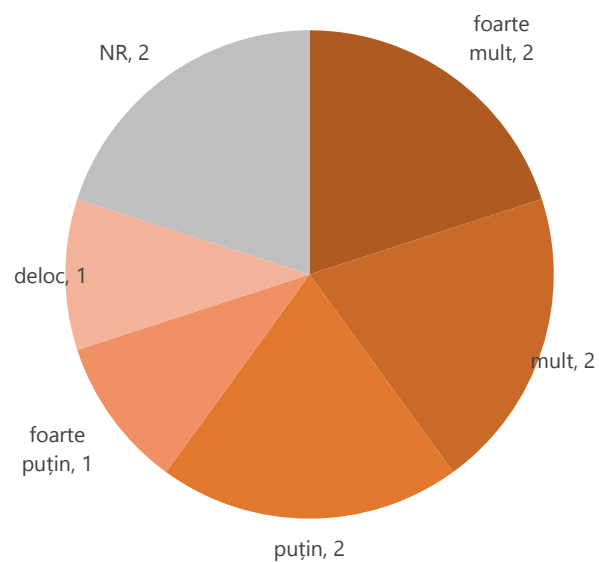


Curți de Apel

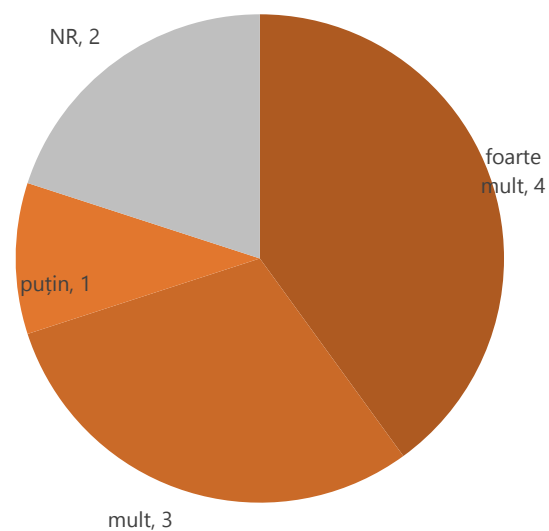


Grafic 5. Cum apreciați modul în care în prezent sunt împărțite în spațiu funcțiunile sediului (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor?

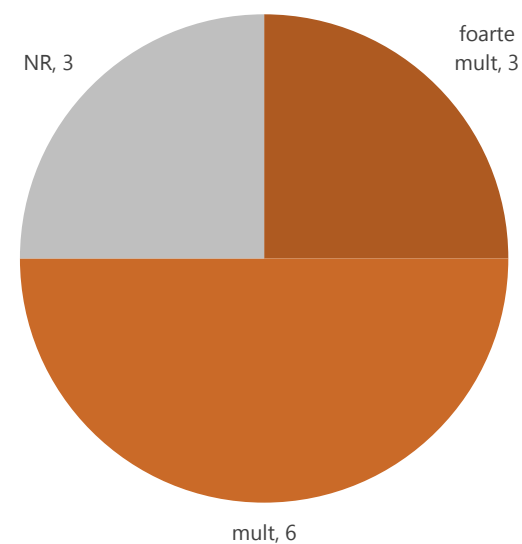
Grup supus intervenției



Grup de control



Curți de Apel



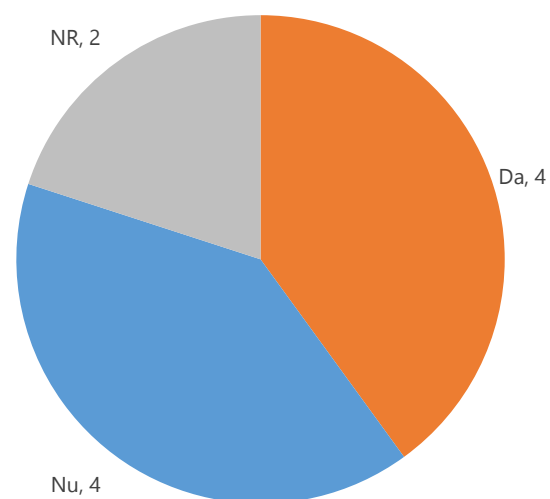
Grafic 6. Cât de mult influențează aceste probleme desfășurarea activității din instituția Dvs.?

Date despre personal

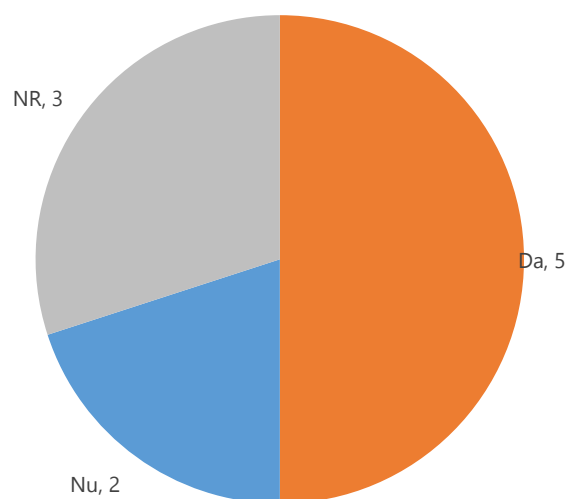
	Supus intervenției	Grup Control	Curți de Apel
... numărul total de angajați al instanței dvs.	120	113	163
... din care câți judecători	37	33	62
...din care stagiați (auditori de justiție)	5	1	
... din care cât personal auxiliar	62	59	81

Tabel 3. Care este...?

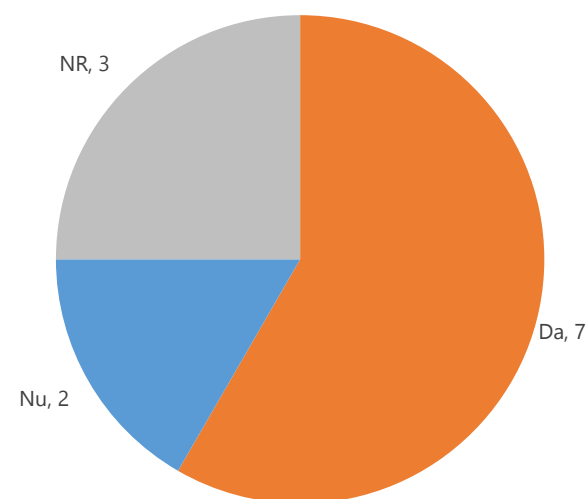
Grup supus intervenției



Grup de control



Curți de Apel



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

	Grup		
	Supus intervenției	Control	Curți de Apel
	Medie	Medie	Medie
... judecătorii din această instanță au participat la stagii de pregătire în 2015	24	20	34
... angajați ca personal auxiliar au participat la stagii de pregătire în 2015	22	25	24

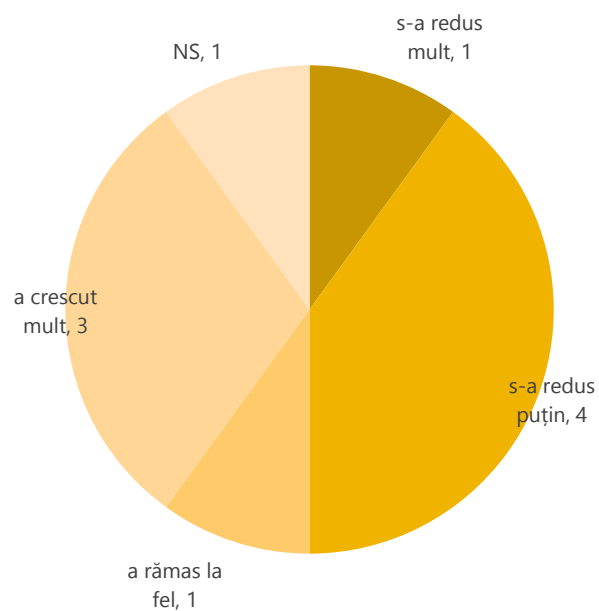
Tabel 4. Câți dintre...?

Date despre volumul de dosare la nivelul instanței

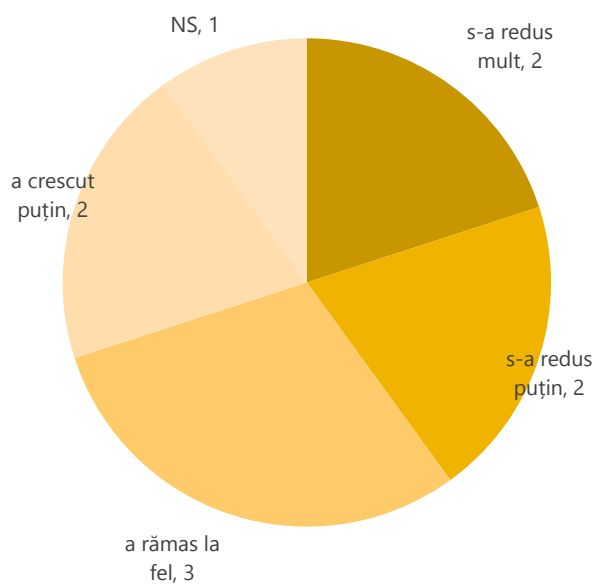
	Grup		
	Supus intervenției	Control	Curți de Apel
	Medie	Medie	Medie
...existau pe rol la începutul lui 2015	4.127	3.105	2.798
...au fost soluționate până în 31 decembrie 2015	5.359	6.353	7.306
...câte dosare noi au intrat pe rol până în 31 decembrie 2015	4.734	6.540	6.738
...în prezent, sunt mai vechi de 6 luni	1.425	1.224	594

Tabel 5. Câte dosare...?

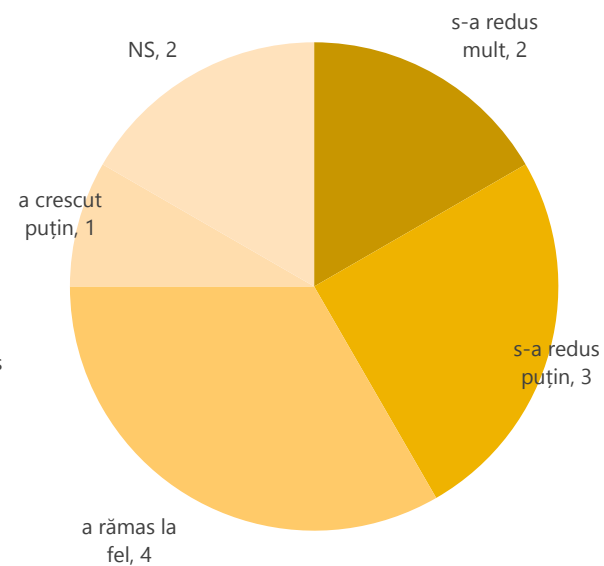
Grup supus intervenției



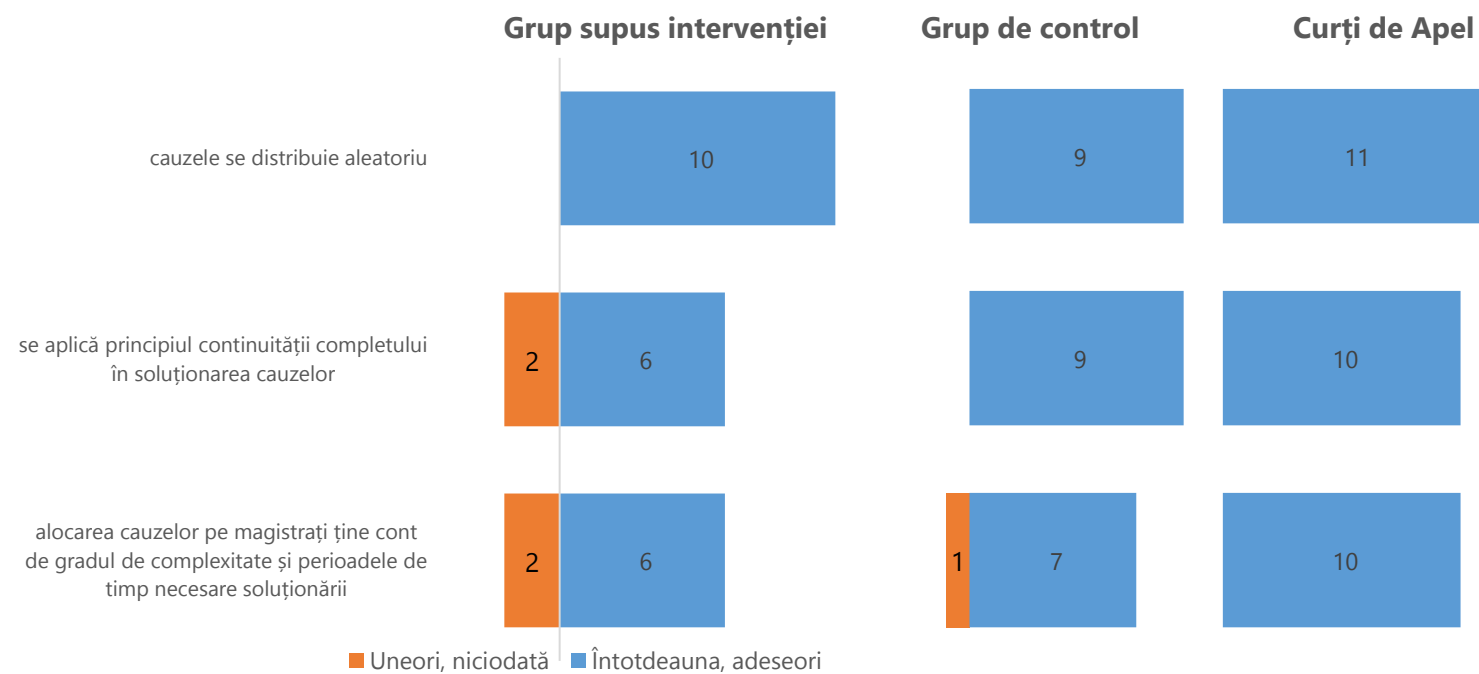
Grup de control



Curți de Apel



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



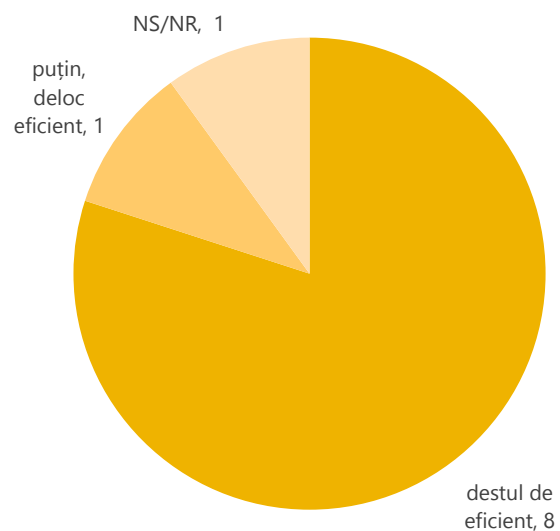
Grafic 9. Referitor la activitatea din instanța dvs., cât de des se întâmplă următoarele...?

Date despre rețeaua informatică

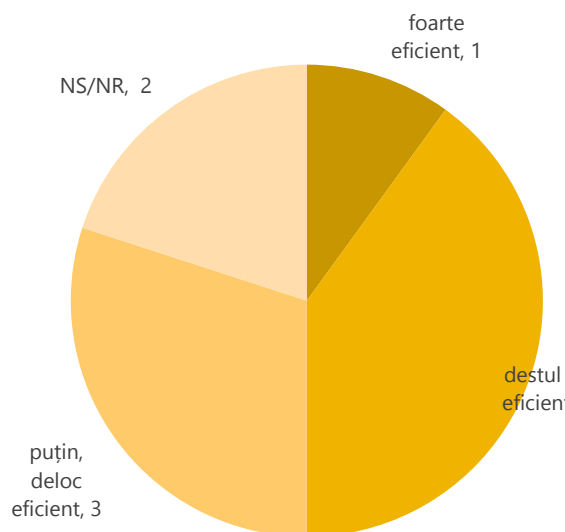
	Grup		
	Supus intervenției	Control	Curți de Apel
	Medie	Medie	Medie
... câte calculatoare există	133	117	189
...din care câte au acces la Internet	130	105	174
...din care câte sunt folosite de judecători	38	37	58

Tabel 6. În instituția dvs....?

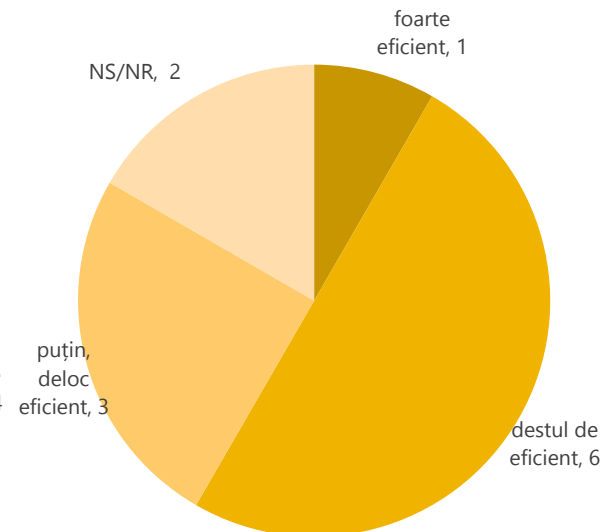
Grup supus intervenției



Grup de control

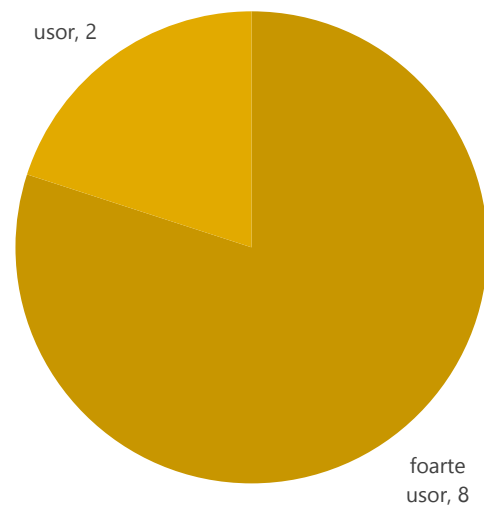


Curți de Apel

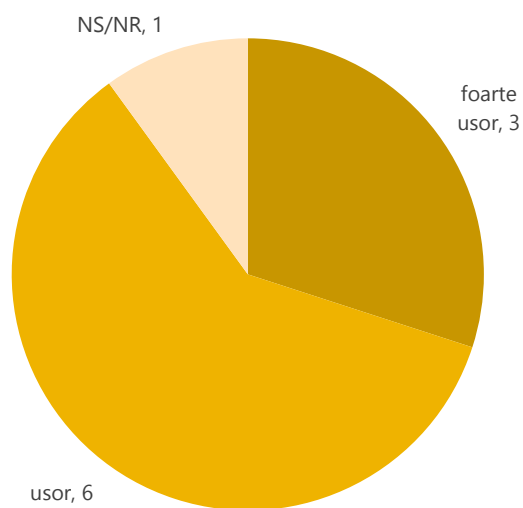


Grafic 10. Cum apreciați actualul sistem de arhivare a dosarelor din instanță?

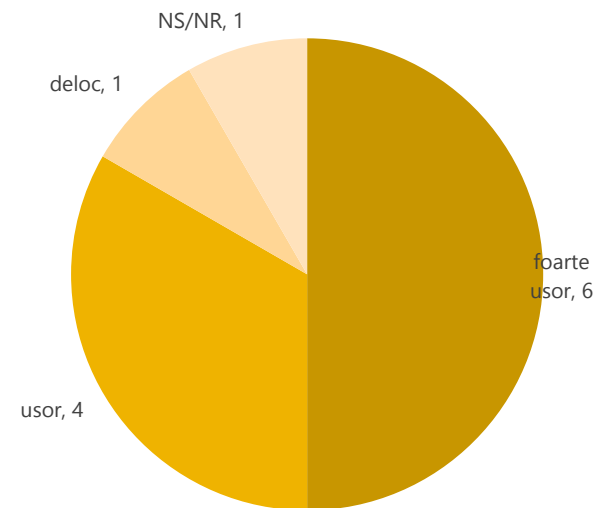
Grup supus intervenției



Grup de control

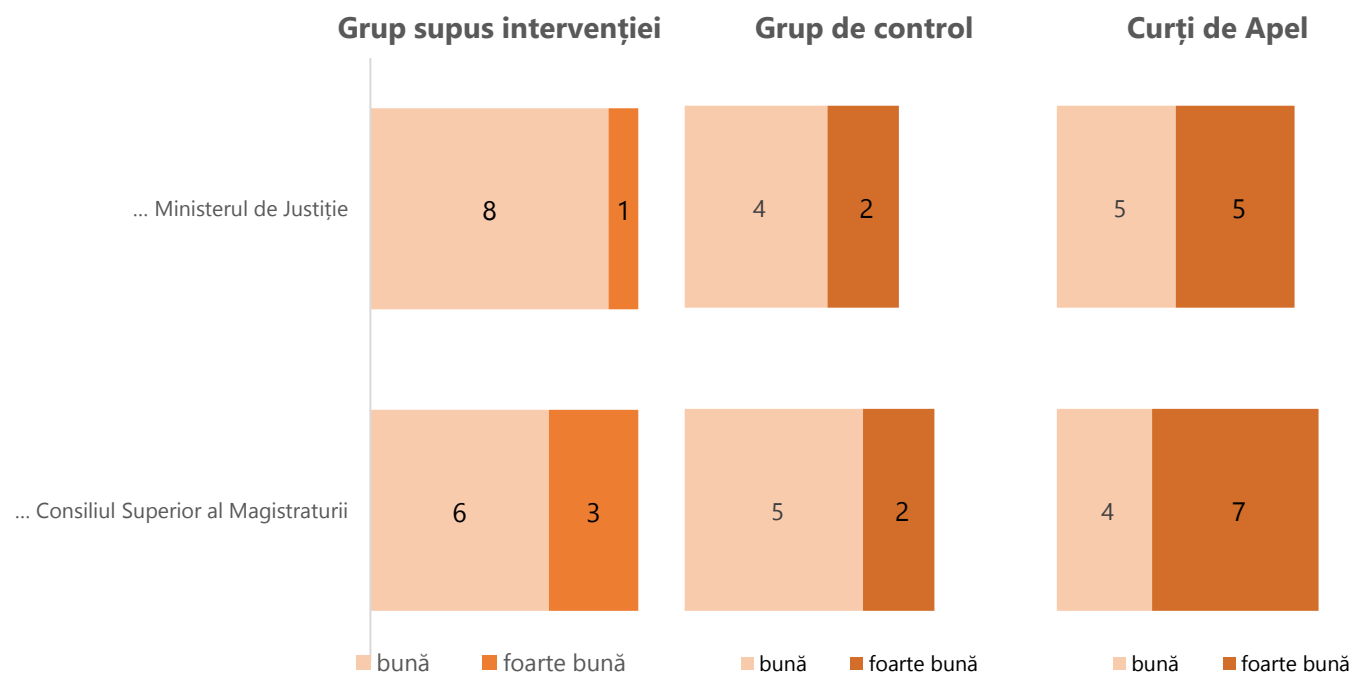


Curți de Apel



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

Raport narativ

Studiul prezent a presupus intervievarea unui eșantion format din 173 judecători distribuiți astfel: 94 din grupul supus intervenției (38 din Curți de Apel, 13 din Judecătorii și 43 din Tribunale) și 79 din grupul de control (20 din Curți de Apel, 11 din Judecătorii și 48 din Tribunale).

Primul subiect tratat de instrumentele de cercetare ale acestui studiu a fost cel al **evaluării infrastructurii**. Astfel, judecătorii au fost rugați să își exprime nivelul de satisfacție cu privire la 15 aspecte ale organizării instituțiilor în care își desfășoară activitatea. Cu excepția câtorva dintre acestea, judecătorii s-au declarat mulțumiți de infrastructura care le este pusă la dispoziție. Cele mai satisfăcătoare aspecte menționate au fost:

- **Aspectul exterior al clădirii:** 94% din eșantionul supus intervenției și 83% din cel de control.
- **Solemnitatea clădirii** (clădirea impune respect): 92% dintre judecătorii care au făcut parte din grupul supus intervenției și 83% dintre cei din grupul de control.
- **Sistemul de alarmare și siguranță**, 92% mulțumiți sau foarte mulțumiți în grupul de intervenție, versus 73% în grupul de control
- **Curățenia spațiilor de așteptare pentru public**, de care s-au declarat mulțumiți sau foarte mulțumiți 88% dintre judecătorii din instanțele supuse intervenției și 79% dintre cei aparținători grupurilor de control.
- **Sistemul audio din sala de judecată** (microfon, difuzoare, înregistrare): 88% din eșantionul supus intervenției, și 78% din cel de control.

Cele mai puțin satisfăcătoare aspecte menționate au fost:

- **Numărul de locuri de parcare pentru angajați:** 46% din eșantionul supus intervenției, și 92% din cel de control.
- **Numărul de locuri de parcare pentru public:** 64% din eșantionul supus intervenției, și 78% din cel de control.
- **Suprafața spațiului util** (birouri, săli de judecată, arhivă etc): 19% din eșantionul supus intervenției, și 60% din cel de control.
- **Numărul sălilor de judecată:** 19%, din eșantionul supus intervenției, și 60% din cel de control.

Se poate observa că judecătorii din grupul instanțelor în care proiectul a fost implementat sunt mai satisfăcuți de aspectele infrastructurii despre care au fost chestionați, comparativ cu cei din grupul de control. Diferențele dintre ponderea respondenților mulțumiți sau foarte mulțumiți din cele două grupuri, variază de la 8% în cazul curățeniei spațiilor de așteptare pentru public, la 43%, în cazul suprafeței spațiului util sau al numărului sălilor de judecată.

Pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general, a judecătorilor, cele mai importante aspecte sunt considerate (de către ambele grupuri):

- **Numărul sălilor de judecată** (menționat de 54% dintre judecătorii din instanțele incluse în proiect și tot de 54% dintre judecătorii din instanțele de control).
- **Suprafața spațiului util** (55% dintre respondenții din grupul supus intervenției și 52% din cel de control).
- **Dotarea birourilor pentru personal** (21% - grupul de intervenție și 32% - grupul de control).

În ceea ce privește aspectele relevante pentru activitatea personală a judecătorilor, ierarhia suferă modificări, deși acestea nu sunt majore. În primul rând, cel mai menționat este suprafața spațiului util (47% pentru eșantionul supus intervenției și 49% pentru cel de control), urmat de dotarea birourilor pentru personal (45% pentru eșantionul supus intervenției și 51% pentru cel de control) și abia apoi se vorbește despre numărul sălilor de judecată (47% pentru eșantionul supus intervenției și 40% pentru cel de control).

Judecătorii care au fost intervievați în cadrul acestui studiu, au declarat pentru cele mai multe din aspectele menționate că au observat o îmbunătățire a lor în ultimii doi ani. În acest context, există diferențe destul de mari între cele două grupuri, ecartul de percepție variind de la un plus de 44% pentru **curățenia toaletelor** la 58% în privința **solemnității clădirii**, în favoarea grupului supus intervenției. Nu există nici o situație, din totalul celor 15, în care diferența de percepție să fie în favoarea grupului de control. Dacă analizăm numărul mediilor de îmbunătățiri percepute, judecătorii din instanțele incluse în proiect au perceput, în medie, 11 îmbunătățiri, iar cei din grupul de control au perceput doar 5.

Percepția actului de justiție a fost evaluată având în vedere atât aspecte de natură cantitativă (durata de soluționare a cauzelor, numărul de dosare, cel al grefierilor), cât și calitativă (evaluarea prevederilor noilor coduri civil și de procedură civilă și a unor atribute ale avocaților: atitudine, onestitate, profesionalism).

Aspectele de care judecătorii se declară satisfăcuți în mare măsură, sunt următoarele:

- **Atitudinea avocaților:** 95% din eșantionul supus intervenției și 84% din cel de control.
- **Durata de soluționare a cauzelor:** 90% dintre judecătorii din grupul instanțelor supuse intervenției și 86% din grupul de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de acest aspect.
- **Cinstea, onestitatea avocaților:** 85% din respondenții aparținători grupului supus intervenției și 64% din cei aflați în grupul de control.

Din nou, se poate observa că în grupul supus intervenției mulțumirea cu privire la aspectele chestionate este mai frecventă decât în rândul celorlalți respondenți, cu excepția percepției numărului de grefieri, unde în grupul de intervenție ponderea celor mulțumiți este de 35%, față de 49%, în cel de control. Diferențele procentuale se găsesc în intervalul -14% (în cazul numărului de grefieri din instanță) și 21% (pentru profesionalismul avocaților).

Ierarhia aspectelor considerate importante pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general, este asemănătoare în cazul ambelor grupuri, fiind subliniate în special:

- **Numărul de dosare de soluționat:** 67% dintre judecători din grupul supus intervenției au considerat acest lucru important, precum și alți 73% din grupul de control.
- **Numărul de grefieri din instanță:** 54% din eșantionul supus intervenției și 49% din cel de control.
- **Prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă:** menționat important de 31% dintre judecătorii din grupul supus intervenției și de 30% dintre cei din grupul de control.

În cazul evaluării celor mai importante aspecte pentru buna desfășurare a activității judecătorilor, structura ierarhiei rămâne aceeași ca și în cazul precedent, însă se observă mici modificări procentuale: precum creșterea ponderii judecătorilor din grupul de intervenție care aleg numărul de dosare alocate ca fiind important pentru desfășurarea activității sau scăderea proporției aceluiași respondenți care aleg varianta "numărul de grefieri din instanță".

Comparativ cu judecătorii din grupul de control, cei din grupul supus intervenției declară într-o măsură mai mare că au observat îmbunătățiri în ceea ce privește derularea actului de justiție. Cea mai mare diferență procentuală se regăsește în cazul onestității avocaților: cu 24% mai mulți judecători din grupul instanțelor supuse intervenției consideră că aceasta s-a îmbunătățit în ultimii doi ani. Cea mai mică diferență (3%), se înregistrează în același sens, în cazul duratei de soluționare a cauzelor.

Evaluarea volumului de muncă. În medie, judecătorii din grupul supus intervenției au avut alocate 796 dosare, iar cei din grupul de control 740 dosare alocate. Aproximativ 7% dintre dosarele alocate judecătorilor din grupul de intervenție și 4% dintre dosarele judecătorilor din grupul de control, reprezintă dosare mai vechi de 6 luni. Pe parcursul anului 2015, judecătorii din primul grup au soluționat 597 dosare (75% din totalul celor alocate), iar judecătorii din grupul de control au soluționat 523 dosare (71%). Diferența procentuală dintre cele două grupuri, în ceea ce privește eficiența soluționării dosarelor este de 4%.

Ca și cauze principale responsabile pentru întârzierea cu mai mult de șase luni a dosarelor sunt:

- **Complexitatea cauzelor:** identificată de 65% dintre respondenții din grupul supus intervenției și de 65% dintre cei aflați în grupul de control.
- **Lipsa experților și a expertizei judiciare:** declarată de 45% dintre judecătorii din eșantionul supus intervenției, respectiv 59% din eșantionul de control.

Alături de aceste două motive expuse anterior, mai amintim și volumul de dosare considerat prea mare de către respondenți. Restul mențiunilor dețin proporții

inferioare. Dacă privim datele oferite în anul 2014, putem afirma că motivația întârzierii nu a suferit modificări majore.

În medie, un judecător aflat în grupul de intervenție lucrează, în medie, 48 ore într-o săptămână, la fel cu colegii săi din grupul de control. Datele din 2014 indică valori medii ale orelor lucrate de judecători asemănătoare cu cele ale studiului prezent. 70% din eșantionul primului grup și 56% din cel de-al doilea declară că lucrează de acasă cu scopul de a rezolva sarcini de serviciu. Judecătorii care lucrează de acasă, alocă, în medie, 9 ore pe săptămână, acestei activități.

	Curte de Apel		Judecătorie		Tribunal	
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control
Număr ore lucrate săptămânal	45	44	54	53	47	50
Ponderele celor care lucrează acasă	71%	60%	46%	73%	67%	50%

Luând în calcul și tipul instanțelor, putem observa, din nou, că în judecătorii, numărul mediu al orelor lucrate este mai mare decât în celelalte instituții.

În medie, un judecător dintr-o instanță inclusă în proiect pronunță într-o lună 48 hotărâri, în timp ce un coleg dintr-o instanță de control pronunță 53 hotărâri. În ultimul an, în medie, 8 hotărâri ale unui judecător din grupul de intervenție și 12 hotărâri ale unuia din grupul de control au fost modificate prin căi de atac.

În ceea ce privește controlul resimțit de judecători, atât asupra propriului volum de dosare, cât și asupra organizării timpului de lucru, procentele indică faptul că respondenții care lucrează în instanțe participante la proiect sunt mai încrezători decât colegii lor.

Datele referitoare la detaliile tehnice de repartizare a dosarelor, stabilire a completelor și de desfășurare a activității secțiilor, ilustrează situații relativ similare în rândul celor două grupuri de instanțe. Cu toate acestea, putem remarca următoarele diferențe procentuale:

- 72% din eșantionul grupului supus intervenției consideră că situațiile în care alocarea cauzelor pe magistrați ține cont de un optim între gradul de complexitate și perioadele de timp rezonabile de soluționare sunt dese și foarte dese, comparativ cu cei 27% respondenți care fac parte din grupul de control.
- 93% dintre respondenții primului grup au declarat că cel mai frecvent, componența secțiilor și/sau a completelor este stabilită pe baza principiului specializării, comparativ cu grupul de control, în care un procent de 81% au declarat acest lucru.

Utilizarea noilor tehnologii pare să fie o practică generalizată în rândul judecătorilor din ambele grupuri, fapt care este în concordanță cu situația prezentată în 2014.

Există, cu toate acestea, un procent de 3% din grupul de control al judecătorilor, care declară că bazele de date de legislație, jurisprudență și doctrină nu le sunt accesibile. Sistemul de înregistrare și arhivare al dosarelor este perceput ca fiind eficient de către majoritatea judecătorilor chestionați. Totuși, în rândul grupului de intervenție, nivelul de satisfacție pare a fi mai crescut: 30% din respondenți îl consideră foarte eficient, în timp ce din grupul de control doar 8% din judecători consideră acest lucru.

În ceea ce privește ușurința cu care judecătorii au acces la baze de date de legislație, jurisprudență sau doctrină, există o diferență între cele două grupuri, 56% dintre judecătorii din grupul de intervenție declară accesul facil la aceste informații, spre deosebire de 43% din grupul de control.

Pregătire profesională. Judecătorii, indiferent de grupul din care fac parte, resimt într-o măsură destul de mare nevoia de pregătire suplimentară în ceea ce privește specificul activității lor. Proporțiile răspunsurilor la această întrebare sunt distribuite similar în rândul celor două categorii de respondenți: 2% declară că nevoia de pregătire suplimentară este foarte mică, 16% că aceasta este redusă, iar cea mai mare parte (85% în eșantionul supus intervenției, respectiv 81% în eșantionul de control) declară că pregătirea suplimentară este necesară într-o foarte mare, sau mare măsură.

Percepția calității personalului a fost evaluată într-o primă etapă prin măsurarea satisfacției judecătorilor cu privire la prestigiul social acordat profesiei lor. Astfel, s-a putut observa diferența semnificativă dintre percepțiile celor două grupuri: dacă 37% dintre respondenții primului grup declară că sunt foarte nemulțumiți și nemulțumiți de prestigiul asociat profesiei de judecător, colegii lor din grupul de control declară acest lucru în proporție de 56%. Din grupul supus intervenției sunt mulțumiți și foarte mulțumiți 63%, iar din cel de control, un procent de 41%. Datele sunt concordante cu cele obținute în anul 2014.

Tot în cadrul acestei secțiuni s-a mai evaluat mulțumirea judecătorilor cu privire la aspecte precum: atitudinea, cinstea și onestitatea, dar și profesionalismul, atât în cazul procurorilor, cât și în cazul grefierilor. Profesionalismul grefierilor este singurul aspect care prezintă diferențe procentuale mai ridicate, în contextul evaluării sale de către judecătorii care aparțin celor două grupuri: 8% din eșantionul supus intervenției sunt nemulțumiți și foarte nemulțumiți, în timp ce cu 5% mai mulți respondenți din grupul de control declară acest lucru. Celelalte 5 aspecte sunt evaluate, în general, favorabil de către aparținătorii ambelor grupuri.

Ierarhia celor mai semnificative lucruri în buna desfășurare a activității judecătorilor, în general, se conturează astfel:

- **Profesionalismul grefierilor:** 75% din eșantionul supus intervenției și 79% din cel de control.
- **Profesionalismul procurorilor:** 42% din eșantionul supus intervenției și 41% din cel de control.
- **Cinstea și onestitatea grefierilor:** 27% din eșantionul supus intervenției și 30% din cel de control.

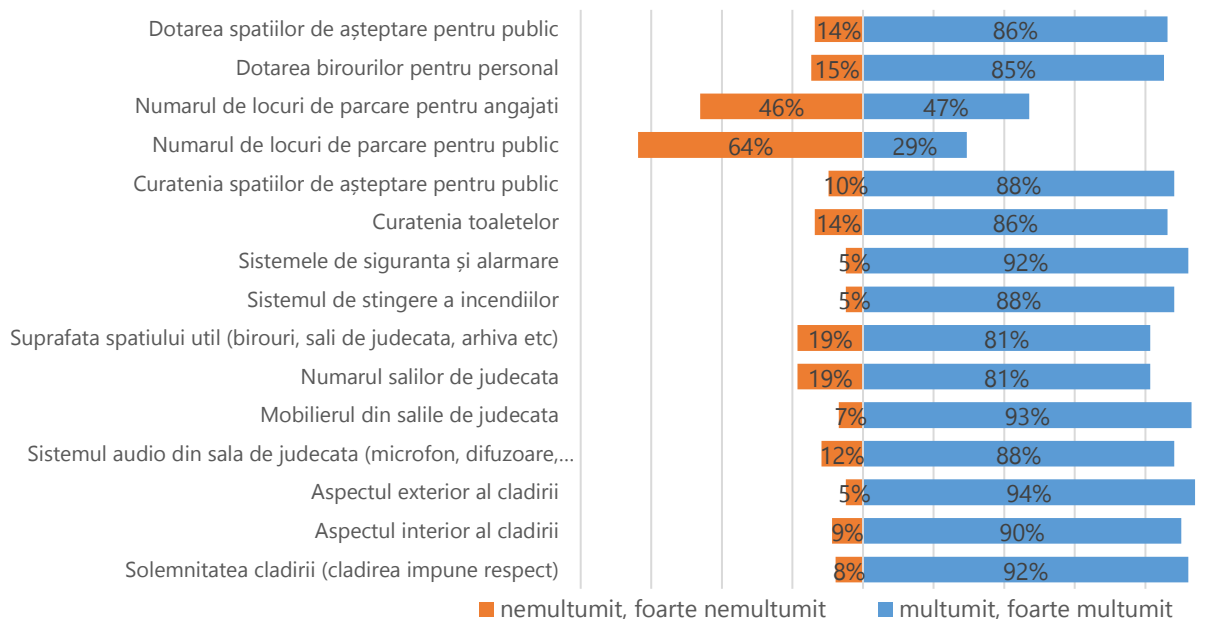
- **Atitudinea grefierilor:** 20% din eșantionul supus intervenției și 21% din cel de control.

În cazul aspectelor importante pentru buna desfășurare a activității judecătorilor, deși ierarhia prezentată anterior își păstrează forma, ceea ce e diferit, este creșterea procentuală în rândul respondenților din ambele grupuri care valorizează mai mult profesionalismul, cinstea, onestitatea și atitudinea grefierilor, profesionalismul procurorilor părând să fie mai puțin relevant decât în prima situație.

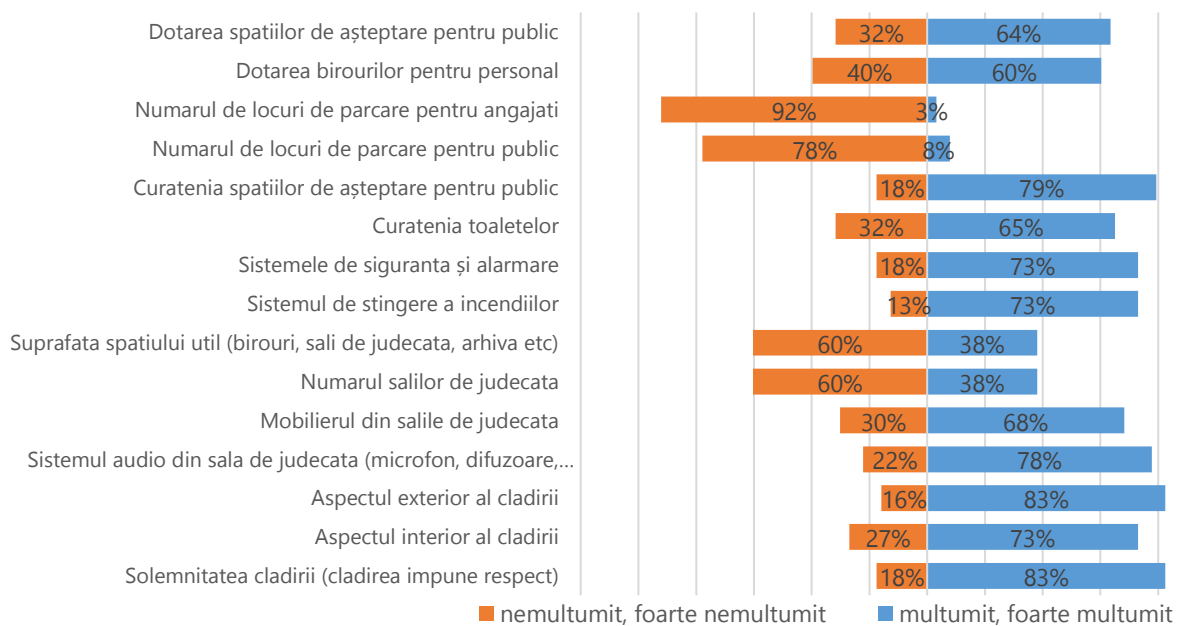
Comparativ cu ultimii doi ani, totuși, judecătorii afirmă că pot sesiza schimbări pozitive ale tuturor aspectelor despre care au fost chestionați, cel mai frecvent fiind menționate cele trei caracteristici ale grefierilor. Aici putem întâlni diferențe procentuale între cele două grupuri în intervalul 26% (în cazul cinstei, onestității grefierilor) – 29% (în cazul profesionalismului grefierilor).

Evaluarea infrastructurii

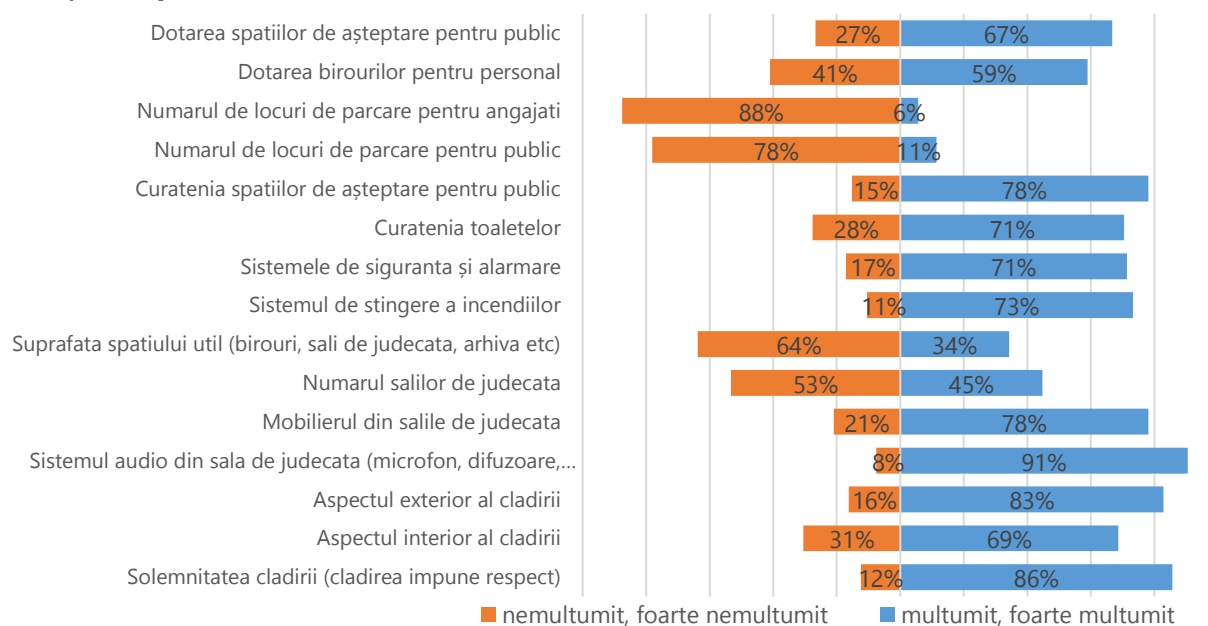
Grup supus intervenției



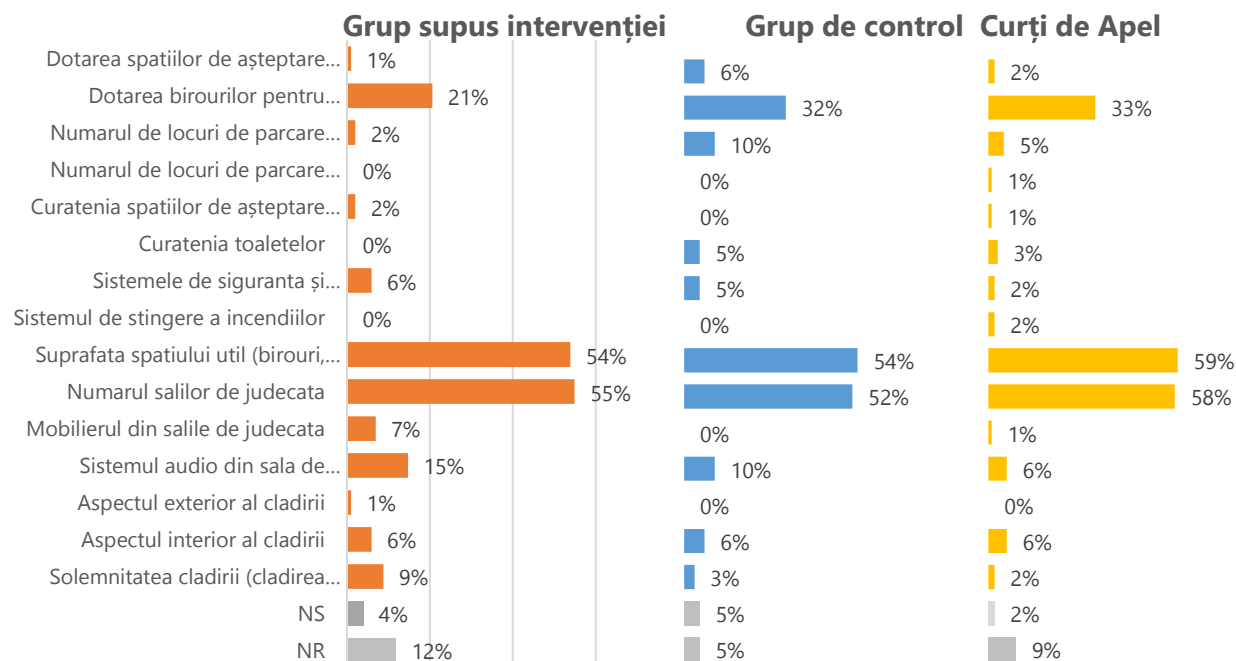
Grup de control



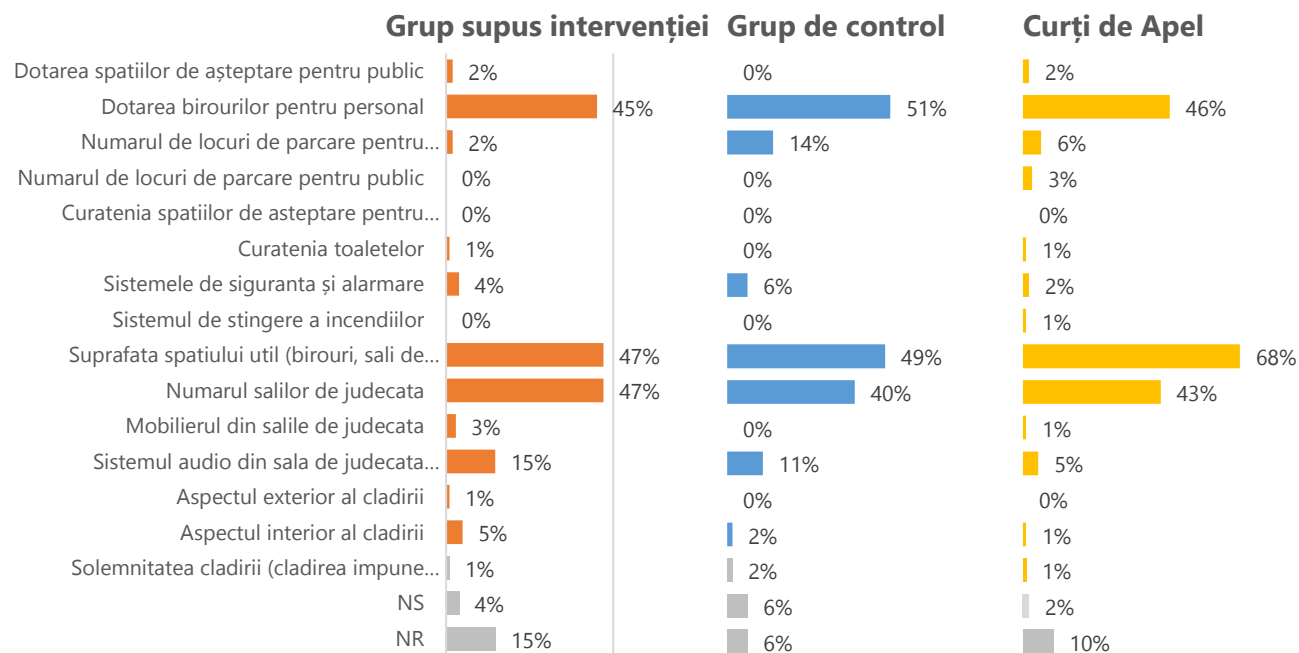
Curți de Apel



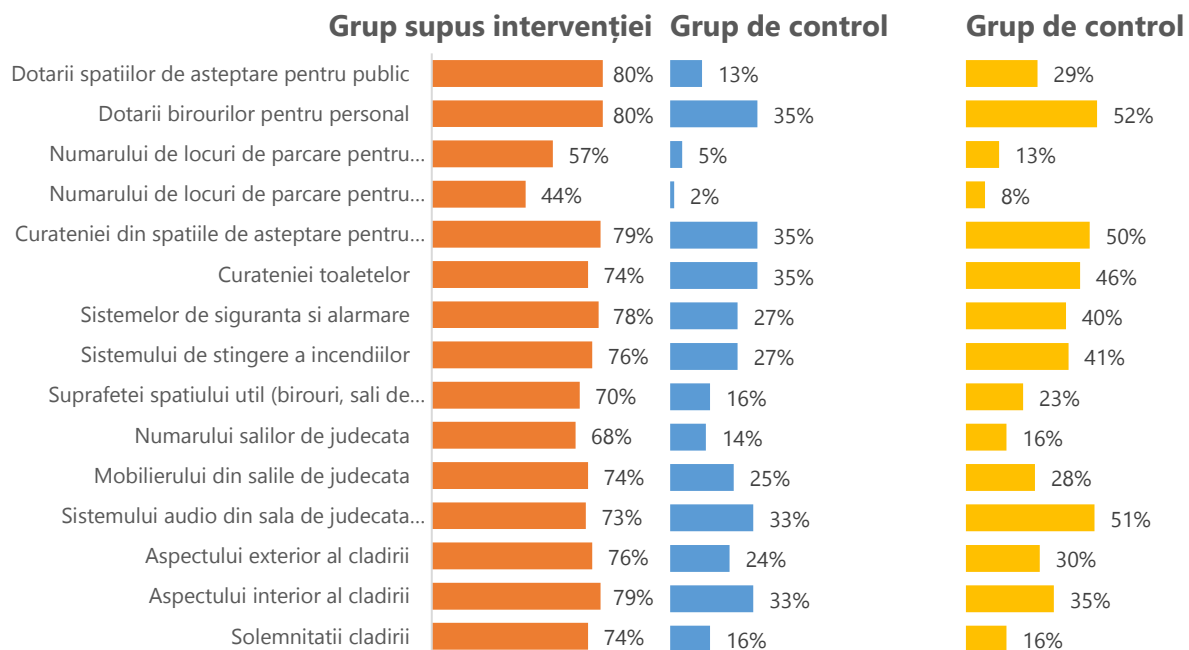
Grafic 13. Dacă vă gândiți la instanța în care vă desfășurați activitatea, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



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%.*

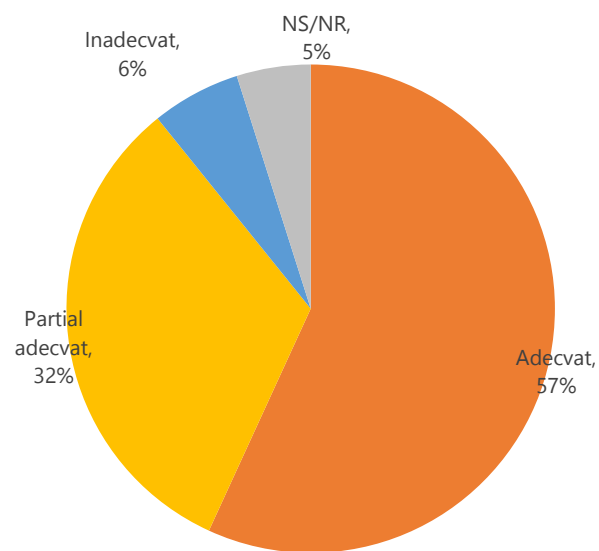


Grafic 15. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

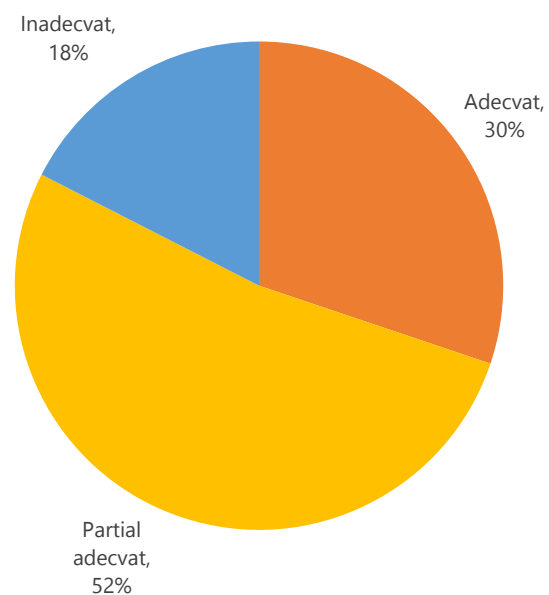


Grafic 16. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

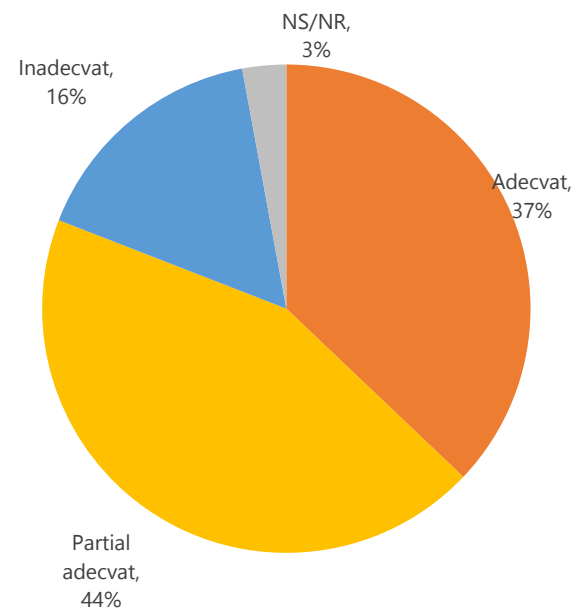
Grup supus intervenției



Grup de control



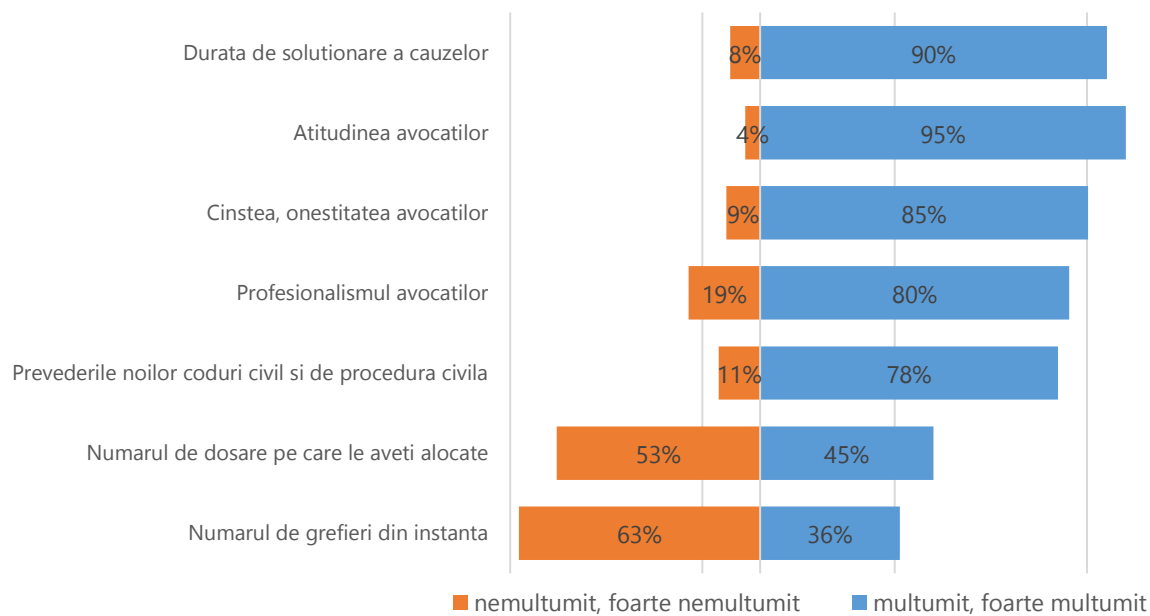
Curți de Apel



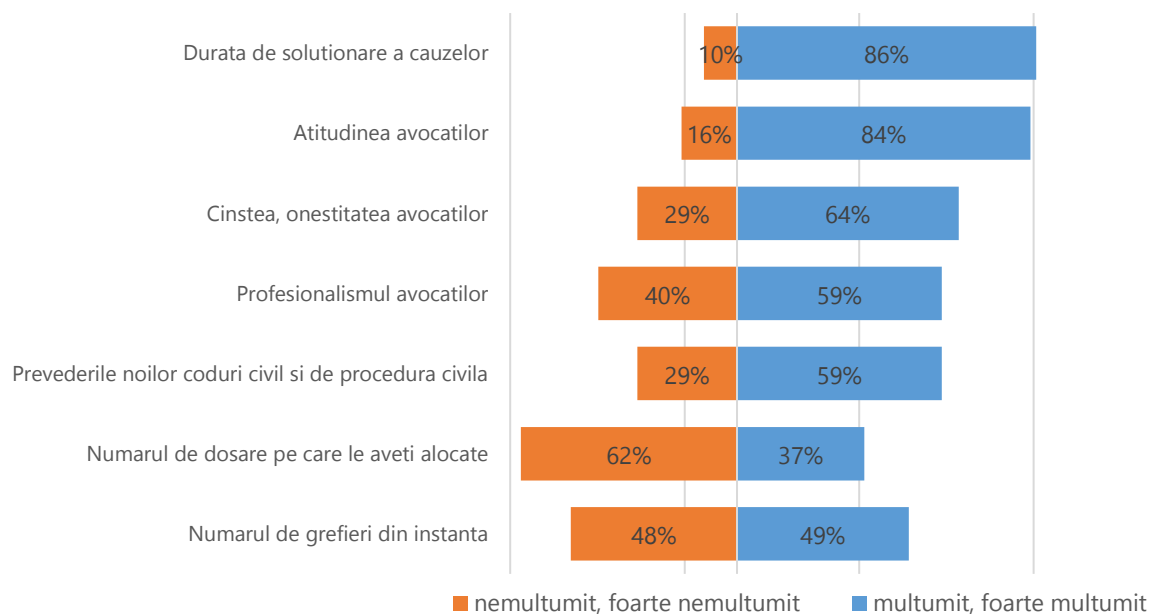
Grafic 17. Cum apreciați modul în care în prezent sunt împărțite în spațiu funcțiunile sediului (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor?

Percepția actului de justiție

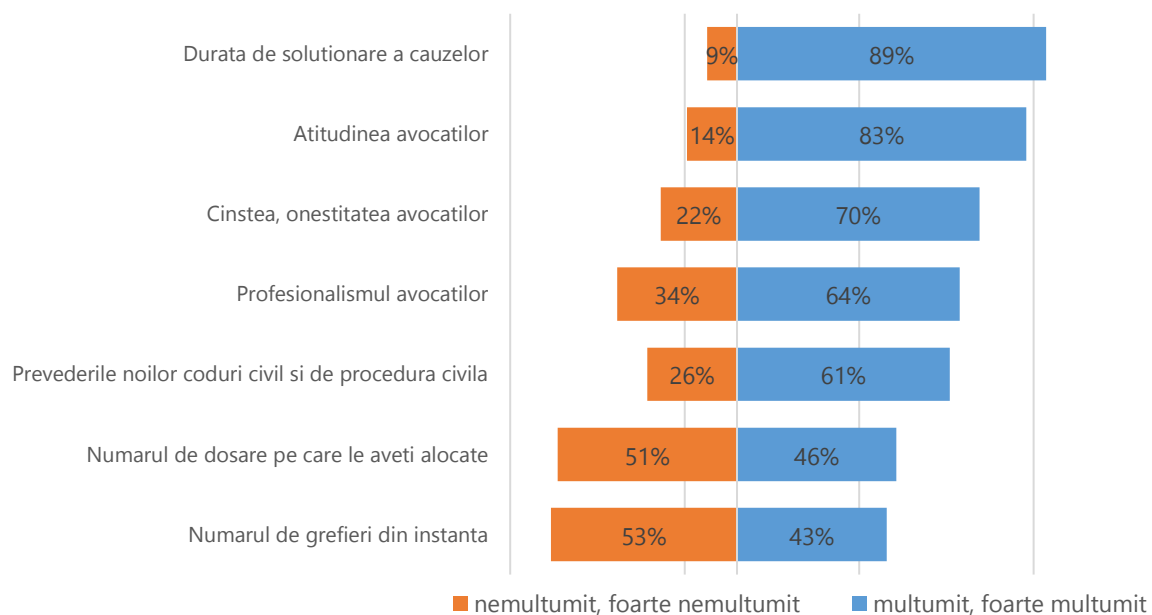
Grup supus intervenției



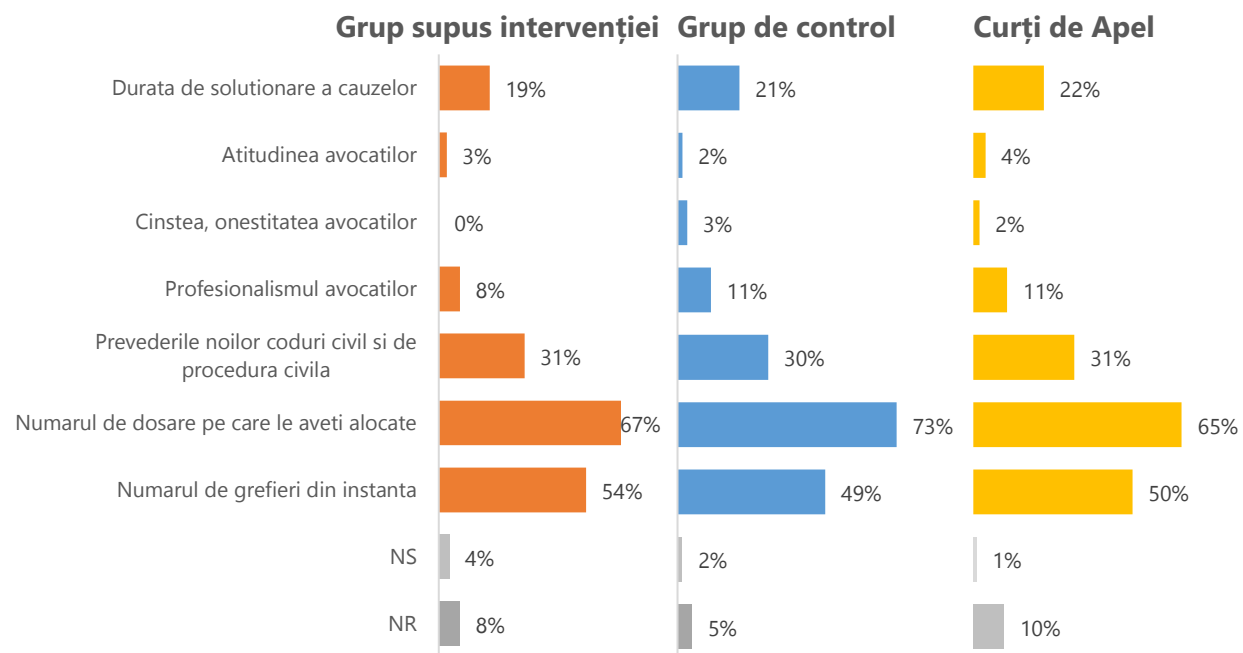
Grup de control



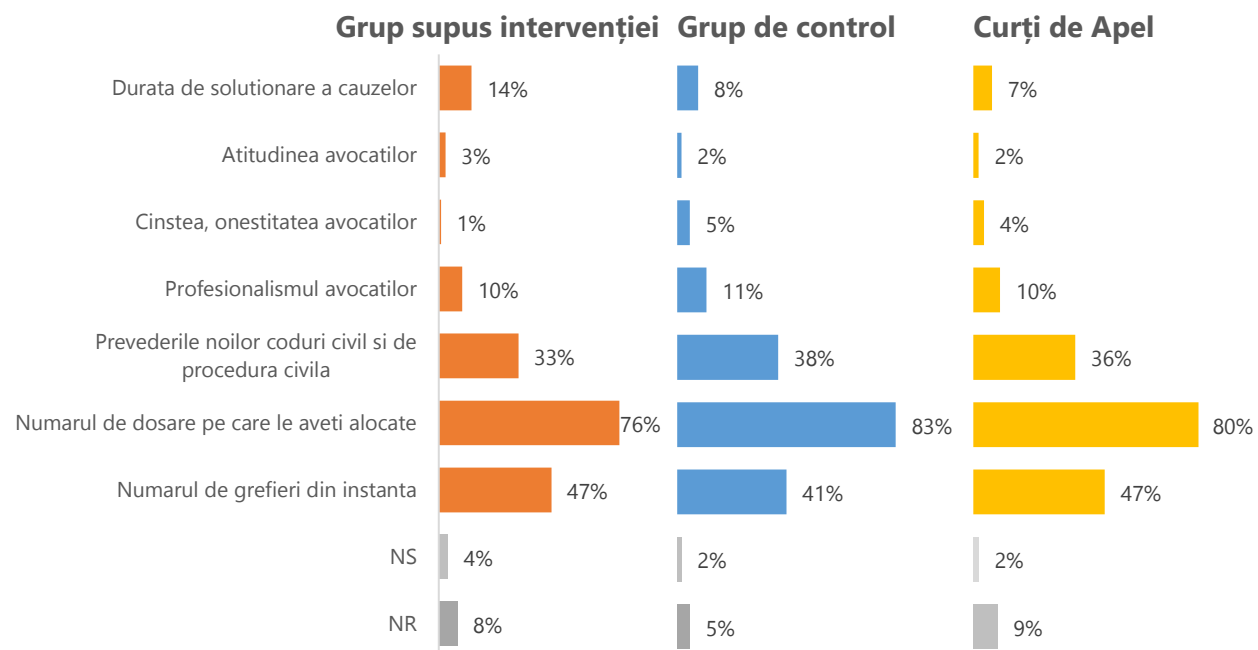
Curți de Apel



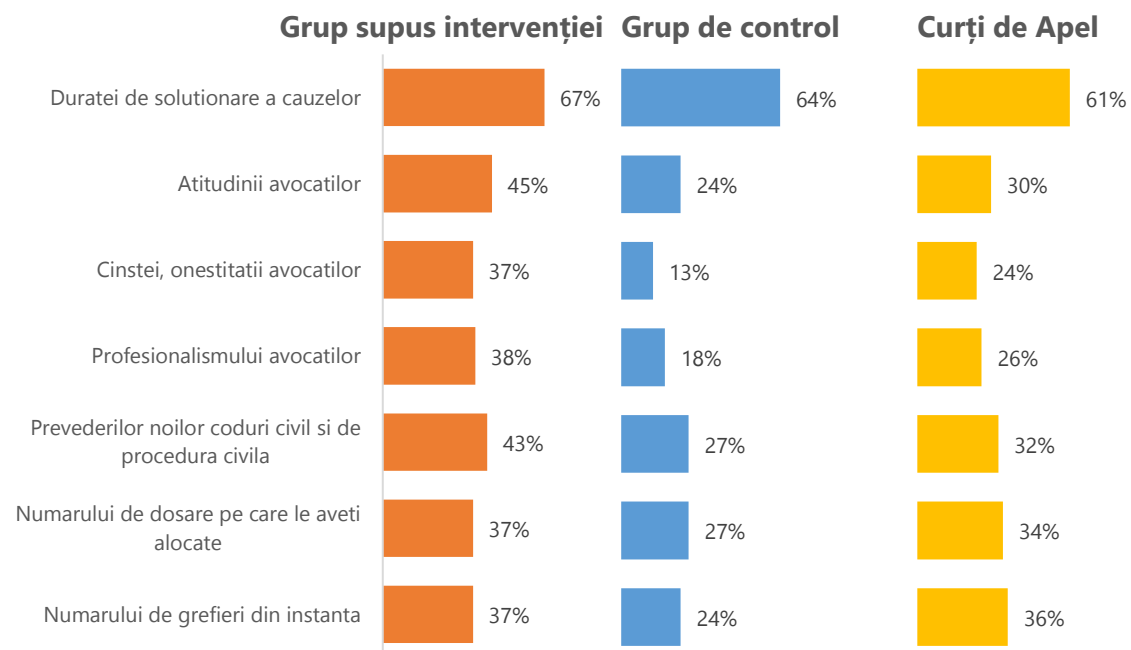
Grafic 18. Dacă vă gândiți la această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte?
Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



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%.*

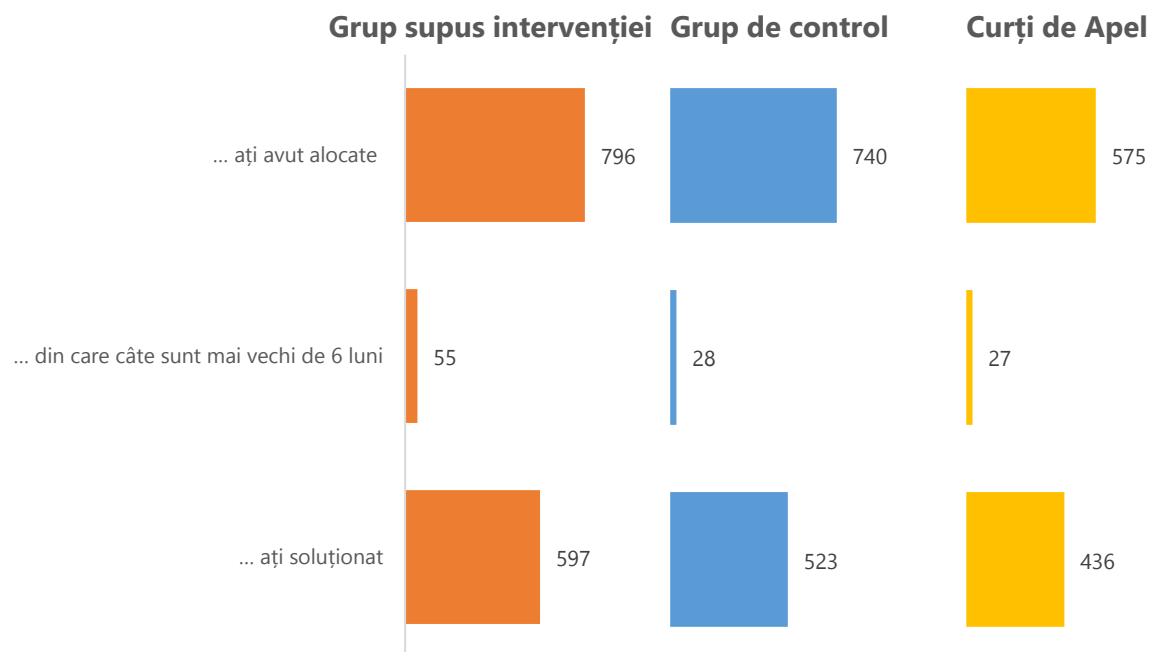


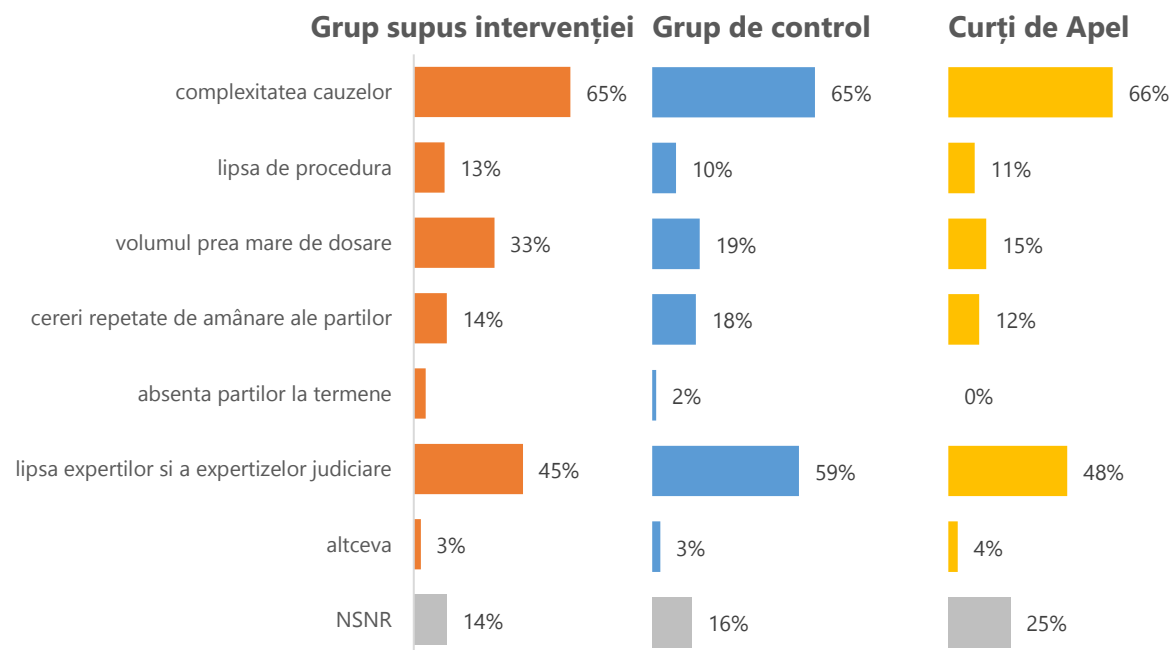
Grafic 20. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



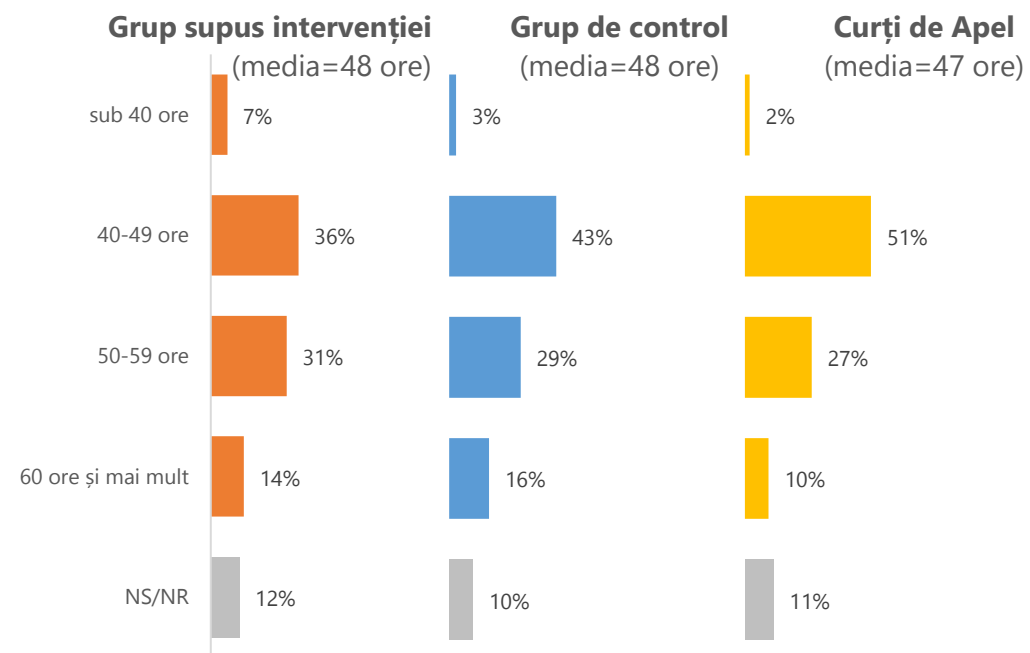
Grafic 21. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Evaluarea volumului de muncă

Grafic 22. În 2015, câte dosare...? *Valori medii.*

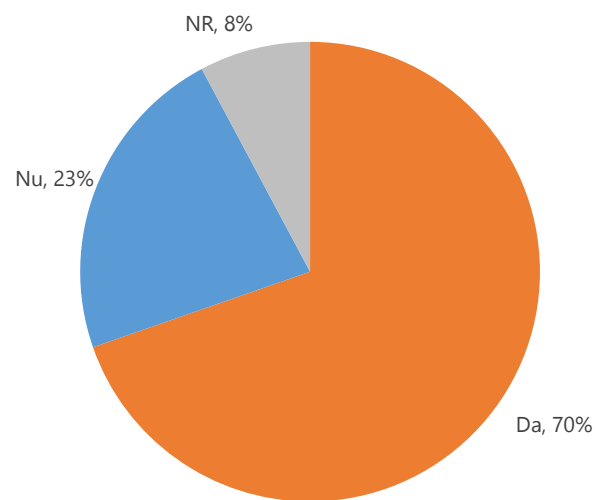


Grafic 23. Care sunt principalele două motive pentru care aveți dosare mai vechi de 6 luni?

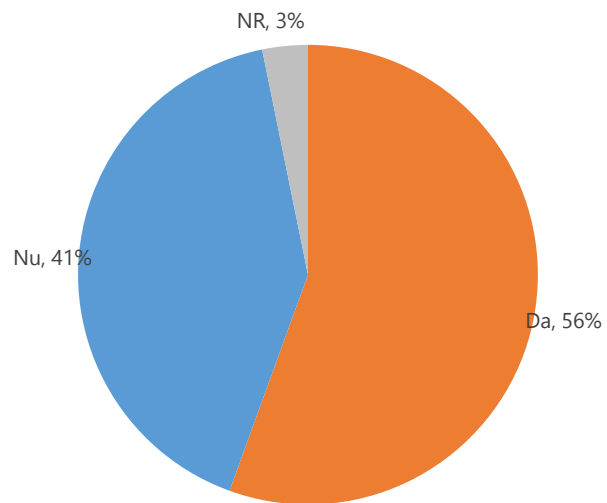


Grafic 24. Cu aproximație, câte ore lucrați în total într-o săptămână obișnuită?

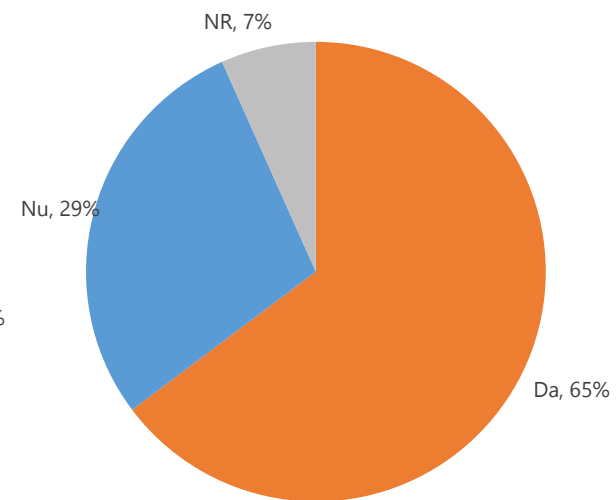
Grup supus intervenției
(media=9 ore pe săptămână)



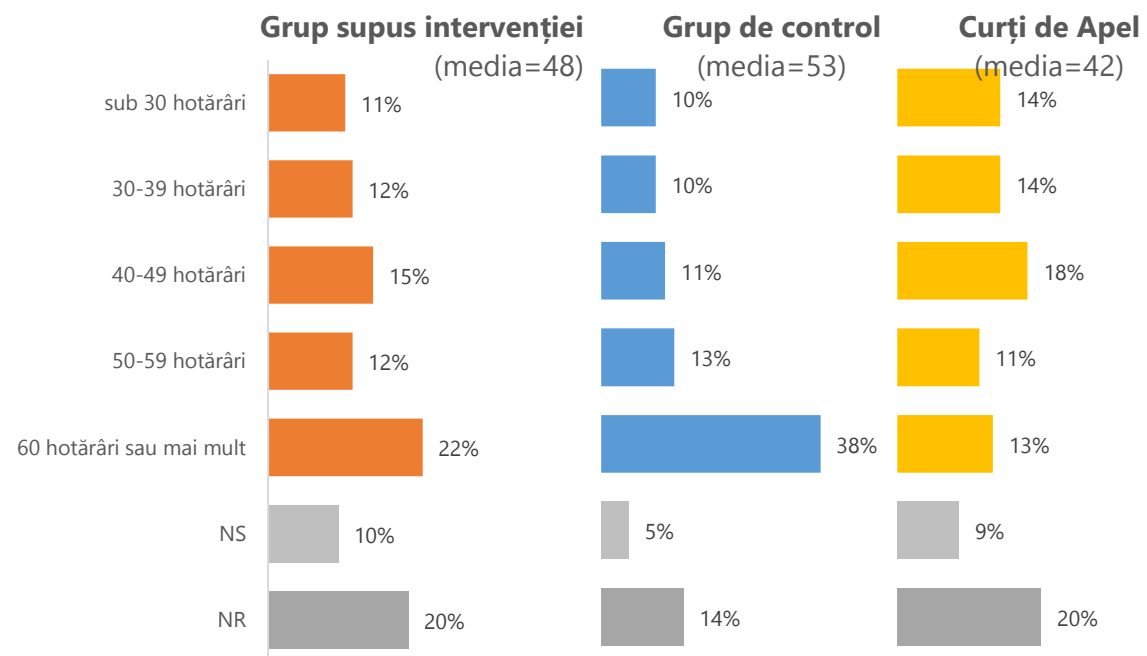
Grup de control
(media=9 ore pe săptămână)



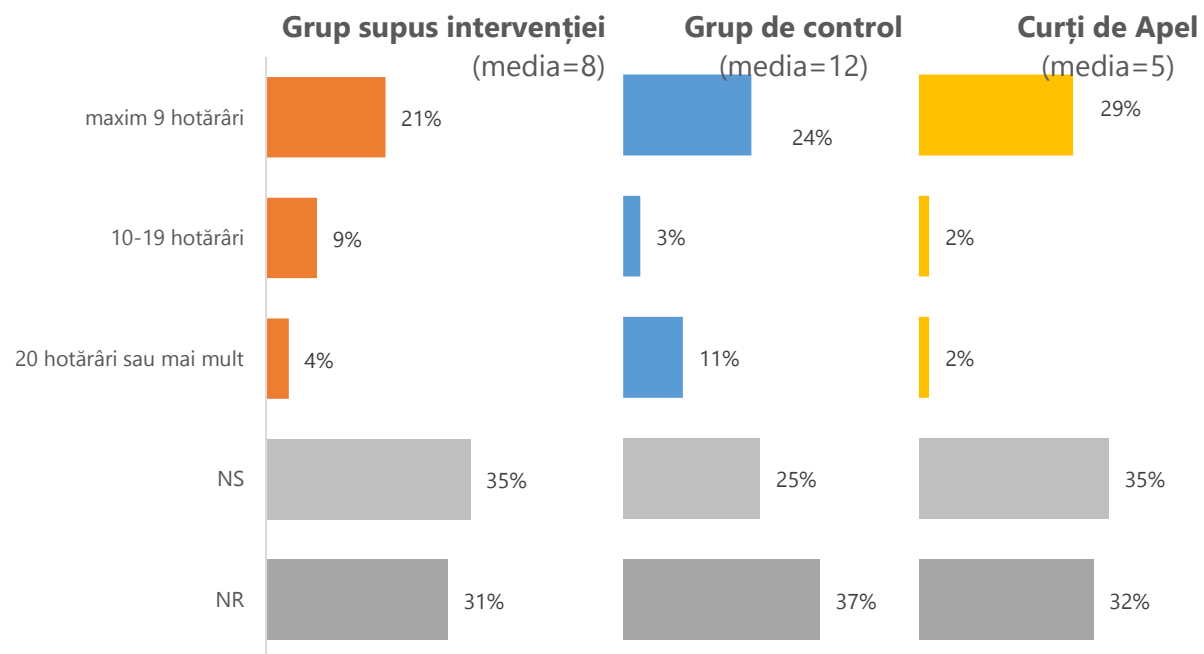
Curți de Apel
(media=9 ore pe săptămână)



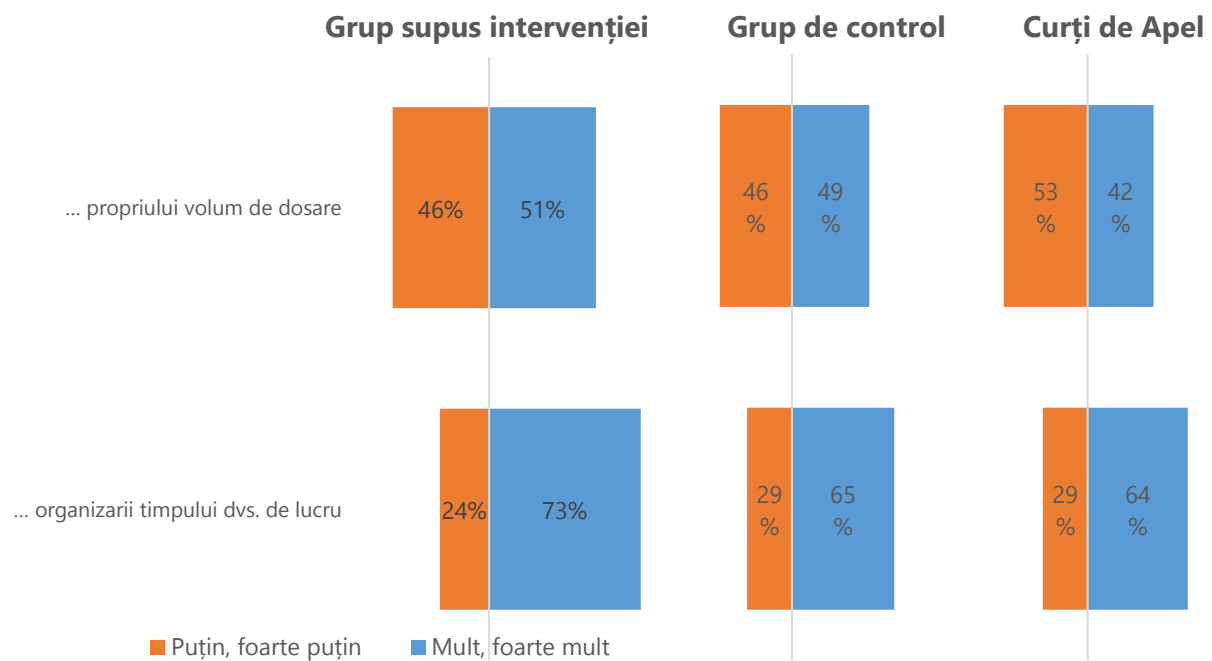
Grafic 25. E nevoie să lucrați și acasă, pentru a rezolva sarcini de serviciu?



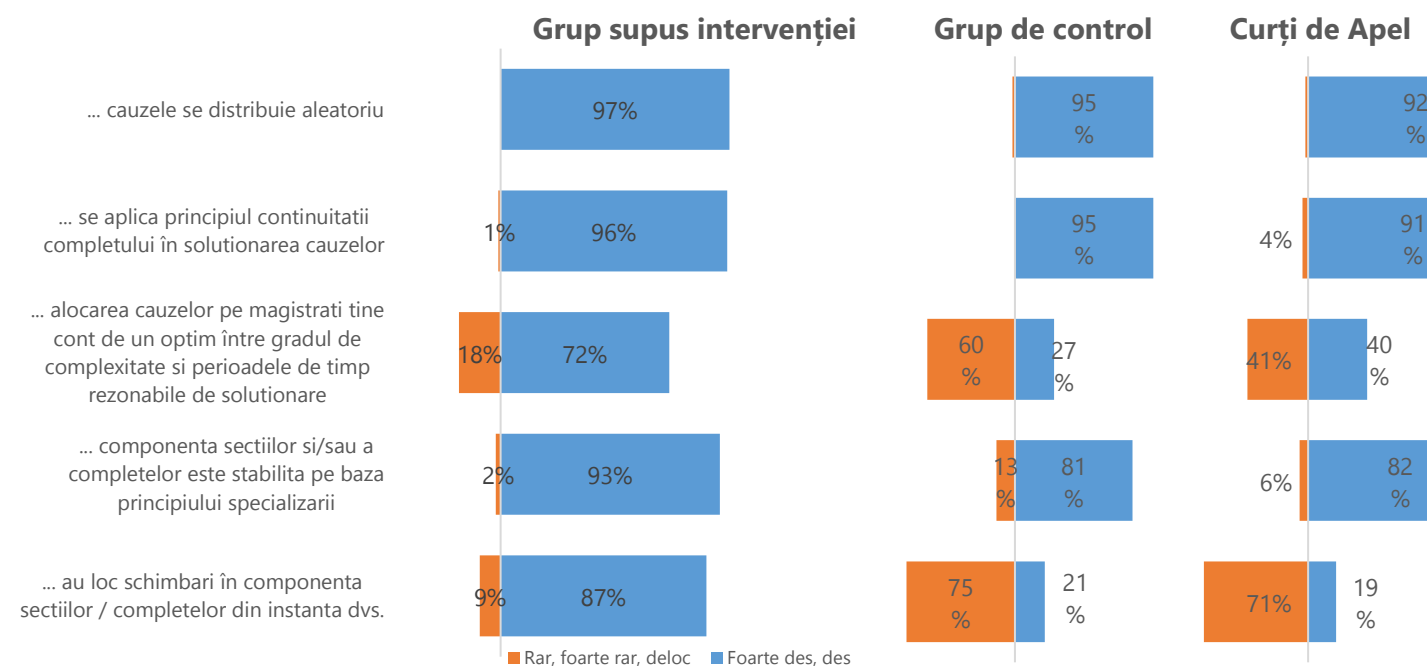
Grafic 26. Într-o lună obișnuită, aproximativ câte hotărâri pronunțați în cauze judecate?



Grafic 27. Câte dintre hotărârile luate de dvs. au fost modificate prin căi de atac în ultimul an?

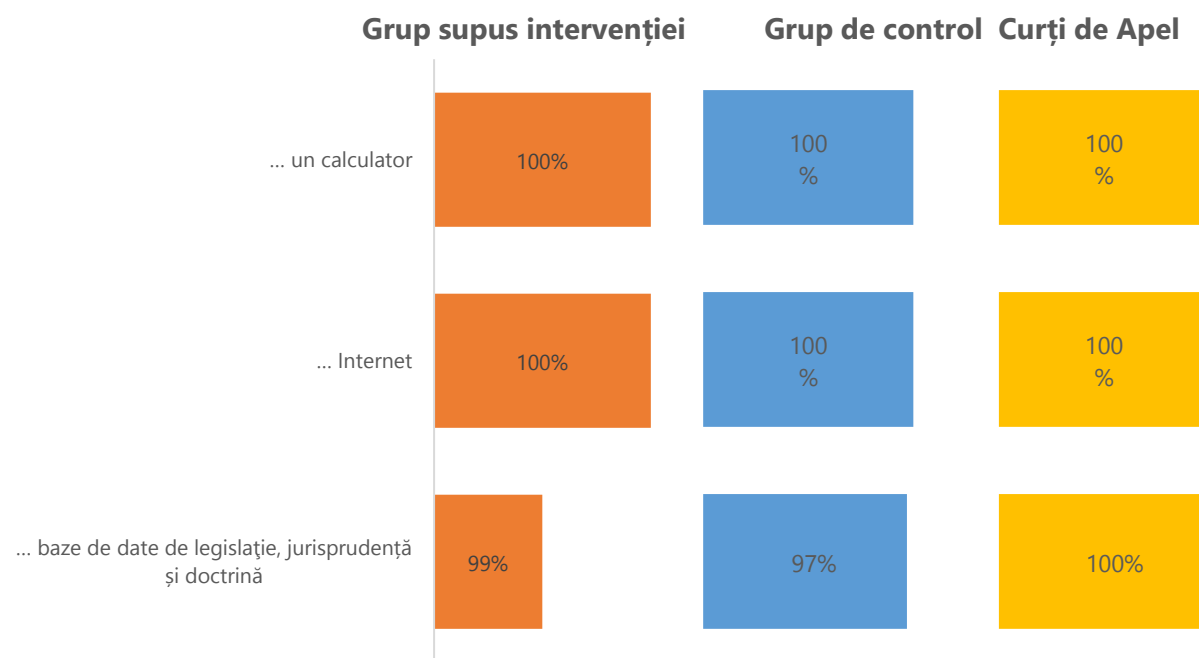


Grafic 28. Cât de mult control simțiți că aveți asupra ...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



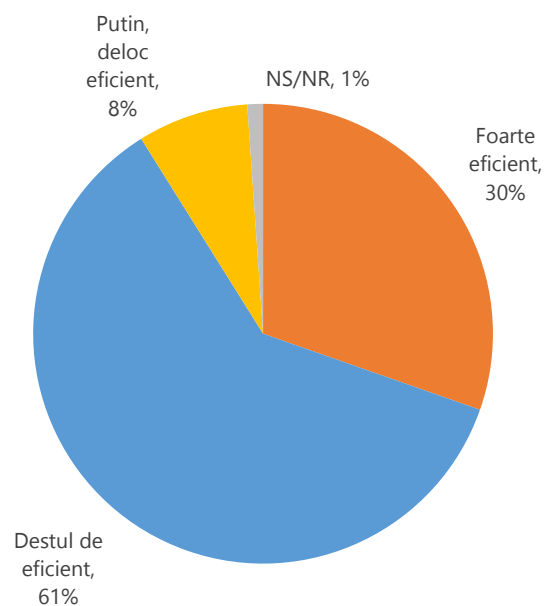
Grafic 29. Cât de des ...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

Utilizare computer, Internet

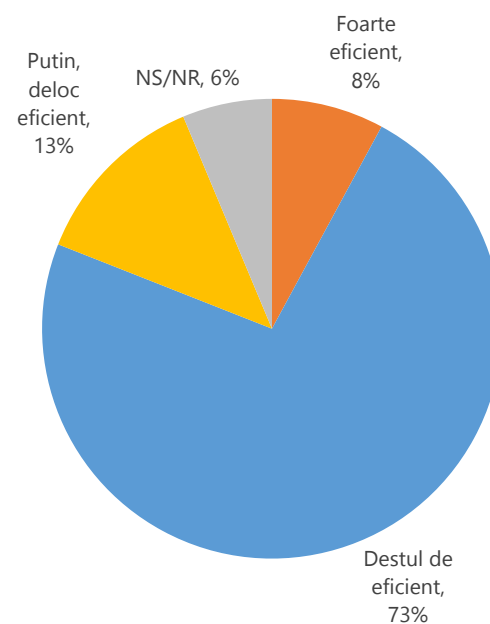


Grafic 30. Dvs. aveți acces la ... în această instanță? Procent „da”.

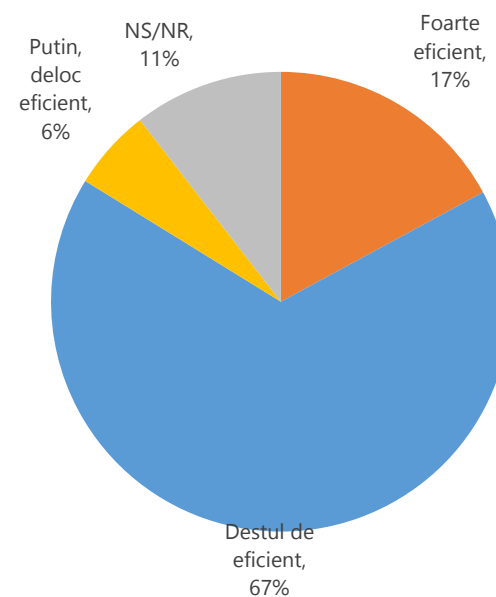
Grup supus intervenției



Grup de control

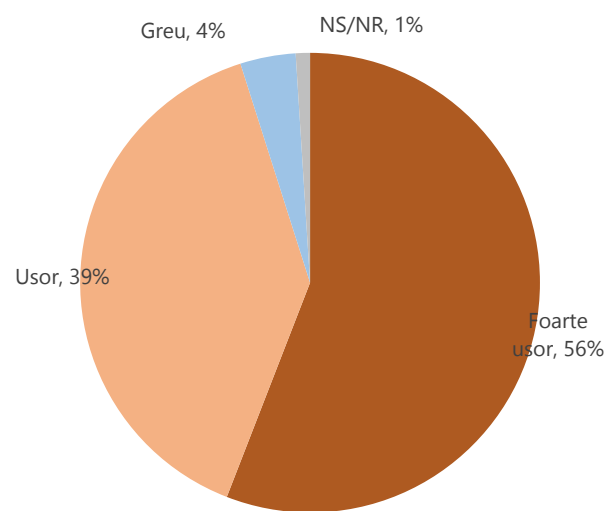


Curți de Apel

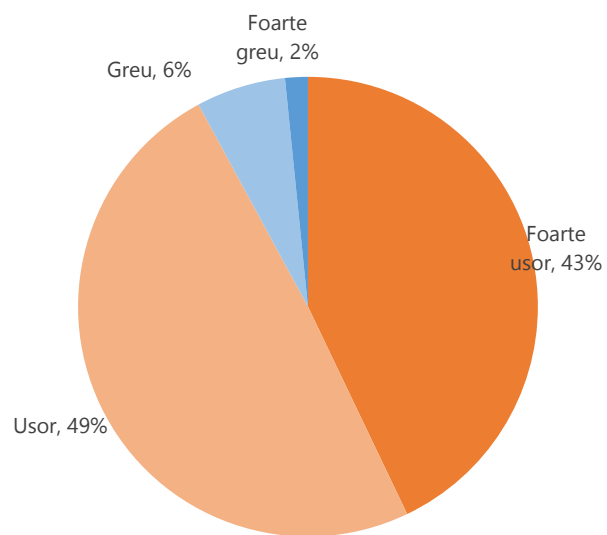


Grafic 31. Cum apreciați actualul sistem de înregistrare și arhivare a dosarelor?

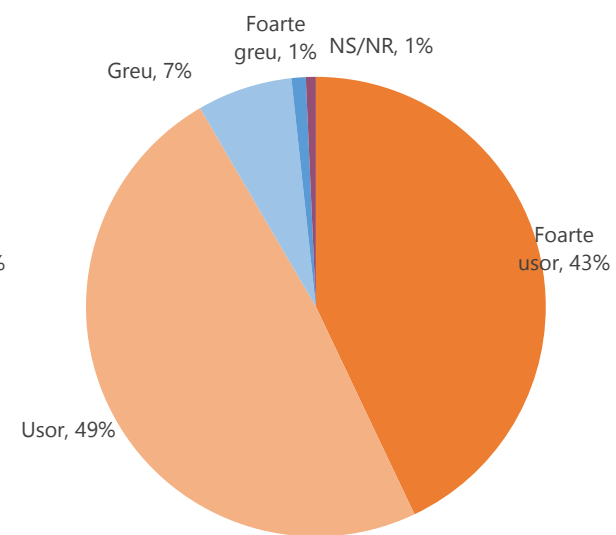
Grup supus intervenției



Grup de control



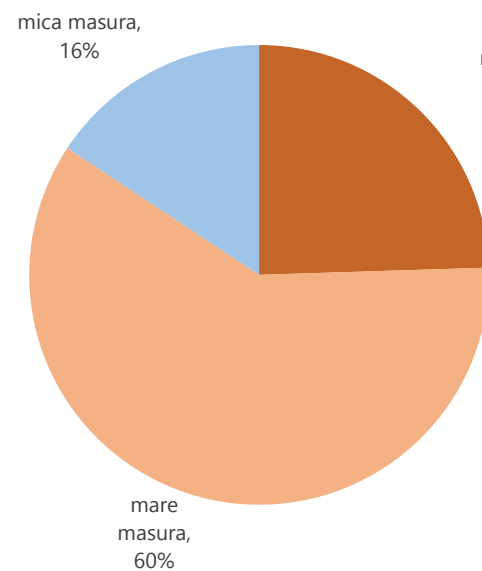
Curți de Apel



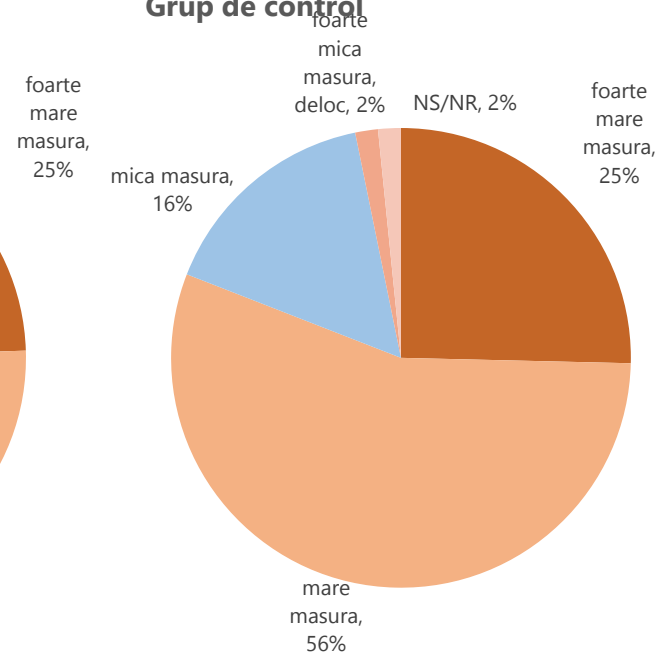
Grafic 32. Cât de ușor aveți acces la baze de date de legislație, jurisprudență sau doctrină?

Pregătire profesională

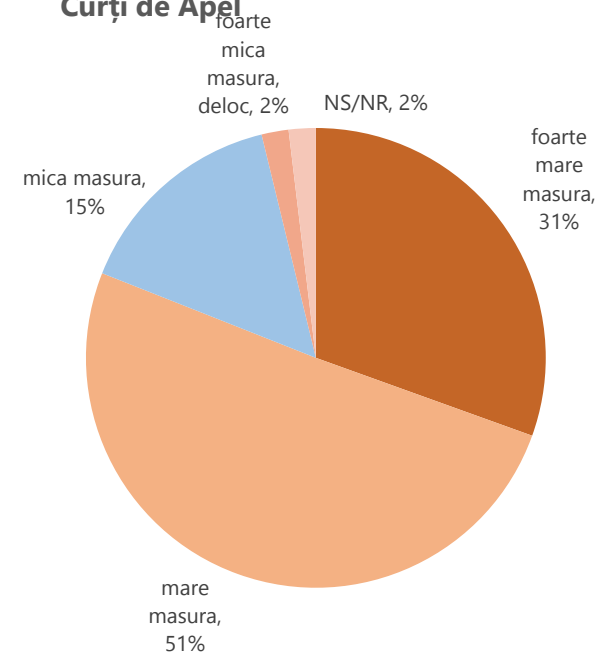
Grup supus intervenției



Grup de control



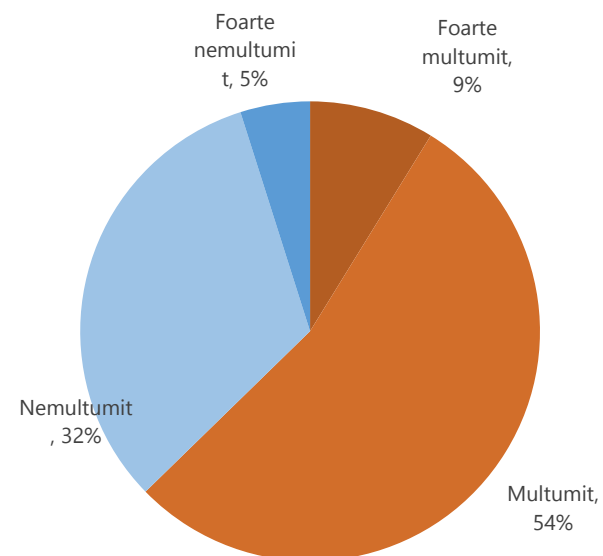
Curți de Apel



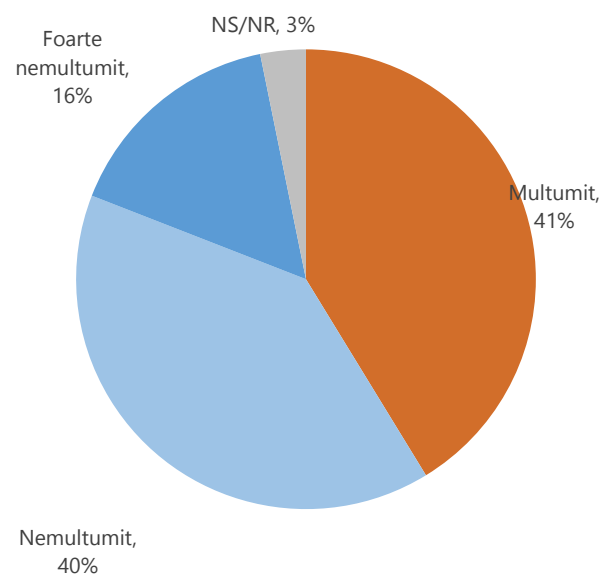
Grafic 33. În ce măsură simțiți nevoia de pregătire suplimentară în ceea ce privește specificul activității dumneavoastră?

Percepția calității personalului

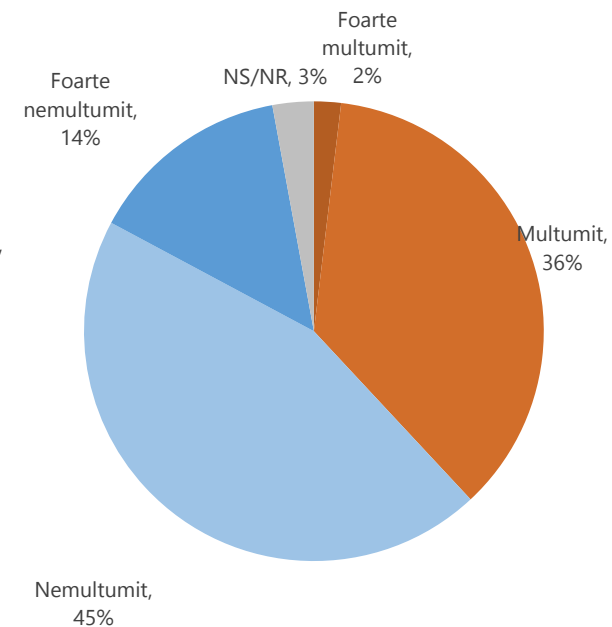
Grup supus intervenției



Grup de control

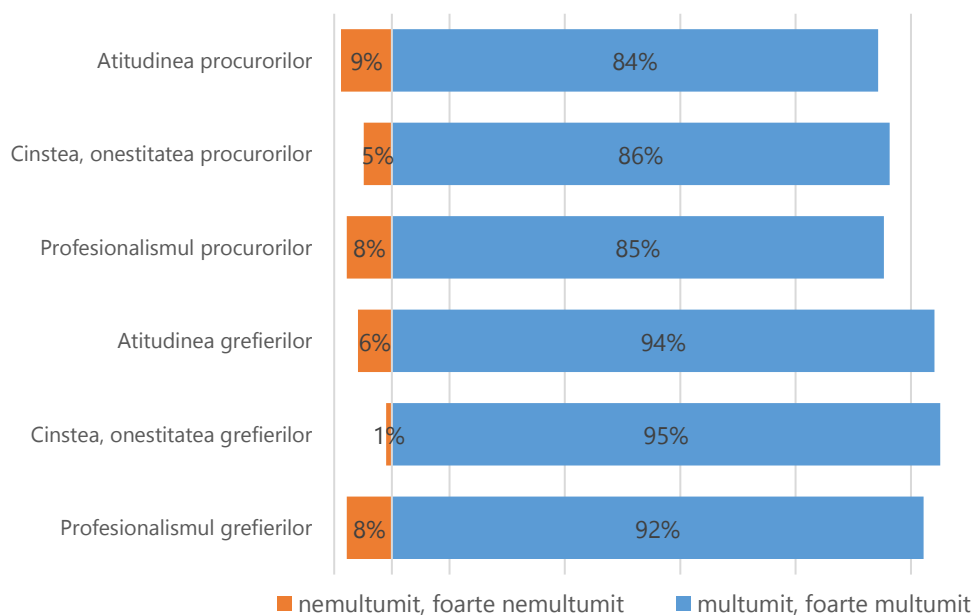


Curți de Apel

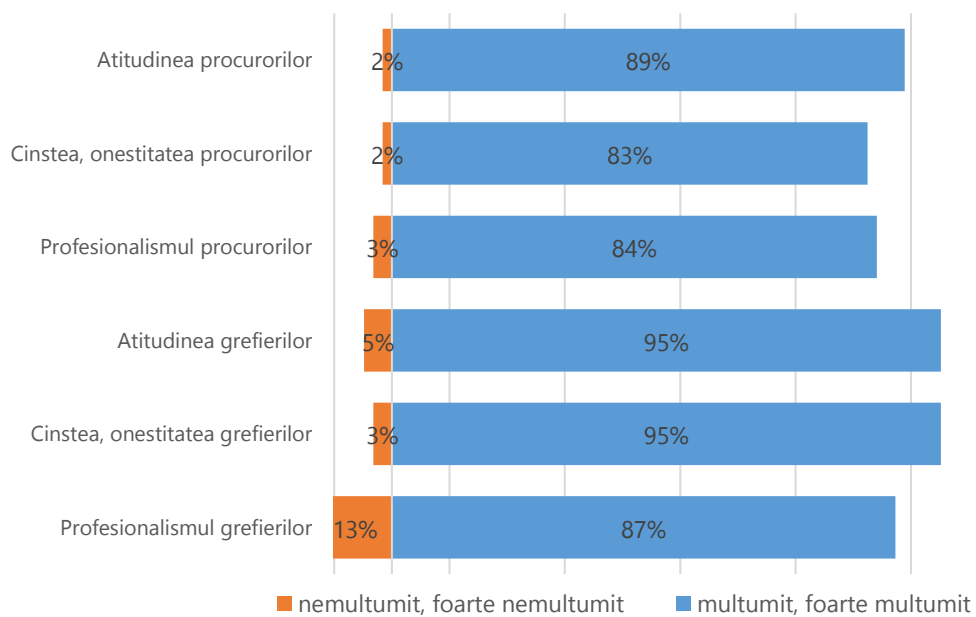


Grafic 34. În general, cât de mulțumit sunteți de prestigiul social al judecătorului?

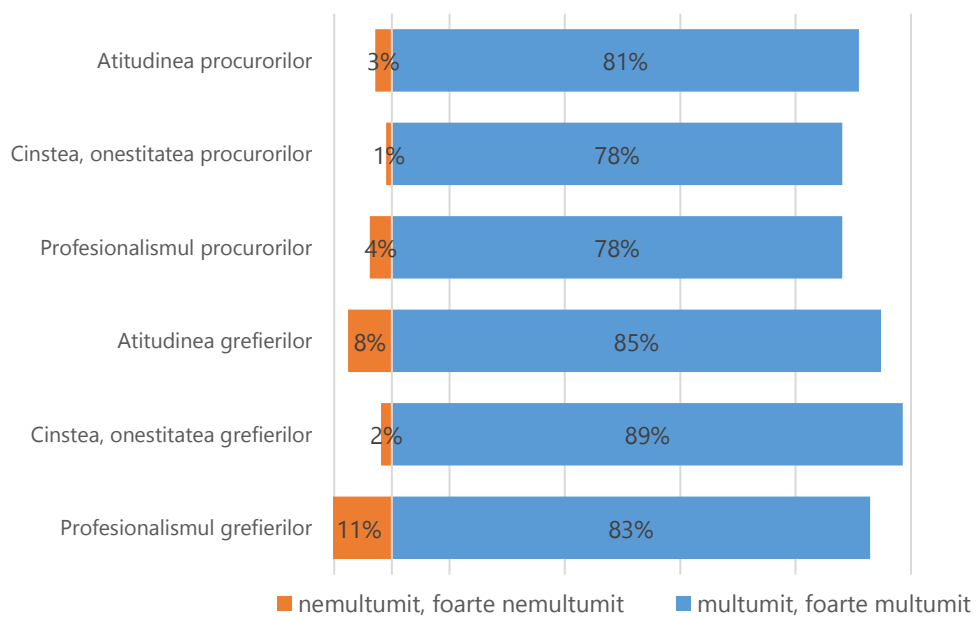
Grup supus intervenției



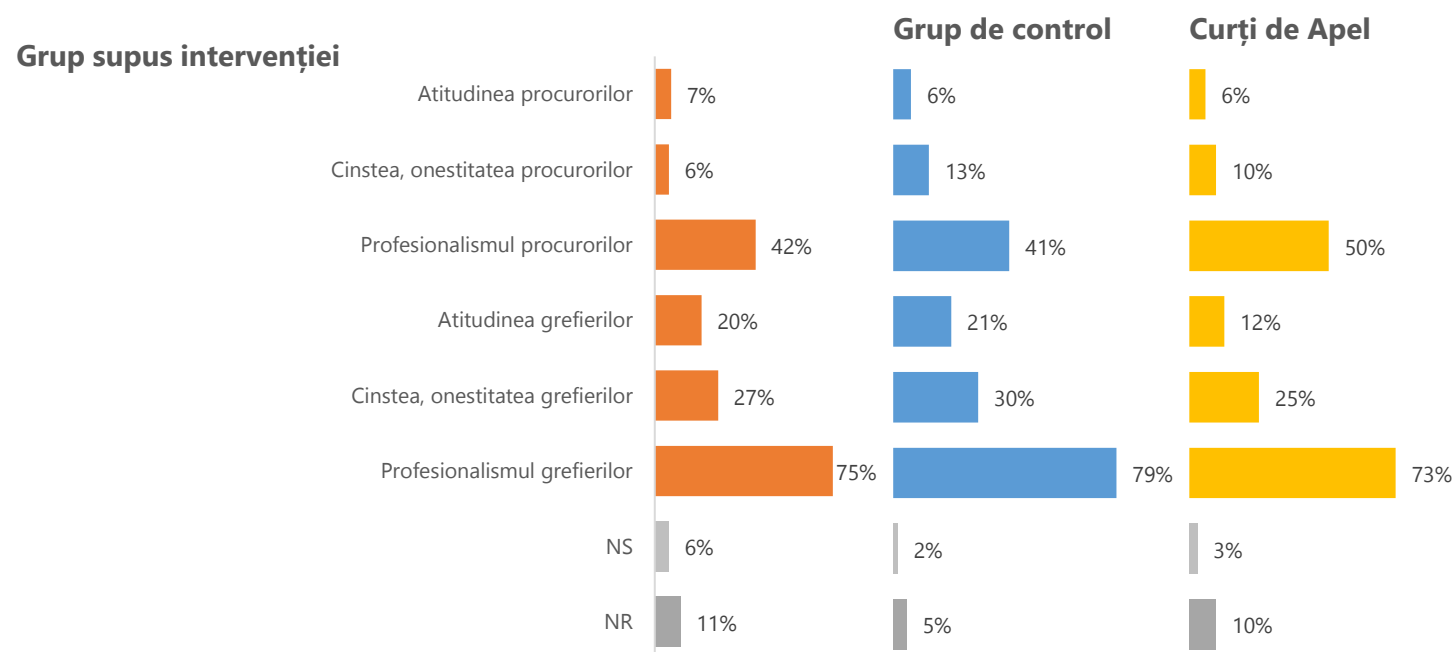
Grup de control



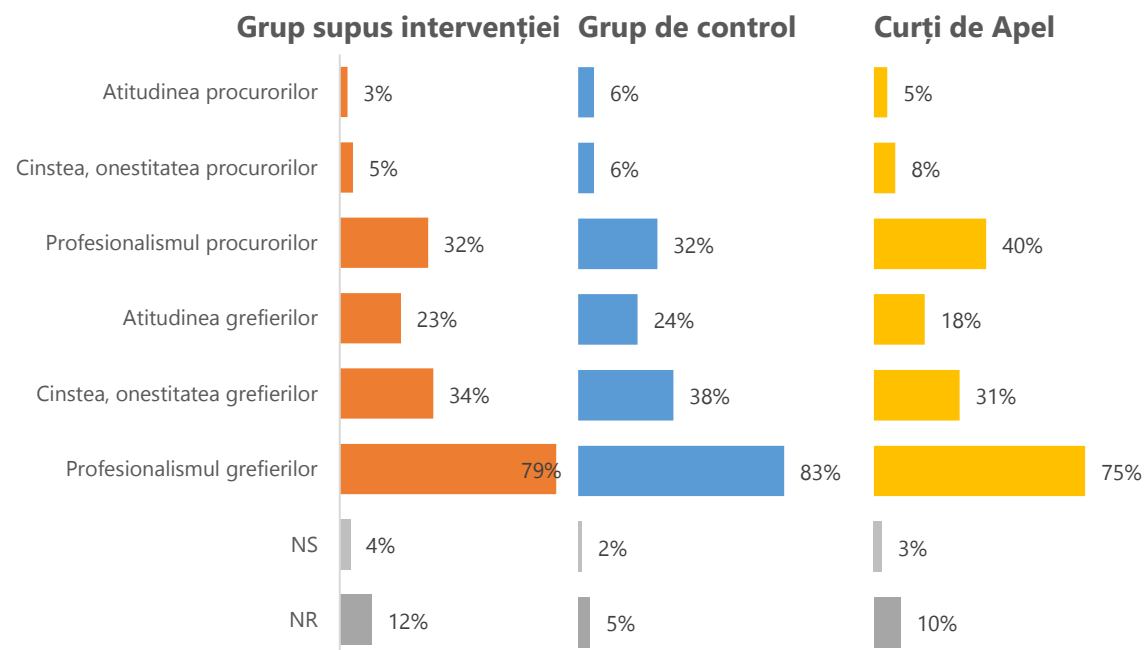
Curți de Apel



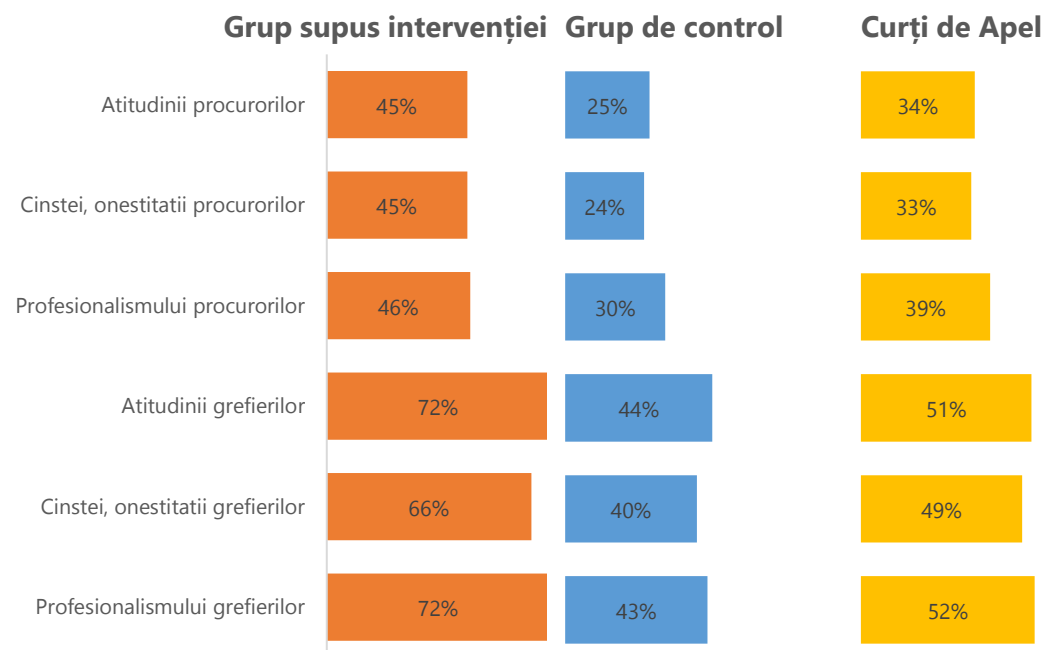
Grafic 35. Dacă vă gândiți la procurorii de pe lângă această instanță și grefierii acestei instanțe, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 36. 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 37. 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 38. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Date socio-demografice

		Grup		
		Supus intervenției	Control	Curți de Apel
Gen	Masculin	26%	29%	24%
	Feminin	75%	72%	76%
Vârsta	maxim 30 ani	3%	8%	-
	31-50 ani	77%	62%	80%
	51 ani și peste	9%	10%	8%
	NR	12%	21%	12%
De câți ani lucrați în magistratură?	maxim 4 ani	2%	2%	-
	5-9 ani	12%	16%	2%
	10 ani și peste	80%	68%	90%
	NR	6%	14%	9%
De câți ani lucrați în această instanță?	maxim 4 ani	24%	30%	22%
	5-9 ani	28%	18%	27%
	10 ani și peste	40%	41%	41%
	NR	9%	11%	11%
Activitatea dvs. se desfășoară în principal...?	...În cadrul unei secții specializate	91%	91%	96%
	...În cadrul unui complet specializat	57%	62%	48%
De câți ani lucrați în actuala secție?	maxim 4 ani	29%	29%	30%
	5-9 ani	25%	25%	30%
	10 ani și peste	31%	33%	28%
	NR	15%	13%	13%
De câți ani lucrați în actualul complet specializat?	maxim 4 ani	28%	33%	25%
	5-9 ani	19%	18%	17%
	10 ani și peste	12%	19%	13%
	NR	41%	30%	45%

Tabel 7. Date socio-demografice judecători

III. Procurori

Raport narativ

Cea de a doua populație care va fi analizată este cea formată din procurori. Eșantionul utilizat cuprinde 127 de persoane intervievate: 68 procurori din grupul instanțelor supuse intervenției (25 din Parchetele de pe lângă Curțile de apel, 14 din Parchete de pe lângă Judecătoria și 29 din Parchete de pe lângă tribunale) și 59 procurori care fac parte din grupul instanțelor în care proiectul nu a fost implementat (15 din Parchetele de pe lângă Curțile de apel, 12 din Parchete de pe lângă judecători și 32 din Parchete de pe lângă tribunale).

Evaluarea infrastructurii. Măsurarea nivelului de satisfacție față de aspectele centrale 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, la fel ca și în anul 2014:

- **Solemnitatea clădirii** (clădirea impune respect): 93% din eșantionul supus intervenției și 78% din eșantionul de control.
- **Aspectul exterior al clădirii:** 91% din eșantionul supus intervenției și 84% din eșantionul de control.
- **Aspectul interior al clădirii:** 86% dintre procurorii care fac parte din grupul de intervenție și 80% dintre colegii lor din grupul de control.

Cele mai puțin satisfăcătoare aspecte menționate de procurori au fost:

- **Numărul de locuri de parcare pentru public:** 39% din eșantionul supus intervenției și 22% din cel de control
- **Numărul de locuri de parcare pentru angajați:** 43% din eșantionul supus intervenției și 33% din cel de control
- **Numărul sălilor de judecată:** 61% din eșantionul supus intervenției și 53% din cel de control

Diferențele procentuale între mulțumirea procurorilor cu privire la infrastructura instanțelor variază între 6% (în cazul aspectului interior al clădirii) și 14% (pentru solemnitatea clădirii), în favoarea grupului care face parte din eșantionul supus intervenției.

Pentru buna desfășurare a activității în instanță a procurorilor, cele mai importante aspecte sunt pentru ambele grupuri:

- **Numărul sălilor de judecată:** menționat de 40% dintre procurorii din parchetele de pe lângă instanțele incluse în proiect și de 33% dintre procurorii grupului de control.
- **Suprafața spațiului util:** 27% din totalul eșantionului grupului de intervenție și 37% din eșantionul grupului de control.
- **Dotarea birourilor pentru personal:** 21% din totalul eșantionului grupului de intervenție și 29% din eșantionul grupului de control.

Atunci, însă, când vine vorba despre aspecte importante pentru buna desfășurare a propriei activități, ierarhia suferă mici modificări:

- în cazul grupului supus intervenției, primele alegeri (cu aceleași procente) sunt: suprafața spațiului util (39%), numărul sălilor de judecată (37%), urmate de dotarea birourilor pentru personal (29%).
- în cazul grupului de control, dotarea birourilor pentru personal devine cel mai relevant aspect (49%), pe locul doi situându-se suprafața spațiului util (41%), urmat, în final, de numărul sălilor de judecată (24%).

Deoarece a fost testată și percepția procurorilor cu privire la potențiala îmbunătățire din ultimii doi ani a celor 15 aspecte, s-a putut observa că pentru procurorii din grupul de intervenție, cele mai multe dintre acestea par a se fi îmbunătățit într-o manieră considerabilă. Datele ilustrează diferențe procentuale majore între cele două categorii de respondenți, făcându-se astfel foarte vizibil nivelul mai mare de mulțumire al procurorilor din instanțele care au luat parte la proiect, în ceea ce privește infrastructura instituției.

Compartimentarea în spațiu a funcțiilor instanței (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor, este privită de către 39% din procurorii din grupul supus intervenției ca fiind adecvată, în timp ce 51% o consideră doar parțial adecvată. În grupul de control, opiniile sunt distribuite astfel: 31% dintre procurori consideră spațiul ca fiind compartimentat în mod adecvat, în timp ce 47% consideră compartimentarea doar parțial adecvată. Numai 4% din primul grup, respectiv 12% din al doilea consideră spațiul ca fiind împărțit inadecvat în raport cu funcțiunile instanței.

Percepția actului de justiție s-a realizat având în vedere aspecte precum: durata de soluționare a cauzelor, atitudinea, onestitatea și profesionalismul avocaților, prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă, numărul de dosare alocate și numărul de grefieri în instanță.

Aspectele de care procurorii au fost mulțumiți sau foarte mulțumiți cel mai frecvent, sunt:

- durata de soluționare a cauzelor (67%), prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă (64%), atitudinea și profesionalismul avocaților (63%) pentru grupul supus intervenției
- durata de soluționare a cauzelor (80%), atitudinea avocaților (77%) și numărul de dosare alocate (65%) pentru grupul de control.

Atât pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general, cât și pentru buna desfășurare a activității procurorilor, cele mai semnificative aspecte (în ordine ierarhică), în cazul grupului de intervenție, sunt: numărul de dosare alocate, durata de soluționare a cauzelor și prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă. În cazul grupului de control, aspectele sunt numărul de dosare alocate, numărul de grefieri și durata de soluționare a cauzelor.

Cele mai mari îmbunătățiri din ultimii doi ani ale actului de justiție, percepute de către procurorii ambelor grupuri sunt în transparența actului de justiție (74% din grupul supus intervenției și 67% din grupul de control) și în durata de soluționare a cauzelor (56% din grupul supus intervenției și 65% din grupul de control). La polul opus, schimbările apărute în numărul dosarelor alocate par să fie mai puțin îmbunătățite decât celelalte aspecte a căror evoluție procurorii au fost rugați să o evalueze.

Evaluarea volumului de muncă. În medie, un procuror dintr-un parchet de pe lângă o instanță din grupul supus intervenției, a avut în lucru, în 2015, 623 dosare. În același timp, un procuror de la o instanță din grupul de control a avut în lucru, în medie, 390 dosare.

Din dosarele în lucru, în cazul procurorilor din grupul supus intervenției, în medie, 52 (8%) erau mai vechi de 6 luni de când au fost repartizate și 251 (40%) 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, 31 (8%) erau mai vechi de 6 luni de când au fost repartizate și 74 (19%) erau mai vechi de 6 luni de când au intrat în sistem. Putem observa, așadar, o diferență netă de 21 procente între dosarele procurorilor din grupul supus intervenției și cel de control, în ceea ce privește numărul dosarelor alocate celor dintâi respondenți și care aveau o vechime de 6 luni la intrarea în sistem. Ca și explicații potențiale ale întârzierilor dosarelor mai vechi de șase luni existente în sistem, sunt:

- **volumul mare de lucru:** menționat de 40% din procurorii grupului supus intervenției de și 28% din procurorii grupului de control.
- **complexitatea cauzelor:** identificată de 23% dintre procurorii din grupul supus intervenției și 14% dintre cei din grupul de control.
- **Insuficiența personalului:** declarantă de 20% dintre procurorii din grupul supus intervenției și 16% dintre cei din grupul de control.

Alte cauze amintite au mai fost: retragerea temporară sau definitivă a părților din proces, procedurile sunt anevoioase, sau inexistente, dosarele sunt redistribuite de la alte instituții către procurori, dificultățile întâmpinate în efectuarea expertizei.

În medie, un procuror dintr-un parchet de pe lângă o instanță a grupului supus intervenției, lucrează săptămânal 46 ore, spre deosebire de colegii din grupul de control, care lucrează 43 ore. Totodată, raportat la cele două grupuri, există 51% dintre respondenții din eșantionul supus intervenției și 35% dintre cei din grupul de control, care declară că sunt nevoiți să lucreze și acasă ca să rezolve sarcini de serviciu. Procurorii din grupul de intervenție lucrează în medie câte 10 ore săptămânal, iar cei din grupul de control, câte 7 ore.

Un procuror dintr-o instanță inclusă în proiect dispune, în medie, soluții în 36 dosare, în timp ce un coleg dintr-o instanță de control, în 30 dosare.

În ceea ce privește percepția controlului asupra numărului de dosare și a organizării propriului timp, situația declarată de către procurori arată astfel: procurorii din grupul supus intervenției declară într-o pondere cu 22 puncte procentuale mai mare (69%-grupul de control, vs. 47%-grupul de intervenție) că au control asupra numărului de dosare, în timp ce cei din grupul de control declară, într-o pondere cu 16 puncte

procentuale mai mare, că au un control asupra organizării timpului de lucru (77%-grupul de control, vs. 60%-grupul de intervenție).

Situațiile de repartizare a dosarelor, stabilire a completelor și de desfășurare a activității secțiilor, pot fi caracterizate ca fiind relativ similare în rândul celor două grupuri de instanțe:

- o pondere mai mare în grupul de control (78%, comparativ cu 66% din grupul supus intervenției) a situațiilor în care cauzele se distribuie procurorilor pe baza unor criterii obiective.
- o pondere mai mare în grupul de control (78%, comparativ cu 66% din grupul supus intervenției) a situațiilor în care redistribuirea dosarelor pe linie ierarhică se face doar la cazuri expres și limitativ stabilite de lege
- o pondere mai mare în grupul supus intervenției (73%, comparativ cu 67% din grupul de control) a situațiilor în care alocarea cauzelor pe procurori ține cont de un echilibru optim între gradul de complexitate și perioadele de timp rezonabile de soluționare.
- o pondere mai mare în grupul de control (77%, comparativ cu 74% din grupul supus intervenției) a situațiilor în care, frecvent în distribuirea dosarelor, se ia în calcul criteriul specializării
- o pondere mai mare în grupul supus intervenției (27%, comparativ cu 12% din grupul de control) a situațiilor în care, frecvent, în cadrul parchetului, au loc schimbări în modul în care sunt repartizați procurorii.

Utilizarea noilor tehnologii. În privința accesului la un computer și la Internet, datele ne indică faptul că majoritatea procurorilor din ambele grupuri au acces la un calculator, la internet, dar și la bazele de date de legislație, jurisprudență și doctrină. În timp ce profesioniștii din grupul supus intervenției declară aceste lucruri în proporție de 100%, în grupul de control există 98% procurori care au acces la un calculator, 96% la internet și 96% la baze de date de legislație, jurisprudență și doctrină.

Sistemul de înregistrare și arhivare a dosarelor este identificat cu unul eficient (foarte eficient și destul de eficient) de către ambele categorii de procurori, în proporții de 93% - grupul de intervenție și 75% - grupul de control. Ponderea celor nemulțumiți de eficiența sistemului de arhivare e mai ridicată în grupul de control (14%), în comparație cu cel de supus intervenției (3%).

Bazele de date privind jurisprudența, legislația și doctrina sunt relativ facil de accesat. 59% dintre procurorii din instanțele incluse în proiect și 51% dintre cei din instanțele din grupul de control declară că accesează foarte ușor informația profesională.

Pregătire profesională. Nevoia de pregătire profesională în ceea ce privește specificul activității procurorilor pare a fi similară: în cazul grupului supus intervenției, 78% dintre respondenți declară că resimt această nevoie în foarte mare, sau în mare măsură, în timp ce 79% din eșantionul de control declară acest lucru.

Percepția calității personalului a fost ultimul aspect evaluat în rândul procurorilor, 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).

În ceea ce privește prestigiul asociat profesiei de procuror, respondenții din grupul supus intervenției declară în proporție de 68% că sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți, în timp ce respondenții din grupul de control afirmă acest lucru în proporție de 75%. Există procente destul de mari ale celor care se declară nemulțumiți de prestigiul social de care se bucură procurorii.

Respondenții evaluează într-o manieră pozitivă toate aspectele / atributele testate (atitudine, onestitate, profesionalism ale judecătorilor și grefierilor). Nu sunt diferențe majore între procurorii din grupurile supus intervenției și cel de control, cu toate acestea, ponderea mai ridicată a celor care sunt foarte mulțumiți se regăsește în grupul de intervenție.

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:

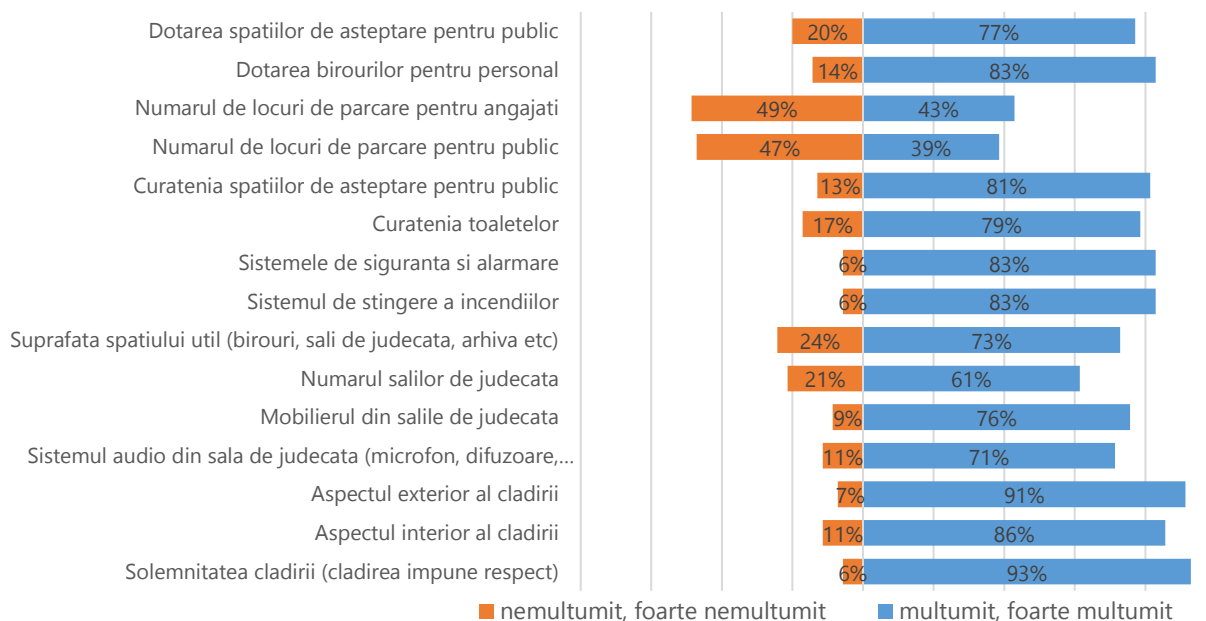
- **Profesionalismul judecătorilor** (menționat de 50% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 61% dintre procurorii din grupul de control)
- **Imparțialitatea judecătorilor** (43% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 35% dintre procurorii din grupul de control)
- **Cinstea și onestitatea judecătorilor** (43% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și 31% dintre procurorii din grupul de control)

Așadar, în opinia procurorilor, **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 10%, în grupul supus intervenției și 22%, în cel de control.

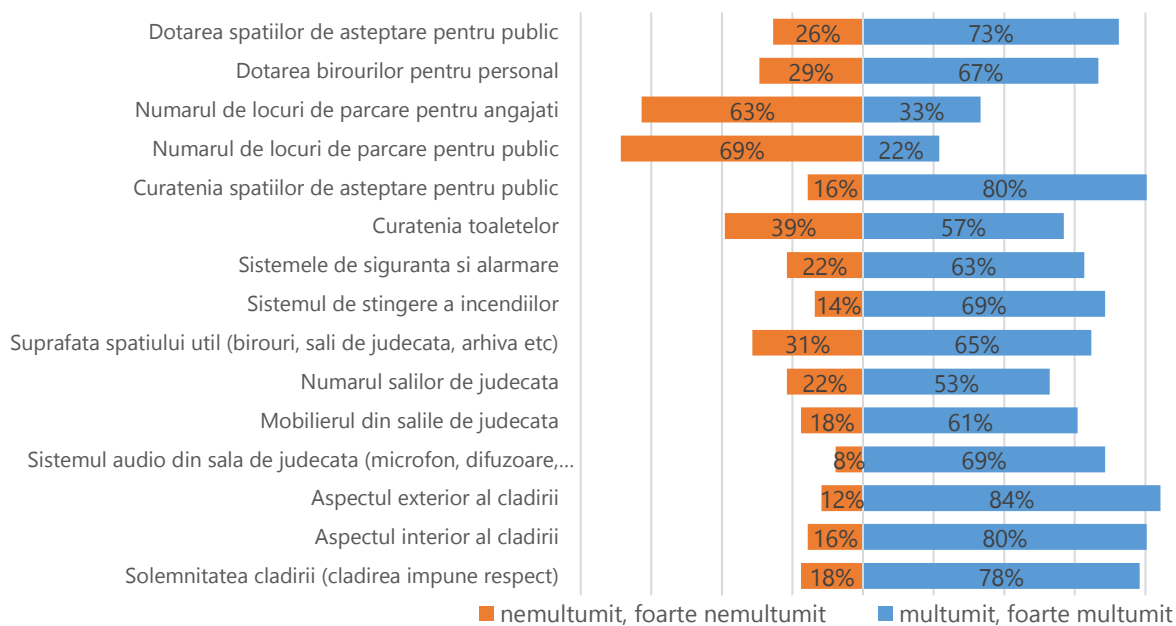
Atunci când vine vorba despre activitatea personală, ierarhia e similară. Profesionalismul judecătorilor (menționat de 53% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 53% dintre procurorii din grupul de control), cinstea și onestitatea judecătorilor (43% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și 28% dintre procurorii din grupul de control) și Imparțialitatea judecătorilor (41% dintre procurorii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 31% dintre procurorii din grupul de control) reprezintă principalele repere în relația cu ceilalți, pentru buna desfășurare a activității personale. De asemenea, ponderea mențiunilor grefierilor e una foarte redusă, în special în grupul supus intervenției. Diferențele de vizibilitate a îmbunătățirii atributelor testate sunt cu 4%-8% în favoarea procurorilor din grupul de intervenție.

Evaluarea infrastructurii

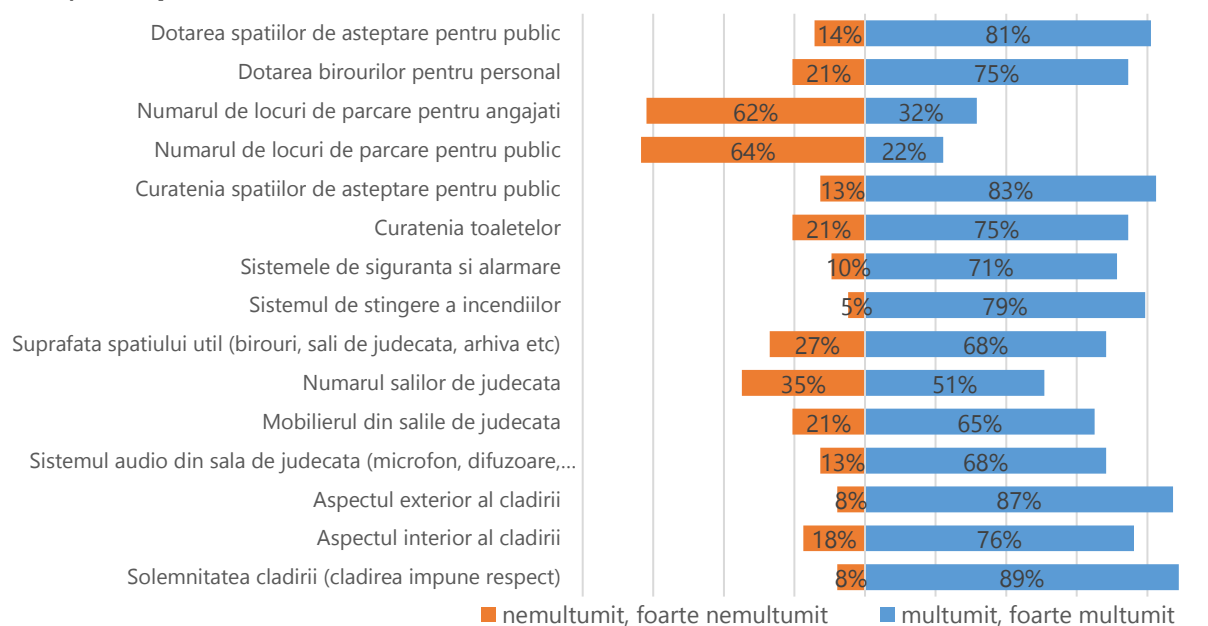
Grup supus intervenției



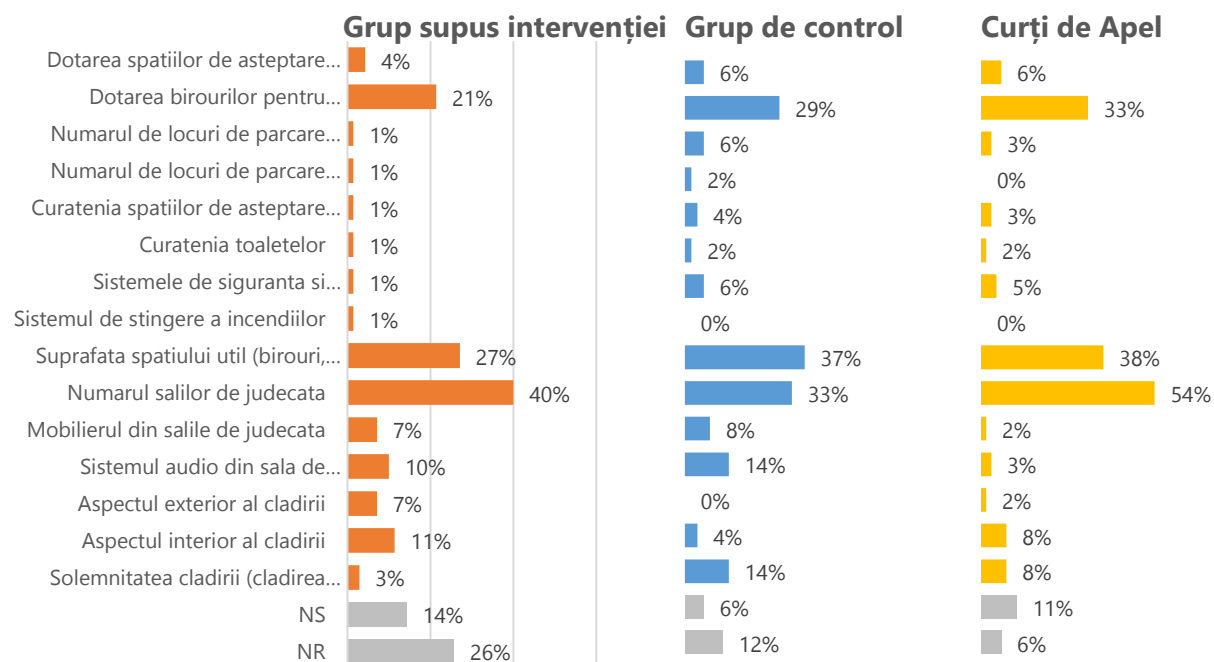
Grup de control



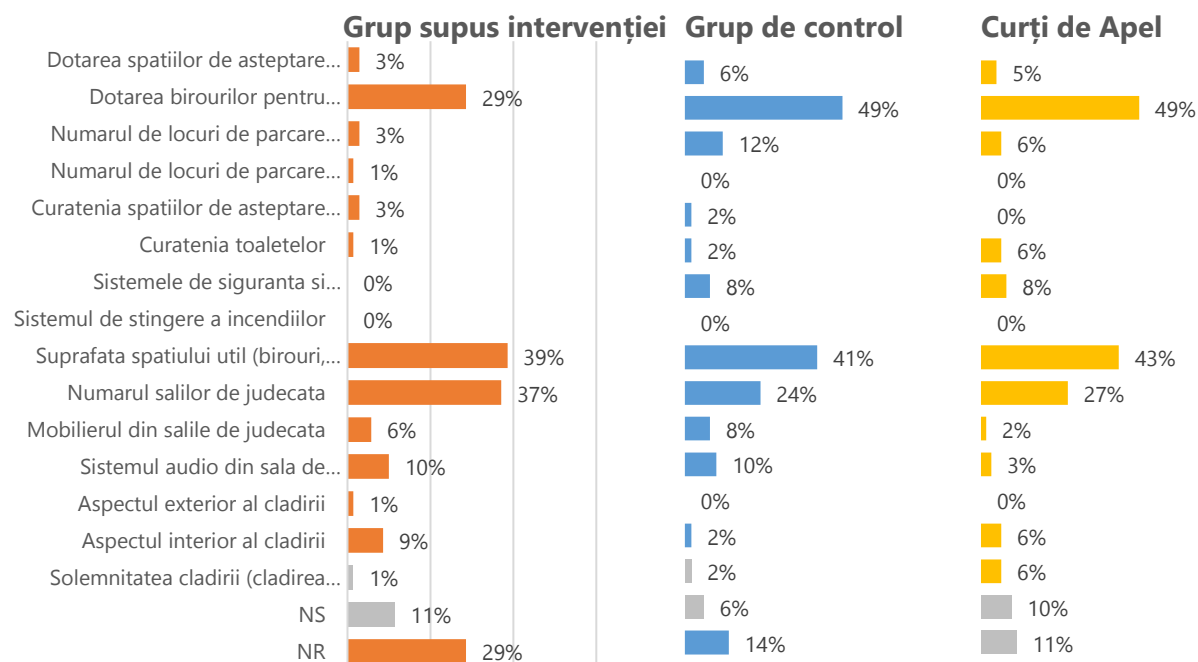
Curți de Apel



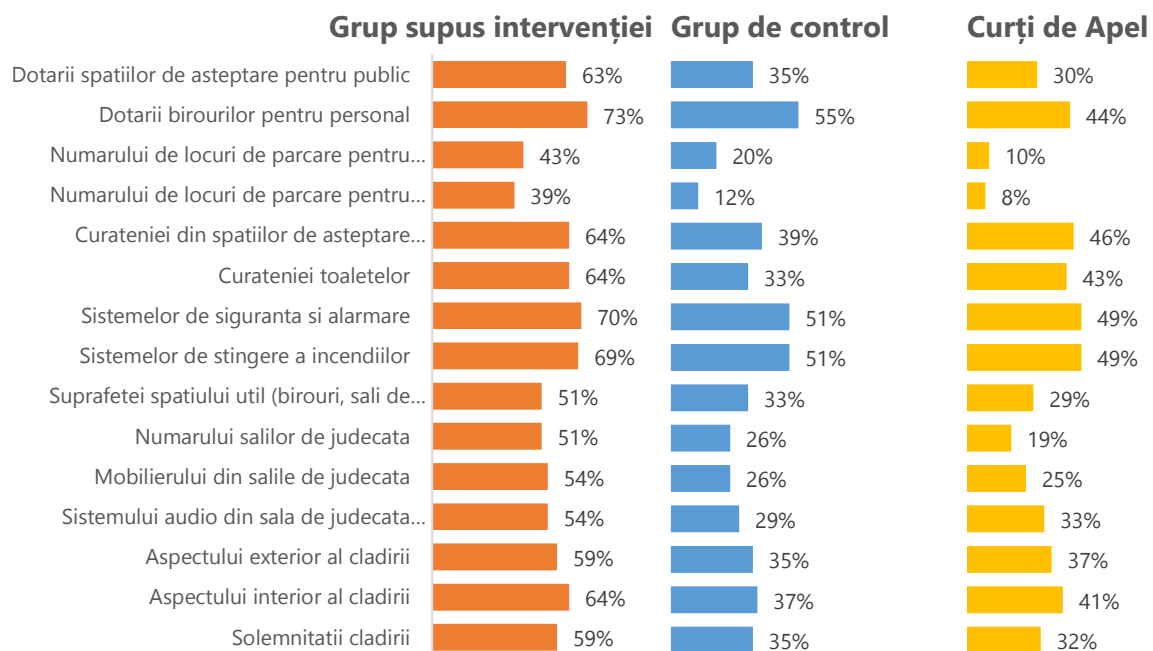
Grafic 39. Dacă vă gândiți la instanța pe lângă care vă desfășurați activitatea, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 40. 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%.*

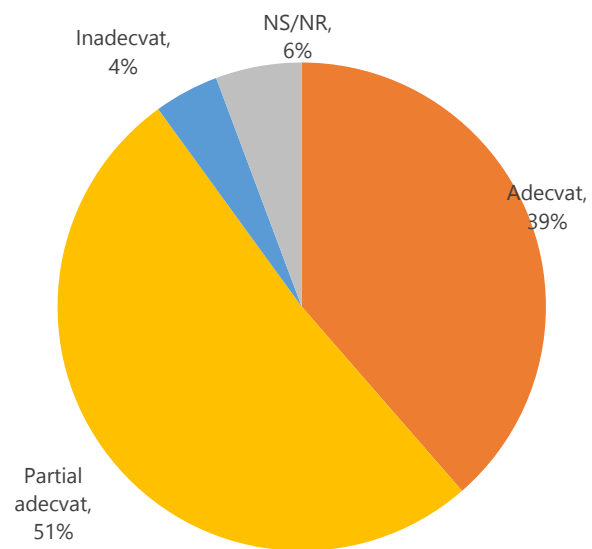


Grafic 41. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

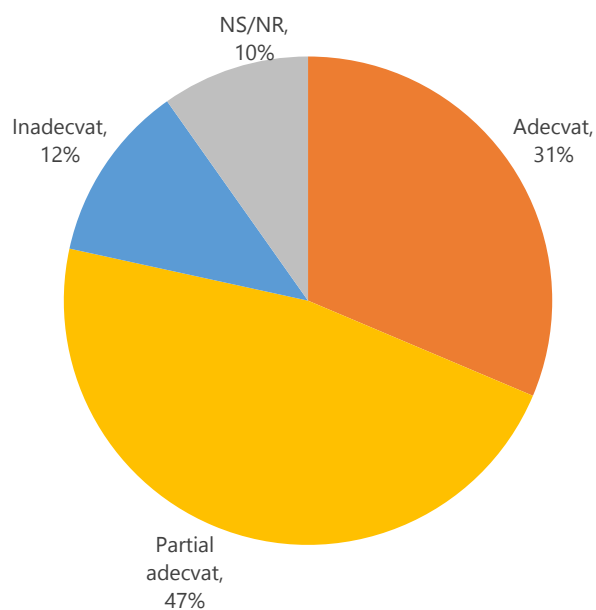


Grafic 42. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

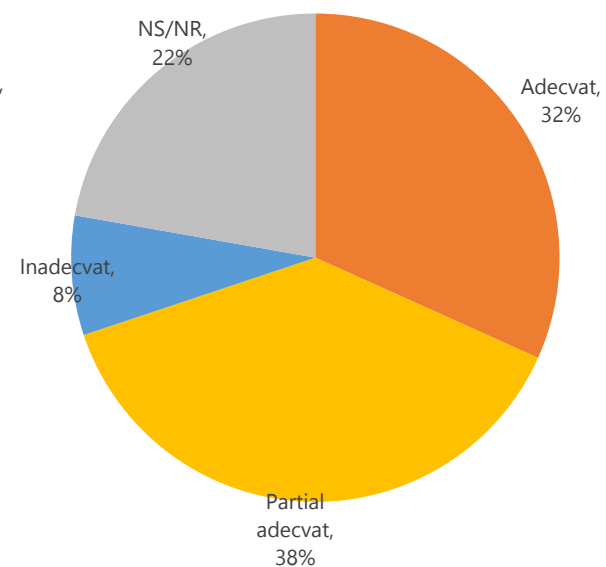
Grup supus intervenției



Grup supus intervenției



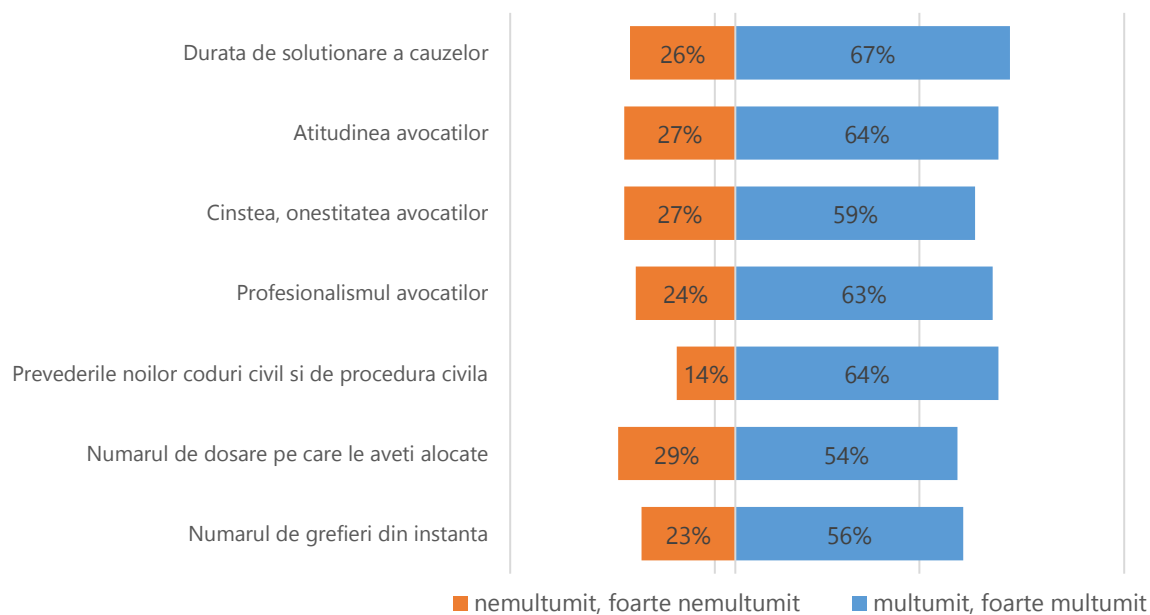
Curți de Apel



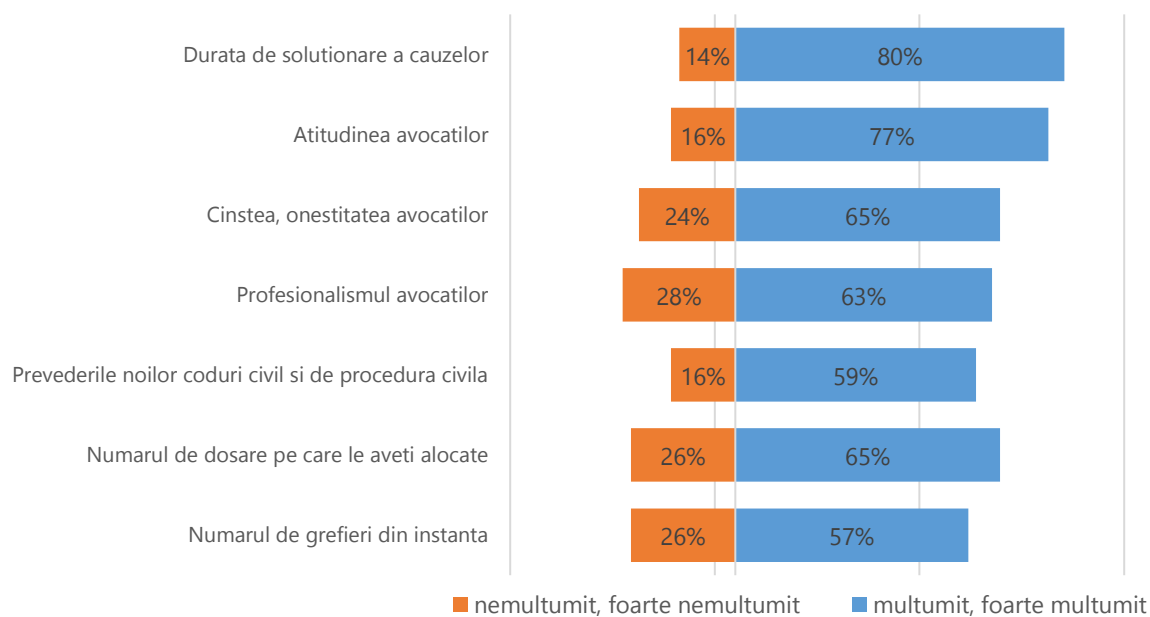
Grafic 43. Cum apreciați modul în care în prezent sunt împărțite în spațiu funcțiunile sediului (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor?

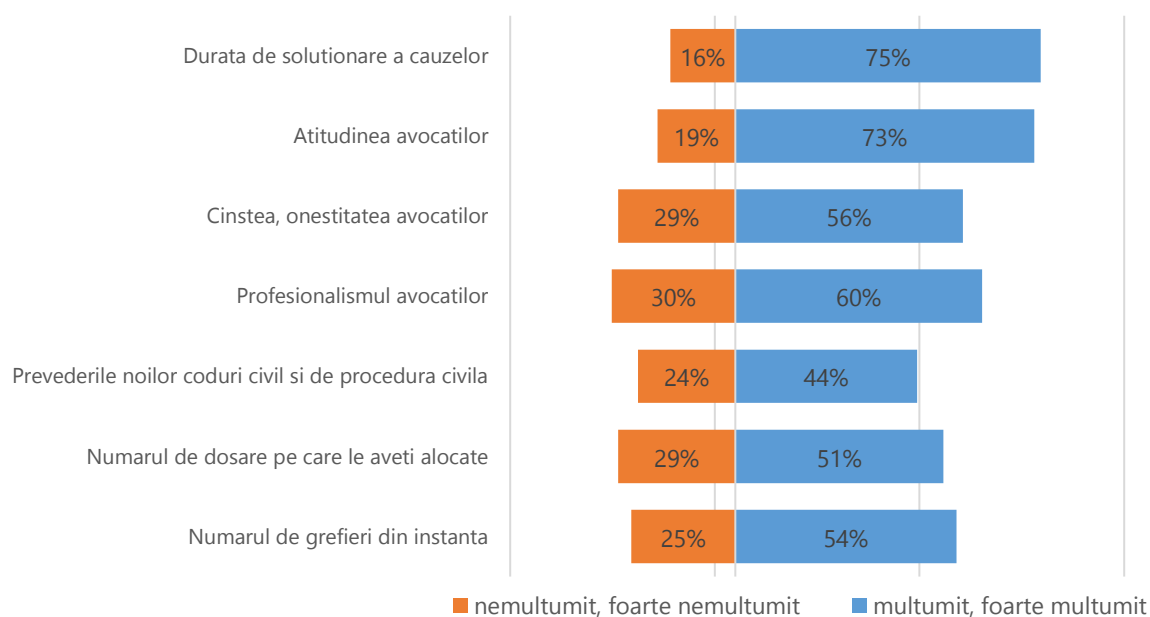
Percepția actului de justiție

Grup supus intervenției

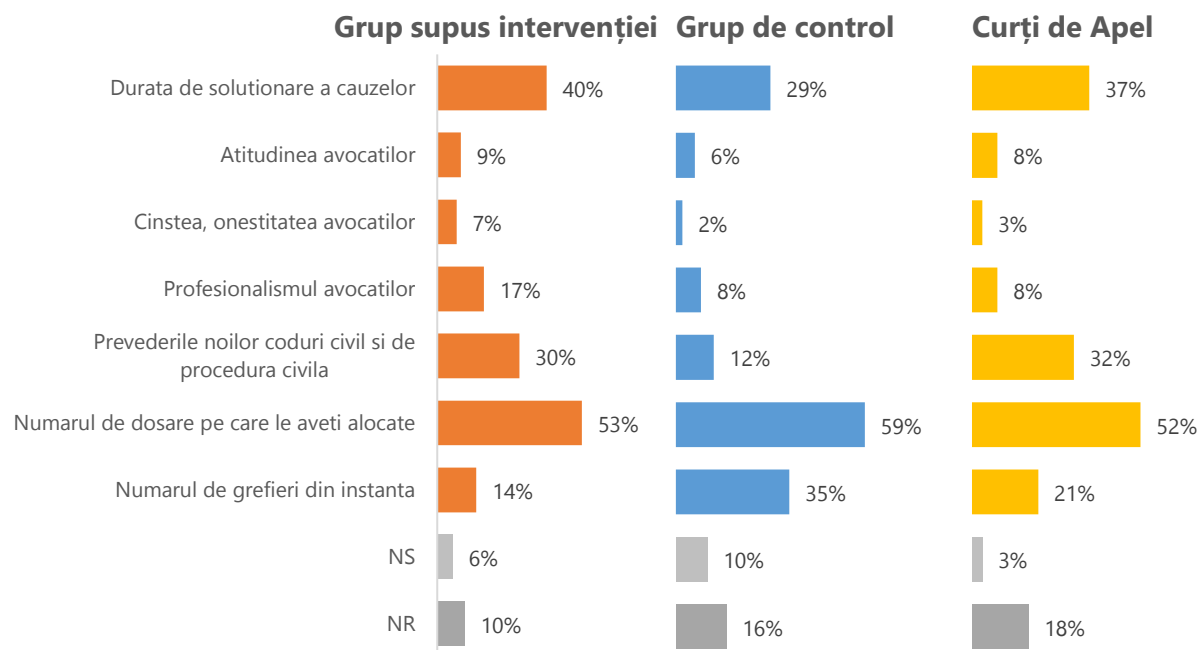


Grup de control

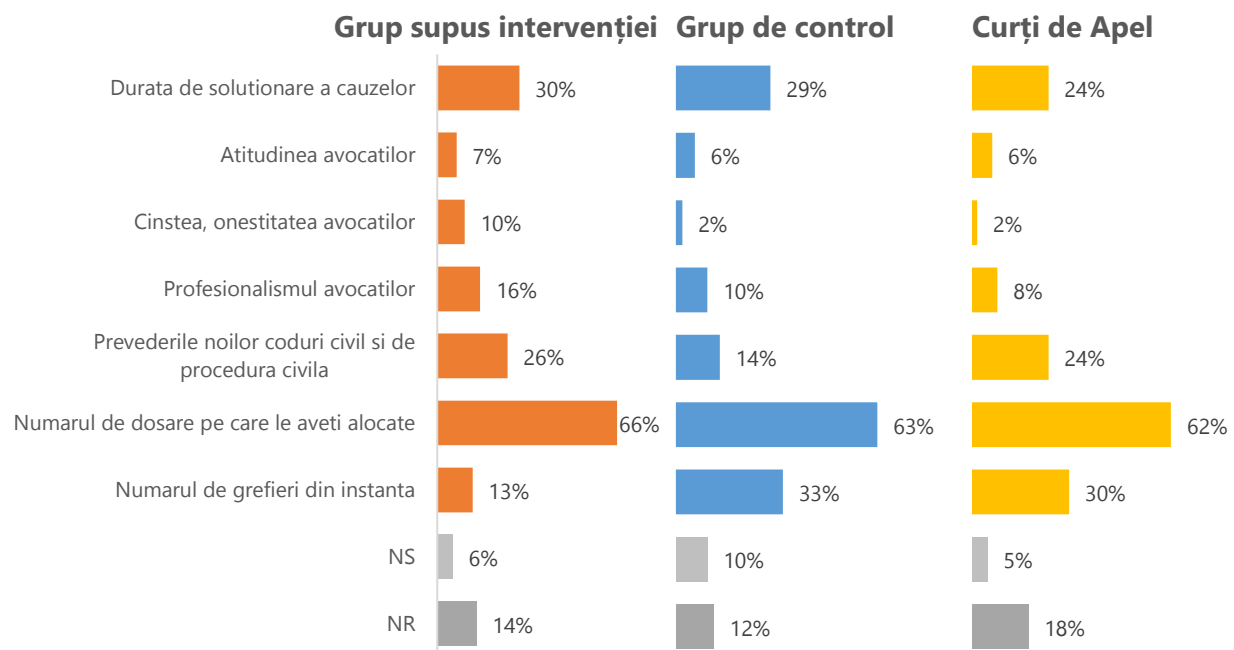


Curți de Apel

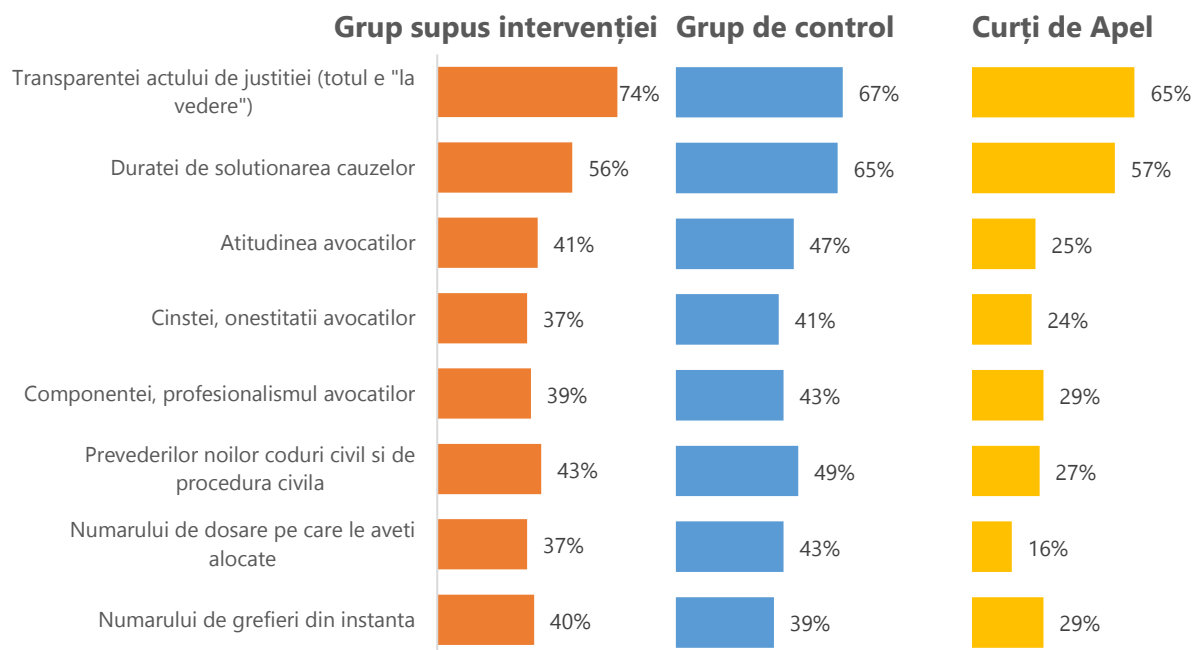
Grafic 44. Dacă vă gândiți la acest tribunal / judecătorie, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 45. 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%.*

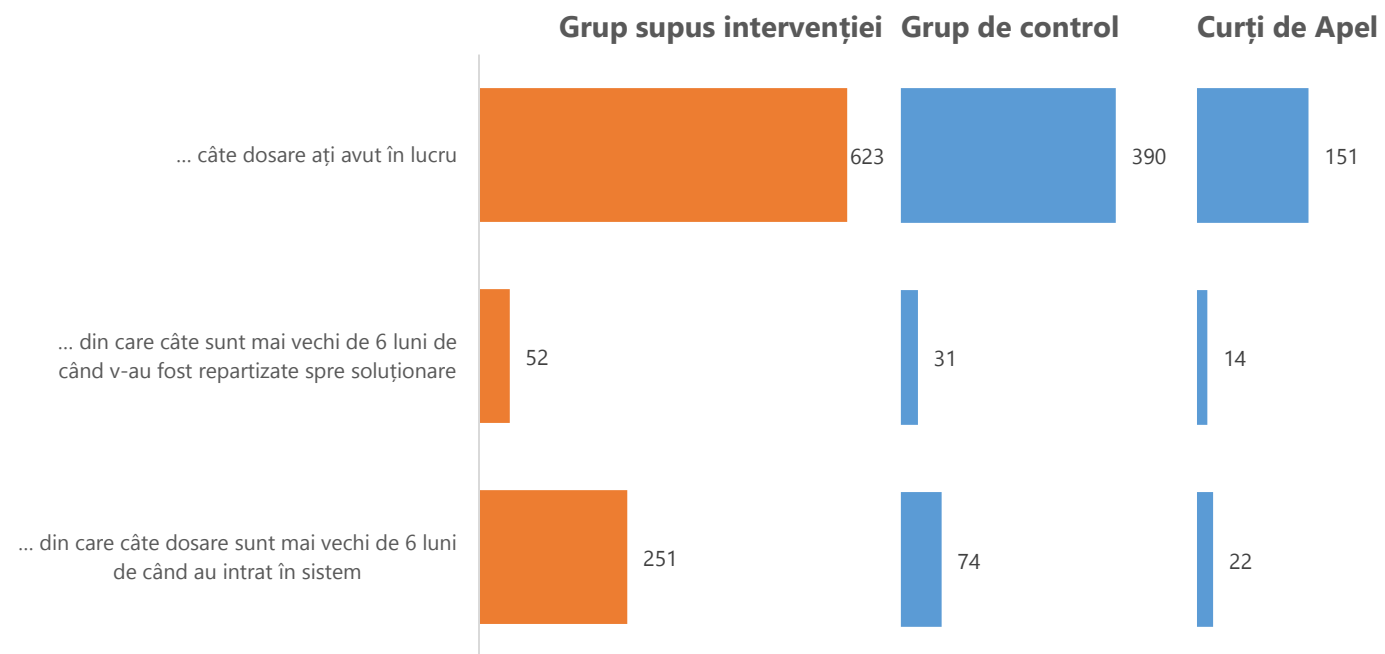


Grafic 46. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

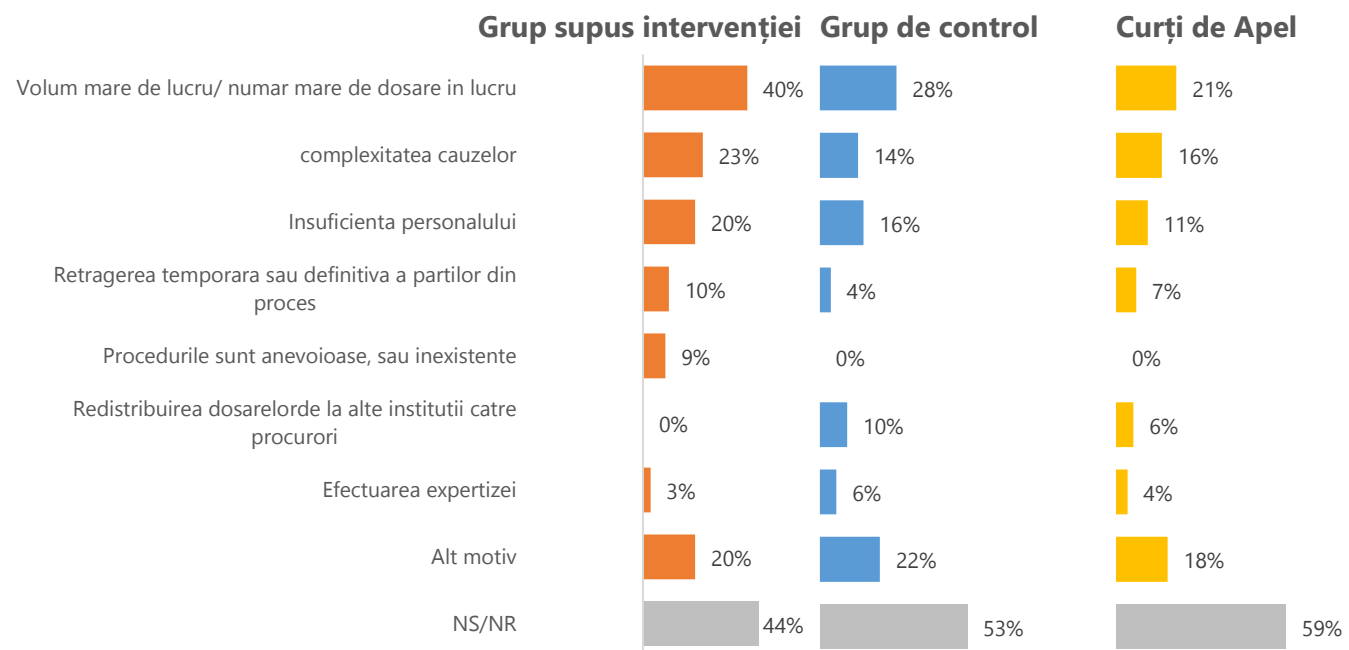


Grafic 47. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

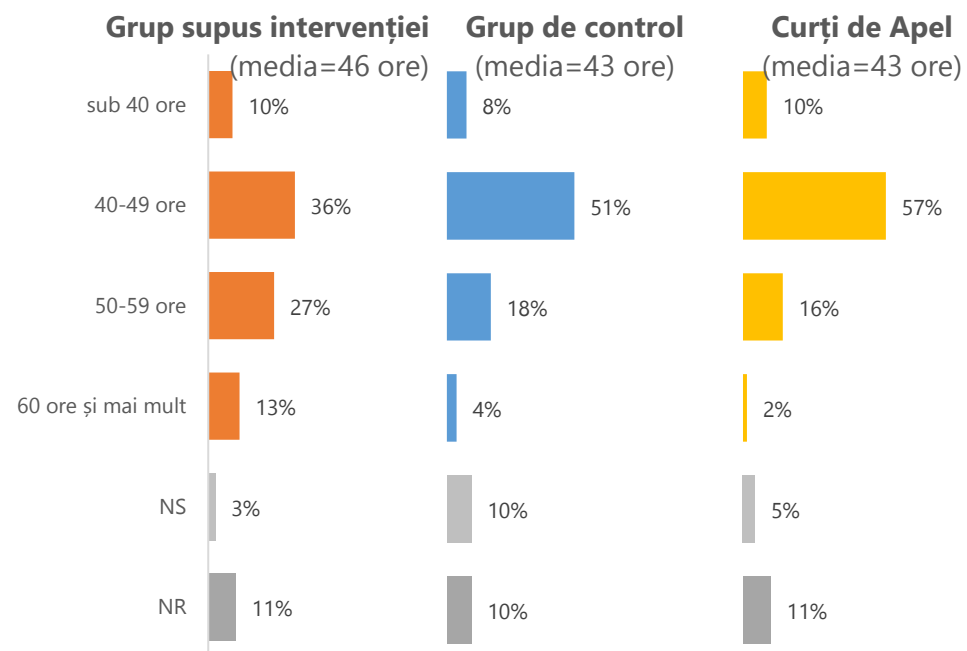
Evaluarea volumului de muncă



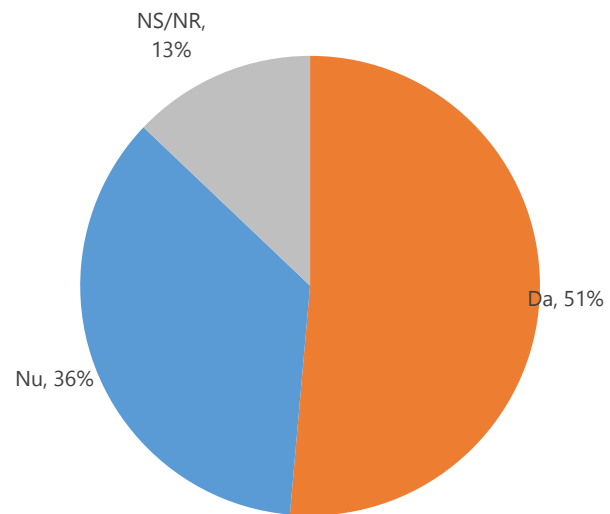
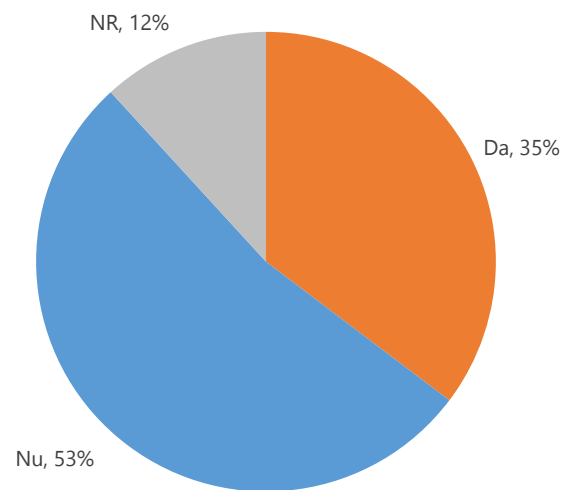
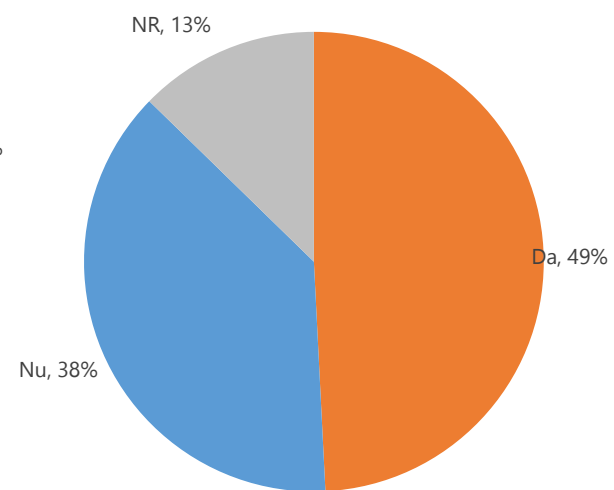
Grafic 48. În 2015...? Valori medii.



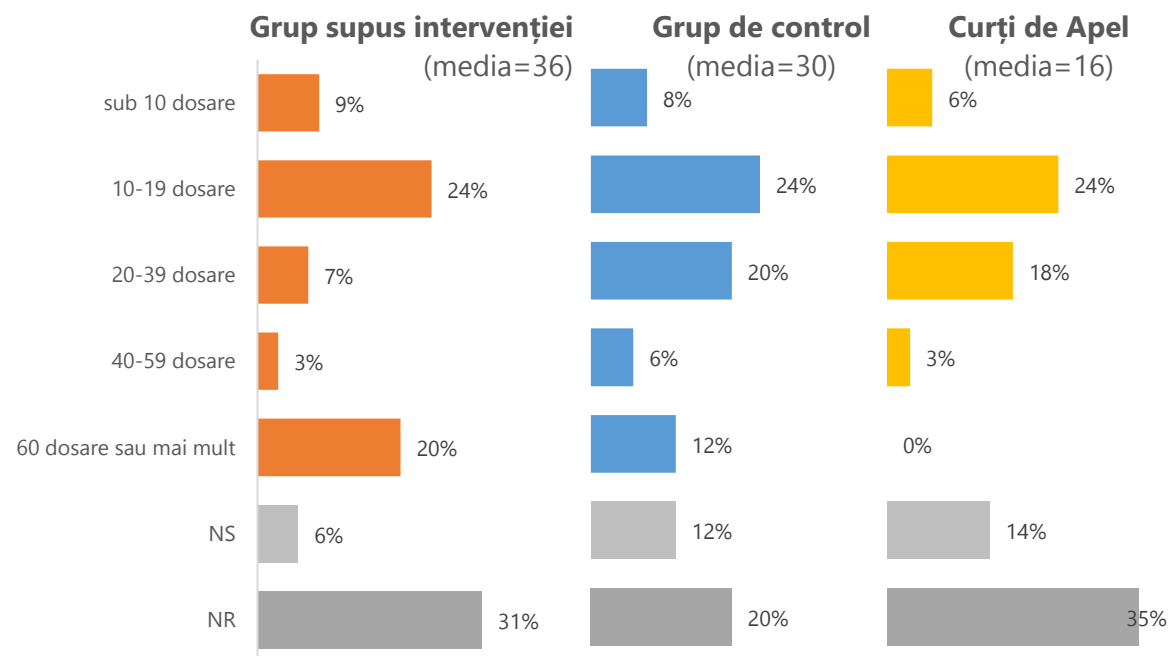
Grafic 49. Care sunt principalele trei motive pentru care aveți dosare mai vechi de 6 luni de când v-au fost repartizate? *Întrebare deschisă, procente cumulate din trei mențiuni, suma poate depăși 100%.*



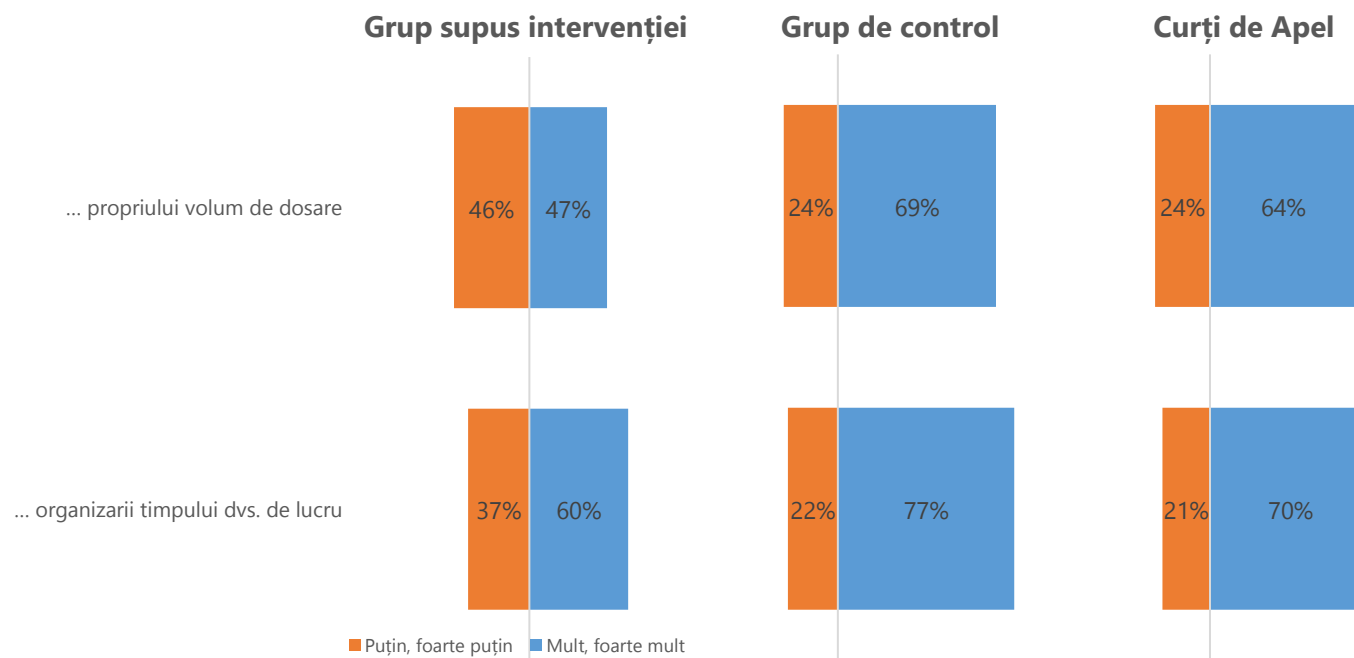
Grafic 50. Cu aproximație, câte ore lucrați în total într-o săptămână obișnuită?

Grup supus intervenției
(media=10 ore)**Grup de control**
(media=7 ore)**Curți de Apel**
(media=7 ore)

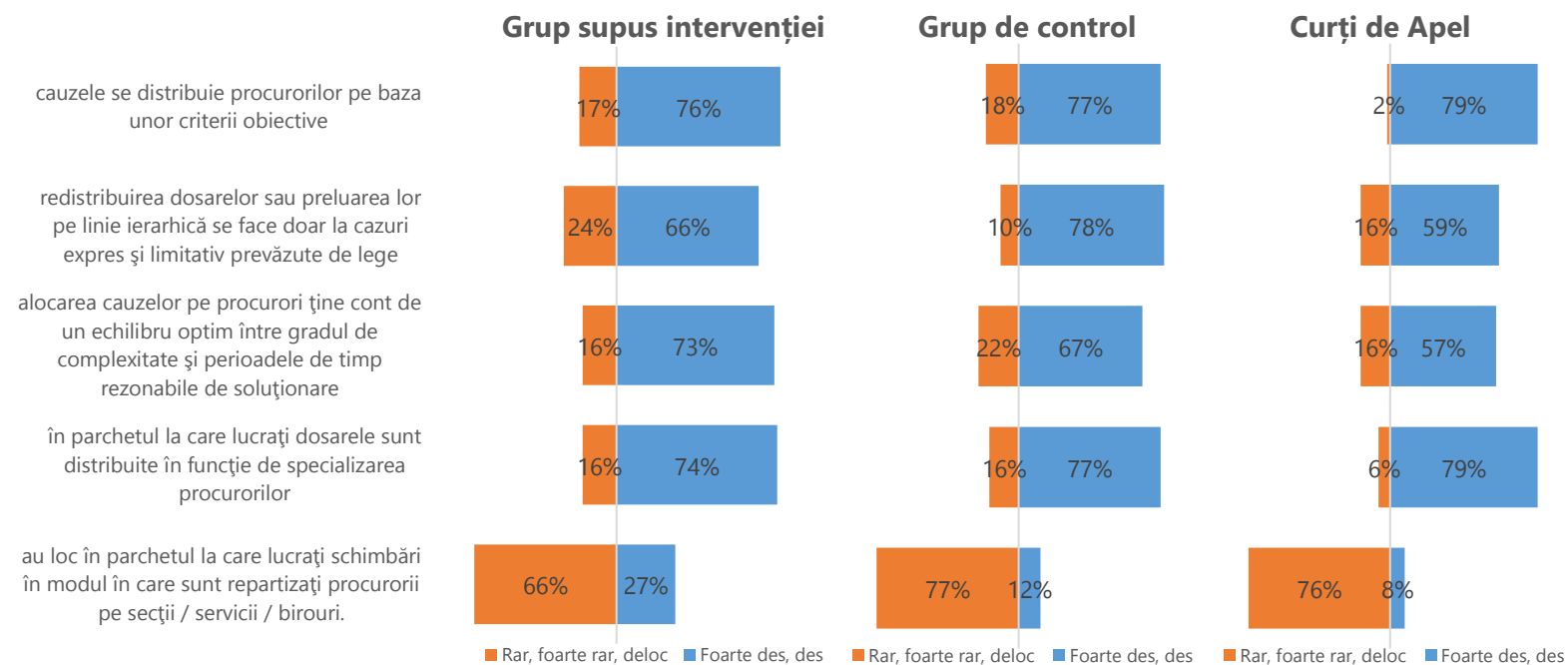
Grafic 51. E nevoie să lucrați și acasă, pentru a rezolva sarcini de serviciu?



Grafic 52. Aproximativ în câte dosare dispuneți soluții într-o lună obișnuită?

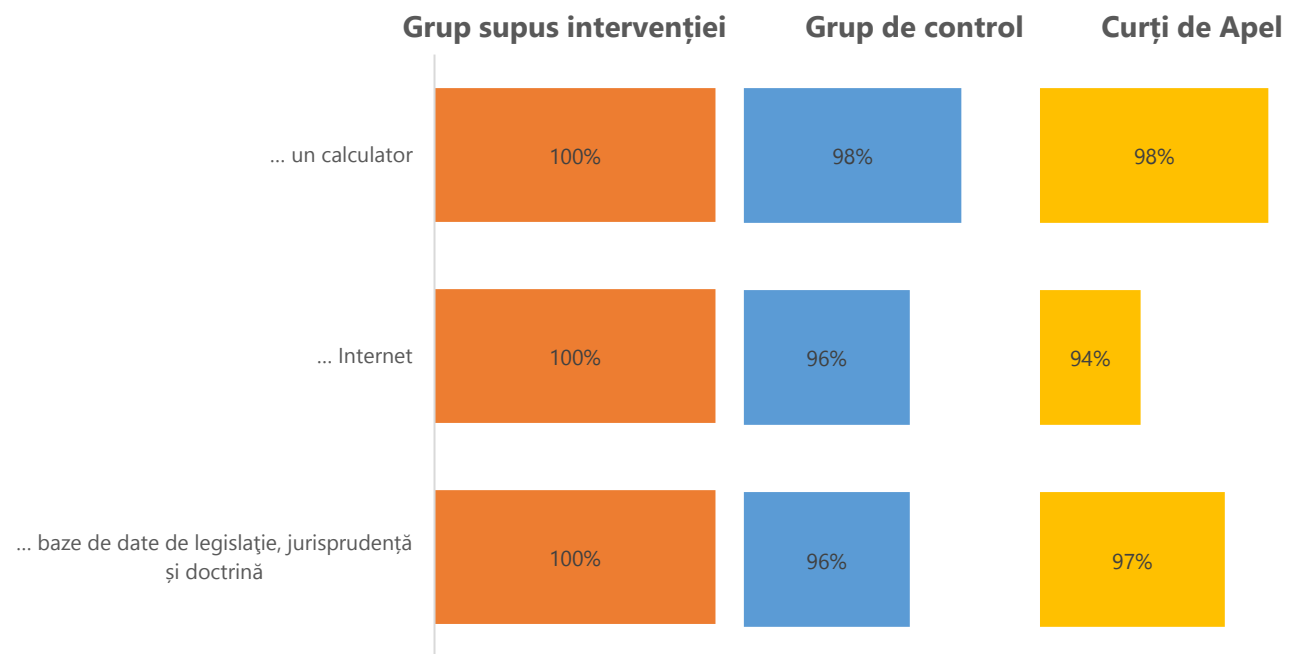


Grafic 53. Cât de mult control simțiți că aveți asupra ...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

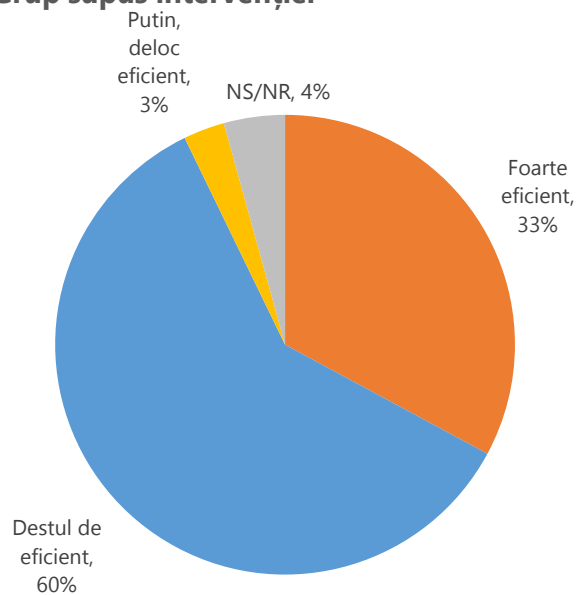
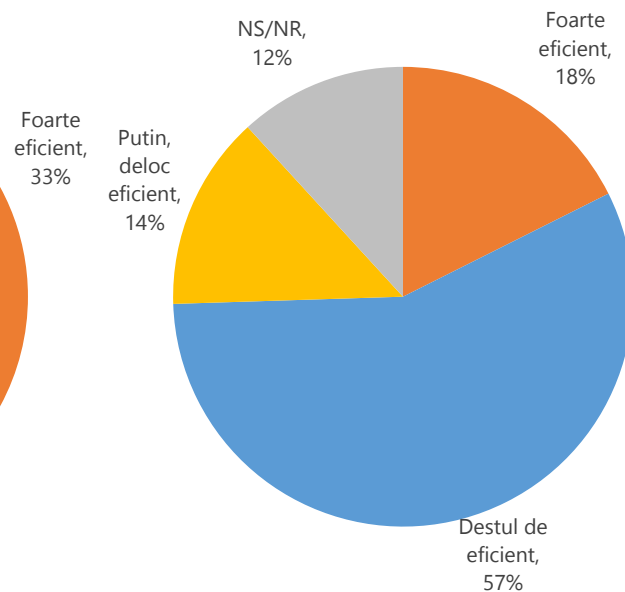
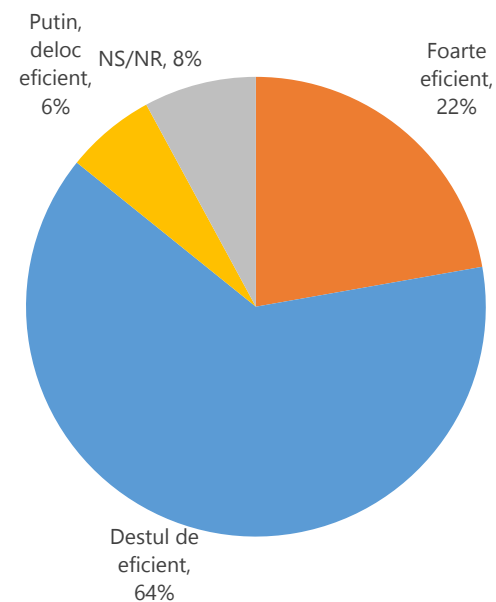


Grafic 54. Referitor la activitatea dvs. de procuror, cât de des se întâmplă următoarele... ? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

Utilizare computer, Internet

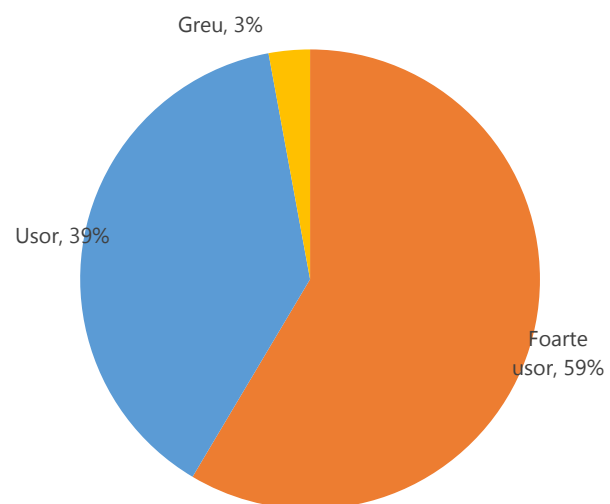


Grafic 55. Dvs. aveți acces la ... în această instanță? Procent „da”.

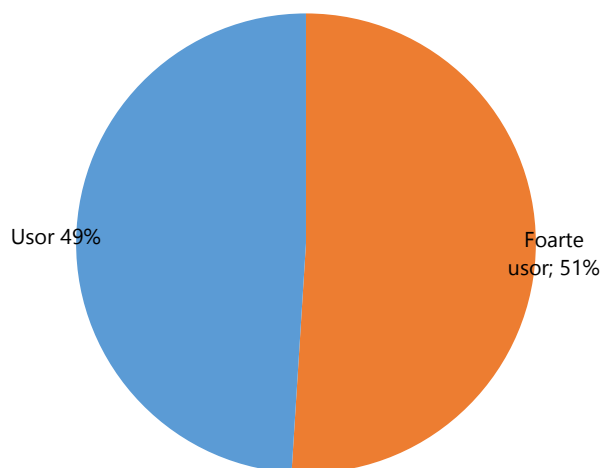
Grup supus intervenției**Grup de control****Curți de Apel**

Grafic 56. Cum apreciați actualul sistem de înregistrare și arhivare a dosarelor?

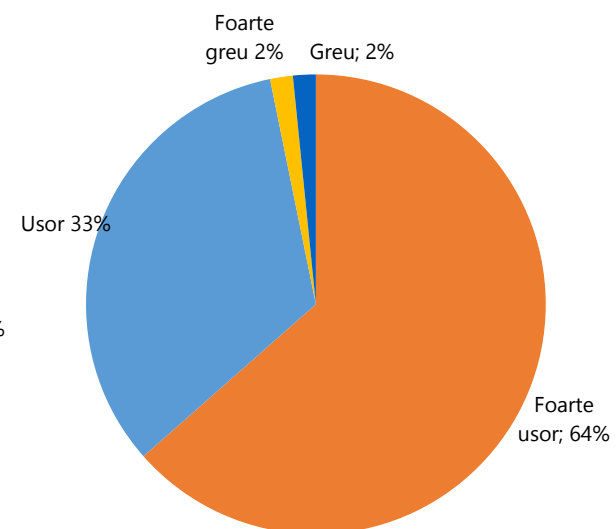
Grup supus intervenției



Grup de control



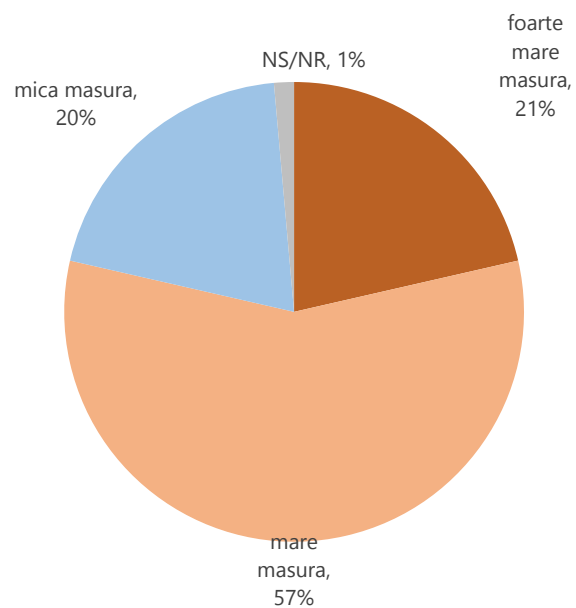
Curți de Apel



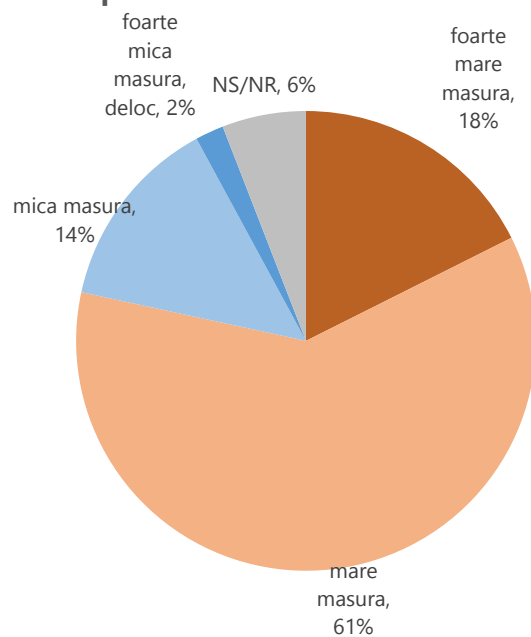
Grafic 57. Cât de ușor aveți acces la baze de date de legislație, jurisprudență sau doctrină?

Pregătire profesională

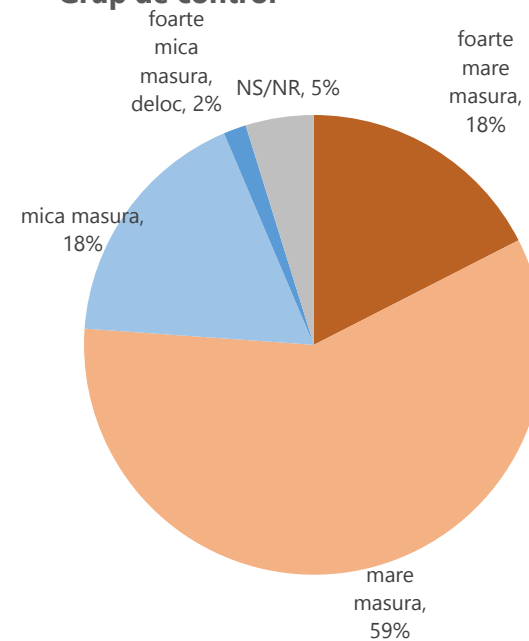
Grup supus intervenției



Grup de control



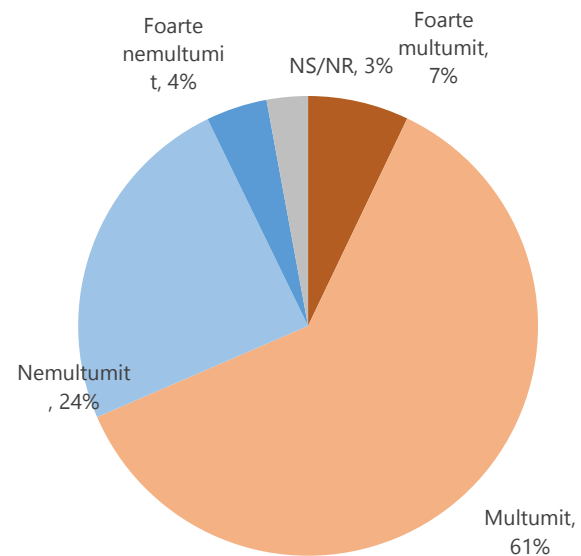
Grup de control



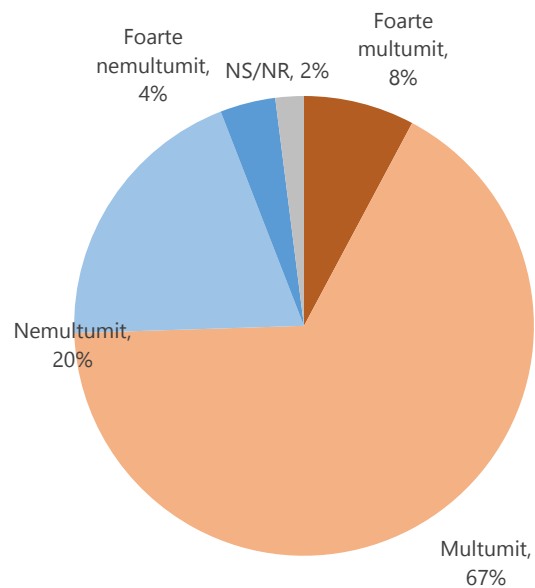
Grafic 58. În ce măsură simțiți nevoia de pregătire suplimentară în ceea ce privește specificul activității dumneavoastră?

Percepția calității personalului

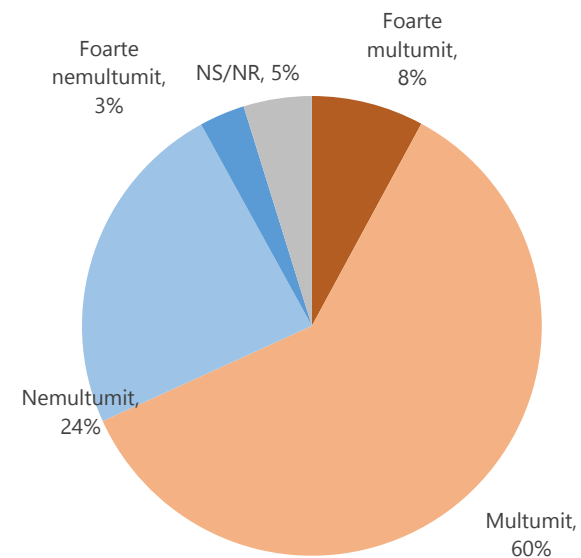
Grup supus intervenției



Grup de control

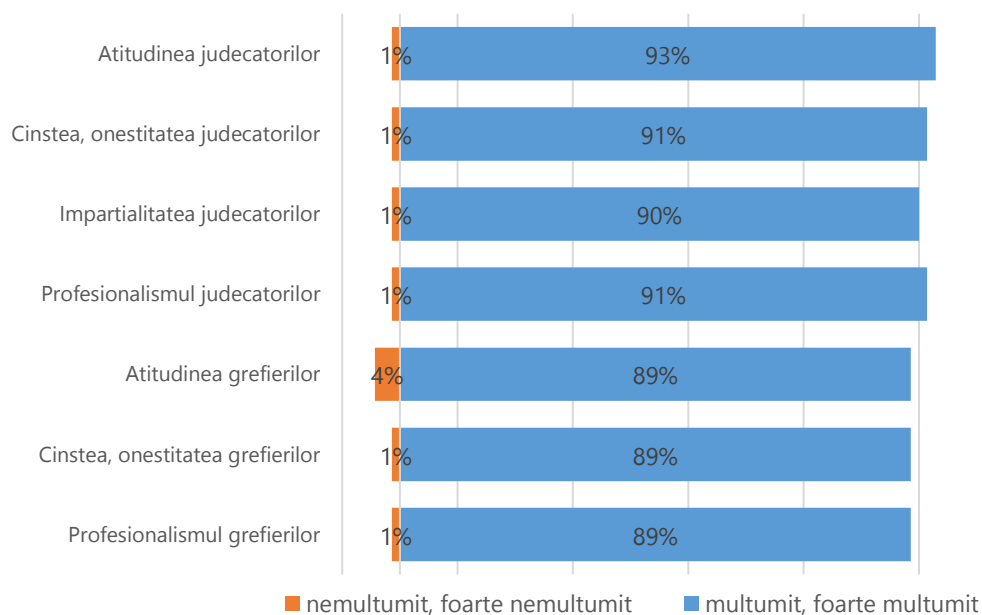


Curți de Apel

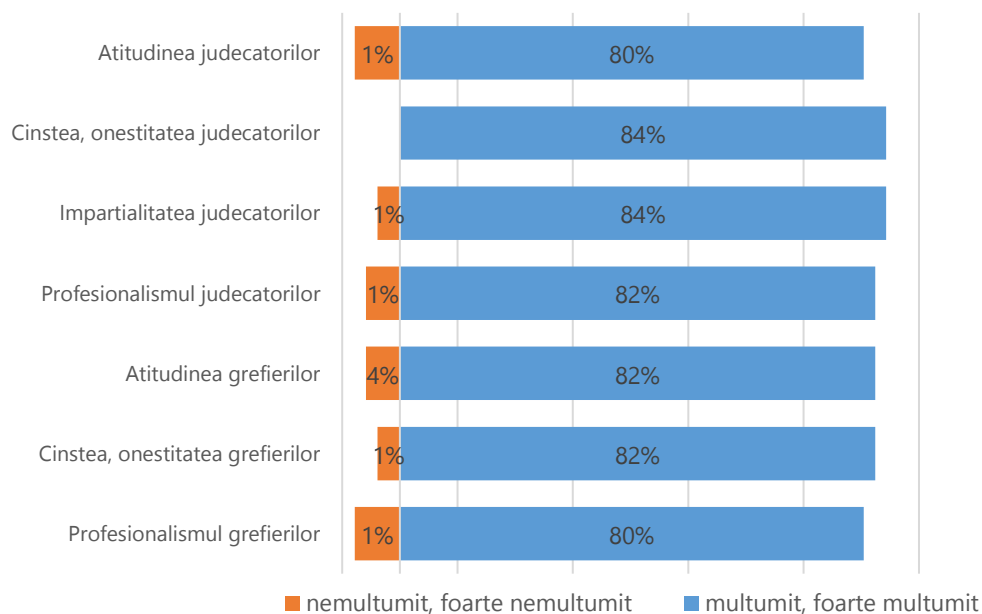


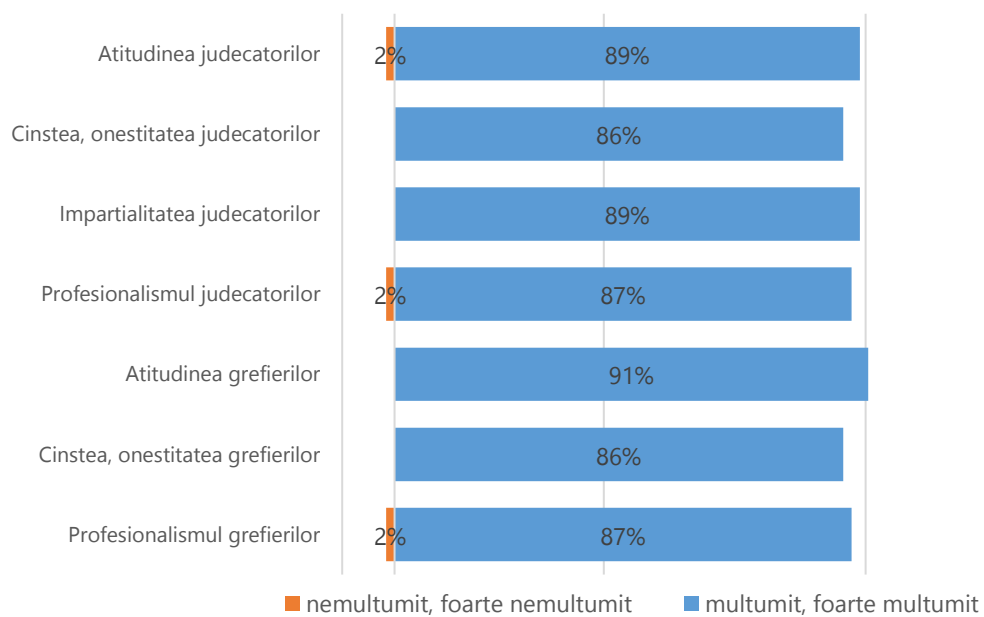
Grafic 59. În general, cât de mulțumit sunteți de prestigiul social al procurorului?

Grup supus intervenției

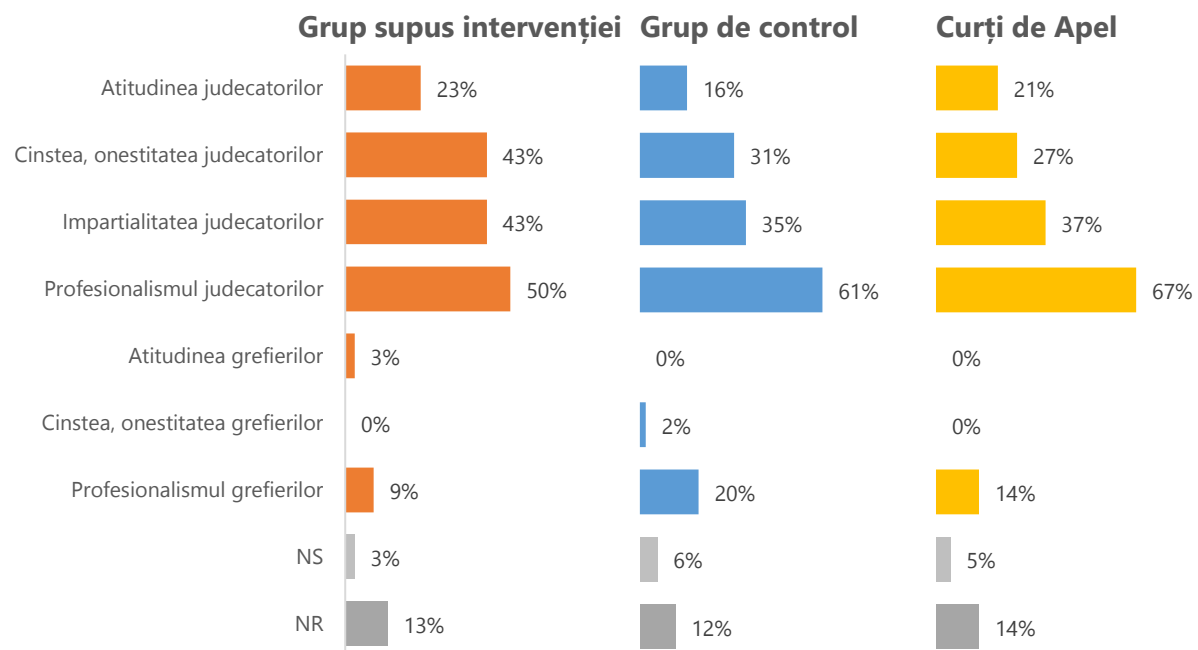


Grup de control

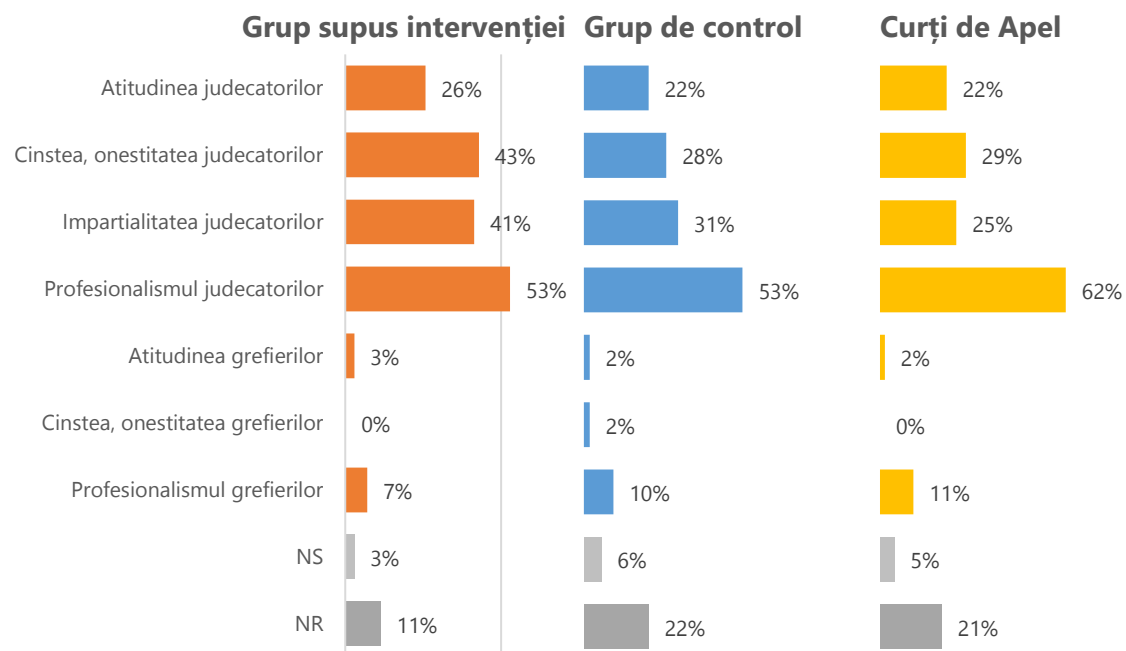


Curți de Apel

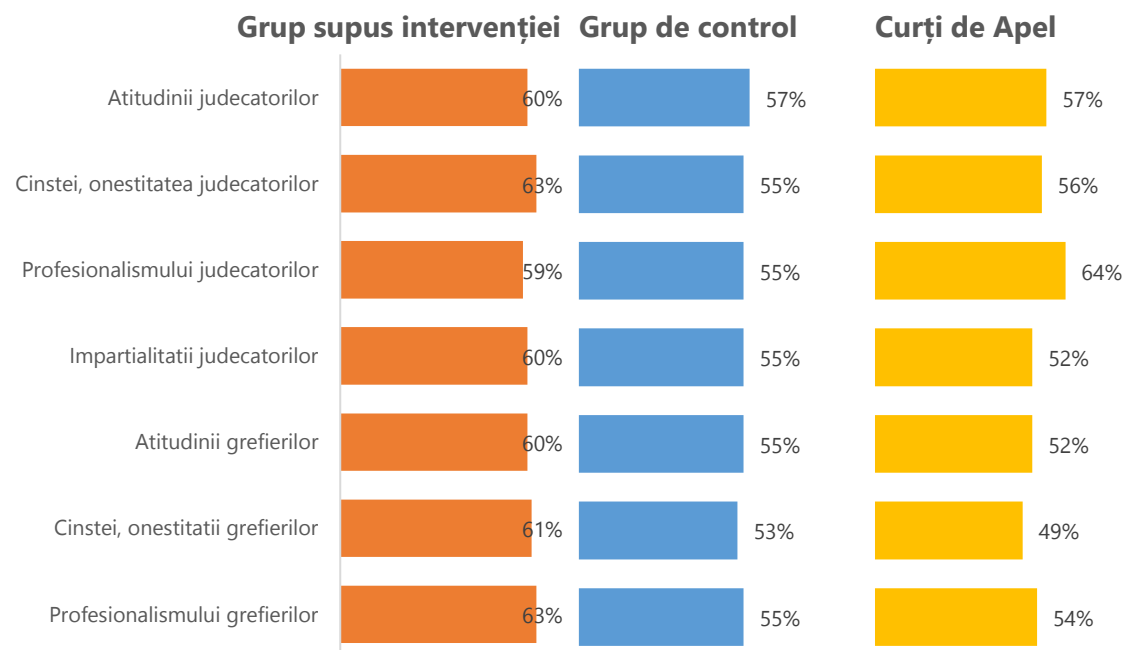
Grafic 60. Dacă vă gândiți la judecătorii și grefierii acestei instanțe , cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 61. 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 62. 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 63. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Date socio-demografice

		Grup		
		Supus intervenției	Control	Curți de Apel
Gen	Masculin	51%	49%	35%
	Feminin	49%	51%	65%
Vârsta	maxim 30 ani	6%	6%	
	31-50 ani	66%	69%	62%
	51 ani și peste	10%	12%	18%
	NR	19%	14%	21%
De câți ani lucrați în justiție?	maxim 4 ani	4%	6%	
	5-9 ani	20%	22%	8%
	10 ani și peste	67%	63%	81%
	NR	9%	10%	11%
De câți ani lucrați în actualul parchet?	maxim 4 ani	27%	28%	27%
	5-9 ani	27%	26%	18%
	10 ani și peste	37%	39%	44%
	NR	9%	8%	11%
De câți ani lucrați în actuala secție?	maxim 4 ani	37%	39%	30%
	5-9 ani	21%	24%	29%
	10 ani și peste	30%	28%	30%
	NR	11%	10%	11%

Tabel 8. Date socio-demografice procurori

IV. Grefieri

Raport narativ

Populația de grefieri ai instanțelor incluse în studiu, a fost reprezentată de un eșantion de 69 grefieri, 39 grefieri în grupul supus intervenției (12 din Curțile de Apel, 9 din Judecătoria și 18 din Tribunale) și 30 grefieri în grupul de control (7 din Curțile de Apel, 5 din Judecătoria și 18 din Tribunale).

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:

- **Aspectul exterior și interior al clădirii**, față de care și-au exprimat satisfacția (mulțumit sau foarte mulțumit) 98% dintre grefierii din instanțele supuse intervenției și 91% dintre cei din instanțele de control, față de aspectul exterior, respectiv 78%, față de aspectul interior,
- **Solemnitatea clădirii**, (98% din eșantionul supus intervenției și 87% din cel de control)
- **Sistemul de stingere al incendiilor**, (98% din eșantionul supus intervenției și 87% din cel de control)

La cealaltă extremă se situează:

- **Numărul de locuri de parcare pentru public**, (47% din eșantionul supus intervenției și 22% din cel de control)
- **Numărul de locuri de parcare pentru angajați**, (56% din eșantionul supus intervenției și 22% din cel de control)
- **Curățenia**, (84% din eșantionul supus intervenției și 74% din cel 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 7%, în cazul aspectului exterior al clădirii, la 34%, în cazul satisfacției față de numărul de locuri de parcare pentru angajați, indicând un plus de mulțumire al grefierilor din instanțele unde a fost implementat proiectul.

Ierarhia aspectelor care contează cel mai mult pentru buna desfășurare a activității în instanță este similară pentru cele în cele două grupuri de grefieri și arată astfel:

- **Suprafața spațiului util** (menționat de 40% dintre grefierii din instanțele incluse în proiect și de 61% dintre grefierii din instanțele de control)
- **Numărul de săli de judecată** (menționat de 37% dintre grefierii din instanțele incluse în proiect și de 26% dintre grefierii din instanțele de control)
- **Dotarea birourilor pentru personal** (menționat de 33% dintre grefierii din instanțele incluse în proiect și de 39% dintre grefierii din instanțele de control)

Situația e diferită atunci când sunt identificate aspectele care contează pentru activitate personală:

- **Dotarea birourilor pentru personal** (menționat de 49% dintre grefierii din instanțele incluse în proiect și de 65% dintre grefierii din instanțele de control)
- **Suprafața spațiului util** (menționat de 40% dintre grefierii din instanțele incluse în proiect și de 61% dintre grefierii din instanțele de control)
- **Sistemul audio din sala de judecată** (menționat de 37% dintre grefierii din instanțele incluse în proiect și de 22% dintre grefierii din instanțele de control)

Percepția îmbunătățirii aspectelor testate în ultimii doi ani ne indică diferențe semnificative între cele două grupuri. Toate diferențele de vizibilitate sunt în favoarea grupului supus intervenției. Ecartul de percepție dintre cele două grupuri variază de la un plus de 3%, în privința percepției îmbunătățirii **sistemului de stingere a incendiilor**, la 55%, în privința percepției îmbunătățirii **mobilierului din sălile de judecată**.

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 67% dintre grefierii din grupul supus intervenției consideră spațiul ca fiind împărțit adecvat, în timp ce 28% îl consideră doar parțial adecvat și 2% consideră că e inadecvat împărțit. În grupul de control, opiniile sunt ceva mai echilibrat distribuite, 52% dintre grefieri considerând spațiul ca fiind compartimentat în mod adecvat, în timp ce 48% consideră compartimentarea doar parțial adecvată.

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

- **Atitudinea avocaților** (față de care 98% dintre grefierii din grupul instanțelor incluse în proiect și 83% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Durata de soluționare a cauzelor** (față de care 88% dintre grefierii din grupul instanțelor incluse în proiect și 100% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Profesionalismul avocaților** (față de care 91% dintre grefierii din grupul instanțelor incluse în proiect și 78% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți).

Pe de altă parte, numărul de grefieri din instanță, numărul de dosare și prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă sunt principalele surse ale nemulțumirii.

Cu excepția mulțumirii față de durata de soluționare a cauzelor (cu mulțumire mai mare în grupul de control) datele ne indică diferențe de 2% (în privința numărului de grefieri) până la 20% (prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă), mulțumire în favoarea grefierilor din grupul supus intervenției.

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

- **Numărul de grefieri din instanță** (considerat important de 63% dintre grefierii din grupul supus intervenției și de 74% dintre cei din grupul de control)
- **Numărul de dosare alocate** (considerat important de 56% dintre grefierii din grupul supus intervenției și de 44% dintre cei din grupul de control)
- **Durata de soluționare a cauzelor** (considerată importantă de 30% dintre grefierii din grupul supus intervenției și de 22% dintre cei din grupul de control)

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

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 **numărul de grefieri în instanță**. Cu excepția prevederilor noilor coduri civil și de procedură civilă și a numărului de dosare, unde ponderea celor care percep o e mai mare în grupul de control decât în cel supus intervenției, în toate celelalte cazuri, diferența dintre grupul supus intervenției și cel de control e de 0%-23% în favoarea primului grup.

Evaluarea volumul de muncă. În medie, un grefier dintr-o instanță din grupul supus intervenției, a pregătit, în 2015, 833 dosare. În același timp, un grefier de la o instanță din grupul de control a pregătit, în medie, 645 dosare. Avem, așadar, un plus încărcătură de circa 29% în rândul grefierilor din grupul supus intervenției.

Din dosarele în lucru, în cazul grefierilor din grupul supus intervenției, în medie, 177 (21%) 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, 36 (6%) erau mai vechi de 6 luni de când au intrat în sistem. Putem observa, așadar, o diferență netă de 15% a gradul de întârziere cu peste 6 luni, la nivel de sistem, în cazul grupului supus intervenției.

Principalele cauză care stau la baza întârzierii cu mai mult de 6 luni a dosarelor sunt **nerespectarea termenelor la rapoartele de expertiză**, menționată de 16% dintre grefierii din grupul supus intervenției și 26% dintre cei din grupul de control și **codul de procedură** menționată de 16% dintre grefierii din grupul supus intervenției și 22% dintre cei din grupul de control.

În medie, grefierii grupului supus intervenției lucrează 51 ore săptămânal, iar colegii din grupul de control lucrează 48 ore săptămânal. Mai precis, 37% dintre grefierii din grupul supus intervenției lucrează între 40 și 49 de ore săptămânal, acest procent fiind de 39% pentru cei din grupul de control. 58% dintre grefierii din grupul supus

intervenției lucrează cel puțin 50 de ore pe săptămână, acest procent este de 56% în rândul grefierilor din grupul de control. 56% dintre grefierii din grupul de intervenție și 39% din grupul de control, lucrează suplimentar, acasă.

Cei mai mulți din ambele grupuri declară că într-o lună obișnuită pregătesc 90 de dosare sau mai mult (37% în grupul supus intervenției și 26% în grupul de control). Aceștia sunt urmați de grefieri care pregătesc între 50 și 69 de dosare lunar (14% în grupul supus intervenției și 17% în grupul de control) și de cei care pregătesc între 30 și 49 de dosare (12% în grupul supus intervenției și 22% în grupul de control).

În ceea ce privește controlul asupra muncii proprii, 42% dintre grefierii din grupul supus intervenției și 52% dintre cei din grupul de control spun că au control mult și foarte mult asupra propriului volum de dosare. În plus, 51% dintre grefierii din grupul supus intervenției și 70% dintre cei din grupul de control consideră să au control mult și foarte mult asupra organizării timpului propriu de muncă.

Utilizarea noilor tehnologii. În privința accesului la un computer și la Internet, datele ne indică faptul că 98% dintre grefierii din grupul supus intervenției și toți grefierii din grupul de control au acces la un calculator și la internet. Toți grefierii declară că au acces la baze de date de legislație, jurisprudență și doctrină.

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 proporție de 84% pentru cei supuși intervenției și de 74% pentru cei din grupul de control. Dar, în grupul de intervenție, ponderea celor care îl consideră foarte eficient e mai mare (35%) decât în grupul de control (9%) și în grupul de control identificăm 13% dintre grefieri ca evaluatează a sistemul de înregistrare și arhivare ca fiind ineficient. Acest procent e de 9% în grupul de intervenție.

Accesul la bazele de date privind jurisprudența, legislația și doctrina e relativ la fel de facil. 98% dintre grefierii din instanțele incluse în proiect și 96% dintre cei din instanțele din grupul de control declară că accesează ușor și foarte ușor informația profesională. Ponderea celor care întâmpină dificultăți în a accesa bazele de date privind jurisprudența, legislația și doctrina e de 4% în grupul de control.

Pregătire profesională. Evaluarea nevoii și practicii de pregătire profesională, ca dimensiune distinctă în a identifica efectele proiectului, ne indică un procent diferit, astfel, 59% din grefierii grupului de intervenție și 48% din cei au grupului de control, declară că simt în mare și foarte mare măsură nevoia de pregătire suplimentară. În grupul supus intervenției 39% simt că au nevoie de pregătire suplimentară în mică și foarte mică măsură. Acest procent este de 53% în grupul de control.

Satisfacția asociată prestigiului social al grefierului e una diferită în cele două grupuri. Așadar, 51% dintre grefierii din grupul supus intervenției se declară mulțumiți și

foarte mulțumiți de prestigiul lor ocupațional. Acest procent este de 35% în rândul grefierilor din grupul de control.

Percepția calității personalului. Grefierii evaluează de o manieră pozitivă toate aspectele / atributele testate (atitudine, onestitate, profesionalism) ale judecătorilor și procurorilor în procente foarte mari, atât în grupul supus intervenției, cât și în grupul de control. În privința judecătorilor, aprecierile pozitive sunt mai ridicate în rândul celor din grupul de control prin comparație cu cel de intervenție. Ecartul oscilează între 1% și 5%. În privința procurorilor, în grupul de intervenție mulțumirea e relativ comparabilă cu grupul de control.

Pentru a răspunde la întrebarea "Care sunt principalele atribute ale judecătorilor și procurorilor 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:

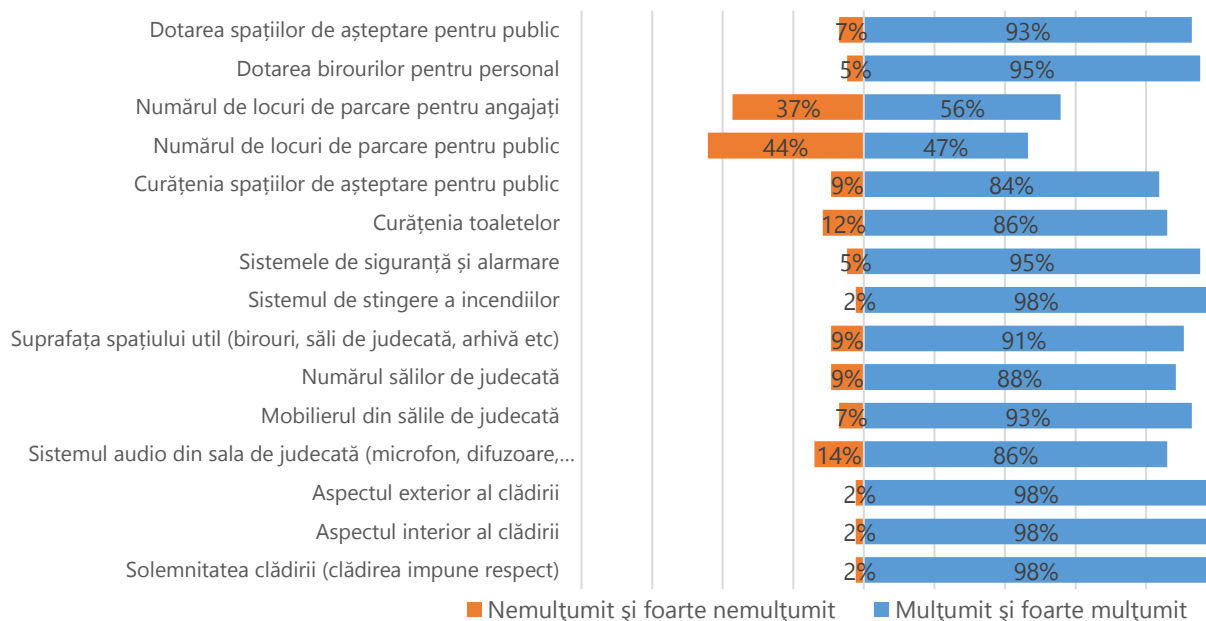
- **Profesionalismul judecătorilor** (menționat de 74% dintre grefierii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 74% dintre grefierii din grupul de control)
- **Imparțialitatea judecătorilor** (42% dintre grefierii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 13% dintre grefierii din grupul de control)
- **Atitudinea judecătorilor** (37% dintre grefierii din grupul instanțelor incluse în proiect și 48% dintre grefierii din grupul de control)

Așadar, și în opinia grefierilor, **judecătorii**, prin calitățile lor, sunt cei care contribuie în mod decisiv la bunul mers al lucrurilor în instanță. Când e vorba de activitatea personală, ierarhia e ușor diferită, chiar dacă se bazează pe aceleași calități ale judecătorilor. **Profesionalismul judecătorilor** (menționat de 70% dintre grefierii din grupul instanțelor incluse în proiect și de 74% dintre grefierii din grupul de control) și **atitudinea judecătorilor** (72% dintre grefierii din grupul instanțelor incluse în proiect și 52% dintre grefierii din grupul de control) reprezintă principalele repere în relația pentru buna desfășurare a activității personale. De asemenea, ponderea menționărilor procurorilor e una foarte redusă de maxim 9%, în grupul control.

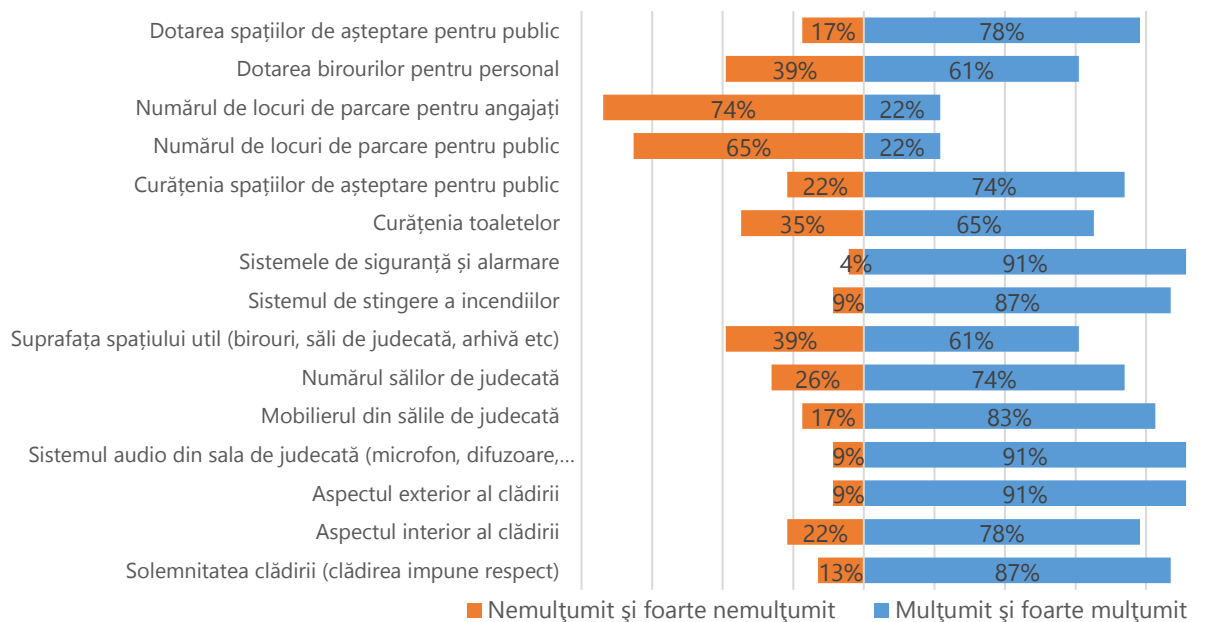
Cele mai vizibile îmbunătățiri sunt cele în privința profesionalismului, atitudinii și onestității judecătorilor. Diferențele de vizibilitate a îmbunătățirii celorlalte atribute testate sunt în majoritatea cazurilor, în favoarea celor din grupul de control.

Evaluarea infrastructurii

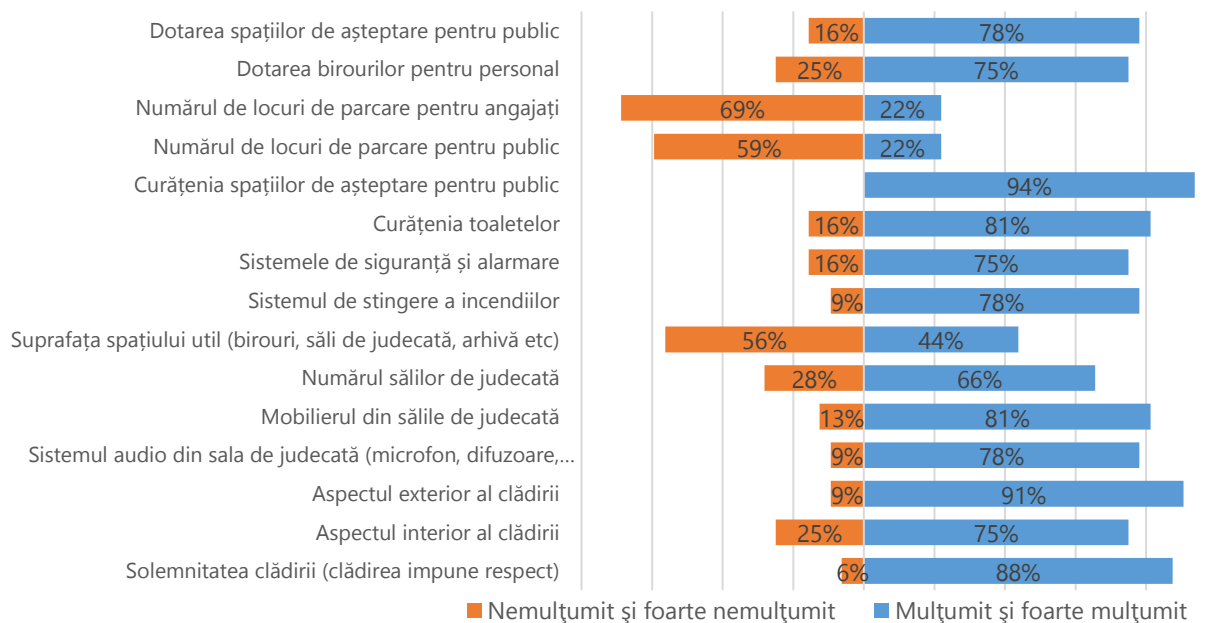
Grup supus intervenției



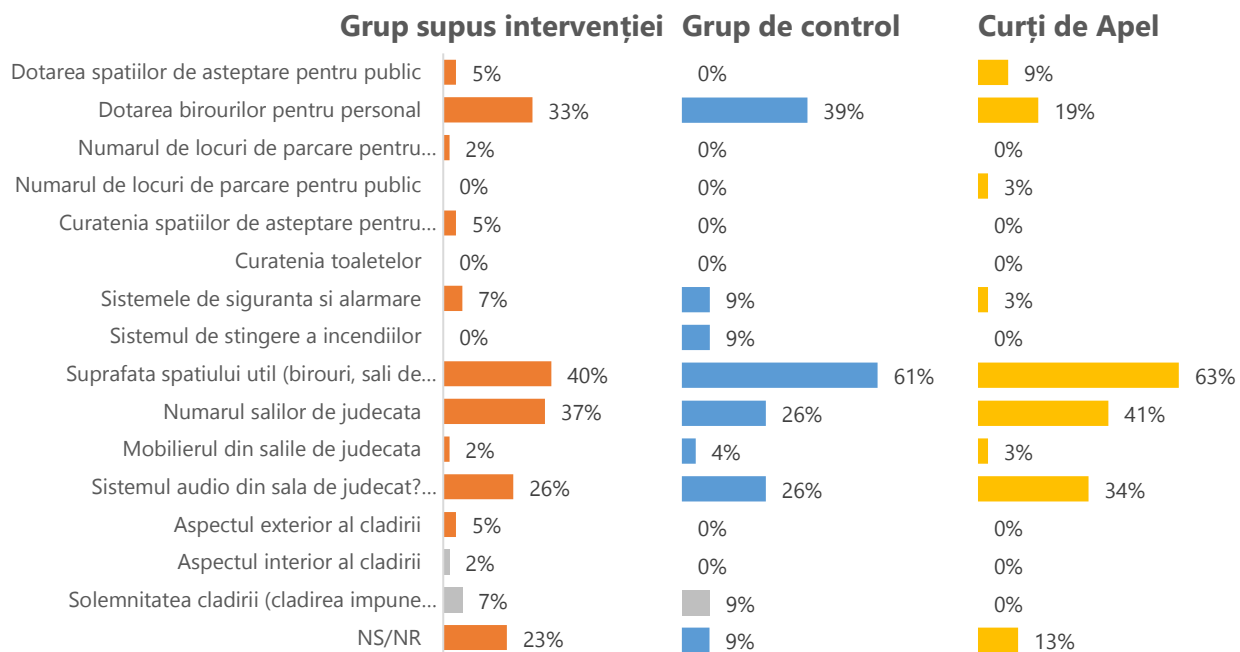
Grup de control



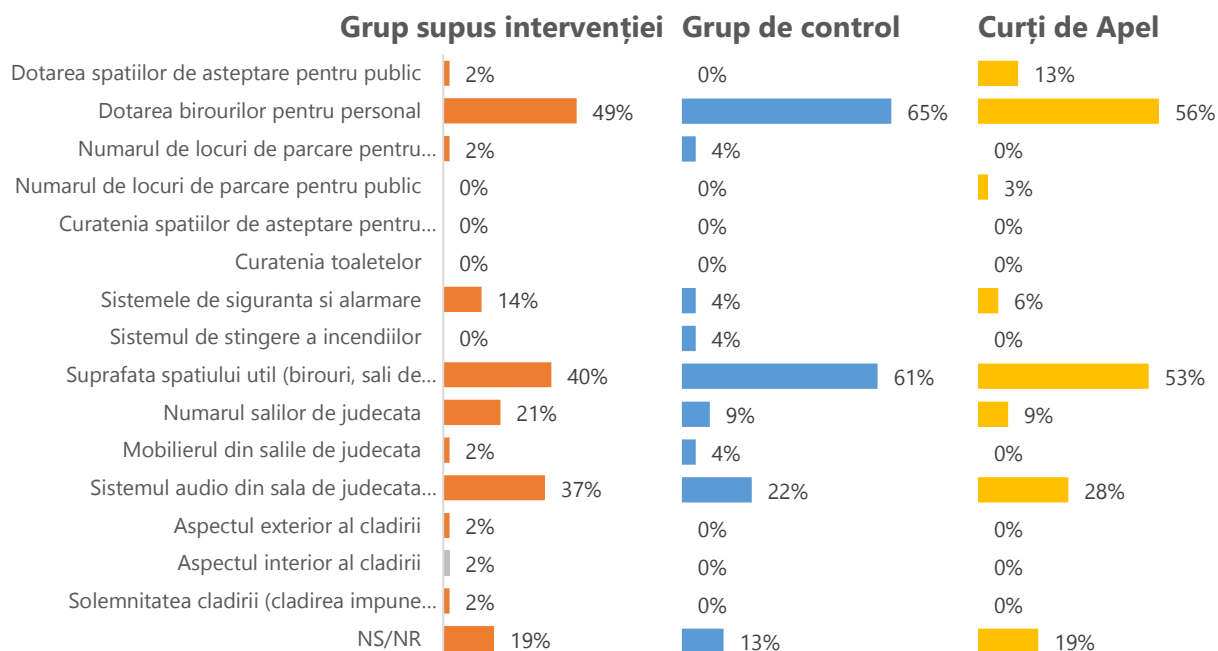
Curți de Apel



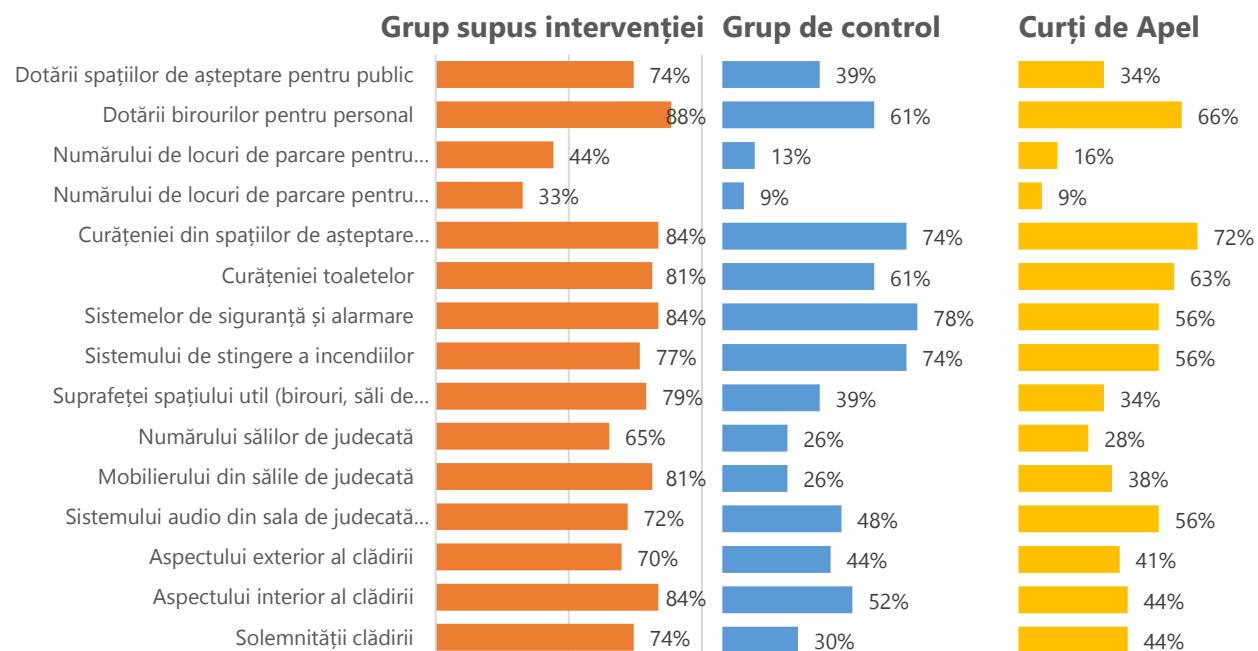
Grafic 64. Dacă vă gândiți la instanța pe lângă care vă desfășurați activitatea, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 65. 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%.*

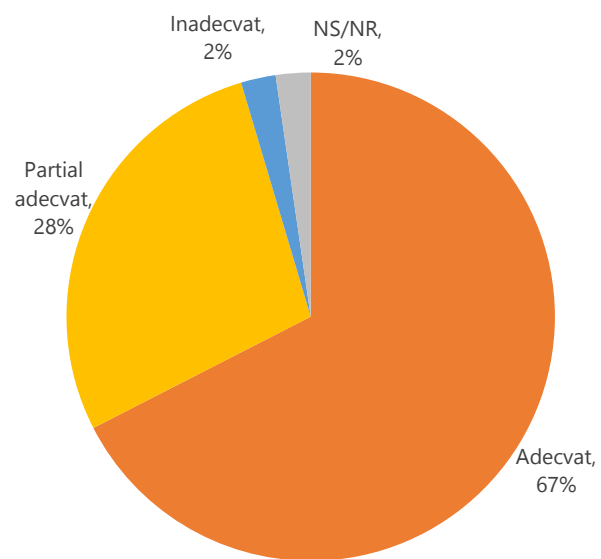


Grafic 66. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

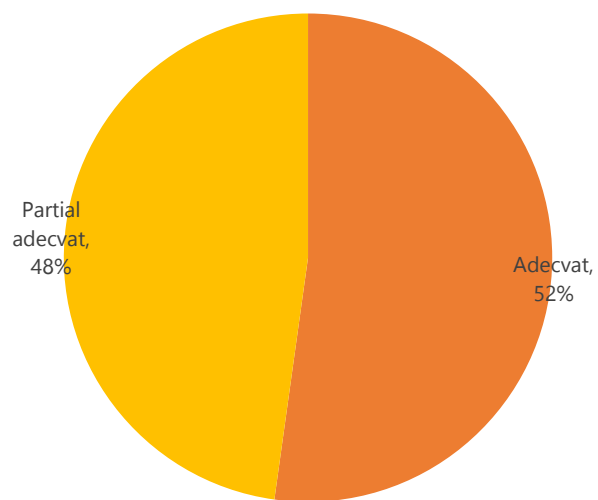


Grafic 67. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

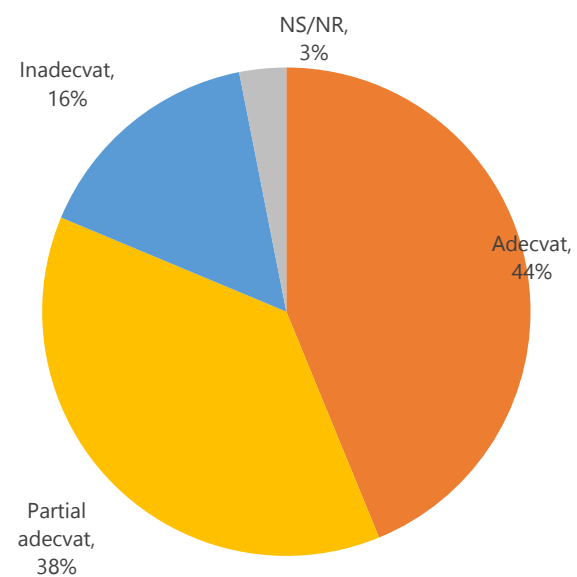
Grup supus intervenției



Grup de control



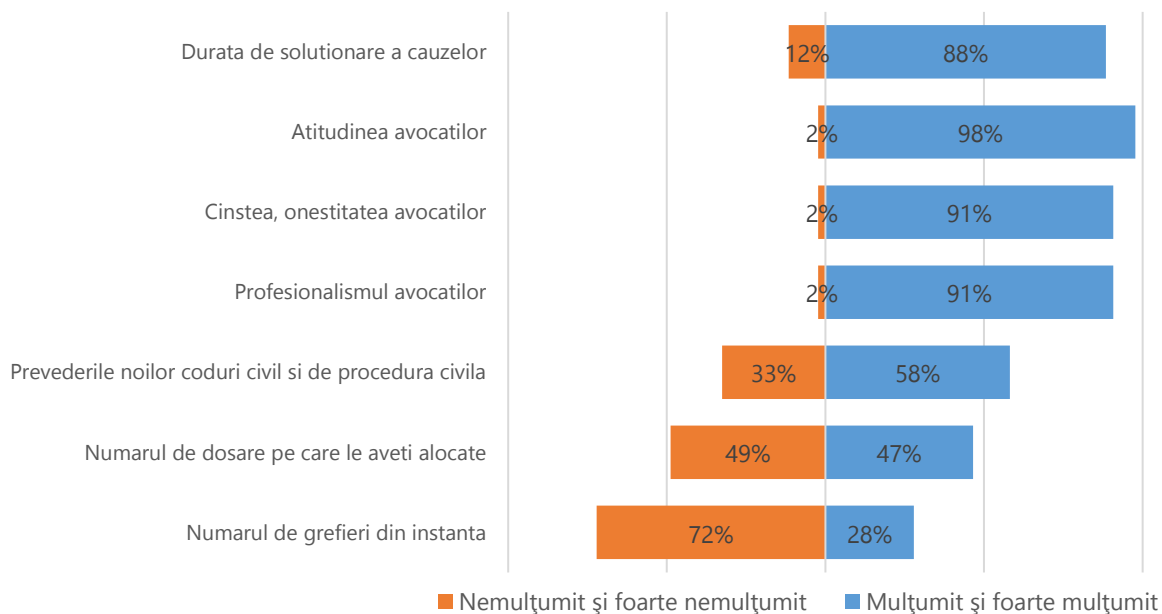
Curți de Apel



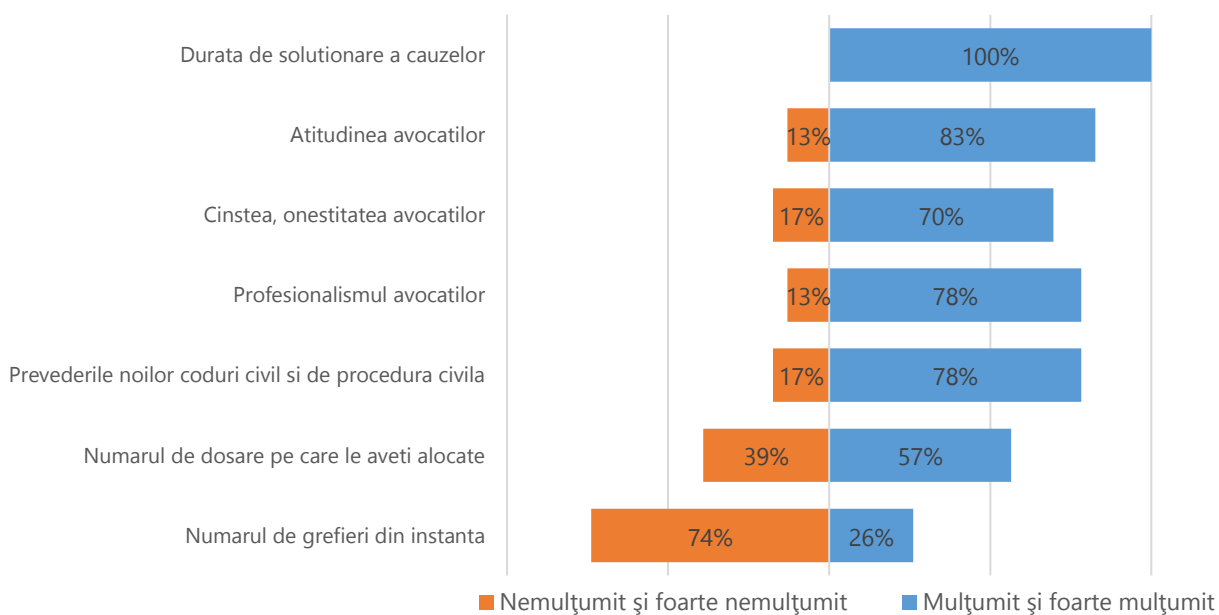
Grafic 68. Cum apreciați modul în care în prezent sunt împărțite în spațiu funcțiunile sediului (poziționarea sălilor de judecată, a birourilor, a arhivei, registraturii etc), din perspectiva accesării / utilizării lor?

Percepția actului de justiție

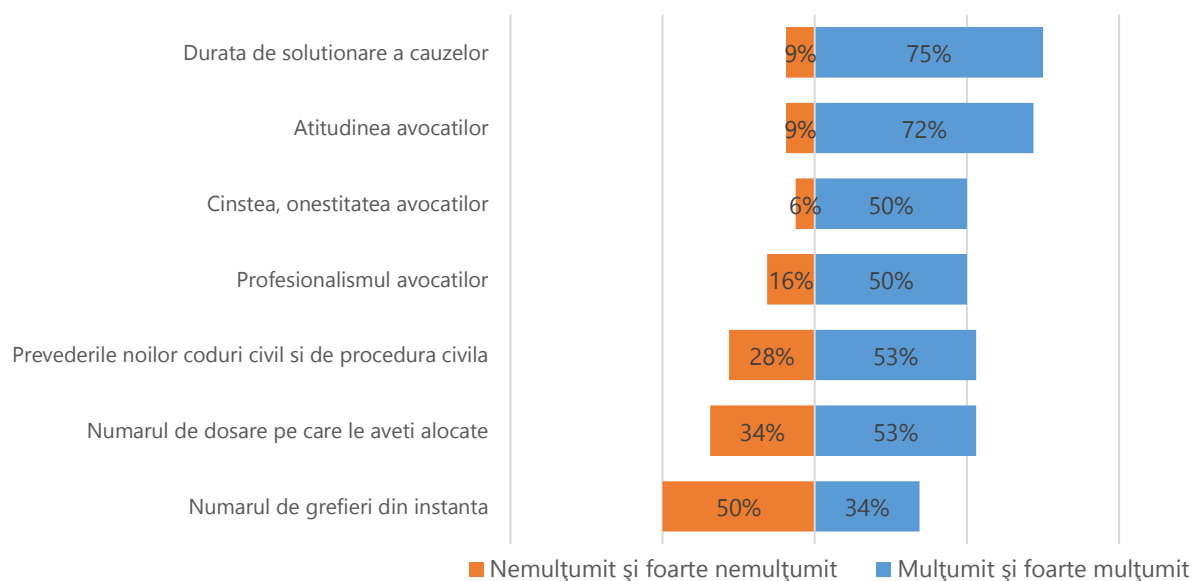
Grup supus intervenției



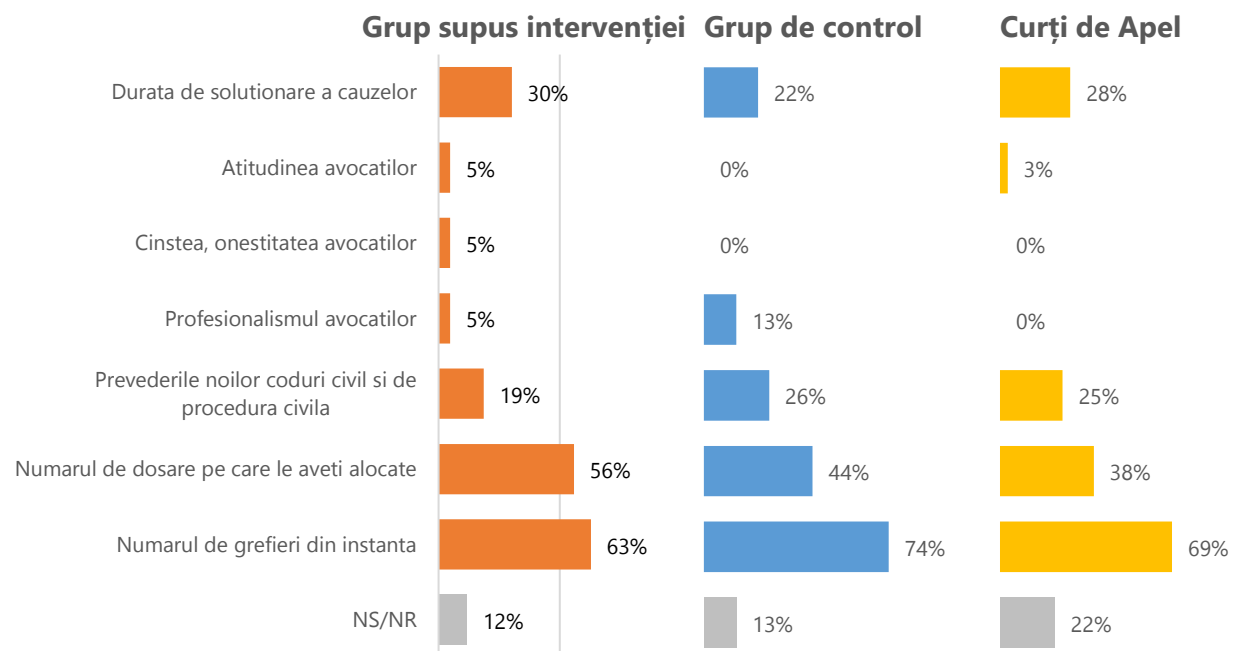
Grup de control



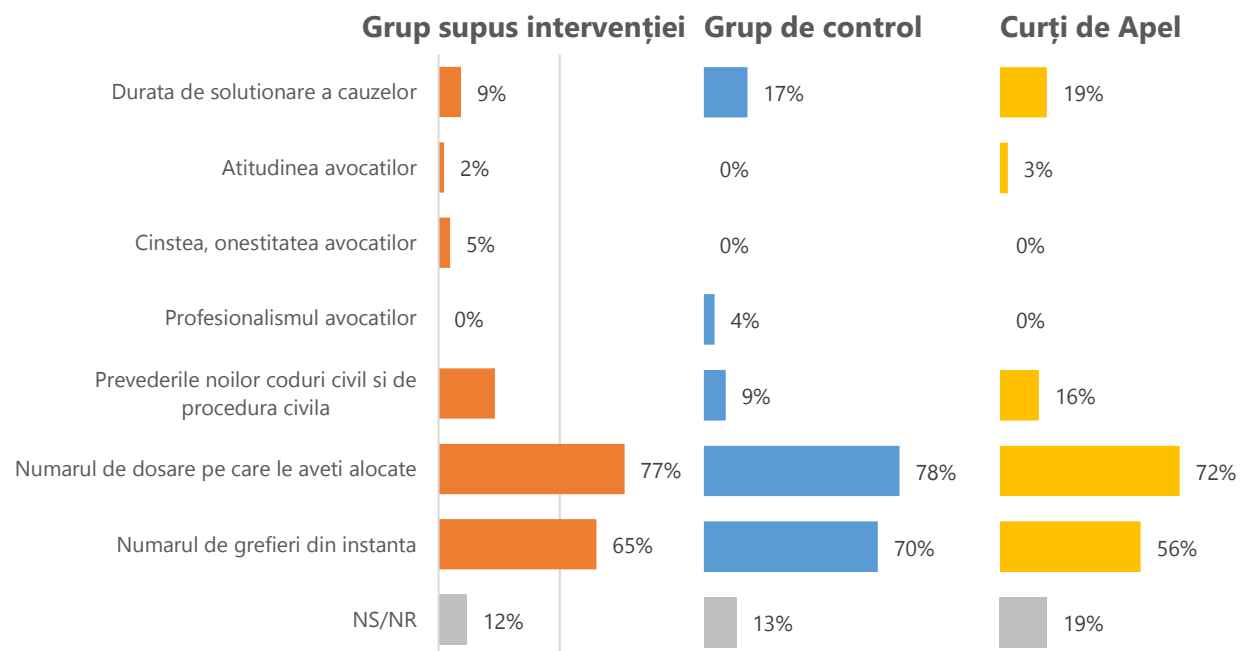
Curți de Apel



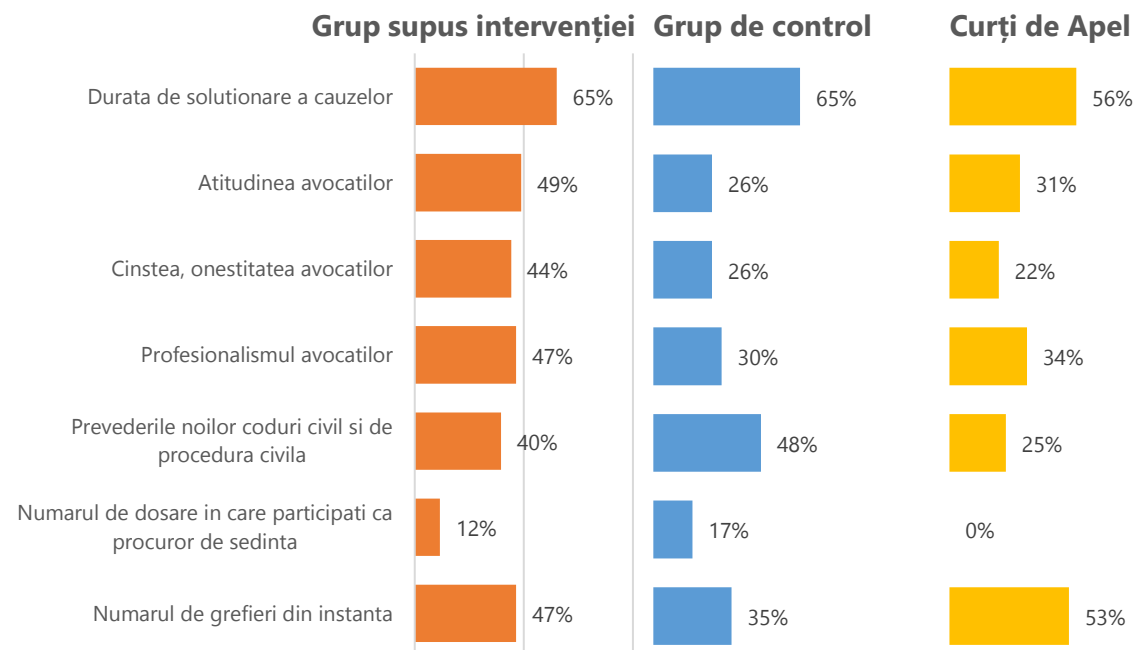
Grafic 69. Dacă vă gândiți la această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte?
Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



Grafic 70. 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%.*

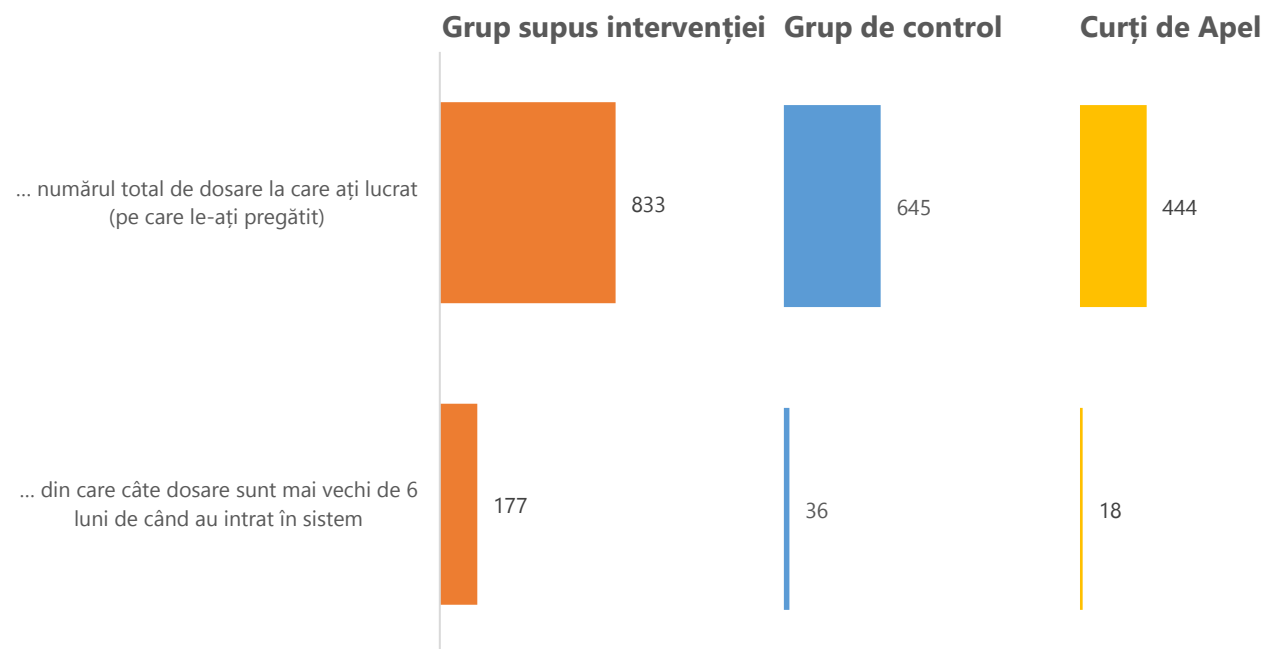


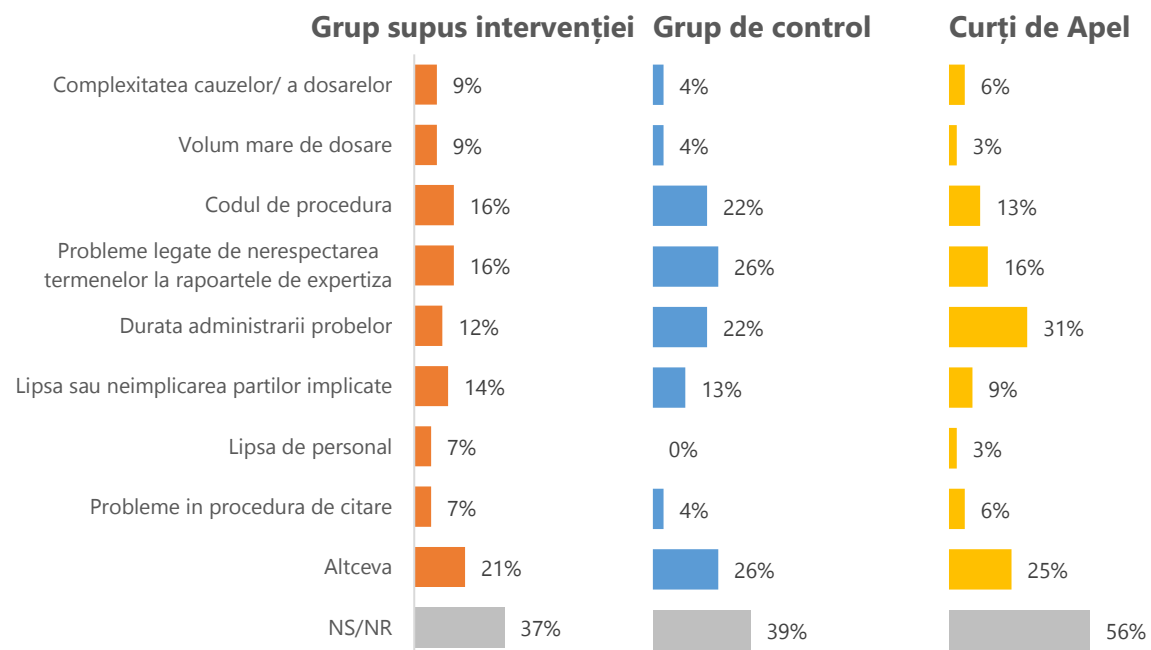
Grafic 71. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității Dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



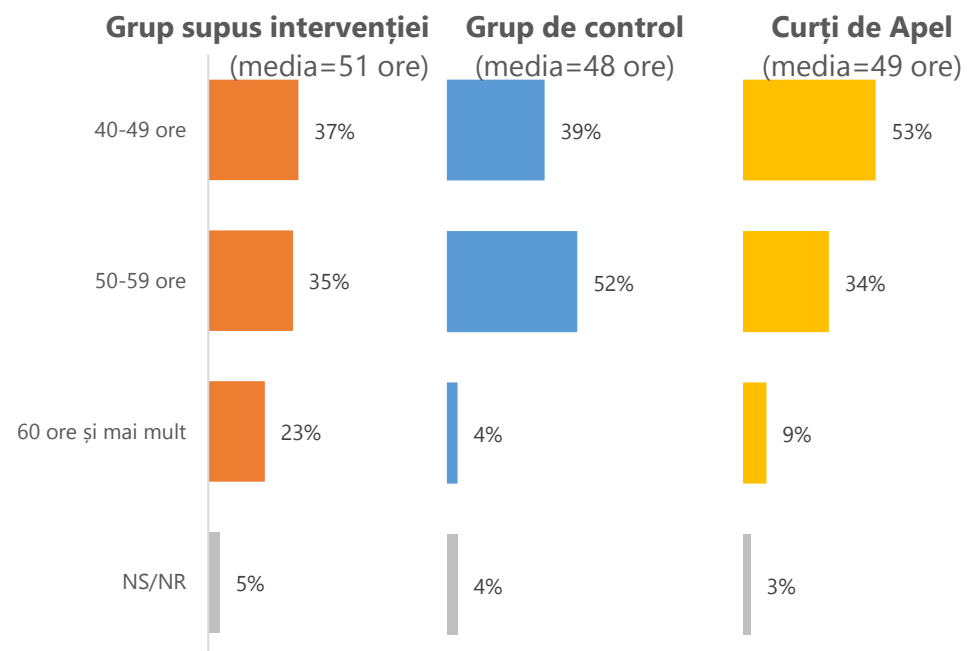
Grafic 72. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Evaluarea volumului de muncă

Grafic 73. În 2015, care a fost...? *Valori medii.*

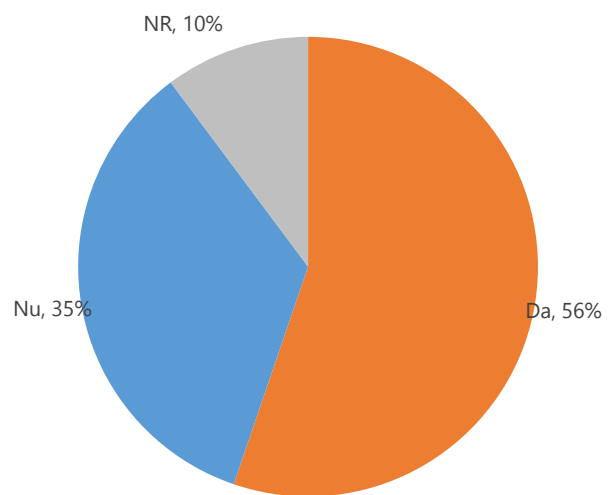


Grafic 74. Care sunt principalele trei motive pentru care aveți dosare mai vechi de 6 luni? *Întrebare deschisă, procente cumulate din trei mențiuni, suma poate depăși 100%.*

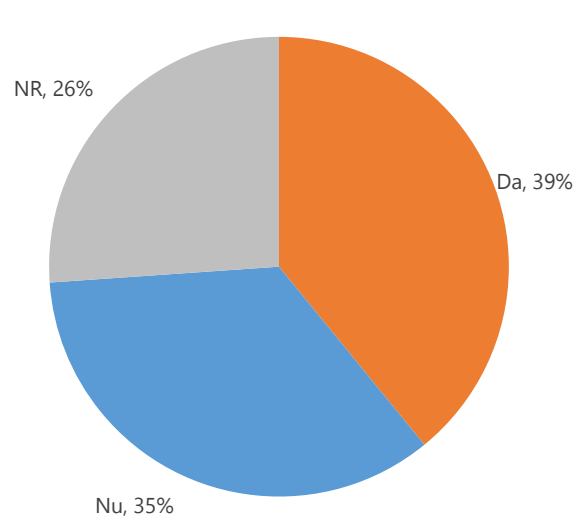


Grafic 75. Cu aproximație, câte ore lucrați în total într-o săptămână obișnuită?

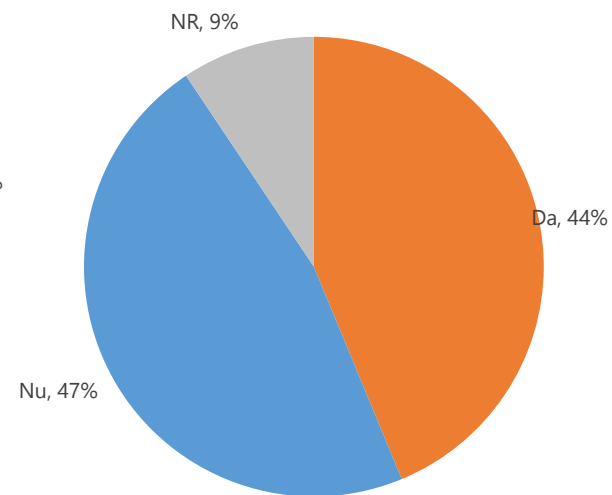
Grup supus intervenției
(media=7 ore pe săptămână)



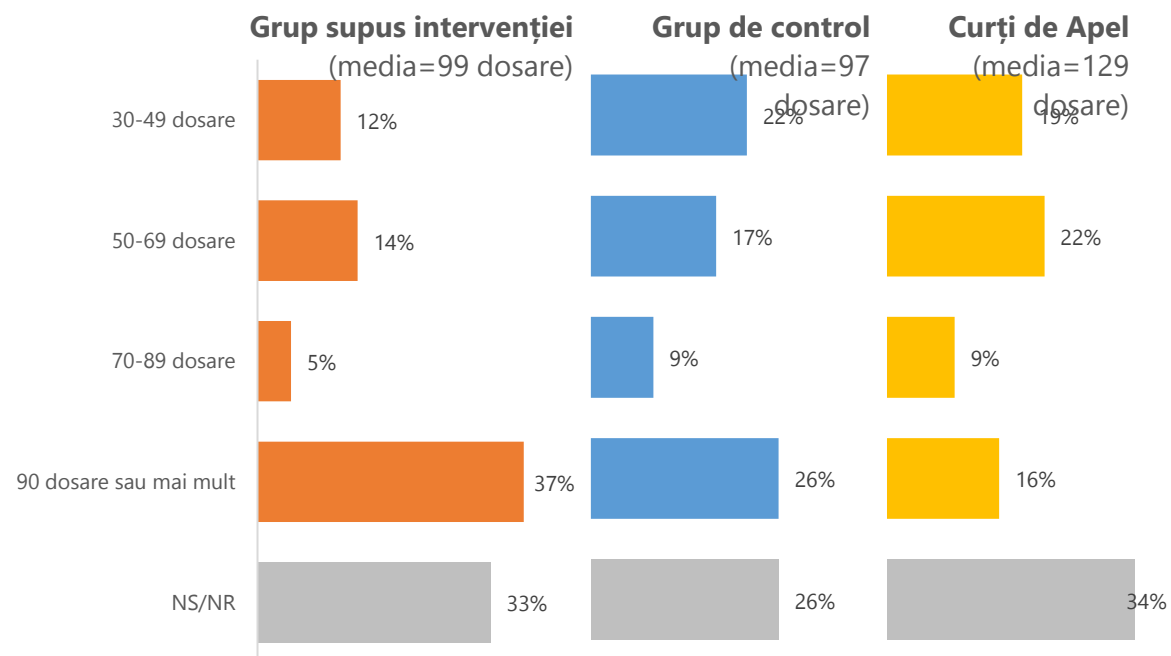
Grup de control
(media=8 ore pe săptămână)



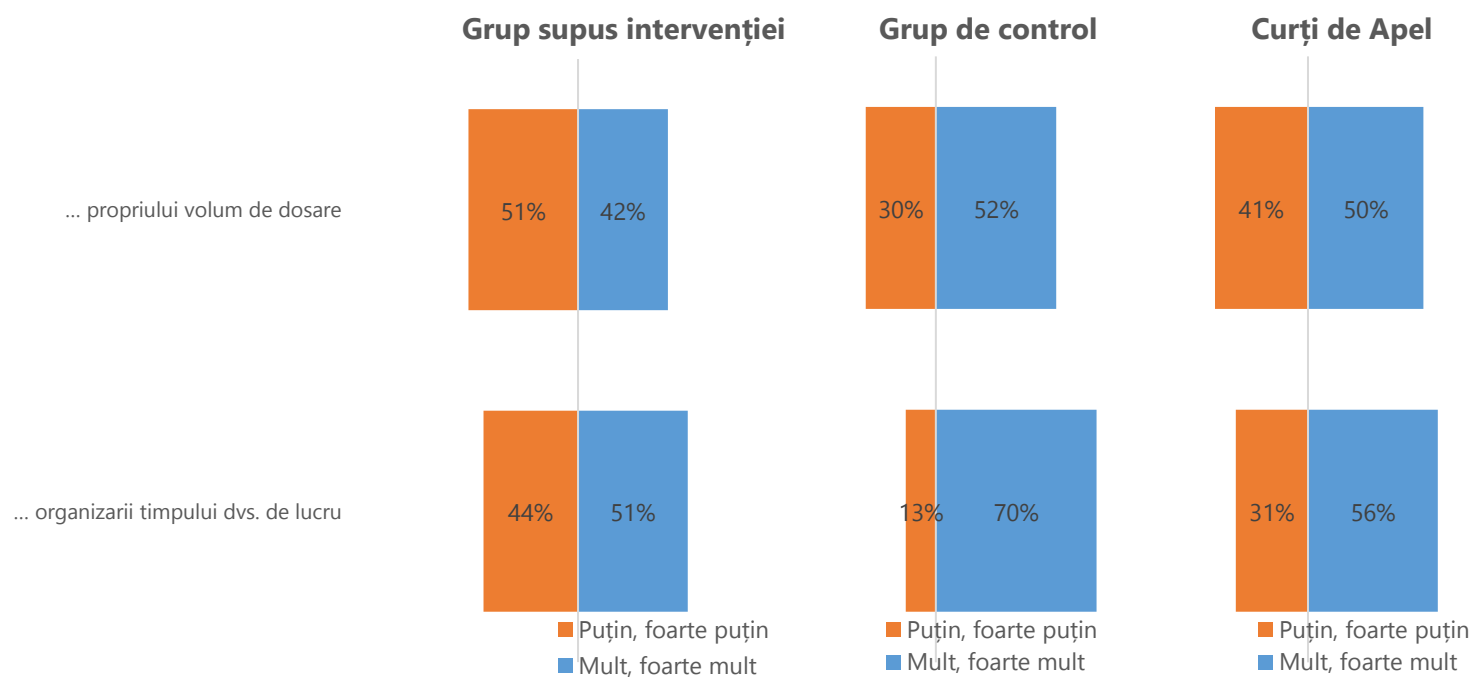
Curți de Apel
(media=9 ore pe săptămână)



Grafic 76. E nevoie să lucrați și acasă, pentru a rezolva sarcini de serviciu?

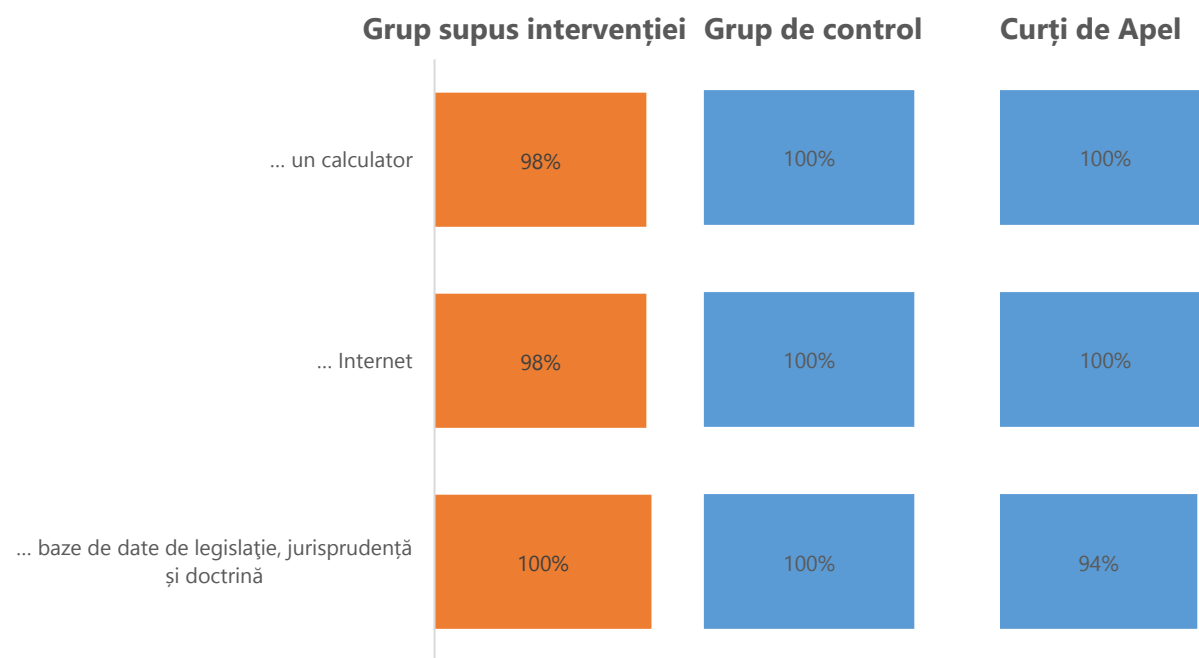


Grafic 77. Aproximativ câte dosare pregătiți într-o lună obișnuită?



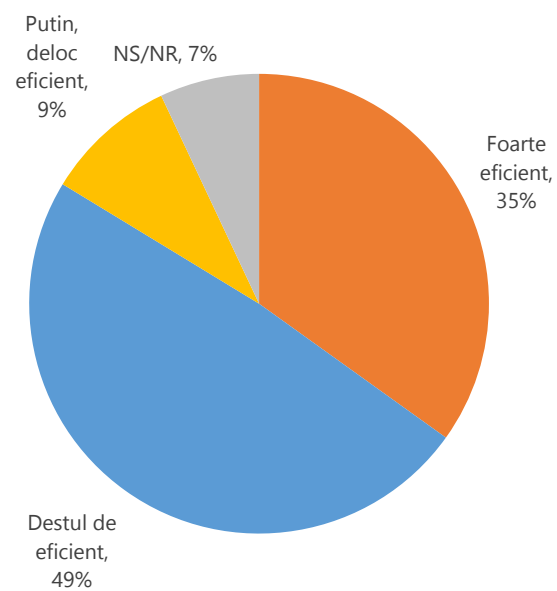
Grafic 78. Cât de mult control simțiți că aveți asupra ...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

Utilizare computer, Internet

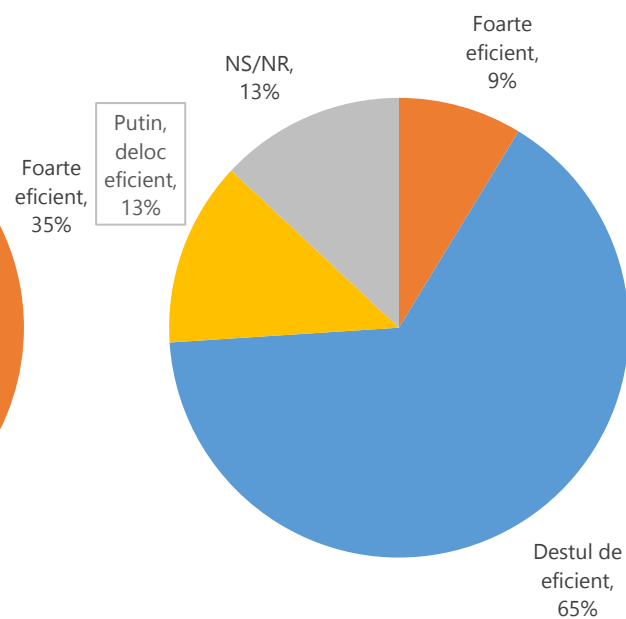


Grafic 79. În această instanță, dvs. aveți acces la ...? Procent „da”.

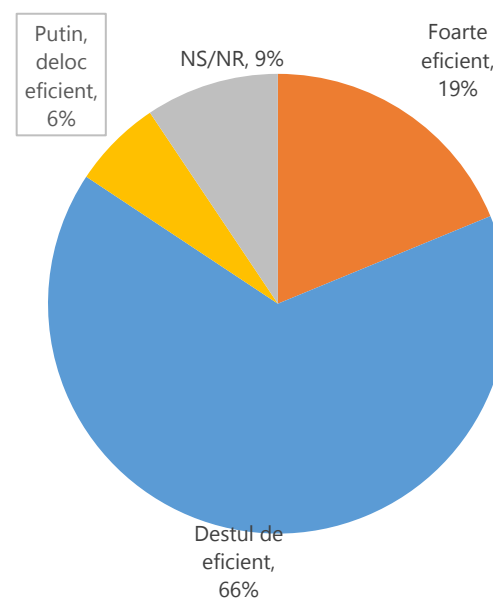
Grup supus intervenției



Grup de control

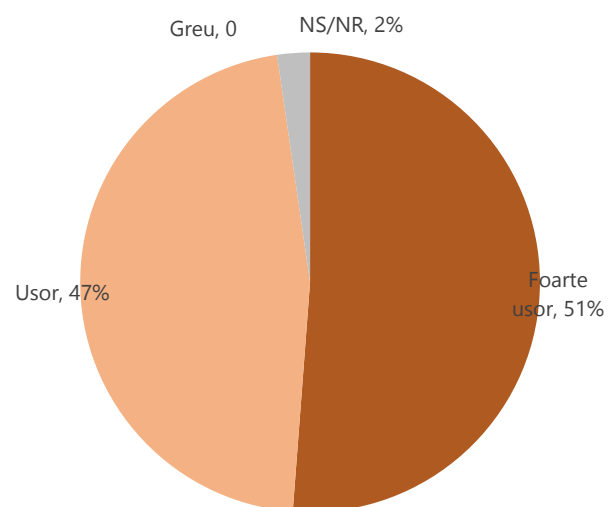


Curți de Apel

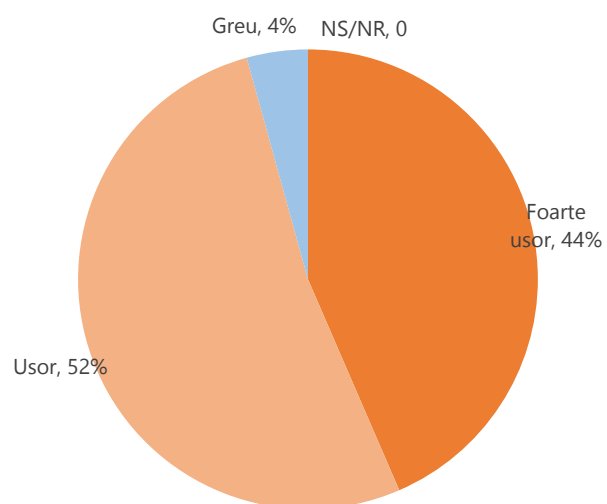


Grafic 80. Cum apreciați actualul sistem de arhivare a dosarelor?

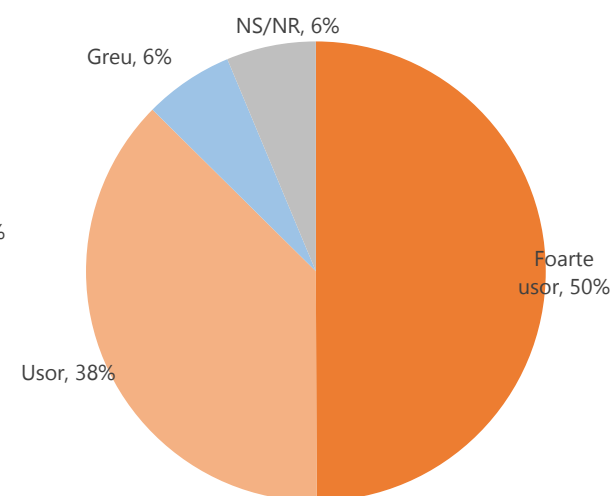
Grup supus intervenției



Grup de control



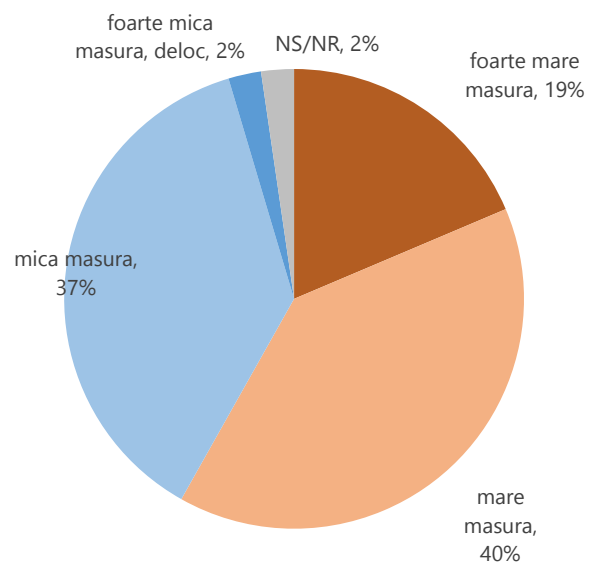
Curți de Apel



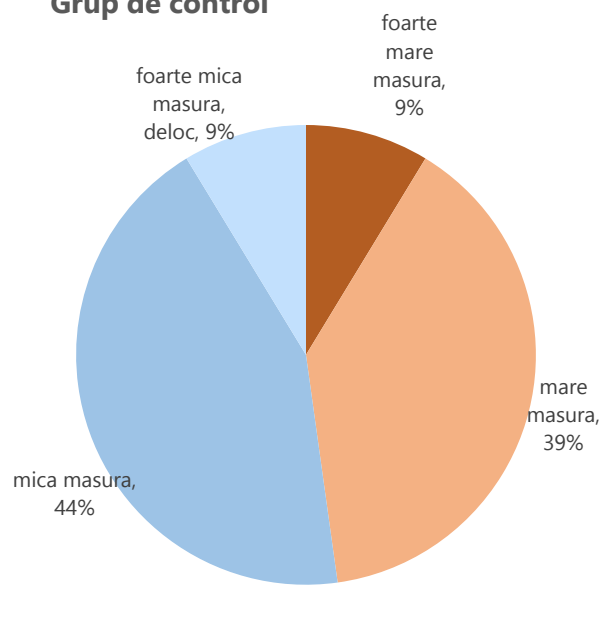
Grafic 81. Cât de ușor aveți acces la baze de date de legislație, jurisprudență sau doctrină?

Pregătire profesională

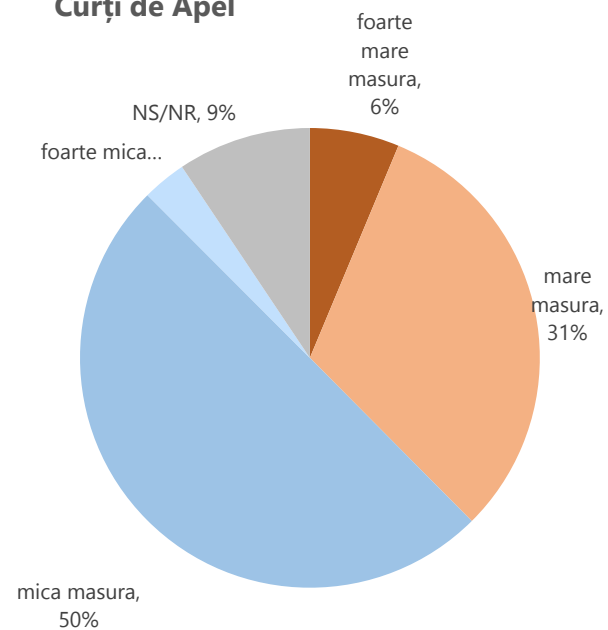
Grup supus intervenției



Grup de control



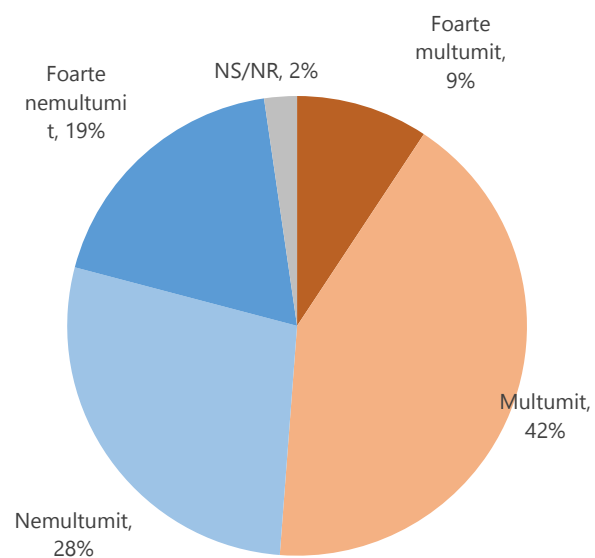
Curți de Apel



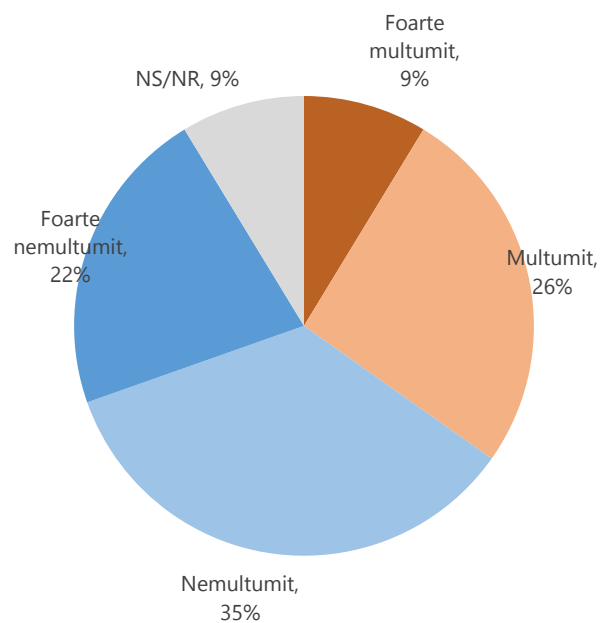
Grafic 82. În ce măsură simțiți nevoia de pregătire suplimentară în ceea ce privește specificul activității dumneavoastră?

Percepția calității personalului

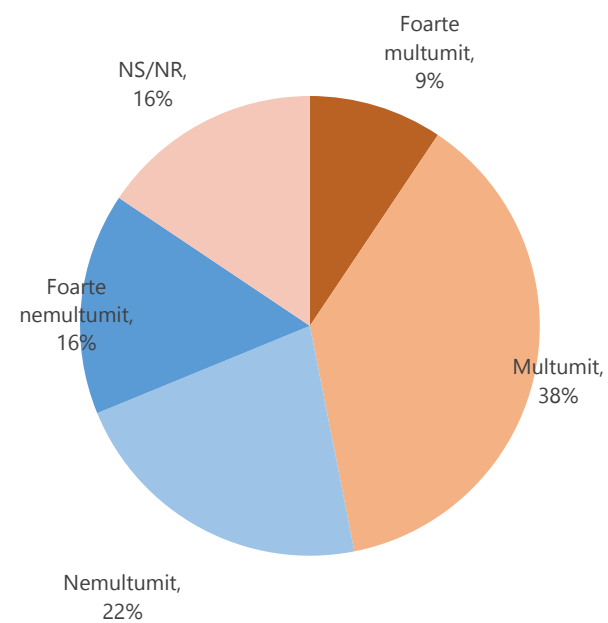
Grup supus intervenției



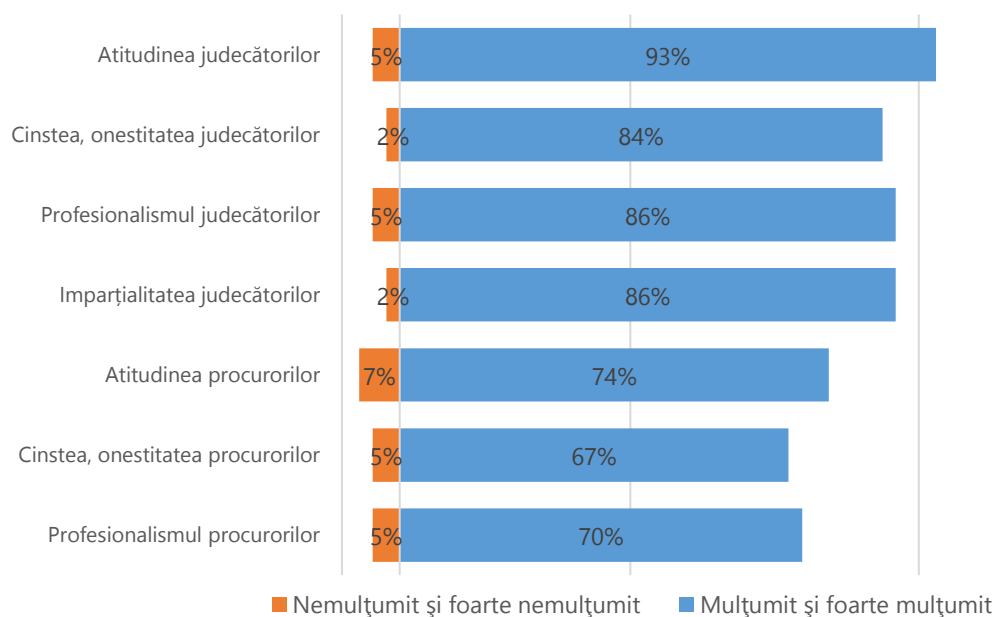
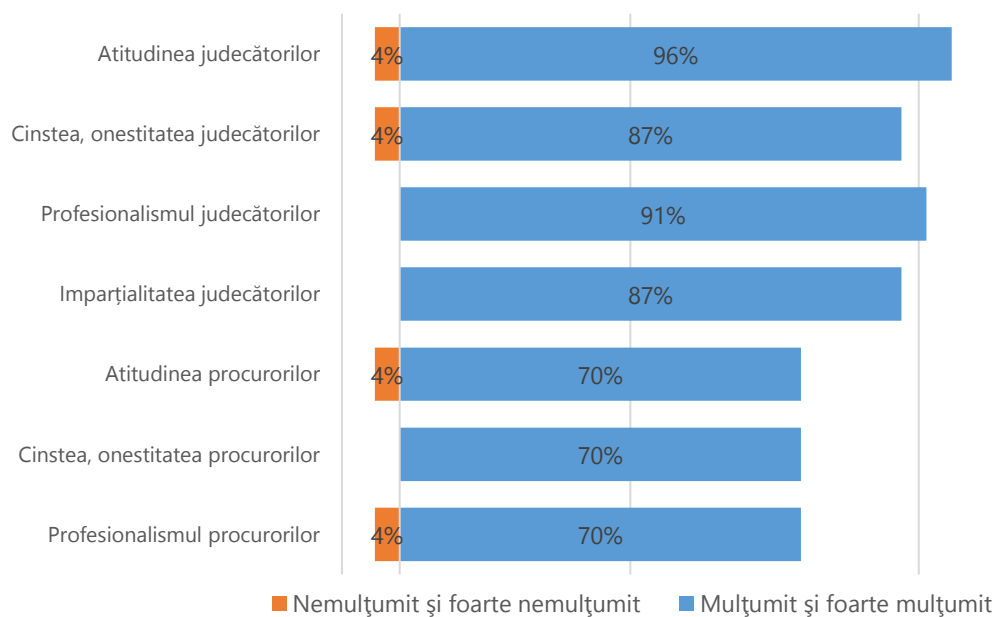
Grup de control

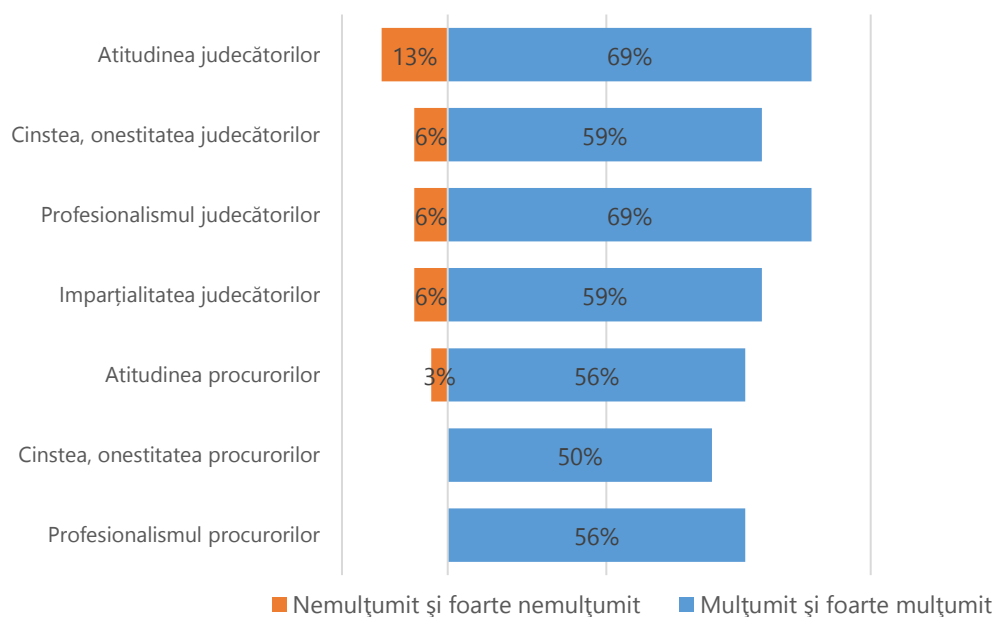


Curți de Apel

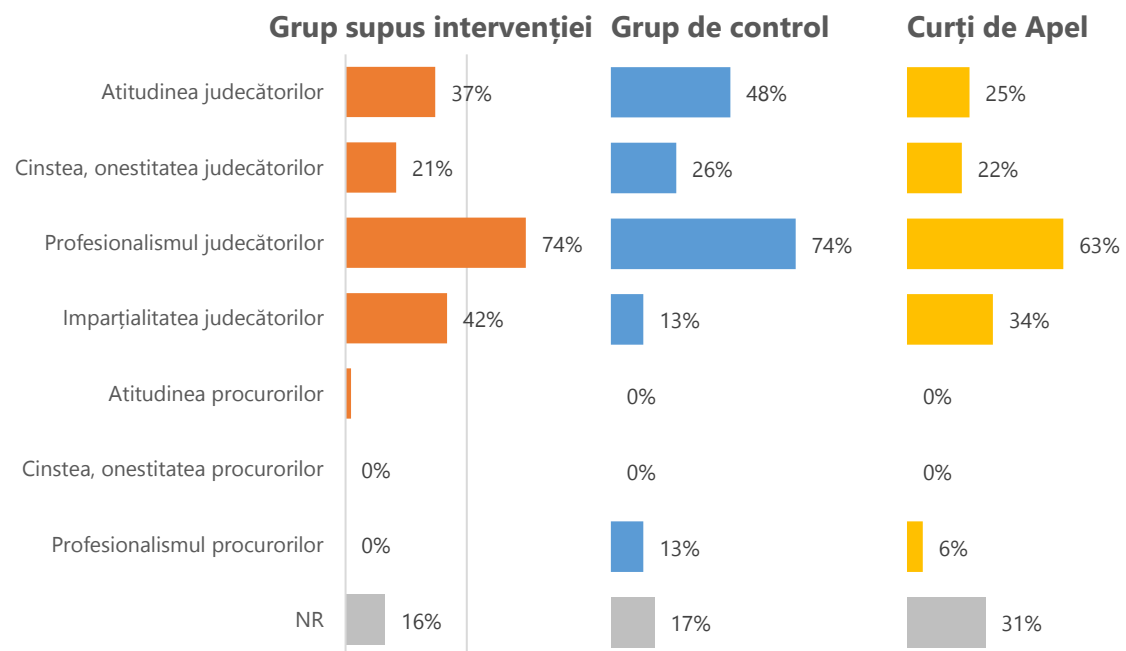


Grafic 83. În general, cât de mulțumit sunteți de prestigiul social al grefierului?

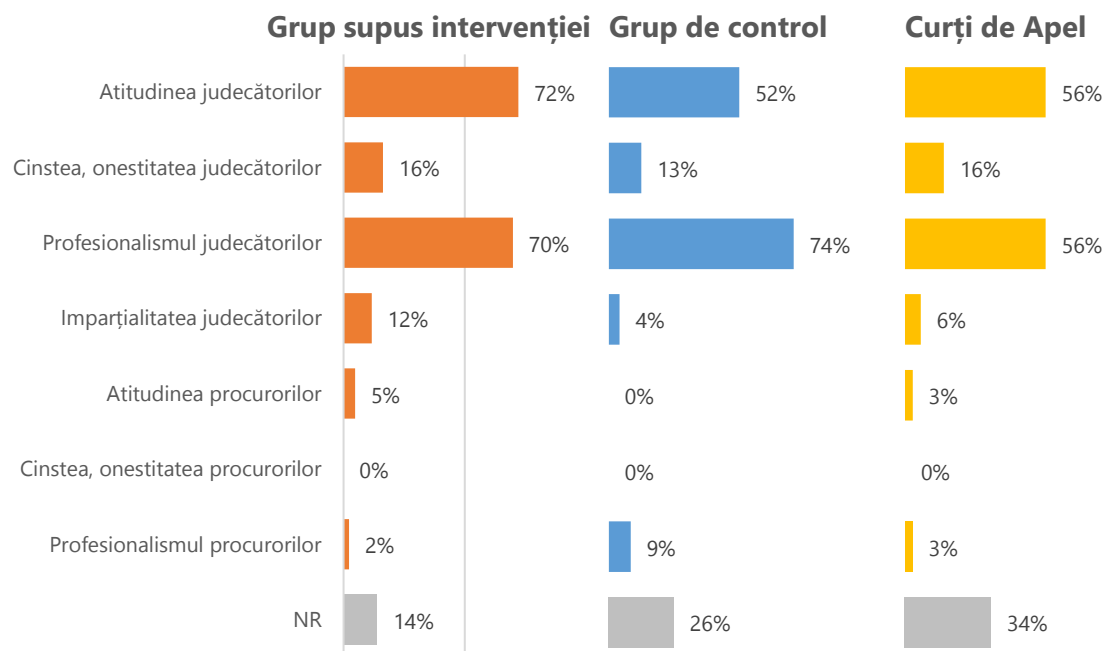
Grup supus intervenției**Grup de control**

Curți de Apel

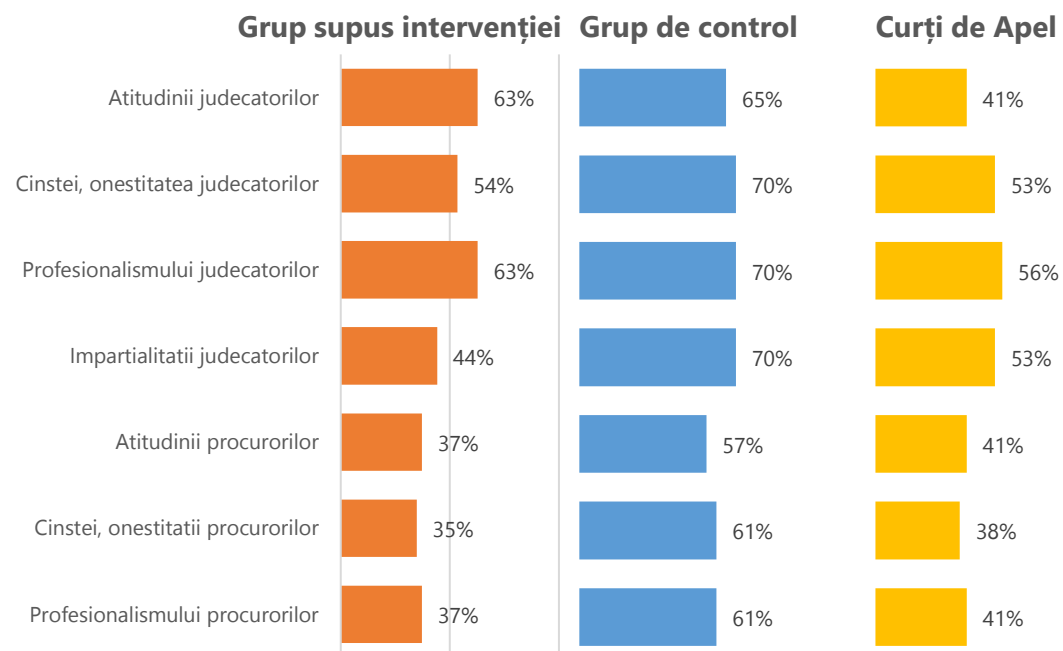
Grafic 84. Dacă vă gândiți la judecătorii și procurorii de pe lângă această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 85. 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 86. 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 87. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Date socio-demografice

		Grup		
		Supus intervenției	Control	Curți de Apel
Gen	Masculin	2%	4%	16%
	Feminin	98%	96%	84%
Vârsta	maxim 30 ani	9%	4%	9%
	31-50 ani	72%	61%	72%
	51 ani și peste	9%	26%	16%
	NR	9%	9%	3%
Care este nivelul dvs. de educație?	Liceu	14%	30%	6%
	școală postliceala			3%
	studii universitare, licență	77%	57%	69%
	studii universitare, master, doctorat	9%	9%	22%
	NR		4%	
De câți ani lucrați în justiție?	Maxim 4 ani	12%	4%	9%
	5-9 ani	5%	4%	3%
	10 ani și peste	79%	83%	88%
	NR	5%	9%	
De câți ani lucrați în actuala instanță?	Maxim 4 ani	14%	13%	25%
	5-9 ani	16%	4%	16%
	10 ani și peste	61%	74%	59%
	NR	9%	9%	
De câți ani lucrați în actuala secție?	Maxim 4 ani	14%	22%	28%
	5-9 ani	33%	22%	22%
	10 ani și peste	42%	44%	41%
	NR	12%	13%	9%

Tabel 9. Date socio-demografice grefieri

V. Avocați, juriști

Raport narativ

Populația de avocați și consilieri juridici a fost reprezentată în studiu de un eșantion de 505 avocați și consilieri juridici: 169 din grupul supus intervenției și 161 din grupul de control.

Evaluarea infrastructurii.

Întrebați dacă au remarcat existența unor elemente ce compun infrastructura instanțelor avocații din ambele grupuri au menționat cel mai frecvent următoarele:

- **Sistemul audio din sălile de judecată**, observat și utilizat de 97% dintre avocații grupului supus intervenției și 96% dintre cei ai grupului de control
- **Posibilitatea de a căuta documente în arhivă**, observată și utilizată de 93% dintre avocații grupului supus intervenției și 94% dintre cei ai grupului de control
- **Posibilitatea de a căuta informații pe internet**, menționată ca fiind observată și utilizată de 91% dintre avocații grupului supus intervenției și 90% dintre cei ai grupului de control

Elementele care au fost cel mai frecvent observate, dar neutilizate sunt: automate pentru produse alimentare (25% din eșantionul supus intervenției și 15% din cel de control), spațiile destinate exclusiv avocaților (13% din eșantionul supus intervenției și 15% din cel de control), dar și spațiile de așteptare pentru public (11% din eșantionul supus intervenției și 15% din cel de control).

Măsurarea gradului de satisfacție față de principalele aspecte ale infrastructurii 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:

- **Solemnitatea clădirii** (94% mulțumit și foarte mulțumit – grup de intervenție, 80% - grup de control), **aspectul exterior al clădirii** (93% - intervenție, 83% - control) **și curățenia din spațiul destinat publicului** (92% - intervenție, 68% - control),

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

- **Numărul de locuri de parcare pentru public**, 31% din eșantionul supus intervenției și 14% din cel de control)
- **Curățenia toaletelor**, (73% din eșantionul supus intervenției și 44% din cel de control)
- **Dotarea spațiilor destinate publicului**, (78% din eșantionul supus intervenției și 45% 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 10%, în cazul aspectului exterior al clădirii, la 33%, în cazul dotării spațiilor de așteptare pentru public.

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 48% dintre avocații din instanțele incluse în proiect și 45% dintre avocații din grupul de control),
- **Numărul de locuri de parcare pentru public** (22%-grupul de intervenție, 19%-grupul de control).
- **Sistemul audio** (17%-grupul de intervenție, 33%-grupul de control),

Aspectul exterior și interior al clădirii, precum și solemnitatea acesteia sunt elementele cele mai des menționate a se fi schimbat în ultimii doi ani. Percepția îmbunătățirii aspectelor testate, ne indică diferențe semnificative între cele două grupuri. Ecartul de percepție dintre cele două grupuri variază de la un plus de 18%, în privința percepției îmbunătățirii **sistemului audio din sălile de judecată**, la 47%, în privința percepției îmbunătățirii **dotării spațiilor pentru public**.

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

- **Modul în care sunt repartizate dosarele** (față de care 73% dintre avocații din grupul instanțelor incluse în proiect și 49% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță** (față de care 69% dintre avocații din grupul instanțelor incluse în proiect și 72% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Prevederile noilor coduri și de procedură civilă** (față de care 60% dintre avocații din grupul instanțelor incluse în proiect și 40% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți).

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

- **Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță** (considerat important de 52% dintre avocații din grupul supus intervenției și de 44% dintre cei din grupul de control)
- **Durata de soluționare a cauzelor** (considerată important de 44% dintre avocații din grupul supus intervenției și de 45% dintre cei din grupul de control)
- **Prevederile noilor coduri civil și de procedură civilă** (considerate importante de 25% dintre avocații din grupul supus intervenției și de 34% dintre cei din grupul de control)

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

Există o diferență de vizibilitate a îmbunătățirilor dintre grupul supus intervenției și cel de control, care variază de la 7% (în cazul modului în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță) la 28% (în cazul prevederilor noilor coduri civil și de procedură civilă).

Evaluarea volumul de muncă. În medie, un avocat de pe lângă o instanță din grupul supus intervenției, a avut pe rol în instanță, în 2015, 56 dosare. În același timp, un avocat de la o instanță din grupul de control a pregătit, în medie, 86 dosare. Avem, așadar, un plus de încărcătură mai mare în rândul avocaților din grupul de control. Din dosarele în lucru, în cazul avocaților din grupul supus intervenției, în medie, 24 (43%) 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, 23 (27%) erau mai vechi de 6 luni de când erau deținute de instanță. Putem observa, așadar, o diferență netă de 16% a gradului de întârziere cu peste 6 luni, la nivel de sistem, în favoarea grupului de control.

Principala cauză care stă la baza întârzierii cu mai mult de 6 luni a dosarelor e determinată **de procedurile de lucru**, de termenele lungi și de expertize.

În medie, avocații grupului supus intervenției lucrează 43 ore săptămânal, iar colegii din grupul de control cu o oră mai puțin. 81% dintre respondenții care fac parte din prima categorie declară că au nevoie să lucreze de acasă (14 ore în medie) pentru a rezolva sarcini de serviciu, în timp ce alți 76% din cealaltă categorie declară același lucru, numărul de ore crescând la 19.

Atât avocații din instanțele incluse în grupul de intervenție, cât și cei din grupul de control pledează de 18 ori săptămânal.

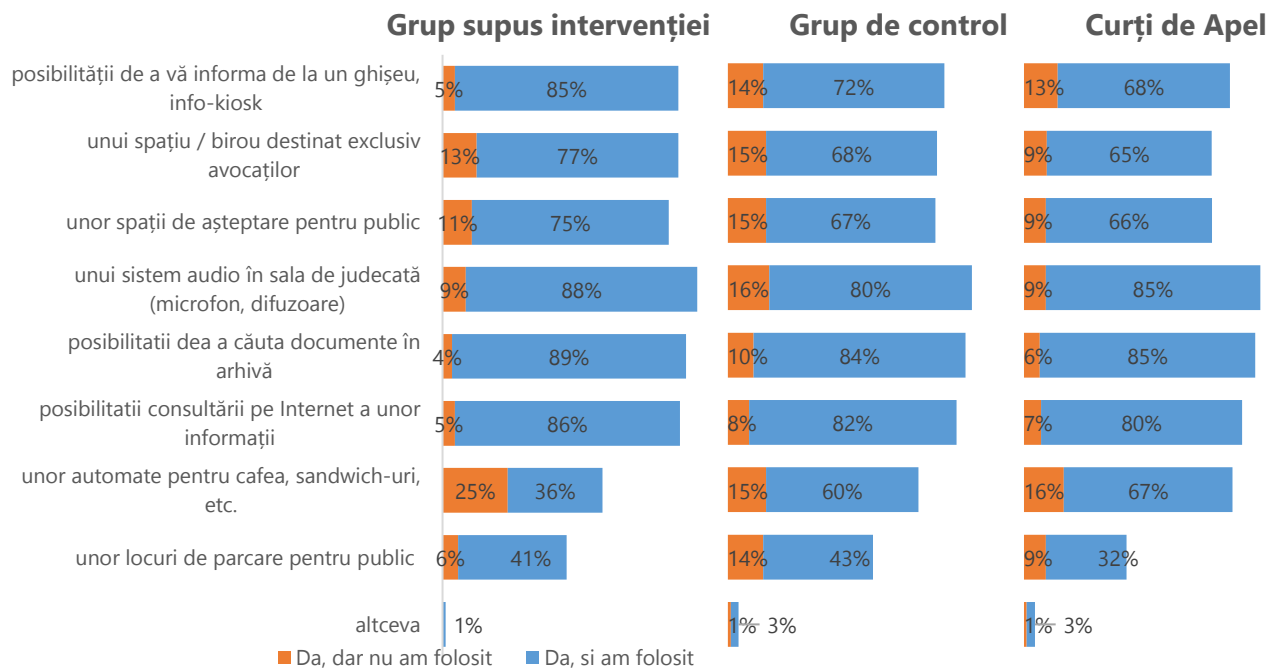
Percepția calității personalului. Avocații evaluează într-o manieră pozitivă aspectele testate (atitudine, onestitate, profesionalism) ale judecătorilor, procurorilor sau grefierilor. Diferențele între cele două grupuri apar atât în privința ponderii mai ridicate a celor mulțumiți din categoria de intervenție, cât și viceversa.

Pentru a obține o ierarhie mai bună a atributelor, a fost analizată întrebarea "Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.?". Datele indică o ierarhie relativ similară, cu trei piloni de importanță:

- **Imparțialitatea judecătorilor** (menționat de 47% dintre avocații din grupul instanțelor incluse în proiect și de 51% dintre avocații din grupul de control)
- **Profesionalismul judecătorilor** (33% dintre avocații din grupul instanțelor incluse în proiect și 32% dintre avocații din grupul de control)
- **Cinstea, onestitatea judecătorilor** (28% dintre avocații din grupul instanțelor incluse în proiect și de 15% dintre avocații din grupul de control)

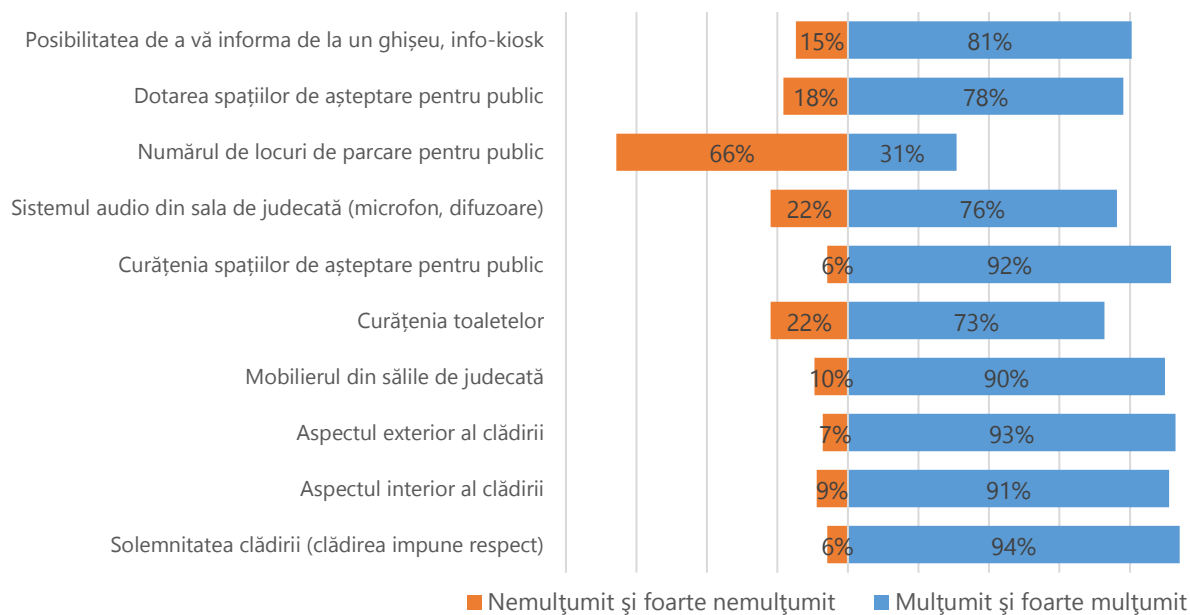
Așadar, în opinia avocaților, **judcătorii**, prin calitățile lor, sunt cei care contribuie în mod decisiv la bunul mers al propriei activități. În privința percepției îmbunătățirii acestor atribute, în opinia avocaților, judecătorii și grefierii sunt cei care s-au schimbat cel mai mult în bine.

Evaluarea infrastructurii

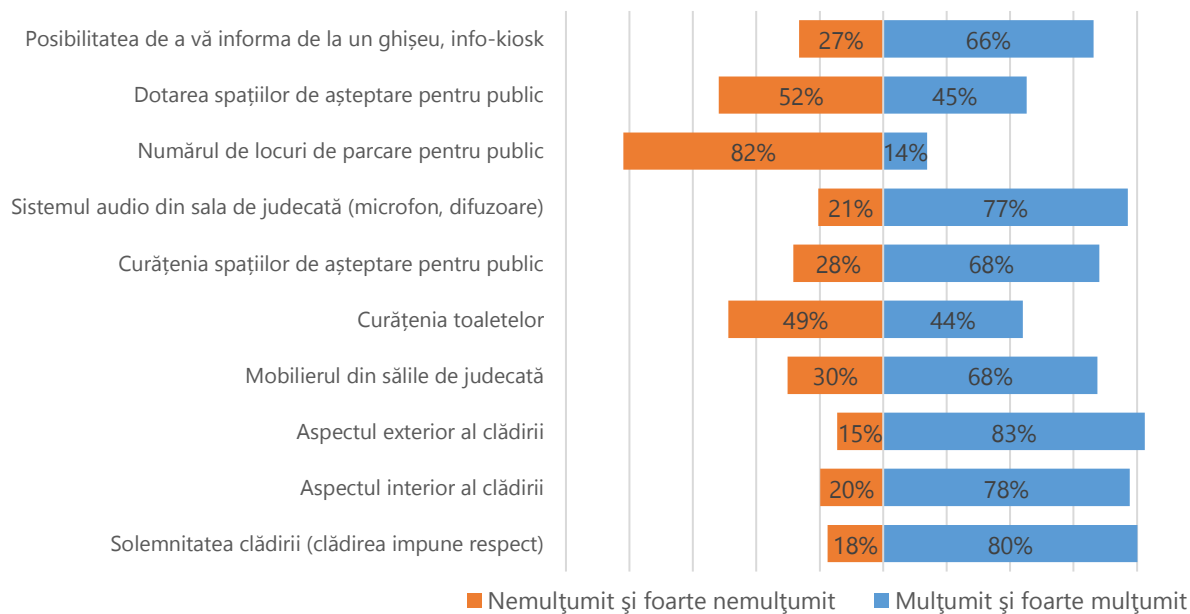


Grafic 88. Dacă vă gândiți la această instanță, ați remarcat existența...? Diferența până la 100% reprezintă "nu am remarcat" și NS/NR.

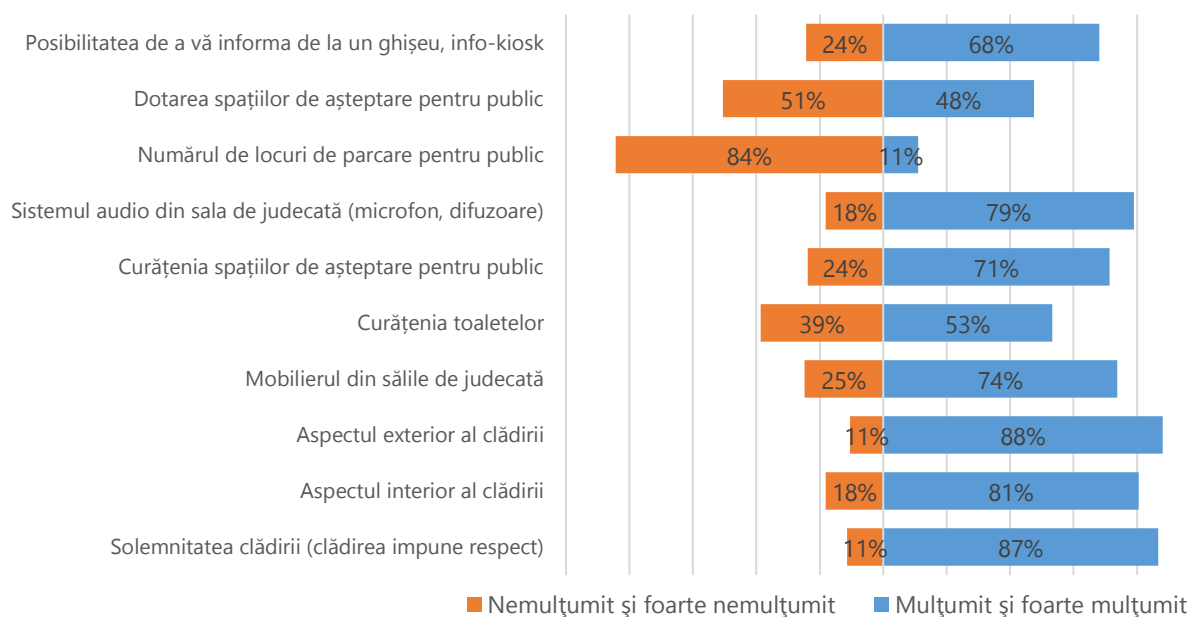
Grup supus intervenției



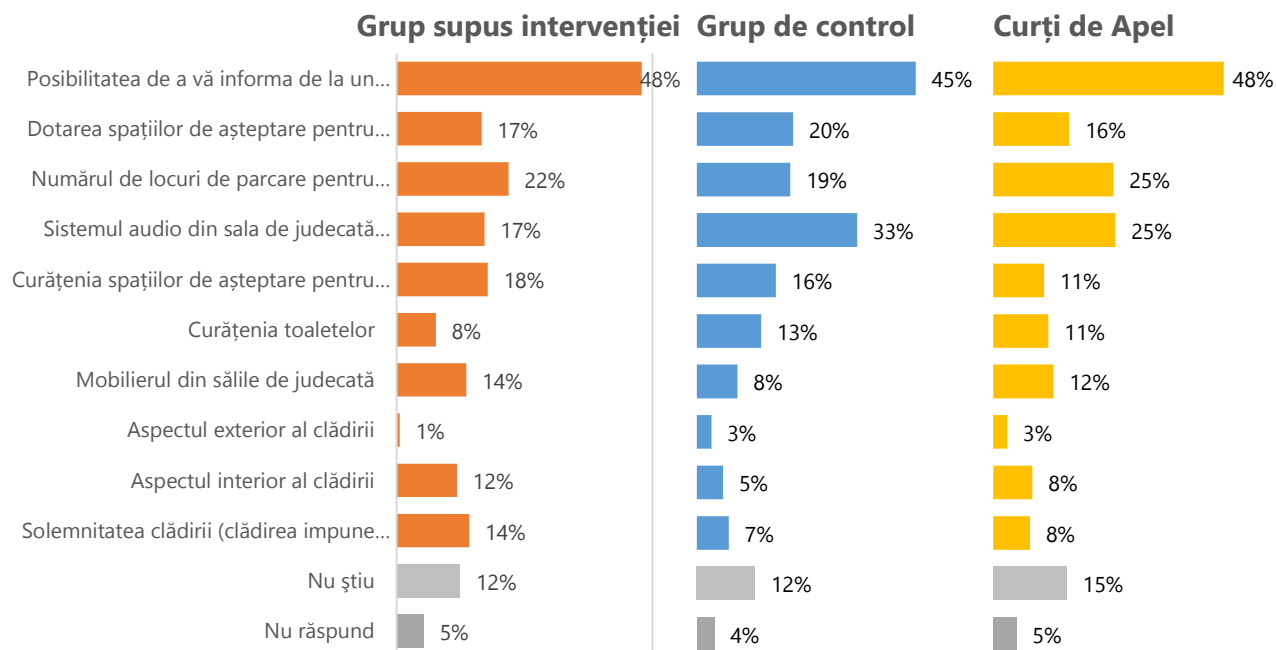
Grup de control



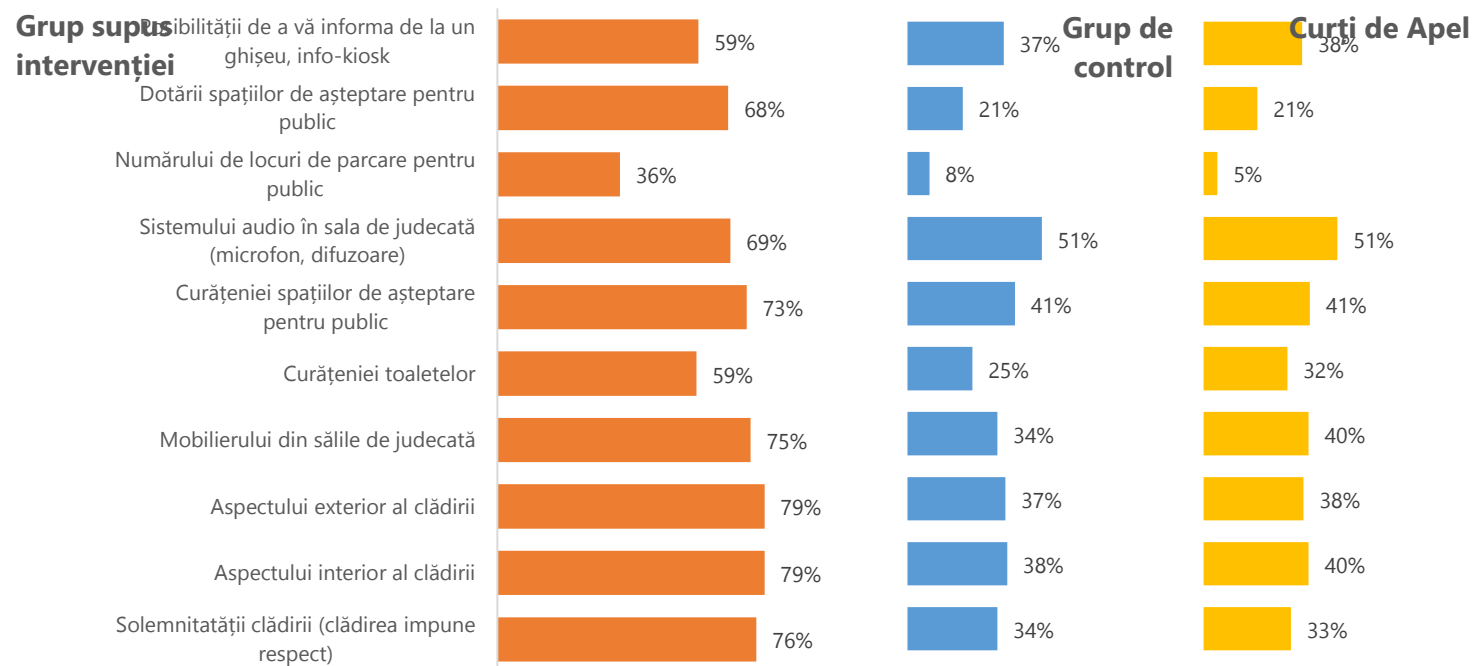
Curți de Apel



Grafic 89. Dacă vă gândiți la această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte?
Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



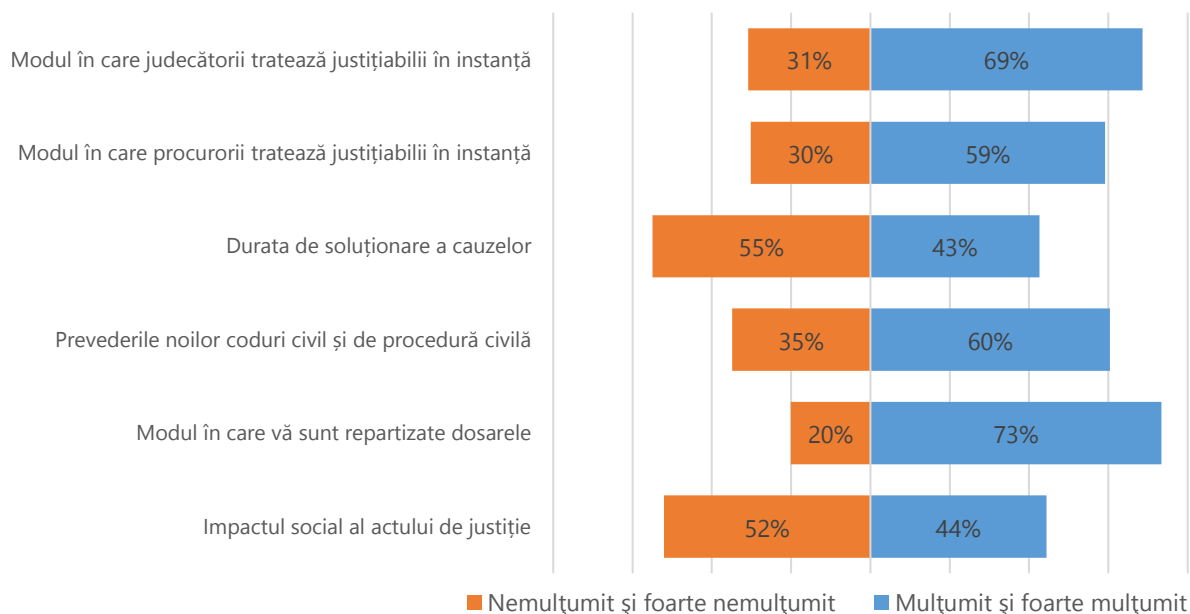
Grafic 90. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



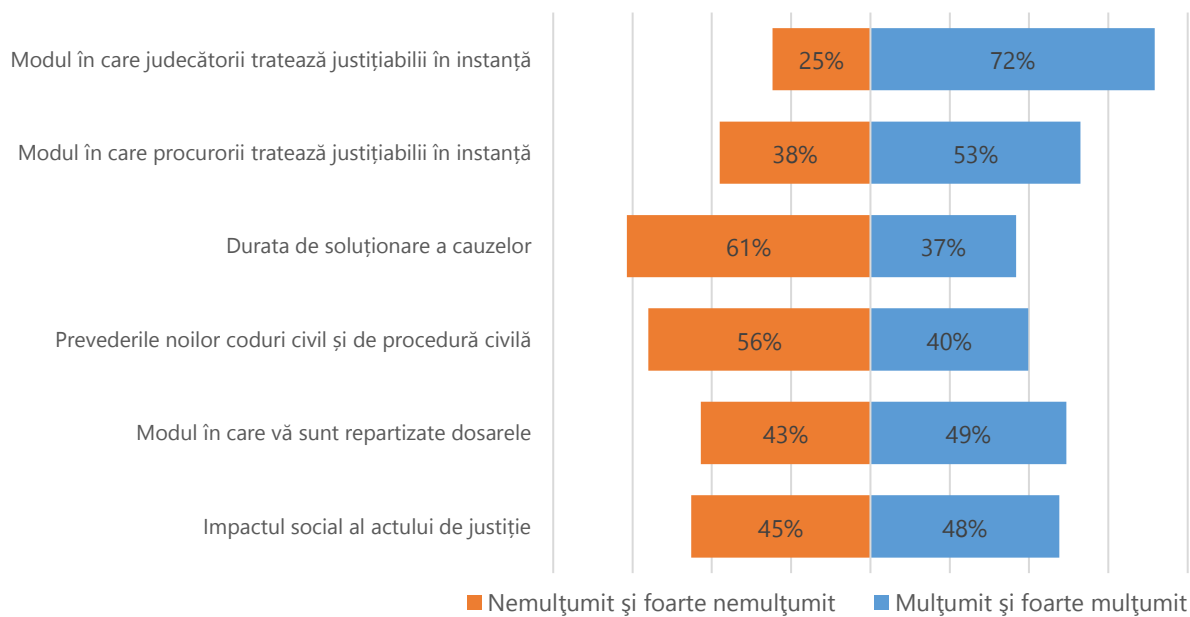
Grafic 91. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Percepția actului de justiție

