



CONSILIUL SUPERIOR AL MAGISTRATURII

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

CONSILIUL SUPERIOR AL MAGISTRATURII

SECȚIA PENTRU JUDECĂTORI

HOTĂRÂREA nr. 1641

din 09 iulie 2026

În contextul Strategiei de dezvoltare a sistemului judiciar 2022-2025, adoptată prin Hotărârea Guvernului nr. 436/2022, în vederea realizării obiectivului specific 4.2., la nivelul Consiliului Superior al Magistraturii a fost elaborat Chestionarul propus ca modalitate de evaluare a gradului de satisfacție al părților interesate în vederea atingerii indicatorului din Strategia de dezvoltare a sistemului judiciar 2022-2025.

Chestionarul a fost adoptat prin hotărârea Secției pentru Judecători a Consiliului Superior al Magistraturii nr. 2646/16.11.2023, fiind diseminat și implementat la nivelul curților de apel și al instanțelor arondate în anii 2024 și 2025.

Răspunsurile transmise de instanțe au fost centralizate, iar în ședința din data de 04 septembrie 2025, Comisia nr. 2 judecători - „Resurse umane și organizare” a luat act de materialul centralizator elaborat, răspunsurile centralizate fiind aduse la cunoștință publică de către Consiliul Superior al Magistraturii.

Prin Hotărârea Guvernului nr. 390/2025, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 372 din 28 aprilie 2025, a fost adoptată Strategia de dezvoltare a sistemului judiciar și a justiției ca serviciu public 2025-2029 și planul de acțiune aferent acesteia.

Planul de acțiune pentru implementarea Strategiei de dezvoltare a sistemului judiciar și a justiției ca serviciu public 2025 - 2029 prevede la obiectivul strategic 6. - Îmbunătățirea comunicării pentru a spori transparența și a contribui la consolidarea încrederii în sectorul justiției - obiectivul specific 6.2. *Dezvoltarea/consolidarea mecanismului de evaluare periodică a gradului de satisfacție a părților interesate (cetățeni/ justițiabili/avocați, etc.) la nivelul tuturor instanțelor și parchetelor, inclusiv în ceea ce privește percepția accesului la justiție*, acțiunea 6.2.2. - *Îmbunătățirea mecanismului de evaluare periodică a gradului de satisfacție a părților interesate, creat la nivelul instanțelor de judecată, cu includerea unor aspecte privind satisfacția utilizatorilor serviciilor online, gradul de conștientizare cu privire la sectorul justiției și la serviciile disponibile*



Tel: (+40)21-311.69.02
Fax: (+40)21-311.69.01



Website: www.csm1909.ro
Email: secretar_general@csm1909.ro



Calea Plevnei nr. 141B, sector 6,
cod poștal 060011

Număr de înregistrare în registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal 2359

Pagina 1 din 3

etc, anul țintă de realizare fiind anul 2026.

Având în vedere că pentru realizarea obiectivului strategic 6. - acțiunea 6.2.2. din Strategie este necesară completarea chestionarului realizat de Consiliu și adoptat prin Hotărârea Secției pentru judecatori nr. 2646/16.11.2023 cu aspecte care să evalueze satisfacția utilizatorilor serviciilor online, precum și gradul de conștientizare cu privire la sectorul justiției și la serviciile disponibile, în ședința din data de 07 mai 2026, Comisia nr. 2 judecatori - „Resurse umane și organizare” și-a însușit nota serviciului de specialitate și a decis complearea instrumentului de evaluare – „chestionar”.

Chestionarul a fost completat prin introducerea a 2 noi capitole în vederea elaborării formei consolidate, astfel:

- Capitolul VI – „Servicii online” care cuprinde 7 întrebări ce evaluează gradul de accesibilitate și satisfacție în raport cu serviciile online puse la dispoziție în relația cetățenilor cu activitatea instanțelor judecătorești;
- Capitolul VII – „Percepția justiției în societate” care cuprinde 4 întrebări ce evaluează percepția asupra eficienței justiției ca serviciu public;

În total, chestionarul a fost completat cu 11 întrebări care s-au adăugat celor 25 de întrebări stabilite inițial, cumulând un număr de 36 de întrebări care evaluează în concret gradul de satisfacție al părților interesate, inclusiv cu privire la serviciile online, la gradul de conștientizare cu privire la sectorul justiției și la serviciile disponibile.

În vederea realizării obiectivului strategic 6. - acțiunea 6.2.2, Secției pentru judecatori apreciază că a fost realizat obiectivului strategic 6. - acțiunea 6.2.2. prin completarea instrumentului de evaluare, respectiv a chestionarului referitor la percepția activității în cadrul instanței.

