

CONSILIUL SUPERIOR AL MAGISTRATURII**SECȚIA PENTRU JUDECĂTORI****HOTĂRÂREA nr. 2646****din 16 noiembrie 2023**

În contextul Strategiei de dezvoltare a sistemului judiciar 2022-2025, corelată cu aplicația BSC, în vederea realizării Obiectivului specific 4.2. - Definirea și implementarea unui mecanism unitar de evaluare periodică a satisfacției părților interesate (ex. cetățeni/justițiabili/avocați etc.) la nivelul tuturor instanțelor, inclusiv percepția privind accesul la justiție, au fost stabilite următoarele acțiuni ce trebuie îndeplinite, astfel:

- Acțiune 4.2.1. - Analiza mecanismelor existente de evaluare a satisfacției clienților de tip ISO, CAF sau asemănătoare - Activitate 4.2.1.1 - Identificarea și evaluarea mecanismelor existente
- Acțiune 4.2.2. - Stabilirea mecanismului de evaluare a satisfacției părților interesate (ex. cetățeni/justițiabili/avocați etc) ce urmează a fi implementat la nivelul instanțelor - Activitate 4.2.2.1 - Stabilirea mecanismelor de evaluare a satisfacției ce va fi implementat

Acțiunea 4.2.1. - activitatea 4.2.1.1 a fost realizată, mecanismul de evaluare a satisfacției părților interesate identificat și evaluat la nivelul instanțelor fiind un chestionar elaborat în mod diferit de către fiecare instanță interpellată, document adresat justițiabililor, avocaților și jurnaliștilor, în format scris sau electronic.

De asemenea, pentru realizarea Acțiunii 4.2.2. - activitatea 4.2.2.1, în cadrul ședinței Comisiei nr. 2 judecători - Resurse umane și organizare din data de 3 octombrie 2023 a fost constituit un Grup de lucru în vederea stabilirii unui mecanism unitar de evaluare a satisfacției părților interesate ce urmează a fi implementat la nivelul instanțelor.

Coordonatorul și membrii Grupului de lucru au fost numiți prin dispoziția Secretarului General nr. 180/11.10.2023, astfel cum a fost modificată în parte prin Dispoziția nr. 182/19.10.2023.

În cadrul Grupului de lucru a fost pusă în discuție elaborarea unui mecanism de evaluare a satisfacției părților interesate (justițiabili, avocați etc.), fără alocarea unor resurse materiale



suplimentare, ce urmează a fi implementat la nivelul a cel puțin 57 de instanțe (curți de apel și tribunale) și cel puțin o dată pe an, în vederea atingerii indicatorului aferent din Strategie.

S-a concluzionat în cadrul lucrărilor grupului de lucru că întocmirea unui chestionar care să fie pus la dispoziția instanțelor în format online și fizic este o soluție optimă în contextul resurselor disponibile, iar după stabilirea principalelor aspecte pe care să le atingă mecanismul de evaluare, a fost pus în dezbatere un set de întrebări, stabilindu-se structura chestionarului, precum și denumirea principalelor secțiuni.

La întocmirea chestionarului a fost avută în vedere expertiza domnului psiholog membru al grupului, fiind utilizate, spre exemplu, intervalele de vârstă indicate din perspectivă psihologică în diferite chestionare realizate în domeniu, precum și o înclinație spre utilizarea unor enunțuri afirmative, în detrimentul celor negative, cât și o exprimare clară și succintă care să conducă la completarea chestionarului într-o perioadă cât mai scurtă de timp pentru a încuraja respondenții să îl completeze.

În vederea agreării formei finale a întrebărilor a fost avut în vedere constant în cadrul lucrărilor grupului de lucru obiectivul stabilit de indicator, respectiv evaluarea gradului de satisfacție al serviciului judiciar la care au luat parte respondenții, atât din perspectivă umană și procedurală, cât și din perspectiva elementelor materiale și administrative cu care au intrat în contact în cadrul activității instanței.

Având în vedere că pentru realizarea Obiectivului strategic 4.2. este necesară o decizie la nivelul instituției privind mecanismul de evaluare a satisfacției părților interesate ce urmează a fi implementat, decizie impusă de Planul de activități al Strategiei, chestionarul elaborat în cadrul grupului de lucru a fost analizat în Comisia nr. 2 Judecători – Resurse umane și organizare din data de 01 noiembrie 2023, fiind decisă transmiterea lucrării la Secția pentru judecători cu propunere de aprobare.

Având în vedere necesitatea adoptării și implementării mecanismului unic de evaluare, Secția pentru judecători va aproba chestionarul elaborat în cadrul Grupului de lucru privind Strategia de dezvoltare a sistemului judiciar 2022-2025, propus ca modalitate de evaluare a gradului de satisfacție a părților interesate în vederea atingerii indicatorului din Strategia de dezvoltare a sistemului judiciar 2022-2025.

În vederea implementării efective a mecanismului de evaluare, în primul trimestru al anului următor implementării (în concret 2025), se va înainta de către instanțe un material centralizator întocmit la nivelul curții de apel prin intermediul căruia va fi transmis Consiliului un document de analiză care să cuprindă o sinteză/statistică a răspunsurilor la fiecare întrebare din chestionar, pentru toate chestionarele implementate de către curtea de apel și instanțele arundate.



La acesta urmează să se atașeze o copie a chestionarelor completate și colectate în cursul anului anterior, datele fiind necesare în vederea evaluării de către Consiliul Superior al Magistraturii, în scop statistic, a percepției publice privind activitatea în cadrul instanțelor judecătorești, precum și alte elemente care intră în conținutul noțiunii de acces liber la justiție în sens larg.

Față de cele expuse, în temeiul dispozițiilor art. 40 alin. (1) lit. k) din Legea nr. 305/2022 privind Consiliul Superior al Magistraturii, prin vot direct și secret, cu unanimitatea voturilor membrilor prezenți;

SECȚIA PENTRU JUDECĂTORI A CONSILIULUI SUPERIOR AL MAGISTRATURII HOTĂRĂȘTE

Art. 1 Aprobă chestionarul elaborat în cadrul Grupului de lucru privind Strategia de dezvoltare a sistemului judiciar 2022-2025, propus ca modalitate de evaluare a gradului de satisfacție a părților interesate în vederea atingerii indicatorului din Strategia de dezvoltare a sistemului judiciar 2022-2025, anexă la prezenta hotărâre.

Art. 2 Prezenta hotărâre se comunică, potrivit legii.

Data în București, la data de 16 noiembrie 2023.

Președinte,
Judecător Daniel Grădinaru



CHESTIONAR

referitor la percepția activității în cadrul instanței

(denumirea fiecărei instanțe care îl pune la dispoziție)

**Prezentul chestionar conține 25 de întrebări, iar timpul necesar pentru completare este de aproximativ 10 minute. Răspundeți la întrebările care se aplică în situația dumneavoastră.*

Capitolul I - Informații generale

1. Ce vârstă aveți?
 - ☐ 18-25 ani
 - ☐ 26-35 ani
 - ☐ 36-55 ani
 - ☐ 56-65 ani
 - ☐ peste 65 ani
2. Ce studii aveți?
 - ☐ primare
 - ☐ medii
 - ☐ universitare
 - ☐ fără studii
3. În ce calitate ați venit astăzi în instanță?
 - ☐ parte într-un proces
 - ☐ avocat
 - ☐ consilier juridic
 - ☐ practician în insolvență
 - ☐ martor
 - ☐ altă calitate

Capitolul II – Informații privind procedura

4. Ați apelat la serviciile de mediere anterior formulării cererii de chemare în judecată?
 - ☐ da
 - ☐ nu
 - ☐ nu cunosc această posibilitate
 - ☐ nu este cazul
5. Ați beneficiat de ajutor public judiciar?
 - ☐ da
 - ☐ nu
 - ☐ nu cunosc această posibilitate
 - ☐ nu este cazul
6. La ce tip de procedură judiciară participați?
 - ☐ proces în materie civilă/familiei/minori
 - ☐ proces în materie penală
 - ☐ proces în materia litigiilor cu profesioniști
 - ☐ proces în materia contenciosului administrativ și fiscal
 - ☐ proces în materia litigiilor de muncă și asigurări sociale
 - ☐ altă procedură

7. Dacă prezența la sediul instanței a fost în legătură cu un dosar, dosarul dumneavoastră se află în faza:
- ☐ primă instanță
 - ☐ apel
 - ☐ recurs
 - ☐ altele
8. De când este înregistrat pe rolul instanței dosarul dumneavoastră?
- ☐ mai puțin de 1 an
 - ☐ 1 an – 3 ani
 - ☐ de peste 3 ani
9. În ce modalitate ați avut acces la dosar înaintea ședinței de judecată?
- ☐ în format fizic
 - ☐ în format electronic
 - ☐ nu am avut acces
10. Ați fost asistat de un avocat?
- ☐ da
 - ☐ nu
 - ☐ nu este cazul
11. A fost respectat intervalul orar în cadrul căruia a fost programată cauza dumneavoastră?
- ☐ da
 - ☐ nu
 - ☐ nu au fost stabilite intervale orare
12. Sunteți mulțumit de perioada de timp dintre data înregistrării acțiunii și primul termen de judecată acordat?
- ☐ foarte mulțumit
 - ☐ mulțumit
 - ☐ satisfăcător
 - ☐ nemulțumit
 - ☐ foarte nemulțumit
13. Considerați că v-au fost respectate drepturile în timpul procedurii în fața instanței de judecată?
- ☐ da, mi-au fost respectate drepturile
 - ☐ nu, nu mi-au fost respectate drepturile
 - ☐ nu mi-am cunoscut drepturile
14. Am înțeles procedura care s-a derulat în sala de judecată.
- ☐ acord total
 - ☐ acord parțial
 - ☐ neutru
 - ☐ dezacord parțial
 - ☐ dezacord total

Capitolul III. Informații referitoare la calitatea actului de justiție

15. Pe o scară de la 1-5 (1 reprezintă nivelul minim, 5 reprezintă nivelul maxim), la ce nivel ați perceput judecătorul/judecătoria ca fiind imparțial/imparțiali?

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

16. În general, cât de mulțumit ați fost de modul în care s-a derulat procedura?
- ☐ foarte mulțumit
 - ☐ mulțumit
 - ☐ satisfăcător
 - ☐ nemulțumit
 - ☐ foarte nemulțumit

17. Cât de mulțumit sunteți de perioada de timp acordată între termenele de judecată?
- ☐ foarte mulțumit
 - ☐ mulțumit
 - ☐ satisfăcător
 - ☐ nemulțumit
 - ☐ foarte nemulțumit
18. În general, cât de mulțumit ați fost de perioada de timp dintre data înregistrării acțiunii și data pronunțării hotărârii în dosarul/dosarele dumneavoastră?
- ☐ foarte mulțumit
 - ☐ mulțumit
 - ☐ satisfăcător
 - ☐ nemulțumit
 - ☐ foarte nemulțumit
19. Cât de mulțumit ați fost de soluția pronunțată în cauza în care ați participat?
- ☐ foarte mulțumit
 - ☐ mulțumit
 - ☐ satisfăcător
 - ☐ nemulțumit
 - ☐ foarte nemulțumit
20. În cât timp a fost comunicată hotărârea judecătorească după pronunțarea soluției?
- ☐ 30 de zile
 - ☐ 31-90 zile
 - ☐ 91-180 zile
 - ☐ peste 180 zile
21. Hotărârea motivată a fost clară și ușor de înțeles.
- ☐ acord total
 - ☐ acord parțial
 - ☐ neutru
 - ☐ dezacord parțial
 - ☐ dezacord total

Capitolul IV. Încrederea în actul de justiție

22. Înainte de a participa la procedura judiciară, aveam încredere în calitatea actului de justiție.
- ☐ acord total
 - ☐ acord parțial
 - ☐ neutru
 - ☐ dezacord parțial
 - ☐ dezacord total
23. După ce ați participat la procedura judiciară, nivelul de încredere în calitatea actului de justiție:
- ☐ a crescut
 - ☐ a rămas la fel
 - ☐ a scăzut
24. Vă rugăm să menționați principalul aspect problematic/dificultate pe care l-ați întâmpinat în calitate de participant la actul de justiție și să formulați propuneri care în opinia dumneavoastră ar putea conduce la creșterea calității actului de justiție:

--	--

Capitolul V. Evaluarea personalului administrativ al instanței și a serviciilor oferite

25. ACTIVITATEA PERSONALULUI ÎN ANSAMBLU ȘI FACILITĂȚILE OFERITE DE CLĂDIREA INSTANȚEI	APRECIERI				
	Acord total	Acord parțial	Neutru	Dezacord parțial	Dezacord total
Accesul la compartimentul Registratură s-a făcut ușor					
Accesul la compartimentul Arhivă s-a făcut ușor					
Accesul în instanță, către sălile de judecată, s-a făcut ușor					
Clădirea instanței este curată și îngrijită					
Am fost mulțumit de dotările instanței care deserveșc publicul					
Îndrumările și informațiile publice afișate, încă de la intrare, pe holurile instanței au fost de ajutor					
Am fost mulțumit de modul în care am fost tratat de personalul din cadrul compartimentului Registratură					
Am fost mulțumit de modul în care am fost tratat de personalul din cadrul compartimentului Arhivă					
Am fost mulțumit de modul în care am fost tratat de restul personalului administrativ din instanță					