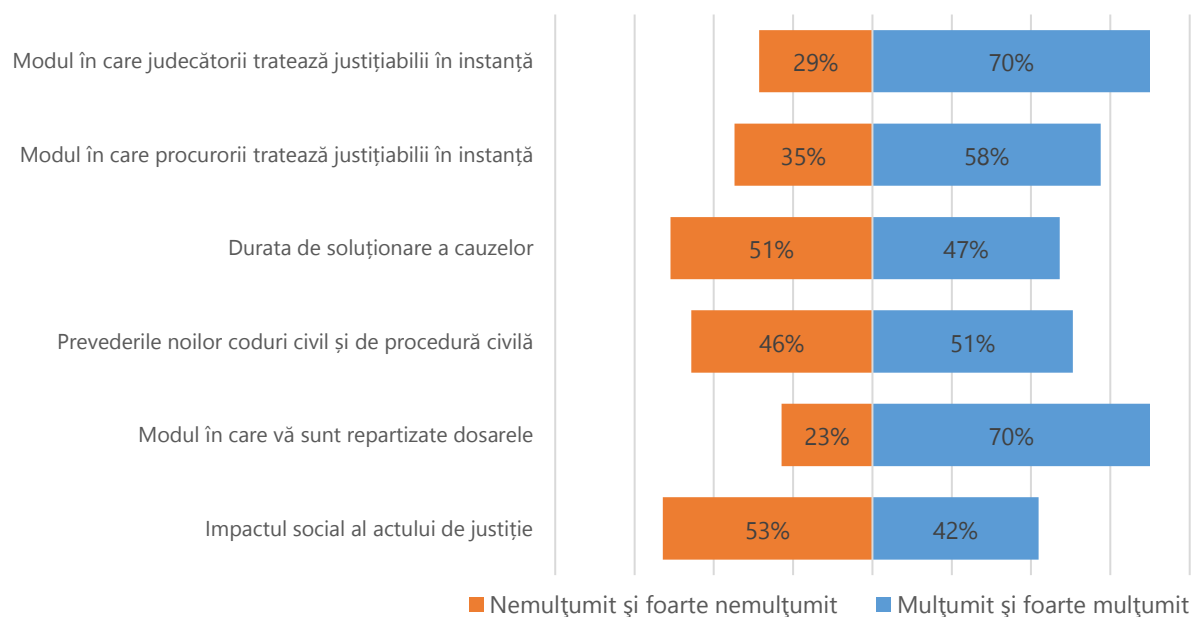
Grup supus intervenției



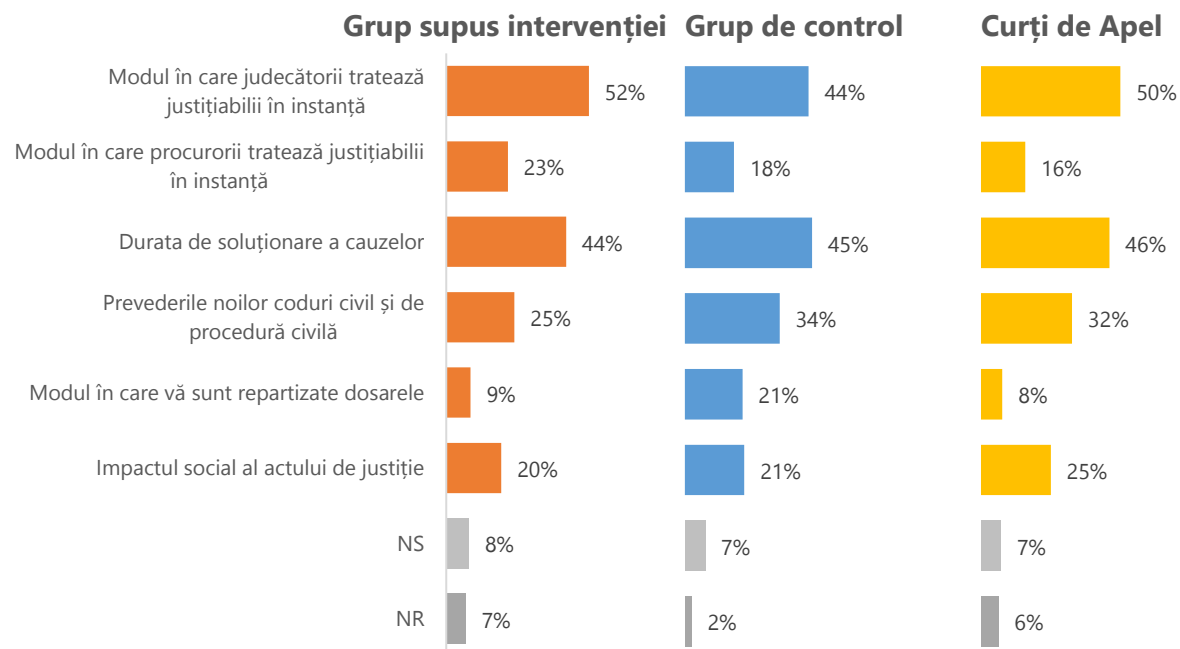
Grup de control



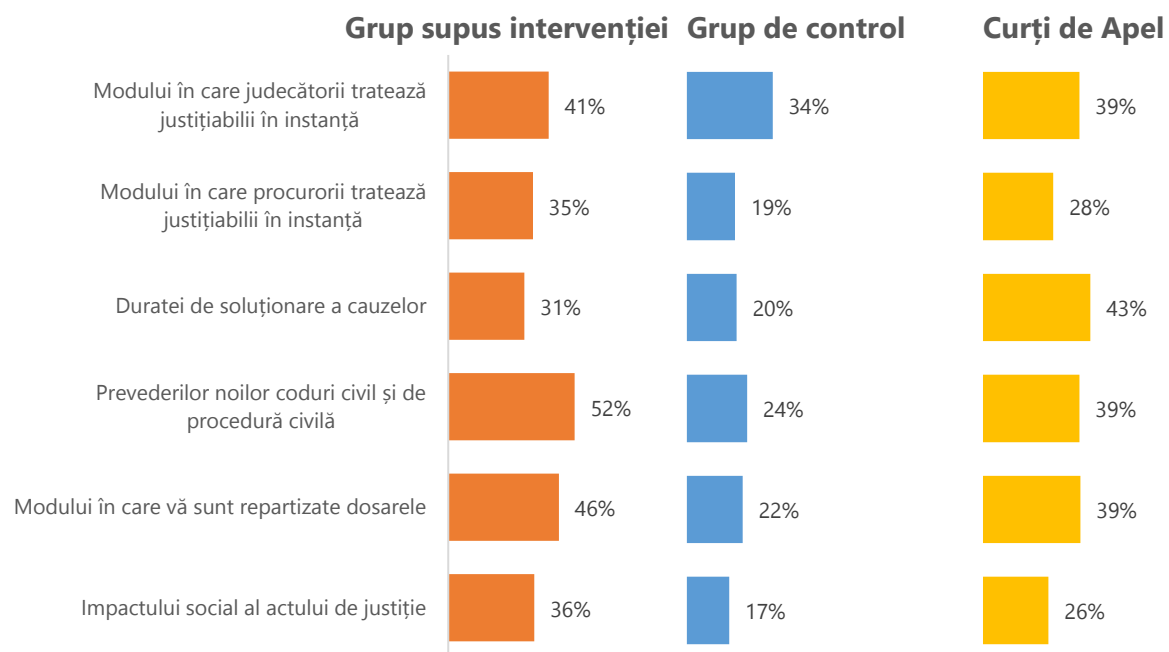
Curți de Apel



Grafic 92. Dacă vă gândiți la această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte?
Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

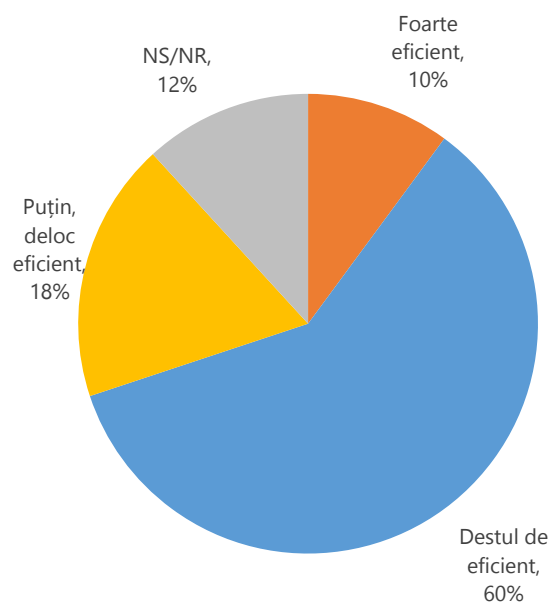


Grafic 93. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității dvs.? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*

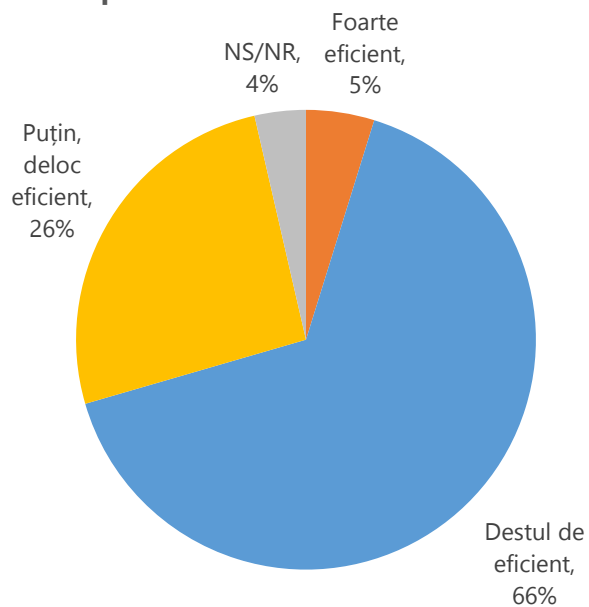


Grafic 94. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

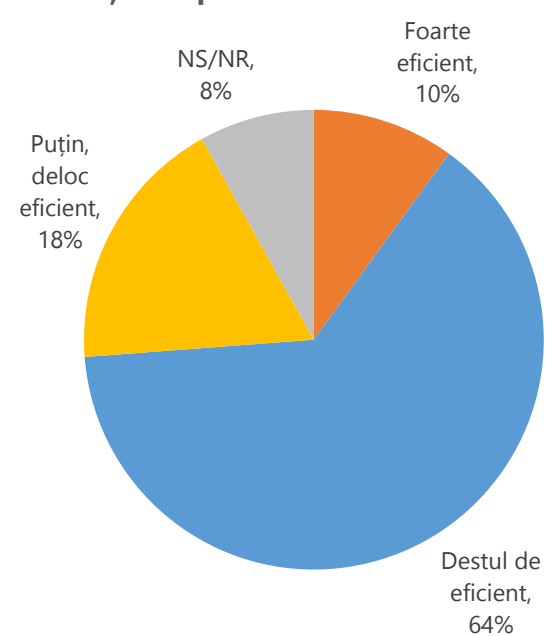
Grup supus intervenției



Grup de control

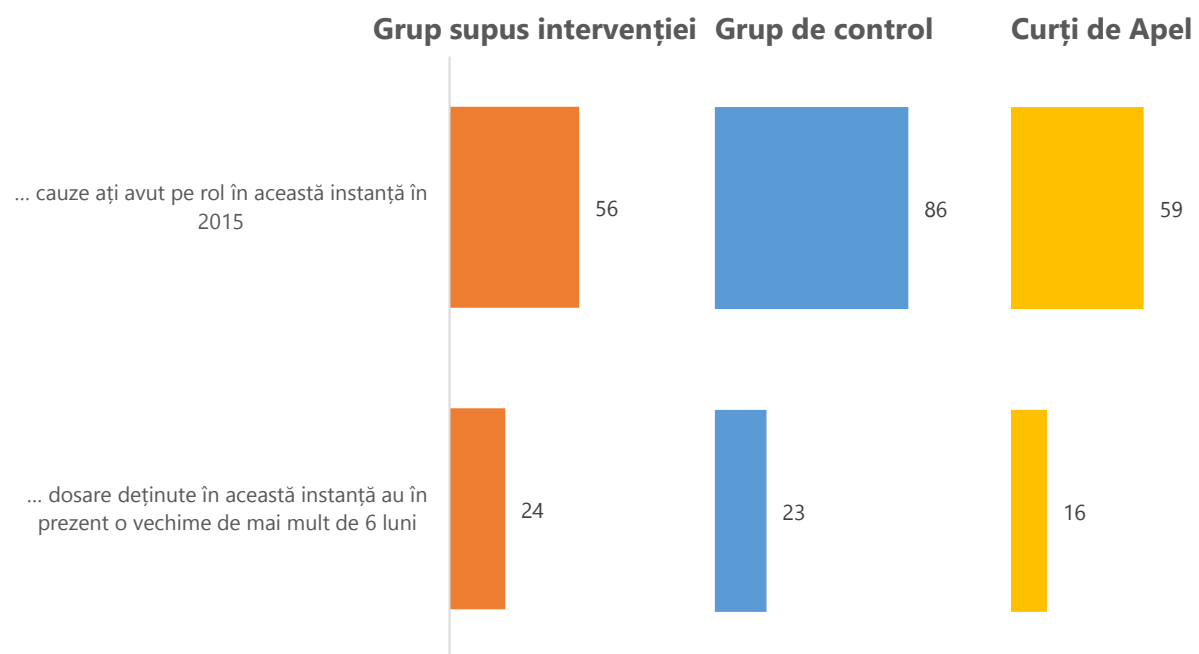


Curți de Apel

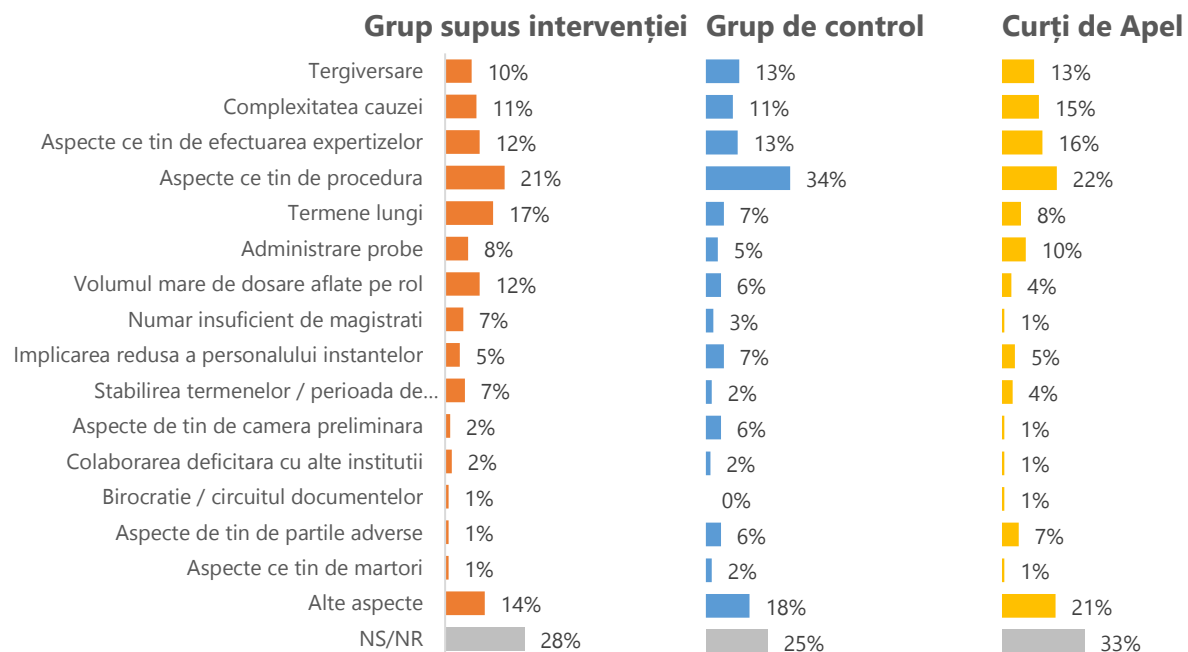


Grafic 95. Cum apreciați actualul sistem de arhivare a dosarelor din această instanță?

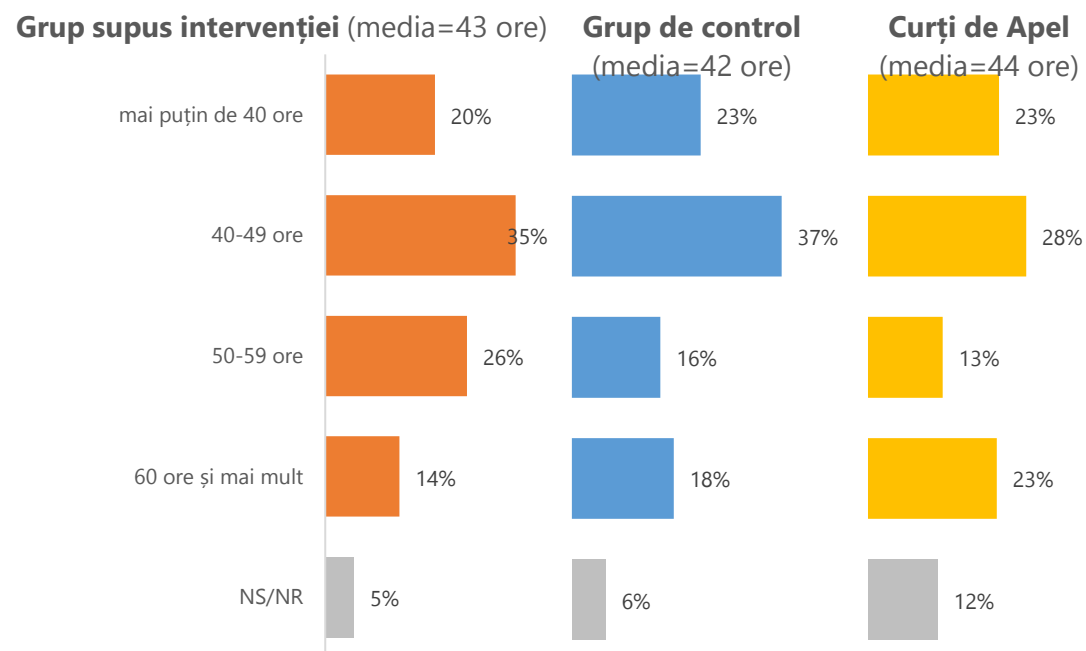
Evaluarea volumului de muncă



Grafic 96. Aproximativ câte ...? *Valori medii.*

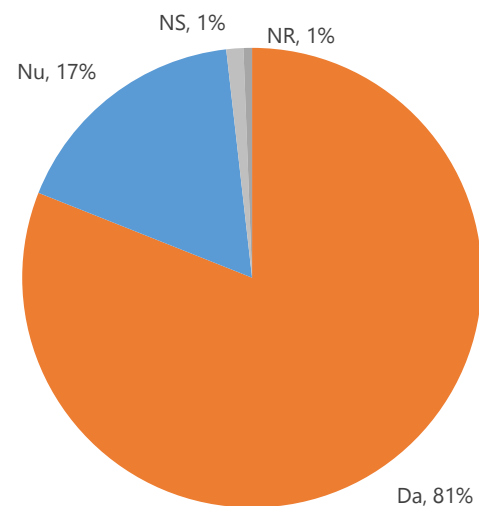


Grafic 97. Care sunt principalele trei motive pentru care aceste dosare au, în această instanță, o vechime de mai mult de 6 luni? *Întrebare deschisă, procente cumulate din trei mențiuni, suma poate depăși 100%.*

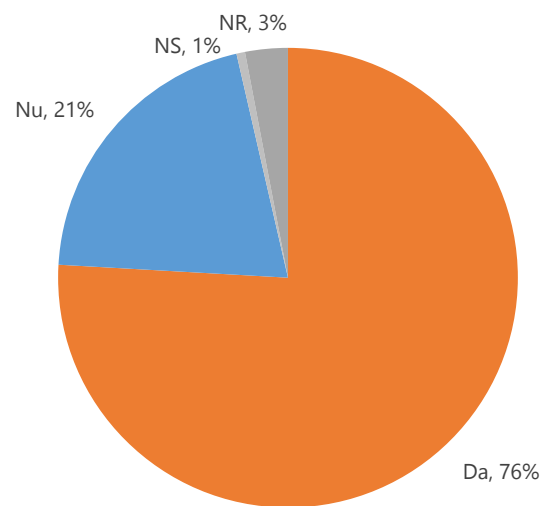


Grafic 98. Cu aproximație, câte ore lucrați în total într-o săptămână obișnuită?

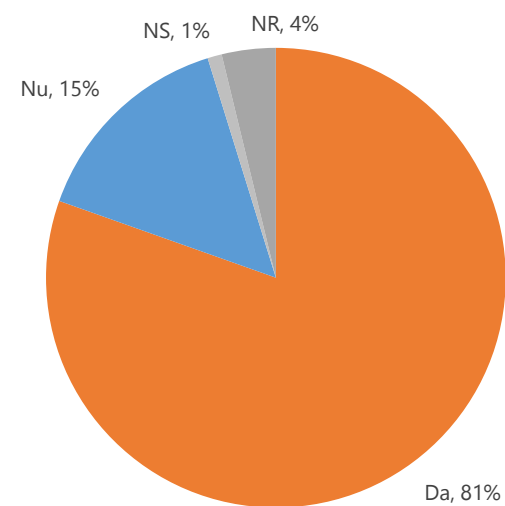
Grup supus intervenției
(media=14 ore pe săptămână)



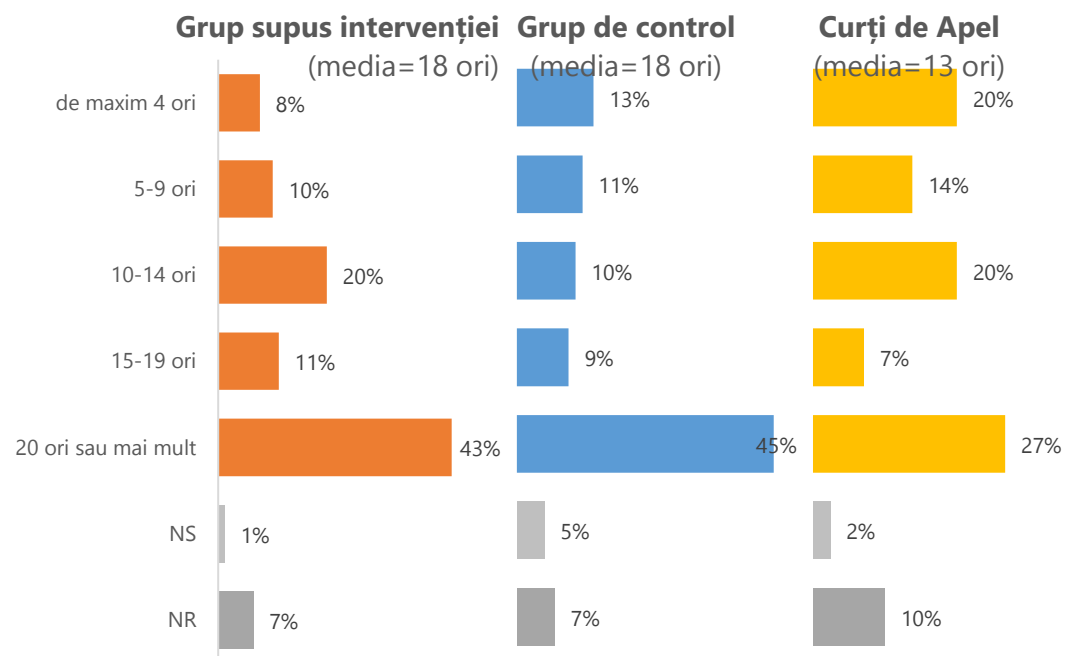
Grup de control
(media=19 ore pe săptămână)



Curți de Apel
(media=20 ore pe săptămână)



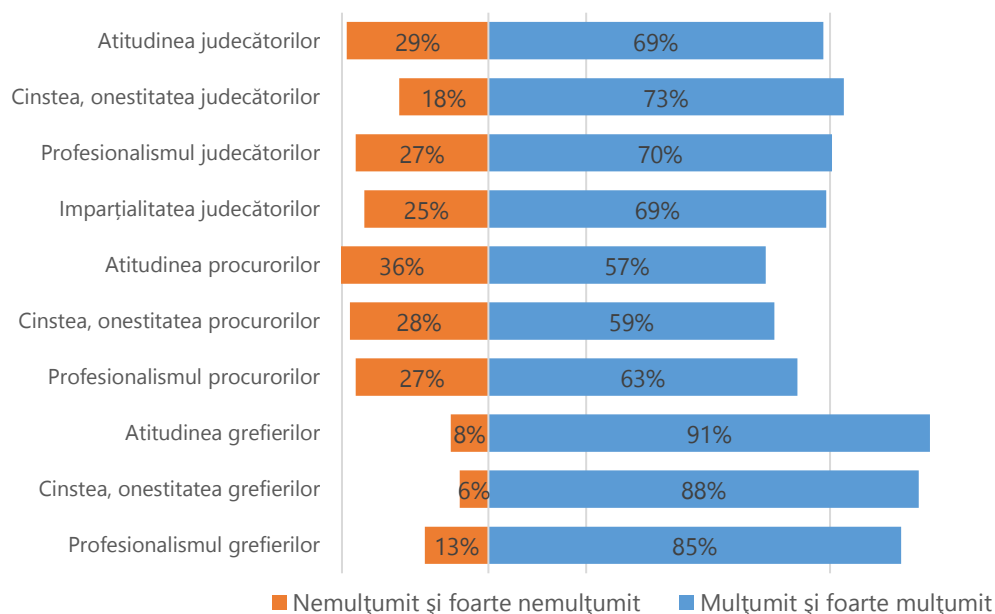
Grafic 99. E nevoie să lucrați și acasă, pentru a rezolva sarcini de serviciu?



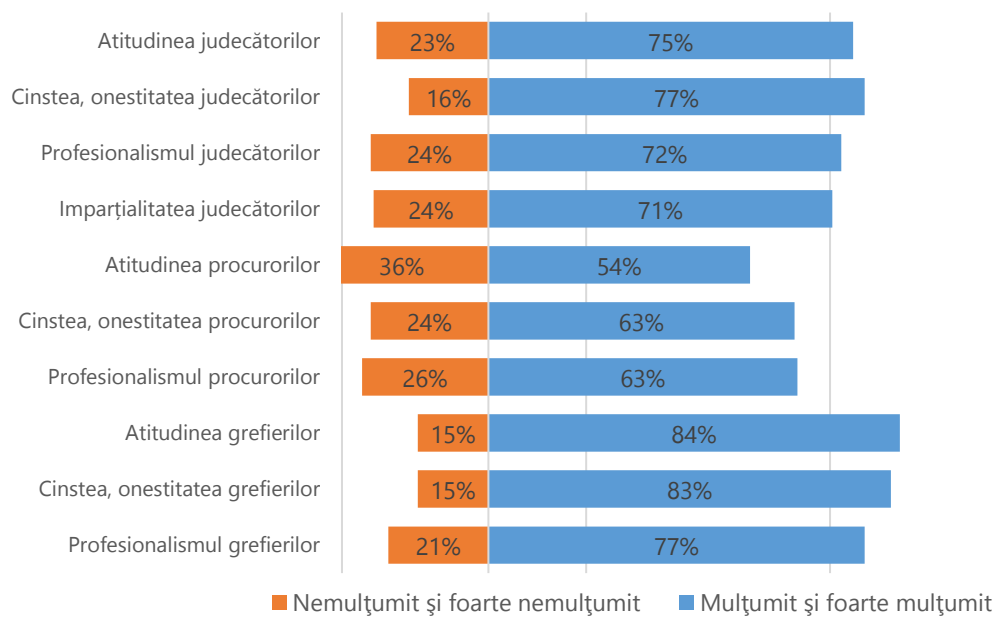
Grafic 100. Aproximativ de câte ori pledați în această instanță într-o lună obișnuită?

Percepția calității personalului

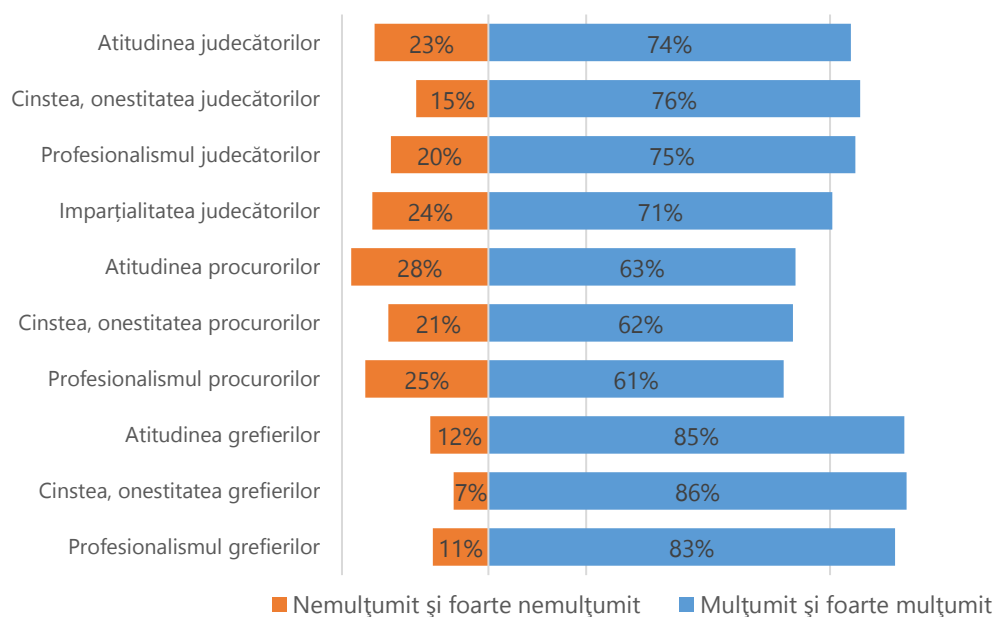
Grup supus intervenției



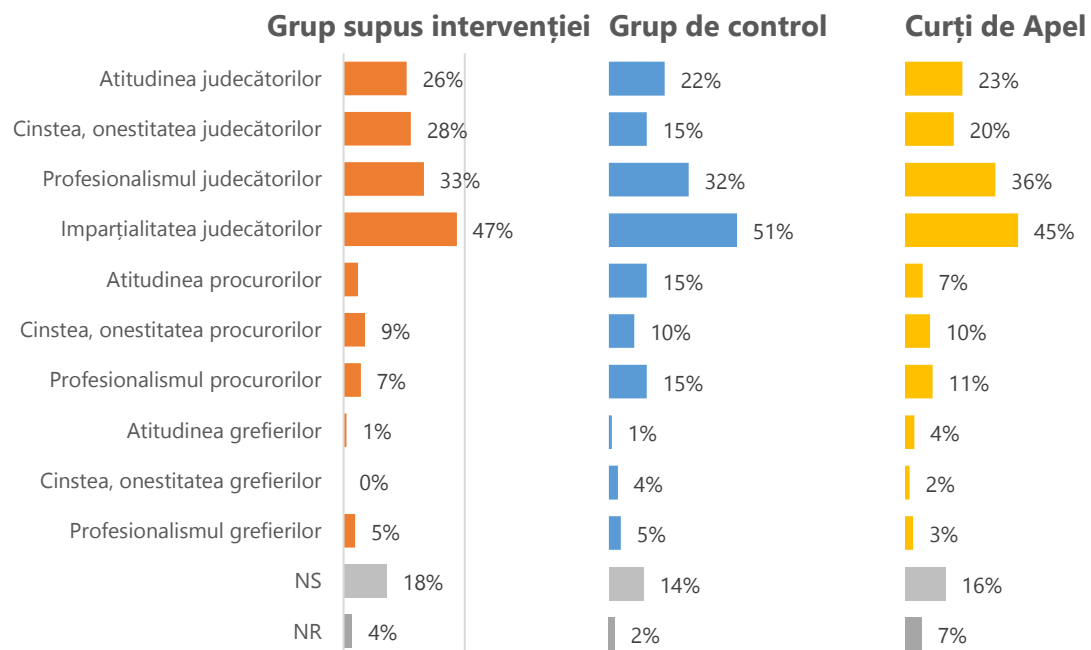
Grup de control



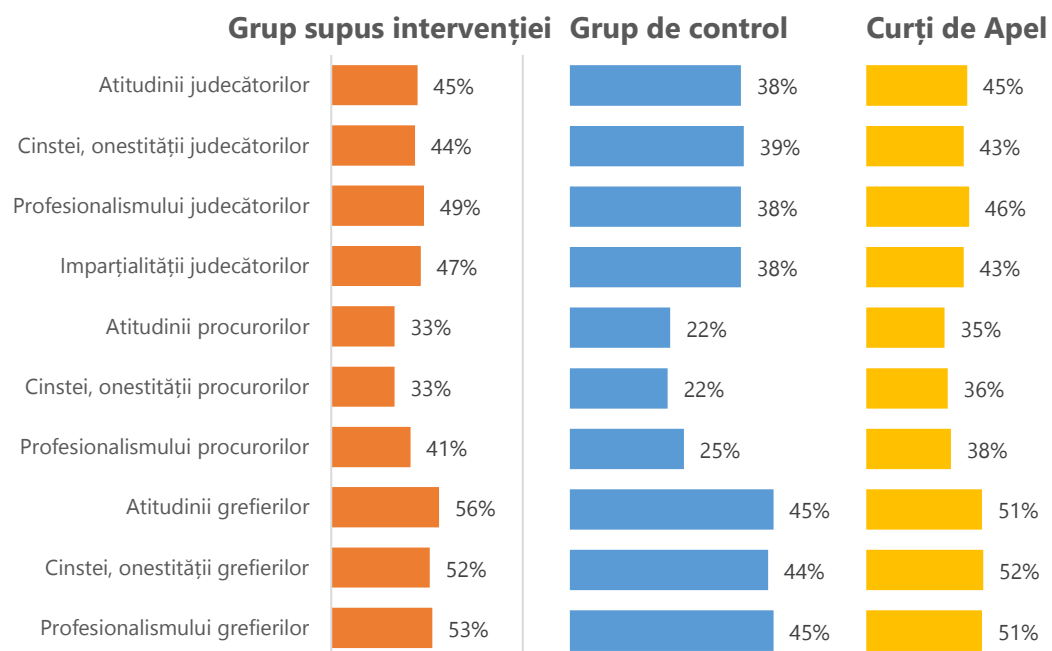
Curți de Apel



Grafic 101. 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 102. 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 103. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Date socio-demografice

		Grup		
		Supus intervenției	Control	Curți de Apel
Gen	Masculin	56%	49%	51%
	Feminin	44%	51%	49%
Vârsta	maxim 30 ani	14%	8%	14%
	31-50 ani	69%	74%	63%
	51 ani și peste	15%	16%	19%
	NR	3%	3%	4%
Vechime profesională ca avocat	maxim 4 ani	11%	7%	10%
	5-9 ani	27%	21%	26%
	10 ani și peste	59%	70%	60%
	NR	3%	3%	5%
Înainte de a fi avocat, ați avut o profesie care să presupună interacțiunea cu justiția (judecător, procuror, polițist, etc.)?	Da	22%	21%	30%
	Nu	78%	75%	68%
	NR	1%	4%	2%

Tabel 10. Date socio-demografice avocați, juriști

VI. Justițiabili – persoane fizice

Raport narativ

Populația de justițiabili persoane fizice a fost reprezentată în studiu de un eșantion de 1.076 subiecți, care au fost distribuiți în trei grupuri astfel: 339 justițiabili în grupul supus intervenției, 307 în grupul de control și 430 în grupul curților de apel.

Evaluarea infrastructurii.

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

- **Spațiile de așteptare pentru public**, observate de 96% dintre justițiabilii individuali grupului supus intervenției și 96% dintre cei ai grupului de control
- **Sistemul audio din sălile de judecată**, observat de 93% dintre justițiabilii individuali grupului supus intervenției și 91% dintre cei ai grupului de control
- **Posibilitatea de a căuta documente în arhivă**, menționată de 85% dintre justițiabilii individuali ai grupului supus intervenției și 89% 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 87% dintre justițiabilii individuali grupului supus intervenției și 92% dintre cei ai grupului de control
- **Sistemul audio din sălile de judecată**, folosit de 65% dintre justițiabilii individuali grupului supus intervenției și 58% dintre cei ai grupului de control
- **Posibilitatea de a căuta documente în arhivă**, utilizată de 54% dintre justițiabilii individuali ai grupului supus intervenției și 51% dintre cei ai grupului de control

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** (99% mulțumit și foarte mulțumit), **cel exterior** (98%), **solemnitatea clădirii** (98%) și **curățenia din spațiul destinat publicului** (95%) în cazul justițiabililor din grupul de intervenție,
- **Aspectul interior** (91% mulțumit și foarte mulțumit), **cel exterior** (90%), **solemnitatea clădirii** (91%) și **curățenia din spațiul destinat publicului** (90%) 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**, 45% din eșantionul supus intervenției și 36% din cel de control)

- **Posibilitatea de informare de la ghișeu, info-kiosk**, (70% din eșantionul supus intervenției și 65% 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 6%, în cazul sistemului audio din sălile de judecată, la 17%, în cazul dotării spațiilor pentru public.

Ierarhia elementelor care contează cel mai mult pentru buna desfășurare a activității din instanță:

- **Posibilitatea de informare de la un ghișeu sau info-kiosk** (menționată de 33% dintre justițiabilii persoane fizice atât din grupul supus intervenției, și de 37% dintre cei din grupul de control),
- **Sistemul audio** (32%-grupul de intervenție, 34%-grupul de control),
- **Dotarea de așteptare pentru public** (26%-grupul de intervenție, 26%-grupul de control),
- **Numărul de locuri de parcare pentru public** (26%-grupul de intervenție, 23%-grupul de control),

Aspectul interior al clădirii, aspectul exterior al clădirii, solemnitatea ei, curățenia spațiilor de așteptare pentru public sau mobilierul din sălile de judecată 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 17%, în privința percepției îmbunătățirii **calitate audiției din sălile de judecată**, la 44%, în privința percepției îmbunătățirii **solemnității clădirii**.

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

- **Profesionalismul avocaților** (față de care 80% dintre justițiabililor individuali din grupul supus intervenției și 65% dintre cei din grupul de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Atitudinea avocaților** (față de care 78% dintre justițiabililor individuali din grupul supus intervenției și 65% dintre cei din grupul de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Cinstea, onestitatea avocaților** (față de care 76% dintre justițiabililor individuali din grupul supus intervenției și 63% dintre cei din grupul de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți).

În toate situațiile testate, datele ne indică diferențe de la 1% (în privința costurilor de soluționare a cauzelor, în favoarea grupului de control) la 49% (durata de soluționare a cauzelor), în favoarea justițiabililor individuali din grupul supus intervenției.

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

- **Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță** (considerat important de 53% dintre justițiabilii din grupul supus intervenției și de 56% dintre cei din grupul de control)
- **Durata de soluționare a cauzelor** (considerată important de 38% dintre justițiabilii din grupul supus intervenției și de 45% dintre cei din grupul de control)
- **Modul în care procurorii tratează justițiabilii în instanță** (considerată importantă de 25% dintre justițiabilii din grupul supus intervenției și de 40% dintre cei din grupul de control)

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

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 attributele 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 de fiecare dată grupului supus intervenției.

Istoricul și costurile accesării justiției. Situația justițiabililor individuali din cele două grupuri, din punct de vedere al statusului cauzei în care sunt implicați arată astfel: 17% dintre cei din grupul supus intervenției, respectiv 12% dintre cei din grupul de control au primit o sentință favorabilă, 12% dintre cei din grupul de intervenție și 24% dintre cei din grupul de control au primit una defavorabilă și 69%, respectiv 63% dintre justițiabili așteaptă pronunțarea unei sentințe.

În medie, un justițiabil din grupul supus intervenției a trebui să se prezinte la tribunal / judecătorie, 30 zile, față de 14 zile, valoarea calculată la nivelul grupului de control. În medie, toți justițiabilii au stat 4h la o vizită în instanță. Costurile totale, exceptând plata avocaților, au fost, în medie, de 1.480 lei, pentru un justițiabil din grupul supus intervenției și 1.300 lei, pentru unul din grupul de control, rezultând un cost / zi aproape dublu în rândul grupului de control (90 lei/zi), în raport cu cel de intervenție (50 lei/zi).

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 (62% dintre cei din grupul de intervenție și 62% dintre cei din grupul de control). Mai mult, 47% dintre justițiabilii ambelor

grupuri au interacționat în această calitate cu instanța în 2016-2017. Ca atare, numărul vizitelor în instanță, pentru 29% dintre justițiabilii din grupul de intervenție și 33% dintre cei din grupul de control, este de 1-2 ori. Alte 22%-32% au vizitat instanța de 3-5 ori și 34%-37%, de peste 6 ori.

Plângeri și reclamații. 15% dintre justițiabilii persoane fizice din grupul supus intervenției și 13% 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** (46% dintre cei din grupul de intervenție și 51% dintre cei din grupul de control) și **durata de soluționare a procesului** (32% dintre cei din grupul de intervenție și 28% dintre cei din grupul de control).

Dintre cei care au menționat motivele de mai sus, procente cuprinse între 64%-92% au depus o reclamație privind modul de soluționare al procesului, 71%-88% despre documentele care le-au fost cerute, 65%-69% au depus o reclamație privind durata de soluționare a procesului, iar între 50% și 87% au reclamat atitudinea personalului. Dacă în instanțele de intervenție, rata de soluționare a plângerilor a fost de 44%, în cele de control a fost de 46%. În schimb, ponderea plângerilor favorabile petentului au fost de doar 2% în instanțele din grupul supus intervenției și de 11% 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 (55% dintre cei din grupul supus intervenției și 42% dintre cei din cel de control)
- faptul că le afecta relația cu personalul tribunalului sau judecătoriei (9% dintre cei din grupul supus intervenției și 33% dintre cei din cel de control)
- faptul că nu știau unde să depună plângerea (9% dintre cei din grupul supus intervenției și 17% dintre cei din cel de control)
- faptul că dura prea mult să depună plângerea (18% dintre cei din grupul supus intervenției și nimeni dintre cei din cel de control)

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
- O mai mare corectitudine și onestitate
- O comunicare mai clară, pe înțelesul justițiabililor

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

- Durata de soluționare a cauzelor
- Modul corect de aplicare al legii
- Numărul de funcționari din instanțe

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

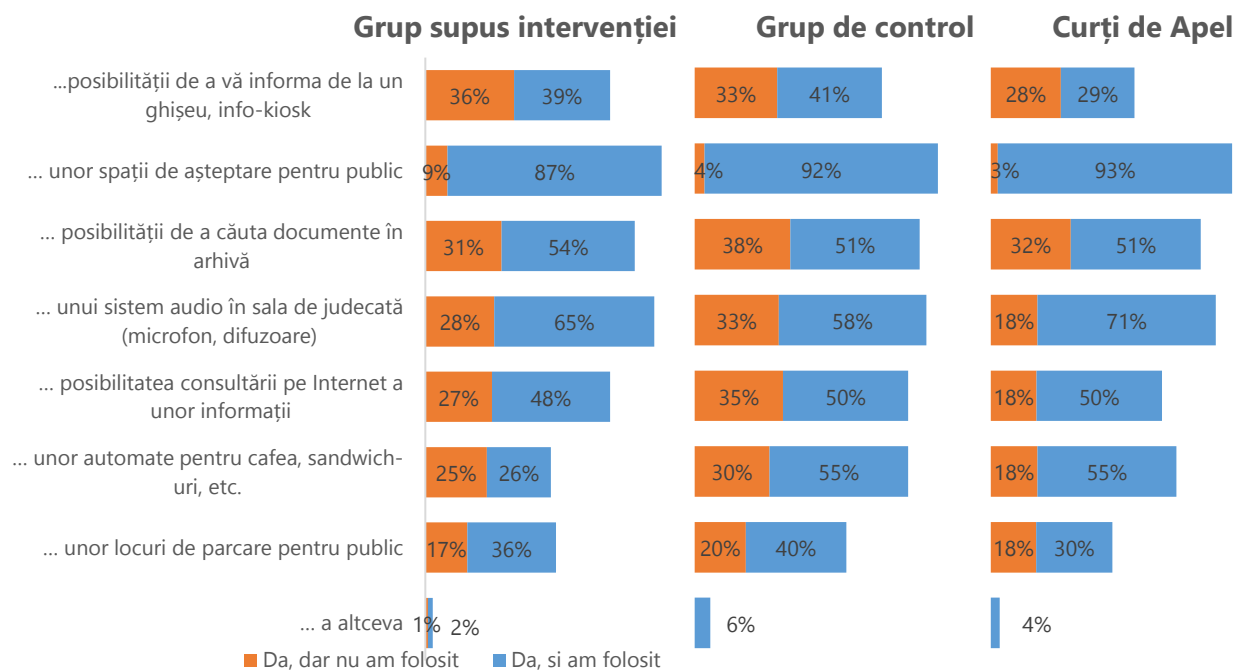
- Renovarea exterioară a instanței

- Mai multa corectitudine

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 celor din grupul de control), în cazul aspectului instanței, ponderea celor din grupul de intervenție care nu pot oferi un răspuns e mai mare, 82%, față de 74% 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.

Percepția asupra 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. 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 indivizi care au observat îmbunătățiri în ultimii doi ani, din grupul de instanțe inclus în proiect și cel de control variază între 14%-18%.

Evaluarea infrastructurii



Grafic 104. Dacă vă gândiți la acest instanța ați remarcat existența...? Diferența până la 100% reprezintă "nu am remarcat" și NS/NR.

Grup supus intervenției

Sistemul audio din sala de judecată (microfon, difuzoare)	13%	78%
Posibilitatea de a vă informa de la un ghișeu, info-kiosk	16%	70%
Dotarea spațiilor de așteptare pentru public	8%	91%
Numărul de locuri de parcare pentru public	46%	45%
Curățenia spațiilor de așteptare pentru public	4%	95%
Curățenia toaletelor	11%	82%
Mobilierul din sălile de judecată	4%	93%
Aspectul exterior al clădirii	2%	98%
Aspectul interior al clădirii	1%	99%
Solemnitatea clădirii (clădirea impune respect)	1%	98%

■ nemulțumit, foarte nemulțumit

■ mulțumit, foarte mulțumit

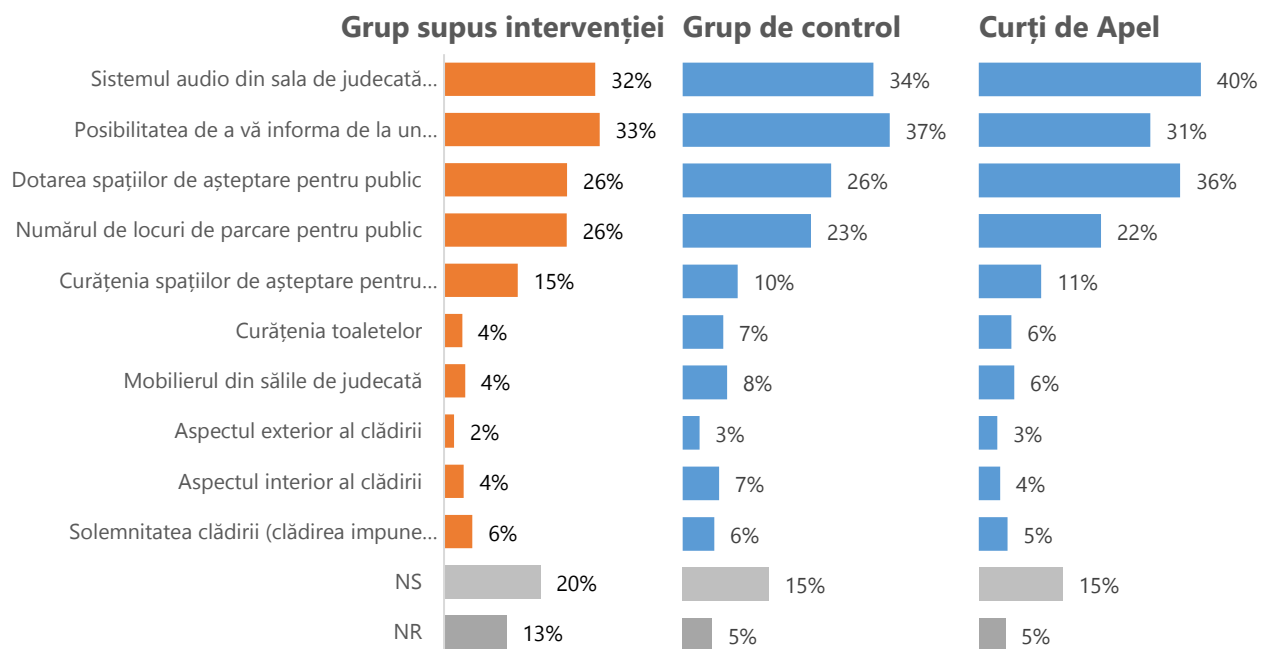
Grup de control

16%	72%
11%	65%
24%	74%
54%	36%
9%	90%
24%	60%
20%	77%
9%	90%
9%	91%
7%	91%

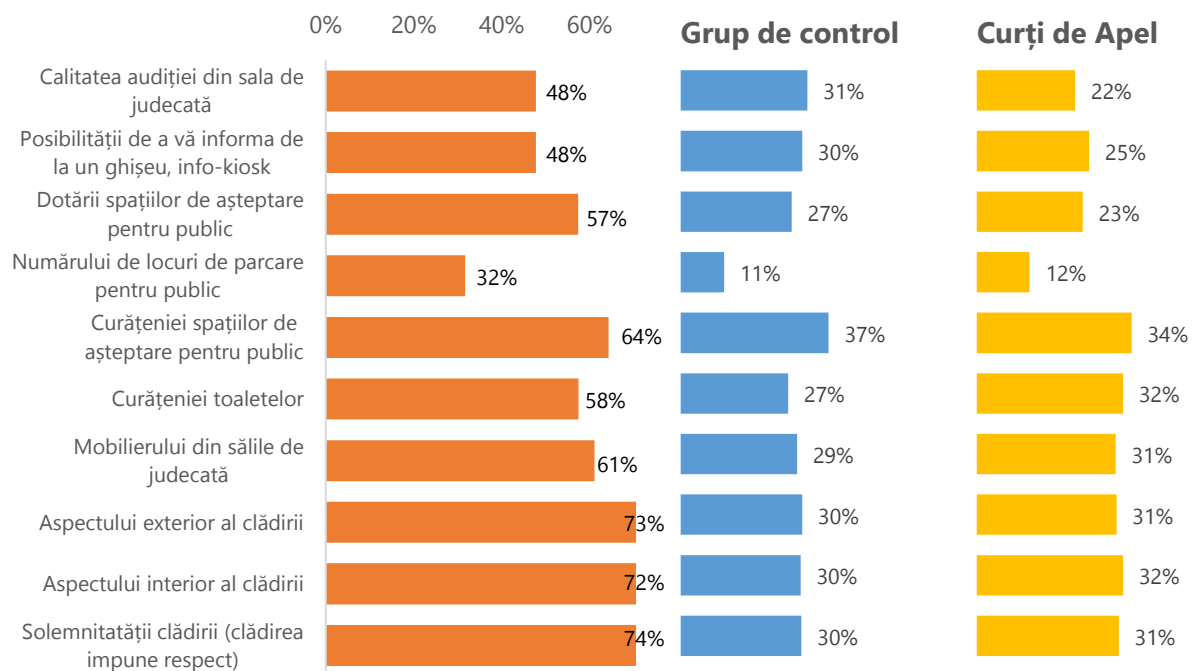
Curți de Apel

20%	70%
19%	53%
25%	73%
59%	26%
9%	88%
17%	66%
15%	81%
9%	89%
9%	89%
10%	86%

Grafic 105. Dacă vă gândiți la acest instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

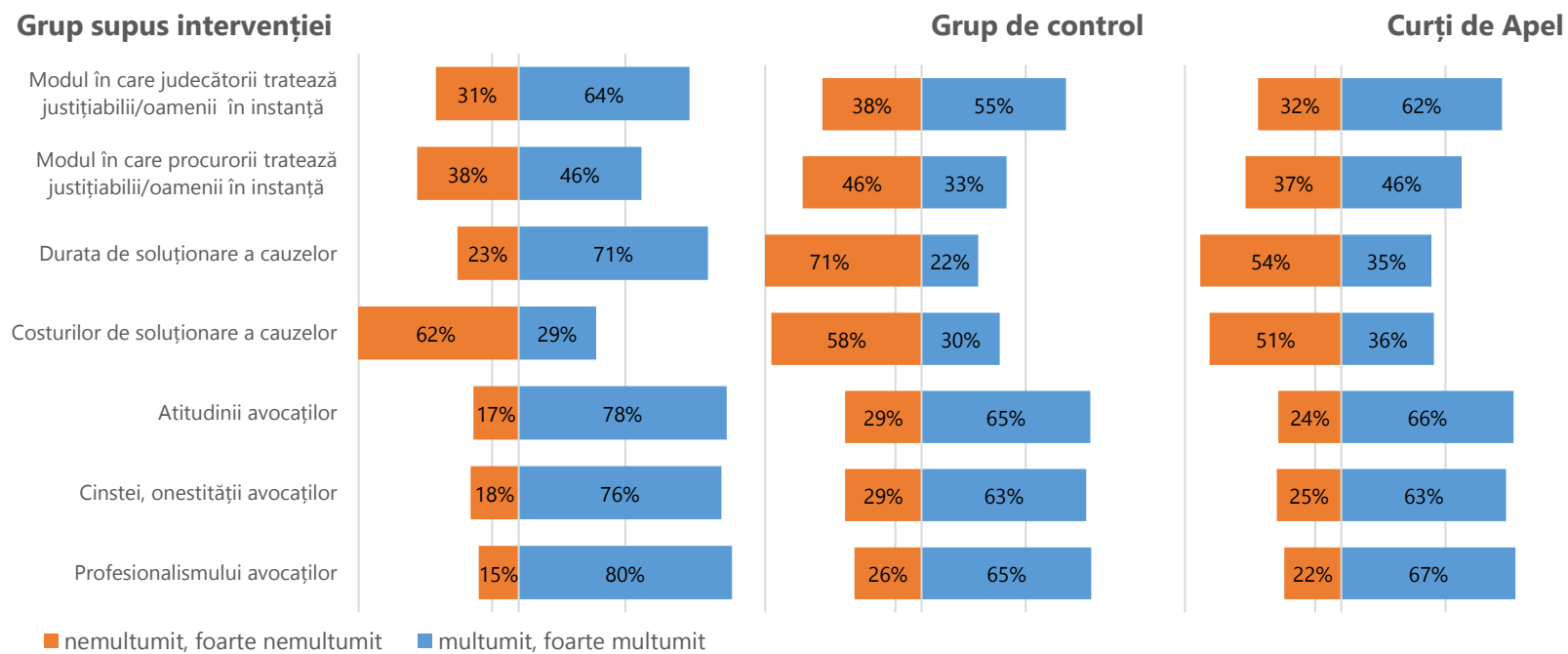


Grafic 106. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea?
Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.

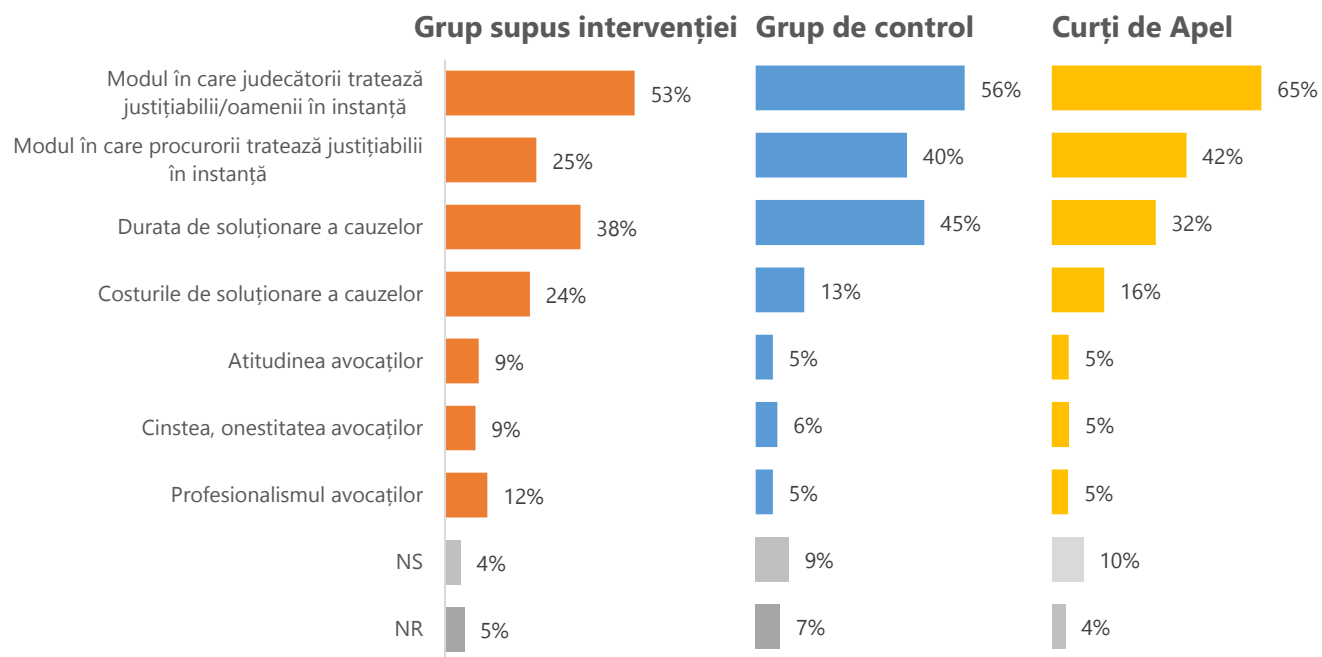


Grafic 107. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

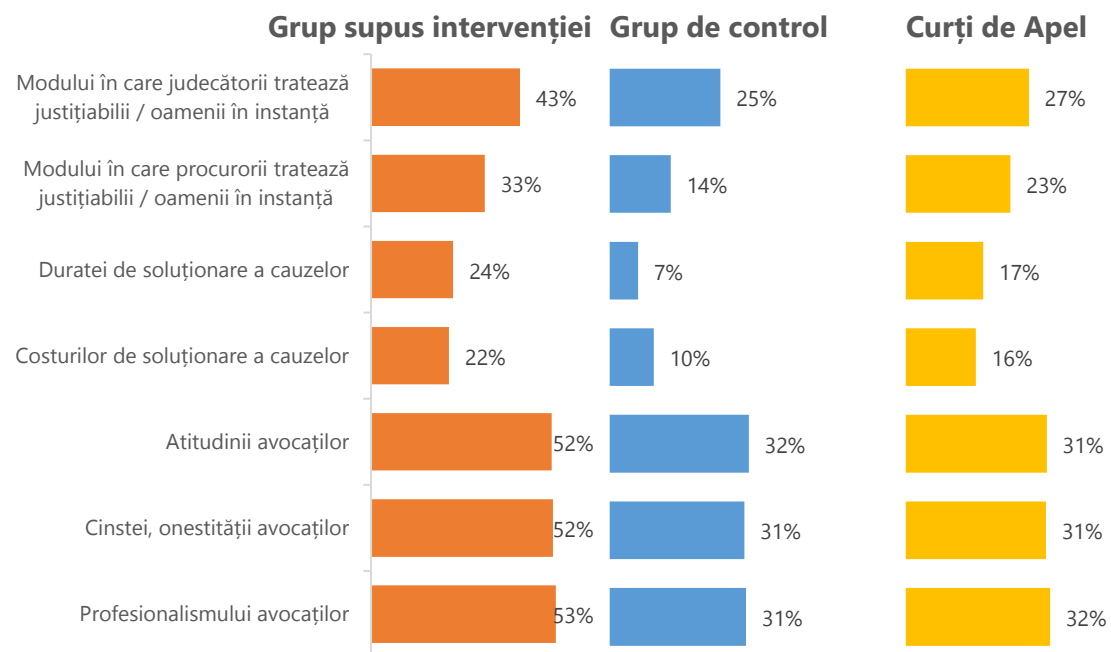
Percepția actului de justiție



Grafic 108. Dacă va gândiți la aceasta instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*

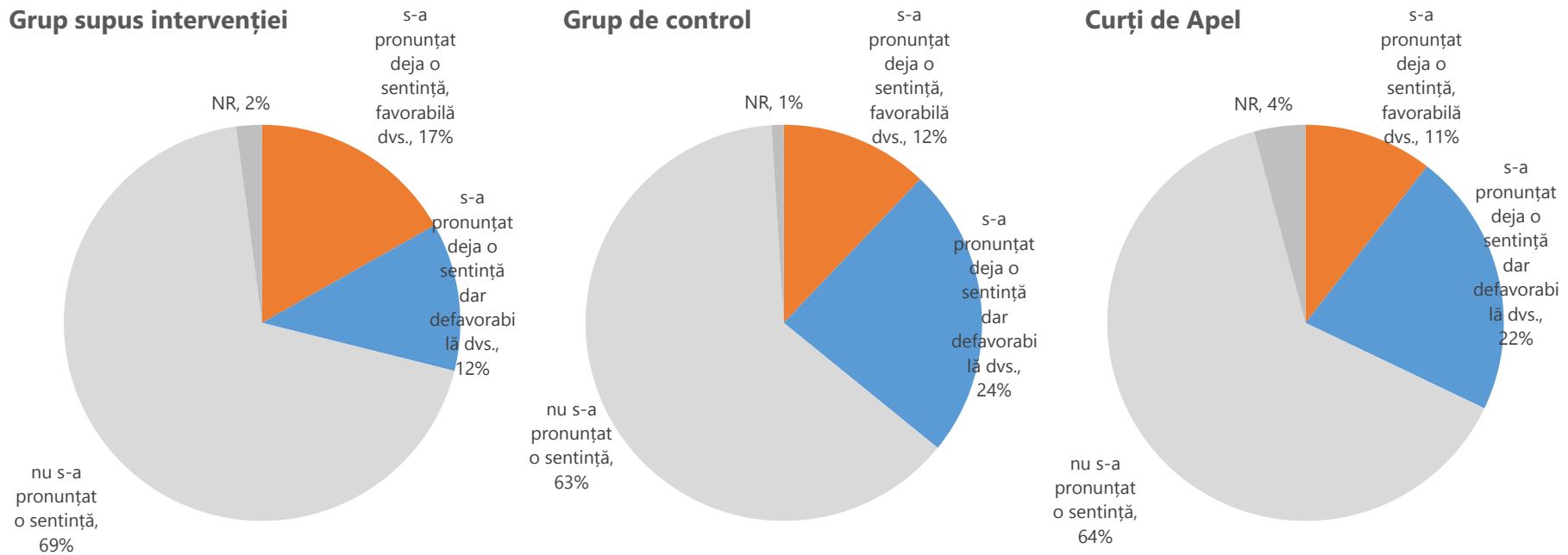


Grafic 109. Dintre toate acestea, care considerați ca e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în aceasta instanță? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



Grafic 110. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

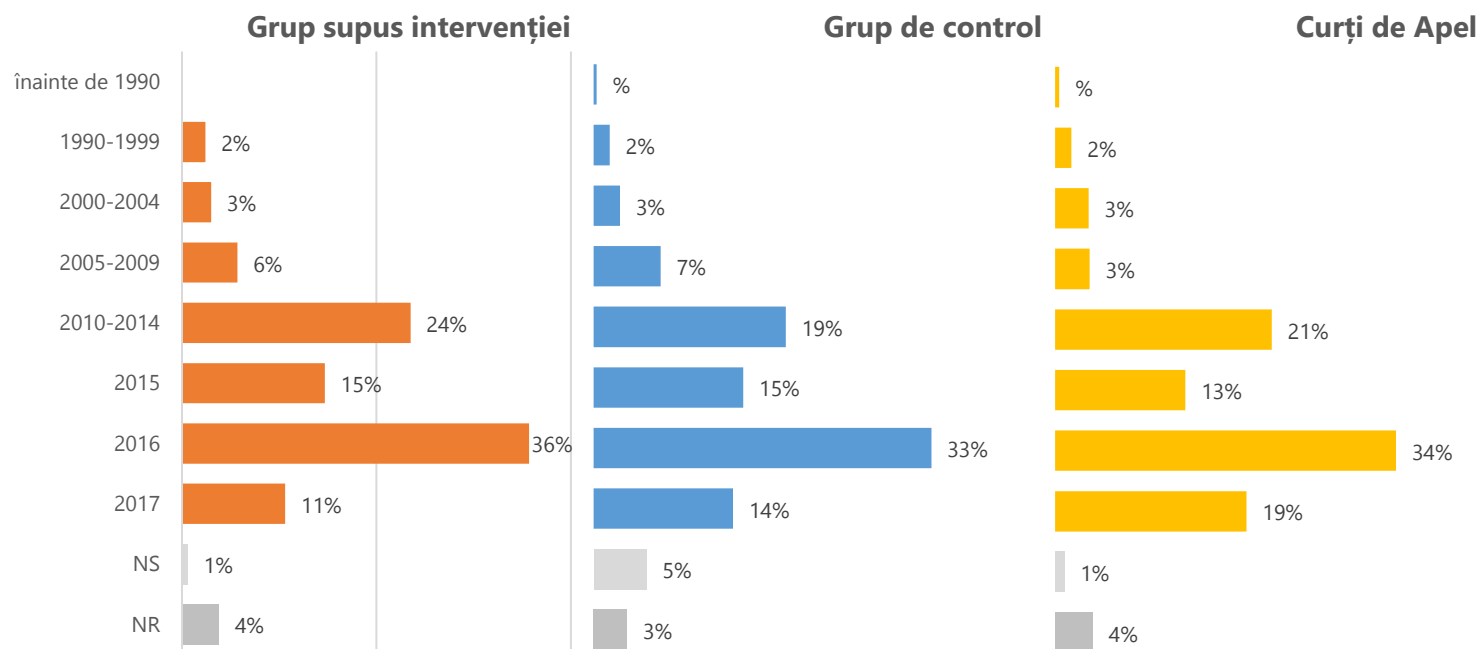
Istoricul accesării și costuri



Grafic 111. Dacă vă referiți doar la procesul în care sunteți parte în prezent ...?

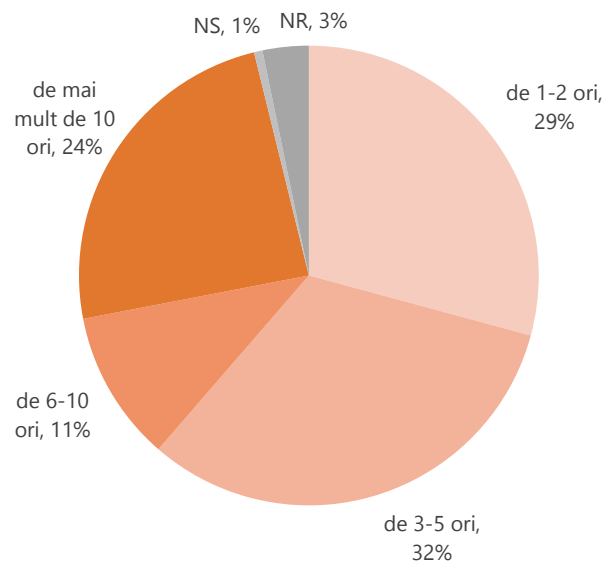
	Grup		
	Intervenție	Control	Curți de Apel
În câte zile a trebuit să vă prezentați la această instanță?	Medie 30 zile	Medie 14 zile	Medie 18 zile
Aproximativ câte ore ați stat, în medie la o vizită la această instanță?	4 h	4 h	3 h
Care a fost, cu aproximație, costul total plătit de dvs. (începerea acțiunii, costuri de transport, xerox, etc.) până acum, în acest proces, fără a lua în calcul costurile avocaților?	1.480 lei	1.300 lei	2.030 lei
Preț / zi	50 lei / zi	90 lei / zi	110 lei / zi

Tabel 11. Dacă vă referiți doar la procesul în care sunteți parte în prezent...?

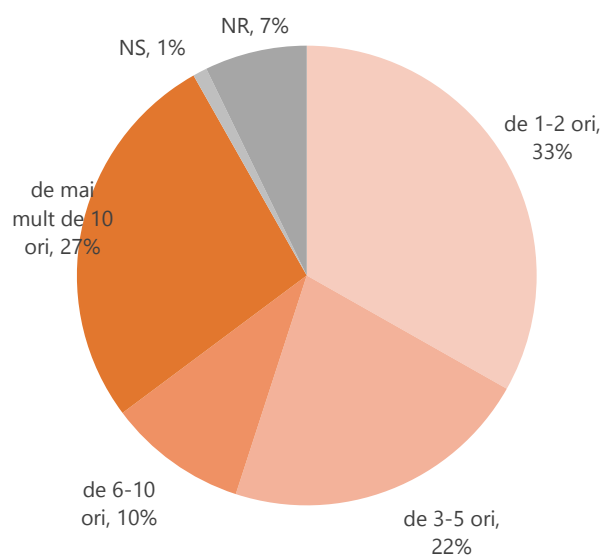


Grafic 112. Când ați fost prima data implicat ca parte într-un proces în această instanță?

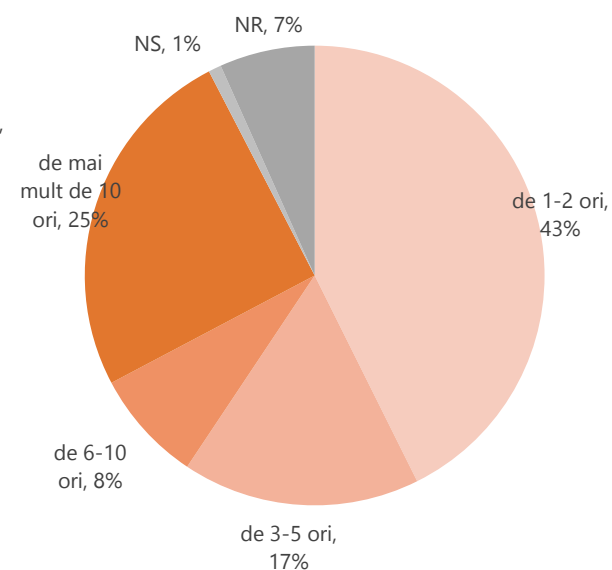
Grup supus intervenției



Grup de control



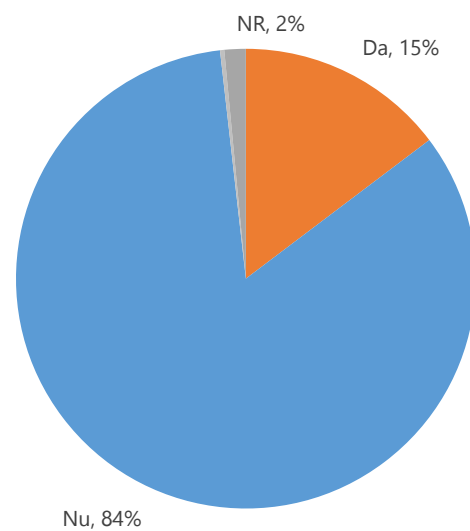
Curți de Apel



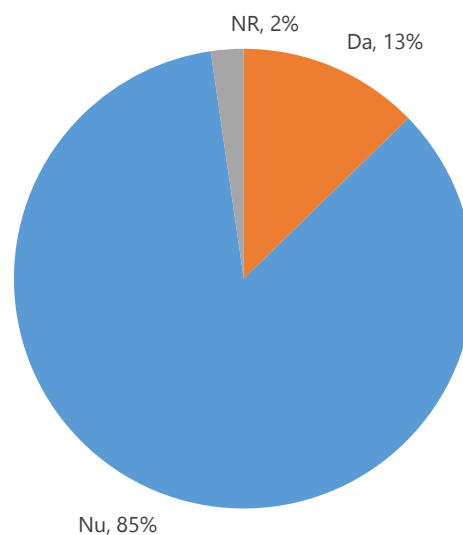
Grafic 113. Aproximativ de cate ori ați vizitat, trecut pe la aceasta instanță?

Plângeri și reclamații

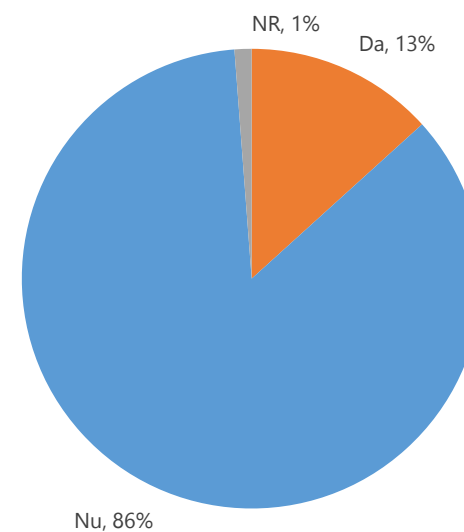
Grup supus intervenției



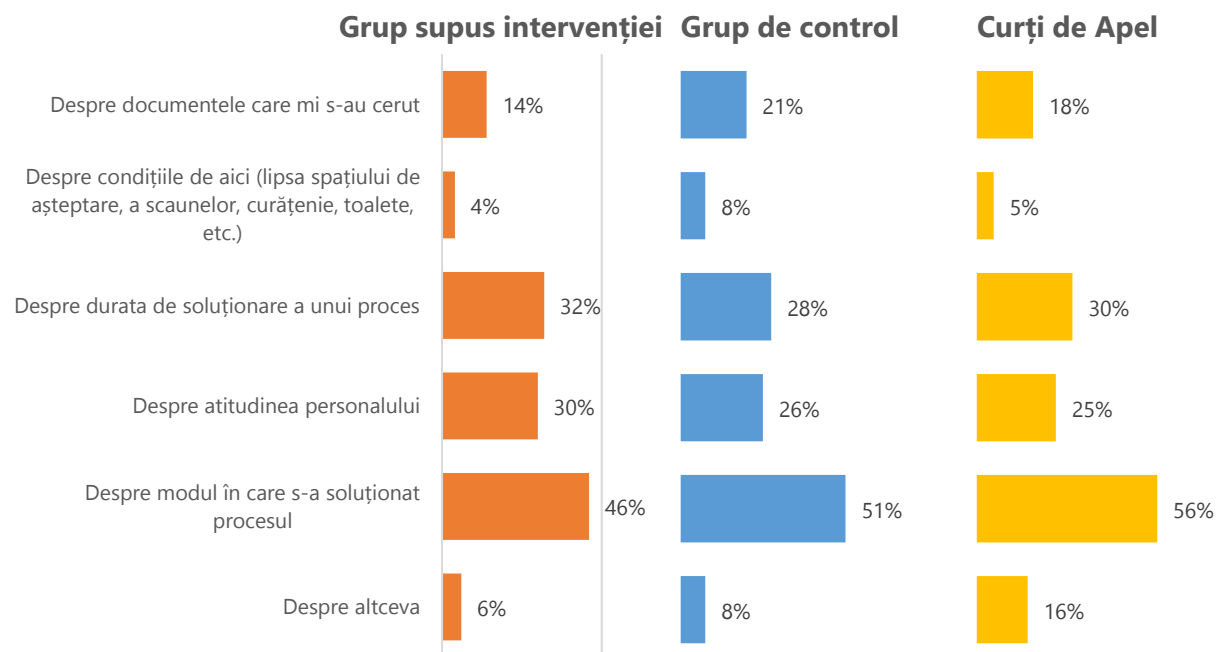
Grup de control



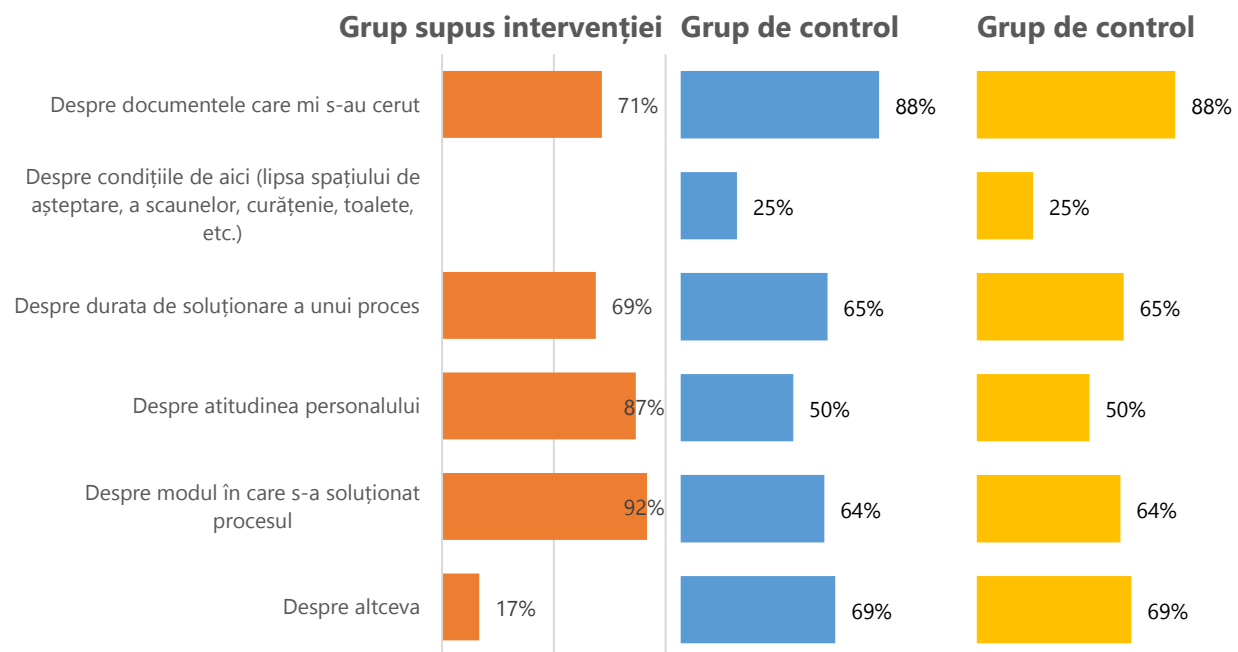
Curți de Apel



Grafic 114. Ați vrut vreodată să depuneți o plângere sau reclamație privind vreun aspect sau situație din această instanță?

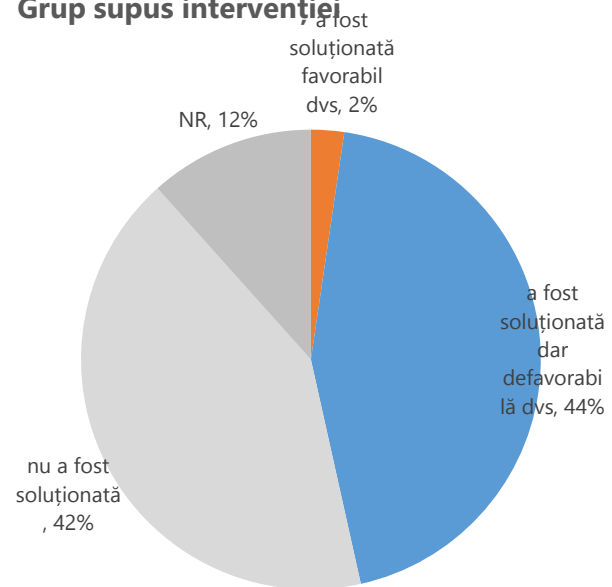


Grafic 115. Dacă a vrut să depună. Despre ce anume era plângerea / reclamația dvs.? Răspuns multiplu.

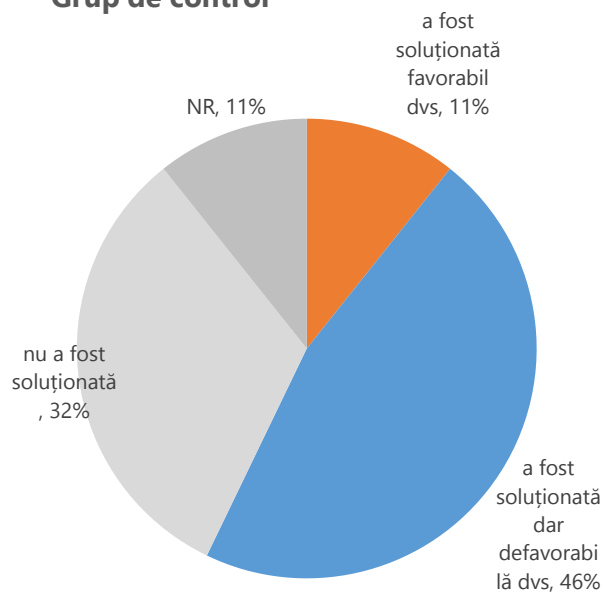


Grafic 116. Dacă a vrut să depună. Până la urmă ați depus plângerea / reclamația privind acest aspect? Procente "da".

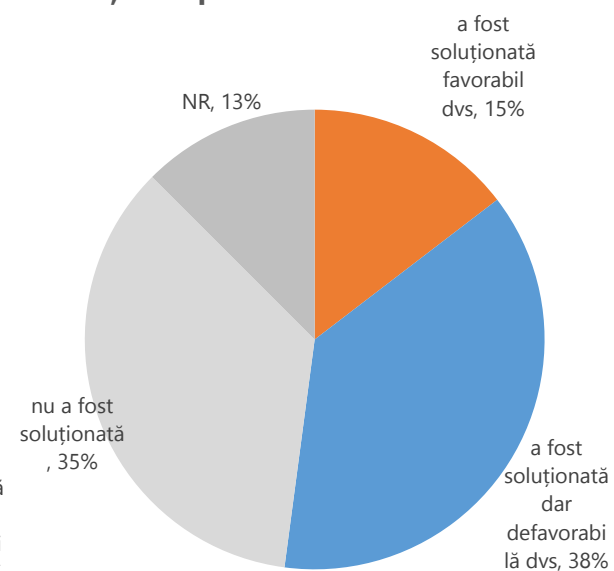
Grup supus intervenției



Grup de control

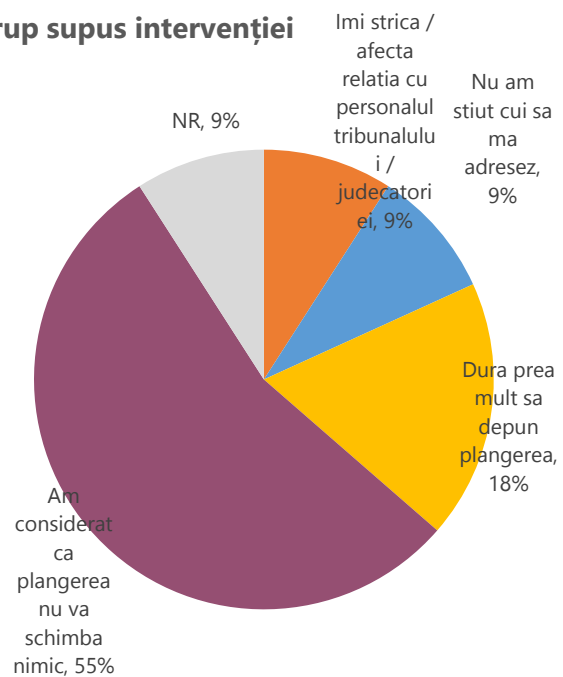


Curți de Apel

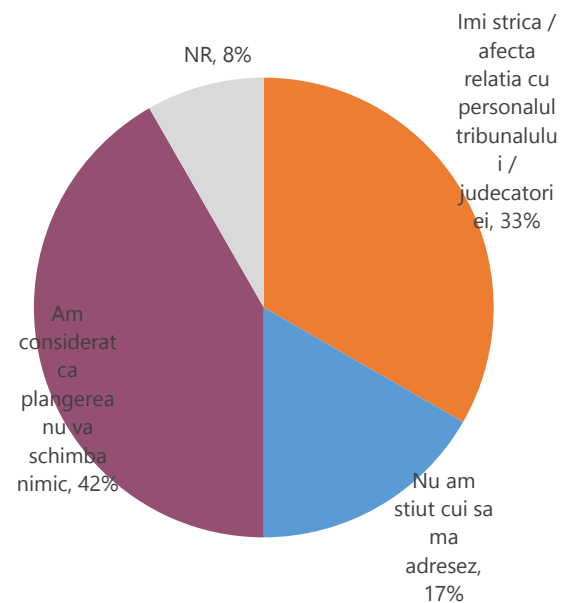


Grafic 117. Dacă a depus o plângere. Plângerea dvs. ...?

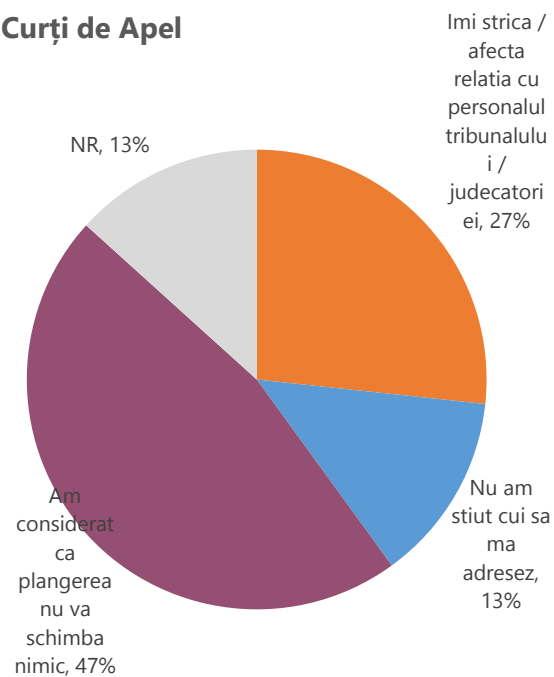
Grup supus intervenției



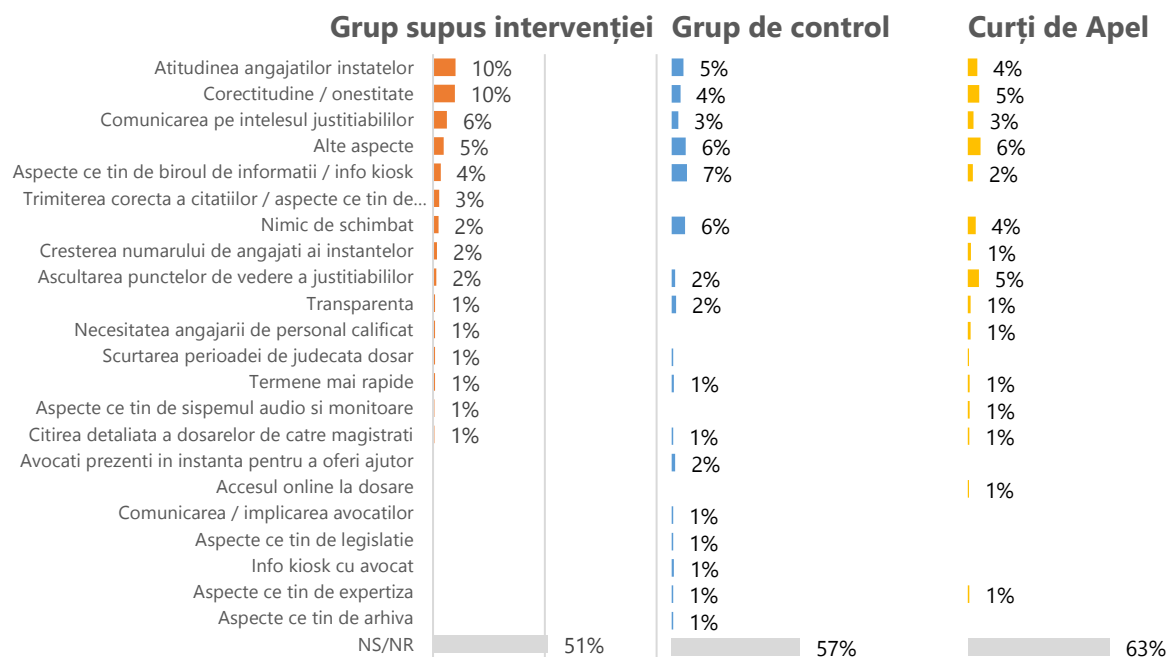
Grup de control



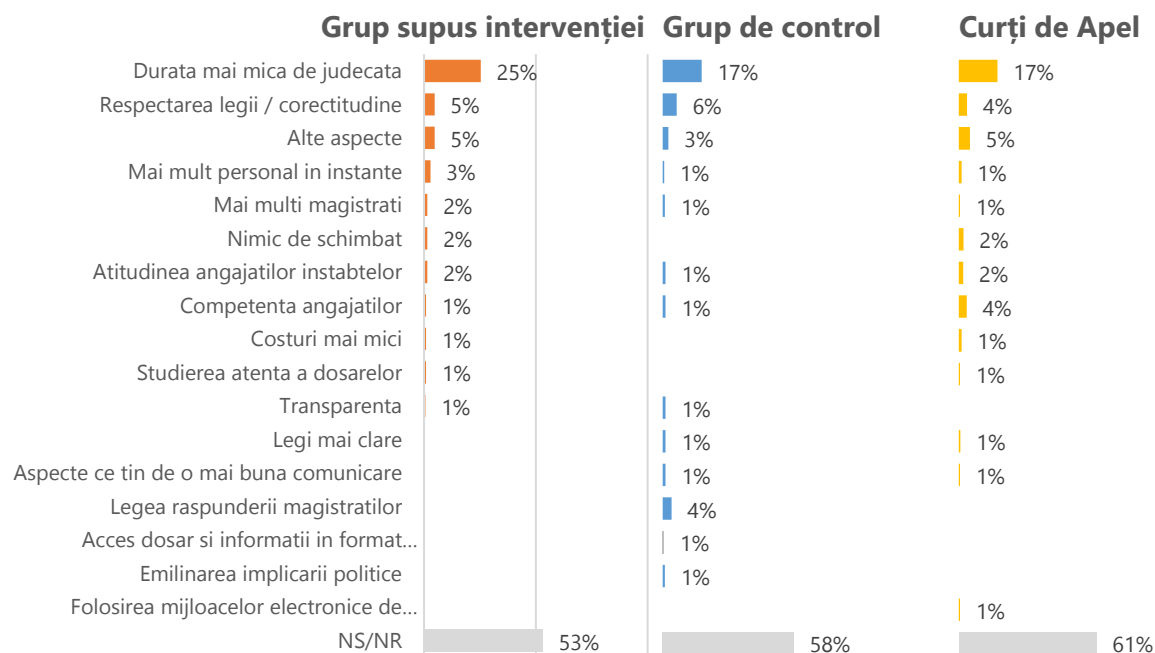
Curți de Apel



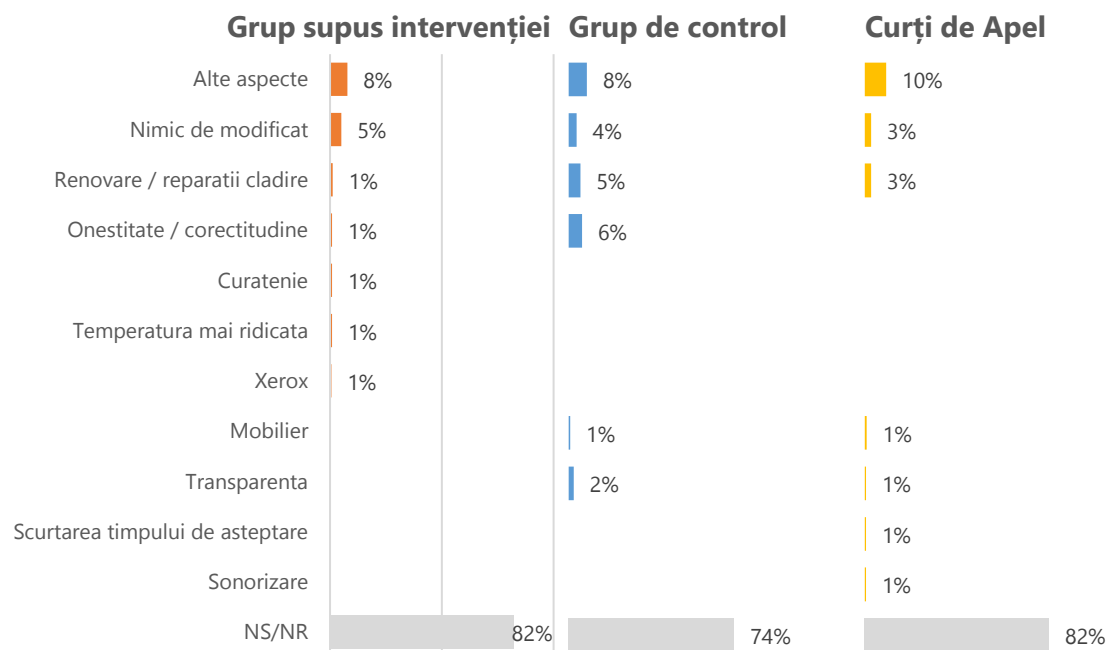
Grafic 118. Dacă nu a depus o plângere. Din ce cauză nu ați depus plângere / reclamație?



Grafic 119. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către această instanță în privința...?**comunicării cu publicul?** Întrebare deschisă.

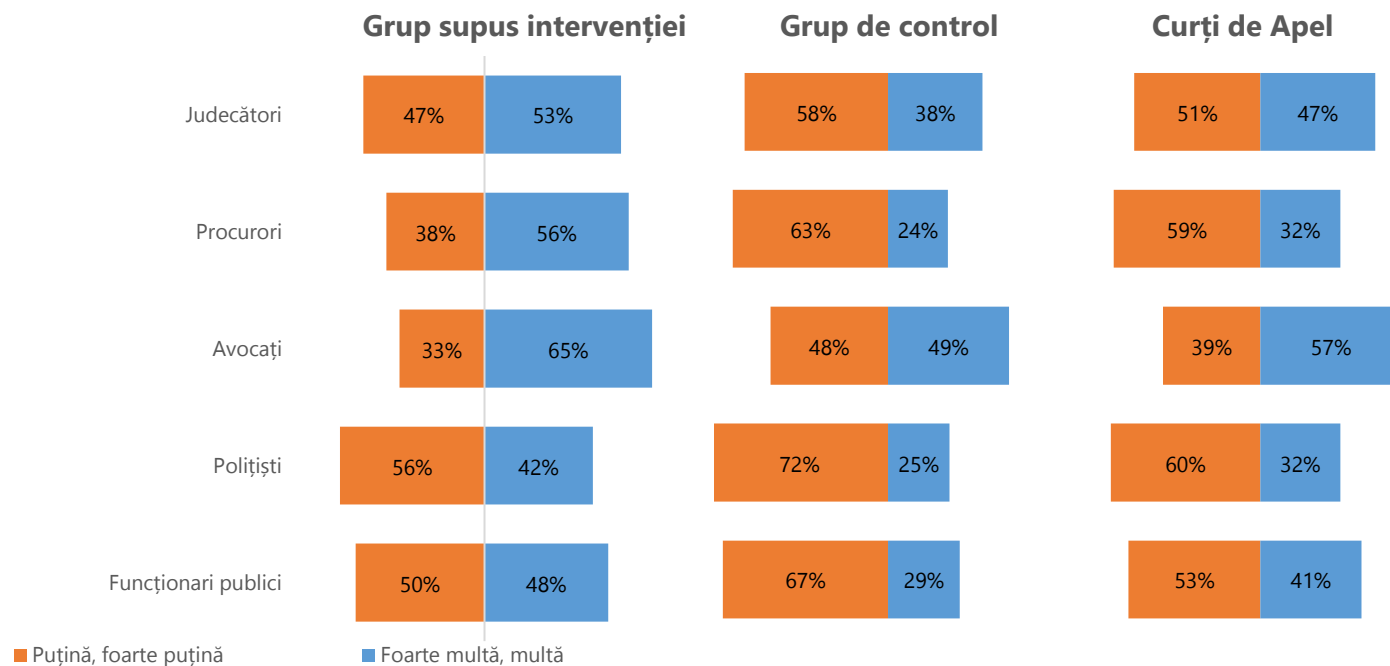


Grafic 120. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către această instanță în privința...**eficientizării activității instanței?** *Întrebare deschisă.*

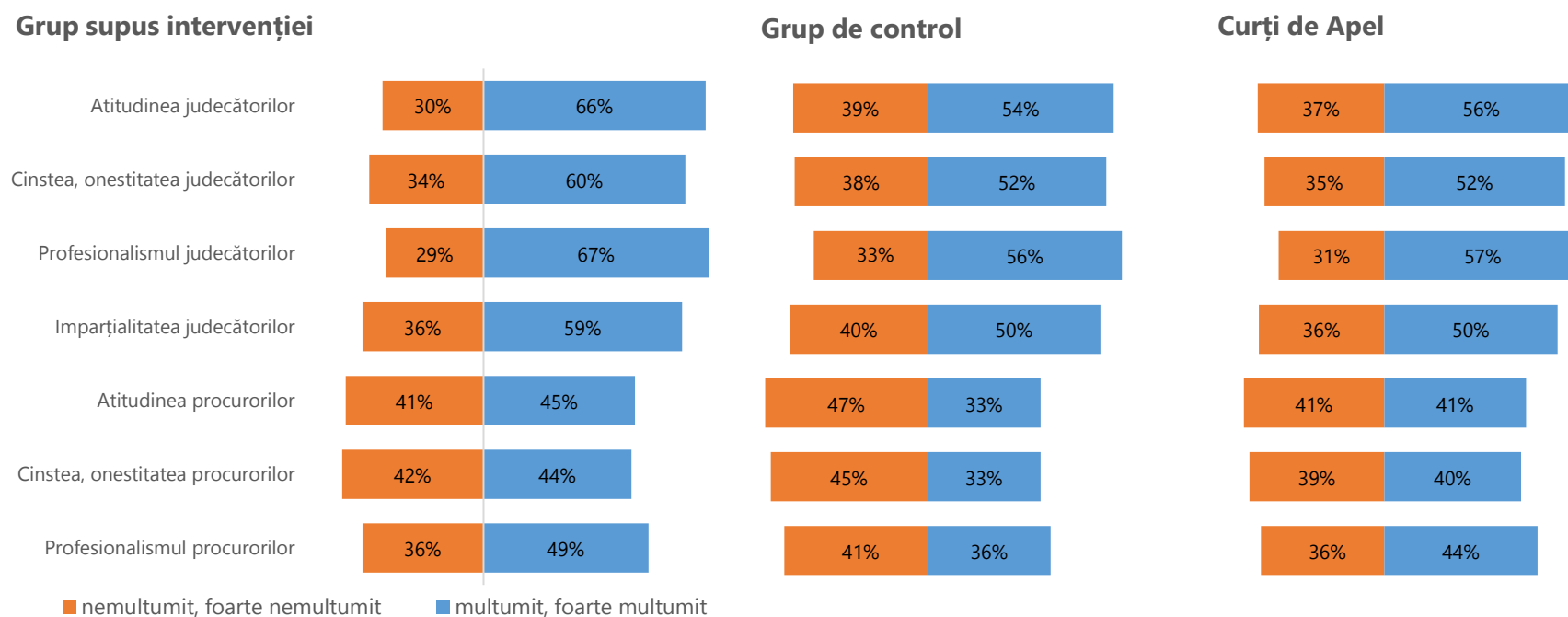


Grafic 121. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către de către această instanță în privința în privința **aspectului instanței**? *Întrebare deschisă.*

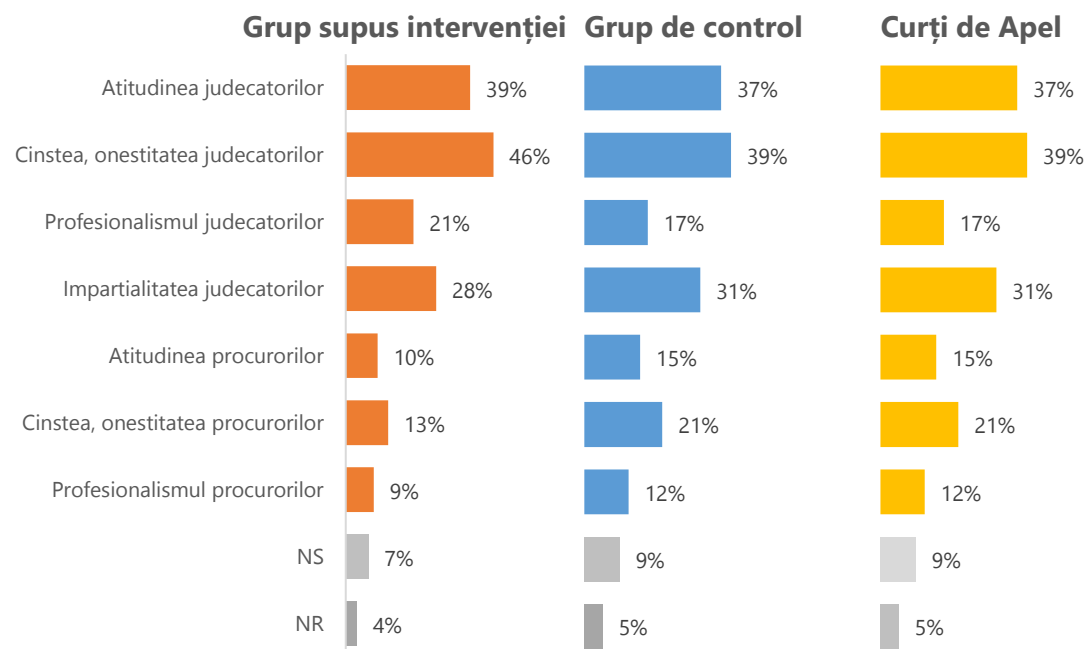
Percepția calității personalului



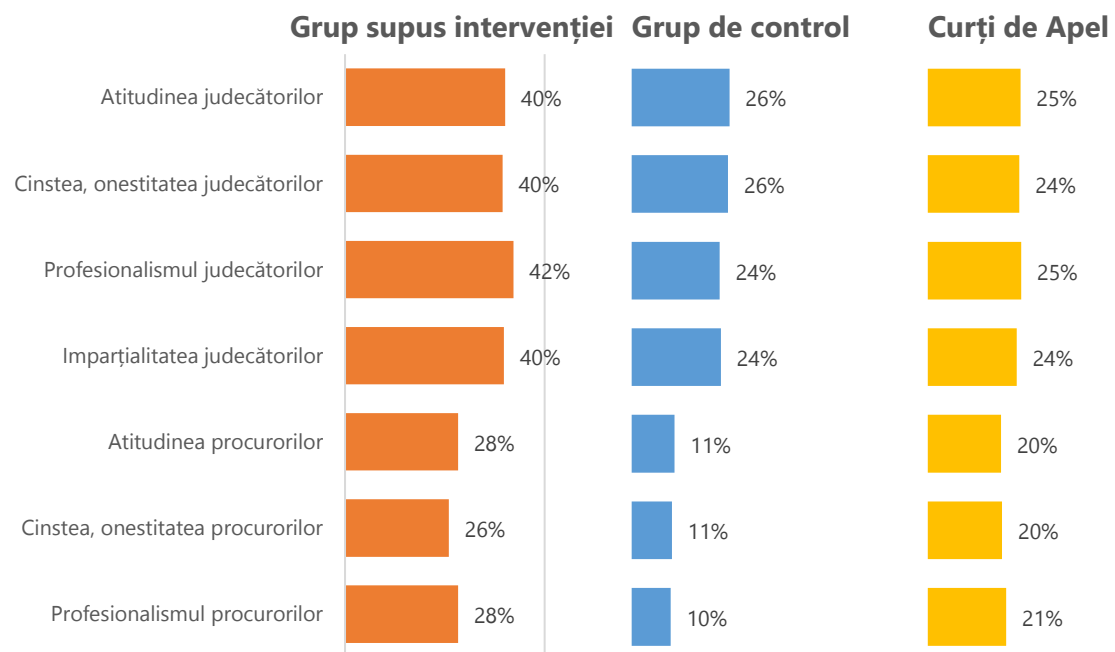
Grafic 122. Câtă încredere aveți în...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



Grafic 123. Dacă va gândiți la judecătorii și procurorii acestei instanțe, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? *Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.*



Grafic 124. Dintre toate acestea, care considerați ca e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în această instanță? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



Grafic 125. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Date socio-demografice

		Grup		
		Supus intervenției	Control	Curți de Apel
Gen	Masculin	62%	61%	67%
	Feminin	38%	39%	33%
Vârsta	18-30 ani	13%	20%	15%
	31-50 ani	43%	41%	38%
	51-70 ani	37%	31%	35%
	Peste 70 ani	6%	8%	6%
	NR	2%	1%	6%
Care e ultima școală absolvită de ...?	Fără școală	0%	1%	1%
	școală primară, 4 clase	2%	4%	4%
	școală gimnazială, 8 clase	6%	16%	12%
	școală profesională, de ucenici, 10 clase	19%	18%	13%
	liceu	30%	31%	29%
	școală postliceală, de maiștri	6%	9%	8%
	studii superioare	36%	22%	25%
Dvs. sunteți...?	NR	1%	1%	8%
	Elev(ă) / student(ă)	2%	2%	1%
	casnic(ă)	7%	9%	8%
	șomer înregistrat sau neînregistrat	2%	6%	8%
	pensionar(ă), în incapacitate de muncă	24%	25%	27%
	angajat cu ziua sau fără carte de muncă	4%	3%	2%
	agricultor	3%	1%	2%
	angajat cu carte de muncă sau contract	49%	48%	37%
	patron cu angajați	2%	1%	3%
	persoană fizică autorizată	4%	2%	3%
Venitul mediu lunar	NR	5%	3%	10%
	nici un venit	0%	5%	10%
	Maxim 1000 lei	14%	24%	23%
	1001 – 2000 lei	27%	43%	30%
	2001 – 3000 lei	18%	7%	15%
	3001 – 4000 lei	9%	7%	8%
	4001 – 5000 lei	5%	5%	5%
	5001 – 6000 lei	0%	0%	0%
	Peste 6000 lei	5%	7%	3%
Etnia dvs. e ...?	NR	23%	2%	8%
	Română	91%	91%	94%
	maghiară	5%	4%	1%
	romă	4%	5%	4%
	alta	0%	0%	1%
Localitatea dvs. de rezidență (în care locuiți) e?	NR	0%	0%	1%
	Oraș	57%	52%	70%
Distanța medie față de instanță, pentru cei din alte localități	Sat	43%	48%	30%
		50 km	55 km	76 km

Tabel 12. Date socio-demografice justițiabili – persoane fizice

VII. Justițiabili – persoane juridice

Raport narativ

Populația de justițiabili persoane juridice a fost reprezentată în studiu de un eșantion de 533 subiecți, care au fost distribuiți în trei grupuri astfel: 172 justițiabili în grupul supus intervenției, 161 în grupul de control și 200 în grupul curților de apel.

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 juridici grupului supus intervenției și 92% dintre cei ai grupului de control
- **Posibilitatea de a căuta documente în arhivă**, menționată de 95% dintre justițiabilii grupului supus intervenției și 94% dintre cei ai grupului de control
- **Sistemul audio din sălile de judecată**, observat de 95% dintre justițiabilii juridici 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. Și în aceste condiții, ierarhiile concordă în rândul celor două grupuri:

- **Spațiile de așteptare pentru public**, utilizate de 89% dintre justițiabilii juridici grupului supus intervenției și 88% dintre cei ai grupului de control
- **Posibilitatea de a căuta documente în arhivă**, menționată de 75% dintre justițiabilii juridici grupului supus intervenției și 78% dintre cei ai grupului de control
- **Sistemul audio din sălile de judecată**, observat de 73% dintre justițiabilii juridici ai grupului supus intervenției și 71% dintre cei ai grupului de control

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** (97% mulțumit și foarte mulțumit), **aspectul exterior** (97%) și **solemnitatea clădirii** (96%) și în cazul justițiabililor din grupul de intervenție,
- **Aspectul interior** (93%), **solemnitatea instanței** (91%), **aspectul exterior** (91%) și 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**, 36% din eșantionul supus intervenției și 32% din cel de control)
- **Curățenia toaletelor**, (79% din eșantionul supus intervenției și 55% din cel de control)

- **Posibilitatea de informare de la un ghișeu sau info-kiosk**, (77% din eșantionul supus intervenției și 81% 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 posibilității de informare de la un ghișeu sau info-kiosk. Diferența dintre procente de satisfacție ale celor două grupuri variază de la 2%, în cazul numărului de locuri de parcare, la 24%, în cazul curățeniei toaletelor.

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 juridice din instanțele incluse în proiect și 44% dintre justițiabilii juridici din grupul de control),
- **Sistemul audio** (31%-grupul de intervenție, 48%-grupul de control),
- **Numărul de locuri de parcare pentru public** (26%-grupul de intervenție, 24%-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 variază de la un plus de 10%, în privința percepției îmbunătățirii **posibilității de informare de la ghișeu, info-kiosk**, la 46%, în privința percepției îmbunătățirii **solemnității clădirii și dotării spațiilor de așteptare pentru public**.

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

- **Atitudinea avocaților** (față de care 82% dintre justițiabililor, persoane juridice din grupul instanțelor incluse în proiect și 76% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță** (față de care 66% dintre justițiabililor juridici din grupul instanțelor incluse în proiect și 83% dintre cei ai instanțelor de control sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți)
- **Profesionalismul avocaților** (față de care 77% dintre justițiabililor, persoane juridice din grupul instanțelor incluse în proiect și 73% 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 de cele mai multe ori un plus de mulțumire în favoarea grupului de control.

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 doua mențiune:

- **Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță** (considerat important de 50% dintre justițiabilii din grupul supus intervenției și de 64% dintre cei din grupul de control)
- **Durata de soluționare a cauzelor** (considerată importantă de 44% dintre justițiabilii din grupul supus intervenției și de 41% 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 47% dintre cei din grupul de control)

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 attributele 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, cel mai adesea, grupului supus intervenției cu excepția costurilor de soluționare a cauzelor (diferență de 9 procente în favoarea grupului de control).

Istoricul și costurile accesării justiției. Situația justițiabililor juridici din cele două grupuri, din punct de vedere al statusului cauzei în care sunt implicați poate fi descrisă astfel: 20% dintre cei din grupul supus intervenției, respectiv 22% dintre cei din grupul de control au primit o sentință favorabilă, 10% dintre cei din grupul de intervenție și 19% dintre cei din grupul de control au primit una defavorabilă și 65%, respectiv 56% dintre justițiabili așteaptă pronunțarea unei sentințe.

În medie, un justițiabil din grupul supus intervenției a trebui să se prezinte la tribunal / judecătorie, 36 zile, față de 20 zile, valoarea calculată la nivelul grupului de control. În medie, atât unii cât și alții au stat la o vizită 3 h. Costurile totale, exceptând plata avocaților, au fost, în medie, de 1039 lei, pentru un justițiabil din grupul supus intervenției și 875 lei, pentru unul din grupul de control, rezultând un cost / zi mai mic cu 33% în grupul de intervenție.

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. În ultimii trei ani 52% dintre cei din grupul supus intervenției au fost parte într-un proces. Pentru grupul de control acest procent este de 45%. Ca atare, numărul vizitelor în instanță, pentru 15% dintre justițiabilii din grupul de intervenție și 18% dintre cei din grupul de control, este de 1-2 ori. 35% dintre cei din grupul de intervenției au vizitat de 3-5 ori instanța, acest procent este de 22% pentru cei din grupul de control. De cel puțin 6 ori au vizitat instanța 48% dintre cei din grupul supus intervenției și 53% dintre cei din grupul de control.

Plângeri și reclamații. 15% dintre justițiabilii persoane juridice din grupul supus intervenției și 7% 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** (44% dintre cei din grupul de intervenție și 64% dintre cei din grupul de control), **durata de soluționare a procesului** (28% dintre cei din grupul de intervenție și 27% dintre cei din grupul de control) sau **atitudinea personalului** (24% dintre cei din grupul de intervenție și 36% dintre cei din grupul de control).

Dintre cei care au menționat motivele de mai sus, 100% dintre cei din grupul de intervenție și 67% dintre cei din grupul de control au depus o reclamație privind documentele cerute, 100% dintre cei din grupul de intervenție și 33% 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 71%, în cele de control a fost de 43%. Ponderea plângerilor favorabile petentului au fost de 18% în instanțele din grupul supus intervenției și de 29% 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 (77% dintre cei din grupul de intervenție și 67% dintre cel de control)
- faptul că le afecta relația cu instanța (17% dintre cel de control)

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:

- Corectitudine și onestitate
- Îmbunătățirea profesionalismului și atitudinii angajaților
- Deschiderea unor puncte de informare (ghișee, info-kiosk)

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

- Corectitudinea și onestitatea
- Profesionalismului și atitudinii angajaților
- Deschiderea unor puncte de informare (ghișee, info-kiosk)

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

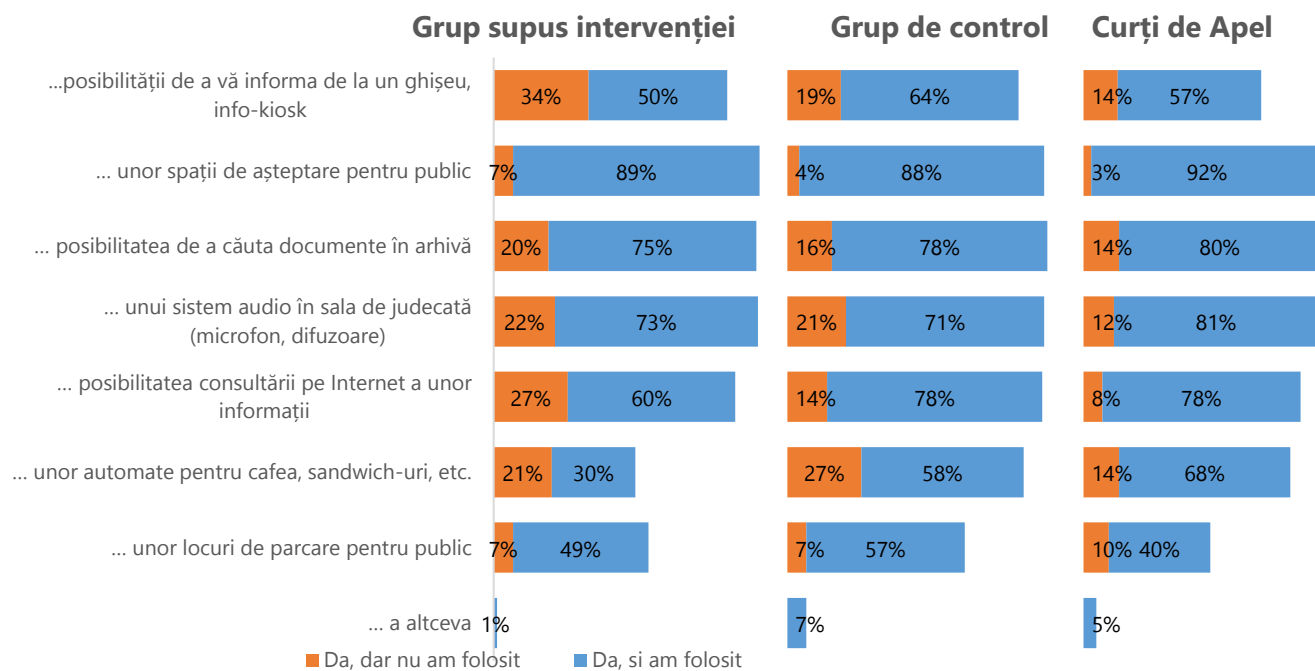
- Renovarea exterioară a instanței
- Mai multa corectitudine și onestitate

Percepția calității personalului.

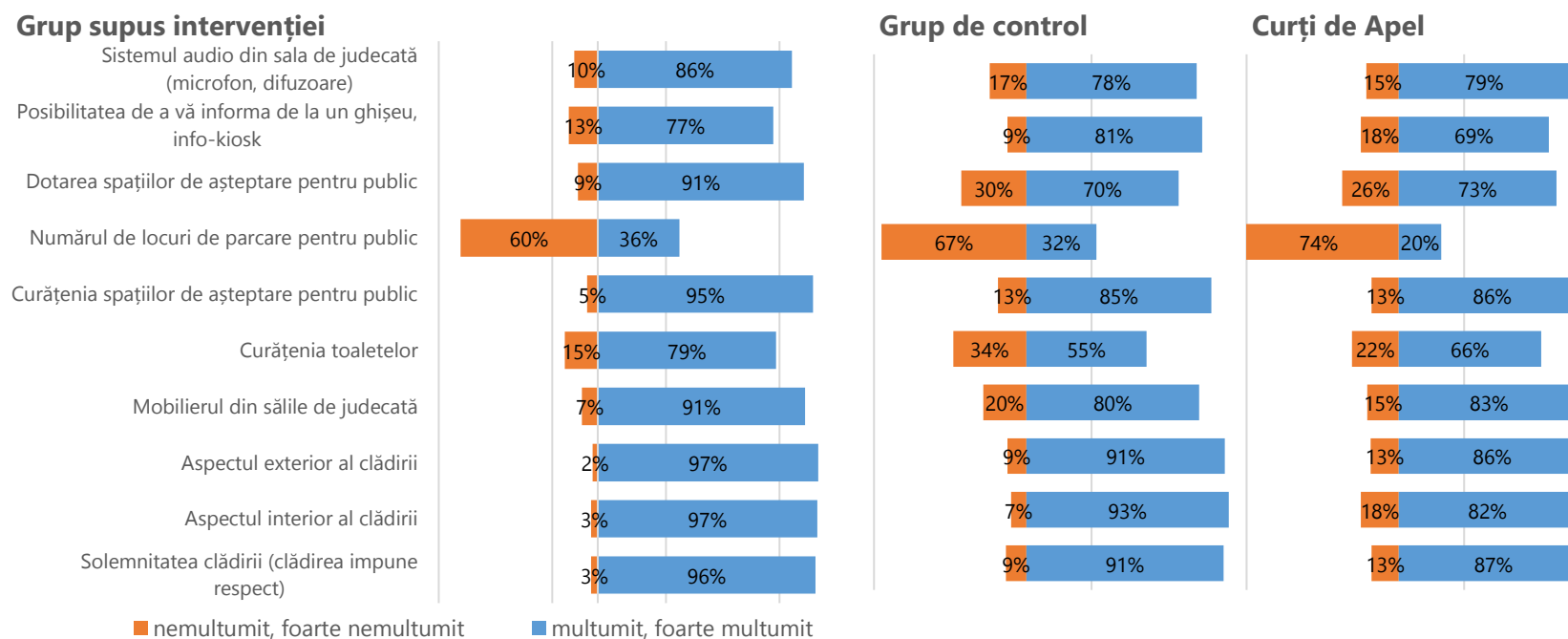
Încrederea în principali actori ai instanțelor, judecători, procurori și avocați, ne indică valori pozitive de încredere multă sau foarte multă, în raport cu încrederea puțină sau foarte puțină. Justițiabilii evaluează de o manieră preponderent pozitivă aproape toate aspectele / atributele testate (atitudine, 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.

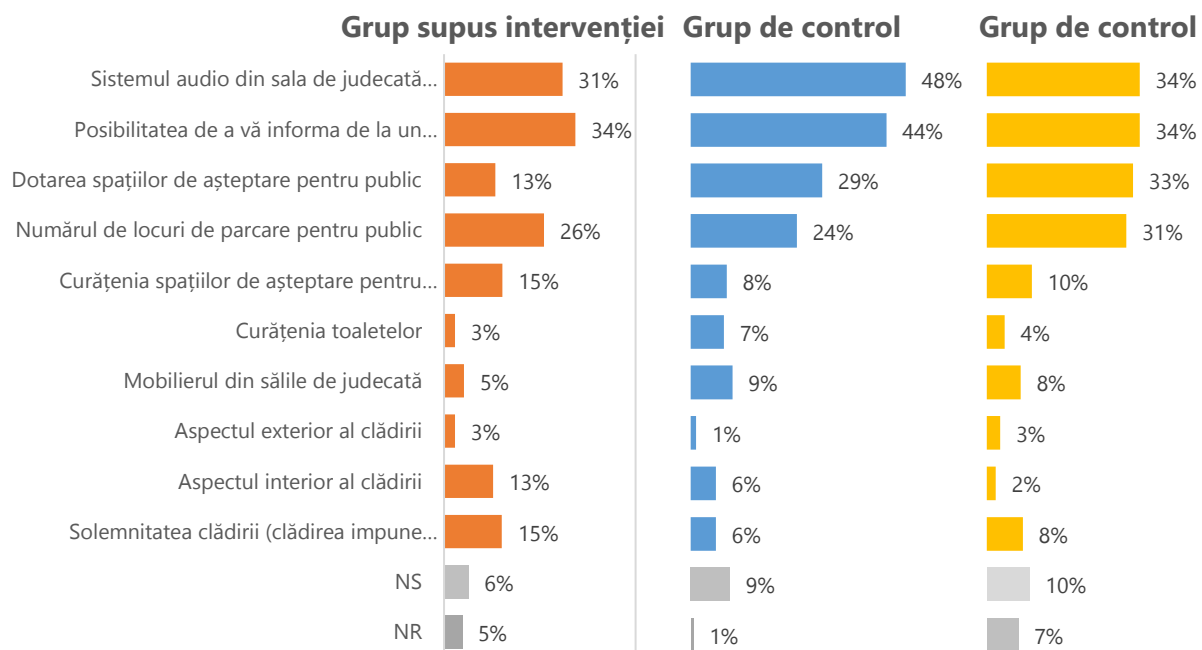
Evaluarea infrastructurii



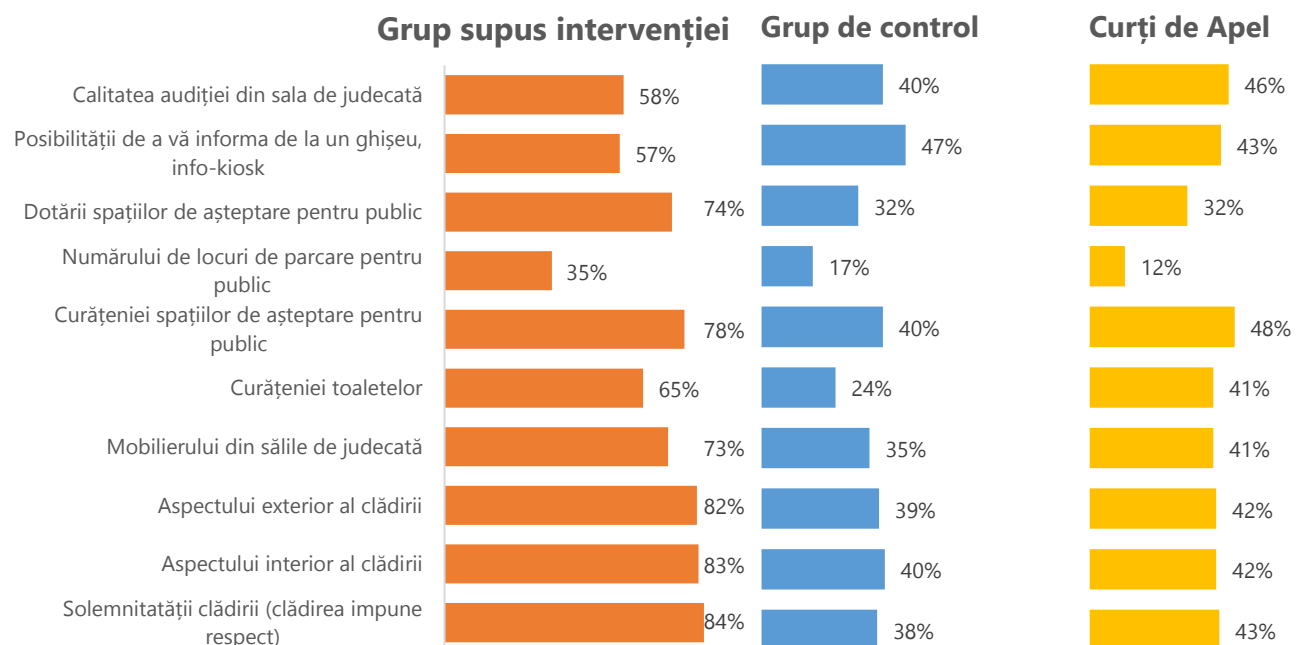
Grafic 126. Dacă vă gândiți la această instanță, ați remarcat existența...? Diferența până la 100% reprezintă "nu am remarcat" și NS/NR.



Grafic 127. Dacă vă gândiți la instanța în care vă desfășurați activitatea, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

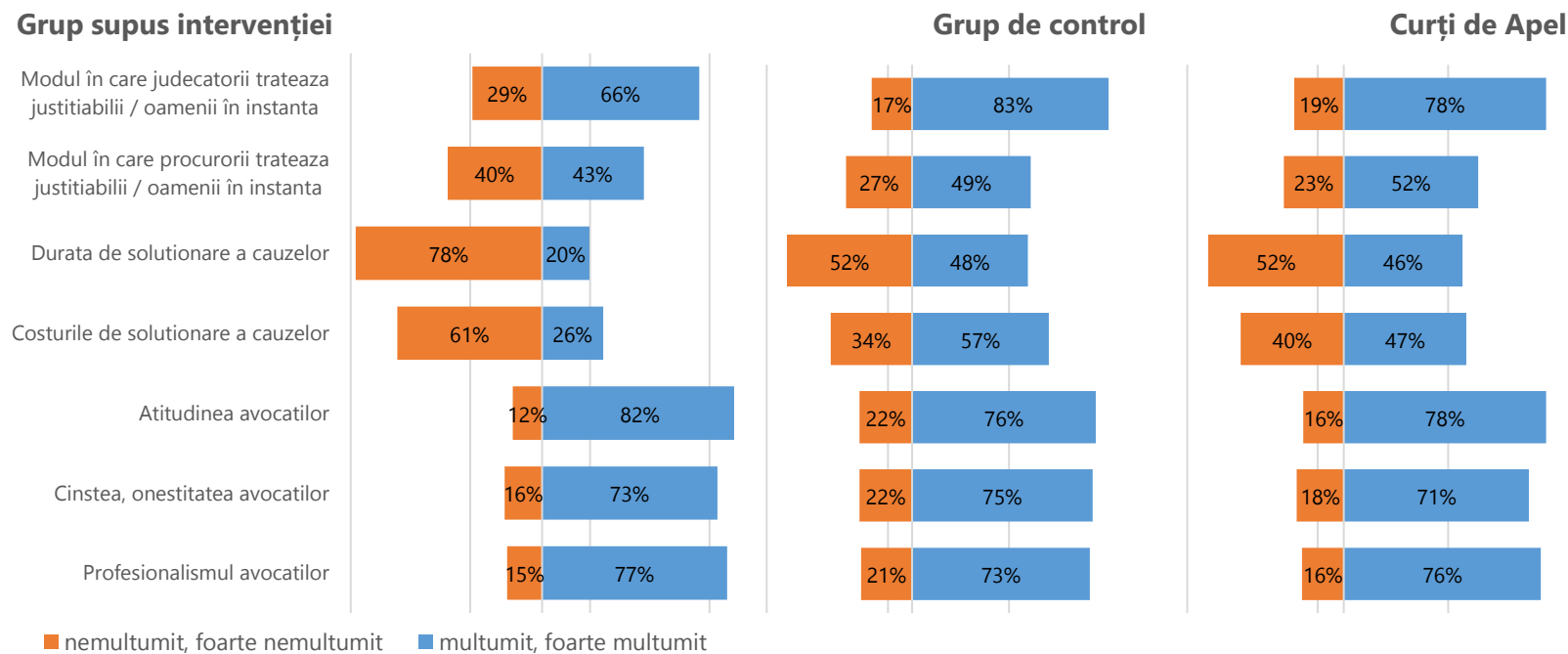


Grafic 128. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în instanță, în general? Dar al doilea?
Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.

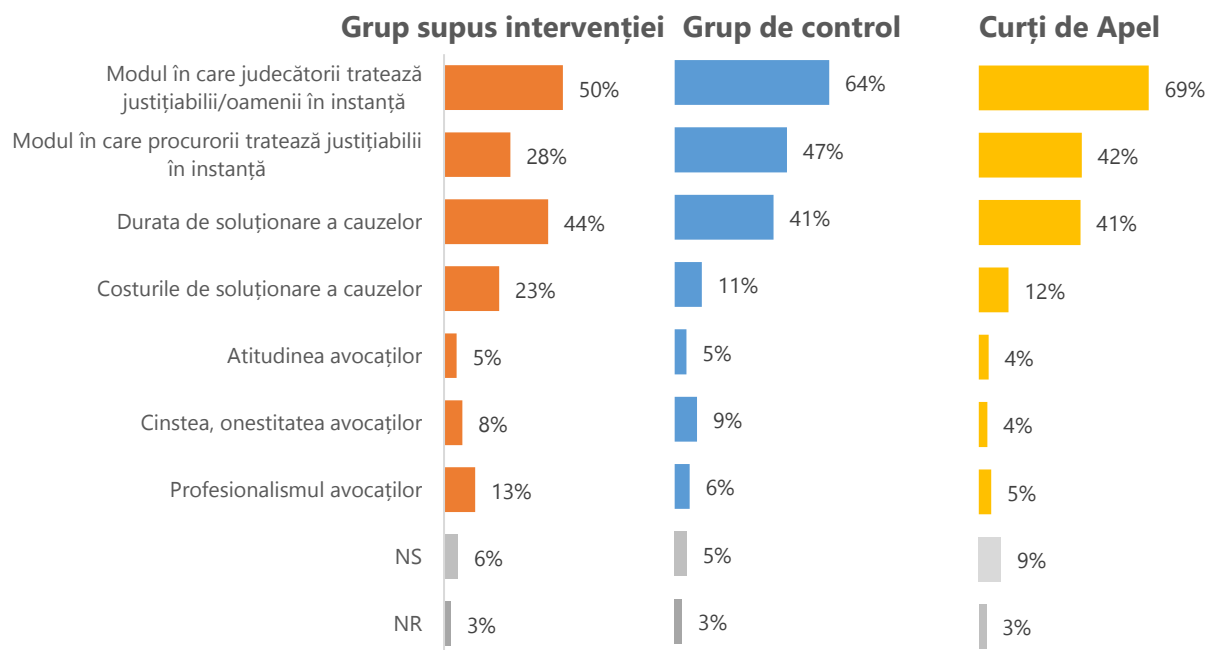


Grafic 129. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

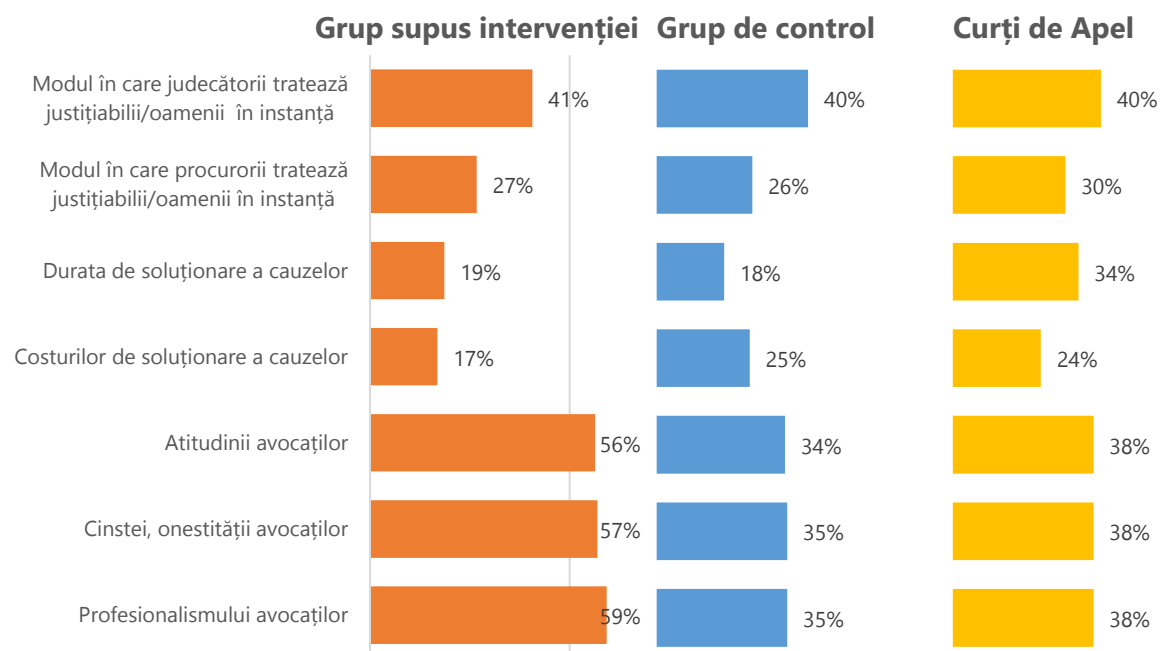
Percepția actului de justiție



Grafic 130. Dacă vă gândiți la această instanță, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.

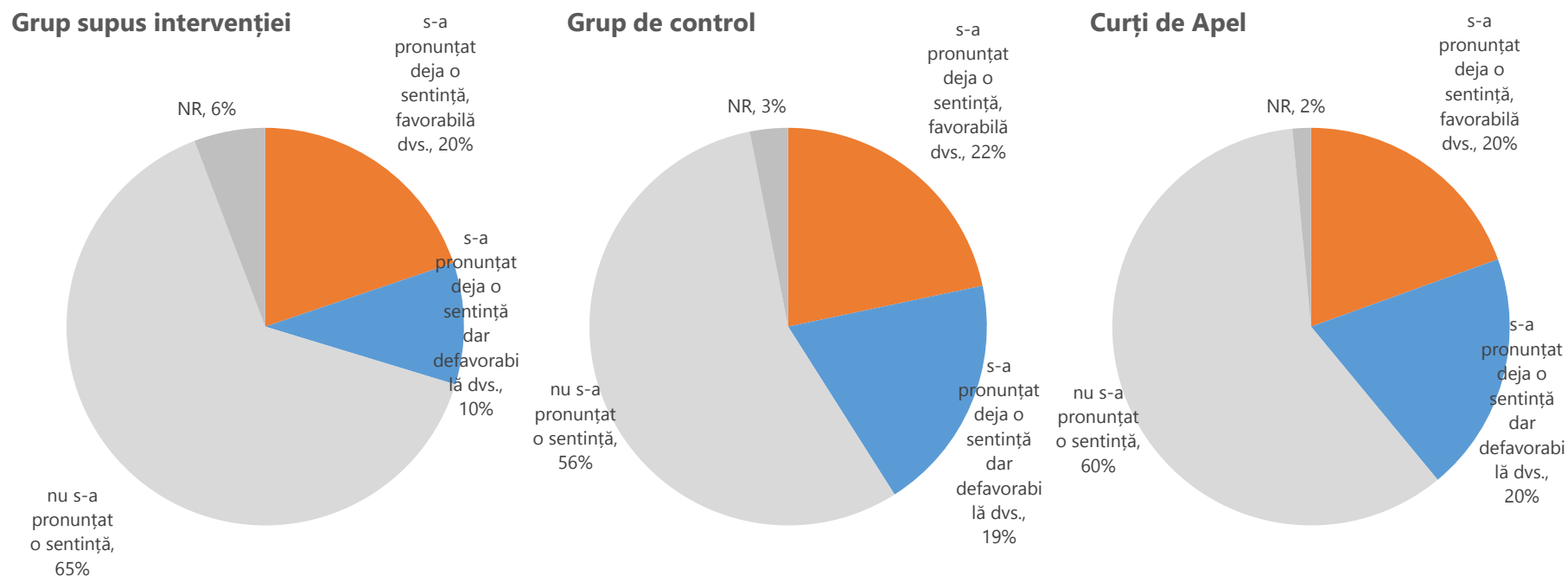


Grafic 131. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității în această instanță? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



Grafic 132. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

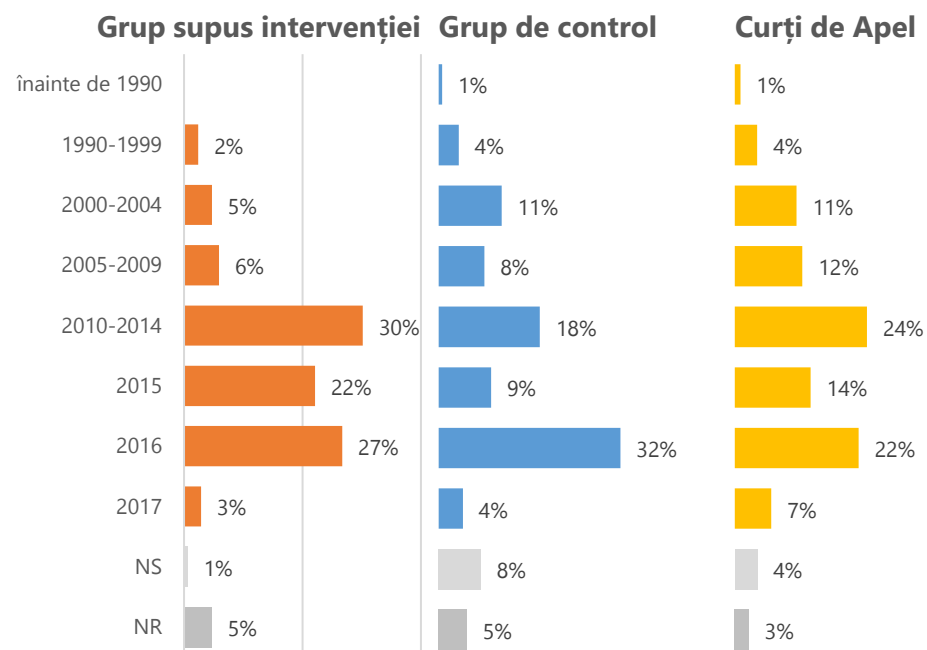
Istoricul accesării și costuri



Grafic 133. Dacă vă referiți doar la procesul în care sunteți parte în prezent ...?

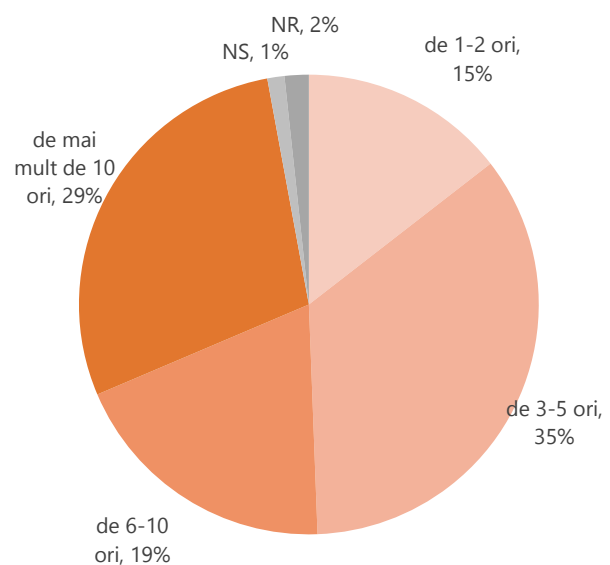
	Grup		
	Supus intervenției	Control	Curți de Apel
În câte zile a trebuit să vă prezentați la această instanță?	Medie 36 zile	Medie 20 zile	Medie 13 zile
Aproximativ câte ore ați stat, în medie la o vizită în această instanță?	3 h	3 h	3 h
Care a fost, cu aproximație, costul total plătit de dvs. (începerea acțiunii, costuri de transport, xerox, etc.) până acum, în acest proces, fără a lua în calcul costurile avocaților?	1039 lei	875 lei	1241 lei
Cost/zi	30 lei / zi	45 lei / zi	95 lei / zi

Tabel 13. Dacă vă referiți doar la procesul în care sunteți parte în prezent...

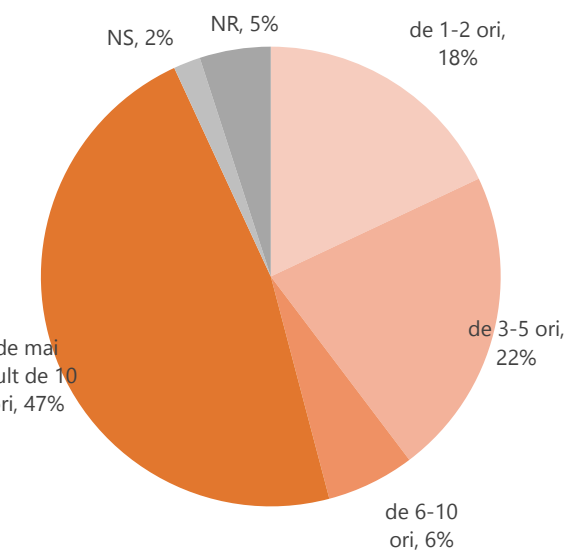


Grafic 134. Când ați fost prima dată implicat ca parte într-un proces în această instanță?

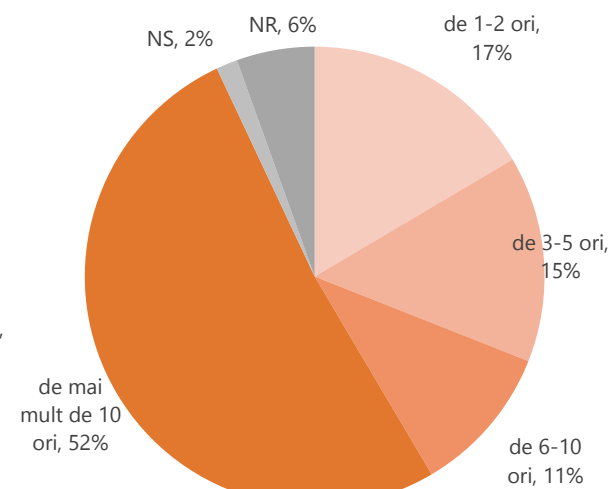
Grup supus intervenției



Grup de control



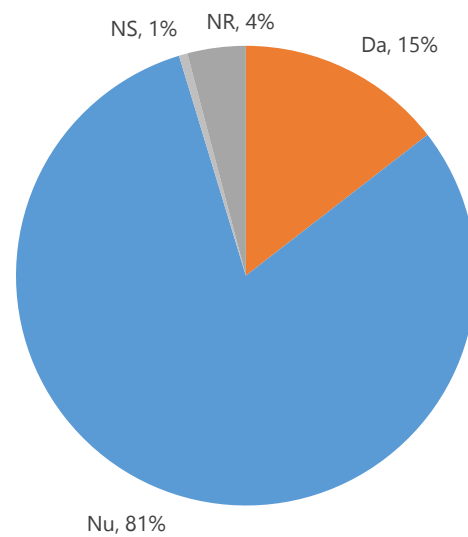
Curți de Apel



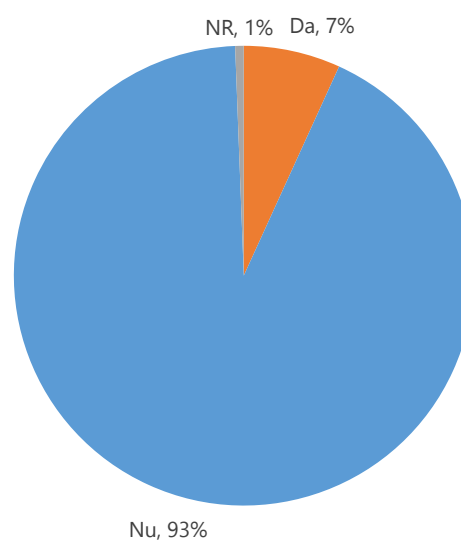
Grafic 135. Aproximativ de câte ori ați vizitat, trecut pe la această instanță?

Plângeri și reclamații

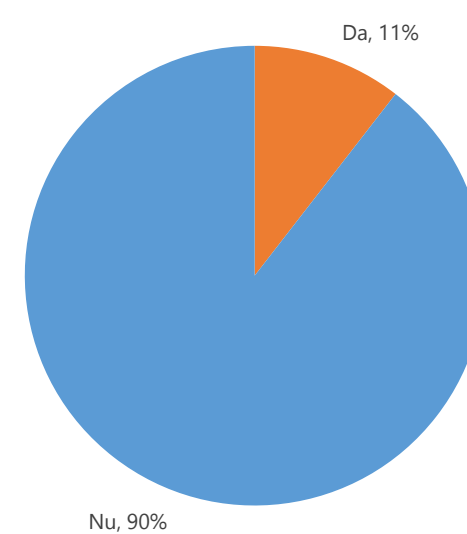
Grup supus intervenției



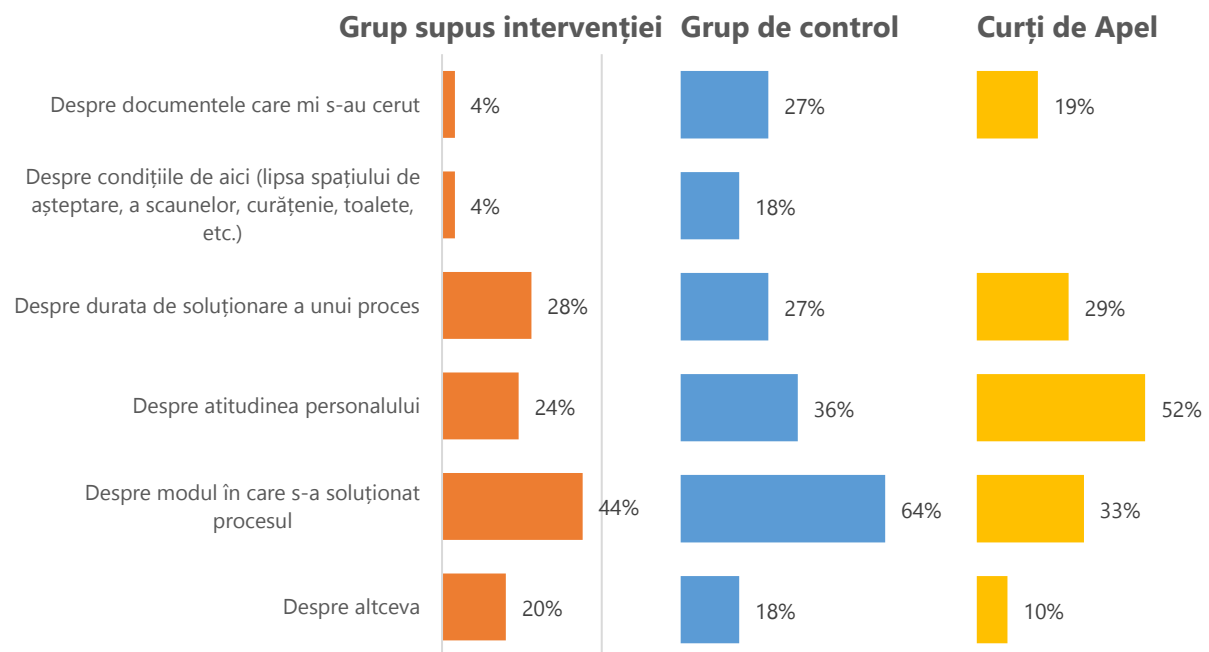
Grup de control



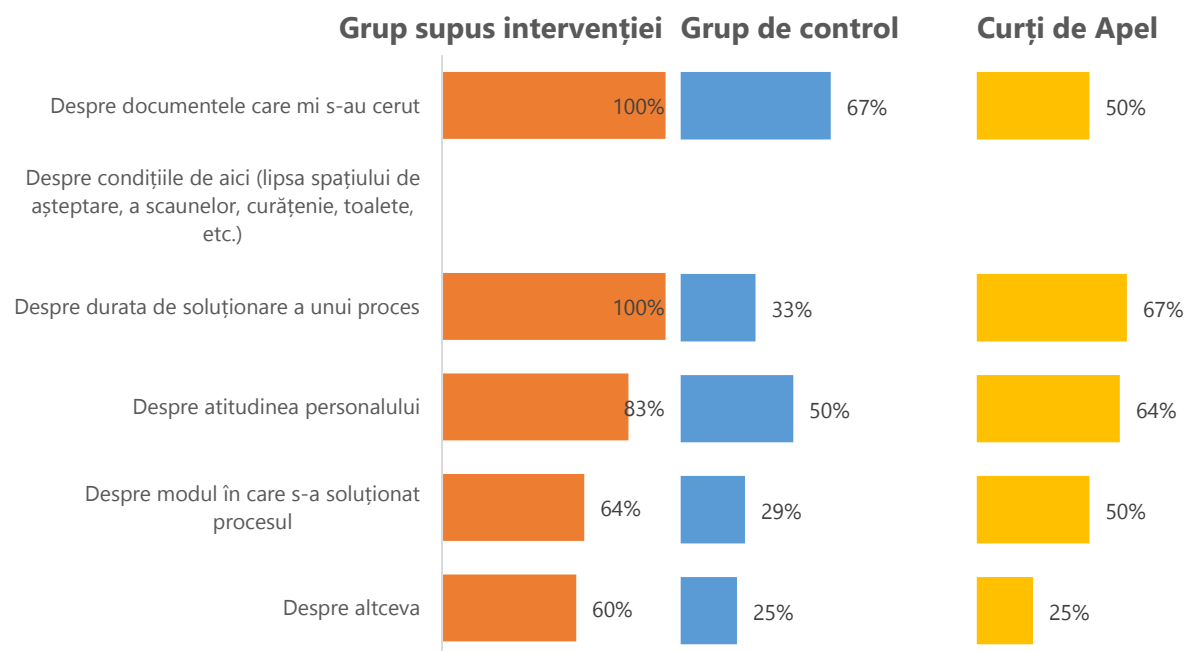
Grup de control



Grafic 136. Ați vrut vreodată să depuneți o plângere sau reclamație privind vreun aspect sau situație din această instanță?

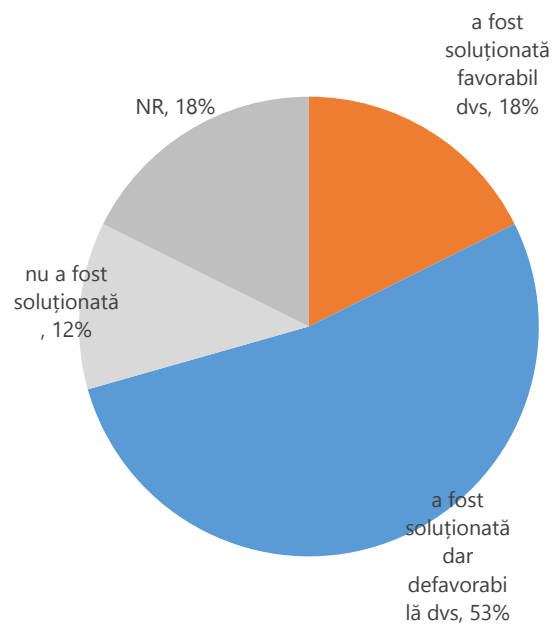


Grafic 137. Dacă a vrut să depună. Despre ce anume era plângerea / reclamația dvs.? Răspuns multiplu.

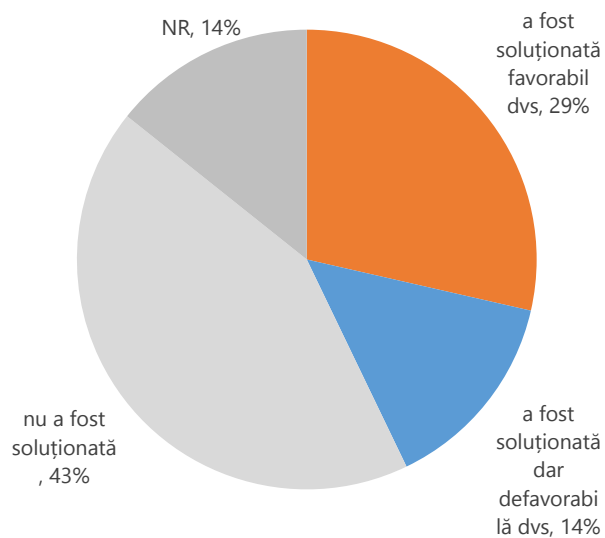


Grafic 138. Dacă a vrut să depună. Până la urmă ați depus plângerea / reclamația privind acest aspect? Procente "da".

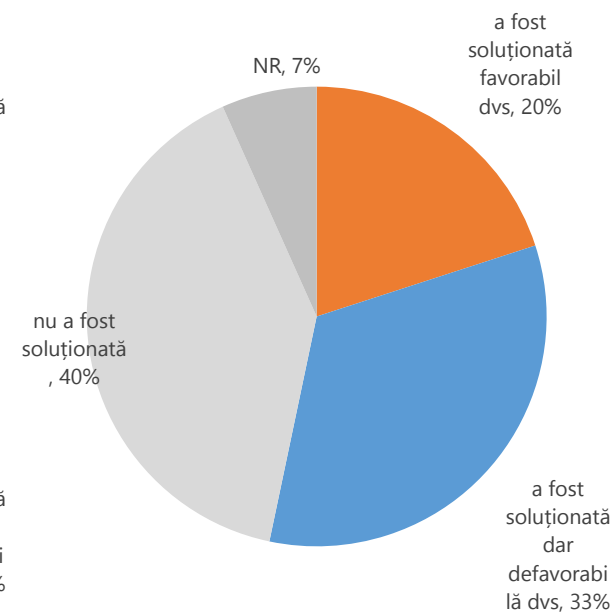
Grup supus intervenției



Grup de control

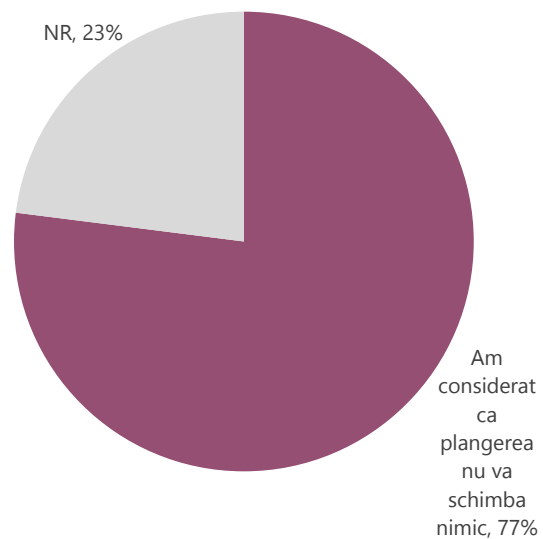


Curți de Apel

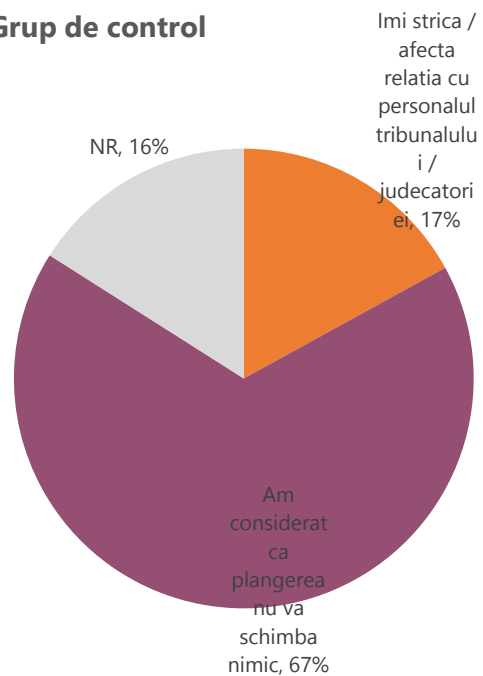


Grafic 139. Dacă a depus. Plângerea dvs. ...?

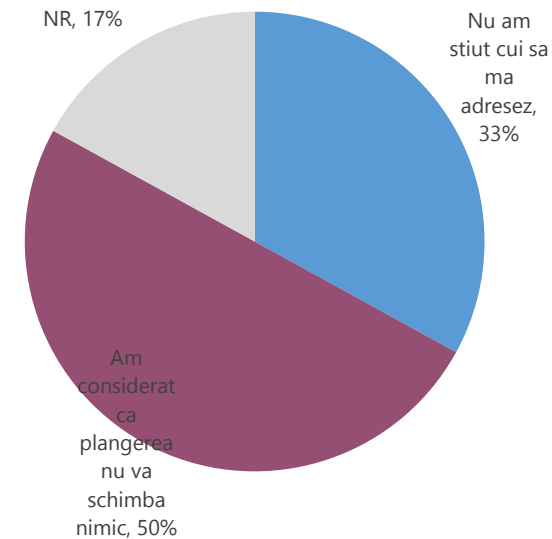
Grup supus intervenției



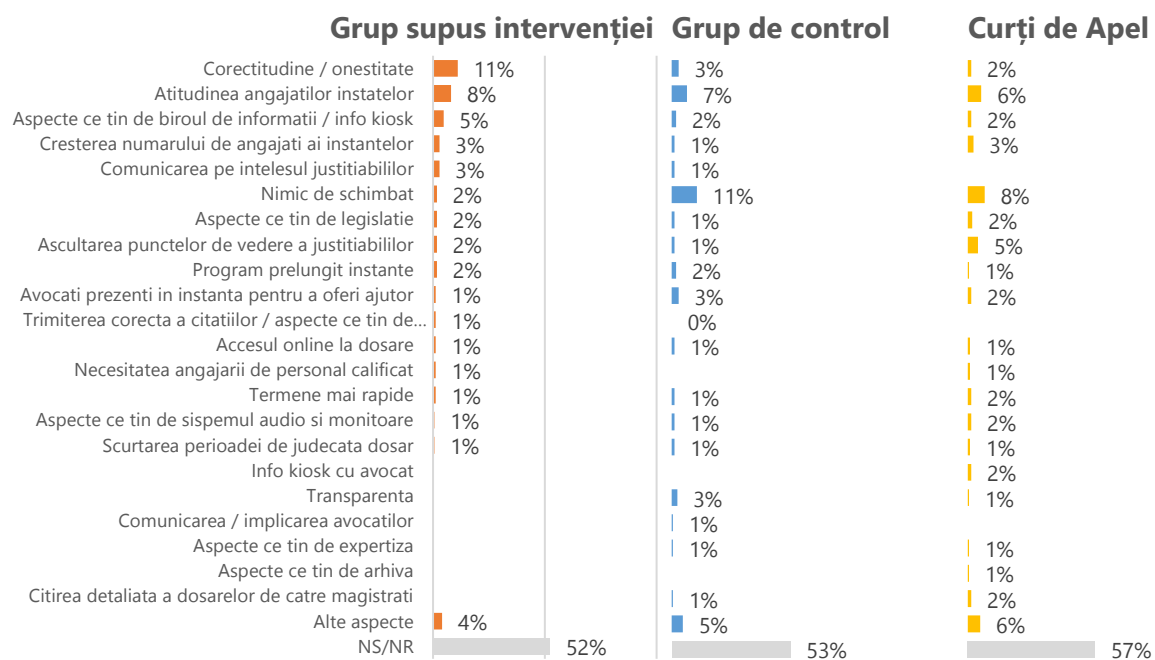
Grup de control



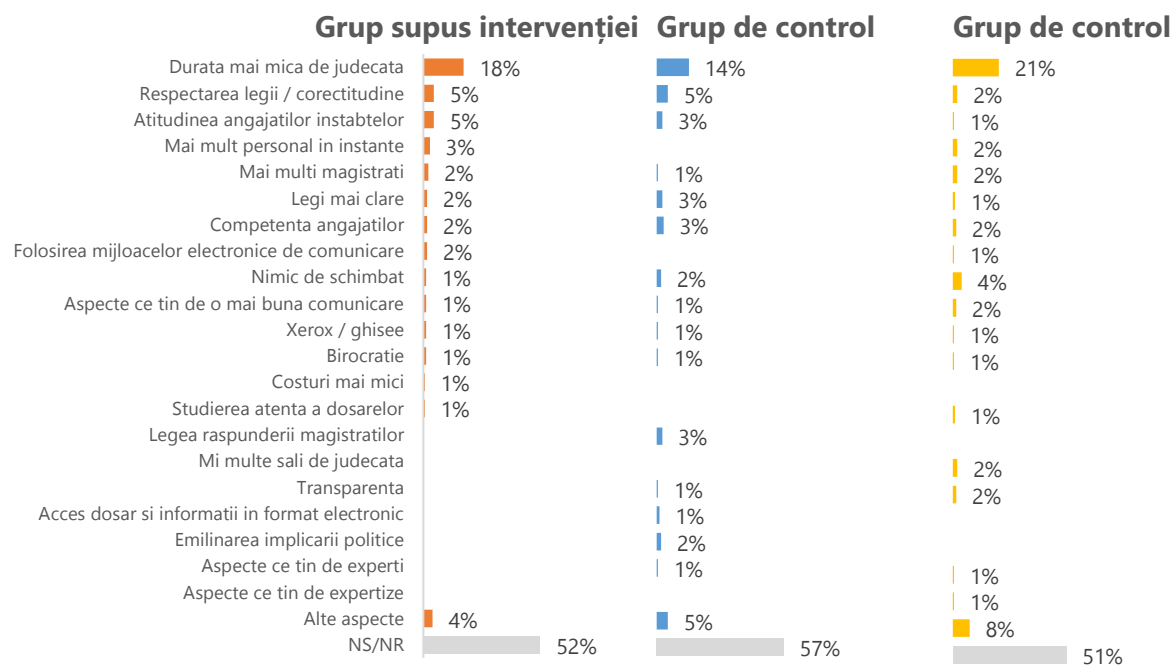
Curți de Apel



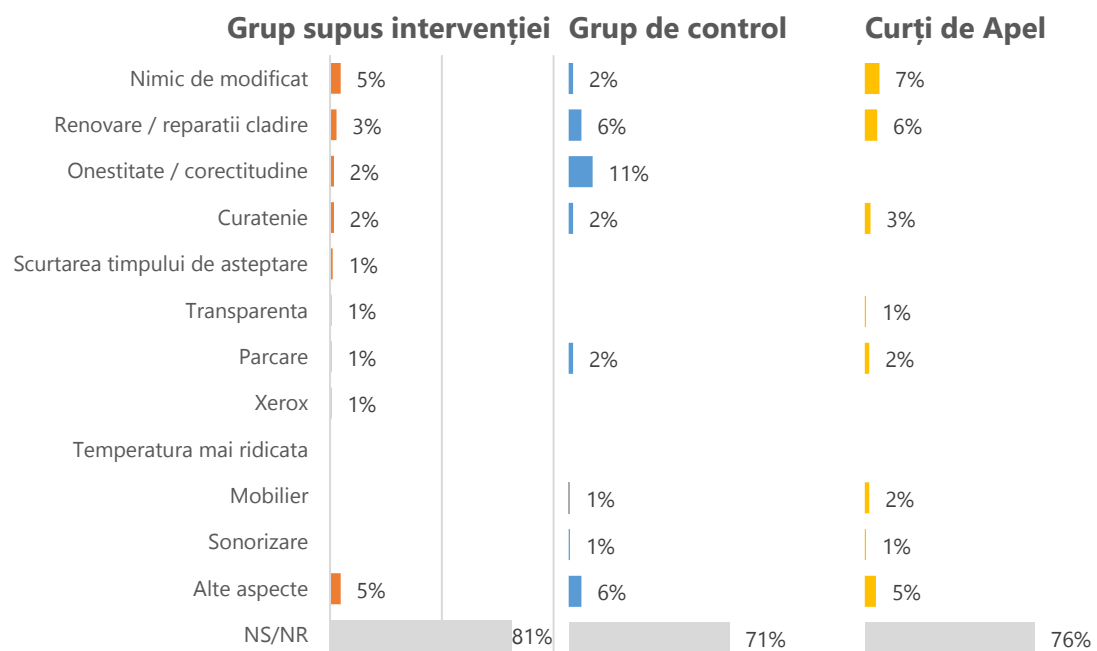
Grafic 140. Dacă nu a depus o plângere. Din ce cauză nu ați depus plângere / reclamație?



Grafic 141. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către această instanță în privința **comunicării cu publicul**? *Întrebare deschisă.*

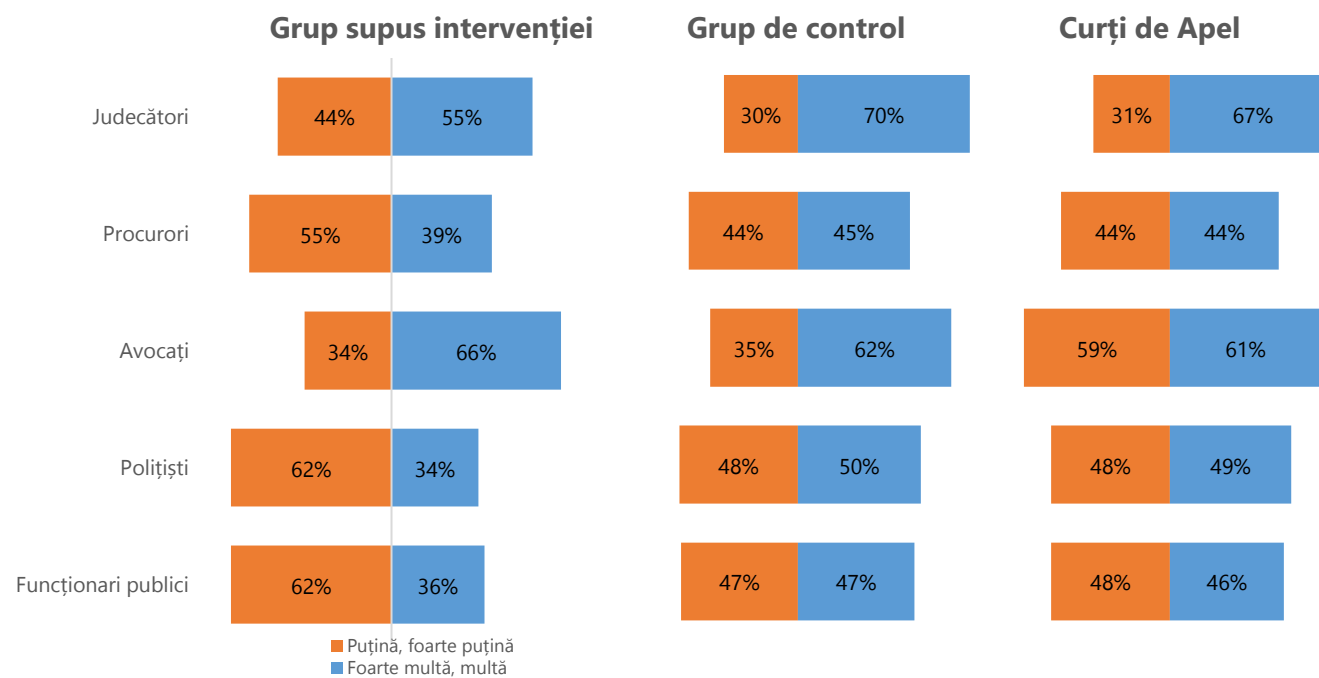


Grafic 142. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către această instanță în privința **eficientizării activității instanței**? *Întrebare deschisă.*

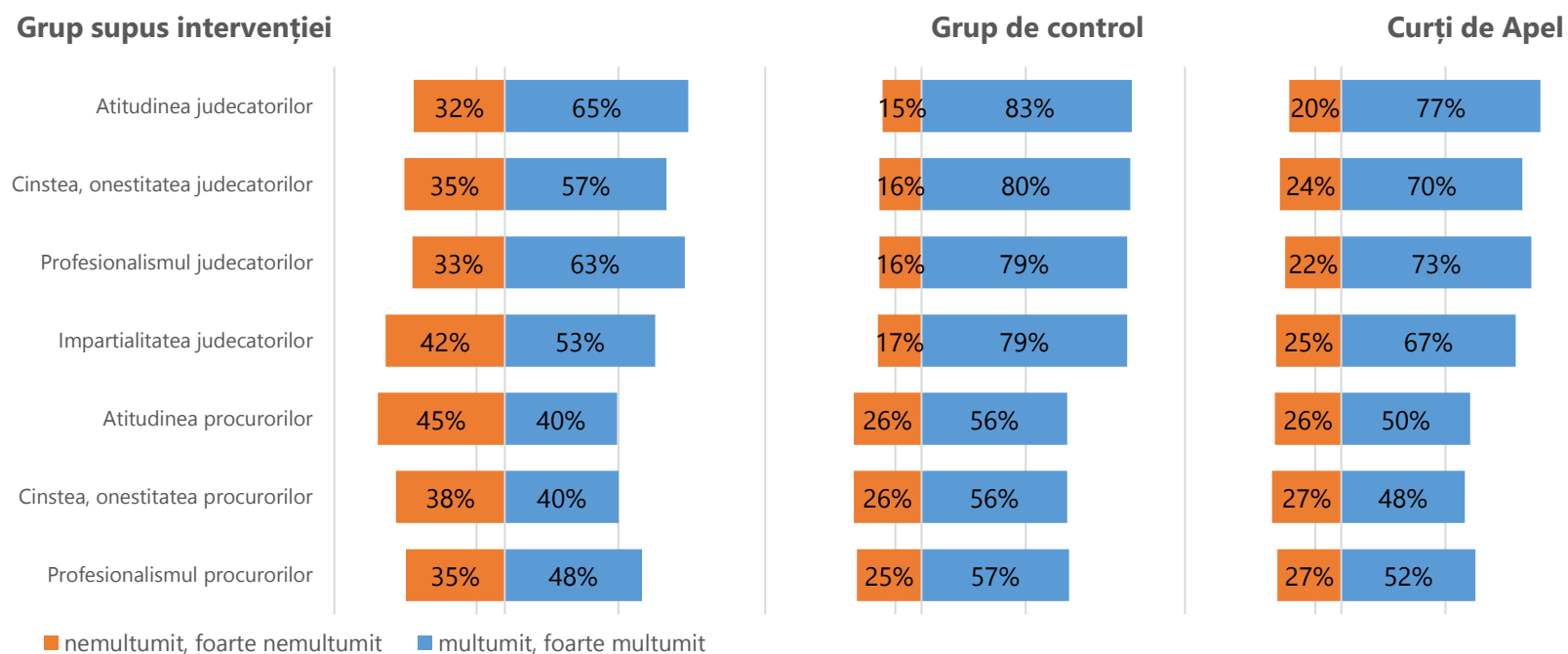


Grafic 143. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit de către acest tribunal/judecătorie în privința **aspectului instanței**? *Întrebare deschisă.*

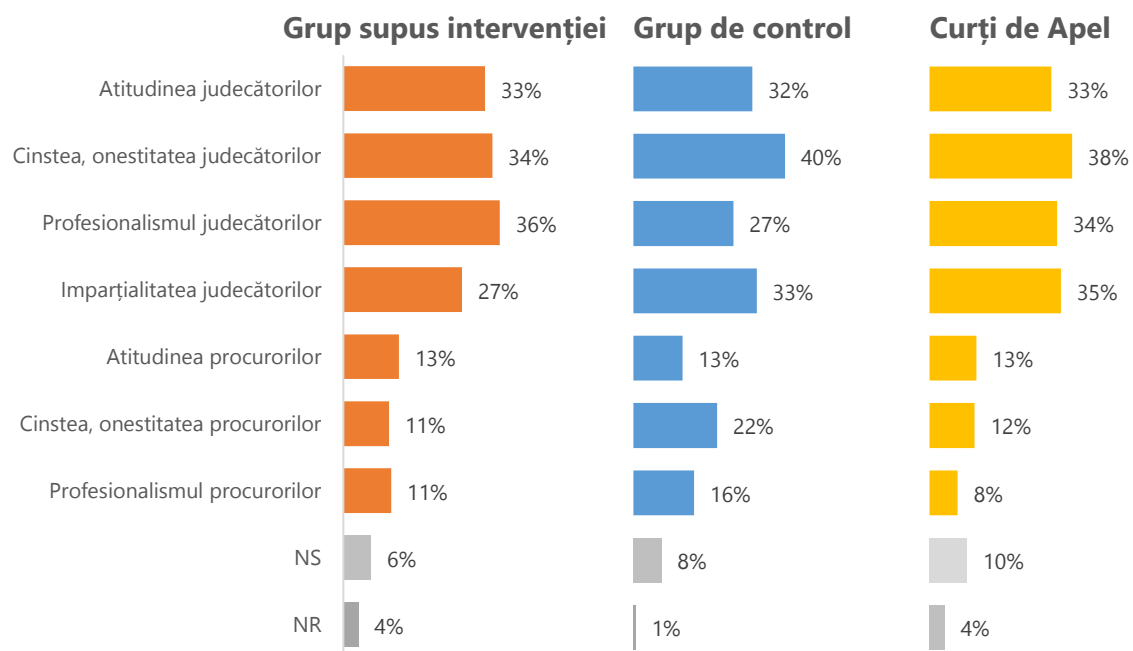
Percepția calității personalului



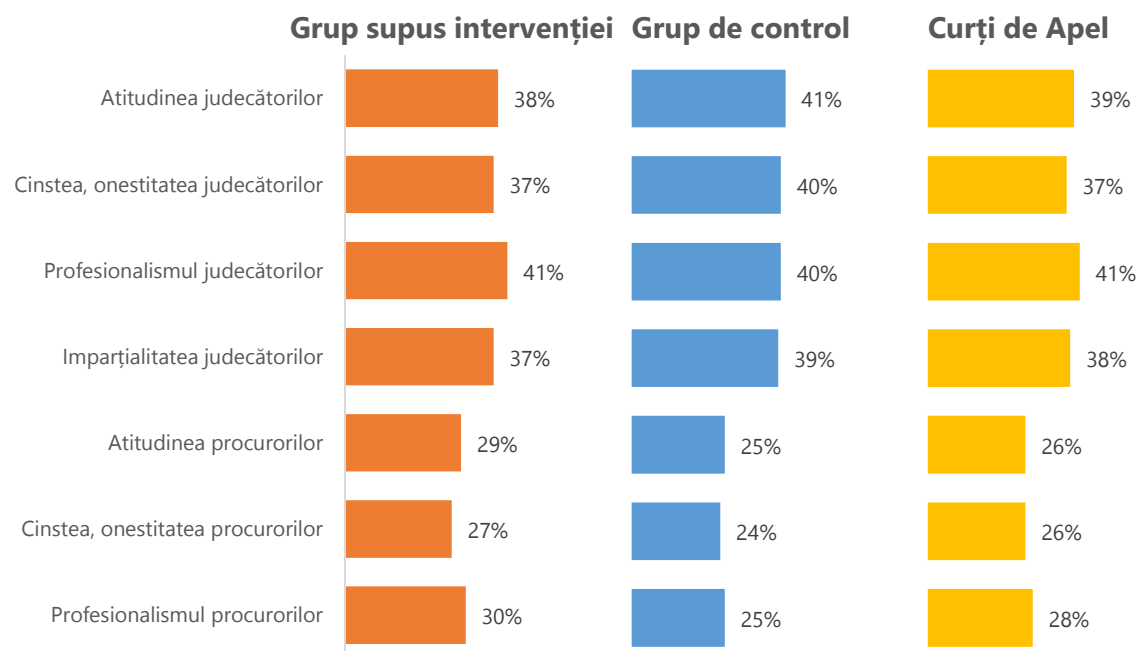
Grafic 144. Câtă încredere aveți în...? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



Grafic 145. Dacă vă gândiți la judecătorii și procurorii acestei instanțe, cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte?? Diferența până la 100% reprezintă NS/NR.



Grafic 146. Dintre toate acestea, care considerați că e cel mai important aspect pentru buna desfășurare a activității această instanță? Dar al doilea? *Procente cumulate din două mențiuni, suma poate depăși 100%.*



Grafic 147. În ultimii doi ani, ați observat o îmbunătățire a...?

Date socio-demografice

		Grup		
		Intervenție	Control	Curți de Apel
Gen	Masculin	55%	48%	57%
	Feminin	45%	52%	44%
Vârsta	18-30 ani	15%	8%	9%
	31-50 ani	55%	63%	63%
	51-70 ani	28%	27%	25%
	Peste 70 ani	1%	1%	3%
	NR	2%	1%	2%
Care e ultima școală absolvită de ...?	liceu	12%	21%	16%
	școală postliceală, de maiștri	4%	7%	7%
	studii superioare	83%	71%	76%
	NR	1%	1%	2%
Dvs. sunteți...?	elev(a) / student(a)	1%	1%	0%
	casnic(a)		1%	1%
	șomer înregistrat sau neînregistrat	1%	1%	1%
	pensionar(a), în incapacitate de munca	3%	9%	8%
	angajat cu ziua sau fără carte de munca	3%	1%	0%
	angajat cu carte de munca sau contract	30%	54%	66%
	patron cu angajați	45%	16%	14%
	NR	14%	14%	6%
Venitul mediu lunar	Maxim 1000 lei	21%	4%	5%
	1001 – 2000 lei	14%	18%	20%
	2001 – 3000 lei	14%	21%	20%
	3001 – 4000 lei	14%	11%	5%
	4001 – 5000 lei	7%	4%	5%
	5001 – 6000 lei	7%	1%	1%
	Peste 7000 lei	7%	18%	20%
	NS/NR	14%	21%	25%
Etnia dvs. e ...?	Română	94%	98%	99%
	Maghiară	4%	2%	1%
	Romă	1%		
	Alta	1%		
Localitatea dvs. de rezidență (în care locuiți)?	Oraș	88%	62%	78%
	Sat	12%	38%	23%
Distanța medie față de instanță, pentru cei din alte localități		61 km	60 km	100 km

Tabel 14. Date socio-demografice justițiabili – persoane juridice

Evaluarea impactului proiectului "Reforma Justiției în România"

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 | 5. Pregătire profesională |
| 2. Percepția personalului | 6. Utilizarea noilor tehnologii |
| 3. Percepția actului de justiție | 7. Istoricul și costurile accesării |
| 4. Volum de muncă | 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 evaluarea interimară, din 2014 și 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:

- 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 sondajului Baseline Survey, pentru a surprinde și diferența față de momentul începerii proiectului,
- În diferență, $\Delta_{I/C} = V_I - V_C$, unde V_I reprezintă valorile din grupul supus intervenției, V_C – valorile din grupul de control, pentru a surprinde efectul intervenției, plecând de la premisa că, atât în grupul supus intervenției, cât și în cel de control, efectul factorilor exogeni a fost unul similar.

Pentru ușurința lecturii, $\Delta_{I/C}$ 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. Reperul în stabilirea acestor praguri a fost dat de marjele maxime de eroare ale subeșantioanelor incluse în studiu:

Marje de eroare maxime estimate*:

- Judecători: **+/- 5%**
- Procurori: **+/- 6%**
- Grefieri: **+/- 10%**
- Avocați, juriști: **+/- 5%**
- Justițiabili, persoane fizice: **+/- 3%**
- Justițiabili, persoane juridice: **+/- 5%**

* 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, de-a lungul celor aproape 10 ani, ponderea instanțelor care necesită reparații capitale s-a redus de peste 3 ori, în cazul instanțelor incluse în cadrul proiectului, în timp ce în cazul celorlalte instanțe, ponderea s-a redus cu doar 10%. În privința suprafețelor, diferențele față de 2014 sunt cauzate de structura diferită a eșantioanelor, ponderea mai mare e curților de apel fiind cea care face diferența. Cu toate acestea, instanțele din grupul de intervenție posedă suprafețe mai mari pentru sălile de judecată, pentru spațiile de așteptare pentru public, pentru birouri. Numărul de toalete este de 5 ori mai mare, numărul de locuri de parcare este de peste 3 ori mai mare iar numărul parcarilor puse la dispoziția justițiabililor este de 5 ori mai mare. Putem observa că, față de 2014, evoluția instanțelor care nu au fost cuprinse în proiectul de reformă este și ea una pozitivă, dar ritmul de creștere e unul mult mai lent.

	2016		2014		2008
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control	Baseline Survey
Ponderea instanțelor care necesită reparații capitale	20%	63%	40%	70%	71%
Numărul de săli de judecată (medie)	7	6	3	4	4
Suprafața totală a spațiului util (birouri, săli de judecată, arhivă etc) (medie)	5.509 m ²	4.223 m ²	3.040 m ²	2.500 m ²	
din care suprafața totală a sălilor de judecată (medie)	679 m ²	503 m ²	270 m ²	270 m ²	
din care suprafața spațiului de așteptare pentru public (medie)	769 m ²	208 m ²	200 m ²	170 m ²	
din care suprafața spațiului pentru birouri (medie)	2.571 m ²	1.668 m ²	550 m ²	460 m ²	
din care suprafața spațiului pentru arhivă (medie)	661 m ²	349 m ²	140 m ²	110 m ²	
numărul de toalete pentru public (medie)	5	1	4	1	
numărul total de locuri de parcare (medie)	39	11	19	8	
din care numărul de locuri de parcare destinate publicului (medie)	17	3	9	3	

În cele mai multe dintre situațiile de mai jos, satisfacția față de infrastructură e semnificativ mai mare în grupul supus intervenției decât în grupul de control. Practic, față de studiul precedent din 2014, identificăm mai multe situații de diferență semnificativă statistic a ponderii celor mulțumiți și toate aceste diferențe sunt în favoarea respondenților proveniți din grupul de intervenție. Remarcăm o evaluare ceva mai puțin diferențiată în rândul procurilor, caz în care, deși satisfacția e mai ridicată în rândul grupului de intervenție, percepție 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 (% mulțumit și foarte mulțumit)	Dotarea spațiilor de așteptare pentru public	12%	8%	13%	33%	11%	9%
	Dotarea birourilor pentru personal	19%	14%	27%	-	-	-
	Numărul de locuri de parcare pentru angajați	34%	21%	32%	-	-	-
	Numărul de locuri de parcare pentru public	24%	28%	23%	19%	19%	21%
	Curățenia spațiilor de așteptare pentru public	3%	1%	0%	21%	7%	10%
	Curățenia toaletelor	6%	28%	7%	24%	18%	19%
	Sistemele de siguranță și alarmare	14%	-	9%	-	-	-
	Sistemul de stingere a incendiilor	12%	-	12%	-	-	-
	Suprafața spațiului util (birouri, săli de judecata, arhiva etc)	35%	13%	34%	-	-	-
	Numărul sălilor de judecata	26%	1%	13%	-	-	-
	Mobilierul din sălile de judecata	8%	9%	7%	20%	13%	11%
	Sistemul audio din sala de judecata (microfon, difuzoare, înregistrare)	0%	12%	11%	-1%	14%	0%
	Aspectul exterior al clădirii	13%	3%	6%	8%	9%	9%
	Aspectul interior al clădirii	13%	6%	13%	12%	10%	11%
	Solemnitatea clădirii (clădirea impune respect)	6%	10%	10%	11%	10%	8%
Percepția îmbunătățirii infrastructurii din instanțe (% da)	Posibilitatea de a vă informa de la un ghișeu, info-kiosk	-	-	-	14%	14%	8%
	Dotării spațiilor de așteptare pentru public	48%	30%	26%	47%	19%	11%
	Dotării birourilor pentru personal	31%	19%	23%			
	Numărului de locuri de parcare pentru angajați	41%	26%	36%			
	Numărului de locuri de parcare pentru public	39%	30%	24%	29%	31%	41%
	Curățeniei din spațiile de așteptare pentru public	28%	31%	15%	32%	27%	33%
	Curățeniei toaletelor	24%	31%	15%	30%	26%	30%
	Sistemelor de siguranță și alarmare	39%		12%			
	Sistemului de stingere a incendiilor	35%		2%			
	Suprafeței spațiului util (birouri, săli de judecata, arhiva etc)	43%	25%	40%			
	Numărului sălilor de judecata	44%	29%	30%			
	Mobilierului din sălile de judecata	42%	30%	42%	37%	30%	33%
	Sistemului audio din sala de judecata (microfon, difuzoare, înregistrare)	28%	19%	10%	18%	20%	20%
	Aspectului exterior al clădirii	45%	26%	26%	42%	41%	40%
	Aspectului interior al clădirii	43%	27%	29%	41%	39%	40%
Percepția adecvării compartimentării	Solemnității clădirii	51%	29%	29%	41%	41%	41%
	Posibilitatea de a vă informa de la un ghișeu, info-kiosk				21%	21%	14%
	Adecvat	18%	9%	11%			
	Parțial adecvat	-12%	2%	-9%			
	Inadecvat	-10%	-5%	-2%			

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 % la 35%,
- În 10 din 15 situații testate, diferența este semnificativă statistic,
- O satisfacție mai ridicată față de infrastructura de bază sau cea de utilități a instanțelor (suprafața spațiului util și numărul sălilor de judecată, numărul locurilor de parcare)
- O percepție mai mare a îmbunătățirilor. Ecartul de percepție dintre cele două grupuri e cuprins între 24% și 51% în favoarea grupului supus intervenției, în cazul tuturor celor 15 aspecte testate.

În privința **procurorilor** datele ne indică:

- Variații de satisfacție între grupul supus intervenției și cel de control cuprinse între 1% și 28%, (aspecte față de care unii sau alții sunt mai mulțumiți), toate în favoarea procurorilor din instanțele incluse în proiect, dar nu toate diferențele sunt semnificative statistic,
- O satisfacție mai ridicată față de infrastructura de utilitate publică a instanțelor (parcări, curățenia toaletelor), dar ușoare plusuri de satisfacție și în celelalte două dimensiuni,
- O percepție ridicată a îmbunătățirilor în grupul supus intervenției, cu un ecart între cele două grupuri care variază între 19% și 31%.

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

- Asemenea judecătorilor, faptul că diferența dintre ponderea grefierilor mulțumiți sau foarte mulțumiți din grupul supus intervenției și ponderea celor similari din grupul de control e pozitivă în cazul tuturor aspectelor testate și atinge un maxim de 36%. Cu toate acestea, diferența nu e semnificativă statistic în 7 cazuri, din cauza volumului redus al eșantionului de grefieri.
- O satisfacție mai ridicată față de infrastructura de bază a instanțelor (suprafața spațiului util și numărul sălilor de judecată, numărul locurilor de parcare pentru angajați).
- O percepție mai mare a îmbunătățirilor. Ecartul de percepție dintre cele două grupuri e de la 2% la 36% în favoarea grupului supus intervenției, în cazul tuturor celor 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 8% la 33%
- Satisfația e mai ridicată în rândul grupului supus intervenției în special datorită factorilor ce compun dotările pentru public și aspectul instanței (mobiliierul, curățenia)

- Ecartul dintre cele două grupuri în privința percepției îmbunătățirii aspectelor testate variază de la 18% la 47%, 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 7% la 19%, în favoarea grupului supus intervenției, în toate situațiile testate,
- Și în cazul justițiabililor, satisfacția e mai accentuată în privința numărului locurilor de parcare sau a curățeniei,
- La nivelul celor două grupuri, ecartul de percepție a îmbunătățirii variază de la 19% la 41%, 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 0% la 21%, în favoarea grupului supus intervenției, în toate situațiile testate
- Și în cazul justițiabililor persoane juridice, satisfacția e mai accentuată în privința curățeniei și a numărului de locuri de parcare pentru public
- La nivelul celor două grupuri, ecartul de percepție a îmbunătățirii variază de la 11% la 41%, în favoarea grupului supus intervenției, în toate situațiile testate.

Așadar, la nivelul infrastructurii, proiectul a generat un impact real, diferențele fiind semnificative statistic în majoritatea situațiilor, cu un plus în privința infrastructurii de bază a instanțelor, în cazul judecătorilor și grefierilor, și cu unul în privința infrastructurii de utilități publice, în cazul procurorilor, avocaților și justițiabililor. De asemenea, una din posibilele consecințe ale proiectului e ca a reușit să crească vizibilitatea îmbunătățirilor în cvasi-totalitatea situațiilor testate. Față de evaluarea de etapă din 2014, observăm dispariția situațiilor în care identificam o satisfacție mai mare sau o percepție mai pronunțată a îmbunătățirii în rândul respondenților din grupul de control.

Percepția personalului instanțelor

În privința **percepției personalului instanțelor**, numărul personalului instanțelor, în medie, e cu 6% mai mare în grupul supus intervenției (în medie, 120 angajați) decât în grupul de control (113 angajați). Și ponderea judecătorilor în totalul personalului instanței e ușor mai ridicată. Față de 2008, constatăm o creștere a ponderii judecătorilor care desfășoară și activități administrative non-judiciare de la 20% la 50%-60%, în 2014, urmată de o scădere la 40%-50%, în 2016. 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, s-a plafonat, în 2016, în cazul justițiabililor din grupul de intervenție, dar a scăzut în cazul celor din grupul de control. Desigur, în acest caz, paleta de determinanți e una mai largă, influența discursului mediatic cu privire la sistemul de justiție și actorii săi fiind una foarte importantă.

	2016		2014		Baseline Survey 2008
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control	
Număr judecători în instanță (medie)	37 judecători	33 judecători	10 judecători	9 judecători	
Numărul personalului auxiliar (medie)	62 angajați	59 angajați	31 angajați	28 angajați	
Ponderea judecătorilor în totalul personalului instanței	31%	29%	30%	27%	27%
Pondere instanțe în care judecătorii desfășoară și activități administrative non-judiciare	40%	50%	50%	60%	21%
Încredere publicului în judecători (% încredere multă și foarte multă)	53%	43%	61%	55%	28%
Încredere publicului în procurori (% încredere multă și foarte multă)	56%	29%	55%	43%	26%
Încredere publicului în avocați (% încredere multă și foarte multă)	65%	53%	61%	52%	28%
Încredere publicului în polițiști (% încredere multă și foarte multă)	42%	28%	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.). Cu toate că diferențele sunt în favoarea grupului supus intervenției, ele nu sunt semnificative statistic. În schimb, remarcăm satisfacția mult mai accentuată a justițiabililor – persoane fizice din grupul de intervenție, în comparație cu similarii din grupul de control. În schimb, justițiabilii – persoane juridice din grupul de control sunt într-o mai mare măsură satisfăcuți de prestația profesioniștilor din instanțe, decât cei din grupul de intervenție.

Toate aceste aspecte se răsfrâng și asupra nivelului de încredere manifestat în judecători, procurori, avocați și alte categorii de profesioniști. Justițiabilii individuali din instanțele incluse în proiect sunt mai încrezători în aceste categorii decât similarii lor din instanțele de control. În schimb, în cazul justițiabililor – persoane juridice, situația e inversă

Remarcăm, în privința **judecătorilor**:

- O percepție relativ similară a procurorilor și grefierilor în rândul celor două grupuri, fără nuanțe și diferențe semnificative statistic, deși toate sunt în favoarea grupului de intervenție.
- Diferențe semnificative de percepție între grupurile de intervenție și control în privința îmbunătățirii atributelor colegilor de instanță,

În privința **procurorilor** datele ne indică:

- Un ușor plus de satisfacție față de judecători și grefieri, în grupul supus intervenției, chiar dacă diferențele sunt la limita semnificației
- Diferențe semnificative de percepție între grupurile de intervenție și control în privința îmbunătățirii atributelor judecătorilor și grefierilor.

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

- Aceeași satisfacție cvasi-similară în cele două grupuri, de control și intervenție, față de judecători și procurori, cu un ușor plus în favoarea grupului supus intervenției
- Diferențele de percepție a îmbunătățirii atributelor judecătorilor și procurorilor, dar în favoarea grefierilor din grupul de control.

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 -6% și 7%, în cazul tuturor atributelor testate. În cazul judecătorilor și procurorilor, ceva mai mulțumiți sunt avocații din grupul de control, în cazul grefierilor, ceva mai mulțumiți sunt avocații din grupul supus intervenției. Dar diferențele sunt la limita semnificației statistice.
- Diferențele de percepție a îmbunătățirii atributelor testate sunt de la 2% la 11%, toate în favoarea avocaților din grupul supus intervenției.

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

- Diferența dintre procentele de satisfacție față de judecători și procurori e una semnificativă între cele două grupuri, de intervenție și control, în favoarea grupului supus intervenției
- Diferențele de încredere în profesioniștii instanțelor și alte categorii adiacente sunt de la 10% (judecători) la 27% (procurori), 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 4% și 18%, în favoarea justițiabililor din grupul de control.
- Cu excepția avocaților, în cazul cărora justițiabilii din grupul de intervenție au, cu 5%, mai multă încredere decât cei din grupul de control, în cazul celorlalte categorii, justițiabilii din grupul de control sunt mai încrezători decât cei din grupul de intervenție

Așadar, la nivelul percepției personalului instanței, proiectul a generat un impact sesizabil ca satisfacție în rândul profesioniștilor instanțelor (impact pozitiv, dar la limita semnificației) și al justițiabililor individuali. În cazul avocaților, impactul nu e semnificativ statistic, iar în cazul justițiabililor – persoane juridice pare a fi unul negativ. În privința percepției îmbunătățirii, impactul e unul pozitiv, în instanțele incluse în proiectul de reformă fiind vizibile într-o mai mare măsură ameliorări ale atributelor profesioniștilor din instanțe. Cu toate acestea, la nivelul justițiabililor, clivajul de încredere e unul semnificativ: individualii sunt mai încrezători în profesioniștii din instanțele cuprinse în grupul de intervenție, în timp ce justițiabilii corporate sunt mai încrezători în profesioniștii din instanțele cuprinse în 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	-	9%	9%	-6%	10%	-14%
	Cinstea, onestitatea judecătorilor	-	7%	4%	-4%	8%	-17%
	Imparțialitatea judecătorilor	-	5%	1%	-4%	11%	-11%
	Profesionalismul judecătorilor	-	8%	7%	-2%	9%	-18%
	Atitudinea procurorilor	0%	-	4%	-1%	8%	-11%
	Cinstea, onestitatea procurorilor	4%	-	0%	-4%	8%	-9%
	Profesionalismul procurorilor	5%	-	-1%	1%	10%	-4%
	Atitudinea grefierilor	3%	4%	-	7%	-	-
	Cinstea, onestitatea grefierilor	0%	6%	-	4%	-	-
	Profesionalismul grefierilor	6%	6%	-	4%	-	-
Percepția îmbunătățirii calității personalului instanțelor (% da)	Atitudinea judecătorilor	-	14%	11%	11%	-	-
	Cinstea, onestitatea judecătorilor	-	15%	-9%	3%	-	-
	Imparțialitatea judecătorilor	-	13%	1%	2%	-	-
	Profesionalismul judecătorilor	-	18%	-19%	5%	-	-
	Atitudinea procurorilor	14%	-	-11%	5%	-	-
	Cinstea, onestitatea procurorilor	13%	-	-14%	4%	-	-
	Profesionalismul procurorilor	12%	-	-13%	3%	-	-
	Atitudinea grefierilor	21%	16%		10%	-	-
	Cinstea, onestitatea grefierilor	19%	17%		7%	-	-
Încrederea în încredere multă și foarte multă)	Profesionalismul grefierilor	17%	15%		3%	-	-
	Judecători	-	-	-	-	10%	-12%
	Procurori	-	-	-	-	27%	-5%
	Avocați	-	-	-	-	12%	5%
	Polițiști	-	-	-	-	14%	-15%
	Funcționari publici	-	-	-	-	13%	-10%

Percepția actului de justiție

O a treia dimensiune testată, **percepția actului de justiție**, ne indică un plusuri de satisfacție în grupul supus intervenției, cu o excepție, cea a justițiabililor – persoane juridice. Și în privința percepției îmbunătățirii datele identificăm plusuri semnificative în favoarea grupului supus intervenției în rândul profesioniștilor instanței și justițiabililor individuali, în schimb, în rândul justițiabililor – persoane juridice lucrurile părând a fi mai bine percepute în cazul grupului de control.

Datele ilustrează, în privința **judecătorilor**:

- Faptul că, cu mici excepții unde diferența e pozitivă dar nu e semnificativă statistic, există o diferență clară de satisfacție față de atributele actului de justiție, în favoarea grupului supus intervenției.
- De asemenea, observăm o diferență clară în privința percepției îmbunătățirii în rândul judecătorilor din instanțele incluse în proiectul de reformă.

În privința **procurorilor** datele ne indică:

- O diferență mai mică de satisfacție între cele două grupuri, în cele mai multe cazuri indiscriminabilă statistic. Ba, mai mult, procurorii din grupul de control sunt mai mulțumiți decât similarii lor din grupul de intervenție în privința numărului de dosare alocate.
- În schimb, pentru cele mai multe cazuri, observăm un plus de percepție a ameliorării în rândul procurorilor din grupul de intervenție.

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

- Faptul că datele ne indică diferențe de la 2% la 23% mulțumire în favoarea grefierilor din grupul supus intervenției, cu o singură excepție, prevederile codului de procedură civilă,
- Și în privința îmbunătățirii, diferențele dintre cele două grupuri sunt în general în favoarea grupului de intervenție, chiar dacă diferențele nu sunt semnificative decât în două cazuri.

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

- Faptul că există diferențe de satisfacție variabile, dar cele mai multe nu sunt semnificative statistic. Singurele aspecte în cazul cărora satisfacția diferă major între cele două grupuri sunt în privința prevederilor noilor coduri civile și de procedură civilă și în privința modurilor în care li se repartizează dosarele.
- Diferența de percepție a îmbunătățirilor dintre grupul supus intervenției și cel de control e, în schimb, semnificativă în aproape toate cazurile și variază între de 4% la 19%

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

- În toate situațiile testate, datele ne indică în privința satisfacției diferențe de la 5% la 42%, în favoarea justițiabililor individuali din grupul supus intervenției., maximul fiind atins în cazul duratei de soluționare a cazurilor.
- Și în privința percepției ameliorării situații în privința actului de justiție, cu o singură excepție, în toate celelalte cazuri, individualii din grupul supus intervenției indică o percepție mai ridicată decât similarii lor din grupul de control.

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

- Plusuri de satisfacție sunt în favoarea grupului de control, în patru cazuri ele fiind semnificative statistic
- Practic, justițiabilii persoane juridice sunt cei care identifică într-o mai mică măsură îmbunătățirea actului de justiției în instanțele incluse în programul de reformă, .

Așadar, în privința actului de justiție, proiectul a generat un impact sesizabil ca satisfacție în rândul unor categorii (judecători, grefieri, justițiabili individuali), și mai puțin în rândul avocaților sau al justițiabililor corporate. Vizibilitatea îmbunătățirii e una ceva mai generală, toate categoriile de subiecți remarcând ameliorarea situației.

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	3%	-7%	2%	-2%	42%	-25%
	Atitudinea avocaților	13%	-8%	18%		13%	5%
	Cinstea, onestitatea avocaților	19%	6%	23%		13%	0%
	Profesionalismul avocaților	24%	6%	21%		15%	-2%
	Prevederile noilor coduri civil si de procedura civila	18%	18%	-4%	13%		
	Numărul de dosare pe care le aveți alocate	10%	-13%	4%			
	Numărul de grefieri din instanță						
	Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță				-2%	4%	-13%
	Modul în care procurorii tratează justițiabilii în instanță				4%	5%	-7%
	Modul în care vă sunt repartizate dosarele				12%		
	Impactul social al actului de justiție				-2%		
	Costurile de soluționare a cauzelor					-3%	-23%
Percepția îmbunătățirii calității personalului (% da)	Durata de soluționare a cauzelor	5%	-7%	1%	-3%	11%	-8%
	Atitudinea avocaților	18%	14%	17%		20%	20%
	Cinstea, onestitatea avocaților	17%	9%	11%		20%	20%
	Profesionalismul avocaților	15%	11%	4%		20%	22%
	Prevederile noilor coduri civil si de procedura civila	13%	10%	5%	19%		
	Numărul de dosare pe care le aveți alocate	6%	7%	1%			
	Numărul de grefieri din instanță	3%	6%	-8%			
	Modul în care judecătorii tratează justițiabilii în instanță				4%	15%	0%
	Modul în care procurorii tratează justițiabilii în instanță				11%	13%	-1%
	Modul în care vă sunt repartizate dosarele				14%		
	Impactul social al actului de justiție				13%		
	Costurile de soluționare a cauzelor					8%	-9%

Volumul de muncă

În privința **volumului de muncă**, datele culese în instanțe indică un număr mai ridicat de dosare întârziate mai mult de 6 luni, în raport cu 2008 și 2014, în tribunale și judecătoria, în schimb o pondere mult mai mică în rândul curților de apel. De asemenea, și eficiența de soluționare e mai redusă în tribunale și judecătoria, în comparație cu media observată în 2008, în Baseline Survey, sau în 2014, dar este mult superioară în cazul curților de ape. Desigur, s-ar putea ca structura instanțelor investigate în 2008 și 2014 să difere de cea a instanțelor investigate în prezent.

Datele culese la nivelul profesioniștilor din justiție ne indică, în cazul **judecătorilor** (prin sondaj, nu la nivel de instanță):

- un plus de încărcătură net de 14% 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, la muncă, dar ceva mai puține ore muncite acasă.

La nivelul eșantionului de **procurori** observăm:

- un plus de încărcătură în cazul grupului de intervenție de peste 1,5 ori, în privința dosarelor alocate,
- o durată de muncă săptămânala mai mare cu 5 ore față de grupul de control,
- un control mai redus asupra volumului de muncă
- o aliniere relativ similară a instanțelor de control la cerințele de distribuire a dosarelor (alocare obiectivă, aplicarea principiului specializării)

În privința **grefierilor**, datele ne indică:

- o încărcătură mai redusă, cu circa 16% în rândul grefierilor din grupul de intervenție, în privința dosarelor pregătite
- o durată același număr de ore lucrate la muncă, cu 3 ore mai puțin lucrate acasă, față de grupul de control
- totuși, un control mai redus, față de grupul de control, în privința numărului de dosare și a organizării timpului, cu circa 19%

Cât privește **avocații**, datele ne indică:

- un volum de muncă relativ ceva mai redus, cu 16%. În rândul avocaților proveniți din grupul de intervenție.

Modul în care proiectul a influențat volumul de muncă al profesioniștilor din justiție nu pare să fi contribuit foarte mult la reducerea încărcăturii, reducerea ratei de întârziere cu mai mult de 6 luni a dosarelor și accelerarea celerității sau a unui control mai mare în rândul procurorilor și grefierilor în privința numărului de dosare și al organizării timpului.

	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control	Baseline Survey 2008
Număr dosare care existau pe rol la începutul ultimului an complet (medie)	4.127	3.492	4.180	5.163	
Număr dosare care au fost soluționate până la finalul ultimului an complet (medie)	5.359	6.353	6.955	7.485	
Număr dosare care câte dosare noi au intrat pe rol până la finalul ultimului an complet (medie)	4.734	6.540	6.034	5.824	
Număr dosare care în prezent, sunt mai vechi de 6 luni (medie)	1.425	1.224	444	711	
Eficiența de soluționare a cauzelor în tribunale	47%	50%	66%	65%	68%
Eficiența de soluționare a cauzelor în judecătoria	50%	60%	78%	77%	62%
Eficiența de soluționare a cauzelor în curți de apel	77%	79%			
Pondere dosarelor mai vechi de 6 luni în tribunale	24%	15%	11%	14%	18%
Pondere dosarelor mai vechi de 6 luni în judecătoria	29%	35%	16%	13%	12%
Pondere dosarelor mai vechi de 6 luni în curți de apel	4%	3%			
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	100%	80%	90%	80%	80%
Numărul de ore lucrate săptămânal de către judecători (ore)	47 ore	48 ore	45 ore	44 ore	48 ore
Numărul de ore lucrate săptămânal de către procurori (ore)	47 ore	42 ore	41 ore	44 ore	43 ore
Control asupra numărului de dosare și a organizării timpului de muncă, de către judecători (%)	49%	44%	72%	72%	79%
Pondere aplicării frecvente a principiului specializării în stabilirea componenței completelor (% des, foarte des)	87%	79%	77%	78%	79%
Pondere distribuirii frecvente aleatorii a dosarelor (% des, foarte des)	93%	94%	95%	96%	97%
Pondere aplicării frecvente dese a principiului continuității completului în soluționarea cauzelor (% des, foarte des)	88%	90%	96%	95%	95%
Pondere alocării optime a cauzelor (% des, foarte des)	44%	33%	65%	62%	49%

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, în schimb regăsim aceeași situație 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 2014 și față de Baseline Survey 2008, în privința accesului la Internet și la informația profesională, ceea ce indică o îmbunătățire structurală a acestor aspecte.

	2016		2014		Baseline Survey 2008
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control	
Număr computere în instanță (medie)	133	117	92	57	
Număr mediu de computere utilizate de judecător / judecător	3,6	3,5	1,8	1,7	1
Pondere computere cu acces la Internet (%)	97%	90%	59%	74%	30%
Gradul de percepție a eficienței/adecvării sistemului de arhivare (%)	90%	85%	90%	100%	44%

Pregătire profesională

Nici în privința **pregătirii profesionale** nu identificăm diferențe majore, datele nefiind cu mult diferite față de Baseline Survey 2008. În privința nevoii de a urma de cursuri de pregătire profesională, datele indică mai degrabă scăderi față de 2008 și în grupul de control.

	2016		2014		Baseline Survey 2008
	Grup supus intervenției	Grup de control	Grup supus intervenției	Grup de control	
Ponderea accesului foarte ușor la baze de date privind legislația, jurisprudența și doctrina (%)	55%	44%	100%	40%	53%
Ponderea accesului ușor la baze de date privind legislația, jurisprudența și doctrina (%)	38%	49%	-	60%	45%
Ponderea judecătorilor care declară că au nevoie de pregătire profesională (% mare și foarte mare măsură)	83%	81%	88%	89%	84%
Ponderea grefierilor care declară că au nevoie de pregătire profesională (% mare și foarte mare măsură)	54%	46%	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 3-4 ore.
- Cu toate acestea, costurile totale plătite (începerea acțiunii, costuri de transport, xerocopiere documente, etc. dar fără plata avocaților), sunt semnificativ mai mici cu 12% în grupul de intervenție (1.488 lei) decât în cel de control (1.683 lei), în cazul justițiabililor individuali, și relativ similare (aprox. 1050 lei), în cazul justițiabililor persoane juridice.

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

Așa cum reiese și din raportul interimar, derulat în 2014, putem identifica, în privința impactului proiectului, mai multe dimensiuni, în privința cărora observăm efecte diferite, definite fie de indicatori factuali, fie de gradul de diferit satisfacție și de percepție a îmbunătățirii existente în grupurile supuse intervenției și cel de control.

O primă dimensiune e dată de impactul proiectului asupra infrastructurii instanțelor, datele indicând valori mult mai mari în instanțele care au beneficiat intervenție, în raport cu cele de control:

- săli de judecată mai mari cu 35%,
- spațiu de așteptare pentru public de aproape 3 ori mai mare,
- suprafața spațiului pentru birouri superioară cu circa 50%,
- spațiu pentru arhivă aproape dublu.

De asemenea, numărul utilităților pentru public (toaile, locuri de parcare) este net superior în instanțele din grupul de intervenție.

O altă dimensiune e constituită de efectele manifestate în satisfacția și percepția îmbunătățirii infrastructurii, cel mai accesibil criteriu, evaluat prin simpla prezență fizică în instanță. Față de 2014, în 2016 toate categoriile de populație investigate declară un plus de satisfacție și percep într-o mai mare măsură ameliorarea infrastructurii instanțelor. 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).

Calitatea personalului instanțelor, modul în care profesioniștii se percep unii pe ceilalți, reprezintă o a doua dimensiune investigată. Din acest punct de vedere, constatăm o diferență clară față de 2014, percepția profesioniștilor fiind mai bună în grupul supus intervenției, față de cel de control.

O a patra dimensiune vizează percepția 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 a cauzelor, atitudinea față de justițiabili sunt elemente care sunt privite diferențiat de subiecții celor două grupuri. În acest caz, observăm iarăși, cu mici excepții, diferențe în favoarea grupului de intervenție.

O altă dimensiune privește volumul de muncă al profesioniștilor din justiție. În acest caz, identificăm reduceri ale încărcăturii, ale întârzierii și o creștere a eficienței doar în cazul grefierilor și al avocaților. În schimb, în cazul judecătorilor și al procurorilor, 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 considerate ca fiind rezultatul impactului trebuie tratate cu prudență.

Costurile asociate actului de justiție, de timp și financiare, indică și ele un impact relativ redus, caracterizat prin creșterea numărului de zile de prezență în instanță dar prin reducerea costurilor financiare / zi, 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 nivel e cel format de accesul la noile tehnologii și pregătirea profesională. În acest caz, identificăm diferențe reduse 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, implementarea și prezența generală a noilor tehnologii.