Forma consolidată a chestionarului adoptat prin prezenta hotărâre va fi înaintată către curțile de apel în vederea diseminării la nivelul instanțelor arondate pentru implementarea acestuia prin punerea la dispoziție publică în aceleași modalități precum documentul inițial, respectiv în format online și fizic la sediul instanțelor.

În acord cu considerentele deja statuate prin Hotărârea Secției pentru judecatori nr. 2646/16 noiembrie 2023, în vederea implementării efective a mecanismului de evaluare, în primul trimestru al anului următor implementării (în concret 2027), să 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 arondate.





CONSILIUL SUPERIOR AL MAGISTRATURII

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

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.

Forma consolidată a chestionarului aprobat este anexă la prezenta hotărâre.

SECȚIA PENTRU JUDECĂTORI A CONSILIULUI SUPERIOR AL MAGISTRATURII

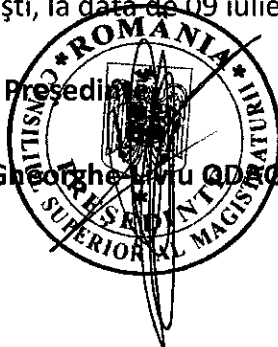
HOTĂRĂȘTE

Art.1 – Aprobă forma consolidată a chestionarului adoptat prin Hotărârea nr. 2646/16.11.2023 a Secției pentru judecători, anexă la prezenta hotărâre.

Art.2 – Prezenta hotărâre se comunică curților de apel în vederea implementării formei consolidate a chestionarului.

Data în București, la data de 09 iulie 2026

Judecător Gheorghe Liviu QDAGIU



Tel: (+40)21-311.69.02

Fax: (+40)21-311.69.01



Website: www.csm1909.ro

Email: secretar_general@csm1909.ro



Calea Plevnei nr. 141B, sector 6,
cod poștal 060011

CHESTIONAR

referitor la percepția activității în cadrul instanței

(denumirea fiecărei instanțe care îl pune la dispoziție)

**Forma consolidată a prezentului chestionar conține 36 de întrebări, iar timpul necesar pentru completare este de aproximativ 15 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/judecătorii 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					

Capitolul VI. Servicii online

26. Cunoașteți serviciile online puse la dispoziție de sistemul judiciar (precum ReJust, Registratura.ro, portalul instanțelor de judecată, Dosarul electronic național, etc.)? Exemplificați:

27. Ați solicitat participarea la proceduri judiciare prin videoconferință, iar în caz afirmativ cum a fost soluționată solicitarea dumneavoastră?

28. Cât de mulțumit sunteți de experiența utilizării serviciilor online oferite?

- ☐ foarte mulțumit
- ☐ mulțumit
- ☐ nemulțumit
- ☐ foarte nemulțumit
- ☐ nu pot să evaluez

29. Cât de ușor vi s-a părut să găsiți informațiile sau serviciile puse la dispoziție online, pe o scară de la 1 la 5, unde 1 este evaluarea minimă, iar 5 este evaluarea maximă?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

30. Ce beneficii ați identificat în utilizarea serviciilor online? Ați solicitat instanței comunicarea actelor de procedură prin corespondență electronică? Răspundeți, vă rugăm, sub ambele aspecte.

31. Dacă ați întâmpinat dificultăți în utilizarea serviciilor online și considerați că anumite aspecte ar trebui îmbunătățite, vă rugăm să detaliați:

32. Ați recomanda altor persoane utilizarea serviciilor online?

- ☐ cu siguranță da
- ☐ probabil da
- ☐ nu sunt sigur
- ☐ probabil nu
- ☐ cu siguranță nu

Capitolul VII – Percepția justiției în societate

33. În ce măsură considerați că sunteți informat cu privire la rolul și atribuțiile justiției în societate?

- ☐ foarte bine informat
- ☐ bine informat
- ☐ moderat informat
- ☐ puțin informat
- ☐ deloc informat

34. Pe o scară de la 1 la 5, unde 1 este evaluarea minimă, iar 5 evaluarea maximă, ați perceput că serviciul public al justiției poate fi accesat ușor de cetățeni în România?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

35. Pe o scară de la 1 la 5, unde 1 este evaluarea minimă, iar 5 evaluarea maximă, care este percepția dumneavoastră raportat la eficiența justiției în România?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

36. În funcție de răspunsul la întrebarea anterioară, formulați sugestii pentru îmbunătățirea eficienței serviciului public al justiției în România: